

Klageveiledning i Söderberg & Partners Kreditt AS

1. Innledning

Söderberg & Partners Kreditt AS («**SP Kreditt**» eller «**Selskapet**») har som mål å levere utmerket rådgivning til våre klienter. Vi ønsker også å være enestående på service. I enkelte tilfeller opplever vi at ikke alt går som planlagt og da setter vi pris på tilbakemelding slik at vi kan forbedre oss.

Dersom du er misfornøyd med noe vedrørende ditt klientforhold i SP Kreditt har du rett til å klage. SP Kreditt vil da behandle klagen i henhold til SP Kreditt sin rutine for klientklager som du finner en oppsummering av nedenfor.

2. Klageprosedyre

- I mange tilfeller skyldes klager misforståelser. Du bør derfor først kontakte din rådgiver og se om han/hun kan løse problemet. Dersom du ikke er fornøyd med utfallet av din forespørsel kan du sende klagen til daglig leder.
- En klage er formell og må fremstilles skriftlig, enten pr e-post eller pr brevpost.
- Klagen adresseres til daglig leder og sendes til klage@spkreditt.no eller til Söderberg & Partners Kreditt AS v/daglig leder, Ruseløkkveien 30, 0251 Oslo
- Klagen bør inneholde hva du er misfornøyd med og ditt forslag til løsning. Få med alt du mener er relevant informasjon.
- Daglig leder vil ved mottak av klientklagen bekrefte at klagen er mottatt og vil gi deg et svar på når klagen kan forventes å være ferdigbehandlet.
- Alle klientklager forsøkes løst så raskt som mulig og senest innen 14 virkedager. Dersom det ikke er mulig å konkludere innen 14 dager, vil du få skriftlig beskjed om status for klagebehandlingen samt forventet tidspunkt for endelig tilbakemelding.
- Klagen behandles i Selskapet sin klagesak komite, og du vil motta skriftlig tilbakemelding fra Selskapet.
- Dersom klagen gjelder en uenighet med et finansforetak, vil Finansklagenemnda være relevant klageorgan etter klagen først har blitt vurdert av det relevante finansforetaket og du ikke er enig i finansforetakets vurdering. Nærmere informasjon om hvordan du kan sende en klage til Finansklagenemnda, finner du her: [Slik klager du på bank, finans og verdipapirfond | Finansklagenemnda](#)