

ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY EVLISSÄ

Evli-konsernissa ("Evli") on määritelty ohjeistus ja menettelytavat asiakaspalautteen käsittelyyn. Ohjeiden ja menettelytapojen tavoitteena on, että asiakkailta saatu palaute käsitellään johdonmukaisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla voimassaolevien säädösten mukaisesti.

Toimiva asiakaspalautteen käsittely on olennainen osa Evlin hyvin johdettua, menestyksellistä liiketoimintaa. Asiakkailla on oikeus saada palautteensa käsittelyyn tehokkaasti, oikeudenmukaisesti ja viivyttyksettä. Asiakkailta saatu palaute tarjoaa myös Evlille tärkeää tietoa palveluiden ja tuotteiden laadusta ja asiakastytyvyydestä ja auttaa kehittämään palveluja, tuotteita ja toimintatapoja edelleen.

Asiakas voi antaa palautetta Evlille ottamalla yhteyttä ensisijaisesti omaan varainhoitajaansa tai yhteyshenkilöönsä Evliissä. Asiakas voi antaa palautetta myös ottamalla yhteyttä Sijoittajapalveluun. Asiakas voi antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti valitsemallaan tavalla puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai asiakastapaamisessa. Mikäli asiakas on sijoittanut Evlin tuotteisiin jakelijan kautta, asiakas voi antaa palautetta Evlin tuotteista myös paikallisen jakelijan kautta.

Asiakasvalitukset pyritään ensisijaisesti käsittelemään asiakkaan yhteydenoton yhteydessä. Mikäli tämä ei ole mahdollista, valitus ohjataan asianomaiseen liiketoimintayksikköön jatkokäsittelyyn. Tavoitteena on, että asiakasvalitukset käsiteltäisiin ja niihin vastattaisiin mahdollisimman nopeasti, mikäli mahdollista, viimeistään viikon kuluessa valituksen vastaanottamisesta. Mikäli valituksen käsittely ja ratkaisu ei ole mahdollista viikon kuluessa sen vastaanottamisesta, asiakkaalle ilmoitetaan viivästyksestä asian käsittelyssä. Asiakkaalla on oikeus pyytää valituksen kohteesta riippumatonta henkilöä vastaamaan asiakasvalituksen käsittelystä ja ratkaisusta. Asiakas voi saada tietoa valituksensa käsittelystä ottamalla yhteyttä omaan yhteyshenkilöönsä tai Sijoittajapalveluun.

Asiakaspalautteet sekä niiden käsittelyyn liittyvät toimenpiteet taltioidaan luotettavan jälkiseurannan mahdollistamiseksi. Myös Evlin johdolle raportoidaan säännöllisesti saadusta asiakaspalautteesta.

Evlin ja asiakkaan väliseen sopimukseen ja siitä mahdollisesti aiheutuviin riitaisuuksiin sovelletaan Suomen lakia. Jos Evlin ja ei-ammattimaisen asiakkaan välillä syntyy erimielisyyttä, josta ei päästä keskenään neuvotellen ratkaisuun, asiakas voi tuomioistuinkäsittelyn sijaan halutessaan viedä erimielisyyden käsiteltäväksi Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä toimivaan Sijoituslautakuntaan tai Kuluttajariitalautakuntaan.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (Fine)
Porkkalankatu 1, 00180 HELSINKI
(09) 6850 120
info@fine.fi

Kuluttajariitalautakunta
Unioninkatu 16, 00130 Helsinki
029 566 5200
kril@oikeus.fi