

ASIAKASVALITUSTEN KÄSITTELY

Asiakastyytyväisyys on Afalonille ensisijaisen tärkeää ja saamamme palautteen nopea käsittely on olennainen osa asiakastyytyväisyyttä. Voitte olla suoraan yhteydessä asiakasvastuulliseen henkilöön palautteen antamiseksi. Mikäli tilanne vaatii reklamaation tekemistä, niin alla on ohjeet sen tekemiseksi.

Asiakasvalitustilanteissa asiakkaan tulee reklamoida sähköpostitse ja ilmoittaa kaikki tarvittavat tiedot asian selvittämiseksi, jotta valitus voidaan käsitellä asianmukaisesti. Asiakasvalitukset tulee osoittaa Afalon Investment Management Oy:n Compliance Officer Jenni Lainiselle sähköpostitse osoitteeseen jenni.laininen@laininen.fi. Asiakasvalituksesta tulee käydä ilmi asiakkaan nimi, henkilötunnus tai y-tunnus, yhteystiedot sekä kauvaus valituksen johtaneesta tapahtumasta. Kuluttaja-asiakkaalle on annettava vastaus kahden viikon sisällä valituksen vastaanottamisesta ja muille asiakkaille 30 päivän kuluessa. Jos valitus vaatii monimutkaista selvittämistä tai tietoja, jotka eivät ole saatavilla aikarajoissa, asiakasta on informoitava käsittelyn venymisestä ja uudesta aikarajasta.

Mikäli asiakas on tyytymätön tehtyyn päätökseen pyritään erimielisyys ratkaisemaan Afalonin ja asiakkaan välisin neuvotteluin. Jos Afalon Investment Managementin ja asiakkaan välillä ei päästä neuvotteluteitse ratkaisuun, voi ei-ammattimainen asiakas kääntyä Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (Fine) puoleen tilanteen selvittämiseksi tai viedä erimielisyyden ratkaistavaksi Sijoituslautakuntaan. Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteystiedot ovat:

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
Porkkalankatu 1
00180 Helsinki

Puhelin: 09 6850 120
Sähköposti: info@fine.fi