

Behandling av kundeklager

Bakgrunn

Dette dokumentet gir en beskrivelse av rutinene for behandling av kundeklager i FIRST Fondene AS ("FIRST Fondene"). Du som kunde har rett til å klage over alle forhold knyttet til vår virksomhet. Vi ønsker tilfredse kunder og vil behandle enhver klage med seriøsitet.

Vi ber om at kunder som har fondsandeler registrert gjennom nominee først tar kontakt med forvalteren de har benyttet.

Mottak og vurdering av kundeklager

Vi ber om at klager sendes skriftlig til FIRST Fondene. Kunder kan enten henvende seg til sin kunderådgiver eller via e-post: post@firstfondene.no.

Kunder kan ved behov også ta direkte kontakt med vår avdeling for kontroll og etterlevelse på e-post til compliance@firstfondene.no. Dersom det er spørsmål kan vi nås per telefon til 22 01 55 00.

Kunden skal motta bekreftelse på at henvendelsen er mottatt senest innen en uke etter mottak. 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. Kunden skal informeres om hvor lang behandlingstid som påregnes.

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

- Dato for mottak av klagen
- Kundens identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar
- Det skal også anmerkes om saken anses løst

Dersom kunden ikke er tilfreds med FIRST Fondenes beslutning eller behandling av klagen, kan kunden bringe saken videre til Finansklagenemda. Finansklagenemda behandler kun klager som først er sendt til FIRST Fondene. Postadressen til Finansklagenemda er: Finansklagenemda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo.

Revisjon og varighet

Denne rutine gjelder inntil videre og skal revideres årlig.