

## Stefna um meðhöndlun kvartana

### 1. Tilgangur og markmið

Stefna þessi er sett til þess að tryggja gagnsætt, sanngjarnt og skilvirkt ferli við skráningu og meðhöndlun kvartana sem berast Rapyd Europe hf. (hér eftir "**Rapyd**"). Stefnan er sett á grundvelli 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og 6. gr. reglna nr. 499/2021 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana, rafeyrisfyrirtækja og rekstraraðila sérhæfðra sjóða.

Með viðskiptavinum í stefnu þessari er bæði átt við einstaklinga og lögaðila sem eiga eða hafa átt í viðskiptum við Rapyd.

Markmið Rapyd er ávallt að veita fyrst flokks þjónustu og fá allar kvartanir, ábendingar og önnur sambærileg erindi skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu.

### 2. Meðhöndlun kvartana

Með kvörtun er átt við hvers kyns athugasemd til Rapyd t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi. Til þess að tryggja skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu kvartana hefur Rapyd sett sér sérstakar viðmiðunarreglur sem starfsmönnum Rapyd ber að fylgja í hvert sinn:

- Þegar kvörtun berst skal staðfesta móttöku hennar og jafnframt upplýsa viðkomandi viðskiptavin hvernig kvörtunin verður meðhöndluð.
- Svara skal kvörtun skriflega, eða með sambærilegum hætti og hún barst, innan fjögurra vikna. Sé það ekki hægt, af einhverjum ástæðum, ber að upplýsa viðkomandi viðskiptavin um töfina, ástæðu hennar og hvenær svars sé að vænta.
- Áður en kvörtun er svarað efnislega skal afla allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtunina og þau metin á hlutlægan hátt.
- Veita skal viðkomandi viðskiptavinum upplýsingar á skýran og skilmerkilegan máta.
- Ef kvörtun viðskiptavinar er ekki tekin að fullu til greina skal rökstyðja þá afstöðu skriflega og veita viðkomandi viðskiptavinum upplýsingar um réttarúrræði hans, sbr. 3. gr.

Sé kvörtun frá viðskiptavinum óskýr þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal óska eftir nánari upplýsingum frá þeim sem leggur fram kvörtunina. Sé kvörtun ómálefnaleg eða felur í sér hótun í garð starfsmanna áskilur Rapyd sér rétt til að leiða hjá sér kvörtunina.

Auk þessarar stefnu birtir Rapyd á vefsíðu sinni upplýsingar um meðhöndlun kvartana og frekari upplýsingar um það hvernig viðskiptavinir skulu bera sig að vilji þeir leggja fram kvörtun.

### 3. Réttarúrræði viðskiptavina

Ef upp rís einkaréttarlegur ágreiningur milli Rapyd og viðskiptavinar getur viðskiptavinur ávallt skotið máli sínu til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Úrskurðarnefndin er í umsjá Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands en frekari upplýsingar um nefndina má finna á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins, [www.sedlabanki.is](#).

## 4. Skráning kvartana

Samkvæmt 9. gr. reglna nr. 499/2021 ber Rapyd að varðveita upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í að lágmarki 5 ár frá því að kvörtun berst. Í því felst m.a. að varðveita upplýsingar um:

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

Allar upplýsingar eru geymdar á rafrænu formi á öruggu og aðgangsstýrðu svæði sem aðeins starfsmenn lögfræðideildar Rapyd hafa aðgang að.

## 5. Eftirlit með meðhöndlun kvartana

Sé það niðurstaða úrlausnar á kvörtun viðskiptavinar að Rapyd hafi brotið lög, reglur eða verkferla skal lögfræðisvið Rapyd meta hvort og eftir atvikum hvaða úrbóta sé þörf til þess að slíkt brot endurtaki sig ekki.

Lögfræðisvið Rapyd sér til þess að stefnu þessari sé fylgt eftir og skal árlega gera úttekt á meðhöndlun kvartana.

Útgáfa 1.0 - Janúar 2019

Útgáfa 2.0 - Ágúst 2021