

Klager kan sendes til pwm.compliance@pareto.no. Dersom du trenger hjelp til å utforme en skriftlig klage, vennligst kontakt oss på telefon 24 02 82 12. Du finner våre interne retningslinjer for klagebehandling nedenfor. Du kan også vederlagsfritt fremme klagen for [Etisk råd](#) i Verdipapirforetakenes Forbund.

Instruks om håndtering av kundeklager

1 Bakgrunn

PWM plikter som verdipapirforetak å ha klare og tilgjengelige prosedyrer for å kunne behandle klager fra kunder på en forsvarlig og hurtig måte. Selskapet skal sikre at alle klagenes blir undersøkt grundig og at eventuelle interessekonflikter blir identifiserte og avgrenset.

2 Håndtering av mottatte klager

Compliance er ansvarlig for håndtering av kundeklager i PWM og skal underrettes straks om kundeklager.

Ved mottak av kundeklager (krav om erstatning, etc.) pr e-post eller skriftlig skal disse straks forelegges Compliance for videre oppfølging. Vedkommende som mottar klagen, 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 klagen med kunden, men henvise kunden til Compliance. Hvis klagen opprettholdes muntlig overfor Compliance, skal kunden opplyses om at bare skriftlige klager tas under realitetsbehandling. Compliance skal søke å avklare om vedkommende kunde ønsker å fremsette en skriftlig klage. Dersom kunden trenger bistand med å formulere klagen, skal Compliance yte nødvendig bistand.

Compliance vil, på forespørsel, gi kunden som ønsker å klage skriftlig informasjon om sine klagebehandlingsrutiner, herunder informasjon om hvordan man klager som er offentliggjort på PWMs nettside.

Ved mottak av klagen skal kunden uten ugrunnet opphold motta en skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt og forventet behandlingstid.

Kommunikasjon med kunde skal skje i formater som ikke kan endres av kunde, som for eksempel scannet vedlegg til e-post. Dokumentasjon vedrørende klagen skal oppbevares i minimum fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

3 Registrering av klager

Compliance skal føre oversikt over mottatte klager. Følgende informasjon skal som et minimum inntas:

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

4 Vurdering av mottatte klager

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

Ved behandling av klagen skal Compliance

- Innhente all relevant informasjon, herunder forelegge klagen for den eller de som har utført oppdraget for kommentarer, og foreta en helhetlig vurdering av klagen.
- Kommunisere med klager i et klart og tydelig språk
- Besvare klagen uten unødig opphold. Dersom svar ikke kan gis innenfor forventet behandlingstid, skal foretaket informere klageren om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet.
- Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold, skal begrunnes skriftlig, samt gi klager informasjon om å bringe saken inn for VPFs Ethiske råd.

På bakgrunn av de opplysninger som fremkommer, skal Compliance løpende vurdere:

- Om klagens innhold tilsier behov for ekstern bistand
- Om klagen skyldes systematiske eller fundamentale problemer i PWM
- 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.

Compliance utferdiger selskapets svar til kunde.

Rapportering til styret

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

Rapportering til Finanstilsynet

Det skal årlig rapporteres kundeklager via Altinn til Finanstilsynet.

Offentliggjøring

Herværende instruks for håndtering av kundeklager skal offentliggjøres på Pareto Wealth Managements [nettside](#).