

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).

Lagagrundvöllur

Stefna þessi er sett á grundvelli laga nr. 45/2020 um rekstraraðila sérhæfðra sjóða, laga nr. 116/2021 um verðbréfasjóði, laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga og reglna setta á grundvelli þeirra, sbr. einkum 26. gr. reglugerðar (ESB) nr. 2017/565, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og reglna Seðlabanka Íslands um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavinum og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022.¹ Stefnir hefur það að markmiði að kvartanir fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu.

Skilgreiningar

Viðskiptavinur: einstaklingur eða lögaðili sem á eða hefur átt í viðskiptum við Stefni sem og hugsanlegir viðskiptavinir.

Kvörtun: hvers kyns athugasemd til Stefnis um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Skráning og meðferð kvartana frá viðskiptavinum

Kvörtun til Stefnis skal almennt sett fram skriflega. Kvartanir óskast sendar með tölvupósti á netfangið 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 viðskiptavinum er óskað eftir nánari upplýsingum frá viðkomandi.

Öllum kvörtunum skal svarað eins fljótt og kostur er og 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 fyrirbyggjandi 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 viðskiptavinum gerð grein fyrir niðurstöðunni skriflega, eða með sambærilegum hætti og hún barst. Ef kvörtun viðskiptavinar er ekki tekin til greina, er viðskiptavinur upplýstur um afstöðu Stefnis með skriflegum rökstuðningi. Veita skal viðskiptavinum upplýsingar um réttarúrræði í svarinu.

Öll vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við meðhöndlun kvartana er unninn í samræmi við persónuverndarstefnu Stefnis.

Stefnir heldur skrá yfir kvartanir og meðhöndlun þeirra og eru slíkar upplýsingar varðveittar í að minnsta kosti fimm ár. 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.

¹ Lög um sérhæfða sjóði, lög um verðbréfasjóði, afleiddar reglur og reglugerðir, sbr. t.d. reglugerð um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, eftir því sem við á, eiga einnig við.

Viðmið um sanngjarna og gagnsæja málsmeðferð

Við meðhöndlun kvartana hjá Stefni er lögð áhersla á gagnsæja og sanngjarna málsmeðferð. Til þess að leitast eftir að tryggja það hefur Stefni sett sér eftirfarandi viðmið um gagnsæi og sanngjarna meðferð við úrlausn kvartana;

Skráning röksemda: Mikilvægt er að skrá ferli einstakra mála og þau rök sem liggja að baki ákvörðunum.

Upplýsingaöflun: Mikilvægt er að allar upplýsingar sem máli skipta liggi fyrir áður en mál fær afgreiðslu.

Sjónarmið viðskiptavinar: Mikilvægt er að viðskiptavinur fái að koma upplýsingum sínum og sjónarmiðum á framfæri, nema slíkt sé augljóslega óþarft.

Leiðbeiningarhlutverk: Mikilvægt er að veita viðskiptavini nauðsynlegar upplýsingar og leiðbeiningar varðandi hans mál.

Jafnræði viðskiptavina: Við úrlausn mála er leitast við að gæta samræmis og jafnræðis meðal viðskiptavina.

Meðalhöf: Mikilvægt er að ganga ekki lengra en nauðsynlegt er þegar taka þarf íþyngjandi ákvörðun gagnvart viðskiptavini.

Hlutleysi starfsfólks: Leitast er við að það starfsfólk sem vinnur að málum sé óháð og geti leyst mál sín af hlutleysi.

Skjót afgreiðsla: Ákvarðanir eru teknar svo fljótt sem unnt er, nema það sé talið geta skaðað hagsmuni viðskiptavinar eða Stefns að öþörfu.

Réttarræði viðskiptavina

Viðskiptavinir geta skotið ágreiningi sínum við Stefni til *Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálaþyrirtæki* í samræmi við samþykktir nefndarinnar, Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands, Neytendastofu eða dómstóla.²

Eftirlit og endurskoðun

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

Áhættustýring Stefns hefur eftirlit með fylgni við þessa stefnu. Regluvarsla Stefns framkvæmir reglulega úttekt á meðhöndlun kvartana.

Stefna þessi skal endurskoða eins oft og þurfa þykir, miðað við eigi síðar en á þriggja ára fresti.

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

Stefna þessi var samþykkt af framkvæmdastjóra 20. mars 2025 og leysir af hólmi eldri stefnu um sama efni.

² Nánari upplýsingar um nefndina má finna [hér](#).

Jón Finnbogason