

Tietoa WIP Asset Management Oy:stä ja sen tarjoamista sijoituspalveluista sekä tietoa rahoitusvälinelajien luonteesta ja tyypillisistä riskeistä.

1. Yleistä

Tähän tiedotteeseen on koottu sijoituspalvelulain ja sen nojalla annettujen viranomaissääntelyn mukaiset tiedot WIP Asset Management Oy:stä (jäljempänä WIP), sen tarjoamista palveluista sekä sen tarjoamiin palveluihin liittyvien rahoitusvälinelajien luonteista ja niihin liittyvistä tyypillisimmistä riskeistä. Tarkemmat palvelu- ja tuotekohtaiset tiedot sekä mahdolliset sopimusehdot ilmoitetaan tarvittaessa palvelun tai rahoitusvälineen tarjoamisen yhteydessä. Lisäksi tässä tiedotteessa annetaan kuluttajalle kuluttajasuojalain mukaiset ennakkotiedot rahoituspalveluiden etämyynnistä.

Tiedot, mukaan lukien etämyynnin ennakkotiedot, annetaan Suomen lainsäädännön mukaisina. WIP päivittää näitä tietoja tarvittaessa. Päivitykset ovat saatavilla osoitteesta www.wip.fi.

2. Tiedot WIP:stä ja sen valvojasta

WIP

WIP on suomalainen sijoituspalveluyritys, jolle Finanssivalvonta on myöntänyt sijoituspalveluyrityksistä annetun lain mukaisen toimiluvan

- 1) toimeksiantojen välittämiseen
- 2) toimeksiantojen toteuttamiseen
- 3) rahoitusvälineitä koskevan sijoitusneuvonnan antamiseen ja
- 4) omaisuudenhoitoon.

WIP on merkitty patenti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin Y-tunnuksella 1029199-9. Yhtiön kotipaikka on Helsinki.

Yhteystiedot

WIP:n toimipaikka sijaitsee osoitteessa Mannerheimintie 18 A, 7. kerros, 00100 Helsinki. Puhelin +358 9 6122 830 ja Sähköposti info@wip.fi

Valvova viranomainen

WIP:n sijoituspalvelulain mukaista toimintaa valvova viranomainen on Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6 PL 103, 00101 Helsinki, Puhelin +358 9 831 51 (vaihde), Sähköposti kirjaamo@finanssivalvonta.fi. Lisätietoja: www.finanssivalvonta.fi.

3. Asiointitavat ja kielel

Asiakas tai hänen edustajansa voi asioida yhtiön kanssa kirjeitse, sähköpostilla tai tapaamalla WIP:n edustajia henkilökohtaisesti. Asiakaspalvelua tarjotaan suomen ja ruotsin kielellä. Myös sopimukset ovat saatavissa

suomen- ja ruotsinkielisinä. Asiakasta voidaan palvella myös englannin kielellä.

WIP:llä on oikeus tallentaa asiakkaan kanssa käytävät puhelinkeskustelut ja sähköinen viestintä. WIP saa käyttää tallenteita toimeksiantojen todentamiseen, asiakaspalvelunsa kehittämiseen, riskienhallinnallisiin tarkoituksiin sekä todisteina mahdollisten riitaisuusien ratkaisemisessa. Finanssivalvonnalla on oikeus saada pyynnöstä kopiot tallenteista.

WIP:llä on oikeus lähettää sijoituspalveluun liittyvää kirjallista tietoa asiakkaalle kirjeitse ja kyseessä olevassa palvelussa vakiintuneesti käytetyllä tavalla tai muulla asiakkaan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

Sähköpostin, jos sellaisesta on sovittu asiakkaan kanssa käytettäväksi, käyttämiseen viestintävälineenä liittyy erityisiä riskejä muun muassa sen vuoksi, että viesti ei mahdollisesti saavu perille, viesti saattaa joutua ulkopuolisen tietoon tai ulkopuolinen saattaa muunnella viestin sisältöä. WIP:llä on oikeus luottaa sähköpostin välityksin saamansa palvelua koskevan viestin aitouteen ja oikeellisuuteen. Asiakas voi lähettää sähköpostiviestin salattuna WIP:lle osoitteessa <https://secure.wip.fi>

Palvelua mahdollisesti koskevat raportit, raporttien toimitusväli ja -ajankohta käyvät ilmi palvelua koskevista ehdoista tai mahdollisesta sopimuksesta.

4. Tiedot WIP:n tarjoamista sijoituspalveluista

Omaisuudenhoito

WIP tarjoaa täyden valtakirjan omaisuudenhoitopalveluja yksityishenkilöille, sekä pienille ja keskisuurille yrityksille ja yhteisöille. Omaisuus on asiakkaan nimissä asiakkaan valitsemalla arvopaperisäilyttäjällä ja WIP hallinnoi sitä valtakirjalla omaisuudenhoitosopimuksessa määritellyin ehdoin. Täyden valtakirjan omaisuudenhoito tarkoittaa sitä, että asiakkaat luovuttavat salkun sijoituspäätökset WIP:n salkunhoitajalle, ja tällä on valtuutus tehdä sijoituksia sovittujen reunaehtojen puitteissa. WIP solmii asiakkaidensa kanssa omaisuudenhoitosopimuksen, jossa sovitaan palvelusta, sen ehdoista sekä palkkioista.

WIP toimii WIP Hakkapeliittat sijoitusrahaston salkunhoitajana EAB Rahastoyhtiön ja WIP:n välillä tehdyn sopimuksen perusteella.

Sijoitusneuvonta

WIP voi antaa sijoitusneuvontaa koskien WIP:n tarjoamia rahoitusvälineitä. Sijoitusneuvolla tarkoitetaan asiakkaan pyynnöstä tai WIP edustajan aloitteesta tapahtuvaa yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle WIP:n välittämää rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoimeksi, kun sijoitusneuvonnan antamista varten kartoitetaan asiakkaan yksilölliset olosuhteet. Sijoitusneuvontaa ei ole yleisluonteisten suositusten antaminen kuten esim. suositukset omaisuuslajipainotuksesta eikä osta-, myy- tai pidä- suositukset. Myöskään markkinointi ei ole sijoitusneuvontaa.

