

Reglur um meðferð kvartana viðskiptamanna

1. Tilgangur og gildissvið

- 1.1. Reglur þessar eru settar með vísan til laga um verðbréfavíðskipti, nr. 108/2007, 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, reglna Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja nr. 1001/2018 og reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007.
- 1.2. Tilgangur reglnanna er að tryggja að ferli við úrvinnslu kvartana viðskiptavina GAMMA Capital Management hf. (hér eftir GAMMA 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 GAMMA eða brot á lögum og reglum endurtaki sig.

2. Móttaka og skráning kvartana

- 2.1. Kvörtunum skal komið á framfæri við starfsmann GAMMA með skriflegum hætti, á íslensku eða ensku. Kvörtun skal útlista ástæður kvörtunar, þ.e. þá framkomu, þær aðstæður eða þá þjónustu sem er tilefni kvörtunar ásamt því að útlista kröfur viðskiptamanns um úrbætur.
- 2.2. Í kvörtun skal eftirfarandi einnig koma fram:
 - a. Fullt nafn viðskiptamanns.
 - b. Dagsetning framlagningar kvörtunar.
 - c. Símanúmer, farsímanúmer og netfang viðskiptamanns.
 - d. Undirritun viðskiptamanns eða þess er fer með umboð hans.
 - e. Skýrt umboð umboðsmanns ef við á.
- 2.3. Kvörtun skal send til GAMMA í ábyrgðarpósti eða með tölvupósti. Kvörtun send með tölvupósti telst þó ekki sannanlega móttækin fyrr en starfsmaður GAMMA hefur staðfest móttöku hennar.
- 2.4. Starfsmenn GAMMA 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. Óskýrar eða illskiljanlegar kvartanir skulu endursendar viðskiptamanni með skýringum á ástæðu endursendingar og leiðbeiningum um úrbætur.

3. Meðferð kvartana

- 3.1. 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 GAMMA sem 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 fjórum vikum 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.

GAMMA

- 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. Þegar búið er að skoða kvörtunarefni á fullnægjandi hátt skal gera viðskiptavini skriflega, eða með sambærilegum hætti og kvörtun barst, grein fyrir niðurstöðu skoðunarinnar.
- 3.6. 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.
- 3.7. Sé kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu tekin til greina, skal upplýsa hann um afstöðu JR með skriflegum rökstuðningi og veita honum upplýsingar um réttarúrræði ef ágreiningur ris á milli aðilanna.
- 3.8. Regluvörður heldur utan um og vistar mótteknar kvartanir auk allra gagna er að rannsókninni lúta.

4. Eftirfylgni

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

5. Úrræði viðskiptavina

- 5.1. Viðskiptavinur getur vísað ágreiningi til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki í samræmi við samþykktir nefndarinnar. Nefndin er vistuð að Kalkofnsvegi 1, 101 Reykjavík (urskfjarm@sedlabanki.is). Það er skilyrði fyrir meðferð úrskurðarnefndar að fjármálafyrirtæki hafi hafnað kröfu viðskiptamanns eða ekki hafi tekist að leysa málið með sátt innan fjögurra vikna frá því að viðskiptamaður lagði málið fyrir fjármálafyrirtæki. Fylla þarf út sérstakt eyðublað sem hægt er að nálgast m.a. á vef Fjármálaeftirlitsins. Nánari upplýsingar, m.a. um málskotsgjald, verksvið nefndarinnar og hverjir geta leitað til hennar, er að finna á vef Fjármálaeftirlitsins, fme.is/eftirlit/neytendur/urskurdarnefndir/urskurdarnefnd-um-vidskipti-vid-fjarmalafyrirtaeki/
- 5.2. Fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands starfrækir leiðbeiningaþjónusta og leiðbeinir viðskiptavinum eftirlitsskyldra aðila um þau úrræði sem þeir hafa til að ná fram rétti sínum, m.a. hvaða aðilar fari með úrskurðarvald í þeirra málum og aðrar almennar leiðbeiningar. Sjá nánar á vef Fjármálaeftirlitsins, fme.is.
- 5.3. Fjármálaeftirlitið tekur við skriflegum ábendingum vegna viðskiptahátta eftirlitsskyldra aðila. Sjá nánar á vef Fjármálaeftirlitsins, fme.is.
- 5.4. Neytendastofa er ein þeirra eftirlitsstofnana sem hafa eftirlit með viðskiptalífínu og lögum frá Alþingi sem sett eru vegna öryggis og réttinda neytenda. Sjá nánar á vefnum neytendastofa.is.
- 5.5. Viðskiptavinir geta borið ágreiningsefni undir dómstóla hafi ágreiningsefnið ekki verið undanþegið lögsögu þeirra með lögum eða samningi.
- 5.6. Vakin er athygli á Tryggingarsjóði innstæðueigenda og fjárfesta sem starfar skv. lögum nr. 98/1999, um innstæðutryggingar og tryggingakerfi fyrir fjárfesta. Markmið laganna er m.a. að veita viðskiptavinum fyrirtækja sem nýta sér heimildir laga til að stunda viðskipti með verðbréf lágmarksvernd gegn greiðsluerfiðleikum viðkomandi fyrirtækis í samræmi við ákvæði laganna. Sjá nánar á vefnum tryggingarsjodur.is.

GAMMA

6. 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 GAMMA til að slíkt brot endurtaki sig ekki. Telji regluvörður það nauðsynlegt skal hann koma skriflegri ábendingu til framkvæmdastjóra GAMMA

7. Breytingar

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

Reglur þessar voru upphaflega samþykktar í júní 2008.

Uppfærð útgáfa samþykkt af stjórn GAMMA.

Reykjavík, 20. janúar 2021