



CAPTOR

# Riktlinjer för klagomålshantering

Fastställda av styrelsen för Captor Investment Management AB den 14 december 2017, för ikraftträdande den 3 januari 2018

## 1. Tillämpningsområde och syfte

Riktlinjerna reglerar klagomålshandlingen hos för Captor Investment Management AB, org. nr 556970-2243 ("Bolaget"), såväl inom Bolaget som i relation till enskilda kunder. Riktlinjerna gäller för samtliga kunder i Bolagets verksamhet.

Dessa riktlinjer ska följas när en kund i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hur Bolaget har hanterat en finansiell tjänst. Syftet med riktlinjerna är att klagomålshandlingen ska bedrivas på ett effektivt och ändamålsenligt sätt samt i enlighet med gällande regler. Samtliga berörda anställda ska informeras om dessa riktlinjer, och sedan fortlöpande utbildas i hur Bolaget ska hantera klagomål.

## 2. Hur kunden ska bemötas

En kund som framför klagomål ska bemötas på ett respektfullt och sakligt sätt. Detta gäller även om klagomålet är ogrundat. En utgångspunkt vid handlingen av kunders klagomål är att ingen hänsyn ska tas till irrelevanta faktorer såsom kundens ursprung eller kön etcetera. Lika fall ska behandlas enhetligt.

## 3. Handläggning och beslutsordning av klagomål

Rollen som klagomålsansvarig ("Klagomålsansvarig") har Helena Norstedt, som ansvar för funktionen för regelefterlevnad.

Den verkställande direktören ska bistå Klagomålsansvarig, bl.a. genom att löpande lämna rapport om eventuella inkomna klagomål samt förslag till åtgärd till Klagomålsansvarig. Samma information ska utan dröjsmål rapporterats vidare till styrelsen.

Klagomål ska primärt riktas till den Klagomålsansvarige. Om någon av Bolagets medarbetare tar emot ett klagomål från kund ska medarbetaren hänvisa kunden till Klagomålsansvarig samt vidarebefordra klagomålet till denne.

Klagomålsansvarig ska utreda klagomålet, vilket normalt sett sker genom att denne ber kunden att inkomma med en skriftlig redogörelse för de omständigheter och/eller för det handlande som orsakat kundens klagomål. Synpunkter inhämtas därefter från den verkställande direktören eller rådgivare. Eventuellt ställs kompletterande frågor till kund.

Klagomålsansvarig ska i samråd med den verkställande direktören besluta om lämplig åtgärd beträffande inkomna klagomål.

Ett ärende med anledning av ett klagomål ska hanteras skyndsamt. Om inget svar kan ges inom 14 arbetsdagar ska den klagande inom denna tid informeras om hur handläggningen fortskrider, orsaken till tidsutdräkten samt när ett ställningstagande kan förväntas.

Sedan ett ärende har utretts av den Klagomålsansvarige ska denne, om kundens klagomål inte vinner gehör, meddela kunden det negativa beslutet. Detta bör normalt sett (eller om kunden begär det) ske skriftligen. Kunden ska då upplysas om möjligheten av att föra ärendet vidare till annan instans.

Om, enligt den Klagomålsansvariges bedömning, Bolaget antingen bör utge ersättning, eller kunden på annat sätt få helt eller delvis rätt, ska den klagomålsvarige avge en rekommendation som tillställs den verkställande direktören. Denne fattar sedan det slutgiltiga ställningstagande samt tillser att kunden i förekommande fall får ersättning eller på annat sätt får sin rätt tillgodosedd. Den verkställande direktörens beslut meddelas normalt sett kunden genom den Klagomålsansvariges försorg.

#### **4. Analys, registrering och dokumentation m.m.**

Klagomålsansvarig ska minst en gång årligen, om fler än ett klagomål inkommit,

a) analysera orsakerna till enskilda klagomål för att identifiera de underliggande orsaker som ofta ger upphov till den typen av klagomål,

b) överväga om sådana underliggande orsaker också kan påverka andra processer och produkter, även om de inte direkt har blivit föremål för klagomål,

c) åtgärda de underliggande orsakerna, i fall det anses lämpligt.

Inkomna klagomål ska registreras i ett centralt register, och ärendena ska dokumenteras på ett sådant sätt att det i efterhand går att följa hanteringen av ett ärende. Dokumentationen ska bevaras i minst tio år.

#### **5. Information till kund**

Kunden ska 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. Kunden ska även informeras om möjligheten att få ärendet prövat av Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) eller av allmän domstol. Den nämnda informationen ska finnas på Bolagets hemsida.

#### **6. Uppgifter till finansinspektionen**

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

#### **7. Bolagets uppföljning av klagomålshanteringen**

Klagomålsansvarig ska tillse att information om klagomålen genom den ansvariges försorg sprids inom Bolaget så att de problem som framkommit genom klagomål ska åtgärdas och så att motsvarande situationer kan undvikas i framtiden. Klagomålsansvarig ska också se till att Bolaget på annat sätt drar nytta av de erfarenheter som kan göras av framförda klagomål.

---