Toimeksiantojen välitys

WIP välittää asiakkaiden WIP:lle antamat toimeksiannot sijoituspalvelun tarjoajalle toteutettavaksi.

WIP välittää WIP Hakkapeliittat Sijoitusrahastoa koskevia toimeksiantoja EAB Rahastoyhtiön toteutettavaksi.

WIP ei tarjoa ns. execution only -palvelua.

5. Asiakasvarojen säilyttäminen

WIP ei säilytä asiakkaiden rahavaroja eikä rahoitusvälineitä.

Rahavarat

Asiakkaan omaisuudenhoidossa olevat rahavarat säilytetään asiakkaan nimiin avatulla hoitotilillä asiakkaan valitsemassa luottolaitoksessa tai ulkomaisen luottolaitoksen Suomen sivuliikkeessä.

Kotimaiset rahasto-osuudet

Omaisuudenhoidon piirissä olevia sijoitusrahasto-osuuksia säilytetään asiakkaan omalla nimellä rahastoyhtiön ylläpitämässä rahasto-osuusrekisterissä.

Arvo-osuudet

Omaisuudenhoidon piirissä olevat asiakkaan kotimaiset arvo-osuusmuotoiset rahoitusvälineet säilytetään asiakkaan nimiin tarvittaessa avattavalla arvo-osuustilillä asiakkaan valitsemassa arvopaperisäilytyspalveluita tarjoavan tilinhoitajayhteisön ylläpitämässä arvo-osuusrekisterissä.

Ulkomaiset rahoitusvälineet

Asiakkaan ulkomaiset rahoitusvälineet säilytetään edellä mainitussa tilinhoitajayhteisössä tai muussa tilinhoitajayhteisössä asiakkaan nimiin avattavalla

arvopaperitilillä tai asiakkaan nimiin avatussa ulkomaisessa säilytyksessä. Tilinhoitajayhteisö voi säilyttää ulkomaisia rahoitusvälineitä ulkomaisen säilytysyhteisön (alisäilyttäjä) yhteistilillä. Yleisen kansainvälisen käytännön mukaisesti ulkomaisia arvo-osuuksia ei välttämättä voida rekisteröidä asiakkaiden nimiin, vaan ne voidaan rekisteröidä edellä mainitun tilinhoitajayhteisön tai sen alisäilyttäjän nimiin. Edellä mainittu tilinhoitajayhteisö pitää omassa kirjanpidossaan erillään WIP:n kaikkien asiakkaiden lukuun säilyttämänsä varat. Asiakkaiden rahoitusvälineiden erittely asiakaskohtaisesti tapahtuu tilinhoitajayhteisön arvopaperitileillä ja säilytyskirjanpidossa.

Arvo-osuustiliä, arvopaperitiliä ja arvopaperisäilytystä koskeva sopimussuhde syntyy aina asiakkaan ja tilinhoitajayhteisön välille.

Rahoitusvälineitä koskevat vakuus- ja kuittausoikeudet

Omaisuudenhoidon piirissä olevia rahoitusvälineitä ja rahavaroja koskevat vakuus- ja kuittausoikeudet on määriteltävä omaisuudenhoitosopimuksessa. Ulkomaisten rahoitusvälineiden tai rahavarojen säilyttäjällä voi olla kyseisiin rahoitusvälineisiin tai rahavaroihin kohdistuva vakuus- tai kuittausoikeus. Asiakkaan yhteistilillä säilytettävät rahoitusvälineet voivat olla vakuus- ja kuittausoikeuden kohteena myös muiden asiakkaiden velvoitteiden perusteella.

Ulkomaisten rahoitusvälineiden säilyttämiseen liittyviä riskejä

Ulkomaisten rahoitusvälineiden säilyttämiseen ja vaihdantaan voi liittyä kotimaisten rahoitusvälineiden säilyttämiseen verrattuna ennalta arvaamattomia riskejä varsinkin, jos alisäilyttäjän kotipaikka on ETA-alueen ulkopuolella. Tällaiset riskit voivat olla mm. poliittisia, markkinainfrastruktuurin liittyviä, oikeudellisia ja verotuksellisia. Ulkomaisia rahoitusvälineitä ei yleensä rekisteröidä asiakkaan nimiin vaan niitä säilytetään säilyttäjän nimiin avatulla ulkomaisen alisäilyttäjän hallussa olevilla tileillä, joihin sovelletaan paikallista lainsäädäntöä. Siten on mahdollista, että mahdollisessa konkurssi- tai muussa maksukyvyttömyystilanteessa rahoitusvälineet eivät ole välttämättä erotettavissa säilyttäjän tai sen alisäilyttäjän varoista. Edellä mainitut riskit jäävät asiakkaan kannettavaksi.

Sijoittajien korvausrahastosuoja

WIP on Sijoittajien korvausrahaston jäsen. Maksukyvyttömyystilanteessa asiakkaan riidattomat ja erääntyneet saamiset on katettu Sijoittajien korvausrahastosta jäljempänä mainitussa laajuudessa. Suojan piiriin kuuluu erikseen kukin WIP:n ei-ammattimaisena asiakkaana oleva. Kullekin asiakkaalle

maksettavan korvauksen määrä Sijoittajien korvausrahostosta on 9/10 sijoittajan talletuspankilta olevan saatavan suuruudesta, kuitenkin enintään 20 000 euroa. Korvaus maksetaan suoraan asiakkaalle. Rahasto ei korvaa osakekurssien laskusta tai vääristä sijoituspäätöksistä johtuvia tappioita. Tilille vielä kirjautumattomat saamiset ovat joko talletussuojarahaston tai Sijoittajien korvaussuoja-rahaston piirissä. Varoilla ei kuitenkaan ole kaksinkertaista suojaa.

6. Toimintaperiaatteet toimeksiantojen välittämiseen omaisuudenhoidossa ja rahaston salkunhoidossa

Päästäkseen asiakkaan ja rahaston kannalta parhaimpaan mahdolliseen tulokseen WIP on määritellyt toimintaperiaatteet, joita yhtiö noudattaa ammattimaisten ja ei-ammattimaisten asiakkaiden toimeksiantoja välittäessään ja omaisuudenhoitopalveluita tarjotessaan sekä sille ulkoistetun rahaston salkunhoidossa.

