

## ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY AURATOR VARAINHOITO OY:SSÄ

Toimiva asiakaspalautteen käsittely on olennainen osa Aurator Varainhoito Oy:n hyvin johdettua, menestyksellistä liiketoimintaa. Ohjeiden ja menettelytapojen tavoitteena on, että asiakkailta saatu palaute käsitellään johdonmukaisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla voimassaolevien säädösten mukaisesti.

Asiakkailla on oikeus saada palautteensa käsittelyyn tehokkaasti, oikeudenmukaisesti ja viivytyksettä. Asiakkailta saatu palaute tarjoaa Aurator Varainhoito Oy:lle myös tärkeää tietoa palveluiden laadusta ja asiakastyytyvyydestä sekä auttaa kehittämään palveluja ja toimintatapoja edelleen.

Asiakas voi antaa palautetta ensisijaisesti ottamalla yhteyttä omaan varainhoitajaansa tai muuhun yhteyshenkilöönsä. Asiakas voi antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti valitsemallaan tavalla puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai asiakastapaamisessa. Palautetta voi antaa myös Aurator Varainhoito Oy:n Internet-sivujen kautta.

Asiakasvalitukset pyritään ensisijaisesti käsittelemään asiakkaan yhteydenoton yhteydessä. Mikäli tämä ei ole mahdollista, valitus ohjataan jatkokäsittelyyn. Tavoitteena on, että asiakasvalitukset käsiteltäisiin ja niihin vastattaisiin mahdollisimman nopeasti, mikäli jos 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 varainhoitajaansa tai muuhun yhteyshenkilöönsä Aurator Varainhoidossa.

Asiakaspalautteet sekä niiden käsittelyyn liittyvät toimenpiteet taltioidaan luotettavan jälkiseurannan mahdollistamiseksi. Myös Aurator Varainhoidon johdolle raportoidaan säännöllisesti saadusta asiakaspalautteesta.

Aurator Varainhoidon ja asiakkaan väliseen sopimukseen ja siitä mahdollisesti aiheutuviin riitaisuuksiin sovelletaan Suomen lakia. Jos Aurator Varainhoidon 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](mailto:info@fine.fi)

Kuluttajariitalautakunta  
Hämeentie 3 (PL 306), 00531 Helsinki  
029 566 5200  
[kril@oikeus.fi](mailto:kril@oikeus.fi)