



Informasjon om klagebehandling i Norse Securities AS

1. Hva informasjonen gjelder
Denne informasjonen beskriver rutine for behandling av kundeklager i Norse Securities. Med kundeklage menes formell og skriftlig klage der det fremsettes krav mot selskapet, og som ikke løses umiddelbart som en ordinær reklamasjonssak.

2. Håndtering av mottatte klager
Ved mottak av kundeklager pr. e-post eller annen skriftlig form, vil disse straks forelegges avdelingsleder/ansvarlig i Norse Securities, samt compliance officer for videre oppfølging. Ved muntlige klager vil saken forelegges avdelingsleder for videre oppfølging. Mottaker av klagen kan og skal ikke forplikte selskapet, men skal være imøtekommende. Mottaker vil opplyse om at vedkommende vil bli kontaktet av saks- eller klagebehandler i Norse Securities snarest mulig, og senest i løpet av én uke. Dersom kunden trenger bistand med å formulere klagen, vil nødvendig bistand kunne ytes overfor kunden.

Mottatte klager registreres hos Norse Securities i en særskilt oversikt hvor følgende skal fremgå:

- Kundens identitet
- Dato for mottak av klage
- Kort beskrivelse av klagens innhold / grunnlag for klage
- Dato for svar fra Norse Securities
- Kort beskrivelse av svarets innhold
- Hvorvidt styret er informert
- Hvorvidt det er søkt ekstern juridisk bistand fra noen av partene
- Om saken anses løst eller avsluttet

Kunden vil motta bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling senest én - 1 uke etter mottak. Bekreftelsen vil bl.a. ha opplysning om forventet behandlingstid. Videre oppfølging vil skje uten ugrunnet opphold.

Kommunikasjon med kunde skal skje i formater hvor dokumentasjonen ikke kan endres i ettertid. All dokumentasjon vedrørende klage vil bli oppbevart i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

3. Vurdering av mottatte klager
Norse Securities' compliance officer vil straks etter mottak av en klage kartlegge fakta i saken, så som å lytte til relevante samtaler, samt gå igjennom eventuell annen kommunikasjon som har vært mellom foretaket og kunde, f.eks. e-post(er).

Klagen vil i utgangspunktet søkes løst på en måte som gir grunnlag for opprettholdelse av kundeforholdet.



Compliance officer vil som hovedregel kontakte kunden og forelegge sakens fakta slik det har fremkommet av undersøkelsen, og se om det er mulig å bli enig med kunden om en løsning. Selv om saken avsluttes etter kun telefonsamtale(r) og/eller møte(r), vil det bli utarbeidet et avsluttende skriftlig svar som dokumenterer hva partene er blitt enige om.

Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold vil bli begrunnet skriftlig. Det vil da også bli informert om muligheten til å bringe saken inn for andre organer.

4. Rapportering til styret
Norse Securities' styre vil rutinemessig bli orientert om evt. mottatte klager, samt status i de enkelte klagesakene.
5. Rapportering til Finanstilsynet
Foretaket rapporterer årlig om evt. kundeklager til Finanstilsynet.