Toimeksiantojen välitys omaisuudenhoidossa

Asiakkaan kannalta parhaimman mahdollisen tuloksen saavuttamiseksi WIP ottaa huomioon seuraavat seikat toimeksiantoja välittäessään: toimeksiannon todennäköinen toteutushinta, toimeksiannon toteuttamisesta aiheutuvat muut kustannukset, toimeksiannon toteutumisen nopeus, toimeksiannon koko ja luonne, selvityksen todennäköisyys toimeksiannon koko ja kohde huomioon ottaen, sekä mahdolliset muut seikat jotka WIP arvioi toteuttamisen kannalta olennaisiksi.

WIP käyttää toimeksiantoja antaessa kohtuullista harkintaa arvioidessaan edellä mainittujen seikkojen tärkeysjärjestystä seuraavien kriteerien perusteella: a) asiakkaan ominaispiirteet asiakasluokittelu mukaan lukien, b) asiakkaan toimeksiannon ominaispiirteet, c) toimeksiannon kohteena olevien rahoitusvälineiden ominaispiirteet sekä d) niiden kaupankäyntipaikkojen ominaispiirteet, joihin toimeksianto voidaan ohjata.

WIP painottaa ei-ammattimaisen asiakkaan toimeksiantoa hoitaessaan asiakkaan kannalta mahdollisimman hyvää kokonaisvastiketta, joka muodostuu rahoitusvälineen hinnasta ja toimeksiannon toteuttamiseen liittyvistä kustannuksista. Jos toimeksiannon huolellinen toteuttaminen sitä vaatii, voi WIP painottaa myös muita seikkoja esimerkiksi epälikvidejä rahoitusvälineitä koskevien toimeksiantojen kohdalla, jolloin muu kuin kokonaisvastike voi muodostua merkittäväksi tekijäksi.

Jos WIP jättää samaan aikaan useaa asiakasta koskevan toimeksiannon, jaetaan toimeksianto asiakaskohtaisesti aina etukäteen. Jos vain osa toimeksiannosta toteutuu, kauppa jaetaan asiakkaille noudattaen periaatetta asiakkaiden tasavertaisesta kohtelusta.

Kokonaisvastikkeen edullisuuteen vaikuttavat mm. kustannussäästöt kaupan selvitykseen liittyvissä maksuissa ja tietojärjestelmät, jotka mahdollistavat toimeksiantojen ajantasaisen seurannan.

WIP voi veloittaa selvitysmaksun 0,1 % (tai vähintään 50 euroa) jos toimeksianto toteutetaan muussa kuin asiakkaan omassa pankissa. Tällaisesta menettelystä ilmoitetaan aina asiakkaalle etukäteen.

Toimeksiantojen toteuttamisessa käytettävät välittäjät

WIP ohjaa välittäjien kautta omaisuudenhoito-asiakkaiden toimeksiantoja toteutettavaksi säännellyillä markkinapaikoilla tai monenkeskisissä kaupankäyntijärjestelmissä. WIP pyrkii kohtuullisin toimin valitsemaan arvopaperinvälittäjikkseen sellaisia toimijoita, joilla on riittävät toteuttamisjärjestelyt ja joiden voidaan perustellusti uskoa kykenevän toteuttamaan WIP:n antamat toimeksiannot WIP:n toimeksiantojen toteuttamisperiaatteiden mukaisesti. WIP ylläpitää ajantasaista luetteloa kussakin rahoitusvälineajissa pääsääntöisesti käyttämistään välittäjistä ja tämä luettelo on saatavilla pyydettyä.

LEI-tunnus

Yritysassiakkaan on hankittava ja pidettävä yllä LEI-tunnusta (Legal Entity Identifier), joka vaaditaan yritysten ja yhteisöiden yksilöintiin rahoitusvälineiden kaupparaportoinnissa.

WIP Hakkapeliitat Sijoitusrahaston salkunhoito

WIP antaa rahaston salkunhoitoon liittyvät toimeksiannot valitsemilleen sijoituspalveluntarjoajille toteutettavaksi. WIP varmistuu käyttämiensä sijoituspalveluiden tarjoajien osalta, että niillä on toimeksiantojen toteuttamista varten toimeksiantojen toteutuspolitiikka ja että sitä noudatetaan toimeksiantoihin, jollei sijoituspalvelun tarjoajan kanssa poikkeuksellisesti toisin sovita. WIP ottaa huomioon sijoituspalvelun tarjoajia valitessaan toimeksiantojen välittäminen kohdassa mainitut seikat ja määrittää näiden tekijöiden suhteellisen merkityksen seuraavin perustein: sijoitusrahaston tavoitteet, sijoituspolitiikan ja erityiset riskit sellaisina kuin ne on esitelty rahastositteessä tai säännöissä, toimeksiannon erityispiirteet, toimeksiannon kohteena olevien

rahoitusvälineiden erityispiirteet ja niiden toteuttamisaikojen erityispiirteet, joihin toimeksianto voidaan ohjata. WIP ylläpitää ajantasaista luetteloa kussakin rahoitusvälinelajissa käyttämistään sijoituspalvelun tarjoajasta. Luettelo on saatavilla pyydettyä.

Poikkeukset toimintaperiaatteiden osalta

Asiakkaan antamat erityiset ohjeet ovat aina ensisijaisia suhteessa WIP:n toimintaperiaatteisiin. Asiakkaan antamien erityisten ohjeiden noudattaminen saattaa estää WIP:iä toteuttamasta tässä asiakirjassa kuvattuja toimintaperiaatteita ja menettelytapoja. Asiakkaiden antamat toimeksiannot välitetään eteenpäin niiden saapumisjärjestyksessä, jos se on mahdollista ottaen huomioon toimeksiannon koko, asiakkaan määräämät hintarajat tai toimeksiannon muut ehdot sekä toimeksiannon antotapa.

