Instruktion för klagomålshantering

Fastställd av styrelsen för Länsförsäkringar Fondförvaltning AB (publ) 2023-06-02

Innehållsförteckning

[*Inledning* 3](#_Toc143079986)

[Bakgrund och syfte 3](#_Toc143079987)

[Omfattning och ikraftträdande 3](#_Toc143079988)

[Kommunikation och införande 3](#_Toc143079989)

[1. Riktlinjer för klagomålshanteringen 3](#_Toc143079990)

[2. Definitioner 3](#_Toc143079991)

[3. Instruktion för klagomålshanteringen 4](#_Toc143079992)

[3.1 Befogenheter och ansvar 4](#_Toc143079993)

[3.2 Medarbetares/klagomålshandläggares ansvar 4](#_Toc143079994)

[3.3 Klagomålsansvariga på länsförsäkringsbolagen 5](#_Toc143079995)

[3.4 Centralt klagomålsansvarig i fondbolaget 5](#_Toc143079996)

[4. Hantering av klagomål 6](#_Toc143079997)

[4.1 Klagomålshänvisning 6](#_Toc143079998)

[4.2 Registrering och dokumentation av klagomål 6](#_Toc143079999)

[4.3 Fritextfält 7](#_Toc143080000)

[4.4 Uppföljning av klagomål och rapportering 7](#_Toc143080001)

[5. Utbildning 7](#_Toc143080002)

[6. Information till kund på kontoren och hemsidor 7](#_Toc143080003)

[7. Efterlevnad 8](#_Toc143080004)

[8. Ändringar 8](#_Toc143080005)

# *Inledning*

## Bakgrund och syfte

Finansinspektionen har utfärdat allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23). Mot bakgrund av nämnda regler har styrelsen i Länsförsäkringar Fondförvaltning AB (publ), fondbolaget, antagit följande riktlinjer och instruktion för klagomålshantering och kundkontakter vid klagomål.

## Omfattning och ikraftträdande

Riktlinjerna och instruktionen gäller hantering av klagomål från kund i fondbolaget.

Riktlinjerna och instruktionen gäller från och med att de antagits av styrelsen och ersätter tidigare utfärdade riktlinjer och instruktioner i den mån de står i strid med vad som anges i denna handling.

## Kommunikation och införande

Centralt klagomålsansvarig i fondbolaget ansvarar för att dessa riktlinjer och instruktion görs tillgängliga för och kommuniceras ut till fondbolaget och till de bolag och samarbetspartners som hanterar fondbolagets utlagda verksamhet i snar anslutning efter att styrelsen antagit riktlinjerna och instruktionen.

# Riktlinjer för klagomålshanteringen

En väl fungerande klagomålshantering är av största vikt för fondbolaget. Samtliga klagomål som rör fondbolaget ska hanteras enligt dessa riktlinjer och instruktioner. Förutom att kunderna ges möjlighet att få sina intressen tillgodosedda så vill fondbolaget i högsta möjliga utsträckning utnyttja inkomna klagomål som informationskälla angående eventuella problem kring fondbolagets rutiner och dess produkter. Fondbolaget ska därefter utforma rutiner som leder till att uppkomna problem kan åtgärdas och förebyggas. Inkomna klagomål ska besvaras sakligt och korrekt utan onödig tidsutdräkt. Hantering av klagomål ska präglas av god affärssed, konsekvent agerande och rättvis behandling av kundintressen vid intressekonflikt.

# Definitioner

**Klagomål**Med klagomål avses att en av fondbolagets kunder i ett enskilt ärende muntligen eller skriftligen framför konkret missnöje över hanteringen av en av fondbolagets tjänster eller produkter. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte utgöra klagomål och inte heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden. Klagomålet kan ha framförts direkt till fondbolaget eller till bolag/part som handhar utlagd verksamhet.

**Klagomålshandläggare**Klagomålshandläggaren är den medarbetare (vanligtvis handläggare på något av länsförsäkringsbolagen) som mottar klagomålet från kund och som bland annat är ansvarig för att ärendet utreds och hanteras mot kund.

**Klagomålsansvariga på länsförsäkringsbolagen**Klagomålsansvarig på länsförsäkringsbolagen är den person på respektive länsförsäkringsbolag som har ett samordningsansvar mot fondbolaget rörande fondrelaterade klagomål.

**Centralt klagomålsansvarig**Klagomålsansvarig för Länsförsäkringar Fondförvaltning AB (publ) är person som utsetts av fondbolagets vd.

**Kund**Kund är fysisk eller juridisk person som är kund i fondbolaget. Med kund avses också fysisk eller juridisk person som ansökt om att bli kund, men som nekats och av detta skäl framför ett klagomål. Som kund avses i denna handling också myndigheter och andra allmänna institutioner som i tjänsten kontaktar bolaget för klagomål eller för att framföra åsikter angående ärenden.

