

# Reglur um meðferð kvartana

Samþykkt 25. janúar 2023  
Ábyrgðaraðili: Regluvörður

## 1. Almenn atriði

### 1.1. Tilgangur

Tilgangur reglna þessara er að tryggja að kvartanir viðskiptavina Kviku eignastýringar hf. (hér eftir nefnt „KE“ eða „félagið“) 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 félagið 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 félagsins.

Á heimasíðu félagsins 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 félagsins og þau réttarúrræði sem viðskiptavini standa að öðru leyti til boða, sbr. grein 7.

Allar upplýsingar starfsmenn félagsins 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 endurgjaldslausu með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu félagsins (<https://www.kvikaegnistyring.is/fyrirspurn>) eða með því að hafa beint samband við regluvörð:

Kvika eignastýring hf.  
b.t. regluvarðar  
Katrínartúni 2  
105 Reykjavík  
522 0010  
regluvordur@kvikaegnistyring.is

#### **4. Meðhöndlun kvartana**

##### **4.1. Skipulag**

Regluvarsla er sú starfseining innan félagsins sem sér um meðhöndlun kvartana sem félaginu berast.

Regluvörður skal vinna úr kvörtunum viðskiptavina í samstarfi við starfsmenn þess sviðs sem kvörtun varðar.

##### **4.2. Móttaka kvörtunar**

Kvörtun telst móttekin þegar hún berst með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu félagsins (<https://www.kvikaegnistyring.is/fyrirspurn/>), eða til regluvarðar með tölvupósti eða bréflega. Kvörtun sem send er með tölvupósti á aðra starfsmenn félagsins telst fyrst sannanlega komin til skila þegar viðkomandi starfsmaður staðfestir móttöku hennar.

Kvartanir sem móttækjar eru af öðrum starfsmönnum félagsins skulu sendar regluverði eigi síðar en næsta virka dag eftir að kvörtun er móttekin.

Regluvörður skal staðfesta móttöku kvörtunar við viðskiptavin, skrá kvörtun og veita upplýsingar um meðhöndlun hennar.

##### **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 úrvinnsla kvörtunar er lokið skal viðskiptavini gerð skriflega grein fyrir afstöðu félagsins.

Sé kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu tekin til greina skal afstaða félagsins 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 félagsins
- Niðurstöðu eða afstöðu félagsins til kvörtunar

## 6. Upplýsingar um réttarúrræði

Viðskiptavininum 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 félagsins.

## 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 félagsins.

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

## 8. Eftirlit með meðhöndlun kvartana

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

## 9. Upplýsingagjöf til Fjármálaeftirlitsins

Regluvörður skal veita Fjármálaeftirlitinu upplýsingar 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 félagsins.

## 11. Breytingar og gildistaka

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

Samhliða undirritun reglna þessara falla eldri reglur úr gildi.

Þannig samþykkt af stjórn Kvikú eignastýringar hf. þann 25. janúar 2023