

Rutine for klagebehandling

		Navn:	Rutine for Klagebehandling		
		Avdeling:	Compliance		
Versjon:	4.0	Erstatter dato:	20.01.2017	Ansvarlig:	Anders Mohn Lian
Erstatter versjon:	3.0	Godkjent dato:	07.06.2019	Godkjent av:	Adm. Dir.

1. Generelt

Disse retningslinjene er utarbeidet i henhold til verdipapirfondloven § 2-13 med tilhørende forskrift § 2-7 og rundskriv 4/2019 fra Finanstilsynet og skal ligge til grunn for behandling av klager fra kunder.

2. Formålet

Formålet er å klargjøre roller og ansvarsområdet knyttet til klagebehandlingsprosessen.

3. Skriftlighet

Alle klager skal fremstilles skriftlig. Klagen må inneholde en kort fremstilling av de forhold som angår saken. Den skriftlige klagen skal ved mottak straks kanaliseres til Head of Compliance eller stedfortreder.

4. Ansvarlig

Compliance, som er Eika Kapitalforvaltning sin klageansvarlig, skal håndtere klagen sammen klagebehandlingsgruppen, jf. punkt 5 Klageprosessen.

5. Klageprosess

Ved mottak av en kundeklage, skal klagen registreres i et eget klageregister. Før klagen tas under behandling, skal Compliance hvis behov kontakte kunden og be om ytterligere dokumentasjon samt innkreve nødvendig informasjon fra administrasjonen for å kunne behandle klagen på en forsvarlig og effektiv måte.

Compliance er ansvarlig for å påse at kunden skriftlig underrette at klagen er mottatt, og at den er under behandling.

Compliance skal underrette adm. dir. om samtlige klager umiddelbart, herunder gi rådgivning for videre behandling av klagen.

Adm. dir. skal deretter straks vurdere forslaget, herunder om Eika Kapitalforvaltnings styre skal orienteres eller konsulteres, avhengig av sakens omfang, alvorlighet og karakter for øvrig.

Rutine for klagebehandling

5.1 Klagebehandlingsgruppe

Det skal ved hver klage settes sammen en klagebehandlingsgruppe, som minst skal bestå av administrerende direktør og en representant fra compliance. Compliance er ansvarlig for å innkalle eventuelle andre ansatte som bør delta. Compliance og administrerende direktør bestemmer fra sak til sak om representant fra konsernjuridisk skal delta eller ikke i gruppen.

I behandlingen av klagen må:

- All relevant informasjon foreligge slik at det er mulig å foreta en helhetlig vurdering av klagen.
- Sikre at avgjørelser begrunnes skriftlig i de saker der klager ikke mottar fullt medhold slik at klager gis informasjon som muliggjør at saken kan bringes inn for en klagenemnd.

Klagebehandlingsgruppens behandling av saken kan ha følgende utfall:

- 1.) Dersom deltakerne i gruppen enstemmig finner at klageren ikke har tilstrekkelig holdepunkt for sin klage skal klagen avvises, og kunden gis skriftlig redegjørelse knyttet til dette forhold.
- 2.) Dersom klagebehandlingsgruppen gir kunden medhold skal det foreslås en løsning som underrettes kunden.
- 3.) Dersom klagebehandlingsgruppen er i tvil om sakens anliggende skal saken drøftes videre med ekstern juridisk og evt. kunden i et oppfølgingsmøte.

5.2 Oppfølging

Compliance er ansvarlig for at det utarbeides svarbrev til kunden. Dersom klagen ikke har blitt behandlet innen forventet behandlingstid, skal kunden informeres om årsaken til dette og når saken forventes å bli ferdigbehandlet.

Svarbrevet med selskapets avgjørelse i saken, skal gi kunden en kortfattet informasjon om:

- Konklusjon
- De fakta konklusjonen er basert på
- Informasjon om kundens rett til å få klagen behandlet i Finansklagenemnda gebyrfritt.

Klagen skal besvares uten unødig opphold og kommuniseres til kunden i et klart og tydelig språk.

Styret skal alltid forelegges saken gjennom compliance sin kvartalsvise rapportering. Selskapet er ansvarlig for å løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagen for å avdekke om klagen skyldes systematiske eller grunnleggende problemer. Avdekkes systematiske eller grunnleggende problemer, skal compliance ta initiativ til implementering av tiltak i samarbeid med relevant leder for å korrigere de avdekkede problemene. Adm.dir skal alltid orienteres dersom det avdekkes at klager skyldes systematiske eller grunnleggende problemer.

Rutine for klagebehandling

6. Dokumentasjon

Klagesaker som mottas og behandles av Eika Kapitalforvaltning skal dokumenteres og arkiveres. All fakta, vurderinger, konklusjoner og korrespondanse i forbindelse med klagesaker skal dokumenteres og lagres på et varig medium i minst 5 år etter at klagen er avgjort.

7. Årlig rapportering til Finanstilsynet

Compliance i Eika Kapitalforvaltning er ansvarlig for å rapportere antall klager som er mottatt med tilhørende avgjørelser til Finanstilsynet. Rapporteringen skal skje på skjema fastsatt av Finanstilsynet.