

# SIÐAREGLUR VARÐAR TRYGGINGA

## 1. INNGANGUR

Vörður leggur ríka áherslu á siðferðisleg gildi í starfssemi sinni og er meðvitaður um þá staðreynd að starfsemin hefur áhrif á ólíka hagsmunaaðila og samfélagið í heild sinni

Reglunum er ætlað að brýna fyrir öllum starfsmönnum Varðar að forðast hverskyns hagsmunaárekstra og vafasama viðskiptahætti er rýrt geti ásýnd félagsins og þeirra sjálfra. Þær veita víðtæka leiðsögn að því er varðar ráðvendingu og viðskiptasiðferði og skilgreina þær leiðir sem við förum til að mæta áskorunum í starfi okkar. Reglurnar taka sérstaklega á þáttum eins og faglegri hegðun, stuðningi við orðspor félagsins, meðferð upplýsinga og afhendingu gagna frá félaginu, ábyrgð starfsmanna, veitir ramma og leiðsögn við ákvarðanatöku þegar siðferðisleg mál koma upp, veitir leiðsögn er varðar framkomu starfsmanna og störf þeirra, veitir leiðbeiningar varðandi meðhöndlun eigna félagsins, samskipti við fjölmiðla og eftirlitsaðila sem og virðingu fyrir lögum og eftirlitsaðilum.

Reglur þessar gilda jafnt um stjórn Varðar, stjórnendur og aðra starfsmenn sem og tryggingaráðgjafa sem eru með verktakasamning við félagið og er það á ábyrgð forstjóra að tryggja að þeim sé fylgt.

## 2. ORÐSPOR

Orðspor Varðar er eitt af helstu verðmætum félagsins og miða starfshættir okkar að því að varðveita eða auka þau verðmæti. Við leitumst ávallt við að skaða ekki orðstír félagsins og forðumst að taka þátt í neikvæðum og ómálefnalegum umræðum eða taka að okkur verkefni eða annað sem samræmist ekki starfsskyldum okkar.

Óheimilt er að láta á samfélagsmiðla almennar upplýsingar er varða félagið og starfshætti þess sem og upplýsingar um eigin störf í þágu félagsins. Þá er einnig óheimilt að taka þátt í umræðu um félagið á samfélagsmiðlum en þess í stað hvatt til þess að koma ábendingum um slíka umræðu til stjórnenda.

## 3. SPILLING, MÚTUR OG GAGNSÆI

Vörður stundar ábyrga stjórnarhætti og gerir þær kröfur til stjórnar, starfsfólks og tryggingaverktaka að vinna gegn mútum, kúgun, fjársvikum og annarri spillingu, sama hverjar aðstæðurnar eru. Sömu kröfur eru gerðar til birgja varðandi siðferði í viðskiptum. Lögð er áhersla á gagnsæi og heiðarleika í viðskiptum til að koma í veg fyrir hvers konar spillingu.

Óheimilt er að þiggja verðmætar gjafir, greiðslur eða annarskonar persónulegan greiða af viðskiptavinum eða væntanlegum viðskiptavinum. Jólágjafir eða annars konar gjafir innan eðlilegra marka hvað verðmæti snertir eru undanþegnar. Sé vafi um eðli eða umfang eðlilegra gjafa þá ber að ræða við næsta yfirmann eða mannauðsstjóra um málið.

Ekki er heimilt að þiggja boðsferðir viðskiptavina innanlands eða erlendis nema þær þjóni hagsmunum félagsins. Boð af þessu tagi skal ávallt bera undir yfirmenn til samþykkis.

## 4. FAGLEG HEGÐUN

Við sýnum árvegni í störfum með hag félagsins og viðskiptavina að leiðarljósi og veitum heiðarlega og faglega þjónustu í samræmi við stefnu félagsins.

Við stöndum við gerða samninga og skuldbindingar og bjóðum aðeins þá þjónustu og vöru sem félagið hefur samþykkt að veita. Þjónusta skal ávallt verðlögð af sanngirni. Ákvarðanir, verk og verklag eru í samræmi við lög og reglur félagsins.

