



# Leiðbeiningar

landsbanki.is · 410 4000

BÆ 303 / GOTT FÓLK MCCANN

# MÆÐFERÐ KVARTANA

## Ertu óviss um réttarstöðu þína?

Markmið Landsbankans er að veita viðskiptavinum sínum bestu alhliða fjármálþjónustu, þar sem lögð er áhersla á langtíma viðskiptasamband. Ávallt er haft að leiðarljósi að starfsemi Landsbankans sé í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti. Mikilvægur hluti þessa er að bregðast fljótt og vel við ábendingum og kvörtunum sem kunna að berast frá viðskiptavinum.

Hafi viðskiptavinur einhverjar ábendingar eða kvartanir vegna meintra mistaka Landsbankans og/eða starfsmanna hans á framkvæmd laga eða reglna getur hann beint skriflegri kvörtun sinni til lögfræðisviðs Landsbankans:

Landsbankinn  
Lögfræðiráðgjöf  
Austurstræti 11  
155 Reykjavík  
kvortun@landsbanki.is

Berist kvörtun fer málið í farveg innan bankans þar sem starfsmenn svara öllum kvörtunum innan þriggja vikna ef kostur er. Starfsmenn leitast við að haga meðferð kvartana þannig að komið sé í veg fyrir að meint mistök endurtaki sig.

Ef viðskiptavinur er ósáttur við þau svör eða þær úrlausnir sem honum berast frá Landsbankanum getur hann beint kvörtun sinni til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, en nefndin fjallar m.a. um ágreining viðskiptavina við fjármálafyrirtæki. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki starfar samkvæmt samkomulagi á milli viðskiptaráðuneytis, Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja og Neytendasamtakanna.

Skilyrði fyrir meðferð úrskurðarnefndar er að viðkomandi fjármálafyrirtæki hafi hafnað kröfu viðskiptavinar eða ekki hafi tekist að leysa málið með sátt innan fjögurra vikna frá því viðskiptavinur lagði málið fyrir fjármálafyrirtækið.

Kvörtun til nefndarinnar skal afhent Fjármálaeftirlitinu skriflega á sérstöku eyðublaði sem nálgast má á skrifstofu eftirlitsins og á vef þess [www.fme.is](http://www.fme.is). Viðskiptavinur greiðir málskotsgjald skv. gjaldskrá úrskurðarnefndar hverju sinni og fæst gjaldið endurgreitt ef krafa viðskiptavinar er að hluta eða öllu leyti tekin til greina. Annan kostnað vegna nefndarinnar greiða þau fjármálafyrirtæki sem aðild eiga að nefndinni.

Mikilvægt er að málskotinu fylgi gögn sem upplýsa um þann ágreining sem er fyrir hendi, afstöðu aðila og rökstuðning. Úrskurður nefndarinnar skal liggja fyrir innan fjögurra vikna frá því að öll gögn tengd viðkomandi kvörtun bárust nefndinni. Eftir að úrskurður liggur fyrir getur viðskiptavinur skotið málinu til dómstóla.

Nefndin fjallar ekki um:

- a) Ágreining, sem samkvæmt lögum heyrir undir stjórnvöld.
- b) Kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár.
- c) Breytingar á almennri gjaldtöku fjármálafyrirtækja.
- d) Ágreiningsmál, sem eru til meðferðar almennra dómstóla eða gerðardóms.
- e) Mál, sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar. Slík frávisun skal rökstudd. Mál sem vísað er frá á þessari forsendu skal taka til meðferðar að nýju samkvæmt málskoti hafi nauðsynlegra upplýsinga verið aflað og kröfugerð skýrð.

Viðskiptavinur getur lagt málið fyrir dómstóla eða aðra aðila sé um það að ræða. Þau fjármálafyrirtæki sem eru aðilar að úrskurðarnefndinni skuldbinda sig þó til að fylgja ákvörðun hennar og greiða hugsanlegar bætur innan þess frests sem ákveðinn er nema úrskurður nefndarinnar hafi í för með sér veruleg útgjöld eða niðurstaðan hafi fordæmisgildi. Viðkomandi fjármálafyrirtæki tilkynnir þá viðskiptavini sem og nefndinni að ekki verði unað við úrskurðinn og að ekki verði greiddar bætur nema að undangengnum dómi.