

3.10 Rutiner for behandling av klager fra ikke-profesjonelle kunder

3.10.1 Innledning

Hausta Kapitalforvaltning AS skal i tråd med verdipapirforskriften ha prosedyrer for klagebehandling, jf. Finanstilsynets rundskriv 4/2019. Klagebehandlingsrutinene skal gjøres kjent for de ansatte i foretaket og publiseres offentlig på foretakets nettsider.

3.10.2 Klager

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

CA registrerer alle klager i et eget register. Daglig leder har ansvaret for å årlig rapportere tallet på klager og avgjørelser til Finanstilsynet.

Dersom klagen mottas pr. telefon skal kunden oppfordres til å sende klagen skriftlig. Foretaket skal på oppfordring gi klageren skriftlige opplysninger om foretakets klagebehandlingsrutiner, med informasjon om hvordan man klager. Hausta skal alltid bekrefte skriftlig til klageren at klagen er mottatt. Bekreftelsen skal opplyse om forventet behandlingstid og om muligheten for å få klagen behandlet i ei klagenemd. Dersom det ikke lar seg gjøre å gi svar innen oppgitt frist skal klageren få informasjon om årsaken til dette og når saken forventes å bli avsluttet. All kommunikasjon skal skje i et klart og tydelig språk.

Klagebehandler 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 unødig opphold. Foretaket skal innhente all relevant informasjon og gjør en helhetlig vurdering av klagen. 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. Avgjørelser som ikke gir klageren fullt medhold skal begrunnes skriftlig og gi klageren informasjon om mulighet for å bringe saken inn for den godkjente tvisteløsningsordningen foretaket er medlem av.

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

Foretaket skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagen for å avdekke om årsaken til klagen gjelder systematiske eller grunnleggende problemer.

Vedtatt av:	Dato:	Versjon:	Siste oppdatering:
Styret	14.12.2011	1.3	21.08.2019