

Alþingi
Erindi nr. P 137/44
komudagur 27.5.2009

Efnahags- og skattanefnd Alþingis
b.t. Eiríkur Áki Eggertsson
Nefndasvið Alþingis
Austurstræti 8-10,
150 Reykjavík.

Reykjavík, 27. maí 2009

Varðar: Verklag Landsbankans við úrlausn á skuldavanda fyrirtækja.

Sæll Eiríkur

Ég visa í ósk formanns efnahags- og skattanefndar um að nefndin fái upplýsingar frá hinum nýju ríkisbönkum um ofangreint.

Meðfylgjandi eru reglur þær sem bankaráð Landsbankans hefur sett varðandi aðgerðir bankans gagnvart fyrirtækjum. Þær mynda þann ramma sem unnið er eftir við endurskipulagningu á efnahagsreikningum fyrirtækja. Jafnframt sendi ég með glæru sem sýnir í grófum dráttum þær rekstrar- og efnahagslegu forsendur sem fyrirtæki þurfa að uppfylla til að falla í hvern flokk.

Þar að auki er meðfylgjandi erindisbréf fyrir Umboðsmann viðskiptavina og reglur sem bankaráð samþykkti um starf umboðsmanns.

Eignaumsýslufélag það sem bankinn hefur stofnað ber nafnið Vestia ehf. og er því ætlað að taka við eignarhlutum sem bankinn eignast við fullnustuaðgerðir í hlutabréfum og við umbreytingu skulda fyrirtækja í hlutafé. Unnið er að því að setja félaginu starfsreglu og skilgreina eins og hægt er hvernig að yfirfærslu hlutafjäreigna verður staðið.

Bestu kveðjur,



Árni Þór Þorbjörnsson
Framkvæmdastjóri Fyrirtækjasviðs
Landsbankans

Aðgerðir Landsbankans
gagnvart fyrirtækjum
í erfiðleikum

I. INNGANGUR

Í ljósi þeirra efnahagserfiðleika, sem nú ríkja í þjóðfélaginu, liggur fyrir að margir viðskiptavinir Landsbankans muni ekki geta staðið við skuldbindingar sínar við bankann. Oft er um lífvænleg fyrirtæki að ræða sem veita mörgum atvinnu. Þá er staða eigenda oft með þeim hætti að þeir geta ekki komið með nýtt fé inn í fyrirtæki sín.

Ástæður greiðsluferfiðleika fyrirtækis geta verið af tvennum toga. Annars vegar er um tímabundna erfiðleika að ræða sem lagast þegar efnahagsástandið batnar og krónan styrkist. Hins vegar geta erfiðleikar fyrirtækisins hafa byrjað fyrr og rekstrargrundvöllur þess verið orðinn erfiður áður en efnahagslífið tók sína djúpu dýfu á haustmánuðunum.

Það er yfirlýstur vilji ríkisstjórnarinnar að fjármálafyrirtæki reyni að bjarga þeim fyrirtækjum sem hægt er til að reyna að tryggja sem flestum atvinnu. Margvísleg sjónarmið eru uppi í þjóðfélaginu um hvernig standa skuli að endurskipulagningu efnahagslífsins og meðferð skulda viðskiptavina bankanna, meðal annars varðandi það hvort gera eigi kröfu um að núverandi eigendur komi inn með nýtt eigið fé ef bankinn á að aðstoða þá við að halda áfram starfsemi, auk þess sem samkeppnissjónarmið skuli í hávegum höfð.

i. Samkeppnissjónarmið

Þann 12. nóvember 2008 birti Samkeppniseftirlitið álit nr. 3/2008, um ákvarðanir banka og stjórnvalda um framtíð fyrirtækja á samkeppnismörkuðum. Þar er því beint til viðskiptabanka í eigu ríkisins að við ákvarðanir sem áhrif geta haft á framtíð fyrirtækja og samkeppni á Íslandi verði höfð hliðsjón af 10 meginreglum. Helstu meginreglur álitsins snúa að því að raska samkeppni sem minnst þegar kemur að endurskipulagningu fyrirtækja, auk þess að tryggja gegnsæi og hlutlægni við úrvinnslu mála eftir því sem kostur er.

ii. Áætlun ríkisstjórnarinnar

Þann 2. desember 2008 kynnti ríkisstjórnin 12 liða áætlun um hvernig bæta skuli rekstrarumhverfi fyrirtækja til að reyna að stuðla að því að þau geti haldið áfram starfsemi og tryggt starfsfólki áframhaldandi vinnu. Eftirfarandi atriði eru nefnd í áætluninni:

- Stofnuð verði sérstök eignaumsýslufélög á vegum bankanna sem hafi umsjón með eignarhlutum í fyrirtækjum, þar sem ákveðið hefur verið að breyta skuldum í hlutafé.
- Við endurskipulagningu fyrirtækja verði valdar leiðir sem efla samkeppni eða hamla samkeppni einna minnst.
- Ríkisstjórnin mun liðka fyrir stofnun endurreisnarsjóðs, öflugs fjárfestingarsjóðs atvinnulífsins með þátttöku lífeyrissjóða, banka og annarra fjárfesta.
- Áhersla verður lögð á mannaflsrekar, atvinnuskapandi aðgerðir.

