

KLAGEVEILEDNING
I
FORVALTNINGSHUSET AS

1. Innledning

Forvaltningshuset AS («Forvaltningshuset» og/eller «Selskapet») har som mål å levere utmerket rådgivning til våre kunder. Vi ønsker også å være enestående på service. I enkelte tilfeller opplever vi at ikke alt går som planlagt og da setter vi pris på tilbakemelding slik at vi kan forbedre oss.

Dersom du er misfornøyd med noe vedrørende ditt kundeforhold i Forvaltningshuset har du rett til å klage. Forvaltningshuset vil da behandle klagen i henhold til Forvaltningshuset sin rutine for kundeklager.

2. Klageprosedyre

- I mange tilfeller skyldes klager misforståelser. Du bør derfor først kontakte din formuesforvalter og se om han/hun kan løse problemet. Dersom du ikke er fornøyd med utfallet av din forespørsel kan du sende klagen til compliance officer, som er ansvarlig for behandling av kundeklager i Forvaltningshuset.
- En klage er formell og må fremstilles skriftlig, enten pr e-post eller pr brevpost.
- Klagen adresseres til compliance officer og sendes til compliance@forvaltningshuset.no eller til Forvaltningshuset AS v/compliance officer, Olav Vs gate 6, 0161 Oslo
- Klagen bør inneholde hva du er misfornøyd med og ditt forslag til løsning. Få med alt du mener er relevant informasjon.
- Compliance officer vil ved mottak av kundeklagen bekrefte at klagen er mottatt og vil gi deg et svar på når klagen kan forventes å være ferdigbehandlet.
- Alle kundeklager forsøkes løst så raskt som mulig og senest innen 14 dager.
- Dersom det ikke er mulig å konkludere innen 14 dager, vil compliance officer innen samme frist gi deg skriftlig beskjed om status for klagebehandlingen samt forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding.