

Tilgangur

Að skjalfesta verklag við meðferð tilkynninga um misferli er snýr að starfsemi Sjóvá-Almennar tryggingar og Sjóvá-Almennar líftryggingar og vernd uppljóstrara skv. lögum nr. 100/2016 um váttryggingastarfsemi og laga nr. 40/2020 um vernd uppljóstrara. Að skapa öruggan vettvang fyrir starfsmenn og ytri aðila til að koma á framfæri tilkynningum sem leitt geta til þess að upplýst verði um misferli, brot eða aðra ámælisverða háttsemi hjá Sjóvá eða sem valdið getur viðskiptavinum, félaginu og samfélaginu tjóni eða skaðað orðspor félagsins.

Umfang

Nær til allra starfsmanna þ.m.t stjórn og aðra sem taka að sér verk í þágu Sjóvá-Almennra trygginga hf. og Sjóvá-Almennra líftrygginga, og utanaðkomandi aðila sem tilkynna um misferli og ámælisverða háttsemi.

Misferlisteymi skal skipað regluverði og gæðastjóra félagsins í þeim tilgangi að taka við tilkynningum um meint misferli og halda utan um meðferð misferlismála og leiða innanhússrannsóknir í samræmi við verklagsregluna.

Skilgreiningar

Eftirfarandi skilgreiningar eiga við í verklagsreglunni:

Starfsmaður: Í skilningi reglna þessa er sá sem hefur aðgang að upplýsingum eða gögnum um starfsemi vinnuveitanda vegna hlutverks síns, þar með talinn ráðinn, settur, skipaður, sjálfstætt starfandi verktaki, stjórnarmaður, starfsnemi, tímabundinn starfsmaður og sjálfboðaliði. Starfsmaður nýtur verndar samkvæmt ákvæðum laga um vernd uppljóstrara, eftir að hlutverki hans lýkur.

Misferli: Hegðun eða aðgerðir sem brjóta gegn lögum, reglum, stefnum eða siðareglum félagsins. Misferli getur haft í för með sér fjárhagslegt tjón, skaða á orðstír eða skert öryggi bæði innra sem ytra.

Ámælisverð háttsemi: Er átt við háttsemi sem stefnir almannahagsmunum í hættu, til dæmis háttsemi sem ógnar heilsu eða öryggi fólks eða umhverfi, án þess að um sé að ræða augljóst brot á lögum eða reglum. Ámælisverð háttsemi vísar til athafna eða hegðunar sem er talin, ósiðleg, óviðeigandi eða óásættanleg samkvæmt almennum siðferðisreglum.

Í góðri trú: Er átt við að starfsmaður hafi góða ástæðu til að telja gögnin eða upplýsingarnar sem miðlað er réttar, það sé í þágu almennings að miðla þeim og að hann eigi ekki annan kost til að koma í veg fyrir þau brot eða þá háttsemi sem um ræðir.

Innri uppljóstrun: Starfsmaður greinir frá upplýsingum eða miðlar gögnum í góðri trú um brot á lögum eða aðra ámælisverða háttsemi í starfsemi vinnuveitanda síns til aðila innan vinnustaðarins eða opinbers eftirlitsaðila.

Ytri uppljóstrun: Starfsmaður greinir frá upplýsingum eða miðlar gögnum í góðri trú um brot á lögum eða aðra ámælisverða háttsemi í starfsemi vinnuveitanda síns til aðila utan vinnustaðarins, t.d. fjölmiðla.

VR-Móttaka og meðferð tilkynninga um misferli og vernd uppljóstrara

SJÓVÁ

Ytri aðilar: Aðilar sem ekki eru skilgreindir sem starfsmenn félagsins en tilkynna Sjóvá grun um misferli eða ámælisverða háttsemi.

Vernd uppljóstrara

Vernd ytri aðila

Tryggt skal að boðleiðir fyrir ytri aðila tryggi varðveislu auðkennis þeirra og þeirra gagna sem þeir senda félaginu. Móttakendur tilkynninga skulu ekki upplýsa um auðkenni ytri aðila nema með skýru samþykki þeirra, nema löggjöf kveði á um annað eða samkvæmt úrskurði dómstóla.

