

Reglur um meðferð kvartana og ábendinga

1. Tilgangur og gildissvið

- 1.1. Reglur þessar eru settar á grundvelli 26. gr. framseldrar reglugerðar ESB nr. 2017/565 um skipulagskröfur og rekstrarskilyrði verðbréfafyrirtækja sem hefur lagagildi hér á landi, sbr. 3. tölul. 3. gr. laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga.
- 1.2. Tilgangur reglnanna er að tryggja verklag við úrvinnslu kvartana og ábendinga sem berast Fossum fjárfestingarbanka hf. („Fossar“) frá viðskiptavinum og að meðferð og afgreiðsla kvörtunarmála sé sanngjörn, skilvirk og hröð. Þá er tilgangur reglnanna að tryggja skráningu kvartana og ábendinga, að þeim verði svarað og að unnið verði úr þeim, m.a. til að koma í veg fyrir að mistök endurtaki sig sé um slíkt að ræða.
- 1.3. Reglur þessar gilda um allar kvartanir og ábendingar sem berast í tengslum við fjárfestingarþjónustu Fossa.

2. Ferli kvartana og ábendinga

- 2.1. Kvartanir og ábendingar sem berast starfsmönnum Fossa skal senda regluverði félagsins innan 24 tíma frá móttöku kvörtunar eða ábendingar.
- 2.2. Regluvörður flokkar kvartanir og ábendingar eftir því hvort um er að ræða meint brot á lögum, reglum eða verkferlum eða almenna ábendingu um að bæta þjónustu.
- 2.3. Regluvörður hefur yfirumsjón með afgreiðslu kvartana um meint brot á lögum, reglum eða verkferlum að fengnu samráði við forstjóra. Yfirumsjón með afgreiðslu annarra almennra kvartana og ábendinga skal framkvæmdastjóri þess sviðs er kvörtun eða ábending snýr að hafa
- 2.4. Regluvörður getur útvistað afgreiðslu kvartana til annarra starfsmanna Fossa.
- 2.5. Berist kvörtun starfsmanni munnlega og ekki tekst að leysa hana skal viðskiptavini bent á þann möguleika að rita bréf um efni kvörtunar til regluvarðar ef kvörtun varðar brot á lögum, reglum eða verkferlum eða til viðkomandi forstöðumanns ef um aðrar kvartanir eða ábendingar er að ræða.

2.6. Móttaka kvörtunar skal staðfest og upplýsingar veittar um meðhöndlun hennar á skýran og skilmerkilegan máta.

3. Úrvinnsla kvörtunar

3.1. 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.

3.2. Afla skal allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtun og þau metin á hlutlægan hátt.

3.3. 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.

3.4. Þegar úrvinnsla kvörtunar er lokið skal viðskiptavini gerð skrifleg grein fyrir afstöðu Fossa.

3.5. Sé kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu tekin til greina skal afstaða Fossa rökstudd skriflega og viðskiptavini leiðbeint um þau réttarræði sem honum standa til boða, sbr. grein 5.

4. Kvartanaskrá

4.1. Regluvörður heldur skrá um allar kvartanir og ábendingar sem Fossum berast.

4.2. Upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra skulu varðveittar í að lágmarki 5 ár og a.m.k.

innihalda upplýsingar um:

- Efni og tegund kvörtunar
- Dagsetningu kvörtunar
- Öll gögn sem tilheyra kvörtun
- Dagsetningu niðurstöðu Fossa
- Niðurstöðu Fossa til kvörtunar

5. Upplýsingagjöf til viðskiptavina

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

5.2. Viðskiptavinum skal leiðbeint um þau réttarræði sem þeim standa til boða hverju sinni. Við setningu reglna þessara geta viðskiptavinir m.a. leitað með kvartanir sínar til:

- Úrskurðanefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki
- Upplýsinga- og leiðbeiningaþjónustu Fjármálaeftirlitsins
- Neytendastofu
- Dómstóla

6. Upplýsingagjöf til Fjármálaeftirlits

6.1. Fossar skulu 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.

7. Endurskoðun verkferla

6.1. Regluvörður skal leggja mat á hvort efni kvörtunar kalli á breytingar á viðeigandi verkferlum Fossa. Telji regluvörður þörf á slíkum breytingum skal hann koma ábendingu til framkvæmdastjóra viðeigandi starfseiningar og fylgja eftir breytingum á viðkomandi ferlum.

8. Eftirlit með meðhöndlun kvartana

7.1. Regluvörður og eftir atvikum innri endurskoðandi skulu hafa eftirlit með því að kvartanir séu meðhöndlaðar eftir reglum þessum. Gera skal reglulegar úttekt á meðhöndlun kvartana.

9. Persónuvernd

8.1. Öll vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við meðhöndlun kvartana skal vera í samræmi við persónuverndarstefnu Fossa.

10. Breytingar og gildistaka

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

9.2. Samhliða undirritun reglna þessara falla eldri reglur úr gildi.

Samþykkt af stjórn Fossa markaða hf. hinn 15. maí 2015.

Endurskoðað og samþykkt af stjórn Fossa hinn 14. janúar 2022

Endurskoðað og samþykkt af stjórn Fossa hinn 9. apríl 2024

undirritað rafrænt