

# **Draudimo žalų ir techninio asistavimo asociacijos “Asistavimo biuras” narių profesinės ETIKOS KODEKSAS**

## **I. Bendrosios nuostatos**

Draudimo žalų ir techninio asistavimo asociacijos (toliau – Asociacija) nariai, siekdami palaikyti aukštus draudimo žalų ir techninio asistavimo veiklos standartus, visuomenės, draudėjų, draudikų, draudimo paslaugų tarpininkų, klientų ir kitų grupių pasitikėjimą asistavimo paslaugų specialistais, priima šį profesinės Etikos kodeksą ir įsipareigoja juo vadovautis savo veikloje.

## **II. Veiklos principai**

1. Asistavimo biuro nariai profesinėje veikloje vadovaujasi šiais principais:

1.1. Viešojo intereso – atsižvelgia į visuomenės interesus.

1.2. Sąžiningumo – elgiasi sąžiningai su visomis tikslinėmis grupėmis – draudėjais, draudikais, draudimo paslaugų tarpininkais, klientais ir kitų sričių atstovais, asistavimo ir ekspertinių paslaugų kolegomis.

1.3. Reputacijos – elgiasi taip, kad nebūtų pakenkta asistavimo, ekspertinių, ir draudimo paslaugų profesijos reputacijai.

1.4. Konfidencialumo – gerbia ir saugo konfidencialią informaciją, nenaudoja jos su profesine veikla nesusijusiai asmeninei ar kitų asmenų naudai. Tokia informacija gali būti atskleidžiama tik išimtiniais teisės aktuose numatytais atvejais.

1.5. Atsakingumo – atsako už atliktų darbų ir užduočių kokybę, duomenų saugumą ir imasi visų prieinamų protingų priemonių duomenų ir informacijos saugai užtikrinti.

1.6. Interesų konfliktų vengimo – atstovauja konkuruojantiems interesams vienu metu tik tada, jei visos šalys yra tinkamai informuotos ir su tuo sutinka.

1.7. Interesų atskleidimo – informuoja paslaugų užsakovą ar darbdavį apie savo interesus organizacijoje ar konkrečiame paslaugų užsakyme, įskaitant ir tarpininkavimo atvejus.

1.8. Objektivumo – paslaugų užsakymuose atskleidžia tik žinomai teisingą, skaičiais bei faktais pagrįstą informaciją, vengia dviprasmybių, interpretavimo, hipotezių, neatsakingų pareiškimų ar palyginimų.

1.9. Nepriklausomumo – užduotis atlieka vadovaujantis faktais, skaičiais ir tikrosiomis aplinkybėmis, nepriimant užsakovų primetamos nuomonės, valios ar prieštaraujančių etikai interesų.

1.10. Teisėtumo – laikosi visų teisės aktų, reglamentuojančių draudimo, asistavimo ir ekspertinio vertinimo veiklos ir kitų susijusių sričių, nuostatų. Nesiūlo ir nesudaro prielaidų užsakovams ar darbdaviui ir nesiima patys veiksmų, kurie darytų neteisėtą ir žalingą įtaką valdžios institucijoms, oficialiems asmenims ar pačiai asistavimo veiklai.

1.11. Etiškumo – nedirba užsakovui ar darbdaviui pagal sąlygas, kurios gali prieštarauti šiam kodeksui.

1.12. Atlygintinumo – sąžiningai apskaičiuoja savo paslaugų įkainius ir atlygina susijusiems partneriams (tiekėjams) už jų suteiktas paslaugas, gerbia intelektualinę nuosavybę ir kitas nematerialaus turto formas.

1.13. Privatumo – saugo klientų (užsakovų), partnerių ar darbdavių ir visų susijusių tikslinių grupių atstovų teisę į privatumą.

## **III. Draudžiama veikla, neetiškas elgesys**

2. Asociacijos nariams profesinėje veikloje draudžiama:

2.1. Užsiimti veikla, neatitinkančia Etikos kodekso nuostatų.

- 2.2. Remtis nepatikimais ir nepatikrintais duomenų šaltiniais bei faktais, vykdant užduočių užsakymus.
- 2.3. Naudoti mokslškai nepagrįstus duomenis, nesigilinant į tyrimo metodų pagrįstumą ir gerąją praktiką, neatskleidžiant tyrimo imties.
- 2.4. Dalyvauti nesažininguose ir galimai nusikalstamuose sandoriuose, ypač jei siekiama apgaulės būdu pasipelnyti ar daryti neigiamą įtaką.
- 2.5. Bendradarbiauti su klientais ar partneriais, kurie galimai yra nusiteikę priešiskai Lietuvos Respublikos, visuomenės ar draudimo rinkos dalyvių atžvilgiu. Bendradarbiavimo atvejais itin kruopščiai vertinti gaunamas užduotis, jų įgyvendinimo priemonės ir būdus.
3. Asociacijos nariai nepritaria ir smerkia draudimo žalų ir techninį asistavimą bei ekspertines užduotis vykdančių asmenų:
  - 3.1. Nesažiningą ir prieštaraujančią teisingumui veiklą.
  - 3.2. Veiklą interesų konflikto situacijose, kai tokioms iškilus nėra informuojamos visos susijusios ir suinteresuotos šalys.
  - 3.3. Veiklą neatskleidžiant savo santykio su klientu ar darbdaviu, vykdant užduotis nuslepiant savo profesinį suinteresuotumą.
  - 3.4. Užsakymo ar bet kokį asmens duomenų atskleidimą bei informacijos nutekinimą.
  - 3.5. Sudaromas ekspertinio tyrimo ar kitas sutartis su užsakovais, kai pastarieji daro tiesioginę ar netiesioginę įtaką siekdami savo interesų, tačiau atlikto tyrimo medžiaga pristatoma kaip nepriklausomas tyrimas.
  - 3.6. Abejingumą ir neveikimą, kai įžvelgiamas kitų šalių piktnaudžiavimas draudimo ir kitomis paslaugomis. Apie tokius įvykius nedelsiant informuojamas draudimo įmonės atstovas.
  - 3.7. Atlygintinus susitarimus, užsitikrinant asistavimo ir ekspertinio tyrimo atstovų palankumą užsakovui ar darbdaviui.
  - 3.8. Susitarimus su kitais partneriais ar subrangovais, darant pastariesiems poveikį ar įtaką, siekiant etikos normoms prieštaraujančios naudos.

