



Stefna Arion banka um ábyrga vörustjórnun, vöruframboð og markaðssetningu til einstaklinga

Arion banki leitast við að bjóða upp á vörur og þjónustu sem eru viðskiptavinum, hluthöfum og samfélaginu öllu til hagsbóta og kynna þær fyrir viðeigandi markhópum með ábyrgum hætti.

- Í vöru- og þjónustuframboði okkar tökum við tillit til þarfa og aðstæðna viðskiptavina okkar og samfélagsins í heild.
- Við leggjum okkur fram um að gera viðskiptavinum kleift að sinna sínum fjármálum með þægilegum og einföldum hætti.
- Við skilgreinum og metum áhættu sem fylgt getur hverri vöru.
- Við leitumst við að vera ábyrg í okkar markaðssetningu og sníðum hana að viðeigandi markhópum með gögnum og greiningum.
- Við leggjum ríka áherslu á persónuverndarsjónarmið.
- Við vinnum markvisst að því að auka úrval grænna fjármálaafurða sem taka mið af umhverfis- og loftslagsmálum.
- Við gætum vel að því að markaðs- og kynningarefni bankans endurspegli fjölbreytileika samfélagsins og að jafnréttis sé gætt.
- Við tökum sérstakt tillit til barna og unglinga og fylgjum lögum sem snúa að markaðssetningu til þeirra.
- Við kaup á vörum og þjónustu í tengslum við markaðssetningu er farið eftir reglum bankans við innkaup sem fela í sér að allir birgjar þurfa að standast birgjamat byggt á frammistöðu þeirra í jafnréttismálum, vinnurétti og umhverfis- og loftslagsmálum.

Verklag vegna ábyrgrar vörustjórnunar og markaðssetningar

Ábyrg vörustjórnun

Verklag ábyrgrar vörustjórnunar er skilgreint innan Arion banka og tekur mið af viðmiðunarreglum Evrópska bankaeftirlitsins (EBA) um eftirlit með vöruþróun og vörustjórnun á smásölumarkaði. Ábyrgðarmaður hverrar vöru er skilgreindur og er almennt forstöðumaður eða framkvæmdastjóri þess sviðs sem varan tilheyrir. Vörustjóri heyrir undir ábyrgðarmann og hefur eftirlit með vörunni og fylgist með frávikum, áhættum, tölfræði og þróun vörunnar á líftíma hennar. Vörustjóri ber jafnframt ábyrgð á að varan haldi tilætluðum eiginleikum sínum allan líftíma vörunnar.

Bankinn leitast við að lágmarka háttsemisáhættu með því að tryggja að alltaf sé tekið mið af hagsmunum, markmiðum og eiginleikum markhóps vörunnar, forðast að valda viðskiptavinum skaða og hagsmunaárekstrar lágmarkaðir. Ákvarðanir eru vel ígrundaðar og við innleiðingu á nýrri vöru eða mikilvægri breytingu á núverandi vöru er skilgreint hverjum varan/ breytingin hentar og hverjum ekki.

Markhópur

Markhópur er skilgreindur fyrir hverja vöru og er uppfærður þegar tilefni er til. Skilgreint er að sama skapi hvaða markhópum varan hentar ekki. Væntingar og einkenni markhópsins eru höfð í huga við allar breytingar á vöru, þar með talið fjárhagsleg geta.



Eftirlit með vöru

Þegar vara er komin á markað hefur vörustjóri eftirlit með vörunni og tryggir að ávallt sé tekið mið af hagsmunum, markmiðum og einkennum markhópsins. Fylgst er með lykilárangursvísium (KPI) og lykiláhættuvísium (KRI) og gripið til aðgerða ef þörf er á. Vörustjóri skilgreinir tíðni eftirlits eftir mikilvægi og tegund (automatc vs. manual) og skjarar niðurstöður eftirlitsins. Í eftirliti felst meðal annars að framkvæma reglulegt áhættumat á vöru til að fylgjast með því að varan haldi tilætluðum eiginleikum sínum yfir líftímann.

Arion banki framkvæmir reglulega skoðanakannanir til að mæla ánægju viðskiptavina með helstu þjónustupætti og vörur bankans. Stuðst er við meðmælaeinkunn (NPS) niður á vörur og fyrir útibú bankans og bankann í heild. Niðurstöður þessara kannana eru birtar starfsfólki og notaðar til að bregðast við og bæta þjónustu og vörur bankans.

Arion banki gerir viðskiptavinum kleift að koma með ábendingar og/eða hrós um vörur/þjónustupætti bankans og eru þær skráðar og flokkaðar eftir vöruflokkum. Vörustjórar bera ábyrgð á að fara reglulega yfir ábendingar og hrós frá viðskiptavinum og bregðast við þeim með viðunandi hætti.

