APSTIPRINĀTS
Biedrības „Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs”
biedru sapulces 2026. gada 26. marta sēdē, prot. Nr.1

Biedrības „Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs”

ĒTIKAS VADLĪNIJAS

Dokumenta versija: 1.1

Pārskatīšanas biežums: Reizi gadā

Procedūras īpašnieks: Juridiskā daļa

2026

I VISPĀRĪGIE JAUTĀJUMI

1.1. Ētikas vadlīnijas (turpmāk – vadlīnijas) nosaka biedrības „Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs" (turpmāk – LTAB) un tās biedru - apdrošinātāju, kuriem ir tiesības veikt sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligāto apdrošināšanu (turpmāk – OCTA) (turpmāk – Biedri), pārvaldības institūciju locekļu un pilnvaroto personu, kas piedalās LTAB rīkotajās sanāksmēs, minimālos profesionālās ētikas un uzvedības pamatprincipus OCTA apdrošināšanas jomā.

1.2. Vadlīnijas attiecas uz LTAB un Biedru savstarpējo komunikāciju, sadarbības partneriem, citām iestādēm un sabiedrību, kā arī uz LTAB attiecībām ar klientiem (ceļu satiksmes negadījumos cietušajām trešajām personām, transportlīdzekļu īpašniekiem un tiesīgajiem lietotājiem).

1.3. Vadlīniju mērķis ir nodrošināt vienotus ētikas standartus, kas LTAB, Biedriem, klientiem un sabiedrībai garantē godīgu attieksmi, caurspīdīgus procesus un uzticamu rīcību OCTA nozarē.

1.4. Situācijās, kas nav minētas vadlīnijās, LTAB un Biedri rīkojas saskaņā ar vispārzināmām uzvedības un ētikas normām.

II PROFESIONĀLĀS ĒTIKAS UN UZVEDĪBAS PAMATPRINCIPI

2.1. Savā darbībā LTAB un Biedri ievēro šādus profesionālās ētikas un uzvedības pamatprincipus:

2.1.1. **atbildība** – LTAB un Biedru rīcība, ievērojot Latvijas Republikā spēkā esošos tiesību aktus, LTAB Statūtus un LTAB biedru sapulces pieņemtos lēmumus, nepieļaujot nolaidību un tādu rīcību, kas pretēja šajā punktā minētajiem dokumentiem, kā arī spēja atzīt savas kļūdas un tās labot.

2.1.2. **atklātība** – LTAB un Biedra atklāta komunikācija nozares sanāksmēs, paužot viedokli gan LTAB rīkotajās sanāksmēs, gan citu institūciju rīkotajās sanāksmēs (gan klātienes, gan attālināti organizētajās sanāksmēs), nevis aizmuguriski, kā arī savlaicīga informācijas sniegšana. LTAB un Biedri komunikācijā ar klientiem izmanto atklātu un saprotamu (vienkāršā valodā) informāciju par OCTA pakalpojumiem un zaudējumu atlīdzību procesu.

2.1.3. **cieņa** - savstarpēja tiesību un pienākumu respektēšana, kā arī rīcība, kas nav aizvainojoša, citus aizskaroša un kritizējoša.

2.1.4. **godīgums un taisnīgums** - savstarpējās attiecības, kas balstītas uz godīgumu un taisnīgumu, un nepieļauj nekādu nevienlīdzīgu attieksmi vai diskriminējošu rīcību attiecībā pret citiem, kā arī nepieļauj personisko interešu aizstāvēšanu lēmumu pieņemšanā. Taisnīga attieksme pret klientu apkalpošanu un zaudējumu atlīdzības procesā. Ja LTAB vai Biedra pārstāvja personiskās, finansiālās vai komerciālās intereses nonāk vai var nonākt pretrunā ar LTAB, citu Biedru vai klientu interesēm, attiecīgā persona nekavējoties par to informē LTAB un atturas no attiecīgā lēmuma pieņemšanas vai balsošanas.

2.1.5. **konfidencialitāte** – konfidenciālas informācijas neizpaušana trešajām personām, izņemot gadījumus, kad šādu informāciju atļauts atklāt LTAB auditoriem un Garantijas fondu uzraugošajām institūcijām vai

institūcijām, kurām to ir tiesības saņemt saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošo tiesisko regulējumu. LTAB un Biedri apzinās, ka viņu rīcībā esošā informācija nepieļauj tās izmantošanu jebkāda personiska labuma gūšanai un izpaušanu trešajām personām, kuram šī informācija nav izpaužama saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošo tiesisko regulējumu. LTAB un Biedri LTAB darbības ietvaros neapmainās ar konkurences ziņā sensitīvu komerciālo informāciju, tostarp ziņām par tirgus daļām, cenu politiku, atlaidēm, izmaksām vai uzņēmējdarbības stratēģiju, ievērojot Konkurences likuma prasības.

