

Rutine for behandling av kundeklager

Hvem rutinen gjelder for

Dette dokumentet gir en beskrivelse av rutinene for behandling av kundeklager i Alfred Berg Kapitalforvaltning AS ("Alfred Berg"). Du som kunde har rett til å klage over alle forhold knyttet til vår virksomhet. Vi vil ha fornøyde kunder og legger stor vekt på at alle klager fra kunder skal håndteres seriøst.

Vi ber om at kunder som har fondsandeler registrert gjennom forvalter (nominee) først tar kontakt med forvalteren de har benyttet. Vi hjelper gjerne dersom det er tvil om dette.

Mottak og vurdering av kundeklager

Vi ber om at klager sendes skriftlig til Alfred Berg. Kunder kan enten henvende seg til sin kunderådgiver eller vårt kundesenter. Kundesenteret kan nås per epost til kundesenter.no@alfredberg.com eller per post til:

Alfred Berg Kapitalforvaltning AS v/kundesenter
postboks 1294 Vika
0250 Oslo

Kunder kan ved behov også ta direkte kontakt med vår avdeling for kontroll og etterlevelse (Compliance-avdelingen) på epost til compliance.no@alfredberg.no. Dersom det er spørsmål kan vi nås per telefon til 22 00 51 00.

Kunden skal motta bekreftelse på at henvendelsen er mottatt innen 10 dager. Klagehenvendelser skal undersøkes nærmere av den som mottar henvendelsen for å avklare hvorvidt kunden ønsker å fremsette en formell klage eller om saken kan løses på annen måte. Klagemottaker skal deretter sende formelle klager til Compliance-avdelingen for videre behandling. Compliance-avdelingen skal sørge for at klagen undersøkes grundig og at kunden får svar innen rimelig tid.

Vi vil gi alle kunder tilbakemelding innen 2 måneder etter at klagen er mottatt, enten ved et endelig svar eller informasjon om videre behandling hvis klagen krever lenger behandlingstid.

Alle formelle klager skal registreres av Compliance-avdelingen. I oversikten skal det angis følgende:

- Dato for mottak av klagen
- Klagerens identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar
- Det skal også anmerkes om saken anses løst, herunder om den skal følges opp av kundesentret

Dersom kunden ikke er tilfreds med Alfred Bergs beslutning eller behandling av klagen, kan kunden bringe saken videre til Finansklagenemda. Vi gjør kundene oppmerksom på at Finansklagenemda kun behandler klager som først er sendt til Alfred Berg som også skal ha rimelig tid til å behandle klagen. Kunden kan deretter sende en skriftlig klage til Finansklagenemda hvor det blant annet skal fremgå hva saken gjelder og hvilket utfall andelseieren forventer av klagen. Postadressen til Finansklagenemda er: Finansklagenemda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo.

Revisjon og varighet

Denne rutine gjelder fra og med 1. september 2013 og skal gjennomgås minst en gang per år. Sist revidert 24. juni 2015.