

BEHANDLING AV KUNDEKLAGER

Kunder som er misfornøyde med investeringstjenester eller tilhørende tjenester levert av NRP Project Finance AS, eller av foretakets tilknyttede agent NRP Capital Advisory AS, kan sende inn en klage til foretaket. Dette dokumentet beskriver hvordan kunder kan fremme en klage, samt redegjør for NRP Project Finance AS' rutiner for behandling av kundeklager.

1. Hvordan klage

Kundeklager til NRP Project Finance AS kan sendes skriftlig til:

E-post:

compliance@nrp.no

Postadresse:

NRP Project Finance AS
Drammensveien 88B
0271 OSLO

Ansatte i NRP Project Finance AS kan, dersom ønskelig, bistå kunder med å formulere en klage og sørge for at den oversendes til foretakets Compliance Officer.

2. Mottak og registrering av klager

Compliance Officer er foretakets klagebehandlingsansvarlige, og har ansvar for å motta, vurdere og besvare alle innsendte klager.

Foretaket etablerer og vedlikeholder et oversiktlig arkiv for klager og klagebehandling. For hver klage registreres følgende opplysninger:

- Dato for mottak
- Kundens identitet
- Kort beskrivelse av klagens innhold
- Dato for svar
- Resultat av klagebehandlingen, inkludert om saken anses løst eller om den følges opp via ekstern bistand

All dokumentasjon knyttet til klagen oppbevares i fem år etter at klagebehandlingen er avsluttet.

3. Vurdering av mottatte klager

Ved behandling av en klage skal Compliance Officer innhente all relevant informasjon for å kunne foreta en grundig og helhetlig vurdering. Dette innebærer blant annet å forelegge klagen for involverte medarbeidere for nødvendige kommentarer, samt å identifisere og håndtere eventuelle interessekonflikter.

På bakgrunn av de opplysninger som fremkommer, skal Compliance Officer vurdere:

- om klagens innhold skyldes systematiske eller grunnleggende forhold i foretaket, som medfører behov for etablering av nye interne rutiner, opplæring av ansatte eller andre administrative tiltak

- om klagen inneholder opplysninger som kan få arbeidsrettslige konsekvenser
- om klagens innhold tilsier behov for ekstern bistand

4. Kommunikasjon med kunder

Kunder som fremmer en klage skal motta skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt og tatt under behandling senest én uke etter mottak. Videre oppfølging skal gjennomføres uten ugrunnet opphold.

Foretakets kommunikasjon med kunder skal være klar, tydelig og gis i et skriftlig format som sikrer integritet og sporbarhet.

NRP Project Finance AS skal på forespørsel gi kunder skriftlig informasjon om foretakets klagebehandlingsrutiner, inkludert hvordan en klage kan fremmes. Informasjon om klageprosessen skal også være tilgjengelig på foretakets nettsider.

5. Rapportering og intern oppfølging

NRP Project Finance AS rapporterer årlig til Finanstilsynet om mottatte og behandlede klager.

Foretakets styre mottar regelmessig oversikt over innkomne klager og status for klagebehandlingen.

Daglig leder holdes løpende orientert og er involvert i håndteringen av alle kundeklager.

Versjon: 18.03.2026