

NORTHERN STAR PARTNERS OY:

Asiakasvalitukset

Hallituksen hyväksymä 12/2014

Jakelu NSP:n henkilöstö, NSP:n hallitus

Päivitys Tarvittaessa

Vastuuhenkilöt Hallitus, toimitusjohtaja, asiakasvastuulliset henkilöt

Sisältö

1. Johdanto	1
2. Lähtökohdat ja periaatteet.....	1
3. Valitusten käsittely ja rekisteröinti.....	2
4. Ratkaiseminen	2
5. Tallennus ja seuranta.....	3

1. Johdanto

Tämän Northern Star Partners Oy:n ("NSP") sisäisen ohjeen laadinnassa on otettu huomioon yleisen sijoituspalvelu ja arvopaperimarkkinalain lisäksi Finanssivalvonnan määräykset ja ohjeet 3/2013. Tämä ohje täydentää yhtiön yleisempää ohjeistusta ja täsmentää asiakasvalitusten käsittelyä. Tämä ohje sitoo koko NSP:n henkilöstöä.

Tämä ohje on tarkoitettu lähtökohtaisesti kuluttajien asiakasvalitusten käsittelyyn mutta voidaan soveltaa myös ammattimaisiin sekä instituutionaalisiin sijoittajiin.

2. Lähtökohdat ja periaatteet

Yhtiö tarjoaa asiakkailleen sijoituspalvelua. Fivan määräysten ja ohjeistuksen 3/2013 mukaisesti kuluttajille on riittävän suojaamisen varmistamiseksi:

- Varmistettava sopivat periaatteet valitusten käsittelyyn
- Ylimmän johdon on vahvistettava periaatteet ja varmistaa niiden täytäänpano sekä valvonta
- Periaatteet on esitettävä kirjallisesti yhtiön säännöstoissa
- Koko asiaankuuluvan henkilöstön on oltava tietoinen periaatteista ja niiden noudattamisesta

Asiakasvalitus voi sisältää kompensatiovaatimuksen suorista tai epäsuorista tappioista. Toiminnon ulkoistaminen ei siirrä vastuuta edelleen kolmannelle osapuolelle.

Yhtiö voi vastaanottaa asiakasvalituksen esimerkiksi mutta ei ainoastaan seuraavista syistä:

- Virheellinen toiminta salkunhoitajalta esimerkiksi rikkoen tehtyä sopimusta, sijoitusrajoituksia, tekemällä virheellisen transaktion tai jättämättä noudattamatta asiakkaan etua vastoin yhtiön määrittämiä ”best execution” sääntöjä
- Asiakkaalle annetusta todellisuuden vastaisesta informaatiosta liittyen asiakkaalle tarjottuun palveluun, joka johtaa vahinkoon asiakkaalle
- Asiakkaan puolesta lasketuissa palkkioissa tai kuluissa on tehty virheellinen laskelma

Yhtiön tulee esittää aina internetsivuillaan sekä asiakassopimuksessa yhteystiedot, johon asiakasreklamaation voi jättää. Asiakasreklamaatio tulee tehdä kirjallisesti. Reklamaatiossa tulee esittää reklamaation peruste sekä selvitys, jossa yksilöidään asiakkaan perustiedot sekä reklamoinnin kohde (yksilöity transaktio tai palvelu). Mikäli reklamaation selvitys vaatii lisätietoja, yhtiö on yhteydessä asiakkaaseen täydentävän informaation saamiseksi, muussa tapauksessa asiakkaaseen ollaan yhteydessä kahden viikon kuluessa reklamaation vastaanottamisesta. Mikäli reklamaatio edellyttää pikaisia toimenpiteitä mahdollisen haitan tai tappion pienentämiseksi, reklamaation vastaanottajan tulee reagoida ilman aiheetonta viivytystä ja reklamaatio voidaan tehdä myös suullisesti.

3. Valitusten käsittely ja rekisteröinti

Yhtiössä kaikki sille tehdyt asiakasvalitukset on käsiteltävä ja rekisteröitävä yhtiön tietokantaan, jonne on kerättävä kaikki valitusta koskeva dokumentaatio. Asiakasvalitukset käsitellään joko suomen tai englannin kielellä asiakkaan etu huomioonottaen. Valitus toimitetaan asiakasvastuulliselle henkilölle ellei muuta informaatiota ole annettu asiakkaalle. Yhtiön täytyy informoida asiakasta välittömästi valituksen vastaanottamisen jälkeen ja ilmoittaa käsittelyn aloittamisesta.

Valituksen tulee sisältää tarvittavat tiedot valituksen syystä sekä vaatimuksesta.

Valitus on vastaanottamisen jälkeen ohjattava yhtiön sisäisesti aina toimitusjohtajalle. Yhtiö myös raportoi tarvittaessa Finanssivalvonnalle asiakasvalituksesta. Valituksen käsittelijän tulisi olla mahdollimman riippumaton asiakkaasta ja tarjotusta palvelusta. Valituksen kohteena oleva henkilö tai toimenpiteen suorittaja ei saa itse osallistua valituksesta tehtävään päätökseen.

