



Landshypotek Bank

# Policy för hantering av kundklagomål

Version 2.3

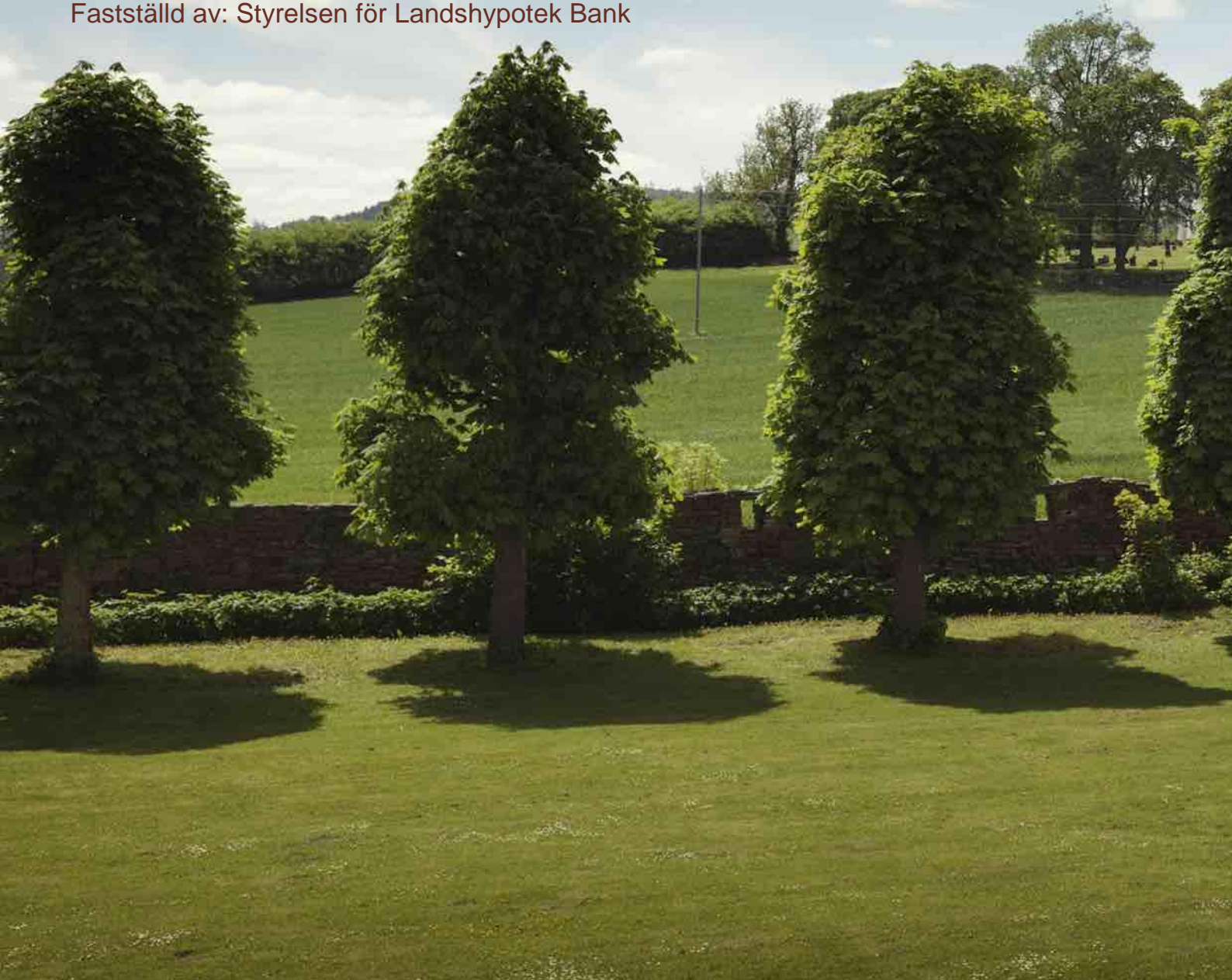
C.3

Konfidentialitetsgrad: Klass 0 – Publik information

5 september 2019

Upprättad av: Affärschef

Fastställd av: Styrelsen för Landshypotek Bank





## Innehållsförteckning

<b>Policy för hantering av kundklagomål .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Inledning .....</b>	<b>2</b>
1.1 Syfte och bakgrund.....	2
1.2 Definitioner.....	2
<b>2 Kundklagomål .....</b>	<b>2</b>
2.1 Mandat att ersätta kunden.....	3
2.2 Dokumentation.....	3
2.3 Uppföljning.....	3
<b>3 Uppgifter till Finansinspektionen .....</b>	<b>3</b>
<b>4 Versionshistorik.....</b>	<b>4</b>



