	Dokumentnamn / Innehåll	Dokument nummer	Version	Dokument typ
	Instruktion för klagomålshantering			Instruktion el Policy fr Styrelsen
	Upprättad av	Upprättad datum	Avser enhet	
	VD	2019-05-08	IKC Capital AB	
	Godkänd av	Giltig från datum	Uppdaterad senast	Sekretess (tillåten spridning)
	Styrelsen	2019-05-08		Bolaget

## Instruktion för klagomålshantering

Styrelsen i IKC Capital AB (Bolaget) har i enlighet med artikel 26 i den delegerade EU-förordningen EU/2017/565 och 10 kap FFFS 2018:10 om försäkringsdistribution antagit följande instruktion för klagomålshantering.

### Syfte

Syftet med denna instruktion är att säkerställa en väl fungerande och ändamålsenlig klagomålshantering och att fastställa rutiner för uppföljningen av klagomål.

En väl fungerande klagomålshantering ger kunder möjlighet att få sina intressen tillgodosedda. Detta är betydelsefullt för att upprätthålla allmänhetens förtroende både för 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.

### Definitioner

Ett klagomål är när någon framför konkret missnöje med hantering av en tjänst eller produkt och missnöjet inte kan anses ha ringa betydelse för kunden. Allmänna synpunkter eller generella missnöjesyttringar anses inte i detta sammanhang vara klagomål.

### Strategi för klagomålshantering

Bolagets strategi för hantering av klagomål anges i dessa riktlinjer. Klagomål ska hanteras på ett självständigt och oberoende sätt. Inkomna klagomål ska utredas snabbt och professionellt, och funktionen för regelefterlevnad ska rådfrågas vid osäkerhet. Den klagande ska få återkoppling med klar och tydlig information, utan onödigt dröjsmål. Vid hantering av klagomål ska inte bara själva klagomålet bedömas, utan även aspekter som ryktesrisk för bolaget, risken för civilrättslig process och eventuella processinterna ändringar ska övervägas.


Information om bolagets hantering och processer för klagomål ska offentliggöras i förköpsinformation och på bolagets hemsida. Att lämna ett klagomål ska vara kostnadsfritt.

### Klagomålsansvarig

Klagomålsansvarig ansvarar för hantering och utredning av klagomål samt att den klagande får snabb och korrekt återkoppling. Klagomålsansvarig ansvarar även för att informera ledningen om problem samt om eventuella förändringar som bör göras om det går att undvika att ett likadant klagomål inträffar igen. Sådana förändringar kan vara processförändringar, personalförändringar, ändringar i blanketter eller andra rutiner.

Inom ansvarsområdet ligger även att tillse att anställda fortlöpande får information och utbildning om klagomålshantering.

Styrelsen har utsett Ulrika Cnattingius till klagomålsansvarig.

	Dokumentnamn / Innehåll	Dokument nummer	Version	Dokument typ
	Instruktion för klagomålshantering			Instruktion el Policy fr Styrelsen
	Upprättad av	Upprättad datum	Avser enhet	
	VD	2019-05-08	IKC Capital AB	
	Godkänd av	Giltig från datum	Uppdaterad senast	Sekretess (tillåten spridning)
	Styrelsen	2019-05-08		Bolaget

Om klagomålsansvarig byts ut ska detta omedelbart anmälas till Finansinspektionen.

### Klagomålshantering

Om kunden önskar att framföra ett klagomål ska Bolaget be kunden att inkomma med klagomålet skriftligen eller genom e-post ställt till klagomålsansvarig, även om ett klagomål först in kommer genom telefon eller vid direkt kontakt med Bolagets anställda. Dessa ska då skriftligen dokumentera klagomålet. Ett klagomålsärende ska hanteras av den klagomålsansvarige (i de fall personen själv inte utgör grunden för klagomålet, i sådana fall ska hanteringen ske av styrelse) som utreder ärendet och kontaktar berörda personer. Samtliga klagomål skall rapporteras till den klagomålsansvarige som tar beslut om klagomålet alternativt för frågan vidare till styrelse.

Eventuella klagomål ska alltid hanteras effektivt med tillbörlig omsorg samt besvaras sakligt och korrekt. Klagomål ska besvaras snarast möjligt. För det fall Bolaget eller klagomålsansvarige inte har möjlighet att besvara ett klagomål inom 14 dagar från det att det togs emot ska kunden alltid informeras skriftligen om hur den fortsatta handläggningen av klagomålet ska ske.

För det fall Bolaget bedömer att klagomålet är ogrundat ska kunden alltid informeras om skälen för beslutet. Kunden ska också informeras om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen samt möjligheten att få sitt ärende prövat i ARN eller i allmän domstol. När kunden lämnat ett skriftligt klagomål, ska klagomålet besvaras skriftligen.


### Dokumentation och arkivering

Det ska finnas ett register över samtliga klagomål. Där ska även dokumenteras vilka åtgärder som vidtagits för att hantera eller lösa dem.

När klagomål framförts ska den klagomålsansvarige eller eventuell annan mottagande person på Bolaget anteckna den klagandens namn och adress. Den klagomålsansvarige ska tillse att klagomålet dokumenteras och arkiveras. För varje klagomålsärende ska det upprättas en akt. Handlingar som kommer in och upprättas i ärendet ska förses med en anteckning om vilken dag detta skedde. Handlingar som kommer in eller upprättas ska numreras i följd.

Efter avslutat ärende ska akten arkiveras hos Bolaget. Hur lång tid en akt ska arkiveras får bedömas utifrån ärendets karaktär, Bolagets behov samt den klagandes behov av dokumentation i ärendet. En akt ska dock alltid arkiveras i minst två år.

### Uppföljning

	Dokumentnamn / Innehåll	Dokument nummer	Version	Dokument typ
	Instruktion för klagomålshantering			Instruktion el Policy fr Styrelsen
	Upprättad av	Upprättad datum	Avser enhet	
	VD	2019-05-08	IKC Capital AB	
	Godkänd av	Giltig från datum	Uppdaterad senast	Sekretess (tillåten spridning)
	Styrelsen	2019-05-08		Bolaget

Compliance funktionen ska övervaka handläggningen av klagomålsärenden och analysera eventuella klagomål i syfte att identifiera och hantera eventuella risker i verksamheten.

Compliance funktionen ska minst årligen rapportera till styrelsen om handläggningen av klagomålsärenden samt de åtgärder som vidtagits eller ska vidtas.

### Prövning av tvist

Bolaget ska upplysa en missnöjd kund om möjligheten att få en tvist prövad hos Allmänna reklamationsnämnden eller hos allmän domstol samt om den vägledning som kostnadsfritt kan erhållas av den Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt Konsumenternas Försäkringsbyrå i Förköpsinformationen och på hemsidan. Denna information ska även ges i samband med att ett klagomål besvaras av Bolaget.

### Uppdatering

Dessa riktlinjer ska revideras och antas av styrelsen minst en gång per år.