

## BFS - RIKTLINJER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

<i>Antagen av:</i>	Styrelsen i B & P Fund Services AB
<i>Datum:</i>	2018-09-27
<i>Ersätter (om aktuellt):</i>	Riktlinjer för klagomålshantering, 2018-03-23
<i>Innehållsansvarig:</i>	Head of Legal
<i>Info. säkerhetsklassificering:</i>	Konfidentiell

### 1. INLEDNING

Dessa riktlinjer är antagna av styrelsen för B & P Fund Services AB ("**bolaget**", "**BFS**") i enlighet med *artikel 26 i Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU vad gäller organisatoriska krav och villkor för verksamheten i värdepappersföretag, och definitioner för tillämpning av det direktivet om värdepappersrörelse, samt Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution (FFFS 2018:10).*

Klagomål från kunder ska hanteras på sätt som följer av dessa riktlinjer.

Med klagomål avses att en kund, eller någon annan som är direkt berörd av försäkringsdistribution, till BFS framför konkret missnöje i ett enskilt fall som är hänförligt till försäkringsdistributionen och som inte kan anses vara av ringa betydelse för kunden. Med klagomål avses vidare att en kund är missnöjd med en finansiell tjänst eller produkt hos bolaget och där det framgår att kunden anser att bolaget inte tillmötesgått ett krav eller en begäran om rättelse i fråga om tjänsten. Allmänna synpunkter, generella missnöjesyttringar och missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden anses i detta sammanhang inte som klagomål.

### 2. ANSVAR

Chefen för Legal är klagomålsansvarig för bolaget och har det övergripande ansvaret för att klagomål hanteras korrekt, effektivt och i enlighet med dessa riktlinjer ("**Klagomålsansvarig**").

Ytterst ansvarig för klagomålsärenden är bolagets verkställande direktör.

### 3. INFORMATION TILL FINANSINSPEKTIONEN

Verkställande direktören hos bolaget ska se till att Finansinspektionen är informerad om vem hos bolagets som inspektionen kan hänvisa missnöjda personer till.

Verkställande direktören hos bolaget ska vidare se till att snarast anmäla till Finansinspektionen om en klagomålsansvarig person byts ut. Anmälningen ska lämnas via Finansinspektionens webbtjänst för försäkringsdistribution på myndighetens webbplats och på det sätt som närmare anvisas där.

#### **4. INFORMATION TILL EN KUND OM KLAGOMÅLSHANTERING**

Bolaget ska informera en kund om dels hur bolaget hanterar klagomål, dels om vem som är klagomålsansvarig person. Informationen ska göras tillgänglig dels på bolagets kontor samt på den externa webbplatsen. Det ska framgå av informationen hur kunden kostnadsfritt kan framföra ett klagomål till bolaget.

Bolaget ska också ha information tillgänglig kontoret eller på den externa webbplatsen om hur en kund, som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, kan få vägledning hos Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumentverket (Hallå konsument) samt genom den kommunala konsumentvägledningen.

Information ska på begäran från en kund lämnas skriftligt till denne.

#### **5. RUTINER AVSEENDE INFORMATION MED MERA**

Den anställda hos bolaget som tar emot ett klagomål från en kund ska omedelbart anteckna ankomstdatum och därefter överlämna ärendet till Klagomålsansvarig samt informera sin närmaste chef. Även klagomål som mottas via e-mail ska vidarebefordras till Klagomålsansvarig.

Klagomålsansvarig ska registrera ärendet i bolagets klagomålsregister samt bevara dokumentation i pärmen "Kundklagomål". Klagomålsansvarig ansvarar för uppföljning och intern vidareberapportering av klagomålen.

Klagomålsansvarig ska:

- tillse att ansvarig person inom berört affärsområde informeras om handläggningen av varje klagomål inom dennes ansvarsområde,
- bevaka huruvida klagomål har sin grund i bristfälliga rutiner inom bolagets verksamhet eller generellt bristande kunskap och anmäla detta till ansvarig person, samt
- tillse att bolagets interna instruktioner uppdateras om brist eller behov av ändring däri uppdragas vid handläggningen av klagomål.

