

Fastsatt av:	Sist oppdatert:	Fastsettes:	Tilgjengelighet:	Versjon:
Styret	2021-05-29	Årlig og ved behov	For alle ansatte	1.1
Eier:	Anvendelsesområde:	Rettslig bakgrunn:		Sider:
Head of Compliance & Risk	Hele selskapet	<ul style="list-style-type: none"> • Rundskriv 4/2019 Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirverksemd • 04/10/2018 – JC 2018 35 "Guidelines for complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors" • (EU) 2017/565 artikkel 26 		8

Policy for klagehåndtering

Interne regler for å sikre at klagebehandling foregår på en velfungerende og effektiv måte for å ivareta forbrukervern og er i samsvar med gjeldende regelverk.

Versjonshåndtering

Revisjonshistorikk:

Versjon	Dato	Avsnitt:	Oppsummering av oppdatering	Ansvarlig
1.0	08.11.2019	Hele dokumentet	Oppdatering av dokumentet i ny mal.	Andriy Yartys
1.1	29.05.2021			Andriy Yartys

Innholdsfortegnelse

1	Innledning.....	4
1.1	Bakgrunn og formål.....	4
1.2	Anvendelsesområde.....	4
1.3	Definisjoner	4
2	Ansvar og organisering.....	4
2.1	Styret.....	4
2.2	Daglig leder	4
2.3	Klageansvarlig.....	4
3	Håndtering av klager	5
3.1	Kundebehandling	5
3.2	Informasjon til kunden	6
3.3	Håndtering av klager	6
3.3.1	Klageprosessen	6
3.4	Andre prosedyrer og beslutningsrutiner.....	7
4	Rapportering	7
4.1	Intern rapportering.....	7
4.2	Ekstern rapportering.....	7
5	Informasjon og opplæring.....	7
6	Oppfølging og kontroll	7
7	Fastsettelse og oppdatering	7

1 Innledning

1.1 Bakgrunn og formål

Policy skal sikre at Formue Norge AS (Formue) på en forbrukervennlig og lovpålagt måte håndterer klager som retter seg mot Formue. God klagebehandling gir selskapet muligheten til å oppdage og rette opp svakheter i selskapets leveranser og evaluere forebyggende tiltak.

1.2 Anvendelsesområde

Denne policy og tilhørende instruksjer og rutiner gjelder for alle ansatte, fast- og deltidsansatte, og vikarer i Formue.

1.3 Definisjoner

Klage

Med klage refereres det til en formell erklæring om misnøye rettet til et selskap av en fysisk eller juridisk person om levering av en investeringstjeneste, investeringsprodukt eller øvrige tjenester som ytes av selskapet. Henvendelsen skal være skriftlig.

Generelle kommentarer og generelle feiloppfatninger skal ikke betraktes som klager i henhold til denne policy.

Klageansvarlig

En person i selskapet som er utpekt som ansvarlig for håndtering av klager, samt for koordinering og kompetanseutvikling angående håndtering av klager.

2 Ansvar og organisering

2.1 Styret

Styret er til syvende og sist ansvarlig for selskapets virksomhet og er derfor ansvarlig for å utarbeide denne policy og til slutt ansvarlig for anvendelsen og håndhevelsen av policy.

Styret er også ansvarlig for å utnevne selskapets klageansvarlig.

2.2 Daglig leder

Selskapets administrerende direktør har det overordnede driftsansvaret for implementering og etterlevelse av denne policy i virksomheten.

2.3 Klageansvarlig

Klageansvarlig i selskapet skal være Head of Compliance & Risk.

Klageansvarlig skal ha det overordnede ansvaret for selskapets håndtering av klager, samt for nødvendig koordinering og kompetanseutvikling angående håndtering. Klageansvarlig er ansvarlig for:

1. at denne policy holdes oppdatert og formidles til de berørte ansatte;
2. at utredningen av klager skjer i samsvar med denne policy;
3. nødvendig kompetanseutvikling og informasjonsinnsats gjennomføres;
4. at selskapet etablerer et velfungerende system for registrering av klager, samt
5. å følge opp klagebehandlingen og sende inn forslag til forbedringer og forebyggende tiltak.

3 Håndtering av klager

3.1 Kundebehandling

Et grunnleggende mål for håndtering av klager er at klagene må håndteres raskt, profesjonelt og kommersielt.

Dersom en kunde ønsker å klage, skal kunden i første omgang kontakte selskapet, eventuelt sin kunderådgiver. Når en klage mottas, skal det først avklares om saken kan løses i minnelighet. Dersom dette ikke er mulig, og kunden ønsker å rette en skriftlig klage, skal kunden opplyses om selskapets rutine for kundeklager. Selskapets rutine for kundeklager er tilgjengelig på hjemmesiden www.formue.no.

En skriftlig klage må inneholde klagegrunnlag og eventuelt andre opplysninger som er relevante for saken.

