

## POLICY FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

Gäller för	Evisens Securities Services AB
Senast fastställd	2023-06-20
Fastställd av	Styrelsen
Styrdokumentstyp	Policy
Dokumentägare	VD
Informationssekretess	Öppen internt och konfidentiell externt

### Revideringshistorik

Version	Datum	Avsnitt:	Sammanfattning av uppdatering	Ansvarig
1.0	2022-03-28	Hela dokumentet	Första version, fastställd av styrelsen	VD
1.1	2023-06-20	Avsnitt 2	Ny klagomålsansvarig	VD

## 1 INLEDNING

Enligt artikel 26.1 EU-kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565 av den 25 april 2016 om komplettering av Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EG vad gäller organisatoriska krav och villkor för verksamheten i värdepappersföretag, och definitioner för tillämpning av det direktivet ("Förordningen") ska ett värdepappersbolag inrätta en funktion för hantering av klagomål samt införa, tillämpa och upprätthålla effektiva och transparentriktlinjer och rutiner för att snabbt och på ett rimligt sätt kunna hantera klagomål från sina befintliga eller presumtiva kunder. Mot denna bakgrund har Evisens Securities Services AB ("Bolaget") fastställt dessa riktlinjer.

## 2 RUTINER VID MOTTAGANDE AV KLAGOMÅL

### *Ansvarig*

Bolagets styrelse har utsett VD till klagomålsansvarig. Klagomålsansvarig hanterar klagomålsärenden i samråd med funktionen för regelefterlevnad.

### *Dokumentation och information till kund*

Muntliga kundklagomål dokumenteras av den anställde som mottagit klagomålet. Den anställde ska alltid be kunden om ett skriftligt klagomål ställt till Bolaget och informera kunden om att endast då kan fullständigt svar garanteras. Den anställde ska även informera kund om att den verkställande direktören är den kontaktperson kunden kan vända sig till.

### *Handläggningstid*

Klagomål ska besvaras så snart det kan ske med särskilt beaktande av den klagandes intresse av att få ett snabbt besked.

När klagomål framförts ska den som mottar klagomålet anteckna uppgifter om den klagandes kontaktuppgifter, vad klagomålet avser samt tidpunkt för mottagande av klagomålet, såvida dessa uppgifter inte framgår av någon annan skriftlig handling som mottagits i samband med klagomålet.

### *Delgivning*

Kunden ska erhålla ett skriftligt svar på hur Bolaget ser på det inträffade. Bolaget ska eftersträva att kunden tydligt förstår händelsen och godtar den. I det fall det kan påvisas att Bolaget begått ett fel ska det korrigeras snarast om möjligt. Klagomål ska besvaras sakligt och korrekt. Svaret ska utformas på ett så tydligt sätt som möjligt så att den klagande på ett enkelt sätt kan tillgodogöra sig uppgifterna däri. Klagomål ska besvaras skriftligt om kunden så begär. Om klagomål inte kan besvaras inom 14 dagar, ska den klagande skriftligen informeras om handläggningen av klagomålet samt när svar kan förväntas ges. Vid behandling av klagomål

ska gällande attestregler följas, vilket innebär att eventuellt tillmötesgående av klagomålet i form av exempelvis ekonomisk kompensation eller makulerade transaktioner måste beslutas av en person med behörighet och befogenhet att fatta beslutet.

#### *Styrelsen*

Styrelsen går igenom samtliga erhållna kundklagomål två gånger per år på ordinarie möte. Den verkställande direktören presenterar de åtgärder som vidtagits. Styrelsen har att besluta om klagomålen medför behov av ytterligare korrigerande åtgärder i verksamheten samt att kontrollera att dessa införs inom utsatt tid.

#### *Arkivering*

Samtliga klagomålsärenden ska dokumenteras, registreras och bevaras i en separat klagomålsakt för varje klagomål på ett sätt som möjliggör att i efterhand följa hanteringen av ärendet. Bolagets VD ansvarar för att dokumentation av ärenden görs i enlighet med denna instruktion. I klagomålsakten ska all korrespondens och dokumentation av muntliga kontakter mellan klagande och Bolaget dokumenteras från det att ärendet inkommer tills dess att ärendet avslutas. I akten ska det finnas ett särskilt akt-dokument som utförligt beskriver ärendet, status, aktuell Klagomålsansvarig, datum, inblandade parter och händelseförlopp. All relevant dokumentation i utredningen av klagomålet ska sparas i akten.

Dokumentation avseende klagomål ska sparas i 10 år.

#### *Informationsplikt*

Kunden ska erhålla tydlig information om vart man kan vända sig för att få ärendet prövat av annan instans om kunden inte tycker sig vara nöjd med det beslut som har fattats.

Kunden ska, i den utsträckning det är tillämpligt, upplysas om den rådgivning som kan erhållas från Konsumenternas Bank – och Finansbyrå och genom den kommunala konsumentvägledningen.

En missnöjd kund ska upplysas om möjligheterna att få en tvist prövas hos Allmänna reklamationsnämnden eller hos allmän domstol. Informationen ska lämnas senast i samband med att ett klagomål avvisas.

---