



AURATOR
EVLI-KONSERNI

ASIAKASPALAUTTEEN KÄSITTELY AURATOR VARAINHOITO OY:SSÄ

Toimiva asiakaspalautteen käsittely on olennainen osa Aurator Varainhoito Oy:n hyvin johdettua, menestyksellistä liiketoimintaa. Ohjeiden ja menettelytapojen tavoitteena on, että asiakkailta saatu palaute käsitellään johdonmukaisella ja tarkoituksenmukaisella tavalla voimassa olevien säädösten mukaisesti.

Asiakkailla on oikeus saada palautteensa käsittelyyn tehokkaasti, oikeudenmukaisesti ja viivytyksettä. Asiakkailta saatu palaute tarjoaa Aurator Varainhoito Oy:lle myös tärkeää tietoa palveluiden laadusta ja asiakastyytyväisyydestä ja auttaa kehittämään palveluja ja toimintatapoja edelleen.

Asiakas voi antaa palautetta ensisijaisesti ottamalla yhteyttä omaan varainhoitajaansa. Palautetta voi antaa myös Aurator Varainhoito Oy:n Internet-sivujen kautta.

Asiakasvalitukset pyritään ensisijaisesti käsittelemään asiakkaan yhteydenoton yhteydessä. Mikäli tämä ei ole mahdollista, valitus ohjataan jatkokäsittelyyn. Tavoitteena on, että asiakasvalitukset käsiteltäisiin ja niihin vastattaisiin mahdollisimman nopeasti, jos mahdollista, viimeistään viikon kuluessa valituksen vastaanottamisesta. Asiakas voi saada tietoa valituksensa käsittelystä ottamalla yhteyttä omaan varainhoitajaansa.

Asiakaspalautteet sekä niiden käsittelyyn liittyvät toimenpiteet taltioidaan luotettavan jälkiseurannan mahdollistamiseksi.