

1. Rutiner for klagebehandling

Done skal ha effektive og tilgjengelige retningslinjer og rutiner for rask behandling av klager fra kunder og potensielle kunder.

Done skal føre register over mottatt klager og tiltakene som treffes for å løse klagesakene.

- Kommisjonsforordningen (EU) 2017/565 artikkel 26; jf. Verdipapirforskrift § 2-2

Oppgaver og plikter kundesenter

Alle kundeklager skal mottas skriftlig for å kunne bli betegnet og behandlet som en klage. Kunder som kontakter kundesenteret vil bli bedt om å sende en skriftlig klage enten pr e-post eller pr post. Når en kundeklage er mottatt skal Head of Compliance varsles umiddelbart. Alle klager skal oversendes Compliance for videre behandling.

Behandling av klagesaker fra kunder

- Den skriftlige klagen og at det er mottatt en skriftlig klage fra kunde skal registreres i CRM.
- Mottatt klage skal bekreftes mottatt av kundesenteret overfor kunde innen 7 dager.
- Leder for kundesenter oversender kundeklage til Compliance for videre behandling.
- Alle nødvendige opplysninger skal sendes til Compliance, som signerte dokumenter, produktinformasjon og eventuelt et referat med kundebehandlers versjon av saken.
- Dersom potensielt erstatningsbeløp overstiger NOK 100 000 skal styret underrettes om klagen umiddelbart.
- Normalt skal en skriftlig klage besvares av Compliance i løpet av 3-4 uker.
- Done skal kommunisere med kunder på et klart og enkelt språk som er lett å forstå.
- Kunden skal opplyses om at de kan ta saken videre for tvisteløsning dersom de ikke får medhold i klagen.

Dokumentasjon av klagesaker

Alle mottatte klager skal registreres i CRM på kundens profil. Compliance skal føre et register over mottatte klager som oppdateres fortløpende. I klageregisteret skal også utfallet og eventuelle tiltak som følge av klagesaken fremkomme.