

Informasjon om klagebehandling

Bakgrunn

Kunder i Eika Kapitalforvaltning AS har rett til å klage over forhold knyttet til vår virksomhet. Vi ønsker å ha fornøyde kunder, og vi legger derfor stor vekt på at vi håndterer kundeklager på en korrekt måte, og eventuelt endrer praksis for å unngå klager i fremtiden.

Klagebehandlingsrutiner i Eika Kapitalforvaltning AS

Kunder som ønsker å rette en formell klage, må gjøre dette skriftlig til selskapet. Etter at klagen er mottatt hos Eika Kapitalforvaltning AS, skal klager motta en bekreftelse fra selskapet om at klagen er mottatt. I bekreftelsen skal det opplyses om forventet behandlingstid, som normalt vil være innen to uker etter at skriftlig klage var mottatt hos selskapet.

Ved mottak av en skriftlig klage, skal klagen registreres i eget register. Hvis behov, skal kunden kontaktes og bli bedt om ytterligere, nødvendig informasjon. Dette for å kunne behandle klagen på en forsvarlig måte.

Selskapet har etablert en klagebehandlingsgruppe som vil behandle klagen. Utfallet av klagebehandlingen skal meddeles kunden skriftlig uten unødig opphold. Dersom ikke klagen er blitt behandlet innen forventet behandlingstid, skal kunden informeres om årsaken til dette og når saken forventes å bli ferdigbehandlet. Svarbrev med selskapets avgjørelse i klagesaken skal gi kortfattet informasjon om konklusjon, fakta konklusjonen er basert på og informasjon om retten til å få klagen behandlet i Finansklagenemnda.

Alle kundeklager vil rapporteres til styret.

Klagers rett til å få klagen behandlet i Finansklagenemnda

Eika Kapitalforvaltning AS er tilsluttet Finansklagenemnda, som behandler eventuelle tvister mellom selskapet og kunden. For at Finansklagenemnda skal ta opp en tvist til behandling, må kunden først klage til Eika Kapitalforvaltning AS, som må få en rimelig frist til å ta standpunkt til klagen. Vil kunden ha saken behandlet av Finansklagenemnda, må kunden deretter sende inn en skriftlig klage hvor det fremgår hvilke grunner klagen bygger på og det resultat som kreves. Dokumenter som har betydning for saken må vedlegges. Behandlingen i Finansklagenemnda er gebyrfri.