

POLITIK FOR HÅNDTERING AF KLAGER

1. Formål

Denne politik er udarbejdet i henhold til:

- a. Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/565 af 25. april 2019.

Fondsmæglerselskabet CABA Capital A/S ("Selskabet") tilstræber altid at agere korrekt, i god tro og i overensstemmelse med vores forpligtelse til at handle i vores kunders bedste interesse. I tilfælde af at en klage bliver indgivet til Selskabet, er det afgørende for os, at vi har en effektiv og gennemsigtig klagebehandlingspolitik og -procedure, som er i overensstemmelse med relevant lovgivning.

Politikken gælder alle medarbejdere samt for alle Selskabets kundeforhold. Bestyrelsen vurderer og ajourfører denne politik minimum én gang om året. Denne politik er gældende, indtil den ændres af bestyrelsen.

2. Hvem kan klage

Alle Selskabets kunder og potentielle kunder kan indgive en klage. Der er intet gebyr forbundet med at indgive en klage.

Selskabets kunder er alternative investeringsfonde med godkendt FAIF

3. Identificering af klageansvarlig

Selskabets CEO er udpeget som klageansvarlig.

Eventuelle klager kan fremsendes pr e-mail til Selskabets CEO på moe@cabacapital.dk

4. Processen for håndtering af klager

Den Klageansvarlige skal:

- Sikre at en bekræftelse på modtagelse af klagen sendes til kunden eller den potentielle kunde uden ugrundet ophold og inden for en uge efter at klagen er modtaget.
- Sikre at klagen bliver undersøgt.
- Sikre at behandlingen af klagen bliver afsluttet uden unødige forsinkelser, og at klageren bliver informeret om Selskabets stillingsstagen til klagen.
- Informere klageren om de videre muligheder, herunder for eksempel om muligheden for tvisteløsning, som beskrevet nedenfor, eller at klageren kan have mulighed for at rejse en civil sag.
- Analysere data vedrørende modtagne klager og klagebehandlingen for at sikre, at alle risici eller problemer identificeres eller adresseres.
- Føre fortegnelser over modtagne klager og de foranstaltninger, som træffes for at afhjælpe dem.

Der er intet gebyr forbundet med indgivelse af klager til Selskabet.

5. Uløste tvister med Selskabet

Uløste tvister med Selskabet om køb af varer og tjenesteydelser kan (på nedennævnte betingelser) indbringes for:

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber
C/O Pengeinstitutankenævnet
St. Kongensgade 62, 2. sal
1264 København K
<http://www.fanke.dk/>

Ankenævnet behandler kun sager om privatkundeforhold og forhold, der ikke adskiller sig væsentligt herfra. Ankenævnet kan dog ikke behandle klager vedrørende handel med værdipapirer, såfremt

- klagen vedrører en transaktion med en størrelse, der overstiger 500.000 kr., eller
- handelsværdien af kundens personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked overstiger 5 mio. kr. på klagetidspunktet.

Behandlingen af klager hos Ankenævnet er forbundet med et gebyr.

6. Information til relevante kompetente myndigheder

Selskabet skal oplyse om klager og klagebehandling til relevante kompetente myndigheder og til et ankenævn, hvor dette er relevant ifølge lokal lovgivning.

7. Rapportering

Såfremt der modtages klager, bliver dette rapporteret til direktionen og bestyrelsen på førstkommende ordinære møde.

8. Ikrafttræden

Denne politik er vedtaget og gældende fra den 09. juni 2020.