Stjórnvöld ætla jafnframt að beita sér fyrir endurskoðun á ákvæðum hlutafélagalaga, skattalaga og annarra laga.



iii. Samræmdar aðgerðir bankanna þriggja

Þann 9. desember 2008 komu Landsbankinn, Nýi Glitnir og Nýja Kaupping sér saman um eftirfarandi aðgerðir til að koma til móts við ofangreinda yfirlýsingu ríkisstjórnarinnar:

- Bankarnir miði að því að starfa eftir álitni Samkeppniseftirlitsins nr. 3/2008, frá 12. nóvember 2008, og sjá um að kynna það fyrir starfsmönnum sínum.
- Stofnað verði embætti umboðsmanns viðskiptamanna í hverjum banka í samræmi við yfirlýsingu ríkisstjórnarinnar. Umboðsmaður taki til starfa eins fljótt og unnt er.
- Tekið verði mið af alþjóðlegum viðmiðum (Lundúnaaðferðinni, e. London Approach) sem mynda ramma um úrvinnslu flókinna lánamála og stuðla að yfirveguðum ákvörðunum í hverju máli, þar sem talið er að hefðbundin réttarfarsúrræði laga henti ekki.
- Hver banki eða bankarnir sameiginlega munu stofna umsýslufélög sem hafa það hlutverk að yfirtaka eignarhluti í fyrirtækjum sem bankinn hefur eignast. Bankar kunna þó tímabundið að þurfa að halda hlutum í fyrirtækjum á meðan verið er að vinna að úrlausn á vanda þeirra.

Vandi fyrirtækja er mismikill og aðgerðir geta því verið mismunandi í hverju tilfalli. Bankinn mun leggja megin áherslu á skuldbreytingu lána til úrlausnar á vandamálum fyrirtækja, sé þess nokkur kostur. Dugi skuldbreyting ekki kemur til greina að hluta lána verði breytt í víkjandi lán eða hlutafé. Teljist þessar leiðir ekki færar mun bankinn, í samstarfi við aðra kröfuhafa fyrirtækisins, kanna möguleika þess að kröfuhafar yfirtaki það að fullu til að forðast gjaldþrot. Ljóst er að bankinn getur ekki fellt niður skuldir hjá fyrirtækjum án þess að breytingar verði samhliða á eignarhaldi.

Þegar kemur að úrvinnslu flókinna lánamála þar sem nauðsynlegt er að samræma aðkomu kröfuhafa verður Lundúnaaðferðinni beitt, en hún felur í sér leiðbeinandi reglur um úrlausn lánamála með frjálsum samningum við kröfuhafa. Þessi aðferð felur meðal annars í sér að tilnefndur er banki sem verður leiðandi í samskiptum við lántaka og kröfuhafar sammælast um að starfa sem einn hópur fremur en keppast að við að ganga að skuldara.

iv. Áherslur Landsbankans

Stefna bankans er að velja samningaleið um lausn skuldamála, fremur en gjaldþrotaleið sé þess nokkur kostur. Á hinn bóginn er ljóst að stundum verður ekki hjá því komist að beita hefðbundnum fullnustuaðferðum við að tryggja hagsmunum bankans, þ.e. með því að ganga að veðum, selja eignir og að endingu setja fyrirtæki í gjaldþrot.

Eftirfarandi er rammi sem bankaráð Landsbankans hefur samþykkt. Ramminn tekur til þess hvernig staðið skuli að endurskipulagningu fjárhags fyrirtækja sem eru í viðskiptum við bankann og sem eiga í erfiðleikum. Rammi þessi er hugsaður sem framhald af frammannefndri yfirlýsingu ríkisstjórnarinnar og er ætlað að útfæra betur þau tilmæli sem þar eru tilgreind. Ramminn felur í sér leiðbeiningar til starfsmanna um þau atriði sem gæta þarf að

en er ekki ætlað að fela í sér fastmótaðar reglur. Fyrirgreiðsla til fyrirtækja og samningar um endurskipulagningu verða aldrei háðir hlutlægum sjónarmiðum eingöngu heldur einnig huglægum atriðum sem ógerlegt er að festa í reglur.

Við framkvæmd starfa sinna ber starfsmönnum að hafa í heiðri leiðbeinandi tilmæli Fjármálaeftirlitsins nr. 1/2004 um þátttöku viðskiptabanka, sparisjóða og lánaþyrftækja í atvinnustarfsemi og starfsheimildir þeirra skv. 20.-22. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálaþyrftækja.

