

UDK:174.47+340.64:616.988.7:64.031.6:368.191:368.8  
doi: 10.5937/tokosig2002053V

**Dr Snežana D. Videnović<sup>1</sup>**

## **POSLOVNA ETIKA U DOBA KORONAVIRUSA**

PREGLEDNI RAD

### **Apstrakt**

Dugotrajna i iscrpljujuća tranzicija kroz koju prolazi privreda stanovništvo doživljava kao egzistencijalnu pretnju i krizu koja predugo traje. U periodu kada je stanovništvo osiromašilo, kada se postojeće tradicionalne vrednosti preispituju a modeli ponašanja u poslovnoj praksi koriguju, veoma je teško ustanoviti pravac koji vodi ubrzanom napretku društva u celini. Pandemija koronavirusa dodatno je otežala to krhko stanje.

Finansijske institucije na plećima nose teško breme odgovornosti za zdravlje i stabilnost ekonomije. Stoga one snose moralnu odgovornost za profesionalno ponašanje, kao i obavezu da donose odluke koje su od opšteg interesa u pogledu ubrzanog razvoja društva.

Paradoks je da je ta delatnost etički najranjivija. Dobra vest je da finansijski sektor može rešiti taj problem doslednom primenom etičkih normi budući da „Etika predstavlja pokušaj da se reši sukob između sebičnosti i nesebičnosti, naših materijalnih potreba i naše savesti.“<sup>2</sup>

**Ključne reči:** *etika, moral, osiguranje, kovid, kriza, biznis, finansijsko tržište.*

### **Uvod**

Kriza koja je zaustavila ceo svet nije zaobišla nijedan segment ljudskog postojanja. Već sada se sa sigurnošću može izvesti zaključak da je kovid 19 devastirao ekonomiju. Ono što trenutno ne možemo sagledati jeste dalekosežnost te krize, mada je izvesno da će se u budućnosti promeniti kako svakodnevni život pojedinaca tako i rad u kompanijama, pa i funkcionisanje država u celini. Ništa više neće biti isto, ali da li će nas ova opomena suočiti sa sopstvenim postupcima na osnovu svesti o posledicama?

Da bismo mogli naslutiti kako bi glasio odgovor na to pitanje, potrebno je da se vratimo unazad i priznamo kako nismo bili dobri. Izneverili smo održivost

---

<sup>1</sup> Predavač Poslovne etike u finansijama na Beogradskoj bankarskoj akademiji  
I-mejl: snezana.videnovic@dunav.com; snezana.videnovic@bba.edu.rs  
Rad je primljen: 13.05.2020.  
Rad je prihvaćen: 21.05.2020.

<sup>2</sup> Dempsey, Mike. (1999). „An Agenda for Window-Dressing or for Radical Change?“ <http://panopticon.csustan.edu/cpa99/html/-dempsey.html>

razvoja mnogih sistema, pa i našeg. Nismo odoleli različitim iskušenjima, pre svega pohlepi. Pojedinci su, više nego ikada u istoriji, postali egoistični, stavljajući svoje materijalne potrebe ispred savesti i opšteg dobra.

Šta je dobro a šta ne, određuje čovek kao racionalno biće. Dakle, svaki čovek može prepoznati šta je *dobro*, s tim što *dobro* predstavlja individualnu percepciju, a to ostavlja mogućnost da se ono razlikuje od osobe do osobe. Isto važi za pojmove kao što su poštenje, istina, pravda, pravičnost, vrednost. Nedostatak moralnih standarda i delovanje koje odstupa od tih vrednosti i ispravnog čovekovog ponašanja ugrožava zajedničko *dobro*.

### Etika u doba kovida 19

U svetu koji postaje sve nesaglediviji, cilj etike je da čoveku pruži pomoć u njegovim običajima usmerenim odlukama.<sup>3</sup>

Pojedinci moraju donositi odluke o kojima nikad ranije nisu razmišljali. U novim uslovima, njihovi interesi mogu biti u sukobu s interesima članova porodice. Kompanije moraju da procene interese svih zainteresovanih strana – zaposlenih, stejkholdera i šire društvene zajednice.

Tokom ove krize etika, dakle, postaje presudna. Brojna pitanja koja su se sporadično javljala u prošlosti sada kulminiraju zbog teških okolnosti s kojima se kompanije suočavaju. Kako bi doveli svoje kompanije do oporavka, na liderima je da pokažu vrhunske veštine i sposobnosti, od etičkog odlučivanja do upravljanja promenama.

