

RUTINE FOR BEHANDLING AV KUNDEKLAGER

1. INNLEDNING

Denne rutine for behandling av kundeklager er utarbeidet i henhold Verdipapirforskriften og til Finanstilsynets Rundskriv 12/2014 *Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirvirksomhet* ("Rundskrivet") om klagebehandling, hvoretter SpareBank 1 Markets AS ("SB1 Markets") rutiner for behandling av kundeklager skal være offentlig tilgjengelige.

2. BAKGRUNN

Formålet med rutinen er å bidra til tilstrekkelig kundebeskyttelse. Rutinen er for øvrig i samsvar med retningslinjene for foretakenes klagebehandling som er fastsatt i EU.

SB1 Markets skal på oppfordring gi klager skriftlige opplysninger om sine klagebehandlingsrutiner, med informasjon om hvordan man klager. Foretakets klagerutiner skal ligge offentlig tilgjengelig. Dersom klager ønsker veiledning i hvordan en klage utformes kan klager rette en forespørsel til SB1 Markets compliance ved epost compliance@sb1markets.no. SB1 Markets skal kommunisere med kunden i et klart og tydelig språk.

3. PROSEDYRE

Dersom kunden ønsker å klage på en tjeneste utført gjennom SB1 Markets, skal den som mottar klagen be klageren utferdige en skriftlig klage. Klagen skal så snart som mulig sendes til SB1 Markets klageorgan ("Klageorgan"). Klageorganet er ansvarlig for behandling av klager mottatt fra kunder. Klagen kan sendes per ordinær post til SB1 Markets postadresse merket med "Klage", eller sendes per epost til klagebehandling@sb1markets.no.

Sekretær i Klageorganet registrerer klagen i et eget klageregister, samt sender en skriftlig bekreftelse til kunden på mottatt klage. Bekreftelsen skal inneholde informasjon om forventet behandlingstid og om adgangen til å få en klage behandlet i en klagenemnd. SB1 Markets skal besvare klagen uten unødig opphold. Intern informasjon og dokumentasjon om saken som er relevant i forhold til klagen samles inn så raskt som mulig, før det gjøres en helhetlig vurdering av klagen. SB1 Markets skal i denne forbindelse også identifisere og begrense eventuelle interessekonflikter. Kunden skal også motta informasjon om at klagen, i henhold til Verdipapirforskriften, normalt oppbevares i 5 år og deretter slettes. SB1 Markets kan utvide oppbevaringstiden dersom det anses nødvendig eller hensiktsmessig.

Dersom behandlingstiden overgår forventet behandlingstid, skal kunden informeres om grunnen til dette og når saken kan forventes avsluttet. SB1 Markets skal sørge for at alle klager behandles forsvarlig og så raskt som mulig.

Klagen vil bli analysert for å avdekke eventuelle tilbakevendende og/eller operasjonelle problemer. Dersom klagen ikke gir tilstrekkelig grunnlag for en forsvarlig behandling, formidles dette kunden så raskt som mulig.

Kunden skal informeres skriftlig om utfallet av klagen. Dersom kunden ikke får fullt medhold i sin klage skal dette begrunnes skriftlig, og kunden skal opplyses om klageadgangen til Verdipapirforetakenes forbunds Etske Råd.