Innri uppljóstrun starfsmanna

Miðlun starfsmanna á upplýsingum og/eða gögnum í samræmi við verklagsreglu þessa og skilyrði laga nr. 40/2020 um vernd uppljóstrara telst ekki brot á þagnar- eða trúnaðarskyldu sem starfsmaðurinn er bundinn af samkvæmt lögum eða með öðrum hætti. Slík miðlun leggur hvorki refs- né skaðabótaábyrgð á viðkomandi og getur ekki leitt til íþyngjandi úrræða að starfsmannarétti. Óheimilt er að láta starfsmann sem miðlað hefur upplýsingum eða gögnum í samræmi við verklagsreglu þessa og lög nr. 40/2020 um vernd uppljóstrara sæta óréttlátri meðferð. Til slíkrar meðferðar telst t.d. að rýra réttindi, breyta starfsskyldum á íþyngjandi hátt, segja upp samningi, slíta honum eða láta hvern þann sem miðlað hefur gögnum eða upplýsingum gjalda þess á annan hátt. Séu leiddar líkur að slíku skal Sjóvá sýna fram á að ákvörðun sé reist á öðrum forsendum en þeim að upplýsingum eða gögnum hafi verið miðlað. Takist sú sönnun ekki skal Sjóvá greiða viðkomandi bætur fyrir það tjón sem leitt hefur af hinni óréttlátu meðferð, bæði fjártjón og miska.

Ytri uppljóstrun starfsmanna

Starfsmanni sem miðlað hefur upplýsingum eða gögnum um hugsanlegt misferli eftir viðurkenndum boðleiðum innan Sjóvá, án þess að það hafi leitt til fullnægjandi viðbragða, er heimilt í góðri trú að miðla umræddum upplýsingum eða gögnum til utanaðkomandi aðila, þar á meðal fjölmiðla, svo fremi sem starfsmaðurinn hefur réttmæta ástæðu til að ætla að um háttsemi sé að ræða sem getur varðað fangelsisrefsingu. Slík miðlun telst einnig heimil í algjörum undantekningartilvikum þegar miðlun innan Sjóvá kemur af gildum ástæðum ekki til greina. Skilyrði er að miðlunin teljist í þágu svo brýnna almannahagsmuna að hagsmunir vinnuveitanda eða annarra verði að víkja fyrir hagsmunum af því að upplýsingum sé miðlað til utanaðkomandi aðila.

Þagnarskylda

- Misferlisteymi og aðrir móttakendur tilkynninga eru bundnir þagnarskyldu um persónugreinanlegar upplýsingar sem koma fram í tilkynningu. Þagnarskyldan varðar bæði þann sem tilkynnir um brot og þann sem tilkynningin varðar og tekur til upplýsinga sem rekja má beint eða óbeint til þeirra beggja.
- Þagnarskyldan gildir gagnvart öðrum starfsmönnum og utanaðkomandi aðilum. Þó er heimilt að miðla upplýsingum sem lúta þagnarskyldu til eftirlitsstjórnvalda og lögreglu.

