

# Riktlinjer för klagomålshantering i Canoxa Capital AB 556790-4494

## Riktlinjer för klagomålshantering

### 1. Allmänt

Styrelsen för Canoxa Capital AB (nedan kallat *Bolaget*) har mot bakgrund av Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd avseende finansiella tjänster till konsumenter fastställt följande riktlinjer.

### 2. Syfte

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

En väl fungerande klagomålshantering ger kunder möjlighet att få sina intressen tillgodosedda. Detta är betydelsefullt för att upprätthålla allmänhetens förtroende för både Bolaget och för den finansiella marknaden. En god hantering av klagomål ger också Bolaget möjlighet att fånga upp problem på området, att åtgärda dessa samt att vidta förebyggande åtgärder.

### 3. Definition

Med "klagomål" avses i denna instruktion att en kund i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av en kredit. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål liksom ej heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse.

### 4. Intern instruktion

Verkställande direktören skall ha det övergripande ansvaret för klagomålshantering inom Bolaget. Denne skall handlägga klagomålsärenden i enlighet med punkt 7 nedan.

Verkställande direktören skall besluta om lämpliga åtgärder beträffande inkomna klagomål.

Verkställande direktören skall tillse att information om klagomålen sprids inom Bolaget så att:

- *de problem som framkommit genom klagomålen kan åtgärdas*
- *motsvarande situationer kan undvikas i framtiden.*

### 5. Klagomålsansvarig

Kunderna skall kunna vända sig till den verkställande direktören med sina klagomål.

Om den verkställande direktören inte finns tillgänglig skall denne ha tillsett att någon annan handhar kontakterna med kunderna under frånvaron.

## **6. Information till kund**

Innan en kredit beviljas bör kunden informeras om Bolagets hantering av klagomål, om vem som är Bolagets klagomålsansvarige och hur kunden skall framställa klagomål. Sådan information bör dessutom finnas på Bolagets kontor och på Bolagets hemsida. Om ett klagomål inte kan tillmötesgå skall den klagande få information om möjligheten av att kunna föra ärendet vidare inom Bolaget. Kunden skall också informeras om motiveringen till att klagomålet avvisas av Bolaget. Sådan information skall lämnas skriftligen om kunden begär det. Kunden skall informeras, i den utsträckning det är tillämpligt, om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen. Bolaget skall upplysa en missnöjd kund om möjligheten att få en tvist prövad hos Allmänna reklamationsnämnden eller hos allmän domstol. Denna information skall ges senast i samband med att ett klagomål avvisas av Bolaget. *Bilaga 1* innehåller den information som ska lämnas till kunden samt finnas tillgänglig på Bolagets kontor och hemsida.

## **7. Handläggningsrutiner**

Klagomål skall behandlas effektivt och på ett omsorgsfullt sätt. Klagomål skall besvaras sakligt och korrekt, varvid svaret skall utformas på ett så tydligt sätt som möjligt så att den klagande på ett enkelt sätt kan tillgodogöra sig uppgifterna däri.

## **8. Handläggningstider**

Klagomål skall besvaras snarast, varvid den klagandes intresse av att få ett snabbt besked särskilt skall 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.

## **9. Registrering av klagomål**

När klagomål framförs skall mottagande person på Bolaget anteckna den klagandes namn och adress och registrera klagomålet (se även punkt 10 nedan).

För varje klagomålsärende skall det upprättas en akt. Handlingar som kommer in och upprättas i ärendet skall förses med en anteckning om vilken dag detta skedde.

Handlingar som kommer in eller upprättas skall numreras i följd. Efter avslutat klagomålsärende skall akten arkiveras hos Bolaget. Hur lång tid en akt skall arkiveras får bedömas utifrån ärendets karaktär, Bolagets behov samt den klagandes behov av dokumentation i ärendet. En akt skall dock alltid arkiveras i minst två år.

## **10. Uppföljning och intern rapporteringsrutin**

Verkställande direktören skall kvartalsvis göra en sammanställning över inkomna klagomål och lämna sammanställningen till compliancefunktionen som skall följa upp att klagomålen har hanterats i överensstämmelse med bolagets instruktioner.

## **11. Prövning av tvist**

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