

KUNDKATEGORISERING, LÄMPLIGHETSPRÖVNING OCH KLAGOMÅLSHANTERING.

1. Kundkategorisering

Enligt lagen om värdepappersmarknaden ska alla kunder som handlar med värdepapper delas in i tre olika kategorier. Syftet med detta är att anpassa kundskyddet efter den enskilde kundens förutsättningar.

Privatpersoner och mindre företag betraktas som "icke-professionella". Utöver "icke-professionella" kunder finns det också "professionella" kunder, vilka är större företag, kreditinstitut och andra finansiella institut samt offentliga organ och liknande verksamheter med ett mindre behov av skydd. Den tredje kategorin är sk "jämbördiga motparter", vilka har lägst skydd enligt lagen. Dessa är tex banker, centralbanker och myndigheter.

Som kund i kategorin "icke-professionell" omfattas man av den högsta skyddsnivån enligt lagen. Detta innebär att Meetoo AB bl.a. kommer att lämna information om finansiella instrument och riskerna med dessa samt kostnader och andra avgifter för handel med dessa.

Kunder har möjlighet att ansöka om att få byta kundkategori. En "icke-professionell" kund kan skriftligen begära att få bli behandlad som "professionell". Meetoo AB måste då göra en bedömning av den enskilde kundens erfarenhet och kunskap i fråga om en viss transaktion eller tjänst och förvissa sig om att kunden kan fatta sina egna investeringsbeslut och förstår de risker som kan vara förknippade med placeringen. Kunden mister då det högre kundskyddet.

2. Lämplighetsprövning

För att uppfylla lagens krav och för att kunna erbjuda diskretionär portföljförvaltning genomför en rådgivare en genomgång av kundens ekonomiska situation, kundens kunskaper och erfarenhet av finansiella placeringar, kundens syfte och mål med placeringarna, placeringshorisont, önskemål och behov samt riskbenägenheten hos kunden.

Syftet med inhämtande av information är att bolaget skall kunna bedöma om den diskretionära portföljförvaltningen är lämplig för kunden. Om bolaget inte får den information som krävs får bolaget inte rekommendera tjänsten för kunden.

All diskretionär portföljförvaltning sker på grundval av de uppgifter som kunden lämnat om sig själv. Det är därför lämpligt att kunden löpande informerar sin rådgivare om eventuella förändringar som skett. Dokumentationen av genomgången sker genom ett eller flera dokument som kunden får ta del av efter genomförd genomgång och som skall signeras av både kunden och ansvarig rådgivare hos Meetoo AB.

3. Klagomålshantering

Om en kund skulle vara missnöjd med hur bolaget har hanterat uppdraget är det viktigt att kunden genast kontaktar bolaget och framför sina klagomål eller synpunkter. För att underlätta hanteringen bör kunden ange namnet på den medarbetare hos bolaget som kunden haft kontakt med samt när kontakten ägde rum. I första hand bör kunden vända sig till denna person.

Om kunden efter en sådan kontakt fortfarande är missnöjd, kan kunden vända sig till bolaget i brev ställt till Meetoo AB, Klagomålsansvarig, Grev Turegatan 12A, 114 46 Stockholm. Kunden bör bifoga kopior på eventuell dokumentation i ärendet.

Om kunden inte anser att en reklamation eller ett skriftligt klagomål resulterat i en tillfredsställande rätelse från bolagets sida kan kunden vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) (www.arn.se), alternativt begära prövning av ärendet i allmän domstol. En prövning vid ARN kan göras om ärendet rör ett visst minimibelopp, för närvarande 2 000 kr.

Anmälan måste ske inom sex månader från det att bolaget helt eller delvis avisat kundens anspråk. ARN lämnar rekommendationer om hur tvisten bör lösas. För prövning vid allmän domstol bör kunden överväga att först anlita en advokat, som kan göra en bedömning av ärendet och utsikterna att nå framgång i tvisten.

Vägledning för konsumenter avseende frågor om finansiella tjänster kan erhållas från Konsumenternas Bank- och Finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå samt genom den kommunala konsumentvägledningen