



Stefna um meðhöndlun kvartana

September 2020

| Útgáfa | Breytingar | Breytt af | Dags. | Staðfest af | Dags. |
|--------|---------------|--|----------|-----------------------|-----------|
| 1.0 | Fyrsta útgáfa | Hildur Haraldsdóttir og Dagmar Clausen | 3.1.2018 | Áhættustefnu- nefnd | 4.1.2018 |
| 1.0 | Fyrsta útgáfa | Hildur Haraldsdóttir og Dagmar Clausen | | Stjórn Íslandsbanka | 11.1.2018 |
| 1.1 | Uppfærsla | Dagmar Clausen og Margrét Berg Sverrisdóttir | | Stjórn Íslands- banka | 30.9.2020 |

Allur réttur áskilinn. Ekki má fjölfalda, vista eða dreifa skjalinu með neinum hætti, þ. á m. ljósrita eða hljóðrita, án fyrirfram veitts skriflegs leyfis Íslandsbanka hf. eða sérstakrar heimildar í lögum.

Efnisyfirlit

| | |
|--|---|
| 1. Inngangur | 4 |
| 2. Skráning og samskiptaleiðir | 4 |
| 3. Málsmeðferð | 4 |
| 4. Úrskurðar og réttarúrræði | 5 |
| 5. Eftirfylgni og úrvinnsla kvartana | 5 |
| 6. Eftirlit | 5 |
| 7. Endurskoðun og verklag | 5 |

Stefna um meðhöndlun kvartana

Kópavogur, 30. september 2020

Stjórn Íslandsbanka

Hallgrímur Snorrason
Stjórnarformaður

Anna Þórðardóttir

Árni Stefánsson

Flóki Halldórsson

Frosti Ólafsson

Guðrún Þorgeirsdóttir

Heiðrún Jónsdóttir

1. Inngangur

1.1. Tilgangur og markmið

Stefna þessi er sett til að stuðla gagnsæju og skilvirku verklagi við meðhöndlun og úrvinnslu kvartana sem berast Íslandsbanka hf. (hér eftir bankinn) frá viðskiptavinum. Með viðskiptavini í reglum þessum er bæði átt við einstaklinga og lögaðila sem eiga eða hafa átt í viðskiptum við bankann, sem og tilvonandi viðskiptavini.

Markmið Íslandsbanka í samskiptum við viðskiptavini sína er að kvartanir, ábendingar og önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka, hlutlæga og sanngjarna afgreiðslu.

1.2. Lagalegur bakgrunnur

Stefnan er sett á grundvelli 6. gr. reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálfyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja, nr. 1001/2018, sbr. 19. gr. laga um fjármálfyrirtæki, nr. 161/2002, og 9. gr. reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálfyrirtækja, nr. 995/2007, sbr. 26. gr. laga um verðbréfiðskipti nr. 108/2007.

2. Skráning og samskiptaleiðir

Með kvörtun samkvæmt stefnu þessari er átt við hvers kyns athugasemd til bankans t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Kvörtun til bankans skal alla jafna vera skrifleg og má koma á framfæri með ýmsum samskiptaleiðum, s.s. með tölvupósti, bréfleiðis eða með [rafrænum hætti í gegnum vef bankans](#).

Viðskiptavinum skal vera frjálst að leggja fram kvörtun sér að kostnaðarlausu.

Sérhver kvörtun skal skráð miðlægt af þeim starfsmanni sem móttækur kvörtunina í samræmi við viðeigandi verklag, sbr. 7. gr. Bankinn heldur skrá yfir kvartanir og meðhöndlun þeirra og eru slíkar upplýsingar varðveittar í að lágmarki 5 ár.

Öll vinnsla persónuupplýsinga skal gerð með sanngjörnum, málefnalegum og lögmætum hætti og öll meðferð þeirra skal vera í samræmi við vandaða vinnsluhætti persónuupplýsinga og persónuverndarstefnu bankans.

