

## Asiakasvalitukset

Vuonna 2017 kymmenen vuotta täyttänyt Helsinki Capital Partners (HCP) on toimintavuosinaan vastaanottanut tuhannelta asiakkaaltaan yhteensä yhden reklamaation. [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 [shareholderservicing@helsinkicapitalpartner.com](mailto:shareholderservicing@helsinkicapitalpartner.com) ja puhelimitse +358 (0)9 689 88 481. Mikäli tilanne vaatii mielestäsi heti nimenomaan reklamaation tekemisen on alla ohjeet sen tekemiseksi.

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 [shareholderservicing@helsinkicapitalpartners.com](mailto:shareholderservicing@helsinkicapitalpartners.com) tai postitse osoitteeseen Tallberginkatu 1 C 136, 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. Vastauksessa annetaan myös vastauksen laatijan yhteystiedot.

### Mahdollisuus saattaa asia ulkopuolisten käsiteltäväksi

Mikäli asiakas on tyytymätön HCP:n tekemään päätökseen, voi hän ottaa yhteyttä seuraavaan riippumattomaan ulkopuoliseen tahoon:

## **Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (Fine)**

Mikäli erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi HCP:n ja asiakkaan välisin neuvotteluin, kuluttaja- tai pienyritysasiakas voi siirtää asian neuvoja antavan Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (Fine) käsiteltäväksi. Asiakas voi kääntyä myös Pankki-, Arvopaperi- tai Vakuutuslautakunnan puoleen. Lautakunnat voivat antaa asiasta kirjallisen ratkaisusuosituksen. Palvelu on maksutonta.

Lisätietoja löydät kotisivulta [www.fine.fi](http://www.fine.fi).