



Käteisautomaattipalvelut

Asiakaspalautteen ja -reklamaatioiden käsittely

1.4.2016

Luottamuksellinen

Versiohistoria

Versio ja pvm	Laatija	Muutoksen kuvaus
3.2 / 1.4.2016	Automatia Pankkiautomaatit Oy	OttoPlus-automaatit ja Talletus-täydennyksiä.
3.1 / 18.3.2013	Automatia Pankkiautomaatit Oy	Samat periaatteet hyväksytty Talletuspalveluihin.
3.0 / 15.8.2007	Automatia Pankkiautomaatit Oy	Täydennetty asiakaspalautteen yhteystiedoilla.
2.0 / 8.8.2006	Automatia Pankkiautomaatit Oy	Aiheellisuuden varmistamisella täydennetty versio.
1.0 / 25.5.2004	Automatia Pankkiautomaatit Oy	Ensimmäinen hyväksytty versio.

Sisällys

1. Yhteydenotot Automatiaan.....	4
1.1. Pankki.....	4
1.2. Asiakas.....	4
2. Asiakasreklamaatiot	5
3. Reklamaation aiheellisuuden varmistaminen	5
4. Kirjallinen reklamaatio Automatiaan	6
5. Reklamaation käsittely ja vastaaminen	6

1. Yhteydenotot Automatiaan

1.1. Pankki

Vain pankki on yhteydessä Automatian HelpDeskiin:

Automatian HelpDesk palvelee ma - pe 08.30 - 16.30

puh.: **09-133 6000**

email: **helpdesk@automatia.fi**

fax: 09-133 6090

etunimi.sukunimi@automatia.fi

Asiakkaalle ei saa antaa Automatian HelpDeskin yhteystietoja!

Automatian yleiset yhteystiedot:

postiosoite: Automatia Pankkiautomaatit Oy
Help Desk
PL 506
00101 Helsinki

sähköposti: palaute@automatia.fi

nettisivut: otto.fi

1.2. Asiakas

Tilitapahtumia koskevissa epäselvyyksissä asiakkaan tulee aina olla yhteydessä pankkiinsa. (Pankki tunnistaa asiakkaansa ja selvittää asian Automatian kanssa.)

Yleisissä kysymyksissä ja palautteissa: otto.fi ja palaute@automatia.fi.

Yksittäistä Käteisautomaattia (Otto, TalletusOtto tai OttoPlus) koskevissa muissa palautteissa automaatin infotaulusta löytyvään automaatin hoitajan puhelinnumeroon.

2. Asiakasreklamaatiot

Asiakasreklamaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakas:

- väittää, ettei automaatilla nostettu/ talletettu rahasumma täsmää tilille kirjatun veloituksen/ hyvityksen kanssa,
- tai vaatii korvausta automaatin toimintahäiriön johdosta (esim. laitevian aiheuttama automaatin käytön estyminen).

Kuluttajasuojalain mukaan asiakas voi vaatia korvausta/ korjausta palveluun joko sopimuskumppaniltaan (pankilta) tai siltä toimijalta, joka tuottaa palvelun sopimuskumppanin puolesta (Automatialta).

3. Reklamaation aiheellisuuden varmistaminen

Kun asiakas ottaa yhteyttä pankkiin selvittääkseen epäselvää Käteisautomaatti-asiointia:

1) Pankin asiakaspalvelija ottaa yhteyttä Automatian HelpDeskiin

puh. 09-133 6000 (ma - pe klo 8.30 - 16.30) tai helpdesk@automatia.fi
ja ilmoittaa tapahtuman arkistointitunnuksen
(tai muut yksilöivät tiedot – HUOM! Koko korttinumeroa ei saa välittää sähköpostissa!).

Automatian HelpDeskin numeroa ei saa antaa asiakkaalle. Asiakkaalle ei myöskään saa luvata mitään, esim. automaattista korjausta tapahtumaan, ennen kuin asiakkaan asiointi on selvitetty Automatian HelpDeskin kanssa.

2) Automatia antaa pankille toimintaohjeen välitettäväksi edelleen asiakkaalle, joko:

- Asia selviää jo ensimmäisellä yhteydenotolla ja mahdollinen korjaus voidaan tehdä heti tai se on jo tehty, eikä kirjallista reklamaatiota tarvita. (Tässä kategoriassa ovat mm. automaattisesti tapahtuvat tapahtumien peruutukset ja jo tehdyt korjaukset, joista asiakas syystä tai toisesta ei ole tietoinen.)
- Odotetaan automaatin kassan laskua ja Automatia tekee mahdollisen korjauksen kassan laskun perusteella. Asiakasta pyydetään seuraamaan tiliään ja mikäli korjausta ei tule Automatian lupaamassa ajassa, asiakkaan tulee tarvittaessa ottaa uudelleen yhteys pankkiin. (Tässä kategoriassa ovat mm. asiakkaan automaatin luukulle unohtamat rahat.)
- Pyydetään nimenomaisesti toimittamaan kirjallinen reklamaatio Automatiaan. (Tilittämättä jääneistä talletuksista pankki toimittaa aina kirjallisen reklamaation.)

4. Kirjallinen reklamaatio Automatiaan

Automatian varsinainen reklamaatiokäsittely edellyttää vapaamuotoisen kirjallisen reklamaation. Kun asiakas ottaa yhteyttä pankkiin tehdäkseen reklamaation Automatian Käteisautomaattipalvelusta ja pankki on selvittänyt Automatian Help Deskistä sen aiheelliseksi, pankin tulee kirjata asiakkaan reklamaatio kirjalliseen muotoon.

Reklamaation tulee sisältää asiakkaan vaatima rahamäärä.

Reklamaation tulee sisältää tapahtuman yksilöintitietona Automatian arkistointitunnus.

Pankki liittää reklamaatioon omat yhteystietonsa, mihin Automatia toimittaa vastauksensa.

Pankki toimittaa reklamaation Automatiaan osoitteella:

email: **helpdesk@automatia.fi**

fax: 09-133 6090

(tai poikkeustapauksissa kirjeitse:

Automatia Pankkiautomaatit Oy

HelpDesk

PL 506

00101 Helsinki)

Mikäli reklamaatio tulee suoraan asiakkaalta Automatiaan (esimerkiksi otto.fi -sivujen kautta) Automatia tutkii sen aiheellisuuden ja tarvittaessa kirjaa reklamaatioon tarvittavat tiedot itse. Mikäli asiakastapahtumaa ei voida suoraan yksilöidä, Automatia pyrkii selvittämään reklamaation määrän ja perusteen lisätietopyynnöllä pankista tai suoraan asiakkaalta. Mikäli reklamoidun tapahtuman tiedot ovat puutteellisia ja lisäselvitystä ei saada asiakkaalta tai pankilta, Automatia ei voi tutkia reklamaatiota.

5. Reklamaation käsittely ja vastaaminen

Automatia vastaa reklamaatioon heti, kun tarvittavat selvitykset on tehty ja tarvittavat tiedot on saatu. Keskimäärin reklamaation käsittelyaika on 5 pankkipäivää.

Automatia toimittaa allekirjoitetun selvityksen ja kopion reklamaatiosta pankille, joka on asiakkaan sopimuskumppani myös Käteisautomaattipalvelujen osalta.

Asiakkaan sopimuskumppanina pankin tehtävä on toimittaa haluamansa muotoinen vastaus asiakkaalle.

Automatian selvitys ei sido pankkia ja pankki voi halutessaan maksaa asiakkaalle tämän vaatiman summan esim. hyvän asiakassuhteen perusteella.