

Stefna um meðhöndlun kvartana Sparisjóður Þingeyinga ses.

Sparisjóðurinn leggur áherslu á að ábendingar og kvartanir viðskiptavina séu nýttar til stöðugra umbóta á þjónustu, verklagi og upplifun viðskiptavina. Meðferð kvartana skal byggja á fagmennsku, jafnræði, gagnsæi og hlutlægni.

1. Tilgangur og gildissvið

Tilgangur stefnunnar er að tryggja skilvirka, gagnsæja, sanngjarna og samræmda meðferð kvartana frá viðskiptavinum sparisjóðsins. Stefnan nær til einstaklinga, lögaðila og tilvonandi viðskiptavina sem eiga eða hafa átt í viðskiptum við sparisjóðinn.

2. Ábyrgð stjórnar og framkvæmdastjórnar

Stjórn sparisjóðsins ber endanlega ábyrgð á því að fyrir hendi sé skilvirkt fyrirkomulag vegna meðhöndlunar kvartana. Sparisjóðsstjóri ber ábyrgð á innleiðingu stefnunnar, viðeigandi verklagi og reglulegu eftirliti.

Stjórn skal reglulega fá upplýsingar um:

- fjölda kvartana,
- eðli og flokkun kvartana,
- afgreiðslutíma,
- endurtekin frávik,
- stöðu úrbóta og eftirfylgni.

Skrifstofustjóri eða annar tilnefndur ábyrgðaraðili hefur daglega umsjón með framkvæmd stefnunnar og samræmingu á meðferð kvartana.

3. Skilgreining kvartana

Með kvörtun er átt við hvers kyns yfirlýsingu um óánægju frá viðskiptavini eða tilvonandi viðskiptavini vegna þjónustu, afurðar, afgreiðslu eða framkvæmdar sparisjóðsins, þar sem óskað er eftir úrbótum, skýringum eða endurskoðun máls.

4. Móttaka og skráning kvartana

Kvartanir skulu skráðar í skráningarkerfi sparisjóðsins með rekjanlegum hætti. Skráning skal að lágmarki innihalda:

- dagsetningu móttöku,
- nafn og kennitölu viðskiptavinar,
- lýsingu á kvörtun,
- ábyrgðaraðila,
- stöðu máls,
- niðurstöðu og dagsetningu loka máls.

Gögn skulu varðveitt í að lágmarki 5 ár eða lengur ef lög eða reglur kveða á um það.

Kvartanir skulu almennt lagðar fram skriflega, með tölvupósti, í gegnum heimasíðu sparisjóðsins eða með öðrum rekjanlegum hætti.

Viðskiptavinum er heimilt að leggja fram kvartanir sér að kostnaðarlausu.

Öll vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við meðferð kvartana skal vera í samræmi við gildandi persónuverndarlög, persónuverndarstefnu sparisjóðsins og vandaða vinnsluhætti persónuupplýsinga.

Kvörtun er meðal annars hægt að leggja fram:

- í gegnum heimasíðu sparisjóðsins,
- með tölvupósti,
- símleiðis,
- eða með bréfpósti.

5. Meðferð kvartana

Sparisjóðurinn áskilur sér rétt til að bregðast við ósæmilegum eða ógnandi samskiptum í samræmi við lög og skyldur gagnvart starfsfólki.

Kvartanir skulu afgreiddar með skjóttum, sanngjörnum og hlutlægum hætti. Móttaka kvartana skal staðfest innan 5 virkra daga frá móttöku. Endanlegt svar skal almennt veitt innan fjögurra vikna.

Sé ekki unnt að ljúka málinu innan þess tíma skal viðskiptavinur upplýstur um tafir, ástæður þeirra og hvenær svars sé að vænta.

Við meðferð kvartana skal afla nauðsynlegra upplýsinga og meta málið á grundvelli fyrirbyggjandi gagna, laga, reglna og innri verklagsreglna.

