

Stefna og reglur Landsbréfa um meðferð kvartana

1. gr.

Gildissvið og markmið

Það er stefna Landsbréfa að kvartanir sem berast frá viðskiptavinum hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð. Í samræmi við þessa stefnu skulu eftirfarandi reglur gilda um meðferð kvartana sem berast Landsbréfum. Skal stefna þessi og reglur birtar á heimasíðu Landsbréfa (landsbref.is).

2. gr.

Form kvartana

Kvartanir skulu almennt settar fram með skriflegum hætti til að tryggja rekjanleika þeirra og formlega skráningu í bókum félagsins. Með skriflegum hætti er í reglum þessum m.a. átt við samskipti með tölvupóstum. Kvartanir sem sendar eru með tölvupósti skulu sendar á netfangið landsbref@landsbref.is en ella sendar bréfleiðis til: Landsbréf hf., Borgartún 33, 105 Reykjavík. Ef kvörtun berst munnlega skal því beint til þess sem kvörtun setur fram að hann sendi kvörtun sína skriflega.

3. gr.

Ferill kvartanamála

Lögfræðingur Landsbréfa skal annast málsmeðferð kvartana sem berast Landsbréfum. Þegar skrifleg kvörtun hefur borist skulu Landsbréf staðfesta móttöku kvörtunar með skriflegum hætti. Skal í þeirri staðfestingu koma fram Landsbréf innheimti engin gjöld vegna málsmeðferðar kvartanamála og þar skal upplýst um tilvist þessara reglna, hvar þær er að finna og skorað á þann sem kvörtun setur fram að kynna sér efni regnanna. Koma skal fram hvenær gera má ráð fyrir formlegu svari við kvörtuninni. Skal almennt stefnt að því að kvartanir séu afgreiddar sem fyrst og að öðru jöfnu innan tveggja vikna.

Þegar staðfesting á móttöku kvörtunar hefur send skulu Landsbréf yfirfara efni kvörtunar og afla þeirra gagna sem nauðsynleg kunna að vera til að taka efnislega afstöðu til kvörtunarinnar. Ef í ljós kemur að ekki verður unnt að standa við tímafresti sem kynntir hafa verið skal þeim er kvörtun sendi tilkynnt um tafir með skriflegum hætti ásamt skýringum á töfunum.

Þegar gagnaöflun er lokið skal kvörtun svarað með skriflegum hætti. Sérstaklega skal bent á hvernig sá er kvörtun sendi geti snúið sér ef hann er óánægður með lyktir málsins.

Ef kvörtun fjallar um meint brot á lögum, reglum eða verkferlum skal lögfræðingur Landsbréfa tilkynna regluverði um hina fram komnu kvörtun. Ef niðurstaða málsins reynist sú að kvörtun hafi átt við rök að styðjast skulu Landsbréf leitast við að koma í veg fyrir að sambærileg atvik gerist ekki aftur, eftir atvikum með uppfærslu viðeigandi ferla/reglna félagsins.

4. gr.

Skráning kvartana

Allar kvartanir skulu skráðar í málaskráningarkerfi Landsbréfa með skipulegum hætti og sama gildir um úrlausnir slíkra mála. Innra eftirlit og áhættustýring Landsbréfa fylgist með að kvartanamál séu afgreidd í samræmi við reglur þessar.

5. gr.

Gildistaka

Reglur þessar, sem upphaflega voru settar þann 17. mars 2016 á grundvelli 19. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki og 9. gr. reglugerðar nr. 995/2007, um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, voru síðast yfirfarnar og staðfestar þann 20. janúar 2021.

Reglur þessar skuli endurskoðaðar a.m.k. á þriggja ára fresti.