

XI INSTRUKS FOR BEHANDLING AV KLAGER FRA KUNDER

1 VIRKEOMRÅDE

Instruksene skal følges av ansatte i Foretaket i forhold til alle klager fra Foretakets kunder. Instruksene skal følges uavhengig av kundens profesjonaltetsnivå.

2 PROSEDYRER VED KUNDEKLAGER

2.1 Informere compliance ansvarlig/daglig leder

Dersom ansatte i Foretaket muntlig, skriftlig, elektronisk eller på annen måte mottar klage fra noen av Foretakets kunder knyttet til Foretakets virksomhet, skal den ansatte umiddelbart informere Foretakets daglige leder/compliance-ansvarlige om klagen.

2.2 Innhenting av underlagsmateriale

Foretakets compliance ansvarlige/daglig leder må innhente all relevant informasjon (innhente forklaring fra involvert rådgiver, fremskaffe intern underlagsdokumentasjon mv.) og gjøre en helhetlig vurdering av klagen.

2.3 Informere kunden om klage til behandling

Foretakets compliance ansvarlige/daglig leder skal umiddelbart sende kunden skriftlig eller elektronisk melding om at klagen er mottatt og er under behandling, forventet behandlingstid og om tilgangen til å få en klage behandlet i en klagenemnd.

All kommunikasjon med kunden (klageren) skal være i et klart og tydelig språk som er lett å forstå.

2.4 Informere styret og vurdere behov for juridisk bistand

Basert på kundeklagens alvorlighet skal Foretakets complianceansvarlige/daglige leder vurdere hvorvidt ekstern juridisk bistand skal engasjeres samt om Foretakets styre bør informeres om kundeklagen.

2.5 To ukers saksbehandling – tilbakemelding til kunde

Alle kundeklager skal behandles så raskt som mulig, og med siktemål å gi kunden en skriftlig eller elektronisk tilbakemelding med Foretakets vurdering innen to uker fra mottak av klagen. Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold, skal begrunnes skriftlig, samt gi klager informasjon om muligheten for å bringe saken inn for en klagenemnd.

Dersom det ikke er mulig for Foretaket å gi kunden en endelig vurdering av klagen innenfor denne fristen skal compliance ansvarlig/daglig leder innen samme frist gi kunden en skriftlig eller elektronisk rapport om status for klagebehandlingen, årsak til at Foretaket ikke kan svare innen den opprinnelige fristen samt forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding vedrørende klagen.

2.6 Logg over mottatte klager

Compliance ansvarlig/daglig leder skal føre en logg over mottatte kundeklager med angivelse av status (mottatt, under behandling, avsluttet, resultat) samt loggføring av ulike steg i klagebehandling (tidspunkt for kommunikasjon med kunden, for informasjon til styre/produktleverandør, for kontakt med advokat m.v.)

3 OPPFØLGNING

Compliance skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagen for å avdekke om årsaken til klagen skyldes systematiske eller grunnleggende problem hos Foretaket og sikre at alle risikoer eller problemer identifiseres og håndteres.