



KAUPPING

# Endurskoðunardagur FLE 2009

*Umboðsmaður viðskiptavina bankanna*

- Hver er umboðsmaður viðskiptavina?
  - *Nýtt starf*
  - *Nýtt hlutverk*
  - *Nýr banki*
  - *Nýjar aðstæður*
  
- Hvað gerir umboðsmaður viðskiptavina?
  - *Lærdómur*
  - *Mótun*
  - *Væntingar*
  - *Hindranir*
  - *Tækifæri*

## ■ Tilmæli ríkisstjórnar frá 2. desember 2008

### – Skýrar viðmiðunarreglur

- bankarnir setji sér skýrar viðmiðunarreglur um fyrirgreiðslu við fyrirtæki í landinu
- markmiði að **vernda störf** og stuðla að áframhaldandi starfsemi **lífvenlegra** fyrirtækja
- reglurnar skulu tryggja **gegnsæi** í ákvarðanatöku, **hlutlæga** fyrirgreiðslu og **samræmd** vinnubrögð

### – Umboðsmaður í hverjum banka

- bankarnir skulu skipa óháðan **umboðsmann viðskiptavina** í hverjum banka
- skal gæta þess að bankinn **mismuni** ekki viðskiptavinum með óeðlilegum hætti
- skal gæta þess að ferli við endurskipulagningu fyrirtækja og aðrar mikilvægar ráðstafanir sé **gagnsætt** og **skráð**
- að bankinn gæti að **samkeppnissjónarmiðum**.

## ■ Ákvörðun um sameiginlegar aðgerðir bankanna frá 9. desember 2008

- Áhersla á **sanngirni** og **gegnsæi** við endurskipulagningu fyrirtækja
- Umboðsmanni ætlað ákveðið hlutverk í þessu ferli

- Byggja upp **traust** á starfsemi bankans
- Gæta þess að **sanngirni** og **hlutlægni** sé gætt við úrlausn mála
- Gæta þess að viðskiptavinum sé **ekki mismunað** með óeðlilegum hætti
- Gæta þess að ferli mála séu **gagnsæ** og **skráð**
- Stuðla að mati á **samkeppnissjónarmiðum** við endurskipulagningu fyrirtækja
- Stuðla að rekstri **lífvænlegra fyrirtækja**
- Stuðla að takmörkun **tjóns** af völdum fjárhagserfiðleika lífvænlegra fyrirtækja

- Stuðla að því að ofangreind markmið endurspeglast í **verklagsreglum**
- **Yfirfara mál** að beiðni viðskiptavinar, bankans eða að eigin frumkvæði
- Stuðla að því að **meðhöndlun mála** sé í samræmi við markmiðin
- Stuðla að samstarfi kröfuhafa þar sem við á með svokallaðri "**Lundúnaleið**"
- Stuðla að notkun **meginsjónarmiða** Samkeppniseftirlitsins í álit 3/2008
- Vinna með **starfsmönnum** bankans að ofangreindum markmiðum

## ■ Umboðsmaður skal tryggja að:

- fyrirtækjum verði ekki mismunað með óeðlilegum hætti
- ferli við endurskipulagningu fyrirtækja verði gagnsætt og skráð
- bankinn gæti að samkeppnissjónarmiðum

## ■ Leiðir umboðsmanns:

- yfirfara verklagsreglur um úrlausnarferli og lánamál eftir því sem við á
- fyrirtækin eiga greiðan aðgang að umboðsmanni
- skoða mál að beiðni viðskiptavinar, bankans eða að eigin frumkvæði
- aðkoma meðan mál er í úrlausnarferli eða eftir að ferlinu er lokið
- umboðsmaður getur leitað til sérfræðinga bankans við skoðun mála

## ■ Niðurstaða umboðsmanns:

- Umboðsmaður skilar stjórn bankans og viðeigandi starfsmönnum niðurstöðu sinni
- Umboðsmaður svarar þeim viðskiptavinum sem óskað hafa eftir afskiptum hans

