

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Fjármálaeftirlitið · Suðurlandsbraut 32 · 108 Reykjavík · Sími: 525 2700 · Fax: 525 2727

Upplýsingar sem útfyllist af skrifstofu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki:

Móttökudagur:

Númer máls:

Kvörtun til nefndarinnar

1. Upplýsingar um þann sem ber fram kvörtun.

Fullt nafn:	Kennitala:	Netfang:
Heimili:		
Póstnúmer:	Sveitarfélag:	
Starfsheiti:	Sími (heima):	Sími (vinna):

2. Móttaka kvartana og málskotsgjald.

Kvörtun skal afhent Fjármálaeftirlitinu skriflega. Kvörtunum er ekki veitt viðtaka nema málskotsgjald sé greitt.

Málskotsgjald:

Einstaklingur: kr. 5.000.-.

Einstaklingur í atvinnurekstri og kvörtun tengist atvinnurekstri hans: kr. 15.000.-.

Lögaðili: kr. 30.000.-.

Málskotsgjald er endurgreitt ef krafa viðskiptamanns er að hluta eða öllu leyti tekin til greina.

3. Fjármálafyrirtæki og sáttaumleitanir.

Úrskurðarnefndin tekur einungis fyrir mál þar sem fjármálafyrirtæki hefur hafnað kröfu viðskiptamanns eða ekki hefur náðst sátt innan fjögurra vikna frá því að viðskiptamaður lagði málið fyrir fjármálafyrirtæki.

Heiti fjármálafyrirtækis:	Útibú:
Hvenær viðskiptamaður bar fram kvörtun sína eða henni var hafnað:	

4. Kröfur

Greina skal skýrlega hvers er krafist, svo sem fjárhæð kröfu, vextir, kostnaður, viðurkenning á réttindum, lausn undan skyldu eða annað sem gæti átt við:

5. Kvörtun.

Yfir hverju er kvartað (í stuttu máli)?

Rökstuðningur fyrir kvörtun:

Skrá yfir skjöl og önnur gögn sem fylgja kvörtun:

Athugasemdir (ef einhverjar eru):

Undirritaður gefur samþykki sitt fyrir því að nefndin fái öll gögn í hendur frá fjármálafyrirtæki sem mál hans varðar og að henni sé heimilt að fá upplýsingar frá þeim aðilum sem hafa komið að málinu vegna fagþekkingar sinnar.

.....
(Dagsetning)

.....
(Undirskrift)

Úr samþykktum úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki:

1. Nefndin starfar samkvæmt samkomulagi á milli viðskiptaráðuneytisins, Sambands íslenskra sparisjóða, Samtaka banka og verðbréfafyrirtækja og Neytendasamtakanna. Einnig geta einstök fyrirtæki átt aðild að nefndinni
2. Nefndina skipa fimm nefndarmenn sem skulu vera lögráða, hafa óflekkað mannorð og ætíð hafa haft forræði bús síns. Formaður og varaformaður skulu uppfylla hæfisskilyrði héraðsdómara. Skulu tveir nefndarmenn skipaðir sameiginlega af fjármálafyrirtækjum sem aðilc eiga að nefndinni, tveir af Neytendasamtökunum og einn af viðskiptaráðherra og er hann formaður nefndarinnar. Varamenn skulu skipaðir með sama hætti og uppfylla sömu hæfisskilyrði. Varamaður formanns er formaður í forföllum hans.
3. Nefndin tekur til meðferðar kvartanir sem varða:
 - a. Réttarágreining milli fjármálafyrirtækis og dótturfyrirtæki slíks fyrirtækis annars vegar og viðskiptamanns hins vegar, enda sé samningssamband milli aðila.
 - b. Ágreining um yfirfærslur á milli viðskiptareikninga á milli landa skv. 13. gr. laga nr. 87/1992, með síðari breytingum, hvort sem viðkomandi fjármálafyrirtæki er aðili að nefndinni eður ei.
4. Nefndin fjallar ekki um:
 - a. Ágreining, sem samkvæmt lögum heyrir undir stjórnvöld.
 - b. Kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár.
 - c. Breytingar á almennri gjaldtöku fjármálafyrirtækja.
 - d. Ágreiningsmál sem eru til meðferðar almennra dómstóla og gerðardóms.
 - e. Mál, sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar.
5. Það er skilyrði fyrir meðferð nefndarinnar að fjármálafyrirtæki hafi hafnað kröfu viðskiptamanns eða ekki hafi tekist að leysa málið með sátt innan fjögurra vikna frá því að viðskiptamaður lagði málið fyrir fjármálafyrirtæki.
6. Eftir móttöku kvörtunar sendir nefndin gögn sem kvörtuninni fylgja til viðkomandi fjármálafyrirtækis og annarra sem málið kann að varða sérstaklega, s.s. ábyrgðarmanna. Hafi fjármálafyrirtæki ekki sent mótmæli eða athugasemdir til nefndarinnar innan þriggja vikna frá móttöku kvörtunar má afgreiða málið á grundvelli framlagðra gagna nema nefndin samþykki beiðni fjármálafyrirtækis um lengri frest.
7. Kvörtun má draga til baka á hvaða stigi sem er. Málið fellur niður ef fjármálafyrirtæki og viðskiptamaður ná samkomulagi um lausn þess.
8. Nefndin úrskurðar á grundvelli gagna sem fyrir hana eru lögð eða hún aflar sér. Nefndin skal úrskurða innan 4 vikna frá því að öll gögn tengd viðkomandi kvörtun bárust nefndinni. Niðurstaða nefndarinnar skal send aðilum með staðfestum hætti innan tíu daga frá því úrskurður er kveðinn upp. Viðskiptamaður skal um leið upplýstur um að hann geti lagt málið fyrir dómstóla eða aðra aðila sé um það að ræða. Almenn skal veita fjórar vikur frá útsendingu til að fullnægja úrskurði.
9. Þegar nefndin hefur úrskurðað í kvörtunarmáli getur hvor aðili um sig skotið málinu til dómstóla. Þau fjármálafyrirtæki sem eru aðilar að úrskurðarnefndinni skuldbinda sig þó til að fylgja ákvörðun hennar og greiða hugsanlegar bætur. Hafi úrskurður nefndarinnar veruleg útgjöld í för með sér fyrir viðkomandi fjármálafyrirtæki eða fordæmisgildi er fjármálafyrirtæki heimilt innan fjögurra vikna að tilkynna nefndinni og viðkomandi aðila að það sætti sig ekki við úrskurðinn og muni ekki greiða bætur nema að undangengnum dómi.
10. Nefndin tekur ákvörðun um að mál sem úrskurðað hefur verið af nefndinni skuli tekið fyrir aftur ef fram koma nýjar upplýsingar sem eru þess eðlis að hefðu þær legið fyrir við uppkvaðningu úrskurðar gætu þær hafa leitt til annarrar niðurstöðu.