

Consector AB:s policy för klagomålshanteringen

1. Innehåll och syfte

Denna policy beskriver den process som gäller inom Consector AB, 556961-4216, ("Företaget") vid dess klagomålshandling. Den ska fungera som ett verktyg för att Consector i sin verksamhet hanterar klagomål på ett tillfredställande sätt och att Consector därmed har en väl fungerande klagomålshandling som ger konsumenterna möjlighet att få sina intressen tillgodosedda.

2. Klagomålshandling i Consector

Med klagomål avses att en kund framfört ett konkret missnöje i ett enskilt ärende avseende en finansiell tjänst eller produkt.

Information till kunden om hur ett klagomål framställs samt till vem ska finnas lättillgängligt på Consectors hemsida. Det ska även finnas hänvisning till andra instanser (såsom Konsumenternas Försäkringsbyrå, Bank- och finansbyråns verksamhet samt FI).

3. Instruktioner för anställda

3.1 Registrering

Den som tar emot ett klagomål ska anteckna klagomålet om det framförs muntligt. Kunden skall alltid uppmanas att framställa sitt klagomål skriftligt; via brev, fax eller e-post. Detta behövs dock inte om ärendet kan lösas i första telefonsamtalet av den som tar emot samtalet.

3.2 Handläggningsrutiner

Handläggningen av klagomål ska ske enligt följande:

1. Om den som mottagit klagomålet inte kan ta hand om ärendet vidareförmedlar denne till avdelningsansvarig som i första hand försöker lösa ärendet. Denne kan vid behov i sin tur diskutera ärendet vidare med den klagomålsansvarige.
2. Om kunden påstår att den som mottagit klagomålet själv gjort fel ska någon annan handlägga ärendet; i första hand avdelningsansvarig och i andra hand den klagomålsansvarige.
3. Den som hanterar klagomålet ska lämna besked till kunden om hur den fortsatta handläggningen kan förväntas ske, och be att få återkomma om rättelse inte kan ske omgående på grund av klagomålets karaktär eller det eventuella felets beskaffenhet.
4. Är det uppenbart att ett klagomål är berättigat på grund av att ett fel begåtts, ska felet rättas till så fort som möjligt och en ursäkt framförs till kunden på lämpligt sätt. Om inte klagomålet resulterar i en omedelbar lösning och om svar inte kan ges inom 14 dagar måste den klagande inom den tiden informeras om handläggningen av klagomålet. Kunden ska därefter kontinuerligt hållas underrättad om var i processen dennes klagomål befinner sig.

3.3 Information till kund

Så snart utredningen av klagomålet är klar ska det besvaras sakligt samt skriftligt, om kunden begär det.

Om klagomålet inte kan tillmötesgå ska den klagande få information om möjligheterna att föra ärendet vidare. Information ska lämnas om möjligheten att få ärendet prövat externt, t.ex. hos Allmänna reklamationsnämnden eller allmän domstol. Om kunden är en fysisk person ska denne dessutom informeras om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bankbyrå och genom den kommunala konsumentvägledningen. Kunden ska även informeras om skälet till att klagomålet inte kunde tillgodoses.



4. Dokumentation och arkivering

Alla klagomål ska dokumenteras och arkiveras. Under ett utredningsarbete ska det föras anteckningar över samtal, möten, åtgärder samt annat som hänför sig till ärendet. All dokumentation ska lämnas över till klagomålsansvarig som ansvarar för arkiveringen. Dokumentationen ska arkiveras under minst fem år.

5. Uppföljning

Klagomålsansvarig gör en sammanställning av klagomålen och redovisar dessa för styrelsen årligen. I denna redogörelse ska klagomålsansvarig även gå igenom klagomålen för att utröna om rutiner behöver ändras, regler ses över eller information till personal och kunder behöver förbättras.

6. Uppgift till Finansinspektionen

Klagomålsansvarige har det övergripande ansvaret för Företagets klagomålshandling och är kontaktperson gentemot Finansinspektionen rörande detta. Finansinspektionen kan hänvisa missnöjda kunder till klagomålsansvarige.

7. Klagomålsansvarig

Jonas Ryberg (Vice VD) är klagomålsansvarig.

8. Fastställande och uppdatering

Dessa riktlinjer ska fastställas av styrelsen.

De ska revideras vid behov eller minst en gång per år även om inga ändringar genomförs.

VD ska ansvara för revideringen.