

Helmikuu 2022

ASIAKASVALITUSTEN JA -PALAUTTEIDEN KÄSITTELY SP-RAHASTOYHTIÖSSÄ

Sp-Rahastoyhtiö Oy (myöhemmin Rahastoyhtiö) on määritellyt periaatteet ja menettelytavat asiakasvalitusten ja -palautteiden käsittelyyn. Periaatteiden ja menettelytapojen tavoitteena on, että asiakkaiden yhteydenotot käsitellään huolellisesti voimassa olevien säädösten mukaisesti.

Asiakasvalitukset

Rahastoyhtiö toivoo, että asiakasvalitustilanteissa asiakas reklamoi kirjallisesti ja ilmoittaa kaikki tarvittavat tiedot asian selvittämiseksi. Asiakas voi toimittaa valituksen Rahastoyhtiölle postitse, Rahastoyhtiön Internet-sivujen (www.sp-rahastoyhtio.fi) kautta tai Rahastoyhtiön asiamiehenä toimivan pankin kautta.

Rahastoyhtiö pyrkii vastaamaan asiakasvalitukseen ilman aiheetonta viivytyksiä ja joka tapauksessa siten, että ensimmäinen yhteydenotto asiakkaaseen valituksen vastaanottamisesta tapahtuisi kahden viikon kuluessa. Lisäksi asiakkaalle ilmoitetaan käsittelyn etenemisestä ja jos käsittely viivästyy, asiakkaalle ilmoitetaan, milloin valitus todennäköisesti saadaan käsiteltyksi.

Asiakasvalitustilanteissa Rahastoyhtiöltä saamaansa vastineeseen tyytymätön asiakas voi ottaa yhteyttä Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan (FINE). FINEn sijoituslautakunta antaa ratkaisusuosituksia ei-ammattimaisten asiakkaiden ja palveluntarjoajien lautakunnalle esittämistä erimielisyyksistä. Lautakunta käsittelee sijoituspalvelulaissa ja sijoitusrahastolaissa tarkoitettuihin sijoitus- ja sijoitusrahastopalveluihin liittyviä palveluntarjoajan ja ei-ammattimaisen asiakkaan välisiä asioita.

FINEn yhteystiedot ovat:

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki

puhelin 09 6850 120

Osoitteesta www.fine.fi löytyy tarkempia tietoja ja sähköinen yhteydenottolomake.

Muu asiakaspalaute

Muulla palautteella asiakas voi osoittaa tyytyväisyyttä tai yhteydenotto voi olla Rahastoyhtiön palveluihin tai tuotteisiin kohdistuva kehitysehdotus, joihin asiakas ei välttämättä odota vastausta. Tällainen asiakaspalaute voi olla kirjallinen tai suullinen. Yllä mainittujen väylien lisäksi asiakas voi antaa palautetta ottamalla yhteyttä Rahastoyhtiön asiakaspalveluun tai omaan varainhoitajaansa tai muuhun yhteyshenkilöönsä Rahastoyhtiössä.

Asiakkailta saatu palaute tarjoaa Rahastoyhtiölle tärkeää tietoa palveluiden laadusta ja asiakastytyväisyydestä sekä auttaa kehittämään palveluja ja toimintatapoja.

Asiakasvalitukset ja -palautteet sekä niiden käsittelyyn liittyvät toimenpiteet taltioidaan luotettavan jälkiseurannan mahdollistamiseksi ja asioista raportoidaan Rahastoyhtiön johdolle säännöllisesti.