



TIETOA FAMILIAM ASSET MANAGEMENT OY:STÄ JA SEN TARJOAMISTA PALVELUISTA

ETÄMYNNIN ENNAKKOTIEDOT

Yleistä

Tässä osiossa kerrotaan kuluttajansuojalain edellyttämiä rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden etämyynnin ennakotietoja sijoituspalveluita tarjoavasta Familiam Asset Management Oy:stä (jäljempänä "Palveluntarjoaja"). Asiakkaan ja tämän Edustajan tulee huolellisesti perehtyä tässä dokumentissa annettuihin tietoihin Palveluntarjoajasta.

Tarkemmat palvelu- ja tuotekohtaiset tiedot sekä mahdolliset sopimusehdot ilmoitetaan tarvittaessa palvelun tai rahoitusvälineen tarjoamisen tai markkinoinnin yhteydessä.

Etämyynti

Etämyynnistä on kyse silloin, kun rahoituspalveluista tehdään sopimus Asiakasta henkilökohtaisesti tapaamatta jotakin etäviestintäjärjestelmää käyttäen (esim. puhelimitse tai sähköisesti). Rahoituspalveluja ovat lähes kaikki sijoituspalveluyrityksen tarjoamat palvelut, kuten sijoitusneuvonta ja omaisuudenhoito.

Tiedot sijoituspalvelua tarjoavasta yhtiöstä

Familiam Asset Management Oy
Urho Kekkosen katu 2 C, 00100
Helsinki
info@familiam.fi

Familiam Asset Management Oy on merkitty patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekistriin Y-tunnuksella 3133316-6. Familiam Asset Management Oy:llä on sijoituspalvelulain mukainen toimilupa harjoittaa lain tarkoittamaa sijoitus- ja oheispalveluihin liittyvää toimintaa.

Valvova viranomainen

Finanssivalvonta
Snellmaninkatu 6
00101 Helsinki
Puhelin: +358 1083151 (vaihde)

Ennakotiedot etäsopimuksesta

Asiakas voi käyttää Palveluntarjoajan tarjoamia palveluita tietyin rajoituksin henkilökohtaisesti, kirjallisesti, puhelimitse tai Palveluntarjoajan sähköisten palveluiden välityksellä.



Palveluntarjoaja tarjoaa palveluita suomen kielellä. Palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta tarjota palveluita muilla kielillä.

Etämyynnin ennakotiedot sekä muut sijoituspalvelua ja rahoitusvälinettä koskevat tiedot annetaan Suomen lainsäädännön mukaisena, ja

sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Peruuttamisoikeus etämyynnissä

Kuluttaja-asiakkaalla on etämyynnissä peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeus ei kuitenkaan koske sijoitustuotteita, joiden arvo vaihtelee markkinoilla tapahtuvien muutosten mukaan. Peruuttamisoikeus ei koske esimerkiksi rahasto-osuuksien merkintä- tai lunastustoimeksiantoja tai arvopapereiden osto- tai myyntitoimeksiantoja.

Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään silloin, kun asiointi puhelin- tai verkkopalvelussa liittyy jo olemassa olevaan sopimukseen tai jos sopimus täytetään kokonaisuudessaan kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Peruuttamisoikeutta ei myöskään ole sopimusmuutoksia tehtäessä.

Peruuttamisoikeus on voimassa 14 vuorokautta siitä, kun asiakas on tehnyt uuden sopimuksen ja saanut tai voinut saada haltuunsa ennakotiedot ja sopimusehdot. Asiakkaan tulee ilmoittaa

aikomuksestaan käyttää peruuttamisoikeutta kirjallisesti Palveluntarjoajan asiakaspalveluun. Ilmoituksessa on yksilöitävä peruutettava sopimus.

Peruutettuaan sopimuksen asiakas on velvollinen palauttamaan Palveluntarjoajalle sopimuksen perusteella Palveluntarjoajalta saamansa suoritukset viimeistään 30 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä, muutoin peruuttaminen raukeaa.

Oikeussuojakeinot

Palveluun liittyvien epäselvyyksien ja reklamaatioiden osalta asiakkaan tulee aina olla ensin yhteydessä Palveluntarjoajaan. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa Palveluntarjoajalle mahdollisista palveluun liittyvistä virheistä ja näihin liittyvistä vaatimuksistaan.

Varsinaisen oikeudenkäynnin lisäksi asiakkaan oikeussuojakeinona on käytettävissä Sijoituslautakunta.

