



## Riktlinjer och rutiner för hantering av klagomål

Denna instruktion har fastställts av styrelsen för Fundler AB vid styrelsemöte  
den 15/01 2020.

### 1 INLEDNING

Fundler ("Bolaget") ska införa, tillämpa och upprätthålla effektiva och transparenta riktlinjer och förfaranden för hantering av klagomål för snabb hantering av kunders eller presumtiva kunders klagomål. Bolaget ska även föra ett register över klagomål som tas emot och vilka åtgärder som vidtagits för att lösa dem enligt kap 10 FFFS 2018:10

Bolaget ska bedriva verksamheten så att så få klagomål som möjligt kan uppstå. Det är därför viktigt att ha riktlinjer på plats så att Bolaget har en väl fungerande klagomålshantering. Riktlinjerna ska utformas så att hanteringen sker utan onödig fördröjning, besvarandet är tydligt på ett enkelt språk som är begripligt och kunden blir väl informerad om hur ett klagomål framläggs till Bolaget.

### 2 DEFINITION

Med klagomål avses i denna instruktion att en kund i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt och där Bolaget inte kan tillmötesgå den klagandes krav. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål liksom ej heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse.

För Bolaget är klagomål oftast inte endast något negativt, det ger värdefull information om brister och problem där Bolaget kan ta till vara denna information för att utveckla och höja kvalitén.

### 3 KLAGOMÅLSANSVARIG

Klagomålsansvarig hos Bolaget är funktionen för regelefterlevnad, Johanna Hammarsten. Klagomålsansvarig ansvarar för att utbilda personal inom Bolaget om inkomna klagomål och dess hantering så att motsvarande situationer kan undvikas i framtiden och att de problem som framkommit genom klagomålen kan åtgärdas.

### 4 INFORMATION TILL KUND

I samband med att kunden signerar avtal med Bolaget, informeras kunden om Bolagets hantering av klagomål, vem som är klagomålsansvarig och hur kunden ska framställa klagomål. Informationen framgår även på Bolagets hemsida.

### 5 HANTERING AV KLAGOMÅL

Funktionen för hantering av klagomål ansvarar klagomålsansvarig/regelefterlevnad för och därmed ansvarar för utredning av alla klagomål. Om en kund inkommer med ett klagomål via



telefon ska den som tar emot telefonsamtalet uppmana kunden att inkomma med en skriftlig redogörelse till klagomålsansvarig och instruktion om klagomålshantering ska mailas till kunden. Redogörelsen bör innehålla omständigheterna för vad som orsakat klagomålet, en beskrivning om vad som har hänt och när samt om kunden önskar ställa ett anspråk mot Bolaget. När ett klagomål inkommer till Bolaget, via mail, chatt eller telefon, ska klagomålsansvarig direkt informeras.

Klagomål ska hanteras direkt utan onödig fördröjning. Bolaget ska ha största respekt för inkommande klagomål och besvara dessa så tydligt, enkelt och begripligt sätt så att kunden kan tillgodogöra sig informationen.

Klagomålet ska besvaras skriftligen till kundens registrerade mail. Behövs mer än 14 bankdagar för handläggningen ska klagomålsansvarig meddela detta till kunden och samtidigt ge ett nytt besked om när svar kan väntas, dock måste besvarande lämnas senast lämnas inom 35 dagar från det att Bolaget mottog klagomålet. Klagomålsansvarig måste också informera kunden om skälet till fördröjningen, samt besvara klagomålet skriftligen på ett tydligt och sakligt sätt så att kunden enkelt kan tillgodogöra sig informationen/uppgifterna i beskedet. Om klagomålet inte kan tillmötesgå ska kunden skriftligen informeras om sina möjligheter att få ärendet prövat på annat sätt och informeras om att vägledning kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå, [www.bankforsakring.konsumenternas.se](http://www.bankforsakring.konsumenternas.se) samt genom kommunala konsumentvägledningen, [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se).

Om Bolaget väljer att inte tillmötesgå kundens anspråk, ska kunden informeras om skälet till beslutet och att kunden kan vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), om denne är en fysisk person, eller till allmän domstol.

## **6 HANDLÄGGNINGSTIDER**

Klagomål skall besvaras snarast, varvid den klagandes intresse av att få ett snabbt besked särskilt ska beaktas. Om klagomålet inte kan besvaras inom 14 dagar skall den klagande inom nämnda tid skriftligen informeras om handläggningen av klagomålet samt när svar kan förväntas ges.

## **7 REGISTRERING OCH ARKIVERING**

När klagomål framförs ska mottagande person på Bolaget anteckna den klagandes namn, email och adress och registrera klagomålet elektronisk. För varje ärende ska det upprättas en akt. Handlingar som kommer in och upprättas i ärendet ska försees med notering om vilken dag det kom in. Ytterligare handlingar som kommer in och upprättas ska numreras i följd för att underlätta utredning och uppföljning. Klagomålsansvarig ansvarar för att all registrering och arkivering sköts. Efter avslutat klagomålsärende ska akten arkiveras hos Bolaget, klagomål där den klagandes begäran lämnats utan bifall ska arkiveras i 10 år, andra klagomål ska arkiveras i två år.

## **8 UPPFÖLJNING AV KLAGOMÅL**

Klagomålsansvarig/regelefterlevnad, ansvarar för att följa upp alla klagomålsärenden och tillse att eventuella förändringar av rutiner och processer genomförs och även utbildas



personal inom inkomna klagomål och dess hantering så att motsvarande situationer kan undvikas i framtiden och att de problem som framkommit genom klagomålen kan åtgärdas.

Klagomålsansvarig ska minst kvartalsvis eller vid behov, rapportera inkomna klagomål och dess hantering och utfall till styrelsen.

Beslut om ekonomisk kompensation till kund ska avgöras av styrelsen i samråd med VD och klagomålsansvarig.

## **9 PRÖVNING AV TVIST**

Vid prövning av tvister mellan Bolaget och Bolagets kunder skall Bolaget alltid sträva efter en snabb och effektiv handläggning av ärenden.