



NACIONALINĖ DRAUDIMO BROKERIŲ ĮMONIŲ ASOCIACIJA

Patvirtintas nacionalinės draudimo įmonių asociacijos
Visuotinio narių susirinkimo
2006.spalio 18 d.

ETIKOS KODEKSAS

Turinys

1. Įvadas
2. Asociacijos narių veiklos principai ir tarpusavio santykiai
 - 2.1. Pagrindinės Etikos kodekso nuostatos.
 - 2.2. Tarpusavio santykiai tarp Asociacijos narių.
 - 2.3. Asociacijos narių santykiai su Asociacijos valdymo organais.
 - 2.4. Asociacijos valdymo organų narių tarpusavio santykiai.
 - 2.5. Asociacijos narių veiklos Asociacijos viduje ir išorėje principai.
 - 2.6. Asociacijos narių atsakomybė.
3. Asociacijos narių veiklos Kokybės politikos vystymas.
4. Baigiamosios nuostatos.

1. Įvadas

Nacionalinė draudimo brokerių įmonių asociacija (toliau tekste- Asociacija)- tai laisvanoriškas uždarujų akcinių draudimo brokerių bendrovių, registruotų Lietuvoje, susivienijimas, kuris vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, įstatymais ir kitais teisės aktais, asociacijos valdymo organų patvirtintais dokumentais. Asociacijos nariai siekia asociacijos užsibrėžto tikslo,vykdo nustatytus Asociacijai aktualius uždavinius įvairiose srityse.

Pagrindinis Asociacijos tikslas , kuris suformuotas ir įstatuose – tai visapusiškai atstovauti Asociacijos narių interesus ir neleisti bloginti jų verslo sąlygų , siekti kuo geresnės ateities sprendžiant Asociacijai aktualius uždavinius :

- ginti ir atstovauti Asociacijos narių interesus valstybės valdžios ir visose priežiūros institucijose;
- ginti ir atstovauti Asociacijos narių interesus bendradarbiaujant su draudimo kompanijomis, sukuriant bei įgyvendinant kuo tobulesnę sutarčių sudarymo sistemą tarp draudimo kompanijų ir draudimo brokerių įmonių.
- bendromis jėgomis siekti geresnių veiklos sąlygų, neleidžiant niekam atskirai įtakoti ar kitu koku nors būdu jas keisti.

Kiekvieno Asociacijos nario pareiga yra vykdyti Asociacijos iškeltus ūkinius , ekonominius, socialinius, kultūros ir kitus uždavinius bei atlikti nustatytas funkcijas.

Nacionalinės draudimo brokerių įmonių asociacijos Etikos kodeksas nustato Asociacijos narių tarpusavio santykius ir veiklos principus, numato kokybės kėlimo politiką draudimo paslaugų tarpininkavimo teikime, kurių turi laikytis Asociacijos nariai ir valdymo organai. Etikos kodekso tikslas- siekti kuo skaidresnės, sąžiningesnės, teisingesnės , efektyvesnės draudimo paslaugų tarpininkavimo veiklos vystymo ir efektyvių, paremtų abipuse pagarba bei geranorišku bendradarbiavimu, santykių sukūrimo kaip Asociacijos viduje tarp jos narių , taip ir tarp visų draudimo rinkos dalyvių.

Asociacijos Etikos kodekso nuostatų laikymasis yra privalomas visiems Asociacijos nariams, o atsakomybė už jų laikymąsi tenka Asociacijos valdymo organams. Šis Kodeksas yra paremtas imperatyvumo principu, todėl visos jo nuostatos ir nuorodos yra privalomos tiek Asociacijos nariams, tiek ir visiems valdymo organams bei ateityje įsteigtiems, jei tokie būtų, Asociacijos administracijos atstovams.

Šis Etikos kodeksas niekam, be išimties, nesuteikia teisės nesilaikyti arba ignoruoti jo taisyklių, nuostatų, reikalavimų, taip pat skatinti tą daryti kitus narius arba sau pavaldžius asmenis.