Sijoituslautakunta

Sijoituslautakunta etsii ratkaisuja asioissa, jotka koskevat arvopaperimarkkinalainsäädännön ja siihen liittyvien viranomaismääräysten sisältöä ja sopimusehtojen soveltamista, hyvää arvopaperikauppatapaa sekä muita arvopaperikäytäntöä koskevia



asioita. Palvelu on maksutonta ja se on käytössä kaikille ei-ammattimaisille sijoittajille, jotka ovat asiakassuhteessa palveluja tarjoavaan pankkiin, sijoituspalveluyritykseen tai rahastoyhtiöön. Asiakas voi olla Sijoituslautakuntaan yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, telefaxilla tai sähköpostin välityksellä.

Sijoituslautakunnan yhteystiedot:

Porkkalankatu 1
00180 Helsinki
Puhelin: (09) 6850 120
Faksi: (09) 6850 1220
Sähköposti: info@fine.fi.

Lisätiedot ja tarkemmat ohjeet valituksen tekemiseen löytyvät osoitteesta: www.fine.fi.

PALVELUNTARJOAJAN TARJOAMAT PALVELUT JA NIIDEN OMINAISUUDET

Toimeksiantojen välitys

Asiakas voi antaa rahoitusvälineisiin liittyviä toimeksiantoja puhelimitse, kirjallisesti tai sähköisesti Palveluntarjoajan sähköisten palveluiden välityksellä. Palvelun käyttö edellyttää voimassa olevaa asiakassuhdetta.

Palkkio määräytyy kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan tai muun asiakkaalle ilmoitetun tai asiakkaan kanssa sovitun palkkion mukaan. Kuluttaja-asiakkaalla ei ole peruuttamisoikeutta sellaisten sijoitustuotteiden osalta, joiden arvo

vaihtelee markkinoilla tapahtuvien muutosten mukaan. Kuluttaja-asiakkaalla ei ole peruuttamisoikeutta toimeksiantojen välitystä koskevien sitoumusten osalta.

Arvopaperin hankintaan liittyy taloudellinen riski. Tavoiteltu tuotto voi jäädä saamatta ja asiakas voi menettää sijoittamansa pääoman. Ennen sijoituspäätöksen tekemistä asiakkaan on tutustuttava huolellisesti sijoitusmarkkinoihin ja eri rahoitusvälineisiin sekä muihin sijoitusvaihtoehtoihin. Asiakas vastaa itse omien sijoituspäätöstensä taloudellisista tuloksista.

Palveluntarjoajan kulloinkin voimassa olevat toimeksiantojen toteuttamisperiaatteet on saatavilla Palveluntarjoajan verkkosivuilla osoitteessa www.familiam.fi.

Omaisuuksien hoito

Palveluntarjoaja tarjoaa henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkailleen täyden valtakirjan omaisuuden hoitoa. Omaisuuden hoitopalvelu edellyttää erillisen omaisuuden hoitosopimuksen tekemistä sekä palveluun liittyvien ehtojen hyväksymistä. Lisäksi sopimussuhteeseen sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Palveluntarjoajan asiakassuhteen yleisiä sopimusehtoja.

Omaisuuksien hoitosopimuksessa sovitaan sopimuksen piiriin kuuluva omaisuus sekä noudatettava sijoitusstrategia.



Omaisuu denhoitopalvelua koskeva palkkio määräytyy kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan tai muun asiakkaalle ilmoitetun tai asiakkaan kanssa sovitun palkkion mukaan. Omaisuu denhoitopalkkion lisäksi asiakkaan maksettavaksi tulevat välitys-, kaupankäyntipalkkiot sekä muut kulut, kuten sijoitusrahastojen hallinnointipalkkiot. Asiakkaalle annetaan arvio kuluista ja maksuista ennen sopimuksen tekemistä sekä erillinen kuluraportti toteutuneista kuluista vuosittain jälkikäteen.

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa etämyynnissä tehty omaisuu denhoitosopimus . Kuluttaja-asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta peruuttaa sopimuksen perusteella tehtyjä toimeksiantoja.

Sijoitusneuvonta

Palveluntarjoaja tarjoaa henkilö-, yritys- ja yhteisöasiakkailleen sijoitusneuvontaa. Sijoitusneuvonnan saaminen edellyttää voimassa olevaa asiakassuhdetta.

