

## Rutiner for klassifisering av kunder

- Verdipapirhandelloven § 10-6 til 10-8

Alle kunder skal klassifiseres ved opprettelse av kundeforhold. Det skal innhentes informasjon som gjør det mulig å klassifisere kunden. Alle kunder, både fysiske og juridiske, og blir automatisk klassifisert som ikke-profesjonelle slik at kunden automatisk får høyeste grad av investorbekyttelse.

### ***Adgang til omklassifisering for ikke-profesjonell til profesjonell***

Ikke-profesjonelle kunder kan søke om å bli behandlet som profesjonell, dersom to av tre av følgende kriterier er oppfylt:

- Kunden har foretatt transaksjoner av en betydelig størrelse på det relevante marked gjennomsnittlig 10 ganger per kvartal i de foregående 4 kvartalene.
- Størrelsen på kundens finansielle portefølje overstiger det beløpet i norske kroner som tilsvarer 500 000 euro, eller
- Kunden arbeider eller har arbeidet innen finansiell sektor i minst et år i en stilling som krever kunnskap om de relevante transaksjoner eller investeringstjenester.

Kunden må skriftlig meddele Njord KF at vedkommende ønsker å bli behandlet som profesjonell, generelt eller kun i tilknytning til en bestemt tjeneste eller transaksjon, eller en bestemt transaksjons- og/eller produkttype.

Njord KF skal gi skriftlig advarsel om den investorbekyttelse og de rettigheter som kunden gir avkall på ved en omklassifisering til profesjonell.

Kunden skal skriftlig erklære at han forstår følgene av å gi avkall på investorbekyttelsen. Dette blir gjort ved utfylling av skjema for omklassifisering.

Njord KF kan bare etterkomme en slik anmodning dersom Njord KF med rimelig sikkerhet kan fastslå at kunden har den nødvendige erfaring, kunnskap og ekspertise til å fatte investeringsbeslutninger vedrørende investeringstjenester, finansielle instrumenter eller transaksjoner, og forstår risikoen forbundet med disse.

Selv om kriteriene for omklassifisering er oppfylt er Njord KF ikke forpliktet til å etterkomme en anmodning om omklassifisering.

### **Profesjonelle kunder**

Følgende kunder anses som profesjonelle i relasjon til alle investeringstjenester, all investeringsvirksomhet og alle finansielle instrumenter:

1. Foretak som har fått tillatelse til, eller er lovregulert for å utøve virksomhet på, finansmarkedene i EØS eller tredjestat og er å anse som, eller driver tilsvarende virksomhet som:
  - a. Kredittinstitusjoner
  - b. Verdipapirforetak
  - c. Forsikringsselskaper
  - d. Andre godkjente eller lovregulerte finansforetak
  - e. Innrettinger for kollektiv investering og forvaltningsselskaper for slike innretninger
  - f. Pensjonsforetak og forvalter for slike foretak
  - g. Vare- og varederivatforhandlere
  - h. Lokale foretak
  - i. Andre institusjonelle investorer
2. Store foretak som oppfyller minst to av følgende krav til størrelse på foretaksnivå:
  - a. Regnskapsmessig balanse på et beløp i norske kroner som minst svarer til 20 000 000 euro
  - b. Årlig netto omsetning på et beløp i norske kroner som minst svarer til 40 000 000 euro
  - c. Egenkapital på et beløp i norske kroner som minst svarer til 2 000 000 euro
3. Nasjonale og regionale myndigheter, herunder offentlige organer som forvalter offentlig gjeld på nasjonalt eller regionalt plan.
4. Andre institusjonelle investorer som har som hovedvirksomhet å investere i finansielle instrumenter, herunder enheter som driver med verdipapirisering av eiendeler eller andre finansielle transaksjoner.

Njord KF skal informere kunde som nevnt over om at kunden anses for å være profesjonell, om at den har adgang til å be om en annen kategorisering og om hvilken betydning kategoriseringen har for graden av investorbekyttelse.

Dersom en profesjonell kunde ber om behandling som ikke-profesjonell kunde, og Njord KF samtykker til det, skal Njord KF og kunden inngå skriftlig avtale om dette. Avtalen skal spesifisere om den gjelder generelt eller i forbindelse med en eller flere angitte transaksjoner, investeringstjenester eller produkttyper.

## Rutiner og retningslinjer for å hindre interessekonflikter

Njord KF har identifisert interessekonflikter og har truffet organisatoriske tiltak samt utarbeidet denne instruks- og rutinesamling for å hindre interessekonflikter mellom selskapet og kundene og kundene imellom. Dersom det likevel skulle dukke opp situasjoner hvor det oppstår en interessekonflikt, skal disse retningslinjene legges til grunn i håndteringen av dem.

- Verdipapirhandelloven §9-16 (1) nr 2
- Kommisjonsforordning (EU) 2017/565 artikkel 33 til 41, jf. Verdipapirhandelforskriften § 2-2
- Finanstilsynets Rundskriv 4/2015

Med interessekonflikt menes her tilfeller hvor ulike parter; Njord KF, Njord KFs kunder og/eller ansatte – har ulik interesse av utfallet av en transaksjon, et oppdrag eller en tjeneste.

