

SIÐAREGLUR STARFSFÓLKS OG TRYGGINGARÁÐGJAFAR VARÐAR

1. INNGANGUR

Þegar rætt er um starfsfólk í reglum þessum er átt við þá aðila sem eru launþegar Varðar trygginga. Tryggingaráðgjafar eru verktakar með samning við félagið og eru þeir aðilar sem starfa einvörðungu við tryggingasölu fyrir Vörð og hafa aðsetur innan fyrirtækisins.

Orðspor Varðar er eitt af helstu verðmætum félagsins og það er verkefni okkar allra að stunda starfshætti sem varðveita og helst auka þau verðmæti. Vörður tryggingar, starfsfólk þess og tryggingaráðgjafar sem fyrir félagið starfa skulu vinna í samræmi við lög, reglur og innri verklagsreglur sem settar hafa verið. Félagið hefur það grunngildi að starfa með faglegum hætti, stunda viðskipti af heilindum, vinna gegn hvers kyns spillingu og mútum og vinna eftir settum gildum og siðareglum eins og þær eru á hverjum tíma.

Tilgangur þessara siðareglna er að vinna að samfélagslegri ábyrgð, stuðla að heiðarleika, réttisýni og sanngirni í viðskiptum og efla traust viðskiptavina og almennings á Verði. Reglunum er ætlað að vera leiðbeinandi fyrir allt starfsfólk og tryggingaráðgjafa Varðar og til að forðast hverskyns hagsmunaárekstra og vafasama viðskiptahætti er rýrt geti ásýnd félagsins og þeirra sjálfra. Reglurnar veita leiðsögn að því er varðar ráðvendni og viðskiptasiðferði og skilgreina þær leiðir sem við förum til að forðast hvers kyns spillingu og mútur og brot í starfi og til að mæta margskonar áskorunum í starfi okkar. Reglurnar veita einnig leiðsögn um úrræði ef til þess kemur að þær eru brotnar eða fram hjá þeim farið.

Stjórn, forstjóri og framkvæmdastjórn Varðar sjá til þess að skipuleggja starfsemina þannig að starfsfólk og tryggingaráðgjafar geti framfylgt siðareglunum með skilvirkum hætti.

Starfsfólki og tryggingaráðgjöfum ber að þekkja og skilja þær leiðbeiningar sem í siðareglunum felast og því gildismati sem þær eru grundvallaðar á. Þeim ber skylda til að framfylgja þessum reglum og þeim hugmyndum sem þær byggja á. Allir þeir aðilar sem fyrir félagið starfa skulu því kynna sér siðareglurnar og staðfesta ásetning sinn um að framfylgja þeim með því að staðfesta lestur og skilning á þeim með rafrænu samþykki á starfsmannasíðu félagsins.

2. ORÐSPOR

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skal leitast við að skaða ekki orðstír félagsins og forðast að taka þátt í neikvæðum og ómálefnalegum umræðum eða taka að sér verkefni eða annað sem samræmast ekki starfsskyldum þess.

Starfsfólki og tryggingaráðgjöfum er óheimilt að láta á samfélagsmiðla almennar upplýsingar er varða félagið og starfshætti þess. Einnig er starfsfólki og tryggingaráðgjöfum óheimilt að láta á samfélagsmiðla upplýsingar um samstarfsfólk, um störf þeirra eða persónulega hagi. Sama gildir um eigin störf í þágu félagsins. Þá er þeim einnig óheimilt að taka þátt í umræðu um félagið á samfélagsmiðlum en eru þess í stað hvattir til koma ábendingum um slíka umræðu til stjórnenda félagsins.

3. FAGLEG HEGÐUN

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu sýna árvekni í störfum sínum með hag félagsins og viðskiptavina að leiðarljósi. Þeir skulu rækja hvert það verkefni sem þeim er falið af vandvirkni, samviskusemi og heiðarleika og veita faglega þjónustu í samræmi við stefnu félagsins.

