

Veiledning for behandling av kundeklager

1. Innledning

Veiledning for behandling av kundeklager er utarbeidet i henhold til Finanstilsynets Rundskriv 12/2014 Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirvirksomhet ("Rundskrivet") om klagebehandling og verdipapirforskriften § 9-13 klagebehandling.

2. Håndtering av kundeklager

Solmunde & Partners AS skal på oppfordring gi klager skriftlige opplysninger om klagebehandlingsrutiner, med informasjon om hvordan man klager. Foretakets klagerutiner skal ligge offentlig tilgjengelig. Dersom klager ønsker veiledning i hvordan en klage utformes, kan klager rette en forespørsel til compliance@solmunde.no

Klager skal inngis skriftlig og rettes til foretakets klageinstans. Ved mottak av kundeklager pr. e-post eller skriftlig skal disse straks forelegges daglig leder og compliance.

Compliance sender en skriftlig bekreftelse til kunden på at klagen er mottatt, med informasjon om forventet behandlingstid. Solmunde & Partners AS skal besvare klagen uten unødig opphold. Dersom svar ikke kan gis innenfor forventet behandlingstid, skal kunden informeres om grunnen til dette og når saken kan forventes avsluttet.

Intern informasjon og dokumentasjon om saken som er relevant i forhold til klagen samles inn så raskt som mulig, før det gjøres en helhetlig vurdering. Solmunde & Partners AS skal i denne forbindelse også identifisere og begrense eventuelle interessekonflikter. Klagen vil bli analysert for å avdekke eventuelle tilbakevendende og/eller operasjonelle problemer.

Kunden skal informeres skriftlig om utfallet av klagen.

3. Oppbevaring av kundeklager

All dokumentasjon vedrørende kundeklager oppbevares av Foretaket i minst fem år fra tidspunktet klagebehandlingsprosedyren ble avsluttet.

Alle kundeklager registreres i et eget register for kundeklager hos Foretaket.