

III – ADMINISTRASJON KUNDER		
Rutine		
Side: 1 av 3	Navn: Behandling av kundeklager	
Instruks-/rutineansvarlig: Compliance Officer	Styregodkjent: 12. februar 2020	Gjelder fra: 12. februar 2020
Rutinen omfatter:	Administrasjons- og kundeansvarlig	
Rettslig grunnlag:	Verdipapirfondforskriften § 2-7, Finanstilsynets rundskriv 4/2019	

FORMÅL MED RUTINEN:

- Sikre god håndtering av kundeklager
- Sikre gode oppfølgings- og rapporteringsrutiner ved håndtering av kundeklager

1. Hva informasjonen gjelder

Denne informasjonen beskriver rutine for behandling av kundeklager hos Norse Forvaltning AS. Med kundeklage menes formelle klager der det fremsettes krav mot selskapet, og som ikke løses umiddelbart som en ordinær reklamasjonssak.

2. Håndtering av mottatte klager

Ved mottak av kundeklager pr. e-post eller annen skriftlig form, skal disse straks forelegges Compliance Officer for videre oppfølging. Ved muntlige klager skal den som mottar henvendelsen søke å avklare om vedkommende kunde ønsker å fremsette en klage. Dersom den som mottar henvendelsen oppfatter det som en klage, skal saken forelegges Compliance Officer for videre oppfølging. Dersom kunden trenger bistand med å formulere klagen, skal nødvendig bistand overfor kunden ytes.

Mottatte klager skal registreres i et særskilt register hos foretaket. I oversikten angis følgende:

- Kundens identitet
- Dato for mottak.
- Kort beskrivelse av klagens innhold.
- Dato for svar.
- Kort beskrivelse av svarets innhold.
- Hvorvidt styret er informert.
- Hvorvidt det søkes juridisk bistand.
- Om saken anses løst.

Kunden skal motta bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling senest én - 1 uke etter mottak. Bekreftelsen skal opplyse om forventet behandlingstid og om adgangen til å få klagen behandlet i en klagenemd. Videre oppfølging skal skje uten ugrunnet opphold.

Kommunikasjon med kunde skal skje i formater som ikke kan endres av kunde. All dokumentasjon vedrørende klagen skal oppbevares i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

3. Vurdering av mottatte klager

Compliance Officer skal forelegge klagen for kommentarer overfor den eller de som har utført oppdraget, samt gå gjennom tilgjengelig korrespondanse mellom foretaket og

III – ADMINISTRASJON KUNDER		
Rutine		
Side: 2 av 3	Navn: Behandling av kundeklager	
Instruks-/rutineansvarlig: Compliance Officer	Styregodkjent: 12. februar 2020	Gjelder fra: 12. februar 2020
Rutinen omfatter:	Administrasjons- og kundeansvarlig	
Rettslig grunnlag:	Verdipapirfondforskriften § 2-7, Finanstilsynets rundskriv 4/2019	

kunde. På bakgrunn av de opplysninger som fremkommer, skal Compliance Officer vurdere:

- Om klagens innhold tilsier behov for ekstern bistand.
- Om klagens innhold medfører behov for etablering av nye interne rutiner, opplæring av ansatte eller andre administrative tiltak.
- Om klagen inneholder opplysninger som kan få arbeidsrettslige konsekvenser.

Klagen skal søkes løst på en måte som gir grunnlag for opprettholdelse av kundeforholdet.

Compliance Officer skal som hovedregel ringe kunden og forelegge sakens fakta slik det har fremkommet av undersøkelsen, og se om det er mulig å bli enig med kunden om en løsning. Dersom det vurderes at det i stedet er nødvendig å gi kunden en skriftlig tilbakemelding, skal Compliance Officer utferdige selskapets svar til kunden. Selv om saken avsluttes etter kun telefonsamtale(r) og/eller møte(r), skal det utarbeides et avsluttende skriftlig svar som dokumenterer hva partene er blitt enige om.

Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold skal begrunnes skriftlig. Det skal da også informeres om muligheten til å bringe saken inn for en klagenemd.

Dersom klagen gjelder forhold av vesentlig betydning for selskapets videre drift eller tillatelser, skal et svar utferdiges i samråd med adm. direktør. Adm. direktør skal da vurdere om det er nødvendig å informere styret utenom regulære styremøter.

I tilfeller der klage overlates til advokat, skal styret alltid orienteres. All kontakt med kunde skal i et slikt tilfelle overtas av advokaten.

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

4. Rapportering til styret
Styret skal motta en orientering om mottatte klager, samt status i de enkelte klagesakene på hvert styremøte.
5. Rapportering til Finanstilsynet
Foretaket skal årlig rapportere om kundeklager på skjema fastsatt av Finanstilsynet. Rapporten skal omfatte antall mottatte klager, resultatet av klagebehandlingen, og saker til behandling i klageorgan.
6. Offentlighet
Foretakets klagebehandlingsrutiner skal være offentlig tilgjengelige.
7. Varighet
Denne rutinen gjelder til eventuell ny rutine erstatter denne.

III – ADMINISTRASJON KUNDER

Rutine

Side:	Navn:	
3 av 3	Behandling av kundeklager	
Instruks-/rutineansvarlig:	Styregodkjent:	Gjelder fra:
Compliance Officer	12. februar 2020	12. februar 2020
Rutinen omfatter:	Administrasjons- og kundeansvarlig	
Rettslig grunnlag:	Verdipapirfondforskriften § 2-7, Finanstilsynets rundskriv 4/2019	