

## Meðferð kvartana

### Meðferð kvartana

Akta sjóðir hf. („Akta“) reyna ávallt að hafa það að leiðarljósi að starfsemi félagsins sé í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti. Stór hluti þessa er að bregðast fljótt og vel við ábendingum og kvörtunum sem kunna að berast frá okkar viðskiptavinum.

Akta hefur sett sér reglur um meðferð kvartana en tilgangur þeirra er að tryggja að ferli við úrvinnslu kvartana viðskiptavina Akta sé sanngjarnt, gagnsætt og að úrvinnslu- og svartími mála sé eins skammur og kostur er. Þá er tilgangur reglnanna einnig að koma í veg fyrir að mistök starfsmanna Akta eða brot á lögum og reglum endurtaki sig.

Hafi viðskiptavinur einhverjar ábendingar eða kvartanir vegna meintra mistaka Akta og/eða starfsmanna félagsins á framkvæmd laga eða reglna getur hann beint kvörtun til viðkomandi starfsmanns, með skriflegum hætti til regluvarðar Akta með tölvupósti á netfangið [regluvordur@akta.is](mailto:regluvordur@akta.is), eða með því að senda rafræna ábendingu í gegnum heimasíðu félagsins. Einnig geta viðskiptavinir komið með nafnlausa ábendingu á [heimasíðu](#) félagsins. Akta heldur skrá um kvartanir og meðhöndlun þeirra.

### Réttarúrræði viðskiptavina

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Ef viðskiptavinur er ósáttur við þau svör sem Akta veitir, getur hann beint kvörtun sinni til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sem fjallar m.a. um ágreining viðskiptavina við fjármálafyrirtæki. Kvörtun til úrskurðarnefndarinnar skal afhent Fjármálaeftirlitinu skriflega á sérstöku eyðublaði sem má nálgast á skrifstofu eftirlitsins og [heimasíðu](#) þess. Erindi skulu send til:

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Katrínartún 2

105 Reykjavík

Sími: 520 3888

Tölvupóstur: [urskfjarm@sedlabanki.is](mailto:urskfjarm@sedlabanki.is)

### Upplýsinga- og leiðbeiningaþjónusta Fjármálaeftirlitsins

Fjármálaeftirlitið leiðbeinir viðskiptavinum eftirlitsskyldra aðila. Í því felst að leitast er við að leiðbeina aðilum um þau úrræði sem þeir hafa til að ná fram rétti sínum, m.a. hvaða aðilar fari með úrskurðarvald í þeirra málum og aðrar almennar leiðbeiningar. Sjá nánar á [heimasíðu Fjármálaeftirlitsins](#).

### Dómstólar

Aðilar geta leitað réttar síns fyrir almennum dómstólum hafi ágreiningsefnið ekki verið undanþegið lögsögu þeirra með lögum eða samningi.

### Neytendastofa

Neytendastofa er ein þeirra eftirlitsstofnana sem hafa eftirlit með viðskiptalífni og lögum frá Alþingi sem sett eru vegna öryggis og réttinda neytenda. Á [heimasíðu Neytendastofu](#) er m.a. unnt að nálgast upplýsingar um það í hvaða tilvikum og með hvaða hætti neytendur geta leitað til stofnunarinnar, telji þeir að réttur sé á þeim brotinn.