

## Instruks for behandling av kundeklager

Hjemmelsgrunnlag for instruksen:

- Finansforetaksloven § 16-1

Ansvarlig: CCO

Denne instruks gjelder behandling av klager fra kunder, pensjonister og medlemmer i pensjonsordninger (**kunder**).

Dersom en kunde inngir en klage til Selskapet, uavhengig av om klagen gjelder Selskapet generelt eller en eller flere navngitte ansatte, skal Selskapet sikre at klagen behandles forsvarlig og hurtig.

Klager som inngis muntlig skal uten ugrunnet opphold nedtegnes av den som mottar klagen. Kunden skal uten ugrunnet opphold gis skriftlig tilbakemelding som minimum angir at klagen er mottatt, at den vil tas under behandling, at kunden vil gis skriftlig tilbakemelding fra Selskapet så snart klagen er behandlet, og at det da vil angis hva Selskapet vil foreta seg i samsvar med klagen.

Den som mottar klagen skal uten ugrunnet opphold forelegge klagen for CCO. CCO avgjør uten ugrunnet opphold hvordan klagen skal behandles, herunder legger til rette for avholdelse av samtale mv. med navngitt ansatt som klagen angår, samt vurderer hvilke skritt og tiltak som ellers er nødvendige for å undersøke årsaken til klagen. Det skal vurderes hvorvidt kunden skal tilbys å delta i samtale med navngitt ansatt klagen angår. Daglig leder skal være til stede med mindre han/hun anser at dette ikke er påkrevd i det enkelte tilfelle. I så fall skal daglig leder utpeke en annen medarbeider til å avholde samtalen, eventuelt til å undersøke årsaken til klagen mv. Det skal føres protokoll over slike samtaler.

CCO skal sørge for at resultatet av Selskapets interne undersøkelser nedtegnes skriftlig, dateres og signeres av den som er ansvarlig for å foreta samtale/undersøkelse. Kunden skal deretter uten ugrunnet opphold gis skriftlig tilbakemelding som minimum fyller vilkårene i denne instruks annet avsnitt.

Hele kjeden av korrespondanse i anledning den enkelte klage (klage, bekreftelse på mottatt klage, interne vurderinger mv., samt endelig tilbakemelding til kunden og eventuell oppfølgingskorrespondanse) skal arkiveres.

Fastsatt av Styret:	Dato: 19.06.2020
Sist revidert av Styret:	Dato: 14.06.2023