



<b>Evida AB</b>	Riktlinjer för hantering av klagomål	<b>Rättslig grund</b>
		Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565, Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter; FFFS 2002:23
<b>Antagen datum</b>	<b>Upprättad av</b>	<b>Antagen av</b>
2021-12-08	Bolaget	Styrelsen

## Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>- 3 -</b>
<b>2. Definition av klagomål</b> .....	<b>- 3 -</b>
<b>3. Ansvarig för Riktlinjerna</b> .....	<b>- 3 -</b>
<b>4. Klagomålsansvarig</b> .....	<b>- 4 -</b>
<b>5. Information till kund</b> .....	<b>- 4 -</b>
<b>6. Uppgifter till Finansinspektionen</b> .....	<b>- 6 -</b>
<b>7. Handläggningsrutiner</b> .....	<b>- 6 -</b>
7.1 Allmänt .....	- 6 -
7.2 Registrering av klagomål .....	- 6 -
7.3 Handläggningstider .....	- 6 -
7.4 Dokumentation och arkivering .....	- 7 -
7.5 Uppföljning .....	- 7 -
<b>8. Intern rapportering och rapporteringsrutiner</b> .....	<b>- 7 -</b>
<b>9. Prövning av tvist</b> .....	<b>- 8 -</b>
<b>10. Revidering</b> .....	<b>- 8 -</b>

## 1. Inledning

Det är av stor vikt för Evida AB ("**Evida**" eller "**Bolaget**") att dess kunder ska känna sig trygga, omhändertagna och väl bemötta för det fall att kunderna vill framföra ett klagomål. Samtliga medarbetare i Bolaget ska därför följa dessa riktlinjer ("Riktlinjerna") för klagomålshantering som fastslagits av Styrelsen. Riktlinjerna ska redovisas för kunderna på Bolagets hemsida, och Bolaget ska informera nya kunder om möjligheten att framföra klagomål. Syftet med dessa Riktlinjer är att ge en tydlig, exakt och aktuell information av Evidas hantering av klagomål. Det är betydelsefullt att ha en väl fungerande klagomålshantering för att upprätthålla allmänhetens förtroende för instituten och för den finansiella marknaden.

Bolaget ska ha riktlinjer för hela processen och vidta förebyggande åtgärder.

Evidas samarbetspartners och anknutna ombud ("**Anknutet Ombud**") ska följa Riktlinjerna i tillämpliga delar (se under avsnitt 5 nedan).

## 2. Definition av klagomål

Vid missnöje i samband med Bolagets tjänster hänvisas kunderna först till den kundansvarige som förhoppningsvis kan hitta en relevant lösning. Med ett klagomål avses ett klagomål som skriftligen skickats till Bolaget med brev eller e-post.

Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som ett klagomål. Viktigt är att dessa hanteras med sunt förnuft av kundansvarig och dokumenteras internt.

## 3. Ansvarig för Riktlinjerna

Styrelsen ansvarar för att löpande utvärdera Riktlinjerna till gällande regelverk.

VD ansvarar för att anställda inom Bolaget ska få tillgång till dessa Riktlinjer och den anställde ansvarar för att ha kännedom om och tillse att Riktlinjerna efterlevs i den dagliga verksamheten.

#### **4. Klagomålsansvarig**

Styrelsen ansvarar för att utse klagomålsansvarig. Styrelsen har utsett Per Palmström till klagomålsansvarig.

Klagomålsansvarige ansvarar för att ta emot klagomål och bekräfta till kunden att Bolaget mottagit klagomålet. Klagomålsansvarige ska därefter utreda, sammanställa och presentera bakgrunden till klagomålet och föreslå åtgärder till VD och i erforderliga fall Styrelsen. VD och klagomålsansvarig beslutar vilka åtgärder som skall vidtas. Om VD och klagomålsansvarig inte kommer överens om lämplig åtgärd ska frågan lyftas med Styrelsen. Klagomålsansvarig ska uppdatera kunden under ärendets gång samt informera om det beslut som tas av Bolaget.

Uppföljning sker av klagomålsansvarig med stöd från Regelefterlevnadsfunktionen.

#### **5. Information till kund**

Information kring klagomål finns på Bolagets hemsida. Informationen ska årligen utvärderas så att innehållet är relevant. Informationen ska innehålla hur Evida hanterar klagomål samt kontaktuppgifter för att lämna klagomål. Information ska även lämnas till kunder och presumtiva kunder på begäran, samt i bekräftelsen på att ett klagomål mottagits.

Vid hanteringen av ett klagomål ska alltid informationen som lämnas vara utformad på ett tydligt och enkelt sätt.

För den som vill lämna in ett klagomål ska alltid finnas möjlighet att lämna in detta kostnadsfritt.

Den som lämnat ett klagomål ska så snabbt som möjligt få information om företagets ställning till klagomålet och vilka alternativ det finns att få saken prövad, såsom Allmänna reklamationsnämnden.

