

## 305 Retningslinjer for behandling av kundeklager

### 1. Gjeldende regleverk

Verdipapirfondloven § 2-13, verdipapirfondforskriften § 2-7 og verdipapirforskriften § 9-13.

Disse retningslinjene beskriver Pareto Asset Management AS ("Foretaket") sin håndtering av klager fra andelseiere i verdipapirfondene Pareto Asset Management forvalter og kunder med avtale om aktiv forvaltning, heretter "Kunder".

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

### 2. Hvordan rette en klage?

Hvis en Kunde ikke er fornøyd med den service de har mottatt eller andre forhold ved kundens plasseringer hos Pareto Asset Management, vennligst ta kontakt med Pareto Asset Management.

Telefon: 22 87 87 00,

E-post: [post@paretoam.com](mailto:post@paretoam.com)

Brev: Pareto Asset Management AS, Postboks 1810, 0123 Vika

Kunder som ønsker å rette en formell klage til Pareto Asset Management må henvende seg skriftlig.

### 3. Håndtering av formelle klager

Henvendelser Pareto Asset Management mottar, som oppgir å være en klage, skal av den som mottar henvendelsen (som regel en kunderådgiver) undersøkes nærmere, slik at man får avklart hvorvidt kunden ønsker å fremsette en formell klage eller om saken kan løses i minnelighet.

Formelle klager skal straks oversendes administrerende direktør og compliance-avdelingen for videre behandling.

Kunden skal motta bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling senest 1 uke etter mottak. Videre oppfølging skal skje uten ugrunnet opphold. Compliance-avdelingen skal sørge for at klagen undersøkes grundig og at kunden får svar innen rimelig tid.

Alle formelle klager skal registreres av compliance-avdelingen i en særskilt oversikt. I oversikten angis følgende:

- Dato for mottak
- Kundens identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar
- Det skal også anmerkes om saken anses løst, eventuelt om den følges opp via ekstern bistand

#### **4. Finansklagenemda**

Dersom kunden ikke er tilfreds med Pareto Asset Managements 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 Pareto Asset Management, og at Foretaket må ha fått rimelig tid til å behandle klagen. Kunden kan deretter sende en skriftlig klage til Finansklagenemda der 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.

#### **5. Rapportering til styret**

Styret skal motta en orientering om mottatte klager, samt status i de enkelte klagesakene på hvert styremøte.

#### **6. Rapportering av kundeklager**

Fra 2015 skal oversikt over klager rapporteres til Finanstilsynet. Dette vil bli gjort av Foretakets compliance-avdeling. For mer informasjon, se rundskriv fra Finanstilsynet 12/2014.

#### **7. Revisjon og varighet**

Disse retningslinjene skal gjennomgås minst årlig og gjelder inntil de erstattes av reviderte retningslinjer. Sist revidert 08.03.2016.