En kunde som sender inn en klage, må behandles på en respektfull og saklig måte selv om klagen er eller fremstår som ubegrunnet. Et viktig utgangspunkt for selskapets håndtering av kundeklager er at relevante faktorer skal tas i betraktning. Saken må alltid besvares på en måte som er forståelig for kunden.

Arbeidet med klager skal være preget av at selskapet:

1. Svarer på klager på samme måte uavhengig av hvem i selskapet klagen omfatter;
2. Lytter til kunden og ta kundens beskrivelse av problemet på alvor,
3. Undersøker saken objektivt og saklig på bakgrunn av informasjon gitt av kunden;
4. Behandler klagen raskt og smidig;
5. Kommuniserer med kunden på en tydelig og forståelig måte,
6. Dokumenterer klager, samt
7. Følger med på klager for å avklare og rette opp eventuelle mangler og tilbakevendende problemer og forhindre at de oppstår.

Mottak av klager

Utgangspunktet for selskapets klagebehandling er at klager må fremsettes skriftlig via brev eller e-post. I anmeldelsen skal kunden oppgi følgende informasjon:

- Navn og kontaktinformasjon til kunden,
- Tjeneste/produkt som klagen gjelder,
- Datoen da problemene i henhold til kunden oppsto,
- Beskrivelse av problemet/klagen, og
- Hvis kompensasjon ønskes, hva består den av. Hvis det ønskes økonomisk kompensasjon skal størrelsen på dette oppgis, i tillegg til årsakene til det.

Klagen skal behandles av Klageansvarlig.

Nærmere informasjon om håndtering av kundeklager er å finne i selskapets Rutine for kundeklager.

3.2 Informasjon til kunden

Informasjon om kundenes mulighet til å gi klager til selskapet skal være oppgitt på selskapets hjemmeside.

I hver enkelt klagesak skal kundene informeres om rutinen for selskapets håndtering av klager og at Compliance & Risk er klageansvarlig.

Kunden skal senest neste virkedag etter mottakelsen av kundeklagen motta informasjon om at klagen er mottatt, beskrivelse av videre prosess av klagebehandling og en indikasjon av når kunden kan forvente svar. Klageren må motta svar innen ti (10) arbeidsdager etter at klagen er mottatt av selskapet. Hvis klagen ikke kan besvares innen fristen skal klageren informeres skriftlig innen hvilket tidspunkt klagen kan forventes å bli behandlet av selskapet.

Hvis en klage blir avvist, må det gis skriftlig svar til kunden med en begrunnelse for selskapets stilling i klagesaken og informasjon om muligheten for å få prøvd saken for allmenn domstol.

Nærmere informasjon om håndtering av kundeklager er å finne i selskapets Rutine for kundeklager.

3.3 Håndtering av klager

3.3.1 Klageprosessen

Kunder skal ha rett til å presentere sin misnøye for et objektivt organ i selskapet, som er Compliance & Risk.

Klageprosessen kan kort beskrives som følgende:

1. Registrering av kundeklagen i et klageregister
2. Informasjon til kunden om at klagen er mottatt
3. Definer omfanget av klagen

4. Innhenting av dokumentasjon (om nødvendig)
5. Analyse av problemet
6. Konklusjoner og beslutninger
7. Tilbakemelding til kunden
8. Tilbakemelding fra kunden
9. Lukk og dokumenter klagen

Nærmere informasjon om hvert av disse stegene er å finne i selskapets Rutine for kundeklager.

3.4 Andre prosedyrer og beslutningsrutiner

Ansatte fra enheten der klagen gjelder plikter å raskt bistå Klageansvarlig med å håndtere mottatte klager. Det kan for eksempel innebære å sammenfatte informasjon, støttedokumenter, annen dokumentasjon eller iverksette andre undersøkelsestiltak.

4 Rapportering

4.1 Intern rapportering

Selskapet skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagen for å avdekke om årsakene til klagen gjelder systematiske eller grunnleggende problem hos foretaket.

4.2 Ekstern rapportering

Selskapet skal årlig rapportere til Finanstilsynet håndterte kundeklager i foregående år. Nærmere informasjon om krav og retningslinjer finnes i Rutine for kundeklager.

5 Informasjon og opplæring

Daglig leder og F1-ledere i Formuesforvaltning skal sørge for at samtlige ansatte i selskapet som berøres av denne policy, har den nødvendige kunnskap og informasjon om hvordan de skal arbeide for å ivareta denne policyens formål.

6 Oppfølging og kontroll

Styret har ansvar for å sikre oppfølging og kontroll av etterlevelsen av denne policyen.

7 Fastsettelse og oppdatering

Denne policyen skal fastsettes av styret minst årlig, selv om ingen endringer gjennomføres.

Styret skal, med støtte fra internrevisjonen, ha ansvar for at dokumentet gjennomgås og ved behov oppdateres forut for styrets fastsettelse.
