

# Prosedyrer for behandling av kundeklager

Jf. verdipapirhandelloven § 9-20

## 1. Innledning

Finansco AS («Selskapet») plikter å ha klare og tilgjengelige prosedyrer for å kunne behandle klager fra kunder på en forsvarlig og hurtig måte. Selskapet skal sikre at alle klagenes blir undersøkt grundig og at eventuelle interessekonflikter blir identifisert og avgrenset.

## 2. Offentliggjøring av prosedyrene

Herværende prosedyrer skal offentliggjøres på selskapets nettside ([www.finansco.no](http://www.finansco.no)). Prosedyrene skal også oversendes til kunden på oppfordring. Selskapet skal gjøre det mulig for kunder og potensielle kunder å inngi klage kostnadsfritt.

## 3. Prosedyrer for klagebehandling

### 3.1 Klagen

Dersom du som kunde eller potensiell kunde ønsker å sende en klage til Selskapet, uavhengig av om klagen gjelder Selskapet generelt eller en eller flere navngitt ansatte, bør saken først tas opp med din formuesforvalter. Dersom du etter dialogen med formuesforvalter ikke er fornøyd med selskapets håndtering av saken kan du sende en formell klage til Selskapet.

Klagen, som må være skriftlig, skal sendes per e-post til Selskapets Head of Compliance på [aml@finansco.no](mailto:aml@finansco.no) eller per post til Finansco AS v/Head of Compliance, Drammensveien 123, 0277 Oslo. Klagen bør inneholde en beskrivelse av hva du er misfornøyd med og hva du krever som en løsning.

### 3.2 Selskapets bekreftelse ved mottak av en klage

Når Selskapet har mottatt en klage skal kunden uten ugrunnet opphold gis skriftlig tilbakemelding som minimum angir:

- at klagen er mottatt, og
- forventet behandlingstid

All kommunikasjon med klageren skal være i et klart og tydelig språk som er lett å forstå.

### 3.3 Frist for tilbakemelding til klageren

Alle kundeklager skal behandles så raskt som mulig og med sikte på å gi klageren en skriftlig tilbakemelding med Selskapets vurdering av klagen innen to uker etter mottakelsen. Dersom det ikke er mulig for Selskapet å gi kunden en endelig vurdering innen fristen skal Selskapet innen samme frist gi klageren en tilbakemelding om status på klagebehandlingen, årsaken til at fristen ikke kan overholdes og forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding.

Kommunikasjonen med kunden skal skje enten via postforsendelse eller ved e-post.

### 3.4 Selskapets interne behandling av klagen

Når klagen er mottatt skal den uten ugrunnet opphold forelegges for Selskapets daglige leder. I samråd med Head of Compliance avgjør daglig leder hvordan klagen skal behandles, herunder hvordan det kan legges til rette for avholdelse av samtaler mv. med eventuelle navngitte ansatte som klagen angår, samt vurderer hvilke skritt og tiltak som ellers er nødvendige for å undersøke årsaken til klagen.

All relevant informasjon skal innhentes for å kunne foreta en helhetlig vurdering av klagen. Dette innebærer også at det om nødvendig må foretas eventuelle samtaler med klageren. I slike eventuelle samtaler skal daglig leder være til stede, med mindre det ikke anses påkrevd i det konkrete tilfellet. I så fall skal daglig leder utpeke en annen medarbeider til å avholde samtalen, fortrinnsvis Selskapets Head of Compliance. Det skal føres protokoll over slike samtaler.

Daglig leder skal besørge at resultatet av Selskapets interne undersøkelser, samt vurderingen av saken og konklusjonen av denne, nedtegnes skriftlig, dateres og signeres før oversendelse til kunden.

### *3.5 Selskapets tilbakemelding til kunden*

Selskapet skal gi kunden en tilbakemelding innen fristen som fremgår av punkt 3.3. Tilbakemeldingen skal inneholde en beskrivelse av Selskapets vurdering av saken, herunder hvilke interne undersøkelser som er foretatt, samt en klar konklusjon på om kunden er gitt medhold i sitt krav eller ikke. Det skal videre fremgå hvilke muligheter kunden har til å bringe saken videre.

## **4. Offentlig klageorgan – videre klageprosess**

Selskapet et ikke tilknyttet et eksternt klageorgan. Dersom du ikke er tilfreds med Selskapets håndtering av saken kan du derfor eventuelt bringe saken inn for de alminnelige domstoler.

## **5. Oppfølging**

Selskapet skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i kundeklager for å avdekke om klagene skyldes systematiske eller grunnleggende problemer hos selskapet. Selskapet skal videre føre en logg over mottatte klager.

## **6. Rapportering**

Alle kundeklager vil bli rapportert til Selskapets styre og ledelse. Selskapet vil også rapportere eventuelle klager og avgjørelser av disse til Finanstilsynet i henhold til tilsynets rapporteringskrav.