

Reykjavík, 27. nóvember 2019

Niðurstöður athugana á meðhöndlun kvartana hjá tilteknum sparisjóðum

Fjármálaeftirlitið hóf í september 2019 athugun á meðhöndlun kvartana hjá Sparisjóði Austurlands, Sparisjóði Höfðhverfinga og Sparisjóði Strandamanna. Niðurstöður lágu fyrir í október 2019.

Markmið athugananna var að skoða hvort meðhöndlun kvartana væri í samræmi við II. kafla reglna nr. 1001/2018 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja, en þar er meðal annars fjallað um samskipti fjármálafyrirtækja við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana.

Skoðað var hvort sparisjóðirnir hefðu sett sér skriflega stefnu um meðhöndlun kvartana og hvar slíka stefnu væri að finna á vefsíðum sjóðanna. Verkferlar um meðhöndlun kvartana voru skoðaðir, ásamt upplýsingum um hvar framangreindir sparisjóðir birta upplýsingar um réttarræði fyrir viðskiptavini sína. Jafnframt var athugað hvernig sparisjóðirnir hyggjast tryggja reglubundið eftirlit með meðhöndlun kvartana.

Í ofangreindum athugunum kom fram að sparisjóðirnir hafa nú þegar sett sér skriflegar stefnur í samræmi við 6. gr. reglna nr. 1001/2018 og birt þær á vefsíðum sínum líkt og fram kemur í 7. gr. reglnanna. Þá hafa sparisjóðirnir birt upplýsingar um meðhöndlun kvartana á vefsíðum sínum.

Að teknu tilliti til fyrirliggjandi upplýsinga og gagna sem aflað var við athuganir þessar telur Fjármálaeftirlitið ekki tilefni til að gera athugasemdir við meðhöndlun kvartana hjá ofangreindum sparisjóðum.