

REGLUR LYKILS  
FJÁRMÖGNUNAR HF.

---

OG STEFNA UM  
MEÐHÖNDLUN KVARTANA



## Efnisyfirlit

<b>I. kafli Almenn ákvæði</b> .....	<b>1</b>
1. gr. Tilgangur og gildissvið.....	1
<b>II. kafli Um meðhöndlun kvartana</b> .....	<b>1</b>
2. gr. Ábyrgð og stefna .....	1
3. gr. Ferli við meðhöndlun kvartana.....	1
4. gr. Skráning kvartana .....	1
5. gr. Eftirfylgni vegna kvartana sem eiga við rök að styðjast .....	2
6. gr. Eftirlit með meðhöndlun kvartana .....	2
<b>III. kafli Endurskoðun reglna og gildistaka</b> .....	<b>2</b>
7. gr. Endurskoðun.....	2
8. gr. Gildistaka og birting.....	2

## I. kafli Almenn ákvæði

### 1. gr. Tilgangur og gildissvið

Reglur þessar eru settar af framkvæmdastjóra Lykils fjármögnunar hf. (Lykill) til að mæla fyrir um ferli vegna meðhöndlunar kvartana viðskiptavina. Tilgangur þeirra er að sjá til þess að úrvinnsla kvartana sem berast Lykli sé samræmd, gagnsæ og skilvirk og í samræmi við lög.

## II. kafli Um meðhöndlun kvartana

### 2. gr. Ábyrgð og stefna

Framkvæmdastjóri, í umboði stjórnar, ber almennt ábyrgð á að meðferð kvartana viðskiptavina sé í samræmi við reglur og stefnu þessa.

Það er stefna Lykils að meðhöndlun kvartana viðskiptavina hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð í samræmi við lög.

Skrifstofa yfirlögfræðings Lykils hefur yfirumsjón með úrvinnslu og svörum vegna kvartana.

### 3. gr. Ferli við meðhöndlun kvartana

Samkvæmt reglum Fjármálaeftirlitsins um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja er með kvörtun átt við hvers kyns athugasemd, t.a.m. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Kvörtun skal vera skrifleg, t.a.m. með tölvupósti, og efni hennar skýrt og afmarkað. Birta skal upplýsingar um meðhöndlun kvartana og stefnu þessa á vefsíðu félagsins, auk upplýsinga um hvernig eigi að koma kvörtun á framfæri. Gefa skal kost á að senda kvörtun rafrænt, t.d. með sérstöku netfangi fyrir kvartanir.

Móttaka kvörtunar skal staðfest af Lykli og skal henni svarað innan fjögurra vikna frá því að hún berst. Takist ekki að svara innan þessa tímafrests skal viðskiptavinurinn upplýstur um það ásamt ástæðu þess að dráttur verði á svari. Auk þess skal upplýst um hvenær svars er að vænta. Sé kvörtun óskýr skal óskað nánari upplýsinga frá kvartanda til þess að hægt sé að meðhöndla kvörtunina.

Afla skal nauðsynlegra upplýsinga vegna kvörtunar og skal sá sem fer með skoðun máls hafa óheftan aðgang að þeim gögnum sem kvörtun varða. Kvörtun skal metin á hlutlægan hátt á grundvelli laga og fyrirliggjandi upplýsinga. Verði ekki fallist á kvörtun skal sú niðurstaða rökstudd, auk þess sem upplýst skal um réttarúrræði vegna ágreinings.

### 4. gr. Skráning kvartana

Lykill heldur skrá yfir kvartanir þar sem fram koma upplýsingar um dagsetningu er kvörtun barst félaginu, efni og tegund hennar, gögn vegna kvörtunar, dagsetningu niðurstöðu og afstöðu félagsins til kvörtunar. Varðveita skal upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í 5 ár. Tryggja skal rétta meðhöndlun persónulegra upplýsinga og hættu á hagsmunarárekstrum með aðgangsstýringum.

**5. gr.**

**Eftirfylgni vegna kvartana sem eiga við rök að styðjast**

Eigi kvörtun viðskiptavinar við rök að styðjast skal yfirlögfræðingur meta hvort um sérstakt tilvik sé að ræða eða hvort úrbóta sé þörf til að koma í veg fyrir mistök, t.d. með breytingum á verklagi eða verklagsreglum. Niðurstöður þessa mats skulu varðveittar með gögnum kvörtunar skv. 4. gr. og sé talin þörf á úrbótum skal yfirlögfræðingur upplýsa framkvæmdastjóra um það mat sitt.

**6. gr.**

**Eftirlit með meðhöndlun kvartana**

Yfirmaður áhættustýringar gerir reglulega úttekt á meðhöndlun kvartana.

**III. kafli**

**Endurskoðun reglna og gildistaka**

**7. gr.**

**Endurskoðun**

Framkvæmdastjóri Lykils skal gera nauðsynlegar breytingar á reglum þessum eftir því sem tilefni er til.

**8. gr.**

**Gildistaka og birting**

Reglur þessar skulu undirritaðar af framkvæmdastjóra Lykils og taka gildi við undirritun. Reglurnar eru birtar á heimasíðu félagsins. Þá eru upplýsingar um réttarúrræði viðskiptavina aðgengilegar á heimasíðu félagsins.

Reykjavík, 12. febrúar 2019



Lilja Dóra Halldórsdóttir

Framkvæmdastjóri Lykils fjármögnunar hf.