

Reglur um meðferð kvartana

Samþykkt nóvember 2025 / Ábyrgðaraðili: Regluvörður

1. Almenn atriði

1.1. Tilgangur

Tilgangur reglna þessara er að tryggja að kvartanir viðskiptavina Kviku banka hf. („Kvika“ eða „bankinn“) hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð.

1.2. Lagagrundvöllur

Reglurnar eru settar með vísan til laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga og reglna settra á grundvelli þeirra, sbr. einkum 26. gr. reglugerðar (ESB) 2017/565, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og reglna Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022.

1.3. Skilgreiningar

viðskiptavinur: einstaklingur eða lögaðili sem á eða hefur átt í viðskiptum við bankann sem og hugsanlega viðskiptavini.

kvörtun: hvers konar athugasemd um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

2. Upplýsingagjöf til viðskiptavina

Reglur þessar skulu birtar með aðgengilegum hætti á heimasíðu bankans.

Á heimasíðu bankans skal leiðbeina viðskiptavinum um hvernig kvörtun skuli komið á framfæri, hvaða upplýsingar séu nauðsynlegar svo leyst verði fljótt og örugglega úr kvörtun, hvernig leyst sé úr kvörtunum innan bankans og þau réttarræði sem viðskiptavini standa að öðru leyti til boða, sbr. grein 7.

Allar upplýsingar starfsmenn bankans veita í tengslum við meðhöndlun kvartana skulu veittar viðskiptavini á skýran og skilmerkilegan máta.

3. Afhending kvartana

Viðskiptavinir geta komið kvörtunum og öðrum ábendingum á framfæri sér að endurgjaldslausi með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu bankans (<https://www.kvika.is/fyrirspurn/>) eða með því að hafa beint samband við regluvörð:

Kvika banki hf.
b.t. regluvarðar
Katrínartúni 2
105 Reykjavík

Sími: 540-3200

Netfang: regluvordur@kvika.is

4. Meðhöndlun kvartana

4.1. Skipulag

Regluvarsla er sú starfseining innan bankans sem hefur yfirumsjón með meðhöndlun kvartana sem bankanum berast.

Starfsmenn þess sviðs sem kvörtun varðar skulu vinna úr kvörtunum viðskiptavina.

4.2. Móttaka kvörtunar

Kvörtun telst móttakin þegar hún berst með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu bankans (<https://www.kvika.is/fyrirspurn/>), eða til starfsmanns/regluvarðar með tölvupósti eða bréflaga.

Kvörtun sem send er með tölvupósti á aðra starfsmenn bankans telst fyrst sannanlega komin til skila þegar viðkomandi starfsmaður staðfestir móttöku hennar.

Kvartanir sem móttæknar eru af öðrum starfsmönnum bankans en þess sviðs er kvörtun beinist að skulu koma kvörtun áfram á það svið sem kvörtun varðar eigi síðar en næsta virka dag eftir að kvörtun er móttakin.

Það svið sem kvörtun beinist að skal staðfesta móttöku kvörtunar við viðskiptavin, skrá kvörtun og skjalfesta meðhöndlun hennar í þar til gerðan miðlægan lista .

4.3. Úrvinnsla kvörtunar

Unnið skal úr kvörtun eins fljótt og auðið er að teknu tilliti til eðlis hennar og skal henni svarað eigi síðar en fjórum vikum eftir móttöku. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan fjögurra vikna skal viðskiptavinur upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.

Afla skal 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 úrvinnslu kvörtunar er lokið skal viðskiptavini gerð skriflega grein fyrir afstöðu bankans.

Sé kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu tekin til greina skal afstaða bankans rökstudd skriflega og viðskiptavini leiðbeint um þau réttarúrræði sem honum standa til boða, sbr. grein 6.

5. Skrá yfir kvartanir

Regluvörður skal halda skrá yfir móttæknar kvartanir auk upplýsinga um meðhöndlun kvartana. Skráin skal varðveitt 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 bankans

Ábyrgðaraðili: Regluvörður

- Niðurstöðu eða afstöðu bankans til kvörtunar

6. Upplýsingar um réttarúrræði

Viðskiptavinum skal leiðbeint um þau réttarúrræði sem þeim standa til boða hverju sinni. Við setningu reglna þessara geta viðskiptavinir m.a. leitað með umkvörtunarefni sín til:

- Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki
- Upplýsinga- og leiðbeiningaþjónustu Fjármálaeftirlitsins
- Neytendastofu
- Tryggingasjóðs innstæðueigenda og fjárfesta
- Dómstóla

Sömu upplýsingar skulu gerðar aðgengilegar á starfsstöð bankans.

7. Endurskoðun verkferla

Regluvörður skal greina kvartanir og gögn um meðferð kvartana til að tryggja að komið sé auga á atriði sem betur mættu fara í starfsemi bankans.

Regluvörður skal leggja mat á hvort efni kvörtunar kalla á breytingar á viðeigandi verkferlum innan bankans. Telji regluvörður þörf á slíkum breytingum skal hann koma skriflegri ábendingu til yfirmanns þeirrar einingar innan bankans sem kvörtun beinist að.

8. Eftirlit með meðhöndlun kvartana

Regluvörður og eftir atvikum innri endurskoðandi bankans skulu hafa eftirlit með því að kvartanir séu meðhöndlaðar eftir reglum þessum.

9. Upplýsingagjöf til Fjármálaeftirlitsins

Regluvörður skal í samvinnu við viðeigandi svið veita Fjármálaeftirlitinu upplýsingar fyrir 1. mars árlega um móttæknar kvartanir, m.a. um fjölda kvartana og tölfræði sem tekin hefur verið saman um þær, meðhöndlun þeirra og upplýsingar um framkvæmd innra eftirlits með framfylgd stefnu um meðhöndlun kvartana.

10. Persónuvernd

Öll vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við meðhöndlun kvartana skal vera í samræmi við persónuverndarstefnu bankans.

11. Breytingar og gildistaka

Breytingar á reglum þessum verða aðeins gerðar skriflega og taka gildi þegar stjórn bankans hefur samþykkt þær.

Samhliða undirritun reglna þessara falla eldri reglur úr gildi.

Ábyrgðaraðili: Regluvörður

Samþ. nóvember 2025 Bls. 3 af 4

Samþykkt af stjórn Kviku banka hf. nóvember 2025.

Ábyrgðaraðili: Regluvörður

Samþ. nóvember 2025 Bls. 4 af 4