

REGLUR

um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana.

I. KAFLI

Almennt.

1. gr.

Gildissvið.

Reglurnar fjalla um hvað telst til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana, rafeyrisfyrirtækja, rekstraraðila sérhæfðra sjóða, rekstrarfélaga verðbréfasjóða, verðbréfafyrirtækja, váttryggingafélaga og dreifingaraðila váttrygginga. Reglurnar tilgreina ekki með tæmandi hætti hvað telst til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta.

Með viðskiptaháttum í þessum reglum er átt við athöfn eða athafnaleysi sem tengist starfsemi aðila skv. 1. mgr. og varðar hagsmuni viðskiptamanna, hluthafa, stofnfjáreigenda eða þjódarbúsins í heild.

Reglurnar eru settar með fyrirvara um valdmörk milli Fjármálaeftirlitsins og Neytendastofu, sbr. lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, lög um neytendalán, lög um fasteignalán til neytenda, reglugerðir, reglur sem settar eru á grundvelli framangreindra laga og ákvarðanir Neytendastofu.

2. gr.

Markmið.

Markmið reglnanna er að stuðla að því að aðila skv. 1. gr. starfi í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og efla traust og trúverðugleika á fjármálamarkaði.

3. gr.

Mat á eðlilegum og heilbrigðum viðskiptaháttum.

Mat Fjármálaeftirlitsins á því hvort viðskiptahættir aðila skv. 1. gr. eru eðlilegir og heilbrigðir skal grundvallast á því hvort þeir samræmist:

1. Ákvæðum laga, reglugerða og reglna sem gilda um starfsemina, markmiðum og tilgangi þeirra.
2. Leiðbeinandi tilmælum Fjármálaeftirlitsins.
3. Viðmiðunarreglum evrópskra eftirlitsstofnana á fjármálamarkaði, sbr. lög nr. 24/2017.
4. Tilkynningum og ákvörðunum Fjármálaeftirlitsins, þ. á m. þeim sem birtar eru í gagnsæis-tilkynningum og dreifibréfum.
5. Samþykktum, stefnum, innri reglum og viðmiðum aðila skv. 1. gr.
6. Síðareglum og öðrum viðmiðum sem eiga við um starfsemina.
7. Viðteknum venjum á fjármálamarkaði.
8. Hlutverki og eðli starfseminnar.
9. Öðrum atriðum, en skv. 1.–8. tölul., þegar málsatvik gefa tilefni til.

Þá skal litið til þess hvort viðskiptahættir séu til þess fallnir að efla traust og trúverðugleika aðila skv. 1. gr.

Aðilar skv. 1. gr. skulu, með vísan til framangreindra viðmiða, geta rökstutt gagnvart Fjármálaeftirlitinu að starfsemi þeirra sé, almennt eða í einstökum tilvikum, í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti.

II. KAFLI

Samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana.

4. gr.

Samskipti við viðskiptavini og upplýsingagjöf til þeirra.

Með viðskiptavini er átt við einstakling eða lögaðila sem á eða hefur átt í viðskiptum við aðila skv. 1. gr.

Með viðskiptasambandi stofnast trúnaðarskylda aðila skv. 1. gr. gagnvart viðskiptavini. Því skal aðili skv. 1. gr., í þeim tilgangi að efla traust og gagnsæi, í samskiptum sínum við viðskiptavini m.a. tryggja að:

1. Það starfi á heiðarlegan og réttlátan hátt og annist viðskipti sín af fagmennsku og kostgæfni með hagsmuni viðskiptavina og trúverðugleika fjármálamarkaðarins að leiðarljósi.
2. Viðskiptavini séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið, bæði meðan á sambandinu stendur og eftir að því lýkur, í samræmi við lög og reglur um vörslu slíkra gagna.
3. Viðeigandi upplýsingar um vöru og þjónustu, þ. á m. um allan kostnað, séu veittar á skýran og skiljanlegan hátt, áður en viðskipti fara fram og meðan á viðskiptasambandi stendur. Þá skal tekið tillit til þarfa einstakra viðskiptavina, t.d. með nánari skýringum ef þörf krefur.
4. Upplýsingar um vöru og þjónustu séu hvorki misvísandi né blekkjandi.
5. Ráðgjöf sem veitt er taki mið af hagsmunum viðskiptavinar, þ. á m. fjárhagslegra þarfa hans, og sé veitt á skýran og skiljanlegan hátt.
6. Viðskiptavinur sé ekki beittur óeðlilegum þrýstingi til að hafa áhrif á ákvörðun hans.
7. Dregið sé úr hættu á hagsmunaárekstrum.
8. Stefnur, verklag og framkvæmd starfa aðila skv. 1. gr. takmarki ekki eða komi með óeðlilegum hætti í veg fyrir aðgengi að almennri fjármálaþjónustu.

5. gr.

Meðhöndlun kvartana.

Með kvörtun er átt við hvers kyns athugasemd til aðila skv. 1. gr. t.d. um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Aðilar skv. 1. gr. skulu tryggja að kvartanir og önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu. Í því felst m.a. að:

1. Móttaka kvörtunar sé staðfest og upplýsingar veittar um meðhöndlun hennar.
2. Kvörtun sé svarað skriflega, eða með sambærilegum hætti og hún barst, innan fjögurra vikna. Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka skal sá er kom kvörtun á framfæri upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.
3. Aflað sé allra nauðsynlegra upplýsinga og gagna um kvörtun og þau metin á hlutlægan hátt.
4. Upplýsingar séu veittar viðskiptavini á skýran og skilmerkilegan máta.
5. Afstaða aðila skv. 1. gr. sé rökstudd skriflega ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina og upplýsingar veittar um réttarúrræði, sbr. 8. gr.

