

CENZIA AS

Offentliggjort på Cenzias nettsider, jfr Finanstilsynets Rundskriv 12/2014

16 INSTRUKS FOR KLAGEBEHANDLING

Hjemmelsgrunnlag for instruksen:

- Verdipapirforskriften § 9-13
- Finanstilsynets Rundskriv 12/2014

16.1 Innledning og omfang

Denne instruks gjelder behandling av klager fra både Profesjonelle og Ikke-Profesjonelle Kunder (se ”Instruks for kundeklassifisering”). Verdipapirforskriften gir føringer for klagebehandling av Ikke-profesjonelle kunder, mens Rundskriv 12/2014 ikke skiller på kundeklassifiseringen.

Dersom en Kunde inngir en klage til Selskapet, uavhengig av om klagen gjelder Selskapet generelt eller en eller flere navngitte ansatte, skal Selskapet sikre at klagen behandles forsvarlig og hurtig.

16.2 Innhold

Foretaket skal på oppfordring gi en Klager skriftlige opplysninger om sine klagebehandlingsrutiner, med informasjon om hvordan man klager.

Klager som inngis muntlig skal uten ugrunnet opphold nedtegnes av den som mottar klagen. Kunden skal uten ugrunnet opphold gis skriftlig tilbakemelding som minimum angir:

- at klagen er mottatt,
- at den vil tas under behandling og forventet behandlingstid
- at kunden vil gis skriftlig tilbakemelding fra Selskapet så snart klagen er behandlet,
- hva Selskapet vil foreta seg basert på klagen,
- eventuelt om adgangen til å få en klage behandlet i en klagenemnd.

Den som mottar klagen skal uten ugrunnet opphold forelegge klagen for Selskapets daglige leder. Daglig leder avgjør uten ugrunnet opphold hvordan klagen skal behandles, herunder legger til rette for avholdelse av samtale mv. med navngitt ansatt som klagen angår, samt vurderer hvilke skritt og tiltak som ellers er nødvendige for å undersøke årsaken til klagen. Det skal vurderes hvorvidt kunden skal tilbys å delta i samtale med navngitt ansatt klagen angår. Daglig leder skal være til stede med mindre han/hun anser at dette ikke er påkrevd i det enkelte tilfelle. I så fall skal daglig leder utpeke en annen

medarbeider til å avholde samtalen, eventuelt til å undersøke årsaken til klagen mv. Det skal føres protokoll over slike samtaler.

Daglig leder skal besørge at resultatet av Selskapets interne undersøkelser nedtegnes skriftlig, dateres og signeres av den som er ansvarlig for å foreta samtale/undersøkelse. Kunden skal deretter uten ugrunnet opphold gis skriftlig tilbakemelding som minimum fyller vilkårene i denne instruks' annet ledd.

Foretaket skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagen for å avdekke om klagen skyldes systematiske eller grunnleggende problemer hos foretaket.

16.3 Lagring og offentliggjøring

Hele kjeden av korrespondanse i anledning den enkelte klage (klage, bekreftelse på mottatt klage, interne vurderinger mv, samt endelig tilbakemelding til kunden og eventuell oppfølgingskorrespondanse) skal arkiveres i et eget klageregister og for øvrig i samsvar med ”Instruks om oppbevaring av dokumentasjon”. Klageregister er opprettet på server som følger:

W:\Compliance and Risk\Klageregister

Foretaket skal årlig rapportere antall klager og avgjørelsene til Finanstilsynet iht Finanstilsynets Rundskriv 12/2014.

Klagebehandlingsrutinene skal være offentlig tilgjengelige.

16.4 Varighet

Instruksen er fastsatt av Styret før november 2011 og sist endret administrativt 22. januar 2015.