11.SİGORTACILIK VE EKSPERLİK ETİK İLKELERİ

Etik, doğru yanlış ölçütlerdir. Etik, bireyin ilişkilerinde, uygun olarak ifade edilen davranışı belirleyen içsel bir denetçidir. İş etiği, ahlaki standartları rasyonel bir şekilde değerlendirme ve bu standartların iş ortamlarında uygulanma sürecidir.

Mesleki etiği, ruhsatlı meslek gruplarının yeterlilik, güvenilirlik, tarafsızlık, bağımsız karar alabilmeleri, kendi kendilerini denetlemelerinin ve dürüstlüğün simgesidir.

Mesleki etik kuralları, profesyonel davranış standartlarını belirlerken, cezalandırılması gereken davranışların tespitinin de esasını oluşturur. Meslek etiğinin temel koşulu, kasıtlı olarak zarar vermemektir. Meslek olmanın temelinde başkalarına ve topluma hizmet vardır. Mesleki sahipleri, meslek örgütlerine üye olurlar, meslek örgütleri mesleki davranış kuralarını belirler ve denetlerler. Mesleklerin giderek ticarileşmesi, rekabetin artması, etik beklentileri azaltabilmektedir. Mesleki sahiplerinde yüksek bir sorumluluk duygusu bulunmalıdır. Mesleki etiğinin temel dayanakları; doğruluk, dürüstlük ve sosyal sorumluluktur. Yazılı olan meslek ilkelerinin aktarılma ve öğrenilmeleri kolaylaşır (Özçelik, 2015/a).

Mesleki etiğinden beklenenler şunlardır:

1. Mesleki mensuplarının paydaşlarına karşı dürüst ve adil davranması.
2. Etik olan ve olmayanı belirlemede kolaylık.
3. Mesleki mensuplarının yanlış davranışlarını önlemek.
4. Mesleki mensuplarının yolsuzluktan uzak durmalarını sağlamak.
5. Meslek etiğine uyanları desteklemek.
6. Etiğin, toplumda yaygınlaşmasına katkıda bulunmak.

Meslek etiği ilkeleri, belli bir mesleğin mensuplarının uymaları gereken davranış kurallarıdır.

11.1.Sigortacılık Etik İlkeleri

Sigortacılık etik ilkelerinin, amacı, sigorta ve reasürans şirketlerinin paydaşları (müşterileri, çalışanları, aracıları, kamu kurum ve kuruluşları) ile olan ilişkilerinde ve kendi aralarındaki ilişkilerinde, izleyecekleri, etik ilkeleri belirlemek ve bu ilkelere uygun faaliyette bulunarak, sektöre yönelik kamuoyu güvenini artırmaktır.

Sigortacılık etik ilkeleri dört grupta toplanmıştır:

1. Genel İlkeler

* Dürüstlük

Faaliyetlerini sürdürürken tüm ilişkilerinde dürüst olmaları.

* Tarafsızlık

Çalışanları ve müşterileri arasında ayrım gözetmez, ön yargılı davranışlardan kaçınır.

* Güvenilirlik

Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilerine karşılık güven anlayışı içinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verir. Müşterinin hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirir.

* Şeffaflık

Müşterilerini bilgilendirmede, basit ve kolay anlaşılabilirliği gözetir, gerçekleştirdiği faaliyetlerle ilgili şeffaflığı en üst düzeyde tutar.

* İnsan Haklarına Saygı

Tüm faaliyetlerinde, insan haklarına saygıyı gözetir.

1. Şirketlerarası İlişkiler

Sigorta ve reasürans şirketleri birbirleriyle olan ilişkilerinde şu ilkeleri gözetirler:

* Bilgi Alışverişi

Mevzuat hükümleri çerçevesinde ve müşterilerin sırlarını ihlal etmemek koşuluyla sigorta ve reasürans şirketleri kendi aralarında dürüst ve sistematik bilgi alış-verişi yaparlar.

* Personel İstihdamı Ve Sigorta Aracıları

Personel istihdamı ve sigorta aracıları ile çalışma konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınırlar. Eski çalışanları ve sigorta aracıları hakkında diğer sigorta ve reasürans şirketlerince istenen bilgileri sağlarken objektif olurlar. İşe alımda, bilgi talep eden diğer şirketlere, etik olmayan davranışları belirlenen eski çalışanları hakkında gerekli bilgileri verirler.

