

ALM FJÁRMÁLARÁÐGJÖF HF

Verklagsreglur ALM um meðferð kvartana

ALM Fjármál setja samband fyrirtækisins við viðskiptavinum í öndvegi. Ef upp kemur ágreiningur leggja ALM Fjármál áherslu á að leysa úr honum á sanngjarnan og vandaðan hátt. Til að tryggja að svo verði hefur fyrirtækið sett sér eftirfarandi vinnureglur um meðferð ágreiningsmála.

1. Gildissvið

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 fyrirtækisins.

Reglur þessar gilda ekki ef eitthvert fyrrgreindra atriða hefur hlotist af völdum þriðja aðila s.s. fjármálastofnunar sem vinnur fyrir eða í samstarfi við ALM Fjármál.

Reglur þessar gilda eingöngu um kvartanir viðskiptavina sem flokkaðir eru af ALM Fjármál sem almennir fjárfestar samkvæmt lögum um verðbréfavíðskipti nr. 108/2007.

2. Skráning kvartana

Regluvörður skal halda skrá yfir þær kvartanir sem berast frá viðskiptavinum og til hvaða ráðstafana var gripið í hverju tilfalli fyrir sig.

3. Móttaka kvartana

Starfsmönnum fyrirtækisins 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.

4. Tilkynning niðurstöðu til viðskiptavinar

Komist starfsmaður að þeirri niðurstöðu að kvörtun eða athugasemd viðskiptavinar krefjist þess ekki að sérstaklega sé við henni brugðist, ber honum að tilkynna viðskiptavininum það eins fljótt og unnt er. Með sama hætti skal hann greina honum frá því ef fyrirtækið mun bregðast á einhvern hátt við kvörtuninni. Tilkynningum af þessu tagi skal miðlað til viðskiptavinar með sama hætti og kvörtun barst.

Ef viðskiptavinur er ósáttur eftir afgreiðslu þá ber starfsmanni að benda honum á úrræði hans innan fyrirtækisins. Heimilt er að gera það með því að vísa til þessara reglna.

5. Úrræði viðskiptavinar innan ALM Fjármála

Viðskiptavinir geta leitað til regluvarðar ef þeir telja niðurstöðu vegna kvörtunar ófullnægjandi. Skal regluvörður flýta úrvinnslu eins og kostur er og svara viðskiptavinum eigi síðar en þremur vikum eftir að erindið berst til hans.

Regluverði er heimilt að krefjast þess af viðskiptavinum að hann leggi fram ágreining sinn í rituðu formi. Niðurstaða hans skal einnig dregin saman skriflega.

6. Almenn úrræði viðskiptavinar

Regluvörður skal í svari við erindum sem honum berast samkvæmt reglum þessum, vekja athygli viðskiptavinar á möguleika hans á að leita til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Úrskurðarnefndin starfar samkvæmt samkomulagi Viðskiptaráðuneytisins, Samtaka fjármálafyrirtækja, Sambands íslenskra sparisjóða og Neytendasamtakanna frá 8. júní 2000. Nánari upplýsingar um úrskurðarnefndina er að finna á heimasíðu Fjármálaeftirlitsins www.fme.is.

Athygli viðskiptavina skal jafnframt vakin á því að þeir geta ávalt leitað til Talsmanns neytenda, Neytendasamtakanna, og til dómstóla vegna hvers þess máls þar sem þeir telja á rétti sínum brotið. Lögmenn geta veitt nánari upplýsingar um hvort gjafsókn komi til greina svo kostnaður vegna málssóknar reynist viðskiptavini ekki ofviða.

Reykjavík, 28.10 2009

Stjórn ALM Fjármála