Mikäli markkinoilla tai järjestelmissä esiintyy toimintahäiriöitä, esimerkiksi kaupan keskeytyessä tai kaupankäyntipaikan peruessa kauppoja, on WIP:llä oikeus poiketa tilapäisesti toimintaperiaatteistaan. WIP toteuttaa näissäkin tilanteissa kaikki ne kohtuulliset toimet, jotka olosuhteisiin nähden mahdollistavat asiakkaiden kannalta parhaat mahdolliset tulokset.

WIP arvioi vähintään kerran vuodessa näiden toimintaperiaatteiden sisältöä ja tehokkuutta sekä käyttämiensä sijoituspalveluntarjoajien toiminnan laatua ja asianmukaisuutta. Toimintaperiaatteet tarkistetaan myös silloin, kun tapahtuu olennainen muutos, joka vaikuttaa WIP:n kykyyn päästä asiakkaidensa kannalta parhaaseen mahdolliseen tulokseen. WIP ilmoittaa toimintaperiaatteiden olennaisista muutoksista verkkosivuillaan (wip.fi). Muutokset ja päivitykset tulevat voimaan sinä päivänä, jona ne julkaistaan verkkosivuilla

7. Sijoituspalveluihin liittyvät kulut ja palkkiot

Sijoituspalvelusta perittävät palkkiot ilmenevät kyseistä palvelua koskevasta asiakassopimuksesta ja hinnastosta.

8. Eturistiriitatilanteiden hallinta

Eturistiriidalla tarkoitetaan poikkeuksellista sijoituspalvelun tarjoamiseen liittyvää tilannetta esim. asiakkaan ja WIP:n välillä, johon voi liittyä asiakkaan etuihin kohdistuva merkittävä riski. Eturistiriita voi syntyä myös asiakkaan ja WIP:n henkilökuntaan kuuluvan välille tai kahden asiakkaan välille. WIP:n hallitus on hyväksynyt yhtiölle eturistiriitojen hallintaa koskevat toimintaperiaatteet mahdollisten eturistiriitatilanteiden tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi.

WIP voi tarjota asiakkailleen omaisuudenhoito-palveluita, sijoitusneuvontaa ja toimeksiantojen välitystä. Näitä palveluita tarjotessa on mahdollista, että eturistiriitatilanteita saattaa syntyä. WIP pyrkii tunnistamaan ja ehkäisemään aktiivisesti mahdolliset eturistiriitatilanteet mm. erilaisten organisatoristen ja hallinnollisten toimenpiteiden avulla. Toimenpiteet vaihtelevat sen mukaan mistä liiketoimesta tai palvelusta on kyse.

Toimenpiteitä joilla eturistiriitatilanteiden syntyminen ehkäistään:

- johdon ja henkilökunnan palkitsemis-periaatteet laaditaan siten, että ne kannustavat vastuulliseen liiketoimintaan, asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun ja eturistiriitojen välttämiseen
- henkilöiden tai toimintojen välisten tietojen vaihdon estäminen tai valvominen esim. erillisten tietojärjestelmien ja käyttövaltuuksien avulla
- kaupankäyntisäännöt henkilökunnalle, johdolle ja heidän lähipiirilleen
- sääntöjen ja periaatteiden noudattamista valvotaan säännöllisesti
- henkilökunnan ja johdon sivutoimia varten on erillinen ohjeistus.

WIP tarjoaa pääasiassa omaisuudenhoitoa asiakkailleen. Tämä vähentää mahdollisia eturistiriitatilanteita merkittävästi, koska WIP ei järjestä ja takaa emissioita, ei harjoita arvopaperinvälitystä, ei harjoita omaa arvopaperikauppaa, ei tee sijoitus-suosituksia, ei harjoita sijoitustutkimusta, ei säilytä asiakasvaroja eikä järjestä yrityskauppoja. WIP kiinnittää erityistä huomiota eturistiriitojen tunnistamiseen ja ehkäisemiseen omaisuudenhoidossa, sijoitus-neuvonnassa sekä toimeksiantojen välityksessä.

WIP:n hallituksen puheenjohtaja Peter Immonen ja hallituksen jäsen Ilkka Herlin ovat hallituksen jäseniä myös pörssiyhtiö Cargotec Oyj:ssä. Peter Immonen on tämän lisäksi hallituksen jäsen pörssiyhtiö Alma Media Oyj:ssä. Pörssiyhtiön hallituksen jäsenten osakekauppaa rajoitetaan sisäpiirisäännöksin. WIP on tästä syystä päättänyt välttää kauppaa Cargotec Oyj:n ja Alma Media Oyj:n osakkeilla myös asiakkaiden osalta.

WIP myy tai ostaa Cargotec Oyj:n ja Alma Media Oyj:n osakkeita vain niinä ajankohtina, jolloin yhtiöiden sisäpiiriin kuuluvien henkilöiden kaupankäyntiä ei ole rajoitettu. Jos asiakas muuna aikana haluaa ostaa tai myydä Cargotec Oyj:n tai Alma Media Oyj:n osakkeita, WIP huolehtii kaupan toteuttamisesta vain asiakkaan kirjallisella toimeksiannolla.

Jos eturistiriitatilannetta ei edellä mainituista toimenpiteistä huolimatta voida välttää, asiakkaalle kerrotaan eturistiriitatilanteen luonne ja syyt ennen liiketoimen suorittamista. Asiakas harkitsee itsenäisesti, haluaako hän kerrotusta eturistiriitatilanteesta huolimatta, että liiketoimi suoritetaan. WIP voi myös kieltäytyä sijoituspalvelun tarjoamisesta eturistiriitatilanteesta.

Toimintaperiaatteiden sisältö ja ajantasaisuus tarkistetaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa. Asiakas voi pyynnöstä saada sijoituspalvelun tarjoamisen yhteydessä yksityiskohtaisempaa tietoa kyseisen palvelun tarjoamiseen liittyvistä eturistiriitojen hallinnasta.

9. Kannustimet

Kannustimilla tarkoitetaan maksuja, palkkioita ja muita etuja, joita WIP saa kolmannelta osapuolelta (muulta kuin asiakkaalta) tai maksaa tälle sijoituspalvelun tarjoamisen yhteydessä.