Odluke lidera uvek imaju snažan uticaj na uspešnost kompanija, ali u situaciji svetske krize ovih razmera, etička razmatranja mogu pružiti veliku potporu efikasnom odlučivanju.

Pandemija kovida 19 pokazala nam je da odsustvo etičkih normi u poslovanju nanosi ne samo veliku štetu pojedincima i kompanijama, što je i do sada bilo na delu, već i gubitak ljudskih života koji se meri stotinama hiljada. Ukupna svetska javnost je s velikim uznemirenjem i tugom ispratila vest da je doktor Li Venlijang, prvi koji je upozorio na smrtonosni virus i bio optužen za „širenje lažnih vesti“ i „uznemiravanje javnosti“, preminuo od posledica koronavirusa. Etično postupanje nadležnih u Vuhanu ustuknulo je i ostavilo za sobom pustoš.

### Uticaj kovida 19 na osiguranje

Kovid 19 utiče ne samo na sektor osiguranja već i na privredu i društvo uopšte. Na početku pandemije, menadžment osiguravajućih društava, kao i većina organizacija, formirao je timove za delovanje u kriznim situacijama. Prvi i osnovni zadatak delovanja kriznog štaba bio je očuvanje zdravlja i bezbednosti zaposlenih.

Glavni izazov koji se od samog početka nametao jednakom žestinom bio je kako održati kontinuitet poslovanja a ne ugroziti zdravlje i bezbednost zaposlenih, partnera, saradnika, klijenata.

---

<sup>3</sup> Prof. dr Wolfgang Rohrbach, *Etika i osiguranje*, Naučna polemika, 2013, str. 15

Većina zaposlenih radila je od kuće, što je zahtevalo od IT funkcija da obezbede neometan i bezbedan pristup računarima i datotekama s alternativnih lokacija. Podrška IT stručnjaka bila je od krucijalne važnosti za to da se zaposlenima obezbedi da posao rade van kancelarije. Pored toga, CISO menadžeri morali su obezbediti sigurnu razmenu poverljivih informacija među zaposlenima koji se povezuju izvan poslovnih prostorija.

Ali ono što je iznad svega bilo bitno jeste to da se omogući prava i blagovremena razmena informacija, to jest funkcionisanje sveobuhvatnog sistema komunikacije. Zaposleni, sadašnji i potencijalni klijenti, dobavljači i uopšte svi koji na bilo koji način stupaju u interakciju s osiguravajućim društvom, imali su pravo na pošten i fer odnos, da budu na transparentan način obavešteni o načinu poslovanja i planovima za održanje kontinuiteta poslovanja.

### Pitanje poverenja

Organizacija koja se bavi istraživanjem javnog mnjenja „Gallup“ sprovedla je 2019. godine istraživanje u Americi, tražeći od anketiranih da ocene iskrenost i etičke standarde ljudi koji se bave različitim profesijama, i to dodeljivanjem jedne od tri ocene: veoma visoka / visoka, prosečna ili veoma niska / niska.

Visoko poštovanje Amerikanaca za zdravstvene radnike u velikoj je suprotnosti s njihovim procenama berzanskih posrednika, stručnjaka za reklame, prodavaca osiguranja, senatora, članova Kongresa i prodavaca automobila.<sup>4</sup>

Percepcija javnosti u vezi sa zaposlenima u osiguranju je loša, a niska ocena njihove čestitosti iz godine u godinu veoma se malo menjala, tačnije, prilično je dosledna tokom 40 godina, koliko „Gallup“ sprovodi ovo istraživanje. U 2019. godini samo 13% ispitanika smatralo je da su zaposleni u delatnosti osiguranja poštenu i da imaju poželjne etičke standarde. U Srbiji nije sprovedeno uporedno ispitivanje, ali se može naslutiti da se finansijske institucije, a samim tim i delatnost osiguranja, ne doživljavaju kao visokoetički standardizovane ustanove. Tome su doprineli brojni finansijski skandali koji su glasno odjeknuli u javnosti. Kako kaže Džon Kosta (John Costa), poslovni svet je pun skandala, od trgovine i banaka, preko osiguranja, do lažnih troškova menadžera.<sup>5</sup>

### Promena percepcije

Kriza s kovidom 19 nanela je štetu celokupnoj svetskoj ekonomiji. Svaka kriza, a ova pogotovo, zahteva brzu reakciju i pronalaženje načina za njeno prevazilaženje. To mogu biti jednostavna, kratkoročna rešenja koja nemaju trajan karakter. Takva rešenja umanjuju konkurentsku prednost, jer najbolji zaposleni napuštaju kompaniju tražeći bolje uslove rada, a na duže staze izazivaju veću

---

<sup>4</sup> <https://news.gallup.com/poll/274673/nurses-continue-rate-highest-honesty-ethics.aspx>

<sup>5</sup> <http://www.sijakovic.com/02/poslovna-etika/> preuzeto od John Dalla Costa, *The Ethical Imperative: Why moral leadership is Good Business*, Perseus Publishing, 1998.

