

# DRAUDIMO BROKERIŲ PROFESINĖS ETIKOS KODEKSAS

## 1. Bendrosios nuostatos

1.1. Draudimo brokerių profesinės etikos kodekso (toliau – Kodeksas) tikslas – užtikrinti draudimo brokerių patikimumą, profesionalumą, nepriekaištingą reputaciją ir kitų principų ir pareigų laikymąsi, prioritetu laikant draudėjų interesus.

1.2. Draudimo brokeris privalo laikytis Kodekso nuostatų ne tik vykdydamas profesines pareigas, bet ir kitu metu. Taip pat jis privalo laikytis:

- 1.2.1. Lietuvos Respublikos Konstitucijos;
- 1.2.2. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo;
- 1.2.3. kitų įstatymų ir teisės aktų;
- 1.2.4. Draudimo brokerių rūmų įstatų;
- 1.2.5. Draudimo brokerių profesinės etikos kodekso reikalavimų,
- 1.2.6. duotos priesaikos.

1.3. Kiekvieno draudimo brokerio pareiga – teisėtais būdais atstovauti klientams, aktyviai dalyvauti Draudimo brokerių rūmų veikloje, asmeniniu elgesiu aukštinti savo profesiją ir draudimo brokerio vardą, prisiminti, kad pagal jo elgesį sprendžiama apie visą profesinę bendruomenę.

1.4. Draudimo brokeris profesinėje veikloje turi laikytis teisinių ir moralinių įsipareigojimų:

- 1.4.1. klientams ir kitiems draudimo rinkos dalyviams;
- 1.4.2. Draudimo brokerių rūmams;
- 1.4.3. draudimo brokerio profesijai;
- 1.4.4. visuomenei.

1.5. Draudimo brokeris privalo laikytis šių principų:

- 1.5.1. draudimo brokerio priesaikos;
- 1.5.2. sąžiningumo principo – būti doras ir sąžiningas profesiniuose, verslo, civiliniuose santykiuose su visuomene, klientais, partneriais, draudimo brokerių bendruomene, Draudimo brokerių rūmų valdymo organais;
- 1.5.3. objektyvumo principo – vadovautis kliento interesais, neleisti, kad profesinius sprendimus paveiktų šališkumas, interesų konfliktas ar kitų asmenų įtaka;
- 1.5.4. profesinės kompetencijos principo – išlaikyti profesinių žinių ir kompetencijos lygį, kuris užtikrintų, kad klientui būtų teikiamos aukšto lygio profesinės paslaugos;
- 1.5.5. konfidencialumo principo – užtikrinti patikėtos konfidencialios informacijos apsaugą;
- 1.5.6. profesionalaus elgesio principo – laikytis LR įstatymų ir teisės aktų, Draudimo brokerių rūmų vidaus reikalavimų, vengti savo asmenį ir profesiją diskredituojančių veiksmų.
- 1.5.7. išlaikyti nepriekaištingą reputaciją.

1.6. Draudimo brokeris privalo:

1.6.1. būti nepriekaištingos reputacijos;

1.6.2. gerbti ekonominės konkurencijos ir bendros verslo praktikos principus, neskleisti neteisingų ar šmeižikiškų teiginių apie konkurentus;

1.6.3. susilaikyti nuo veiksmų, galinčių sukelti visuomenės nepasitikėjimą draudimo brokeriais, Draudimo brokerių rūmais arba iškreipti bendrą draudimo brokerių teikiamų paslaugų įvaizdį;

1.6.4. laikytis įstatymų ir teisės aktų reikalavimų, vykdyti Draudimo brokerių rūmų nario pareigas, visuotinių susirinkimų ir prezidiumo sprendimus, dalyvauti Draudimo brokerių rūmų veikloje;

1.6.5. teikti tik teisingą informaciją, atitinkančią garbingos konkurencijos principus ir neturinčią apgaulingos reklamos elementų;

