

## Stefna Borgunar um meðhöndlun kvartana

Það er stefna Borgunar í samskiptum sínum við viðskiptamenn að starfa á heiðarlegan og réttlátan hátt og annast viðskipti sín af fagmennsku og kostgæfni með hagsmuni viðskiptamanna og trúverðugleika fjármálamarkaðarins að leiðarljósi.

Þá er það stefna Borgunar að tryggja gagnsætt og skilvirkt verklag við úrvinnslu kvartana viðskiptavina og að skriflegar kvartanir sem berast frá viðskiptavinum hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð.

Með kvörtun er átt við hvers kyns skriflega athugasemd sem send er til Borgunar á netfangið [kvortun@borgun.is](mailto:kvortun@borgun.is) t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Borgun tryggir að skriflegar kvartanir og önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu með innra verklagi. Í því felst m.a. að:

1. Móttaka skriflegrar kvörtunar sé staðfest og upplýsingar veittar um meðhöndlun hennar.
2. Kvörtun sé svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti og hún barst, innan tveggja vikna. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal sá er kom kvörtun á framfæri upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.
3. Aflað sé allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtun og þau metin á hlutlægan hátt.
4. Upplýsingar séu veittar viðskiptavini á skýran og skilmerkilegan máta.
5. Afstaða Borgunar sé rökstudd skriflega ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina og upplýsingar veittar um réttarúrræði.
6. Berist Borgun óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni mun Borgun óska eftir nánari upplýsingum frá þeim sem kvartar.

Borgun hefur aðgengilegar upplýsingar um réttarúrræði viðskiptamanna sinna ef einkaréttarlegur ágreiningur rís milli viðskiptamanns og Borgunar, m.a. um málskot til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sbr. 1. mgr. 19. gr. a laga um fjármálafyrirtæki, sbr. einnig Reglur um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja nr. 672/2017.

Fjármálaeftirlitið vistar Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, en nefndin fjallar um ágreining viðskiptamanna við lánastofnanir (t.d. viðskiptabanka eða sparisjóð), verðbréfafyrirtæki, eða dótturfyrirtæki þessara fjármálafyrirtækja. Einnig fjallar nefndin um ágreining um yfirfærslur á milli viðskiptareikninga milli landa. Fjármálaeftirlitið tekur við málskotum viðskiptamanna og sér nefndinni fyrir fundaraðstöðu og annast almennt skrifstofuhald fyrir hana.

Katrínartún 2, 105 Reykjavík. Sími: 520 3888, Tölvupóstur: [urskfjarm@fme.is](mailto:urskfjarm@fme.is).

Opnunartími afgreiðslu er frá kl. 9:00 til 16:00 virka daga. Símatími nefndarinnar er á þriðjudögum kl. 10-11 og fimmtudögum kl. 14-15.

Stefna þessi, sem er sett á grundvelli 19. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki og 6. gr. reglna nr. 672/2017, um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja.

*Samþykkt á fundi stjórnar Borgunar þann 8. febrúar 2018.*