

REGLUR

um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja.

I. KAFLI

Almennt.

1. gr.

Gildissvið.

Reglurnar fjalla um þær meginreglur sem teljast til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta fjármálafyrirtækja skv. 1. mgr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki. Reglurnar tilgreina því ekki með tæmandi hætti hvað telst til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta.

Með viðskiptaháttum samkvæmt reglum þessum er átt við viðskiptahætti í innri og ytri starfsemi fjármálafyrirtækja, sbr. II. og III. kafla.

Reglurnar eru settar með fyrirvara um valdmörk milli Fjármálaeftirlitsins og Neytendastofu, sbr. lög um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, lög um neytendalán, reglur og reglugerðir 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 venjur á fjármálamarkaði og að auka traust og trúverðugleika á fjármálamarkaði. Jafnframt eiga reglurnar að stuðla að því að fjármálafyrirtæki séu rekin á heilbrigðan og eðlilegan hátt með hagsmuni viðskiptamanna, hluthafa, stofnfjáreigenda og alls þjóðarbúsins að leiðarljósi.

3. gr.

Mat á eðlilegum og heilbrigðum viðskiptaháttum.

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.

II. KAFLI

Innri starfsemi fjármálafyrirtækja.

4. gr.

Skilgreining á innri starfsemi.

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.

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 til að framfylgja reglum þessum. Í framangreindu felst meðal annars að fjármálafyrirtæki búi yfir öflugu 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 lykilhætti 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.

6. gr.

Stjórnarhættir.

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

7. gr.

Útvistun.

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.

III. KAFLI

Ytri starfsemi fjármálafyrirtækja.

8. gr.

Skilgreining á ytri starfsemi.

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.

9. gr.

Viðskiptahættir í ytri starfsemi.

Með viðskiptasambandi stofnast trúnaðarskylda fjármálafyrirtækis gagnvart viðskiptamanni. Því skal fjármálafyrirtæki, í samskiptum sínum við viðskiptamenn, 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. 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,
3. upplýsingar um vöru og þjónustu séu hvorki misvísandi né blekkjandi,
4. áður en viðskipti með vöru eða þjónustu fara fram, að nauðsynlegra upplýsinga sé aflað frá viðskiptamanni,
5. viðskiptamanni séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar er varðar viðskiptasambandið,
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.

10. gr.

Meðhöndlun kvartana.

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

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.

IV. KAFLI

Ýmis ákvæði.

11. gr.

Eftirlit.

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með starfsemi fjármálafyrirtækja sem fellur undir ákvæði reglna þessara að teknu tilliti til 3. mgr. 1. gr. Um eftirlitið og úrræði Fjármálaeftirlitsins fer samkvæmt ákvæðum laga um fjármálafyrirtæki og laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.

12. gr.

Framsending erinda.

Berist Fjármálaeftirlitinu erindi sem heyrir undir Neytendastofu, sbr. 3. mgr. 1. gr. eða annað stjórnvald samkvæmt lögum framsendir Fjármálaeftirlitið erindið í samræmi við stjórnsýslulög.

13. gr.

Gagnsæi.

Fjármálaeftirlitið birtir niðurstöður í málum og athugunum er varða eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti á fjármáلامarkaði 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 um fjármálafyrirtæki og öðlast þegar gildi.

Fjármálaeftirlitinu, 12. júní 2013.

Unnur Gunnarsdóttir.

Halldóra E. Ólafsdóttir.