

Captor Fund Management AB

## RIKTLINJER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

---

<b>Fastställd av</b>	Styrelsen
<b>Datum</b>	2020-03-02
<b>Senast fastställd</b>	2019-11-05
<b>Fastställs</b>	Vid behov men minst årligen
<b>Rättslig grund</b>	FFFS 2013:10
<b>Ansvarig uppdatering</b>	VD

## **1 TILLÄMPNINGSSOMRÅDE OCH SYFTE M.M.**

Av 12 kap. 12 § Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:10) om förvaltare av alternativa investeringsfonder framgår att 12 kap. Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:9) om värdepappersfonder rörande klagomålshantering också ska gälla för en AIF-förvaltare som förvaltar specialfonder. Mot denna bakgrund har Captor Fund Management AB ("Bolaget") i egenskap av AIF-förvaltare och fondbolag fastställt följande riktlinjer för klagomålshantering.

Riktlinjerna reglerar klagomålshanteringen 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 klagomålshanteringen 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 hanteringen 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 AV KLAGOMÅL INKLUSIVE BESLUTSORDNINGEN I SÅDANA ÄRENDEN**

Rollen som klagomålsansvarig ("Klagomålsansvarig") innehar Helena Norstedt.

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 rapporteras vidare till styrelsen.

Klagomål ska primärt riktas till den Klagomålsansvarige. Om någon annan 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 lämplig funktion eller den verkställande direktören alternativt en extern rådgivare som till exempel en advokatbyrå. Eventuellt ställs kompletterande frågor till kund.

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

Sedan ett ärende har utretts av den Klagomålsansvarige ska denne, om kundens klagomål inte vinner gehör och föranleder att Bolaget exempelvis ska utge ersättning, 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.

I annat fall – 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 ställningstagandet 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.

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

#### **4 REGISTRERING OCH DOKUMENTATION M.M.**

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 och Konsumenternas Bank- och finansbyrå. 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 och att Finansinspektionen kan kontakta denne när det gäller institutets klagomålshantering. Eventuella förändringar ska skyndsamt meddelas till Finansinspektionen.

## **7 BOLAGETS UPPFÖLJNING AV KLAGOMÅLSHANTERING**

Captors funktion för regelefterlevnad ska, utöver att handlägga klagomålen, även analysera dem. Syftet med analysen är att säkerställa att eventuella risker eller frågor identifieras och hanteras i verksamheten framöver.

Klagomålsansvarig ska, genom funktionen för regelefterlevnads kvartalsvisa rapportering, till styrelsen rapportera antalet framställda klagomål och redogöra för hur klagomålen har följts upp och hanterats.

Klagomålsansvarig ska tillse att information om klagomålen genom den ansvariges försorg sprids inom Bolaget så att:

- i) de problem som framkommit genom klagomålen kan åtgärdas,
- ii) motsvarande situationer kan undvikas i framtiden, och att
- iii) Bolaget på annat sätt drar nytta av de erfarenheter som kan göras av framförda klagomål.