

Författare

Emelie Antonisen

Dokumentansvarig

Emelie Antonisen

Policy för klagomålshantering

Legal grund:	FFFS 2013:9 om värdepappersfonder FFFS 2013:10 om förvaltare av alternativa investeringsfonder
Dokumentet ska godkännas av:	

Ovan beslutas av styrelsen, utom dokumentansvarig som utses av vd och författare, som utses av dokumentansvarig.

Författare

Emelie Antonisen

Dokumentansvarig

Emelie Antonisen

Innehållsförteckning

1.	Inledning.....	3
1.1	Bakgrund och syfte.....	3
1.2	Omfattning och ikraftträdande	3
1.3	Kommunikation och införande.....	3
1.4	Roller och ansvar	3
2.	Riktlinjer för klagomålshanteringen.....	3
3.	Definitioner.....	3
4.	Instruktion för klagomålshanteringen.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
4.1	Befogenheter och ansvar	Fel! Bokmärket är inte definierat.
4.2	Medarbetares/klagomålshandläggares ansvar.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
4.3	Klagomålsansvariga på länsförsäkringsbolagen.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
4.4	Centralt klagomålsansvarig i fondbolaget.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
5.	Hantering av klagomål.....	4
5.1	Klagomålshänvisning	4
5.2	Registrering och dokumentation av klagomål.....	4
5.3	Fritextfält.....	5
5.4	Uppföljning av klagomål och rapportering.....	5
6.	Utbildning.....	5
7.	Information till kund på kontoren och hemsidor.....	5
8.	Efterlevnad	5
9.	Ändringar	5

Författare

Emelie Antonisen

Dokumentansvarig

Emelie Antonisen

2. Inledning

2.1 Bakgrund och syfte

Finansinspektionen har utfärdat allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23). Mot bakgrund av nämnda regler har styrelsen i Länsförsäkringar Fondförvaltning AB (publ), fondbolaget, antagit följande policy för klagomålshantering och kundkontakter vid klagomål.

2.2 Omfattning och ikraftträdande

Polycyn gäller hantering av klagomål från kund i fondbolaget. Polycyn träder i kraft dagen då styrelsen fastställer den.

2.3 Kommunikation och införande

Dokumentansvarig ansvarar för att tillse att relevanta delar av, och medarbetare inom, fondbolaget informeras om denna policy. I övrigt ska denna policy kommuniceras till verksamheten genom publicering i Länsman eller motsvarande ledningssystem för styrdokument.

2.4 Roller och ansvar

Roller och ansvar inom klagomålshanteringen framgår under avsnitt 3.

3. Riktlinjer för klagomålshanteringen

En väl fungerande klagomålshantering är av största vikt för fondbolaget. Samtliga klagomål som rör fondbolaget ska hanteras enligt denna policy. Förutom att kunderna ges möjlighet att få sina intressen tillgodosedda vill fondbolaget i största möjliga utsträckning utnyttja inkomna klagomål som informationskälla angående eventuella problem kring fondbolagets rutiner och dess produkter. Fondbolaget ska därefter utforma rutiner som leder till att uppkomna problem kan åtgärdas och förebyggas. Inkomna klagomål ska besvaras sakligt och korrekt utan onödig tidsutdräkt. Hantering av klagomål ska präglas av god affärssed, konsekvent agerande och rättvis behandling av kundintressen vid intressekonflikt.

4. Definitioner

Klagomål

Med klagomål avses att en av fondbolagets kunder i ett enskilt ärende muntligen eller skriftligen framför konkret missnöje över hanteringen av en av fondbolagets tjänster eller produkter. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte utgöra klagomål och inte heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden. Klagomålet kan ha framförts direkt till fondbolaget eller till bolag/part som handhar utlagd verksamhet.

Centralt klagomålsansvarig

Klagomålsansvarig för Länsförsäkringar Fondförvaltning AB (publ) är person som utsetts av fondbolagets vd.

Författare

Emelie Antonisen

Dokumentansvarig

Emelie Antonisen

5. Hantering av klagomål

Ett klagomål ska handläggas skyndsamt och omsorgsfullt samt besvaras snarast på ett sakligt, korrekt och prestigelöst sätt. Detta innebär att kostnaden för hantering och störningar i den enskilda eller allmänna kundrelationen beaktas. Svaret ska meddelas skriftligen om kunden så önskar. Det är särskilt viktigt att beakta kundens intresse av att få ett snabbt besked för att kunden exempelvis ska kunna säkra bevisning och företa ekonomiska dispositioner med anledning av klagomålet.

Om ett resultat på klagomålet inte kan lämnas inom 14 dagar från det att klagomålet tagits emot ska kunden inom denna tid få skriftligt besked om att klagomålet tagits emot, vem som handlägger det samt besked om när ett svar kan påräknas. Sådan information ska även lämnas vid skriftväxling som påbörjats inom de 14 dagarna, om resultatet på klagomålet inte kan lämnas inom de 14 dagarna.

