

## **KVALIFIKACINIŲ DRAUDIMO BROKERIŲ EGZAMINŲ ORGANIZAVIMO IR VYKDYMO PROCESŲ VIDINĖS KOKYBĖS UŽTIKRINIMO SISTEMOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Draudimo brokerių rūmų (toliau – Rūmų) kvalifikacinių draudimo brokerių egzaminų (toliau – Egzaminų) organizavimo ir vykdymo procesų vidinės kokybės užtikrinimo sistemos aprašas (toliau – Aprašas) apibrėžia vidinės kokybės užtikrinimo sistemos sudėtines dalis, veikimo būdus ir priemones, padedančias užtikrinti veiklos kokybę organizuojant ir vykdant Egzaminus.
2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymu, Rūmų įstatais, Lietuvos banko (toliau – priežiūros institucija) valdybos nutarimu „Dėl Draudimo brokerių kvalifikacinio egzamino tvarkos aprašo patvirtinimo“, draudimo brokerių veiklos principais.

### **II. VIDINĖS EGZAMINAVIMO KOKYBĖS UŽTIKRINIMO ETAPAI**

3. Pagrindiniai vidinės egzaminavimo kokybės užtikrinimo etapai yra:
  31. Egzaminų programos parengimas ir nuolatinis kokybės tobulinimas atsižvelgiant į teisinį reglamentavimą bei draudimo rinkos aktualijas;
  32. Egzaminų testų, atitinkančių Egzaminų programos nuostatas, parengimas, bei jų konfidencialumo užtikrinimas;
  33. Egzaminų vykdymas laikantis Egzaminus reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų;
  34. Skundų dėl priimtų sprendimų Egzaminų organizavimo ir vykdymo procese nagrinėjimas.

### **III. EGZAMINAVIMO KOKYBĖS UŽTIKRINIMO PRINCIPAI IR VERTINIMO RODIKLIAI**

4. Visuose Egzaminų organizavimo ir vykdymo procesuose privaloma vadovautis šiais principais:
  41. Objektyvumo – sprendimų priėmimas turi būti nešališkas;
  42. Nepriklausomumo – asmenys, dalyvaujantys Egzaminų organizavimo ir vykdymo procese, atlikdami savo pareigas, turi būti nepriklausomi nuo trečiųjų asmenų įtakos ir jų sprendimų priėmimui neturi būti daromas poveikis;
  43. Konfidencialumo – užtikrinamas informacijos konfidencialumas viso Egzaminų organizavimo ir vykdymo procesų metu;
  44. Profesionalumo – Egzaminų programa ir Egzaminų testai turi būti parengti profesionaliai, remiantis galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais draudimo srityje, Draudimo brokerių profesinės etikos kodeksu, bei draudimo brokerio veiklos principais.
5. Egzaminavimo procesų kokybę vertinama remiantis šiais rodikliais:
  51. Apskųstų Egzaminų rezultatų skaičiumi;
  52. Patenkintų ir atmestų skundų dėl Egzaminų rezultatų skaičiumi;
  53. Panaikintų Egzamino komisijos sprendimų skaičiumi.

6. Šie rodikliai yra vertinami kartą per metus. Jei per metus yra nors vienas atvejis, kai Egzamino komisijos sprendimas buvo panaikintas, Rūmų prezidiumo posėdyje yra analizuojamas sprendimo panaikinimo priežastys ir į šias priežastis yra atkreipiamas Egzamino komisijos narių dėmesys.
7. Egzaminavimo kokybė taip pat gali būti vertinama Egzaminą laikusių asmenų apklausos būdu, pateikiant jiems trumpą apklausos anketą po Egzamino.
8. Rūmai savo interneto svetainėje skelbia Egzaminą išlaikiusių asmenų skaičių, taip pat ne rečiau kaip kartą per metus atnaujina ir skelbia savo interneto svetainėje informaciją apie per metus įvykusių Egzaminų skaičių, juose dalyvavusių asmenų skaičių, Egzaminą išlaikiusių asmenų skaičių, informaciją apie gautus skundus ir jų nagrinėjimo rezultatus. Skundą pateikusio asmens duomenys viešai neskelbiami.

