



Informasjon om klagebehandling i Norse Securities AS

1. Hva informasjonen gjelder
Denne informasjonen beskriver rutine for behandling av kundeklager i Norse Securities. 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, vil disse straks forelegges avdelingsleder og compliance officer for videre oppfølging. Ved muntlige klager vil saken forelegges avdelingsleder for videre oppfølging. Mottaker av klagen skal og vil ikke forplikte selskapet, men skal være imøtekommende. Mottaker vil 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, vil nødvendig bistand kunne ytes overfor kunden.

Mottatte klager registreres i en særskilt oversikt hvor følgende fremgår:

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

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

Kommunikasjon med kunde skal skje i formater hvor dokumentasjonen ikke kan endres i ettertid. All dokumentasjon vedrørende klage vil bli oppbevart i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

3. Vurdering av mottatte klager
Norse Securities' compliance officer vil 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.

Klagen vil i utgangspunktet søkes løst på en måte som gir grunnlag for opprettholdelse av kundeforholdet.

Compliance officer vil som hovedregel kontakte 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. Selv om saken avsluttes etter kun telefonsamtale(r) og/eller møte(r), vil det bli



utarbeidet et avsluttende skriftlig svar som dokumenterer hva partene er blitt enige om.

Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold vil bli begrunnet skriftlig. Det vil da også bli informert om muligheten til å bringe saken inn for en klagenemd.

4. Rapportering til styret
Norse Securities' styre vil rutinemessig bli orientert om evt. mottatte klager, samt status i de enkelte klagesakene.
5. Rapportering til Finanstilsynet
Foretaket rapporterer årlig om evt. kundeklager til Finanstilsynet.