

## **Policy och instruktion kring Klagomålshantering hos Enter Fonder AB**

### ***Bakgrund***

Enter Fonder AB (nedan Enter) står under Finansinspektionens tillsyn som fondbolag. Enter skall följa de lagar och förordningar som Finansinspektionen och Fondbolagens förening beslutar om. Samtlig lagstiftning, förordningar och rekommendationer redovisas på Finansinspektionens hemsida [www.fi.se](http://www.fi.se) samt Fondbolagens förening [www.fondbolagen.se](http://www.fondbolagen.se).

Finansinspektionen (FI) har i föreskrift FFFS 2002:23 lämnat råd och anvisningar hur klagomålshantering skall fungera hos instituten. Enter vill med detta dokument beskriva hur våra rutiner fungerar kring denna hantering.

### **Policy**

#### ***Definition***

Ett klagomål är ett konkret missnöje av den hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt som Enter ansvar för.

#### ***Ansvarig***

Ansvarig för beredningen/hanteringen av för alla klagomål hos Enter är Compliance officer. Beslut i ärendet görs av Compliance officer tillsammans med verkställande direktören i respektive institut när ärendet är av ringa ekonomisk betydelse. Övriga ärenden skall beslutas av styrelsen.

#### ***Handläggningstid***

Varje kund skall erhålla bekräftelse på mottaget klagomål inom skälig tid ca 7-14 dagar efter mottaget av ärendet. Enter skall också lämna information till Kunden om uppskattad tidsåtgång för beslut i ärendet.

#### ***Korrespondens***

Alla ärenden skall företrädesvis ske skriftligen på ett för Kunden effektivt och korrekt sätt.

#### ***Delgivning***

Kunden skall så snart som kan ske erhålla ett skriftligt beslut hur Enter har bedömt ärendet och på vilket sätt Enter har följt upp ärendet. Beslutet skall vara skriftligt om inget annat avtals.

#### ***Registrering***

Samtliga nya och ej avslutade klagomål skall dokumenteras och rapporteras till styrelsen månatligen.

#### ***Arkivering***

Samtliga klagomålsärende skall arkiveras och vara tillgängliga för eventuella granskningar i efterhand

#### ***Informationsplikt***

Enter skall med tydlighet lämna information till Kund som inte tycker sig vara nöjd med det beslut som har fattats vart man kan vända sig för att få ärendet prövat av annan instans.

Stockholm 2012-03-07

## Klagomål

Till Enter Fonder AB  
Compliance officer

Kundnamn:

Gatuadress:

Postnummer och ort

Telefon dagtid

Telefon kvällstid

Faxnummer

Email

Kontaktperson hos Enter

Har Ni varit i kontakt med Er kontaktperson  
angående detta ärende?

Har Ni lidit någon ekonomisk förlust?

På vilket sätt kan Ni bekräfta den ekonomiska  
skadan.

Beskrivning av ärendet

På vilket sätt anser Ni att förfarandet var felaktigt.

Vad önskar Ni att Enter skall göra?

(Fortsätt vid behov på baksidan)

**Allmän information**

I det fall Ni inte är nöjd med det beslut som Enter fattar hänvisar vi till Allmänna reklamationsnämnden eller hos allmän domstol. Ni kommer att erhålla bekräftelse av inkommit klagomålsärende så snar som möjligt ca 14 dagar. Ärendet kommer att behandlas så effektivt och snabbt som möjligt. Enter kommer att meddela beslut i ärendet skriftligen om inget annat avtalats.

Underskrift

Namnförtydligande