

Riktlinje för

Klagomålshantering

Innehåll

1. Inledning	3
2. Syfte.....	3
3. Använda definitioner och begrepp.....	4
4. Principer för att hantera klagomål.....	5
5. Hantering av kundregister	6
5.1 Kontroll av klagomålshantering hos anlitade tjänsteleverantörer	6
6. Bolagets klagomålshanteringsfunktion	7
6.1 Identifiering och registrering av inkomna klagomål.....	7
6.2 Hantering av klagomål	7
6.3 Eskalering av Klagomål.....	8
6.4 Dokumentation	8
7. Möjlighet att lämna in ett klagomål	8
8. Information till kund på hemsida.....	9
9. Uppgifter till Finansinspektionen.....	9

1. Inledning

ISEC Services AB (hädanefter "Bolaget") bedriver tillståndspliktig verksamhet i enlighet med lagen (2004:46) om värdepappersfonder (LVF) och lag (2013:561) om förvaltare av alternativa investeringsfonder (LAIF). Bolaget ingår i en koncern (ISEC Group). Inom ramen för den tillståndspliktiga verksamheten som fondbolag utför Bolaget också en rad operativa tjänster och riskhanteringstjänster åt olika aktörer på värdepappersmarknaden på uppdrag. Bolaget vänder sig till kapitalförvaltare, institutioner och andra värdepappersaktörer.

Bolaget har en strävan att inom hela organisationen, bland anställda, i ledningsgrupper och bland chefer såväl som hos Styrelsen, skapa en kultur av att behandla investerare på ett rättvist, sunt, uppriktigt och hederligt sätt. En god hantering av klagomål eller annan återkoppling ger också Bolaget möjlighet att fånga upp problem på området, att åtgärda dessa samt att vidta förebyggande åtgärder.

Som en del av bolagets mål att tillhandahålla investeringstjänster med hög kvalitet uppmuntrar Bolaget återkoppling på sitt arbete och sina tjänster bland kunder och investerare i förvaltade fonder.

Bolaget tillhandahåller sina tjänster lokalt på den svenska marknaden och gränsöverskridande till Luxemburg. Eftersom det Av 12 kap. i Finansinspektionens föreskrifter om värdepappersfonder FFFS 2013:9 framgår att ett fondbolag ska fastställa interna regler för hantering av klagomål från investerare och eftersom det finns liknande krav i Luxemburg, vilket skall möjliggöra för investerare att lämna in klagomål på det lokala språket där tjänsten utförs, har Bolaget valt att publicera sin klagomålsriktlinje på både svenska och engelska språket. Följaktligen tas det i denna riktlinje hänsyn till föreskrifter från Tillsynsmyndigheten i både Sverige och Luxembourg. Riktlinjen har etablerats mot bakgrund av följande regler, lagar och förordningar:

- Finansinspektionen föreskrifter 2002:23, 2013:9 samt 2013:9
- Lagen om värdepappersfonder 2004:46
- Lag 2013 : 561 om förvaltare av alternativa investeringsfonder
- CSSF Förordning 10 - 4
- CSSF Förordning 16 07
- CSSF Föreskrifter 17/671

2. Syfte

Syftet med den här riktlinjen är att, mot denna bakgrund, definiera principer för hur klagomål och annan återkoppling hanteras av Bolaget. Bolaget hanterar de flesta funktionerna för ett Fondbolag och AIF-förvaltare i egen regi, men delegerar som en del av sin affärsverksamhet ut portföljförvaltning och distribution till de finansiella institutioner Bolaget samarbetar med och som är bolagets kunder. När Bolaget delegerar tjänster till andra företag, behåller dock Bolaget hela ansvaret för samtliga fonder som Bolaget förvaltar. Denna riktlinje täcker således in alla tjänster som Bolaget tillhandahåller för sina förvaltade fonder.

Bolagets affärsverksamhet bedrivs i samarbete med andra, från Bolaget skilda, finansiella institutioner. Dessa finansiella institutioner är samtidigt bolagets samarbetspartners och kunder till Bolagets tjänster för finansiella företag. Bolaget gör emellertid en åtskillnad mellan

sådana professionella "kunder" tillika samarbetspartners, av bolagets finansiella tjänsteutbud och kunder som investerar i bolagets förvaltade fonder. När Bolaget agerar i sin roll som fondbolag och förvaltare av alternativa investeringsfonder har Bolaget en plikt att agera i investerarnas bästa intresse. Sådana skyldigheter finns inte gentemot andra finansiella institutioner som är bolagets kunder och samarbetspartners och som inte är investerare i av Bolaget förvaltade fonder. Bolaget gör följaktligen en åtskillnad mellan klagomål som kommer från bolagets "Kunder" och kallar sådana "kundklagomål" å ena sidan och klagomål eller synpunkter som inkommer från "investerare" å andra sidan och benämner sådana "klagomål från investerare". Den här riktlinjen behandlar endast bolagets hantering av klagomål från investerare.

