



Reglur um meðferð kvartana

1 Tilgangur og markmið

Tilgangur reglnanna er að tryggja verklag við úrvinnslu kvartana sem berast Fossum frá viðskiptavinum og að meðferð og afgreiðsla kvörtunarmála sé sanngjörn, skilvirk og hröð. Þá er tilgangur reglnanna að tryggja skráningu kvartana, að þeim verði svarað og að unnið verði úr þeim, m.a. til að koma í veg fyrir að mistök endurtaki sig sé um slíkt að ræða.

2 Gildissvið

Reglur þessar gilda um allar kvartanir sem berast í tengslum við þjónustu Fossa.

3 Skilgreiningar

Eftirfarandi skilgreiningar eiga við í þessari reglu:

- Viðskiptavinur:** einstaklingur eða lögaðili sem á eða hefur átt í viðskiptum við bankann.
- Kvörtun:** hvers kyns athugasemd sem berst bankanum um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

4 Upplýsingagjöf til viðskiptavina

Reglur þessar skulu birtar með aðgengilegum hætti á heimasíðu bankans, sbr. fyrirmæli 7. gr. reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022.

5 Framlagning kvartana

Viðskiptavinir geta beint kvörtunum sem þeir kunna að hafa til framlínustarfsmanna bankans eða komið henni á framfæri í gegnum síma 522 4000. Einnig geta þeir komið kvörtunum og öðrum ábendingum á framfæri með rafrænum hætti með því að senda tölvupóst á netfangið info@fossar.is.

Viðskiptavinum skal vera frjálst að leggja fram kvörtun sér að kostnaðarlausu.

6 Meðhöndlun kvartana

6.1 Móttaka kvörtunar

Móttaka kvörtunar skal staðfest af bankanum og viðskiptavini veittar upplýsingar um meðhöndlun kvörtunarinnar.

Sá starfsmaður sem móttækur kvörtun skal senda regluverði tilkynningu um móttækna kvörtun innan 24 tíma frá móttöku kvörtunar.

6.2 Úrvinnsla kvörtunar

Öllum kvörtunum skal svarað eins fljótt og kostur er og eigi síðar en innan fjögurra vikna frá því að kvörtun barst bankanum. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal viðskiptavinur upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta. 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.

Starfsmaður skal afla allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtun og þau metin á hlutlægan hátt. Ef þörf er á frekari upplýsingum eða gögnum svo unnt sé að taka afstöðu til kvörtunar skal óska eftir þeim frá viðskiptavini og, ef við á, upplýsa um innan hvaða tímamarka þeirra sé óskað.

Þegar efni kvörtunar hefur verið metið og skoðað, skal upplýsa viðskiptavininn á skýran og skilmerkilegan máta. Ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina skal veita viðskiptavini skriflegan rökstuðning um afstöðu bankans.

7 Skrá yfir kvartanir

Regluvörður heldur skrá um allar kvartanir og ábendingar sem Fossum berast skv. tilkynningu starfsmanna skv. grein 6.1.

Upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra skulu varðveittar í að lágmarki 5 ár og a.m.k. innihalda upplýsingar um:

- Efni og tegund kvörtunar
- Dagsetningu kvörtunar
- Öll gögn sem tilheyra kvörtun
- Dagsetningu niðurstöðu Fossa
- Niðurstöðu Fossa til kvörtunar

Öll vinnsla persónuupplýsinga skal gerð með sanngjörnum, málefnalegum og lögmætum hætti og öll meðferð þeirra skal vera í samræmi við vandaða vinnsluhætti persónuupplýsinga og persónuverndarstefnu bankans.

