



Riktlinjer för klagomålshantering

Investerum AB

(556693-7495)

(Avseende värdepappersrörelse & försäkringsdistribution)

&

Investerum Pension KB

(969683-3913)

(Avseende försäkringsdistribution)

1. Bakgrund och gränsdragning

Bakgrund

Mot bakgrund av bestämmelserna i Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter ("**Allmänna råden**"), Artikel 26 i Kommissionens delegerade förordning (EU) nr 2017/565 av den 25 april 2016 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU vad gäller organisatoriska krav och villkor för verksamheten i värdepappersbolag och definitioner för tillämpning av det direktivet ("**Delegerade förordningen**"), reglerna i 4 kap. 15 § lag (2018:1219) om försäkringsdistribution ("**FDL**") samt 10 kap. Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2018:10) om försäkringsdistribution ("**Försäkringsföreskriften**") har styrelsen i Investerum AB, ("**Bolaget**") beslutat att anta följande riktlinjer ("**Riktlinjen**"). Dotterbolaget Investerum Pension KB är en försäkringsförmedlare och har fastställt följande riktlinjer vad avser sin verksamhet, dvs. försäkringsdistribution. När nedan refereras till "Bolaget" avses således där tillämpligt också Investerum Pension KB.

Gränsdragning

FDL har i stora delar utformats med förebild i MIFID. Syftet är bl.a. att så långt möjligt åstadkomma en likartad reglering av rådgivning på finansmarknadsområdet så att kunden inte ska behöva mötas av olika regler för finansiell rådgivning beroende på val av tjänst. Bolagets huvudsakliga investeringstjänster bedrivs operationellt dagligen ihop med Bolagets försäkringsdistribution och en och samma rådgivare hanterar således oftast såväl kundskyddsregler i LVM som i FDL. Ställningstagandet som lagstiftaren gjort när det gäller gränsdragningen mellan reglerna i FDL och LVM är att FDL bör vara tillämplig när en försäkringsförmedlare tillhandahåller försäkringsdistribution som innebär att förmedlaren utför tjänster som motsvarar investeringstjänster när det gäller finansiella instrument som utgör investeringsalternativ inom en livförsäkring. Det innebär således att det inte ställs något krav på att en försäkringsförmedlare ska vara ett värdepappersinstitut för att få tillhandahålla sådana tjänster. När det gäller tillhandahållande av investeringstjänster utan anknytning till en försäkring, gäller bestämmelserna i LVM för sådan verksamhet.

2. Allmänt

Riktlinjernas omfattning

Riktlinjerna berör samtlig personal inom Bolaget och avser klagomål där en kund eller någon annan som är direkt berörd av Bolagets tjänster på ett eller annat sätt framför konkret missnöje med en av Bolaget utförd finansiell tjänst eller utförd försäkringsdistribution och som inte kan anses vara av ringa betydelse för kunden samt där den klagande (kunden/motparten) inte anser att Bolaget tillmötesgått dennes krav eller begäran om rättelse.

3. Klagomålshantering

Klagomålsfunktion och 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 klagomålsfunktion som leds av klagomålsansvarig. Klagomålsansvarig 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: Investorum AB
Titel: Klagomålsansvarig, Gunnar Åkerman
Adress: Humlegårdsgatan 20
114 46 STOCKHOLM
Telefon: 08-522 984 00

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

Bolaget ska även ha information tillgänglig på sin webbplats om hur en kund som är konsument kan få vägledning hos Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Försäkringsbyrå, konsumentverket (Hallå konsument) samt genom den kommunala konsumentvägledningen.

Information till klagande om tvistelösning

Bolaget ska upplysa en klagande om möjligheten att få en tvist prövad i ett etablerat tvistlösningsorgan utanför domstol och vilket sådant tvistlösningsprogram som är aktuellt i det enskilda fallet (Bolaget hänvisar härvid till ARN). Bolaget ska även upplysa den klagande om möjligheten att väcka talan i allmän domstol.

Informationen ska lämnas senast i samband med att Bolaget helt eller delvis avslår ett klagomål. Bolaget ska när den lämnar information om tvistlösning på något annat sätt än skriftligt ge information till den klagande om att den har rätt att även få informationen skriftligt.

Bolagen har valt att ha ovan information lätt tillgängligt på sin websida samt i Förköpsinformation.

5. 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.

6. 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.

7. Lagring av information

All information rörande ett klagomål skall dokumenteras/registreras.

8. 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.

9. Motivering av beslut och tillgänglighet

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.

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

10. 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 2 501 236 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 fondandelsförmedling 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 uppsåtligt eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter.

11. Ansvarsområde och kontroll

Allmänt

Varje anställd har alltid ett ansvar för att följa de rutiner som följer av Instruktionen och att vid var tid hålla sig informerad om rutinerna som följer av densamma.

Ansvarig person

Klagomålsansvarig har det löpande ansvaret för att reglerna avseende intressekonflikter följs i verksamheten.

Uppföljning och kontroll

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

Compliancefunktionen

Compliance har ansvaret i andra linjen för att kontrollera att Instruktionen efterlevs inom Bolaget. I syfte att underlätta för arbetet med Instruktionen och revideringen av densamma ska försvarslinje ett tillsammans med Compliancefunktionen säkerställa att Instruktionen ses över årligen och uppdateras vid behov.

Vid behov av uppdateringar av Instruktionen ska första försvarslinje med stöd av Compliancefunktionen förbereda och lägga fram skriftliga förslag till ledningen i Bolaget och Styrelsen.

Compliance ska analysera klagomål och uppgifter om hantering av klagomål för att säkerställa att de identifierar och hanterar eventuella risker eller frågor. Vid varje ordinarie styrelsemöte skall verkställande direktören eller Compliancefunktionen rapportera samtliga väsentliga klagomål. Tillsammans med rapporteringen skall även lämnas en redogörelse för de åtgärder som eventuellt har vidtagits.

12. Formalia

Översyn och fastställande

Klagomålshanteringsstrategin i denna instruktion ska vid var tid ge tydlig och aktuell information om Bolagets hantering av klagomål. Denna instruktion skall utvärderas och antas årligen av Styrelsen, eller oftare om omständighet så påkallar.

Beslutsforum	Rättslig grund	Ändringar i korthet	Datum	Version
Styrelsen	Allmänna råden, Delegerade förordningen FDL Försäkringsföreskriften		Antagen 2018-09-28	1.0