II. Framkvæmd

Þau viðmið sem hér eru sett fram eiga eingöngu við þau félög sem talin eru rekstrarhæf til lengri tíma, þ.e. áætlanir geri ráð fyrir jákvæðu sjóðsstreymi og að fyrirtækið standi undir öllum eða verulegum hluta skulda þegar erfiðleikatímanum líkur. Auk þess að styðjast við áætlanir frá fyrirtækinu verður einnig litið til annarra huglægra og hlutlægra þátta.

Til hlutlægra þátta teljast m.a. eftirfarandi atriði:

- Gekk rekstur fyrirtækisins vel áður en núverandi efnahagsþrengingar gengu í garð? Hér er átt við það hvort fyrirtækið hafi staðið undir greiðslubyrði skuldbindinga.
- Mun fyrirtækið standa undir greiðslubyrði skuldbindinga til framtíðar?
- Hver er tryggingastaða bankans?
- Eru erfiðleikar fyrirtækisins tilkomnir vegna fjárfestinga í starfsemi sem tengist ekki grunnrekstri fyrirtækisins, svo sem spákaupmennsku eða óeðlilegum arðgreiðslum til eigenda?
- Veitir fyrirtækið mörgum atvinnu?

Til huglægra þátta teljast m.a. eftirfarandi atriði:

- Er traust stjórnendateymi í fyrirtækinu?
- Starfar fyrirtækið á sviði lífvænlegrar atvinnugreinar?
- Er fyrirtækið mikilvægt út frá samkeppnislegum sjónarmiðum á tilteknum markaði?
- Eru hagsmunir eða samningar tengdir rekstri félagsins sem nauðsynlegt er að vernda og gætu tapast ef rekstur stöðvast?

Eins og fram hefur komið er megináhersla bankans sú að lausna sé leitað með skuldbreytingum núverandi skulda fyrirtækja frekar en að breyta skuldum í hlutafé eða fella niður skuldir.

Aðgerðum vegna fyrirtækja sem talin eru rekstrarhæf skv. ofangreindu er skipt í 3 flokka eftir því hversu alvarlegir erfiðleikar fyrirtækisins eru. Lánanefnd ákveður í hvaða flokk tiltekinn viðskiptavinur fer og er sú flokkun endurskoðuð reglulega. Ljóst er að upp geta komið tilvik sem ekki eru talin falla í neinn þessara flokka og verður þá að leita annarra leiða við úrlausn.



- A. Skuldbreyting – afborgunum frestað að hluta eða öllu leyti:** Fyrirtæki sem standa nú undir vöxtum, en þurfa að fá frestun á afborgunum. Fyrirtæki geti fengið frestun á þeim hluta afborgana sem það stendur ekki undir á erfiðleikatímum. Afborgunum verði frestað í allt að 12 mánuði í senn og þeim dreift á afborganir sem eru eftir eða bætt aftan við lánið. Við slíka skuldbreytingu gæti komið til hækkunar vaxtakjara.
- B. Frekari skuldbreyting:** Fyrirtæki sem standa ekki undir afborgunum en standa þó undir verulegum hluta vaxta. Mögulegt er að fresta afborgunum, sbr. leið A, og einnig er hægt að fresta hluta vaxta sem fyrirtækið getur ekki greitt. Við slíka skuldbreytingu gæti komið til hækkunar vaxtakjara. Í undantekningartilvikum kann bankinn að breyta hluta lána fyrirtækja í víkjandi lán eða hlutafé enda séu til þess ríkar ástæður.

Komi til þess að hluta skulda við bankann sé breytt í hlutafé í fyrirtækinu verður við það miðað að sá hluti sé 35-45% heildarhlutafjár. Jafnframt verður tekið veð í hlutum annarra hluthafa, þannig að ef rekstur fyrirtækisins gengur ekki í samræmi við áætlanir, eða útlit er fyrir að staða bankans sem lánveitanda versni vegna annarra aðstæðna, geti bankinn tekið yfir allt félagið með hröðum og skilvirkum hætti.

- C. Breyting á lánum fyrirtækis í eigið fé:** Þegar fyrirtækið er komið í þá stöðu að það getur ekki staðið undir greiðslubyrði skuldbindinga, hvorki nú eða til lengri tíma, mun fyrirtækið fara í greiðsluþrot og er hlutafé þess þá yfirleitt verðlaust. Áður en bankinn kæmi að málum væri rétt að eigendur fyrirtækisins reyndu að auka hlutafé, fá að fyrirtækinu nýja hluthafa með nýtt hlutafé, reyna sameiningu við annað fyrirtæki, selja eignir eða gera nauðasamning. Hér þarf að hafa í huga að skuldir fyrirtækja verði ekki felldar niður án þess að eigendur komi með nýtt hlutafé inn í fyrirtækið og þá í eðlilegu samræmi við upphæð niðurfellingar.

