

OBSIDO



Obsido Group Oy

ASIAKASVALITUSTEN KÄSITTELY

OBSIDO



Tampere: Rautatienkatu 14 A 7, 33100 Tampere
Helsinki: WTC, Aleksanterinkatu 17, 00100 Helsinki
Oulu: Technopolis, Sepänkatu 20, 90100 Oulu

1 ASIAKASVALITUSTEN KÄSITTELY

Obsido Group -konsernissa noudatetaan seuraavien kohtien mukaista prosessia asiakasvalitusten käsittelyssä:

- 1) Konsernin ylin johto määrittelee ja hyväksyy yhtiön asiakasvalitusten käsittelyä koskevat kirjalliset periaatteet ja ne annetaan yhtiöiden koko henkilökunnan saataville tässä ohjeistuksessa.
- 2) Kunkin konserniyhtiön toimitusjohtaja tarkastaa ja sen jälkeen ulkoistettu compliance officer käsittelee riippumattomana toimintona ei-ammattimaisten asiakkaiden tekemät valitukset asianmukaisesti ja mahdollisimman nopeasti.
- 3) Valituksen kohteena oleva yhtiö rekisteröi asiakasvalitukset järjestelmäänsä sekä säilyttää tiedot asiakasvalituksista ja niiden ratkaisemiseksi toteutetuista toimenpiteistä. Kaikki asiakasvalitukset sekä niiden vastaukset käsitellään valituksen kohteena olevan konserniyhtiön hallituksessa.
- 4) Ko yhtiön toimitusjohtaja yhteistyössä compliance-toiminnon kanssa raportoi tarvittaessa tiedot valituksista ja valitusten käsittelystä toimivaltaiselle viranomaiselle.
- 5) Konserniyhtiöiden riskienhallinta analysoi valitusten käsittelyssä saamia tietoja sen varmistamiseksi, että yhtiö havaitsee toistuvat ja systemaattiset virheet ja mahdolliset oikeudelliset ja toiminnalliset riskit. Analysoinnin kohteena on esimerkiksi valitusten syitä valitustyyppien yhteisten perussyiden havaitsemiseksi sekä arvio siitä, voivatko nämä vaikuttaa myös yhtiön muihin prosesseihin.
- 6) Konserni antaa kirjallista tietoa asiakkaille valitusten käsittelyprosessistaan konsernin internetsivustolta löytyvässä Tiedot palveluntarjoajasta –asiakirjassa, johon sisältyy esimerkiksi tieto valituksen esittämistavasta, käsittelyajasta sekä tieto riitojen ratkaisemiseksi sovellettavista oikeussuojakeinoista.
- 7) Yhtiöt käyttävät valituksen vastaamiseen selkeää ja ymmärrettävää kieltä, keräävät ja tutkivat kaikki valitusta koskevat asiaankuuluvat todisteet sekä tiedot, antavat vastauksen ilman tarpeetonta viivytystä sekä antavat asiakkaalle tiedot valitusmenettelyn jatkamisesta riitoja käsittelevän elimen tai tuomioistuimen käsiteltäväksi.

2 TIETOJEN SÄILYTTÄMINEN

Konserniyhtiöt säilyttävät tiedot asiakkaan lukuun suorittamistaan liiketoimista sekä muista asiakkaalle tarjoamista palveluista vähintään viisi vuotta. Asiakkaan kanssa tehdyt sopimukset, merkintä- ja lunastusasiakirjat säilytetään vähintään asiakassuhteen keston ajan. Nämä tiedot lokitietoineen ovat Finanssivalvonnan saatavilla ilman viivytystä.

Tiedot säilytetään muuttumattomina, mahdolliset muutokset (esim. korjaukset) ovat kuitenkin jälkikäteen todennettavissa. Kaikki Asiakkaaseen liittyvät asiakirjat säilytetään sähköisessä muodossa FA Solutions -ohjelmistossa.