

# DRAUDIMO BROKERIŲ PROFESINĖS ETIKOS KODEKSAS

## 1. Bendrosios nuostatos

1. Šio Draudimo brokerių profesinės etikos kodekso tikslas – užtikrinti draudimo brokerių teikiamų draudimo tarpininkavimo paslaugų patikimumą ir profesionalumą, taip pat užtikrinti, kad brokerių tarpusavio santykiai būtų grindžiami pasitikėjimo, geros partnerystės, sąžiningumo, taktiškumo ir skaidrumo principais pagrindiniu prioritetu iškeliant draudėjų interesus.

1.2. Vykdydamas savo veiklą draudimo brokeris privalo sąžiningai ir dorai atlikti savo profesines pareigas, laikytis Draudimo brokerių profesinės etikos kodekso (toliau Kodeksas) reikalavimų, duotos priesaikos, Lietuvos Respublikos Konstitucijos, Draudimo įstatymo, kitų įstatymų bei teisės aktų, Draudimo brokerių rūmų įstatų.

1.3. Kiekvieno draudimo brokerio pareiga teisėtais būdais atstovauti klientams, aktyviai dalyvauti Draudimo brokerių rūmų veikloje, asmeniniu elgesiu aukštinti savo profesiją bei draudimo brokerio vardą.

1.4. Vykdamas draudimo tarpininkavimo veiklą draudimo brokeriai privalo laikytis žemiau nurodytų veiklos principų:

- a) neatskleisti klientų komercinių paslapčių bei asmens duomenų konfidencialumo;
- b) gerbti ekonominės konkurencijos ir bendros verslo praktikos principus, nenaudoti neteisingų ar šmeižikiškų teiginių apie konkurentus;
- c) nedaryti jokių veiksmų, sukeliančių ar galinčių sukelti klientų nepasitikėjimą draudimo brokeriais arba iškreipti bendrą nepriklausomo draudimo tarpininkavimo paslaugų įvaizdį;
- d) naudoti tik teisingą savo veiklos reklamą, atitinkančią garbingos konkurencijos principus ir neturinčią apgaulingos reklamos elementų;
- e) nuolat kelti savo kvalifikaciją siekiant praplėsti profesinių žinių apimtį;
- f) nuolat disponuoti visapusiška naujausia informacija apie situaciją draudimo rinkoje, atskirus draudimo rinkos dalyvius ir jų produktus;
- g) teikiant konsultacijas ir rekomendacijas klientams, bešališkai vadovautis profesionaliais draudikų ir jų pasiūlymų vertinimo kriterijais, nenaudoti šmeižto ar preferencinio bet kurios draudimo bendrovės traktavimo;
- h) nebūti priklausomu draudimo tarpininku, draudimo bendrovės darbuotoju.

1.5. Už Draudimo brokerių profesinės etikos kodekso pažeidimus, draudimo brokerio vardą žeminančius poelgius, neužtraukiančius baudžiamosios ar administracinės atsakomybės, draudimo brokeriai atsako drausmine tvarka. Tokiais poelgiais tarp kitų gali būti pripažįstama:

- a) draudimo brokerio priesaikos sulaužymas;
- b) Draudimo įstatymo reikalavimų pažeidimas;
- c) Draudimo brokerių garbės teismo, Draudimo brokerių rūmų ar jų valdymo organų teisėtų nurodymų nevykdymas, be pateisinamų priežasčių neatvykimas į Draudimo brokerių rūmų ar Draudimo brokerių garbės teismo rengiamus posėdžius ir kitus renginius, į kuriuos draudimo brokeris buvo kviečiamas ir kuriuose jo dalyvavimas būtinas, taip pat laiku nepranešimas negalint juose dalyvauti;

- d) nepadorus, nesąžiningas profesinės pareigos vykdymas, taip pat nesilaikymas visuotinai pripažintų dorovės normų bei tokių papročių negerbimas;
- e) draudėjų, draudikų bei kitų draudimo tarpininkų komercinių paslapčių bei asmens duomenų atskleidimas ar pavišinimas;
- f) teikimas klientams žinomai neteisingos informacijos apie save, kitus draudimo rinkos dalyvius arba savo ar kitų draudimo rinkos dalyvių siūlomas paslaugas;
- g) nesąžininga konkurencija, nepagrįstas kitų draudimo rinkos dalyvių veiklos menkinimas ar nepagrįstas savęs aukštinimas;
- h) atlyginimo siūlymas ar mokėjimas klientui, kliento įmonės atsakingiems darbuotojams, kliento (juridinio asmens) dalyviams ar su jais susijusiems asmenims už sprendimo pasirinkti draudimo brokerio siūlomas draudimo tarpininkavimo paslaugas priėmimą ar poveikį, kad toks sprendimas būtų priimtas. Tokiu atlyginimu nelaikoma draudimo brokerio pasiektas draudimo sąlygų pagerinimas, reprezentacinio pobūdžio dovanos bei rinkos sąlygomis pagrįstas prekių ar paslaugų pirkimas iš kliento;
- i) bet kokie veiksmai negarbingai siekiant gauti pajamas kito draudimo brokerio atlikto darbo sąskaita;
- j) klaidinančios savo veiklos reklamos naudojimas;
- k) pareigų vykdymas būnant neblaiviam;
- l) narkotinių medžiagų vartojimas;
- m) Draudimo brokerių rūmų nario mokesčio nemokėjimas ilgiau kaip tris mėnesius po mokėjimo termino pabaigos;
- n) darbas draudimo bendrovėje, vertimasis priklausomo draudimo tarpininko veikla, ar kita veikla, nesuderinama su draudimo brokerio profesinių pareigų atlikimu.

