

RETNINGSLINJER FOR BEHANDLING AV KLAGER

Hvem rutinen gjelder for

Denne rutine beskriver behandling av klager fra ikke-profesjonelle kunder til den juridiske enheten Swiss Life Asset Managers Transactions AS («SLAM Transactions AS»).

Rammene for behandling av kundeklager følger av [EU/2017/565 Article 26](#).

Se for øvrig [Finanstilsynets rundskriv 4/2019 - Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdipapirverksemd.](#)

Klagebehandlingsfunksjon

Compliancefunksjonen er selskapets klagebehandlingsfunksjon. Funksjonen skal vedlikeholde selskapets klageregister, behandle de mottatte klagene, kommunisere med klagere, myndigheter, tvisteløsningsorgan og rådgivere, samt identifisere og vurdere etterlevelsesserisikoer, eller systematiske problemer avdekket i forbindelse med klagebehandlingen.

Fremgangsmåte for behandling av klager

Klage kan sendes per post, e-post eller leveres til vårt kontor innenfor våre åpningstider.

E-postadresse: SLAMNO-compliance@swisslife-am.com

Postadresse: Swiss Life Asset Managers Nordic, P.O. Box 1207, 0110 Oslo

Besøksadresse: Haakon VII's gt 1, 0110 Oslo

Ved mottak av kundeklager skriftlig skal disse straks forelegges Compliancefunksjonen for videre oppfølging. Ved muntlige klager skal den som mottar henvendelsen søke å avklare om vedkommende kunde ønsker å fremsette en klage. Dersom kunden trenger bistand med å formulere klagen, skal vedkommende ansatte i SLAM Transactions AS yte nødvendig bistand.

Mottatte klager skal registreres i et særskilt register. I oversikten angis følgende:

- Dato for mottak
- Klagers identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for seneste svar
- Kort beskrivelse av svarets innhold
- Hvorvidt styret er informert
- Hvorvidt det søkes juridisk bistand
- Om saken anses løst

Kunden skal motta bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling senest en uke etter mottak. Bekreftelsen skal opplyse om forventet behandlingstid og adgang til å få behandlet klagen i en klagenemd.

Oversikt over relevante klageorganer, og klagers mulighet til å fremme saken for domstolen er beskrevet på finanstilsynets nettsider: [Klageordninger - Finanstilsynet.no](https://www.finanstilsynet.no/klageordninger)

Videre oppfølging skal skje uten ugrunnet opphold.

All dokumentasjon vedrørende klagen skal bli arkivert og oppbevares i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

Rapportering til styret

Styret skal motta en orientering om mottatte klager henhold til, samt status i de enkelte klagesakene som ikke er avsluttet på hvert styremøte.

Rapportering til Finanstilsynet

Foretaket skal årlig rapportere om kundeklager på skjema fastsatt av Finanstilsynet. Rapporten skal omfatte antall mottatte klager, resultatet av klagebehandlingen, og saker til behandling i klageorgan.

Varighet

Rutinen for behandling av kundeklager gjennomgås hvert år og gjelder til den eventuelt endres.