Takist eigendum ekkert af ofangreindu til að bæta stöðu fyrirtækisins getur heppilegasta lausnin verið að bankinn eignist allt fyrirtækið, annað hvort einn eða með öðrum stórum kröfuhöfum. Hlutafjäreign fyrri eigenda verður við það að engu enda hlutafé þeirra verðlaust þegar hér er komið. Þegar þessari aðferð er beitt er markmið bankans að bjarga verðmætum sem myndu ella tapast við gjaldþrot og tryggja að sem mest fáið upp í skuldir þegar fyrirtækið verður selt. Í sumum tilvikum getur sú óvissa sem kann að ríkja um aðrar skuldbindingar þó komið í veg fyrir að hægt sé að breyta skuldum í hlutafé.

Gert er ráð fyrir að hlutafé sem bankinn eignast með þessum hætti verði ekki selt fyrr en unnt er að hámarka virði hlutafjárins. Reikna má með að bankinn geti þurft að eiga félög sem hann eignast á þennan hátt í allt að 4 ár.

Einungis er gert ráð fyrir að leið C verði farin þegar um stærri fyrirtæki er að ræða.

III. Atriði sem hafa ber í huga

i. Upplýsingaskylda og auknar kvaðir

Bankinn mun í öllum tilvikum auka eftirlit sitt með rekstri fyrirtækja sem þarfnast mikilla skuldbreytinga. Í því fellst m.a. að krafist verður rekstraráætlana og uppgjöra með reglubundnum hætti.

Bankinn mun setja ákvæði í lánsamninga og/eða hluthafasamkomulag sem takmarka arðgreiðslur, kaup á öðrum félögum, sölu eigna og um að laun stjórnenda geti verið háð staðfestingu bankans.

ii. Stjórnarseta

Ef bankinn eignast hlut í félagi vegna skuldbreytingar er æskilegt að hluturinn sé á bilinu 35 – 45%. Ástæða þess er sú að nauðsynlegt er að tryggja að aðrir hluthafar geti ekki breytt samþykktum félagsins gegn vilja bankans. Til að geta stöðvað það þarf bankinn að eiga minnst þriðjungs hlut í félaginu.

Í þeim tilvikum þar sem bankinn er minnihluta eigandi ætti bankinn að áskilja sér rétt til að eiga fulltrúa í stjórn. Almennt mun bankinn fremur nýta sér áheyrnarrétt en skipa fulltrúa í stjórn og metið verður hvort sett skuli á laggirnar ráðgjafaráð eða hvort bankinn fylgist með rekstrinum með öðrum hætti, t.d. reglulegum fundum og upplýsingagjöf.

iii. Hluthafasamkomulag

Í þeim tilvikum þar sem bankinn er minnihluta eigandi í fyrirtæki er mikilvægt að meirihluti stjórnar taki ekki ákvarðanir, eða grípi til aðgerða, sem skaða kunna hagsmuni bankans. Því er nauðsynlegt að gert sé hluthafasamkomulag þar sem tekið er á því hvernig standa skuli að meiriháttar ákvörðunum þannig að slíkar ákvarðanir séu ekki teknar gegn vilja bankans.

Einnig þarf að gefa gaum að útgönguleið bankans, ef kostur er. Æskilegt kann að vera að gefa meðeigendum bankans kost á að kaupa hlut bankans þegar aðstæður skapast. Tímaramminn ætti í slíkum tilfellum að vera fyrirfram afmarkaður þannig að bankinn læsist ekki inni með hlut sinn. Ef ekki er unnt að selja hlut til meðeigenda ætti bankinn að eiga rétt á að selja öðrum sinn hlut. Ef meðeigandi sem er meirihluta eigandi ætlar að selja sinn hluta ætti bankinn að geta krafist þess að hans hluti sé seldur á sömu kjörum (e. tag along). Æskilegt er að fyrirfram sé umsamið hvernig söluverð skuli ákveðið og að sambærilegar aðferðir séu notaðar við slíkar ákvarðanir.

iv. Almenn atriði

- Bankinn hefur stofnað sérstakt eignaumsýslufélag til að halda utan um þau hlutabréf sem bankinn eignast með framangreindum hætti.

- Hafa ber í huga að líklegt er að stórum hluta erlendra lána verði breytt í lán í íslenskum krónum á næstu misserum. Hér er gengið út frá því að þau lán sem nú eru í erlendri mynt, verði það áfram um sinn. Almennt skal vera samræmi milli myntsamsetningar lána og sjóðstreymis fyrirtækja.
- Gæta þarf að samkeppnissjónarmiðum, sbr. álit Samkeppniseftirlitsins nr. 3/2008, meðal annars með gegnsæi í ákvarðanatöku og því að vel sé haldið utan um fundargerðir lánanefnda þar sem fjallað er um fjárhagsstöðu fyrirtækja á samkeppnismarkaði og hugsanlega aðkomu bankans að slíku fyrirtæki.
- Við sölu á hlutabréfum í fyrirtækjum sem bankinn kann að eignast verður þess gætt að hafa það ferli eins opið og hægt er. Eins og komið hefur fram mun bankinn ekki selja fyrirtæki fyrr en ljóst er að hægt sé að ná ástættanlegu verði fyrir hlutinn, og má búast við að vegna þessa þurfi bankinn að halda sumum hlutabréfum þar til erfiðleikatímabilinu líkur og afkoma fyrirtækja kemst aftur í eðlilegt horf.

