

OPERATIVE PROSESSER  
FOR  
HÅNDBTERING AV KUNDEKLAGER  
INDUSTRIFINANS DIREKTE INVESTERINGER  
AUGUST 2021

## 1 PROSEDYRE VED KUNDEKLAGER

---

### 1.1. Informere compliance-ansvarlig / DL.

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

### 1.2. Innhenting underlagsmateriale

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

### 1.3. 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 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.

### 1.4. Informere styret / produktleverandør, vurdere behov for juridisk bistand

Basert på kundeklagens alvorlighet skal Selskapets compliance-ansvarlige og DL vurdere hvorvidt ekstern juridisk bistand skal engasjeres samt om Selskapets styre bør informeres om kundeklagen.

### 1.5. 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, 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 enkelt 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.

### 1.6. Informere leverandør om klagen

Dersom klagen er knyttet til alternativt investeringsfond tilrettelagt av Selskapet, skal fondsforvalter informeres om klagen.

### 1.7. 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) 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.

### 1.8. 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.

### 1.9. Særskilt informasjonsplikt styret

Styret skal informeres som alvorlige og hvor det vurderes å innhente ekstern juridisk bistand i forbindelse med klagebehandlingen. Daglig leder er ansvarlig for å informere styret.

## 2 RAPPORTERING AV KLAGEHÅNTERING

---

### 2.1. Offentliggjøring

Det skal offentliggjøres retningslinjer for klagehåndtering på Selskapets hjemmesider. Complianceansvarlig har ansvar for at disse holdes oppdatert.

### 2.2. Rapportering til Finanstilsynet

Complianceansvarlig har ansvar for å rapportere til Finanstilsynet, i tråd med deres rapporteringsmal.