

Retningslinjer for håndtering av kundeklager

Bakgrunn

Holberg Fondsforvaltning AS (Holberg) er et forvaltningsselskap for verdipapirfond og forvalter Holberg-fondene. Dette innebærer bl.a. at Holberg skal ha interne rutiner for håndtering av kundeklager.

Disse retningslinjer beskriver Holberg sin håndtering av klager fra andelseiere i verdipapirfondenes andelseierregister. Andelseiere som er forvalterregistrert (nominee) henstilles til å ta kontakt med sin forvalter (nominee).

Rammene for håndtering av kundeklager er regulert i verdipapirfondloven § 2-13, verdipapirfondforskriften § 2-7 og Finanstilsynets rundskriv 12/2014.

Hvem kan andelseiere klage til?

Hvis en andelseier ikke er fornøyd med den service andelseieren har mottatt eller andre forhold ved andelseierens plassering i Holberg-fondene, vennligst ta kontakt med Holberg pr. telefon på 55 21 20 00, pr. e-post til post@holberg.no eller pr. brev til Holberg Fondsforvaltning AS, Lars Hilles gate 19, 5008 Bergen.

Henvendelser Holberg mottar vil bli undersøkt nærmere slik at man får avklart hvorvidt andelseieren ønsker å fremsette en formell klage, eller om saken kan løses i minnelighet.

Andelseiere som ønsker å rette en formell klage til Holberg må henvende seg skriftlig til forvaltningsselskapet. Dersom andelseieren ikke er tilfreds med Holberg sitt tilsvarende svar på klagen, kan andelseieren bringe saken videre til Finansklagenemnda. Vi gjør andelseierne oppmerksom på at for at Finansklagenemnda skal behandle en eventuell tvist, må klagen først være sendt til Holberg som må få en rimelig frist til å gi et tilsvarende svar. Deretter kan andelseieren sende en skriftlig klage til Finansklagenemnda der det blant annet må fremgå hva saken gjelder og hvilket utfall andelseieren forventer av klagen. Postadressen til Finansklagenemnda er: Finansklagenemnda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo.

Håndtering av formelle klager

Andelseiere som ønsker å rette en formell klage til Holberg må, som nevnt ovenfor, henvende seg skriftlig til forvaltningsselskapet. En skriftlig klage må inneholde opplysninger om hvem som fremmer klagen, kontaktopplysninger til den som fremmer klagen, angivelse av hva det er andelseieren klager på, samt en angivelse av hva andelseieren ønsker å oppnå ved klagen. Formelle klager skal oversendes til selskapets compliancefunksjon for videre behandling.

Andelseieren skal motta en bekreftelse på at klagen er mottatt, og at saken er til behandling, så raskt som mulig. Videre oppfølging skal skje uten ugrunnet opphold.

Holberg skal kunne dokumentere formelle klager, herunder hvordan klagen er behandlet.

Revisjon og varighet

Disse retningslinjene skal gjennomgås minst en gang pr. år, og gjelder fra 20. februar 2015 og inntil de erstattes av reviderte retningslinjer.