FYRIRVARI

Þær leiðbeiningar sem fram koma í skjali þessu eru ætlaðar starfsfólki NBI hf. (hér eftir nefndur „Landsbankinn“ eða „bankinn“) og veita fyrirtækjum ekki einhliða rétt til fyrirgreiðslu eða aðstoðar vegna greiðsluerfiðleika hjá bankanum. Fyrirgreiðsla eða aðstoð við fyrirtæki í greiðsluerfiðleikum er háð mati Landsbankans hverju sinni og reynir þar bæði á hlutlæg og huglæg atriði.

Fyrirgreiðsla eða aðstoð Landsbankans við fyrirtæki er bundin því skilyrði að hún sé í samræmi við reglur bankans og samræmist hagsmunum aðila.

Landsbankinn áskilur sér rétt til að leggja til grundvallar réttarstöðu sinni þá samninga sem gerðir hafa verið við fyrirtæki í greiðsluerfiðleikum. Breytingar á samningum eru háðar því að samkomulag náist milli viðkomandi fyrirtækis og Landsbankans.

Úrlausn á fjárhagsvanda fyrirtækja er fyrst og fremst á ábyrgð fyrirtækjanna sjálfra en með leiðbeiningum þessum er Landsbankanum gert kleift að aðstoða fyrirtæki í greiðsluerfiðleikum eftir því sem hagsmunir hans leyfa og kostur er.

Flokkun fyrirtækja – Fyrirtækjapróun

- Fyrirtækjapróun vinnur að því að flokka öll félög með heildarskuldbindingar yfir 300 m.kr. hjá Landsbankanum
 - Þessi vinna hófst í október 2008
 - Markmiðið var og er að fá stöðumat á getu fyrirtækjanna til að endurgreiða lánin
- Fyrirtækin eru flokkuð eftir getu þeirra til að endurgreiða lán sín og skipt niður í þrjá flokka, rauðan, gulan og grænan
 - Félögum í gula floknum er enn fremur skipt í tvennt, eftir getu til að endurgreiða lán sín til lengri tíma litið

Litur	Lýsing	Miðmið	Aðgerðir
	Fyrirtæki getur staðið við greiðslubyrði skuldbindinga að fullu til lengri tíma litið	Vaxtabekja 2009 > 1,1 Vaxta- og afborgunarþekja 2011 > 1,1	Afborgunum frestað í 6-12 mánuði ef þörf er á.
1	Fyrirtæki getur staðið við hluta skuldbindinga í núverandi ástandi, og talið er að til framtíðar geti félagið staðið við skuldbindingar sínar að fullu.	Vaxtabekja 2009 [0,67; 1,1] Vaxta- og afborgunarþekja 2011 > 1,1	Afborgunum frestað og hluta af vaxtagreiðslum, í 6-12 mánuði.
2	Þarfnast fjárhagslegrar endurskipulagningar- Fyrirtæki getur einungis staðið við hluta skuldbindinga sinna í dag og til lengri tíma litið.	Vaxtabekja 2009 [0,67; 1,1] Vaxta- og afborgunarþekja 2011 [0,7; 1,1]	Fjárhagsleg endurskipulagning (nýtt hlutafé, afskrift lána, víkjandi lán, umbreyting lána í eigið fé).
	Fyrirtæki getur ekki staðið undir skuldbindingum sínum til lengri tíma litið	Heildarskuldur / EV > 2, Vaxta- og afborgunarþekja 2011 < 0,7	Söluferli félags / eigna, gjaldþotaferli, kröfuhafar yfirtaka eignarhald.

Erindisbréf umboðsmanns viðskiptavina Landsbankans

Með erindisbréfi þessu staðfestir NBI hf. (hér eftir einnig nefndur „Landsbankinn“ eða „bankinn“) ráðningu Eggerts Á. Sverrissonar sem umboðsmann viðskiptavina (hér eftir nefndur „umboðsmaður“).

Umboðsmaður starfar í samræmi við samþykkt bankaráðs Landsbankans um aðgerðir vegna greiðsluferfiðleika viðskiptavina.

1. Staða í skipuriti

Umboðsmaður ber ábyrgð gagnvart bankastjóra samkvæmt erindisbréfi þessu og ráðningarsamningi við Landsbankann. Umboðsmaður viðskiptavina skal staðsettur beint undir bankastjóra í skipuriti Landsbankans og skal umboðsmaður gera bankastjóra reglulega grein fyrir störfum sínum.

Umboðsmaður skal vera óháður í störfum sínum og er ávallt heimilt að leita beint til bankaráðs komi upp ágreiningur við bankastjóra.