Sparisjóðurinn leggur áherslu á að skoða sérhverja kvörtun á hlutlægan hátt og skal leitast við að greina undirliggjandi orsakir máls.

6. Hlutlægni og jafnræði

Tryggja skal að meðferð kvartana sé hlutlæg og óháð eftir því sem unnt er miðað við stærð og starfsemi sparisjóðsins. Hagsmunaárekstrar skulu lágmarkaðir og starfsmenn sem sinna kvörtunum skulu hafa viðeigandi þekkingu og þjálfun.

Eftir atvikum skal hafa samráð við ábyrgðarmann varna gegn peningaþvætti, persónuverndarfulltrúa, yfirmenn eða aðra starfsmenn við meðferð kvartana.

7. Orsakagreining og úrbætur

Meta skal hvort kvartanir gefi til kynna kerfislæga annmarka, veikleika í innra eftirliti, ófullnægjandi verklag eða aðra rekstraráhættu.

Ef kvörtun reynist eiga við rök að styðjast skulu gerðar viðeigandi úrbætur, þ.m.t. breytingar á verklagi, fræðslu, innra eftirliti eða þjónustuferlum.

Kvartanir sem kunna að varða brot á lögum, reglum eða innri reglum sparisjóðsins skulu tilkynntar sparisjóðsstjóra og eftir atvikum viðeigandi ytri aðilum.

8. Réttarúrræði

Viðskiptavinur getur leitað til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki eða borið ágreining undir dómstóla. Upplýsingar um réttarúrræði skulu vera aðgengilegar á heimasíðu sparisjóðsins.

Viðskiptavinur getur jafnframt óskað eftir því að sparisjóðsstjóri eða stjórn fari yfir hvort málsmeðferð hafi verið í samræmi við lög, reglur og verklag sparisjóðsins.

9. Eftirlit og stjórnunarupplýsingar

Skrifstofustjóri eða annar tilnefndur ábyrgðaraðili skal hafa yfirsýn yfir kvartanaferlið og framkvæma reglulegar úttektir.

Reglubundin stjórnunarupplýsingagjöf skal m.a. innihalda:

- fjölda kvartana,
- flokkun kvartana,
- afgreiðslutíma,
- hlutfall kvartana sem leiddu til úrbóta,
- endurtekin eða kerfislæg frávik.

Áhættustýring og reglubundið eftirlit með kvörtunum skulu nýtt við mat á rekstraráhættu, háttsemisáhættu og mögulegum kerfislægum annmörkum í starfsemi sparisjóðsins.

Kvartanaskrá skal jafnframt nýtt í gæðaeftirliti, eftirliti með fylgni við lög og reglur og við greiningu á mögulegum umbótatækifærum.

10. Endurskoðun

Stefna þessi skal endurskoðuð að lágmarki annað hvert ár eða oftar ef breytingar verða á lögum, reglum eða starfsemi sparisjóðsins.

Sparisjóðurinn skal viðhalda skjalfestu verklagi um meðferð kvartana sem er aðgengilegt starfsfólki.

Helstu tilvísanir í regluverk

- Lög um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002.
- Reglur nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana.
- EBA Guidelines on complaints-handling for the securities and banking sectors.
- Leiðbeinandi tilmæli Seðlabanka Íslands/Fjármálaeftirlitsins um stjórnarhætti, innra eftirlit og neytendavernd.

Útg.	Útgáfudagur	Breyting/nýjungar	Af	Staðfest af	Dagsetning
1.0	27.08.2025	Endurunnin stefna		Stjórn	27.08.2025
2.0	12.05.2026	Ábyrgðarkafli, skýrleiki, eftirlit o.fl	JS	Stjórn	21.05.2026

Stefna þessi og tengdar verklagsreglur skulu vera aðgengilegar starfsfólki sparisjóðsins og stuðla að samræmdri, gagnsærri og faglegri meðferð kvartana.