#### *Klagomål som tas emot av Bolagets samarbetspartner*

Om ett klagomål skulle tas emot av Bolagets samarbetspartner, Sigmastocks Neo AB ("**Sigmastocks**"), och klagomålet hänför sig till den depåttjänst som Bolaget tillhandahåller kunden i samband med Sigmastocks tjänst, ska klagomålet snarast överlämnas till Evidas klagomålsansvarig för handläggning i enlighet med dessa Riktlinjer. I samband härmed ska Sigmastocks informera kunden om att klagomålet har lämnats över till Evida och att den fortsatta handläggningen utförs av Bolaget. VD ansvarar för att instruera Sigmastocks om detta och att löpande följa upp att det efterlevs.

#### *Klagomål som tas emot av Anknutet Ombud*

Om ett Anknutet Ombudet tar emot ett klagomål som hänför sig till tjänst eller produkt som det Anknutna Ombudet tillhandahåller kunden i egenskap av anknutet ombud till Evida eller till eller den depåttjänst som Bolaget tillhandahåller kunden i samband med sådan tjänst eller produkt ska följande process tillämpas. Sådant klagomål ska snarast möjligt, dock senast påföljande arbetsdag, skickas vidare till Evidas klagomålsansvarig för handläggning i enlighet med dessa Riktlinjer. I samband härmed ska det Anknutna Ombudet informera kunden om att klagomålet har lämnats över till Evida och att den fortsatta handläggningen utförs av Bolaget. Det Anknutna Ombudet ska bistå Bolaget i klagomålshanteringen i den mån Bolaget så begär. Det Anknutna Ombudets åtagande i denna del följer av *Instruktion för anknutet ombud*, som

det Anknutna Ombudet förbundet sig att följa. VD ansvarar för att löpande följa upp att det efterlevs.

## **6. Uppgifter till Finansinspektionen**

VD ansvarar för att anmäla klagomålsansvarig till Finansinspektionen och att uppdatera i samband med förändringar.

Anmälning sker via FI:s hemsida via första sidan och sedan rapportera. Registertecknaren loggar in med personnummer och e-legitimation för att sedan "ändra klagomålsansvarig". Namn, personnummer och e-post för den nya klagomålsansvarige ska rapporteras.

## **7. Handläggningsrutiner**

### *7.1 Allmänt*

Klagomål ska behandlas effektivt och omsorgsfullt.

### *7.2 Registrering av klagomål*

Vid ankomst ska relevant person informeras och det ska noteras i loggbok under "klagomålshantering" i Office senast påföljande arbetsdag. I samband med loggning ska mottagningsbekräftelse skickas till avsändare via e-post. Bekräftelsen ska innehålla information om Evidas klagomålshantering.

### *7.3 Handläggningstider*

Ärendet ska besvaras utan onödigt dröjsmål och inom 14 dagar från det att Bolaget tagit emot klagomålet. Kan Bolaget inte besvara inom 14 dagar ska kunden informeras skriftligen, i första hand via e-post, om den fortsatta handläggningen.

#### 7.4 *Dokumentation och arkivering*

Skriftligt kundklagomål samt vilka åtgärder som vidtagits för att lösa dem ska placeras i pärm och förvaras i brand- och stöldsäkert skåp, eller om klagomålen/ dokumenten är digitala på ett varaktigt sätt. Dokumentationen ska bevaras i mellan 1-5 år beroende på ärendets karaktär.

#### 7.5 *Uppföljning*

För att besvara kundens klagomål bör Bolaget bjuda in för ett uppföljningsmöte och genomgång av ärendet. I det fall kunden inte har möjlighet att närvara ska materialet sammanställas och skickas med rekommenderad post till kunden. Rekommenderad post för att säkerställa att det inte hamnar i fel händer.

### **8. Intern rapportering och rapporteringsrutiner**

Vid avslutat ärende ska klagomålsansvarig upprätta en summering och utvärdering. I samråd med VD ska åtgärdsplan upprättas och utvärdera de relevanta riktlinjer eller instruktioner som problemet kan härledas till.

Kunden bör kontaktas för uppföljning inom skälig tid för att säkerställa att denne är nöjd.

För att förebygga klagomål bör kundansvarig i samband med regelbundna möten lyfta frågor kring förbättringspotential med kund. De synpunkter som lyfts upp bör noteras och vid relevans presenteras för VD vid månadsmöte. Bolaget vill arbeta proaktivt för att motverka att klagomål utvecklas och tidigt i processen kunna lyfta upp synpunkter från kunder.

Sammanställning av synpunkter av kunder ska dokumenteras under kundmapp och sammanställas av respektive kundansvarig för genomgång vid månadsmöte.

Regelefterlevnadsfunktionen ska analysera klagomålen och klagomålshanteringen för att kunna identifiera och hantera eventuella risker kopplade till detta. Vidare ska Regelefterlevnadsfunktionen vid den halvårsvisa styrelserapporteringen rapportera om handläggningen av klagomål samt åtgärder som vidtagits och ska vidtas.

### **9. Prövning av tvist**

I det fall ett klagomål avvisas av Bolaget ska kunden informeras om var de kan få information och sitt ärende prövat hos Allmänna Reklamationsnämnden eller i domstol.

### **10. Revidering**

Dessa Riktlinjer ska revideras minst en gång per år samt vid behov. Styrelsen ska ansvara för revideringen.