

## **Complaint handling procedures - Storm Capital Management AS (SCM AS)**

SCM AS is member of the Norwegian Financial Services Complaints Board (FinKN), who deals with disputes concerning financial services delivered from Norway. Please visit the following link in order to file a complaint on SCM AS; <https://www.finkn.no/English?id=224#224>, or contact SCM AS's compliance officer, Kristoffer Holmen; +4792814862, [kristoffer@stormcapital.no](mailto:kristoffer@stormcapital.no)

For more details concerning FinKN, visit its homepage: <https://www.finkn.no/English>

## Instruks for klagebehandling

### Hjemmelsgrunnlag for instruksen:

- Verdipapirfondloven § 2-11
- Verdipapirfondforskriften § 2-7
- Nivå 2-forskriften del 6 artikkel 26
- Commission Delegated Regulation (EU) 2017/565 artikkel 26

### 1. Generelt

Daglig leder er ansvarlig for overholdelse av denne instruksen og for å sørge for at nærmere opplysninger om den prosess som skal følges ved behandling av en klage formidles til kunder som ber om det, eller i forbindelse med en aktuell klage.

### 2. Hvem gjelder instruksen for?

Denne instruks gjelder behandling av klager fra Ikke-profesjonelle og Profesjonelle Kunder.

### 3. Klagebehandlingsfunksjon og prosess

Selskapets Ansvarlig for kontrollfunksjonen skal utgjøre Selskapets klagebehandlingsfunksjon.

Selskapets Ansvarlig for kontrollfunksjonen er Kristoffer Holmen, tlf: +4792814862, mail: kristoffer@stormcapital.no.

Selskapets klagebehandlingsfunksjon skal sikre at alle klager som mottas behandles forsvarlig og hurtig.

Klager som inngis muntlig skal uten ugrunnet opphold nedtegnes av den som mottar klagen og forelegges den for Ansvarlig for kontrollfunksjonen og daglig leder. Selskapets klagebehandlingsfunksjon skal deretter sørge for at kunden uten ugrunnet opphold gis skriftlig tilbakemelding som minimum angir at klagen er mottatt, at den vil tas under behandling, at kunden vil gis skriftlig tilbakemelding fra Selskapet så snart klagen er behandlet, og at det da vil angis hva Selskapet vil foreta seg i samsvar med klagen.

Daglig leder avgjør i samråd med Ansvarlig for kontrollfunksjonen, uten ugrunnet opphold, hvordan klagen skal behandles, herunder legger til rette for avholdelse av samtale mv. med navngitt ansatt som klagen angår, samt vurderer hvilke skritt og tiltak som ellers er nødvendige for å undersøke årsaken til klagen. Det skal vurderes hvorvidt kunden skal tilbys å delta i samtale med navngitt ansatt klagen angår. Daglig leder skal være til stede med mindre han/hun anser at dette ikke er påkrevd i det enkelte tilfelle. I så fall skal daglig leder utpeke en annen medarbeider til å avholde samtalen, eventuelt til å undersøke årsaken til klagen mv. Det skal føres protokoll over slike samtaler.

Daglig leder skal besørge at resultatet av Selskapets interne undersøkelser nedtegnes skriftlig, dateres og signeres av den som er ansvarlig for å foreta samtale/undersøkelse. Kunden skal deretter uten ugrunnet opphold gis skriftlig tilbakemelding som minimum fyller vilkårene i denne instruks' annet ledd.

Selskapet skal i alle ledd av prosessen kommunisere klart med kunden, i et alminnelig språk som er lett å forstå, samt svare på klagen uten unødige forsinkelser.

#### **4. Dokumentasjon**

Selskapets klagebehandlingsfunksjon skal føre oversikt over mottatte klager og de tiltak som treffes som følge derav. Ansvarlig for kontrollfunksjonen skal analysere data vedrørende klager og klagebehandling for å sikre at alle risiki eller problemer identifiseres eller avhjelpes.