

REGLUR UM MEÐFERÐ KVARTANA OG ÁBENDINGA

1. Tilgangur og gildissvið

- 1.1. Reglur þessar eru settar á grundvelli 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og 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 gagnsætt verklag við úrvinnslu kvartana og ábendinga sem berast ACRO verðbréfum hf. (hér eftir „félagið“) frá viðskiptavinum og að meðferð kvörtunarmála sé sanngjörn 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 verðbréfavíðskipti félagsins.

2. Ferli kvartana og ábendinga

- 2.1. Kvartanir og ábendingar sem berast starfsmönnum félagsins skal senda regluverði félagsins innan sólarhrings (24 tímar) frá því þeir móttöku kvörtun eða ábendingu.
- 2.2. Regluvörður flokkar kvartanir og ábendingar sem honum berst 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 framkvæmdastjóra. Yfirumsjón með afgreiðslu annarra almennra kvartana og ábendinga skal forstöðumaður þess sviðs er kvörtun eða ábending snýr að hafa og hafa þeir heimild til að svara minni kvörtunum og ábendingum séu engar deilur milli félagsins og viðskiptavinar. Það skal þó ávallt tilkynnt framkvæmdastjóra.
- 2.4. Regluvörður getur falið starfsmanni félagsins afgreiðslu kvartana.
- 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. Öllum kvörtunum og ábendingum ber að svara eins fljótt og kostur er og skal regluvörður leitast við eftir bestu getu að leysa úr öllum kvörtunum. Regluvörður skal hafa eftirlit með að öllum kvörtunum sé svarað innan hæfilegs frests.

3. Kvartanaskrá

- 3.1. Regluvörður heldur skrá um allar kvartanir og ábendingar sem félaginu berast.
- 3.2. Regluvörður skal reglulega upplýsa framkvæmdastjóra um þær kvartanir og ábendingar sem borist hafa.

4. Skoðun mála

4.1. Regluvörður eða viðkomandi starfsmenn sem fara með skoðun máls skulu hafa óheftan aðgang að þeim gögnum sem nauðsynleg eru til að afgreiða kvörtun.

5. Úrskurðarnefnd

5.1. Telji regluvörður kvörtun viðskiptavinar um meint brot á lögum eða reglum ekki eiga við rök að styðjast skal viðskiptavini bent á að hann geti beint kvörtun sinni til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

6. Eftirfylgni

6.1. Eigi kvörtun viðskiptavinar er varðar við brot á lögum, reglum eða verkferlum við rök að styðjast skal framkvæmdastjóra tilkynnt um slíkt. Regluvörður og framkvæmdastjóri skulu grípa til viðeigandi ráðstafana til að koma í veg fyrir að mistök endurtaki sig. Viðkomandi starfsmanni sem kvörtun beinist að skal tilkynnt um afstöðu regluvarðar.

7. Gildistaka

7.1. Reglur þessar taka gildi við samþykkt stjórnar.

Samþykkt af stjórn ACRO verðbréfa hf. þann 10. ágúst 2021

Endurskoðað og samþykkt af stjórn Acro hf. þann 6. júlí 2023