Palveluntarjoajan antama sijoitusneuvonta on riippumatonta. Sijoitusneuvonnassa Palveluntarjoaja kartoittaa asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä, taloudellista asemaa, tappionsietokykyä, sijoitustavoitteita ja riskirajaa sekä antaa ei-ammattimaiselle asiakkaalle näiden tietojen pohjalta soveltuvuutta koskevan lausunnon. Soveltuvuuslausunto on

Palveluntarjoajan arvio asiakkaalle soveltuvista rahoitusvälineistä ottaen huomioon erityisesti asiakkaan riskiraja ja tappionsietokyky.

Kulut ja veloitukset

Palveluntarjoaja antaa asiakkaalle ennen palvelun tarjoamista arvion asiakkaalle aiheutuvista kuluista ja veloituksista. Tiedot sisältävät sekä sijoitus- ja oheispalvelun että rahoitusvälineen kulut ja veloitukset. Tieto annetaan Palveluntarjoajan omista kuluista sekä mahdollisista kolmannen osapuolen maksuista.

Tiedot annetaan asiakkaalle sekä prosentuaalisena että euromääräisenä. Asiakkaalla on oikeus pyynnöstä saada tarkempi erittely kuluista. Tiedot toteutuneista kuluista annetaan asiakkaalle vuosittain jälkikäteen.

Raportointi

Verot

Vastuunrajoitus

Seuraavassa on kuvattu rahoitusvälineiden verotuksen pääperiaatteita silloin, kun sijoittaja on Suomessa yleisesti verovelvollinen kuluttaja-asiakas. Kuvauksen tarkoituksena on ainoastaan kiinnittää kuluttaja-asiakkaan huomiota sijoituspalveluihin liittyviin veroseuraamuksiin, eikä sitä tule



missään olosuhteisessa pitää yksilöllisenä veroneuvontana.

Asiakkaan verokohtelu määräytyy asiakkaan yksilöllisten olosuhteiden perusteella. Asiakkaan tulee tarvittaessa kääntyä veroasiantuntijan puoleen ennen sijoituspäätöksen tekoa.

Tiedot perustuvat kirjoittamisajankohtana vallinneeseen tilanteeseen, joka on saattanut sittemmin muuttua.

Pääomatulojen verotus

Pääomatuloja ovat mm. korkotulo, pörssiyhtiöiden osingot ja arvopapereiden myynti- ja luovutusvoitot. Pääomatulojen alhaisin tuloveroprosentti on tällä hetkellä 30 prosenttia.

Luovutusvoiton verotus

Luonnollisen henkilön omaisuuden luovutuksesta saatu luovutusvoitto on veronalaista pääomatuloa. Luovutusvoitto tai -tappio on aina ilmoitettava veroilmoituksessa. Palveluntarjoaja ei suorita luovutusvoitosta ennakonpidätystä. Mahdollisen veron perii veroviranomainen tehdyin veroilmoituksen perusteella. Luovutusvoitto lasketaan joko vähentämällä luovutushinnasta omaisuuden hankintahinta ja hankinnasta aiheutuneet kulut tai hankintameno-olettama. Vähintään 10 vuoden ajan omistetun omaisuuden

hankintamenona saa vähentää 40 prosenttia ja lyhyemmän aikaa omistetun omaisuuden hankintamenona 20 prosenttia omaisuuden luovutushinnasta. Hankintameno-olettamaa käytettäessä ei voi vähentää mahdollisia kuluja, kuten merkintä- tai lunastuspalkkioita.

Omaisuuden luovutustappio vähennetään omaisuuden luovutusvoitosta tai vuoden 2016 tappioista alkaen myös muista pääomatuloista verovuonna ja viitenä seuraavana vuonna. Luovutusvoitot eivät kuitenkaan ole veronalaista tuloa, jos verovuonna luovutetun omaisuuden yhteenlasketut luovutushinnat ovat enintään 1 000 euroa. Verovuonna syntyneet luovutustappiot eivät puolestaan ole vähennyskelpoisia, jos verovuonna luovutetun omaisuuden yhteenlasketut luovutushinnat ovat enintään 1 000 euroa ja samalla verovuonna luovutetun omaisuuden yhteenlasketut hankintamenot ovat enintään 1 000 euroa. Mainittuja 1 000 euron rajoja laskettaessa ei huomioida tavanomaisen koti-irtaimiston tai siihen rinnastettavan henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitetun omaisuuden luovutuksia tai luovutuksia, josta saatu voitto on säädetty verovapaaksi.

