



Klageveiledning i Söderberg & Partners Wealth Management

1. Innledning

Söderberg & Partners Wealth Management AS («**S&P WM**» og/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 S&P WM har du rett til å klage. S&P WM vil da behandle klagen i henhold til S&P WM sin rutine for klientklager.

2. Klageprosedyre

- I mange tilfeller skyldes klager misforståelser. Du bør derfor først kontakte din formuesrådgiver eller leder for kontoret hvor din formuesrådgiver er ansatt, og se om han/hun kan løse problemet.
- Dersom du ikke er fornøyd med utfallet av din forespørsel kan du sende en klage til Selskapets Head of Compliance.
- En klage er formell og må fremstilles skriftlig, enten pr e-post eller pr brevpost.
- Klagen adresseres til Head of Compliance og sendes pr. e-post til compliance@soderbergpartnerswealth.no eller til Söderberg & Partners Wealth Management AS v/Head of Compliance, Postboks 2081 VIKA, 0125 Oslo, pr. brev.
- Klagen bør inneholde hva du er misfornøyd med og ditt forslag til løsning. Det er viktig at du tar med alt du mener er relevant informasjon.
- Head of Compliance vil ved mottak av skriftlig klage, 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 dager.
- Dersom det ikke er mulig å konkludere innen 14 dager, vil Head of Compliance innen samme frist gi deg 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 du ikke er fornøyd med utfallet av din klage, kan du fremme saken din til Finansklagenemnda. [Finansklagenemnda \(FinKN\)](#) Finansklagenemnda er et bransjebasert klageorgan som behandler klagesaker mot banker, forsikringsselskap, inkassoselskap, og andre finansselskap.