

Tilgangur og markmið

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

Umfang

Stefna þessi 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 mikilvægur liður í því að bæta þjónustu, vörur og innri verkferla félagsins. Með ábendingu er átt við hvers kyns skriflega ábendingu sem send er til Borgunar. Það er stefna félagsins að starfa á heiðarlegan og réttlátan hátt og annast viðskipti sín af fagmennsku og kostgæfni með hagsmuni viðskiptamanna og trúverðuleika fjármálamarkaðarins að leiðarljósi.

Félagið tryggir að ábendingar eða önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu. Ábendingar sem berast um vernd eða leiðréttingu á persónuupplýsing eru sendar til persónuverndarfulltrúa Borgunar.

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 að jafnræðis sé gætt meðal viðskiptavina eða þeirra sem senda inn kvörtun. Haldin er skrá yfir allar kvartanir og meðhöndlun þeirra og er geymd að lágmarki í fimm ár.

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

Reynist ábending sem berst til Borgunar óskýr eða ekki 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 verkferla í tengslum við afgreiðslu ábendinga.