#### IV. Draudimo žalų ir techninio asistavimo specialistų tarpusavio santykiai

4. Asociacijos nariai privalo:
  - 4.1. Saugoti ir ugdyti visos visuomenės ir draudimo rinkos dalyvių pagarbą savo profesijai.
  - 4.2. Žinoti Asociacijos etikos standartus.
  - 4.3. Laikytis teisinių ir moralinių įsipareigojimų.
  - 4.4. Siekti profesinio tobulėjimo.
  - 4.5. Atsisakyti vykdyti tokias užsakovų ar darbdavių užduotis, kurios prieštarauja Asociacijos etikos kodeksui.
  - 4.6. Gerbti ir laikytis garbingos konkurencijos principų.
  - 4.7. Siekti, jog vykdoma draudimo žalų ir techninio asistavimo ir ekspertinio vertinimo veikla sutaptų su viešuoju interesu.
  - 4.8. Neplatinti gandų ar kitos nepatikrintos neigiamos informacijos apie draudimo žalų ir techninio asistavimo kolegas ir konkurentus.
5. Sveika, skaidri ir profesionali konkurencija, atitinkanti etikos principus, yra būtina ir naudinga profesinio tobulėjimo sąlyga.
6. Asociacijos nariai remiasi etiška samdomų darbuotojų nekonkuravimo praktika, dirbtinai ir tikslingai nesiekiant samdomų darbuotojų perviliojimo.
7. Asociacijos nariai nekonkuruoja dėl užsakovų, partnerių ar darbdavių per kitų draudimo žalų ir techninio asistavimo dalyvių reputacijos ar sugebėjimų menkinimą

## V. Etikos pažeidimai ir tyrimas

8. Galimus Asociacijos narių etikos pažeidimus nagrinėja ir sankcijas skiria Draudimo žalų ir techninio asistavimo Asociacijos steigėjai (toliau – Steigėjai).

9. Steigėjai nagrinėja skundus tik dėl Asociacijos narių profesinės veiklos. Išimtiniais atvejais Steigėjai gali nagrinėti situaciją, su kuria Steigėjai nariai nėra tiesiogiai susiję.

10. Galimų etikos normų pažeidimų nagrinėjimas:

10.1. Steigėjai pažeidimus pradeda nagrinėti savo iniciatyva arba gavus skundą.

10.2. Skundą gali pateikti bet kuris asmuo, tačiau pirmenybė teikiama Asociacijos narių skundams. 10.3. Apie pradėtą tyrimą ir kvietimą teikti informaciją skelbiama Asociacijos interneto svetainėje bei suinteresuotiems asmenims.

10.4. Skundų nagrinėjimui terminai nenumatomi, tačiau Steigėjai siekia visus skundus išnagrinėti ir dėl jų priimti sprendimus per protingą teminą.

10.5. Steigėjai, išnagrinėję skundą, gali priimti tokius sprendimus:

a) Pripažinti, jog profesinė etika nebuvo pažeista;

b) Pripažinti, jog profesinė etika aptariamam klausimui nėra iki galo susiformavusi. Tokiu atveju yra pateikiamos rekomendacijos dėl gerosios praktikos siūlymų panašiose situacijose;

c) Pripažinti, jog profesinė etika buvo pažeista, skirti Asociacijos nariui įspėjimą;

d) Pripažinti, jog profesinė etika buvo pažeista ir siūlyti šalinti profesinę etiką pažeidusį narį iš Asociacijos narių. Tokiu atveju Steigėjai privalo kitame savo posėdyje išnagrinėti siūlymą ir priimti sprendimą narį šalinti iš Asociacijos arba palikti jos nariu,

e) Priimti kitokį išimtinį sprendimą.

## VI. Baigiamosios nuostatos

11. Besąlygiškai laikytis šio kodekso reikalavimų yra kiekvieno Asociacijos nario pareiga ir garbės reikalas.

12. Už šio kodekso normų laikymąsi atsakingi visi Asociacijos nariai.

13. Šis kodeksas tvirtinamas visuotiniame Asociacijos narių susirinkime.

14. Kodeksas yra viešas ir skelbiamas Asociacijos interneto svetainėje.

---