

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 viðskipthætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007.
- 1.2. Tilgangur reglnanna er að leitast við að auðvelda lausn ágreiningsmála sem upp koma milli Öldu Sjóða hf. 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 Öldu Sjóða hf. 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 koma fram:
 - a) Fullt nafn viðskiptamanns
 - b) Dagsetning framlagningar kvörtunar
 - c) Póstáritun svarsendingar Öldu Sjóða hf.
 - d) Símanúmer, farsímanúmer og netfang viðskiptamanns.
 - e) Undirritun viðskiptamanns eða þess sem fer með umboð hans.
 - f) Skýrt umboð umboðsmanns ef við á.
- 2.3. Kvörtun skal send til Öldu Sjóða hf. í ábyrgðarpósti eða á faxi.
- 2.4. Öldu Sjóðum hf. 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. Illæsilegar eða illskyljanlegar 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 móttæknar 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.
- 3.5. Niðurstöðu rannsóknar skal senda kvartanda í ábyrgðarpósti.
- 3.6. Regluvörður heldur utan um og vistar móttæknar 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. Breytingar

5.1. Breytingar á reglum þessum verða aðeins gerðar skriflega og taka gildi þegar stjórn Öldu Sjóða hf. hefur samþykkt þær.

Samþykkt af stjórn Öldu Sjóða hf. þann 18. mars 2013.



Einna Ölf
Sjóns Sjón