

- призначати осіб з відповідальністю й повноваженнями щодо цих процесів;
- розглядати ризики й можливості;
- оцінювати ці процеси й впроваджувати будь-які зміни, необхідні для забезпечення того, щоб ці процеси досягали своїх передбачених результатів;
- поліпшувати процеси й систему керування якістю.

1. ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів». – К.: Держстандарт України, 2007. – 24 с

2. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org>.

3. ISO 9000:2015. «Quality management systems – Fundamentals and vocabulary» (IDT), 2015.

Klapkiv Yuriy

Tarnopolski narodowy uniwersytet ekonomiczny

ETYCZNY WYMIAR PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI UBEZPIECZENIOWEJ

Ubezpieczenie instytucje na całym świecie przeżywa znaczące zmiany związane z globalizacją rynków finansowych i dywersyfikacją usług ubezpieczeniowych. Powoduje to konieczność zwiększenia konkurencyjności, bezpieczeństwa finansowego i etyki prowadzenia działalności ubezpieczeniowej.[1]

Sektor ubezpieczeń ze względu na swoją misję ochrony przed ryzykiem jest zaliczany do tych dziedzin życia społecznego i gospodarczego, które określa się mianem instytucji zaufania publicznego. Nie jest to jedyny powód, dla którego działalność gospodarcza w ubezpieczeniach powinna być ze wszelkich miar uczciwa i transparentna.

Etyczny wymiar prowadzenia działalności ubezpieczeniowej stanowi podstawowy warunek bezpiecznego, stabilnego i ostrożnego rozwoju instytucji ubezpieczeniowej. Należy zauważyć, że obowiązek działania zgodnego z ustalonymi regułami obejmuje wszystkich zatrudnionych i współpracowników, w tym pracowników, kierowników każdego szczebla, dyrektorów, członków zarządu oraz inne osoby.

Ze względu na nierówność stron i zagrożenia dla uczciwej konkurencji został powołany w Unii Europejskiej Komitet Konsumentki (decyzją Komisji Europejskiej z 2002 r. - 2000/323/We). Celem działania tych organów jest realizacja czterech podstawowych praw konsumentki:

- 1) do bezpiecznej ochrony zdrowia,
- 2) do ochrony interesów ekonomicznych konsumentów,
- 3) do informacji i edukacji,

4) do zrzeszania się i reprezentacji poprzez koordynację działań pomiędzy rządem, a organizacjami konsumenckimi i organizacjami przedsiębiorców.

Regułę nie określają, etyka prowadzenia działalności ubezpieczeniowej ma stanowić element systemu kontroli wewnętrznej, czy może zarządzania ryzykiem, czy też stanowić odrębny system. Niewątpliwie etyka prowadzenia działalności ubezpieczeniowej przez instytucje musi być zapewniona i podlega nadzorowi ubezpieczeniowemu.

Istotnym, uzupełniającym źródłem zasad jest dyrektywa Solvency II. Zgodnie z nią ubezpieczyciel powinien uwzględniać wymogi wynikające z przepisów prawa oraz rekomendacji nadzorczych wydanych przez odpowiednie organy nadzoru, w szczególności przez EIOPA [2]. Stąd źródłem regulacji omawianego tematu są także wytyczne EIOPA dotyczące zarządzania zakładem ubezpieczeń.

Obowiązkiem prowadzenia działalności ubezpieczeniowej jest ponoszenie odpowiedzialności za zarządzanie ryzykiem w instytucji oraz osiągnięcie kompromisu pomiędzy realizacją interesu ekonomicznego menedżmentu, a wymaganiami różnych grup interesariuszy, m.in. akcjonariuszy, udziałowców, rady nadzorczej i organów państwowych. Zakres etyki działalności dotyczy w szczególności następujących sfer:

