

SAMPYKKTIR

FYRIR ÚRSKURÐARNEFND UM

VIÐSKIPTI VIÐ FJÁRMÁLAFYRIRTÆKI

Aðilar að nefndinni

1. gr.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki starfar samkvæmt samkomulagi á milli viðskiptaráðuneytisins, Sambands íslenskra viðskiptabanka, Sambands íslenskra sparisjóða, Samtaka verðbréfafyrirtækja, Sambands lánastofnana og Neytendasamtakanna. Einnig geta einstök fyrirtæki átt aðild að nefndinni.

Skipan nefndarinnar

2. gr.

Nefndina skipa fimm nefndarmenn sem skulu vera lögráða, hafa óflekkað mannorð og atíð hafa haft forræði bús síns. Formaður og varaformaður skulu auk þess uppfylla hæfisskilyrði héraðsdómara. Skulu tveir nefndarmenn skipaðir sameiginlega af fjármálafyrirtækjum sem aðild 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.

Starfssvið nefndarinnar

3. gr.

Viðskiptamenn fjármálafyrirtækja sem aðild eiga að nefndinni, sbr. þó b-lið 2. mgr., geta snúið sér til nefndarinnar með kvartanir vegna viðskipta við þau.

Nefndin tekur til meðferðar kvartanir sem varða:

- Réttarágreining milli fjármálafyrirtækis eða dótturfyrirtæki slíks fyrirtækis annars vegar og viðskiptamanns hins vegar, enda sé samningssamband milli aðila.
- 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. gr.

Fundi úrskurðarnefndar skal boða með hæfilegum fyrirvara. Nefndin er ekki úrskurðarhæf nema hún sé fullskipuð. Úrskurðir skulu vera skriflegir, rökstuddir og undirritaðir af þeim er þátt tóku í afgreiðslu máls. Meirihluti nefndarinnar ræður niðurstöðu úrskurðar. Úrskurðir einir skulu færðir til bókar ásamt rökstuðningi.

5. gr.

Það er skilyrði fyrir meðferð úrskurðarnefndar 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. gr.

Nefndin fjallar ekki um:

- Ágreining, sem samkvæmt lögum heyrir undir stjórnvöld.
- Kröfu viðskiptamanns, sem ekki verður metin til fjár.
- Breytingar á almennri gjaldtöku fjármálafyrirtækja.
- Ágreiningsmál sem eru til meðferðar almennra dómstóla eða gerðardóms.

- e. Mál, sem eru það óljós, illa upplýst eða kröfur aðila svo óskýrar að þau eru ekki tæk til úrskurðar. Slík frávísun skal rökstudd. Mál sem vísað er frá á þessari forsendu skal taka til meðferðar að nýju samkvæmt málskoti hafi nauðsynlegra upplýsinga verið aflað og kröfugerð skýrð.

7. gr.

Nefndin getur vísað máli frá á þeim grundvelli að upplýsingar þær sem fyrir liggja eða aðrar sérstakar aðstæður geri það óhæft til afgreiðslu hjá nefndinni. Frávísun skal rökstudd og henni fylgja upplýsingar um möguleika á meðferð málsins hjá almennum dómstólum eða öðrum aðilum. Hafi mál verið tekið til meðferðar hjá nefndinni en mál vegna þess síðar tekið til meðferðar fyrir dómi vísar nefndin málinu frá.

Vistun nefndarinnar

8. gr.

Úrskurðarnefndin skal vistuð hjá Fjármálaeftirlitinu sem sér nefndinni fyrir fundaraðstöðu, tekur við kvörtunum til nefndarinnar, annast tilkynningar og sér um vörslu gagna. Um vistun nefndarinnar fer samkvæmt nánara samkomulagi við Fjármálaeftirlitið.

Kvörtun skal afhent Fjármálaeftirlitinu skriflega. Nefndin getur krafist þess að kvörtun sé rituð á sérstakt eyðublað sem hún leggur til. Um leið og viðskiptamaður afhendir kvörtun sína skal hann samþykka að fjármálafyrirtæki gefi nefndinni allar upplýsingar sem málið varðar. Kvörtunum er ekki veitt viðtaka nema jafnframt sé greitt málskotsgjald.