štetu nego korist jer uzrokuju porast nepoverenja, što je pak osnova poslovanja osiguravajućih društava.

Što je atmosfera lošija, to se više otvara mogućnost za različite oblike prevara, skrivene i nedobronamerne postupke u poslovanju. Otaljanje radnih obaveza, konfliktne situacije, ogovaranja i podmetanja, iznošenje poslovnih tajni, nelojalnost – samo su neki od pojavnih oblika neetičkog ponašanja zaposlenih, što može doneti nesagledivu štetu osiguravajućim društvima. Ako se tome dodaju „fleksibilne“ moralne norme u radu i ponašanju, razoren sistem pozitivnih poslovnih i životnih vrednosti u nerazvijenim sredinama kakva je naša (društvo u tranziciji), onda se može govoriti o eldoradu za različite vrste prevara i poslovnih skandala.<sup>6</sup>

U takvim uslovima potrebno je potencirati značaj visokih moralnih standarda i etičkih odnosa unutar i izvan samih kompanija. To takođe podrazumeva da osiguravajuća društva još više insistiraju na poslovnoj kulturi i atmosferi u kojoj nema mesta za nemoralne postupke pojedinaca, niti za izbijanje skandala. To pre svega znači osnažiti zaposlene da se ponašaju etički, prvenstveno ličnim primerom rukovodstva. Nije dovoljno samo napisati i ažurirati etičke kodekse. Potrebno je demonstrirati poslovnu etiku kod najodgovornijih – menadžmenta kompanije.

### Zaključak

Delatnost osiguranja razvila se iz ljudske potrebe za sigurnošću, iz potrebe da se savlada neizvesnost te da se ograniče gubici u slučaju štete, a samo neki od principa na kojima ona počiva jesu poštenje, pravičnost, dostojanstven tretman, istinitost, pouzdanost, lojalnost, vernost, integritet, poštovanje prema drugima i pravda.

S druge strane, nemilosrdna tržišna utakmica, sada potpomognuta krizom svetskih razmera, otežala je poslovanje svih finansijskih institucija. Dodatni pritisak na osiguravajuće kuće, kako se situacija razvija, jeste to što se od njih očekuje da i dalje služe kao amortizeri za ekonomiju i društvo.

Preporuka koja bi se mogla dati osiguravajućim društvima jeste da, poučeni događajem kao što je pandemija kovida 19, izvrše određena prestrukturiranja i obezbede plan delovanja za budućnost. Tu se pre svega misli na finansijsko, ali i na etičko osiguranje od potencijalnih izazova i opasnosti.

Uspešne reforme podrazumevaju promenu načina razmišljanja i usađivanje samoregulacije kod ljudi. Pisana pravila deo su reformi i mogu pomoći u očuvanju i učvršćivanju kulture, ali sama za sebe nisu dovoljna. Zaposleni moraju instinktivno znati šta smeju a šta nikad ne smeju činiti. Oni, naime, moraju internalizovati kulturu koja vrednuje striktno poštovanje etičkih standarda ponašanja.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> <http://www.sijakovic.com/02/poslovna-etika/>

<sup>7</sup> <https://www.svijetosiguranja.eu/poslovna-etika-u-financijskom-sektoru/>

## **Literatura**

- Azra S., *Poslovna etika*, Data status, 2020.
- Dempsey, Mike. (1999). „An Agenda for Window-Dressing or for Radical Change?“  
<http://panopticon.csustan.edu/cpa99/html/dempsey.html>
- Prof. dr Wolfgang Rohrbach, *Etika i osiguranje*, Naučna polemika, 2013.
- Riderstrale, J. Nordstrom, K., *Funky Business*, Plato, Beograd, 2004.

### **Internet izvori:**

- <https://news.gallup.com/poll/274673/nurses-continue-rate-highest-honesty-ethics.aspx>
- <http://www.sijakovic.com/02/poslovna-etika/> preuzeto od John Dalla Costa, *The Ethical Imperative: Why moral leadership is Good Business*, Perseus Publishing, 1998.
- <https://www.svijetosiguranja.eu/poslovna-etika-u-financijskom-sektoru/>