1.6.6. nuolat kelti kvalifikaciją, laikydamasis LR įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų, reglamentuojančių draudimo brokerių veiklą

1.6.7. teikdamas konsultacijas ir rekomendacijas klientams, vadovautis profesiniais pasiūlymų vertinimo kriterijais;

1.6.8. nebūti draudimo agentu, draudimo bendrovės darbuotoju;

1.6.9. neatskleisti konfidencialios informacijos, kuri jam tapo žinoma einant pareigas Draudimo brokerių rūmų prezidume, Draudimo brokerių garbės teisme, dalyvaujant kitokioje Draudimo brokerių rūmų veikloje;

1.6.10. neatskleisti klientų komercinių paslapčių ir saugoti asmens duomenų konfidencialumą.

1.7. Už Kodekso pažeidimus, draudimo brokerio vardą žeminančius poelgius draudimo brokeris atsako drausmine tvarka. Tokiais poelgiais, be kita ko, gali būti pripažįstama:

1.7.1. draudimo brokerio priesaikos sulaužymas;

1.7.2. nepriekaištingos reputacijos reikalavimo nesilaikymas;

1.7.3. Draudimo įstatymo ir kitų teisės aktų reikalavimų pažeidimai;

1.7.4. Kodekso reikalavimų, Draudimo brokerių rūmų įstatų, visuotinių susirinkimų ir prezidiumo sprendimų, kitų Draudimo brokerių rūmų aktų nesilaikymas;

1.7.5. Draudimo brokerių garbės teismo, Draudimo brokerių rūmų ar jų valdymo organų teisėtų nurodymų nevykdymas, nedalyvavimas Draudimo brokerių rūmų ar Draudimo brokerių garbės teismo posėdžiuose, visuotiniuose narių susirinkimuose ir kituose renginiuose, į kuriuos buvo kviečiamas ir kuriuose dalyvauti privalo, be pateisinamų priežasčių, negalint juose dalyvauti – nepranešimas apie tai laiku;

1.7.6. išrinkto į Draudimo brokerių rūmų valdymo organus ar Draudimo brokerių garbės teismo narius, Egzaminų komisijos narius ar kitų sudarytų komisijų narius draudimo brokerio nedalyvavimas jų darbe, posėdžiuose ir kituose renginiuose, paskirtų pareigų neįvykdymas, neinformavimas apie svarbias priežastis, kurios sutrukdė tinkamai vykdyti pareigas;

1.7.7. LR įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytų kvalifikacijos kėlimo reikalavimų nesilaikymas;

1.7.8. netinkamas, nesąžiningas profesinės pareigos vykdymas;

1.7.9. visuotinai pripažintų dorovės normų nesilaikymas ir negerbimas;

1.7.10. žinomai klaidingos informacijos apie save, kitus draudimo rinkos dalyvius, savo ir jų paslaugas teikimas klientams;

1.7.11. nesąžininga konkurencija, nepagrįstas kitų draudimo rinkos dalyvių veiklos menkinimas ar savęs aukštinimas;

1.7.12. klaidinančios informacijos apie savo veiklą naudojimas;

1.7.13. atlygio siūlymas ar mokėjimas klientui, atsakingiems kliento įmonės darbuotojams, kliento (juridinio asmens) dalyviams ar su jais susijusiems asmenims už sprendimo pasirinkti draudimo brokerio siūlomas draudimo platinimo paslaugas priėmimą ar poveikį, kad toks sprendimas būtų priimtas. Tokiu atlygiu nelaikomas draudimo brokerio pasiektas draudimo sąlygų pagerinimas, reprezentacinio pobūdžio dovanos ir prekių ar paslaugų pirkimas iš kliento rinkos sąlygomis;

