

RETNINGSLINJER FOR KUNDEKLAGER

Kundeklager kan sendes til vår postadresse eller på e-post til post@norcap.no.

HÅNTERING AV MOTTATTE KLAGER

Ved mottak av kundeklager pr. e-post eller skriftlig skal disse straks forelegges compliance officer for videre oppfølging. Ved muntlige klager skal den som mottar henvendelsen søke å avklare om vedkommende kunde ønsker å fremsette en klage. Dersom kunden trenger bistand med å formulere klagen, skal vedkommende ansatte i Norcap yte nødvendig bistand.

Foretaket skal på oppfordring gi klager skriftlige opplysninger om sine klagebehandlingsrutiner, med informasjon om hvordan man klager.

Mottatte klager skal registreres i en særskilt oversikt. I oversikten angis følgende:

- Dato for mottak
- Kundens identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar

Oversikten kan utarbeides i egnet format, for eksempel excel.

Det skal også anmerkes om saken anses løst, evt. om den følges opp via ekstern bistand. Kunden skal motta bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling senest 1 uke etter mottak. Bekreftelsen skal opplyse om forventet behandlingstid og om adgangen til å få en klage behandlet i en klagenemnd. Klagebehandlingsrutinene skal være offentlig tilgjengelige. Videre oppfølging av klagen skal skje uten ugrunnet opphold.

Kommunikasjon med kunde skal skje i formater som ikke kan endres av kunde, eksempelvis pdf. I behandlingen av klagen må foretaket:

- Innhente all relevant informasjon og foreta en helhetlig vurdering av klagen.
- Kommunisere med klager i et klart og tydelig språk.
- Besvare klagen uten unødig opphold. Dersom svar ikke kan gis innenfor forventet behandlingstid, skal foretaket informere klageren om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet.
- Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold, skal begrunnes skriftlig, samt gi klager informasjon om muligheten for å bringe saken inn for en klagenemnd.

All dokumentasjon vedrørende klagen skal oppbevares i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

VURDERING AV MOTTATTE KLAGER

Compliance-officer skal forelegge klagen for den eller de som har utført oppdraget, for kommentarer. På bakgrunn av de opplysninger som fremkommer, skal compliance-officer 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. I den forbindelse skal det vurderes om klagen (e) skyldes systematiske eller grunnleggende problemer hos foretaket.
- om klagen inneholder opplysninger som kan få arbeidsrettslige konsekvenser

Klagen skal søkes løst på en måte som gir grunnlag for opprettholdelse av kundeforholdet. Compliance-officer utferdiger selskapets svar til kunde. Dersom klagen opprettholdes skal daglig leder underrettes.

Dersom klagen gjelder forhold av vesentlig betydning for selskapets videre drift eller tillatelser skal svaret uansett utferdiges i samråd med daglig leder. Ved utsettelse av klagen til advokat skal styret orienteres.

RAPPORTERING TIL STYRET

Styret skal motta en orientering om mottatte klager, samt status i de enkelte klagesakene på hvert styremøte.

RAPPORTERING TIL FINANSTILSYNET

Foretaket skal hvert år rapportere antall klager og avgjørelsene til Finanstilsynet. Klagen skal kategoriseres i samsvar med rapporteringskravene som fastsettes for de ulike foretakstypene. Rapporteringen skal omfatte antall mottatte klager, resultat av klagebehandlingen og saker til behandling i klageorgan.