

Håndtering av kundeklager

Mai 2025



1 Innhold

2 Innledning	3
3 Definisjoner	3
4 Prosessen ved kundeklager	3
4.1 Hvor skal klagen sendes?	3
4.2 Hva bør klagen inneholde?	3
4.3 Hvordan følges klagen opp?	3
4.4 Revisjon og varighet	3

2 Innledning

Dette dokumentet beskriver håndtering av kundeklager i Industrifinans Kapitalforvaltning (heretter kal Selskapet). Kunder (heretter kalt Kunden) har rett til å klage over forhold knyttet til Selskapets virksomhet.

3 Definisjoner

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.

4 Prosessen ved kundeklager

4.1 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:

- Til kundens rådgiver
- Til Selskapets Compliance-ansvarlig ved e-post: compliance@industrifinans.no, eller
- ved post til Compliance, ved Industrifinans Kapitalforvaltning AS, postboks 1735 Vika, 0121 Oslo.

4.2 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.

4.3 Hvordan følges klagen opp?

Compliance-ansvarlig vil ved mottak av klage, bekrefte innen tre virkedager at klagen er mottatt. Videre vil det, så langt det lar seg gjøre, gis et tidsestimat på når et svar på klagen kan forventes. Dersom Selskapet behøver ytterligere tid en først antatt vil Kunden informeres om forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding.

Kunden vil motta en skriftlig redegjørelse fra Selskapet om beslutningen fattet i klagesaken.

4.4 Revisjon og varighet

Dette dokumentet gjennomgås løpende og oppdateres etter behov.

Industrifinans

Tillit gjennom mennesker og prestasjoner

Dette dokumentet er utarbeidet av Industrifinans Kapitalforvaltning AS og inneholder informasjon om håndtering av kundeklager i Industrifinans Kapitalforvaltning AS. Dette dokumentet er ikke markedsføringsmateriale.

Industrifinans Kapitalforvaltning AS søker etter beste evne å sikre at all informasjon som gis i dokumentet er korrekt, men tar forbehold for eventuelle feil og utelatelser.

Dette dokumentet er et åndsverk tilhørende Industrifinans Kapitalforvaltning AS, som reserverer seg alle rettigheter. Dokumentet kan ikke distribueres, offentliggjøres eller gjengis helt eller delvis uten tillatelse fra Industrifinans Kapitalforvaltning AS.