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar sjá til þess að staðið sé við gerða samninga og skuldbindingar og bjóða aðeins þá þjónustu og vöru sem félagið hefur samþykkt að veita. Þjónusta skal ávallt verðlögð af sanngirni.

Starfsfólki og tryggingaráðgjöfum ber að kynna sér starfsreglur Varðar og halda þær í heiðri. Hér er vísað til reglna eins og verklagsreglna og leiðbeininga hverskonar sem varða starf viðkomandi, öryggisreglna, jafnréttisreglna og annarra reglna sem fram koma í handbókum og í gæðafærlum félagsins.

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu leitast við að viðhalda fagþekkingu sinni, efla hana og nýta í hvívetna.

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu gæta sanngirni, réttsýni og fara að lögum í öllum samskiptum við keppinauta félagsins. Jafnframt skulu þeir einnig vera orðvarir þegar kemur að umtali um keppinauta félagsins. Félagið starfar eftir lögum og innri reglum um samkeppni og ber starfsfólki og tryggingaráðgjöfum að fylgja að þeim í hvívetna.

4. MEÐFERÐ UPPLÝSINGA OG AFHENDING GAGNA

Starfsfólki og tryggingaráðgjöfum er óheimilt að skýra óviðkomandi frá málefnum félagsins og viðskiptum einstakra aðila, stofnana eða fyrirtækja við félagið. Þagnarskyldan helst þótt látið sé af störfum hjá félaginu eða hætt að starfa fyrir félagið.

Félagið starfar eftir persónuverndarlögum og meðhöndlar persónuupplýsingar viðskiptavina í samræmi við þau lög og reglur sem gilda. Starfsfólki og tryggingaráðgjöfum ber því að fylgja þeim lögum og reglum sem gilda um vinnslu og meðhöndlun persónuupplýsinga. Allar persónuupplýsingar og trúnaðarskjöl skulu meðhöndluð með varúð svo tryggt sé að þau glatist ekki eða liggi óvarin. Starfsfólk og tryggingaráðgjafar staðfesta að þeir hafi kynnt sér verklagsreglu um meðferð trúnaðar- og persónuupplýsinga. 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. Starfsfólk og tryggingaráðgjafar eru meðvitaðir um það að brot á lögum um vinnslu persónuupplýsinga getur varðað háum stjórnvaldssektum.

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu gæta að hvar og hvenær þeir ræða trúnaðarupplýsingar sem varða félagið eða viðskiptavinum þess sem og hvar og hvernig upplýsingar eru geymdar. Trúnaðarrestur getur skapað félaginu skaðabótaskyldu og/eða orðsporsáhættu.

5. 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. Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu ávallt leitast við að greina tryggingaþörf viðskiptavina og ráða þeim heilt þegar þeir taka ákvörðun um kaup á tryggingum hjá félaginu og fylgja þeim lögum og reglum sem gilda t.d. um upplýsingagjöf. Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu vera gagnrýnir á eigin störf og meðvitaðir um réttar og rangar aðferðir og leiðir.

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar gæta þess að afbaka ekki né breyta upplýsingum eða gögnum sér til málsbóta hafi þeim orðið á mistök. Verði starfsfólki eða tryggingaráðgjöfum á mistök í starfi gangast þeir hratt og vel við þeim, upplýsa næsta yfirmann strax og gera ráðstafanir til að bæta fyrir þau.

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar eru hvattir til að skýra frá áhyggjuefnum sínum af trúverðugleika, hreinskilni og heiðarleika. Leysa skal úr þeim viðfangsefnum sem síðanefnd berast af sanngirni. Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu forðast þátttöku í félagsmálum sem hugsanlega gætu valdið hagsmunaárekstrum eða valdið tortryggni hjá viðskiptavinum félagsins sem og samstarfsfólki.

6. 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 álítur vera siðferðislega ranga eða siðlausa?
 - 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.
 - Förm 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.