## 5. FÉLAGIÐ STARFAR EFTIR SAMKEPPNISLÖGUM OG LÖGUM UM PERSÓNUVERND OG VIRÐIR REGLUR OG VIÐMIÐ ÞAR AÐ LÚTANDI.

---

Félagið starfar eftir persónuverndarlögum sem og samkeppnislögum og meðhöndlar persónuupplýsingar viðskiptavina og trúnaðarupplýsingar er varða félagið í samræmi við þau lög og reglur sem gilda. Óheimilt er að skýra óviðkomandi frá málefnum félagsins og viðskiptum einstakra aðila, stofnana eða fyrirtækja við félagið. Allar persónuupplýsingar og trúnaðarskjöl eru meðhöndluð með varúð svo tryggt sé að þau glatist ekki eða liggi óvar. Einungis skal nota þau í málefnalegum og löglegum tilgangi og takmarka aðgang að þeim. Aðgæsla skal viðhöfð við varðveislu þeirra, ljósritun, tölvuskráningu, eyðingu og aðra vinnslu þeirra. Þetta gildir um allar persónuupplýsingar hvort sem er almennar eða viðkvæmar. Brot á lögum um vinnslu persónuupplýsinga eða trúnaðarbrestur getur skapað félaginu skaðabótaskyldu og/eða orðsporsáhættu og varðað háum stjórnvaldssektum. Þagnarskyldan helst þótt látið sé af störfum hjá félaginu eða hætt að starfa fyrir félagið.

## 6. ÁBYRGÐ OKKAR

---

Vörður starfar samkvæmt lögum um váttryggingasamninga og lögum um dreifingu váttrygginga sem kveða m.a. á um þarfagreiningu og ítarlega upplýsingagjöf við tryggingaráðgjöf. Við greinum tryggingaþörf viðskiptavina og ráðum þeim heilt þegar tekin er ákvörðun um kaup á tryggingum hjá félaginu og fylgjum þeim lögum og reglum sem gilda t.d um upplýsingagjöf.

Við afbökum ekki né breytum upplýsingum eða gögnum okkur til málsbóta hafi okkur orðið á mistök. Komi upp mistök í starfi göngumst við hratt og vel við þeim, upplýsum næsta yfirmann strax og gerum ráðstafanir til að bæta fyrir þau. Ef upp koma áhyggjuefni af þessu tagi skýrum við frá þeim af trúverðugleika, hreinskilni og heiðarleika. Við forðumst þátttöku í félagsmálum sem hugsanlega gætu valdið hagsmunaaárekstrum eða tortryggni.

## 7. RAMMI AÐ ÁKVÖRÐUNARTÖKU ÞEGAR SIÐFERÐISLEG MÁL KOMA UPP

---

Gott er að huga að eftirfarandi þáttum við ákvarðanatöku í erfiðari málum.

- a. Leggjum mat á ákvörðun;
  - Er verið að biðja þig um að gera eitthvað sem þú telur vera rangt?
  - Hefur þú vitneskju um hegðun viðskiptavina sem þú álitur vera siðferðislega ranga eða siðlausar?
  - Kallar ákvörðun þín fram hugsanir um að hér sé verið að brjóta reglur eða fara framhjá þeim með einhverjum hætti?
- b. Hugsum málin vel áður en við framkvæmum;
  - Horfum í viðfangsefnið og drögum saman upplýsingar
  - Spyrjum okkur spurninga, hvers vegna er þetta álitamál í okkar huga?
  - Hverjir eru möguleikarnir í stöðunni og hugsanlegar afleiðingar?
  - Hverjir verða fyrir áhrifum?
  - Ráðfærum okkur.
- c. Tökum ákvörðun;
  - Tökum ábyrgð.
  - Skoðum staðreyndir og upplýsingar.
  - Getum rökstutt ákvörðun gagnvart haghöfum.
  - Förum að lögum, reglum og ferlum.
  - Hugsum út frá áhættutökunni og orðspori félagsins.
  - Hugleiðum bestu leiðina eða verstu leiðina.
  - Berum ákvörðun okkar undir aðra til álitsgjafar.

## 8. STÖRF OKKAR EINKENNAST AF SANNGIRNI OG VIRÐINGU

---

Við temjum okkur kurteisa og heiðarlega framkomu gagnvart hvert öðru, erum hvetjandi og leiðbeinum eftir fremsta megni. Við forðumst að láta persónuleg tengsl og hagsmuni hafa áhrif á samvinnu.

Við sýnum lipurð og þrúðmennsku í framkomu við viðskiptavinum og veitum ábyggilega þjónustu með einfaldleika að leiðarljósi í samræmi við þjónustustefnu félagsins. Í samskiptum erum við skýr, gagnorð og sanngjörn. Allur samanburður við keppinauta skal fara fram með sanngjörnum hætti.

Við forðumst að fara í manngreinarálit eða mismuna einstaklingum á grundvelli þátta eins og kynþáttar, þjóðernis, trúarbragða eða annars þess háttar og horfum til jafnréttis í öllum okkar störfum og samskiptum. Forðast skal að veita sérstaka fyrirgreiðslu á grundvelli persónulegra tengsla og er starfsfólki ekki heimilt að þjónusta með nokkrum hætti fjölskyldumeðlimi eða aðra tengda aðila.

