

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

---

### 1 Bakgrunn og rettslige rammer

Industrifinans Kapitalforvaltning 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 klagenes blir undersøkt grundig og at eventuelle interessekonflikter blir identifiserte og avgrenset.

Gjeldende regelverk er kommisjonsforordning (EU) 2017/565 artikkel 26, jf. vpf. § 2-2. Instruksen ivaretar Rundskriv 4/2019 Retningslinjer for klagehåndtering.

#### 1.1 Virkeområde

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

#### 1.2 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.

#### 1.3 Prosedyrer ved kundeklager

##### 1.3.1 Informere compliance officer / daglig leder

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 ordreførelse, kundeoppfølging, produkter, avkastning eller som på annen måte berører Selskapets virksomhet, skal den ansatte umiddelbart informere Selskapets compliance officer og daglig leder om klagen.

##### 1.3.2 Innhenting underlagsmateriale

Selskapets compliance officer og daglige leder må innhente all relevant informasjon (innhente forklaring fra involvert rådgiver, fremskaffe intern underlagsdokumentasjon mv.) og gjøre en helhetlig vurdering av klagen.

##### 1.3.3 Informere kunden om klage til behandling

Selskapets compliance officer og daglige leder 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.

##### 1.3.4 Informere styre / produktleverandør, vurdere behov for juridisk bistand

Basert på kundeklagens alvorlighet skal Selskapets compliance officer og daglige leder 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.

**1.3.5 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 officer / daglig leder 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.

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

Dersom Selskapet ikke gir kunden medhold i klagen, skal det begrunnes skriftlig. Kunden skal også informeres om muligheten for å bringe saken inn for en godkjent utenrettslig tvisteløsningsordning.

**1.3.6 Informere leverandør om klagen**

Dersom klagen er knyttet til verdipapirfond omfattet av en distributøravtale, skal leverandør informeres om klagen.

**1.3.7 Logg over mottatte klager**

Compliance officer og daglig leder skal føre en logg over mottatte kundeklager med angivelse av status (mottatt, under behandling, avsluttet, resultat) loggføring av ulike steg i klagebehandling (tidspunkt for kommunikasjon med kunden, for informasjon til styre/produktleverandør, for kontakt med advokat mv.) og de tiltak som treffes for å løse klagen.

**1.4 Oppfølging**

Compliance officer 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.

**1.5 Rapporteringsplikt til Finanstilsynet**

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

Fastsatt av:	Dato:	Versjon
Styret	15. april 2011	1.0
Styret	23. mai 2014	1.1
Administrasjonen	22. september 2015	1.1r
Styret	18. juni 2019	2.0
Styret	25. mars 2020	2.1