



ÍSLENSK VERÐBRÉF

— síðan 1987 —

Reglur um meðferð kvartana

1. Almenn atriði

Tilgangur

- 1.1. Tilgangur reglna þessara er að tryggja að kvartanir viðskiptavina Íslenskra verðbréfa hf. („ÍV“ eða „félagið“) hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð.

Grundvöllur

- 1.2. Reglurnar eru settar með vísan til laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga og reglna sem þau veita lagagildi eða eru settar á grundvelli þeirra, sbr. einkum 26. gr. reglugerðar (ESB) 2017/565, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og reglna Seðlabanka Íslands um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavinum og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022.

Gildissvið

- 1.3. Reglurnar eru settar á samstæðugrundvelli og gilda jafnt um ÍV og dótturfélög félagsins.

2. Upplýsingagjöf til viðskiptavina

- 2.1. Reglur þessar skulu birtar á heimasíðu félagsins. Þær skulu einnig veittar viðskiptavinum eða hugsanlegum viðskiptavinum samkvæmt beiðni og þegar móttaka kvörtunar er staðfest.
- 2.2. Allar upplýsingar sem starfsmenn félagsins veita í tengslum við meðhöndlun kvartana skulu veittar viðskiptavinum á skýran og skilmerkilegan máta.

3. Afhending kvartana

- 3.1. Viðskiptavinir geta komið kvörtunum og öðrum ábendingum á framfæri sér að endurgjaldslausu með því að senda tölvupóst á netfangið regluvarsla@iv.is eða bréflega á eftirfarandi pósthfang:

Íslensk verðbréf hf.
b.t. regluvarðar
Hvannavellir 14
600 Akureyri

4. Meðhöndlun kvartana

Skipulag

- 4.1. Regluvarsla er sú starfseining innan félagsins sem sér um meðhöndlun kvartana sem félaginu berast.
- 4.2. Regluvörður skal vinna úr kvörtunum viðskiptavina í samstarfi við starfsmenn þess sviðs sem kvörtun varðar.

Móttaka kvörtunar

- 4.3. Kvörtun telst móttækin þegar hún berst regluverði með tölvupósti eða bréflega. Kvörtun sem send er með tölvupósti á aðra starfsmenn félagsins telst fyrst sannanlega komin til skila þegar viðkomandi starfsmaður staðfestir móttöku hennar.
- 4.4. Kvartanir sem móttæknar eru af öðrum starfsmönnum félagsins skulu sendar regluverði eigi síðar en næsta virka dag eftir að kvörtun er móttækin.
- 4.5. Regluvörður skal staðfesta móttöku kvörtunar við viðskiptavin, skrá kvörtun og veita upplýsingar um meðhöndlun hennar.

Úrvinnsla kvörtunar

- 4.6. Unnið skal úr kvörtun eins fljótt og auðið er að teknu tilliti til eðlis hennar og skal henni svarað eigi síðar en fjórum vikum eftir móttöku. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan fjögurra vikna skal viðskiptavinur upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.
- 4.7. Afla skal allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtun og þau metin á hlutlægan hátt.
- 4.8. Ef þörf er á frekari upplýsingum eða gögnum svo unnt sé að taka afstöðu til kvörtunar skal óska eftir þeim frá viðskiptavini og, ef við á, upplýsa um innan hvaða tímamarka þeirra sé óskað.
- 4.9. Þegar úrvinnsla kvörtunar er lokið skal viðskiptavini skriflega gerð grein fyrir afstöðu félagsins.
- 4.10. Sé kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu tekin til greina skal afstaða félagsins rökstudd skriflega og viðskiptavini leiðbeint um þau réttarræði sem honum standa til boða, sbr. 6. gr.

5. Skrá yfir kvartanir

- 5.1. Regluvörður skal halda skrá yfir móttæknar kvartanir auk upplýsinga um þær aðgerðir sem gripið hefur verið til við úrlausn þeirra. Skráin skal varðveitt í að lágmarki 5 ár og a.m.k. innihalda upplýsingar um:
 - a) Efni og tegund kvörtunar
 - b) Dagsetningu kvörtunar
 - c) Öll gögn sem tilheyra kvörtun
 - d) Dagsetningu niðurstöðu félagsins
 - e) Niðurstöðu eða afstöðu félagsins til kvörtunar

6. Upplýsingar um réttarræði

- 6.1. Viðskiptavinum er leiðbeint um þau réttarræði sem þeim standa til boða hverju sinni, þ.m.t. á heimasíðu félagsins. Við setningu reglna þessara geta viðskiptavinir m.a. leitað með umkvörtunarefni sín til:
 - a) Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki
 - b) Upplýsinga- og leiðbeiningarþjónustu fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands
 - c) Neytendastofu
 - d) Dómstóla
- 6.2. Sömu upplýsingar skulu gerðar aðgengilegar á starfsstöð félagsins.

7. Endurskoðun og eftirlit

- 7.1. Regluvörður skal greina kvartanir og gögn er varða meðferð kvartana til að tryggja að komið sé auga á og ráðin bót á hvers konar áhættum og álitamálum.
- 7.2. Regluvörður skal leggja mat á hvort efni kvörtunar kalli á breytingar á viðeigandi verkferlum innan félagsins. Telji regluvörður þörf á slíkum breytingum skal hann koma skriflegri ábendingu um það á framfæri.
- 7.3. Regluvörður og eftir atvikum innri endurskoðandi félagsins skulu hafa eftirlit með því að kvartanir séu meðhöndlaðar eftir reglum þessum. Gera skal reglulega úttekt á meðhöndlun kvartana.

8. Upplýsingagjöf til fjármálaeftirlits

- 8.1. Regluvörður skal veita fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands upplýsingar fyrir 1. mars árlega um mótteknar kvartanir, m.a. um fjölda kvartana og tölfræði sem tekin hefur verið saman um þær, meðhöndlun þeirra og upplýsingar um framkvæmd innra eftirlits með framfylgd reglna um meðhöndlun kvartana.

9. Gildistaka

- 9.1. Breytingar á reglum þessum verða aðeins gerðar skriflega og taka gildi þegar stjórn félagsins hefur samþykkt þær.

Samþykkt af stjórn Íslenskra verðbréfa hf., 27. mars 2024