

Regler för klagomålshantering

avseende Origo Capital AB, nedan benämnt Bolaget.

Bolagets styrelse har fastställt dessa regler den 22 Maj 2012.

Inledning

Ett bolag som bedriver fondverksamhet skall ha effektiva och öppet redovisade rutiner för att skyndsamt och på ett rimligt sätt kunna hantera klagomål från investerare samt för att bevara uppgifter om varje klagomål och de åtgärder som vidtagits för att avhjälpa dessa, se 9 kap. 1 och 2 § Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2008:11) om investeringsfonder.

Bolagets verksamhet skall bedrivas på ett sådant sätt att klagomål från investerare och allmänhet i största möjliga utsträckning undviks. För att skapa förtroende hos investerare krävs en väl fungerande klagomålshantering. Bolagets rutiner skall därför utformas så att klagomål besvaras sakligt och korrekt och utan onödig fördröjning.

Klagomål är inte nödvändigtvis bara något negativt, utan kan ge värdefull information om eventuella brister och problem. Kvaliteten i Bolagets verksamhet kan höjas genom att klagomål hanteras på så sätt att sådan information tas tillvara.

I syfte att upprätthålla allmänhetens förtroende för Bolaget och för att ta tillvara nyss nämnd information skall klagomål hanteras enligt följande.

Klagomål – definition

Klagomål är att en investerare uttrycker konkret missnöje med åtgärd som Bolaget har vidtagit inom ramen för fondverksamheten och som inte uppenbart är av endast ringa betydelse för investeraren.

Klagomålsansvarig

Klagomålsansvarig är Barbro Lilieholm, Liljeholm Law Firm.

Rutiner för hantering av klagomål

Den klagomålsansvarige skall be investeraren att inkomma med en skriftlig redogörelse för de omständigheter och/eller det handlande som orsakat investerarens klagomål.

Klagomålsansvarig skall besvara klagomål skriftligen och med erforderlig skyndsamhet. Om den klagomålsansvarige bedömer att klagomålet inte kan klarläggas, utredas och besvaras inom fjorton dagar (från det att klagomålet kommit till den klagomålsansvarige), t.ex. på grund av klagomålets omfattning eller karaktär eller annat, skall investeraren snarast meddelas detta. Investeraren skall därvid erhålla uppgift om när denne kan förvänta sig svar.

Anställda som mottar klagomål skall snarast vidarebefordra klagomålet till den klagomålsansvarige.

Förslag till åtgärder med anledning av klagomålet skall utarbetas av den klagomålsansvarige.

Upplysning om Allmänna reklamationsnämnden m.m.

Om investeraren inte får rättelse/kompensation och är missnöjd med det, skall den klagomålsansvarige upplysa denne om möjligheten att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden. Om det rör sig om ett bevisärende skall investeraren upplysas om möjligheten att få saken prövad i allmän domstol.

Den klagomålsansvarige skall också upplysa investeraren om möjligheten att få vägledning av Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt av de kommunala konsumentväglarna.

Dokumentation, registrering och arkivering

Klagomål skall registreras av den klagomålsansvarige. Alla handlingar skall dokumenteras så att hanteringen kan följas upp efteråt. Dokumentationen skall arkiveras i minst tio år.

Information till styrelsen

Styrelsen skall på lämpligt sätt informeras om klagomål som kan vara principiellt viktiga för Bolagets förhållande till investerarna eller som rör för Bolaget ej oväsentliga belopp.

Utbildning och utbildningsansvarig m.m.

Den klagomålsansvarige ansvarar för att alla medarbetare får kännedom om klagomål som är principiellt viktiga, om ofta återkommande klagomål av samma eller liknande karaktär, samt om resultatet av sådana klagomål.

Bolagets rutiner för klagomålshantering skall ingå i de utbildningstillfällen som Bolagets funktion för regelefterlevnad håller för Bolagets anställda.