

IV.5 - INSTRUKS FOR KLAGEBEHANDLING

Hjemmelsgrunnlag for instruksen:

- Verdipapirforskriften § 9-13
- Rundskriv 12/2014 «Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirvirksomhet»

Denne instruks gjelder behandling av kundeklager.

1. Håndtering av kundeklager

Klager skal inngis skriftlig og rettes til foretakets klageinstans. Compliance Officer er Foretakets klageinstans og er ansvarlig for behandling av klager. Compliance Officer skal sikre at klagen behandles forsvarlig og hurtig.

Ansatte som mottar en klage skal ikke besvare klagen, men videreformidle denne til Compliance Officer uten ugrunnet opphold.

Kunden skal få en skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt, med opplysning om forventet behandlingstid. Dersom svar ikke kan gis innenfor forventet behandlingstid, skal foretaket informere klageren om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet.

Compliance Officer skal sørge for å innhente relevant informasjon for å opplyse klagen, samt identifisere og begrense eventuelle interessekonflikter.

Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold, skal begrunnes skriftlig og det skal opplyses om klageadgangen til Verdipapirforetakenes forbunds Etisk Råd.

Compliance Officer skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagene for å avdekke om klagene skyldes systematiske eller grunnleggende problemer hos foretaket.

2. Oppbevaring av kundeklager

Dokumentasjon vedrørende kundeklager oppbevares av Foretaket i minst 5 år fra tidspunktet klagebehandlingsprosedyrene ble avsluttet.

Alle kundeklager registreres også i et eget register for kundeklager hos Foretaket.

3. Offentliggjøring

Klagebehandlingsrutinene skal være offentlig tilgjengelige på www.norne.no.

(Oppdatert 19. august 2015)