2. Hlutverk

Viðskiptavinir Landsbankans geta leitað til umboðsmanns viðskiptavina telji þeir á sig hallað í viðskiptum við bankann og telja sig ekki hafa fengið sanngjama úrlausn sinna mála.

Hlutverk umboðsmanns viðskiptavina er að skoða mál sem honum berast af hlutleysi og leita úrlausna af sanngirni.

Umboðsmaður skal leita lausna á málum viðskiptavina í góðu samstarfi við starfsmenn hinna ýmsu starfseininga bankans. Hann skal gæta þess að viðskiptavinum bankans sé ekki mismunað með óeðlilegum hætti.

Umboðsmaður hefur það hlutverk að gæta þess, að ákvarðanir og meðhöndlun mála við endurskipulagningu fyrirtækja í viðskiptum við bankann séu í samræmi við reglur og ferla bankans og að allar ráðstafanir séu gagnsæjar og skráðar.

Umboðsmaður viðskiptavina getur hvenær sem er tekið upp mál að eigin frumkvæði sem varða bankann og viðskiptavin hans.

Umboðsmaður starfar í umboði bankastjóra. Ef hann nær ekki niðurstöðu í úrlausn mála innan bankans þá skal hann vísa máli sínu til bankastjóra.

Umboðsmaður skal vera óháður í störfum sínum og er ávallt heimilt að leita beint til bankaráðs komi upp ágreiningur við bankastjóra.

3. Aðgangur að skjölum

Umboðsmaður skal hafa aðgang að öllum upplýsingum sem tengjast lánaákvörðunum og öðrum þeim gögnum sem nauðsynleg eru til þess að hann geti sinnt skyldum sínum samkvæmt erindisbréfi þessu. Umboðsmaður skal starfa í samræmi við strangar kröfur um trúnað. Umboðsmanni er óheimilt að nýta trúnaðarupplýsingar, sem fengist hafa við störf sín, til persónulegs ávinnings eða á nokkurn þann hátt sem stangast á við lög eða sem er andstætt hagsmunum Landsbankans. Trúnaður helst þó látið sé af starfi.

4. Sjálfstæði

Til að forðast hugsanlega hagsmunaárekstra skal ekki setja umboðsmann í þá stöðu að hagsmunaárekstur geti myndast á milli starfa hans sem umboðsmanns og annarra starfa sem hann kann að gegna innan bankans. Því getur umboðsmaður sinnt öðrum skyldum auk umboðsmanns, ef framangreind regla er í heiðri höfð.

Reykjavík, 16. apríl 2009

f.h. NBI hf.

Haukur Halldórsson
formaður bankaráðs

Ásmundur Stefánsson
bankastjóri

UMBOÐSMAÐUR VIÐSKIPTAVINA

1. Hlutverk

Viðskiptavinir Landsbankans geta leitað til umboðsmanns viðskiptavina telji þeir á sig hallað í viðskiptum við bankann og telja sig ekki hafa fengið sanngjarna úrlausn sinna mála.

Hlutverk umboðsmanns viðskiptavina er að skoða mál sem honum berast af hlutleysi og leita úrlausna af sanngirni.

Umboðsmaður skal leita lausna á málum viðskiptavina í góðu samstarfi við starfsmenn hinna ýmsu starfseininga bankans. Hann skal gæta þess að viðskiptavinum bankans sé ekki mismunað með óeðlilegum hætti.

Umboðsmaður hefur það hlutverk að gæta þess, að ákvarðanir og meðhöndlun mála við endurskipulagningu fyrirtækja í viðskiptum við bankann séu í samræmi við reglur og ferla bankans og að allar ráðstafanir séu gagnsæjar og skráðar.

Umboðsmaður viðskiptavina getur hvenær sem er tekið upp mál að eigin frumkvæði sem varða bankann og viðskiptavini hans.

Umboðsmaður starfar í umboði bankastjóra. Ef hann nær ekki niðurstöðu í úrlausn mála innan bankans þá skal hann vísa máli sínu til bankastjóra.

Umboðsmaður skal vera óháður í störfum sínum og er ávallt heimilt að leita beint til bankaráðs komi upp ágreiningur við bankastjóra.

2. Móttaka og úrvinnsla mála

2.1 Markmið

Markmiðið er að einstaklingar og fyrirtæki fái sem mest úrlausn mála sinna hjá útibúum bankans, fyrirtækjasviði og/eða þeim stoðdeildum sem um þeirra mál fjalla. Markmiðið er að sem fæstir viðskiptavina þurfi að leita til umboðsmanns.

Fyrsta skref í málum einstaklinga er að beina álitæfnum og kvörtunum til þjónustumála til úrlausnar. Ef ekki er unnt að leysa úr vanda viðskiptavina á þeim vettvangi kann málið að fara til umboðsmanns viðskiptavina.

