

III – KUNDEADMINISTRASJON		
Side: 1 av 2	Navn: Behandling av kundeklager	
Instruks-/rutineansvarlig: Compliance officer	Styregodkjent: 25. november 2014	Gjelder fra: 19. november 2014

1. Hvem rutinen gjelder for
Denne rutine beskriver behandling av kundeklager.
2. Håndtering av mottatte klager
Ved mottak av kundeklager pr. e-post eller annen skriftlig form, skal disse straks forelegges avdelingsleder og compliance officer for videre oppfølging. Ved muntlige klager skal saken forelegges avdelingsleder for videre oppfølging. Mottaker av klagen skal ikke forplikte selskapet, og kun være imøtekommende. Mottaker skal opplyse om at vedkommende vil bli kontaktet av avdelingsleder snarest mulig, og senest i løpet av én uke. Dersom kunden trenger bistand med å formulere klagen, skal nødvendig bistand overfor kunden ytes.

Mottatte klager skal registreres i en særskilt oversikt. 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 straks etter mottak av en klage kartlegge fakta i saken, så som å lytte til relevante samtaler, samt gå gjennom eventuell annen kommunikasjon som har vært mellom foretaket og kunde.

Deretter skal Compliance officer forelegge klagen for kommentarer overfor den eller de som har utført oppdraget. 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.

III – KUNDEADMINISTRASJON		
Side: 2 av 2	Navn: Behandling av kundeklager	
Instruks-/rutineansvarlig: Compliance officer	Styregodkjent: 25. november 2014	Gjelder fra: 19. november 2014

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. Compliance officer skal uansett informere styret i forbindelse med fast ”post” i neste styremøte (jfr. pkt. 4).

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

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 til Finanstilsynet. Rapporteringen gjøres via Altinn på fastsatt skjema innen februar påfølgende år, første gang i februar 2016.
6. Varighet
Denne rutinen gjelder til eventuell ny rutine erstatter denne.