



# Stefna um meðhöndlun kvartana

Febrúar 2024

Skjalið var samþykkt á stjórnarfundum sem haldinn var í Kópavogi 8. febrúar 2024 og er undirritað með rafrænum hætti af stjórn bankans:

Linda Jónsdóttir, stjórnarformaður

Agnar Tómas Möller

Anna Þórðardóttir

Haukur Örn Birgisson

Helga Hlín Hákonardóttir

Páll Grétar Steingrímsson

Stefán Pétursson

| Útgáfa | Breytingar    | Breytt af                                    | Dags.    | Staðfest af         | Dags.      |
|--------|---------------|----------------------------------------------|----------|---------------------|------------|
| 1.0    | Fyrsta útgáfa | Hildur Haraldsdóttir og Dagmar Clausen       | 3.1.2018 | Áhættustefnun efnd  | 4.1.2018   |
| 1.0    | Fyrsta útgáfa | Hildur Haraldsdóttir og Dagmar Clausen       |          | Stjórn Íslandsbanka | 11.1.2018  |
| 1.1    | Uppfærsla     | Dagmar Clausen og Margrét Berg Sverrisdóttir |          | Stjórn Íslandsbanka | 30.9.2020  |
| 1.2    | Uppfærsla     | Lögfræðisvið                                 |          | Stjórn Íslandsbanka | 08.02.2024 |

Allur réttur áskilinn. Ekki má fjölfalda, vista eða dreifa skjalinu með neinum hætti, þ. á m. ljósrita eða hljóðrita, án fyrirfram veitts skriflegs leyfis Íslandsbanka hf. eða sérstakrar heimildar í lögum.

## Efnisyfirlit

|                                           |   |
|-------------------------------------------|---|
| 1. Inngangur .....                        | 3 |
| 1.1. Tilgangur og markmið.....            | 3 |
| 1.2. Lagalegur bakgrunnur.....            | 3 |
| 2. Skráning og samskiptaleiðir .....      | 3 |
| 3. Ábyrgð .....                           | 3 |
| 4. Málsmeðferð .....                      | 4 |
| 5. Eftirfylgni og úrvinnsla kvartana..... | 4 |
| 6. Eftirlit.....                          | 4 |
| 7. Úrskurðar og réttarúrræði.....         | 4 |
| 8. Innleiðing og endurskoðun .....        | 5 |

## 1. Inngangur

### 1.1. Tilgangur og markmið

Stefna þessi er sett til að stuðla að gagnsæju og skilvirku verklagi við meðhöndlun og úrvinnslu kvartana sem berast Íslandsbanka hf. (hér eftir bankinn) frá viðskiptavinum. Með viðskiptavini í reglum þessum er bæði átt við einstaklinga og lögaðila sem eiga eða hafa átt í viðskiptum við bankann, sem og tilvonandi viðskiptavini.

Það er stefna bankans að kvartanir og önnur sambærileg erindi viðskiptavina fái skjóta, skilvirka, hlutlæga og sanngjarna afgreiðslu.

### 1.2. Lagalegur bakgrunnur

Stefnan er sett á grundvelli 6. gr. reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022, sbr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki, nr. 161/2002 og til samræmis við kröfur framseldrar reglugerðar (ESB) nr. 2017/565.

## 2. Skráning og samskiptaleiðir

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

Kvörtun til bankans skal alla jafna vera skrifleg og má koma á framfæri með tölvupósti, bréfleiðis eða með [rafrænum hætti í gegnum vef bankans](#). Viðskiptavinum er frjálst að leggja fram kvörtun sér að kostnaðarlausu.

Sérhver kvörtun skal skráð miðlægt af þeim starfsmanni sem móttekur kvörtunina í samræmi við viðeigandi verklag. Bankinn heldur skrá yfir kvartanir og meðhöndlun þeirra og skulu slíkar upplýsingar varðveittar í að lágmarki 5 ár.

Öll vinnsla persónuupplýsinga skal gerð með sanngjörnum, málefnalegum og lögmætum hætti og öll meðferð þeirra skal vera í samræmi við vandaða vinnsluhætti persónuupplýsinga og persónuverndarstefnu bankans.

## 3. Ábyrgð

Framkvæmdastjórar bera ábyrgð á því að brugðist sé við kvörtunum sem varða þeirra starfssvið í samræmi við þessa stefnu og ferla bankans.

