



3. febrúar 2022

Tilv.: 2110145

Dreifibréf nr. 4/2022

til fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana, rafeyrisfyrirtækja, rekstraraðila sérhæfðra sjóða, rekstrarfélaga verðbréfasjóða, verðbréfafyrirtækja, váttryggingafélaga og dreifingaraðila váttrygginga.

Efni: Drög að reglum um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavinum og meðhöndlun kvartana.

Seðlabanki Íslands hefur gefið út umræðuskjal nr. 1/2022 sem inniheldur drög að nýjum reglum um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavinum og meðhöndlun kvartana. Um er að ræða reglur sem er ætlað að koma í stað regla nr. 499/2021, um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, greiðslustofnana, rafeyrisfyrirtækja, rekstraraðila sérhæfðra sjóða og rekstrarfélaga verðbréfasjóða og regla nr. 673/2017 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti váttryggingafélaga. Í reglunum er sú nýjung að eftirlitsskyldir aðilar skulu nú veita Fjármálaeftirlitinu upplýsingar fyrir 1. mars árlega um mótteknar kvartanir, m.a. um fjölda kvartana og tölfræði sem tekin hefur verið saman um þær, meðhöndlun þeirra og upplýsingar um framkvæmd innra eftirlits með framfylgd stefnu um meðhöndlun kvartana. Að öðru leyti er ekki um að ræða efnislegar breytingar á reglunum heldur er gildissvið þeirra víkkað út þannig að þær ná einnig til rekstrarfélaga verðbréfasjóða, váttryggingafélaga og dreifingaraðila váttrygginga. Reglurnar verða settar samkvæmt heimild í 2. mgr. 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, 1. mgr. 19. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu, 1. mgr. 23. gr. laga nr. 17/2013 um útgáfu og meðferð rafeyris, 2. tl. 2. mgr. 117. gr. laga nr. 45/2020 um rekstraraðila sérhæfðra sjóða, 8. tl. 2. mgr. 134. gr. laga nr. 116/2021 um verðbréfasjóði, 5. mgr. 33. gr. laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga, 4. mgr. 10. gr. laga nr. 100/2016 um váttryggingastarfsemi og 2. mgr. 32. gr. laga nr. 62/2019 um dreifingu váttrygginga

Með dreifibréfi þessu gefur fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands (Fjármálaeftirlitið) viðtakendum kost á að koma á framfæri athugasemdum við drögin. Skjölin eru birt á vefsíðu fjármálaeftirlitsins, <https://www.fme.is/log-og-tilmaeli/umraeduskjol>.

Fjármálaeftirlitið óskar eftir því að athugasemdir umsagnaraðila við meðfylgjandi umræðuskjal berist eigi síðar en 28. febrúar nk. Óskað er eftir að umsagnir séu ritaðar á þar til gert umsagnareyðublað sem finna má á vefsíðu fjármálaeftirlitsins,

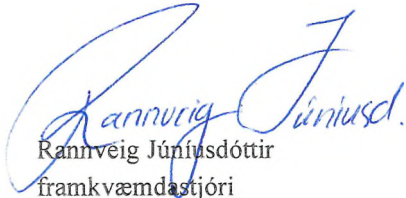
SEÐLABANKI ÍSLANDS

Kalkofnsvegi 1 101 Reykjavík www.sedlabanki.is 569 9600 sedlabanki@sedlabanki.is

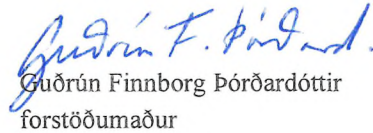
sbr. nánari skýringar í meðfylgjandi umræðuskjali. Umsagnareyðublaðið skal sent á netfangið skjalasafn@sedlabanki.is.

Virðingarfyllst,

SEÐLABANKI ÍSLANDS



Rannveig Jóníusdóttir
framkvæmdastjóri
skrifstofa bankastjóra



Guðrún Finnberg Þórðardóttir
forstöðumaður
skrifstofa bankastjóra