### ***Forhold som kan medføre interessekonflikter***

Njord KF har identifisert følgende forhold som kan medføre interessekonflikter knyttet til de enkelte investeringstjenester og tilknyttede tjenester som utføres av eller på vegne av Njord KF:

- Ansattes egne verv, posisjoner og interesser.
- Tilknytning til eller fordel for ansatte ved å benytte særlige tredjeparter til utførelse av tjenester.
- Ansattes tilknytning til kunder som kan føre til at en eller flere kunder usaklig tilgodeses på bekostning av andre kunder.
- Interessene til en ansatt er i konflikt med interessene til foretaket eller kunde.
- Selskapets returprovisjon fra selskapets fondshandelsplattform og selskapets utvelgelse av fondsfokusliste.
- Selskapets pris- og provisjonsmodell ved utførelse av investeringstjenester.
- Selskapets avlønningsprinsipper.
- Gitt selskapets størrelse (få ansatte) vil det kunne medføre eventuelle rollekonflikter.
- «Selskapsfrinterne produkter»; samarbeid med flere selskaper innen samme konsern.
- Ulik lønnsomhet i ulike produkter; valg av produkter til kunder.
- Tidspress ved plassering i og innhenting av penger til alternative investeringsfond og emisjoner
- Vederlagsmodell ved alternative investeringsfond og emisjoner

### ***Organisering – tiltak for å håndtere interessekonflikter***

For å minimere risikoen for interessekonflikter mellom Njord KF og dets kunder, eller Njord KFs kunder seg imellom er blant annet følgende organisatoriske tiltak truffet:

- Ansattes egne verv og posisjoner krever som hovedregel forhåndssamtykke fra Njord, jf. rutine 14; «ansattes adgang til å drive næringsvirksomhet og inneha styreverv
- Ingen ansatte i Njord KA skal ha verv i noen produkter kunder til Njord KF er investert i.

- For alle ansatte i Njord gjelder en generell taushetsplikt knyttet til det den ansatte under sin virksomhet får kjennskap til om andres forhold
- Ansatte er underlagt etiske retningslinjer som bla regulerer mulighet for å motta gaver eller andre ytelser fra tredjepart.
- Kunden skal gis informasjon om hvor mye Njord KF mottar i provisjon fra andre ved ytelse av investeringstjenester. Returprovisjon skal videreføres i sin helhet til kunder
- Njords godtgjørelsesordning er utformet med tanke på å redusere potensielle interessekonflikter, herunder ved at godtgjørelsesordningene er produktnøytrale og tar hensyn til kvalitet i kunderelasjonen.
- Da selskapet er lite, vil det kunne være at samme ansatt er involvert i de ulike beslutnings- og møteforum og i tillegg utfører investeringstjenestene. Njord KF vil være bevisst disse potensielle rollekonfliktene, og det vil inngå som en vurdering i ulike sammenhenger.
- Produktutvalget til Njord KF vil blant annet kunne bestå av prosjekter tilrettelagt av selskap i samme konsern. Njord KFs investeringskomite vil vurdere de enkelte produktene selskapet skal tilby sine kunder og vurdering av potensielle interessekonflikter vil være en av vurderingene i denne sammenheng. Kundene vil opplyses om at foretaket er en del av konsernet.
- Njord KF har valgt å knytte seg til depottjeneste hos ett selskap i samme konsern. Det vil kunne være i interesse for hele konsernet at denne tjenesten benyttes. Kundene opplyses om at foretaket er en del av konsernet.
- Ved investering eller endring i investering beskrives kostnadselementer og endring i kostnader i investeringsdokumentet. Kostnadselementet vil alltid vurderes opp mot forventet avkastning og kundens individuelle behov.
- Ved plassering i alternative investeringsfond og emisjoner kan det oppstå tidspress for å sikre fulltegning. Den ansattes interesse i forhold til kundens interesse i å sikre fulltegning er ivaretatt gjennom instruks for godtgjørelse, da det ikke er direkte kobling mellom den ansattes salg og bonus.
- Njord KF skal kun motta vederlag direkte fra slutt kunder for alle typer investeringsprodukter og plasseringer

Dersom interessekonflikter ikke kan unngås, skal Njord KF sørge for at kundens interesser går foran Njord KFs interesser, samt at enkelte kunder ikke usaklig tilgodeses på bekostning av andre kunder. Daglig leder skal klarlegge og godkjenne hvilke tiltak som skal iverksettes, herunder om det er tilstrekkelig for å avhjelpe mulig/aktuell interessekonflikt. Dokumentasjon på utførte tiltak skal sikres og lagres. Ved behov må eventuelt også rutiner oppdateres.

Dersom utførte tiltak og instruks- og rutinesamling ikke er tilstrekkelig til å sikre kundens interesser på en betryggende måte, skal Njord KF opplyse kunden om den mulig interessekonflikten. Njord KF skal ikke gjennomføre forretninger for kundens regning før kunden har fått slike opplysninger.