Skrifstofa bankastjóra hefur yfirsýn yfir meðhöndlun kvartana og veitir öðrum deildum innan bankans ráðgjöf og stuðning, eftir atvikum í samráði við aðrar einingar. Skrifstofa bankastjóra greinir meðhöndlun kvartana og upplýsir viðeigandi einingar um helstu orsakir þeirra, þannig að unnt sé að grípa til viðeigandi ráðstafana til að bæta þjónustu bankans.

Samráð skal haft við lögfræðideild bankans, regluvörslu eða persónuverndarfulltrúa bankans eftir atvikum ef með þarf við meðhöndlun kvartana.

#### 4. Málsmeðferð

Allar kvartanir eru teknar til skoðunar hjá bankanum. Ef ekki er talið tilefni til að bregðast við kvörtun skal það rökstutt sérstaklega. Móttaka kvörtunar skal staðfest af bankanum og upplýsingar veittar um meðhöndlun hennar. Kvörtuninni skal svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti og kvörtun barst, innan hæfilegs tíma en eigi síðar en fjórum vikum frá móttöku kvörtunar.

Sé ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal upplýsa viðskiptavin um töfina, ástæður hennar og hvenær svars er að vænta.

Afla skal viðeigandi gagna og upplýsinga um kvörtun og skulu þau gögn metin á hlutlægan hátt á grundvelli viðeigandi laga og fyrirliggjandi upplýsinga.

Berist bankanum óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal sá starfsmaður sem tekur á móti kvörtuninni óska eftir nánari upplýsingum frá viðskiptavini svo hægt sé að vinna úr kvörtuninni.

Öll samskipti og svör til viðskiptavina skulu vera skýr og jafnræðis gætt meðal viðskiptavina. Ef ekki er fallist á kvörtun viðskiptavinar skal sú niðurstaða rökstudd í svari til viðskiptavinar. Jafnframt skal veita viðskiptavini upplýsingar um hvernig hann getur vísað ágreiningi áfram.

Bankinn áskilur sér rétt til að leiða hjá sér kvartanir eða samskipti sem eru ósæmileg, ómálefnaleg eða fela í sér hótun í garð starfsmanna eða fjölskyldna þeirra. Alvarlegar eða ítrekaðar hótanir kunna að sæta kæru af hálfu bankans.

#### 5. Eftirfylgni og úrvinnsla kvartana

Eigi kvörtun viðskiptavinar við rök að styðjast skal skrifstofa bankastjóra meta hvort um sérstakt tilvik sé að ræða eða hvort úrbóta sé þörf til að koma í veg fyrir mistök eða óhagræði viðskiptavina, t.d. með breytingum á verklagi innan bankans. Niðurstöður þessa mats skulu vistaðar með gögnum um kvörtun.

Skrifstofu bankastjóra ber að tilkynna til innri endurskoðunar um allar kvartanir sem varða meint brot á lögum, reglum eða innri reglum bankans eða verklagi.

#### 6. Eftirlit

Regluvarsla hefur eftirlit með því að meðhöndlun kvartana sé í samræmi við stefnu þessa og upplýsir Áhættustefnunefnd og stjórn um stöðu og meðhöndlun kvartana. Regluvarsla sinnir árlegri skýrslugjöf um meðhöndlun kvartana til fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands.

#### 7. Úrskurðar- og réttarúrræði

Viðskiptavinir bankans geta skotið ágreiningi til [Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki](#) sem er í umsjá fjármálaeftirlitsins Seðlabanka Íslands (FME).

Upplýsingar um önnur úrræði innan bankans ásamt stjórnvalds- og réttarúrræðum veittar á [heimasíðu bankans](#).

Einstaklingar geta leitað til [persónuverndarfulltrúa](#) með öll mál sem tengjast vinnslu á persónuupplýsingum þeirra og hvernig þeir skulu geta leitað réttar síns samkvæmt persónuverndarlögum.

FME leiðbeinir viðskiptavinum fjármálafyrirtækja í samræmi við leiðbeiningaskyldu stjórnvalda. Sjá má frekari upplýsingar á [vef FME](#).

## **8. Innleiðing og endurskoðun**

Til að framfylgja þessari stefnu skal skrifstofa bankastjóra viðhalda skjalfestu ferli fyrir meðhöndlun kvartana sem er aðgengilegt öllu starfsfólki og halda fullnægjandi skrár um kvartanir og meðhöndlun þeirra.

Stefna þessi er samþykkt af stjórn bankans og skal endurskoðuð á tveggja ára fresti.