

POLITIK FOR HÅNDTERING AF KUNDEKLAGER

AROS CAPITAL FONDSMÆGLERSELSKAB A/S



Aros Capital

Fondsmæglerselskab A/S

1 Indledning

- 1.1 Bestyrelsen har fastsat nærværende politik om håndtering af kundeklager for Aros Capital Fondsmæglerselskab A/S ("**Selskabet**").
- 1.2 Selskabet bestræber sig på altid at yde den bedste investeringservice for kunden, hvorfor Selskabet anser det som særdeles vigtigt, at der findes en god og hurtig løsning på en klage.
- 1.3 Politikken for håndtering af klager skal sikre, at alle klager, som Selskabet modtager, behandles sagligt, samt at disse klager bliver behandlet inden for rimelig tid. Politikken har endvidere til formål at sikre, at Selskabet – via rapportering – kan træffe passende foranstaltninger, såfremt de modtager mange klager på et bestemt område.

2 Definitioner

- 2.1 I nærværende politik skal en "**klage**" forstås som enhver henvendelse direkte til klageansvarlige i Selskabet eller en henvendelse til Selskabet, der bliver behandlet af klageansvarlige, fra en kunde, der udtrykker utilfredshed med den leverede ydelse.

3 Klageansvarlig

- 3.1 Med henblik på en effektiv, hurtig og tilfredsstillende behandling af klager skal Selskabet oprette en klagebehandlingsfunktion, der er ansvarlig for at undersøge klager. Grundet selskabets størrelse er der udpeget én klageansvarlig, som er Selskabets direktør.
- 3.2 Selskabet sikrer, at der til enhver tid er udpeget en klageansvarlig, som har det overordnede ansvar for klagebehandlingen i Selskabet.
- 3.3 Den udpegede klageansvarlige i Selskabet er direktør, Jakob Madsen.

4 Klageproces

- 4.1 Opstår der en tvist mellem Selskabet og en kunde, og ønsker kunden i den forbindelse at indgive en klage, skal kunden rette henvendelse til den klageansvarlige. Den klageansvarlige vil herefter indlede en dialog med kunden med henblik på at finde en løsning på tvisten.
- 4.2 Retter kunden i stedet henvendelse til en ansat i Selskabet, der ikke udgør en del af klagebehandlingsfunktionen, skal den ansatte henvise kunden til at rette henvendelse til klageansvarlige alternativt videreformidle klagen hertil på kundens vegne.
- 4.3 Finder kunden ikke, at der er fundet en optimal/tilfredsstillende løsning, efter at kundens klage er blevet behandlet af Selskabets klageansvarlige, er der mulighed for, at kunden kan anke afgørelsen til *Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber* (<https://fanke.dk/ankenaevnet-for-fondsmaeglere/selskaber/>).

5 Kontaktinformation

5.1 Klager kan sendes via elektronisk post til:

jakob@aroscapiatal.dk

Att. Klageansvarlig Jakob Madsen

Eller med fysisk post til

Aros Capital Fondsmæglerselskab A/S

Att. Klageansvarlig Jakob Krogh Madsen

Banegårdspladsen 20, 1. tv.

DK-8000 Aarhus C

6 Klagens indhold

6.1 Det er vigtigt, at kunden giver Selskabet de oplysninger, som Selskabet skal bruge for at kunne behandle klagen og sikre en tilstrækkelig løsning på tvisten. Kunden skal derfor altid oplyse:

- Fulde navn
- Adresse
- Telefonnummer og/eller e-mail
- Hvad pågældende klager over
- Hvad pågældende ønsker, at opnå med klagen.

6.2 Selskabet bestræber sig på altid at opnå den mest optimale løsning og søger at imødekomme kunden på bedste vis.

7 Svar på klage

7.1 Selskabet bestræber sig på at besvare kundehenvendelser hurtigst muligt og inden for 1-2 hverdage. I travle perioder, kan der undtagelsesvis gå op til 3 dage. Mere komplekse sager er oftest afklaret inden for en uge, men det kan tage længere tid.

7.2 Selskabets svar vil angives, hvordan Selskabet forholder sig til klagen, og kunden skal desuden oplyses om muligheden for at anke, som nævnt i ovenfor i pkt. 4.3.

8 Persondata

- 8.1 Alle informationer, som sendes til Selskabet via elektronisk post (e-mail) i forbindelse med indlevering af klagen vil blive behandlet fortroligt, og vil ikke blive videregivet til tredjemand. Omfatter klagen tredjemand eller hvis Selskabet har behov for at kontakte tredjemand i forbindelse med klagen, indhentes samtykke fra kunden til at videregive persondata, hvis dette er relevant. Persondata indsamlet i forbindelse med klagebehandling og rapportering heraf opbevares af selskabet i et år efter klagen er afsluttet.

9 Kontrol

- 9.1 Det er Direktionens ansvar:
- at denne politik efterleves og kommunikeres til Selskabets medarbejdere
 - at sikre, at der foretages en årlig kontrol, der vurderer politikens tilstrækkelighed og effektivitet
- 9.2 Kontrollerne på området for kundeklager sker ved stikprøvevise gennemgange, hvis disse giver tilstrækkelig sikkerhed for, at aktiviteterne på det kontrollerede område sker på betryggende vis.
- 9.3 Direktionen er ansvarlig for, at der foretages dokumentation af de foretagne interne kontroller.

10 Rapportering

- 10.1 Der skal af Direktionen ske rapportering til Selskabets Bestyrelse om eventuelle klager fra kunder, og det sker som et fast punkt på bestyrelsesagendaen, herunder hvor mange klager, Selskabets klageansvarlige har modtaget siden sidste bestyrelsesmøde. Rapportering af eventuelle klager til bestyrelsen skal angive:
- 1) Hvor mange klager, der er afsluttet ved delvis medhold,
 - 2) Hvor mange klager kunden har fået fuldt medhold i,
 - 3) Hvor mange klager der er blevet afvist.
- 10.2 I forbindelse med ovenstående skal bestyrelsen ydermere modtage rapportering om, hvilke foranstaltninger der træffes for at afhjælpe de indkomne klager. Denne rapportering skal sikre, at alle risici og problemer identificeres og afhjælpes på bedste vis.
- 10.3 Bestyrelsen i Selskabet bliver oplyst om enhver overskridelse af politikken. Bestyrelsesformanden forpligter sig til på det førstkommende bestyrelsesmøde at drøfte overskridelsen sammen med de øvrige bestyrelsesmedlemmer.

11 Ændringer

- 11.1 Det er alene bestyrelsen, der har bemyndigelsen til at foretage ændringer i politikken.
- 11.2 Ved ændringer i nærværende politik skal Direktionen sikre, at der sker en betryggende indførelse heraf i Selskabets organisation, herunder i Selskabets forretningsgange, interne kontroller og rapportering.

12 Vedtagelse

- 11.3 Denne politik er vedtaget på bestyrelsesmødet den 6/12-2021
- 11.4 Bestyrelsen revurderer politikken, når det vurderes relevant og minimum 1 gang årligt.