

Riktlinje för

# Klagomålshantering

## 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	Kontroll av klagomålshantering hos uppdragstagare.....	5
6	Bolagets Klagomålshanteringsfunktion.....	6
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 till kund på hemsida .....	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. 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 ska 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 2013:10
- Lagen om värdepappersfonder 2004:46
- Lagen 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 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 **med säte i Sverige** 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. 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
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:

- **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 ska kunna göra det på ett officiellt språk i det land eller område där Fonderna är registrerade för försäljning och distribution. Bolaget ska alltid erbjuda den klagande att hantera klagomålet på svenska eller engelska språket. Bolaget ska 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 ska inte vara förenat med några som helst kostnader att lämna klagomål för investerare.
- **Likabehandling:** Alla investerare ska behandlas lika och inkomna klagomål ska behandlas rättvist och uppriktigt.
- **Effektivt, omsorgsfullt och professionellt agerande:** Bolaget ska behandla inkomna klagomål från investerare på ett effektivt, omsorgsfullt och professionellt sätt. Klagomål ska behandlas utan onödigt dröjsmål och i enlighet med bolagets interna regler och myndighets föreskrifter. Klagomål ska behandlas sakligt och korrekt. Potentiella intressekonflikter ska i möjligaste mån undvikas och ska identifieras och hanteras där sådana inte kan undvikas. Alla

identifierade intressekonflikter ska behandlas i enlighet med Bolagets riktlinjer för intressekonflikter.

- **Dokumentation och kommunikation:** Bolaget ska, 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 ska 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 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 tjänster utförda av tredje part rapporteras internt till Ledningen, vd och Styrelse, om 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, klagomålsansvarig, som ansvarig för klagomål och för hanteringen av dessa. Bolaget har utnämnt vd till 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.
- **Registrering:** Den Klagomålsansvarige ser till att en loggbok över alla klagomål, även potentiella, förs. Loggboken ska 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 ska ha en dialog med den enhet inom Bolaget eller bolagets uppdragstagare som träffas av det inlämnade klagomålet för att finna en lösning på det problem den klagande uttryckt. 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 regelbundet analysera inkomna klagomål för att identifiera ursprung till inlämnade klagomål för att kunna identifiera systematiska problem eller fel som orsakar klagomål. 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 bolagets ledning och i förekommande fall Styrelsen.
- **Information till den klagande:** Den Klagomålsansvarige ska sträva efter att skyndsamt bekräfta till den klagande att klagomålet emottagits. Bolaget ska 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 klagande inte är nöjd med behandlingen eller föreslagen lösning på problemet som klagomålet rör, ska den Klagomålsansvarige se till att ärendet eskaleras vidare inom Bolaget eller dotterbolaget upp till Bolagets ledning eller Styrelse. Den Klagomålsansvarige ska informera den klagande om möjligheten att överklaga eller uttrycka missnöje med den föreslagna lösning och tillvägagångssätt för att eskalera ärendet vidare inom Bolaget. Informationen om tillvägagångssätt och namn och kontaktuppgifter till den person som ärendet hänvisats till tillhandahålls kostnadsfritt för den klagande.

Den Klagomålsansvarige ska också informera den 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 omedelbart följande hantering:

- Första nivån: Regelefterlevnadsansvarige/ Klagomålsansvarig
- Andra nivån: vd
- Tredje 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)
- 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