

# case

## Riktlinjer för klagomålshantering

Antagna av styrelsen 2025-02-19

DATUM:	2025-02-19
VERSION:	2
REVIDERAS:	Årligen och vid behov
ANTAS AV:	Styrelsen
ANSVARIG:	VD
LAGRUM:	12 kap. 12 § Finansinspektionens föreskrifter FFFS 2013:10 om förvaltare av alternativa investeringsfonder ("FFFS 2013:10") och 12 kap. Finansinspektionens föreskrifter FFFS 2013:9 om värdepappersfonder ("FFFS 2013:9").

## **Riktlinjer för klagomålshantering**

Styrelsen för Case Kapitalförvaltning AB ("Case" eller "Bolaget") har antagit dessa riktlinjer för klagomålshantering.

Riktlinjerna ska löpande ses över och uppdateras årligen eller vid behov. VD är ansvarig för att granska lämpligheten av de åtgärder och förfaranden som anges i dessa riktlinjer och vid behov föreslå ändringar till riktlinjerna.

Styrelsen ska fastställa Riktlinjerna minst årligen.

### **1 SYFTE**

Syftet med dessa riktlinjer är att säkerställa en väl fungerande och ändamålsenlig klagomålshantering i enlighet med gällande regelverk samt att klagomål besvaras sakligt, korrekt och utan dröjsmål. Syftet är vidare att fastställa rutiner för uppföljning av klagomål.

En väl fungerande klagomålshantering ger Bolagets kunder möjligheten att få sina intressen tillgodosedda. Detta är betydelsefullt för att upprätthålla allmänhetens förtroende för Bolaget och finansmarknaden. En god hantering av klagomål ger också Bolaget möjlighet att fånga upp problem i verksamheten och att åtgärda dessa samt att vidta förebyggande åtgärder.

### **2 DEFINITION**

Med klagomål avses i dessa riktlinjer att en kund framför konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst och att det framgår att kunden anser att Bolaget inte har tillmötesgått kundens krav eller begäran om rättelse i fråga om tjänsten. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar är inte att anse som klagomål i detta sammanhang liksom ej heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse.

### **3 VERKSTÄLLANDE DIREKTÖRENS ANSVAR**

VD har det övergripande ansvaret för klagomålshanteringen inom Bolaget. VD ska tillse att information om hur klagomål hanteras offentliggörs på Bolagets hemsida. VD ansvarar även för att information om klagomålshanteringen ges till anställda i Bolaget.

### **4 FUNKTIONEN FÖR KLAGOMÅLSHANTERING**

Styrelsen har utsett Bolagets VD till klagomålsansvarig. Vid var tid gällande kontaktuppgifter till klagomålsansvarig ska finnas anslagna på Bolagets hemsida.

### **5 INFORMATION TILL KUND**

Kund ska informeras om Bolagets hantering av klagomål, till vem kunden kan rikta klagomål och hur klagomål framställs. Informationen ska lämnas i Bolagets förköpsinformation och på Bolagets hemsida. Informationen ska vara utformad på ett tydligt, enkelt och begripligt språk.

Kund ska även informeras om den vägledning som kan fås från Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen.

## **6 HANDLÄGGNINGSRUTINER**

Anställd som tar emot ett klagomål per telefon, e-post eller brev ska vara tillmötesgående och visa förståelse och försöka sätta sig in i kundens situation. Den som tar emot ett klagomål ska snarast vidarebefordra ärendet till klagomålsansvarig.

Klagomålsansvarig ska snarast till kunden bekräfta att klagomålet tagits emot och informera om Bolagets rutiner för klagomålshantering. Om klagomålet kräver utredning bör denna företas omgående, särskilt om ärendet är av den arten att stora ekonomiska värden står på spel.

Klagomål ska handläggas skyndsamt och på ett omsorgsfullt sätt. Klagomål ska besvaras sakligt och korrekt, varvid svaret ska utformas så tydligt att den klagande på ett enkelt sätt kan tillgodogöra sig uppgifterna däri.

Om klagomålet inte kan besvaras inom 14 dagar ska den klagande inom nämnda tid skriftligen informeras om handläggningen av klagomålet samt när svar kan förväntas ges.

Om ett klagomål inte kan tillmötesgås helt eller delvis ska klagande få information om möjligheten att föra ärendet vidare, se nedan under prövning av tvist. Klagande ska också informeras om skälen till att klagomålet inte kan tillmötesgås av Bolaget. Sådan information ska lämnas skriftligen.

## **7 REGISTRERING AV KLAGOMÅL**

När ett klagomål framförts ska klagomålsansvarig se till att klagomålet registreras. I registret ska den klagandes namn, adress och andra kontaktuppgifter antecknas. I registret ska även anges vilka åtgärder som vidtagits för att lösa klagomålet.

## **8 DOKUMENTATION OCH ARKIVERING**

På handlingar som kommer in och upprättas i ett klagomålsärende ska anges vilket datum handlingen mottogs, upprättades eller skickades. Samtliga handlingar i ärendet ska efter att ärendet avgjorts arkiveras av Bolaget i särskild pärm eller elektroniskt.

Handlingarna ska arkiveras i fem år.

## **9 UPPFÖLJNING OCH INTERN RAPPORTERINGSRUTIN**

Klagomålsansvarig ska, i förekommande fall, vid ordinarie styrelsesammanträden redovisa inkomna klagomålsärenden till styrelsen.

Compliance ska övervaka handläggningen av klagomål och undersöka klagomål som en källa till information inom ramen för sitt allmänna övervakningsuppdrag. Compliance ska dessutom minst en gång per år sammanställa och analysera de klagomål som förekommit samt därvid identifiera, bedöma och granska dessa i syfte att hantera eventuella risker eller frågor. Compliance ska informera VD och styrelse om sin analys och om hanteringen av enskilda klagomål.

## **10 PRÖVNING AV TVIST**

Bolaget ska upplysa en missnöjd kund om möjligheten att få en tvist prövad hos Allmänna reklamationsnämnden, om kunden är konsument, eller hos allmän domstol. Denna

information ska ges senast i samband med att ett klagomål helt eller delvis avvisas av Bolaget.