Kannustimien vastaanottaminen ei kuulu WIP:n toimintaperiaatteisiin. Mikäli WIP:lle palautettaisiin palkkioita, hyvittää WIP ne asiakkaille omaisuudenhoitolaskutuksessa. Kannustimien vastaanottamisen perusteena olisi tällöin asiakkaalle tarjottavan palvelun laadun parantaminen sekä lisäpalveluiden tai korkeamman tason palveluiden tuottaminen.

WIP:llä ei ole omaa markkinointiorganisaatiota. WIP:n valitsevat yhteistyökumppanit voivat markkinoida WIP:n palveluja.

WIP antaa asiakkaalle tämän pyynnöstä lisätietoja edellä mainituista maksuista ja palkkioista.

10. Sijoituspalvelun tarjoamisessa noudatettavat asiakasluokitteluun, tiedonanto- ja selonottovelvollisuuteen liittyvät menettelytavat

Sijoituspalvelulaki velvoittaa WIP:n luokittelemaan asiakkaansa ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi, ammattimaiseksi asiakkaaksi tai hyväksyttäväksi vastapuoleksi. Asiakkaan luokituksella on vaikutusta sijoittajasuojan laajuuteen sekä sovellettavaksi tuleviin menettelytapasääntöihin. WIP noudattaa seuraavia periaatteita asiakkaiden luokittelussa:

10.1 Ei-ammattimainen asiakas

Ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi luokitellaan kaikki muut asiakkaat kuin sellaiset asiakkaat, jotka ovat ammattimaisia asiakkaita tai hyväksyttäviä vastapuolia. WIP luokittelee kaikki uuden yksityishenkilö-asiakkaan ei-ammattimaiseksi

asiakkaaksi. Asiakas voi pyytää luokittelun muuttamista.

10.2. Ammattimainen asiakas

Ammattimaisella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka on sijoituspalvelulaissa tarkoitettu ammattimainen asiakas. Ammattimaisuuden edellytyksenä on muun muassa, että asiakkaan sijoitustoiminta on laajuutensa, säännöllisyytensä ja organisaationsa puolesta ilmeisen ammattimaista.

10.2.1 Ammattimainen asiakas hakemuksen perusteella

Asiakas voi pyytää luokittelun muuttamista ammattimaiseksi asiakkaaksi. Hakemuksen on oltava kirjallinen ja asiakkaan tulee täyttää vähintään kaksi seuraavista vaatimuksista:

- asiakas on toteuttanut huomattavan suuria liiketoimia (vähintään 50.000 euroa) kyseisillä markkinoilla keskimäärin vähintään kymmenen kertaa neljännesvuodessa viimeksi kuluneen neljän vuosineljänneksen aikana
- asiakkaan sijoitussalkun arvo ylittää 500 000 euroa
- asiakas työskentelee tai on työskennellyt rahoitusallalla ammattimaisesti vähintään vuoden.

Asiakas joka voi pyytää luokittelun muuttamista ammattimaiseksi asiakkaaksi voi lisäksi pyytää, että häntä kohdellaan hyväksyttävänä vastapuolena sellaisissa palveluissa ja liiketoimissa, joiden osalta häntä voidaan pitää ammattimaisena asiakkaana.

10.3. Asiakasluokittelun muuttaminen

Asiakkaalla on oikeus pyytää luokittelun muuttamista. Pyyntö tulee esittää kirjallisesti. WIP harkitsee tapauskohtaisesti luokittelun muuttamisen edellytyksiä ja sitä hyväksyykö se asiakkaan hakemuksen.

10.3.1. Ei-ammattimainen asiakas

Ei-ammattimainen asiakas joka täyttää vaatimukset kohdassa 11.2.6., voi pyytää asiakasluokittelun muuttamista ammattimaiseksi asiakkaaksi.

WIP arvioi asiakkaan hakemuksen perusteella, onko asiakkaalla valmiudet tehdä itsenäisiä sijoituspäätöksiä ja ymmärtää niihin liittyvät riskit. Ammattimainen asiakas ei kuulu kaikkien sijoituspalvelulain 10 luvussa tarkoitettujen menettelytapasäännösten suojan ja sijoituspalvelulaissa tarkoitetun sijoittajien korvausrahastosuojan piiriin. Asiakkaan on tällöin kirjallisesti vahvistettava, että asiakas on tietoinen mainituista rajoituksista ja ymmärtää niiden sisällön.

10.3.2. Ammattimainen asiakas

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. Ammattimainen asiakas voi kirjallisesti pyytää luokittelun muuttamista ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi. Ei-ammattimainen asiakas kuuluu menettelytapasäännösten suojan ja sijoittajien korvausrahastosuojan piiriin. Ammattimainen asiakas voi myös pyytää luokittelun muuttamista hyväksyttäväksi vastapuoleksi.

10.4. Luokittelun vaikutus sijoittajansuojaan

Suomen lainsäädännön mukaan ei-ammattimaiset asiakkaat ovat sijoittajien korvausrahaston suojan piirissä. Tarkemmat tiedot sijoittajien korvausrahastosta löytyy kohdasta 6, Sijoittajien korvausrahastosuoja otsikon alla.

Luokittelun vaikutus sovellettaviin menettelytapavaatimuksiin

10.4.1. Ei-ammattimainen asiakas

Ei ammattimaiselle asiakkaalle annettavat tiedot

Ei-ammattimaiselle asiakkaalle on annettava hyvissä ajoin ennen sijoitus- tai oheispalvelun antamista riittävät tiedot:

- soveltuvin osin yleiset tiedot WIP:stä ja sen tarjoamasta palvelusta
- palvelun kohteena olevien rahoitusvälinelajien luonteista ja niihin liittyvistä tyypillisistä riskeistä
- kuvaus sijoituspalvelun ja -kohteen tyypillisistä riskeistä
- ehdotetuista sijoitusstrategioista ja niiden riskeistä
- toimeksiantojen toteutusperiaatteista ja toteuttamispaikoista
- eturistiriitojen hallinnasta
- tietoja asiakasvarojen säilyttämisestä sekä siihen liittyvistä riskeistä
- tarjottavasta palvelusta aiheutuvista kuluista ja palkkioista
- palvelun johdosta toimitettavista raporteista ja niiden toimitusvälistä ja -ajankohdasta.