Denna riktlinje skall tillämpas på alla investerare i samtliga fonder **med säte i Sverige** som Bolaget förvaltar. Riktlinjen skall också tillämpas på alla tjänster och produkter som Bolaget tillhandahåller som Fondbolag och som vänder sig till eller har samband med investeringar i av Bolaget förvaltade fonder. Riktlinjen skall finnas tillgänglig för samtlig personal på Bolaget och skall publiceras på bolagets hemsida så att alla investerare i bolagets fonder kan ta del av den. Riktlinjen är föremål för regelbunden översyn och uppdateras minst en gång årligen.

3. Använda definitioner och begrepp

Begrepp	Förklaring
Klagomål	Ett klagomål definieras som att en kund till Bolaget i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt.
Klagande	En klagande är en fysisk eller juridisk person som lämnar in ett klagomål rörande investeringar eller tjänster i av Bolaget förvaltade fonder
Klagomålsansvarig	Den person inom Bolaget som är särskilt ansvarig för mottagande, hantering och information om klagomål
Kundklagomål	Ett klagomål från en samarbetspartner till Bolaget
Investerarklagomål	Ett klagomål från någon rörande investeringar eller tjänster i av Bolaget förvaltade fonder
Ledningen	Bolagets VD och chefer
Fonderna	Avser alla fonder som bolaget förvaltar som fondbolag eller förvaltare av alternativa investeringsprodukter

4. Principer för att hantera klagomål

Styrelsen i Bolaget har slagit fast följande principer som skall gälla för samtliga steg i hanteringen av klagomål från investerare:

- **Interna rutiner:** VD har styrelsens uppdrag att upprätta interna instruktioner för klagomålshantering. Av instruktionen ska den interna beslutsordningen för klagomålsärenden i Bolaget framgå. Instruktionen ska innehålla rutiner avseende information och uppföljning inom Bolaget om klagomålsärenden så att problem som kommer fram genom klagomålen kan åtgärdas.
- **Språk:** Den som lämnar ett klagomål skall kunna göra det på ett officiellt språk i det land eller område där Fonderna är registrerade för försäljning och distribution. Bolaget skall alltid erbjuda den Klagande att hantera klagomålet på svenska eller engelska språket. Bolaget skall behandla Klagomål som görs på ett annat av Europeiska Unionens språk på bästa möjliga sätt och sörja för översättning om tillämpligt och ska behandla sådana klagomål på engelska som inkommer på ett annat språk än svenska.
- **Kostnadsfritt:** Det skall inte vara förenat med några som helst kostnader att lämna klagomål för investerare.
- **Likabehandling:** Alla investerare skall behandlas lika och inkomna Klagomål skall behandlas rättvist och uppriktigt.
- **Effektivt, omsorgsfullt och professionellt agerande:** Bolaget skall behandla inkomna Klagomål från investerare på ett effektivt, omsorgsfullt och professionellt sätt. Klagomål skall behandlas utan onödigt dröjsmål och i enlighet med bolagets interna regler och myndighets föreskrifter. Klagomål skall behandlas sakligt och korrekt. Potentiella intressekonflikter skall i möjligaste mån undvikas och skall identifieras och hanteras där sådana ej kan undvikas. Alla identifierade intressekonflikter skall behandlas i enlighet med bolagets riktlinjer för intressekonflikter.
- **Dokumentation och kommunikation:** Bolaget skall, så snart ett Klagomål inkommit från en investerare dokumentera och registrera klagomålet i sin för ändamålet förda loggbok över klagomål. Den som lämnat ett Klagomål skall få en bekräftelse på att klagomålet mottagits och informeras om namn och position på den person inom Bolaget som kommer att ansvara för hanteringen av klagomålet för att möjliggöra kontakt med bolagets personal som hanterar Klagomål.
- **Enkelt språk:** Klagomål från investerare skall besvaras på ett enkelt och lättförståeligt sätt och komplexa uttryck eller facktermer skall i möjligaste mån undvikas. Klagomål skall besvaras på svenska eller engelska språket, beroende på vad som bedöms vara enklast för den klagande att förstå.
- **Skyndsam hantering:** Bolaget ska sträva efter att svara på varje inkommit klagomål så snart som möjligt efter att klagomålet mottagits. Bolaget skall förse den klagande med ett svar utan onödigt dröjsmål.

