

Riktlinjer för hantering av klagomål

2023-05-30

CB Fonders ("Bolaget") VD är klagomålsansvarig vilket innebär att VD är ansvarig för hantering av klagomål.

Detta dokument beskriver Bolagets riktlinjer och rutiner för klagomålshantering inom Bolaget.

Enligt artikel 26 i Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565 ska ett värdepappersinstitut införa, tillämpa och upprätthålla effektiva och transparenta riktlinjer och rutiner för hantering av klagomål som tas emot och vilka åtgärder som vidtagit för att lösa dem.

Med klagomål avses i ett enskilt ärende framfört konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål liksom ej heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden.

Klagomålsansvarig ansvarar för kontakten mellan Bolaget och Finansinspektionen beträffande information och frågor som rör Bolagets klagomålshantering.

Den klagomålsansvarige ansvarar för att Bolaget har väl fungerande rutiner för uppföljning av inkomna klagomål samt för registrering och arkivering av klagomål. Den klagomålsansvarige ansvarar även för utredningen av klagomålen.

Kontaktinformation till Bolagets klagomålsansvarige skall finnas tillgänglig på Bolagets hemsida. Av informationen skall det även framgå hur Bolagets process för klagomålshantering ser ut samt hur kunden skall gå tillväga för att kontakta Bolaget i händelse av ett sådant ärende.

Övergripande policy

Bolagets klagomålshantering skall vara snabb, rättvis och ske med tillämpning av enhetliga normer. Bolagets anställda skall bemöta kunden på ett sätt som stämmer överens med vad som är angivet i detta dokument.

Information till eventuella nya kunder

Innan en affärsförbindelse ingås skall kunden informeras om Bolagets hantering av klagomål, om vem som är Bolagets klagomålsansvarige och hur kunden skall framställa klagomål.

Vid hantering av ett klagomål ska Bolaget lämna information till kunden på ett tydligt, enkelt språk som är begripligt.

Ett klagomål ska besvaras utan onödigt dröjsmål. Bolaget ska informera kunden om Bolagets inställning till klagomålet. Om klagomålet avvisas skall kunden få en skriftlig motivering till varför klagomålet avvisats.

Kunden skall om denne är konsument informeras om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen.

Bolaget skall upplysa sina kunder om möjligheten att få en tvist prövad hos allmän domstol eller hos Allmänna reklamationsnämnden om kunden är konsument.

Rutinerna är som följer:

om/när ett klagomål inkommer per mail, brev, fax eller telefon informeras samtliga i personalen per e-mail av vd som är ansvarig för hantering av klagomål.

Kunden uppmanas att komma in med en skriftlig redogörelse för de omständigheter och/eller det handlande som orsakat kundens klagomål. Detta gäller särskilt i de fall där klagomålen är av sådan karaktär att det inte går att reda ut vid en första kontakt med kunden.

Efter intern utredning över vad som hänt och Bolagets ställningstagande i frågan, utgår ett svar till den klagande per brev eller e-mail.

Om ärendet leder till fortsatt klagomål informeras såväl ordförande som bolagets jurist, dvs Jan Malmgren och Christoffer Saidac, samt Carl Bernadotte som företrädare för moderbolaget, för samråd om hur ärendet ska handläggas.

VD sparar såväl mail, brev, fax samt interna memo avseende alla ärenden, såväl på Bolagets server som i speciell pärm för ändamålet. Dokumentation av ärenden ska sparas i pärm på kontoret under minst 5 år. Ärendena klassificeras enligt 3 kategorier: 1) Missnöje med förvaltningsresultat 2) Missnöje med service 3) Övriga ärenden.

Såväl skriftliga som muntliga klagomål skall registreras snarast efter det att de inkommit till företaget. Vid muntliga klagomål skall informationen dokumenteras av berörd handläggare och överlämnas till klagomålsansvarig.

Kunden skall erhålla svar snarast möjligt. Om svar ej kan ges inom 14 dagar skall företaget underrätta kunden om skälet till detta samt när svar kan förväntas. Kommunikationen mellan parterna skall i första hand ske skriftligen på ett för kunden effektivt och korrekt sätt. Om kunden upplever missnöje med det beslut som har fattats skall Bolaget även lämna tydlig information om vart kunden kan vända sig för att få ärendet prövat av annan instans.

Samtliga klagomålsärenden skall dokumenteras så att det i efterhand tydligt går att följa hanteringen av ett ärende.

Regler för hantering av klagomål ska, minst en gång per år, föredras för styrelsen och vid behov fastställas på nytt.

Uppföljning och intern rapporteringsrutin

Klagomålsansvarig svarar för att företagets ledning kontinuerligt erhåller information kring nya och pågående klagomålsärenden.

Klagomålsansvarig skall, i förekommande fall, kvartalsvis göra en sammanställning över inkomna klagomål och lämna sammanställningen till funktionen för regelefterlevnad.

Klagomålsansvarig skall informera styrelsen om principiellt intressanta klagomål och de eventuella åtgärder som vidtagits med anledning av förekommande klagomål för att minska risken för ett återupprepande.

Funktionen för regelefterlevnad

Funktionen för regelefterlevnad ska analysera klagomål och uppgifter om hantering av klagomål i syfte att säkerställa att Bolaget identifierar och hanterar eventuella risker eller frågor.

Funktionen för regelefterlevnad ska även följa upp att klagomålen har hanterats i enlighet med dessa riktlinjer.

Rapportering

Bolaget ska till Finansinspektionen rapportera information om klagomål och hantering av klagomål i enlighet med vid var tid gällande regler avseende sådan rapportering.

Detta regeldokument fastställdes vid styrelsemöte 2011-05-03. Det fastställs på nytt vid ändringar i innehållet samt minst en gång per år. Senaste gången det fastställdes var vid styrelsemöte 2023-05-30.