



FJÁRMÁLAEFTIRLITID
THE FINANCIAL SUPERVISORY AUTHORITY, ICELAND

Umræðuskjal

nr. 7/2017

Drög að endurskoðuðum reglum um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja.

Umræðuskjalið er sent umsagnaraðilum og þeim gefinn kostur á að koma á framfæri umsögn eigi síðar en 24. apríl nk. Skjalið er einnig birt á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins, www.fme.is.

Umsagnaraðilar eru vinsamlegast beðnir um að skila umsögnum rafrænt á sérstöku umsagnareyðublaði sem útbúið hefur verið vegna reglugragna þessara.

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.

3. apríl 2017

REGLUR

um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja.

I. KAFLI

Almennt.

1. gr.

Gildissvið.

Reglurnar fjalla um hvað telst til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta fjármálafyrirtækja skv. 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki. Reglurnar tilgreina ekki með tæmandi hætti hvað telst til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta.

Reglurnar taka til viðskiptahátta í innri og ytri starfsemi fjármálafyrirtækja.

Með viðskiptaháttum er átt við athöfn eða athafnaleysi sem tengist starfsemi fjármálafyrirtækis og varðar hagsmuni núverandi og fyrrverandi viðskiptamanna, einstaklinga og lögaðila, hluthafa, stofnfjáreigenda eða þjóðarbúsins 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 fjármálafyrirtæki starfi í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og að stuðla að trausti og trúverðugleika á fjármálamarkaði. Þá er reglunum ætlað að styðja við heilbrigðan og öflugan fjármálamarkað þar sem hagsmuna allra aðila er gætt sem og draga úr hættu á því að viðhafðir séu viðskiptahættir sem geta haft í för með sér orðsporsáhættu .

3. gr.

Mat á eðlilegum og heilbrigðum viðskiptaháttum.

Mat Fjármálaeftirlitsins á því hvort viðskiptahættir fjármálafyrirtækis 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. Tilkynningum og ákvörðunum Fjármálaeftirlitsins, þ. á m. þeim sem birtar eru í gagnsæistilkynningum og dreifibréfum,
4. Samþykktum, stefnum, 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.

Þá skal litið til þess hvort viðskiptahættir séu til þess fallnir að efla traust og trúverðugleika fjármálafyrirtækis.

Fjármálafyrirtæki skal, með vísan til framangreindra viðmiða, geta rökstutt að starfsemi þess sé, almennt eða í einstökum tilvikum, í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti.

II. KAFLI

Eðlilegir og heilbrigðir viðskiptahættir.

4. gr.

Viðskiptahættir í samskiptum við viðskiptamenn og upplýsingagjöf til þeirra.

Með viðskiptamanni er átt við einstakling eða lögaðila sem á eða hefur átt í viðskiptum við fjármálafyrirtæki.

Með viðskiptasambandi stofnast trúnaðarskylda fjármálafyrirtækis gagnvart viðskiptamanni. Því skal fjármálafyrirtæki, í þeim tilgangi að efla traust og gagnsæi, í samskiptum sínum við viðskiptamenn m.a. tryggja að:

1. Það starfi á heiðarlegan og réttlátan hátt og annist viðskipti sín af fagmennsku og kostgæfni með hagsmuni viðskiptamanna og trúverðugleika fjármálamarkaðarins að leiðarljósi,
2. Viðskiptamanni 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 varðveislu slíkra gagna.
3. Allar 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. Upplýsingagjöf skal taka mið af þekkingu, reynslu og stöðu viðskiptamanns. .
4. Upplýsingar um vöru og þjónustu séu hvorki misvísandi né blekkjandi.
5. Ráðgjöf sem veitt er taki mið af hagsmunum viðskiptamanns, þ. á m. fjárhagslegra þarfa hans, og sé veitt á skýran og skiljanlegan hátt.
6. Viðskiptamaður 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 fjármálafyrirtækis takmarki ekki eða komi með óeðlilegum hætti í veg fyrir aðgengi að almennri fjármálaþjónustu.

