



Stefna Sparisjóðs Austurlands hf. um meðhöndlun kvartana

1. Tilgangur og markmið

Stefna sparisjóðsins er að uppfylla kröfur um meðhöndlun kvartana skv. reglum um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 672/2017.

Stefna þessi er sett til að stuðla að skilvirku og gagnsæju verklagi við meðhöndlun og úrvinnslu kvartana sem berast sparisjóðnum. Með viðskiptavinum í stefnu þessari er bæði átt við einstaklinga og lögaðila sem eiga eða hafa átt í viðskiptum við sparisjóðinn, sem og tilvonandi viðskiptavini.

Stefnan er sett á grundvelli 6. gr. reglna nr. 672/2017, sbr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002, og 9. gr. reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007.

Markmið sparisjóðsins í samskiptum við viðskiptavini sína er að kvartanir ábendingar og önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka, hlutlæga og sanngjarna afgreiðslu.

2. Skráning kvartana

Með kvörtun samkvæmt stefnu þessari er átt við hvers kyns athugasemd til sparisjóðsins, t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Allar kvartanir skulu skráðar í málaskráningarkerfi sparisjóðsins (CRM) með skipulegum hætti og sama gildir um úrlausnir slíkra mála. Sparisjóðurinn varðveitir upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í að lágmarki 5 ár.

3. Meðhöndlun kvartana

Það er stefna sparisjóðsins að kvartanir og ábendingar viðskiptavina fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu.

Allar ábendingar og kvartanir skulu teknar til skoðunar hjá sparisjóðnum. Afla skal viðeigandi gagna og nauðsynlegra upplýsinga um kvörtun og skulu þau gögn vegin á hlutlægan hátt á grundvelli laga og fyrirliggjandi upplýsinga.

Öll samskipti og svör til viðskiptavina skulu vera skýr og jafnræðis gætt meðal viðskiptavina.

Móttaka kvörtunar skal staðfest af sparisjóðnum og henni svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti og henni barst, innan hæfilegs tíma en eigi síðar en fjórum vikum frá móttöku kvörtunar. Sé ekki unnt að svara kvörtun innan framangreinds tímamarka skal upplýsa viðskiptavin um töfina og hvenær svars er að vænta.

Berist sparisjóðnum óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við skal hann óska eftir nánari upplýsingum frá kvartanda svo hægt sé að meðhöndla kvörtunina.

Verði ekki fallist á kvörtun skal sú niðurstaða rökstudd í svari til kvartanda auk þess sem upplýst skal um réttarúrræði vegna ágreinings.

4. Upplýsingar um réttarráði

Viðskiptavinur getur skotið ágreiningi sínum við sparisjóðinn til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki eða leitað réttar síns fyrir dómstólum. Nánari upplýsingar um úrskurðar- og réttarráði eru veittar á heimasíðu sparisjóðsins.

5. Eftirlit með meðhöndlun kvartana

Eigi kvörtun viðskiptavinar við rök að styðjast skal metið hvort um sérstakt tilvik sé að ræða eða hvort þörf sé á úrbótum til að koma í veg fyrir að slík mistök endurtaki sig og til að koma í veg fyrir óhagræði viðskiptavina, t.d. með breytingum á verklagi innan sparisjóðsins.

Niðurstöðu þessa mats skulu vistaðar með gögnum kvörtunar, skv. 2. kafla þessara reglna, og sé þörf á úrbótum skulu viðeigandi ráðstafanir gerðar.

Lögfræðingur sparisjóðsins skal hafa yfirsýn yfir kvartanaferlið og framkvæma reglulegar úttektir á því.

6. Endurskoðun og verklag

Stefna þessi er samþykkt af stjórn sparisjóðsins og skal endurskoðuð árlega.

Sparisjóðurinn skal setja sér nánari verklagsreglur um meðferð ábendinga og kvartana.

Samþykkt í stjórn Sparisjóðs Austurlands hf. þann 03.01.2019