Asociacijos narių vadovai įsipareigoja įgyvendinti Etikos kodekso nuostatas savo įmonėse ir kontroliuoti, kad visi darbuotojai jų laikytųsi.

2. Asociacijos narių veiklos principai ir tarpusavio santykiai

2.1. Pagrindinės Etikos kodekso nuostatos.

Draudėjo (t.y kliento) teisės ir laisvės, visuomenės visapusiška samprata, valstybės ir jos institucijų teisinė aplinka, LR įstatyminės bazės visuma yra šio Nacionalinės draudimo brokerių įmonių asociacijos Etikos kodekso pamatas. Šiuo pagrindu yra suformuluotos visos šio Etikos kodekso nuostatos:

1. Asociacijos nariai šiuo Etikos kodeksu įsipareigoja savo veikla siekti, kad samprata apie draudimo brokerių įmonę kaip draudimo rinkos subjektą įgautų vis didesnę visuomenės pasitikėjimą ir palaikymą.
2. Kliento teisė į jo laisvą apsisprendimą yra viena iš pagrindinių Asociacijos narių Etikos kodekso nuostatų.
3. Asociacijos nariai, teikdami draudimo tarpininkavimo paslaugas turi vadovautis vieningu tikslu, kuriuo siekiama gerinti Lietuvos žmonių darbo, buitines, gyvenimo sąlygas, suteikiant optimaliausią ir aukščiausios kokybės draudiminę apsaugą.
4. Asociacijos nariai savo veikloje negali naudotis draudėjo nežinojimu ar jo klaidomis, įsipareigoja su klientais elgtis sąžiningai ir pagarbiai.
5. Visapusiškos informacijos draudėjui suteikimas ir optimaliausio bei geriausio draudimo sutarties sąlygų varianto ieškojimas yra kiekvieno Asociacijos nario veiklos prerogatyva.
6. Asociacijos nariai įsipareigoja teikti informaciją apie save, savo paslaugas, kitus Asociacijos narius, kitus draudimo rinkos dalyvius, kitų asociacijų narius tik sąžiningai ir su pilna atsakomybe.
7. Šios Asociacijos narys negali priklausyti kitai draudimo brokerių įmonių asociacijai.
8. Asociacijos nariai įsipareigoja užtikrinti savo darbuotojų atitinkamą kompetenciją, jų taktiškumą, paslaugumą, mandagumą ir tvarkingumą, kad būtų išlaikytas geras Asociacijos vardas bei reputacija visuomenėje.
9. Asociacijos nariai įsipareigoja tarpusavyje keistis visa turima ir pasiekiamą informacija, padedančia visapusiškai įgyvendinti Etikos kodekso nuostatas.
10. Draudimo verslo aplinkos gerinimo, remiantis Asociacijos Etikos kodeksu, pagrindinis aspektas yra draudimo tarpininkavimo veiklos kokybės gerinimas draudėjo atžvilgiu.

2.2 Tarpusavio santykiai tarp Asociacijos narių.

1. Visi Asociacijos nariai, nepriklausomai nuo jų veiklos rodiklių, dydžio, užimamos rinkos dalies ir kt., yra lygūs teisių bei pareigų atžvilgiu.

