



Reglur Landsbankans um meðferð kvartana

Regla nr. 201906-0698-6 | Uppfært í júní 2019 | Endurskoðun 2021 | Bankastjóri

1 TILGANGUR OG GILDISSVIÐ

Reglur þessar eru settar á grundvelli 19. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki, 6. gr. reglna nr. 1001/2018, um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja og 9. gr. reglugerðar nr. 995/2007, um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja.

Tilgangur reglna þessara er að tryggja gagnsætt verklag við úrvinnslu kvartana og ábendinga sem berast Landsbankanum hf., (hér eftir nefndur „bankinn“). Með markvissri úrvinnslu kvartana er leitast við að leiðrétta mál gagnvart kvartanda ef svo ber undir og bæta þjónustu við viðskiptavinum. Þá er tilgangur reglnanna að meðferð kvörtunarmála sé í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur á fjármálamarkaði.

2 FERLI KVARTANA

Viðkomandi viðskiptaeyning ber ábyrgð á því að leyst sé úr þeim kvörtunum sem þeim berast. Ef sá starfsmaður sem móttækur kvörtun eða yfirmaður hans ná ekki að leysa úr kvörtuninni er henni vísað til þjónustuværs – Kvartanaþjónustu (hér eftir nefnd „Kvartanaþjónusta“) sem hefur umsjón með úrlausn og eftirfylgni kvartana. Starfsmenn Kvartanaþjónustu veita öðrum deildum ráðgjöf og er þeim innan handar við úrlausn kvartana. Komi upp vafi hvernig afgreiða skuli kvörtun þá skal Kvartanaþjónusta hafa samráð við Áhættustýringu, Lögfræðideild, Regluvörslu eða umboðsmann viðskiptavina.¹

Sá sem móttækur kvörtun skal ávallt staðfesta móttöku hennar og veita kvartanda upplýsingar um meðhöndlun málsins. Öllum kvörtunum ber að svara eins fljótt og kostur er, skriflega eða með sambærilegum hætti og hún barst, eða eigi síðar en innan fjögurra vikna frá því kvörtun barst. Takist það ekki skal upplýsa viðskiptavin um slíkt, ástæður þess ásamt upplýsingum hvenær svars er að vænta. Starfsmenn Kvartanaþjónustu skulu fylgjast með því að öllum skráðum kvörtunum sé svarað innan hæfilegs frests.

Enginn kostnaður fellur á viðskiptavin við að leggja fram kvörtun samkvæmt reglum þessum.

3 KVARTANASKRÁ

Starfsmenn Kvartanaþjónustu skulu halda skrá yfir allar kvartanir og tengd skjöl sem berast Landsbankanum. Kvartanir skulu flokkaðar eftir því hvort um er að ræða (a) meint brot á lögum, reglum eða verkferlum eða (b) athugasemd við veitta þjónustu.

Í kvartanaskrá skulu koma fram upplýsingar um efni og tegund kvörtunar, dagsetning kvörtunar, öll gögn sem tilheyra málinu og efni niðurstöðu kvörtunarinnar ásamt upplýsingum um hvenær svar var gefið. Tryggja skal rétta meðhöndlun persónu upplýsinga þannig að þær séu unnar með sanngjörnum, málefnalegum og lögmætum hætti og að öll meðferð þeirra sé í samræmi við vandaða vinnsluhætti persónuupplýsinga.

4 SKOÐUN MÁLS

Landsbankinn skal meðhöndla allar kvartanir sem berast með því að afla nauðsynlegra upplýsinga og gagna og meta þau á hlutlægan hátt. Upplýsingar skulu svo veittar viðskiptavinum

¹ Umboðsmaður viðskiptavina er hlutlaus aðili sem hefur það hlutverk að stuðla að farsælli úrlausn ágreiningsmála milli bankans og viðskiptavina hans. Þjónustuver vísar málum til umboðsmanns í samráði við viðskiptavinum, óski þeir þess.

á skýran og skilmerkilegan hátt.

Þeir sem fara með skoðun máls skulu hafa óheftan aðgang að þeim gögnum sem nauðsynleg teljast til að skoða málið ásamt heimild til afritunar þeirra. Starfsmönnum er óheimilt að breyta eða eyða hverjum þeim gögnum sem geta haft áhrif á skoðun eða úrlausn kvörtunar.

5 ÚRSKURÐARNEFND

Telji Kvartanaþjónusta kvörtun viðskiptavinar um meint brot á lögum og reglum ekki eiga við rök að styðjast skal viðskiptavini bent á að hann geti beint kvörtun sinni til Úrskurðanefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki eða leitað til dómstóla.

6 EFTIRFYLGNI

Sú viðskiptaæining sem kvörtunin beinist að skal fylgja kvörtun viðskiptavinar eftir þar til málið telst lokið af hálfu Kvartanaþjónustunnar. Eigi kvörtun viðskiptavinar er varðar meint brot á lögum, reglum eða verkferlum við rök að styðjast skal Kvartanaþjónusta beina því til eiganda ferils að gera viðeigandi breytingar í þeim tilgangi að koma megi í veg fyrir að mistök endurtaki sig. Slíkar beiðnir skulu vistaðar með viðkomandi kvörtun og svari við henni.

Kvartanaþjónusta skal reglulega meta og greina afgreiðslu kvartana með skýrslu til rekstraráhættunefndar þar sem fram koma helstu orsakir kvartana, endurteknar kvartanir, kvartanir vegna kerfisbundinna vandamála og kvartanir sem fela í sér hugsanlega laga- og kerfisáhættu. Þá skal Kvartanaþjónusta tilkynna Lögfræðideild og Regluvörslu um allar kvartanir sem varða meint brot á lögum, reglum og / eða ferlum bankans.

Viðskiptaæiningarnar geta svo fylgst með skýrslum sem berast frá Kvartanaþjónustunni eða fylgt málum eftir með þeim hætti.