

Dokument revisionsstyring

Dokument	Ændring	Forberedt af	Godkendelses dato	Godkendt af
ver. 26.05.2024	Første version	KJS	26.05.2024	LJS
ver, 14.02.2025	Revision af klage ansvarlige	KJS	14.02.2025	LJS

Indholdsfortegnelse

Indhold

Dokument revisionsstyring.....	1
Indholdsfortegnelse.....	1
1. Formål og rapporteringsstruktur.....	2
2. Registreringer	3
2.1. Klient oplevelser	3
2.2. Myndighedsobservationer	3
2.3. Interne observationer.....	3
3. Registreringens indhold.....	3
3.1. Klient registreringer.....	4
3.2. Myndigheds registrering.....	4
4. Bekræftelse for modtagelse	4
5. Klagebehandling	5
5.1. Indledende vurdering	5
5.2. Undersøgelse.....	5
6. Løsning og Beslutning	6
6.1. Beslutning.....	6
6.2. Resultat.....	6
7. Eskalering af Klage	7
7.1 Klager til Det Finansielle Ankenævn	7
7.1.1 Tilsynsmæssige klager	8
7.1.2 Svig.....	8
7.1.3 Mangel på respons	8
7.1.4 Uenighed om afgørelsen	8

7.1.5 Færdigbehandlet klage	8
7.1.6 Alternativ konfliktløsning	9
8. Løbende forbedring af procedurer og ydelser	9

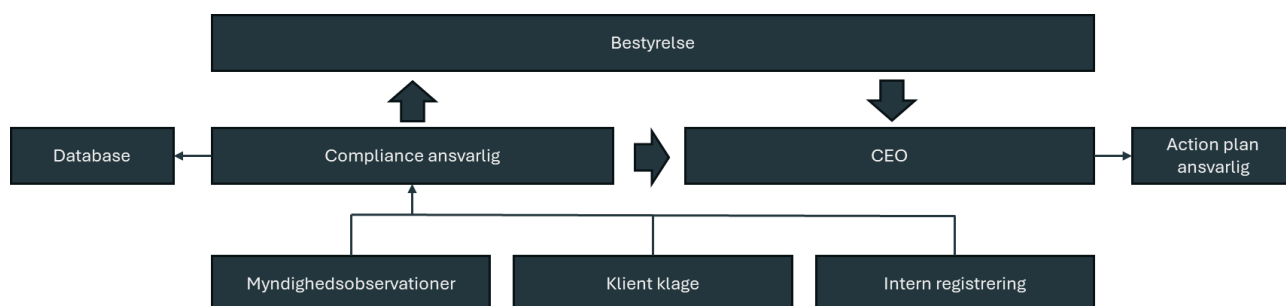
1. Formål og rapporteringsstruktur

AyCaps klageproces har til formål at sikre, at alle uønskede situationer håndteres effektivt, hurtigt og retfærdigt, og at enhver utilfredshed med vores produkter, adfærd og procedurer bliver adresseret og løst på en tilfredsstillende måde for klienter og myndigheds instanser.

Processen dækker over følgende henvendelser eller registreringer:

- Kundeklager
- Myndighedsanmærkninger
- Interne klage procedurer

Processen er underlagt følgende rapporterings struktur:



Alle henvendelser registreres af AyCaps compliance ansvarlige. Den compliance ansvarlige rapporterer løbende til henholdsvis AyCaps bestyrelse og administrerende direktør. Den administrerende direktør er overordnet ansvarlig for at der tages tilstrækkelig handling i sager der vedrører sig proces og adfærdsmæssige afvigelser. Den administrerende direktør rapporterer løbende på fremdriften af handlingsplanen til AyCaps bestyrelse, der fører tilsyn med den løbende implementering.

2. Registreringer

Alle observerede uoverensstemmelser med AyCaps, procedurer, aftaler eller etiske adfærds kodeks og uagtet oprindelse, tilsigtes registreret i AyCaps sagsregistreringssystem.

2.1. Klient oplevelser

I tilfælde af klient relaterede uoverensstemmelser eller klagepunkter, opfordres klienter først og fremmest at søge en løsning med deres tilknyttede rådgiver. Såfremt en tilfredsstillende løsning ikke kan opnås, er det rådgiverens forpligtelse at henvise klienten til AyCaps klage procedure, tilgængelig på selskabets hjemmeside.