## **2. Draudimo brokerių tarpusavio santykiai**

2.1. Draudimo brokerių tarpusavio santykiai grindžiami pasitikėjimu, sąžiningumu, draugiškumu, taktiškumu ir mandagumu. Draudimo brokeriai turi pagal galimybes padėti vienas kitam profesinėje veikloje, jeigu tai neprieštarauja kliento interesams ar nesukelia interesų konflikto.

2.2. Jeigu draudimo brokeris mano, kad jo kolega pažeidė Draudimo brokerių profesinės etikos kodeksą, jis turi atkreipti į tai kolegos dėmesį.

2.3. Bet koki tarpusavio ginčą draudimo brokeriai privalo pirmiausia stengtis išspręsti abipusiu susitarimu.

2.4. Draudimo brokeris neturi teisės pradėti bet kokių teisinių ginčų ar inicijuoti teisminių ar kitokių procesų prieš savo kolegas profesiniais klausimais, prieš tai nepranešęs Draudimo brokerių rūmams, ir kol jų tarpusavio ginčo nebandė spręsti tarpininkaudamos įgaliotos Draudimo brokerių rūmų institucijos.

## **3. Draudimo brokerių santykiai su draudimo brokerių įmonėmis**

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

3.2. Draudimo brokeris atsako tik už savo veiksmus ar neveikimą. Draudimo brokeris neatsako už draudimo brokerių įmonės, kurioje jis dirba, šios įmonės dalyvių, organų ar jų narių,

taip pat kitų toje pačioje draudimo brokerių įmonėje dirbančių draudimo brokerių veiksmus ar neveikimą, neatitinkančių šio Kodekso reikalavimų.

3.3. Draudimo brokeris neturi teisės vykdyti draudimo brokerių įmonės nurodymo ar pavedimo, nesuderinamo su Draudimo brokerių profesinės etikos kodekso reikalavimais.

3.4. Profesiniuose santykiuose su draudimo brokerių įmonėmis draudimo brokeris privalo:

- a) vengti bet kokių veiksmų galinčių sukelti interesų konfliktą tarp savęs, atstovaujamos draudimo brokerių įmonės, kitų draudimo rinkos dalyvių;
- b) saugoti atstovaujamos draudimo brokerių įmonės komercines paslaptis įskaitant laikotarpį po darbo ar bendradarbiavimo sutarties su ta draudimo brokerių įmone pasibaigimo;
- c) jokiais atvejais neteisėtai nesinaudoti užimamomis pareigomis siekiant gauti ar reikalaujant bet kokio pobūdžio finansinės ar materialinės naudos, nesusijusios su draudimo tarpininkavimo veikla ir niekada tokio pobūdžio naudos nesūlyti;
- d) be atstovaujamos draudimo brokerių įmonės sutikimo nenaudoti jai priklausančios informacijos savanaudiškiems tikslams.

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

4.1. Draudimo brokerio klientu laikomas fizinis ar juridinis asmuo, suteikęs draudimo brokerių įmonei, kurioje dirba draudimo brokeris, įgaliojimus tarpininkauti draudimo santykiuose, ir kuriam draudimo brokeris teikia su draudimo tarpininkavimu susijusias paslaugas.

4.2. 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 šio pavedimu arba šio sutikimu.

4.3. Draudimo brokeris privalo visais atvejais vadovautis draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ir nukentėjusiojo trečiojo asmens interesais. Esant šių asmenų interesų konfliktui, draudimo brokeris veikia savo kliento interesais, išskyrus atvejus, kai draudimo brokerio klientas yra draudikas.

