

Rutiner for håndtering av kundeklager i Bergen Capital Management AS

Er det noe du ønsker å klage på, vil Bergen Capital Management AS ved Complianceansvarlig håndtere dette i samsvar med Finanstilsynets retningslinjer for klagebehandling.

Klager skal sendes skriftlig og kan sendes som vedlegg per e-post eller per brev.

E-post: klager@bergencapitalmanagement.no

Bergen Capital Management AS
Att. Complianceansvarlig
C. Sundts gate 37
5004 Bergen

Håndtering av mottatte klager

Ved mottak av kundeklager (krav om erstatning) skal disse straks forelegges Complianceansvarlig for videre oppfølging. Vedkommende som mottar klager skal ikke diskutere grunnlaget for klagen med kunden uten på forhånd å ha konsultert Compliance.

Ved mottak av muntlige klager skal vedkommende som mottar klagen ikke diskutere grunnlaget for klage med kunden, men henvise til Complianceansvarlig. Hvis klagen opprettholdes muntlig overfor Compliance, skal kunden opplyses om at bare skriftlige klager tas under realitetsbehandling. Complianceansvarlig skal søke å avklare om vedkommende kunde ønsker å fremsette en skriftlig klage. Dersom kunden trenger bistand med å formulere klagen, skal Complianceansvarlig yte nødvendig bistand.

Complianceansvarlig skal føre oversikt over mottatte klager. Følgende informasjon skal som minimum registreres:

- Dato for mottak
- Kundens identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar
- Hovedpunktene i svaret
- Hvorvidt klagen har foranlediget behov for interne tiltak

Alle klager skal gis en grundig behandling, herunder vurdere om klagen representerer en interessekonflikt og begrense denne.

Complianceansvarlig skal innhente relevant informasjon for å kunne gjøre en helhetlig vurdering av klagen. På bakgrunn av de opplysninger som fremkommer skal Complianceansvarlig løpende vurdere;

- om klagens innhold tilsier behov for ekstern bistand
- om klagen skyldes systematiske eller fundamentale problemer i Bergen Capital Management AS
- 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 besvares skriftlig på et klart og tydelig språk uten unødig opphold. Klagen skal besvares innen 14 dager fra mottak, med mindre det kan godtgjøres at Bergen Capital Management AS har behov for lengre tilsvarsfrist. Ved lengre behandlingstid enn 14 dager skal kunden informeres skriftlig om årsaken til dette og når saken forventes avsluttet.

Om klager ikke gis medhold skal klager gis en skriftlig begrunnelse og informasjon om mulighetene for å ta saken inn for en klagenemd.

Complianceansvarlig skal årlig, senest 1 februar, rapportere klager forutgående kalenderår til Finanstilsynet.