



ASIAKASPALAUTTEEN JA -VALITUSTEN KÄSITTELY

Asiakassuhteen asianmukaiseen hoitamiseen kuuluu mahdollisten asiakasvalitusten asianmukainen käsittely. Asiakkailta saatava palaute antaa tärkeää tietoa palveluiden laadusta ja asiakastyytyväisyydestä ja auttaa kehittämään yhtiön palveluita ja toimintaa.

Familiam Asset Management Oy:llä on hallituksen hyväksymät ohjeet asiakasvalitusten ja asiakaspalautteen käsittelemiseksi. Asiakasvalitukset käsitellään oikeudenmukaisesti, asianmukaisesti, tasapuolisesti, asiakasta arvostaen ja mahdollisimman joutuisasti. Asiakasvalitusten käsittelyssä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia lakeja ja viranomaissääntelyä.

Mikäli asiakas on joiltakin osin tyytymätön Familiam Asset Management Oy:n toimintaan, tulisi hänen ensisijaisesti ottaa yhteyttä asiakasvastaavaan. Valituksen kirjallisesti tai suullisesti. Asiakasvalitukset pyritään ratkaisemaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Mikäli tapauksen selvittely vaatii enemmän aikaa, asiakkaalle ilmoitetaan arvio valituksen käsittelyn kestosta. Ensimmäinen yhteydenotto asiakkaaseen tehdään aina viimeistään viikon kuttua valituksen vastaanottamisesta. Lisäksi asiakkaalle annetaan tietoa siitä, kuka valituksen käsittelee ja keneltä saa tarvittaessa lisätietoa asiassa.

Jos asiakas on tyytymätön asiakasvastaavalta saamaansa vastaukseen, hänellä on oikeus pyytää asian siirtämistä Compliance Officerin ja/tai toimitusjohtajan ratkaistavaksi. Jos asiakas ei tyydy yhtiön ratkaisuun asiassa, hän voi viedä asian tuomioistuimen ratkaistavaksi. Ei-ammattimaisilla asiakkailla on tuomioistuinkäsittelyn sijaan oikeus saattaa asia Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä toimivan Sijoituslautakunnan ratkaistavaksi.

Asiakkaan henkilö- ja muita yksilöintitietoja käsitellään huolellisesti, asiakkaan yksityisyydensuojaa kunnioittaen ja soveltuvan lainsäädännön mukaisesti. Asiakasvalitukset arkistoidaan ja säilytetään sääntelyn edellyttämällä tavalla.