8 Viðmið um gegnsæja og sanngjarna málsmeðferð

Við meðhöndlun kvartana hjá Fossum er lögð áhersla á gegnsæja og sanngjarna málsmeðferð. Til þess að leitast eftir að tryggja það hafa Fossum sett sér eftirfarandi viðmið um gegnsæi og sanngjarna meðferð við úrlausn kvartana;

- Skráning röksemda: Mikilvægt er að skrá ferli einstakra mála og þau rök sem liggja að baki ákvörðunum.
- Upplýsingaöflun: Mikilvægt er að allar upplýsingar sem máli skipta liggja fyrir áður en mál fær afgreiðslu.
- Sjónarmið viðskiptavinar: Mikilvægt er að viðskiptavinur fái að koma upplýsingum sínum og sjónarmiðum á framfæri, nema slíkt sé augljóslega óþarft.
- Leiðbeiningahlutverk: Mikilvægt er að veita viðskiptavini nauðsynlegar upplýsingar og leiðbeiningar varðandi hans mál.
- Jafnræði viðskiptavina: Við úrlausn mála er leitast við að gæta samræmis og jafnræðis meðal viðskiptavina.

- Meðalhóf: Mikilvægt er að ganga ekki lengra en nauðsynlegt er þegar taka þarf íþyngjandi ákvörðun gagnvart viðskiptavini.
- Hlutleysi starfsmanna: Leitast er við að þeir starfsmenn sem vinna að málum séu óháðir og geti leyst mál sín af hlutleysi.
- Skjót afgreiðsla: Ákvarðanir eru teknar svo fljótt sem unnt er, nema það sé talið geta skaðað hagsmuni viðskiptavinar eða bankans að óþörfu.

9 Réttarúrræði

9.1 Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Ef viðskiptavinur er ósáttur við þau svör sem bankinn veitir, getur hann beint kvörtun sinni til Úrskurðanefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sem fjallar m.a. um ágreining viðskiptavina við fjármálafyrirtæki. Kvörtun til úrskurðanefndarinnar skal afhent Fjármálaeftirlitinu á sérstöku málskotseyðublaði sem má nálgast á skrifstofu eftirlitsins og heimasíðu þess.

Erindi skulu send til:

Úrskurðanefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Guðrúnartún 1 105 Reykjavík

Tölvupóstur: fjarmal@nefndir.is

9.2 Upplýsinga- og leiðbeiningaþjónusta Fjármálaeftirlitsins

Fjármálaeftirlitið leiðbeinir viðskiptavinum fjármálafyrirtækja í samræmi við leiðbeiningaskyldu stjórnvalda. Sjá má frekari upplýsingar á vef Fjármálaeftirlitsins; [Eftirlit og upplýsingaþjónusta | Neytendamálefni | Fjármálaeftirlitið \(fme.is\)](#)

9.3 Neytendastofa

Neytendastofa er stjórnvald á sviði neytendamála sem annast framkvæmd á ýmsum lögum á sviði neytendaverndar. Á heimasíðu Neytendastofu er m.a. unnt að nálgast upplýsingar um það í hvaða tilvikum og með hvaða hætti neytendur geta leitað til stofnunarinnar, telji þeir að brotið hafi verið á réttindum þeirra.

9.4 Dómstóla

Aðilar geta lagt ágreining fyrir dómstóla

10 Eftirlit

10.1 Skýrslugjöf

Eftirfarandi skýrslugjöf skal vera framkvæmd:

Ábyrgðaraðili	Innihald	Viðtakandi	Tíðni
Regluvörður	Yfrlit yfir kvartanir	N/A	Eins og við á

11 Réttarheimildir



- Lög um markaði fyrir fjármálagerninga nr. 115/2021
- 26. gr. reglugerðar (ESB) 2017/565
- 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki
- Reglur Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022

12 Tengd skjöl

- [Stefna um stjórnkerfi.docx](#)

13 Breytingaskrá

Útgáfa	Dagsetning	Ákvörðunaraðili	Breyting
1.0.	26.9.2024	Forstjóri	Aukin ábyrgð færð á starfsmenn varðandi afgreiðslu erinda um kvartanir í stað regluvarðar. Aðlögun á reglum til nánari leiðbeininga fyrir viðskiptavini um framlagningu kvartana og nánari ákvæði um réttarúrræði viðskiptavina.
2.0.	24.10.2024	Forstjóri	Minni háttar lagfæringar.