

Pareto Asset Management AB

INSTRUKTION FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

Fastställd av styrelsen för Pareto Asset Management AB vid styrelsemöte
den 28 augusti 2024

INLEDNING

Av 12 kap Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:9) om värdepappersfonder framgår att styrelsen i ett fondbolag ska fastställa interna regler för hantering av klagomål från investerare. Vidare framgår av 12 kap. 12 § Finansinspektionens föreskrifter (2013:10) om förvaltare av alternativa investeringsfonder att 12 kap. Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2013:9) om värdepappersfonder rörande klagomålshantering även ska gälla för en AIF-förvaltare som förvaltar specialfonder. Mot denna bakgrund har Bolaget fastställt följande riktlinjer.

Klagomålsansvarig är Nathalie Gylling.

Bolaget står under Finansinspektionens tillsyn, som fondbolag samt AIF-förvaltare. Bolaget ska följa de lagar och förordningar som Finansinspektionen och Fondbolagens förening beslutar om.

Bolaget har genom ett dokument beskrivit hur Bolagets dokumentation fungerar kring ett klagomål.

Bolaget har även en blankett som ska översändas till Andelsägaren.

DEFINITION

Ett klagomål är ett konkret missnöje av den hantering av en finansiell tjänst som Bolaget ansvarar för.

ANSVARIG

Ansvarig för beredningen/hanteringen av alla klagomål hos Bolaget är klagomålsansvarig. Beslut i ärendet fattas av klagomålsansvarig tillsammans med VD.

HANDLÄGGNINGSTID

Bolaget ska sända bekräftelse på mottaget klagomål inom skälig tid, cirka 3 dagar, efter mottagandet av ärendet. Bolaget ska också lämna information till Andelsägaren om uppskattad tidsåtgång för beslut i ärendet.

KORRESPONDENS

All kommunikation ska företrädesvis ske skriftligen på ett för Andelsägaren effektivt och korrekt sätt.

BEKRÄFTELSE TILL ANDELSÄGARE

Andelsägaren ska så snart som möjligt erhålla ett skriftligt besked om hur Bolaget har bedömt ärendet och på vilket sätt Bolaget har följt upp ärendet. Beslutet ska vara skriftligt om inget annat avtalats.

REGISTERING

Samtliga nya och ej avslutade klagomål ska dokumenteras. Klagomål rapporteras i förekommande fall under styrelsemöten som äger rum en gång per kvartal.

ARKIVERING

Samtliga klagomålsärenden ska arkiveras och vara tillgängliga för eventuella granskningar i efterhand. Dokumentation ska bevaras i minst fem (5) år.

INFORMATIONSPLIKT

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

I det fall andelsägaren inte är nöjd med det beslut som Bolaget fattar hänvisar Bolaget till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol.

Andelsägaren har möjlighet att använda Bolagets blankett (se följande sida) vid klagomål.

Andelsägarens namn:

Gatuadress:

Postnummer och ort:

Telefon dagtid:

Telefon kvällstid:

Faxnummer:

E-mail:

Kontaktperson hos Bolaget:

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 Bolaget ska göra?

I det fall Andelsägaren inte är nöjd med det beslut som Bolaget fattar ska Bolaget hänvisa till Allmänna reklamationsnämnden eller till allmän domstol. Bekräftelse av inkommit klagomålsärende ska besvaras så snart som möjligt inom cirka 3 dagar. Bolaget ska meddela beslut i ärendet skriftligen om inget annat avtalats.

ANSVAR

Instruktionen fastställs av Bolagets styrelse. Verkställande direktören ansvar för denna instruktion uppdateras och revideras årligen eller när förändring sker.