

## INSTRUKS FOR AVVIK- OG KLAGEBEHANDLING

### 1 Gjeldende regelverk

- EU 2017/565 art. 26
- rundskriv 4/2019 fra Finanstilsynet

### 2 Klagebehandling

Verdipapirforskriften og rundskriv stiller krav om at selskapet skal ha klare og tilgjengelige prosedyrer for å kunne behandle klager fra ikke-profesjonelle kunder (se "Instruks for kundeklassifisering") på en forsvarlig og hurtig måte.

Selskapet vil behandle klager fra både ikke-profesjonelle og profesjonelle kunder i henhold til denne instruksen og retningslinjene for klagebehandling.

En henvendelse til selskapet skal behandles som en klage i henhold til denne instruksen og retningslinjene når en kunde henvender seg til selskapet, og muntlig eller skriftlig uttrykker misnøye med investeringstjeneste levert av selskapet.

Selskapet skal på oppfordring gi kunden skriftlige opplysninger om sine klagebehandlingsrutiner, med informasjon om hvordan man klager. Selskapets klagebehandlingsrutiner er nedfelt i de nedenstående "Retningslinjer for klagebehandling".

Dersom en kunde inngir en klage til selskapet skal selskapet sikre at klagen behandles grundig og hurtig, og at eventuelle interessekonflikter identifiseres og begrenses.

Selskapet skal løpende analysere informasjon som er mottatt i klagene for å avdekke om klagene skyldes systematiske eller grunnleggende problemer hos selskapet.

Alle klager skal registreres i et eget register hos selskapet. I registeret skal kundekategori til kunden angis, herunder ikke-profesjonell eller profesjonell kunde.

Selskapet skal hvert år rapportere antall mottatte klager fra ikke-profesjonelle kunder (også ved ingen mottatte klager), resultat av klagebehandlingen og saker til behandling i klageorgan til Finanstilsynet. Første rapporteringsperiode var for året 2015, med rapportering i et Altinn-skjema i februar 2016.

Hele kjeden av korrespondanse i anledning den enkelte klage (klage, bekreftelse på mottatt klage, interne vurderinger mv, samt endelig tilbakemelding til kunden og eventuell oppfølgingskorrespondanse) skal arkiveres i samsvar med "Instruks for oppbevaring av dokumentasjon".

### 3 Avvik- og klagebehandling iht. Gablerkonsernets instruks

Gablerkonsernets instruks for avvik- og klagehåndtering, herunder deler om registrering av en klage i et internt system utpekt for dette formålet, samt gjennomføring av en årsaksanalyse, risikovurdering og tiltak, skal følges som en integrert del av en klagebehandling.

### 4 Retningslinjene for klagebehandling

I behandlingen av klagen skal selskapet:

- Innhente all relevant informasjon og foreta en helhetlig vurdering av klagen.
- Sikre at eventuelle interessekonflikter identifiseres og begrenses.
- Kommunisere med kunden i et klart og tydelig språk.
- Klager som inngis muntlig skal uten ugrunnet opphold nedtegnes av den ansatte i selskapet som mottar klagen.
- Kunden skal uten ugrunnet opphold gis skriftlig tilbakemelding som minimum angir at klagen er mottatt, at den vil tas under behandling, forventet behandlingstid, at kunden vil gis skriftlig tilbakemelding fra selskapet så snart klagen er behandlet, og at det da vil angis hva selskapet vil foreta seg i samsvar med klagen, og om adgangen til å få en klage behandlet i en klagenemnd.
- Dersom klagen ikke kan besvares innenfor forventet behandlingstid, skal selskapet informere kunden om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet.
- Den ansatte som mottar klagen skal uten ugrunnet opphold forelegge klagen for Selskapets daglige leder.
- Daglig leder avgjør uten ugrunnet opphold hvordan klagen skal behandles, herunder vurderer hvilke skritt og tiltak som ellers er nødvendige for å undersøke årsaken til klagen.
- Daglig leder er ansvarlig for behandling av en klage. Daglig leder kan utpeke en annen medarbeider som skal behandle den mottatte klagen.
- Hvis kunden i sin klage har navngitt en ansatt, skal daglig leder legge til rette for avholdelse av samtale mv. med navngitt ansatt som klagen angår. Det skal vurderes hvorvidt kunden skal tilbys å delta i samtale med navngitt ansatt. Daglig leder skal være til stede med mindre han/hun anser at dette ikke er påkrevd i det enkelte tilfelle. I så fall skal daglig leder utpeke en annen medarbeider til å avholde samtalen. Det skal føres protokoll over slike samtaler.
- Daglig leder skal sørge for at resultatet av selskapets interne undersøkelser nedtegnes skriftlig, dateres og signeres av den som er ansvarlig for å foreta samtale/undersøkelse.
- Kunden skal uten ugrunnet opphold etter en avsluttet undersøkelse gis skriftlig tilbakemelding om resultatet av klagebehandling og om hva selskapet vil foreta seg i samsvar med klagen.
- Avgjørelser som ikke gir kunden fullt medhold, skal begrunnes skriftlig, samt gi kunden informasjon om muligheten for å bringe saken inn for en klagenemnd.