

## ASIAKASVALITUSTEN KÄSITTELY

Vahvistettu hallituksen kokouksessa	24.5.2022
Voimassa	24.5.2022 alkaen
Versio	1.3
Kumoaa	Asiakasvalitusten käsittelyn sisäiset ohjeet, versio 1.2, 15.1.2015
Sovellettava laki	Sijoitusrahastolaki

Investors House Rahastot Oy noudattaa asiakasvalitusten käsittelyssä Finanssivalvonnan ohjeistusta. Finanssivalvonta suosittelee noudattamaan Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen (ESMA) ja pankkiviranomaisen (EBA) antamia ohjeita. Yhtiön ylin johto määrittelee ja hyväksyy asiakasvalitusten hallintaperiaatteet sekä vastaa niiden täytäntöönpanosta ja noudattamisen valvonnasta.

Rahastoasiakkaalla on oikeus saada palautteensa käsittelyyn tehokkaasti, oikeudenmukaisesti ja viivytyksettä. Asiakkaalta saatu palaute antaa myös yhtiölle tärkeää tietoa palveluiden ja tuotteiden laadusta sekä asiakastyytyvyydestä ja auttaa kehittämään palveluja ja toimintatapoja edelleen.

Rahastoasiakas voi antaa palautetta ottamalla yhteyttä rahastoyhtiöön. Asiakasvalitusten käsittelyprosessista ja henkilöstön kouluttamisesta vastaa ulkoistettu compliance yhdessä hallintojohtajan kanssa. Konkreettisesta toteuttamisesta vastaa pääsääntöisesti asiakasvastuullinen.

Asiakasvalitukset pyritään ensisijaisesti käsittelemään asiakkaan yhteydenoton yhteydessä. Yhtiön tavoitteena on vastata asiakasvalitukseen 7 päivän kuluessa. Jos vastausta ei pystytä asiakkaalle antamaan aikarajan puitteissa, ilmoittaa hallintojohtaja valituksen tekijälle viivästyksen syyt ja ilmoittaa arvion vastauksen antamisen ajankohdasta.

Henkilöstö on velvollinen dokumentoimaan ja raportoimaan keskeisistä havainnoista yhtiön johdolle ja tarvittaessa eteenpäin hallitukselle. Compliance vastaa mahdollisista yhteyksistä/ilmoituksista viranomaisille.

Asiakasvalitukset sekä niiden käsittelyyn liittyvät toimenpiteet säilytetään jälkiseurannan mahdollistamiseksi raportteina 5 vuoden ajan. Näitä raportteja voidaan käyttää aineistona mahdollisen riitatapauksen selvittämisessä tuomioistuimissa. Raportin laadintaa koordinoi hallintojohtaja ja niiden säilytys tapahtuu turvalukitussa kaapissa yhtiön toimitiloissa.