

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 bankinn). Reglur þessar eru settar á grundvelli 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og reglna nr. 1001/2018 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti.

Með viðskiptavinum í reglum þessum er bæði átt við einstaklinga og lögaðila sem eiga eða hafa átt í viðskiptum við Arion banka.

2. Skráning og meðferð kvartana frá viðskiptavinum

Viðskiptavinir Arion banka geta beint kvörtun sem þeir kunna að hafa til framlínustarfsmanna Arion banka eða koma henni á framfæri í gegnum þjónustuver bankans í síma 444 7000 eða með því að fylla út form hér: www.arionbanki.is/kerfissidur/hafa-samband eða senda kvörtunina á netfangið arionbanki@arionbanki.is. 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. Sá starfsmaður sem tók við kvörtun skal staðfesta móttöku hennar og skrá kvörtunina í viðskiptamannakerfi Arion banka sem heldur utan um kvartanir.

Öllum kvörtunum skal svarað eins fljótt og kostur er og eigi síðar en innan fjögurra vikna frá því kvörtun barst Arion banka. Sé ekki unnt að leysa úr kvörtun innan þeirra tímamarka skal upplýsa viðskiptavin um slíkt, ástæður þess ásamt upplýsingum um hvenær svars má vænta.

Þegar kvörtunarefni hefur verið skoðað á fullnægjandi hátt skal gera viðskiptavinum skriflega, eða með sambærilegum hætti og kvörtun barst, grein fyrir niðurstöðunni. Sé kvörtun viðskiptavinar ekki tekin til greina, skal upplýsa hann um afstöðu bankans með skriflegum rökstuðningi og veita honum upplýsingar um réttarúrræði.

3. 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. Viðmiðin eru birt á www.arionbanki.is.

4. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Viðskiptavinir geta skotið ágreiningi sínum við Arion banka til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki í samræmi við samþykktir nefndarinnar. Úrskurðarnefndin er vistuð hjá Fjármálaeftirlitinu og eru upplýsingar um hana að finna á heimasíðu Fjármálaeftirlitsins, www.fjarmalaeftirlitid.is

5. 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 úrbóta sé þörf til þess að slíkt brot endurtaki sig ekki.