



Riktlinjer för klagomålshantering

Investerum AB

556693-7495

&

Investerum Pension KB

969683-3913

Riktlinjer för klagomålshantering

Dessa riktlinjer fastställdes av styrelsen för Investerum AB ("Bolaget") 2017-03-29. Styrelsen för Bolaget skall pröva och fastställa dessa riktlinjer minst en gång per år.

Inledning

Dessa riktlinjer har tagits fram i enlighet med Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23, 7 kap. FFFS 2007:16).

Riktlinjerna berör samtlig personal inom Bolaget och avser klagomål där en kund på ett eller annat sätt framför konkret missnöje med en av Bolaget utförd finansiell tjänst och där den klagande (kunden/motparten) inte anser att Bolaget tillmötesgått dennes krav eller begäran om rättelse.

Klagomålshantering

Klagomålsansvarig

Klagande skall i första hand vända sig till sin respektive rådgivare för att om möjligt hantera ärendet direkt mellan kund och rådgivare. De ärenden som löser sig hos respektive rådgivare anses inte som klagomål och kommer ej heller att registreras som klagomål.

Om ett ärende inte kan hanteras vid direktkontakt mellan rådgivare och kund, skall den klagande vända sig till Bolagets klagomålsansvarige som är ansvarig för att hantera och dokumentera till Bolaget inkomna klagomål. Vid längre tids frånvaro skall ställföreträdande person utses för att tillgodose att nedan specificerade regelverk efterföljs.

Skriftlig eller muntligt klagomål skall framföras till

Bolag: Investerum AB
Titel: Klagomålsansvarig, Gunnar Åkerman
Adress: Humlegårdsgatan 20, 1tr.
114 46 STOCKHOLM
Telefon: 08-522 984

Information till kund

Innan en affärsförbindelse ingås ska kunden informeras om Bolagets hantering av klagomål, om vem som är Bolagets klagomålsansvarig och hur kunden skall framställa kla-

gomål. Om klagomålet avvisas av Bolaget ska kunden informeras om motiveringen till detta. Sådan information skall lämnas skriftligen om kunden begär det.

Kunden ska informeras, i den utsträckning det är tillämpligt, om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen.

Behandling av klagomål

Samtliga inkomna klagomål skall behandlas tillbörligt med omsorg, saklighet, effektivt och korrekt och, om klagande begär det, i en handling eller annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för klagande.

Samtliga i Bolaget verksamma rådgivare, skall alltid vid rådgivning, förvaltning och/eller affärsavslut informera kunden om Bolagets regelverk kring klagomål, samt vem som är ansvarig och var denna kan nås.

Samtliga berörda parter i Bolaget skall ha uppdaterad information om hur klagomålshandling hanteras i Bolaget. Ledningen i Bolaget skall fortlöpande vid behov, dock minst en (1) gång per år gå igenom/revidera rutinerna avseende klagomålshandlingen.

Dokumentering/registrering

Alla muntliga och skriftliga inkomna klagomål skall dokumenteras/registreras med vilka som är parter, tid, datum och ort, verifikationsnummer samt en sammanfattning av vad som sagts och vad som skall åtgärdas.

Lagring av information

All information rörande ett klagomål skall dokumenteras/registreras.

Handläggningstid

Alla till Bolaget inkomna klagomål skall vara dokumenterade och besvarade till klagande part snarast möjligt, dock senast 14 dagar efter klagomål inkommit till Bolaget.

Skulle detta inte ske, skall Bolaget informera klagande om handläggningen av ärendet och samtidigt ange den preliminära handläggningstiden samt anledningen till att klagomålet inte kan besvaras omgående. Bolaget skall beakta det intresse som klagande kan ha, av att få ett snabbt besked för att kunna säkra bevisning, eller företa ekonomiska dispositioner med anledning av klagomålet.

Motivering av beslut

Bolaget skall alltid informera den klagande om skälen till tagna beslut. Om klagande begär det, skall informationen lämnas i en handling eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för klaganden.

Uppföljning

Klagomålsansvarig skall efter varje enskilt fall kontrollera och dokumentera med klagande part att ärendet är sluthanterat.

Vid varje ordinarie styrelsemöte skall verkställande direktören eller compliance officer rapportera samtliga väsentliga klagomål. Tillsammans med rapporteringen skall även lämnas en redogörelse för de åtgärder som eventuellt har vidtagits.

Tillgänglighet av information angående klagomålsärenden

Bolaget skall alltid tillhandhålla lättillgänglig information angående tillväggångssätt vid klagomål via Bolagets hemsida. Samma information skall gå att finna i förköpsinformationen.

Ansvarsförsäkring

Investerum AB har tecknat en ansvarsförsäkring avseende ren förmögenhetsskada hos Markel International Insurance Company Ltd samt kompletterande försäkring för försäkringsförmedling tecknad hos QBE Insurance (Europe) Ltd via SFM (Svenska försäkringsförmedlares förening). Investerum Pension KB har enligt lag ansvarsförsäkring vid försäkringsförmedling och fondandelsförmedling. Ansvarsförsäkringen är tecknad via SFM hos QBE Insurance (Europe) Ltd, filial Sverige, Sveavägen 9, 111 57 Stockholm, tel. +46 8 587 514 00. En kund som lidit skada kan rikta krav direkt mot QBE i den mån kunden inte erhållit ersättning av Bolagen. Krav direkt mot QBE ska ställas utan dröjsmål.

Vid försäkringsförmedling gäller följande: Försäkringen täcker skadeståndsskyldighet som kan uppstå i samband med försäkringsförmedling. Den högsta ersättning som kan betalas ut för en och samma skada är EUR 1 250 618. Den högsta ersättning som sammanlagt kan betalas ut under ett år uppgår till EUR 2 501 742 om antalet förmedlare högst uppgår till 10. Om antalet fysiska förmedlare högst uppgår till 20 är försäkringsbeloppet för försäkringsperioden maximalt EUR 3 751 854. Om antalet fysiska förmedlare överstiger 20 är försäkringsbeloppet för försäkringsperioden maximalt EUR 5 002 742. Vid fondandelsförmedling och investeringsrådgivning om fondandelar gäller följande. Försäkringen täcker skadeståndsskyldighet som kan uppstå i samband med fondandelsför-

medling eller investeringsrådgivning om fondandelar. Den högsta ersättning som kan betalas ut per skada är EUR 500 000 och den högsta ersättning som sammanlagt kan betalas ut under ett år är EUR 750 000.

Vid rådgivning om och förmedling av finansiella instrument utfört av anknutna ombud (vid var tid registrerade hos FI och Bolagsverket) till Investerum AB gäller följande: Investerum AB ansvarar för ren förmögenhetsskada som kan uppstå om förmedlaren uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter.
