

## Retningslinjer for behandling av kundeklager

Disse retningslinjene er utarbeidet i tråd med verdipapirfondforskriften § 2-7, og skal gjennomgås på årlig basis.

### **Fremsetting av klager**

Kundeklager skal fremsettes skriftlig til Landkreditt Forvaltning AS, enten pr brev, fax eller e-post. Klagen skal straks oversendes selskapets administrasjonssjef, som er ansvarlig for klagebehandlingen.

### **Behandling av klager**

Skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt og er under behandling skal sendes kunden senest en uke etter mottak.

Administrasjonssjef skal vurdere hvorvidt øvrige ansatte i selskapet skal involveres i behandlingen av klagen, og skal i samråd med selskapets administrerende direktør avgjøre hvorvidt det er behov for ekstern bistand. Skriftlig tilsvaret skal utarbeides og sendes kunden så raskt som mulig avhengig av klagens omfang. I tilsvaret skal det opplyses om at kunden har mulighet til å bringe klagen videre inn for Finansklagenemda.

### **Dokumentasjon av klager**

Alle klager samt tilsvaret fra selskapet og eventuell ytterligere dokumentasjon skal arkiveres elektronisk. Klagesaker skal loggføres i særskilt oversikt, der saksbehandlingsprosessen skal dokumenteres.

### **Rapportering av klager**

Kundeklager skal umiddelbart rapporteres til selskapets administrerende direktør. Dersom kunden opprettholder klagen etter tilsvaret, skal klagesaken rapporteres til selskapets styre.

Landkreditt Forvaltning skal årlig rapportere om kundeklager til Finanstilsynet.

Rapporteringen skal omfatte antall mottatte klager, resultatet av klagebehandlingen og saker til behandling i klageorgan. Rapporteringen gjøres via Altinn.

Dersom klagen relaterer seg til feil i VPS-systemet, skal klagen i tillegg rapporteres til VPS. VPS skal orienteres om kundeklager - Finanstilsynet har pålagt regler om dette i VPS Regelverk.

VPS skal varsles i følgende tilfeller:

1. Når det er uttrykt misnøye overfor registerfører (kontofører investor)
2. Når klagen angår virksomheten som registerfører
3. Når klagen foranleder formell klagebehandling hos registerfører

Eventuelle klager sendes til [klage@vps.no](mailto:klage@vps.no)