

Instruktioner för klagomålshantering

Uppdaterad 30 november 2015

Den här instruktionen avser klagomålshantering från samtliga kunder till JOOL Markets AS ("JOOL").

Klagomål ska skriftligen skickas till Compliance Officer. Ifall kund inkommer med ett muntligt klagomål ska kunden informeras om att enbart skriftliga klagomål kan hanteras. Ifall en kund önskar hjälp med att formulera ett skriftligt klagomål kan Compliance Officer vara behjälplig med det. JOOL ska, vid förfrågan från kund, ge kunder skriftlig information om sina klagomålshanteringsrutiner innehållande information om hur man klagar.

Personen som erhåller klagomålet måste vidarebefordra klagomålet till Compliance Officer utan dröjsmål. Compliance Officer ska tillse att alla klagomål undersöks grundligt och att samtliga eventuella intressekonflikter identifieras och begränsas. Compliance Officer ska utan onödigt dröjsmål besluta om hur klagomålet ska hanteras.

Kunden ska ges ett skriftligt svar, utan onödigt dröjsmål, som minst innehåller information om att klagomålet har mottagits, att klagomålet är under behandling och den förväntade hanteringstiden för ärendet samt information om att kunden kommer att erhålla en skriftlig redogörelse från JOOL så snart som klagomålet är till fullo hanterat.

Vid klagomålshantering ska JOOL:

- Inhämta all relevant information och genomföra en övergripande genomgång av klagomålet.
- Kommunicera med den klagande med klart och tydligt språk.
- Svara på klagomål utan onödigt dröjsmål. Ifall ett svar inte kan ges inom den förväntade svarstiden ska JOOL informera den klagande om anledningen till förseningen och när klagomålet förväntas vara utrett.
- Beslut som inte fullt stödjer kundens klagomål ska förklaras skriftligen och i samband med detta ska kunden även informeras om hur kunden kan ta ärendet vidare.

Compliance Officer ska säkerställa att resultatet av JOOLs interna utredning sparas i skrift samt dateras och lagras av personen som är ansvarig för att genomföra intervjun/utredningen. Hela kedjan av korrespondens hänförlig till det specifika klagomålet (bekräftandet av mottagandet av klagomålet, interna utvärderingar etc. samt det slutgiltiga svaret till kunden och all tillhörande korrespondens) ska arkiveras i minst 5 år. Alla klagomål från kunder ska registreras i ett separat register.

Compliance Officer ska analysera informationen som erhålls i form av klagomål löpande för att undersöka om klagomål tillkommer på grund av systematiska eller fundamentala problem inom JOOL.

JOOL ska årsvis rapportera kundklagomål till Finanstilsynet. Rapportering ska innehålla antalet kundklagomål, resultatet av hanteringen av kundklagomålen och frågor som hänvisas till överklagan avseende klagomål.

Klagomålshanteringsrutinerna ska publiceras på www.joolmarkets.se.