ALM VERÐBRÉF HF.

1 2 2 Reglur um meðferð kvartana

Efnisyfirlit

Breytingasaga **3**

1 Almenn atriði **4**

2 Upplýsingagjöf til viðskiptavina **4**

3 Afhending kvartana **4**

4 Meðhöndlun kvartana **4**

5 Skrá yfir kvartanir **5**

6 Upplýsingar um réttarúrræði **5**

7 Endurskoðun og eftirlit **5**

8 Upplýsingagjöf til Fjármálaeftirlitsins **5**

9 Gildistaka **6**

BREYTINGASAGA

2021 01 01	Fyrsta útgáfa.
2024 02 01	Sniðmát uppfært án efnislegra breytinga.
2024 09 01	Lagatilvísanir uppfærðar.
2025 02 28	Breytingar vegna umsóknar um aukið starfsleyfi

1 ALMENN ATRIÐI

Tilgangur

1.1 Tilgangur reglna þessara er að tryggja að kvartanir viðskiptavina ALM Verðbréfa hf. (hér eftir „**ALM Verðbréf**“ eða „**félagið**“) hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð.

Grundvöllur

1.2 Reglurnar eru settar með vísan til laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga og reglna sem þau veita lagagildi eða eru settar á grundvelli þeirra, sbr. einkum reglugerð (ESB) 2017/565 og reglur Seðlabanka Íslands nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana.

2 UPPLÝSINGAGJÖF TIL VIÐSKIPTAVINA

2.1 Reglur þessar skulu birtar á heimasíðu félagsins. Þær skulu einnig veittar viðskiptavinum eða hugsanlegum viðskiptavinum samkvæmt beiðni og þegar móttaka kvörtunar er staðfest.

2.2 Allar upplýsingar sem starfsmenn félagsins veita í tengslum við meðhöndlun kvartana skulu veittar viðskiptavini á skýran og skilmerkilegan máta.

3 AFHENDING KVARTANA

3.1 Viðskiptavinir geta komið kvörtunum og öðrum ábendingum á framfæri sér að endurgjaldslausu með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu félagsins, https://almv.is, eða með því að hafa beint samband við regluvörð:

Regluvörður ALM Verðbréfa hf.

Arnar Jónsson

arnar@almv.is

4 MEÐHÖNDLUN KVARTANA

Skipulag

4.1 Regluvarsla er sú starfseining innan félagsins sem sér um meðhöndlun kvartana sem félaginu berast.

4.2 Regluvörður skal vinna úr kvörtunum viðskiptavina í samstarfi við starfsmenn þess sviðs sem kvörtun varðar.

Móttaka kvörtunar

4.3 Kvörtun telst móttekin þegar hún berst með rafrænum hætti í gegnum heimasíðu félagsins www.almv.is eða til regluvarðar með tölvupósti eða bréflega. Kvörtun sem send er með tölvupósti á aðra starfsmenn félagsins telst fyrst sannanlega komin til skila þegar viðkomandi starfsmaður staðfestir móttöku hennar.

4.4 Kvartanir sem mótteknar eru af öðrum starfsmönnum félagsins skulu sendar regluverði eigi síðar en næsta virka dag eftir að kvörtun er móttekin.

4.5 Regluvörður skal staðfesta móttöku kvörtunar við viðskiptavin, skrá kvörtun og veita upplýsingar um meðhöndlun hennar.

Úrvinnsla kvörtunar

4.6 Unnið skal úr kvörtun eins fljótt og auðið er að teknu tilliti til eðlis hennar og skal henni svarað eigi síðar en fjórum vikum eftir móttöku. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan fjögurra vikna skal viðskiptavinur upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.

4.7 Afla skal allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtun og þau metin á hlutlægan hátt.

4.8 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.

4.9 Þegar úrvinnslu kvörtunar er lokið skal viðskiptavini gerð skriflega grein fyrir afstöðu félagsins.

4.10 Sé kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu tekin til greina skal afstaða félagsins rökstudd skriflega og viðskiptavini leiðbeint um þau réttarúrræði sem honum standa til boða, sbr. grein 6.1.

5 SKRÁ YFIR KVARTANIR

5.1 Regluvörður skal halda skrá yfir mótteknar kvartanir auk upplýsinga um þær aðgerðir sem gripið hefur verið til við úrlausn þeirra. Skráin skal varðveitt í að lágmarki 5 ár og a.m.k. innihalda upplýsingar um:

(a) Efni og tegund kvörtunar
(b) Dagsetningu kvörtunar
(c) Öll gögn sem tilheyra kvörtun
(d) Dagsetningu niðurstöðu félagsins
(e) Niðurstöðu eða afstöðu félagsins til kvörtunar

6 UPPLÝSINGAR UM RÉTTARÚRRÆÐI

6.1 Viðskiptavinum er leiðbeint um þau réttarúrræði sem þeim standa til boða hverju sinni, þ.m.t. á heimasíðu félagsins. Við setningu reglna þessara geta viðskiptavinir m.a. leitað með umkvörtunarefni sín til:

(a) Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki
(b) Upplýsinga- og leiðbeiningarþjónustu Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands
(c) Neytendastofu
(d) Dómstóla

6.2 Sömu upplýsingar skulu gerðar aðgengilegar á starfsstöð félagsins.

7 ENDURSKOÐUN OG EFTIRLIT

7.1 Regluvörður skal greina kvartanir og gögn er varða meðferð kvartana til að tryggja að komið sé auga á og ráðin bót á hvers konar áhættum og álitamálum.

7.2 Regluvörður skal leggja mat á hvort efni kvörtunar kalla á breytingar á viðeigandi verkferlum innan félagsins. Telji regluvörður þörf á slíkum breytingum skal hann koma skriflegri ábendingu um það á framfæri.

7.3 Regluvörður og eftir atvikum innri endurskoðandi félagsins skulu hafa eftirlit með því að kvartanir séu meðhöndlaðar eftir reglum þessum. Gera skal reglulega úttekt á meðhöndlun kvartana.

8 UPPLÝSINGAGJÖF TIL FJÁRMÁLAEFTIRLITSINS

8.1 Regluvörður skal veita Fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands upplýsingar fyrir 1. mars árlega um mótteknar kvartanir, m.a. um fjölda kvartana og tölfræði sem tekin hefur verið saman um þær,

meðhöndlun þeirra og upplýsingar um framkvæmd innra eftirlits með framfylgd reglna um meðhöndlun kvartana.

9 GILDISTAKA

9.1 Breytingar á reglum þessum verða aðeins gerðar skriflega og taka gildi þegar stjórn félagsins hefur samþykkt þær.

Reykjavík, 30. október 2025

Stjórn ALM Verðbréfa hf.