Varallisuudenhoitopalvelun osalta on lisäksi annettava soveltuvin osin seuraavat tiedot:

- tieto asiakkaan salkkuun sisältyvien rahoitusvälineidenarvon määritysmenetelmästä ja -välistä

- rahoitusvälineiden tai rahavarojen tai niiden osan salkunhoidon mahdollisesta ulkoistamisesta
- tuoton kehityksen arvioinnissa mahdollisesti käytettävästä vertailutuotosta
- tieto siitä, minkä tyyppisiä rahoitusvälineitä asiakkaan salkkuun voi kuulua ja minkä tyyppisiä liiketoimia rahoitusvälineillä voidaan toteuttaa, mukaan lukien mahdolliset rajoitukset
- tieto salkunhoidon tavoitteista sekä salkunhoitajan harkintavaltaa ohjaavasta riskitasosta ja harkintavallan mahdollisista rajoituksista.

Asianmukaisuuden arvioiminen:

WIP pyytää asiakkaalta tiedot tämän kyseistä rahoitusvälinettä tai sijoituspalvelua koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä voidakseen arvioida, onko rahoitusväline tai palvelu asiakkaan kannalta asianmukainen.

Soveltuvuuden arvioiminen:

Tarjotessaan omaisuudenhoitoa tai sijoitusneuvontaa WIP:n on hankittava riittävät tiedot asiakkaan sijoituskokemuksesta ja tietämyksestä, asiakkaan taloudellisesta asemasta sekä sijoitustavoitteista, jotta asiakkaalle voidaan suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä ja palvelua.

Soveltuvuusarvioinnilla tarkoitetaan edellä mainittujen tietojen hankkimista ja rahoitusvälineiden ja palvelun soveltuvuuden arvioimista. Soveltuvuusarvioinnin tarkoituksena on antaa WIP:lle mahdollisuus toimia asiakkaan etujen mukaisesti. Tämän vuoksi on tärkeää, että asiakas antaa WIP:lle ajantasaiset ja oikeat tiedot. WIP:llä on oikeus luottaa asiakkaan antamiin tietoihin. WIP tekee säännöllisiä soveltuvuusarviointoja varmistaakseen, että asiakkaan salkun sisältö vastaa asiakkaan taloudellista asemaa ja sijoitustavoitteita.

10.4.2 Ammattimainen asiakas

Ammattimaiselle asiakkaalle annettavat tiedot:

Ammattimaiselle asiakkaalle on annettava ennen sijoituspalvelua tai oheispalvelua koskevan sopimuksen tekemistä asiakkaan sijoituskokemus huomioon ottaen riittävät tiedot tarjottavasta palvelusta sekä palvelun kohteena olevien rahoitusvälineiden luonteesta ja niihin liittyvistä riskeistä.

Soveltuvuuden arvioiminen:

Tarjotessaan omaisuudenhoitoa tai sijoitusneuvontaa ammattimaiselle asiakkaalle WIP:n on hankittava riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta sekä sijoitustavoitteista, jotta asiakkaalle voidaan suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä ja palvelua.

10.4.3 Hyväksyttävä vastapuoli

Menettelytapasäännökset ja sijoittajan suoja koskevia säännöksiä ei sovelleta hyväksyttäviin vastapuoliin. Hyväksyttävä vastapuoli voi pyytää kirjallisesti, että sijoittajan suojaksi tarkoitettuja menettelytapasäännöksiä sovellettaisiin sen kanssa tehtäviin liiketoimiin joko yleisesti tai yksittäisen liiketoimen osalta.

11. Tietoja rahoitusvälineistä ja niihin liittyvistä riskeistä

Tässä osiossa on esitetty yleiskuvaus WIP:n sijoituspalveluihin liittyvien rahoitusvälineiden luonteesta ja niihin liittyvistä tyypillisistä riskeistä. Jäljempänä esitetty kuvaus ei ole tyhjentävä eikä se sisällä kaikkia mahdollisia kyseisiin rahoitusvälineisiin liittyviä riskejä.

Ennen sijoituspäätöksen tekemistä asiakkaan tulee tutustua huolellisesti rahoitusvälinettä koskeviin ehtoihin, ominaisuuksiin ja niistä aiheutuviin velvollisuuksiin, jotta asiakas voi ymmärtää rahoitusvälineisiin liittyvät riskit sekä sijoituspäätöksestä mahdollisesti aiheutuvat vaikutukset asiakkaan taloudelliseen asemaan mukaan lukien verovaikutukset. Asiakkaan on syytä perehtyä myös sijoitusmarkkinoihin, erilaisiin sijoitusvaihtoehtoihin ja sijoituspalveluihin.

Sijoitustoimintaan liittyy aina taloudellinen riski. Tavoiteltu tuotto voi jäädä saamatta ja sijoitetun pääoman voi menettää osittain tai kokonaan. Asiakas vastaa aina itse omien sijoituspäätöksensä taloudellisista vaikutuksista. Ennen sijoituspäätöksen tekemistä on suositeltavaa tarvittaessa hankkia asiantuntijaneuvoja. On tärkeää muistaa, että rahoitusvälineiden historiallisen tuoton kehitys ei ole tae tulevista tuotoista.

Keskeisiä määritelmiä

Luottoriski

Riski siitä, ettei liikkeeseenlaskija kykene maksukyvyttömyyden vuoksi maksamaan korkoa tai pääomaa takaisin rahoitusvälineen liikkeeseenlaskun ehtojen mukaisesti.

Markkinariski

Markkinariski tarkoittaa riskiä markkinahinnan vaihtelusta. Markkinariskejä ovat korko-, valuutta-, osake- tai muu hintariski.

Korkoriski

Korkoriski tarkoittaa riskiä korkotason heilahtelusta. Korkotason nousu laskee joukkovelkakirjalainan tai muun korkosijoituksen jälkimarkkinahintaa ja korkotason lasku puolestaan nostaa sitä.