3. Málsmeðferð

Allar kvartanir eru teknar til skoðunar hjá bankanum. Ef ekki er talið tilefni til að bregðast við kvörtun skal það rökstutt sérstaklega. Móttaka kvörtunar skal staðfest af bankanum og henni svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti og kvörtun barst, innan hæfilegs tíma en eigi síðar en fjórum vikum frá móttöku kvörtunar.

Sé ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal upplýsa viðskiptavin um töfina og hvenær svars er að vænta.

Afla skal viðeigandi gagna og upplýsinga um kvörtun og skulu þau gögn metin á hlutlægan hátt á grundvelli viðeigandi laga og fyrirliggjandi upplýsinga.

Berist bankanum óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal sá starfsmaður sem tekur á móti kvörtuninni óska eftir nánari upplýsingum frá viðskiptavini svo hægt sé að meðhöndla kvörtunina.

Unnið skal úr kvörtun hjá þeirri viðskiptaeyningu sem ber ábyrgð á því málefni sem kvartað er yfir og skal sú viðskiptaeyning fylgja kvörtun viðskiptavinar eftir þar til málinu telst lokið.

Öll samskipti og svör til viðskiptavina skulu vera skýr og jafnræðis gætt meðal viðskiptavina. Verði ekki fallist á kvörtun skal sú niðurstaða rökstudd í svari til viðskiptavinar auk þess sem upplýst skal um réttarúrræði vegna ágreinings.

Bankinn áskilur sér rétt til að leiða hjá sér kvartanir eða samskipti sem eru ómálefnaleg eða fela í sér hótun í garð starfsmanna eða fjölskyldna þeirra. Alvarlegar eða ítrekaðar hótanir kunna að sæta kæru af hálfu bankans.

4. Úrskurðar og réttarúrræði

Telji viðskiptavinur mál sitt ekki hafa fengið efnislega umfjöllun eða úrlausn í samræmi við gildandi lög eða reglur bankans, getur hann leitað til [Umboðsmanns viðskiptavina](#).

Einstaklingar geta leitað til [persónuverndarfulltrúa](#) með öll mál sem tengjast vinnslu á persónuupplýsingum þeirra og hvernig þeir geti leitað réttar síns samkvæmt persónuverndarlögum.

Viðskiptavinir bankans geta skotið ágreiningi til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki sem er í umsjá fjármálaeftirlitsins Seðlabanka Íslands. Upplýsingar um önnur úrræði innan bankans ásamt stjórnvalds- og réttarúrræðum eru veittar á [heimasíðu bankans](#).

5. Eftirfylgni og úrvinnsla kvartana

Eigi kvörtun viðskiptavinar við rök að styðjast skal viðkomandi viðskiptaeyning meta hvort um sérstakt tilvik sé að ræða eða hvort úrbóta sé þörf til að koma í veg fyrir mistök eða óhagræði viðskiptavina, t.d. með breytingum á verklagi innan bankans. Niðurstöður þessa mats skulu vistaðar með gögnum kvörtunar skv. 2. gr. og sé þörf á úrbótum skulu viðeigandi ráðstafanir gerðar.

6. Eftirlit

6.1. Eftirlit með innleiðingu og upplýsingagjöf

Áhættustýring hefur eftirlit með innleiðingu stefnu þessarar og upplýsir Rekstrar- og öryggisnefnd (RÖN), Áhættustefnunefnd og stjórn með heildstæðum hætti um stöðu og meðferð kvartana.

6.2. Kvartanir vegna fjárfestingar- og viðbótarþjónustu

Regluvarsla ber ábyrgð á greiningu kvartana er varða fjárfestingar- og viðbótarþjónustu sem veitt er af hálfu bankans og hefur yfirsýn með eftirfylgni og meðferð þeirra innan bankans.

Regluvarsla skal reglulega meta og greina meðferð kvartana vegna fjárfestingar- og viðbótarþjónustu og upplýsa RÖN og meta, í samráði við áhættustýringu, mögulega rekstraráhættu í tengslum við málaflokkinn.

7. Endurskoðun og verklag

Stefna þessi er samþykkt af stjórn bankans og skal endurskoðuð á tveggja ára fresti.

Íslandsbanki setur sér nánari verklagsreglur um meðferð ábendinga og kvartana.