

Tilgangur

Að tryggja gagnsætt og skilvirkt verklag við úrvinnslu ábendinga og kvartana og tryggja að slík erindi fái skjóta og sanngjarna afgreiðslu. Stefnan er sett í samræmi við 9. og 10. gr. laga nr. 100/2016 um váttryggingastarfsemi og reglna nr. 535/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavinum og meðhöndlun kvartana.

Umfang

Nær til starfsmanna, umboðsaðila, verktaka og allra sem taka að sér verk í þágu Sjóvá.

Stefna

Ábendingum er tekið fagnandi enda eru þær mikilvægar til að bæta þjónustu, vörur og afgreiðslu mála hjá okkur. Beina má ábendingum símleiðis til starfsmanna, senda þær skriflega í pósti eða með rafrænum hætti í gegnum sjova.is.

Sendi nafngreindur aðili óskýra ábendingu er leitað eftir nánari upplýsingum frá viðkomandi svo hægt sé að afgreiða ábendinguna á viðeigandi hátt.

Staðfesting á móttöku ábendingar og samskipti sem af henni leiða eru skrifleg eða með sambærilegum hætti og ábendingin barst. Móttaka er staðfest innan 24 stunda og leitast er við að afstaða Sjóvá í málinu liggja fyrir innan fjögurra vikna. Dragist afgreiðsla lengur skal viðkomandi aðili fá skýringu á töfinni og hvenær niðurstaða sé væntanleg.

Í innra eftirlitskerfi okkar er haldin skrá yfir þær ábendingar sem okkur berast. Öll tilheyrandi gögn eru vistuð með ábendingunum, ásamt niðurstöðu og afstöðu Sjóvá til þeirra, og geymd að lágmarki í fimm ár.

Gætt er þess að farið sé með allar persónugreinanlegar upplýsingar sem hugsanlega gætu fylgt kvörtunum í samræmi við lög nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

Leiðir

Innri endurskoðandi og/eða innri úttektaraðilar Sjóvá framkvæma reglulega úttektir á því hvort unnið sé samkvæmt þessari stefnu og á verkferlinu í kringum úrvinnslu ábendinga. Þá fá umsjónar- og úrlausnaraðilar reglubundna þjálfun í móttöku og afgreiðslu ábendinga til þess að ganga úr skugga um að farið sé með úrlausn þeirra af fagmennsku og kostgæfni.

Telji viðskiptavinur að mál hans hafi ekki fengið ásættanlega umfjöllun eða úrlausn í samræmi við lög eða reglur getur hann leitað til [Úrskurðanefndar í váttryggingamálum](#).

Tengd skjöl

[VL-Meðhöndlun ábendinga og kvartana](#)

<https://www.sjova.is/um-okkur/sjova/abendingar-kvartanir-hros/>