

Númer: 54/2018

Dreifibréf til váttryggingafélaga

Reykjavík, 2. nóvember 2018

Tilvísun: 2018100065

## Efni: Viðmiðunarreglur EIOPA um meðhöndlun kvartana

Evrópska váttrygginga- og lífeyrissjóðaeftirlitsstofnunin (EIOPA) hefur gefið út viðmiðunarreglur (e. *guidelines*) varðandi meðhöndlun kvartana hjá váttryggingafélögum. 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 2009/138/EB (Solvency II tilskipunin).

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 eftirlitsstofnunum 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 enska útgáfu viðmiðunarreglnanna ásamt stuttri umfjöllun um innihald þeirra. Fjármálaeftirlitið mun auk þess reglulega annast kynningar á efni viðmiðunarreglna evrópsku eftirlitsstofnananna.

Lokaútgáfa viðmiðunarreglna EIOPA eru nánari útfærsla á Solvency II tilskipuninni. Fjármálaeftirlitið beinir því til váttryggingafélaga 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 váttryggingafélögum, sjá hér: <https://eiopa.europa.eu/publications/eiopa-guidelines/guidelines-on-complaints-handling-by-insurance-undertakings>

Um er að ræða viðmiðunarreglur sem tengjast 41. og 46. gr. Solvency II tilskipunarinnar sem innleiddar hafa verið í ákvæði 39. og 46. gr. laga um váttryggingastarfsemi nr. 100/2016. 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. Þá er vert að

benda á að í 4. viðmiðunarreglu er að finna nýja kröfu en þar er kveðið á um skyldu váttryggingafélags til að veita Fjármálaeftirlitinu upplýsingar um m.a. fjölda þeirra kvartana sem borist hafa félaginu og úrlausn þeirra.

Virðingarfyllt,  
FJÁRMÁLAEFTIRLITIÐ

  
Páll Friðriksson

  
Guðrún Ósk Óskarsdóttir