

Stefna um meðhöndlun kvartana

1. Almenn

Stefna þessi er sett á grundvelli reglna nr. 672/2017 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja. Markmið stefnunnar er að stuðla að því að kvartanir viðskiptavina sparisjóðsins og önnur sambærileg erindi hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð.

Með viðskiptavini er átt við einstakling eða lögaðila sem á eða hefur átt í viðskiptum við sparisjóðinn.

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

2. Meðhöndlun kvartana

Það er stefna sparisjóðsins að kvartanir og ábendingar viðskiptavina fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu. Í því felst m.a. að:

- Móttaka kvörtunar er staðfest og upplýsingar veittar um meðhöndlun hennar.
- Kvörtun er svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti og hún barst, innan fjögurra vikna. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka er sá er kom kvörtun á framfæri upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars er að vænta.
- Aflað er allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtun og þau metin á hlutlægan hátt.
- Upplýsingar eru veittar viðskiptavini á skýran og skilmerkilegan máta.
- Afstaða sparisjóðsins er rökstudd skriflega ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina og upplýsingar veittar um réttarræði.

Berist sparisjóðnum óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni þá er óskað eftir nánari upplýsingum frá þeim sem kvartar.

3. Upplýsingar um réttarræði

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

4. Skráning kvartana

Sparisjóðurinn varðveitir upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í að lágmarki 5 ár. Í því felst m.a. að varðveita upplýsingar um:

- Efni og tegund kvörtunar.
- Dagsetningu kvörtunar.
- Öll gögn sem tilheyra kvörtun.
- Dagsetningu niðurstöðu sparisjóðsins.
- Niðurstöðu eða afstöðu sparisjóðsins til kvörtunar.

5. Eftirlit með meðhöndlun kvartana

Sparisjóðsstjóri skal tryggja að gerð sé regluleg úttekt á meðhöndlun kvartana samkvæmt stefnu þessari.

Október 2018
Stjórn Sparisjóðs Höfðhverfinga ses.