



26. nóvember 2012

Gagnsæistilkynning vegna athugunar á starfsháttum Lýsingar hf.

Fjármálaeftirlitinu barst ábending frá viðskiptavini Lýsingar hf. um að sér hefði verið neitað um svör við tilteknum fyrirspurnum er lutu m.a. að endurútreikningi erlends láns er viðskiptavinurinn hafði tekið hjá félaginu og geymslureikningi sem félagið hafði stofnað vegna hugsanlegrar ofgreiðslu lánsins.

Í samræmi við [verklagsreglur Fjármálaeftirlitsins vegna fyrirspurna og ábendinga](#) óskaði Fjármálaeftirlitið eftir sjónarmiðum Lýsingar hf. vegna málsins.

Í svörum Lýsingar hf. kom m.a. fram að félagið teldi fréttatilkynningu sem birt hefði verið á heimasíðu félagsins þann 29. maí sl. fela í sér næg svör við þeim fyrirspurnum sem um ræddi og að því hefði ekki verið talin þörf á sérstökum skýringum. Jafnframt hefðu sumar fyrirspurnirnar verið þess eðlis að ekki væru til einhlít svör við þeim.

Fjármálaeftirlitið féllst ekki á sjónarmið Lýsingar hf. og taldi að efnisleg svör við fyrirspurnum, að teknu eðlilegu tilliti til trúnaðar og hagsmuna fjármálafyrirtækja af leynd yfir tilteknum þáttum starfseminnar, væri nauðsynlegt skilyrði eðlilegra samskipta milli viðskiptavina og fjármálafyrirtækja og þess trausts sem fjármálafyrirtæki verða að njóta hjá viðskiptavinum og almenningi að öðru leyti.

Fjármálaeftirlitið taldi að unnt hefði verið að svara þeim fyrirspurnum er um ræddi efnislega og án þess að fyrirtækinu yrði bakað tjón. Þá taldi Fjármálaeftirlitið að viðskipti gætu ekki þrífist með góðu móti ef neitun þess aðila viðskiptasambands sem hefur yfirburði í krafti stærðar og sérþekkingar á viðfangsefninu, um skýringar á forsendum einhliða aðgerða í tengslum við nefnt viðskiptasamband yrði talin heilbrigð, eðlileg og látin óátalin af Fjármálaeftirlitinu.

Samkvæmt öllu framanrituðu var það niðurstaða Fjármálaeftirlitsins að í heilbrigðum og eðlilegum viðskiptaháttum, sbr. 19. gr. laga nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki, fælist m.a. skylda fjármálafyrirtækja til að miðla umbeðnum upplýsingum til viðskiptavina, að teknu eðlilegu tilliti til þagnarskyldu og hagsmuna fjármálafyrirtækis að öðru leyti. Þessu megi ná hvort heldur sem er með fréttatilkynningum á heimasíðu fjármálafyrirtækisins, tilvísunum til slíkra fréttatilkynninga í svörum við fyrirspurnum og/eða efnislegum svörum við fyrirspurnum í þeim tilvikum sem upplýsingar í fréttatilkynningum eru ekki nægjanlegar.

Málsatvik gáfu ekki tilefni til beitingar stjórnvaldssektar en á grundvelli 1. mgr. 10. gr. laga nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi gerði Fjármálaeftirlitið kröfu um að Lýsing hf. endurskoðaði stefnu sína varðandi meðhöndlun fyrirspurna frá viðskiptavinum með tilliti til þeirra sjónarmiða er að ofan greinir.

Það athugast að þann 28. ágúst sl., á meðan athugun þessari stóð, birti Lýsing hf. nýja fréttatilkynningu á heimasíðu sinni sem fól í sér nánari skýringar en finna mátti í fréttatilkynningu félagsins frá 29. maí sl.