Málefni fyrirtækja koma væntanlega í flestum tilvikum beint til umboðsmanns viðskiptavina þar sem gera má ráð fyrir að málefni þeirra hafi yfirleitt áður fengið umfjöllun á vettvangi fyrirtækjasviðs.

2.2. Móttaka erinda

Mál geta borist umboðsmanni á fjóra vegu.

- a) Viðkomandi viðskiptavinur kemur á fund umboðsmanns.
- b) Umboðsmaður fær bréf innsent um viðkomandi mál.
- c) Umboðsmaður fær tölvupóst um viðkomandi mál.
- d) Mál koma frá stoðdeild þjónustumála, ráðgjafar og þjónustuveri bankans eða öðrum starfseiningum bankans.

Það er ekki tekið á móti erindum í síma. Umboðsmaður getur þó rætt mál við viðskiptavini í síma.

Við beiðni um fund með umboðsmanni er aflað upplýsinga um nafn viðkomandi, kennitölu, netfang, síma og efni máls. Lögð er áhersla á að viðskiptavinur komi á fund umboðsmanns með gögn um viðkomandi mál.

Verkefni umboðsmanns á fyrsta fundi með viðskiptavini er að hlusta vel á erindi hans og meta síðan á hlutlausan hátt viðkomandi málefni. Mikilvægt er að fyrsta aðkoma umboðsmanns að málinu sé „mjúk“. Erindi þarf að koma skýrt fram hjá viðkomandi viðskiptamanni. Umboðsmaður lofar aldrei úrlausn mála á fyrsta fundi sínum með viðskiptavini. Hann lofar að skoða málið.

Umboðsmaður skrifar minnisblað um fund eða aðsent erindi.

Tölvusamskipti umboðsmanns og viðskiptavina verði í gegnum netfangið umbodsmadur@landsbankinn.is

2.3. Skráning mála

Öll mál sem koma á borð umboðsmanns viðskiptavina eru skráð í GoPro sem er sérstakt skjalastjórnunar- og málakerfi hjá Landsbankanum. Þar eru öll samskipti og málgögn vegna erinda sem berast umboðsmanni skráð og gögn skönnuð. Þeir sem hafa aðgang að upplýsingum í málaskrá umboðsmanns eru:

Bankastjóri.
Regluvörður.
Innri endurskoðun

2.4. Ferill máls innan bankans

Þegar mál er komið á borð umboðsmanns þá skoðar hann málið og aflar m.a. upplýsinga um málið hjá viðkomandi starfsmönnum bankans.

Ferill máls getur verið á fjóra vegu:

- a) Skoðun á eigin vegum.
Í tilvikum einstaklinga getur umboðsmaður skoðað málið á eigin vegum og metið hvort það sé þess eðlis að það þurfi ekki að leita frekari upplýsinga og hafnað málinu. Í öðrum tilvikum einstaklinga getur umboðsmaður rætt við stoðdeild „útlánamat einstaklinga“ og kannað hvort möguleg lausn sé á viðkomandi máli. Ef lausn finnst á viðkomandi máli tilkynnir umboðsmaður viðskiptavini niðurstöðu. Útibústjóra eru sendar upplýsingar um málið og niðurstöðu þess.
- b) Fundur með starfsmönnum deilda
Umboðsmaður hittir starfsmenn bankans sem hafa haft með málið að gera og leitast við að fá lausn í málið. Ef lausn fæst í viðkomandi mál tilkynnir umboðsmaður eða starfsmaður viðkomandi deildar viðskiptavini niðurstöðuna, allt eftir samkomulagi þeirra á milli. Útibústjóra eða viðkomandi framkvæmdastjóra/forstöðumanni eru sendar upplýsingar um málið og niðurstöður þess.
- c) Deildum send mál til skoðunar
Umboðsmaður sendir upplýsingar um málið til útibússtjóra/þjónustustjóra útibús eða þeirrar deildar bankans sem hefur haft málið til meðferðar til skoðunar og afgreiðslu. Starfsmenn skoða málið, hafa samband við viðkomandi viðskiptamann eftir atvikum og finna jákvæða eða neikvæða lausn á málinu. Starfsmaður útibúsins eða deildar tilkynnir viðskiptavini niðurstöðu málsins að höfðu samráði við umboðsmann. Útibú eða deild sendir upplýsingar um niðurstöðu máls til umboðsmanns.
- d) Fyrirtækjasvið send beiðni um skriflega greinargerð um mál
Umboðsmaður sendir skriflega fyrirspurn til viðkomandi starfsmanna, sem fjallað hafa um málið, með afriti til framkvæmdastjóra Fyrirtækjasviðs. Þegar umsögn og gögn

berast frá starfsmönnum bankans metur umboðsmaður stöðu málsins, annað hvort lýkur málinu og umboðsmaður tilkynnir viðkomandi viðskiptavini niðurstöðuna eða umboðsmaður kannar málið betur, hittir viðkomandi starfsmenn bankans og leitar viðunandi lausna. Ef lausn fæst í viðkomandi mál tilkynnir umboðsmaður eða starfsmaður Fyrirtækjasviðs viðskiptavini niðurstöðuna, allt eftir samkomulagi þeirra á milli.