7. STÖRF OKKAR EINKENNAST AF SANNGIRNI OG VIRÐINGU

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu hvetja og leiðbeina hver öðrum eftir fremsta megni og temja sér kurteisa og heiðarlega framkomu gagnvart hvert öðru. Einnig skal forðast að láta persónuleg tengsl og hagsmuni hafa áhrif á samvinnu. Stjórnendur skulu sjá til þess að starfsfólk og tryggingaráðgjafar hafi fullnægjandi skilyrði og aðstæður til að sinna starfi sínu með árangursríkum hætti.

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu sýna lipurð og þrúðmennsku í framkomu við viðskiptavinum og veita 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 manngreinaralit 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 vinnum eftir góðum viðskiptaháttum og hvorki þiggjum né greiðum mútugreiðslur. Við látum ekki beita okkur fortölum með gjöfum eða sértækum greiðslum.

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.

8. EIGUR FYRIRTÆKISINS

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar skulu gæta þess að fara vel með fjármuni og önnur verðmæti félagsins sem þeim er trúað fyrir eða þeir hafa til umráða vegna starfs síns eða náms og nota þau ekki í þágu einkahagsmuna sinna 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. Þetta gildir um öll verðmæti, áþreifanleg sem rafræn.

Ávallt skal farið að reglum félagsins í meðhöndlun verðmæta sem eru í eigu félagsins.

9. SAMSKIPTI VIÐ FJÖLMIÐLA OG EFTIRLITSAÐILA

Öll samskipti Varðar við fjölmiðla og eftirlitsaðila eru á ábyrgð talsmanna félagsins og skulu starfsmenn og tryggingaráðgjafar ekki svara fyrirspurnum fjölmiðla um eigin störf eða annað er varðar starfsemi félagsins. Varðandi frekari skilgreiningu á þessu er vísað í verklagsreglu um samskipti og upplýsingamiðlun.

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

10. VIRÐING FYRIR LÖGUM OG EFTIRLITSADILUM

Fyrirtækið, starfsfólk þess og tryggingaráðgjafar virða lög, reglur og önnur viðmið sem Alþingi og stjórnvöld setja.

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.

Fyrirtækið og starfsfólk þess reyna að koma í veg fyrir að starfsemi þeirra sé notuð í ólögðum tilgangi. Fyrirtækið hefur sett sér starfsreglur til að sporna gegn peningabætti og annarri misnotkun og er viljugt til að vinna með yfirvöldum að því að koma í veg fyrir vafasama viðskiptahætti.

11. GJAFIR OG ANNAR VIÐGJÖRNINGUR

Starfsfólki eða tryggingaráðgjöfum er óheimilt að þiggja verðmætar gjafir, mútur, greiðslur eða annarskonar persónulegan greiða af viðskiptavinum eða væntanlegum viðskiptavinum. Jólagjafir eða annars konar gjafir innan eðlilegra marka hvað verðmæti snertir eru undanþegnar. Sé starfsfólk í vafa um eðli eða umfang eðlilegra gjafa þá ber að ræða við næsta yfirmann eða mannauðsstjóra um málið.

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar mega ekki þiggja boðsferðir viðskiptavina innanlands eða til útlanda nema þær þjóni hagsmunum félagsins. Boð af þessu tagi skal ávallt bera undir yfirmenn til samþykkis.

12. STARFSREGLUR SIÐANEFNDAR

Mannauðsstjóri skal ávallt vera einn þessara þriggja aðila.

Hlutverk nefndar er að yfirfara og móta siðareglur og einnig vinna úr tilkynningum og fyrirspurnum sem berast vegna þeirra. Einnig skal nefndin meta þær ábendingar um brot á siðareglum sem berast og úrskurða um þær.

Starfsfólk og tryggingaráðgjafar eru hvattir til að tilkynna 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 eða slitum á verktakasamningi.