



# Reglur Landsbankans um meðferð kvartana

---

Regla nr. 201001-1003-4 | Uppfært í ágúst 2017 | Endurskoðun 2018 | Bankastjóri

## 1. Tilgangur

Tilgangur reglna þessara er að tryggja gagnsætt og skilvirkt verklag við úrvinnslu kvartana sem berast Landsbankanum hf. (hér eftir einnig 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.

Reglur þessar eru settar á grundvelli 19. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki, 6. gr. reglna nr. 672/2017, um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja og 9. gr. reglugerðar nr. 995/2007, um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja.

## 2. Ferli kvartana

Starfsmenn skulu leitast við að leysa úr kvörtunum sem þeim berast. Ef sá starfsmaður sem móttækur kvörtun eða yfirmaður hans ná ekki að leysa úr kvörtuninni er henni vísað til kvartanaþjónustu sem hefur umsjón með úrlausn og eftirfylgni kvartana. Starfsmenn kvartanaþjónustu veita ráðgjöf og eru öðrum deildum innan handar við úrlausn kvartana.

Viðskiptavinir geta ávallt beint kvörtun sinni til kvartanaþjónustu sem leitast við að leysa úr kvörtuninni.

Kvartanaþjónusta flokkar kvartanir sem berast Landsbankanum eftir því hvort um er að ræða meint brot á lögum, reglum eða verkferlum eða almenna ábendingu um bættu þjónustu. Komi upp vafi um slíkt mat skal kvartanaþjónusta hafa samráð við áhættustýringu, regluvörð eða lögfræðideild. Lögfræðideild skal hafa yfirumsjón með afgreiðslu kvartana um meint brot á lögum og reglum. Lögfræðideild tilnefnir tengilið sem annast meðferð slíkra kvartana í samstarfi við kvartanaþjónustu og regluvörslu.

Lögfræðideild getur falið öðrum deildum innan bankans að undirbúa svör við kvörtunum sem varða brot á lögum og reglum og annast úrvinnslu þeirra. Lögfræðideild skal yfirfara niðurstöður í slíkum málum áður en niðurstöður eru sendar viðskiptavinum. Starfsmönnum kvartanaþjónustu skal ávallt send tilkynning þegar máli er lokið.

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

## 3. Svar til viðskiptavina

Sá sem móttækur kvörtun skal ávallt staðfesta móttöku hennar og veita upplýsingar um meðhöndlun málsins.

Öllum kvörtunum og ábendingum ber að svara eins fljótt og kostur eða eigi síðar en innan fjögurra vikna. 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.

## 4. Kvartanaskrá

Starfsmenn kvartanaþjónustu skulu halda skrá yfir allar kvartanir sem berast Landsbankanum. Skráin skal yfirfarin af starfsmönnum kvartanaþjónustu. Í kvartanaskrá skulu koma fram upplýsingar um efni og tegund kvörtunar, dagsetningu kvörtunar, öll gögn sem tilheyra málinu og efni niðurstöðu kvörtunarinnar ásamt upplýsingum um hvenær svar var gefið. Tryggja skal rétta meðhöndlun persónulegra upplýsinga og hættu á hagsmunaárekstrum með aðgangsstýringum.

Öll skjöl tengd kvörtunum skulu varðveitt í skjalavistunarkerfi bankans og/eða í viðskiptamannakerfi.

## 5. Skoðun máls

Landsbankinn skal meðhöndla allar kvartanir sem berast með því að afla nauðsynlegra upplýsinga og gagna og meta þau á hlutlægán 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.

## 6. Úrskurðarnefnd

Telji lögfræðideild 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.

## 7. Eftirfylgni

Eigi kvörtun viðskiptavinar er varðar brot á lögum, reglum eða verkferlum við rök að styðjast skal tilkynna regluvörslu um það.

Leggja skal mat á það hvort setja þurfi nýjar reglur/verkferla innan bankans til að koma megi í veg fyrir að mistök endurtaki sig. Í þeim tilvikum sem slíkt er talið nauðsynlegt skal skriflegum ábendingum komið til yfirmanns viðkomandi deildar/sviðs bankans. Slíkar ábendingar skulu vistaðar með viðkomandi kvörtun og svari við henni.

Kvartanadeild skal reglulega meta og greina afgreiðslu kvartana með skýrslu til rekstraráættunefndar þar sem fram koma helstu orsakir kvartana, endurteknar kvartanir, kvartanir vegna kerfisbundinna vandamála og kvartanir sem fela í sér hugsanleg laga- og kerfisáætta.