

	Policy för klagomålshantering		Rättslig grund
			FFFS 2007:16, FFFS 2002:23 samt fr.o.m. 3 januari 2018 Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565
Dokumentägare	Antagen datum	Upprättad av	Antagen av
Compliancefunktionen	2017-10-18	Compliancefunktionen	Styrelsen
Dokumenttyp	Publiceras	Ersätter	Version
Riktlinjer	Intranätet	2016-04-04	1.1

Policy för klagomålshantering

1. Allmänt

Med klagomål avses att en kund framfört ett konkret missnöje i ett enskilt ärende avseende en finansiell tjänst eller produkt.

Information till kunden om hur ett klagomål framställs samt till vem ska finnas lättillgängligt på Pepins Group AB ("Pepins") hemsida. Det ska även finnas hänvisning till andra instanser (såsom Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bankbyrå samt FI).

2. Instruktioner för anställda

2.1 Registrering

Den som tar emot ett klagomål ska anteckna klagomålet om det framförs muntligt. Kunden skall alltid uppmanas att framställa sitt klagomål skriftligt; via brev, fax eller e-post. Detta behövs dock inte om ärendet kan lösas i första telefonsamtalet av den som tar emot samtalet.

2.2 Handläggningsrutiner

Klagomålet ska anmälas till klagomålsansvarig som bedömer om klagomålet är berättigat och i så fall hur klagomålet fortsatt ska utredas. Ärenden som kan handläggas omedelbart av den som mottagit ärendet anmäls i efterhand till

1. Om den som mottagit klagomålet inte kan ta hand om ärendet eskalerar denne till klagomålsansvarige. Denne kan i sin tur diskutera ärendet vidare med VD och/eller styrelseordförande vid behov.
2. Om kunden påstår att den som mottagit klagomålet själv gjort fel ska någon annan handlägga ärendet; i första hand klagomålsansvarige, därefter VD.
3. Den som hanterar klagomålet ska lämna besked till kunden om hur den fortsatta handläggningen kan förväntas ske, och be att få återkomma om rättelse inte kan ske omgående på grund av klagomålets karaktär eller det eventuella felets beskaffenhet.
4. Är det uppenbart att ett klagomål är berättigat på grund av att ett fel begåtts, ska felet rättas till så fort som möjligt och en ursäkt framförs till kunden på lämpligt sätt. Om inte klagomålet resulterar i en omedelbar lösning ska följande rutiner iakttas:
 - Om svar inte kan ges inom 14 dagar måste den klagande inom den tiden informeras om handläggningen av klagomålet. Kunden ska därefter kontinuerligt hållas underrättad om var i processen dennes klagomål befinner sig.
 - Om den klagomålsansvarige gör bedömningen att klagomålet inte kan tillmötesgå ska den klagande få information om möjligheterna att föra ärendet vidare. Information ska lämnas om möjligheten att få ärendet prövat externt, t.ex. hos Allmänna reklamationsnämnden eller allmän domstol. Om kunden är en fysisk person ska denne dessutom informeras om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bankbyrå och genom den

kommunala konsumentvägledningen. Kunden ska även informeras om skälet till att klagomålet inte kunde tillgodoses.

2.3 Information till kund

Så snart utredningen av klagomålet är klar ska det besvaras sakligt samt skriftligt, om kunden begär det.

Slutreglering av eventuell ekonomisk kompensation ska äga rum i samband med avrapporteringen till kund. Kom ihåg att beakta eventuell kontrolluppgiftsskyldighet avseende kompensation.

2.4 Dokumentation och arkivering

Under ett utredningsarbete ska det föras anteckningar över samtal, möten, åtgärder samt annat som härrör ärendet. All dokumentation ska lämnas över till klagomålsansvarig som ansvarar för arkiveringen. Dokumentationen ska arkiveras under minst fem år.

3. Uppföljning

Klagomålsansvarig gör en sammanställning av klagomålen och redovisar dessa för styrelsen årligen. I denna redogörelse ska klagomålsansvarig även gå igenom klagomålen för att utröna om rutiner behöver ändras, regler ses över eller information till personal och kunder behöver förbättras.

4. Uppgift till Finansinspektionen

Klagomålsansvarige har det övergripande ansvaret för Pepins klagomålshantering och är kontaktperson gentemot Finansinspektionen rörande detta. Finansinspektionen kan hänvisa missnöjda kunder till klagomålsansvarige.

Klagomålsansvarig hos Pepins är Carl Johan Högbom.