Valitusprosessin alkukohdaksi katsotaan kun yhtiö on vastaanottanut kirjallisen valituksen asiakkaalta. Asiakasvalituksen käsittelyn loppupisteeksi katsotaan joko vastauksen lähettämisen tai sovinnon tekohetken ajankohta. Valitukseen tulee antaa aina kirjallinen vastine.

Valitukseen on vastattava kahden viikon sisällä vastaanottamisen jälkeen kuluttajalle, ja muille asiakkaille 30 päivän kuluessa. Jos valitus vaatii monimutkaisia selvittämistä tai tietoja jotka eivät ole saatavilla annetuissa aikarajoissa, asiakasta on informoitava käsittelyn venymisestä ja uudesta aikarajasta.

4. Ratkaiseminen

Toimitusjohtaja käsittelee tai määrittää henkilön jonka tulee käsitellä asiakasvalitus ja tiedottaa asiasta CO:lle. Jos myös toimitusjohtaja on eturistiriitatilanteessa, tulee hänen ohjata valitus eteenpäin yhtiön hallitukselle valitusprosessin järjestämiseksi.

Käsittelijän tulee kontaktoida valituksen jättäjää jos vaateessa tai valituksen syyssä on epäselvää. Kaikki informaatio on tallennettava sähköiseen tietokantaan. Käsittelijän on saatava käsitys olosuhteista sekä tapahtumasta ja tarvittaessa hankittava selvitykset asiaankuuluvilta yhtiön työntekijöiltä.

Jos asiakasvalitus sisältää monimutkaisia lainopillisia kysymyksiä tai epäsuorista vahingonkorvauksista johtuvan vaateen tai muuta sellaista ettei yhtiö voi ratkaista asiaa itsenäisesti, voi yhtiö konsultoida ulkopuolista tahoa asian ratkaisemiseksi. Tällöin kaikki tarvittava dokumentaatio on esitettävä konsultoivalle

taholle ja hänen antama lausuntonsa on liitettävä materiaaleihin. Mikäli Yhtiön vakuutusturva voi kattaa mahdollisen asiakkaalle korvattavan vahingon tai osan siitä, tulee vakuutusyhtiöön olla yhteydessä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja pyytää vakuutusyhtiöltä päätös ennen mahdollisen vahingonkorvauksen päättämistä asiakkaalle.

Valittu käsittelijä tekee asiasta yhteenvedon jossa on oltava vähintäänkin asiakasvalituksen sisältö ja vaade, tapahtuman olosuhteet ja ratkaisijan toimenpiteet, arvio vaateesta sekä ratkaisuehdotus. Yhteenvedo on myös tallennettava tietokantaan ja CO:n tulee esittää oma arvionsa asiakasvalituksesta, mikäli se seuraavan kappaleen mukaisesti käsitellään hallituksessa.

Dokumentaatio toimitetaan toimitusjohtajalle joka tekee ratkaisun itsenäisesti, jos vaade ei sisällä a) korvausvaatimusta, b) ei sisällä imagoriskiä yhtiölle tai jos c) korvausvaatimus ei ylitä 10.000 euroa. Muissa tapauksissa hallituksen tulee käsitellä valitus. Ratkaiseva taho voi päätyä valituksen kanssa eriävään mielipiteeseen, osittaiseen korvaukseen tai täyteen korvaukseen. Ratkaisuehdotus tulee lähettää allekirjoitettuna, kirjallisesti valituksen jättäjälle päätösperusteluineen. Ehdotus tulee tallentaa tietokantaan.

Yhtiön antaman ratkaisuehdotuksen jälkeen asiakasvalituksen jättäjä voi jatkaa halutessaan valitusmenettelyä joko arvopaperilautakunnassa tai asiakassopimuksen mukaisessa oikeusmenettelyssä tai jättää uuden asiakasvalituksen yhtiölle ottaen huomioon esitetyt perusteet.

5. Tallennus ja seuranta

Kaikki dokumentaatio asiakasvalituksiin täytyy säilyttää 5 vuotta valitusprosessin päättymisen jälkeen yhtiön tietokannassa. Dokumentaation täytyy olla helposti löydettävissä sekä todennettavassa muodossa.

Yhtiön tulee vuosittain seurata saamiensa asiakasvalitusten määrää. Yksittäisten valitusten syyt tulee analysoida ja arvioida onko valituksilla yhteisiä tekijöitä. Jos yhtiö havaitsee tällaisia perussyitä, on yhtiön mahdollisuuksiensa mukaan korjattava kyseiset perussyyt. Hallitukselle on esitettävä vuosittain yhteenvedo asiakasvalituksista, niiden ratkaisuista sekä asiakasvalituksiin johtaneista syistä.