

Instruksjoner for klagebehandling

Oppdatert 30. november 2015

Denne instruksjonen gjelder behandling av klager fra alle kunder av JOOL Markets AS ("JOOL").

Klager skal gjøres skriftlig til Compliance Officer. Hvis en kunde gjør en muntlig klage, skal kunden informeres om at kun skriftlige klager kan håndteres. Hvis kunden trenger hjelp til å utarbeide en skriftlig klage, kan Compliance Officer hjelpe. På forespørsel skal JOOL gi kunden skriftlig informasjon om sine klagerhåndteringsrutiner, med informasjon om hvordan man kan klage.

Den som mottar klagen, må fremlegge klagen til Compliance Officer uten unødig forsinkelse. Compliance Officer skal sørge for at alle klager blir grundig undersøkt, og at eventuelle interessekonflikter identifiseres og begrenses. Overensstemmelsesoffisøren skal uten unødig forsinkelse bestemme hvordan klagen skal håndteres.

Kunden skal bli gitt skriftlig tilbakemelding uten unødig forsinkelse som i det minste sier at klagen er mottatt, at den er under vurdering, forventet behandlingstid og at kunden vil bli gitt en skriftlig rapport fra JOOL så raskt som mulig etter at klagen har blitt behandlet.

Ved håndtering av klager vil JOOL:

- Hente all relevant informasjon og utføre en samlet vurdering av klagen.
- Kommunisere med klageren på en klar og presis måte.
- Besvare klagen uten unødige forsinkelser. Dersom et svar ikke kan gis innen forventet behandlingstid, skal JOOL informere klageren om årsaken til dette og når saken forventes avsluttet.
- Beslutninger som ikke fullt ut opprettholder kundens klage, skal forklares skriftlig, samt gi kunden informasjon om muligheten til å ta saken til verdipapirforetakenes etiske råd.

Compliance Officer skal sørge for at resultatet av JOOLs interne undersøkelser registreres skriftlig, dateres og lagres av den som er ansvarlig for gjennomføringen av intervjuet/undersøkelsen. Hele korrespondansen som er knyttet til den individuelle klagen (klagen, bekreftelse på mottak av klagen, interne vurderinger etc., samt det endelige svaret til kunden og eventuell oppfølging av korrespondansen) skal arkiveres i minst 5 år. Alle kundeklager skal registreres i et eget register.

Compliance Officer skal kontinuerlig analysere informasjonen som mottas i klager for å kontrollere om klagen skyldes systematiske eller grunnleggende problemer i JOOL.

JOOL skal årlig rapportere til Finanstilsynet med hensyn til kundeklager. Rapportering skal omfatte antall mottatte klager, resultatet av klagehåndtering og saker henvist til klageinstansorganet.

Klagehåndteringsrutinene skal være offentlig tilgjengelige på www.joolmarkets.no