

HLUTVERK UMBOÐSMANNS VIÐSKIPTAVINA ARION BANKA

Umboðsmaður viðskiptavina heyrir beint undir bankastjóra og er hlutverk hans einkum að styðja við úrlausnarmál einstaklinga, heimila og fyrirtækja í greiðsluvanda. Markmið umboðsmanns er að byggja upp traust á starfsemi bankans og gæta þess að sanngirni og hlutlægni sé beitt við úrlausn mála, viðskiptavinum sé ekki mismunað með óeðlilegum hætti og að ferli mála séu gegnsæ og skráð. Umboðsmaður skal stuðla að því að bankinn styðji við rekstur lífvænlegra fyrirtækja, að reynt verði að draga úr tjóni vegna fjárhagserfiðleika og samkeppnissjónarmiða sé gætt.

Hvernig vinnur umboðsmaður að markmiðum sínum?

Umboðsmaður leggur áherslu á samvinnu við starfsmenn bankans og telur hana forsendu árangurs. Til að ná markmiðum starfsins mun umboðsmaður koma að mótun verklags um úrlausnar- og lánamál eftir því sem við á. Að auki mun umboðsmaður skoða einstök mál að beiðni viðskiptavina, bankans eða að eigin frumkvæði. Slík skoðun getur átt sér stað bæði meðan mál eru í meðferð og eftir að meðferð er lokið. Við skoðun mála gengur umboðsmaður úr skugga um að meðferð mála endurspegli jafnræði, sanngirni og gegnsæi og leggur áherslu á samkeppnissjónarmið og rekstur lífvænlegra fyrirtækja. Í störfum sínum getur umboðsmaður leitað til starfsmanna bankans um upplýsingar og gögn. Æskilegt að mál berist umboðsmanni með tölvupósti á netfangið umbodsmadur@arionbanki.is.

Umboðsmaður fyrir fyrirtæki

Umboðsmaður styður við ferli úrlausnarmála fyrirtækja í vanda og fyrirtækin eiga greiðan aðgang að umboðsmanni. Æskilegt er að fyrirtæki sendi tölvupóst á umboðsmann sem hefur í framhaldinu samband eftir því sem tilefni er til. Umboðsmaður skoðar mál út frá þeim sjónarmiðum sem honum ber að gæta og byggir skoðun sína á fyrirliggjandi gögnum og upplýsingum frá fyrirtækjum og starfsmönnum bankans. Umboðsmaður skilar bankanum og viðskiptavini niðurstöðu sinni eins og tilefni er til.

Umboðsmaður fyrir einstaklinga

Umboðsmaður kemur einnig að málum einstaklinga í greiðslu eða skuldavanda. Umboðsmaður kemur þó ekki í staðinn fyrir almenn úrræði og skoðar mál fyrst eftir að þau hafa fengið umfjöllun hjá útibúi þar sem útibússtjóri hefur síðasta orðið. Hlutverk umboðsmanns er fyrst og fremst að skoða hvort meðhöndlun mála sé sanngjörn og eðlileg og niðurstaðan endurspegli jafnræði. Umboðsmaður skilar bankanum og viðskiptavini niðurstöðu sinni eins og tilefni er til.

Gegnsæ og sanngjörn meðferð – samkeppnissjónarmið – samstarf kröfuhafa

Við meðhöndlun mála hjá bankanum er lögð áhersla á gegnsæja og sanngjarna máls-meðferð, samkeppnissjónarmið og samstarf kröfuhafa þar sem við á með svokallaðri Lundúnaleið. Umboðsmaður hefur sett niður nokkur viðmið fyrir gegnsæja og sanngjarna málsmeðferð og gert stutta samantekt um meginsjónarmið samkeppnismála og viðmiðum um samstarf kröfuhafa (svokölluð Lundúnaleið).