



Stefna um meðferð kvartana

30. maí 2023

Stefna um meðferð kvartana

Það er stefna Landsbankans að kvartanir viðskiptavina hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð og að meðferð kvartana uppfylli kröfur laga og reglna eins og þau eru á hverjum tíma.

Það er markmið bankans að öllum kvörtunum sé svarað á skýran hátt eins fljótt og unnt er og eigi síðar en fjórum vikum eftir að þær berast. Ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina veitir bankinn skriflegan rökstuðning ásamt upplýsingum um önnur réttarræði.

Ábyrgð

Framkvæmdastjórar bera ábyrgð á því að brugðist sé við kvörtunum sem varða þeirra starfssvið í samræmi við þessa stefnu og ferli bankans.

Þjónustuver hefur umsjón með meðferð kvartana og veitir öðrum deildum ráðgjöf og stuðning, eftir atvikum í samráði við aðrar einingar. Þjónustuver vaktar og greinir meðhöndlun kvartana og upplýsir viðeigandi einingar um helstu orsakir þeirra, þannig að unnt sé að grípa til viðeigandi ráðstafna til að bæta þjónustu bankans.

Ef bankinn hafnar kvörtun viðskiptavinar, í heild eða að hluta, býðst viðskiptavinum að vísa niðurstöðunni til Regluvarslu bankans, sem metur hvort málsmeðferð hafi verið í samræmi gildandi kröfur. Telji Regluvarsla að málsmeðferðin hafi verið ófullnægjandi skal kvörtun tekin til meðferðar að nýju.

Innleiðing

Framkvæmdastjóri einstaklingssviðs skal gæta þess að Þjónustuver grípi til eftirfarandi ráðstafana til að framfylgja þessari stefnu:

- Að viðhalda skjalfestu ferli fyrir meðferð kvartana sem er aðgengilegt öllu starfsfólki, ásamt viðeigandi upplýsingum um ferlið á vefsíðu bankans.
- Að halda fullnægjandi skrár um kvartanir og meðferð þeirra

Eftirlit og upplýsingagjöf

Regluvarsla hefur eftirlit með að þessari stefnu sé fylgt. Regluvarsla gerir árlega úttekt á meðhöndlun kvartana og sinnir árlegri skýrslugjöf um meðferð kvartana til rekstraráhættunefndar bankans og fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands.

Regluvarsla skal fjalla um framkvæmd þessarar stefnu í ársskýrslu til bankaráðs.