

<b>Rutine:</b>	Håndtering av kundeklager
<b>Dato laget:</b>	3.04.2003,
<b>Dato revidert:</b>	9.01.2013, 24.02.2015, 05.01.2017
<b>Lovgrunnlag:</b>	Verdipapirforskriften § 9-13 og Rundskriv 12/2014 Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirvirksomhet
<b>Godkjent av:</b>	Daglig leder
<b>Dato godkjent:</b>	05.01.2017

### Rutinebeskrivelse

Nr.	Hva
1	<p>Denne rutinen er en kvalitetssikring av at kunder som uttrykker misnøye blir fulgt opp på en profesjonell måte, samt at Formuesforvaltning dokumenterer all relevant informasjon i behandlingen av en kundesak.</p> <p>Etter verdipapirforskriften § 9-13 skal Formuesforvaltning oppfylle følgende krav:</p> <p><i>(1) ..ha klare og tilgjengelige prosedyrer for å kunne behandle klager fra ikke-profesjonelle kunder på en forsvarlig og hurtig måte.</i></p> <p><i>(2) ..kunne dokumentere slike klager og hvordan klagen er behandlet.</i></p> <p>Kunder skal ha rett til å bringe sin misnøye til en objektiv instans i selskapet, som i Formuesforvaltning er representert ved Compliance &amp; Risk-avdelingen.</p> <p>Compliance &amp; Risk blir involvert i klagesituasjoner avhengig av hvilken type klage det gjelder, men skal, uten unntak, bli informert om alle klager av ulikt omfang, samt sørge for at klagene blir dokumentert. Filialledere og rådgivere har derfor ansvar for umiddelbart å rapportere alle klager som mottas til Compliance &amp; Risk.</p> <p>Det er først og fremst skriftlige klager fra kunder som anses som reelle klager. Muntlige klager skal imidlertid rådgiver/leder også notere og straks informere Compliance om.</p> <p>Det er hovedsakelig 10 punkter som må gjennomgås før en klage anses for ferdigbehandlet av Compliance &amp; Risk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrering av kundeklagen</li> <li>2. Definere omfanget av klagen</li> <li>3. Brev til kunden for å informere at saken er mottatt og er under behandling</li> <li>4. Innsamling av dokumentasjon</li> <li>5. Analyse av problemstillingen</li> <li>6. Konklusjoner og beslutning av Compliance &amp; Risk og administrasjon</li> <li>7. Skriftlig tilbakemelding til kunde</li> <li>8. Lukke og dokumentere klage</li> <li>9. Løpende analyse av årsaksforhold</li> <li>10. Rapportere til Finanstilsynet</li> </ol>

2	<p>1. Registrering av kundeklager</p> <p>Alle kundeklager eller registrert misnøye hos kunder skal legges inn i et Excelark som kun Compliance har redigeringsrettigheter til med navnet «Kundeklager – Oversikt fra Compliance» i mappen Kundeklager i det interne dokumentlagringssystemet.</p>
3	<p>2. Definere omfanget av klagen.</p> <p>Klagen skal undersøkes grundig og eventuelle interessekonflikter identifiseres eller begrenses. Compliance &amp; Risk skal påse at ledelse, forvalter og eventuelt kommunikasjonsansvarlig er informert om omfanget.</p>
4	<p>3. Brev til kunden for å informere at saken er mottatt og er under behandling.</p> <p>Kunden skal så snart det er mulig informeres skriftlig om at klagen er mottatt og hva som er forventet behandlingstid. Det er også pålagt å informere kunden om adgangen til å få klagen behandlet i en klagenemd som i Formuesforvaltnings tilfelle er «ved alminnelige domstoler». Dersom svar ikke kan gis innenfor forventet behandlingstid, skal Compliance &amp; Risk informere klageren om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet. Brevet skal lagres i det interne dokumentlagringssystemet i mappen Internal under kundens navn.</p>
5	<p>4. Innsamling av dokumentasjon.</p> <p>Compliance &amp; Risk skal kontrollere tilgjengelig dokumentasjon i saken og diskutere eventuelle hendelsesforløp med filialleder og den aktuelle rådgiver.</p>
6	<p>5. Analyse av problemstillingen.</p> <p>Tilgjengelig dokumentasjon i saken analyseres og fakta diskuteres med leder og rådgiver via mail, Lync eller i møte. FF Advokatkontor kontaktes for uttalelser i saken ved behov.</p>
7	<p>6. Konklusjoner og beslutning av Compliance &amp; Risk og administrasjon.</p> <p>I fellesskap vil det enes om hva som er en riktig konklusjon i saken og hvordan dette skal kommuniseres til kunde.</p>
	<p>7. Skriftlig tilbakemelding til kunde.</p> <p>Det vil forfattes et brev til kunden som beskriver behandlingsprosessen i saken, hva som har vært grunnlaget for avgjørelsen og hva utfallet av klagen har blitt. Dersom det ikke gis medhold, skal kunden gis informasjon om muligheten for å bringe saken inn for en klagenemd (alminnelige domstoler).</p>

	Brevet skal lagres i Sharepoint i mappen Internal under kundens navn.
	<p>8. Lukke og dokumentere klage.</p> <p>Behandlingsprosessen av klagen dokumenteres løpende i excel-arket for oppfølging av kundeklager. Etter at kunden har fått en redegjørelse vil saken holdes åpen i tre måneder slik at en eventuell klage på vedtaket kan mottas og behandles før saken avsluttes og status endres fra åpen til lukket.</p>
	<p>9. Løpende analyse av årsaksforhold</p> <p>Compliance &amp; Risk skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagen for å avdekke om klagen skyldes systematiske eller grunnleggende problemer i arbeidsprosesser eller rutiner. Eventuelle bekymringsområder skal rapporteres videre til ledelsen.</p>
	<p>10. Rapportere til Finanstilsynet.</p> <p>Formuesforvaltning skal via Compliance &amp; Risk rapportere årlig om kundeklager på skjema som fastsettes av Finanstilsynet. Rapporteringen skal omfatte antall mottatte klager, resultat av klagebehandlingen og saker til behandling i klageorgan.</p>