# Instruktion för klagomålshanteringen

## Befogenheter och ansvar

Fondbolaget ska säkerställa att fondbolaget och de bolag på vilken fondbolagets verksamhet lagts ut följer fondbolagets antagna riktlinjer och instruktion för klagomålshantering och därmed tillämpa de rutiner som anges i instruktionen rörande t ex uppföljning till centralt klagomålsansvarig. Det innebär att de rutiner som anges häri även ska följas av de medarbetare som hanterar fondbolagets utlagda verksamhet.

## Medarbetares/klagomålshandläggares ansvar

Samtliga medarbetare har ansvar för att hantera och rapportera klagomål. Den tjänsteman som tar emot ett klagomål ska omedelbart hantera ärendet (klagomålshandläggaren). Om kunden har vänt sig till ett länsförsäkringsbolag ska ärendet i första hand besvaras av detta.

Om den person som mottagit klagomålet bedömer att annan person bör hantera detta ska förstnämnd person underrätta sin närmaste chef varvid annan person ska utses till klagomålshandläggare. I mer komplicerade fall bör handläggaren efter kontakt med sin närmaste chef underrätta det aktuella länsförsäkringsbolagets klagomålsansvarige för bedömning av hur klagomålet bör hanteras.

Klagomålshandläggare har skyldighet att registrera/rapportera klagomålet, se punkt 4.2 nedan.

Om klagomålshandläggaren på länsförsäkringsbolaget bedömer att kunden ska erhålla ekonomisk kompensation ska ärendet föredras för närmaste chef.

Om kunden inte är nöjd med medarbetarens besked i ärendet ska ärendet överlämnas/hänvisas till fondbolagets klagomålsansvarig.

Vid klagomål som bedöms väcka massmedialt intresse ska samråd ske med chefen för avdelning Kommunikation på LFAB.

Om kund har vänt sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), domstol, Finansinspektionen eller annan myndighet ska handläggaren omedelbart informera centralt klagomålsansvarig i fondbolaget om ärendet. Centralt klagomålsansvarig ansvarar då för den fortsatta handläggningen av klagomålet, om det inte enligt centralt klagomålsansvarigs bedömning är obehövligt med hänsyn till klagomålets karaktär.

## Klagomålsansvariga på länsförsäkringsbolagen

För klagomålshantering relaterad till av fondbolaget utlagd verksamhet på lokalt länsförsäkringsbolag har dess klagomålsansvarige ett samordningsansvar mot fondbolaget. Klagomålsansvarig ansvarar för att ärendet utreds, beslut fattas av behörig person, kunden underrättas och handlingarna i ärendet arkiveras på rätt sätt samt att klagomålsrapport lämnas till centralt klagomålsansvarig i fondbolaget. Klagomålsansvarigs ansvar kan delegeras till annan person.

## Centralt klagomålsansvarig i fondbolaget

Centralt klagomålsansvarig i fondbolaget handlägger klagomål där kund inte nöjt sig med klagomålshandläggarens besked och därför vänt sig till centralt klagomålsansvarig. Centralt klagomålsansvarig handlägger också klagomål som ska lämnas till denne enligt p 3.2, sista stycket.

I de fall en kund direkt vänder sig till centralt klagomålsansvarig gör centralt klagomålsansvarig en bedömning av om klagomålet ska skickas till klagomålsansvarig på aktuellt länsförsäkringsbolag eller om ärendet ska hanteras av centralt klagomålsansvarig.

Centralt klagomålsansvarig ska vända sig till berörda funktioner inom organisationen för biträde med utredningen i olika avseenden. Centralt klagomålsansvarig ska löpande lämna information till personal som berörs av klagomålet samt informera all berörd bankpersonal om klagomålet föranleder ändrade rutiner hos fondbolaget. Centralt klagomålsansvarig i fondbolaget ska även löpande följa upp klagomålen och även rapportera dessa enligt vad som anges i punkt 4.3.

Om centralt klagomålsansvarig handlägger klagomålsärendet och bedömer att kunden ska få ekonomisk kompensation ska samråd först ske med det kundansvariga länsförsäkringsbolagets klagomålsansvarig.

Om kunden ska få kompensation som kan anses utgöra ett betydande belopp ska samråd ske med fondbolagets verkställande direktör.

Uppgift om förändring av centralt klagomålsansvarig i fondbolaget ska anmälas till Finansinspektionen av den tillträdande klagomålsansvariga.

# Hantering av klagomål

Ett klagomål ska handläggas skyndsamt och omsorgsfullt samt besvaras snarast på ett sakligt, korrekt och prestigelöst sätt. Detta inbegriper att kostnaden för hantering och störningar i den enskilda eller allmänna kundrelationen beaktas. Svaret ska meddelas skriftligen om kunden så önskar. Det är särskilt viktigt att beakta kundens intresse av att få ett snabbt besked för att kunden exempelvis ska kunna säkra bevisning och företa ekonomiska dispositioner med anledning av klagomålet.

