

Tilgangur og markmið

Stefna er sett til að tryggja gagnsætt og skilvirkt verklag við úrvinnslu ábendinga og kvartana viðskiptavina. Markmiðið er að tryggja að ábendingar eða athugasemdir sem berast frá viðskiptavinum fái skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð. Stefnan er sett á grundvelli reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja og laga um fjármálafyrirtæki.

Umfang

Nær til allra starfsmanna Borgunar.

Stefna

Borgun fagnar öllum ábendingum, kvörtunum eða hrósum (hér eftir kallað ábendingar) sem koma frá viðskiptavinum eða öðrum, enda eru þær mikilvægar til að bæta þjónustu, vörur og innri verkferla félagsins. Það er stefna félagsins 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.

Með ábendingu er átt við hvers kyns skriflega ábendingu eða athugasemd sem send er til Borgunar. Félagið tryggir að ábendingar eða önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu. Ábendingar sem berast um öryggi eða vernd persónuupplýsinga eru send til persónuverndarfulltrúa Borgunar. Haldin er skrá yfir allar kvartanir og meðhöndlun þeirra og er skráin geymd að lágmarki í fimm ár.

Borgun heldur skrá yfir allar ábendingar sem berast, gagnaöflun, úrvinnslu og svör félagsins. Lagður er metnaður í að svör frá félaginu séu skýr, skilmerkileg og jafnræðis gætt meðal viðskiptavina eða þeirra sem senda inn kvörtun.

Borgun staðfestir skriflega móttöku ábendinga sem berast félaginu og lögð er áhersla á að svara öllum ábendingum innan 24 tíma og er leitast eftir að loka öllum málum innan fjögurra vikna. Ef ekki reynist unnt að svara innan þessa tímamarka skal upplýsa þann sem sendi inn ábendinguna um ástæðu fyrir töfinni og hvenær hann megi vænta svara.

Reynist ábending sem berst til Borgunar óskýr eða ekki er hægt að bregðast við henni skal leita frekari upplýsinga frá þeim sem sendi hana inn.

Telji viðskiptavinur að mál hans hafi ekki fengið ásættanlega umfjöllun eða úrlausn getur hann skotið málinu til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki sem er í umsjón Fjármálaeftirlitsins (FME), t.d. með því að senda á netfangið urskfjarm@fme.is.

Eftirlit og eftirfylgni

Innri endurskoðandi og/eða innri úttektaraðilar framkvæma reglulega úttekt á því hvort unnið sé í samræmi við stefnu Borgunar og á verkferlum í kringum afgreiðslu ábendinga.

Þannig samþykkt á stjórnarfundum Borgunar hinn 20. júní 2019