

RUTINE FOR KLAGEBEHANDLING

1. BAKGRUNN

CARN Capital AS har iht. EU 2017/565, jf verdipapirforskriften § 2-2, fastsatt klare og tilgjengelige prosedyrer for å kunne behandle klager fra ikke-profesjonelle kunder på en forsvarlig og hurtig måte.

CARN Capital AS har opprettet en klagebehandlingsfunksjon, og klager kan f.eks. sendes per e-post til ir@carncapital.com. Klager fra ikke-profesjonelle kunder kan inngis muntlig eller skriftlig. For profesjonelle kunder kan CARN kreve at muntlig klage bekreftes skriftlig før klagen behandles. Alle klager skal nedtegnes uten ugrunnet opphold av den ansatte i CARN som mottar klagen.

2. VIRKEOMRÅDE

Følgende rutiner skal følges av ansatte i selskapet i forhold til alle klager fra foretakets kunder. Rutinene skal følges uavhengig av kundens profesjonalitetsnivå, og uavhengig av om klagen fremsettes muntlig eller skriftlig.

3. PROSEDYRER VED KUNDEKLAGER

3.1 Informere compliance ansvarlig/daglig leder

Dersom ansatte i foretaket muntlig, skriftlig, elektronisk eller på annen måte mottar klage fra noen av selskapets kunder knyttet til de ansattes forvaltning, kundeoppfølging, produkter, avkastning eller som på annen måte berører foretakets virksomhet, skal den ansatte umiddelbart informere daglig leder og compliance-ansvarlig om klagen.

3.2 Innhenting underlagsmateriale

Compliance-ansvarlig og daglig leder skal igangsette fremskaffelse av faktisk bakgrunnsinformasjon av betydning for vurdering av klagen (innhente forklaring fra involvert ansatt, fremskaffe intern underlagsdokumentasjon m.v.).

3.3 Informere kunden om klage til behandling

Compliance-ansvarlige og daglig leder skal umiddelbart sende kunden skriftlig eller elektronisk melding om at klagen er mottatt, under behandling og at selskapet vil komme tilbake så snart en har fått satt seg nærmere inn i klagen.

3.4 Informere styre, vurdere behov for juridisk bistand

Basert på kundeklagens alvorlighet skal compliance-ansvarlig og daglig leder vurdere hvorvidt ekstern juridisk bistand skal engasjeres samt om foretakets styre bør informeres om kundeklagen.

3.5 To ukers saksbehandling – tilbakemelding til kunde

Alle kundeklager skal behandles så raskt som mulig, og med siktemål å gi kunden en skriftlig eller elektronisk tilbakemelding med foretakets vurdering innen to uker fra mottakelse av klagen. Dersom det ikke er mulig for selskapet å gi kunden en endelig vurdering av klagen innenfor denne fristen skal compliance-ansvarlig/daglig leder innen samme frist gi kunden en skriftlig eller elektronisk rapport om status for klagebehandlingen samt forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding vedrørende klagen.

Kommunikasjon med kunde skal skje i formater som ikke kan endres av kunde, eksempelvis pdf-fil.

Dersom kunden ikke er fornøyd med tilbakemeldingen fra CARN Capital AS, kan kunden også vurdere å gå til sivilt søksmål

3.6 Logg over mottatte klager

Compliance-ansvarlig og daglig leder skal føre en logg over mottatte kundeklager med angivelse av status (mottatt, under behandling, avsluttet, resultat) samt loggføring av ulike steg i klagebehandling (tidspunkt for kommunikasjon med kunden, for informasjon til styre, for kontakt med advokat m.v.)