

Úrdráttur úr reglum um meðferð kvartana

1. gr.

Tilgangur

Tilgangur reglnanna eru að stuðla að góðri þjónustu, bregðast við kvörtunum á jákvæðan og uppbyggilegan hátt. Enn fremur er verklagsreglunum ætlað að sjá til þess að skráning, meðhöndlun og viðbrögð við kvörtunum séu skilvirk og stuðli að góðri þjónustu og samskiptum við sjóðfélaga og aðra viðskiptavini.

2. gr.

Markmið

Markmið sjóðsins er að veita sjóðfélögum sínum og öðrum viðskiptavinum þjónustu í hæsta gæðaflokki. Þetta vill sjóðurinn gera á opinn og ábyrgan hátt og stuðla þannig að heiðarleika, trausti og virðingu í samskiptum hlutaðeigandi aðila. Ein leið til að bæta þjónustu sjóðsins er að hlusta á og bregðast við viðhorfum sjóðfélaga og viðskiptavina. Sérstaklega vill sjóðurinn bregðast við kvörtunum sem settar eru fram um þjónustu sjóðsins á jákvæðan hátt og stuðla á því að leiðrétta möguleg mistök og bæta þjónustu þar sem henni er ábótavant eins og kostur er.

Þessum markmiðum vill sjóðurinn ná með eftirfarandi hætti:

- gera það auðvelt að koma kvörtunum á framfæri.
- að meðhöndla óánægju sem sett er fram sem kvörtun og bregðast við henni eins fljótt og kostur er.
- að bregðast tímanlega við kvörtunum og meðhöndla þær af kurteisi og sanngirni og eftir atvikum gæta trúnaðar um kvartanir sem settar eru fram ekki síst þegar þess er óskað af þeim sem leggur kvörtunina fram. Ávallt er gætt trúnaðar meðan efni og ástæða kvörtunar er skilgreind.
- að bregðast við á jákvæðan hátt til að mynda með útskýringum og afsökunarbeiðni á því sem úrskaiðis hefur farið og greina frá viðbrögðum sem gripið hefur verið til.
- að læra af kvörtunum í þeim tilgangi að bæta þjónustu sjóðsins.
- að halda skrár um kvartanir og viðbrögð við þeim sem séu reglulega yfirfarnar og nýttar í starfi sjóðsins.
- að yfirfara reglur og meðhöndlun kvartana með reglubundnum hætti a.m.k. einu sinni á ári til að meta hvort meðferð kvartana er nægilega skilvirk hjá sjóðnum.

3. gr.

Skilgreining á kvörtun

Með kvörtun er átt við óánægju sem komið er á framfæri við starfsmenn, stjórnarmenn eða á opinberum vettvangi, hvort heldur sem er munnlega eða skriflega og hvort heldur sem hún er réttmæt eða ekki, um starfsemi eða þjónustu sjóðsins.

Á það bæði við um hvernig tiltekin störf/þjónusta hefur verið innt af hendi eða vegna þess að slík störf/þjónusta hafa ekki verið innt af hendi. Sjóðurinn gerir sér grein fyrir að kvörtunum kanna að vera komið á framfæri hvort heldur sem er með formlegum eða óformlegum hætti. Berist kvörtun munnlega og ekki tekst að leysa hana skal viðskiptavini bent á þann möguleika að rita sjóðnum bréf um efni kvörtunar. Öllum kvörtunum og ábendingum ber að svara eins fljótt og kostur er.

4. gr.

Skráning kvartana

Hægt er að koma kvörtunum á framfæri með því að skrá þær á heimasíðu sjóðsins <https://birta.is/annad/hafa-samband/>, með því að senda tölvupóst á birta@birta.is eða með símtali til sjóðsins. Almennar kurteisisreglur skulu virtar við framsetningu kvartana.

5. gr.

Meðferð

Forstöðumaður skrifstofu- og rekstrarsviðs metur hversu alvarleg kvörtun telst og tekur ákvörðun um viðbrögð við henni. Viðbrögðin lúta annars vegar að meðferð kvörtunar hjá sjóðnum sjálfum og hins vegar að viðbrögðum gagnvart þeim sem setur kvörtunina fram.

Meðferð kvörtunar hjá sjóðnum getur verið samtal við viðkomandi starfsmann, umræða á starfsmannafundi eða að málið sé yfirfarið með framkvæmdastjóra sem eftir atvikum tekur ákvörðun eða leggur málefnið fyrir stjórnarfund. Viðbrögð sjóðsins skulu miða að því að bæta þjónustu sjóðsins og bæta úr því sem aflaga kann að hafa farið gagnvart þeim sem leggur kvörtunina fram.

Sjóðurinn skal hvetja til þess að samhliða kvörtun setji viðkomandi fram hugmynd um lausn og hvernig bæta má þjónustu sjóðsins varðandi umkvörtunarefnið. Með því móti vill sjóðurinn stuðla að jákvæðum og uppbyggilegum samskiptum við sjóðfélaga og viðskiptavini.

Forstöðumaður skrifstofu- og rekstrarsviðs skal sjá til þess að formlegum kvörtunum sé ávallt svarað. Svar við kvörtun kann bæði að vera til að fá betri upplýsingar um efni kvörtunar, til að útskýra málstað sjóðsins eða til að koma á framfæri afsökunarbeiðni af hálfu sjóðsins.

Markmið sjóðsins er að svara kvörtunum innan mánaðar frá því þær eru settar fram. Sá sem setur fram kvörtun á rétt á því að fá upplýsingar um meðhöndlun kvörtunarinnar hjá sjóðnum og til hvaða ráðstafana hefur verið gripið vegna hennar.

Ef kvörtun beinist að ákvæðum í samskipta- og siðareglum Birtu lífeyrissjóðs skal tilkynning slíkra brota vera samkvæmt 9. gr. þeirra reglna.

Sjóðurinn áskilur sér rétt til að svara ekki kvörtunum þegar:

- kvartanir eru settar fram nafnlaust
- kvartandi hefur stefnt sjóðnum
- ef efni kvörtunar er óefnislegt eða óskiljanlegt

6. gr.

Gildistaka, samþykki og breytingar á reglum

Verklagsreglur þessar taka gildi þann 22. nóvember 2018. Reglurnar skulu endurskoðaðar árlega. Til breytinga á reglunum þarf samþykki forstöðumanns skrifstofu- og rekstrarsviðs.