

## Stefna um meðferð kvartana

### Markmið

Stefna þessi er sett til að stuðla að gagnsæju, sanngjörnu og skilvirku verklagi við meðhöndlun kvartana sem berast Stefni hf. (hér eftir Stefnir eða félagið) frá viðskiptavinum og/eða fjárfestum.<sup>1</sup>

Stefnan er sett á grundvelli 6. gr. reglna, nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti. Auk framangreinds eru höfð til hliðsjónar þau sjónarmið sem fram koma fram í þeim sérlögum sem við eiga um Stefni. Sérstaklega þess að viðhafa eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur, þ.m.t. að starfa af heiðarleika, fagmennsku, kostgæfni og sanngirni og starfa með hagsmuni þeirra sjóða sem það rekur, eigenda hlutdeildarskírteina og heilleika markaða að leiðarljósi.<sup>2</sup>

Stefnir hefur það að markmiði að kvartanir fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu.

### Skráning og meðferð kvartana frá viðskiptavinum

Með kvörtun er átt við hvers kyns athugasemd viðskiptavinar til Stefnis um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Kvörtun til Stefnis skal almennt sett fram skriflega. Kvartanir óskast sendar með tölvupósti á netfangið [kvortun@stefnir.is](mailto:kvortun@stefnir.is). Tiltaka skal ástæður kvörtunar og lýsa í meginatriðum því sem kvartað er yfir.

Stefnir staðfestir móttöku kvörtunar og veitir þeim sem leggur kvörtunina fram upplýsingar um meðhöndlun hennar. Í staðfestingunni er upplýst um að Stefnir innheimti engin gjöld vegna málsmeðferðar kvartana hjá félaginu og upplýst er um stefnu þessa. Berist óskýr kvörtun frá viðskiptavini er óskað eftir nánari upplýsingum frá viðkomandi.

Kvörtun er svarað skriflega með tölvupósti, eigi síðar en fjórum vikum frá móttöku kvörtunar. Sé ekki unnt að leysa úr kvörtun innan þeirra tímamarka er viðskiptavinurinn upplýstur um ástæður þess, ásamt upplýsingum um hvenær svars megi vænta.

Stefnir aflar gagna og nauðsynlegra upplýsinga um kvörtun og eru gögnin metin á hlutlægan hátt á grundvelli laga og fyrirliggjandi upplýsinga. Unnið er úr kvörtunum með þeim aðilum sem bera ábyrgð á því málefni sem kvartað er yfir hjá félaginu. Þegar efni kvörtunar hefur verið skoðað og metið er viðskiptavini gerð grein fyrir niðurstöðunni skriflega. Ef kvörtun viðskiptavinar er ekki tekin til greina, er viðskiptavinur upplýstur um afstöðu Stefnis með skriflegum rökstuðningi. Veita skal viðskiptavini upplýsingar um réttarúrræði í svarinu.

Stefnir heldur skrá yfir kvartanir og meðhöndlun þeirra og eru slíkar upplýsingar varðveittar í að minnsta kosti fimm ár frá því að kvörtun berst. Varðveita skal upplýsingar um efni, tegund og dagsetningu kvörtunar ásamt öllum gögnum sem tilheyra kvörtun. Jafnframt skal varðveita upplýsingar um niðurstöðu eða afstöðu Stefnis til kvörtunar, þar með talið um dagsetningu hennar. Upplýsingar sem safnast um viðskiptavin vegna meðferðar kvörtunar fara eftir persónuverndarstefnu Stefnis.

### Réttarúrræði viðskiptavina

Viðskiptavinir geta skotið ágreiningi sínum við Stefni til *Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki og aðra veitendur fjármálaþjónustu* í samræmi við samþykktir nefndarinnar.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Hér eftir notað viðskiptavinur/viðskiptavinir. Með viðskiptavini í stefnu þessari er átt við einstakling eða lögaðila sem á eða hefur átt í viðskiptum við Stefni, sbr. skilgreiningu reglna nr. 353/2022.

<sup>2</sup> Til hliðsjónar eru einnig önnur lög, t.d. lög um verðbréfasjóði (sérstaklega 1. tl. 1. mgr. 15. gr.), lög um sérhæfða sjóði (sérstaklega 1. tl. 1. mgr. 19. gr.), lög um markaði með fjármálagerninga (sérstaklega 1. mgr. 33. gr.), auk afleiddra reglugerða, reglna og tilmæla eftir því sem við á.

<sup>3</sup> Nánari upplýsingar um nefndina má finna [hér](#).

**Eftirlit**

Sé það niðurstaða úrlausnar á kvörtun viðskiptavinar að Stefnir hafi brotið lög, reglur eða verkferla skal meta hvort og eftir atvikum hvaða úrbóta sé þörf til þess að sambærilegt atvik endurtaki sig ekki.

Áhættustjóri hefur eftirlit með fylgni við þessa stefnu. Stefna þessi skal endurskoða eins oft og þurfa þykir og eigi síðar en á þriggja ára fresti.

Stefnir veitir Fjármálaeftirlitinu upplýsingar fyrir 1. mars ár hvert um móttæknar kvartanir í samræmi við reglur nr. 353/2022.

Stefna þessi var samþykkt 5. apríl 2022 og leysir af hólmi eldri stefnu um sama efni.