Opplysningene skal gis til kunden skriftlig og skal lagres på kunden på et varig medium, og de skal være tilstrekkelig detaljerte til at kunden ut fra sine forutsetninger kan ta en velbegrunnet beslutning om den tjenesten interessekonflikten gjelder.

Ansatte som har mistanke om at det foreligger brudd på disse instruksene skal umiddelbart gi beskjed om dette til daglig leder.

Njord KF skal føre og regelmessig ajourføre et register over de typene tjenestene som utføres som en interessekonflikt som medfører en risiko for å skade interessene til en eller flere kunder, har oppstått i, eller når det gjelder en løpende tjeneste eller virksomhet, kan oppstå i.

### *Rutiner knyttet til interessekonflikter ved plassering*

Njord KF skal i tillegg til å godkjenne plasseringsprodukt i henhold til rutine 14.2 Rutine for produkthåndtering, identifisere de interessekonfliktene som oppstår når de yter investeringstjenester til en investeringskunde i forbindelse med deltakelse i en ny utstedelse dersom Njord KF mottar provisjoner, gebyrer eller andre penge- eller naturalytelser for å organisere utstedelsen, for hvert enkelt plasseringsprodukt. Tiltak for å håndtere og minimere risikoen for interessekonflikter skal iverksettes for hvert plasseringsprodukt.

Alle provisjoner, gebyrer eller penge- eller naturalytelser skal være i samsvar med rutine 18. Rutine for håndtering av vederlag fra andre enn kunden.

Ved deltakelse i plassering av finansielle instrumenter utstedt av foretak i samme konsern til sine egne kunder, herunder investeringsfond som forvaltes av foretak i samme konsern, skal identifisere og håndtere interessekonfliktene som kan oppstå i forbindelse med denne typen virksomhet. Njord KF skal for hver deltakelse i plassering av finansielle instrumenter utstedt av foretak i samme konsern avstå fra å utøve virksomheten, dersom interessekonflikter ikke kan håndteres på hensiktsmessig måte slik at eventuelle negative virkninger for kunder unngås.

Når det kreves opplysninger om interessekonflikter, skal Njord KF oppfylle kravet i rutine 3.1 Retningslinjer for interessekonflikter, herunder en beskrivelse av arten av og kilden til interessekonflikten som er forbundet med denne typen virksomhet, med nærmere opplysninger om de særlige risikoene knyttet til slik praksis for å gjøre det mulig for kunder å treffe en informert investeringsbeslutning.

Alle vurderinger og igangsatte tiltak for håndtering av interessekonflikter skal dokumenteres for hvert plasseringsprodukt Njord KF deltar i.

## Rutiner for klagebehandling

Njord KF skal ha effektive og tilgjengelige retningslinjer og rutiner for rask behandling av klager fra kunder og potensielle kunder.

Njord KF skal føre register over mottatt klager og tiltakene som treffes for å løse klagesakene.

- Kommisjonsforordningen (EU) 2017/565 artikkel 26; jf. Verdipapirforskrift § 2-2

Dersom en kunde inngir en klage til Njord KF, uavhengig av om klagen gjelder selskapet generelt eller en eller flere navngitt ansatte, skal Njord KF sikre at klagen behandles forsvarlig og hurtig. Klagen skal registreres i Njord KFs register for klagesaker.

Klager som inngis muntlig, skal uten ugrunnet opphold nedtegnes av den som mottar klagen. Kunden skal 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 Njord KF så snart klagen er behandlet, Njord KFs forventede behandlingstid og at det da vil angis hva Njord KF vil foreta seg som følge av klagen. Njord KFs klagebehandlingsrutiner fremgår av forretningsvilkårene og skal være offentlig tilgjengelige. Kunden skal informeres om adgangen til å få klagen behandlet i annen klagenemd, og at de kan ta saken videre for tvisteløsning dersom de ikke får medhold i klagen.

Den som mottar klagen, skal uten ugrunnet opphold forelegge klagen for daglig leder. Det skal vurderes om det vil være grunnlag for eventuelle interessekonflikter knyttet til mottatt klage, og om så er tilfelle skal disse søkes å begrenses. Daglig leder avgjør uten ugrunnet opphold hvordan klagen skal behandles, herunder legge til rette for avholdelse av samtale mv. navngitt ansatt som klagen angår, samt vurdere hvilke skritt og tiltak som ellers er nødvendig for å undersøke årsakene til klagen. Det skal vurderes hvorvidt kunden skal tilbys å delta i samtale med navngitt ansatt klagen angår. Daglig leder skal være tilstede med mindre han 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, med signatur av alle involverte, over slike samtaler.

Dersom klagen gjelder daglig leder, skal det utpekes en senior ansatt som skal vurdere og besvare klagen i samarbeid med compliancefunksjon.

### **Dokumentasjon**

Daglig leder skal besørge at resultatet av Njord KFs 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 rutinen. Njord KF skal kommunisere med kunder på et klart og enkelt språk som er lett å forstå.

Hele kjeden av korrespondanse i anledning den enkelte klage (klage, bekreftelse på mottatt klage, interne vurderinger mv, samt endelig tilbakemelding til kunden og eventuell oppfølgingskorrespondanse) skal arkiveres på kunden i Njord KFs CRM-system