#### **6. RAPPORTERING**

Klagomålsansvarig ska löpande och till varje ordinarie styrelsemöte sammanställa och rapportera de klagomålsärenden som inkommit till bolagets styrelse samt även skicka rapporten för kännedom till chefen för Operational Risk respektive Compliance.

Bolagets verkställande direktör ska omgående informeras om samtliga klagomålsärenden. Om klagomålsärendet avser ett specifikt bolag för vilket BFS utför tjänster, ska klagomålsansvarig också omgående informera verkställande direktören för det bolaget.

#### **7. HANDLÄGGNINGSRUTINER**

Klagomål ska besvaras sakligt och korrekt utan onödigt dröjsmål. Skriftliga klagomål ska alltid besvaras skriftligen. I de fall ett muntligt framfört klagomål inte enkelt kan besvaras muntligen ska kunden ombes att skriftligen redogöra för sin ståndpunkt. Bolaget ska, när den svarar en klagande på annat sätt än skriftligt, informera den klagande om att den har rätt att även få sitt klagomål besvarat skriftligt.

Klagomålsansvarig ansvarar för ärendets utredning. Det åligger berörd anställd att bistå Klagomålsansvarig i den utsträckning som begärs. Klagomålsansvarig avgör, beroende på ärendets karaktär, vem som ska besvara detsamma.

Om svar inte kan ges inom 14 dagar bör den klagande inom den tiden informeras om handläggningen av klagomålet.

#### **8. MOTIVERING AV BESLUT**

Bolaget ska utreda ett klagomål så att samtliga relevanta fakta i ärendet klarläggs. Svaret ska utformas på ett enkelt och för den klagande tydligt sätt. Om svaret innebär ett avslag av eller endast delvis bifall till klagomålet, ska orsaken till detta framgå av svaret.

#### **9. BESVÄRSHÄNVISNING**

Om klagomål inte kan tillmötesgå ska kunden i bolagets svar informeras om vart denne kan vända sig om denne inte är nöjd med det besked som meddelats.

Bolaget ska när den lämnar information om tvistlösning på annat sätt än skriftligt, informera den klagande om att den har rätt att även få informationen skriftligt.

#### **10. BESLUTSORDNING / ATTESTRÄTT**

För det fall handläggaren av klagomålet finner att kundens krav helt eller delvis ska tillmötesgå ska beslut om eventuell kompensation till kunden fattas i enlighet med vad som föreskrivs i vid var tid gällande *Arbetsinstruktion för Verkställande direktören i B & P Fund Services AB*. Vid klagomål av principiell beskaffenhet ska VD alltid samråda med styrelsen innan kompensationsbeslut fattas.

VD fattar beslut i klagomålsärenden efter redogörelse av ärendet från klagomålsansvarig.

#### **11. KLAGOMÅLSREGISTER**

Klagomålsansvarig ansvarar för att det fortlöpande förs register över samtliga inkomna skriftliga klagomål. I registret ska anges uppgift om kundens namn, vad klagomålet avser, ankomstdatum samt datum för besvarande.

#### **12. DOKUMENTATION OCH ARKIVERING**

Dokumentationen av klagomålsärenden ska vara sådan att det i efterhand går att följa hanteringen av ett ärende.

Korrespondens samt material i varje klagomålsärende ska därför sparas i pärmen "Kundklagomål" som finns hos Klagomålsansvarig.

Avslutade ärenden ska arkiveras och bevaras i tre år, för det fall Klagomålsansvarig inte i enskilt fall beslutar om längre arkiveringstid.

#### **13. UPPFÖLJNING AV DENNA POLICY**

Funktionen för regelefterlevnad ansvarar för att policyn ses över i samråd med innehållsansvarig minst årligen. Därutöver ansvarar innehållsansvarig för att policyn uppdateras vid behov.