

Númer: 53/2018

Dreifibréf til váttryggingamiðlana, váttryggingamiðlara og váttryggingafélaga

Reykjavík, 2. nóvember 2018

Tilvísun: 2018100066

Efni: Viðmiðunarreglur EIOPA um meðhöndlun kvartana

Evrópska váttrygginga- og lífeyrissjóðaeftirlitsstofnunin (EIOPA) hefur gefið út viðmiðunarreglur (e. *guidelines*) varðandi meðhöndlun kvartana hjá váttryggingamiðlurum. Tilgangur viðmiðunarreglna EIOPA er að koma á samræmdri, árangursríkri og skilvirkri eftirlitsframkvæmd innan evrópska fjármálaeftirlitskerfisins og til að tryggja sameiginlega, einsleita og samræmda beitingu á löggjöf um fjármálaþjónustu innan Evrópska efnahagssvæðisins. Viðmiðunarreglurnar eru nánari útfærsla á ákvæðum tilskipunar 2002/92/EB um miðlun váttrygginga.

Með lögum nr. 24/2017 um evrópskt eftirlitskerfi á fjármálamarkaði öðluðust svonefndar ESAs reglugerðir gildi hér á landi, þ.e. reglugerðir Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1093 - 1095/2010 um að koma á fót evrópsku eftirlitsstofnununum EBA, ESMA og EIOPA. Í 16. gr. reglugerðar (ESB) nr. 1094/2010 um að koma á fót váttrygginga- og lífeyrissjóðaeftirlitsstofnuninni (EIOPA), sem birt er í EES-viðbæti við Stjórnartíðindi Evrópusambandsins, er fjallað um viðmiðunarreglur og almenn tilmæli eftirlitsstofnunarinnar. Í 3. mgr. 16. gr. segir að lögbær yfirvöld og fjármálastofnanir skuli leita allra leiða til að fara að þessum viðmiðunarreglum og almennum tilmælum.

Viðmiðunarreglur EIOPA auk annarra viðmiðunarreglna evrópsku eftirlitsstofnananna, munu ekki verða teknar upp í leiðbeinandi tilmæli Fjármálaeftirlitsins, nema sérstök ástæða þyki til. Fjármálaeftirlitið mun birta á heimasíðu sinni dreifibréf og slóð á útgáfu viðmiðunarreglnanna á ensku ásamt stuttri umfjöllun um innihald þeirra. Ofangreindar viðmiðunarreglur um meðhöndlun kvartana hafa í ljósi mikilvægis þeirra fyrir neytendur verið þýddar yfir á íslensku. Íslensk þýðing viðmiðunarreglnanna hefur verið birt á heimasíðu Fjármálaeftirlitsins undir flípanum „Réttarheimildir“. Fjármálaeftirlitið mun auk þess reglulega annast kynningar á efni viðmiðunarreglna evrópsku eftirlitsstofnananna.

Lokaútgáfa viðmiðunarreglna EIOPA eru nánari útfærsla á tilskipuninni um miðlun váttrygginga. Fjármálaeftirlitið beinir því til váttryggingamiðlara að kynna sér neðangreindar viðmiðunarreglur EIOPA á heimasíðu eftirlitsins og að taka mið af þeim í starfsemi sinni. Fjármálaeftirlitið leggur viðmiðunarreglurnar til grundvallar við mat á fylgni við ákvæði laga og stjórnvaldsfyrirmæla. Komist Fjármálaeftirlitið að þeirri niðurstöðu að um brot á lögum eða reglum sé að ræða gerir Fjármálaeftirlitið kröfu um úrbætur, sbr. 1. mgr. 10. gr. laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi.

- Viðmiðunarreglur EIOPA um meðhöndlun kvartana hjá váttryggingamiðlurum, sjá hér: <https://www.fme.is/media/utgefid-efni/Vidmidunarreglur-EIOPA-um-medhondlun-kvartana-af-halfu-vatryggingamidlara.pdf>

Um er að ræða viðmiðunarreglur sem tengjast 10. gr. tilskipunarinnar um miðlun váttrygginga sem hefur verið innleidd í 28. gr. a laga um miðlun váttrygginga nr. 32/2005 sem fjallar um meðhöndlun fyrirspurna og kvartana viðskiptavina. Í viðmiðunarreglunum er að finna átta viðmiðunarreglur sem snúa að kvörtunum, meðferð þeirra og úrlausn. Í viðmiðunarreglunum er að finna nánari útfærslu á kröfum um meðhöndlun kvartana sem fjallað er um í reglum um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti váttryggingafélaga nr. 673/2017.

Virðingarfyllst,
FJÁRMÁLAEFTIRLITID


Páll Friðriksson


Guðrún Ósk Óskarsdóttir