Klienten skal opfordres til at indsende deres klager skriftligt via e-mail til Administrerende Direktør og Klageansvarlige via email: Compliance@aycap.dk eller per rekommanderet post til følgende adresse:

AyCap A/S
Hørbakken 5
8382 Hinnerup
Danmark
ATT: Kenneth Juelsgaard Sørensen

2.2. Myndighedsobservationer

Alle myndigheds relaterede observationer registreres af AyCaps compliance ansvarlige i umiddelbar forlængelse af at AyCap er blevet gjort opmærksom på myndighedsinstansens observation

2.3. Interne observationer

Interne proces eller adfærds relaterede registreringer fremsendes af medarbejderen til whistleblower@aycap.dk eller via den interne anonyme klageformular på selskabets intranet.

3. Registreringens indhold

Alle registreringer i systemet foretages af AyCaps compliance ansvarlige, for at sikre kontinuitet og ensartet kvalitet i registreringen af henvendelser

3.1. Klient registreringer

For at sikre så effektiv behandling af henvendelser som muligt, opfordres klienten til at inkludere følgende oplysninger i deres henvendelse:

- Fulde navn
- Kontaktinformation (telefonnummer og e-mailadresse)
- Konto- eller kunde-ID
- Detaljeret beskrivelse af klagepunkter
- Eventuel understøttende dokumentation relateret til henvendelsen

3.2. Myndigheds registrering

Myndigheds relaterede registreringer oprettes på baggrund af skriftlige registreringer fremsendt.

For at sikre så effektiv sagshåndtering som muligt, samt et samlet overblik over sagens forløb skal følgende informationer registreres i AyCaps sagshåndteringssystem:

- Myndigheds instans
- Myndighedens rapport eller skrivelse skal vedhæftes
- Der henvises til lov, paragraf eller direktiv reference
- Deadline dato for korrigerende handling

Alle myndigheds registreringer kategoriseres som Høj vigtighed og behandles med prioritet.

3.3. Intern registrering

Interne registreringer omhandler interne observationer hvor procedurer eller politikker overtrædes med overlæg.

Sådanne sager håndteres direkte af AyCaps direktion og under overvågning af AyCaps bestyrelse.

For at processere registreringerne så effektivt som muligt skal følgende information inkluderes i registreringen:

- Detaljeret beskrivelse af den observerede afvigelse
- Hvorvidt registranten ønsker at være anonym
- Evt. dokumentation for afvigelsen

4. Bekræftelse for modtagelse

Der fremsendes bekræftelse for modtagelse af registrering i forbindelse med klient registreringer.

Inden for 2 arbejdsdage efter modtagelsen af henvendelsen, modtager klienten skriftlig bekræftelse på, at klagen er modtaget.

Denne bekræftelse vil indeholde:

- Henvendelsens sags reference nummer
- Navn og kontaktoplysninger på AyCaps klagebehandler, tildelt sagen
- En forventet tidsramme for behandling af klagen

Henvendelsen dokumenteres og bekræftelsen registreres i AyCaps Sagshåndteringssystem.

5. Klagebehandling

5.1. Indledende vurdering

Den tildelte klagebehandler skal foretage en indledende vurdering af henvendelsen inden for 5 arbejdsdage.

Såfremt yderligere oplysninger er nødvendige i klient henvendelser, vil klienten blive kontaktet med en anmodning om at fremsende disse oplysninger. Den samme procedure gør sig gældende i interne registreringer for sager hvor registranten ikke har ønsket at være anonym

5.2. Undersøgelse

AyCaps klagebehandler foretager på baggrund af modtaget information en grundig undersøgelse, med henblik på at afdække validiteten af sagens karakter, eventuel årsagsforbindelse, samt afdækning af den samlede effekt af henvendelsens karakter.

Ved interne registreringer, er klagebehandler altid en person i AyCaps direktion under opsyn af AyCaps bestyrelse, for at sikre at korrigerende handlinger implementeres og iværksættes så hurtigt som muligt.

På baggrund af klagebehandlerens anbefaling, defineres der i samarbejde med AyCaps compliance ansvarlige en handlingsplan for udbedring, korrigerende og videre forebyggende handlinger.

Såfremt klagebehandlere har behov for yderligere information, kontaktes relevante parter, der ikke har ønsket at optræde anonymt, eller er i en interessekonflikt situation, uhensigtsmæssig for en objektiv håndtering af sagens karakter.

Så vidt muligt skal klagebehandleren anvende kvantitativ dataanalyse til at underbygge sagskonklusioner, samt anvende datakilder af højeste integritet, for at sikre så objektiv en vurdering af sagens forløb, som muligt.

Indenfor 15 dage fra modtagelsen af en registrering, fremsendes en sagskonklusion, handlingsplan, samt ved behov, AyCaps udbedrings oplæg til klient eller myndigheder.

I sager hvor der efter undersøgelsen er tvivl om ansvarlighed eller mislighold af aftaler, skal AyCap tilsigte at holde klienten skadesfri i udbedringsoplægget til klienten.

