

# Reglur um meðferð kvartana

Samþykkt 30. september 2021 / Ábyrgðaraðili: Regluvörður

## 1. Almenn atriði

### 1.1. Tilgangur

Tilgangur reglna þessara er að tryggja að kvartanir viðskiptavina Kviku banka hf. („Kvika“ eða „bankinn“) hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð.

### 1.2. Lagagrundvöllur

Reglurnar eru settar með vísan til laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga og reglna settra á grundvelli þeirra, sbr. einkum 26. gr. reglugerðar (ESB) 2017/565, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og reglna Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana, rafeyrisfyrirtækja og rekstraraðila sérhæfðra sjóða nr. 499/2021.

### 1.3. Skilgreiningar

*viðskiptavinur*: einstaklingur eða lögaðili sem á eða hefur átt í viðskiptum við bankann sem og hugsanlega viðskiptavini.

*kvörtun*: hvers konar athugasemd um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

## 2. Upplýsingagjöf til viðskiptavina

Reglur þessar skulu birtar með aðgengilegum hætti á heimasíðu bankans.

Á heimasíðu bankans skal leiðbeina viðskiptavinum um hvernig kvörtun skuli komið á framfæri, hvaða upplýsingar séu nauðsynlegar svo leyst verði fljótt og örugglega úr kvörtun, hvernig leyst sé úr kvörtunum innan bankans og þau réttarúrræði sem viðskiptavini standa að öðru leyti til boða, sbr. grein 7.

Allar upplýsingar starfsmenn bankans veita í tengslum við meðhöndlun kvartana skulu veittar viðskiptavini á skýran og skilmerkilegan máta.

## 3. Afhending kvartana

Viðskiptavinir geta komið kvörtunum og öðrum ábendingum á framfæri sér að endurgjaldslausu með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu bankans (<https://www.kvika.is/fyrirspurn/>) eða með því að hafa beint samband við regluvörð:

Kvika banki hf.  
b.t. regluvarðar  
Katrínartúni 2

105 Reykjavík  
Sími: 540-3200  
Netfang: [regluvordur@kvika.is](mailto:regluvordur@kvika.is)

#### 4. Meðhöndlun kvartana

##### 4.1. Skipulag

Regluvarsla er sú starfseining innan bankans sem sér um meðhöndlun kvartana sem bankanum berast. Regluvörður skal vinna úr kvörtunum viðskiptavina í samstarfi við starfsmenn þess sviðs sem kvörtun varðar.

##### 4.2. Móttaka kvörtunar

Kvörtun telst móttokin þegar hún berst með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu bankans (<https://www.kvika.is/fyrirspurn/>), eða til regluvarðar með tölvupósti eða bréflega.

Kvörtun sem send er með tölvupósti á aðra starfsmenn bankans telst fyrst sannanlega komin til skila þegar viðkomandi starfsmaður staðfestir móttöku hennar.

Kvartanir sem móttæknar eru af öðrum starfsmönnum bankans skulu sendar regluverði eigi síðar en næsta virka dag eftir að kvörtun er móttekin.

Regluvörður skal staðfesta móttöku kvörtun við viðskiptavin, skrá kvörtun og veita upplýsingar um meðhöndlun hennar.

##### 4.3. Úrvinnsla kvörtunar

Unnið skal úr kvörtun eins fljótt og auðið er að teknu tilliti til eðlis hennar og skal henni svarað eigi síðar en fjórum vikum eftir móttöku. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan fjögurra vikna skal viðskiptavinur upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.

Afla skal allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtun og þau metin á hlutlægan hátt.

Ef þörf er á frekari upplýsingum eða gögnum svo unnt sé að taka afstöðu til kvörtunar skal óska eftir þeim frá viðskiptavini og, ef við á, upplýsa um innan hvaða tímamarka þeirra sé óskað.

Þegar úrvinnslu kvörtunar er lokið skal viðskiptavini gerð skriflega grein fyrir afstöðu bankans.

Sé kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu tekin til greina skal afstaða bankans rökstudd skriflega og viðskiptavini leiðbeint um þau réttarúrræði sem honum standa til boða, sbr. grein 6.

#### 5. Skrá yfir kvartanir

Regluvörður skal halda skrá yfir móttæknar kvartanir auk upplýsinga um meðhöndlun kvartana. Skráin skal varðveitt í að lágmarki 5 ár og a.m.k. innihalda upplýsingar um:

- Efni og tegund kvörtunar
- Dagsetningu kvörtunar
- Öll gögn sem tilheyra kvörtun
- Dagsetningu niðurstöðu bankans

Ábyrgðaraðili: Regluvörður

- Niðurstöðu eða afstöðu bankans til kvörtunar

## 6. Upplýsingar um réttarúrræði

Viðskiptavinum skal leiðbeint um þau réttarúrræði sem þeim standa til boða hverju sinni. Við setningu reglna þessara geta viðskiptavinir m.a. leitað með umkvörtunarefni sín til:

- Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki
- Upplýsinga- og leiðbeiningaþjónustu Fjármálaeftirlitsins
- Neytendastofu
- Tryggingasjóðs innstæðueigenda og fjárfesta
- Dómstóla

Sömu upplýsingar skulu gerðar aðgengilegar á starfsstöð bankans.

## 7. Endurskoðun verkferla

Regluvörður skal greina kvartanir og gögn um meðferð kvartana til að tryggja að komið sé auga á atriði sem betur mættu fara í starfsemi bankans.

Regluvörður skal leggja mat á hvort efni kvörtunar kalla á breytingar á viðeigandi verkferlum innan bankans. Telji regluvörður þörf á slíkum breytingum skal hann koma skriflegri ábendingu til yfirmanns þeirrar einingar innan bankans sem kvörtun beinist að.

## 8. Eftirlit með meðhöndlun kvartana

Regluvörður og eftir atvikum innri endurskoðandi bankans skulu hafa eftirlit með því að kvartanir séu meðhöndlaðar eftir reglum þessum.

## 9. Persónuvernd

Öll vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við meðhöndlun kvartana skal vera í samræmi við persónuverndarstefnu bankans.

## 10. Breytingar og gildistaka

Breytingar á reglum þessum verða aðeins gerðar skriflega og taka gildi þegar stjórn bankans hefur samþykkt þær.

Samhliða undirritun reglna þessara falla eldri reglur úr gildi.

Samþykkt af stjórn Kviku banka hf. 30. september 2021.