

HANTERINGEN AV KUNDRESPONS I EVLI ABP

Evli Abp har utarbetat anvisningar och procedur för hantering av kundrespons. Syftet med anvisningarna och proceduren är att kundresponsen hanteras konsekvent, på ett ändamålsenligt sätt och enligt gällande regelverk.

En smidig hantering av kundresponsen är en väsentlig del av Evlis väl ledda och framgångsrika affärsrörelse. Kunden har rätt att få sin respons hanterad effektivt, rättvist och utan dröjsmål. Kundresponsen ger därtill Evli värdefull information om tjänsternas kvalitet och om kundernas tillfredsställelse och hjälper därigenom banken att ytterligare utveckla tjänsterna och affärsverksamheten.

Kunden kan ge respons till Evli genom att i första hand kontakta sin kapitalförvaltare eller kontaktperson hos Evli. Kunden kan även ge respons genom att kontakta Evlis Investerarservice. Kunden kan ge muntlig eller skriftlig respons per telefon, e-post, brev eller på kundmöten.

Eventuella kundklagomål ska i första hand behandlas då kunden tar kontakt. Om detta inte är möjligt, ska klagomålet styras till den relevanta affärsenheten för handläggning. Målet är att hantera kundens klagomål och ge svar till kunden så fort som möjligt, helst inom en vecka efter att kunden tagit kontakt med banken. Om det inte är möjligt att handlägga och avgöra klagomålet inom en vecka informeras kunden om dröjsmålet i handläggningen. Kunden har rätt att be en person som är oberoende av föremålet för klagomålet att ansvara för handläggningen och avgörandet av klagomålet. Kunden kan få information om hur hanteringen av klagomålet fortskrider genom att kontakta sin kontaktperson eller Evlis Investerarservice.

Kundresponsen och påföljande åtgärder arkiveras så att fallet kan följas upp på tillförlitlig sätt. Evli Banks ledning får regelbundna rapporter om mottagen kundrespons.

På avtalet mellan Evli och kunden samt på eventuella tvister föranledda av det tillämpas finsk lag. Om det uppstår meningsskiljaktigheter mellan Evli och en icke-professionell kund som parterna inte kan avgöra genom inbördes förhandlingar, kan kunden i stället för behandling av ärendet i domstol låta Värdepappersnämnden vid Försäkrings- och finansrådgivningen eller Konsumenttvistenämnden behandla meningsskiljaktigheterna.

Försäkrings- och finansrådgivning (Fine)
Porkalagatan 1, FI-00180 HELSINGFORS
+358 (09) 6850 120
info@fine.fi

Konsumenttvistenämnden
Tavastvägen 3 3 (PB 306), FI-00531 HELSINGFORS
+358 029 566 5200
kril@oikeus.fi