

## RUTINE FOR BEHANDLING AV KUNDEKLAGER

Denne rutine er sist endret 15.8.2015

**Gjeldende rettsregler:** Verdipapirfondforskriften § 2-7

### § 2-7. Kundeklager

- (1) Forvaltningsselskapet skal ha klare og tilgjengelige rutiner for å kunne behandle klager fra investorer på en forsvarlig og hurtig måte.*
- (2) Forvaltningsselskapet skal kunne dokumentere slike klager og hvordan de er behandlet.*
- (3) Investorer skal kunne inngi klager kostnadsfritt. Informasjon om rutiner for klagebehandling skal være tilgjengelig kostnadsfritt for investor.*

Se for øvrig Rundskriv 12/2014 – Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirvirksomhet.

\* \* \* \* \*

### Formål

Rutine for behandling av kundeklager beskriver hvordan Heimdal Forvaltning AS behandler klager fra andelseiere i Verdipapirfondene i alle markeder som fondet distribueres i. Informasjonen er tilgjengelig på selskapets nettsider og vil sendes i papirformat ved forespørsel.

### Klage

Nåværende og tidligere andelseiere som ønsker å rette en formell klage til Heimdal Forvaltning AS kan henvende seg skriftlig til selskapet. Klage kan sendes per post, e-post eller leveres til vårt innenfor våre åpningstider.

E-postadresse: [per@heimdalfondene.no](mailto:per@heimdalfondene.no)

Postadresse: Heimdal Forvaltning AS, Postboks 409, 4002 Stavanger

Besøksadresse: Løkkeveien 107, 4004 Stavanger

Behandling av klage er kostnadsfritt for andelseieren (klageren).

### Klagebehandlingen

Ansvarlig for behandling av klager i Heimdal Forvaltning AS er selskapets Daglige leder. Når Heimdal Forvaltning AS mottar en skriftlig henvendelse hvor andelseier er utilfreds med foretaket, fondsforvaltningen etc. skal henvendelsen videreformidles til Daglig Leder. Daglig Leder avgjør hvorvidt henvendelsen er en formell klage og hvem som skal behandle klagen. I denne vurderingen skal det tas hensyn til eventuelle interessekonflikter.

Under klagebehandlingen skal foretaket:

- Innhente all relevant informasjon angående saken og foreta en helhetlig vurdering av klagen.
- Kommunisere med klager i et klart og tydelig språk.
- Besvare klagen uten unødig opphold.
- Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold, skal begrunnes skriftlig,
- Klager skal gis informasjon om muligheten for å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

### **Behandlingstid**

Innen en uke etter mottak av klagen skal klager motta bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling i foretaket. Bekreftelsen skal også opplyse om forventet behandlingstid og om adgangen til å få en klage behandlet i en klagenemnd.

Klagen skal behandles og besvares uten unødig opphold, og senest innen 15 arbeidsdager etter mottak av klagen med mindre det av særskilte grunner er behov for utvidet behandlingstid.

Dersom svar ikke kan gis innenfor forespeilet behandlingstid, skal foretaket informere klageren om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet.

### **Dokumentasjon**

Alle klager skal registreres av Daglig leder i et register over foretakets klagesaker med følgende opplysninger om den enkelte klage:

- Mottaksdato;
- Klager/andelseiers identitet;
- Kort beskrivelse av klagers begrunnelse for klagen
- Dato for korrespondanse til/fra klager (etter mottak av klagen)
- Hvorvidt klagen er under behandling innad, i klagenemnd eller avsluttet

All kommunikasjon til og fra andelseiere i forbindelse med en registrert klage, skal lagres i foretakets arkiver. Dokumentasjon vedrørende klagebehandlingen skal oppbevares i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

### **Klage til Finansklagenemnda – Bank**

Saken kan bringes videre inn for Finansklagenemnda dersom klager ikke er fornøyd med resultatet av Heimdal Forvaltnings klagebehandling. Informasjon om klage til Finansklagenemnda Bank finnes på klagenemndas nettsider: <http://www.finkn.no/dllvis5.asp?id=1706>

### **Rapportering til styret**

I forbindelse med hvert styremøte skal styret motta en oversikt over mottatte, samt status i pågående klagesaker. Daglig leder er ansvarlig for at rapporten utarbeides og gjøres tilgjengelig for styret før styremøtet.

### **Rapportering til Finanstilsynet**

Foretakene skal årlig rapportere om kundeklager til Finanstilsynet. Skjema utarbeides av Finanstilsynet og legges ut i foretakenes meldingsboks i Altinn før rapporteringsfristen (februar). Rapporteringen skal omfatte antall mottatte klager, resultat av klagebehandlingen og saker til behandling i klageorgan.

### **Revisjon**

Rutinen for behandling av kundeklager skal gjennomgås hvert år i forbindelse med den årlige gjennomgangen av foretakets interne rutiner og gjelder fra og med 15./8-2015 til den eventuelt endres.

### **Opplæring av de ansatte**

Compliance ansvarlig skal påse at de ansatte er kjent med rutinen for behandling av kundeklager gjennom at det årlig gjennomføres kurs i rutinen.