LÁNASJÓÐUR SVEITARFÉLAGA

Stefna um meðhöndlun kvartana viðskiptavina

Október 2026

Stefna um meðhöndlun kvartana viðskiptavina

22. október 2026
2407053LA
Málalykill: 00.33

1. gr. – Tilgangur, gildissvið og ábyrgð

Stefna þessi er sett af stjórn Lánasjóðs íslenskra sveitarfélaga ohf. og er tilgangur hennar að sjá til þess að kvartanir viðskiptavina séu meðhöndlaðar með skilvirkum og sanngjörnum hætti og í samræmi við lög. Í þeim tilgangi mælir stefnan fyrir um ferli við meðhöndlun kvartana.

Samkvæmt reglum Fjármálaeftirlitsins nr. 356/2022 er með kvörtun átt við hvers kyns athugasemd til fjármálafyrirtækis, t.a.m. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Regluvörður skal hafa yfirumsjón með skráningu, úrvinnslu og svörum vegna kvartana.

2. gr. – Ferli við meðhöndlun kvartana og upplýsingjöf um ferli

Kvörtun skal vera skrifleg og efni hennar skýrt og afmarkað varðandi viðskiptasamband kvartanda og Lánasjóðsins. Birta skal upplýsingar um meðhöndlun kvartana og hvernig eigi að koma kvörtun á framfæri á vefsíðu félagsins.

Móttaka kvörtunar skal staðfest af Lánasjóðnum og henni svarað innan fjögurra vikna frá því að hún berst. Takist ekki að svara innan þessa tímafrests skal viðskiptavinur upplýstur um það ásamt því hvenær vænta megi svars og ástæðu dráttar á svari.

Berist kvörtun sem er óljós skal nánari upplýsinga aflað frá kvartanda til þess að hægt sé að meðhöndla kvörtun.

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 í svari til kvartanda, auk þess sem upplýst skal um réttarúrræði vegna ágreinings.

3. gr. – Skráning kvartana

Haldin skal skrá yfir kvartanir og skrá m.a. upplýsingar um dagsetningu kvörtunar, efni og tegund kvörtunar, gögn sem fylgdu kvörtun eða aflað var vegna kvörtunar, dagsetningu niðurstöðu og afstöðu félagsins til kvörtunar. Varðveita skal upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í a.m.k. 5 ár frá dagsetningu niðurstöðu.

4. gr. – Eftirfylgni vegna kvartana sem eiga við rök að styðjast

Eigi kvörtun viðskiptavinar við rök að styðjast skal framkvæmdastjóri 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 vistaðar með gögnum kvörtunar skv. 3. gr. og sé þörf á úrbótum skal framkvæmdastjóri taka viðeigandi skref til að hrinda þeim í framkvæmd.

5. gr. - Eftirlit með meðhöndlun kvartana

Innri endurskoðandi skal a.m.k. annað hvert ár gera úttekt á því hvort meðhöndlun kvartana séu í samræmi við stefnu þessa.

6. gr. – Gildistaka og birting

Stefna þessi skal samþykkt af stjórn Lánasjóðsins og taka þá þegar gildi. Stefnan skal birt á vefsíðu félagsins ásamt upplýsingum um réttarúrræði viðskiptavina.

Þannig samþykkt á stjórnarfundi þann 22. október 2022

Útgáfusaga

Lagt fyrir stjórnarfund	Niðurstaða
22.10.2026	**Samþykkt**
21.09.2026	Kynnt
26.05.2021	Samþykkt
23.09.2020	Samþykkt
28.09.2017	Samþykkt