#### **IV. KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS EGZAMINŲ PROGRAMOS RENGIMO PROCESĖ**

9. Egzaminų programos rengimą organizuoja Rūmų administracija.
10. Rūmų administracija Egzaminų programos rengimui ir/ar vertinimui turi teisę sudaryti komisiją ar pasitelkti trečiuosius asmenis, kurie išmanytų teisės aktus draudimo srityje, Rūmų įstatus, Rūmų teisės aktus, draudimo brokerių profesinės etikos kodeksą, draudimo brokerio veiklos principus, taip pat turėtų teisės, vadybos, verslo administravimo arba ekonomikos srities aukštąjį išsilavinimą.
11. Egzaminų programą ir jos pakeitimus tvirtina Rūmų prezidiumas.
12. Egzaminų programa turi būti parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos draudimo įstatymu, priežiūros institucijos ir kitais teisės aktais draudimo srityje, taip pat Rūmų teisės aktais, Rūmų įstatais, Draudimo brokerių profesinės etikos kodeksu, draudimo brokerio veiklos principais.
13. Egzaminų programa turi būti keičiama pasikeitus teisiniam reglamentavimui, atsiradus naujiems teisės aktams, reglamentuojantiems draudimo sritį, ar panaikinus galiojančius teisės aktus, kiek tai susiję su atsiradusiu nauju, panaikintu ar pakeistu teisiniu reglamentavimu, taip pat pasikeitus Rūmų teisės aktams ar įstatams, draudimo brokerių profesinės etikos kodeksui, draudimo brokerio veiklos principams. Taip pat Egzamino programa gali būti peržiūrima ir keičiama atsižvelgiant į priimtus sprendimus pagal skundus, susijusius su Egzamino programa. Už Egzaminų programos keitimo iniciavimą yra atsakingas Rūmų prezidiumas.

#### **V. KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS EGZAMINŲ TESTŲ RENGIMO PROCESĖ IR UŽTIKRINANT JŲ KONFIDENCIALUMĄ**

14. Egzaminų testų rengimą organizuoja Rūmų administracija.
15. Rūmų administracija Egzaminų užduočių rengimui gali pasitelkti trečiuosius asmenis. Asmenys, rengiantys Egzaminų užduotis, toliau vadinami Rengėjais.
16. Rengėjams yra keliami šie reikalavimai:
  - 16.1. egzaminų programos išmanymas;
  - 16.2. techninių žinių turėjimas;
  - 16.3. sugebėjimas kurti originalius klausimus;
  - 16.4. ankstesnės patirties rengiant egzaminų užduotis turėjimas;
  - 16.5. egzamino specifikos išmanymas,
  - 16.6. gero testo užduočių savybių išmanymas.
17. Rengėjų atranką apklausos būdu vykdo Rūmų administracija. Galutinį sprendimą dėl sutarties su Rengėju pasirašymo priima Rūmų administracijos vadovas.
18. Konkretūs Egzamino užduočių rengimo reikalavimai bei Rengėjo pareigos, rengiant Egzaminą, nustatomos Rūmų bei Rengėjo sutartyje.

19. Rengėjai turi laikytis Apraše numatytų reikalavimų ir principų.
20. Rengėjai privalo pasirašyti Konfidencialumo įsipareigojimą.
21. Rengėjai privalo parengti Egzamino užduotis, vadovaudamiesi Egzamino programa, Lietuvos Respublikos draudimo įstatymu, priežiūros institucijos ir kitais teisės aktais draudimo srityje, taip pat Rūmų teisės aktais, Rūmų įstatais, draudimo brokerių profesinės etikos kodeksu, draudimo brokerio veiklos principais.
22. Rengėjai turi parengti daugiau Egzamino užduočių, nei reikia Egzamino testui.
23. Paruoštas Egzaminų užduotis Rengėjai perduoda Rūmų administracijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui taip, kad būtų užtikrintas jų konfidencialumas.
24. Rūmų administracijos vadovas gali sudaryti Egzamino užduočių vertinimo komisiją, kuri įvertintų Rengėjų parengtų Egzamino užduočių atitiktį Egzamino programai ir galiojantiems teisės aktams, Rūmų įstatams ir teisės aktams, draudimo brokerių profesinės etikos kodeksui, draudimo brokerio veiklos principams. Jei sudaroma Egzamino užduočių vertinimo komisija, turi būti pasirinkti komisijos nariai, kurie išmanytų Egzamino programą ir teisės aktus draudimo srityje, Rūmų įstatus, draudimo brokerių profesinės etikos kodeksą, draudimo brokerio veiklos principus, taip pat turėtų teisės, vadybos, verslo administravimo arba ekonomikos srities aukštąjį išsilavinimą. Tokios komisijos nariai turi būti pasirašę Konfidencialumo įsipareigojimą ir Nešališkumo deklaraciją.
25. Egzaminų užduotys turi atitikti galiojančius teisės aktus paskelbimo apie planuojamą vykdyti Egzaminą dieną.
26. Egzaminų užduotys turi būti atnaujinamos ir keičiamos taip, kad atitiktų galiojančius teisės aktus paskelbimo apie planuojamą vykdyti Egzaminą dieną. Už Egzamino užduočių atnaujinimo iniciavimą atsakinga Rūmų administracija.
27. Taip pat Egzamino užduotys gali būti peržiūrimos ir atjauninamos atsižvelgiant į priimtus sprendimus pagal skundus, susijusius su Egzamino užduotimis.
28. Egzamino testą iš tinkamai įvertintų Užduočių kiekvienam Egzaminui parengia Rūmų administracijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo, kurie turi būti pasirašę Konfidencialumo įsipareigojimą ir Nešališkumo deklaraciją.
29. Egzaminų užduotys yra saugomos taip, kad būtų užtikrintas jų konfidencialumas.
30. Jei Egzaminas organizuojamas raštu, Egzamino testai ir Egzamino testo atsakymo lapai perduodami Egzamino komisijos pirmininkui Egzamino dieną užtikrinant jų konfidencialumą.
31. Jei Egzaminas organizuojamas naudojantis informacinių technologijų priemonėmis, Egzamino užduotys perduodamos užtikrinant jų konfidencialumą.

