



# Stefna um meðhöndlun kvartana

Janúar 2018

<b>Útgáfa</b>	<b>Breytingar</b>	<b>Breytt af</b>	<b>Dags.</b>	<b>Staðfest af</b>	<b>Dags.</b>
1.0	Fyrsta útgáfa	Hildur Haraldsdóttir og Dagmar Clausen	3.1.2018	Áhættustefnu- nefnd	4.1.2018
1.0	Fyrsta útgáfa	Hildur Haraldsdóttir og Dagmar Clausen		Stjórn Íslandsbanka	11.1.2018

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. Tilgangur og markmið .....	4
2. Skráning, afgreiðslutími og samskiptaleiðir .....	4
3. Málsmeðferð .....	4
4. Úrskurðar og réttarúrræði .....	4
5. Eftirlit og eftirfylgni .....	5
6. Endurskoðun og verklag .....	5

Stefna um meðhöndlun kvartana

Kópavogur, 11. janúar 2018

Stjórn Íslandsbanka

---

Friðrik Sophusson  
Stjórnarformaður

---

Anna Þórðardóttir

---

Auður Finnbogadóttir

---

Árni Stefánsson

---

Hallgrímur Snorrason

---

Helga Valfells

---

Heiðrún Jónsdóttir

## 1. Tilgangur og markmið

Stefna þessi er sett til að stuðla 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 Íslandsbanka, sem og tilvonandi viðskiptavini.

Stefnan er sett á grundvelli 6. gr. reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja, nr. 1001/2018, sbr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki, nr. 161/2002, og 9. gr. reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007, sbr. 26. gr. laga um verðbréfiðskipti nr. 108/2007.

Markmið Íslandsbanka í samskiptum við viðskiptavini sína er að kvartanir, ábendingar og önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka, hlutlæga og sanngjarna afgreiðslu.

## 2. Skráning, afgreiðslutími og samskiptaleiðir

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

Íslandsbanki heldur skrá yfir kvartanir og meðhöndlun þeirra og eru slíkar upplýsingar varðveittar í að lágmarki 5 ár. Ef ekki er talið tilefni til að bregðast við kvörtun skal það rökstutt sérstaklega. Móttaka kvörtunar skal staðfest af bankanum og henni svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti og henni barst, innan hæfilegs tíma en eigi síðar en fjórum vikum frá móttöku kvörtunar. Sé ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tíamarka skal upplýsa viðskiptavin um töfina og hvenær svars er að vænta.

Kvörtun til bankans skal alla jafna vera skrifleg en kvörtunum getur jafnframt verið komið á framfæri með öðrum hætti t.a.m. með [rafrænum hætti í gegnum vef bankans](#).

Berist bankanum óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal hann óska eftir nánari upplýsingum frá kvartanda svo hægt sé að meðhöndla kvörtunina.

## 3. Málsmeðferð

Allar kvartanir eru teknar til skoðunar hjá bankanum. Afla skal viðeigandi gagna og nauðsynlegra upplýsinga um kvörtun og skulu þau gögn metin á hlutlægan hátt á grundvelli laga og fyrirliggjandi upplýsinga. Unnið skal úr kvörtunum á þeirri viðskiptaeyningu sem ber ábyrgð á því málefni sem kvartað er yfir. Öll samskipti og svör til viðskiptavina skulu vera skýr og jafnræðis gætt meðal viðskiptavina. Verði ekki fallist á kvörtun skal sú niðurstaða rökstudd í svari til kvartanda auk þess sem upplýst skal um réttarúrræði vegna ágreinings.

Viðskiptavinum skal vera frjálst að leggja fram kvörtun sér að kostnaðarlausu.

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

## 4. Úrskurðar og réttarúrræði

Telji viðskiptavinur mál sitt ekki hafa fengið efnislega umfjöllun eða úrlausn í samræmi við gildandi lög eða reglur bankans, getur hann leitað til [Umboðsmanns viðskiptavina](#).

Viðskiptavinir bankans geta skotið ágreiningi til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki sem er í umsjá Fjármálaeftirlitsins. Upplýsingar um önnur úrræði innan bankans ásamt stjórnvalds- og réttarúrræðum eru veittar á [heimasíðu bankans](#).

## 5. Eftirlit og eftirfylgni

Eigi kvörtun viðskiptavinar við rök að styðjast skal metið 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 kvörtunar skv. 2. gr. og sé þörf á úrbótum skulu viðeigandi ráðstafanir gerðar.

Regluvarsla skal hafa yfirsýn yfir kvartanaferlið og framkvæma úttektir á því og skal mat hennar á ferlinu vera hluti af ársskýrslu regluvörslu til stjórnar.

Þá skal framkvæmdarstjóri Einstaklinga hafa eftirlit með fylgni við þessa stefnu.

## 6. Endurskoðun og verklag

Stefna þessi er samþykkt af stjórn bankans og skal endurskoðuð árlega.

Íslandsbanki skal setja sér nánari verklagsreglur um meðferð ábendinga og kvartana.