Fullgild rafræn undirskrift
LÚÐVÍK ÖRN STEINARSSON
Kennitala: 080768-4359
2025-10-30 13:48:33 GMT
Ástæða: Undirskrift

Fullgild rafræn undirskrift
ÞÓRÓLFUR SIGURÐSSON
Kennitala: 230862-7619
2025-11-05 09:45:43 GMT
Ástæða: Undirskrift

Fullgild rafræn undirskrift
KATRÍN HELGA HALLGRÍMSDÓTTIR
Kennitala: 111276-4639
2025-11-11 17:21:53 GMT
Ástæða: Undirskrift

Reglur um meðferð kvartana og réttarúrræði viðskiptavina Ísafoldar Capital Partners hf.

1. Tilgangur og gildissvið

Reglur þessar eru settar með vísan til 6.gr. reglna nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana, 26.gr. framseldrar reglugerðar ESB nr. 2017/565 og laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga.

Tilgangur reglnanna er að koma í veg fyrir misskilning í samskiptum og auðvelda lausn þeirra ágreiningsmála sem upp kunna að koma milli Ísafoldar Capital Partners hf. (hér eftir nefnt „Félagið“ eða „ÍCP“) og viðskiptavina.

Reglur þessar gilda um meðferð kvartana þegar viðskiptavinur telur:

a) á sér brotið í viðskiptum
b) ef hann telur sig hafa orðið fyrir tjóni vegna aðgerða starfsmanna
c) að ósæmilega hafi verið kom fram við hann af starfsmönnum félagsins.

Reglur þessar gilda ekki ef eitthvert fyrrgreindra atriða hefur hlotist af völdum þriðja aðila s.s. fjármálastofnunar sem vinnur fyrir eða í samstarfi við félagið. ÍCP mun í slíkum tilfellum vísa kvörtunum áfram til viðkomandi fjármálafyrirtækis.

Regluvörður og innri endurskoðandi hafa eftirlit með því að reglum þessum sé framfylgt.

2. Úrlausn mála með starfsmönnum félagsins

Beri viðskiptavinur upp kvörtun beint við starfsmenn ÍCP munu þeir í fyrstu ræða við komandi viðskiptavin um óánægju sína eða þá kvörtun sem hann hefur um þjónustu fyrirtækisins. Starfsmenn skulu leitast við að finna ásættanlega lausn, s.s. vegna ábendinga sem berast munnlega og fela ekki í sér eiginlegar deilur milli ÍCP og viðskiptavinar.

Framangreindar viðræður eru þó ekki skilyrði frekari meðferðar á kvörtun viðskiptavinar og hann getur ávallt beint kvörtun sinni beint til yfirmanns eða framkvæmdastjóra ÍCP.

Viðskiptavini er í þessu samhengi bent á að kynna sér vel efni samninga sem umkvörtunarefni hans snýr að og þá skilmála félagsins sem gilda um viðskipti við fyrirtækið og viðskiptavinur hefur skuldbundið sig við í upphafi viðskipta. Jafnframt er viðskiptavinum bent á að Fjármálaeftirlitið veitir viðskiptavinum eftirlitsskyldra aðila leiðbeiningar á grundvelli leiðbeiningarskyldu stjórnvalda skv. 7. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993. Nánari upplýsingar er að finna á heimasíðu Fjármálaeftirlitsins: https://www.fme.is/eftirlit/neytendur/

3. Móttaka og skráning kvartana

Starfsmönnum ÍCP ber ávallt að taka við kvörtunum og athugasemdum viðskiptavina og gera tilraun til að leysa úr þeim eins og fljótt og unnt er. Allar kvartanir sem berast skal tilkynna til regluvarðar. Regluvörður skal halda skrá yfir þær kvartanir sem berast frá viðskiptavinum og til hvaða ráðstafana var gripið í hverju tilfelli fyrir sig. Skráin skal varðveitt í 5 ár að lágmarki.