Við leggjum áherslu á að starfssemi okkar skaði ekki umhverfið né samfélagið með nokkrum hætti og vinnum í hvívetna í anda stefnu félagsins um samfélagslega ábyrgð.

## 9. EIGUR FYRIRTÆKISINS

---

Við förum vel með fjármuni og önnur verðmæti félagsins sem okkur er trúað fyrir eða höfum til umráða vegna starfsins og notum þau ekki í þágu einkahagsmuna nema sérstaklega sé um það samið. Mikilvægt er að nýta þau verðmæti sem tilheyra Verði og/eða viðskiptavinum á ábyrgan hátt og aðeins í leyfilegum tilgangi og í samræmi við reglur félagsins. Þetta gildir um öll verðmæti, áþreifanleg sem rafræn.

## 10. SAMSKIPTI VIÐ FJÖLMIÐLA OG EFTIRLITSADILA

---

Öll samskipti Varðar við fjölmiðla og eftirlitsaðila eru á ábyrgð talsmanna félagsins/stjórnenda. Ekki er heimilt að svara fyrirspurnum fjölmiðla um eigin störf eða annað er varðar starfsemi félagsins nema það sér skilgreint í hlutverki viðkomandi. Varðandi frekari skilgreiningu á þessu er vísað í verklagsreglu um samskipti og upplýsingamiðlun.

Talsmenn félagsins hafa ávallt heilindi og gagnsæi að leiðarljósi og gæta þess jafnframt að ljóstra ekki upp viðkvæmum upplýsingum sem persónuverndarlög gilda um eða trúnaðarupplýsingum. Óheimilt er að tjá okkar persónulegu skoðanir sem skoðanir Varðar.

## 11. VIRÐING FYRIR LÖGUM OG EFTIRLITSADILUM

---

Við virðum lög, reglur og önnur viðmið sem Alþingi og stjórnvöld setja og störfum í samræmi við þau. Fyrirtækið á faglegt og uppbyggilegt samstarf við stjórnvöld og eftirlitsstofnanir og veitir aðgang að réttum upplýsingum, eftir því sem lög leyfa, um þau atriði sem þeim er ætlað að hafa eftirlit með.

Fyrirtækið fylgir viðurkenndum viðmiðum um stjórnarhætti fyrirtækja.

Við vinnum að heilindum að því að koma í veg fyrir að starfsemi félagsins sé notuð í ólögætum tilgangi. Í gildi eru starfsreglur sem hafa þann tilgang að sporna gegn peningaþvætti og annarri misnotkun og er fullur vilji til að vinna með yfirvöldum að því að koma í veg fyrir vafasama viðskiptahætti.

## 12. STARFSREGLUR SIÐANEFNDAR

---

Í siðanefnd sitja þrjár aðilar. Mannauðsstjóri skal ávallt vera einn þessara þriggja aðila.

Hlutverk siðanefndar er að yfirfara og móta siðareglur og einnig vinna úr tilkynningum og fyrirspurnum sem berast vegna þeirra. Nefndin metur ábendingar um brot á siðareglum sem berast og úrskurða um þær.

Allir hagsmunaaðilar eru hvattir til að tilkynna um brot á siðareglum til siðanefndar sem sker úr um það hvort siðareglur hafi verið brotnar. Rökstudd ábending um brot á siðareglum bitnar aldrei á þeim sem færir hana fram.

Ferill mála:

- Mál geta borist beint inná borð forstjóra án viðkomu hjá nefndinni.
- Mál geta borist nefndinni með munnlegum eða skriflegum hætti.
- Við úrvinnslu mála er mikilvægt að vanda málsmeðferð og gæta óhlutdrægni.
- Nefndin aflar nauðsynlegra gagna til þess að geta skilið málavexti og úrskurðað í málum. Nefndin fer með málgögn og niðurstöður eru birtar sem trúnaðarmál með það fyrir augum að tryggja hagsmuni málsaðila og fullan trúnað um einstök mál.
- Nefndin getur ákveðið að víkja nefndarmanni sé um hagsmunaárekstra að ræða.
- Niðurstaða siðarnefndar skal vera rökstudd og afdráttarlaus um það hvort brotið hafi verið gegn reglum félagsins.
- Niðurstaða siðanefndar skal vera skrifleg með tilvísun í siðareglur félagsins.
- Vinna skal mál sem berast nefndinni eins hratt og auðið er og skal niðurstaða um úrlausn mála liggja fyrir innan fjögurra vikna frá því málið var tilkynnt.
- Niðurstaða nefndar skal berast forstjóra félagsins sem hefur ákvarðanavald í málinu og ber ábyrgð á vistun mála.

Brot á siðareglum félagsins geta valdið tiltali, áminningu og í alvarlegri tilvikum brottvikningu úr starfi/hlutverki eða slitum á verktakasamningi.