

28 RUTINE FOR HÅNDTERING AV KUNDEKLAGER

1. Bakgrunn

Industrifinans Direkte Investeringer AS ("Selskapet") plikter som verdipapirforetak å ha klare og tilgjengelige prosedyrer for å kunne behandle klager fra kunder på en forsvarlig og hurtig måte. Selskapet skal sikre at alle klagen blir undersøkt grundig og at eventuelle interessekonflikter blir identifiserte og avgrenset.

Gjeldende regelverk er forskrift for utfyllende regler for MiFID II-og MiFIR-Forskriftene del 6 artikkel 26. Instruksen ivaretar Rundskriv 4/2019-Retningslinjer for klagehåndtering.

2. Virkeområde

Instruksen skal følges av ansatte i Selskapet i forhold til alle klager fra Selskapets kunder. Rutinene skal følges uavhengig av kundens profesjonaltetsnivå.

3. Offentliggjøring

Det skal offentliggjøres retningslinjer for klagehåndtering på Selskapets nettside. Selskapet skal på oppfordring gi klageren skriftlige opplysninger om Selskapets klagebehandlingsrutiner med informasjon om hvordan en kan klage.

Selskapet skal gjøre det mulig for kunder og potensielle kunder å inngi klage kostnadsfritt.

4. Prosedyrer ved kundeklager

4.1 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 Selskapet adm.dir/compliance ansvarlige om klagen.

4.2 Innhenting underlagsmateriale

Selskapets compliance ansvarlige/adm.dir. må innhente all relevant informasjon (innhente forklaring fra involvert rådgiver, fremskaffe intern underlagsdokumentasjon mv.) og gjøre en helhetlig vurdering av klagen.

4.3 Informere kunden om klage til behandling

Selskapets compliance ansvarlige/adm.dir. skal umiddelbart sende kunden skriftlig eller elektronisk melding om at klagen er mottatt og er under behandling, forventet behandlingstid og om tilgangen til å få en klage behandlet i en klagenemnd.

All kommunikasjon med kunden (klageren) skal være i et klart og tydelig språk som er lett å forstå.

4.4 Informere styrevurdere behov for juridisk bistand

Basert på kundeklagens alvorlighet skal Selskapets complianceansvarlige/adm.dir. vurdere hvorvidt ekstern juridisk bistand skal engasjeres samt om Selskapets styre bør informeres om kundeklagen.

4.5 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 Direkte Investeringers vurdering innen to uker fra mottakelse av klagen. Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold, skal begrunnes skriftlig, samt gi klager informasjon om muligheten for å bringe saken inn for en klagenemnd.

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, årsak til at Selskapet ikke kan svare innen den opprinnelige fristen samt forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding vedrørende klagen.

4.6 Logg over mottatte klager

Compliance ansvarlig/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 m.v.)

5. Oppfølging

Compliance skal løpende analysere informasjonen som er mottatt i klagen for å avdekke om årsaken til klagen skyldes systematiske eller grunnleggende problem hos Selskapet og sikre at alle risikoer eller problemer identifiseres og håndteres.

6. Rapporteringsplikt til Finanstilsynet

Selskapet skal hvert år rapportere antall klager og avgjørelser til Finanstilsynet.

Fastsatt av:	Dato sist kjente:	Versjon:
Styret	16. september 2013	1.0
Styret	12. juni 2015	2.0
Styret	19. juni 2019	3.0