Valuuttariski

Valuuttariski tarkoittaa riskiä valuuttakurssien vaihtelusta.

Osakeriski

Osakeriski tarkoittaa riskiä osakkeen hinnan vaihtelusta. Osakkeiden hintavaihteluun vaikuttaa sekä markkinoiden kehitys, että tiedot yhtiön menestykseen vaikuttavista seikoista.

Likviditeettiriski

Likviditeettiriski tarkoittaa riskiä siitä, että sijoittaja ei voi myydä eikä ostaa rahoitusvälinettä tietynä ajankohtana, koska sen vaihto on alhainen tai sillä ei ole lainkaan jälkimarkkinaa.

Markkinoiden kehittyneisyyteen liittyvä riski

Kehittyville markkinoille tehtäviin sijoituksiin voi kohdistua kyseisten maiden markkinoille ominaisia riskejä. Erityisesti kehittyvillä markkinoilla läpinäkyvyys, tehokkuus, likviditeetti, markkinainfrastruktuuri, oikeusjärjestelmän luotettavuus ja lainsäädäntö ovat usein puutteellisia kehittyneisiin markkinoihin verrattuna, ja näistä syistä aiheutuvat voimakkaat markkinaliikkeet ovat mahdollisia.

Vastapuoliriski

Pörssin ulkopuoliseen kaupankäyntiin liittyvä riski kaupan toteuttajan kyvystä suoriutua velvoitteistaan.

Selvitysriski

Kaupan toteutukseen liittyvä riski, eli sovittu kauppa ei toteudu joko siksi, ettei vastapuoli pysty toimittamaan rahoitusvälinettä tai maksamaan vaadittua kauppahintaa.

Osakkeet

Osake on osakeyhtiön liikkeeseen laskema oman pääoman ehtoinen arvopaperi. Osakkeen arvo perustuu kulloinkin vallitsevaan näkemykseen osakkeen liikkeeseen laskeneen osakeyhtiön arvosta. Osakesijoituksen tuotto muodostuu osingosta sekä osakkeen arvonnoususta. Yhtiöllä voi olla erilaisia osakesarjoja. Jollakin osakesarjalla on enemmän ääniä yhtiökokouksessa ja toiselle taas maksetaan suurempi osinko. Osake voi olla julkisen kaupankäynnin kohteena arvopaperipörssissä tai kaupankäynnin kohteena vaihtoehtoisella markkinapaikalla. Osake voi olla myös noteeraamaton.

Osakesijoitusten tyypillisimpiä riskejä ovat osakkeiden hinnanvaihteluun liittyvä markkinariski (*osakeriski*), yhtiön menestykseen liittyvä riski (*yritysriski*) sekä kaupankäynnin laajuuteen liittyvä riski (*likviditeettiriski*). Osakkeiden hinnanvaihteluun

vaikuttavat sekä markkinoiden yleinen kehitys, että tiedot liikkeeseenlaskijan menestykseen vaikuttavista seikoista. Riskiin vaikuttavat yleisesti myös mm. liikkeeseenlaskijan toimiala, lainsäädännön muutokset sekä mm. liikkeeseen laskettujen osakkeiden määrä ja omistuksen jakautuminen. Vieraan valuutan määräisten osakkeiden arvoon vaikuttavat myös valuuttakurssimuutokset (*valuuttariski*).

Osakkeenomistajan kannalta osakesijoitus on edellä kuvatuista syistä riskisijoitus. Osakesijoituksiin sisältyy mahdollisuus menettää koko sijoitettu pääoma, jos liikkeeseenlaskija ajautuu konkurssiin (*vastapuoliriski*). Osakesijoitukseen liittyy myös aina epävarmuus tuoton suuruudesta.

Kehittyvien markkinoiden osakkeisiin sijoittamista voidaan pitää muita osakesijoituksia riskipitoisempana, sillä näille markkinoille voi olla tyypillistä vakiintumaton toimintaympäristö ja lainsäädäntö, poliittiset riskit, valuuttakurssien voimakkaat heilahtelut, vastapuoliriskit sekä osakemarkkinoiden alhaisempi likviditeetti. Suorat osakesijoitukset ovat pitkän aikavälin sijoituksia (*kehittyviin markkinoihin liittyvä riski*).

Joukkovelkakirjalainat

Joukkovelkakirjalainat ovat vieraan pääoman ehtoisia instrumentteja, joilla yhteisöt hakevat rahoitusmarkkinoilta pitkäaikaista rahoitusta. Joukkovelkakirjoja voivat laskea liikkeeseen esim. valtio, kunta, yritys, luottolaitos, vakuutus- ja rahoituslaitos. Joukkovelkakirjalaina voi olla kiinteä- tai vaihtuvakorkoinen, mutta myös nollakorkoinen, jolloin joukkovelkakirjalaina on laskettu liikkeeseen alle nimellisarvon. Joukkovelkakirjan arvo määritellään kassavirtojen nykyarvona markkinoilla vallitsevaa tuottovaatimusta eli diskonttokorkoa käyttäen. Kassavirrat muodostuvat joukkovelkakirjalainan ehtojen perusteella maksettavien koronmaksujen sekä lainan pääoman takaisinmaksuista. Laina maksetaan takaisin yleensä yhdessä erässä laina-ajan päättyessä. Joukkovelkakirjalainat ovat yleensä vakuudettomia. Jos lainalla on huonompi etuoikeus kuin liikkeeseenlaskijan muilla sitoumuksilla, se on debentuurilaina.

Joukkovelkakirjalainaan liittyviä tyypillisiä riskejä ovat *korkoriski ja luottoriski*. Korkotason nousu laskee joukkovelkakirjalainan jälkimarkkina-arvoa ja korkotason lasku taas nostaa sitä. Mikäli joukkovelkakirjalaina myydään jälkimarkkinoilla ennen lainan eräpäivää, voi jälkimarkkinahinta muodostua sijoitettua pääomaa alhaisemmaksi. Mikäli joukkovelkakirjalaina on laskettu liikkeeseen muussa valuutassa kuin euroissa, liittyy lainaan myös

valuuttariski. Joukkovelkakirjalainakauppoihin liittyy myös kaupan *selvitysriski*.

