



9 - RIKTLINJER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

Antagna av styrelsen för Alfa Invest AB den 20 november 2016,
uppdaterade 14 dec 2017, 2 januari 2018

1 TILLÄMPNINGSSOMRÅDE OCH SYFTE M.M.

Dessa riktlinjer har upprättats mot bakgrund av artikel 26 Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565 av den 25 april 2016.

Riktlinjerna reglerar klagomålshanteringen hos Alfa Invest AB ("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 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 etc. Lika fall ska behandlas enhetligt.

3 HANDLÄGGNING AV KLAGOMÅL INKLUSIVE BESLUTSORDNINGEN I SÅDANA ÄRENDEN

Ansvarig för klagomål ("Klagomålsansvarig") är den verkställande direktören.

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 den verkställande direktören eller rådgivare. Eventuellt ställs kompletterande frågor till kund.

Klagomålsansvarig ska 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. Eftersom rollerna Klagomålsansvarig och Verkställande Direktör i dagsläget innehavs av samma person sker ovanstående i en förkortad process.

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.

Information om klagomål ska enligt rutin i samband med styrelsemöten, alternativt vid behov rapporteras vidare till styrelsen.

4 REGISTRERING OCH DOKUMENTATION M.M.

Inkomna klagomål ska hanteras av den Klagomålsansvarige samt ska översändas till Bolaget för registrering i ett centralt register, ärendena ska dokumenteras av Bolaget på ett sådant sätt att det i efterhand går att följa hanteringen av ett ärende. Klagomålsansvarige ansvarar därför för att översända all relevant information och allt relevant underlag till Bolaget. Dokumentationen ska bevaras i minst tio år. Verkställande direktör ansvarar för att dokumentering av inkomna klagomål sker på ett korrekt sätt.

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 även informeras om de möjligheter

som finns att vända sig till den Kommunala konsumentvägledningen. Därutöver ska kunden 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 KLAGOMÅLSHANTERINGEN

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.
-