

STYRETS RETNINGSLINJER FOR BEHANDLING AV KUNDEKLAGER

FOR

FORTE FONDSFORVALTNING AS

INNLEDNING OG FORMÅL

Retningslinjene for klagebehandling er hjemlet i vph-forskriften § 9-13 og i vpfl § 2-13, vpf-forskriften § 2-7. Det vises også til Finanstilsynets rundskriv 12/2014, «Retningslinjer for klagebehandling i bank-, finans-, forsikrings- og verdiapapirvirksomhet».

Disse retningslinjene har som formål å sikre at alle klager undersøkes grundig og at eventuelle interessekonflikter identifiseres og begrenses. Kundeklager skal kunne inngis kostnadsfritt og informasjon om rutiner for klagebehandling skal ligge tilgjengelig på Selskapets hjemmesider. Retningslinjene skal gjøres kjent for Forte Fondsforvaltnings («Selskapet») ansatte.

1. MOTTAK AV KUNDEKLAGER

Alle klager skal registreres i eget register hos Selskapet

Selskapet behandler kun skriftlige klager. Dersom klagen mottas av kundeservice eller salg og salgstøtte per telefon skal kunden oppfordres til å sende klagen skriftlig.

Dersom en ansatt mottar muntlig klage skal vedkommende opplyse kunden om at det er nødvendig for behandling av saken at kunden redegjør skriftlig for hva klagen gjelder og hvilket krav kunden fremsetter i forbindelse med klagen. Kunden skal oppfordres til å legge ved de dokumenter som har betydning for saken. Videre skal kunden informeres om at klagen kan bli avvist uten behandling dersom den ikke gis tilstrekkelig grunnlag for en forsvarlig behandling.

Selskapet skal gi en skriftlig bekreftelse på at klage er mottatt. Denne skal inneholde informasjon om forventet behandlingstid og at saken kan bringes inn for Bankklagenemnda. Klagen skal besvares uten unødig opphold. Dersom det forventes at behandlingen av klagen vil ta lengre tid, skal kunden gis et foreløpig svar. Kundens adgang til å klage samt Selskapets prosedyre for behandling av klager skal fremgå Selskapets alminnelige forretningsvilkår.

2. ORGANISATORISKE BESTEMMELSER

Alle skriftlige kundeklager skal forelegges for Compliance Officer ("Compliance").

I behandlingen av klagen skal selskapet:

- a. Innhente all relevant informasjon og foreta en helhetlig vurdering av klagen.
- b. Kommunisere med klager i et klart og tydelig språk.
- c. Besvare klagen uten unødig opphold. Dersom svar ikke kan gis innenfor forventet behandlingstid, skal foretaket informere klageren om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet.

d. Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold, skal begrunnes skriftlig, samt gi klager informasjon om muligheten for å bringe saken inn for Bankklagenemnda.

Saker av prinsipiell eller stor økonomisk betydning skal forelegges for daglig leder. Daglig leder skal vurdere hvorvidt det er nødvendig å konsultere styret. For andre saker skal Compliance vurdere hvorvidt tilsvar skal forberedes av Compliance eller om bistand fra Compliance ved utforming av tilsvar er tilstrekkelig.

Styret skal informeres om pågående klagesaker på hvert styremøte. Orienteringen skal gis av Compliance.

Compliance skal påse at selskapets behandling av klager dokumenteres skriftlig.

3. ANNET

Hvert år skal selskapet rapportere antall klager og avgjørelsene til Finanstilsynet.

4. VARIGHET

Disse retningslinjene gjelder til rutinen eventuelt blir erstattet.

Fastsatt av: Styret	Dato: 25.6.2010
Endret av: Styret	Dato: 05.09.2014
Sist endret av: Styret	Dato: 10.12.2015