

KUNDEKLAGER

Denne rutinen dekker de tilfeller hvor Foretaket mottar klager eller indikasjoner på klager fra kunder.

1. Fremgangsmåte for behandling av klager

Klager fra kunder skal sendes skriftlig til Foretakets forretningskontor eller sendes pr. e-post til foretaket. Dersom en klage mottas muntlig, skal kunden bes om å nedtegne den skriftlig. Dersom kunden ikke ønsker å nedtegne klagen skriftlig, men likevel ønsker å opprettholde klagen, skal klagen nedtegnes av den som mottar klagen i foretaket.

Foretaket skal på oppfordring gi klager skriftlige opplysninger om Foretakets rutiner for klagebehandling, med informasjon om hvordan man klager samt informasjon om hvem klagen skal sendes til. Klager skal kunne inngis kostnadsfritt.

Etter mottak av klage skal kunden eller den potensielle kunden underrettes uten unødig opphold om Foretakets holdning til klagen, og opplyse om alternativer, herunder muligheten for å videresende klagen til et organ for alternativ tvisteløsning eller ved å anlegge sivil sak. Melding til kunden skal inneholde minst følgende:

- bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling
- forventet behandlingstid
- adgangen til å få klagen behandlet i en klagenemnd

Dersom klagen er nedfelt skriftlig av en ansatt i foretaket, skal Complianceansvarlig kontakte kunden for å få faktum bekreftet.

Foretaket skal ved behov hente inn all relevant informasjon for å kunne belyse saken og gjøre en helhetlig vurdering av klagen.

Foretaket skal begrunne skriftlig de avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold. I slike tilfeller skal Foretaket informere om muligheten til å bringe saken inn for godkjent utenomrettslig tvisteløsningsordning.

En klage skal som hovedregel søkes å behandles innen 14 dager. Dersom svar ikke kan gis innenfor forventet behandlingstid, skal foretaket informere klageren om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet.

Foretaket skal kommunisere med klager på en klar og forståelig måte ved å benytte ukompliserte ord og uttrykk.

2. Oppfølging

Compliance skal umiddelbart følge opp mottatt klager og oversende all relevant materiale til styret for behandling. Styret avgjør om det er behov for å innhente ekstern kompetanse ved vurderingen av klagen.

3. Dokumentasjon av klager

Foretaket skal føre en liste over innkomne klager og hvordan den enkelte klagen er behandlet. Listen skal også vise hvilke tiltak klagen har medført. Ansvarlig for føring av listen er compliance.

Complianceansvarlig skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagen for å avdekke om klagen skyldes systematiske eller grunnleggende problemer i foretaket, samt for å adressere risikoer eller problemer som må utbedres. Dersom klagen avslører brudd på de interne retningslinjer eller verdipapirhandelloven og verdipapirforskriften skal compliance vurdere om tiltak skal iverksettes og om det er nødvendig å varsle Finanstilsynet.