

| | | | |
|-----------------|--|---------------------|---------------------|
| F10 | F10 Fondsmæglerselskab A/S | Versionstype | Versionsnr. |
| | | Endelig | 2023.1 |
| Type | Navn | Godkendt af | Gældende fra |
| Forretningsgang | FORRETNINGSGANG FOR HÅNDTERING AF KLAGER | Direktionen | 01-02-2024 |

1 Formål med forretningsgangen

- 1.1 Formålet med denne forretningsgang ("forretningsgangen") er at sikre, at F10 Investeringsrådgiver ApS (herefter "F10") til enhver tid overholder gældende lovgivning og interne retningslinjer i forbindelse med håndtering af klager.
- 1.2 Det følger af bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager, at F10 skal udarbejde en forretningsgang for håndtering af klager.
- 1.3 F10 skal desuden udpege en klageansvarlig og oplyse, hvem der er virksomhedens klageansvarlige, og hvor og hvordan man kan kontakte den klageansvarlige.
- 1.4 Forretningsgangen skal derved sikre, at F10 fremmer rimelig behandling af kunder og fremme, at F10s direktør og ansatte handler redeligt, rimeligt, gennemsigtigt og professionelt over for F10s kunder.
- 1.5 Forretningsgangen er udarbejdet under hensyntagen til F10s størrelse og organisation samt omfanget og kompleksiteten af F10s aktiviteter.

2 Klageansvarlig

- 2.1 F10 har udpeget direktør, Søren Skjøth, som klageansvarlig.
- 2.2 F10 oplyser om den klageansvarlige på hjemmesiden, hvor klageprocessen og mail på klageansvarlige fremgår.
- 2.3 Desuden indgår det i den almindelige dialog med F10s kunder at oplyse om muligheden for at klage, når omstændighederne tilsiger dette.

3 Proces for klager

- 3.1 Forretningsgangen er udformet, så den er i overensstemmelse med F10s værdier og langsigtede interesser, der særligt har fokus på at sikre, at F10 yder rådgivning i overensstemmelse med reglerne om god skik og investorbeskyttelse.
- 3.2 Modtager F10 en klage, registreres denne derfor i et register, så F10 let kan danne sig et overblik over antallet og typen af klager, der modtages.
- 3.3 Den, der klager, modtager inden 3 dage en bekræftelse på, at klagen er modtaget, og får oplyst en forventet tid for behandling af klagen. F10 lægger vægt på at behandle evt. klager hurtigst muligt.
- 3.4 Behandling af klagen skal ske indenfor rimelig tid, hvorved definitionen af "rimelig tid" varierer under hensyntagen til klagens kompleksitet og sværhedsgrad. Det kan være nødvendigt at

Forretningsgang for håndtering af klager

foretage relevante undersøgelser herunder at kontakte personen, som klager, for uddybende information som led i behandlingen af klagen.

- 3.5 Når klagen er færdigbehandlet, kontakter F10 den klagende part, og sagen forventes løst til alles tilfredshed.

4 Kontrol

- 4.1 F10s direktør er ansvarlig for, at F10 i tilstrækkeligt omfang overholder ovenstående procedurer i overensstemmelse med forretningsgangen.
- 4.2 F10s direktør er også ansvarlig for, at F10 regelmæssigt og mindst en gang årligt vurderer, om denne forretningsgang til stadighed er tilstrækkelige.
- 4.3 F10s direktør skal endvidere sikre, at der foretages en årlig vurdering af, om forretningsgangen er fyldestgørende, og/eller om der er identificeret nye potentielle forhold, som skal tilføjes eller tages højde for.

5 Opdatering

- 5.1 Denne forretningsgang skal gennemgås mindst én gang om året samt ved ændringer i gældende regler, og hvor det ellers anses for nødvendigt.

| Hjemmel | Ændringer |
|--|---|
| Bekendtgørelse nr. 1219 af 20/11/2019 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager § 3 | I forbindelse med tilladelse som fondsmæglerselskab |