Politik for håndtering af kundeklager

Indledning og formål

Bestyrelsen i Curo Capital Fondsmæglerselskab A/S (i det følgende Selskabet) har vedtaget nærværende politik, der fastlægger, hvordan Selskabet håndterer kundeklager.

Bestyrelsen har besluttet, at CEO er ansvarlig for følgende i forhold til kundeklager:

- Sikre en professionel håndtering af de klager, som modtages fra Selskabets kunder. Dette sker for at minimere den potentielt negative effekt, som en klage kan medføre. Samtidig giver en professionel håndtering de bedste forudsætninger for en fortsat positiv relation med den klagende kunde
- Definere ansvar, rapporterings- og dokumentationskrav ved modtagelse af klager
- Sikre rapportering af klager til Selskabets bestyrelse
- Sikre overholdelse af lovgivningens krav, herunder Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager.

Retsgrundlag

KOMMISSIONENS DELEGEREDE FORORDNING (EU) 2017/565 af 25. april 2016 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/65/EU for så vidt angår de organisatoriske krav til og vilkårene for drift af investeringsselskaber samt definitioner af begreber med henblik på nævnte direktiv med senere ændringer.

Håndtering af klager

Selskabet oplyser på sin hjemmeside, at klager stiles til Selskabets compliance ansvarlige. CEO skal sikre, at der etableres procedurer, som sikrer, at klager, der stiles til øvrige medarbejdere, håndteres af den compliance ansvarlige.

En klage defineres som enhver mundtlig eller skriftlig henvendelse fra en kunde, hvor kunden mener sig uretmæssigt/uretfærdigt behandlet, har lidt et økonomisk tab, henvender sig med påstand om en fejl, som ikke umiddelbart anerkendes, hævder at Selskabet i forbindelse med sit virke for kunden har overtrådt gældende aftaler, herunder investeringspolitik /-rammer, eller lov om fondsmæglerselskaber, investeringsservices og -aktiviteter.

Alle klager håndteres efter nedenstående procedure.

Procedure for klager fra kunder

Ved modtagelse af en klage fra en kunde bliver klagen indledningsvist vurderet og behandlet af den kundeansvarlige i samarbejde med den compliance ansvarlige.

Den kundeansvarlige kvitterer skriftligt for modtagelse af klagen inden for tre arbejdsdage. I den forbindelse meddeles det kunden, at denne som hovedregel kan forvente svar på sin klage inden for 10 arbejdsdage. Hvis klagen er særlig kompleks, kan det være nødvendigt at indikere en længere sagsbehandlingstid. I sådanne tilfælde informeres kunden om, hvornår kunden kan forvente svar på sin klage.

Hvis Selskabet og kunden kan opnå enighed om klagens indhold, og finde en mindelig løsning afgøres klagen med en skriftlig redegørelse herfor. Såfremt afgørelsen vil medføre et økonomisk tab for Selskabet, inddrages CEO, inden endelig afklaring af sagen.

Hvis Selskabet og kunden ikke kan opnå enighed om klagens indhold og/eller afgørelse, inddrages CEO for en vurdering af klagen og Selskabets stillingtagen.

Hvis Selskabet efterfølgende ikke giver kunden medhold i klagen eller kun giver kunden delvist medhold, skal Selskabet skriftlig begrunde afgørelsen og informere kunden om, at denne kan indbringe Selskabets afgørelse over for Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber.

Dokumentation

Dokumentation skal udfærdiges for enhver klage ved, at den kundeansvarlige noterer klagen med angivelse af indhold, tiltag, status samt gevinst/tab i Selskabets logbog for klager (LC 04 - Logbog - Håndtering af klager). Selskabets CEO og den compliance ansvarlige signerer i logbogen, som dokumentation for, at CEO og den compliance ansvarlige er orienteret om klagen. Den compliance ansvarlige registrerer dernæst klagen i Selskabets logbog for compliance incidents (LC02 - Logbog - Compliancerapport).

Opfølgning og rapportering

Den compliance ansvarlige orienterer Bestyrelsen om klager på det førstkommende bestyrelsesmøde som en del af den compliance ansvarliges gennemgang af compliance-incidents. Ved alvorlige klager orienterer CEO Bestyrelsen straks og inddrager Bestyrelsen i håndteringen af den pågældende klage.

Nærværende politik gennemgås minimum en gang årligt.

***

Nærværende politik er senest opdateret og godkendt af bestyrelsen, den 9. september 2025.