

### **33 RUTINE FOR BEHANDLING AV KLAGER**

#### **33.1 Hvem rutinen gjelder for**

Denne rutine beskriver behandling av klager fra ikke-profesjonelle kunder.

#### **33.2 Håndtering av mottatte klager**

Ved mottak av kundeklager pr. e-post eller skriftlig skal disse straks forelegges compliance ansvarlig for videre oppfølging. Ved muntlige klager skal den som mottar henvendelsen søke å avklare om vedkommende kunde ønsker å fremsette en klage. Dersom kunden trenger bistand med å formulere klagen, skal vedkommende ansatte i NRP Finans yte nødvendig bistand.

Mottatte klager skal registreres i en særskilt oversikt. I oversikten angis følgende:

- Dato for mottak
- Kundens identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar

Oversikten kan utarbeides i egnet format, for eksempel excel.

Det skal også anmerkes om saken anses løst, evt. om den følges opp via ekstern bistand.

Kunden skal motta bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling senest 1 uke etter mottak. Videre oppfølging skal skje uten ugrunnet opphold.

Kommunikasjon med kunde skal skje i formater som ikke kan endres av kunde, eksempelvis pdf.

All dokumentasjon vedrørende klagen skal oppbevares i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

All dokumentasjon vedrørende klager skal oppbevares her: W:\NRP Finans AS\Konsesjon og Compliance ÅPEN\Klager fra kunder. Compliance officer har ansvar for å etablere og vedlikeholde et oversiktlig arkiv for klager og klagebehandling

#### **33.3 Vurdering av mottatte klager**

Compliance-ansvarlig skal forelegge klagen for den eller de som har utført oppdraget, for kommentarer.

På bakgrunn av de opplysninger som fremkommer, skal compliance-ansvarlig vurdere:

- om klagens innhold tilsier behov for ekstern bistand
- om klagens innhold medfører behov for etablering av nye interne rutiner, opplæring av ansatte eller andre administrative tiltak
- om klagen inneholder opplysninger som kan få arbeidsrettslige konsekvenser

Klagen skal søkes løst på en måte som gir grunnlag for opprettholdelse av kundeforholdet.

Compliance-ansvarlig utferdiger foretakets svar til kunde. Dersom klagen opprettholdes skal daglig leder underrettes.

Dersom klagen gjelder forhold av vesentlig betydning for foretakets videre drift eller tillatelser skal svaret uansett utferdiges i samråd med daglig leder. Daglig leder skal vurdere om det er nødvendig å informere styret.

Ved utsettelse av klagen til advokat skal styret orienteres. All kontakt med kunde skal i et slikt tilfelle overtas av advokat.

#### **33.4 Rapportering til styret**

Styret skal motta en orientering om mottatte klager, samt status i de enkelte klagesakene på hvert styremøte og i hver compliancerapport.

#### **33.5 Varighet**

Denne rutine gjelder fra 07. november 2013.