



Meðferð kvartana

30. maí 2023

Meðferð kvartana

Við viljum vita hvað þér finnst. Ábendingar og athugasemdir eru okkur stöðug hvatning til að bæta þjónustuna og finna leiðir til að einfalda viðskiptavinum lífið.

Hér má finna nánari lýsingu á því hvernig við tryggjum skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu á kvörtunum.

Hvernig get ég komið kvörtun á framfæri?

Hafir þú tekið eftir einhverju sem mætti betur fara hjá Landsbankanum biðjum við þig um að láta okkur vita. Þú getur komið kvörtun á framfæri með eftirfarandi hætti:

- Í gegnum „Hafa samband“ á vefsíðu bankans, www.landsbankinn.is
- Með tölvupósti á landsbankinn@landsbankinn.is
- Símlíðis í gegnum Þjónustuver í s. (+354) 410 4000
- Með bréfpósti á Landsbankinn hf., b.t. Þjónustuvers, Reykjastræti 6, 101 Reykjavík

Við sendum þér staðfestingu á að kvörtunin hafi verið móttækin og svörum spurningum sem þú kannt að hafa um ferli bankans við meðferð kvartana.

Meðhöndlun kvartana

Við leggjum okkur fram við að skoða sérhverja kvörtun á hlutlægan hátt og komast að rót vandans. Við öflum allra nauðsynlegra upplýsinga til að greina málið, þar á meðal frá þér, ef á þarf að halda.

Kvörtunum er svarað með skýrum hætti eins fljótt og kostur er. Þú mátt vænta þess að svar berist innan fjögurra vikna en við látum þig vita ef það reynist ómögulegt, og þá hvers vegna.

Hvernig er brugðist við kvörtunum?

Allar kvartanir eru að lágmarki skráðar þannig að við getum dregið af þeim lærdóm til að bæta þjónustuna. Viðbrögð við réttmætum kvörtunum eru ólík eftir málsatvikum, en sem dæmi má nefna:

- Við biðjumst afsökunar hafir þú orðið fyrir óþægindum vegna bilana, mistaka eða óviðeigandi háttsemi sem við berum ábyrgð á og reynum að leiðrétta málið.
- Kvörtun sem varðar óviðeigandi háttsemi starfsfólks er vísað til viðeigandi stjórnanda og Mannauðsdeildar og kann að varða áminningu eða brottrekstur.
- Kvörtun sem varðar meint lögbrot bankans er vísað til Regluvörslu til skoðunar.
- Kvörtun um meðferð bankans á persónuupplýsingum þínum er vísað til persónuverndarfulltrúa til skoðunar.

Ef við teljum ekki forsendur til að taka kvörtun til greina að fullu þá færð þú skriflegan rökstuðning ásamt upplýsingum um önnur réttarræði, svo sem að:

- Beina kvörtun til [Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki](#)
- Óska eftir leiðbeiningum eða koma ábendingu á framfæri við [fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands](#)
- Senda ábendingu eða fyrirspurn til [Neytendastofu](#)
- Hafa samband við [lögmann](#) til að leita réttar þíns fyrir dómstólum

Við bjóðum þér einnig að vísa niðurstöðunni til [Regluvörslu](#) bankans, sem kannar hvort málsmeðferð hafi verið í samræmi við lög, reglur og verklag bankans. Telji Regluvarsla að málsmeðferðin hafi verið ófullnægjandi er kvörtunin tekin til meðferðar að nýju.

Við vekjum einnig athygli á að Landsbankinn er aðili að [Tryggingasjóði vegna fjármálafyrirtækja](#), sem veitir viðskiptavinum lágmarksvernd vegna greiðsluferfiðleika fjármálafyrirtækja.

Skráning kvartana

Allar kvartanir eru skráðar í kerfi bankans, ásamt upplýsingum um málsmeðferðina. Kvartanir eru skráðar á þitt nafn nema þú óskir sérstaklega eftir öðru. Kvörtun er varðveitt að lágmarki í fimm ár frá því hún barst. Kvartanaskrá er notuð í gæðaeftirliti og eftirliti með fylgni við lög og reglur. Bankinn gætir þess að öll meðferð persónuupplýsinga samræmist lögum um persónuvernd, líkt og lýst er í [persónuverndarstefnunni okkar](#).