

## Reglur um meðferð kvartana

### 1. Almenn atriði

#### 1.1. Tilgangur

Tilgangur reglna þessara er að tryggja gagnsætt, sanngjarnt og skilvirkt ferli við skráningu og meðferð kvartana sem berast Arion banka hf. (hér eftir nefndur „bankinn“). Með markvissri úrvinnslu kvartana er leitast við að leiðrétta mál gagnvart kvartanda ef svo ber undir og bæta þjónustu við viðskiptavini. Þá er tilgangur reglnanna að meðferð kvörtunarmála sé í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur á fjármálamarkaði.

#### 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<sup>1</sup> og reglna Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022.

#### 1.3. Skilgreiningar

*Viðskiptavinur:* einstaklingur eða lögaðili sem á eða hefur átt í viðskiptum við bankann.

*Kvörtun:* hvers kyns athugasemd sem berst bankanum 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, sbr. fyrirmæli 7. gr. reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022.

### 3. Afhending kvartana

Viðskiptavinir Arion banka geta beint kvörtunum sem þeir kunna að hafa til framlínustarfsmanna Arion banka eða koma henni á framfæri í gegnum þjónustuver bankans í síma 444 7000. Einnig geta þeir komið kvörtunum og öðrum ábendingum á

---

<sup>1</sup> Til hliðsjónar eru einnig lög um verðbréfasjóði, lög um sérhæfða sjóði, lög um markaði með fjármálagerninga auk afleiddra reglugerða, reglna og tilmæla eftir því sem við á.

framfæri með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu bankans ([Hafa samband - Arion banki](#)) eða með því að senda tölvupóst á netfangið [arionbanki@arionbanki.is](mailto:arionbanki@arionbanki.is).

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

#### 4. Meðhöndlun kvartana

##### 4.1. Móttaka kvörtunar

Móttaka kvörtunar skal staðfest af bankanum og viðskiptavini veittar upplýsingar um meðhöndlun kvörtunarinnar.

##### 4.2. Úrvinnsla kvörtunar

Öllum kvörtunum skal svarað eins fljótt og kostur er og eigi síðar en innan fjögurra vikna frá því að kvörtun barst bankanum. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal viðskiptavinur upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta. Framlínustarfsmenn skulu leitast við að leysa úr kvörtun. Takist það ekki eða sé kvörtun þess eðlis að henni skuli beint annað innan bankans skal viðkomandi starfsmaður sem tók við kvörtuninni koma henni á viðeigandi svið bankans.

Starfsmaður skal afla 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 efni kvörtunar hefur verið metið og skoðað, skal upplýsa viðskiptavininn á skýran og skilmerkilegan máta. Ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina skal veita viðskiptavini skriflegan rökstuðning um afstöðu bankans.

*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.*

#### 5. Skrá yfir kvartanir

Sá starfsmaður sem tók við kvörtun skal skrá kvörtunina í viðskiptamannakerfi Arion banka sem heldur utan um kvartanir ásamt upplýsingum um meðhöndlun kvartana. Skráin skal varðveitt í að lágmarki 5 ár og innihalda m.a. upplýsingar um

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

- Dagsetningu niðurstöðu bankans
- Niðurstöðu eða afstöðu fyrirtækisins til kvörtunar

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.

## 6. Viðmið um sanngjarna og gegnsæja málsmeðferð

Við meðhöndlun kvartana hjá Arion banka er lögð áhersla á gegnsæja og sanngjarna málsmeðferð. Til þess að leitast eftir að tryggja það hefur Arion banki sett sér eftirfarandi viðmið um gegnsæi og sanngjarna meðferð við úrlausn kvartana;

*Skráning röksemda* : Mikilvægt er að skrá ferli einstakra mála og þau rök sem liggja að baki ákvörðunum.

*Upplýsingaöflun* : Mikilvægt er að allar upplýsingar sem máli skipta liggi fyrir áður en mál fær afgreiðslu.