Om ett resultat på klagomålet inte kan lämnas inom 14 dagar från det att klagomålet tagits emot ska kunden inom denna tid få skriftligt besked om att klagomålet tagits emot, vem som handlägger det samt besked om när ett svar kan påräknas. Sådan information ska även lämnas vid skriftväxling som påbörjats inom de 14 dagarna, om resultatet på klagomålet inte kan lämnas inom de 14 dagarna.

Om ett klagomål inte kan tillmötesgå ska kunden få en motivering till avslagsbeslutet. Motiveringen ska vara skriftlig om kunden så önskar och innehålla en klagandehänvisning enligt p. 4.1. Om svar lämnas muntligen till kund ska det dokumenteras i klagomålsakten av handläggaren. Detta gäller även om klagomålet inte lett till avslag.

##  Klagomålshänvisning

Om klagomålet inte kan tillmötesgås ska klagomålshandläggaren säkerställa att kunden får skriftlig information om vilka omprövningsalternativ som finns både inom fondbolaget och utanför fondbolaget. Klagomålshänvisningen ska ange att kund kan vända sig till centralt klagomålsansvarig i fondbolaget och vilken möjlighet som finns att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden. Klagomålshandläggaren ska även lämna information om den rådgivning som kan fås av Konsumenternas Bank- och finansbyrå.

## Registrering och dokumentation av klagomål

Klagomålshandläggare ska löpande och utan dröjsmål registrera kundklagomål löpande i systemet Ettkund, eller annat av fondbolaget anvisat särskilt klagomålsregister. Uppgifter ska registreras tydligt och detaljerat så att senare uppföljning genom statistikinsamling eller redovisning på annat sätt, är möjligt. Rapportering ska ske av påbörjat ärende oavsett om ärendet avslutats eller inte. Har kund erhållit ekonomisk kompensation ska även detta registreras.

Centralt klagomålsansvarig har till uppgift att föra ett centralt register över klagomål. Det särskilda registret ska utgöra underlag för t ex den rapportering som sedan ska fullgöras enligt punkt 4.3.

Utredning i ett klagomålsärende samt handlingar som upprättas med anledning av klagomålet ska sparas i det aktuella ärendets akt. Dokumentationen ska vara sådan att det i efterhand går att följa hanteringen av ärendet. Dokumentationen ska bevaras enligt fondbolagets gällande arkiveringsregler.

## Fritextfält

Vid handlägnging av ett klagomål ska inte mer uppgifter än vad som är nödvändigt anges, särskilt gäller detta beträffande känsliga personuppgifter som t.ex. uppgifter om hälsa, medlemskap i fackförening, ras/etniskt ursprung, politiska eller religiösa åsikter eller sexuell läggning liksom beträffande integritetskänsliga uppgifter som t.ex. uppgifter om lön och andra inkomstförhållanden och uppgifter som omfattas av banksekretess. Adressuppgifter eller andra uppgifter som ger ledning till var en person med skyddad identitet kan befinna sig ska heller inte anges. Även brottsuppgifter ska undvikas att nämnas. Brottsuppgifter får bara registreras om det är nödvändigt för att rättsliga anspråk ska kunna fastställas, göras gällande eller försvaras i ett enskilt fall, eller om behandlingen avser enstaka uppgifter och är nödvändig för att till polisen anmäla misstanke om brott. Någon annan registrering av brottsuppgifter får inte förekomma.

## Uppföljning av klagomål och rapportering

Centralt klagomålsansvarig ska löpande följa rapporteringen i klagomålsregistret. Centralt klagomålsansvarig ska följa upp klagomålsprocessen genom att använda underlaget till att identifiera eventuella brister och systematiska felaktigheter i handläggning, produkter, försäljning, information mm. Eventuella felaktigheter som upptäcks ska åtgärdas genom rättelse eller förebyggande åtgärder inom respektive enhet.

Centralt klagomålsansvarig ska rapportera inkomna klagomål till fondbolagets vd. Därtill ska rapportering ske till fondbolagets ledning. Därutöver ska rapportering också ske till fondbolagets styrelse en gång per år oavsett om klagomål inkommit eller ej.

# Utbildning

Samtliga medarbetare i fondbolaget och på länsförsäkringsbolagen ska fortlöpande få utbildning i klagomålshantering. Compliance är ansvarig för utbildningen.

# Information till kund på kontoren och hemsidor

På fondbolagets och länsförsäkringsbolagens kontor och hemsidor ska det finnas information om hur kunden ska göra för att framställa ett bankrelaterat klagomål.

# Efterlevnad

Vd ansvarar för att detta dokument efterlevs och att det finns kontroller i verksamheten som säkerställer efterlevnaden. Compliance ansvarar för kontroll av regelefterlevnaden och styrelsen ska följa upp styrningen och den interna kontrollen genom Internrevision.

# Ändringar

Ändringar och avsteg från dessa riktlinjer och instruktioner ska beslutas av fondbolagets styrelse. Riktlinjen och instruktionerna ska behandlas av styrelsen minst en gång per år, även om inga ändringar ska beslutas.