2. Asociacijos nariai negali tarpusavyje konkuruoti, jeigu tai pažeidžia kitų Asociacijos narių teises ir teisėtus interesus.
3. Asociacijos nariai negali skleisti melagingos ar tendencingos ir neobjektyvios informacijos apie Asociaciją ar jos narius arba menkinti Asociaciją ar jos narius.
4. Asociacijos narių santykiai remiasi tarpusavio visapusiško palaikymo principais, pagarba ir pasitikėjimu.
5. Asociacijos nariai visada gali kreiptis vienas į kitą pagalbos savo veikloje ir kiekvienas narys įsipareigoja ją suteikti, jei tai neprieštarauja Asociacijos ir jo interesams bei priimtiems nutarimams.
6. Dėl objektyvių ar kitų priežasčių nesant galimybės aptarnauti kliento, pilnai suteikti draudimo tarpininkavimo paslaugų ar esant kitiems sunkumams, Asociacijos narys įsipareigoja nukreipti klientą kitam Asociacijos nariui gauti norimų paslaugų, jei tai nepažeidžia kliento teisių ir interesų.
7. Atsiradus konfliktinėms situacijoms ar susidūrus interesams, Asociacijos nariai privalo ieškoti abipusiai naudingų kompromisinių ryšių su kitais asociacijos nariais, siekiant išlaikyti klientus.
8. Asociacijos nariai įsipareigoja laiku įspėti ir informuoti kiekvieną Asociacijos narį, kuriam dėl kažkokių priežasčių jo veikloje atsiranda nenumatytų kliūčių, apsunkinimų, klaidų, grėsmių jo ar Asociacijos veiklai.
9. Asociacijos narį ištikus bėdai ar nelaimėi, visi Asociacijos nariai sprendžia apie pagalbos suteikimo būdus.

2.3 Asociacijos narių santykiai su Asociacijos valdymo organais.

1. Asociacijos narių ir Asociacijos valdymo organų ar ateityje išrinktų kitų administracijos atstovų tarpusavio santykiai grindžiami pagarba, pasitikėjimu bei atsakomybe.
2. Asociacijos nariai privalo pateikti visą Asociacijos valdymo organų prašomą arba turimą ir reikalingą ar/ir svarbią Asociacijos veiklai informaciją, jei tai neprieštarauja teisės aktams ar pagal Asociacijos nario vidaus dokumentus nėra konfidenciali informacija.
3. Asociacijos nariai privalo dalyvauti Asociacijos valdymo organų rengiamuose visuotiniuose susirinkimuose, renginiuose, suvažiavimuose, kuriuose numatomi spręsti klausimai ar priimami nutarimai su būtina balsavimo procedūra.
4. Negalintys dalyvauti Asociacijos narių vadovai privalo deleguoti savo atstovus į aukščiau minėtus renginius.
5. Asociacijos valdymo organai vadovaudamiesi įstatais bei priimtu Asociacijos Valdybos Darbo reglamentu, privalo laiku pranešti apie numatomus renginius, o jei nenumatyta kitaip, tai padaryti ne vėliau kaip prieš septynias dienas.
6. Asociacijos valdymo organai įsipareigoja suteikti visą informaciją apie žinomus savo ir kitų organizuojamus visus renginius, kurie gali turėti kokios nors reikšmės Asociacijos narių veiklai.
7. Asociacijos valdymo organų atstovai privalo įvairių dalykinių susitikimų ar kitų progų metu reklamuoti Asociacijos veiklą, neišskiriant nei vieno Asociacijos nario, o taip pat populiarinti draudimo tarpininkavimo veiklą.

2.4 Asociacijos valdymo organų narių tarpusavio santykiai.

1. Asociacijos valdymo organų narių tarpusavio santykiai remiasi pagarbos, bendradarbiavimo, atsakomybės, viešumo pagrindu.

2. Asociacijos valdymo organai savo veikloje remiasi Asociacijos įstatais, priimtu Valdybos Darbo reglamentu, visais teisės aktais .
3. Asociacijos valdymas vykdomas regioniniu principu. Regiono narių veiklą koordinuoja Valdybos paskirtas koordinatorius , kuris pagal funkcijas yra ir Valdybos narys.
4. Asociacijos Prezidentui- Valdybos Pirmininkui visi Valdybos nariai yra lygūs.
5. Valdyboje kiekvienas narys, taip pat ir Pirmininkas, turi vieną lygią su kitų Valdybos narių balso teisę , kuri balsavimo procedūroje reikalinga priimant nutarimus .
6. Visi uždaviniai, iškelti klausimai, pavestos funkcijos ar priimami sprendimai yra derinami ir koordinuojami Asociacijos Valdybos narių tarpusavyje.
7. Visi Asociacijos valdymo organų narių veiksmai ir visa veikla yra vystomi siekiant bendro tikslo.
8. Visi Valdybos nariai ir ateityje išrinkti kiti administracijos atstovai privalo vadovautis principu- bendri draudimo tarpininkavimo veiklos plėtojimo principai tame tarpe ir Asociacijos interesai yra aukščiau už savo bendrovių interesus.

