

RUTINE FOR BEHANDLING AV KUNDEKLAGER

HVEM RUTINEN GJELDER FOR

Denne rutine beskriver SKAGEN AS sin behandling av klager fra fondenes andelseiere i alle markeder hvor fondene distribueres.

Rammene for behandling av kundeklager følger av verdipapirfondloven § 2-13, verdipapirfondforskriften § 2-7 og Finanstilsynets rundskriv 4/2019 «Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirverksemd». Klager mottatt fra kunder basert i andre land enn Norge kan omfattes av disse lands lovgivning.

DEFINISJON

En klage er en erklæring som uttrykker konkret misnøye med produkter eller tjenester levert av SKAGEN. For eksempel at:

- Klageren har lidt et finansielt tap, eller har blitt påført en vesentlig påkjenning eller ulempe på grunn av SKAGENS produkter eller tjenester eller
- SKAGEN har opptrådt i strid med lovgivning og annen regulering, bransjestandard eller SKAGENS egen kommunikasjon.

Generelle ytringer, generelt uttrykk for misnøye, samt misnøye og klager som må anses å ha liten betydning for kunden skal ikke regnes som klage.

MOTTAK OG VURDERING AV KLAGER

SKAGEN skal håndtere klage på en profesjonell, effektiv, rettferdig og konsistent måte.

Andelseiere som ønsker å rette en formel klage til SKAGEN bes henvende seg skriftlig til selskapet enten pr post eller pr e-post. Informasjon om hvor andelseiere kan henvende seg er inntatt på selskapets nettside.

Henvendelser SKAGEN 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 en annen type saksbehandling er relevant.

Formelle klager skal oversendes Product Management for videre behandling. Alle formelle klager skal registreres av Produktdirektør i en særskilt oversikt. I oversikten angis følgende:

- Dato for mottak
- Andelseiers identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Om det er noen interessekonflikt, og hvordan dette i så fall er håndtert
- Dato for SKAGENS avgjørelse
- Utfallet av saken, begrunnelsen for dette, og videre oppfølging internt. Ved avslag skal det angis om saken går videre til Finansklagenemnda.

Klageren skal få skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt senest 5 dager etter mottak, og forventet behandlingstid skal oppgis. Videre oppfølging skal skje uten ugrunnet opphold, og SKAGEN skal innhente all relevant informasjon for å sikre at saken er tilstrekkelig opplyst. Klager skal normalt avgjøres innen 21 dager. Lengre behandlingstid kan være nødvendig for kompliserte klager.

På bakgrunn av de opplysninger som fremkommer, skal Produktdirektør vurdere:

- om jurist skal bistå kunderådgiveren med rådgivning og utkast til svar, eller om saksbehandlingen skal overtas av jurist. Saker som gjelder rettsanvendelse eller som går til nemndsbehandling skal alltid forelegges jurist.
- 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.

Ansatte eller ledere som har vært involvert i en sak som er gjenstand for klage, kan ikke behandle klagen.

I den grad det er relevant skal klageren opplyses om at saken kan bringes inn for Finansklagenemnda, eller annet relevant klageorgan, dersom man ikke er fornøyd med SKAGENS avgjørelse. Kommunikasjon med andelseiere i forbindelser med formelle klager skal dokumenteres. SKAGEN skal bruke et klart og forståelig språk overfor kunden.

SKAGEN skal årlig analysere klagene for å avdekke om de skyldes systematiske eller grunnleggende problemer hos foretaket.

RAPPORTERING

Dersom andelseier opprettholder klagen etter SKAGENS tilsvaer skal styret i SKAGEN underrettes og skal deretter motta status i de enkelte klagesakene på hvert styremøte. Antall klager, resultatet av klagebehandling og saker til behandling i klageorgan skal rapporteres til Finanstilsynet årlig. Chief Risk & Compliance Officer er ansvarlig for rapportering til styret og Finanstilsynet.

REVISJON OG VARIGHET

Denne rutine skal gjennomgås minst en gang pr år og gjelder fra og med 1. desember 2016 og til den eventuelt blir endret. Sist revidert 19. juni 2019.