* Rekabet

Şirketler arasında sağlıklı ve yapıcı bir rekabet ortamının yaratılması sağlanır, haksız rekabet oluşturan her türlü davranıştan kaçınılır. Diğer şirketlerle ilgili ellerine geçen bilgileri, şirketlerin izni olmadan açıklamazlar. Bir şirketten diğerine geçen çalışanların, ayrıldıkları şirketten edindiği bilgileri o şirketin aleyhine kullanmamaları için önlem alır.

* Duyuru, ilan ve Reklamlar

Mali yapılarına ait duyurularda, ürünlerine yönelik ilan ve reklamlarda yasalara, genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranırlar. Mesleğin saygınlığına zarar verecek her türlü davranıştan kaçınırlar. Diğer şirketleri, onların ürün ve hizmetlerini kötüleyici nitelikte duyuru, ilan ve reklama yer vermezler.

1. Şirketlerin Müşteriyle İlişkileri

* Müşterilerin Bilgilendirilmesi

Sözleşme öncesi ve devamında sunulan ürün ve hizmetlerle ilgili olarak müşterilerini zamanında ve doğru olarak bilgilendirirler. Müşterilerine en uygun ürünleri tavsiye etmeye özen gösterirler.

* Müşteri Sırları Ve Güvenliği

Yasal olarak yapılacak bilgilendirmeler dışında, müşterinin rızası olmadan her türlü müşteri bilgisi ve belgelerini gizli tutarlar. Her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanması ve müşteri mağduriyetinin önlenmesi için gerekli tedbirleri alırlar.

* Ayrımcılıktan Kaçınmak Ve Hizmet Kalitesi

Aynı hizmet için tüm müşterilerine ayrımcılık yapmadan aynı kalitede hizmet sunarlar. Hizmet kalitesini artırmaya yönelik alt yapı yatırımı yaparlar.

* Müşteri Şikayetleri

Müşteri şikayetlerini inceleyip, sonuçlandırmak için bünyelerinde bir birim oluştururlar veya bunu sektöre sunan bir yapıya katılırlar. Müşteri şikâyetlerine neden olan uygulamaları düzeltmek için gerekli önlemleri alırlar.

1. Şirketlerin Çalışanları Ve Sigorta Aracıları İle İlişkileri

* Çalışanların Ve Sigorta Aracılarının Genel Nitelikleri

Çalışanların görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterirler.

* İşe Almak Ve Kariyer Gelişimi

İşe almak ve kariyer gelişiminde ırk, din, cinsiyet gibi ayrımlar gözetilmez. Herkese eşit olanak sağlamaya özen gösterilir. Çalışanlarına bilgilerini güncelleme olanağı sunarlar. Çalışanların performans ve yükseltilmelerinde bilgi, yetenek, kişisel başarı yanında etik ilkelere bağlılık ve uygulamalarına da dikkat ederler.

* Temsil İlkeleri Ve Çalışma Ortamı

Çalışanların, sigortacılık mesleğinin saygınlığına uygun görünüş ve davranışlarını teşvik ederler. Çalışanların motivasyonunu ve daha iyi hizmet sunumunu sağlayacak önlemleri alırlar. Sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluştururlar. İş yoğunluğuna uygun sayıda personel istihdam ederler. Çalışanların mesai saatlerine, izin kullanmalarına özen gösterirler. Çalışanların, müşterileriyle etik olmayan ilişkiler kurmalarını önlerler. Çalışanların haklarını zamanında ve eksiksiz sağlarlar.

* Şirketlerin Kamu Kurum Ve Kuruluşlarıyla İlişkileri

Kamu kurum ve kuruluşlarıyla ilişkilerinde dürüstlük ve şeffaflık ilkelerine dikkat ederler. Denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtları doğru, eksiksiz ve zamanında karşılarlar.

* Sigortacılık Etik İlkelerinin Geliştirilmesi

Etik ilkelerin geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklik yapılmasını sağlamak için her zaman Türkiye Sigorta Ve Reasürans Şirketleri Birliği’ne önerilerini sunabilirler.