



Rutine for behandling av kundeklager

Denne rutine beskriver Fondsforvaltning ASs behandling av klager fra fondenes andelseiere i alle markeder hvor fondene distribueres. Rutinen følger av verdipapirfondforskriften § 2-7.

Mottak og vurdering av klager

Andelseiere som ønsker å rette en formel klage til Fondsforvaltning AS skal henvende seg skriftlig til selskapet enten pr e-post eller pr post. Informasjon om dette er inntatt på selskapets nettside. Henvendelser Fondsforvaltning AS mottar, skal av den som mottar henvendelsen, undersøkes nærmere slik at man får avklart hvorvidt vedkommende andelseier ønsker å fremsette en formell klage eller om saken kan løses i minnelighet. Formelle klager skal oversendes forvaltningsselskapet adm. dir. for videre behandling.

Alle formelle klager skal registreres og oversikten skal angi følgende:

- Andelseiers identitet
- Dato for mottak
- Beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar
- Det skal også anmerkes om saken anses løst, evt. om den følges opp via adm. dir.

Innen en uke skal andelseieren motta en bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling. Videre oppfølging skal skje uten ugrunnet opphold. I den grad det er relevant skal det opplyses at saken kan bringes videre inn for Finansklagenemnda dersom man ikke er fornøyd med Fondsforvaltning ASs tilsvare.

Kommunikasjon med andelseiere i forbindelse med formelle klager som omtalt ovenfor, må kunne dokumenteres.

På bakgrunn av de opplysninger som fremkommer, skal adm. dir vurdere:

- om klagens innhold tilsier behov for ekstern bistand
- om klagens innhold medfører behov for etablering av nye interne rutiner, opplæring av ansatte eller andre administrative tiltak
- om klagen inneholder opplysninger som kan få arbeidsrettslige konsekvenser

Dersom andelseier opprettholder klagen etter tilsvare skal styret underrettes og skal deretter motta status i de enkelte klagesakene på hvert styremøte.

Denne rutine skal gjennomgås minst en gang pr år og gjelder fra og med 28.mars 2012 og til den eventuelt blir endret.