Varainsiirtovero

Varainsiirtoveroa maksetaan yleensä arvopapereiden omistusoikeuden vastikkeellisen luovutuksen



yhteydessä. Varainsiirtovero on 1,6 prosenttia kauppahinnasta tai muun vastikkeen arvosta. Luovutettaessa kiinteää rahavastiketta vastaan arvopapereita, jotka on otettu kaupankäynnin kohteeksi yleisölle avoimessa säännöllisesti toimivassa kaupankäynnissä, varainsiirtoveroa ei kuitenkaan tarvitse suorittaa, jos luovutuksessa käytetään arvopaperinvälittäjää.

Arvopapereiden hoitoon ja säilyttämiseen liittyvät palkkiot

Sijoittajan verovuonna maksamat arvopapereiden ja arvo-osuuksien hoito- ja toimenpidepalkkiot ovat vähennyskelpoisia omavastuuosuuden ylittävältä osin. Omavastuuosuus on 50 euroa.

TIETOA PALVELUNTARJOAJAN SOVELTAMISTA MENETTELYTAVOISTA

Asiakkaan luokittelu

Yleistä asiakkaan luokittelusta

Sijoituspalvelulain mukaan sijoituspalveluyrityksen on ilmoitettava asiakkaalle tämän luokittelusta ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi, ammattimaiseksi asiakkaaksi tai hyväksyttäväksi vastapuoleksi. Luokittelu tapahtuu suoraan lain nojalla. Sijoituspalvelulaki sisältää yksityiskohtaiset määräykset luokitteluun vaikuttavista tekijöistä. Asiakkaan luokittelulla on vaikutusta sijoittajansuojan laajuuteen ja

sovellettavaksi tuleviin menettelytapasääntöihin.

Ammattimaisella asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa palveluntarjoajalle muutoksista, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan luokitteluun.

Hakemus tulla luokitelluksi toisessa asiakasluokassa

Asiakkaalla on oikeus hakea sijoituspalveluyrityksen tekemän asiakasluokittelun muuttamista. Luokittelun muuttamista koskeva hakemus on tehtävä kirjallisesti. Luokittelun muuttamisella voi olla vaikutusta sijoittajansuojaan ja menettelytapasäännösten soveltamiseen.

Ammattimaista asiakasta voidaan tämän hakemuksesta kohdella ei-ammattimaisena asiakkaana tai hyväksyttävänä vastapuolena. Myös ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi luokiteltu asiakas voi hakemuksesta tulla kohdelluksi ammattimaisena asiakkaana. Hyväksyttäväksi vastapuoleksi luokiteltu asiakas voi hakemuksesta tulla kohdelluksi ammattimaisena tai ei-ammattimaisena asiakkaana. Palveluntarjoaja harkitsee tapauskohtaisesti luokittelun muuttamisen edellytyksiä ja sitä, hyväksyykö se asiakkaan hakemuksen.

Ammattimaisella asiakkaalla on velvollisuus pyytää ei-ammattimaisen



asiakkaan kohtelua, jos asiakas katsoo, ettei sillä ole riittävää kokemusta ja tietämystä arvioida tai hallita palveluun tai liiketoimeen liittyviä riskejä.

Luokittelun vaikutus sijoittajansuojaan

Suomen lainsäädännön mukaan ei-ammattimaiset asiakkaat ovat Sijoittajien korvausrahaston suojan piirissä. Rahasto korvaa sijoittajalle aiheutuneet menetykset silloin, kun rahaston jäsen ei ole suorittanut suojan piiriin kuuluvan sijoittajan selviä ja riidattomia saatavia sopimuksen mukaisesti. Yhdelle sijoittajalle maksettavan korvauksen määrä on 9/10 sijoittajan yhdeltä sijoituspalveluyritykseltä olevan saatavan suuruudesta, kuitenkin enintään 20 000 euroa. Rahasto ei korvaa osakekurssin laskusta tai vääristä sijoituspäätöksistä johtuvia tappioita, joten asiakas vastaa edelleen omien sijoituspäätöstensä seurauksista. Ulkomaisen palveluntarjoajan Suomessa sijaitsevan sivuliikkeen ei-ammattimaiset asiakkaat kuuluvat pääsääntöisesti palveluntarjoajan kotivaltion sijoittajan suojan piiriin.

Toimeksiantojen toteuttamisperiaatteet

Palveluntarjoaja on laatinut toimeksiantojen toteuttamista koskevat periaatteet, jotka ovat saatavilla Palveluntarjoajan

verkkosivuilla osoitteessa www.familiam.fi Antaessaan Toimeksiannon Palveluntarjoajalle Asiakas hyväksyy Palveluntarjoajan toimeksiantojen toteuttamista koskevat periaatteet.

Palveluntarjoaja välittää Rahoitusvälineitä koskevat toimeksiannot valitsemilleen Toimeksiannon toteuttajille ja toteuttaa joskus poikkeuksellisissa tilanteissa toimeksiannon itse OTC:nä. Palveluntarjoajan arvio säännöllisesti Toimeksiantojen toteuttajien toiminnan laatua sen varmistamiseksi, että toimeksiantojen toteuttamisessa

päästään Asiakkaan kannalta parhaaseen mahdolliseen tulokseen. Mikäli asiakas antaa Palveluntarjoajalle erityisiä Toimeksiannon toteuttamista koskevia ohjeita, Yhtiö noudattaa ensisijaisesti asiakkaan antamaa ohjetta eli välittää asiakkaan ohjeen mukaisesti toimeksiannon sellaisenaan eteenpäin toteutettavaksi. Tällöin asiakkaan antamat erityiset ohjeet saattavat estää tai rajoittaa toteuttajaa noudattamasta heidän toimeksiantojen toteuttamista koskevia periaatteita ja täten saavuttamasta asiakkaan kannalta parhaan mahdollisen tuloksen. Asiakkaan antama erityinen ohje voi olla esimerkiksi pyyntö ohjata



toimeksianto toteutettavaksi tietyllä markkinapaikalle.

Eturistiriitatilanteiden hallinta

Eturistiriidalla tarkoitetaan sijoituspalvelun tarjoamisessa syntyvää tilannetta, johon voi liittyä asiakkaan etuihin kohdistuva merkittävä riski. Eturistiriita voi syntyä esimerkiksi Palveluntarjoajan ja asiakkaan välille taikka kahden asiakkaan välille.

Palveluntarjoaja on tunnistanut liiketoimintaansa mahdollisesti liittyvät eturistiriitatilanteet ja määritellyt niiden välttämiseksi tarkoituksenmukaisiksi katsomansa toimenpiteet. Palveluntarjoaja pyrkii ehkäisemään eturistiriitatilanteiden syntymistä mm. sisäisillä toimintaperiaatteilla ja menettelytavoilla, toimintojen erottamisella sekä jatkuvalla valvonnalla.

Jos eturistiriitatilanteen syntymistä ei voida ehkäistä, Palveluntarjoaja kertoo Asiakkaalle syntyneestä eturistiriitatilanteesta ja sen syistä. Tällöin Asiakas voi itsenäisesti harkita, haluaako hän kerrotusta eturistiriitatilanteesta huolimatta Palveluntarjoajan suorittavan kyseisen liiketoimen.

Palveluntarjoajan eturistiriitojen hallintaa koskevat toimintaperiaatteet on saatavilla Palveluntarjoajan verkkosivuilla osoitteessa www.familiam.fi.

Kannustimet

Kannustimella tarkoitetaan sijoitustuotteiden ja -palveluiden tarjoajien keskinäisten palkkioiden käyttöä. Tällaisten palkkioiden maksamista ja vastaanottamista on rajoitettu tai se on kokonaan kielletty. Kannustimien maksaminen ja vastaanottaminen on kokonaan kielletty omaisuudenhoitopalveluita ja riippumatonta sijoitusneuvontaa tarjottaessa. Rahoitusvälineiden välittämisessä ja ei-riippumattomassa sijoitusneuvonnassa kannustimet ovat kuitenkin sallittuja, mikäli niiden maksamista ja vastaanottamista voidaan perustella asiakkaalle annettavan palvelun laadun parantamisella.

Palveluntarjoaja voi ottaa vastaan tai maksaa kannustimia tarjotessaan muita sijoituspalveluita kuin Omaisuudenhoitopalvelua tai riippumatonta sijoitusneuvontaa.

Omaisuudenhoitopalvelun osalta Palveluntarjoaja hyvittää kannustimen asiakkaalle täysimääräisenä. Kannustimista annetaan asiakkaalle ennen palvelun tarjoamista ennakkoarvio ja vastaanotetut kannustimet raportoidaan asiakkaille vuosittain kuluja ja kannustimia koskevan vuosiraportoinnin yhteydessä.

Palveluntarjoaja on vahvistanut kannustimia koskevat periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat saatavilla



Palveluntarjoajan verkkosivuilla osoitteessa www.familiam.fi.

Palkitseminen

Palveluntarjoajalla on yhtiön hyväksymät palkitsemisjärjestelmiä koskevat periaatteet, jotka ohjaavat johdon ja työntekijöiden palkitsemista.

