

## Reglur um meðferð kvartana

### 1. gr.

#### *Markmið*

Tilgangur reglnanna er að tryggja að ferli við úrvinnslu kvartana og ábendinga viðskiptavina LSR sé sanngjarnt, gagnsætt og skilvirkt. Þá er tilgangur reglnanna einnig að stuðla að góðri þjónustu, leiðrétta möguleg mistök og gera umbætur á starfseminni ef efni kvörtunar kallar á breytingar á verklagi.

### 2. gr.

#### *Skilgreining*

Kvörtun er skilgreind sem tilkynning frá viðskiptavini, sjóðfélaga eða öðrum hagsmunaaðila um óánægju með þjónustu, samskipti eða aðrar aðstæður tengdar starfsemi sjóðsins.

### 3. gr.

#### *Móttaka og skráning kvartana*

Kvartanir skulu berast skriflega t.d. með tölvupósti, í gegnum heimasíðu sjóðsins eða bréfleiðis. Tiltaka skal ástæður kvörtunar og lýsa í meginatriðum því sem kvartað er yfir. Berist óskýr kvörtun frá viðskiptavini er óskað eftir nánari upplýsingum frá viðkomandi.

Starfsmaður sem tekur á móti kvörtun skal staðfesta móttöku innan **5 virkra daga** og veita helstu upplýsingar um meðhöndlun hennar.

Allar kvartanir og meðhöndlun þeirra eru skráðar í viðeigandi kerfi hjá sjóðnum og eru varðveittar í að lágmarki fimm ár. Skráðar eru upplýsingar um:

- Efni og tegund kvörtunar
- Dagsetningu kvörtunar
- Öll gögn sem tilheyra kvörtun
- Dagsetningu niðurstöðu eða viðbragða sjóðsins

### 4. gr.

#### *Afgreiðsla kvartana*

Leitast skal við að afgreiða kvartanir innan **30 daga** frá móttöku. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal sá er kom kvörtun á framfæri upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.

## **5. gr.**

### *Meðferð kvartana*

Unnið er úr kvörtunum með þeim aðilum sem bera ábyrgð á því málefni sem kvartað er yfir hjá sjóðnum.

Varði kvörtun starfsmann LSR er hún afgreidd í samræmi við trúnaðarskyldu og viðeigandi vinnuréttarákvæði.

LSR aflar gagna og nauðsynlegra upplýsinga um kvörtun og eru gögnin metin á hlutlægan hátt á grundvelli laga og fyrirliggjandi upplýsinga. Þegar efni kvörtunar hefur verið skoðað og metið er viðskiptavinum gerð grein fyrir afstöðu eða viðbragða sjóðsins, með skriflegum eða sambærilegum hætti og hún barst.

Leiði kvörtun til breytinga á verklagi skal nýtt verklag skráð og kynnt viðkomandi sviðum sjóðsins.

## **6. gr.**

### *Trúnaðarskylda og persónuvernd*

Meðferð kvartana skal ávallt fara fram í samræmi við lög um persónuvernd og með virðingu fyrir trúnaði.

Einungis þeir sem nauðsynlega þurfa að koma að afgreiðslu kvörtunar hafa aðgang að upplýsingum um hana.

## **7. gr.**

### *Réttarúrræði*

Sé sjóðfélagi ekki sáttur við afgreiðslu sjóðsins skal honum leiðbeint um þau úrræði sem standa honum til boða hverju sinni.

Við setningu reglna þessara geta viðskiptavinir m.a. leitað með umkvörtunarefni sín vegna fasteignalána til Neytendastofu sbr. XV. kafli laga nr. 118/2016 og eftir atvikum gerðardóms varði málið lífeyrismál sbr. 33. gr. laga nr. 129/1997.

## **8. gr.**

### *Gildistaka, samþykki og breytingar á reglum*

Reglur þessar eru samþykktar af framkvæmdastjóra og taka gildi 02.12.2025

Reglur þessar skulu yfirfarnar að lágmarki á þriggja ára fresti.