

Asiakasvalitukset

Meille HCP:lle on ensisijaisen tärkeää, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä tuotteisiimme ja tarjoamaamme palveluun. Liki kaksikymmentävuotisen uramme aikana olemme vastaanottaneet yli tuhannen asiakkaamme joukosta vain muutaman asiakasvalituksen. Toimintamme on perustunut avoimuuteen jo perustamisesta lähtien, ja tämä on ylläpitänyt terveet kannustimet toiminnassamme ja vähentänyt merkittävästi intressiristiriidan mahdollisuuksia.

Tähtäämme siihen, että kuulemme teiltä jo hyvissä ajoin, jos jokin meillä ei ole kunnossa. Jokaisen meistä tavoittaa aina virtuaalitapaamisten muodossa tapaamisaikojen puitteissa, sekä aina osoitteesta shareholdersservicing@hcp.fi ja puhelimitse +358 (0)9 689 88 481. Mikäli tilanne vaatii mielestänne heti nimenomaan reklamaation tekemisen, on alla siihen ohjeet.

HCP on määritellyt periaatteet ja menettelytavat asiakasreklamointien käsittelyyn. Periaatteiden ja menettelytapojen tavoitteena on, että asiakkaiden yhteydenotot käsitellään huolellisesti voimassaolevien säädösten mukaisesti.

Miten tehdä asiakasvalitus?

Asiakasvalitustilanteissa asiakkaan tulee reklamoida kirjallisesti (sähköposti tai kirje) ja ilmoittaa kaikki tarvittavat tiedot asian selvittämiseksi, jotta valitus voidaan käsitellä asianmukaisesti. Asiakasvalitus voi olla vapaamuotoinen. Siitä on kuitenkin käytävä ilmi asiakkaan nimi, henkilötunnus tai y-tunnus, yhteystiedot sekä mahdollisimman yksityiskohtainen kuvaus valitukseen johtaneesta tapahtumasta. Kirjallinen valitus on toimitettava HCP:lle yhden (1) kuukauden kuluessa siitä kun hän on saanut tiedon reklamointiin johtaneesta tapahtumasta. Kirjalliset asiakasvalitukset tulee lähettää osoitteeseen shareholdersservicing@hcp.fi tai postitse osoitteeseen Eerikinkatu 36, 00180 Helsinki, Suomi.

Asiakasvalitukseen vastaaminen

HCP pyrkii vastaamaan asiakasreklamaatioon ilman aiheetonta viivytystä ja siten, että ensimmäinen yhteydenotto asiakkaaseen valituksen vastaanottamisesta tapahtuisi viiden (5) pankkipäivän kuluessa. Lisäksi asiakkaalle ilmoitetaan käsittelyn etenemisestä.



HELSINKI CAPITAL PARTNERS