- 1) zgodność działalności z przepisami prawa oraz zaleceniami instytucji nadzorczych i innych podmiotów mających wpływ na praktyki obowiązujące na rynkach finansowych;
- 2) przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy, finansowaniu terroryzmu, korupcji oraz innym nadużyciom wśród klientów, pracowników i kontrahentów, ochrona tajemnic prawnie chronionych;
- 3) ochrona informacji poufnych oraz danych osobowych, nadzór nad przepływem informacji poufnych;
- 4) przeciwdziałanie manipulacjom na instrumentach finansowych;
- 5) kontrola transakcji pracowników na instrumentach finansowych;
- 6) tajemnica ubezpieczeniowa, informacje poufne i stanowiące tajemnicę zawodową;
- 7) polityka informacyjna dotycząca ujawnień;
- 8) zarządzanie konfliktami interesów;
- 9) zapewnienie, że pracownicy przedsiębiorstwa będą przestrzegać zasad etyki i odpowiednich praktyk rynkowych;
- 10) ustalanie zasad etycznego postępowania w prowadzeniu działalności ubezpieczeniowej;
- 11) reklama produktów ubezpieczeniowych;
- 12) przyjmowanie zgłoszeń, postępowanie wyjaśniające, wypracowanie standardów chroniących pracowników zgłaszających;
- 13) kontakty z instytucjami nadzorczymi, w tym dystrybucja korespondencji przesyłanej przez tę instytucję i odpowiedzi na jej zapytania;
- 14) zagadnienia związane z pośrednictwem ubezpieczeniowym;
- 15) uczestniczenie w rozwijaniu nowych modeli biznesowych lub

tworzeniu nowych produktów, z uwzględnieniem etycznego podejścia w tym zakresie oraz właściwej komunikacji;

- 16) rozpatrywanie skarg i reklamacji klientów,;
- 17) nadzór nad polityką związaną z otrzymywaniem i wręczaniem przez pracowników prezentów oraz organizacją imprez z udziałem klientów;
- 18) przeprowadzanie szkoleń i akcji informacyjnych dla pracowników w zakresie etycznej działalności.[3]

Poziom etyki prowadzenia działalności ubezpieczeniowej jest uzależniony od uwarunkowań zewnętrznych i wewnętrznych (stopnia uregulowania rynku, na którym działa przedsiębiorstwo, rodzaju świadczonych usług), ale przede wszystkim od kultury korporacyjnej organizacji i poziomu świadomości ryzyka istniejącego wśród kadry zarządzającej, pracowników oraz współpracowników.

Etuka w zakładach ubezpieczeń przede wszystkim obejmuje przestrzeganie właściwych standardów zachowań rynkowych, zarządzanie konfliktami interesów, zapewnienie właściwej jakości świadczonych usług oraz moralnych standardów. Zazwyczaj dotyczą one również konkretnych zagadnień, takich jak: zapobieganie praniu brudnych pieniędzy, zapobieganie finansowaniu terroryzmu, ochrona danych osobowych, analiza oferty produktowej, materiałów marketingowych i informacyjnych. Może rozciągać się także na kwestie podatkowe, mające zastosowanie w kształtowaniu struktury produktów ubezpieczeniowych czy minimalizacji ryzyka podatkowego.

1. Ткаченко Н.В. Роль стійкості регіональної мережі та ділової репутації у забезпеченні фінансової безпеки страхової компанії// Н.В. Ткаченко / Науковий Вісник Львівського державного університету внутрішніх справ.-2011.-N1.-с.155-163.

2. Jędrzejczyk I. Etyczne podstawy biznesu ubezpieczeniowego// Irena Jędrzejczyk / Studia Ekonomiczne / Akademia Ekonomiczna w Katowicach.-2005.- N35.-161-173

3. Mrozowska-Bartkiewicz B. Funkcja compliance w zakładzie ubezpieczeń// Beata Mrozowska-Bartkiewicz, Aldona Wnęk / Prawo Asekuracyjne.- 2016.- N1(86).-s.69-81.

Petrov Vladimir mgr

Opiekun naukowy - dr.hab, prof. nadzw. Katarzyna Dormus
Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy, Polska

ZNACZENIE WSPÓLPRACY TRANSGRANICZNEJ W ROZWOJU SPOŁECZNO-EKONOMICZNYM POLSKI WSCHODNIEJ

Zmiany ustrojowe, jakie dokonały się w Polsce na przełomie lat dziewięćdziesiątych, a następnie w innych państwach Europy Środkowowschodniej, w tym powstanie niepodległych państw po rozpadzie b. Związku Radzieckiego, stworzyły relatywnie dobre warunki do swobodnych kontaktów i przepływu ludności przez granicę, do nawiązywania bezpośredniej