4.4. Draudimo brokeris privalo pateikti klientui draudimo pasiūlymą (-us) ar atskirus draudimo pasiūlymo elementus savo esme atitinkančius tokiems, kokie jie buvo gauti iš draudiko, nekeisdamas draudimo pasiūlymo (-ų) sąlygų draudimo pasiūlymų apžvalgoje, draudimo polise, sertifikate arba bet kokiame kitame draudimo apsaugą patvirtinančiame rašte, sąskaitoje ir pan.

4.5. Draudimo brokeris privalo teikiamų paslaugų kainodarą grįsti ekonominiais principais, objektyviu paslaugų teikimo kaštų įvertinimu bei neteikti paslaugų dempingo sąlygomis.

4.6. Draudimo brokeris neturi teisės priimti vykdyti kliento pavedimo, nesuderinamo su šio Kodekso reikalavimais.

4.7. Draudimo brokeris negali patarti klientui įgyvendinti ar ginti savo interesus neteisėtomis priemonėmis (pateikiant melagingus duomenis, klastojant dokumentus ar pan.).

4.8. Draudimo brokeris, darbo konkrečioje draudimo brokerių įmonėje laikotarpiu, privalo saugoti iš kliento gautą informaciją ne ilgiau nei būtina klientui suteiktų paslaugų pagrindu atsiradusių prievolių civilinei senačiai užtikrinti ir kliento raštišku išankstiniu pageidavimu sugrąžinti jam visą iš jo gautą medžiagą nedelsiant šiam terminui pasibaigus arba toje apimtyje, kurioje paslaugos nebuvo suteiktos, tuo atveju, jeigu klientas nusprendžia pakeisti draudimo brokerį.

4.9. Draudimo brokeris privalo klientų interesams visada teikti aukštesnį prioritetą negu savo ar kitų draudimo rinkos dalyvių interesams, klientams teikti tik visapusišką ir teisingą informaciją apie draudimo bendroves, draudimo produktų ypatybes ir draudimo įmokų dydžius.

## **5. Draudimo brokerių santykiai su draudimo bendrovėmis**

5.1. Draudimo brokeris su draudimo bendrovių darbuotojais privalo elgtis pagarbiai ir mandagiai, jokiais savo veiksmais nežemindamas draudimo brokerio vardo bei draudimo brokerių bendruomenės įvaizdžio.

5.2. Brokeris, kliento pavedimu pateikdamas draudimo bendrovei informaciją apie siūlomą drausti objektą, privalo elgtis taip, kad draudimo bendrovei, atsižvelgiant į konkrečią situaciją ir objektyvias aplinkybes, liktų protingas laikotarpis laiku ir tinkamai įvertinti riziką ir pateikti draudimo pasiūlymą.

5.3. Brokeris, kliento pavedimu organizuojamas atranką (konkursus ir kt.) tarp kelių draudimo bendrovių, neturi teisės nesąžiningai riboti atrankoje dalyvaujančių bendrovių galimybių konkuruoti. Nesąžiningu galimybių konkuruoti ribojimais nėra laikomas objektyvių atrankos kriterijų (susijusių su draudimo bendrovių patikimumu, finansiniu pajėgumu, patirtimi konkrečioje draudimo srityje ar pan.) nustatymas.

5.4. Draudimo brokeris neturi teisės reikalauti iš draudikų ar jiems siūlyti teikti draudimo pasiūlymą (-us) įskaičiavus didesnius ar mažesnius nei įprastus draudimo sutarties sudarymo, vykdymo ir administravimo kaštus, atitinkamai didinančius arba mažinančius siūlomą, draudžiama riziką pagrįstą, draudimo įmoką.

5.5. Draudimo brokeris neturi teisės reikalauti iš draudikų ar jiems siūlyti teikti draudimo pasiūlymą (-us), sumažintą draudimo brokerio komisinio atlyginimo sąskaita, nukrypstant nuo standartinių draudimo brokerių įmonių ir draudimo bendrovių sutartyse numatytų komisinio atlyginimo dydžių.

5.6. Tuo atveju, kai vykdoma atranka iš kelių draudimo bendrovių, brokeris neturi teisės iš vienos draudimo bendrovės gautą draudimo pasiūlymą sąlygų be jos sutikimo atskleisti kitai draudimo bendrovei, išskyrus atvejus, kai atrankos sąlygos numato kitaip.

## **6. Baigiamosios nuostatos**

6.1. Tais atvejais, kai draudimo brokerio elgesys profesinėje veikloje nereglamentuojamas įstatymų, DBR įstatų arba šio Kodekso, jis privalo laikytis draudimo brokerių praktikoje susiformavusių tradicijų, kurių turinys atitinka bendrus etikos ir dorovės principus.

6.2. Tarp draudimo brokerių kilę ginčai, kurių neišsprendžia atitinkamos DBR institucijos, sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.