VR-Móttaka og meðferð tilkynninga um misferli og vernd uppljóstrara

SIJÓVÁ

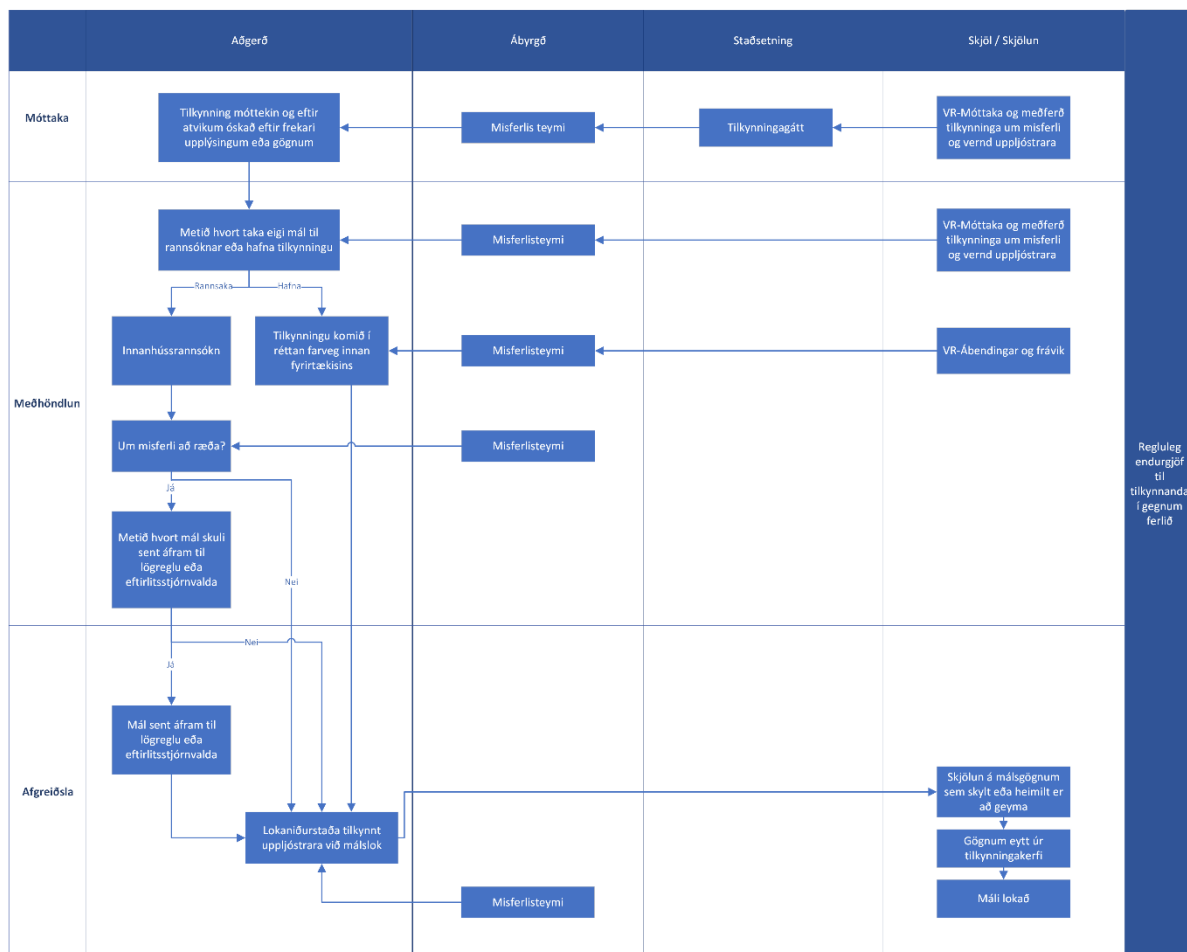
- Varði tilkynning meint brot starfsmanns kemur þagnarskylda ekki í veg fyrir að æðstu stjórnendur fái í kjölfar rannsóknar máls upplýsingar um þann starfsmann ef talin er þörf á að fylgja rannsókn eftir með frekari aðgerðum og rökstuddur grunur er um brot eða brotavilja.

Ábyrgð

Regluvörður er ábyrgðaraðili verklagsreglunnar. Regluvörður skal sjá til þess að til staðar séu fullnægjandi boðleiðir fyrir tilkynningar um meint misferli í samræmi við verklagsregluna. Þá skal regluvörður bera ábyrgð á því að starfsmenn fái viðeigandi fræðslu um verklagsreglur þessar, þær boðleiðir sem standa til boða og hvernig starfsmenn bera sig að, telji þeir sig hafa vitneskju eða grun um hugsanlegt misferli. Regluvörður leiðir jafnframt misferlisteymið sem vinnur eftir verklagsreglum þessum við meðferð mála og upplýsir forstjóra eða stjórn um meðferð mála í samræmi við fyrirmæli verklagsreglnanna. Gæðastjóri skal bera ábyrgð á varðveislu gagna og tryggja að gögn séu vistuð á réttum stöðum, í samræmi við verklagsregluna, og ekki lengur en nauðsynlegt er.

Ferli tilkynninga um misferli:

Ferill um móttöku, meðhöndlun og afgreiðslu tilkynninga um misferli í starfsemi lögaðila.



Mynd 1 Ferli um móttöku, meðhöndlun og afgreiðslu tilkynninga um misferli.

Ábyrgðaraðili: Regluvörður - Rafræn útgáfa skjalsins er sú sem er í gildi á hverjum tíma.

