

# Stefna Tryggingaverndar ehf. um meðhöndlun kvartana

## Inngangur:

Í reglum Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 er tiltekið að eftirlitsskyldir aðilar skuli setja sér stefnu um meðhöndlum kvartana frá viðskiptavinum. Þessi stefna er sett af Tryggingavernd ehf til samræmis við þessar reglur og taka til hvernig Tryggingavernd meðhöndlar kvartanir viðskiptavina sinna vegna viðskipta við félagið. Þessar reglur miða að því að viðskiptavinur fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu.

## Sýnileiki gagnvart viðskiptavinum hvernig kvörtunum er komið á framfæri:

Til skal vera tölvupóstfangið [kvartanir@tryggingavernd.is](mailto:kvartanir@tryggingavernd.is). Á heimasíðu félagsins skal vera á áberandi stað hlekkur með fyrirsögninni „Viltu koma kvörtun á framfæri vegna viðskipta við Tryggingaverndar 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 póstfang ef upp kemur ósætti hjá þeim með þjónustu Tryggingaverndar.

Á sama stað vefsíðu skal hlekkur þar sem þessi stefna er birt viðskiptavinum sem vilja kynna sér hana.

## Tímarammi kvartana

Tryggingavernd 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 meiri tíma skal viðskiptavinur látin vita innan þessara 30 daga um þörf þeirra og viðskiptavini gefin tímaáætlun um hvenær úrlausn kvörtunar geti átt sér stað.

## Formstriði kvartanaferils

Viðskiptavini skal send skrifleg staðfesting á að kvörtun hans hafi borist félaginu með sjálfvirkum tölvupóst frá póstfanginu [kvartanir@tryggingavernd.is](mailto:kvartanir@tryggingavernd.is). Í þessum tölvupóst skal greina að kvörtunin hafi borist félaginu og verði tekin til meðferðar. Í þessum sama tölvupóst skal tiltekið hver tímarammi kvartana sé og að haft verði samband við viðkomandi ef frekari upplýsinga verði 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, s.s. til Úrskurðarnefndar eða dómstóla.

## Verklag kvartana

- Skrifstofustjóri Tryggingaverndar heldur utan um tölvupóstfangið [kvartanir@tryggingavernd.is](mailto:kvartanir@tryggingavernd.is) og starfsmenn skulu beina til hans þeim kvörtunum sem ekki eru sendar á tölvupóstfangið einhverra hluta vegna.
- Skrifstofustjóri Tryggingaverndar heldur jafnframt utan um skráningu kvartana og ber ábyrgð á að kvörtun sé skráð réttilega og að svar/úrlausn við kvörtunum berist viðskiptavinum innan tilsetts tíma sbr. ofangreint.
- Skrifstofustjóri Tryggingaverndar óskar eftir og heldur utan um þræði þeirra upplýsinga sem kann að þurfa að afla áður en kvörtun er afgreitt. Hann skal stofna sérstaka tölvumöppu fyrir hverja kvörtun þar sem viðeigandi upplýsingum er safnað saman sé þeirra aflað.
- Skrifstofustjóri Tryggingaverndar aflar þeirra heimilda innanhúss til þess að leysa úr kvörtun s.s. frá framkvæmdastjóra. Sérstakar heimildir skulu skráðar í skráningu kvartana.
- Skrifstofustjóri Tryggingaverndar semur skriflegt svar til viðskiptavina um úrlausn máls ef að krafa viðskiptavinar er ekki tekin til greina að einhverju leyti og sendir viðskiptavinum innan tilskilins tímamarks.

### **Skráning kvartana**

Stofnað skal sérstakt Excel skjal sem skrifstofustjóri 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 viðskiptavinum hafi verið send úrlausn kvörtunar.

### **Innra eftirlit kvartana**

Framkvæmdastjóri Tryggingaverndar 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 eru settar í Sept 2023.**

Framkvæmdastjóri Tryggingaverndar ehf

---