

## Rutine for håndtering av kundeklager

---

Equinor Asset Management ASA (EAM) er et forvaltningsselskap for verdipapirfond med tillatelse til å drive diskresjonær porteføljeforvaltning. Som ledd i forvaltningen har EAM både diskresjonære kunder og andelseiere i verdipapirfondene. EAM skal håndtere eventuelle kundeklager på en forutsigbar og ryddig måte.

Kunder og andelseiere har rett til å klage over forhold knyttet til virksomheten<sup>1</sup>. Formell klage sendes skriftlig til EAM, enten per post eller e-post til [EAMcompliance@equinor.com](mailto:EAMcompliance@equinor.com).

Klagen skal i første instans håndteres av selskapets compliance-ansvarlig. Øvrige enheter i selskapet involveres etter behov og ekstern bistand søkes dersom det anses nødvendig for å løse saken.

En klage er en erklæring som uttrykker konkret misnøye med produkter eller tjenester levert av EAM, for eksempel at EAM har opptrådt i strid med lovgivning eller annen regulering, bransjestandarder eller egen kommunikasjon. Generelle ytringer, generelt uttrykk for misnøye, samt misnøye og klager som må anses å ha liten betydning for kunden skal ikke regnes som klage.

Alle klager skal registreres i et eget register og inneholde dato for mottak, klagers identitet og beskrivelse av klagens innhold. Det skal angis om det er noen interessekonflikter, og hvordan dette i så fall er håndtert. Klager skal gis skriftlig bekreftelse på at en klage er mottatt. Bekreftelsen skal opplyse om forventet behandlingstid og om adgangen til å få en klage behandlet i en Finansklagenemnda.

Videre oppfølging skal skje uten unødig opphold. I behandlingen av klagen skal det innhentes all relevant informasjon og foretas en helhetlig vurdering av klagen. Dersom svar ikke kan gis innenfor estimert behandlingstid, skal klageren informeres om årsaken til dette og når saken forventes avsluttet.

Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold, skal begrunnes skriftlig, samtidig som klager informeres om muligheten for å bringe saken inn for Finansklagenemnda. Dersom en klager opprettholder klagen etter svar, skal styret i EAM orienteres frem til eventuell avslutning av saken finner sted.

Alle klager og skriftlig informasjon skal arkiveres elektronisk. EAM skal årlig rapportere om kundeklager på fastsatt skjema til Finanstilsynet. Rapporteringen skal omfatte antall mottatte klager, resultat av klagebehandlingen og saker til behandling i klageorgan.

Informasjonen som mottas i klagen skal løpende analyseres for å avdekke hvorvidt klagen skyldes systematiske eller grunnleggende problemer med EAMs virksomhet som medfører behov for etablering av nye interne rutiner, opplæring av ansatte, andre administrative tiltak, eller om klagen inneholder opplysninger som kan få arbeidsrettslige konsekvenser.

---

<sup>1</sup>Ref. verdipapirfondloven §2-13, håndtert i avsnitt § 4-25 Håndtering av kundeklager i «Retningslinjer for Equinor Asset Management ASA».