

Asiakasvalitukset

Meille HCP:llä on ensisijaisen tärkeää, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä tuotteisiimme ja tarjoamaamme palveluun. 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 shareholderservicing@hcp.fi ja puhelimitse +358 9 689 88 481. Mikäli tilanne vaatii mielestänne heti nimenomaan reklamaation tekemisen, on alla siihen ohjeet. Reklamointi on asiakkaalle maksutonta.

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

Miten tehdä asiakasvalitus?

Asiakasvalituksessa 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 ja yhteystiedot (yritysassiakkaalta myös Y-tunnus), sekä mahdollisimman yksityiskohtainen kuvaus valitukseen johtaneesta tapahtumasta. Otamme teihin yhteyttä, jos tarvitsemme lisätietoa valituksen käsittelyyn. Kirjallinen valitus on toimitettava HCP:lle ilman aiheutonta viivytystä sen jälkeen, kun asiakas on saanut tiedon reklamointiin johtaneesta tapahtumasta. Kirjalliset asiakasvalitukset tulee lähettää osoitteeseen shareholderservicing@hcp.fi tai postitse osoitteeseen Pohjoisesplanadi 19, 00100 Helsinki, Suomi.

Asiakasvalitukseen vastaaminen

HCP pyrkii vastaamaan asiakasreklamaatioon ilman aiheutonta viivytystä ja siten, että ensimmäinen yhteydenotto asiakkaaseen valituksen vastaanottamisesta tapahtuisi viiden (5) pankkipäivän kuluessa. Lisäksi asiakkaalle ilmoitetaan käsittelyn etenemisestä. Pyrimme antamaan kirjallisen ratkaisun neljän (4) viikon kuluessa valituksen vastaanottamisesta.

Riippumattomat ratkaisuelimet

Mikäli olette ei-ammattimainen asiakas, ettekä ole tyytyväinen meiltä saamaanne ratkaisuun sijoituspalvelulakia koskevassa asiassa, voitte kääntyä Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (FINE) puoleen. Lisätietoa osoitteesta www.fine.fi.

Kuluttaja-asiakkaat voivat saattaa kulutustavaroita ja -palveluja, kuten rahoituspalvelun hankintaa koskevan erimielisyyden Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Kuluttajariitalautakunta ei käsittele arvopaperiasioita, kuten rahasto-osuuden hankintaa tai luovuttamista. Lisätietoa osoitteesta www.kuluttajariita.fi.