2.5. Asociacijos narių veiklos Asociacijos viduje ir išorėje principai.

1. Asociacijos nariai savo veikloje įsipareigoja vadovautis asmens pagarbos principais, jo teise į privatų gyvenimą, pagal teisės aktus užtikrinti asmens duomenų saugumą.
2. Kiekvienas Asociacijos narys turi teisę į konfidencialią informaciją pagal savo vidaus dokumentus , jei tai neprieštarauja teisės aktams .
3. Kiekvienas Asociacijos narys privalo gerbti kito Asociacijos nario teisę į konfidencialią informaciją.
4. Asociacijos nariai privalo saugoti ir neskleisti informacijos , gautos jiems vykdant savo veiklą, kuri pagal teisės aktus ir Asociacijos valdymo organų nutarimus yra laikoma konfidencialia .
5. Visą informaciją , kuri nėra laikoma konfidencialia , Asociacijos nariai įsipareigoja teikti kitiems Asociacijos nariams ir valdymo organams, jei ji yra nors kiek svarbi Asociacijos ir jos narių veiklai, lygiai taip pat Asociacijos nariai įsipareigoja prieš kitus Asociacijos narius ir valdymo organus informaciją pateikti jiems prašant .
6. Asociacijos narių veikla, lygiai kaip ir jų įmonių, yra derinama su visuomenės interesais ir yra visiškai vieša.
7. Asociacijos narių santykiai su visuomene yra paremti teisingumo, sąžiningumo ir viešumo principais.
8. Asociacijos nariai ir valdymo organai su visuomenės atstovais turi visada elgtis kvalifikuotai, paslaugiai, operatyviai, pagal nustatytą tvarką teikti informaciją visuomenei.
9. Asociacijos nariai ir valdymo organai įsipareigoja per žiniasklaidą ir kitais būdais šviesti visuomenę apie draudimo tarpininkavimo paslaugų reikalingumą bei tikslingumą. Tai jie privalo daryti labai atsakingai, aiškiai ir nedviprasmiškai.
10. Asociacijos nariai ir valdymo organai įsipareigoja vengti nepagrįstos, neobjektyvios, nepamatuotos ir neargumentuotai neigiamos informacijos skleidimo apie kitų draudimo rinkos dalyvių veiklą . Tuo pačiu Asociacijos nariams ir valdymo organams yra nepriimtinas tokios įtakos darymas.
11. Asociacijos nariai ir valdymo organai įsipareigoja tinkamai pasirūpinti apie visos informacijos, skirtos paskleidimui, patikrinimą.

12. Asociacijos nariai ir valdymo organai įsipareigoja ,teikdami informaciją tarpusavyje ar visuomenei, nurodyti informacijos šaltinį ,jei toks yra.
13. Asociacijos nariai ir valdymo organai, teikdami informaciją, vadovaujasi principu -neskelbti prognozuojamų maksimaliai itin gerų rezultatų, ar reikšti nepagrįstai gerą nuomonę.
14. Asociacijos nariai ir valdymo organai sieks visomis teisėtomis priemonėmis,kad etikos kodeksai būtų patvirtinti ir priimti draudimo kompanijose ir jų visose sukurtose asociacijose . Juose turėtų būti aptarti bendravimo principai su draudimo brokerių įmonėmis ir jų įsteigtomis asociacijomis.
15. Asociacijos nariai savo veikloje vadovaujasi principu – visada teikti viršenybę teisėtiems klientų interesams prieš savo įmonių ar Asociacijos narių interesus.