Om ett klagomål inte kan tillmötesgå ska kunden få en motivering till avslagsbeslutet. Motiveringen ska vara skriftlig om kunden så önskar och innehålla en klagandehänvisning enligt p. 4.1. Om svar lämnas muntligen till kund ska det dokumenteras i klagomålsakten av handläggaren. Detta gäller även om klagomålet inte lett till avslag.

5.1 Klagomålshänvisning

Om klagomålet inte kan tillmötesgå ska klagomålshandläggaren säkerställa att kunden får skriftlig information om vilka omprövningsalternativ som finns både inom fondbolaget och utanför fondbolaget. Klagomålshänvisningen ska ange att kund kan vända sig till centralt klagomålsansvarig i fondbolaget och vilken möjlighet som finns att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden. Klagomålshandläggaren ska även lämna information om den rådgivning som kan fås av Konsumenternas Bank- och finansbyrå.

5.2 Registrering och dokumentation av klagomål

Klagomålshandläggare ska löpande och utan dröjsmål registrera kundklagomål i ett särskilt klagomålsregister. Uppgifter ska registreras tydligt och detaljerat så att senare uppföljning genom statistikinsamling eller redovisning på annat sätt är möjligt. Rapportering ska ske av påbörjat ärende oavsett om ärendet avslutats eller inte. Har kund erhållit ekonomisk kompensation ska även detta registreras.

Centralt klagomålsansvarig har till uppgift att föra ett centralt register över klagomål. Det särskilda registret ska utgöra underlag för t ex den rapportering som sedan ska fullgöras enligt punkt 4.3.

Utredning i ett klagomålsärende samt handlingar som upprättas med anledning av klagomålet ska sparas i det aktuella ärendets akt. Dokumentationen ska vara sådan att det i efterhand går att följa hanteringen av ärendet. Dokumentationen ska bevaras enligt fondbolagets gällande arkiveringsregler.

Författare

Emelie Antonisen

Dokumentansvarig

Emelie Antonisen

5.3 Fritextfält

Vid handläggning av ett klagomål ska inte mer uppgifter än vad som är nödvändigt anges i fritextfält, särskilt gäller detta beträffande känsliga personuppgifter som t.ex. uppgifter om hälsa, medlemskap i fackförening, ras/etniskt ursprung, politiska eller religiösa åsikter eller sexuell läggning liksom beträffande integritetskänsliga uppgifter som t.ex. uppgifter om lön och andra inkomstförhållanden och uppgifter som omfattas av fondsekretess. Adressuppgifter eller andra uppgifter som ger ledning till var en person med skyddad identitet kan finnas ska heller inte anges. Även brottsuppgifter ska undvikas att nämnas. Brottsuppgifter får bara registreras om det är nödvändigt för att rättsliga anspråk ska kunna fastställas, göras gällande eller försvaras i ett enskilt fall, eller om behandlingen avser enstaka uppgifter och är nödvändig för att till polisen anmäla misstanke om brott. Någon annan registrering av brottsuppgifter får inte förekomma.

5.4 Uppföljning av klagomål och rapportering

Centralt klagomålsansvarig ska löpande följa rapporteringen i klagomålsregistret. Centralt klagomålsansvarig ska följa upp klagomålsprocessen genom att använda underlaget till att identifiera eventuella brister och systematiska felaktigheter i handläggning, produkter, försäljning, information mm. Eventuella felaktigheter som upptäcks ska åtgärdas genom rättelse eller förebyggande åtgärder inom respektive enhet.

Centralt klagomålsansvarig ska rapportera inkomna klagomål till fondbolagets vd samt ledning. Därutöver ska rapportering ske till fondbolagets styrelse en gång per år oavsett om klagomål inkommit eller ej.

6. Utbildning

Samtliga medarbetare i fondbolaget ska fortlöpande få utbildning i klagomålshantering.

7. Information till kund på kontoren och hemsidor

På fondbolagets webbplats på lfab.se ska det finnas information om hur kunden ska göra för att framställa ett fondbolagsrelaterat klagomål.

8. Efterlevnad

Vd ansvarar för att detta dokument efterlevs och att det finns kontroller i verksamheten som säkerställer efterlevnaden. Funktionen för regelefterlevnad ansvarar för kontroll av regelefterlevnaden. Styrelsen ska följa upp styrningen och den interna kontrollen genom Internrevision.

9. Ändringar

Ändringar och avsteg från denna policy ska beslutas av fondbolagets styrelse. Policyn ska behandlas av styrelsen minst en gång per år, även om inga ändringar ska beslutas.