

Stefna um meðhöndlun kvartana

1. Tilgangur og markmið

Stefna þessi er sett til þess að tryggja gagnsætt, sanngjarnt og skilvirkt ferli við skráningu og meðhöndlun kvartana sem berast Kortabjónustunni hf. (hér eftir KORTA). Stefnan er sett á grundvelli 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og 6. gr. reglna nr. 1001/2018 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja.

Með viðskiptavini í stefnu þessari er bæði átt við einstaklinga og lögaðila sem eiga eða hafa átt í viðskiptum við KORTA.

Markmið KORTA er ávallt að veita fyrst flokks þjónustu og fá allar kvartanir, ábendingar og önnur sambærileg erindi skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu.

2. Meðhöndlun kvartana

Með kvörtun er átt við hvers kyns athugasemd til KORTA t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi. Til þess að tryggja skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu kvartana hefur KORTA sett sérstakar viðmiðunarreglur sem starfsmönnum KORTA ber að fylgja í hvert sinn:

1. Þegar kvörtun berst skal staðfesta móttöku hennar og jafnframt upplýsa viðkomandi viðskiptavin hvernig kvörtunin verður meðhöndluð.
2. Svara skal kvörtun skriflega, eða með sambærilegum hætti og hún barst, innan fjögurra vikna. Sé það ekki hægt, af einhverjum ástæðum, ber að upplýsa viðkomandi viðskiptavin um töfina, ástæðu hennar og hvenær svars sé að vænta.
3. Áður en kvörtun er svarað efnislega skal afla allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtunina og þau metin á hlutlægan hátt.
4. Veita skal viðkomandi viðskiptavini upplýsingar á skýran og skilmerkilegan máta.
5. Ef kvörtun viðskiptavinar er ekki tekin að fullu til greina skal rökstyðja þá afstöðu skriflega og veita viðkomandi viðskiptavini upplýsingar um réttarræði hans, sbr. 3. gr.

Sé kvörtun frá viðskiptavini óskýr þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal óska eftir nánari upplýsingum frá þeim sem leggur fram kvörtunina. Sé kvörtun ómálefnaleg eða felur í sér hótun í garð starfsmanna áskilur KORTA sér rétt til að leiða hjá sér kvörtunina.

Auk þessarar stefnu birtir KORTA á vefsíðu sinni upplýsingar um meðhöndlun kvartana og frekari upplýsingar um það hvernig viðskiptavinir skulu bera sig að vilji þeir leggja fram kvörtun.

3. Réttarræði viðskiptavina

Ef upp rís einkaréttarlegur ágreiningur milli KORTA og viðskiptavinar getur viðskiptavinur ávallt skotið máli sínu til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Úrskurðarnefndin er í umsjá Fjármálaeftirlitsins en frekari upplýsingar um nefndina má finna á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins, www.fme.is.

4. Skráning kvartana

Samkvæmt 9. gr. reglna nr. 1008/2018 ber KORTA að varðveita upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í að lágmarki 5 ár frá því að kvörtun berst. Í því felst m.a. að varðveita upplýsingar um:

1. Efni og tegund kvörtunar.
2. Dagsetningu kvörtunar.
3. Öll gögn sem tilheyra kvörtun.
4. Dagsetningu niðurstöðu KORTA.
5. Niðurstöðu eða afstöðu KORTA til kvörtunar.

Allar upplýsingar eru geymdar á rafrænu formi á öruggu og aðgangsstýrðu svæði sem aðeins starfsmenn lögfræðideildar KORTA hafa aðgang að.

5. Eftirlit með meðhöndlun kvartana

Sé það niðurstaða úrlausnar á kvörtun viðskiptavinar að KORTA hafi brotið lög, reglur eða verkferla skal lögfræðisvið KORTA meta hvort og eftir atvikum hvaða úrbóta sé þörf til þess að slíkt brot endurtaki sig ekki.

Lögfræðisvið KORTA sér til þess að stefnu þessari sé fylgt eftir og skal árlega gera úttekt á meðhöndlun kvartana.