2.6 Asociacijos narių atsakomybė

1. Šio Kodekso nuostatos galioja visiems Asociacijos nariams, valdymo organams ar ateityje išrinktiems administracijos atstovams.
2. Kilus konfliktui dėl Etikos kodekso nuostatų pažeidimo, konfliktuojančios pusės pirmiausia stengiasi jį išspręsti taikiu būdu arba tarpininkaujant Asociacijos Prezidentui.
3. Susidarius situacijai, kuomet konfliktuojančios pusės nesusitaria taikiai ,yra teikiamas raštinis prašymas ir Asociacijos valdymo organuose yra pradedamas Etikos kodekso pažeidimo fakto nagrinėjimas bei tyrimas.
4. Asociacijoje prašymus ir skundus nagrinėja Asociacijos Etikos taryba, o jei tokios nėra- Asociacijos Valdyba.
5. Pažeidus Etikos kodekso nuostatas, Asociacijos nariui gali būti taikoma viena iš šių nuobaudų :
 - 1) įspėjimas ;
 - 2) narystės suspendavimas Asociacijoje ;
 - 3) pašalinimas iš Asociacijos.
6. Vienam nusižengimui skiriama viena nuobauda, atsižvelgiant į aplinkybes ir padarinius.
7. Nuobauda galioja vienerius metus nuo jos paskyrimo.
8. Esant sistemingam Etikos kodekso nuostatų pažeidinėjimo faktui už pirmą pažeidimo atvejį bus taikoma sankcija-įspėjimas, pasikartojus nuostatų pažeidimo faktui,taikoma nuobauda- narystės suspendavimas. Esant tolimesniam nuolatiniam nuostatų pažeidinėjimui arba šiurkščiam nuostatų pažeidimo faktui, galima sankcija-nario pašalinimas iš Asociacijos (pagal Asociacijos įstatus) .
9. Šiurkštus pažeidimas laikomas toks nusižengimas, kuriuo šiurkščiai pažeidžiamos draudimo tarpininkavimo paslaugų teikimą reglamentuojančios įstatymų, norminių teisės aktų nuostatos, Asociacijos narių veiklos Etikos kodekso principai, ir tai pripažįsta ši įvykį tiriančio valdymo organo narių dauguma.
10. Galutinis sprendimas dėl Asociacijos nario suspendavimo ar pašalinimo yra priimamas arba Asociacijos Visuotiniame narių susirinkime paprasta balsų dauguma, arba Asociacijos Valdybos posėdyje 2/3 balsų dauguma.
11. Su nuobauda Asociacijos nariui gali būti skiriami ir įpareigojimai ar kiti veiksmai , kuriais nustatomos prievolės nutraukti Etikos kodekso nuostatoms prieštaraujančią veiklą.
12. Nuobauda neatleidžia Asociacijos nario nuo Etikos kodekso nuostatų vykdymo pareigos bei veiklos ,kurią šios nuostatos draudžia , nutraukimo.

3. Asociacijos narių veiklos Kokybės politikos vystymas.

1. Asociacijos nariai siekia įgyvendinti Kokybės politiką, kuri remiasi kokybės vadybos sistemos principu ir atitinka LST ISO standartus.
2. Asociacijos Kokybės politikos vizija- tapti lyderiais, teikiant kokybiškas draudimo tarpininkavimo paslaugas.
3. Asociacijos Kokybės politikos misija- gerinti Lietuvos žmonių darbo, buities, gyvenimo sąlygas, suteikiant draudiminę apsaugą, platinant draudimo kompanijų produktus.

4. Baigiamosios nuostatos

1. Asociacijos Etikos kodeksą tvirtina, keičia, ir/ar papildo Asociacijos visuotinis narių susirinkimas.
2. Esant situacijai, kai Asociacijos nario veikla neregamentuojama šiuo Etikos kodeksu ir kitais teisės aktais ar Asociacijos priimtais nutarimais, jis privalo laikytis draudimo praktikoje susiformavusių tradicijų ir vadovautis Etikos kodekso nustatytais bendrais principais.
3. Asociacijos nariai privalo siekti ,kad šio Etikos kodekso nuostatų laikytųsi ir priklausomi draudimo tarpininkai, kurie koku nors būdu yra susiję su Asociacijos nariais.
4. Šis Etikos kodeksas įsigalioja 2006 m. spalio 18 d.