Rutine for kundeklager

Behandling av klager fra andelseiere · Heimdal Forvaltning AS

Heimdal

Gjeldende rettsregler: verdipapirfondforskriften § 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 Finanstilsynets rundskriv 12/2014 – Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirvirksomhet.

01 Formål

Rutinen beskriver hvordan Heimdal Forvaltning AS behandler klager fra andelseiere i verdipapirfondene, i alle markeder der fondene distribueres. Informasjonen er tilgjengelig på selskapets nettsider og sendes i papirformat ved forespørsel.

02 Slik klager du

Nåværende og tidligere andelseiere som ønsker å rette en formell klage til Heimdal Forvaltning AS, kan henvende seg skriftlig til selskapet. Klagen kan sendes per post eller e-post, eller leveres på kontoret vårt i åpningstiden. Behandlingen av klagen er kostnadsfri for andelseieren.

E-post: info@heimdalfondene.no

Postadresse: Heimdal Forvaltning AS, Postboks 409, 4002 Stavanger

Besøksadresse: Knud Holms gate 8, 4005 Stavanger

03 Klagebehandlingen

Selskapets daglige leder er ansvarlig for behandlingen av klager. Når Heimdal Forvaltning AS mottar en skriftlig henvendelse der en andelseier er misfornøyd med foretaket, fondsforvaltningen eller lignende, skal henvendelsen videreformidles til daglig leder. Daglig leder avgjør om henvendelsen er en formell klage og hvem som skal behandle den. I denne vurderingen skal det tas hensyn til eventuelle interessekonflikter.

Under klagebehandlingen skal foretaket:

- innhente all relevant informasjon om saken og foreta en helhetlig vurdering av klagen
- kommunisere med klageren i et klart og tydelig språk
- besvare klagen uten unødig opphold
- begrunne skriftlig avgjørelser som ikke gir klageren fullt medhold
- informere klageren om muligheten til å bringe saken inn for Finansklagenemnda

04 Behandlingstid

Innen én uke etter at klagen er mottatt, skal klageren få bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt til behandling. Bekreftelsen skal også opplyse om forventet behandlingstid og om adgangen til å få klagen behandlet i en klagenemnd.

Klagen skal behandles og besvares uten unødig opphold, og senest innen 15 arbeidsdager etter mottak, med mindre det av særskilte grunner er behov for lengre tid. Kan svar ikke gis innen forespeilet behandlingstid, skal foretaket informere klageren om årsaken og om når saken ventes avsluttet.

05 Dokumentasjon

Daglig leder skal registrere alle klager i foretakets register over klagesaker, med følgende opplysninger om hver klage:

- mottaksdato
- klagerens/andelseierens identitet
- kort beskrivelse av klagerens begrunnelse
- dato for korrespondanse til og fra klageren etter mottak av klagen
- om klagen er under behandling internt, i klagenemnd eller er avsluttet

All kommunikasjon med andelseiere i forbindelse med en registrert klage skal lagres i foretakets arkiv. Dokumentasjonen skal oppbevares i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

06 Klage til Finansklagenemnda

Er klageren ikke fornøyd med resultatet av Heimdal Forvaltnings klagebehandling, kan saken bringes inn for Finansklagenemnda. Informasjon om hvordan du klager, finnes på https://minsak.finkn.no/.

07 Rapportering til styret

Før hvert styremøte skal styret motta en oversikt over mottatte klager og status i pågående klagesaker. Daglig leder er ansvarlig for at rapporten utarbeides og gjøres tilgjengelig for styret.

08 Rapportering til Finanstilsynet

Foretaket skal hvert år rapportere om kundeklager til Finanstilsynet. Skjemaet utarbeides av Finanstilsynet og legges i foretakets meldingsboks i Altinn før rapporteringsfristen i februar. Rapporteringen skal omfatte antall mottatte klager, resultatet av klagebehandlingen og saker til behandling i klageorgan.

09 Revisjon

Rutinen gjennomgås hvert år i forbindelse med den årlige gjennomgangen av foretakets interne rutiner. Den gjelder fra 15. august 2015 til den eventuelt endres.

10 Opplæring av de ansatte

Compliance-ansvarlig skal påse at de ansatte kjenner rutinen for behandling av kundeklager, ved at det gjennomføres årlig kurs i rutinen.