

## Reglur um meðferð kvartana viðskiptamanna

---

### 1. Tilgangur og gildissvið

1.1. Reglur þessar eru settar með vísan til laga um verðbréfavíðskipti, nr. 108/2007, og reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007.

1.2. Tilgangur reglnanna er að leitast við að auðvelda lausn ágreiningsmála sem upp koma milli GAM Management hf. (GAM) og viðskiptamanna og koma í veg fyrir misskilning í samskiptum við viðskiptamenn.

### 2. Móttaka og skráning kvartana

2.1. Kvörtunum skal komið á framfæri við starfsmann GAM 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. Póstáritun svarsendingar GAM.
- d. Símanúmer, farsímanúmer og netfang viðskiptamanns.
- e. Undirritun viðskiptamanns eða þess er fer með umboð hans.
- f. Skýrt umboð umboðsmanns ef við á.

2.3. Kvörtun skal send til GAM í ábyrgðarpósti eða á faxi.

2.4. GAM er ekki skylt að rannsaka kvartanir sem berast og fullnægja ekki þeim kröfum sem settar eru fram í þessari grein. Öllum kvörtunum skal þó svarað skriflega.

2.5. Illsæilegar eða illskiljanlegar kvartanir skulu endursendar viðskiptamanni með skýringum á ástæðu endursendingar.

2.6. Öllum kvörtunum skal vísað til regluvarðar eigi síðar en næsta virka dag eftir móttöku þeirra. Regluvörður skal halda skrá yfir mótteknar kvartanir auk upplýsinga um það hver stýrir rannsókn kvörtunar.

### 3. Rannsókn kvartana

3.1. Regluvörður stýrir rannsókn kvörtunar eða eftir atvikum tilnefni starfsmann til að stýra henni.

3.2. Rannsókn kvörtunar skal lokið á eins skömmum tíma og unnt er m.t.t. eðlis kvörtunar, en þó eigi síðar en 30 dögum 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.

3.4. Ef rannsakandi kvörtunar telur frekari 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, á faxi, með tölvupósti eða með ábyrgðarpósti.

# GAMMA

- 3.5. Niðurstöðu rannsóknar skal senda kvartanda með ábyrgðarpósti.
- 3.6. Regluvörður heldur utan um og vistar móttæknar kvartanir auk allra gagna er að rannsókninni líta.

## 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 Suðurlandsbraut 32, 108 Reykjavík ([urskfjarm@fme.is](mailto:urskfjarm@fme.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](http://fme.is)

5.2. Fjármálaeftirlitið 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](http://fme.is).

5.3. Fjármálaeftirlitið tekur við skriflegum ábendingum vegna viðskiptahátta eftirlitsskyldra aðila. Sjá nánar á vef Fjármálaeftirlitsins, [fme.is](http://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 greiðsluferfiðleikum viðkomandi fyrirtækis í samræmi við ákvæði laganna. Sjá nánar á vefnum [tryggingarsjodur.is](http://tryggingarsjodur.is).

## 6. Breytingar

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

Reglur þessar voru upphaflega samþykktar í júní 2008.

Uppfærð útgáfa samþykkt af stjórn GAMMA.

Reykjavík, 25. ágúst 2015