## **VI. KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS EGZAMINO VYKDYMO METU**

32. Prieš pradėdant Egzaminą, būtina patikrinti pretendentų asmens tapatybę.
33. Kokybės užtikrinimui Egzamino metu sudaroma Egzamino komisija. Egzamino komisija dalyvauja tiek vykdant Egzaminą raštu, tiek ir vykdant Egzaminą naudojantis informacinių technologijų priemonėmis.
34. Jeigu Egzamino komisijos narys yra egzaminuojamojo sutuoktinis, tiesiosios linijos giminaitis iki antrojo laipsnio imtinai (tėvai ir vaikai, seneliai ir vaikaičiai) ir šoninės linijos antrojo laipsnio giminaitis (broliai ir seserys, ar asmuo, susijęs svainystės ryšiais), arba tiesiogiai ar netiesiogiai gali būti suinteresuotas Egzamino rezultatais, arba yra kitų aplinkybių, galinčių kelti abejonių dėl Egzamino komisijos nario nešališkumo vertinant egzaminuojamąjį, Egzamino komisijos narys privalo nusišalinti nuo Egzamino, kuriame dalyvauja toks asmuo.

35. Egzamino vykdymo metu turi būti stebima, kad Egzaminą laikantys asmenys Egzamino testą pildytų savarankiškai, nesinaudodami literatūra, užrašais, kitais informacijos šaltiniais, mobiliojo ryšio ir kitomis informacijos perdavimo, priėmimo ar įrašymo priemonėmis, taip pat nepersirašytų testo klausimų ir atsakymų, nekopijuotų, nefotografuotų ar nebandytų kitaip pasisavinti testo informacijos, nesikalbėtų su kitais egzaminuojamaisiais, neklausinėtų, neatsakinėtų į klausimus, arba kitaip netrukdytų kitiems, o taip pat neišeitų iš patalpos be leidimo.
36. Siekiant užtikrinti nešališkumą, objektyvumą, egzaminuojamiesiems yra suteikiami šifrai, kuriuos jie įrašo testo ir atsakymų lapuose, laikydami testą raštu, arba įrašo Kompiuterinėje programoje, laikydami testą naudojantis informacinių technologijų priemonėmis.
37. Visa Egzamino eiga yra protokoluojama.

## **VII. KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS EGZAMINO VYKDYMO METU PASITELKUS TREČIUOSIUS ASMENIS**

38. Sprendimą dėl Egzamino perdavimo rengti trečiajam asmeniui priima Rūmų prezidiumas, išskyrus Rengėjų pasitelkimą pagal šio Aprašo V skyrių.
39. Trečiojo asmens atranką apklausos būdu vykdo Rūmų administracija.
40. Pasitelktam trečiajam asmeniui yra privalomi teisės aktuose bei Rūmų nustatyti Egzamino organizavimo ir vykdymo reikalavimai. Detalūs reikalavimai yra nustatomi Rūmų ir trečiojo asmens sutartyje.
41. Pasitelktas trečiasis asmuo ir jo darbuotojai bei kiti pasitelkti asmenys, kurie susiję su Egzamino procesu, privalo laikytis šiame Apraše ir Draudimo brokerio kvalifikacinio egzamino organizavimo ir vykdymo apraše numatytų reikalavimų, įskaitant ir neapsiribojant, nešališkumo, nepriklausomumo, skaidrumo, objektyvumo, lygiateisiškumo, konfidencialumo, profesionalumo ir kitų reikalavimų susijusių su Egzamino vykdymu.
42. Trečiasis asmuo privalo pasirašyti Konfidencialumo sutartį su Rūmais ir užtikrinti, kad visi trečiojo asmens darbuotojai ir kiti pasitelkti asmenys, bent kiek susiję su Egzamino procesu, būtų pasirašę konfidencialumo įsipareigojimą, atitinkantį Konfidencialumo sutarties nuostatas. Trečiasis asmuo privalo užtikrinti tik būtinų asmenų dalyvavimą Egzamino procese.
43. Egzaminą vykdant trečiajam asmeniui, Egzamino eigoje dalyvauja Rūmų Egzamino komisija.

## **VIII. KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS NAGRINĖJANT SKUNDUS DĖL EGZAMINO KOMISIJOS PRIIMTŲ SPRENDIMŲ**

44. Egzaminą laikantiems (ar ketinantiems laikyti) asmenims turi būti užtikrinta skundų pateikimo galimybė.
45. Skundus nagrinėja Rūmų prezidiumas pagal Skundų nagrinėjimo tvarką. Rūmų prezidiumo priimti sprendimai gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka, nepaisant to, kad Rūmai Egzaminų vykdymą perdavė trečiajam asmeniui.

## **IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

46. Šis aprašas įsigalioja 2020 m. spalio 13 d.