5. gr.

Viðskiptahættir í innri starfsemi.

Fjármálafyrirtæki skal hafa yfir að ráða og nýta á skilvirkan hátt mannauð, stefnu, verklag og eftirlitskerfi sem nauðsynleg þykja. 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 lykilþætti starfsminnar með hliðsjón af eðli og umfangi hennar.

Fjármálafyrirtæki skulu gæta að hæfi einstakra starfsmanna við meðferð mála í þeim tilgangi að koma í veg fyrir hagsmunaaðrekstra.

III. KAFLI

Meðhöndlun kvartana.

6. gr.

Meðhöndlun kvartana.

Með kvörtun er átt við að viðskiptamaður kemur á framfæri við fjármálafyrirtæki, munnlega eða skriflega, óánægju með veitta þjónustu.

Fjármálafyrirtæki skal, í samskiptum við viðskiptamenn sína, 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. Tryggt sé að öll samskipti við viðskiptamann, séu honum skiljanleg.
5. Afstaða fjármálafyrirtækis sé rökstudd ef kvörtun viðskiptamanns er ekki að fullu tekin til greina og upplýsingar veittar um réttarúrræði, sbr. 11. gr.

7. gr.

Stefna um meðhöndlun kvartana.

Fjármálafyrirtæki skal 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 fjármálafyrirtækisins vegna viðbragða við kvörtunum, markmið fyrirtækisins um tímafrest svörunar og innra eftirlit með því að stefnunni sé fylgt.

8. gr.

Upplýsingar um meðhöndlun kvartana.

Fjármálafyrirtæki skal birta upplýsingar um meðhöndlun kvartana og stefnu þess skv. 7. gr. á aðgengilegan hátt á vefsíðu sinni. Þá skal fjármálafyrirtæki veita skýrar upplýsingar um hvernig eigi að koma kvörtun á framfæri,.

Berist fjármálafyrirtæki kvörtun frá viðskiptamanni sem er það óskýr að ekki er ljóst hvernig skuli brugðist við henni þá skal fjármálafyrirtæki óska eftir nánari upplýsingum frá þeim er sendi kvörtunina.

9. gr.

Upplýsingar um réttarúrræði.

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

Upplýsingar um réttarúrræði skulu vera aðgengilega bæði á vefsíðu sem og á starfsstöð fjármálafyrirtækis.

10. gr.

Skráning kvartana.

Fjármálafyrirtæki skal varðveita upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra. 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.

11. gr.

Eftirlit með meðhöndlun kvartana.

Innri endurskoðun fjármálafyrirtækis skal gera reglulega úttekt á meðhöndlun kvartana samkvæmt þessum kafla.

V. KAFLI

Ýmis ákvæði.

12. gr.

Eftirlit.

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með starfsemi fjármálafyrirtækja sem fellur undir ákvæði reglna þessara að teknu tilliti til 5. mgr. 1. gr. Um eftirlit og úrræði Fjármálaeftirlitsins fer samkvæmt ákvæðum laga um fjármálafyrirtæki og laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármalastarfsemi.

13. gr.

Gagnsæi.

Fjármálaeftirlitið birtir niðurstöður í málum og athugunum er varða eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti á fjármálamarkaði skv. 9. gr. a laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi og í samræmi við gagnsæisstefnu stofnunarinnar. Með birtingu er hér átt við birtingu á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins.

Fjármálaeftirlitið tilkynnir viðeigandi fjármálafyrirtækjum niðurstöður í málum og athugunum er varða eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, eftir því sem við á.

14. gr.

Gildistaka.

Reglurnar eru settar samkvæmt heimild í 2. mgr. 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og öðlast þegar gildi. Jafnframt falla úr gildi reglur nr. 670/2013 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja.

Fjármálaeftirlitinu, xx. xxxx 2017

Unnur Gunnarsdóttir.

Halldóra E. Ólafsdóttir.