

Reglur um meðferð kvartana viðskiptamanna

Samþykkt í september 2020
Ábyrgðaraðili: Framkvæmdastjóri

1. Tilgangur og gildissvið

- 1.1. Tilgangur reglnanna er að tryggja að ferli við úrvinnslu kvartana viðskiptavina Kvikú eignastýringar hf. (hér eftir nefnt „KE“ eða „félagið“) 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 KE eða brot á lögum og reglum endurtaki sig.
- 1.2. Reglurnar gilda um alla starfsemi KE og kvartanir vegna ytri og innri starfsemi félagsins.
- 1.3. Reglur þessar eru settar með vísan til laga um verðbréfavíðskipti, nr. 108/2007, reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja nr. 995/2007, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og og reglna Fjármálaeftirlitsins um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja nr. 1001/2018.
- 1.4. Reglurnar skulu teljast vera skrifleg stefna KE um meðhöndlun kvartana.

2. Móttaka og skráning kvartana

- 2.1. Kvörtunum skal komið á framfæri við starfsmann KE 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 KE í ábyrgðarpósti eða með tölvupósti. Kvörtun sem send er með tölvupósti telst þó ekki sannanlega komin til skila fyrr en starfsmaður KE hefur staðfest móttöku hennar.
- 2.4. Starfsmenn KE skulu taka á móti öllum kvörtunum eða ábendingum sem viðskiptavinur ber upp, staðfesta móttöku kvörtunar, leiðbeina viðkomandi um hvernig hún skuli borin fram og hvernig farið sé með úrlausn kvartana samkvæmt þessum reglum.
- 2.5. Illlæsilegar, illskiljanlegar eða óskýrar kvartanir skulu endursendar viðskiptamanni með skýringum á ástæðum endursendingar og leiðbeiningum um úrbætur.

3. Meðferð kvartana

- 3.1. Öllum kvörtunum skal vísað til regluvarðar eigi síðar en næsta virka dag eftir að kvörtun var sannanlega móttækin. Regluvörður skal halda skrá yfir móttæknar kvartanir auk upplýsinga um það hver stýrir rannsókn kvörtunar.

- 3.2. Regluvörður annast skoðun mála vegna kvartana viðskiptavina er varða brot á lögum, reglum og verkferlum. Kvörtunum vegna annarra mála skal regluvörður koma í farveg til viðeigandi starfsmanna KE sem og hafa eftirfylgni með úrlausn málsins.
- 3.3. Rannsókn kvörtunar skal lokið á eins skömmum tíma og unnt er m.t.t. eðlis kvörtunar, en þó eigi síðar en fjórum vikum frá móttöku hennar.
- 3.4. Við rannsókn kvörtunar skal rannsakandi beita öllum þeim úrræðum sem honum eru tæk til þess að komast að hlutlægri niðurstöðu.
- 3.5. 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.
- 3.6. Þegar búið er að skoða kvörtunarefni á fullnægjandi hátt skal gera viðskiptavini skriflega, eða með sambærilegum hætti og kvörtun barst, grein fyrir niðurstöðu skoðunarinnar.
- 3.7. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan fjögurra vikna skal sá er kom kvörtun á framfæri upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.
- 3.8. Sé kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu tekin til greina, skal upplýsa hann um afstöðu KE með skriflegum rökstuðningi og veita honum upplýsingar um réttarúrræði ef ágreiningur rís á milli aðilanna.
- 3.9. Regluvörður heldur utan um og vistar móttæknar kvartanir auk allra gagna er að rannsókninni lúta.
- 3.10. Starfsmenn KE skulu gæta fyllsta trúnaðar um efni og úrlausn kvartana.

Eftirfylgni

- 4.1. Regluvörður og innri endurskoðandi hafa eftirlit með því að reglum þessum sé framfylgt.

Úrskurðarnefnd

- 5.1. Leiði úrlausn KE til þeirrar niðurstöðu að kvörtun viðskiptavinar varðandi meint brot á lögum og reglum eigi ekki við rök að styðjast skal viðkomandi bent á þann möguleika að beina kvörtun sinni til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Endurskoðun verkferla

- 6.1. Eigi kvörtun viðskiptamanns við rök að styðjast og varðar við brot á lögum, reglum eða verkferlum skal regluvörður meta hvort úrbóta sé þörf á regluverki KE til að slíkt brot endurtaki sig ekki. Telji regluvörður það nauðsynlegt skal hann koma skriflegri ábendingu til framkvæmdastjóra KE.

Breytingar og gildistaka

- 7.1. Breytingar á reglum þessum verða aðeins gerðar skriflega og taka gildi þegar stjórn KE hefur samþykkt þær. Við samþykkt þessara reglna falla úr gildi eldri reglur um meðferð kvartana.

Þannig samþykkt af stjórn Kviku eignastýringar hf. þann 4. september 2020