

## 1.1 Rutiner for behandling av klager fra ikke-profesjonelle kunder

### 1.1.1 Innledning

Hausta Kapitalforvaltning AS skal i tråd med verdipapirforskriften ha prosedyrer for klagebehandling fra ikke-profesjonelle kunder, jf. forskriftens § 9-13.

### 1.1.2 Klager

Alle skriftlige klager skal behandles av foretakets Compliance-ansvarlig (CA). CA kan, dersom klagens omfang tilsier det, søke juridisk bistand fra den av foretakets til enhver tid valgte juridiske rådgiver.

Dersom klagen mottas pr. telefon skal kunden oppfordres til å sende klagen skriftlig.

Kundeansvarlig skal opplyse kunden om at det er nødvendig for behandling av saken at kunden redegjør for hva klagen gjelder og hvilket krav kunden fremsetter i forbindelse med klagen. Kunden skal legge ved de dokumenter som har betydning for saken. Videre skal kunden informeres om at klagen avvises dersom den ikke gir tilstrekkelig grunnlag for en forsvarlig behandling.

Hausta Kapitalforvaltning AS skal behandle eventuelle klager fortløpende og uten unøddig opphold. Klagebehandlingen skal dokumenteres skriftlig, slik at det klart fremgår av klagen er behandlet på en forsvarlig måte, og at foretakets avgjørelse er truffet på tilstrekkelig grunnlag.

Kunden skal motta foretakets vedtak skriftlig, og da med tilstrekkelig dokumentasjon på foretakets vurderinger.

Hvis kunden er uenig i foretakets vedtak, må saken løses etter tvisteløsningsreglene avtalt mellom kunden og foretaket.

<b>Vedtatt av:</b>	<b>Dato:</b>	<b>Versjon:</b>	<b>Siste oppdatering:</b>
Styret	14.12.2011	1.0	14.12.2011