



Reglur Landsbankans um meðferð kvartana

Regla nr. 201906-0698-7 | Uppfært í maí 2022 | Endurskoðun 2023 | Bankastjóri

1 Tilgangur og gildissvið

Tilgangur reglna þessara er að efla traust og gagnsæi við úrvinnslu kvartana og ábendinga sem berast Landsbankanum hf., (hér eftir nefndur „bankinn“) og að slík erindi fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu. Með markvissri úrvinnslu kvartana er leitast við að leiðrétta mál gagnvart kvartanda ef svo ber undir og bæta þjónustu við viðskiptavinum sem á eða hefur átt í viðskiptum við bankann. Þá er tilgangur reglnanna að meðferð kvörtunarmála sé í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur á fjármálamarkaði.

2 Ferli kvartana

Viðskiptavinir geta komið kvörtun á framfæri með því að senda tölvupóst á landsbankinn@landsbankinn.is en nánari upplýsingar um móttöku kvartana er að finna á vef bankans.

Viðkomandi viðskiptaeyning ber ábyrgð á því að leyst sé úr þeim kvörtunum sem þeim berast. Með kvörtun er átt við hvers kyns athugasemd til bankans t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

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.

Ef sá starfsmaður sem móttækur kvörtun eða yfirmaður hans ná ekki að leysa úr kvörtuninni er henni vísað til þjónustuvers – 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 þ.m.t. persónuverndarfulltrúa eða umboðsmann viðskiptavina. (Persónuverndarfulltrúi og umboðsmaður viðskiptavina eru hlutlausir aðilar sem hafa það hlutverk að stuðla að farsælli úrlausn ágreiningsmála milli bankans og viðskiptavina hans og aðstoða viðskiptavini við að neyta réttar síns. Þjónustuver vísar málum til framangreindra aðila í samráði við viðskiptavini, óski þeir þess.).

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 og meðhöndlun þeirra. 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, dagsetningu kvörtunar, öll gögn sem tilheyra málinu og efni niðurstöðu kvörtunarinnar eða afstöðu bankans til hennar ásamt upplýsingum um dagsetningu niðurstöðu. Tryggja skal rétta meðhöndlun persónuupplýsinga þannig að þær séu unnar með sanngjörnum, málefnalegum og lögmætum hætti og að öll meðferð þeirra sé í samræmi við lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og reglur bankans um sama efni.

Upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra eru varðveittar að lágmarki í fimm ár frá því að kvörtun berst.

4 Skoðun máls

Landsbankinn skal meðhöndla allar kvartanir sem berast með því að afla nauðsynlegra upplýsinga og gagna og meta þau á hlutlægán hátt. Upplýsingar skulu svo veittar viðskiptavinum á skýran og skilmerkilegan hátt. Berist óskýr kvörtun frá viðskiptavinum þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal óska eftir nánari upplýsingum frá þeim sem kvartar.

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 Kvörtun ekki tekin til greina

Telji bankinn kvörtun viðskiptavinar um meint brot á lögum og reglum ekki eiga við rök að styðjast eða ef kvörtun er ekki að fullu tekin til greina skal afstaða bankans rökstudd skriflega og viðskiptavini veittar upplýsingar um réttarúrræði m.a. 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 málinu telst lokið af hálfu Kvartanaþjónustunnar eða annars aðila innan bankans. Eigi kvörtun viðskiptavinar er varðar meint brot á lögum, reglum eða verkferlum við rök að styðjast skal Kvartanaþjónusta framsenda kvörtunina til regluvörslu bankans sem bregst við kvörtun í samræmi við lög og reglur bankans eftir atvikum með því að 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. Regluvarsla gerir reglulega úttekt á meðhöndlun kvartana.

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

Kvartanaþjónusta skal fyrir 1. mars árlega veita Fjármálaeftirliti Seðlabankans skýrslu um mótteknar kvartanir, m.a. um fjölda kvartana og tölfræði sem tekin hefur verið saman um þær, meðhöndlun þeirra og upplýsingar um framkvæmd innra eftirlits með framfylgd stefnu um meðhöndlun kvartana.

7 Uppljóstrun

Landsbankinn hefur innleitt ráðstafanir til að takmarka hættu á spillingu eða misferli af hálfu starfsfólks bankans, eða verktaka á hans vegum, og stuðla að því að upplýst verði um og dregið úr lögbrotum og annarri ámælisverðri háttsemi sem tengist starfsemi bankans.

Landsbankinn hvetur þá sem starfa hjá eða fyrir bankann og hafa vitneskju um brot, möguleg brot eða tilraunir til brota á lögum eða reglum bankans um að tilkynna um slíka háttsemi sem ætlað er að valda bankanum, samfélaginu eða viðskiptavinum tjóni. Tilkynningar um hvers kyns misferli í starfsemi bankans má senda til regluvörslu bankans eða innri endurskoðunar á netföngin regluvordur@landsbankinn.is eða innriendurskodun@landsbankinn.is.

Jafnframt má koma ábendingum á framfæri beint við Fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands í gegnum sérstaka samskiptagátt sem finna má á vefsíðu eftirlitsins, www.fme.is/eftirlit/tilkynningar-um-brot.