

## ASIAKASVALITUSTEN JA -PALAUTTEIDEN KÄSITTELY SP-RAHASTOYHTIÖSSÄ

Sp-Rahastoyhtiö Oy (myöhemmin Rahastoyhtiö) on määritellyt periaatteet ja menettelytavat asiakasvalitusten ja -palautteiden käsittelyyn. Periaatteiden ja menettelytapojen tavoitteena on, että asiakkaiden yhteydenotot käsitellään huolellisesti voimassaolevien säädösten mukaisesti.

### Asiakasvalitukset

Rahastoyhtiö toivoo, että asiakasvalitustilanteissa asiakas reklamoi kirjallisesti ja ilmoittaa kaikki tarvittavat tiedot asian selvittämiseksi. Asiakas voi toimittaa valituksen Rahastoyhtiölle postitse, Rahastoyhtiön Internet-sivujen ([www.sp-rahastoyhtio.fi](http://www.sp-rahastoyhtio.fi)) kautta tai Rahastoyhtiön asiamiehenä toimivan Säästöpankin konttorin kautta.

Rahastoyhtiö pyrkii vastaamaan asiakasvalitukseen ilman aiheetonta viivytystä ja siten, että ensimmäinen yhteydenotto asiakkaaseen valituksen vastaanottamisesta tapahtuisi yhden pankkipäivän kuluessa. Lisäksi asiakkaalle ilmoitetaan käsittelyn etenemisestä ja jos käsittely viivästyy, asiakkaalle ilmoitetaan, milloin valitus todennäköisesti saadaan käsiteltyksi.

Asiakasvalitustilanteissa Rahastoyhtiöltä saamaansa vastineeseen tyytymätön asiakas voi ottaa yhteyttä Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan (FINE). FINEn arvopaperilautakunta on tuomioistuimen kaltaisesti toimiva vaihtoehtoinen riidanratkaisija arvopaperiasioissa. Lautakunnan antamat ratkaisut ovat suositusluonteisia. FINEn yhteystiedot ovat:

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta  
Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki  
puhelin 09 6850 120

Osoitteesta [www.fine.fi](http://www.fine.fi) löytyy tarkempia tietoja ja yhteydenottolomake.

### Muu asiakaspalaute

Muulla palautteella asiakas voi osoittaa tyytyväisyyttä tai yhteydenotto voi olla Rahastoyhtiön palveluihin tai tuotteisiin kohdistuva kehitysehdotus, joihin asiakas ei välttämättä odota vastausta. Tällainen asiakaspalaute voi olla kirjallinen tai suullinen. Yllä mainittujen väylien lisäksi asiakas voi antaa palautetta ottamalla yhteyttä Rahastoyhtiön asiakaspalveluun tai omaan varainhoitajaansa tai muuhun yhteyshenkilöönsä Rahastoyhtiössä.

Asiakkailta saatu palaute tarjoaa Rahastoyhtiölle tärkeää tietoa palveluiden laadusta ja asiakastytyväisyydestä sekä auttaa kehittämään palveluja ja toimintatapoja.

Asiakasvalitukset ja -palautteet sekä niiden käsittelyyn liittyvät toimenpiteet taltioidaan luotettavan jälkiseurannan mahdollistamiseksi ja asioista raportoidaan Rahastoyhtiön johdolle säännöllisesti.