

Reglur um meðferð kvartana viðskiptamanna

Samþykkt í júlí 2020 / Ábyrgðaraðili: Framkvæmdastjóri

1. Tilgangur og gildissvið

- 1.1. Reglur þessar eru settar með vísan til laga um verðbréfavíðskipti, nr. 108/2007, reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja nr. 995/2007 og reglna Fjármálaeftirlitsins um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja nr. 1001/2018.
- 1.2. Tilgangur reglnanna er að leitast við að auðvelda lausn ágreiningsmála sem upp koma milli Akta sjóða hf. (hér eftir „félagið“) og viðskiptamanna og koma í veg fyrir misskilning í samskiptum við viðskiptamenn.

2. Móttaka og skráning kvartana


- 2.1. Kvörtunum skal komið á framfæri við starfsmann félagsins með skriflegum hætti, á íslensku eða ensku. Kvörtun skal innihalda greinargóða lýsingu á kvörtunarefni, þ.e. þá framkomu, þær ástæður eða þá þjónustu sem er tilefni kvörtunar ásamt því að útlista kröfur viðskiptamanns um úrbætur.
- 2.2. Í kvörtun skal eftirfarandi einnig koma fram:
 - 2.2.1. Fullt nafn viðskiptamanns.
 - 2.2.2. Dagsetning framlagningar kvörtunar.
 - 2.2.3. Símanúmer og netfang viðskiptamanns.
 - 2.2.4. Undirritun viðskiptamanns eða umboðsmanns hans.
- 2.3. Kvörtun skal send til félagsins í ábyrgðarpósti eða með tölvupósti. Kvörtun sem send er með tölvupósti telst þó ekki sannanlega komin til skila fyrr en starfsmaður félagsins hefur staðfest móttöku hennar.
- 2.4. Félaginu er ekki skylt að rannsaka kvartanir sem berast og fullnægja ekki þeim kröfum sem fram koma í þessari grein. Öllum kvörtunum skal þó svarað skriflega.
- 2.5. Illlæsilegar eða illskiljanlegar kvartanir skulu endursendar viðskiptamanni með skýringum á ástæðum endursendingar.
- 2.6. Öllum kvörtunum skal vísað til regluvarðar eigi síðar en næsta virka dag eftir að kvörtun var sannanlega móttækjin. Regluvarður skal halda skrá yfir mótteknar kvartanir auk upplýsinga um það hver stýrir rannsókn kvörtunar.

3. Rannsókn kvartana

- 3.1. Regluvarður stýrir rannsókn kvartana er varða brot á lögum, reglum og verkferlum. Kvörtunum vegna annarra mála skal regluvarður koma í farveg til víðeigandi starfsmanna félagsins og hafa eftirfylgni með úrlausn málsins.
- 3.2. Rannsókn kvörtunar skal lokið á eins skömmum tíma og unnt er m.t.t. eðlis kvörtunar, en þó eigi síðar en 30 dögum frá móttöku hennar.

- 3.3. Við rannsókn kvörtunar skal rannsakandi beita öllum þeim úrræðum sem honum eru tæk til þess að komast að hlutlægri niðurstöðu.
- 3.4. Ef rannsakandi kvörtunar telur gögn vanta til að ljúka rannsókn skal hann óska eftir þeim frá viðskiptamanni og upplýsa um innan hvaða tímamarka gagnanna er óskað. Slík samskipti við viðskiptamann skulu fara fram í gegnum upptekinn síma, með tölvupósti eða með ábyrgðarpósti.
- 3.5. Niðurstöðu rannsóknar skal senda kvartanda skriflega eða með sambærilegum hætti og kvörtun barst.
- 3.6. Regluvörður heldur utan um og vistar móttæknar kvartanir auk allra gagna er að rannsókninni lúta.
- 3.7. Starfsmenn félagsins skulu gæta fyllsta trúnaðar um efni og úrlausn kvartana.
- 3.8. Við úrvinnslu kvartana skal gætt að sjónarmiðum um persónuvernd í samræmi við lög nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og persónuverndarstefnu félagsins.
- 4. Eftirfylgni**
- 4.1. Regluvörður og innri endurskoðandi hafa eftirlit með því að reglum þessum sé framfylgt.
- 5. Breytingar og gildistaka**
- 5.1. Breytingar á reglum þessum verða aðeins gerðar skriflega og taka gildi þegar stjórn félagsins hefur samþykkt þær. Við samþykkt þessara regna falla úr gildi eldri reglur um meðferð kvartana.

Samþykkt af stjórn Akta sjóða hf. þann 1. júlí 2020


Edda Guðrún Sveinisdóttir