- **Rapportering från tjänsteleverantörer:** När Bolaget delegerar tjänster till tredje part, till exempel portföljförvaltare, distributörer eller administratörer och kundregisteransvariga, ska Bolaget se till att avtal skrivs med sådana leverantörer så att Bolaget säkerställer att det får ta del av inkomna klagomål angående bolagets förvaltade fonder från tjänsteleverantören.
- **Intern rapportering:** Klagomål skall rapporteras effektivt och skyndsamt internt inom Bolaget till Ledningen och Styrelse. Om Bolaget ansvarar för en fond med en egen styrelse ska denna likaledes informeras.
- **Rapportering till ansvarig tillsynsmyndighet:** Bolaget skall informera tillsynsmyndigheten i Sverige och i andra jurisdiktioner till vilka Bolaget utför sina tjänster om vem som är bolagets klagomålsansvarige.

5. Hantering av kundregister

Bolaget kan delegera hanteringen av kundregister till tredje part. För de allra flesta fonder i Sverige kommer Bolaget emellertid självt att vara ansvarig för kundregistret. När Bolaget delegerar ut tjänster till andra leverantörer än Bolaget självt, skall Bolaget se till att det alltid levereras tjänster till Bolaget som har investerarnas bästa intresse som första prioritet.

Tjänsteleverantörer till Bolaget kommer alltid att vara tvungna att ha sin egen godkända klagomålshanteringsriktlinje. Sådana riktlinjer måste alltid vara åtminstone likvärdiga med bolagets egna standarder och rutiner för hantering av klagomål från investerare. Detta för att undvika att en investerare i bolagets förvaltade fonder har en sämre utgångspunkt för att lämna in klagomål till en tredje part för Bolaget, än om Bolaget hade hanterat processen och ansvaret för kundregistret självt. När Bolaget delegerar ut tjänster till leverantörer sker det alltid med juridiskt bindande avtal och med upprättandet av ett serviceavtal. I serviceavtalet specificerar Bolaget vilka standarder som gäller för kundklagomål. Serviceavtalet garanterar att Bolaget får kännedom om inlämnade klagomål som gäller de av Bolaget förvaltade fonderna.

5.1 Kontroll av klagomålshantering hos anlitade tjänsteleverantörer

När Bolaget anlitar tjänsteleverantörer är alla tjänster föremål för regelbunden kontroll och översyn. Bolaget övervakar de tjänster som är förknippade med inlämnandet av klagomål och särskilt av anlitade distributörer, försäljare och plattformar i bolagets distributionsnätverk för sina förvaltade fonder. Kontrollerna är till för att säkerställa att alla inlämnade klagomål kommer Bolaget tillhanda och att klagomål hanteras på ett för Bolaget tillfredsställande sätt. Kontroller ska utföras med hänsyn tagen till omfattning och vidd såväl som geografisk spridning av distributionsnätverket.

Resultatet av utförda kontroller för tjänster utförda av tredje part rapporteras internt till Ledningen, VD och Styrelse, som tillämpligt.

6. Bolagets klagomålshanteringsfunktion

För att försäkra sig om att Bolaget alltid hanterar Klagomål på ett systematiskt och regelrätt sätt har Bolaget utnämnt en särskild befattningshavare som ansvarig för Klagomål och för hanteringen av dessa - Klagomålsansvarig. För hantering av klagomål av bolagets klagomålshanteringsfunktion gäller nedanstående:

6.1 Identifiering och registrering av inkomna klagomål

- **Identifiering:** Den Klagomålsansvarige för Bolaget erhåller samtliga inkomna ärenden och gör en bedömning av vad som kan anses vara ett klagomål och vilka ärenden som inte är klagomål. När Bolaget har delegerat tjänster till tredje part tillser Bolaget och dess Klagomålsansvarige att det inkommer rapporter om inlämnade Klagomål som rör bolagets förvaltade fonder till Bolaget från tjänsteleverantörer utanför Bolaget. Rapporteringen till Bolaget skall vara ordnad så att Klagomål kan behandlas skyndsamt och enligt bolagets regler.
- **Registrering:** Den Klagomålsansvarige ser till att en loggbok över alla Klagomål, även potentiella, förs. Loggboken skall innehålla datum för mottagande, konversation med den som klagat och de åtgärder som vidtagits inklusive uppgifter om vidare eskalering av ärendet inom Bolaget samt de lösningar eller ersättning Bolaget beslutat om.