## 1 Inledning

### 1.1 Syfte och bakgrund

Denna policy anger hur Landshypotek Bank ("banken") ska förhålla sig till frågor om kundklagomål och omfattar kundklagomål inom hela bankens verksamhet såväl egen som utlagd på annan part. Policyn syftar till att säkerställa att klagomålshanteringen bedrivs på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt och i enlighet med gällande regelverk, framförallt de av Finansinspektionen utfärdade allmänna råden om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (FFFS 2002:23). Bankens närmare hantering av kundklagomål regleras i underliggande instruktion.

En väl fungerande klagomålshantering ger kunder möjlighet att få sina intressen tillgodosedda. Detta är betydelsefullt för att upprätthålla allmänhetens förtroende för både banken och den finansiella marknaden. En god hantering av klagomål ger också möjlighet att fånga upp problem, åtgärda dessa och vidta förebyggande åtgärder.

### 1.2 Definitioner

#### *Kundklagomål*

Med ett kundklagomål avses i denna policy att en kund till banken framför konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål liksom ej heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden.

#### *Klagomålsansvarig*

Klagomålsansvarig för banken är den person som har utsetts av bankens verkställande direktör.

## 2 Kundklagomål

Klagomål ska behandlas effektivt och på ett omsorgsfullt sätt. Klagomål ska besvaras sakligt och korrekt och på kundens begäran skriftligen.

Kund ska på lämpligt sätt informeras om bankens hantering av klagomål och om vem som är klagomålsansvarig. Av informationen ska framgå hur kunden ska framställa klagomål mot banken. Banken ska ha information på respektive kontor och på hemsida.

Klagomål ska besvaras snarast. Om ett klagomål inte kan besvaras inom 14 dagar ska kunden informeras om handläggningen av ärendet.

Handläggning av kundklagomål kan ske både lokalt och centralt.



Klagomålsansvarig hanterar de kundklagomål där kunden vänt sig direkt till klagomålsansvarig eller efter eskalering från annan medarbetare i banken.

I de fall ett klagomål inkommer till banken via myndighet eller om det är ställt till bankens ledning, klagomålsansvarig eller liknande ska ärendet förmedlas till klagomålsansvarig.

För stöd till sitt arbete ska VD utse ett Klagomålsråd. Klagomålsansvarig ska i vissa fall anmäla ärendet för beslut i bankens Klagomålsråd.

## 2.1 Mandat att ersätta kunden

VD i banken beslutar om vilka mandat respektive beslutsfattare har för att ge ekonomisk kompensation vid kundklagomål.

## 2.2 Dokumentation

Alla klagomål ska dokumenteras. Dokumentationen ska ske på ett sådant sätt att det i efterhand går att följa hanteringen av ett ärende. Alla mottagna kundklagomål ska notifieras klagomålsansvarig som även ansvarar för att hålla bankens centrala register över inkomna klagomål.

## 2.3 Uppföljning

Klagomålsansvarig ska föra ett centralt register över klagomål och rapportera dessa månadsvis till operativ risk manager som rapporterar ärenden av väsentlig karaktär till VD och compliance samt vid behov till styrelse.

## 3 Uppgifter till Finansinspektionen

Banken ska lämna uppgifter till Finansinspektionen om vem som är klagomålsansvarig respektive kontaktperson hos banken. Förändringar av uppgifterna måste snarast anmälas till Finansinspektionen.



## 4 Versionshistorik

Version	Ändringsbeskrivning	Ägare	Uppdaterad av	Datum
2.1	Klassificering till publik information	Chef Compliance		2018-03-12
2.2	Bytt dokumentägare	Affärschef	Affärschef	2019-03-12
2.3	Årlig revidering, inga ändringar	Affärschef	Affärschef	2019-09-05