

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.

Með viðskiptaháttum í reglum þessum er átt við athöfn eða athafnaleysi sem tengist starfsemi váttryggingafélags og varðar hagsmuni váttryggingartaka, váttryggðra, hluthafa eða þjódarbúsins í heild.

2. gr.

Markmið.

Markmið reglnanna er að stuðla að því að váttryggingafélög starfi í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og að efla traust og trúverðugleika á váttryggingamarkaði.

3. gr.

Mat á eðlilegum og heilbrigðum viðskiptaháttum.

Mat Fjármálaeftirlitsins á því hvort viðskiptahættir váttryggingafélags séu 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, innri reglum, stefnum og viðmiðum váttryggingafélags,
6. siðareglum og öðrum viðurkenndum viðmiðum sem eiga við um starfsemina,
7. viðteknum venjum á váttryggingamarkaði,
8. hlutverki og eðli starfseminnar, og
9. öðrum atriðum, en skv. 1.-8. tölul., þegar málsatvik gefa tilefni til.

Þá skal lítið til þess hvort viðskiptahættir séu til þess fallnir að efla traust og trúverðugleika váttryggingafélags.

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

II. KAFLI

Samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana.

4. gr.

Viðskiptahættir í samskiptum við viðskiptavini og upplýsingagjöf til þeirra.

Með viðskiptavini er átt við einstakling eða lögaðila sem á eða hefur átt í viðskiptum við váttryggingafélag.

Váttryggingafélag skal, í þeim tilgangi að efla traust og gagnsæi, m.a. tryggja að:

1. Það starfi á heiðarlegan og réttlátan hátt og annist viðskipti sín af fagmennsku og kostgæfni með hagsmuni váttryggingartaka og váttryggðra og trúverðugleika váttryggingamarkaðarins að leiðarljósi.

2. Viðskiptavininn 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. kröfum og þörfum 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 váttryggingafélags takmarki ekki eða komi með óeðlilegum hætti í veg fyrir aðgengi að almennri váttryggingaþjónustu og -vernd.

5. gr.

Meðhöndlun kvartana.

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

Váttryggingafélag skal 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 þeim sem kvartar á skýran og skilmerkilegan máta.
5. Afstaða váttryggingafélags sé rökstudd skriflega ef kvörtun er ekki að fullu tekin til greina og upplýsingar veittar um réttarúrræði, sbr. 8. gr.

Berist váttryggingafélagi óskýr kvörtun þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal váttryggingafélag óska eftir nánari upplýsingum frá þeim sem kvartar.

6. gr.

Stefna um meðhöndlun kvartana.

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

7. gr.

Upplýsingar um meðhöndlun kvartana.

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

8. gr.

Upplýsingar um réttarúrræði.

Váttryggingafélag skal hafa aðgengilegar upplýsingar um réttarúrræði ef einkaréttarlegur ágreininger ris milli váttryggingartaka eða váttrygðs og váttryggingafélags, m.a. um málskot til úrskurðarnefndar í váttryggingamálum, sbr. 141. gr. laga um váttryggingarsamninga.

Upplýsingar um réttarúrræði skulu vera aðgengilegar bæði á vefsíðu sem og á starfsstöð váttryggingafélags.

9. gr.

Skráning kvartana.

Vátryggingafélag skal varðveita upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í að lágmarki fimm ár. 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.

10. gr.

Eftirlit með meðhöndlun kvartana.

Vátryggingafélag skal tryggja að gerð sé regluleg úttekt á meðhöndlun kvartana samkvæmt þessum kafla.

III. KAFLI

Ýmis ákvæði.

11. gr.

Eftirlit.

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með starfsemi vátryggingafélaga sem fellur undir 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.

12. gr.

Gildistaka o.fl.

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

Fjármálaeftirlitinu, 7. júlí 2017.

Unnur Gunnarsdóttir.

Rúnar Guðmundsson.