

### 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. 672/2017 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 til umboðsmanns viðskiptavina. Framlínustarfmenn 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 gagnsæja málsmeðferð

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

1. Skráning röksemda. Mikilvægt er að skrá ferli einstakra mála og þau rök sem liggja að baki ákvörðun.
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. Leiðbeiningarhlutverk. Mikilvægt er að veita viðskiptavinum 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 viðskiptavinum.
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 öþörfu.

Viðmiðin eru birt á [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is).

### 4. Umboðsmaður viðskiptavina

Umboðsmaður viðskiptavina skal gæta þess að sanngirni og hlutlægni sé beitt við úrlausn mála, að viðskiptavinum sé ekki mismunað með óeðlilegum hætti og að ferli mála sé gagnsætt og skráð. Umboðsmaður hefur einnig það hlutverk að styðja við ferli fjárhagslegrar endurskipulagningar fyrirtækja í skuldavanda. Umboðsmaður skilar viðskiptavinum, starfsmönnum og bankastjóra upplýsingum um niðurstöðu mála eftir því sem við á.

Umboðsmaður skal gæta þess að við úrlausn mála njóti viðskiptavinur jafnræðis og sanngirni, að vinna við mál sé gagnsæ og skráð, að höfð sé hliðsjón af samkeppnissjónarmiðum og að stefnt sé að rekstri lífvænlegra fyrirtækja.

Ef viðskiptavinur er ósáttur við úrlausn kvörtunar eða telur lausn í máli sínu ekki í samræmi við þær lausnir sem bankinn býður viðskiptavinum sínum almennt getur hann leitað til umboðsmanns viðskiptavina. Áður en óskað er aðkomu umboðsmanns er mikilvægt að búið sé að leita lausna hjá útibúi viðskiptavinar eða því sviði bankans sem fer með mál viðskiptavinar.

Viðskiptavinir sem óska eftir aðkomu umboðsmanns skulu senda erindi með tölvupósti þar sem málavöxtum er lýst. Erindi skulu send á netfangið [umbodsmadur@arionbanki.is](mailto:umbodsmadur@arionbanki.is)

Umboðsmaður viðskiptavina skal reglulega gera úttekt á meðhöndlun kvartana hjá Arion banka

**5. 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](http://www.fjarmalaeftirlitid.is)

**6. Endurskoðun verkferla**

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