ÍSLENSK VERÐBRÉF

Stefna um meðhöndlun kvartana

1 Tilgangur og markmið

Stefna Íslenskra verðbréfa hf. (hér eftir „**ÍV**“ eða „**félagið**“) er að tryggja gagnsætt og skilvirkt verklag við úrvinnslu kvartana sem berast félaginu, auk þess að tryggja skjóta og sanngjarna afgreiðslu slíkra erinda.

Tilgangur reglnanna er að tryggja samræmt verklag við skráningu, meðferð og eftirfylgni kvartana. Markmiðið er að auka ánægju viðskiptavina og fyrirbyggja að sambærileg atvik endurtaki sig.

2 Réttarheimildir

Reglur þessar eru settar í samræmi við lög nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga og reglur sem hafa verið 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 fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana, rafeyrisfyrirtækja og rekstraraðila sérhæfðra sjóða nr. 353/2022.

3 Gildissvið

Reglurnar ná til allra þeirra sem koma fram fyrir hönd félagsins, einkum starfsmanna og verktaka.

4 Upplýsingagjöf til viðskiptavina

Reglur þessar skulu birtar á heimasíðu félagsins. Þær skulu einnig veittar viðskiptavinum eða hugsanlegum viðskiptavinum samkvæmt beiðni og þegar móttaka kvörtunar er staðfest.

Á heimasíðu félagsins skal leiðbeina viðskiptavinum um hvernig kvörtun skuli komið á framfæri, hvaða upplýsingar séu nauðsynlegar svo leyst verði fljótt og örugglega úr kvörtun, hvernig leyst sé úr kvörtunum innan félagsins og þau réttarúrræði sem viðskiptavini standa að öðru leyti til boða, sbr. 5. gr. í reglum þessum.

Allar upplýsingar sem starfsmenn félagsins veita í tengslum við meðhöndlun kvartana skulu veittar viðskiptavini á skýran og skilmerkilegan máta.

5 Framkvæmd

5.1 Form kvartana

Ef viðskiptavinur er óánægður með þjónustu, afgreiðslu mála eða viðskipti sín við félagið að öðru leyti, getur hann komið kvörtun á framfæri við félagið sér að endurgjaldslausu með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu félagsins www.iv.is eða með því að hafa samband við regluvörð félagsins annars vegar með því að senda bréf eða hins vegar póst í samræmi við upplýsingarnar hér að neðan:

Íslensk verðbréf hf.
b.t. regluvarðar
Ármúla 3,
108 Reykjavík
netfang: regluvarsla@iv.is

Mikilvægt er að viðskiptavinur tiltaki ástæður kvörtunarinnar og lýsi í meginatriðum því sem kvartað er yfir.

Ef kvörtun sem berst félaginu er óskýr þannig að ekki er ljóst hvernig bregðast eigi við henni skal starfsmaður óska eftir nánari upplýsingum frá viðskiptavini, svo hægt sé að afgreiða málið á viðeigandi hátt.

5.2 Skipulag

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

5.3 Móttaka og skráning

Kvörtun telst móttekin þegar hún berst með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu félagsins eða til regluvarðar 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. Kvartanir sem mótteknar eru af öðrum starfsmönnum félagsins skulu sendar regluverði eigi síðar en næsta virka dag eftir að kvörtun er móttekin. Regluvörður skal staðfesta móttöku kvörtunar við viðskiptavin, skrá kvörtun og veita upplýsingar um meðhöndlun hennar.

Starfsmaður sem tekur á móti kvörtun ber ábyrgð á að staðfesta móttöku hennar og upplýsa viðskiptavin um þær reglur sem gilda um meðhöndlun kvartana hjá ÍV. Hann ber einnig ábyrgð á að upplýsa um hvenær vænta megi að erindið verði afgreitt.

Allar kvartanir skulu skráðar hjá ÍV við móttöku. Regluvörður skal halda skrá yfir mótteknar kvartanir og meðhöndlun þeirra og skal skráin varðveitt í að lágmarki fimm ár. Í því felst meðal annars að varðveita öll gögn sem tilheyra kvörtuninni sem og upplýsingar um:

- efni og tegund kvörtunar;
- dagsetningu kvörtunar;
- öll gögn sem tilheyra kvörtun;
- dagsetningu niðurstöðu ÍV; og
- niðurstöðu eða afstöðu ÍV til kvörtunar.