## ■ Umboðsmaður starfar fyrir alla viðskiptavini bankans:

- kemur þó ekki í staðinn fyrir almenn úrræði
- skoðar mál fyrst eftir að mál hefur farið í gegnum almenn úrlausnarferli
- æskilegt að mál berist með tölvupósti á netfangið [umbodsmadur@kaupthing.com](mailto:umbodsmadur@kaupthing.com)

## ■ Almennt úrlausnarferli á viðskiptabankasviði

- **Þjónusturáðgjafi** í útibúi - þjónustustjóri eða útibússtjóri hafa síðasta orðið
- **Gæðastjóri** í höfuðstöðvum – sérfræðingar að baki gæðastjóra
- **Umboðsmaður** viðskiptavina

## ■ Hvernig vinnur umboðsmaður fyrir viðskiptavini bankans?

- yfirfer **verklagsreglur** um úrlausn mála og stuðlar að því að þær endurspegli sanngirni og gegnsæi
- **skoðar mál** þeirra sem eru ósáttir eftir almennt úrlausnarferli – er úrlausn sanngjörn og eðlileg?

## ■ Niðurstaða umboðsmanns

- viðskiptavini vísað á möguleg úrræði **utan bankans**
- óskað eftir **frekari skoðun** mála innan bankans
- **ábending** til bankans um það sem betur má fara í verklagi og vinnubrögðum
- **útskýring** til viðskiptavinar

- *1. Skráning og gagnsæi*
- *2. Upplýsingaöflun*
- *3. Sjónarmið viðskiptavinar*
- *4. Leiðbeiningahlutverk*
- *5. Jafnræði viðskiptavina*
- *6. Meðalhóf – ekki gengið lengra en nauðsynlegt er*
- *7. Hlutleysi starfsmanna*
- *8. Skjót afgreiðsla*

- *1. Samstarf kröfuhafa og einn í forsvari*
- *2. Frestun aðgerða til að vernda verðmæti*
- *3. Rekstraáætlun fyrirtækis forsenda aðgerða*
- *4. Meirihluti kröfuhafa skuldbindur hina*
- *5. Ágreiningur fer fyrir gerðardóm*

- *1. Efla samkeppni eða raska sem minnst*
  - *2. Forðast fákeppni og óæskileg tengsl*
  - *3. Samkeppni til lengri tíma litið*
  - *4. Ómálefnanleg mismunun*
  - *5. Óháðir starfsmenn*
  - *6. Gegnsæ endursala*
  - *7. Aðkoma nýrra aðila inn á samkeppnismarkað*
  - *8. Aðkoma nýrra aðila að fyrirtækjum*
  - *9. Mat á samkeppnislegum áhrifum ráðstafana*
  - *10. Gegnsæ endurskipulagning*
- *Þó skal ekki vikið til hliðar augljósum hagsmunum af því að hámarka verðmæti, tryggja hagsmuni bankanna til lengri tíma litið og vinna hratt.*

## ■ Áherslan á samkeppnissjónarmið

- Reynslan sýnir að aðgerðir sem efla samkeppni stuðla að hraðari endurreisn atvinnulífsins
- Ráðstafanir sem takmarka samkeppni framlengja og auka efnahagsörðugleika og vinna gegn bata

## ■ Samkeppnissjónarmið við endurskipulagningu fyrirtækja

- Afskriftir skulda
- Aðgengi að fjármagni
- Vaxtakjör

## ■ Samkeppnissjónarmið við sölu fyrirtækja

- Gegnsætt ferli
- Aðkoma fjárfesta
- Eru smærri einingar kostur fyrir alla?

- Starfið er að taka á sig mynd
- Farvegur er að myndast innan bankans
- Framundan eru mikilvæg verkefni við uppbyggingu!
- Umboðsmaður getur gegnt mikilvægu hlutverki í þeirri vinnu
- Samstarf er lykilatriði
- Markmiðin eru aukið traust - sterkara fjármálaumhverfi – betra atvinnulíf



KAUPPING

*Hugsum lengra*