Berist aðila skv. 1. gr. óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal fyrirtækið óska eftir nánari upplýsingum frá þeim sem kvartar.

6. gr.

Stefna um meðhöndlun kvartana.

Aðilar skv. 1. gr. skulu setja sér skriflega stefnu um meðhöndlun kvartana sem stuðlar að því að kvartanir hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð. Í stefnunni skal m.a. kveða á um verklag fyrirtækisins vegna viðbragða við kvörtunum, markmið fyrirtækis um tímafrest svörunar og innra eftirlit með því að stefnunni sé fylgt.

7. gr.

Upplýsingar um meðhöndlun kvartana.

Aðilar skv. 1. gr. skulu birta upplýsingar um meðhöndlun kvartana og stefnu þess skv. 6. gr. á aðgengilegan hátt á vefsíðu sinni. Þá skal fyrirtæki veita skýrar upplýsingar um hvernig eigi að koma kvörtun á framfæri.

8. gr.

Upplýsingar um réttarúrræði.

Aðilar skv. 1. gr. skulu hafa aðgengilegar upplýsingar um réttarúrræði viðskiptavina sinna ef einkaréttarlegur ágreiningur rís milli viðskiptavinar og fyrirtækis, m.a. um málskot til úrskurðaraðila

samkvæmt lögum um úrskurðaraðila á sviði neytendamála, sbr. 1. mgr. 19. gr. a laga um fjármála-fyrirtæki, 104. gr. laga um greiðsluþjónustu, 1. mgr. 42. gr. laga um útgáfu og meðferð rafeyris og 114. gr. laga um rekstraraðila sérhæfðra sjóða, 132. gr. laga um verðbréfasjóði og 59. gr. laga um markaði fyrir fjármálagerninga.

Upplýsingar um réttarúrræði skulu vera aðgengilegar bæði á vefsíðu sem og á starfsstöð aðila skv. 1. gr.

9. gr.

Skráning kvartana.

Aðilar skv. 1. gr. skulu varðveita upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í að lágmarki 5 ár frá því að kvörtun berst. Í því felst m.a. að varðveita upplýsingar um:

1. Efni og tegund kvörtunar.
2. Dagsetningu kvörtunar.
3. Öll gögn sem tilheyra kvörtun.
4. Dagsetningu niðurstöðu fyrirtækisins.
5. Niðurstöðu eða afstöðu fyrirtækisins til kvörtunar.

10. gr.

Eftirlit með meðhöndlun kvartana.

Aðilar skv. 1. gr. skulu tryggja að gerð sé regluleg úttekt á meðhöndlun kvartana samkvæmt þessum kafla.

11. gr.

Upplýsingagjöf til Fjármálaeftirlitsins.

Aðilar skv. 1. gr. utan dreifingaraðila váttrygginga sem dreifa váttryggingum sem aukaafurð, skulu veita Fjármálaeftirlitinu upplýsingar fyrir 1. mars árlega um mótteknar kvartanir, m.a. um fjölda kvartana og tölfraði sem tekin hefur verið saman um þær, meðhöndlun þeirra og upplýsingar um framkvæmd innra eftirlits með framfylgd stefnu um meðhöndlun kvartana.

III. KAFLI

Ýmis ákvæði.

12. gr.

Eftirlit.

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með starfsemi aðila skv. 1. gr. sem falla undir ákvæði reglna þessara að teknu tilliti til 3. mgr. 1. gr. Um eftirlit og úrræði Fjármálaeftirlitsins fer samkvæmt ákvæðum laga um fjármálafyrirtæki, laga um greiðsluþjónustu, laga um útgáfu og meðferð rafeyris, laga um rekstraraðila sérhæfðra sjóða, laga um verðbréfasjóði, laga um markaði fyrir fjármálagerninga, laga um váttryggingastarfsemi, laga um dreifingu váttrygginga og laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.

Fjármálaeftirlitið skal, þegar um er að ræða dreifingaraðila váttrygginga, við eftirlit með ákvæðum II. kafla reglna þessara, taka mið af eðli og stærð starfsemi hans og því hvort miðlun váttrygginga sé hluti af aðalvatvinnustarfsemi eða viðbótarstarfsemi hans.

13. gr.

Gildistaka.

Reglur þessar eru settar samkvæmt heimild í 2. mgr. 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármála-fyrirtæki, 1. mgr. 19. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, 1. mgr. 23. gr. laga nr. 17/2013 um útgáfu og meðferð rafeyris, 2. tl. 2. mgr. 117. gr. laga nr. 45/2020 um rekstraraðila sérhæfðra sjóða, 8. tl. 2. mgr. 134. gr. laga nr. 116/2021 um verðbréfasjóði, 5. mgr. 33. gr. laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga, 4. mgr. 10. gr. laga nr. 100/2016 um váttryggingastarfsemi og 2. mgr. 32. gr. laga nr. 62/2019 um dreifingu váttrygginga og öðlast þegar gildi. Jafnframt falla úr gildi reglur nr. 499/2021 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana, rafeyris-

fyrirtækja og rekstraraðila sérhæfðra sjóða og reglur nr. 673/2017 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti váttryggingafélaga.

Ákvæði til bráðabirgða.

Aðilar skv. 1. gr. sem skulu veita Fjármálaeftirlitinu upplýsingar skv. 11. gr. reglna þessara skulu gera það í fyrsta skipti fyrir 1. mars 2023.

Seðlabanka Íslands, 9. mars 2022.

Ásgeir Jónsson
seðlabankastjóri.

Rannveig Jónúsdóttir
framkvæmdastjóri.

B-deild – Útgáfudagur: 25. mars 2022