

16 INSTRUKS FOR KLAGEBEHANDLING

Hjemmelsgrunnlag for instruksen:

- Verdipapirhandelloven § 9-20, jfr diverse EU reguleringer listet i Finanstilsynets Rundskriv 4/2019
- Finanstilsynets Rundskriv 4/2019

16.1 Innledning og omfang

Denne instruks gjelder behandling av klager fra både Profesjonelle og Ikke-Profesjonelle Kunder (se ”Instruks for kundeklassifisering”).

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 klagebehandlings-rutiner, 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 Offentlig klageorgan

Selskapet er tilknyttet Norsk Kapitalforvalterforenings Klageordning (NKFFK), og skal opplyse kunder som klager om adgangen til å klage overfor dette organet.

Opplysninger om klageordningen, herunder hvordan kunder kan levere inn klage, finnes på foreningens nettsider <http://nkff.no/om-klageordningen>

16.4 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”.

Foretaket skal årlig rapportere antall klager og avgjørelsene til Finanstilsynet iht Finanstilsynets Rundskriv 4/2019.

Klagebehandlingsrutinene skal være offentlig tilgjengelige.

Sist endret 25. oktober 2019