



PROCEDUR FÖR KLAGOMÅLSHANTERING

Coinmotion Oy har förbundit sig till att hantera kundklagomål effektivt, rättvist och transparent. Med klagomål avses ett uttryck för missnöje med en tillhandahållen tjänst. Detta dokument beskriver vår process för hantering av kundklagomål och ger dig som kund viktig information om processen.

Att göra ett klagomål

Du kan lämna in ditt klagomål genom följande kanaler:

- Genom att använda vårt elektroniska [reklamationsformulär](#). Även om det rekommenderas att använda formuläret, är det inte obligatoriskt.
- Som kundmeddelande på Coinmotion-plattformen
- Via e-post till complaints@coinmotion.com
- Via post med följande information:

Coinmotion Oy
c/o Head of Customer Operations
Coinmotion Oy
Kauppakatu 39
40100 Jyväskylä

Observera att alla kundklagomål ska skickas in skriftligen via någon av de ovan nämnda kanalerna. Klagomålet måste göras inom 60 dagar från det datum då du upptäcker eller borde ha upptäckt orsaken till klagomålet.

Alla klagomål hanteras av vårt Customer Operations-team, som arbetar självständigt för att säkerställa en opartisk behandling av klagomålen. Alla kundklagomål granskas även av Compliance-teamet.

För frågor relaterade till kundklagomål kan du också kontakta vår kundtjänst per telefon på nummer +358 29 170 1190 (öppet måndag till fredag kl. 13:00 - 16:00 finsk tid).

Språk

Du kan lämna in ett klagomål på finska, svenska eller engelska.

Information som behövs för ett klagomål:

För att vi ska kunna hantera ditt klagomål effektivt, inkludera följande i din anmärkning:

- Ditt fullständiga namn och dina kontaktuppgifter
- Om en tredje part representerar dig, uppge representantens namn och kontaktuppgifter samt en fullmakt
- Den berörda tjänsten eller produkten
- En tydlig beskrivning av orsaken till klagomålet
- En beskrivning av eventuell skada, förlust eller olägenhet som uppstått

Bifoga också nödvändiga bilagor som stödjer din reklamation.

Vår process för hantering av klagomål

1. Bekräftelse på mottagande. Vi bekräftar mottagandet av ditt klagomål utan dröjsmål och förser dig med:
 - Nödvändiga kontaktuppgifter
 - En preliminär tidsplan för svar
2. Utredning. Vi utreder ditt klagomål rättvist och grundligt. Om vi behöver ytterligare information kommer vi att kontakta dig.
3. Svarsperiod. Vi strävar efter att ge ett slutgiltigt svar inom 30 dagar från mottagandet av klagomålet. I undantagsfall där vi inte kan fatta beslut inom denna tidsram kommer vi att informera dig om förseningen och meddela när du kan förvänta dig vårt slutgiltiga beslut.
4. Beslut. Vårt slutgiltiga beslut kommer att levereras skriftligen till dig senast två månader efter mottagandet av klagomålet. Om vi inte kan lösa ditt klagomål på det sätt du önskar kommer vi i vårt svar att förklara våra skäl.

Kommunikation under processen

- Vi håller dig informerad under hela processen gällande klagomålshanteringen.
- Vi kommunicerar med dig på samma språk som du använde i klagomålet (finska, svenska eller engelska).

- Kommunikationen sker skriftligen elektroniskt eller på papper (via post) vid särskild begäran.

Kostnader

Det är kostnadsfritt att lämna in ett klagomål.

Förvaring av information

Vi upprätthåller ett register över alla klagomål och de åtgärder som vidtas för att lösa dem, för att säkerställa korrekt uppföljning och kontinuerlig utveckling av våra tjänster.

Dataskyddsmeddelande

Alla klagomål registreras och lagras säkert i vårt elektroniska system, vilket säkerställer korrekt dokumentation och uppföljning. All personlig information som lämnas under klagomålsprocessen behandlas i enlighet med tillämplig dataskyddsreglering och [Coinmotions dataskyddsmeddelande](#).