

Stefna Arev verðbréfafyrirtækis hf um meðferð kvartana

Það er stefna Arev að kvartanir og önnur sambærileg erindi viðskiptavina fái skjóta, skilvirka, hlutlæga og sanngjarna afgreiðslu. Stefnan er byggð á grundvelli 6. gr. reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022, sbr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki, nr. 161/2002 og laga nr. 115/2021 og til samræmis við kröfur framseldrar reglugerðar (ESB) nr. 2017/565.

Tilgangur

Tilgangur stefnunnar er að tryggja gagnsætt, sanngjarnt og skilvirkt ferli við skráningu og meðferð kvartana sem berast. Með markvissri úrvinnslu kvartana er leitast við að leiðrétta mál gagnvart kvartanda ef svo ber undir og bæta þjónustu við viðskiptavini. Þá er tilgangur stefnunnar að meðferð kvörtunarmála sé í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur á fjármálamarkaði.

Tilkynning kvartana.

Komi til þess að viðskiptavinur vilji bera upp kvörtun vegna þjónustu Arev verðbréfafyrirtækis hf. má bera hana upp með ýmsum hætti, svo sem tölvupósti (regluvordur hjá arev.is) bréfleiðis, símleiðis eða á fundi. Halda skal skrá yfir mótteknar kvartanir og hvernig þær eru meðhöndlaðar.

Meðhöndlun kvartana.

- a. Móttekin kvörtun skal staðfest af Arev og viðskiptavini veittar upplýsingar um meðhöndlun kvörtunarinna.
- b. Úrvinnsla
Öllum kvörtunum skal svarað eins fljótt og kostur er og eigi síðar en innan fjögurra vikna frá því að staðfest kvörtun barst. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal viðskiptavinur upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta. Ef þörf er á frekari upplýsingum eða gögnum svo unnt sé að taka afstöðu til kvörtunar skal óska eftir þeim frá viðskiptavini og, ef við á, upplýsa um innan hvaða tímamarka þeirra sé óskað. Þegar efni kvörtunar hefur verið metið og skoðað, skal upplýsa viðskiptavininn á skýran og skilmerkilegan máta. Ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina skal veita viðskiptavini skriflegan rökstuðning um afstöðu Arev.

Upplýsingagjöf til viðskiptavina.

Stefna þessi er birt með aðgengilegum hætti á heimasíðu Arev, sbr. fyrirmæli 7. gr. reglna um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana nr. 353/2022.

Eftirlit og upplýsingagjöf.

Regluvörður hefur eftirlit með að þessari stefnu sé fylgt. Regluvarsla gerir árlega úttekt á meðhöndlun kvartana og sinnir árlegri skýrslugjöf um meðferð kvartana til stjórnar og fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands.