



# FJÁRMÁLAEFTIRLITIÐ

THE FINANCIAL SUPERVISORY AUTHORITY, ICELAND

## Umræðuskjal

nr. 13/2014

Drög að leiðbeinandi tilmælum um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, sbr. reglur nr. 670/2013 um sama efni

Umræðuskjalið er sent umsagnaraðilum og þeim gefinn kostur á að koma á framfæri umsögn eigi síðar en mánudaginn 1. desember nk. Skjalið er einnig birt á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins, [www.fme.is](http://www.fme.is).

**Umsagnaraðilar eru vinsamlegast beðnir um að skila umsögnum rafrænt á sérstöku umsagnareyðublaði sem útbúið hefur verið vegna draga þessara að leiðbeinandi tilmælum.**

Umsagnareyðublaðið má nálgast á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins með því að velja „Lög og tilmæli“-flipann á forsíðu og velja svo flokkinn „Umræðuskjöl“. Umsagnareyðublaðið skal sent á netfangið [fme@fme.is](mailto:fme@fme.is).

Gefin út á grundvelli 2. mgr. 8. gr. laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi

14. nóvember 2014

## Inngangur

Fjármálaeftirlitið gefur út leiðbeinandi tilmæli um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja með vísan til 2. mgr. 8. gr. laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.

Tilmælin eru sett til leiðbeiningar og nánari fyllingar reglum um sama efni nr. 670/2013. Af þeirri ástæðu eru tilmæli þessi sett upp með þeim hætti að í upphafi hvers kafla kemur fram eitt ákvæði reglnanna og á eftir fylgja ákvæði tilmælanna sjálfra.

Framangreindar reglur eru settar með stoð í 2. mgr. 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki með síðari breytingum. Í reglunum, sem taka bæði til innri og ytri starfsemi fjármálafyrirtækja, er kveðið á um meginreglur, sem almennt teljast til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta í starfsemi fjármálafyrirtækja.

Samkvæmt 1. mgr. 8. gr. laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi ber Fjármálaeftirlitinu að fylgjast með því að starfsemi eftirlitsskyldra aðila sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur eða samþykktir sem um starfsemina gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti.

Eðlilegir og heilbrigðir viðskiptahættir eru ekki skilgreindir í lögum enda um svokallaða vísireglu að ræða. Einkenni slíkra reglna er að efni þeirra er ekki fastmótað og er því svigrúm til mats á efni og inntaki reglunnar. Verður inntaki þeirra því ekki lýst með tæmandi hætti en unnt er að setja viðmið sem hafa ber til hliðsjónar.

Ef settar yrðu ítarlegar reglur á þessu sviði gætu þær hamlað framþróun í starfsemi fjármálafyrirtækja. Þar sem ekki hægt að sjá fyrir öll þau atvik sem upp geta komið í starfsemi í fjármálafyrirtækja gætu of ítarlegar reglur leitt til þess að starfshættir sem bersýnilega brytu í bága við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti féllu utan ákvæða reglnanna.

Í sérlögum og lögskýringagögnum má finna leiðbeiningar um hvað almennt teljist til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta. Í fyrstu ber að nefna markmiðsákvæði 1. gr. laga um fjármálafyrirtæki sem kveður á um að tilgangur laganna sé að tryggja að fjármálafyrirtæki séu rekin á heilbrigðan og eðlilegan hátt með hagsmuni viðskiptavina, hluthafa, stofnfjáreigenda og alls þjóðarbúsins að leiðarljósi. Af öðrum ákvæðum laganna leiðir að traustur og heilbrigður rekstur er grundvallarmarkmið í starfsemi fjármálafyrirtækja, sbr. meðal annars 2. mgr. 42. gr. og 3. mgr. 52. gr. laganna.

Í samræmi við almenn sjónarmið við lögskýringu ber að líta til markmiðsákvæða laga um fjármálafyrirtæki við túlkun og beitingu á öðrum ákvæðum laganna. Með því að beita framangreindu markmiðsákvæði við túlkun á öðrum ákvæðum laga um fjármálafyrirtæki er stuðlað að því að fjármálafyrirtæki séu rekin á heilbrigðan og eðlilegan hátt.

Í framangreindri reglu felst að fjármálafyrirtæki ber í samræmi við trúnaðarskyldu fyrirtækisins gagnvart viðskiptamanni þess að starfa með heiðarleika og réttlæti að leiðarljósi, auk þess að sýna fagmennsku og kostgæfni í samskiptum sínum við viðskiptamenn. Á sama tíma ber fjármálafyrirtækinu, þ.e. stjórnendum þess, að hafa trúverðugleika fjármálamarkaðarins að leiðarljósi.

Í athugasemdum við frumvarp það sem varð að lögum um fjármálafyrirtæki segir að við skýringar á því hvað felst í hugtökunum eðlilegir og heilbrigðir viðskiptahættir og venjur verði bæði litið til fyrirmæla sem leiðir af settum lögum, m.a. tilskipunum sem innleiddar hafa verið hérlendis á sviði verðbréfavíðskipta, og eins almennari siðareglna og viðtekinna venja í fjármálastarfsemi eða einstökum undirgreinum hennar. Þá geta ákvæði reglugerða og reglur og tilmæli Fjármálaeftirlitsins veitt leiðbeiningu.

Í lögum nr. 108/2007 um verðbréfavíðskipti segir að fjármálafyrirtæki skuli starfa í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur í verðbréfavíðskiptum, með trúverðugleika fjármálamarkaðarins og hagsmuni viðskiptavina að leiðarljósi. Í skýringum við ákvæðið segir að það feli í sér skyldu fjármálafyrirtækja til að starfa í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur í verðbréfavíðskiptum. Jafnframt er tiltekið að ákvæðið feli í sér meginreglu sem m.a. felst í því að fjármálafyrirtækjum ber að starfa heiðarlega, faglega og af sanngirni og gæta hagsmuna viðskiptavina sinna í hvívetna.

Telji Fjármálaeftirlitið vafa leika á því hvort viðskiptahættir séu eðlilegir og heilbrigðir ber því, skv. meginreglu stjórnarsýsluréttar um rökstuðning, að taka rökstudda afstöðu þar að lútandi. Viðskiptahættir sem samræmast markmiðs- og efnisákvæðum laga, reglugerða og reglna eða meginreglum lögfræðinnar og öðrum málefnalegum sjónarmiðum teljast almennt eðlilegir og heilbrigðir nema annað komi til. Á hinn bóginn telur Fjármálaeftirlitið ljóst að ef ekki er unnt að rökstyðja með framangreindum aðferðum að viðskiptahættir séu eðlilegir og heilbrigðir standi líkur til þess að þeir séu það ekki.

Í 2. málsl. 1. mgr. 9. gr. laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi kemur fram að Fjármálaeftirlitið geti vegna starfsemi sinnar óskað upplýsinga á þann hátt og svo oft sem það telur þörf á. Í vafatilvikum mun Fjármálaeftirlitið, á grundvelli síðastgreinds ákvæðis, óska eftir rökstuðningi fjármálafyrirtækja fyrir því að viðskiptahættir teljist eðlilegir og heilbrigðir.

Reglum og tilmælum um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti er ætlað að;

- stuðla að trúverðugleika fjármálafyrirtækja og trausti viðskiptavina,
- draga úr hættu á því að viðskiptahættir sem geta haft í för með sér orðsporsáhættu séu viðhafðir, og
- styðja við heilbrigðan og öflugan fjármálamarkað þar sem hagsmuna allra hagsmunaaðila er gætt.

Við framkvæmd tilmælanna á fjármálafyrirtæki ber, eftir því sem við á, að hafa hliðsjón af hlutfallsreglu (e. proportionality). Taka ber tillit til stærðar fjármálafyrirtækis, mannafla, tegundar starfsemi og umfangi starfsemi þess.

Við gerð tilmælanna hefur verið höfð hliðsjón af ákvæðum innlendra laga og reglna, sem snerta málefnsviðið, reglum og tilmælum evrópsku eftirlitsstofnananna, þ.e. Evrópsku bankaeftirlitsstofnuninni (European Banking Authority, EBA), Evrópsku eftirlitsstofnuninni á verðbréfamarkaði (European Securities and Markets Authority, ESMA) og Evrópsku váttrygginga- og lífeyrissjóðastofnuninni (European Insurance and Occupational Pensions Authority, EIOPA). Jafnframt hefur verið horft til skýrslna alþjóðastofnana um efnið, m.a. Alþjóðabankans (World Bank) og Efnahags- og framfararstofnunarinnar (OECD) auk reglna erlendra fjármálaeftirlita.<sup>1</sup>

Athygli er vakin á því að meginumfjöllun tilmæla þessara lýtur að viðskiptaháttum í ytri starfsemi. Fyrirhugað er gefa út sérstök og heildstæð leiðbeinandi tilmæli um viðskiptahætti í innri starfsemi, þ.e. stjórnarhætti.

---

<sup>1</sup> Sjá t.d. G20 High Level Principles on Financial Consumer Protection (OECD), Good Practises for Financial Consumer Protection by Financial Service (Alþjóðabankinn), Guidelines on Complaints handling (EIOPA), A European Regimen of Investor Protection the Harmonization of Conduct of Business Rules (ESMA), Executive Order on Good Business Practice for Financial Undertakings, investment associations etc. (Finanstilsynet, DK) og Consumer Protection Code 2012 (Central Bank of Ireland).

**Valdmörk Fjármálaeftirlitsins og annarra opinberra aðila**

Tilmælin, líkt og reglur um sama efni nr. 670/2013, eru sett með fyrirvara um valdmörk Fjármálaeftirlitsins og annarra opinberra aðila, sem falið er að hafa eftirlit með tilteknum þáttum í starfsemi fjármálafyrirtækja.

Sérstaklega er gerður fyrirvari um valdmörk Fjármálaeftirlitsins og Neytendastofu. Neytendastofa hefur meðal annars eftirlit á grundvelli laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu. Lögin taka til hvers konar atvinnustarfsemi, svo sem framleiðslu, verslunar og þjónustu, án tillits til þess hvort hún er rekin af einstaklingum, félögum, opinberum aðilum eða öðrum, sbr. 1. gr. Þá taka lögin jafnframt til samninga, skilmála og athafna sem ætlað er að hafa áhrif hér á landi sbr. 2. gr. nefndra laga.

Neytendastofa hefur jafnframt eftirlit á grundvelli laga nr. 33/2013 um neytendalán. Lögin taka til lánsamninga sem lánveitandi gerir í atvinnuskyni við neytendur sbr. 1. gr. laganna að teknu tilliti til þeirra samninga sem undanþegnir eru lögunum skv. 2. gr. þeirra.

Tilmælum og reglum Fjármálaeftirlitsins um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti er ætlað að ná yfir viðskiptahætti, sem ekki eru nú þegar fjallað um með heildstæðum hætti í löggjöf sem snertir fjármálamarkaðinn og taka við þar sem valdmörkum annarra stjórnvalda sleppir. Má í því samhengi nefna að flest ákvæði laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu vernda eingöngu neytendur samkvæmt skilgreiningu laganna en reglum og tilmælum Fjármálaeftirlitsins er ætlað að vernda viðskiptamenn almennt, þ.e. einstaklinga og lögaðila.

**Efni leiðbeinandi tilmæla um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja****1. Gildissvið**

- 1.1. Tilmælin eiga við um fjármálafyrirtæki, sbr. 10. tölul. 1. gr. a laga um fjármálafyrirtæki, með síðari breytingum.
- 1.2. Tilmælin eiga einnig við um rekstur fjármálafyrirtækis sem stýrt er af slitastjórn, óháð því hvort viðkomandi fyrirtæki hefur starfsleyfi eða takmarkað starfsleyfi eða hvort starfsleyfi þess hefur verið afturkallað. Dótturfélag fjármálafyrirtækis í slitameðferð sem heldur utan um eignir þess skal jafnframt heyra undir eftirlit Fjármálaeftirlitsins, sbr. 101. gr. a laga um fjármálafyrirtæki.
- 1.3. Tilmælin taka bæði til innri og ytri starfsemi fjármálafyrirtækja. Markmið þeirra er að stuðla að því að fjármálafyrirtæki starfi í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur á fjármálamarkaði.
- 1.4. Í starfsemi sinni skulu fjármálafyrirtæki stuðla að traustum og trúverðugum rekstri með hagsmuni viðskiptamanna, hluthafa, stofnfjáreigenda og alls þjóðarbúsins að leiðarljósi.
- 1.5. Við framkvæmd tilmælanna ber, eftir því sem við á, að hafa hliðsjón af hlutfallsreglu (e. proportionality). Taka ber tillit til stærðar fjármálafyrirtækis, mannafla, tegundar starfsemi og umfangi.

## 2. Mat á eðlilegum og heilbrigðum viðskiptaháttum

Í 3. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Fjármálaeftirlitið leggur mat á hvort fjármálafyrirtæki starfi í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur á fjármálamarkaði að teknu tilliti til 3. mgr. 1. gr.*

*Mat Fjármálaeftirlitsins grundvallast á:*

- 1. ákvæðum laga, reglugerða og reglna sem gilda um starfsemina, markmiðum og tilgangi þeirra,*
- 2. leiðbeinandi tilmælum Fjármálaeftirlitsins,*
- 3. tilkynningum og ákvörðunum Fjármálaeftirlitsins,*
- 4. samþykktum, innri reglum og viðmiðum fjármálafyrirtækis,*
- 5. siðareglum og öðrum viðmiðum sem eiga við um starfsemina,*
- 6. viðteknum venjum á fjármálamarkaði,*
- 7. hlutverki og eðli starfseminnar, og*
- 8. öðrum atriðum, en skv. 1.-7. tölul., þegar málsatvik gefa tilefni til.*

- 2.1. Fjármálaeftirlitið skal fylgjast með að starfsemi eftirlitsskyldra aðila sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur eða samþykktir sem um starfsemina gilda og að starfsemin sé að öðru leyti í samræmi við heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti, sbr. 1. mgr. 8. gr. laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.
- 2.2. Rekstur fjármálafyrirtækja er flókinn og háður örum breytingum og því er ekki framkvæmanlegt með góðu móti að setja skýr og fastmótuð ákvæði um alla þætti hans. Eftirlit Fjármálaeftirlitsins lýtur því ekki eingöngu að fastmótuðum ákvæðum settra laga og reglna heldur einnig að því hvort starfsemi sé að öðru leyti í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti. Þó að megináhersla í eftirliti lúti jafnan að því hvort starfsemi fjármálafyrirtækja uppfylli þau hlutlægu skilyrði sem sett eru hefur Fjármálaeftirlitið svigrúm til að leggja ákveðið huglægt mat á hvort starfsemin sé heilbrigð og eðlileg.
- 2.3. Í 2. mgr. 10. gr. laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi er kveðið á um að Fjármálaeftirlitið skuli gera athugasemdir ef það telur hag eða rekstur eftirlitsskylds aðila að öðru leyti óheilbrigðan og brjóta í bága við eðlilega viðskiptahætti, enda þótt reglur samkvæmt 1. mgr. sömu greinar hafi ekki verið brotnar. Stofnuninni er jafnframt heimilt að krefjast þess að úr sé bætt innan tiltekins frests.
- 2.4. Sams konar matskennd ákvæði er einnig að finna í öðrum lögum er varða starfsemi fjármálafyrirtækja:

- a. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki, þar sem fram kemur að fjármálafyrirtæki skuli starfa í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur á fjármálamarkaði.
  - b. 19. gr. laga nr. 128/2011 um verðbréfasjóði, fjárfestingarsjóði og fagfjárfestingsjóði kveður á um að rekstrarfélag skuli starfrækja verðbréfasjóð í samræmi við góða viðskiptahætti og venjur með trúverðugleika markaðarins og hagsmuni eigenda hlutdeildarskírteina að leiðarljósi.
  - c. 5. gr. laga um verðbréfaviðskipti segir að fjármálafyrirtæki skuli starfa í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og venjur í verðbréfaviðskiptum, með trúverðugleika fjármálamarkaðarins og hagsmuni viðskiptavina að leiðarljósi.
- 2.5. Við mat á því hvað teljist til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta og venja er því bæði litið til fyrirmæla sem leiða af settum lögum, tilskipunum og reglum og eins almennra siðareglna og viðtekinna venja í fjármálastarfsemi eða einstökum undirgreinum hennar. Þá geta ákvæði reglugerða og reglur og tilmæli Fjármálaeftirlitsins veitt leiðbeiningu.
- 2.6. Leiðbeinandi tilmæli geta orðið grundvöllur krafna Fjármálaeftirlitsins um úrbætur með tilvísun til heilbrigðra og eðlilegra viðskiptahátta.



### 3. Skilgreining á innri starfsemi

Í 4. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Með innri starfsemi er átt við þá þætti í starfsemi fjármálafyrirtækis sem snúa að rekstri þess, uppbyggingu og stjórnarháttum.*

*Undanskilið innri starfsemi samkvæmt reglum þessum eru:*

- a. málefni sem snúa að viðskiptamönnum, sbr. III. kafla,*
- b. vinnuréttarsamband fjármálafyrirtækis og einstakra starfsmanna þess, og*
- c. viðskiptasamband fjármálafyrirtækis við einstaka þjónustuaðila.*

3.1. Í II. kafla reglnanna er kveðið á um að einstök svið sem starfandi eru innan fjármálafyrirtækis samkvæmt skipuriti, framkvæmdastjóri og stjórn tileinki sér eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti. Meiri líkur eru á því að fjármálafyrirtæki sem viðhafa slíka viðskiptahætti í innri starfsemi sinni þjóni viðskiptamönnum sínum á faglegri og skilvirkari hátt sem skilar sér í bættum hag hluthafa, stofnfjáreigenda, lánardrottna, annarra hagsmunaaðila og almennings. Eðlilegir og heilbrigðir viðskiptahættir í innri starfsemi stuðla því að því að slíkir viðskiptahættir séu stundaðir í ytri starfsemi.

3.2. Frá innri starfsemi fjármálafyrirtækis eru þó undanskilin málefni sem snúa að viðskiptamönnum þess, sbr. III. kafla, þar sem fjallað er um ytri starfsemi fyrirtækja. Þá er vinnuréttarsamband fjármálafyrirtækis og einstakra starfsmanna þess undanskilið, þ.e. málefni sem lúta að hlutverki hlutaðeigandi fjármálafyrirtæki sem launagreiðanda og starfsmanna þess sem launþega. Jafnframt er viðskiptasamband fjármálafyrirtækis, sem þjónustukaupanda, við einstaka þjónustuaðila undanskilið. Með því er meðal annars átt við viðskipti fjármálafyrirtækis við ráðgjafa sem veita sérfræðiþjónustu og aðra utanaðkomandi aðila sem veita þjónustu af ýmsu tagi.

#### 4. Viðskiptahættir í innri starfsemi - Stjórnarhættir

Í 5. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Fjármálafyrirtæki skal hafa yfir að ráða og nýta á skilvirkan hátt mannaud, stefnu, verklag og eftirlitskerfi sem nauðsynleg þykja til að framfylgja reglum þessum. Í framangreindu felst meðal annars að fjármálafyrirtæki búi yfir öflugum innra eftirliti og sjái til þess að starfsmenn hljóti þá þjálfun sem nauðsynleg er.*

*Auk þeirra reglna sem fjármálafyrirtæki ber að setja sér samkvæmt lögum ber því að setja innri reglur og/eða viðmið um lykilmætti starfseminnar með hliðsjón af eðli og umfangi hennar.*

*Fjármálafyrirtæki skulu gæta að hæfi einstakra starfsmanna við meðferð mála í þeim tilgangi að draga úr hættu á hagsmunaárekstrum.*

- 4.1. Ákvæðið gerir almennar formkröfur til fjármálafyrirtækis er snúa að innra skipulagi þess. Kröfurnar eiga að stuðla að því að eðlilegir og heilbrigðir viðskiptahættir séu viðhafðir hvort tveggja í innri og ytri starfsemi hlutaðeigandi fjármálafyrirtækis.

Í 6. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Fjármálafyrirtæki ber að fylgja viðurkenndum leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja, sbr. 3. mgr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki.*

- 4.2. Eftirtaldar leiðbeiningar eru meðal þeirra sem Fjármálaeftirlitið telur viðurkenndar leiðbeiningar um stjórnarhætti fjármálafyrirtækja: Viðmiðunarreglur Evrópsku bankaeftirlitsstofnunarinnar um innri stjórnarhætti<sup>2</sup> og kjarnareglur Basel nefndarinnar um bankaftirlit (e. Basel Committee on Banking Supervision).<sup>3</sup> Þá hafa verið gefnar út viðurkenndar leiðbeiningar sem varða stjórnarhætti íslenskra fyrirtækja og er beint sérstaklega að fyrirtækjum sem teljast einingar tengdar almannahagsmunum en til þeirra teljast m.a. lánastofnanir. Framangreindar leiðbeiningar bera heitið *Leiðbeiningar um stjórnarhætti fyrirtækja* og eru gefnar út með reglubundnum hætti af Viðskiptaráði Íslands, Nasdaq OMX Iceland hf. og Samtökum atvinnulífsins.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> Sjá nánar hér: [https://www.eba.europa.eu/documents/10180/103861/EBA-BS-2011-116-final-EBA-Guidelines-on-Internal-Governance-%282%29\\_1.pdf](https://www.eba.europa.eu/documents/10180/103861/EBA-BS-2011-116-final-EBA-Guidelines-on-Internal-Governance-%282%29_1.pdf)

<sup>3</sup> Sjá nánar hér: <http://www.bis.org/publ/bcbs176.htm>

<sup>4</sup> Sjá nánar hér: [http://www.sa.is/media/1156/stjornarhaettir-fyrirtaekja-3-utgafa\\_1723974926.pdf](http://www.sa.is/media/1156/stjornarhaettir-fyrirtaekja-3-utgafa_1723974926.pdf)

- 4.3. Fjármálaeftirlitið vekur athygli á því að fyrirhugað er að gefa út heildstæð leiðbeinandi tilmæli um stjórnarhætti fjármálafyrirtækja.

DRÖG

## 5. Útvistun

*Í 7. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:*

*Ábyrgð fjármálafyrirtækis helst óbreytt þótt það feli öðrum aðila hluta af verkefnum sínum samkvæmt þjónustusamningi.*

*Fjármálafyrirtæki ber að hafa eftirlit með útvistuðum verkefnum og tryggja að útvistunaraðili hafi næga þekkingu og uppfylli þær kröfur sem gerðar eru til hlutaðeigandi verkefnis.*

- 5.1. Útvisti fjármálafyrirtæki einu eða fleiri verkefnum til annars aðila er nauðsynlegt að fjármálafyrirtækið tryggi að þeim verkefnum sé sinnt í samræmi við viðeigandi lög, reglur um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti sem og tilmæli þessi. Þá vekur Fjármálaeftirlitið athygli á mikilvægi þess að við útvistun hjá fjármálafyrirtækjum samræmist ákvæðum leiðbeinandi tilmæla um útvistun hjá eftirlitsskyldum aðilum.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Tilmælin verða gefin út fyrir áramótin 2014/15.

## 6. Skilgreining á ytri starfsemi

Í 8. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Með ytri starfsemi er átt við þætti í starfsemi fjármálafyrirtækis sem snúa að viðskiptaháttum fyrirtækisins gagnvart viðskiptamönnum þess. Viðskiptamaður getur hvort sem er verið einstaklingur eða lögaðili.*

- 7.1 Reglan felur í sér skilgreiningu á ytri starfsemi. Aðgreining ytri og innri viðskiptahátta var sett í reglurnar til þess að greina skýrt á milli þeirra viðskiptahátta fjármálafyrirtækis sem lúta annars vegar að innviðum fyrirtækisins og hins vegar út á við gagnvart viðskiptavinum þess.
- 7.2 Skilgreining ákvæðisins tiltekur þá þætti í starfsemi fjármálafyrirtækis sem snúa að viðskiptaháttum fyrirtækisins gagnvart viðskiptamönnum þess. Ekki er unnt að lista alla þá þætti sem hér falla undir en ljóst er að ákvæðinu er ætlað að ná til allra þeirra tilvika þar sem fjármálafyrirtæki á viðskipti eða önnur samskipti við viðskiptamenn.
- 7.3 Í reglunum er ekki gerður greinarmunur á núverandi og fyrrverandi viðskiptavinum. Þannig kann í einhverjum tilfellum að vera tilefni til að beita reglunum og tilmælum þessum á þau tilvik þar sem formlegu viðskiptasambandi er lokið.

## 7. Hagsmunir viðskiptamanna hafðir að leiðarljósi

Í 1. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Fjármálafyrirtæki skal starfa á heiðarlegan og réttlátan hátt og annast viðskipti sín af fagmennsku og kostgæfni með hagsmuni viðskiptamanna og trúverðugleika fjármálamarkaðarins að leiðarljósi.*

- 7.1. Framangreind regla á stoð í markmiðsákvæði 1. gr. laga um fjármálafyrirtæki sem kveður á um að tilgangur laganna sé að tryggja að fjármálafyrirtæki séu rekin á heilbrigðan og eðlilegan hátt með hagsmuni viðskiptavina, hluthafa, stofnfjáreigenda og alls þjóðarbúsins að leiðarljósi.
- 7.2. Af framangreindri reglu má ráða að með því að fjármálafyrirtæki annist viðskipti sín við viðskiptamenn af heiðarleika, réttlæti, fagmennsku og kostgæfni sé það að auka trúverðugleika fyrirtækisins sjálfs og í raun alls fjármálamarkaðarins. Þannig ættu í flestum tilvikum hagsmunir viðskiptamanna og fjármálamarkaðarins að fara saman. Þrátt fyrir framangreint geta komið upp tilvik þar sem framangreindir hagsmunir fara ekki saman. Ber við slíkar aðstæður að hafa í huga ákvæði um hagsmunaárekstra í 12. kafla tilmælanna.

## 8. Upplýsingar um vöru og þjónustu

*Í 2. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:*

*Fjármálafyrirtæki skal tryggja að allar viðeigandi upplýsingar um vöru og þjónustu, þ. á m. allan kostnað, séu veittar á skýran og skiljanlegan máta, áður en viðskipti fara fram og meðan á viðskiptasambandi stendur.*

- 8.1. Tilgangur ákvæðisins er að viðskiptamenn fjármálafyrirtækja hafi greiðan aðgang að öllum viðeigandi upplýsingum um þær vörur og þjónustu sem eru í boði. Slíkt aðgengi er grundvallarforsenda þess að viðskiptamenn geti tekið upplýsta ákvörðun um hvort viðkomandi vara eða þjónusta þjóni þeirra hagsmunum.
- 8.2. Við ákvörðun um framsetningu upplýsinga til viðskiptamanna verður samkvæmt ákvæðinu að taka mið af lögum, reglum og öðrum viðmiðum sem að framsetningu upplýsinga um vörur og þjónustu lúta, eftir því sem við á.
- 8.3. Fjármálafyrirtæki þarf að vera reiðubúið til að koma til móts við mismunandi þarfir viðskiptavina, t.d. með nánari útskýringum ef þörf krefur.
- 8.4. Fjármálafyrirtæki ber að forðast notkun hugtaka sem krefjast sérstakrar þekkingar á fjármálastarfsemi eða fjármálamarkaða nema upplýsingunum sé beint að hópi viðskiptamanna sem almennt má telja til þess bæra að skilja upplýsingarnar.

*Í 3. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:*

*Fjármálafyrirtæki skal tryggja að upplýsingar um vöru eða þjónustu séu hvorki misvísandi né blekkjandi.*

- 8.5. Líkt og á við um 2. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013 er ákvæðinu ætlað að tryggja að viðskiptamenn geti sem best metið hvort sú þjónusta sem fjármálafyrirtæki býður henti þeim.
- 8.6. Mikilvægt er að upplýsingar séu ekki misvísandi þannig að þær styrki ranghugmyndir um viðfangsefnið og/eða hvetji viðskiptamann til viðskipta eða annarra aðgerða sem ekki þjóna hagsmunum hans. Jafnframt að þær feli ekki í sér blekkingar, t.d. að því er varðar gæði vöru eða þjónustu, ávöxtunarmöguleika, kostnað eða áhættu.
- 8.7. Aðgæsluskylda fjármálafyrirtækis varðandi misvísandi eða blekkjandi upplýsingar tekur bæði til framsetningu slíkra upplýsinga á varanlegum

miðlum, s.s. bæklingum eða öðru kynningarefni, og framsetningu þeirra með munnlegum hætti gagnvart viðskiptavinum. Þar sem auðveldara er fyrir fjármálafyrirtæki að fylgjast með efni sem sett er fram á varanlegum miðlum er mikilvægt að fjármálafyrirtæki árétti mikilvægi réttra upplýsinga við þjálfun starfsmanna, sbr. 5. gr. reglna nr. 670/2013.

- 8.8. Verði fyrirtækið vart við að settar hafi verið fram misvísandi eða blekkjandi upplýsingar um vöru og/eða þjónustu fyrirtækisins ætti það að leitast við að leiðrétta slíka framsetningu.

DRÖG



## 9. Öflun nauðsynlegra upplýsinga frá viðskiptamanni

Í 4. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Fjármálafyrirtæki skal tryggja að áður en viðskipti með vöru eða þjónustu fara fram, að nauðsynlegra upplýsinga sé aflað frá viðskiptamanni.*

- 9.1. Ákvæðið tengist ákvæðum 8. kafla sem fjallar um upplýsingar um vöru og þjónustu. Ákvæði um vöru og þjónustu lúta öðru fremur að almennum upplýsingum, þ.e. hvernig vara og þjónusta er kynnt almennt t.d. í kynningarefni útgefnu af viðkomandi fjármálafyrirtæki eða á einstaklingsgrundvelli við persónulega sölu. Ákvæði um upplýsingar frá viðskiptamanni horfa hins vegar eingöngu til einstaklingsbundinna atriða.
- 9.2. Mikilvægt er að fjármálafyrirtæki, þegar þau veita ráðleggingar, ráðgjöf, eða annars konar meðmæli með tiltekinni vöru eða þjónustu, afli viðeigandi upplýsinga frá viðskiptamanni til að meta þarfir hans og hvort að tiltekin vara eða þjónusta henti viðkomandi. Áriðandi er að matið sé framkvæmt áður en viðskipti fara fram. Ráðgjöf eða meðmæli ættu að vera hlutlaus, veitt á skýran og skiljanlegan hátt og taka eingöngu mið af hagsmunum viðskiptamannsins. Sérstaklega þarf að gæta að þessu við fjarsölu fjármálaafurða eða við sölu til hópa viðskiptamanna sem ætla má að hafi takmarkaðan skilning á efninu.
- 9.3. Upplýsingar þær sem aflað er geta verið mismunandi eftir því hvers konar vöru eða þjónustu er um að ræða. Því áhættusamari og umfangsmeiri sem viðskiptin eru því meiri kröfur ætti að gera til greiningar á þörfum viðkomandi viðskiptamanns. Tryggja þarf að upplýsingarnar séu nægjanlegar til að fjármálafyrirtækið geti veitt faglega ráðgjöf. Þar sem við á ættu fjármálafyrirtæki að afla upplýsinga um fjárhagslegar þarfir, markmið og aðstæður væntanlegs viðskiptamanns.
- 9.4. Þau gögn eða upplýsingar sem greining á þörfum viðskiptamanns byggði á ásamt ráðgjöf eða meðmælum ættu, þar sem við á, að vera varðveitt í samræmi við leiðbeinandi tilmæli Fjármálaeftirlitsins um upplýsingakerfi eftirlitsskyldra aðila.
- 9.5. Mikilvægt er að fjármálafyrirtæki tryggi að starfsmenn hafi nægilega þekkingu í tengslum við þá ráðgjöf sem þeir veita og að þeir hafi fullnægjandi kunnáttu við að framkvæma þarfagreiningu. Þekkingin ætti að vera í samræmi við áherslur og umfang ráðgjafarinnar að teknu tilliti til þess hversu flókin hún er. Mikilvægt er að þekking starfsmanna sé uppfærð reglulega.

- 9.6. Innri endurskoðun fjármálafyrirtækis ætti að gera reglulega úttekt á veittri ráðgjöf. Verði vart við villur eða mistök við ráðgjöf er æskilegt að fjármálafyrirtækið að eigin frumkvæði leiðrétti slíkt gagnvart viðkomandi viðskiptamanni eða mönnum auk þess að leggja fram tillögur til úrbóta þannig að reynt verði að koma í veg fyrir að sambærilegar villur eða mistök endurtaki sig.

DRÖG

**10. Nauðsynlegar upplýsingar um viðskiptasambandið**

*Í 5. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:*

*Fjármálafyrirtæki skal veita viðskiptamanni allar nauðsynlegar upplýsingar er varða viðskiptasambandið.*

- 10.1. Viðskiptasamband er tvíhliða samband viðskiptamanns og fjármálafyrirtækis. Með viðskiptasambandi stofnast trúnaðarskylda sem felur í sér að aðilum beri að taka eðlilegt og hæfilegt tillit til gagnaðila.
- 10.2. Viðskiptamanni getur verið nauðsynlegt að fá upplýsingar um viðskiptasambandið sjálft. Til dæmis getur verið um gögn að ræða sem viðskiptamaður hefur glatað eða ekki fengið afhent, upplýsingar um stöðu viðskiptasambandsins t.d. vegna yfirvofandi eða yfirstandandi ágreinings, afstöðu fyrirtækisins til krafna viðskiptamanns o.s.frv.
- 10.3. Fjármálafyrirtæki hafa almennt yfirburðarstöðu í viðskiptasambandinu í krafti sérfræðipekkingar sinnar og stærðar. Auk þess sem flestir skilmálar viðskiptasambandsins eru einhliða samdir af fjármálafyrirtækinu. Er því eðlilegt og heilbriggt að lagðar séu kröfur þess efnis á fjármálafyrirtæki að veita viðskiptamanni nauðsynlegar upplýsingar um viðskiptasambandið að teknu tilliti til þagnarskyldu sem hvílir á starfsmönnum fyrirtækisins.

## 11. Þrýstingur á viðskiptamann

Í 6. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Fjármálafyrirtæki skal tryggja að viðskiptamaður sé ekki beittur óeðlilegum þrýstingi til að hafa áhrif á ákvörðun hans.<sup>6</sup>*

- 11.1. Í skyldu fjármálafyrirtækja til að starfa heiðarlega og af sanngirni og annast viðskipti sín af fagmennsku og kostgæfni í samræmi við bestu hagsmuni viðskiptavina sinna felst jafnframt skylda til að stunda ekki viðskiptahætti sem eru til þess fallnir að beita óeðlilegum þrýstingi á viðskiptavin til að hafa áhrif á ákvörðun hans.
- 11.2. Framangreind regla á sér m.a. stoð í 12. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með óréttmætum viðskiptaháttum, þar sem kveðið er á um að viðskiptahættir teljast ágengir ef valfrelsi eða athafnafrelsi viðskiptavinar við ákvörðun um viðskipti er takmarkað með ótilhlýðilegum hætti, t.d. þvingunum eða hótunum, og þeir eru til þess fallnir að hafa þau áhrif að hann taki ákvörðun sem hann hefði ella ekki tekið.
- 11.3. Við mat á því hvort viðskiptavinur sé beittur óeðlilegum þrýstingi má m.a. hafa hliðsjón af tímasetningu háttseminnar og þeirra aðferða sem er beitt.

---

<sup>6</sup> 6. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013.

## 12. Hagsmunaárekstrar

*Í 7. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:*

*Fjármálafyrirtæki skal leitast við að komast hjá hagsmunaárekstrum.*

- 12.1. Ljóst er að ekki er fyllilega hægt að koma í veg fyrir að hagsmunaárekstrar komi upp. Þess vegna er nauðsynlegt að fjármálafyrirtæki hafi til staðar verkferla til að draga úr líkum á hagsmunaárekstrum auk þess að vera viðbúið að draga úr áhrifum hagsmunaárekstra ef þeir koma upp.
- 12.2. Nauðsynlegt er að fjármálafyrirtæki greini mögulega hagsmunaárekstra í samskiptum við viðskiptavinum og geri allar tiltækar ráðstafanir til þess að lágmarka hættu á hagsmunaárekstrum sem geta skaðað hagsmuni viðskiptavina þess.
- 12.3. Sé ekki hægt að koma í veg fyrir hagsmunaárekstra er mikilvægt að fjármálafyrirtæki upplýsi viðkomandi viðskiptavin um eðli og ástæður hagsmunaárekstursins áður en viðskipti fara fram. Með hliðsjón af framangreindu ætti fjármálafyrirtæki að hafa skriflega verkferla um hvernig hagsmunaárekstur er tilkynntur til viðskiptavinar, hvaða upplýsingar eigi að koma fram í slíkri tilkynningu og hvaða aðilar eigi að fá afrit af henni. Þá er einnig mikilvægt að fjármálafyrirtæki haldi skrá yfir slíka hagsmunaárekstra.

### 13. Aðgengi að almennri fjármálaþjónustu

Í 8. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Fjármálafyrirtæki skal tryggja að stefnur verklag og framkvæmd starfa fjármálafyrirtækis takmarki ekki eða komi með óeðlilegum hætti í veg fyrir aðgengi að almennri fjármálaþjónustu.<sup>7</sup>*

- 13.1. Með almennri fjármálaþjónustu er átt við að fyrirtækið tryggi neytendum á fjármáلامarkaði aðgang að grundvallarbankaþjónustu. Í því felst m.a. möguleikinn á því að geta stofnað reikning til innlána, aðgangur að þjónustu í netbanka og útvegum greiðslukorta til þess að geta nýtt inneignir á innlánsreikningum. Þá felst í ákvæðinu að aðgangur að framangreindu verði ekki takmarkaður eða útilokaður nema samkvæmt lögum og rökstuddum gruni um misnotkun sem leiða kann til tjóns fyrir fyrirtækið eða þriðja aðila. Í ákvæðinu felst ekki skylda á hendur fjármálafyrirtæki til þess að stunda lánaviðskipti við aðila sem ekki uppfylla lagaskilyrði eða kröfur viðkomandi fjármálafyrirtækis þar að lútandi.
- 13.2. Með stefnum og verklagi við framkvæmd starfa er bæði átt við formlega ákveðnar leiðbeiningar eða gildi sem starfsmönnum fjármálafyrirtækis er falið að fylgja, sem og þeim venjum og/eða öðrum viðmiðum sem kunna að hafa mótast í framkvæmd.
- 13.3. Við mat á því hvenær takmörkun eða útilokun telst óeðlileg er tekið mið af hagsmunum viðkomandi viðskiptamanns að teknu tilliti til hagsmuna fjármálafyrirtækisins, aðstæðum í tilvikum sem eru að efni og umgjörð sambærileg fyrirbyggjandi tilviki sem og annarra þeirra málefnalegu sjónarmiða sem lögð eru til grundvallar við mat á eðlilegum og heilbrigðum viðskiptaháttum.

---

<sup>7</sup> 8. tölul. 9. gr. reglna nr. 670/2013

#### 14. Meðhöndlun kvartana

Í 10. gr. reglna nr. 670/2013 kemur fram að:

*Fjármálafyrirtæki skal, í samskiptum sínum við viðskiptamenn sína, tryggja að fyrirspurnir, kvartanir og önnur sambærileg erindi fái skjóta, skilvirka og sanngjarna afgreiðslu.*

*Fjármálafyrirtæki skal hafa aðgengilegar upplýsingar um úrskurðar- og réttaráhræði viðskiptamanna sinna ef einkaréttarlegur ágreiningur rís milli viðskiptamanns og fjármálafyrirtækis, m.a. málskot til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sbr. 1. mgr. 19. gr. a laga um fjármálafyrirtæki.*

- 14.1. Meðferð og afgreiðsla kvartana er mikilvægur þáttur í starfsemi fjármálafyrirtækja. Tilhlýðileg og gagnsæ meðhöndlun kvartana getur dregið úr orðsporsáhættu fyrirtækis á meðan meðhöndlun í andstöðu við framangreint getur aukið orðsporsáhættu. Þá getur skjót og sanngjörn meðferð og afgreiðsla kvartana aukið traust og trúverðugleika viðkomandi fjármálafyrirtækis og fjármálamarkaðarins í heild.
- 14.2. Viðskiptavinum ætti ávallt að vera kleift að koma óánægju sinni með vöru eða þjónustu fjármálafyrirtækis á framfæri við viðkomandi fyrirtæki. Í sumum tilvikum er það jafnframt nauðsynlegt áður en hægt er að bera ágreining undir utanaðkomandi aðila.<sup>8</sup>
- 14.3. Ábendingar um það sem úrskurðis kann að hafa farið í starfsemi viðkomandi fyrirtækis er mikilvægur þáttur í starfsemi þess við að greina hvar úrbóta er þörf í rekstrinum t.d. að því er varðar tiltekna vöru, verklag eða vinnuferla.
- 14.4. Meðhöndlun kvartana innan viðkomandi fyrirtækis er ódýrt og skjótvirkt úrræði og getur komið í veg fyrir óþarfan kostnað sem fylgir öðrum úrræðum svo sem málskotum til úrskurðarnefnda eða dómstóla.
- 14.5. Mælt er til að fjármálafyrirtæki setji sér stefnu um meðferð kvartana sem stuðlar að því að kvartanir hljóti skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð. Stefnan ætti að vera sett og studd af framkvæmdastjórn fyrirtækisins, sem jafnframt er ábyrg fyrir innleiðingu hennar. Stefnan ætti að vera skrifleg.

<sup>8</sup> Sjá 5. gr. samþykktu úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

- 14.6. Stefnan ætti m.a. að innihalda:
1. upplýsingar um að enginn kostnaður fylgi því að leggja fram kvörtun,
  2. aðferð við að koma kvörtun á framfæri,
  3. upplýsingar um ferli kvörtunar, þ.m.t. tímamörk,
  4. upplýsingar um meðhöndlun persónulegra upplýsinga,
  5. aðferðir við að greina og milda hagsmunaárekstra við meðhöndlun kvörtunar, og
  6. upplýsingar um hvernig innra eftirliti við fylgni stefnunnar er fylgt eftir.
- 14.7. Stefna um meðferð kvartana á að vera kynnt og aðgengileg öllum starfsmönnum fyrirtækisins.
- 14.8. Fjármálafyrirtæki ættu að hafa til staðar sérstakan feril fyrir meðhöndlun kvartana sem stuðlar að því að þær séu meðhöndlaðar á skjótan, skilvirkan og sanngjarnan hátt. .
- 14.9. Áriðandi er að fjármálafyrirtæki varðveiti upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í samræmi við ákvæði leiðbeinandi tilmæla um upplýsingakerfi eftirlitsskyldra aðila. Í því felst m.a. að varðveita upplýsingar um:
1. efni og tegund kvörtunar,
  2. dagsetningu kvörtunar,
  3. öll gögn sem tilheyra málinu,
  4. dagsetningu niðurstöðu fyrirtækisins, og
  5. niðurstöðu/afstöðu fyrirtækisins til kvörtunarinnar.
- 14.10. Mikilvægt er að fjármálafyrirtæki:
1. birti upplýsingar um meðhöndlun kvartana og stefnu fyrirtækisins á aðgengilegan hátt t.d. í bæklingum, samningum eða á heimasíðu fyrirtækisins, og
  2. veiti skýrar og nákvæmar upplýsingar um hvernig ber að koma kvörtun á framfæri við fyrirtækið m.a. þær upplýsingar sem eiga að koma fram í kvörtun og hvert eigi að senda kvörtunina,
- 14.11. Með skjótri, skilvirkri og sanngjarnri afgreiðslu er átt við að fjármálafyrirtæki:
1. meðhöndli allar kvartanir sem berast með því að afla nauðsynlegra upplýsinga og gagna og meta þau á hlutlægan hátt,
  2. staðfesti móttöku kvörtunar og veiti skriflegar upplýsingar um meðhöndlun hennar,



3. tryggi að öll samskipti við kvartanda séu á auðskiljanlegu máli og forðist tækni- og fagmál,
4. haldi kvartanda upplýstum þegar við á um meðhöndlun kvörtunarinnar,
5. æskilegt er að kvörtunum sé svarað með sambærilegum hætti og þær bárust innan fjögurra vikna.<sup>9</sup> Reynist ekki unnt að svara kvörtun innan framangreindra tímamarka er æskilegt að upplýsa viðkomandi um töfina, ástæður hennar og hvenær svars er að vænta, og
6. veiti viðskiptavini rökstuðning ef kvörtun hans er ekki að fullu tekin til greina og hvaða réttarúrræði hann hefur.

14.12. Mælst er til að fjármálafyrirtæki meti reglulega afgreiðslu kvartana til að tryggja að fyrirtækið greini og meðhöndli endurtekin eða kerfisbundin vandamál og hugsanlega laga- og rekstraráhættu t.d. með því að:

1. greina orsakir einstakra kvartana til þess að vera upplýst um atvik eða uppruna algengra kvartana,
2. greina hvort að slíkar orsakir geti einnig haft áhrif á annað ferli eða vörur innan fyrirtækisins þó svo að því hafi ekki borist kvartanir vegna þess, og
3. leiðrétta með almennum hætti, þegar á við, þau atvik sem búa að baki kvörtunum.

14.13. Fjármálafyrirtæki ættu á hverjum tíma vera reiðubúin að veita Fjármálaeftirlitinu upplýsingar um móttæknar kvartanir skv. grein 9.6 og fjölda móttækinnar kvartana á gefnu tímabili.

14.14. Innri endurskoðun ætti reglulega gera úttekt á meðhöndlun kvartana samkvæmt þessum kafla.

---

<sup>9</sup> Samþykktir úrskurðarnendar um viðskipti við fjármálafyrirtæki gera ráð fyrir því að nefndin geti tekið mál til meðferðar hafi fjármálafyrirtæki ekki svarað erindi viðskiptamanns innan 4 vikna (5. gr.).