



FJÁRMÁLAEFTIRLITIÐ  
THE FINANCIAL SUPERVISORY AUTHORITY, ICELAND

## Umræðuskjal

nr. 8/2017

Drög að reglum um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti váttryggingafélaga.

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](http://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 forsiðu og velja svo flokkinn „Umræðuskjöl“.  
Umsagnareyðublaðið skal sent á netfangið [fme@fme.is](mailto:fme@fme.is).

3. apríl 2017

## REGLUR

### um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti váttryggingafélaga.

#### I. KAFLI

##### Almennt.

###### 1. gr.

###### *Gildissvið*

Reglurnar fjalla um hvað telst til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta váttryggingafélaga skv. 9. og 10. gr. laga nr. 100/2016 um váttryggingastarfsemi.

Reglurnar tilgreina ekki með tæmandi hætti hvað telst til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta.

Reglurnar taka til viðskiptahátta í innri og ytri starfsemi váttryggingafélaga.

Með viðskiptaháttum er átt við athöfn eða athafnarleysi sem tengist starfsemi váttryggingafélaga og varðar hagsmuni núverandi eða fyrrverandi viðskiptamanna, einstaklinga og lögaðila, hluthafa eða þjófðarbúsins í heild.

###### 2. gr.

###### *Markmið.*

Markmið reglnanna er að váttryggingafélög starfi í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og að stuðla að trausti og trúverðugleika á váttryggingamarkaði. Þá er reglunum ætlað að styðja við heilbrigðan og öflugan váttryggingamarkað þar sem hagsmunir 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 váttryggingafélags séu eðlilegir og heilbrigðir skal m.a. 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, innri reglum, stefnum og viðmiðum váttryggingafélags,
5. Siðareglum og öðrum viðurkenndum viðmiðum sem eiga við um starfsemina,
6. Viðteknum venjum á váttryggingamarkaði,
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 váttryggingafélags.

Váttryggingafélag 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 váttryggingafélag.

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

1. 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 vörslu slíkra gagna.
2. Það starfi á heiðarlegan og réttlátan hátt og annist viðskipti sín af fagmennsku og kostgæfni með hagsmuni viðskiptamanna og trúverðugleika váttryggingamarkaðarins að leiðarljósi.
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. Þá skal tekið tillit til þarfa einstakra viðskiptamanna, 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 eingöngu mið af hagsmunum viðskiptamanns, þ. á m. kröfum og þörfum 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 váttryggingafélaga takmarki ekki eða komi með óeðlilegum hætti í veg fyrir aðgengi að almennri váttryggingaþjónustu og vernd.

#### 5. gr.

*Viðskiptahættir í innri starfsemi.*

Váttryggingafélag skal hafa yfir að ráða og nýta á skilvirkan hátt mannauð, stefnu, verklag og eftirlitskerfi sem nauðsynleg þykja. Í framangreindu felst meðal annars að váttryggingafélag búi yfir öfluggu innra eftirliti og sjái til þess að starfsmenn hljóti þá þjálfun sem nauðsynleg er.

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

Vátryggingafélög 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 hvers kyns athugasemd til vátryggingafélags um óánægju með þjónustu, afgreiðslu mála eða hvernig staðið hefur verið að viðskiptasambandi.

Vátryggingafélag 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 vátryggingafélags sé rökstudd ef kvörtun er ekki að fullu tekin til greina og upplýsingar veittar um réttarráði, sbr. 12. gr.

7. gr.

#### *Stefna um meðhöndlun kvartana.*

Vátryggingafélag 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 vátryggingafélagsins vegna viðbragða við kvörtunum, markmið fyrirtækis um tímafrest svörunar og innra eftirlit með því að stefnunni sé fylgt.

8. gr.

#### *Upplýsingar um meðhöndlun kvartana.*

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

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

9. gr.

*Upplýsingar um réttarræði.*

Vátryggingafélag skal hafa aðgengilegar upplýsingar um réttarræði viðskiptamanna sinna ef einkaréttarlegur ágreiningur rís milli viðskiptamanns og vátryggingafélags, m.a. um málskot til úrskurðarnefndar í vátryggingamálum, sbr. 141. gr. laga um vátryggingarsamninga.

Upplýsingar um réttarræði skulu vera aðgengilegar bæði á vefsíðu sem og á starfsstöð vátryggingafélags.

10. gr.

*Skráning kvartana.*

Vátryggingafélag 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 vátryggingafélagsins.
5. Niðurstöðu eða afstöðu vátryggingafélagsins til kvörtunar.

11. gr.

*Eftirlit með meðhöndlun kvartana.*

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

IV. KAFLI

**Ýmis ákvæði.**

12. gr.

*Eftirlit.*

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með starfsemi vátryggingafélaga sem fellur undur ákvæði reglna þessara. Um eftirlit og úrræði Fjármálaeftirlitsins fer samkvæmt ákvæðum laga um vátryggingastarfsemi, laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi og ákvæðum laga nr. 30/2004 um vátryggingarsamninga.

13. gr.

*Gagnsæi.*

Fjármálaeftirlitið birtir niðurstöður í málum og athugunum er varða eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti á vátryggingamarkaði 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 vátryggingafélagi niðurstöður í málum og athugunum er varða eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, eftir því sem við á.

14. gr.  
*Gildistaka o.fl.*

Reglur þessar eru settar samkvæmt heimild í 4. mgr. 10. gr. laga nr. 100/2016 um váttryggingastarfsemi og öðlast þegar gildi.

*Fjármálaeftirlitinu, [dd. mmmm áááá]*