



STEFNA VEX UM MEÐHÖNDLUN KVARTANA

1. Tilgangur

- 1.1. Stefna þessi er sett á grundvelli 6. gr. reglna nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti samskipti við viðskiptavinum og meðhöndlun, sbr. 2. tölul. 2. mgr. 117. gr. laga nr. 45/2020 um rekstraraðila sérhæfðra sjóða.
- 1.2. Tilgangur stefnu þessarar er að stuðla að skilvirku verklagi við meðhöndlun og úrvinnslu kvartana sem kunna að berast VEX ehf. („VEX“ eða „félagið“) frá viðskiptavinum sínum í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti á fjármálamarkaði.
- 1.3. VEX hefur það að markmiði í samskiptum við viðskiptavinum sína að ábendingar, kvartanir og önnur sambærileg erindi fái skjóta, sanngjarna og skilvirka afgreiðslu.

2. Skráning kvartana

- 2.1. Með kvörtun er átt við hvers kyns athugasemd til VEX frá viðskiptavinum, svo sem um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.
- 2.2. Kvörtun til VEX skal að jafnaði vera skrifleg og má koma á framfæri annað hvort með tölvupósti eða bréfleiðis.
- 2.3. Allar kvartanir sem berast VEX skulu framsendar framkvæmdastjórum félagsins sem skulu staðfesta skriflega um móttöku og upplýsa um þann farveg sem kvörtunin fer í
- 2.4. VEX skráir allar viðeigandi upplýsingar um kvartanir, m.a. efni og tegund kvörtunar, dagsetningu kvörtunar, öll gögn sem tilheyra kvörtun, dagsetningu niðurstöðu ásamt efni niðurstöðu eða afstöðu VEX til kvörtunar.
- 2.5. Félagið heldur skrá yfir kvartanir og meðhöndlun þeirra og eru slíkar upplýsingar varðveittar í að lágmarki 5 ár.
- 2.6. Öll meðferð persónuupplýsinga er framkvæmd í samræmi við lög nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

3. Meðhöndlun kvartana

- 3.1. Allar kvartanir eru teknar til skoðunar hjá VEX og þeim svarað skriflega á skýran og skilmerkilegan máta eigi síðar en fjórum vikum frá móttöku kvörtunar. Ef starfsmenn telja ekki tilefni til að fallast á kvörtun viðskiptavinar eða að öðru leyti bregðast við kvörtun skal það rökstutt sérstaklega.
- 3.2. Sé ekki unnt að svara kvörtun innan tímamarka samkvæmt grein 3.1 skal upplýsa viðskiptavin um töfina og hvenær von er á svari.
- 3.3. VEX aflar nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtun og leggur mat á þau á hlutlægan hátt.
- 3.4. Berist VEX óskýr kvörtun frá viðskiptavinum þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal félagið óska eftir nánari upplýsingum frá þeim sem kvartar.



- 3.5. Öll samskipti og svör til viðskiptavina skulu vera skýr, hlutlæg og jafnræðis gætt meðal viðskiptavina.
- 3.6. VEX áskilur sér rétt til að svara ekki kvörtunum eða samskiptum sem eru ómálefnaleg eða fela í sér aðdróttanir í garð starfsmanna eða fjölskyldna þeirra. Berist félaginu alvarlegar eða ítrekaðar hótanir kann slíkt að sæta kæru til lögregluvalda.

4. Eftirfylgni og úrvinnsla kvartana

- 4.1. Eigi kvörtun viðskiptavinar við rök að styðjast skal VEX meta hvort um sérstakt tilvik sé að ræða eða hvort þörf sé á úrbótum til að koma í veg fyrir mistök eða óhagræði viðskiptavina, t.a.m. með breytingum á verklagi.
- 4.2. Niðurstöður skv. grein 4.1 skal vista með gögnum kvörtunar skv. grein 2 og sé þörf á úrbótum skulu viðeigandi ráðstafanir gerðar.

5. Eftirlit

- 5.1. Framkvæmdastjórnar félagsins hafa eftirlit með innleiðingu stefnu þessarar og upplýsa stjórn félagsins um stöðu og meðferð kvartana.

6. Réttarræði

- 6.1. VEX birtir stefnu þessa á vefsíðu sinni.
- 6.2. Öll ágreiningsefni milli VEX og viðskiptavina skulu leyst fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur.

7. Endurskoðun og verklag

- 7.1. Stefna þessi er samþykkt af stjórn VEX og skal endurskoðuð á tveggja ára fresti.

Samþykkt af stjórn VEX ehf. 30. ágúst 2022

Þannig breytt 7. nóvember 2023