

Reykjavík, 16. janúar 2019

## **Niðurstaða athugunar á meðhöndlun kvartana hjá Tryggingamiðstöðinni hf., Vátryggingafélagi Íslands hf. og Verði tryggingum hf.**

Fjármálaeftirlitið hóf í október 2018 athugun á meðhöndlun kvartana hjá ofangreindum vátryggingafélögum. Markmið athugunarinnar var að skoða sérstaklega hvort framkvæmdin væri í samræmi við II. kafla reglna nr. 673/2017 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti vátryggingafélaga, en þar er fjallað um samskipti vátryggingafélaga við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana.

Skoðað var hvort félögin hefðu sett sér skriflega stefnu um meðhöndlun kvartana og þá hvar slíka stefnu væri að finna á vefsíðu þeirra. Verkferlar um meðhöndlun kvartana voru skoðaðir, ásamt upplýsingum um hvar ofangreindir aðilar birtu/hefðu aðgengilegar upplýsingar um réttarúrræði fyrir viðskiptavini sína. Jafnframt var athugað hvernig félögin hygðust tryggja reglubundið eftirlit með meðhöndlun kvartana. Þá var farið yfir úrlausnarferli fyrstu fimm kvartana sem stofnaðar voru í kerfum hvers félags á árinu 2018.

Að teknu tilliti til þeirra gagna og upplýsinga sem Fjármálaeftirlitið aflaði við athugun þessa taldi eftirlitið ekki tilefni til að gera athugasemdir við starfshætti ofangreindra aðila vegna meðhöndlunar kvartana.