Þeim starfsmönnum Fjármálaeftirlitsins sem starfa að vistun úrskurðarnefndar eða hafa haft með að gera tiltekin ágreiningsefni sem til umfjöllunar eru í nefndinni er heimilt að sitja nefndarfundum með málfrelsi og tillögurétti.

Málsmeðferð

9. gr.

Eftir móttöku kvörtunar sendir nefndin gögn sem kvörtuninni fylgja til viðkomandi fjármálafyrirtækis og annarra sem málið kann að varða sérstaklega svo sem 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.

Kvörtun má draga til baka á hvaða stigi sem er. Málið fellur niður ef fjármálafyrirtæki og viðskiptamaður ná samkomulagi um lausn þess.

Gagnaöflun. Starfshættir

10. gr.

Nefndin tekur ákvörðun um hvaða gagna þurfi að afla áður en úrskurður verður felldur. Nefndin getur kallað aðila til skýrslugjafar. Mæti aðili ekki án löglegra forfalla eða neitar að gefa nefndinni þær upplýsingar sem óskað er, getur nefndin vísað málinu frá eða afgreitt málið á grundvelli þeirra gagna sem fyrir liggja.

Nefndin getur einnig óskað eftir sérstökum sérfræðiálitum telji hún þess þörf. Almenn skal við það miðað, að viðkomandi fjármálafyrirtæki afli þeirra sérfræðialita, sem þörf er talin á að afla verði. Nefndin getur þó ákvarðað að afla slíkra gagna án milligöngu málsaðila og tekur að öðru leyti ákvörðun um gagnaöflun.

11. gr.

Úrskurður nefnarinnar skal liggja fyrir innan fjögurra 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.

Nefndin útbýr ársskýrslu þar sem gerð er grein fyrir störfum nefndarinnar og birtir þá úrskurði er hún telur stefnumarkandi án nafngreiningar aðila. Ársskýrsla skal gefin út fyrir lok apríl vegna næstliðins árs nema málafjöldi gefi ekki tilefni til árlegrar útgáfu að mati nefndarinnar. Hún skal send aðilum að nefndinni og vera almenningi aðgengileg.

Aðilar að nefndinni og Fjármálaeftirlitið geta gefið upplýsingar um úrskurði hennar án nafngreiningar aðila. Nefndarmenn og starfsmenn Fjármálaeftirlitsins eru að öðru leyti bundnir þagnarskyldu.

12. gr.

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 innan þess frests sem ákveðinn er í 11. gr. nema ákvæði 2. mgr. þessarar greinar eigi við.

Hafi úrskurður nefndarinnar veruleg útgjöld í för með sér fyrir viðkomandi fjármálafyrirtæki eða fordæmisgildi er fjármálafyrirtæki heimilt innan þess tímafrests sem tilgreindur er í 2. mgr. 11. gr. að tilkynna nefndinni og viðkomandi aðila að það sætti sig ekki við úrskurðinn og muni ekki greiða bætur nema að undangengnum dómi.

Endurupptaka máls

13. gr.

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.

Hæfi nefndarmanna

14. gr.

Nefndarmaður er vanhæfur til meðferðar máls og skal víkja sæti eigi vanhæfisreglur 3. gr. stjórnarsýslulaga, nr. 37/1993, við um hann. Nefndarmanni ber að tilkynna meðnefndarmönnum sínum telji hann sig vanhæfan. Jafnframt getur nefndarmaður krafist þess að annar nefndarmaður víki sæti vegna vanhæfis og úrskurðar þá meirihluti nefndarinnar um slíka kröfu víki nefndarmaður ekki sæti af sjálfsdáðum.

Komi til þess að nefndin verði ekki fullskipuð vegna vanhæfis skulu þeir aðilar er að nefndinni standa tilnefna sérstaka nefndarmenn til meðferðar viðkomandi máls í stað þeirra sem vanhæfir kunna að vera.

