

Melhus Sparebank

RUTINE FOR KUNDEKLAGER

1. Bakgrunn

Melhus Sparebank ("MelhusBanken") plikter som bank og verdipapirforetak å ha klare og tilgjengelige prosedyrer for å kunne behandle klager på en forsvarlig og hurtig måte. Rundskriv 12/2014 fra Finanstilsynet stiller særlige krav til klagerutiner og håndtering av klager for et verdipapirforetak.

2. Virkeområde

Følgende rutiner skal følges av MelhusBankens ansatte i forhold til alle klager fra MelhusBankens kunder. Rutinene skal følges i uavhengig av kundens profesjonaltetsnivå, og uavhengig av om klagen fremsettes muntlig eller skriftlig. Kunden skal på oppfordring få skriftlige opplysninger om disse klagerutinene og om hvordan man klager. Disse rutinene skal være offentlig tilgjengelige.

3. Prosedyrer ved kundeklager

3.1 Informere fagansvarlig

Dersom MelhusBankens ansatte muntlig, skriftlig, elektronisk eller på annen måte mottar klage fra noen av selskapets kunder knyttet til MelhusBankens ansattes rådgivning, ordrettførelse, kundeoppfølging, produkter, avkastning eller som på annen måte berører MelhusBankens virksomhet skal bankens fagansvarlig umiddelbart informeres om klagen.

3.2 Informere Compliance ansvarlig – innhenting underlagsmateriale

Selskapets fagansvarlig skal umiddelbart informere Compliance ansvarlig om klagen og igangsette fremskaffelse av faktisk bakgrunnsinformasjon av betydning for vurdering av klagen (innhente forklaring fra involvert rådgiver, fremskaffe intern underlagsdokumentasjon m.v.).

3.3 Informere kunden om klage til behandling

Fagansvarlig skal innen en uke sende kunden skriftlig eller elektronisk melding om at klagen er mottatt, under behandling og at banken vil komme tilbake så snart en har fått satt seg nærmere inn i klagen.

3.4 Informere styre/produktleverandør, vurdere behov for juridisk bistand

Basert på kundeklagenes alvorlighet skal compliance ansvarlig i samråd med banksjef vurdere hvorvidt ekstern juridisk bistand skal engasjeres samt om selskapets styre og/eller produktleverandører 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 bankens vurdering innen to uker fra mottakelse av klagen. Dersom det ikke er mulig for banken å gi kunden en endelig vurdering av klagen

innenfor denne fristen skal compliance ansvarlig innen samme frist gi kunden en skriftlig eller elektronisk rapport om status for klagebehandlingen samt forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding vedrørende klagen. Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold skal begrunnes skriftlig samt gi klager informasjon om mulighetene til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

3.6 Register over mottatte klager

Compliance ansvarlig skal føre et register 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 banksjef./styre/produktleverandør, for kontakt med advokat m.v.)

3.7 Evaluering

MelhusBanken skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagen for å avdekke om klagen skyldes systematiske eller grunnleggende problemer hos banken.

4. Rapportering til Finanstilsynet

Compliance ansvarlig skal hvert år rapportere relevante klager og avgjørelsene til Finanstilsynet på eget skjema som fastsettes av Finanstilsynet.