- 1.7.14. konsultacijų ir rekomendacijų klientams teikimas, vadovaujantis ne profesiniais pasiūlymų vertinimo kriterijais;
- 1.7.15. piktnaudžiavimas alkoholiu, psichotropinėmis, narkotinėmis ar kitomis psichiką veikiančiomis medžiagomis;
- 1.7.16. Draudimo brokerių rūmų nario mokesčio nemokėjimas ilgiau kaip du mėnesius nuo mokėjimo termino pabaigos;
- 1.7.17. darbas draudimo bendrovėje, vertimasis draudimo agento ar kita veikla, nesuderinama su draudimo brokerio profesinėmis pareigomis;
- 1.7.18. informacijos, pripažintos konfidencialia, atskleidimas, naudojimas ja siekiant gauti naudos sau arba trečiajam šaliai;
- 1.7.19. klientų, trečiųjų asmenų ar kitų rinkos dalyvių komercinių paslapčių bei asmens duomenų atskleidimas ar paviešinimas.

## **2. Draudimo brokerių santykiai su klientais**

- 2.1. Draudimo brokeris gali priimti sprendimą atstovauti kliento interesams tik paties kliento prašymu. Iš kitų asmenų pavedimą atstovauti klientui brokeris gali priimti tik tada, kai jie kreipiasi kliento pavedimu arba turėdami jo sutikimą.
- 2.2. Draudimo brokeris privalo visais atvejais vadovautis draudėjo, apdraustojų, naudos gavėjo ir nukentėjusio trečiojo asmens interesais. Esant šių asmenų interesų konfliktui, draudimo brokeris veikia savo kliento interesais, išskyrus atvejus, kai draudimo brokerio klientas yra draudikas.
- 2.3. Teikdamas draudimo pasiūlymą klientui draudimo brokeris turi išlaikyti draudiko pasiūlymo ar atskirų pasiūlymo elementų, apibūdinančių draudimo apsaugą, esmę.
- 2.4. Draudimo brokeris neturi teisės priimti vykdyti kliento pavedimą, nesuderinamą su Kodekso reikalavimais.
- 2.5. Draudimo brokeris negali patarti klientui įgyvendinti ar ginti savo interesus neteisėtomis priemonėmis (pateikiant melagingus duomenis, klastojant dokumentus ar pan.).
- 2.6. Draudimo brokeris darbo konkrečioje draudimo brokerių įmonėje laikotarpiu privalo saugoti iš kliento gautą informaciją ne ilgiau, nei būtina dėl klientui suteiktų paslaugų atsiradusių prievolių civilinei senačiai užtikrinti, ir kliento raštišku pageidavimu sugrąžinti visą iš jo gautą medžiagą išskyrus atvejus, kai pareigą saugoti informaciją numato LR įstatymai.
- 2.7. Draudimo brokeris privalo klientų interesams visada skirti didesnę prioritetą negu savo ar kitų draudimo rinkos dalyvių interesams, klientams teikti tik visapusišką ir teisingą informaciją apie draudimo bendroves, draudimo produktų ypatybes ir draudimo sutarties sąlygas.

## **3. Draudimo brokerių tarpusavio santykiai, santykiai su Draudimo brokerių rūmais ir kitais draudimo rinkos dalyviais**

- 3.1. Draudimo brokerių tarpusavio santykiai:
  - 3.1.1. draudimo brokerių tarpusavio santykiai grindžiami pasitikėjimu, sąžiningumu, draugiškumu, taktiškumu ir mandagumu. Draudimo brokeriai turi pagal galimybes padėti vieni kitiems profesinėje veikloje, jeigu tai neprieštaruoja kliento interesams ir nesukelia interesų konflikto;

3.1.2. jeigu draudimo brokeris mano, kad kolega pažeidė Kodeksą, jis turi atkreipti į tai kolegos dėmesį;

3.1.3. bet koki tarpusavio ginčą draudimo brokeriai pirmiausia privalo stengtis išspręsti tarpusavio susitarimu;

3.1.4. draudimo brokeris turi vengti nereikalingo bylinėjimosi ar kitų profesijos reputacijai kenkiančių poelgių ir stengtis ginčus spręsti pirmiausia kreipdamasis į Draudimo brokerių rūmų įgaliotas institucijas.