Leiki vafi á því hvort nefndarmaður er vanhæfur úrskurðar meirihluti nefndarinnar um hæfi hans.

Málskotsgjald. Kostnaður

15. gr.

Sé viðskiptamaður einstaklingur greiðir hann málskotsgjald, kr. 5.000, um leið og hann afhendir Fjármálaeftirlitinu kvörtun til úrskurðarnefndar. Málskotsgjald þetta fær hann endurgreitt við afhendingu úrskurðar ef krafa hans er að hluta eða öllu leyti tekin til greina. Heimilt er að endurgreiða viðskiptamanni málskotsgjald falli mál niður með samkomulagi viðskiptamanns og fjármálafyrirtækis.

Sé viðskiptamaður einstaklingur í atvinnurekstri, og kvörtun hans tengist atvinnurekstri hans, greiðir hann málskotsgjald er nemur kr. 15.000 um leið og hann afhendir Fjármálaeftirlitinu kvörtun. Að öðru leyti gilda ákvæði 1. mgr. um einstakling í atvinnurekstri.

Sé viðskiptamaður lögaðili greiðir hann málskotsgjald er nemur kr. 30.000 um leið og hann afhendir Fjármálaeftirlitinu kvörtun. Málskotsgjald þetta fær hann endurgreitt við afhendingu úrskurðar ef krafa hans er að hluta eða öllu leyti tekin til greina.

Annan beinan kostnað vegna nefndarinnar greiða fjármálafyrirtæki sem aðild eiga að nefndinni. Skulu þau gera með sér sérstakt samkomulag þar að lútandi. Þegar um er að ræða kvörtun á grundvelli b-liðar 2. mgr. 3. gr. sem beinist gegn fjármálafyrirtæki sem ekki á aðild að nefndinni ber það sjálft kostnað sem svarar til þóknunar nefndarmanna að frádregnu málskotsgjaldi nema það sé endurgreitt.

Fjármálaeftirlitið ber sjálft þann kostnað sem það hefur af vistun nefndarinnar.

Samningsaðilar geta ákveðið breytingar á málskotsgjaldi. Skal breyting á málskotsgjaldi auglýst í Lögbirtingarblaðinu áður en hún kemur til framkvæmda.

Starfsreglur. Aðild

16. gr.

Nefndin setur sér nánari starfsreglur. Fjármálaeftirlitið auglýsir í Lögbirtingarblaðinu hvaða samtök fyrirtækja og einstök fyrirtæki eru aðilar að nefndinni. Breytingar á aðild að nefndinni skulu auglýstar með sama hætti. Skýrt skal koma fram í slíkum auglýsingum að úrsögn taki ekki til ágreinings er upp kann að koma og varðar yfirfærslur á milli viðskiptareikninga á milli landa, skv. 13. gr. laga nr. 87/1992, með síðari breytingum

Uppsögn. Breytingar. Gildistaka

17. gr.

Samtök fyrirtækja á fjármagnsmarkaði eða einstök fjármálafyrirtæki sem aðild eiga að úrskurðarnefndinni, sbr. þó b. lið 2. mgr. 3. gr., geta hætt aðild að henni enda sendi viðkomandi samtök eða fyrirtæki formanni nefndarinnar skriflega tilkynningu um það og tekur úrsögn gildi sex mánuðum eftir að hún barst formanni nefndarinnar.

18. gr.

Breyta má samþykktum þessum með samkomulagi þeirra aðila sem tilgreindir eru í 1. gr.

19. gr.

Samþykktir þesar eru staðfestar af framangreindum aðilum og öðlast gildi þann 15. júní 2000. Jafnframt falla úr gildi samþykktir fyrir úrskurðarnefndina frá 26. september 1995.

Reykjavík, 8. júní 2000

Viðskiptaráðherra:

F. h. Neytendasamtakanna:

F. h. Sambands ísl. sparisj.:

F. h. Sambands ísl. viðskiptabanka:

F. h. Sambands lánastofnana:

F. h. Samtaka verðbréfafyrirtækja: