

## REGLUR

### um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja.

#### I. KAFLI

##### Almennt.

###### 1. gr.

###### *Gildissvið.*

Reglurnar fjalla um hvað telst til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja. Reglurnar tilgreina ekki með tæmandi hætti hvað telst til eðlilegra og heilbrigðra viðskiptahátta.

Með viðskiptaháttum í þessum reglum er átt við athöfn eða athafnaleysi sem tengist starfsemi fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja, og varðar hagsmuni viðskiptamanna, 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 stuðla að því að fjármálafyrirtæki, greiðslustofnanir og rafeyrisfyrirtæki starfi í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti og efla traust og trúverðugleika á fjármálamarkaði.

###### 3. gr.

###### *Mat á eðlilegum og heilbrigðum viðskiptaháttum.*

Mat Fjármálaeftirlitsins á því hvort viðskiptahættir fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja 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. 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, stefnum, innri reglum og viðmiðum fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja.
6. Siðareglum og öðrum viðmiðum sem eiga við um starfsemina.
7. Viðteknum venjum á fjármálamarkaði.
8. Hlutverki og eðli starfseminnar.
9. Öðrum atriðum, en skv. 1.–8. tölul., þegar málsatvik gefa tilefni til.

Þá skal litið til þess hvort viðskiptahættir séu til þess fallnir að efla traust og trúverðugleika fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja.

Fjármálafyrirtæki, greiðslustofnun og rafeyrisfyrirtæki skulu, með vísan til framangreindra viðmiða, geta rökstutt gagnvart Fjármálaeftirlitinu að starfsemi þeirra sé, almennt eða í einstökum tilvikum, í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti.

#### II. KAFLI

##### Samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana.

###### 4. gr.

###### *Samskipti við viðskiptavini og upplýsingagjöf til þeirra.*

Með viðskiptavini er átt við einstakling eða lögaðila sem á eða hefur átt í viðskiptum við fjármálafyrirtæki, greiðslustofnun eða rafeyrisfyrirtæki.

Með viðskiptasambandi stofnast trúnaðarskylda fjármálafyrirtækis, greiðslustofnunar og rafeyrisfyrirtækis gagnvart viðskiptavini. Því skal fjármálafyrirtæki, greiðslustofnun og rafeyrisfyrirtæki, í þeim tilgangi að efla traust og gagnsæi, í samskiptum sínum við viðskiptavini m.a. tryggja að:

1. Það starfi á heiðarlegan og réttlátan hátt og annist viðskipti sín af fagmennsku og kostgæfni með hagsmuni viðskiptavina og trúverðugleika fjármálamarkaðarins að leiðarljósi.
2. Viðskiptavini 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. fjárhagslegra þarfa 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 fjármálafyrirtækis, greiðslustofnunar og rafeyrisfyrirtækis takmarki ekki eða komi með óeðlilegum hætti í veg fyrir aðgengi að almennri fjármálaþjónustu.

#### 5. gr.

##### *Meðhöndlun kvartana.*

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

Fjármálafyrirtæki, greiðslustofnun og rafeyrisfyrirtæki skulu 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 viðskiptavini á skýran og skilmerkilegan máta.
5. Afstaða fjármálafyrirtækis, greiðslustofnunar og rafeyrisfyrirtækis sé rökstudd skriflega ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina og upplýsingar veittar um réttarræði, sbr. 8. gr.

Berist fjármálafyrirtæki, greiðslustofnun eða rafeyrisfyrirtæki óskýr kvörtun frá viðskiptavini þannig að ekki er ljóst hvernig skuli bregðast við henni skal fyrirtækið óska eftir nánari upplýsingum frá þeim sem kvartar.

#### 6. gr.

##### *Stefna um meðhöndlun kvartana.*

Fjármálafyrirtæki, greiðslustofnanir og rafeyrisfyrirtæki skulu 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 fyrirtækisins vegna viðbragða við kvörtunum, markmið fyrirtækis um tímafrest svörunar og innra eftirlit með því að stefnunni sé fylgt.

#### 7. gr.

##### *Upplýsingar um meðhöndlun kvartana.*

Fjármálafyrirtæki, greiðslustofnanir og rafeyrisfyrirtæki skulu birta upplýsingar um meðhöndlun kvartana og stefnu þess skv. 6. gr. á aðgengilegan hátt á vefsíðu sinni. Þá skal fyrirtæki veita skýrar upplýsingar um hvernig eigi að koma kvörtun á framfæri.

## 8. gr.

*Upplýsingar um réttarúrræði.*

Fjármálafyrirtæki, greiðslustofnanir og rafeyrisfyrirtæki skulu hafa aðgengilegar upplýsingar um réttarúrræði viðskiptavina sinna ef einkaréttarlegur ágreiningur rís milli viðskiptavinar og fyrirtækis, m.a. um málskot til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sbr. 1. mgr. 19. gr. a laga um fjármálafyrirtæki, 2. mgr. 76. gr. laga um greiðsluþjónustu og 2. mgr. 42. gr. laga um útgáfu og meðferð rafeyris.

Upplýsingar um réttarúrræði skulu vera aðgengilegar bæði á vefsíðu sem og á starfsstöð fjármálafyrirtækis, greiðslustofnunar og rafeyrisfyrirtækis.

## 9. gr.

*Skráning kvartana.*

Fjármálafyrirtæki, greiðslustofnanir og rafeyrisfyrirtæki skulu varðveita upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun þeirra í að lágmarki 5 ár frá því að kvörtun berst. 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.

## 10. gr.

*Eftirlit með meðhöndlun kvartana.*

Fjármálafyrirtæki, greiðslustofnanir og rafeyrisfyrirtæki skulu tryggja að gerð sé regluleg úttekt á meðhöndlun kvartana samkvæmt þessum kafla.

## III. KAFLI

**Ýmis ákvæði.**

## 11. gr.

*Eftirlit.*

Fjármálaeftirlitið hefur eftirlit með starfsemi fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana og rafeyrisfyrirtækja sem falla undir ákvæði reglna þessara að teknu tilliti til 3. mgr. 1. gr. Um eftirlit og úrræði Fjármálaeftirlitsins fer samkvæmt ákvæðum laga um fjármálafyrirtæki, laga um greiðsluþjónustu, laga um útgáfu og meðferð rafeyris og laga um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.

## 12. gr.

*Gildistaka.*

Reglur þessar eru settar samkvæmt heimild í 2. mgr. 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, 1. mgr. 17. gr. laga nr. 120/2011 um greiðsluþjónustu og 1. mgr. 23. gr. laga nr. 17/2013 um útgáfu og meðferð rafeyris og öðlast þegar gildi. Jafnframt falla úr gildi reglur nr. 672/2017 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja.

*Fjármálaeftirlitinu, 17. október 2018.*

**Unnur Gunnarsdóttir.**

*Anna Mjöll Karlsdóttir.*