

OBSIDO



Obsido Group Oy

HANTERING AV KUND- KLAGOMÅL

OBSIDO



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

1 HANTERING AV KUNDKLAGOMÅL

Inom Obsido Group-koncernen används en process med följande steg för hantering av kundklagomål:

- 1) Koncernens högsta ledning fastställer och godkänner de skriftliga principerna för hantering av kundklagomål inom bolaget och hela personalen får tillgång till principerna i dessa anvisningar.
- 2) Icke-professionella kunders kundklagomål granskas av de verkställande direktörerna i varje koncernbolag och dessa hanteras sedan på lämpligt sätt och så snart som möjligt av en outsourcad compliance officer som oberoende funktion.
- 3) Det bolag som är föremål för klagomålet registrerar kundklagomålen i sitt system och lagrar uppgifterna om kundklagomålen och de åtgärder som har vidtagits för att lösa dem. Alla kundklagomålen och svaren på dem hanteras av styrelsen för det koncernbolag som är föremål för klagomålet.
- 4) Verkställande direktör i ifrågavarande bolag rapporterar vid behov tillsammans med compliance-funktionen uppgifterna om klagomålen och om hantering av klagomålen till behörig myndighet.
- 5) Riskhanteringen inom koncernbolagen analyserar den information som den har mottagit för att säkerställa att bolaget identifierar upprepade och systematiska fel och eventuella juridiska och operationella risker. Föremål för analysen är till exempel orsaken till klagomål för att upptäcka gemensamma grundläggande orsaker till klagomål samt en bedömning av om dessa även kan påverka bolagets övriga processer.
- 6) Koncernen ger skriftlig information till kunderna om hanteringsprocessen i dokumentet Information om tjänsteleverantören som finns på koncernens webbplats. Där ingår till exempel information om hur klagomål ska presenteras, deras hanteringstid samt information om rättsskyddsmedel som är tillgängliga för tvistelösning.
- 7) Bolagen ska använda ett klart och förståeligt språk för att svara på klagomålen och spara samt utreda alla bevis och uppgifter som rör klagomålet på lämpligt sätt. Svaret ska ges utan onödigt dröjsmål och kunderna ska få information om hur de kan ta klagomålsförfarandet vidare till en instans eller domstol som kan lösa tvisten.

2 LAGRING AV UPPGIFTER

Koncernbolagen lagrar uppgifter om de transaktioner som de har utfört för kundernas räkning samt om andra tjänster som erbjudits kunderna i minst fem år. De avtal som ingåtts med kunden samt tecknings- och inlösningsdokument lagras under minst den tid som kundrelationen varar. Dessa uppgifter jämte logguppgifter ska omedelbart finnas tillgängliga för Finansinspektionen.

Uppgifterna ska lagras i oförändrat skick. Eventuella ändringar (t.ex. rättelser) ska dock kunna verifieras i efterskott. Alla dokument som rör Kunden lagras elektroniskt i programvaran FA Solutions.