*Sjónarmið viðskiptavinar* : Mikilvægt er að viðskiptavinur fái að koma upplýsingum sínum og sjónarmiðum á framfæri, nema slíkt sé augljóslega óþarft.

*Leiðbeiningahlutverk* : Mikilvægt er að veita viðskiptavini nauðsynlegar upplýsingar og leiðbeiningar varðandi hans mál.

*Jafnræði viðskiptavina* : Við úrlausn mála er leitast við að gæta samræmis og jafnræðis meðal viðskiptavina.

*Meðalhóf* : Mikilvægt er að ganga ekki lengra en nauðsynlegt er þegar taka þarf íþyngjandi ákvörðun gagnvart viðskiptavini.

*Hlutleysi starfsmanna* : Leitast er við að þeir starfsmenn sem vinna að málum séu óháðir og geti leyst mál sín af hlutleysi.

*Skjót afgreiðsla* : Ákvarðanir eru teknar svo fljótt sem unnt er, nema það sé talið geta skaðað hagsmuni viðskiptavinar eða bankans að óþörfu.

## 7. Réttarúrræði

### 7.1. Úrskurðanefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Ef viðskiptavinur er ósáttur við þau svör sem bankinn veitir, getur hann beint kvörtun sinni til Úrskurðanefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sem fjallar m.a. um ágreining viðskiptavina við fjármálafyrirtæki. Kvörtun til úrskurðanefndarinnar skal afhent Fjármálaeftirlitinu á sérstöku málskotseyðublaði sem má nálgast á skrifstofu eftirlitsins og heimasíðu þess.

Erindi skulu send til:

Úrskurðanefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki  
Guðrúnartún 1  
105 Reykjavík  
Tölvupóstur: [fjarmal@nefndir.is](mailto:fjarmal@nefndir.is)

## 7.2. [Upplýsinga- og leiðbeiningaþjónusta Fjármálaeftirlitsins](#)

Fjármálaeftirlitið leiðbeinir viðskiptavinum fjármálafyrirtækja í samræmi við leiðbeiningaskyldu stjórnvalda. Sjá má frekari upplýsingar á vef Fjármálaeftirlitsins; [Eftirlit og upplýsingaþjónusta | Neytendamálefni | Fjármálaeftirlitið \(fme.is\)](#)

## 7.3. [Neytendastofa](#)

Neytendastofa er stjórnvald á sviði neytendamála sem annast framkvæmd á ýmsum lögum á sviði neytendaverndar. Á heimasíðu Neytendastofu er m.a. unnt að nálgast upplýsingar um það í hvaða tilvikum og með hvaða hætti neytendur geta leitað til stofnunarinnar, telji þeir að brotið hafi verið á réttindum þeirra.

## 7.4. [Dómstólar](#)

Aðilar geta lagt ágreining fyrir dómstóla

## 7.5. [Tryggingarsjóður](#)

Vakin er athygli á Tryggingarsjóði innstæðueigenda og fjárfesta sem starfar skv. Lögum nr. 98/1999, um innistæðutryggingar og tryggingakerfi fyrir fjárfesta. Markmið laganna er að veita innstæðueigendum í viðskiptabönkum og sparisjóðum og viðskiptavinum fyrirtækja sem nýta sér heimildir laga til að stunda viðskipti með verðbréf lágmarksvernd gegn greiðsluferfiðleikum viðkomandi fyrirtækis í samræmi við ákvæði laganna. Sjá nánar lögina og frekari upplýsingar um sjóðinn, útgreiðslur o.fl. á vef Tryggingarsjóðs ; [Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta \(tif.is\)](#).

## 8. [Endurskoðun verkferla](#)

Sé það niðurstaða úrlausnar á kvörtun viðskiptavinar að bankinn hafi brotið lög, reglur eða verkferla skal lögfræðisvið bankans meta hvort og eftir atvikum hvaða úrræða sé þörf til þess að slíkt brot endurtaki sig ekki.