3.2. Draudimo brokerio santykiai su Draudimo brokerių rūmais:

3.2.1. santykiuose su Draudimo brokerių rūmais draudimo brokeris privalo laikytis šiame Kodekse įtvirtintų principų ir reikalavimų;

3.2.2. Draudimo brokerių rūmų nariai privalo gerbti Draudimo brokerių rūmus ir jų valdymo organus, nemenkinti jų prestižo, laikytis rūmų įstatų, vykdyti rūmų įgaliotų organų sprendimus.

3.3. Draudimo brokerio santykiai su kitais draudimo rinkos dalyviais:

3.3.1. draudimo brokeris, būdamas draudimo brokerių įmonės dalyviu ar kitaip dalyvaudamas jos valdyme, neturi teisės priimti sprendimų, prieštaraujančių Kodekso nuostatomis, ar balsuoti už tokių sprendimų priėmimą;

3.3.2. draudimo brokeris atsako tik už savo veiksmus ar neveikimą. Jis neatsako už draudimo brokerių įmonės, kurioje dirba, jos dalyvių, organų ar jų narių, taip pat kitų toje pačioje įmonėje dirbančių draudimo brokerių veiksmus ar neveikimą, neatitinkantį Kodekso reikalavimų;

3.3.3. draudimo brokeris neturi teisės vykdyti draudimo brokerių įmonės nurodymo ar pavedimo, nesuderinamo su Kodekso reikalavimais;

3.3.4. profesiniuose santykiuose su kitais rinkos dalyviais draudimo brokeris privalo:

3.3.4.1. vengti veiksmų, galinčių sukelti interesų konfliktą tarp jo ir atstovaujamos draudimo brokerių įmonės ar kitų draudimo rinkos dalyvių,

3.3.4.2. saugoti atstovaujamos draudimo brokerių įmonės, kitų rinkos dalyvių komercines paslaptis, įskaitant laikotarpį po darbo sutarties ar bendradarbiavimo sutarties pasibaigimo,

3.3.4.3. jokiais atvejais netinkamai nesinaudoti savo pareigomis, kad gautų bet kokio pobūdžio finansinės ar materialinės naudos, nesusijusios su draudimo platinimo veikla, ir niekada tokio pobūdžio naudos nesiūlyti,

3.3.4.4. be atstovaujamos draudimo brokerių įmonės ir kitų rinkos dalyvių sutikimo nenaudoti jiems priklausančios informacijos savanaudiškais tikslais;

3.3.5. rinkdamas klientui draudimo variantą iš kelių draudimo bendrovių, draudimo brokeris neturi teisės iš vienos draudimo bendrovės gauti draudimo pasiūlymo sąlygų be jos sutikimo atskleisti kitai draudimo bendrovei, išskyrus atvejus, kai atrankos sąlygose numatyta kitaip.

#### **4. Baigiamosios nuostatos**

4.1. Visais atvejais draudimo brokeris savo veikloje, ir ne tik, privalo vadovautis draudimo brokerio priesaika, Draudimo brokerių rūmų įstatais ir Kodeksu.

4.2. Draudimo brokeris privalo elgtis taip, kad jokiais savo veiksmais nežemintų draudimo brokerio vardo ir negadintų draudimo brokerių bendruomenės įvaizdžio.

4.3. Tais atvejais, kai profesinės veiklos aspektas nereglamentuojamas įstatymais, Draudimo brokerių rūmų įstatais arba Kodeksu, draudimo brokeris privalo laikytis draudimo brokerių praktikoje susiformavusių tradicijų, atitinkančių bendruosius etikos ir dorovės principus.

4.4. Tarp draudimo brokerių kilę ginčai, kurių neišsprendžia atitinkamos Draudimo brokerių rūmų institucijos, sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.