

Reykjavík, 19. október 2018

Niðurstaða athugunar á meðhöndlun kvartana hjá Sparisjóði Suður-Þingeyinga

Fjármálaeftirlitið hóf í júlí 2018 athugun á meðhöndlun kvartana hjá Sparisjóði Suður-Þingeyinga. Markmið athugunarinnar var að skoða sérstaklega hvort framkvæmd sparisjóðsins væri í samræmi við II. kafla reglna nr. 672/2017 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, en þar er fjallað um samskipti fjármálafyrirtækja við viðskiptavinum og meðhöndlun kvartana.

Skoðað var hvort sparisjóðurinn hafði sett sér skriflega stefnu um meðhöndlun kvartana og þá hvar slíka stefnu væri að finna á vefsíðu hans. Verkferlar um meðhöndlun kvartana voru skoðaðir, ásamt upplýsingum um hvar sparisjóðurinn birti/hafi aðgengilegar upplýsingar um réttarúrræði fyrir viðskiptavinum sína. Jafnframt var athugað hvernig sparisjóðurinn hyggst tryggja reglubundið eftirlit með meðhöndlun kvartana. Þá átti að fara yfir úrlausnarferli fyrstu fimm kvartana sem stofnaðar höfðu verið í kerfum sparisjóðsins á árinu 2018, en engar kvartanir bærust eða voru skráðar hjá sparisjóðnum á því tímabili sem var til skoðunar.

Fjármálaeftirlitið gerði athugasemd við að skrifleg stefna um meðhöndlun kvartana væri ekki til staðar hjá sparisjóðnum. Það er mat Fjármálaeftirlitsins að framangreint samræmist ekki 6. gr. reglna nr. 672/2017. Fjármálaeftirlitið fór fram á að sparisjóðurinn gerði viðeigandi úrbætur vegna athugasemdarinnar fyrir 15. desember 2018 og sendi Fjármálaeftirlitinu staðfestingu þess efnis.