4. Formleg kvörtun

Viðskiptavinur sem vill nýta sér hina formlegu aðferð til kvörtunar getur beint skriflegri kvörtun til ÍCP merkt:

Ísafold Capital Partners hf.
v/kvörtunar
Klapparstíg 29
101 Reykjavík

Einnig er hægt að senda kvörtunina á netfangið kvortun@isafoldcp.is

Bréfin og tölvupóstarnir berast regluverði félagsins til úrlausnar.

Í kvörtun viðskiptavinar skulu eftirfarandi atriði koma fram:

a) Dagsetning framlagningar kvörtunar
b) Fullt nafn viðskiptavinar
c) Greinargóð lýsing á því sem kvörtun lýtur að, þ.e.:
    i. Hvaða viðskiptum eða þjónustu viðskiptavinur kvartar yfir.
    ii. Með hvaða hætti ÍCP kom að þeim.
    iii. Hvaða starfsmenn áttu í hlut.
    iv. Hvert umkvörtunarefnið er.
    v. Hvað viðskiptavinur telur að fara hefði mátt betur af hálfu ÍCP.
    vi. Hvaða úrbætur viðskiptavinur telur tilhlýðilegar.
d) Símanúmer og netfang viðskiptavinar

ÍCP afgreiðir kvörtunina við fyrsta hentugleika og ávallt innan fjögurra vikna frá því að hún barst. ÍCP kann að hafa samband við viðskiptavin innan þess tíma í þeim tilgangi að afla frekari upplýsinga um efni kvörtunarinnar, m.a. boða til fundar vegna hennar.

5. Rannsókn kvartana

Regluvörður stýrir rannsókn kvartana eða tilnefnir eftir atvikum starfsmann til að stýra rannsókninni. Rannsóknin skal taka eins skamman tíma og unnt er með tilliti til eðlis kvörtunar, innan fjögurra vikna frá því að kvörtunin barst.

Rannsakandi skal beita öllum tiltækum úrræðum til að komast að hlutlægri niðurstöðu í hverju máli fyrir sig og er óheimilt að breyta eða eyða þeim gögnum sem geta haft áhrif á skoðun eða úrlausn kvörtunar.

Telji rannsakandi að hann skorti frekari gögn til þess að komast að niðurstöðu, skal hann óska eftir þeim frá viðskiptavini og upplýsa hann um innan hvaða tímamarka gagnanna er óskað. Slík samskipti við viðskiptavin skulu fara fram í gegnum hljóðritaðan síma, með tölvupósti eða bréfleiðis.

6. Tilkynning á niðurstöðu rannsóknar til viðskiptavinar

Regluvörður skal tilkynna viðskiptavininum um niðurstöður rannsóknar eins fljótt og unnt er, hvort sem kvörtun á við rök að styðjast eða ekki. Með sama hætti skal hann greina viðskiptavini frá því ef ÍCP mun bregðast á einhvern hátt við kvörtuninni

Tilkynningum um niðurstöðu rannsóknar skal miðlað til viðskiptavinar með sama hætti og kvörtun barst ÍCP.

Ef viðskiptavinur er ósáttur eftir afgreiðslu þá ber starfsmanni að benda honum á hvaða úrræði honum standa til boða.

7. Önnur úrræði viðskiptavina

Telji félagið að lokinni skoðun málsins að kvörtun viðskiptavinar eigi ekki við rök að styðjast er viðskiptavinum bent á að þeir geta beint kvörtun sinni til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Þá geta viðskiptavinir leitað til dómstóla eða stofnana s.s. Neytendasamtakanna. Einnig skal vakin athygli á því að samningar kunna að takmarka eða tilgreina með hvaða hætti skal leyst úr ágreiningsmálum.

8. Eftirlit, gildistaka og endurskoðun

Regluvörðu og innri endurskoðun hafa eftirlit með því að þessum reglum sé framfylgt. Félagið skal veita Fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands upplýsingar fyrir 1.mars árlega um mótteknar kvartanir og meðhöndlun þeirra, sbr. 11.gr. reglna nr. 353/2022.

Reglur þessar skal endurskoða hvenær sem tilefni þykir til og jafnan árlega. Reglurnar taka gildi við undirritun stjórnar.

Þannig samþykkt af stjórn Ísafoldar Capital Partners hf. þann 30. október 2025.