

# Operative Prosesser

Tema: Behandling av kundeklage

Oppdatert: januar 2024

## 1 Innledning

---

Denne operative prosessen beskriver håndtering av kundeklager i Industrifinans Kapitalforvaltning («Selskapet»). Kunder («Kunden») har rett til å klage over forhold knyttet til Selskapets virksomhet.

## 2 Definisjon

---

En klage er en erklæring som uttrykker konkret misnøye med produkter eller tjenester levert av Selskapet. For eksempel at:

- Klageren har lidt et finansielt tap, eller har blitt påført en vesentlig påkjenning eller ulempe på grunn av Selskapets produkter eller tjenester, eller
- Selskapet har opptrådt i strid med lovgivning og annen regulering, bransjestandard eller Selskapets egen kommunikasjon.

Generelle ytringer, generelt uttrykk for misnøye, samt misnøye og klager som må anses å ha liten betydning for Kunden skal ikke regnes som klage.

## 3 Prosedyrer ved kundeklager

---

### 3.1 Hvor skal klagen sendes?

Det anbefales at Kunden først kontakter sin personlige kundefrådgiver og forsøker å løse saken i minnelighet. Dersom Kunde ikke er fornøyd med utfallet kan det rettes en skriftlig klage til Selskapet. Klagen kan sendes enten:

- ved e-post: [compliance@industrifinans.no](mailto:compliance@industrifinans.no), eller
- ved post: Industrifinans Kapitalforvaltning, ved compliance, postboks 1735 Vika, 0121 Oslo.

### 3.2 Hva bør klagen inneholde?

Klagen må være skriftlig og bør inneholde hvem som fremmer klagen, en angivelse av klagegrunnlaget og hva Kunden ønsker å oppnå med klagen. Selskapet anbefaler at å legge ved all dokumentasjon som kan ha betydning for saken.

### 3.3 Hvordan følges klagen opp?

Compliance-ansvarlig vil ved mottak av klage, bekrefte at klagen er mottatt og gi Kunden et svar på når klagen kan forventes å være ferdigbehandlet. Kunden vil vanligvis få svar innen 14 dager. Dersom Selskapet behøver ytterligere tid skal Kunden informeres om forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding.

Klagen behandles i Selskapets klagekomité. Du vil motta en skriftlig redegjørelse fra Selskapet om beslutningen fattet i klagesaken.

### 3.4 Revisjon og varighet

Denne operative prosessen skal gjennomgås minst årlig og gjelder fra 10. januar 2024.