Móttaka tilkynninga

Misferlisteymi Sjóvá tekur á móti öllum tilkynningum í gegnum tilkynningagátt Sjóvá og tekur til úrvinnslu/meðferðar. Einungis misferlisteymið skal hafa aðgang að þeim tilkynningum sem berast. Við rannsókn máls getur þó misferlisteymið þurft að taka ákvörðun um að veita öðrum starfsmönnum eða utanaðkomandi sérfræðingum aðgang að einstökum tilkynningum eða afmörkuðum efnisatriðum þeirra og eru þeir þá bundnir sömu þagnarskyldu og misferlisteymið. Slík ákvörðun skal aðeins tekin ef það er talið nauðsynlegt til að ná fram vandaðri og/eða réttri úrlausn.

Staðfesta skal móttöku tilkynninga innan 7 virkra daga, niðurstöður málsmeðferðar skulu allajafna liggja fyrir innan 3ja mánaða frá staðfestingu um móttöku tilkynningar. Halda skal uppljóstrara upplýstum um stöðu máls á hverju stigi í gegnum ferlið.

Misferlisteymið metur allar tilkynningar og meðferð hverrar fyrir sig og afgreiðir í samræmi við efni.

Ef tilkynning er þess eðlis að hún varðar ekki grun um misferli eða ámælisverða háttsemi skal misferlisteymið koma þeim tilkynningum í viðeigandi farveg innan fyrirtækisins, t.d. skv. verklagi um meðferð ábendinga og kvartana.

Meðhöndlun máls

Misferlisteymi skal tryggja að aðilar sem tilkynna um misferli eða ámælisverða háttsemi njóti verndar og nafnleyndar.

Misferlisteymi skal leiða innanhússrannsóknir ef grunur vaknar um misferli eða ámælisverða háttsemi og taka ákvörðun um hvort nauðsynlegt er að draga aðra aðila að borðinu til að unnt sé að framkvæma fullnægjandi rannsókn. Misferlisteymið skal tryggja að allra nauðsynlegra gagna og upplýsinga sé aflað. Misferlisteymi rannsakar einnig ef grunur vaknar um um misferli eða ámælisverða háttsemi án tilkynningar.

Við rannsókn máls skal fylgja eftirfarandi:

- Enginn í misferlisteyminu eða annar þátttakandi í rannsókn misferlismáls skal reyna að bera kennsl á uppljóstrara sem kosið hefur að senda inn nafnlausa tilkynningu.
- Mál skal ekki rannsakað af neinum sem gæti verið þátttakandi í misferlismáli eða tengst umræddu máli með einhverjum hætti.
- Ef tilkynning varðar aðila í misferlisteyminu skal umræddur aðili útilokaður frá rannsókn málsins og lokað á aðgang að gögnum málsins.
- Tilkynna skal forstjóra félagsins þegar misferlisteymið hefur flokkað tilkynnta háttsemi sem misferlismál nema sérstakar ástæður leiði til annars s.s. að tilkynning um misferli varði störf forstjóra.
- Ef tilkynning varðar forstjóra félagsins eða stjórnarmann skal tilkynna stjórnarformanni félagsins um málið.

- Ef málið varðar stjórnarformann félagsins skal tilkynna öðrum stjórnarmönnum um málið.
- Upplýsa skal þann aðila sem ásökun beinist að ef hægt er að gera það án þess að stefna rannsóknarhagsmunum í hættu.
- Þegar rannsókn leiðir í ljós að um misferli sé að ræða skal misferlisteymið taka ákvörðun um hvort senda eigi málið áfram til lögreglu eða eftirlitsstjórnvalda.
- Ávallt skal gæta þess að vinnsla og meðferð persónuupplýsinga uppfylli skilyrði persónuverndarlöggjafar.

Endanleg niðurstaða er tilkynnt uppljóstrara þegar máli er lokið.

Lok málsmeðferðar

Tryggja skal að málsgögn sem Sjóvá er skylt að geyma eða heimilt að geyma séu vistuð tryggilega. Þegar máli lýkur skal gögnum eytt úr tilkynningakerfi Sjóvá. Þess skal ávallt gætt að varðveita ekki viðkvæmar persónuupplýsingar með gögnum að óþörfu.

Tengd skjöl

[ST-Innra eftirlit](#)

[VR-Siðareglur](#)

[HB-Öryggishandbók Sjóvá](#)

[ST- Varnir gegn sviksemi](#)

[ST-Varnir gegn mútum og spillingu](#)

[Reglur um vernd uppljóstrara](#)

[VR-Meðhöndlun ábendingar og frávika](#)

[ÚTG-Tilkynning misferli](#)