

Rutine for behandling av kundeklager

Hvem rutinen gjelder for

Denne rutine beskriver Alfred Berg Kapitalforvaltning AS ("Alfred Berg") behandling av klager fra våre kunder. Du som kunde har rett til å klage over forhold knyttet til vår virksomhet. Vi ønsker å ha svært tilfredse kundene og vi vil derfor legge avgjørende vekt på at vi håndterer klager fra kunder på en korrekt måte ovenfor andelseierne, og at vi eventuelt endrer praksis for å unngå klager i fremtiden.

For øvrig presiseres at denne rutinen beskriver Alfred Berg sin håndtering av klager fra andelseierne i verdipapirfondenes andelseierregister og kunder vi yter tilleggstjenester investeringsrådgivning og aktiv forvaltning. Andelseierne som er forvalterregistrert (nominee) henstilles til å ta kontakt med sin forvalter (nominee).

Rammene for behandling av kundeklager følger av verdipapirfondforskriften § 2-7.

Mottak og vurdering av kundeklager

Andelseiere som ønsker å rette en formel klage til ALFRED BERG skal henvende seg skriftlig til selskapet enten pr post eller pr e-post. Kunder kan henvende seg til enten vårt kundesenter, deres kunderådgiver eller direkte til Compliance på e-post: compliance.no@alfredberg.no. Henvendelser ALFRED BERG mottar, som oppgir å være en klage, skal av den som mottar henvendelsen (som regel en kunderådgiver), undersøkes nærmere slik at man får avklart hvorvidt vedkommende andelseier ønsker å fremsette en formell klage eller om saken kan løses i minnelighet. Formelle klager skal videresendes Compliance-funksjonen for videre behandling. Compliance kan enten bistå med utkast til tilsvare og generell rådgivning eller dersom ønskelig å overta den videre behandlingen av klagesaken.

Alle formelle klager skal registreres av Compliance i en særskilt oversikt. I oversikten angis følgende:

- Dato for mottak
- Andelseiers identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar
- Det skal også anmerkes om saken anses løst, evt. om den følges opp via kundesentret vårt
- Oversikten kan utarbeides i egnet format, for eksempel Excel.

Dersom andelseieren ikke er tilfreds med ALFRED BERG sitt tilsvare på klagen, kan andelseieren bringe saken videre til Finansklagenemda. Vi gjør andelseierne oppmerksom på at for at Finansklagenemda skal behandle en eventuell tvist, må klagen først være sendt til ALFRED BERG som må få en rimelig frist til å gi et tilsvare. Deretter kan kunden sende en skriftlig klage til Finansklagenemda der det blant annet må fremgå hva saken gjelder og hvilket utfall andelseieren forventer av klagen. Postadressen til Finansklagenemda er: Finansklagenemda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo.

Klager og all skriftlig informasjon om dette registreres internt hos ALFRED BERG. Hvis en kunde opprettholder klagen etter svar, skal styret orienteres frem til en eventuell avslutning av saken finnes.

Revisjon og varighet

Denne rutine skal gjennomgås minst en gang pr år og gjelder fra og med 1. september 2013 og inntil de erstattes av reviderte retningslinjer. Sist revidert 30. mai 2015.