6. Løsning og Beslutning

6.1. Beslutning

Ved klient henvendelser, fremsender AyCap en skriftlig afgørelse til klienten, inden for 15 arbejdsdage fra modtagelsen af henvendelsen.

Såfremt klagebehandleren ikke er i stand til at give en endelig beslutning inden for denne tidsramme, vil kunden blive informeret om årsagen til forsinkelsen og en forventet tidsramme for en endelig afgørelse, senest 15 arbejdsdage fra modtagelsen af henvendelsen.

6.2. Resultat

Afgørelsen skal inkludere:

- En redegørelse for resultaterne af undersøgelsen
- En klar beskrivelse af eventuelle afhjælpende foranstaltninger, der vil blive truffet
- Information om kundens muligheder for at eskalere klagen, hvis de ikke er tilfredse med resultatet
- Klientens ret til at klage over afgørelsen i henhold til processens pkt. 7

Afgørelsen skal fremsendes skriftligt enten per mail eller rekommanderet post.

6.3. Særlige omstændigheder

I særlige sager kan AyCap ved underrettelse af klienten forlænge behandlingstiden af sagen i op til 6 måneder, såfremt interne undersøgelser rejser mistanke om uetisk adfærd eller kriminelle handlinger. I sådanne tilfælde skal AyCap inddrage eksterne rådgivere, samt relevante myndigheder, snarest muligt, til at overse, rådgive og validere sagens afsluttende konklusioner.

7. Eskalering af Klage

I tilfælde hvor der ikke kan opnås enighed imellem AyCap og klienten og der således utilsigtet opstår utilfredshed med klagebehandlingsprocessens afslutning, kan klagen eskaleres til en højere myndighed. I sådanne tilfælde skal klagebehandleren eller klientens tilknyttede rådgiver henvise klienten til følgende klageinstanser:

- AyCaps Klageansvarlige – Administrerende Direktør Kenneth Juelsgaard Sørensen
- Det Finansielle Ankenævn

7.1 Klager til Det Finansielle Ankenævn

Private klienter henvises til Det Finansielle Ankenævn, hvis klientens utilfredshed relaterer sig til afgørelser, i relation til konkrete økonomiske mellemværender imellem klienten og AyCap.

Klager til Det Finansielle Ankenævn kan sendes til:

Adresse:	Amaliegade 7, 1256 København K
Telefon:	+45 35 42 63 33
Email:	sek@fanke.dk
Web:	www.fanke.dk

7.1.1 Tilsynsmæssige klager

Klienten kan henvende sig til det Finansielle Ankenævn

- Hvis klagen vedrører mulige overtrædelser af lovgivningen inden for finansielle tjenesteydelser, herunder overtrædelser af regler om god skik og regler for værdipapirhandel.
- Hvis klagen omhandler forhold, hvor klienten mener, at AyCap ikke lever op til de regulatoriske krav eller har overtrådt gældende finansiell lovgivning.

7.1.2 Svig og Uretmæssig adfærd

Klienten kan henvende sig til det Finansielle Ankenævn

- Hvis der er mistanke om svig, uretmæssig adfærd eller alvorlige forseelser, der kræver tilsynsmyndighedernes indgriben.

7.1.3 Mangel på respons

Klienten kan henvende sig til det Finansielle Ankenævn

- Hvis AyCap ikke reagerer på klientens klage inden for de fastsatte tidsrammer, og klienten derfor ønsker at eskalere klagen til en højere myndighed.

7.1.4 Uenighed om afgørelsen

Klienten kan henvende sig til det Finansielle Ankenævn

- Hvis klienten er utilfreds med firmaets endelige afgørelse af klagen og ønsker en uvildig vurdering.

7.1.5 Færdigbehandlet klage

Klienten kan henvende sig til Det Finansielle Ankenævn

- Hvis klagen er blevet færdigbehandlet internt i AyCap, og der stadig er uenighed om resultatet, kan klienten vælge at eskalere klagen til Det Finansielle Ankenævn.

7.1.6 Alternativ konfliktløsning

Klienten kan henvende sig til Det Finansielle Ankenævn

- Hvis klienten søger et alternativt konfliktløsningsorgan, der kan tage stilling til sagen uden at involvere retssystemet.

8. Løbende forbedring af procedurer og ydelser

Alle henvendelser registreret i AyCaps sagsregistreringssystem, analyseres løbende og i samarbejde med AyCaps direktion, identificeres der løbende forbedrings tiltag, der inkluderes i AyCaps generelle handlingsplaner for at forbedre kundeoplevelsen.