Bankinn leggur sig fram um að fjalla um áhættur í rekstri í sérstakri áhættuskýrslu. Áhættuskýrsla bankans er gefin út árlega og fjallar um helstu áhættuflokka sem fyrirtæki í fjármálastarfsemi standa frammi fyrir s.s. útlánaáhættu, markaðsáhættu, lausafjáraáhættu og rekstraráhættu. Í hverjum kafla fyrir sig er gefið heildstætt yfirlit yfir stöðu áhættuflokksins. Í kafla um rekstraráhættu er m.a. farið yfir regluverk bankans í kringum áhættumöt, þ.e. hvernig þau fara fram og hvað gert er við niðurstöður þeirra. Í núverandi skipulagi framkvæmir fyrsta varnarlína áhættumöt á þeim vörum, kerfum og líkönum sem þau bera ábyrgð á. Niðurstöður þessara áhættumata eru svo kynntar í áhættuskýrslu. Að auki er gefið yfirlit yfir tölfræði úr frávikagrunni bankans, en frávik eru skráð m.a. niður á vörur og kerfi.

Fyrir hverja vöru eða vöruflokk er fylgst með virkum áhættum og þær skrásettar yfir líftíma vörunnar ásamt stýringum sem eru til staðar til að mæta hverri áhættu. Áhættur geta tilheyrt m.a. rekstraráhættu, útlánaáhættu, lausafjáraáhættu eða markaðsáhættu. Þessu til viðbótar er framkvæmt árlegt áhættumat á vörum sem er skjalað og vistað á tilgreindu svæði sem vörustjórar hafa umsjón með.

Skjölun

Vörustjóri sér til þess að allar mikilvægar upplýsingar um vöru séu skjalaðar á aðgengilegu formi.

Dæmi um mikilvægar upplýsingar:

- Samþykki fyrir því að varan sé boðin viðskiptavinum.
- Áfallasviðsmyndir, rökstuðningur og mat á áhrifum á umhverfi og samfélag þegar við á.
- Markhópur og hverjir standa utan markhópsins.
- Lykilárangursvísar.
- Ákvarðanir um breytingar á vörunni.
- Fundargerðir sem vörustjóri telur mikilvægt að skjalfesta.

Markaðssetning á vörum

Arion banki notar gögn og greiningar með ábyrgum hætti í sinni markaðssetningu en gætir þess að virða lög og reglur um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Bankinn notar vafrakökur í þeim tilgangi að bæta virkni vefsvæðis bankans og upplifun og þarfir notenda. Þær vefkökur sem vefur bankans notar eru eftirfarandi:

Nauðsynlegar kökur sem eru ómissandi til þess að vefsvæðin virki eins og ætlast er til. Upplýsingarnar sem kökurnar safna gefa innsýn í notkun viðskiptavina og eru notaðar til að þróa og bæta þjónustu vefsins. Kökurnar gera jafnframt leit að tilteknu efni auðveldari. Þær eru einnig nýttar til að aðlaga vefsíður að þörfum hvers og eins með það að markmiði að bæta upplifun viðskiptavina og birta markviss vörumeðmæli.



Tölfræðikökur og aðlögunarkökur eru notaðar til að greina umferð um vef bankans og safna tölfræðilegum upplýsingum um notkun vefsvæðisins og árangur markaðsherferða.

Kökur frá þriðja aðila (e. third-party cookies) safna og nota ákveðnar upplýsingar um athafnir notenda á netinu, á vefsíðum bankans og/eða öðrum vefjum eða farsímaforritum, til að álykta um áhugamál notenda og birta þeim markvissar auglýsingar út frá ályktuðum áhugamálum þeirra.

Kökur frá þriðja aðila safna einnig upplýsingum um heimsóknir viðskiptavina á vefi bankans til að fylgjast með árangri auglýsinga og markaðsstarfsemi þeirra á netinu (til dæmis hversu oft notandi smellir á auglýsingu bankans). Upplýsingar sem safnað er af þriðja aðila fela ekki í sér persónulegar upplýsingar sem gera kleift að bera kennsl á notandann. Þeir sem ekki vilja sjá slíkar auglýsingar geta slökkt á notkun á kökum.

Sérsviðin meðmæli

Arion banki veitir viðskiptavinum sérsviðna og faglega fjármála- og tryggingaráðgjöf með því að senda þeim skilaboð um fríðindi, vörur og þjónustu bankans sem henta þeirra þörfum. Þau skilaboð sem birtast viðskiptavinum á stafrænum miðlum, s.s. vefsíðu bankans, netbanka, appi og vefborðum eru sérsviðin að þörfum viðskiptavina og byggð á veittu samþykki þeirra.