

Klagebehandling

Rutinebeskrivelse

Rutinen er utarbeidet i henhold til Finanstilsynets rundskriv 4/2019 "Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirverksemd". Formålet med rutinen er å bidra til tilstrekkelig kundebeskyttelse.

Selskapet skal på oppfordring gi klager skriftlige opplysninger om sine klagebehandlingsrutiner med informasjon om hvordan man klager. Selskapets klagerutine skal være tilgjengelig for selskapets kunder. Dersom klager ønsker veiledning i hvordan en klage utformes, kan klager rette en forespørrelse til selskapets administrerende direktør. Selskapet skal kommunisere med kunden i et klart og tydelig språk.

Mottak av klage

Dersom en kunde ønsker å klage på en tjeneste utført av selskapet, skal vedkommende så snart som mulig sende klagen skriftlig enten per brev eller e-post: post@norgesinvestor.no. Klagen sendes selskapets administrerende direktør. Selskapet skal gi klager skriftlig bekreftelse på mottak av klagen. Bekreftelsen skal inneholde informasjon om forventet behandlingstid, og opplyse om klageadgangen til en klagenemd. Klager skal registreres i et eget register i selskapet. Selskapet skal løpende analysere informasjon i eventuelle klager for å avdekke om årsaken til klagen gjelder et systematisk eller grunnleggende problem.

Behandling av klage

Selskapet skal først undersøke grunnlaget for klagen og identifisere og begrense eventuelle interessekonflikter. Selskapet skal deretter innhente all relevant informasjon og foreta en helhetlig vurdering av klagen. Selskapet skal besvare klagen skriftlig og uten unødig opphold. Dersom svar ikke kan gis innen forventet behandlingstid, skal selskapet informere klageren om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet. Dersom kunden ikke får fullt medhold i sin klage, skal dette begrunnes skriftlig, og kunden skal opplyses om klageadgangen til godkjent tvisteløsningsordning.

Rapportering til selskapets styre

Selskapets styre skal orienteres om mottatte klager og status på disse.

Rapportering til Finanstilsynet

Selskapet skal årlig rapportere om kundeklager til Finanstilsynet. Rapporteringen gjøres via Altinn på fastsatt skjema.