

## ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY EVLI OYJ:SSÄ

Evli Oyj on määritellyt ohjeistuksen 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. Asiakkailta on oikeus saada palautteensa käsittelyyn tehokkaasti, oikeudenmukaisesti ja viivytystä. Asiakkailta saatu palaute tarjoaa myös Evlille tärkeää tietoa palveluiden laadusta ja asiakastyytyväisyydestä ja auttaa kehittämään palveluja ja toimintatapoja edelleen.

Asiakas voi antaa palautetta Evlille ottamalla yhteyttä ensisijaisesti omaan varainhoitajaansa tai yhteyshenkilönsä Evlissä. Asiakas voi antaa palautetta myös ottamalla yhteyttä Sijoittajapalveluun. Asiakas voi antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti valitsemallaan tavalla puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai asiakastapaamisessa.

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 yhteyshenkilönsä 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 Arvopaperilautakuntaan tai Kuluttajariitalautakuntaan.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (Fine)  
Porkkalankatu 1, 00180 HELSINKI  
(09) 6850 120  
info@fine.fi  
Kuluttajariitalautakunta  
Hämeentie 3 (PL 306), 00531 HELSINKI  
029 566 5200  
kril@oikeus.fi