

Reykjavík, 19. september 2018

Niðurstaða athugunar á meðhöndlun kvartana hjá Arion banka hf., Íslandsbanka hf. og Landsbankanum hf.

Fjármálaeftirlitið hóf í júlí 2018 athugun á meðhöndlun kvartana hjá ofangreindum bönkum. Markmið athugunarinnar var að skoða sérstaklega hvort framkvæmdin væri í samræmi við II. kafla reglna nr. 672/2017 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti en þar er fjallað um samskipti fjármálafyrirtækja við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana.

Skóðað var hvort bankarnir hefðu sett sér skriflega stefnu um meðhöndlun kvartana og þá hvar slíka stefnu væri að finna á vefsíðu þeirra. Verkferlar um meðhöndlun kvartana voru skoðaðir, ásamt upplýsingum um hvar ofangreindir aðilar birti/hafi aðgengilegar upplýsingar um réttarúrræði fyrir viðskiptavini sína. Jafnframt var athugað hvernig bankarnir hyggjast tryggja reglubundið eftirlit með meðhöndlun kvartana. Þá var farið yfir úrlausnarferli fyrstu fimm kvartana sem stofnaðar voru í kerfum hvers banka á árinu 2018.

Að teknu tilliti til þeirra gagna og upplýsinga sem Fjármálaeftirlitið aflaði við athugun þessa taldi eftirlitið ekki tilefni til að gera athugasemdir við starfshætti ofangreindra aðila vegna meðhöndlunar kvartana.