

Reglur um meðferð kvartana

Samþykkt 18.10.2017 / Áætluð endurskoðun 18.10.2018 / Ábyrgðaraðili: Regluvörður

1. Tilgangur og gildissvið

- 1.1. Tilgangur reglnanna er að tryggja að ferli við úrvinnslu kvartana viðskiptavina Kviku banka hf. (*hér eftir nefndur bankinn*) sé sanngjarnt, gagnsætt og að úrvinnslu- og svartími mála sé eins skammur og kostur er. Þá er tilgangur reglnanna einnig að koma í veg fyrir að mistök starfsmanna bankans eða brot á lögum og reglum endurtaki sig.
- 1.2. Reglurnar gilda um alla starfsemi bankans og kvartanir vegna ytri og innri starfsemi hans.
- 1.3. Reglurnar eru settar með vísan til laga nr. 108/2007 um verðbréfavíðskipti, reglugerðar nr. 995/2007 um fjárfestavernd og víðskiptahætti fjármálafyrirtækja, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og reglna Fjármálaeftirlitsins nr. 672/2017 um heilbrigða og eðlilega víðskiptahætti fjármálafyrirtækja.
- 1.4. Reglurnar skulu teljast vera skrifleg stefna bankans um meðhöndlun kvartana.

2. Móttaka og skráning kvartana


- 2.1. Kvartanir víðskiptavina skulu skráðar af þeim starfsmanni sem móttækur þær í hvert skipti.
- 2.2. Í kvörtun skal eftirfarandi koma fram:
 - 2.2.1. Greinargóð lýsing á kvörtunarefni.
 - 2.2.2. Fullt nafn víðskiptavinar.
 - 2.2.3. Dagsetning framlagningar kvörtunar.
 - 2.2.4. Póstáritun svarsendingar bankans.
 - 2.2.5. Símanúmer og netfang víðskiptamanns.
 - 2.2.6. Undirritun víðskiptavinar eða umboðsmanns hans skv. umboði.
- 2.3. Berist óskýr kvörtun skulu starfsmenn bankans óska eftir nánari upplýsingum frá viðkomandi víðskiptavini.
- 2.4. Starfsmenn bankans skulu taka á móti öllum kvörtunum eða ábendingum sem víðskiptavinur ber upp, staðfesta móttöku kvörtunar, leiðbeina viðkomandi um hvernig hún skuli borin fram og hvernig farið sé með úrlausn kvartana samkvæmt þessum reglum.

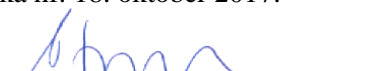
3. Meðferð kvartana


- 3.1. Sá starfsmaður bankans sem tekur á móti kvörtun frá víðskiptavini eða öðrum starfsmanni bankans skal koma henni án tafar til regluvarðar.
- 3.2. Sá starfsmaður bankans sem móttækur kvörtun eða kemur að umsýslu hennar skal gæta fyllsta trúnaðar um efni hennar og úrlausn.

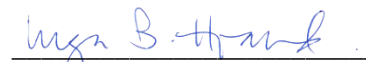
- 3.3. Regluvörður annast skoðun mála vegna kvartana viðskiptavina er varða brot á lögum, reglum og verkferlum. Kvörtunum vegna annarra mála skal regluvörður koma í farveg til viðeigandi eininga innan bankans sem og hafa eftirfylgni með úrlausn málsins.
 - 3.4. Úrvinnsla kvörtunar skal fara fram eins fljótt og auðið er að teknu tilliti til eðlis hennar, en þó eigi síðar en fjórum vikum eftir að hún er móttækin.
 - 3.5. Við úrlausn kvörtunar skulu starfsmenn bankans beita öllum tiltækum úrræðum til að komast að hlutlægri niðurstöðu.
 - 3.6. Kalla skal eftir viðeigandi gögnum til að ljúka úrvinnslu kvörtunar og skjala þau gögn sem úrlausn hennar er byggð á.
 - 3.7. Þegar búið er að skoða kvörtunarefni á fullnægjandi hátt skal gera viðskiptavini skriflega, eða með sambærilegum hætti og kvörtun barst, grein fyrir niðurstöðu skoðunarinnar.
 - 3.8. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan fjögurra vikna skal sá er kom kvörtun á framfæri upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.
 - 3.9. Sé kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu tekin til greina, skal upplýsa hann um afstöðu bankans með skriflegum rökstuðningi og veita honum upplýsingar um réttarúrræði ef ágreiningur rís á milli aðilanna.
4. **Kvartanir**
 - 4.1. Regluvörður skal halda skrá yfir kvartanir viðskiptavina.
 - 4.2. Regluvörður og eftir atvikum innri endurskoðandi bankans skulu hafa eftirlit með því að kvartanir séu meðhöndlaðar á viðeigandi hátt.
5. **Úrskurðarnefnd**
 - 5.1. Leiði úrlausn bankans til þeirrar niðurstöðu að kvörtun viðskiptavinar varðandi meint brot á lögum og reglum eigi ekki við rök að styðjast skal viðkomandi bent á þann möguleika að beina kvörtun sinni til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.
6. **Endurskoðun verkferla**
 - 6.1. Eigi kvörtun viðskiptamanns við rök að styðjast og varðar við brot á lögum, reglum eða verkferlum skal regluvörður meta hvort úrbóta sé þörf á regluverki bankans til að slíkt brot endurtaki sig ekki. Telji regluvörður það nauðsynlegt skal hann koma skriflegri ábendingu til yfirmanns þeirrar einingar innan bankans sem kvörtunin beinist að.

Samþykkt af stjórn Kviku banka hf. 18. október 2017.


Þorsteinn Pálsson


Guðmundur Þórðarson


Jónas Hagan Guðmundsson


Inga Björg Hjaltadóttir

Hrönn Sveinsdóttir
Hrönn Sveinsdóttir