

RUTINE FOR BEHANDLING AV KLAGER

Hjemmelsgrunnlag for rutinen:

- [Vphl § 9-11 og kommisjonsforordning 2017/565 art. 26], jf. AIF-forskriften § 1-4
- AIF-forskriften § 7-3

1. HVEM RUTINEN GJELDER FOR

Denne rutine beskriver behandling av klager fra ikke-profesjonelle kunder.

Før NEF kan markedsføre AIF til ikke-profesjonelle kunder må Finanstilsynet ha gitt tillatelse til slik markedsføring. I tillegg må NEF slutte seg til en nøytral klagenemnd.

2. HÅNTERING AV MOTTATTE KLAGER

Ved mottak av kundeklager pr. e-post eller skriftlig skal disse straks forelegges daglig leder for videre oppfølging. Ved muntlige klager skal den som mottar henvendelsen søke å avklare om vedkommende kunde ønsker å fremsette en klage. Dersom kunden trenger bistand med å formulere klagen, skal vedkommende ansatte i NEF Kapitalforvaltning AS (NEF) yte nødvendig bistand. Klager skal kunne inngis til NEF kostnadsfritt for kunden.

Mottatte klager skal registreres i en særskilt oversikt. I oversikten angis følgende:

- Dato for mottak
- Kundens identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar

Oversikten kan utarbeides i egnet format, for eksempel Excel.

Det skal også anmerkes om saken anses løst, evt. om den følges opp via ekstern bistand. Compliance-ansvarlig skal analysere opplysninger om klager og klagebehandling for å sikre at alle risikoer eller problemer identifiseres og håndteres.

Kunden skal motta bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling senest 1 uke etter mottak. Selskapets retningslinjer for behandling av kundeklager skal følge vedlagt bekreftelsen med kontaktinformasjon til ansvarlig person for behandling av kundeklager hos NEF. Videre oppfølging skal skje uten ugrunnet opphold. Det skal kommuniseres med kunden på et klart og enkelt språk som er lett å forstå.

Kommunikasjon med kunde skal skje i formater som ikke kan endres av kunde, eksempelvis PDF.

All dokumentasjon vedrørende klagen skal oppbevares i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

3. VURDERING AV MOTTATTE KLAGER

Daglig leder skal forelegge klagen for den eller de som har utført oppdraget, for kommentarer.

På bakgrunn av de opplysninger som fremkommer, skal daglig leder 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.

Daglig leder utferdiger selskapets svar til kunde. Dette kan delegeres til en annen ansatt. Dersom klagen opprettholdes skal styret underrettes. NEF skal underrette kunden om foretakets holdning til klagen og opplyse kunden om de ulike alternativer som foreligger, herunder at kunden kan videresende klagen til et organ for alternativ tvisteløsning eller at kunden kan anlegge sivil sak.

Ved utsettelse av klagen til advokat skal styret orienteres. All kontakt med kunde skal i et slikt tilfelle overtas av advokat.

4. RAPPORTERING TIL STYRET

Styret skal motta en orientering om mottatte klager, samt status i de enkelte klagesakene som ikke er avsluttet på hvert styremøte.