Riktlinje för

# Klagomålshantering

iSEC

# Innehållsförteckning

1 Inledning ..... 3
2 Syfte ..... 3
3 Använda definitioner och begrepp ..... 4
4 Principer för att hantera klagomål ..... 4
5 Hantering av kundregister ..... 5
5.1 Bolaget kan delegera hanteringen av andelsägarregister till annan part. ..... 5
5.1.1 Kontroll av klagomålshantering hos uppdragstagare ..... 5
6 Bolagets Klagomålshanteringsfunktion ..... 5
6.1 Identifiering och registrering av inkomna klagomål ..... 6
6.2 Hantering av klagomål ..... 6
6.3 Eskalering av klagomål ..... 6
6.4 Dokumentation ..... 7
7 Möjlighet att lämna in ett klagomål ..... 7
8 Information på hemsidan ..... 7
9 Uppgifter till Finansinspektionen ..... 7

# 1 Inledning

Bolaget strävar efter 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.

Bolaget tillhandahåller sina tjänster lokalt på den svenska marknaden och gränsöverskridande till Luxemburg. Av 12 kap. i Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:9) om värdepappersfonder framgår att ett fondbolag ska fastställa interna regler för hantering av klagomål från investerare. Motsvarande kravföljer av tillämpliga luxemburgska regelverk. Mot bakgrund av att Bolaget tillhandahåller tjänster både i Sverige och gränsöverskridande till Luxemburg har Bolaget valt att offentliggöra sin klagomålsriktlinje på svenska och engelska. Riktlinjen beaktar därför såväl svenska som luxemburgska regulatoriska krav avseende klagomålshanteringRiktlinjen har etablerats mot bakgrund av följande regler, lagar och förordningar:

- Lag (2004:46) om värdepappersfonder
- Lag (2013:561) om förvaltare av alternativa investeringsfonder
- Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:9) om värdepappersfonder
- Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:10) om förvaltare av alternativa investeringsfonder
- CSSF Regulation No. 10-04
- CSSF Regulation No. 16-07 relating to out-of-court complaint resolution
- CSSF Circular 17/671 (as amended)

# 2 Syfte

Syftet med den här riktlinjen är att definiera principer för hur klagomål och annan återkoppling hanteras av Bolaget. När Bolaget delegerar tjänster till andra företag, behåller dock Bolaget hela ansvaret för samtliga fonder som Bolaget förvaltar.

Denna riktlinje ska tillämpas på alla investerare i samtliga fonder som Bolaget förvaltar. Riktlinjen ska 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 ska finnas tillgänglig för samtlig personal på Bolaget och information om klagomålshantering i enlighet med denna riktlinje ska publiceras på Bolagets hemsida så att alla investerare i Bolagets fonder kan ta del av den.

# 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 |
| Klagomål från investerare | Ett Klagomål från en samarbetspartner till Bolaget eller en andelsägare. |
| 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 ska gälla för samtliga steg i hanteringen av Klagomål:

- **Språk:** Den som lämnar ett Klagomål ska kunna göra det på ett officiellt språk i det land där Fonderna är registrerade för marknadsföring eller distribution. Bolaget ska alltid erbjuda den klagande att kommunicera på svenska eller engelska. Klagomål som inkommer på andra officiella språk inom Europeiska Unionen ska hanteras på bästa möjliga sätt. Vid behov ska Bolaget ombesörja översättning. Den fortsatta handläggningen får ske på engelska om inte annat bedöms lämpligt med hänsyn till den klagandes behov.

- **Kostnadsfritt:** Investerare ska kunna lämna Klagomål utan kostnad.

- **Likabehandling:** Alla investerare ska behandlas lika. Inkomna Klagomål ska handläggas rättvist, objektivt och konsekvent oavsett investerarens storlek, geografiska hemvist eller relation till Bolaget.

- **Effektivt, omsorgsfullt och professionellt agerande:** Bolaget ska behandla inkomna Klagomål från investerare effektivt, omsorgsfullt, sakfullt och professionellt. Klagomål ska handläggas utan onödigt dröjsmål och i enlighet med bolagets interna regler samt tillämpliga lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter. Potentiella intressekonflikter ska identifieras, dokumenteras och hanteras enligt Bolagets riktlinjer för intressekonflikter.

- **Dokumentation och kommunikation:** Bolaget ska utan dröjsmål dokumentera och registrera Klagomålet i sitt register för klagomål. Den Klagande ska få en bekräftelse på att klagomålet

mottagits och informeras om vem som ansvarar för hantläggningen av ärendet och hur kontakt kan tas med med denna person.

- **Enkelt språk:** Klagomål från investerare ska besvaras på ett enkelt och lättförståeligt sätt och komplexa uttryck eller facktermer ska i möjligaste mån undvikas. Klagomål ska besvaras på svenska eller engelska, 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 ska förse den klagande med ett svar utan onödigt dröjsmål.

