

Reykjavík, 25. janúar 2019

Niðurstaða athugunar á meðhöndlun kvartana hjá Sjóvá-Almennum tryggingum hf.

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

Skoðað var hvort félagið hefði sett sér skriflega stefnu um meðhöndlun kvartana og þá hvar slíka stefnu væri að finna á vefsíðu þess. Verkferlar um meðhöndlun kvartana voru skoðaðir, ásamt upplýsingum um hvar ofangreindur aðili birti/hefði aðgengilegar upplýsingar um réttarræði fyrir viðskiptavini sína. Jafnframt var athugað hvernig félagið hygðist tryggja reglubundið eftirlit með meðhöndlun kvartana. Þá var farið yfir úrlausnarferli fyrstu fimm kvartana sem stofnaðar voru í kerfum félagsins á árinu 2018.

Fjármálaeftirlitið gerði athugasemd við að félagið birti ekki stefnu sína um meðhöndlun kvartana á aðgengilegan hátt á vefsíðu sinni. Það var mat Fjármálaeftirlitsins að framangreint samræmist ekki 7. gr. reglna nr. 673/2017. Fjármálaeftirlitið fór fram á að félagið gerði viðeigandi úrbætur vegna athugasemdarinnar fyrir 1. mars 2019 og sendi Fjármálaeftirlitinu staðfestingu þess efnis.