2.1.6. **lojalitāte** – LTAB un Biedru atbildīga rīcība lēmumu pieņemšanā un īstenošanā, stiprinot sabiedrības un klientu uzticību LTAB un OCTA nozarei.

2.1.7. **profesionalitāte** – argumentēta un cieņpilna viedokļa apmaiņa nozares sanāksmēs, objektīva un neatkarīga lēmumu pieņemšana, spēja rast kompromisus. LTAB un Biedri regulāri pilnveido profesionālās zināšanas un nodrošina, ka klientus ietekmējošie procesi ir caurspīdīgi un kvalitatīvi un atbilst Latvijas Republikā spēkā esošajiem tiesību aktiem.

2.1.8. **uzticība un sadarbība** – LTAB un Biedru rīcība, kas veicina savstarpēju uzticību, efektīvu sadarbību un stiprina sabiedrības un klientu uzticību LTAB un OCTA nozarei.

2.1.9. **godīga konkurence** – LTAB un Biedri savstarpējā konkurencē rīkojas godīgi un profesionāli. Biedri atturas no nepamatotas vai maldinošas citu Biedru vai to pakalpojumu diskreditēšanas publiskajā komunikācijā, reklāmā vai saziņā ar klientiem. Konkurences priekšrocību pamatošanai izmanto tikai patiesus, pārbaudāmus un objektīvus apgalvojumus.

2.2. LTAB un Biedri apzinās, ka ar savu rīcību veido OCTA nozares un LTAB tēlu, kā arī var ietekmēt klientu uzticību OCTA sistēmai. Biedri bez pamatotas argumentācijas nepauž viedokli, kas atšķiras no LTAB oficiālā viedokļa.

2.3. LTAB un Biedri publiski pauž LTAB oficiālo viedokli, par kuru lēmums pieņemts LTAB biedru sapulcē un kas ir atbilstošs Latvijas Republikā spēkā esošajam tiesiskajam regulējumam. Ja kāda Biedra viedoklis atšķiras, tas nedrīkst radīt maldinošu priekšstatu par to, ka tas ir LTAB vai OCTA nozares viedoklis.

2.4. Biedrs, kurš vēlas publiski paust viedokli, kas atšķiras no LTAB oficiālā viedokļa, par to savlaicīgi informē LTAB. Paužot savu viedokli, Biedrs norāda gan LTAB oficiālo viedokli, gan savu atšķirīgo pozīciju, lai klientiem būtu zināms, kāds ir LTAB viedoklis un kāds ir Biedra atsevišķais viedoklis. Biedrs, kurš publiski izsaka apgalvojumus par cita Biedra darbību vai pakalpojumu kvalitāti, atbild par šādu izteikumu patiesumu un pamatotību. Apzināti nepatiesu vai maldinošu apgalvojumu paušana ir uzskatāma par būtisku vadlīniju pārkāpumu.

2.5. LTAB un Biedru rakstiskajiem un mutiskajiem paziņojumiem medijos un publiskajām uzstāšanās reizēm jābūt lietišķām un pārdomātām, apzinoties, ka tās var tik uztvertas kā OCTA nozares viedoklis.

2.6. Privātā komunikācijā LTAB un Biedri rūpējas par OCTA nozares reputāciju un atturas no izteikumiem, kas rada maldīgu priekšstatu par LTAB, citiem Biedriem vai OCTA nozares darbību.

2.7. Ja komunikācijā LTAB, Biedru vai citu institūciju un sabiedrības starpā rodas pārpratums, attiecīgais Biedrs to nekavējoties novērš, sniedzot patieso informāciju. Ja nepatiesā informācija ir izplatīta publiski, tad šāda informācija jāprecizē arī publiski. Ja pārpratums skar klientu, tas tiek skaidrots ātri, profesionāli un klientam saprotamā veidā.

III NOSLĒGUMA JAUTĀJUMI

3.1. Ja LTAB vai Biedrs neievēro vadlīniju prasības, tad jautājums par vadlīniju prasību neievērošanu ir skatāms LTAB biedru sapulcē pēc LTAB vai divu Biedru ierosinājuma.

3.2. Vadlīniju aktuālā redakcija ir publiski pieejama LTAB mājas lapā.

3.3. Vadlīnijas stājas spēkā nākamajā dienā pēc tā apstiprināšanas LTAB biedru sapulcē.

Versiju vēsture

Versija	Datums	Autors	Izmaiņu apraksts
1.0	17.12.2010.	Juridiskā daļa	Sākotnējā versija
1.1.		Juridiskā daļa	Stilistiski, redakcionāli un arī papildinājumi pēc būtības.