

## Tilgangur

Siðareglur eru grunnviðmið starfsfólks Sjóvár fyrir góða viðskiptahætti og siðferði. Þær eiga að stuðla að því að starfsemin einkennist af fagmennsku og heiðarleika og að traust ríki milli félagsins, viðskiptavina, starfsfólks, stjórnvalda og eftirlitsstofnana, hluthafa, birgja og samfélagsins alls. Þær eru viðbót við opinbert regluverk og verklagsreglur og leiðbeinandi á þeim sviðum sem lög og reglur ná ekki til.

## Umfang

Reglurnar ná til stjórna Sjóvár, undirnefnda þeirra og alls starfsfólks og umboðsmanna, sem tengdir eru félaginu með lögum, starfssamningi eða verktakasamningi (hér eftir nefnt starfsfólk í þessu skjali).

## Regla

Í starfseminni skal ávallt viðhafa heiðarlega viðskiptahætti, sýna heilindi og trúverðugleika og forðast viðskipti þar sem siðferðileg álitaefni kunna að koma upp. Stjórnendur bera sérstaka ábyrgð og skulu ganga á undan með góðu fordæmi sem og tryggja að starfsfólk kynni sér lög og reglur sem gilda um störf þess og tengjast verkefnum hvers og eins.

## Gagnsæi

Sjóvá tryggir gagnsæi eftir því sem frekast er unnt og birtir upplýsingar í samræmi við það. Með því skal stuðlað að trúverðugleika félagsins.

- Gagnsæi skal m.a. tryggt með því að hafa lykilupplýsingar um starfsemina, hlutverk, framtíðarsýn og vegvísa ávallt aðgengilegar á heimasíðu félagsins.
- Starfsfólk deilir þekkingu sinni til hagsbóta fyrir viðskiptavinum og rekstur félagsins.
- Starfsfólk á uppbyggilegt samstarf við stjórnvöld og eftirlitsstofnanir, veitir þeim réttar, umbeðnar upplýsingar innan tilskilinna tímafresta.

## Góðir viðskiptahættir

Auglýsingar skulu endurspeglar virðingu fyrir viðskiptavinum, samfélagi og umhverfi. Samskipti við viðskiptavinum skulu byggja á faglegum og traustum grunni.

- Sala trygginga og ráðgjöf skal byggjast á þörfum og óskum viðskiptavina.
- Starfsfólk skal ekki afgreiða sig sjálf, nán skyldmenni eða vini eða taka þátt í meðferð máls leiki nokkur vafi á óhlutdrægni þess.
- Starfsfólki er óheimilt að gefa og/eða þiggja gjafir, styrki eða boðsferðir sem geta dregið í vafa óhlutdrægni þess. Slík boð og gjafir skal bera undir yfirmann.
- Starfsfólk skal þekkja og fylgja í hvívetna settum lögum og reglum um meðferð innherjaupplýsinga.

## Upplýsingaöryggi

Sjóvá tryggir öryggi upplýsinga í vörslu félagsins.

## VR-Siðareglur

- Upplýsingagjöf til viðskiptavina skal vera áreiðanleg.
- Starfsfólk skoðar ekki og notar ekki upplýsingar um samstarfsfólk eða viðskiptavini nema þörf krefji starfsins vegna.
- Upplýsingar um viðskiptavini eru varðveittar tryggilega með öryggi og persónuvernd að leiðarljósi.

## Samskipti og orðspor

Starfsfólk sýnir umburðarlyndi og virðir viðhorf og skoðanir annarra. Það gætir fagmennsku í samskiptum við viðskiptavini, birgja, hluthafa og aðra sem félagið hefur samskipti við.

- Starfsfólk skal gæta þess að framkoma þess og hegðun einkennist af hófsemi og trúðmennsku.
- Starfsfólk leitast við að eiga góð og uppbyggileg tengsl við viðskiptavini sína.
- Starfsfólk gætir þess að framkoma þess og hegðun, innan vinnustaðar sem utan, sé í samræmi við áherslur og gildi félagsins.
- Starfsfólk er bundið þagnarskyldu um öll málefni sem það fær vitneskju um í störfum sínum. Starfsfólk gætir þagnarskyldu þrátt fyrir að það hafi lokið störfum hjá félaginu.

## Ábendingar og kvartanir

Sjóvá lítur á allar ábendingar sem tækifæri til að bæta þjónustu og vörur félagsins og lágmarka skaða. Fólk er hvatt til að leggja fram kvörtun eða ábendingu ef það telur sig vita af eða hefur grun um óreiðu eða misgjörðir í starfsemi félagsins, eða siðferðislega ámælisvert eða ólöglegt athæfi, s.s. sviksemi eða brot á lögum eða reglum. Enginn skal gjalda fyrir að senda slíkar tilkynningar undir nafni eða nafnlaust.

- Gæðastjóri hefur yfirumsjón með öllum kvörtunum og ábendingum og kynnir reglulega fyrir framkvæmdastjórn með hvaða hætti tekið er á þeim kvörtunum sem berast.