

STEFNA ÍSLANDSSJÓÐA HF. UM MEÐHÖNDLUN KVARTANA

1. TILGANGUR OG MARKMIÐ

Stefna þessi er sett til að stuðla gagnsæju og skilvirku verklagi við meðhöndlun og úrvinnslu kvartana sem berast Íslandssjóðum hf. frá viðskiptavinum. Með viðskiptavini í stefnu þessari er bæði átt við einstaklinga og lögaðila sem eiga eða hafa átt í viðskiptum við Íslandssjóði, sem og tilvonandi viðskiptavini. Íslandssjóðir hafa með útvistunarsamningi við Íslandsbanka útviðstað milligöngu viðskipta með hlutdeildarskírteini sjóða, ráðgjöf og þjónustu við viðskiptavini og markaðssetningu.

Stefnan er sett á grundvelli 6. gr. reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja, nr. 1001/2018, sbr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki, nr. 161/2002, 19. gr. laga nr. 128/2011 um verðbréfasjóði, fjárfestingarsjóði og fagfjárfestassjóði og 9. gr. reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007, sbr. 26. gr. laga um verðbréfavíðskipti nr. 108/2007.

Markmið Íslandssjóða í samskiptum við viðskiptavini sína er að kvartanir, ábendingar og önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka, hlutlæga og sanngjarna afgreiðslu.

2. SKRÁNING, AFGREIÐSLUTÍMI OG SAMSKIPTALEIÐIR

Með kvörtun samkvæmt stefnu þessari er átt við hvers kyns athugasemd til Íslandssjóða t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Íslandssjóðir halda skrá yfir kvartanir og meðhöndlun þeirra og eru slíkar upplýsingar varðveittar í að lágmarki 5 ár. Ef ekki er talið tilefni til að bregðast við kvörtun skal það rökstutt sérstaklega. Móttaka kvörtunar skal staðfest af Íslandssjóðum og henni svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti og henni barst, innan hæfilegs tíma en eigi síðar en fjórum vikum frá móttöku kvörtunar. Sé ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal upplýsa viðskiptavin um töfina og hvenær svars er að vænta.

Kvörtun til Íslandssjóða skal alla jafna vera skrifleg og sendar á netfangið islandssjodir@islandssjodir.is en kvörtunum getur jafnframt verið komið á framfæri með öðrum hætti.

Berist Íslandssjóðum óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skulu Íslandssjóðir óska eftir nánari upplýsingum frá kvartanda svo hægt sé að meðhöndla kvörtunina.

3. MÁLSMEÐFERÐ

Allar kvartanir eru teknar til skoðunar hjá Íslandssjóðum. Afla skal viðeigandi gagna og nauðsynlegra upplýsinga um kvörtun og skulu þau gögn metin á hlutlægan hátt á grundvelli laga og fyrirliggjandi upplýsinga. Unnið skal úr kvörtunum með þeim aðilum sem bera ábyrgð á því málefni sem kvartað er yfir. Öll samskipti og svör til viðskiptavina skulu vera skýr og jafnræðis gætt meðal viðskiptavina. Verði ekki fallist á kvörtun skal sú niðurstaða rökstudd í svári til kvartanda auk þess sem upplýst skal um réttarúrræði vegna ágreinings.

Viðskiptavinum skal vera frjálst að leggja fram kvörtun sér að kostnaðarlausu.

Íslandssjóðir áskilja sér rétt til að leiða hjá sér kvartanir eða samskipti sem eru ómálefnaleg eða fela í sér hótun í garð starfsmanna eða fjölskyldna þeirra. Alvarlegar eða ítrekaðar hótanir kunna að sæta kæru af hálfu Íslandssjóða.

4. ÚRSKURÐAR OG RÉTTARÚRRÆÐI

Telji viðskiptavinur mál sitt ekki hafa fengið efnislega umfjöllun eða úrlausn í samræmi við gildandi lög eða reglur Íslandssjóða, getur hann leitað til Umboðsmanns viðskiptavina Íslandsbanka, móðurfélags Íslandssjóða.

Viðskiptavinir Íslandssjóða geta skotið ágreiningi til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki sem er í umsjá Fjármálaeftirlitsins. Upplýsingar um stjórnvalds- og réttarúrræði eru veittar á heimasíðu Íslandssjóða.

5. EFTIRLIT OG EFTIRFYLGNI

Eigi kvörtun viðskiptavinar við rök að styðjast skal metið hvort um sérstakt tilvik sé að ræða eða hvort úrbóta sé þörf til að koma í veg fyrir mistök eða óhagræði viðskiptavina, t.d. með breytingum á verklagi innan Íslandssjóða. Niðurstöður þessa mats skulu vistaðar með gögnum kvörtunar skv. 2. gr. og sé þörf á úrbótum skulu viðeigandi ráðstafanir gerðar.

Regluvarsla skal hafa yfirsýn yfir kvartanaferlið og framkvæma úttektir á því og skal mat hennar á ferlinu vera hluti af ársskýrslu regluvörslu til stjórnar.

Þá skal áhættustýring Íslandssjóða hafa eftirlit með fylgni við þessa stefnu.

6. ENDURSKOÐUN OG VERKLAG

Stefna þessi er samþykkt af stjórn Íslandssjóða og endurskoðuð á a.m.k. þriggja ára fresti eða oftari ef þörf krefur.

Samþykkt af stjórn Íslandssjóða hf. 18. júní 2019.