Ef niðurstaða fæst ekki í mál og umboðsmaður er ekki sáttur, skal hann vísa málinu til bankastjóra. Umboðsmaður getur vísað máli til umsagnar bankaráðs ef hann er ósammála niðurstöðu bankastjóra.

Ef lög eða reglur hafa verið brotnar þá upplýsir umboðsmaður regluvörð um brotið.

2.5. Frágangur máls

Viðskiptavini er tilkynnt um niðurstöðu máls á eftirarandi hátt:

- a) Umboðsmaður, starfsmaður útibús eða deildar á fund með viðkomandi viðskiptavini og kynnir honum niðurstöðu málsins.
- b) Umboðsmaður, starfsmaður útibús eða deildar hringir í viðkomandi viðskiptamann og kynnir honum niðurstöðu málsins.
- c) Umboðsmaður, starfsmaður útibús eða deildar sendir tölvupóst eða formlegt bréf um niðurstöðu málsins.

Þegar viðskiptavini hefur verið tilkynnt um niðurstöður máls er máli lokað. Skrifuð er stutt lýsing á lokum máls, niðurstöður skráðar í GoPro og mál merkt lokið.

3. Eftirlit við fjárhagslega endurskipulagningu fyrirtækja

Samkeppniseftirlit og ríkisstjórn Íslands hafa ályktað um verkefni banka varðandi fjárhagslega endurskipulagningu fyrirtækja og hlutverk umboðsmanns. Umboðsmaður viðskiptavina Landsbankans tekur ekki þátt í frum ákvörðun um framtíð fyrirtækja þrátt fyrir að slík hugsun komi m.a. fram í álitum Samkeppniseftirlits. Þetta er gert til þess að skapa ekki mögulega hagsmunaárekstra hjá umboðsmanni og gera hann væntanlega vanhæfan til að fjalla um mál viðkomandi fyrirtækis. Aðkoma umboðsmanns að fjárhagslegri endurskipulagningu fyrirtækja er eftirfarandi:

3.1 Skriflegur rökstuðningur mála

Þeir aðilar sem taka ákvörðun um sértækar úrlausnir á málefnum fyrirtækja í vanda, hvort sem það er jákvætt eða neikvætt skulu gera það með skriflegri greinargerð. Í þessari greinargerð skal koma fram stutt lýsing á málinu og síðan rökstuðningur fyrir niðurstöðu málsins. Þar skal koma m.a. fram afstaða til hlutlægra og huglægra þátta sem nefndir eru í greinargerð bankans um „Aðgerðir Landsbankans gagnvart fyrirtækjum í erfiðleikum“. Afrit af þessum greinargerðum eru sendar til umboðsmanns viðskiptavina.

3.2 Skjölun um atburðarás

Þeir aðilar sem hafa samskipti við fyrirtæki vegna sérstakrar endurskipulagningu þeirra eða fyrirgreiðslu skulu skrá öll samskipti við viðkomandi fyrirtæki og aðra aðila sem að málinu koma. Skrá skal sérstaklega hvenær samskipti áttu sér stað, hveir eru aðilar málsins, hvað var rætt og niðurstaða málsins.

3.3 Greinargerð til umboðsmanns

Þegar lánanefnd eða bankaráð hefur tekið ákvörðun um sértækar úrlausnir varðandi endurskipulagningu fyrirtækja í vanda er niðurstaða máls ásamt greinargerð send umboðsmanni.

3.4 Almenn skoðun umboðsmanns

Umboðsmaður yfirfer greinargerð, leggur lauslegt mat á að verklag og niðurstaða máls sé gagnsætt og að faglega sé staðið að endurskipulagningu fyrirtækis.

Ef umboðsmaður telur að meðhöndlun máls sé í samræmi við reglur og ferla bankans og að viðskiptavinum hafi ekki verið mismunað þá líkur ferli málsins.

3.5 Mál einsstakra fyrirtækja í endurmat

Ef umboðsmaður hefur einhverjar athugasemdir við verklag eða niðurstöðu mála varðandi endurskipulagningu fyrirtækja í vanda eins og framan greinir þá gerir hann skriflega athugasemdir við yfirmann viðkomandi starfseiningar sem hefur með málið að gera. Umboðsmaður skráir málið í GoPro. Umboðsmaður óskar þá eftir frekari upplýsingum og/eða greinargerð um málið. Hann ræðir síðan málið við framvæmdastjóra fyrirtækjasviðs og leitar eftir lausn á málinu. Ef engin niðurstaða fæst í málinu sem umboðsmaður getur sætt sig við þá skal vísa málinu til bankastjóra til umfjöllunar.

Samþykkt á fundi bankaráðs 16. apríl 2009