



## Information om klagomål

Med klagomål i detta sammanhang menas ett konkret missnöje med hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt i ett enskilt ärende och där PSG Capital AB ("Bolaget") inte kan tillmötesgå kundens krav. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar är i detta sammanhang inte klagomål och inte heller missnöjesyttringar och synpunkter där situationen kan lösas direkt, snabbt och enkelt på ett vänskapligt sätt vid kontakten mellan kunden och handläggaren hos Fondbolaget.

Kunden skall alltid uppmanas att framställa sitt klagomål skriftligt, via brev, fax eller e-post till Fondbolaget. Detta behövs dock inte om det är uppenbart att klagomålet är av bagatellartad karaktär. Handläggningen av klagomålsärendet skall ske gemensamt och i samråd mellan ansvarig handläggare och klagomålsansvarig. Klagomål skall besvaras sakligt och korrekt samt, om kunden begär detta, skriftligt. Klagomål skall besvaras snarast. Om klagomålet inte kan besvaras inom 14 dagar skall den klagande inom den tiden informeras om handläggningen av ärendet.

Om Bolaget inte kan tillmötesgå kundens klagomål skall kunden få skriftlig information om möjligheten att föra ärendet vidare hos Allmänna reklamationsnämnden, om den klagande är en fysisk person, eller till allmän domstol. Kunden skall även ges en motivering till varför klagomålet inte kunde tillgodoses. Motiveringen skall lämnas skriftligen om kunden begär detta.

Andelsägare kan vid förfrågan kostnadsfritt få del av PSG Capitals interna regler för klagomålshantering. Klagomålsansvarig är Bolagets funktion för regelefterlevnad, kontaktperson Alf-Peter Svensson, Advokatfirma DLA Piper Sweden KB.