

GEGNSÆ OG SANNGJÖRN MEÐFERÐ

Við meðhöndlun mála hjá bankanum er lögð áhersla á gegnsæja og sanngjarna málsmeðferð. Umboðsmaður viðskiptavina hefur tekið saman helstu einkenni hennar.

1. VIÐMIÐ UM SANNGJARNA OG GEGNSÆJA MÁLSFERÐMERÐ

Til að undirstrika þá áherslu sem lögð er á sanngjarna og gegnsæja meðferð mála hafa verið sett fram eftirfarandi viðmið:

- 1. Skráning röksemda* Mikilvægt er að skrá ferli einstakra mála og þau rök sem liggja að baki ákvörðunum.
- 2. Upplýsingaöflun* Mikilvægt er að allar upplýsingar sem máli skipta liggi fyrir áður en mál fær afgreiðslu.
- 3. Sjónarmið viðskiptavinar* Mikilvægt er að viðskiptavinur fái að koma upplýsingum sínum og sjónarmiðum á framfæri, nema slíkt sé augljóslega óþarft.
- 4. Leiðbeiningahlutverk* Mikilvægt er að veita viðskiptavini nauðsynlegar upplýsingar og leiðbeiningar varðandi hans mál.
- 5. Jafnræði viðskiptavina* Við úrlausn mála er leitast við að gæta samræmis og jafnræðis meðal viðskiptavina.
- 6. Meðalhóf* Mikilvægt er að ganga ekki lengra en nauðsynlegt er þegar taka þarf íþyngjandi ákvörðun gagnvart viðskiptavini.
- 7. Hlutleysi starfsmanna* Leitast er við að þeir starfsmenn sem vinna að málum séu óháðir og geti leyst mál sín af hlutleysi.
- 8. Skjót afgreiðsla* Ákvarðanir eru teknar svo fljótt sem unnt er, nema það sé talið geta skaðað hagsmuni viðskiptavinar eða bankans að óþörfu.