

## Kund reklamationer

Helsinki Capital Partners (HCP) som 2017 firar sitt tionde år har under sina verksamhetsår av sina tusen kunder erhållit en reklamation. [Vår verksamhet har baserat sig på transparens redan från början](#), och detta har uppehållit hälsosamma incitament i vår verksamhet samt betydligt minskat riskerna för intressekonflikter.

Vi strävar till att vi hör från Er redan i god tid ifall något i vår verksamhet inte nöjer Er. Var och en av oss står till förfogande genom våra [virtuella möten](#) inom ramen av våra mottagningstider, samt alltid per e-post på adressen [shareholderservicing@helsinkicapitalpartner.com](mailto:shareholderservicing@helsinkicapitalpartner.com) eller på telefon +358 (0)9 689 88 481. Ifall Ni anser att situationen uttryckligen kräver en reklamation, hittar ni instruktioner för detta nedan.

HCP har definierat principerna samt processerna för behandling av reklamationer. Syftet med principerna samt processerna är att kundkontakter behandlas omsorgsfullt och enligt gällande reglering.

### Hur gör man en reklamation?

Vid fall av reklamation skall kunden lämna in en skriftlig reklamation (e-post eller brev) samt ange alla nödvändiga fakta för utredande av ärendet. Reklamationen kan vara fri till sin stil. Följande information bör dock inkluderas, kundens namn, personnummer eller FO-nummer, kontaktuppgifter samt en möjligast detaljerad beskrivning av händelsen som lett till reklamationen. En skriftlig reklamation bör levereras senast en (1) månad efter upptäckten av händelsen som lett till reklamation. Skriftliga reklamationer bör skickas till adressen [shareholderservicing@helsinkicapitalpartners.com](mailto:shareholderservicing@helsinkicapitalpartners.com) eller per post till adressen Tallbergsgatan 1 C 136, 00180 Helsingfors, Finland.

### Svar till reklamation

HCP strävar till att svara reklamationen utan obehörigt uppehåll. Målet är att första kontakten till kunden sker inom loppet av fem (5) bankdagar från att reklamationen mottagits. Vidare informeras kunden om hur behandlingen av reklamationen framskrider. I svaret uppges också kontaktuppgifterna till den som behandlat ärendet.

### Möjlighet att föra saken till utomstående behandling

Ifall kunden är missnöjd med beslutet som HCP fattat, kan hon kontakta följande oberoende part:

## **Försäkrings- och finansrådgivningen (Fine)**

Ifall tvisten inte kan lösas genom direkta förhandlingar mellan HCP och kunden, kan konsumenter samt småföretagskunder överföra ärendet för behandling till försäkrings- och finansrådgivningen (Fine). Kunden kan även vända sig till Försäkrings-, Bank- och Värdepappersnämnderna. Nämnderna kan ge skriftliga rekommendationer till lösning av ärendet. Tjänsten är avgiftsfri.

Mer information finns att hitta på hemsidan <https://www.fine.fi/sv/>.