5.4 Meðferð kvartana

Úrvinnsluferli kvörtunar skal hefja við fyrsta tækifæri. Þess skal gætt að allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna sem varða umkvörtunarefni sé aflað og gögnin metin á hlutlægan hátt áður en afstaða er tekin til erindisins.

Kvörtun skal svara skriflega, eða með sambærilegum hætti og hún barst félaginu, innan fjögurra vikna frá móttöku kvörtunarinnar. Reynist ekki unnt að svara kvörtuninni innan framangreindra tímamarka skal upplýsa viðskiptavininn um töfina, ástæður hennar og hvenær vænta megi svars.

Niðurstaða félagsins skal vera kynnt á skýran og skilmerkilegan máta og verði kvörtun ekki að fullu tekin til greina, skal afstaða ÍV rökstudd skriflega og upplýsingar veittar um réttarúrræði, sbr. 6. gr. í reglum þessum.

Sá starfsmaður sem tekur á móti kvörtun ber ábyrgð á að hún sé meðhöndluð í samræmi við reglur þessar. Ef kvörtun krefst úrlausnar annars ábyrgðarmanns skal móttakandi sjá til þess að ábyrgðin sé færð yfir á viðkomandi og hann upplýstur um stöðu mála.

5.5 Eftirfylgni

Verði niðurstaða máls sú að kvörtun hafi átt við rök að styðjast skal meta hvort og þá hvaða úrbóta er þörf til að fyrirbyggja að sambærilegt atvik gerist aftur.

Regluvörður skal greina kvartanir og gögn um meðferð kvartana til að tryggja að komið sé auga á atriði sem betur mættu fara í starfsemi félagsins. 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 til framkvæmdastjóra og/eða stjórnar eftir atvikum.

Feli kvörtun í sér frávik, þ.e. atvik vegna brota á reglum eða þess að skráðu verklagi er ekki fylgt, skal skrá frávikið sem atvik.

6 Réttarúrræði

Telji viðskiptavinur mál sitt ekki hafa fengið ásættanlega umfjöllun eða að úrlausn málsins sé ekki í samræmi við lög eða reglur, getur hann eftir atvikum leitað til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, upplýsinga- og leiðbeiningaþjónustu Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands, Neytendastofu eða til dómstóla.

Viðskiptavinum skal leiðbeint um þau réttarúrræði sem þeim standa til boða hverju sinni, þ.m.t. á heimasíðu félagsins. Sömu upplýsingar skulu gerðar aðgengilegar á starfsstöð félagsins.

7 Persónuvernd

Öll vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við meðhöndlun kvartana skal vera í samræmi við persónuverndarstefnu félagsins og gildandi lög um persónuupplýsingar og vinnslu persónuupplýsinga hverju sinni.

8 Eftirlit með meðhöndlun kvartana

Regluvörður og eftir atvikum innri endurskoðandi félagsins skulu hafa eftirlit með því að kvartanir séu meðhöndlaðar í samræmi við reglur þessar. Sömu aðilar skulu gæta þess að veita Fjármálaeftirlitinu árlega upplýsingar um fjölda kvartana, meðhöndlun þeirra og ítarlegar upplýsingar um framkvæmd á innra eftirliti með meðhöndlun kvartana. Þessi upplýsingaskylda skal uppfyllt fyrir 1. mars hvert ár.

9 Breytingar og gildistaka

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

9.1 Breytingaskrá

Útgáfa	Dagsetning	Ákvörðunaraðili	Breyting
1.0	31.03.2025	Stjórn	Nýjar reglur

9.2 Útgáfustjórnun og ábyrgð

Útgáfa	1.0	**Dagsetning**	31.03.2025
Ákvörðunaraðili:	Stjórn	**Endurskoðun:**	31/03/2026
Umfang:	Kvartanir vegna þjónustu og/eða starfshátta félagsins		
Gildissvið:	Reglurnar ná til starfsemi félagsins í heild		
Yfirskjal:	Samþykktir félagsins		
Eigandi:	Framkvæmdastjóri		
Birting:	Á heimasíðu		

Þannig samþykkt af stjórn Íslenskra verðbréfa hf.