



# **RIKTLINJER FÖR KLAGOMÅLSHANTERING CITRONEER AB**

25 JUNI 2019

STYRELSEN CITRONEER AB

## Riktlinjer för Klagomålshantering

Styrelsen i Citroneer AB (bolaget) har med ledning av artikel 26 och del av artikel 22 i kommissionens delegerade förordning EU 2017/565 fastställt följande riktlinjer.

### 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 både för bolaget och för den finansiella marknaden. En god hantering av klagomål ger också bolaget möjlighet att fånga upp problem i verksamheten och att åtgärda dessa samt att vidta förebyggande åtgärder.

### 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 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.

### Verkställande direktörens ansvar

VD har det övergripande ansvaret för klagomålshantering inom bolaget. VD ska tillse att information om hur klagomål hanteras offentliggörs på bolagets hemsida. VD ansvarar även för att information om klagomålshantering ges till anställda i bolaget. Det är VD som utgör funktionen för klagomålshantering inom bolaget och VD ansvarar således för att utreda och hantera klagomål.

### Information till kund

Kund ska informeras om bolagets hantering av klagomål, till vem kunden ska vända sig med sitt klagomål och hur kunden ska framställa klagomål. Informationen ska lämnas i bolagets förköpsinformation samt på bolagets hemsida, där det ska anges till vem klagomål ska framställas och erforderliga kontaktuppgifter. Informationen ska vara utformad på ett tydligt, enkelt och begripligt språk. Informationen ska även innehålla en upplysning om att klagomålshantering sker utan kostnad för kunden.

Kund ska vidare informeras, i den utsträckning det är tillämpligt, om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen.

På begäran av kunden ska ovan angivna information lämnas skriftligt till denne.

### Handlägningsrutiner

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 funktionen för klagomålshantering, bolagets VD. 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 tillmötesgå 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 tillmötesgå av bolaget. Sådan information ska lämnas skriftligen.

### Registrering av klagomål

När klagomål framförts ska den klagomålsansvarige 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.

### 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 hos bolaget i särskild pärm eller elektroniskt. Handlingarna ska arkiveras i fem år.

### Uppföljning och intern rapporteringsrutin

Funktionen för klagomålshantering ska, i förekommande fall, till varje ordinarie styrelsesammanträde redovisa inkomna klagomålsärenden till styrelsen. Funktionen för regelefterlevnad ska övervaka handläggningen av klagomål och undersöka klagomål som en källa till information inom ramen för sitt allmänna övervakningsuppdrag. Funktionen 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. Funktionen för regelefterlevnad ska informera VD och styrelse om sin analys och om enskilda klagomål.

### 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.

### Uppdatering

Dessa riktlinjer ska revideras och beslutas av styrelsen minst årligen.

---

