



Verklagsreglur fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands vegna fyrirspurna og ábendinga

Leiðbeiningar til einstaklinga og lögaðila

Fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands (Fjármálaeftirlitið) leiðbeinir viðskiptavinum eftirlitsskyldra aðila í samræmi við leiðbeiningarskyldu stjórnvalda skv. 7. gr. stjórnarsýslulaga. Fjármálaeftirlitið leitast við að leiðbeina aðilum um þau úrræði sem þeir hafa til að ná fram rétti sínum, m.a. hvaða aðilar fari með úrskurðarvald í þeirra málum og aðrar almennar leiðbeiningar.

Utan leiðbeiningarskyldu Fjármálaeftirlitsins fellur sérfræðileg eða lagaleg ráðgjöf, m.a. um túlkun laga-ákvæða.

Einstaklingar og lögaðilar geta beint fyrirspurnum til Fjármálaeftirlitsins með skriflegum hætti eða óskað eftir símtali og þeim almennt svarað með sama hætti og þær berast.

Áréttað er að framanritað á eingöngu við leiðbeiningar til viðskiptavina eftirlitsskyldra aðila. Vilji aðilar leggja fram ábendingu vegna starfshátta þeirra skal það gert skriflega, annað hvort með bréfi eða í gegnum vefsíðu Fjármálaeftirlitsins.

Ábendingar frá einstaklingum og lögaðilum

Fjármálaeftirlitið hefur ekki úrskurðarvald í einstökum ágreiningsmálum eða sker úr um réttindi og skyldur aðila að einkarétti eða ágreiningi um sönnun málsatvika. Þeir sem beina erindum til eftirlitsins eiga ekki sjálfkrafa rétt á því að ábendingar þeirra verði teknar til meðferðar. Ákvörðun um slíkt er ávallt í hendi Fjármálaeftirlitsins.

Allar ábendingar sem berast Fjármálaeftirlitinu eru metnar og skoðað hvort tilefni er til nánari athugunar. Telji eftirlitið ástæðu til að taka mál til athugunar er það gert á grundvelli almenns eftirlits, þ.e. hvort starfsemi viðkomandi eftirlitsskylds aðila sé í samræmi við lög, reglur og eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti. Þrátt fyrir að ábending frá einstaklingi eða fyrirtæki leiði til slíkrar athugunar, telst sá hinn sami ekki sjálfkrafa aðili máls og ekki er víst að slík athugun leiði sjálfkrafa til lausnar á úrlausnarefni viðkomandi aðila.

Vilji aðilar koma ábendingu á framfæri vegna starfshátta eftirlitsskyldra aðila skal það gert skriflega, annað hvort með bréfi eða í gegnum vefsíðu Fjármálaeftirlitsins.

Viðskipti neytenda á Íslandi við eftirlitsskylda aðila frá ríkjum á Evrópska efnahagssvæðinu

Fjármálaeftirlitið leiðbeinir einnig, í samræmi við ofangreindar verklagsreglur, viðskiptavinum eftirlitsskyldra aðila sem hafa starfsleyfi og eru undir eftirliti í ríkjum á Evrópska efnahagssvæðinu vegna starfsemi og þjónustu sem er veitt hér á landi. Framangreindir aðilar geta stundað starfsemi eða veitt þjónustu yfir landamæri án útibús eða í gegnum útibú eða einkaumboðsmann sem er staðsettur hér á landi, hafi Fjármálaeftirlitinu borist tilkynning þess efnis frá eftirlitsaðila þeirra. Hægt er að nálgast yfirlit yfir erlenda aðila sem hafa heimild til að veita þjónustu eða starfa hér á landi [hér](#).

Bein úrræði neytenda og lyktir mála

Þau úrræði sem einstaklingum og lögaðilum standa til boða til að leita réttar síns vegna einstakra viðskipta við eftirlitsskylda aðila eru úrskurðarnefndir, gerðardómar og almennir dómstólar.

Tvær sjálfstæðar úrskurðanefndir eru starfræktar sem fjalla um ágreiningsmál viðskiptavina [neytenda] við eftirlitsskylda aðila. Þær eru Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum og Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki. Nánari upplýsingar m.a. um starfsemi og málskot til nefndanna er að finna á vefsíðunni www.nefndir.is

Sé um að ræða ágreining milli lífeyrissjóðs og sjóðsfélaga, sem fjallar ekki um neytendalán sem tekin hafa verið eftir 1. nóvember 2013 og/eða fasteignalán til neytenda sem tekin hafa verið eftir 1. apríl 2017, getur sjóðsfélagi skotið þeim ágreiningi til gerðardóms sbr. 33. gr. laga nr. 129/1997 um skyldutryggingu lífeyrisréttinda og starfsemi lífeyrissjóða. Nánari upplýsingar um gerðardóma er að finna í samþykktum viðkomandi lífeyrissjóða.

Aðilar sem tekið hafa ofangreind neytenda- og/eða fasteignalán eftir gildistöku laga nr. 33/2013 um neytendalán og laga nr. 118/2016 um fasteignalán til neytenda geta leitað með ágreiningsmál sín til ofangreindrar úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Aðilar geta ávallt leitað réttar síns fyrir almennum dómstólum hafi ágreiningsefnið ekki verið undanþegið lögsögu þeirra með lögum eða samningi.

Hægt er að senda inn kvörtun til úrskurðarnefndar um vöru- og þjónustukaup, en nefndin úrskurðar í ágreiningsmálum milli neytenda og seljenda um flestar gerðir samninga vegna kaupa á vöru og þjónustu. Nánari upplýsingar um nefndina má finna [hér](#).

Þeir aðilar sem tóku lán hjá Íbúðalánasjóði fyrir árið 2013 geta leitað með ágreiningsmál sín til úrskurðarnefndar velferðarmála. Nánari upplýsingar um nefndina má finna [hér](#).

Úrræði neytenda vegna viðskipta við eftirlitsskylda aðila frá ríkjum á Evrópska efnahagssvæðinu

Til að leggja fram kvörtun vegna þjónustuveitanda á sviði fjármálaþjónustu á EES-svæðinu getur neytandi nálgast upplýsingar um úrskurðaraðila í viðkomandi landi í gegnum FIN-NET. Nánari upplýsingar um FIN-NET má finna [hér](#).

Hægt er að senda erindi til evrópsku neytendaaðstoðarinnar á Íslandi (ECC-netsins) til að fá samband við réttan aðila til að aðstoða við að leysa úr ágreiningi tengdum kaupum á vöru eða þjónustu af seljanda í öðru Evrópuríki. Nánari upplýsingar um neytendaaðstoðina má finna [hér](#).

Á vefsíðu evrópsku neytendaaðstoðarinnar er einnig að finna vefgátt þar sem hægt er að senda kvörtun beint til þjónustuveitanda, hafi neytandi keypt vöru eða þjónustu á netinu. Nánari upplýsingar um vefgáttina má finna [hér](#).