



## Policy för klagomålshantering

Avseende Pepins Sweden AB (publ)

<b>Dokumentägare</b>	<b>Upprättad av</b>	<b>Antagen datum</b>
Legal	Funktionen för regelefterlevnad	2022-02-11
<b>Dokumenttyp</b>	<b>Antagen av</b>	<b>Version</b>
Policy	Styrelsen	1.4
<b>Rättslig grund</b>	Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565 Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter FFFS 2002:23	

**PEPINS SWEDEN AB (PUBL)**

Värmdövägen 84 | 131 54 Nacka. 08 - 673 17 90 | [info@pepins.com](mailto:info@pepins.com) |  
org. nr: 556634-8222

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1.</b>	<b>BAKGRUND</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>ANSVAR</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>KUNDKLAGOMÅL</b>	<b>2</b>
<b>3.1</b>	<b>ALLMÄNT</b>	<b>2</b>
<b>3.2</b>	<b>EVENTUELL ERSÄTTNING</b>	<b>2</b>
<b>3.3</b>	<b>DOKUMENTATION</b>	<b>2</b>
<b>3.4</b>	<b>UPPFÖLJNING</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>UPPGIFTER TILL FINANSINSPEKTIONEN</b>	<b>3</b>

## **1. BAKGRUND**

Pepins ska, enligt Kommissionens delegerade förordning (EU) 2017/565, införa, tillämpa och upprätthålla effektiva och transparenta riktlinjer och förfaranden för hanteringen av klagomål för snabb hantering av kunders eller presumtiva kunders klagomål. Med klagomål avses att en kund framfört ett konkret missnöje i ett enskilt ärende avseende en finansiell tjänst eller produkt.

Pepins närmare hantering av kundklagomål regleras i underliggande instruktion.

## **2. ANSVAR**

Styrelsen ansvarar för att tillse att policyn upprättas. Policyn ska årligen fastställas av Pepins styrelse även om inga ändringar ska beslutas. Pepins legal ansvarar för att årligen tillse att policyn revideras och antas av styrelsen.

Vd ska tillse att policyn hålls tillgänglig för samtliga som berörs av den. Vd är även ansvarig för att tillse att de rekommendationer som en kontrollfunktion ger följs upp.

Pepins har utsett en klagomålsansvarig som nås på [klagomalsansvarig@pepins.com](mailto:klagomalsansvarig@pepins.com).

## **3. KUNDKLAGOMÅL**

### **3.1 ALLMÄNT**

En kund som framför ett klagomål ska bemötas på ett respektfullt och sakligt sätt. Klagomålet ska behandlas effektivt och ändamålsenligt i enlighet med gällande regler. Klagomål ska besvaras sakligt och korrekt samt, om kunden begär det, skriftligt. Vidare ska klagomål besvaras snarast. Om ett klagomål inte kan besvaras inom 14 dagar ska kunden informeras om handläggningen av ärendet.

På Pepins hemsida ska det finnas information om hur en kund kan skicka in ett klagomål samt vem som är klagomålsansvarig. Det ska även finnas hänvisning till andra instanser (såsom Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bankbyrå samt Finansinspektionen ("FI")).

Hos Pepins hanterar klagomålsansvarig de kundklagomål som kommer in. Om någon annan av Pepins medarbetare tar emot ett klagomål från kund ska medarbetaren hänvisa kunden till den klagomålsansvarige samt vidarebefordra klagomålet till denne. För det fall ett klagomål inkommer till Pepins via myndighet eller om det är ställt till Pepins ledning eller liknande ska ärendet förmedlas till klagomålsansvarig.

### **3.2 EVENTUELL ERSÄTTNING**

Vd fattar beslut om huruvida ersättning ska utgå till kund vid kundklagomål.

### **3.3 DOKUMENTATION**

Inkomna klagomål registreras i ett dokument hos klagomålsansvarig och ärendena ska dokumenteras på ett sådant sätt att det i efterhand går att följa hanteringen av ett ärende. Dokumentationen ska bevaras i minst fem år.

### **3.4 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.

### **4. UPPGIFTER TILL FINANSINSPEKTIONEN**

Bolaget ska informera Finansinspektionen om vem som är klagomålsansvarig och att Finansinspektionen kan kontakta denne när det gäller Bolagets klagomålshantering. Eventuella förändringar ska skyndsamt meddelas till Finansinspektionen.

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