

Rutine for behandling av klagesaker

Norion Eiendomskapital AS («Foretaket») har fastsatt følgende fremgangsmåte og retningslinjer for klagebehandling og kontaktopplysninger til klagebehandlingsfunksjonen i foretaket.

Alle kundeklager må være skriftlige og sendes per e-post eller post til:

Norion Eiendomskapital AS

E-post: tore.berg@norionkapital.no

Postadresse: Skippergata 14, 7042 Trondheim

Klagebehandlingsinstansen vil registrere klagen og sende klager brev hvor det bekreftes at klagen er mottatt samt opplyse om beregnet behandlingstid og hva foretaket vil foreta seg som følge av klagen. Foretaket skal kommunisere med klager på et klart og lett forståelig språk.

Klagebehandlingsinstansen vil innhente alle nødvendige opplysninger og dokumentasjon for å sikre at saken er tilstrekkelig opplyst for å kunne foreta en forsvarlig vurdering av saken i sin helhet. Saken vil vurderes nøye av klagebehandlingsenheten og foretakets beslutning, herunder foretakets holdning til klagen, vil formidles klager skriftlig så snart som mulig, og senest innen estimert saksbehandlingstid.

Dersom klagen helt eller delvis avvises står klager fritt til å bringe saken inn for Etisk råd i Verdipapirforetakenes Forbund for vurdering.

Dokumentasjon

Klagebehandlingsinstansen er ansvarlig for å føre en logg over mottatte kundeklager med angivelse av status (mottatt, under behandling, avsluttet, resultat) og loggføring av ulike steg i klagebehandlingen (tidspunkt for kommunikasjon med kunden mv.). Klagebehandlingsinstansen skal analysere opplysninger om klager og klagebehandling for å sikre at alle risikoer eller problemer identifiseres og håndteres.

Klagebehandlingsinstansen skal besørge at resultatet av foretakets interne undersøkelser nedtegnes skriftlig, dateres og signeres av den som er ansvarlig for å foreta samtale/undersøkelse.

Hele kjeden av korrespondanse i anledning den enkelte klage (klage, bekreftelse på mottatt klage, interne vurderinger mv, samt endelig tilbakemelding til kunden og eventuell oppfølgingskorrespondanse) skal arkiveres i samsvar med ”Instruks om arkivering og gjenfinning”.

Rapportering

Klagebehandlingsinstansen rapporterer alle klagesaker til styret i foretaket. Dersom en kunde opprettholder sin klage etter tilsvarende svar, skal styret motta status på hvert styremøte til klagen er ferdig behandlet.

Foretaket rapporterer hvert år antall klager og avgjørelsene til Finanstilsynet, på skjema fastsatt av Finanstilsynet.