- **Rapportering från uppdragstagare:** När Bolaget delegerar tjänster till tredje part, till exempel portföljförvaltare, distributörer eller administratörer och kundregisteransvariga, ska Bolaget se till att avtal skrivs med sådana uppdragstagare så att Bolaget säkerställer att det får ta del av inkomna klagomål angående Bolagets förvaltade fonder från uppdragstagaren.

- **Intern rapportering:** Klagomål ska 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 ska informera tillsynsmyndigheten i Sverige och i andra jurisdiktioner till vilka Bolaget utför sina tjänster om vem som är Bolagets klagomålsansvarige.

# 5 Hantering av kundregister

## 5.1 Bolaget kan delegera hanteringen av andelsägarregister till annan part.

När Bolaget delegerar uppgifter till annan part, ska Bolaget se till att det delegerade uppdraget alltid utförs med andelsägarnas bästa intresse som första prioritet.

### 5.1.1 Kontroll av klagomålshantering hos uppdragstagare

När Bolaget delegerar uppgifter är utförande av uppdraget och uppdragstagaren föremål för regelbunden kontroll och översyn. Bolaget övervakar de uppgifter 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 Uppdragstagare rapporteras till vd och Styrelsen samt berörda kontrollfunktioner.

# 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, Klagomålsansvarig, som ansvarig för Klagomål och för hanteringen av dessa. Bolaget har utnämnt vd till Klagomålsansvarig. För hantering av Klagomål av gäller nedanstående:

## 6.1 Identifiering och registrering av inkomna klagomål

- Identifiering: Den Klagomålsansvarige för Bolaget erhåller samtliga inkomna ärenden och gör en bedömning om ärendet är att betrakta som ett Klagomål.

- Registrering: Den Klagomålsansvarige ser till att ett register förs över alla Klagomål. Registret ska innehålla datum för mottagande, konversation med den Klagande och de åtgärder som vidtagits.

## 6.2 Hantering av klagomål

- Lösningsorienterat: En grundläggande princip i Klagomålshanteringen är att Klagomålsansvarige ska ha en dialog med den enhet inom Bolaget eller Bolagets uppdragstagare som träffas av det inlämnade Klagomålet. I samtliga fall ska den Klagomålsansvarige vara den huvudsakliga företrädaren för Bolaget och ska assistera internt eller externt för att finna en skyndsam lösning på det Klagomål som lämnats in.

- Ursprung till problemet: Den Klagomålsansvarige ska analysera inkomna Klagomål för att identifiera ursprung till inlämnade Klagomål för att kunna identifiera systematiska problem eller fel. Den Klagomålsansvarige ska 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 koncernens ledning och Styrelsen.

- Information till den Klagande: Den Klagomålsansvarige ska utan onödigt dröjsmål bekräfta att Klagomålet mottagits. Bekräftelse bör normalt lämnas inom fem dagar från mottagandet. Bolaget ska handlägga Klagomål skyndsamt och sträva efter att att lämna ett slutligt svar så snart omständigheterna medger. Om ett slutligt svar inte kan lämnas inom 14 dagar från mottagandet ska den Klagande informeras om orsaken till fördröjningen samt få information om den fortsatta handläggningen och en uppskattning av när ett slutligt svar kan förväntas. Ett slutligt svar ska lämnas utan onödigt dröjsmål och senast inom en månad från mottagandet av Klagomålet, om inte särskilda omständigheter motiverar längre handläggnignstid.

## 6.3 Eskalering av klagomål

I de fall en Klagande inte är nöjd med Bolagets ställningstagande eller föreslagna lösning ska den Klagomålsansvarige informera om möjligheten att begära förnyad prövning av ärendet. Den Klagande ska även informeras om hur en sådan begäran görs samt till vem den ska riktas.

Den Klagomålsansvarige ska också informera den Klagande om möjligheten att vända sig till externa instanser utanför Bolaget för att få vägledning, rådgivning eller tvistlösning, exempelvis:

- Allmänna reklamationsnämnden (ARN)
- Konsumenternas Bank- och Finansbyrå
- Kommunal konsumentvägledning

Intern eskaleringsordning:

- Första nivån: Vd/Klagomålsansvarig
- Andra nivån: Styrelsen

### 6.4 Dokumentation

All hantering av Klagomål dokumenteras 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)

## 8 Information på hemsidan

På Bolagets hemsida ska information om Bolagets klagomålshantering finnas tillgänglig. Informationen ska omfatta de huvudsakliga principerna för klagomålshantering.

Av informationen ska framgå:

- hur Klagomål kan lämnas till Bolaget,
- på vilka språk klagomål kan lämnas,
- hur Bolaget handlägger Klagomål,
- möjligheten att begära en förnyad prövning av ett ärende,
- kontaktuppgifter till den Klagomålsansvarige,
- möjligheten att vända sig till externa instanser,

Informationen ska vara lättillgänglig, tydlig och utformad på ett sätt som gör det enkelt för investerare att förstå hur Klagomål kan framföras och hanteras.

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. Eventuella förändringar ska skyndsamt meddelas till Finansinspektionen.