



# Reglur um meðferð kvartana viðskiptavina

Samþykkt af: Stjórn Summu Rekstrarfélags hf.

Samþykkt: 20. júní 2024

## 1 Inngangur

Summu Rekstrarfélagi hf. (hér eftir „**Summa**“ eða „**félagið**“) er annt um að eiga í góðu viðskiptasambandi við viðskiptavinina sína og vernda hagsmuni þeirra. Hluti af því er að leitast við að leysa hugsanlegan ágreining við viðskiptavinina á sanngjarnan, gagnsæjan og hlutlægan hátt. Summa leitast einnig við að bæta starfsemi sína og vill því ekki aðeins rétta hlut þess viðskiptavinar sem kvartar, sjái hann ástæðu til, heldur einnig tryggja að óánægja af sömu rót komi ekki aftur upp. Í þessu skyni hefur félagið sett sér reglur þessar um meðferð kvartana viðskiptavina.

Tilgangur þessara reglna er að tryggja að viðskiptavinur viti hvert og á hvaða hátt hann geti lagt fram kvörtun telji hann ástæðu til vegna viðskipta sinna við Summu. Tilgangurinn er einnig sá að viðtaka kvartana og úrlausn mála sem þær varða fylgi skjótu, gagnsæju og skilvirku ferli og að haldin sé skrá um kvartanir og úrlausn þeirra.

Reglurnar eru settar með vísan til 6. gr. reglna nr. 353/2022 um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavinina og meðhöndlun kvartana, 26. gr. framseldrar reglugerðar ESB nr. 2017/565 og laga nr. 115/2021 um markaði fyrir fjármálagerninga.

Í samræmi við fyrirmæli 7. gr. reglna nr. 353/2022 skulu reglur þessar birtar með aðgengilegum hætti á heimasíðu félagsins: [www.summa.is](http://www.summa.is).

## 2 Móttaka kvartana

Kvörtunin skal að lágmarki uppfylla eftirfarandi skilyrði:

- Móttaka.** Kvörtun skal vera skrifleg og beint til framkvæmdastjóra. Henni skal koma til skila á skrifstofu Summu, hún send þangað með ábyrgðarpósti eða send á netfangið [abending@summa.is](mailto:abending@summa.is). Skýrt skal koma fram í erindinu að með því sé kvartað yfir starfsemi Summu Rekstrarfélags hf.
- Upplýsingar.** Kvörtuninni skal fylgja nafn og aðrar upplýsingar um þann sem kvartar og þá skal erindið vera dagsett og undirritað. Ef um fyrirtæki er að ræða skal nafn fyrirtækisins ásamt nafni fyrirsvarsmanns þess koma fram í kvörtuninni. Kvörtuninni skal fylgja heimilisfang til svarsendingar, símanúmer og netföng. Sé kvörtuninni komið á framfæri í gegnum umboðsmann skal skýrt umboð hans frá viðskiptavinini fylgja erindinu.
- Lýsing.** Kvörtuninni skal fylgja lýsing á umkvörtunarefninu. Tiltekið skal hvaða viðskiptum viðskiptavinur kvartar yfir og með hvaða hætti Summa kom að þeim viðskiptum eða veitti þjónustu og hvaða starfsmenn áttu í hlut. Þá skal skýrt með greinargóðum hætti hvert umkvörtunarefnið er, hvað viðskiptavinur telur að fara hefði mátt betur af hálfu Summu og hvaða úrbætur viðskiptavinur telur tilhlýðilegar.

## 3 Meðferð og úrlausn kvartana

Móttaka kvörtunar skal staðfest af félaginu og viðskiptavinini veittar upplýsingar um meðhöndlun hennar.

Kvörtun skal vísað til regluvarðar Summu eigi síðar en næsta virka dag frá móttöku hennar. Regluverði er heimilt að útvista afgreiðslu kvartana til starfsmanna Summu. Telji regluvörður, eða eftir atvikum starfsmaður félagsins, kvörtunina ekki nógu skýra skal hann tilkynna viðskiptavinini um þá niðurstöðu sína og veita honum nánari leiðbeiningar eftir því sem við á.



# SUMMA

Öllum kvörtunum skal svarað eins fljótt og kostur er og eigi síðar en innan fjögurra vikna frá því að kvörtun berst félaginu. Reynist ekki mögulegt að svara kvörtun viðskiptavinar innan fjögurra vikna skal viðskiptavinur upplýstur um töfina, ástæður hennar og hvenær svars sé að vænta.

Öll gögn og upplýsingar varðandi móttækna kvörtun skulu metin á hlutlægan hátt. Teljist þörf á að afla frekari upplýsinga eða gagna frá viðskiptavini svo félagið geti tekið afstöðu til kvörtunar skal það gert með sannanlegum hætti, s.s. með tölvupósti gegn staðfestingu á móttöku.

Niðurstöður rannsóknar á kvörtun skal send til viðskiptavinar með sannanlegum hætti, t.d. í tölvupósti gegn staðfestingu á móttöku eða í ábyrgðarbréfi. Viðskiptavinur skal upplýstur um niðurstöðu félagsins á skýran og skilmerkilegan máta.

Taki félagið kvörtun viðskiptavinar ekki að fullu til greina skal viðskiptavini veittur skriflegur rökstuðningur um afstöðu félagsins og honum leiðbeint um réttarúrræði, sbr. 4. kafli reglna þessara.

Regluvörður heldur skrá yfir móttæknar kvartanir, þau gögn sem aflað var, samskipti milli aðila og þær niðurstöður sem komist var að. Skráin skal varðveitt í 5 ár að lágmarki.

## 4 Önnur úrræði viðskiptavina

Sætti viðskiptavinir sig ekki við úrlausn Summu á umkvörtunarefninu geta þeir leitað til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki sem Fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands vistar. Þá geta viðskiptavinir leitað til dómstóla eða stofnana og samtaka s.s. neytendasamtakanna. Einnig skal vakin athygli á því að samningar kunna að takmarka eða tilgreina með hvaða hætti skal leyst úr ágreiningsmálum.

## 5 Eftirlit, gildistaka og endurskoðun

Regluvörður og innri endurskoðun hafa eftirlit með því að þessum reglum sé framfylgt. Félagið skal veita Fjármálaeftirliti Seðlabanka Íslands upplýsingar fyrir 1. mars árlega um móttæknar kvartanir og meðhöndlun þeirra, sbr. 11. gr. reglna nr. 353/2022.

Reglur þessar skal endurskoða hvenær sem tilefni þykir til og jafnan árlega. Reglurnar taka gildi við undirritun stjórnar.

20. júní 2024

Stjórn Summu Rekstrarfélags hf.