

# Stefna um meðhöndlun kvartana

## 1. Tilgangur og markmið

Valitor hefur sett sér stefnu um meðhöndlun og úrvinnslu kvartana í samræmi við 6. gr. reglna nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavinum og meðhöndlun kvartana. Markmið stefnunnar er tryggja gagnsætt, sanngjarnt og skilvirkt ferli við skráningu og meðhöndlun kvartana sem berast vegna vöru og/eða þjónustu Valitor.

## 2. Skilgreiningar

**Kvörtun:** Með kvörtun átt við hverskyns athugasemd til Valitor t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

**Viðskiptavinur:** Með viðskiptavini er átt við einstakling eða lögaðila sem á eða hefur átt í viðskiptum við Valitor.

**Hver getur kvartað:** Hver sá einstaklingur eða lögaðili sem hefur átt í viðskiptum við Valitor og er óánægður með vöru og/eða þjónustu Valitor getur komið kvörtun á framfæri við Valitor.

## 3. Málsmeðferð

### Meðhöndlun kvartana

Til að tryggja skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu kvartana hefur Valitor sett sér verklagsreglur um meðhöndlun kvartana sem fela m.a. í sér að:

1. Móttaka allra kvartana er staðfest og upplýsingar veittar um meðhöndlun þeirra.
2. Öllum kvörtunum skal svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti, innan fjögurra vikna. Takist ekki að svara kvörtun innan tímamarka skal sá er kom kvörtun á framfæri upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvencær svars sé að vænta.
3. Valitor muni leitast við að tryggja að allra upplýsinga og gagna sé aflað og þau metin á hlutlægan hátt.
4. Upplýsingar séu veittar viðskiptavini á skýran og skilmerkilegan máta.
5. Afstaða Valitor sé rökstudd skriflega ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina og upplýsingar veittar um réttarúrræði.

Berist óskýr kvörtun frá viðskiptavini skal Valitor óska eftir nánari upplýsingum frá þeim er leggur fram kvörtunina. Auk þessarar stefnu skal Valitor birta á vefsíðu sinni

upplýsingar um meðhöndlun kvartana og frekari upplýsingar um það hvernig viðskiptavinir skulu bera sig að vilji þeir leggja fram kvörtun.

## 4. Þjálfun

Til að tryggja að meðhöndlun kvartana hjá Valitor sé fullnægjandi skal það starfsfólk Valitor sem tekur á móti kvörtunum fá fræðslu um gildandi reglur og verkferla um meðhöndlun kvartana.

## 5. Skráning og varðveisla gagna

Valitor varðveitir upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í að lágmarki 5 ár frá því að kvörtun berst. Í því felst m.a. að varðveita upplýsingar í sérstakri skrá um:

1. Efni og tegund kvörtunar.
2. Dagsetningu kvörtunar.
3. Öll gögn sem tilheyra kvörtun.
4. Dagsetningu niðurstöðu Valitor.
5. Niðurstöðu eða afstöðu Valitor til kvörtunar.

Upplýsingar í skránni skulu janframt greindar og metnar reglulega í því skyni að athuga hvort um sé að ræða endurtekin sambærileg vandamál og hvort hægt sé að breyta verklagi til að koma í veg fyrir óánægju viðskiptavina Valitor.

## 6. Eftirlit

Regluvörður Valitor hefur eftirlit með að meðhöndlun kvartanna sé í samræmi við efni stefnu þessarar. Skal Regluvörður gera úttekt á meðhöndlun kvartana hjá Valitor og gefa skýrslu til framkvæmdastjóra og stjórnar á ársgrundvelli.

## 7. Endurskoðun

Stefna Valitor um meðhöndlun kvartana skal endurskoðuð af Regluvörslu árlega. Allar breytingar skulu samþykktar af stjórn Valitor.