Henkilöstön palkitsemisjärjestelmät vahvistetaan vuosittain, ja niiden tavoitteena on tukea yhtiön strategian ja tavoitteiden toteutumista sekä yhtiön pitkän aikavälin etua. Tiivistelmä Familiam Asset Management Oy:n palkitsemisjärjestelmiä koskevista periaatteista on luettavissa osoitteessa www.familiam.fi.

Asiakasvarojen säilyttäminen

Palveluntarjoajalla ei ole asiakasvaratiliä.

Asiakkaan rahavarat säilytetään asiakkaan nimissä kotimaisessa tai ulkomaisessa luottolaitoksessa.

Suomalaisten sijoitusrahastojen rahasto-osuudet säilytetään rahastoja hallinnoivissa rahastoyhtiöissä asiakkaan omissa nimissä. Ulkomailla julkisen kaupankäynnin kohteena olevat Rahoitusvälineet voidaan säilyttää Palveluntarjoajan valitsemassa kotimaisessa tai ulkomaisessa luottolaitoksessa tai sijoituspalveluyrityksessä tai jollakin muulla luotettavalla tavalla.

Ulkomaisia Rahoitusvälineitä ei yleensä rekisteröidä ulkomailla asiakkaan nimiin, vaan ne rekisteröidään Palveluntarjoajan tai alisäilyttäjän nimiin.

Puheluiden, keskustelujen ja sähköisen viestinnän tallentaminen

Palveluntarjoaja on velvollinen tallentamaan Asiakkaan kanssa käytävät

sijoituspalveluiden tarjoamiseen liittyvät keskustelut ja viestit, jotka johtavat tai

voivat johtaa asiakastoimeksiantojen vastaanottamiseen, välittämiseen tai toteuttamiseen.

Palveluntarjoajalla on oikeus käyttää puhelin- ja muita tallenteita todisteina toimeksiannossa mahdollisesti ilmenevien erimielisyyksien ratkaisemisessa ja muihin Asiakkaalle erikseen ilmoittamiinsa tarkoituksiin.

Palveluntarjoajalla on velvollisuus luovuttaa tallenteet toimivaltaisille viranomaisille pyynnöstä. Kopio Asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen ja vaihdettujen viestien tallenteista on saatavilla pyynnöstä viiden vuoden ajan.

Asiakaspalautteen ja -valitusten käsittely

Asiakastyytyväisyys on Palveluntarjoajalle ensisijaisen tärkeää, ja asiakaspalautteiden ja valitusten käsittely- nopea on olennainen osa asiakastyytyväisyyttä.



Asiakaspalautetta voi antaa puhelimitse, kirjeitse, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti. Mikäli asiakkaalla on vaatimuksia Palveluntarjoajaa kohtaan, tulee vaatimukset esittää aina kirjallisesti.

Asiakaspalautteet ja -valitukset käsitellään mahdollisuuksien mukaan välittömästi niiden vastaanottamisen yhteydessä. Mikäli välitön käsittely ei ole mahdollista, palautteet ja -valitukset ohjataan asian laadusta riippuen asiakasvastuulliselle yhteyshenkilölle tai compliance-toiminnolle jatkokäsittelyä varten.

Asiakasvalitukset pyritään käsittelemään mahdollisimman pian, viimeistään viikon kuluessa valituksen vastaanottamisesta. Jos asiakasvalituksen lopullinen käsittely viikon kuluessa ei ole mahdollista, asiakasvastaava ilmoittaa valituksen tehneelle asiakkaalle valituksen tarkemmasta käsittelyaikataulusta.

Asiakasvalitukset ja niiden käsittelyä koskevat dokumentit tallennetaan toimivan jälkiseurannan mahdollistamiseksi.

Palveluntarjoajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen ja siitä mahdollisesti aiheutuviin riitaisuuksiin sovelletaan Suomen lakia. Jos Palveluntarjoajan ja ei-ammattimaisen asiakkaan välillä syntyy erimielisyyttä, josta ei päästä keskenään neuvotellen ratkaisuun, asiakas voi tuomioistuinkäsittelyn sijaan halutessaan viedä erimielisyyden käsiteltäväksi Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä toimivaan sijoituslautakuntaan.

Sijoituslautakunta:

Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki
Sijoituslautakuntaan.

Sähköposti: info@fine.fi
www.fine.fi

Puhelin: (09) 6850 120

Palveluntarjoajan ohje
asiakasvalitusten käsittelystä on
saatavilla osoitteessa www.familiam.fi.