

## 1. Inledning

Enligt Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2007:16) om värdepappersrörelse, 7 kap. 1 och 2 §§, ska ett värdepappersföretag ha effektiva och öppet redovisade rutiner för att snabbt och på ett rimligt sätt kunna hantera klagomål från icke-professionella kunder.

Värdepappersföretaget skall vidare bevara uppgifter om varje klagomål och de åtgärder som vidtagits för att avhjälpa dem.

Mot bakgrund av ovanstående har styrelsen för Nord Fondkommission AB (Nord) fastställt följande rutiner för Nords klagomålshantering. Syftet är att säkerställa en väl fungerande klagomålshantering hos Nord samt att upprätthålla samtliga kunders förtroende, både professionella och icke-professionella, för Nord och för den finansiella marknaden.

## 2. Klagomål

Med klagomål i detta sammanhang menas ett konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt i ett enskilt ärende och där Nord inte kan tillmötesgå den klagandes krav. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar är i detta sammanhang inte klagomål och inte heller missnöjesyttringar och synpunkter där situationen kan lösas direkt, snabbt och enkelt på ett vänskapligt sätt vid kontakten mellan den klagande och handläggaren hos Nord.

## 3. Klagomålsansvarig

Klagomålsansvarig är Nords compliance.

## 4. Hantering av klagomål

Om en kund i ett enskilt ärende framför ett konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt ska denne på ett lämpligt sätt informeras om vem som är klagomålsansvarig. Ansvarig handläggare skall även omgående separat informera klagomålsansvarig.

Kunden skall alltid uppmanas att framställa sitt klagomål skriftligt, via brev, fax eller e-post. Detta behövs dock inte om det är uppenbart att klagomålet är av bagatellartad karaktär.

Handläggningen av klagomålsärendet skall ske gemensamt och i samråd mellan ansvarig handläggare och klagomålsansvarig. Eventuella intressekonflikter skall identifieras och begränsas.

Klagomål skall besvaras sakligt, korrekt och skriftligt. Klagomål skall besvaras snarast. Om klagomålet inte kan besvaras inom 14 dagar skall den klagande inom den tiden informeras om handläggningen av ärendet.

Om kunden är en svensk fysisk person skall denne informeras om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå och genom den kommunala konsumentvägledningen.

Om Nord inte kan tillmötesgå svenska kunders klagomål skall denne få skriftlig information om möjligheten att föra ärendet vidare till Allmänna reklamationsnämnden, om den klagande är en fysisk person, eller till allmän domstol. Kunden skall även ges en motivering till varför klagomålet inte kunde tillgodoses. Motiveringen skall lämnas skriftligen om kunden så begär.

## **5. Uppföljning och dokumentation**

Klagomålsansvarig skall vid varje styrelsesammanträde rapportera status rörande samtliga klagomålsärenden.

Klagomålsansvarig skall föra ett register över mottagna klagomål. Eventuella klagomål skall registreras och vidtagna åtgärder dokumenteras skriftligen. Ansvar för registret åligger Klagomålsansvarig. Mot bakgrund av gällande bestämmelser om preskription bör dokumentation arkiveras i 10 år.

Det åligger klagomålsansvarig att, med utgångspunkt i Nords klagomålsärenden, analysera klagomålen för att upptäcka eventuella systematiska och eller grundläggande problem. Vid behov har Klagomålsansvarig en skyldighet att föreslå eventuella förändringar i Nords verksamhetsrutiner.

Nord skall årligen rapportera relevanta norska klagomål till norska Finanstilsynet.

## **6. Tillgänglighet av rutiner**

Dessa rutiner skall finnas tillgängliga för på Nords hemsida.