

# Klageadgang

Vi gjør alt vi kan for å yte best mulig service til våre kunder og vil gjerne høre fra deg for å bli bedre.

Er du ikke fornøyd med servicen du mottar, eller andre forhold ved din investering ber vi deg sende en skriftlig klage og sende den på e-post eller brev til:

[compliance@fokuskapital.no](mailto:compliance@fokuskapital.no)

FOKUS Kapitalforvaltning AS  
Kristianplass 2  
6010 Ålesund

Compliance Officer er foretakets klageinstans og er ansvarlig for behandling av klager. Compliance Officer skal sikre at klagen behandles forsvarlig og hurtig. Ved innsendelse skal kunden motta en skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt med opplysning om forventet saksbehandlingstid. Dersom svar ikke kan gis innenfor forventet behandlingstid, skal foretaket informere klageren om grunnen til dette og når saken forventes avsluttet.

Compliance Officer skal sørge for å innhente relevant informasjon for å opplyse klagen, samt identifisere og begrense eventuelle interessekonflikter.

Avgjørelser som ikke gir klager fullt medhold, skal begrunnes skriftlig og det skal opplyses om klageadgangen til aktuell klagenemnd.

Alle mottatte kundeklager og tilknyttet dokumentasjon registreres og beholdes i minst 5 år fra tidspunkt klagebehandlingsprosedyren ble avsluttet.