

POLICY FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

FE Fonder AB, 559271-5436

Fastställd av:	Styrelsen
Datum:	20/6-2025
Fastställs:	Årligen eller oftare vid behov
Tidigare godkänd:	31/12-2023
Tillgänglighet:	Informationsklass Öppen. Tillgänglig för samtliga anställda på Bolagets server.
Rättslig grund:	12 kap. 1 § FFFS 2013:9, 12 kap. 12 § FFFS 2013:10 samt FFFS 2002:23
Tillämpningsområde:	Samtliga anställda
Ägare:	Ansvarig för funktionen för regelefterlevnad

1 INLEDNING

1.1 Bakgrund och syfte

Policyns syfte är att säkerställa att FE Fonder AB (org. nr. 559271–5436) ("Bolaget") har effektiva samt väl fungerande interna regler vad gäller klagomålshantering och då även uppfyller krav för externa regelverk. Policyn är upprättad i enlighet med finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering vad gäller finansiella tjänster till konsumenter, finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:9) om värdepappersfonder och finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:10) om förvaltare av alternativa investeringsfonder.

Processen vid hantering av klagomål kommer också behandlas i denna policy. Denna process ska finnas tillgänglig eller tillhandahållas alla investerare, kostnadsfritt.

2 DEFINITIONER

Uttrycken nedan ska ha följande betydelse:

LVF - Lagen (2004:46) om värdepappersfonder.

LAIF - Lagen (2013:561) om förvaltare av alternativa investeringsfonder.

FFFS 2002:23 - Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter.

FFFS 2013:9 - Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:9) om värdepappersfonder.

FFFS 2013:10 - Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:10) om förvaltare av alternativa investeringsfonder.

Externt Regelverk - Skyldigheter som följer av LVF, LAIF och andra författningar, EU-lagstiftning, förordningar, föreskrifter från Finansinspektionen och andra myndigheter samt relevanta rekommendationer från europeiska värdepappersmyndigheten (ESMA).

Internt Regelverk - Policydokument, instruktioner, rutiner, metoddokument eller andra skriftliga dokument som fastställts av Bolagets styrelse och/eller VD och genom vilken verksamheten i Bolaget styrs.

Klagomål - Konkret missnöje som en kund framför till Bolaget med anledning av Bolagets agerande inom ramen för fondverksamheten i ett enskilt ärende. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål liksom ej heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden.

3 ANSVAR

3.1 Styrelsen

Styrelsen har det övergripande ansvaret för att Bolaget har både en snabb och effektiv hantering och process av klagomål. I de fall som klagomålen kan betraktas som utav väsentlig betydelse enligt "Policy för hantering och rapportering av händelser av väsentlig betydelse", alternativt om ärendet

gäller ett belopp som överstiger beloppsgränsen som står i avsnitt 4 ska styrelsen informeras och fatta beslut om åtgärder.

Styrelsen ska även utse en ansvarig för hantering av klagomål, en Klagomålsansvarig.

3.2 Klagomålsansvarig

Styrelsen har utsett Fredrik Skoglund till Klagomålsansvarig. Denne ska handlägga klagomålsärenden och även besluta om lämplig åtgärd vad gäller inkomna klagomål i enlighet med avsnitt 4. Denne ansvarar även för att alla anställda får information och utbildningen i frågor rörande klagomålshanteringen. Klagomålsansvarig ser även till att dokumentera klagomål enligt policyn.

I de fall där klagomålet berör klagomålsansvarig ska styrelsen ta hand om ärendet.

Klagomålsansvarig informerar styrelsen om att de ska fatta beslut ifall händelsen är av väsentlig betydelse eller gäller ett ärende med belopp över beloppsgränsen i avsnitt 4.

3.3 Anställda

Alla anställda ska följa denna policy samt rapportera eventuella klagomål till klagomålsansvarig.

4 HANDLÄGGNING AV KLAGOMÅL

4.1 Allmänna principer

Kunder med klagomål ska uppmanas att skicka detta skriftligt via brev eller e-post till klagomålsansvarig. Skulle ärendet vara utav enkel karaktär kan det tas över telefon och noteras av personen som mottagit klagomålet och därefter sända det till klagomålsansvarig.

Klagomål ska besvaras sakligt och korrekt inom 14 dagar. Vid kravställan från kund om att få svaret skriftligt ska det göras. Skulle klagomålet inte kunna besvaras inom 14 dagar ska kunden inom 14 dagar ändå få information om ärendets vidare handläggning. Är kunden en fysisk person ska denne få information om att den kan få vägledning av Konsumenternas bank- och finansbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen.

Skulle klagomålsansvarig mena att klagomålet ej kan tillmötesgå ska kunde informeras om detta skriftligen. Där ska även stå varför klagomålet ej kan tillmötesgå och information om hur kunden kan föra ärendet vidare i Allmänna reklamationsnämnden eller i allmän domstol.

Uppgifter om klagomål och de åtgärder som vidtagits för att avhjälpa dem ska dokumenteras och bevaras.

Om åtgärden Bolaget ger till kund överstiger 20 000 kronor ska klagomålsansvarig istället lämna över ärendet till styrelsen som fattar beslut innan kunden informeras.

4.2 Klagomålshanteringsprocess

Klagomålsansvarig ska hantera klagomål enligt följande:

1. Klargöra vad klagomålet gäller och ta reda på eventuella åtgärder kund föreslår.

2. Meddela kund direkt om mottagande av klagomålet samt skriftligen meddela när svar väntas komma och då även bifoga Bolagets allmänna principer för klagomålshantering.
3. Klagomålsansvarig ska utreda klagomålet utförliga och sätta upp eventuella intervjuer med berörd personal i Bolaget. Under denna utredning ska klagomålsansvarig gå enligt praxis på marknaden.

Kräver klagomålsansvarig mer än 14 dagar att utreda ska besked om det komma skriftligen till kund med besked om när svar kan väntas komma. Där ska förklaring till fördröjningen finnas med och ifall kunden är en fysisk person ska denne få information om att den kan få vägledning av Konsumenternas bank- och finansbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen.

4. Klagomålsansvarig ska svara kunden klagomålutförligt o så tydligt som möjligt.
Är kunden ej nöjd med beskedet, alternativt om klagomålet ej kan tillmötesgå ska kunden informeras om varför och att denne kan före ärendet vidare i Allmänna reklamationsnämnden alternativt allmän domstol.

5 UPPFÖLJNING AV KLAGOMÅL

Klagomålsansvarig ska ta ansvar att vidta åtgärder för att förhindra liknande situationer i framtiden. I fallen där klagomålet innebär en kostnad över 20 000 kronor för Bolaget ska dessa åtgärder ges som förslag till styrelsen.

Ett register ska föras av klagomålsansvarig där följande ska framgå:

- kunds namn,
- en kortfattad beskrivning av klagomålet,
- Bolagets ställningstagande,
- eventuell överenskommelse med kund beträffande klagomålet,
- interna åtgärder som vidtagits med anledning av klagomålet,
- skriftlig korrespondens med kund, samt
- uppgift om när klagomålet inkom och när ärendet avslutades.

Registret ska föras med beaktande av kraven i dataskyddsförordningen (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter).

6 ARKIVERING

Klagomålsansvarig ska ansvara för att följande handlingar arkiveras av Bolaget:

- Samtliga klagomål som inkommit till klagomålsansvarig.
- Rapporter till styrelsen avseende uppföljning.

7 RAPPORTERING INTERNT

Varje kvartal ska klagomålsansvarig framställa en skriftlig rapport till styrelsen med klagomålen som inkommit det kvartalet. Rapporten ska innehålla en kortfattad beskrivning av klagomålen, Bolagets ställningstagande, eventuell överenskommelse med kunder beträffande klagomålen och interna åtgärder som vidtagits med anledning av klagomålen.

8

UPPDATERING OCH FASTSTÄLLANDE AV POLICY

Policyn ska revideras vid behov samt minst en gång per år, detta även om inga ändringar genomförs. Revideringen ansvarar funktion för regelefterlevnad för.

Policyn ska fastställas av styrelsen.