6.2 Hantering av klagomål

- **Lösningsorienterat:** En grundläggande princip i klagomålshanteringen är att den Klagomålsansvarige skall ha en dialog med den enhet inom Bolaget eller bolagets tjänsteleverantörer som träffas av det inlämnade klagomålet för att finna en lösning på det problem den Klagande uttryckt. I samtliga fall skall den Klagomålsansvarige vara den huvudsakliga företrädaren för Bolaget och skall assistera internt eller externt för att finna en skyndsamt lösning på det klagomål som lämnats in.
- **Ursprung till problemet:** Den Klagomålsansvarige skall regelbundet analysera inkomna Klagomål för att identifiera ursprung till inlämnade klagomål för att kunna identifiera systematiska problem eller fel som orsakar Klagomål. Den Klagomålsansvarige skall också i möjligaste mån försöka definiera förebyggande åtgärder för att förhindra att klagomål uppstår eller återkommer.
- **Intern information:** Den Klagomålsansvarige rapporterar om alla ärenden som klassificerats som Klagomål till bolagets ledning och i förekommande fall Styrelsen.
- **Information till den Klagande:** Den Klagomålsansvarige skall sträva efter att skyndsamt bekräfta till den Klagande att Klagomålet emottagits. Bolaget skall besvara inkomna Klagomål med en föreslagen lösning inom en månad från att Klagomålet mottagits. Om den som lämnat in ett klagomål till Bolaget inte bedöms kunna få ett uttömmande svar inom 14 dagar från mottagandet av klagomålet ska Bolaget informera den klagande om detta och ge en uppskattning om när ett uttömmande svar kan beräknas vara klart.

6.3 Eskalering av Klagomål

I de fall en investerare inte är nöjd med behandlingen eller föreslagna lösning på problemet som Klagomålet rör, skall den Klagomålsansvarige se till att ärendet eskaleras vidare inom Bolaget upp till bolagets ledning eller Styrelse. Möjligheten att överklaga eller uttrycka missnöje med den föreslagna lösning och tillvägagångssätt för att eskalera ärendet vidare inom Bolaget skall den Klagomålsansvarige informera om. Informationen om tillvägagångssätt och namn och kontaktuppgifter till den person som ärendet hänvisats till tillhandahålls kostnadsfritt för den som klagar.

Den Klagomålsansvarige ska också informera en Klagande om möjligheten att vända sig till andra institutioner utanför Bolaget för att få vägledning och råd gällande Klagomål, till exempel till:

- Allmänna reklamationsnämnden
- Konsumenternas Bank och Finansbyrå
- Kommunala konsumentvägledningen

Internt inom Bolaget har ärenden som inte kan lösas av den Klagomålsansvarige följande väg:

- Första nivån: Regelefterlevnadsansvarige/ Klagomålsansvarig
- Andra nivån: VD
- Tredje nivån: Styrelsen

6.4 Dokumentation

All hantering av Klagomål skall ske skriftligen inom Bolaget och bevaras i fem år. Dokumentationen av klagomålsärenden ska vara sådan att det i efterhand går att följa hanteringen av ett ärende.

7. Möjlighet att lämna in ett klagomål

Följande sätt bör vara tillgängliga för att inge klagomål.

- Telefonsamtal till Klagomålsansvarig
- E-post (complaints@isec.com)
- Brev (Att Klagomålsansvarig)
- Fax

8. Information till kund på hemsida

På Bolagets hemsida ska följande framgå.

Denna riktlinje eller hur kunden kostnadsfritt kan ta del av den. I det senare fallet ska även en övergripande och för kunden och ändamålet relevant summering av riktlinjen framgå. Kunden ska vidare informeras om hur denne lämpligen framför klagomål till Bolaget, hur ett ärende vid ett för kunden negativt beslut kan föras vidare inom Bolaget, och hur Bolaget handlägger sådana ärenden. Kunden ska också informeras om de möjligheter som finns att vända sig till den Kommunala konsumentvägledningen och Konsumenternas Bank och Finansbyrå. Kunden ska även informeras om möjligheten att få ärendet prövat av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) eller av allmän domstol. Vidare ska det framgå av hemsidan på vilka språk ett klagomål kan lämnas.

9. Uppgifter till Finansinspektionen

Bolaget ska informera Finansinspektionen om vem som är Klagomålsansvarig och att Finansinspektionen kan kontakta denne när det gäller institutets klagomålshantering. Eventuella förändringar ska skyndsamt meddelas till Finansinspektionen

Bilagor

Dokument	Beskrivning
--	---