

Meðferð kvartana og réttarúrræði viðskiptavina Auðar Capital hf.



Við hjá Auði Capital leggjum metnað okkar í að veita viðskiptavinum okkar sem bestu þjónustu. Hluti af þjónustu okkar er að veita upplýsingar um það hvert viðskiptavinir eigi að snúa sér ef þeir telja sig hafa ástæðu til að kvarta yfir þjónustu okkar.

Starfsemi Auðar Capital hf. heyrir meðal annars undir lög nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og lög nr. 108/2007 um verðbréfaviðskipti. Starfsemi félagsins er starfsleyfisskyld og fékk félagið starfsleyfi í apríl 2008 sem verðbréfafyrirtæki. Félagið sætir eftirliti Fjármálaeftirlitsins samkvæmt 8. gr. laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.

Telji viðskiptavinur sig ekki hafa fengið þá þjónustu eða telji hann að viðskipti hans við fyrirtækið hafi ekki verið í samræmi við starfsreglur, að brotið hafi verið gegn lögum og reglum um verðbréfaviðskipti eða á annan hátt skaðað hagsmuni hans, standa honum til boða

1. Úrlausn mála hjá starfsmönnum félagsins Í fyrstu ætti viðskiptavinur að ræða við viðkomandi starfsmann um óánægju sína eða þá kvörtun sem hann hefur um þjónustu fyrirtækisins, en framangreint er þó ekki skilyrði frekari umfjöllunar. Þá bendum við viðskiptamanni á að kynna sér vel efni samninga sem umkvörtunarefni hans snýr að og almenna samningsskilmála félagsins sem gilda um öll viðskipti við fyrirtækið og viðskiptamaður hefur skuldbundið sig við í upphaf viðskipta.

Viðskiptavinur getur ávallt beint kvörtun sinni strax til yfirmanns eða framkvæmdastjóra félagsins.

2. Formleg kvörtun Viðskiptavinur getur nýtt sér hina formlegu kvörtunarleið, þá beinir hann skriflegri kvörtun til Auðar Capital og skal kvörtunina stíla á:

Auður Capital hf.

v/ kvörtunar

Borgartún 29

105 Reykjavík

eða í póstboxið **kvortun@audur.is**

Bréfin og tölvupóstarnir berast lögfræðideild félagsins til úrlausnar.

Fyrirtækið mun afgreiða kvörtunina innan fjögurra vikna frá því að hún barst. Henni verður svarað skriflega og gerð verður grein fyrir afstöðu fyrirtækisins til kvörtunarinnar. Verið getur að innan þess tíma verði haft samband við viðskiptavin til þess að fá frekari upplýsingar um efni kvörtunarinnar, m.a. að boðað verði til fundar vegna hennar.

3. Málskot til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki
- Fjármálaeftirlitið vistar Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki, en nefndin fjallar um ágreining viðskiptamanna við lánastofnanir (t.d. viðskiptabanka eða sparisjóð), verðbréfafyrirtæki eða dótturfyrirtæki þessara fjármálafyrirtækja. Einnig fjallar nefndin um ágreining um yfirfærslur á milli viðskiptareikninga milli landa. Fjármálaeftirlitið tekur við málskotum viðskiptamanna og sér nefndinni fyrir fundaraðstöðu og annast almennt skrifstofuhald fyrir hana.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki,

Höfðatúni 2

105 Reykjavík

Sími: 520 3700

Fax: 520 3727

urskfjarm@fme.is

Hverjir geta leitað til nefndarinnar?

Viðskiptamenn sem eru í samningssambandi við viðkomandi fjármálafyrirtæki geta snúið sér til nefndarinnar.

Fjármálafyrirtæki eiga að kynna viðskiptamönnum með tryggilegum hætti möguleika þeirra á að skjóta málum til nefndarinnar. Það eru viðskiptamenn hverju sinni sem hafa val um það hvort þeir leiti til nefndarinnar, þeir þurfa ekki samþykki eða atbeina fjármálafyrirtækis fyrir málskoti.

4. Dómstólar Viðskiptavinur getur tekið ákvörðun um að fara með ágreiningsefni beint fyrir dómstóla. Varnarþing Auðar Capital hf. er í Reykjavík. Sé mál til meðferðar hjá úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki og því stefnt fyrir héraðsdóm, er málið fellt niður hjá úrskurðarnefndinni og það tekið til meðferðar af héraðsdómi.

Niðurstöðu héraðsdóms er eftir atvikum hægt að áfrýja til Hæstaréttar.