

Industrifinans Kapitalforvaltning AS («Selskapet»)
#12 Instruks for behandling av kundeklager

1 Bakgrunn

Industrifinans Kapitalforvaltning AS («Selskapet») plikter som verdipapirforetak i henhold til verdipapirforskriften av 29. juni 2007 § 9-13 å ha klare og tilgjengelige prosedyrer for å kunne behandle klager fra ikke-profesjonelle kunder på en forsvarlig og hurtig måte.

2 Virkeområde

Følgende rutiner skal følges av ansatte i Selskapet i forhold til alle klager fra Selskapets kunder. Rutinene skal følges uavhengig av kundens profesjonalitetsnivå, og uavhengig av om klagen fremsettes muntlig eller skriftlig.

3 Prosedyrer ved kundeklager

3.1. *Informere compliance-ansvarlig / adm. dir.*

Dersom ansatte i Selskapet muntlig, skriftlig, elektronisk eller på annen måte mottar klage fra noen av selskapets kunder knyttet til de ansattes rådgivning, ordreformidling eller ordreutførelse, kundeoppfølging, produkter, avkastning eller som på annen måte berører Selskapets virksomhet, skal den ansatte umiddelbart informere Selskapets adm. dir. og compliance-ansvarlige om klagen.

3.2. *Innhenting underlagsmateriale*

Selskapets compliance-ansvarlige og adm. dir. skal igangsette fremskaffelse av faktisk bakgrunnsinformasjon av betydning for vurdering av klagen (innhente forklaring fra involvert rådgiver, fremskaffe intern underlagsdokumentasjon mv.).

3.3. *Informere kunden om klage til behandling*

Selskapets compliance-ansvarlige og adm. dir. skal umiddelbart sende kunden skriftlig eller elektronisk melding om at klagen er mottatt, under behandling og at selskapet vil komme tilbake så snart en har fått satt seg nærmere inn i klagen.

3.4. *Informere styre / produktleverandør, vurdere behov for juridisk bistand*

Basert på kundeklagens alvorlighet skal Selskapets compliance-ansvarlige og adm. dir. vurdere hvorvidt ekstern juridisk bistand skal engasjeres samt om Selskapets styre bør informeres om kundeklagen. Dersom klagen relaterer seg til Selskapets distribusjon av tredjepartsprodukter skal produktleverandør informeres om kundeklager i henhold til distribusjonsavtale med den enkelte produktleverandør.

3.5. *To ukers saksbehandling – tilbakemelding til kunde*

Alle kundeklager skal behandles så raskt som mulig, og med siktemål å gi kunden en skriftlig eller elektronisk tilbakemelding med Selskapets vurdering innen to uker fra mottakelse av klagen. Dersom det ikke er mulig for selskapet å gi kunden en endelig vurdering av klagen innenfor denne fristen skal compliance-ansvarlig / adm. dir. innen samme frist gi kunden en skriftlig eller elektronisk rapport om status for klagebehandlingen samt forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding vedrørende klagen.

Kommunikasjon med kunde skal skje i formater som ikke kan endres av kunde, eksempelvis PDF-fil.

3.6. Logg over mottatte klager

Compliance-ansvarlig og adm. dir. skal føre en logg over mottatte kundeklager med angivelse av status (mottatt, under behandling, avsluttet, resultat) samt loggføring av ulike steg i klagebehandling (tidspunkt for kommunikasjon med kunden, for informasjon til styre/produktleverandør, for kontakt med advokat mv.)

For øvrig henvises til Instruks for compliance og risikostyring.

Fastsatt av:	Dato:	Versjon
Styret	15. april 2011	1.0
Styret	23. mai 2014	1.1
Administrasjonen	22. september 2015	1.1r