

Stefna Tryggingar og ráðgjafar ehf. um meðhöndlun kvartana

Ánægja viðskiptavina skiptir okkur miklu máli og því viljum við hlusta og bregðast við ef viðskiptavinur upplifir slæma reynslu af viðskiptunum. Markmið þessarar stefnu er að ganga úr skugga um að kvartanir séu meðhöndlaðar á skjótan, skilvirknan og sanngjarnan hátt. Í reglum Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 er tiltekið

að eftirlitsskyldir aðilar skuli setja sér stefnu um meðhöndlum kvartana frá viðskiptavinum. Stefnan er sett til samræmis við þessar reglur og taka til hvernig TR meðhöndlar kvartanir viðskiptavina sinna vegna viðskipta við félagið.

SÝNILEIKI GAGNVART VIÐSKIPTAVINUM, HVERNIG KVÖRTUNUM ER KOMIÐ Á FRAMFÆRI

Til skal vera tölvupóstfangið kvortun@tryggir.is. Á heimasíðu félagsins skal vera á sýnilegum stað hlekkur með fyrirsögninni „Viltu koma kvörtun á framfæri vegna viðskipta við Tryggingar og ráðgjöf ehf.“ Þar skal kynnt að kvörtun skuli senda á ofangreint tölvupóstfang. Allir starfsmenn félagsins skulu þekkja þetta tölvupóstfang

og benda viðskiptavinum á að senda kvörtun sína á þetta pósthfang ef upp kemur ósætti hjá þeim með þjónustu TR. Á sama stað á vefsíðu skal vera hlekkur þar sem þessi stefna er birt þeim viðskiptavinum sem vilja kynna sér hana.

TÍMARAMMI KVARTANA

TR gerir það að stefnu sinni að hver kvörtun fái svar/úrlausn ekki síðar 30 daga frá því að hún berst félaginu. Þarfnist kvörtun gagnaöflunar, sem hugsanlega getur

tekið lengri tíma, skal viðskiptavinur látinn vita innan þessara 30 daga um þörf þeirra og viðskiptavini gefin tímaáætlun um hvenær úrlausn kvörtunar geti átt sér stað.

FORMSTRÍÐI KVARTANA FERILS

Viðskiptavini skal send skrifleg staðfesting á að kvörtun hans hafi borist félaginu með sjálfvirkum tölvupósti frá pósthfanginu **kvortun@tryggir.is**. Í þessum tölvupósti skal greina að kvörtunin hafi borist félaginu og verði tekin til meðferðar. Í þessum sama tölvupósti skal tiltekið hver tímarammi kvartana sé og að haft verði samband við viðkomandi ef frekari upplýsinga er þörf. Sé ekki möguleiki á að veita kvörtun úrlausn innan

ofangreinds tímamarks skal viðskiptavinur upplýstur um það innan tímamarkanna og sett fram tímaáætlun hvenær úrlausnar verði að vænta.

Ef að kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina skal rökstyðja það skriflega og senda viðskiptavini. Í því bréfi skal benda viðskiptavini á þau réttarræði sem hann hefur til þess að skjóta máli sínu til, s.s. til Úrskurðarnefndar eða dómstóla.

VERKLAG KVARTANA

Forstöðumaður bakvinnslu heldur utan um tölvu-
póstfangið **kvortun@tryggir.is** og starfsmenn skulu
beina til hans þeim kvörtunum sem ekki eru sendar á
tölvupóstfangið einhverra hluta vegna.

Forstöðumaður bakvinnslu heldur jafnframt utan um
skráningu kvartana og ber ábyrgð á að kvörtun sé
réttilega skráð og að svar/úrlausn við kvörtunum berist
viðskiptavinum innan tilsetts tíma.

Forstöðumaður bakvinnslu óskar eftir og heldur utan
um þræði þeirra upplýsinga sem kann að þurfa að afla
áður en kvörtun er afgreidd. Hann skal stofna sérstaka

tölvumöppu fyrir hverja kvörtun þar sem viðeigandi
upplýsingum er safnað saman, sé þeirra aflað.

Forstöðumaður bakvinnslu aflar þeirra heimilda
innan húss sem til þarf til þess að leysa úr kvörtun s.s. frá
framkvæmdastjóra. Sérstakar heimildir skulu skráðar í
skráningu kvartana.

Forstöðumaður bakvinnslu semur skriflegt svar til
viðskiptavina um úrlausn máls ef að krafa viðskiptavinar
er ekki tekin til greina að öllu eða einhverju leiti og sendir
viðskiptavini innan tilskilins tíma.

SKRÁNING KVARTANA

Stofnað skal sérstakt skjal sem Forstöðumaður
bakvinnslu heldur utan um, „kvartanaskrá“. Á þessu
skjali skal eftirfarandi að lágmarki koma fram:

- Efni og tegund kvörtunar
- Dagsetning kvörtunar

- Öll gögn sem tilheyra kvörtun
- Dagsetning á niðurstöðu félagsins
- Niðurstaða eða afstaða félagsins til kvörtunar
- Staðfesting á því að viðskiptavini hafi verið send
úrlausn kvörtunar

INNRA EFTIRLIT KVARTANA

Framkvæmdastjóri TR skal ársfjórðungslega kanna
kvartanaskrá og staðfesta að umbeðnar upplýsingar hafi
verið skráðar á skjalið og kvörtun hafi fengið úrlausn
innan tímaramma, auk þess að kanna að gögn hafi verið
réttilega vistuð. Þessi skoðun skal fara fram í byrjun

janúar, apríl, ágúst og október. Sé misbrestur á réttum
skráningum skal framkvæmdastjóri grípa tafarlaust til
þeirra úrbóta/áminninga sem þörf krefur svo skráning
komist í lag.

Þessar reglur voru uppfærðar í apríl 2023