Vaihtovelkakirjalaina

Vaihtovelkakirjalaina on joukkovelkakirjalaina, jonka haltijalla on oikeus vaihtaa omistamansa velkakirjat liikkeeseen laskijan osakkeisiin ennalta sovitulla vaihtosuhteella. Kuponkikorko on tavallisesti markkinoilla vallitsevaa liikkeeseenlaskijan luottoriskimarginaalia alhaisempi. Muutoin vaihtovelkakirjalainaa koskevat edellä mainitut joukkovelkakirjalainaan liittyvät muut riskit.

Rahamarkkinainstrumentit

Rahamarkkinainstrumentit ovat vieraan pääoman ehtoisia instrumentteja, joilla yhteisöt hakevat rahoitusmarkkinoilta lyhytaikaista rahoitusta. Rahamarkkinainstrumentteja ovat esim. sijoitustodistukset, valtion velkasitoumukset, yritystodistukset ja kuntatodistukset.

Rahamarkkinainstrumenttien laina-aika on korkeintaan 12 kuukautta ja ne lasketaan liikkeeseen pääsääntöisesti alle nimellisarvonsa (diskonttoinstrumentti). Liikkeeseenlaskija maksaa rahamarkkinainstrumentin nimellisarvon rahamarkkinainstrumentin eräpäivänä. Rahamarkkinainstrumentin tuotto muodostuu hankintahinnan ja nimellisarvon erotuksesta. Rahamarkkinainstrumentteihin korkoinstrumentteina liittyviä tyypillisiä riskejä ovat *korkoriski, luottoriski sekä selvitysriski*.

Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastoa hoitava rahastoyhtiö kerää yksityishenkilöiden ja yhteisöjen varoja yhteen ja sijoittaa ne useisiin eri rahoitusvälineisiin, jotka muodostavat sijoitusrahaston. Sijoitusrahastotoiminta on viranomaisvalvonnassa. Rahastoyhtiö on jatkuvasti velvollinen raportoimaan toiminnastaan Finanssi- valvonnalle. Sijoitusrahaston omistavat siihen sijoittaneet henkilöt, yhteisöt ja säätiöt. Sijoitusrahasto jakaantuu keskenään yhtä suuriin rahasto-osuuksiin, jotka tuottavat yhtäläiset oikeudet rahastossa olevaan omaisuuteen. Sijoitusrahaston kautta sijoittaja pystyy sijoittamaan kohteisiin, jotka ovat yksityisille sijoittajille ja pienille yrityksille vieraita tai joihin heillä ei edes ole mahdollista suoraan sijoittaa.

Sijoitusrahastolla on rahastoesite ja Finanssi- valvonnan vahvistamat säännöt. Esitteestä ja säännöistä selviää, minkä tyyppinen sijoitusrahasto on kyseessä sekä millaista sijoituspolitiikkaa se harjoittaa. Rahasto voi sijoittaa esimerkiksi osakkeisiin (osakerahasto), korkoinstrumentteihin (korkorahasto) tai niiden yhdistelmiin (yhdistelmärahasto). Rahasto

voi sijoittaa myös toiseen rahastoon (rahastojenrahasto).

Voitonjakoon perustuvan jaottelun mukaan sijoitusrahastot jaetaan rahastoihin, jotka jakavat voittoa esim. vuosittain sekä kasvurahastoihin, joissa voitto kasvattaa rahasto-osuuden arvoa. Samassa rahastossa voi olla sekä tuotto- että kasvuosuuksia.

Rahaston säännöistä ilmenevät myös rahaston sijoitustoiminnan tavoitteet ja rajoitukset. Sijoitusrahasto sijoittaa rahasto-osuuksien merkinnästä saamansa varat rahaston säännöissä ilmaistua sijoitusstrategiaa noudattaen. Useimmat sijoitusrahastot noudattavat sijoituspolitiikkaan riskin hajauttamista koskevia periaatteita. Eräät rahastot kuitenkin poikkeavat näistä periaatteista, jolloin niitä kutsutaan erikoissijoitusrahastoiksi.

Rahaston riskitaso riippuu rahaston sijoitusstrategiasta ja siten sijoituskohteista. Sijoitettavien varojen hajauttaminen useampaan kuin yhteen toisistaan riippumattomaan sijoituskohteeseen pienentää rahaston kokonaisriskiä verrattuna yksittäiseen sijoituskohteeseen. Jotkin sijoituskohteet ovat riskialttiimpia kuin toiset. Sijoituskohteet voivat altistua markkinariskin lisäksi myös mm. liikkeeseenlaskijasta johtuville riskeille sekä oikeudellisille ja poliittisille riskeille. Rahastot ovat pääsääntöisesti likvidejä päivittäin, mutta rahastojen likvidiyttä voi olla rajoitettu rahaston säännöissä esimerkiksi poikkeuksellisten markkinatilanteiden varalta rahasto-osuudenomistajien edun vuoksi tai rahaston harjoittaman sijoituspolitiikan vuoksi (*likviditeettiriski*). Sen lisäksi erikoissijoitusrahastojen osuuksien lunastukset voivat olla mahdollisia vain tiettyinä ajankohtina esim. kerran kuukaudessa tai harvemmin. Vieraan valuutan määräisten rahastojen arvoon vaikuttavat myös valuuttakurssimuutokset (*valuuttariski*).

Rahastoyhtiön on lunastettava rahasto-osuudet sijoittajalta vaadittaessa. Sijoitusrahaston varoista peritään sen toimintaan liittyvät kulut, kuten hallinnointi- ja säilytyspalkkiot, joiden suuruus vaihtelee rahastosta riippuen, ja ne yksilöidään rahastoesitteessä. Avaintietoesitteessä on kuvattu sijoitusrahaston ominaisuuksia ja siihen liittyviä riskejä.

Pääomasijoittaminen

Pääomasijoittaminen (private equity) on sijoitusten tekemistä sellaisiin julkisesti noteeraamattomiin yrityksiin, joilla on hyvät kehittymismahdollisuudet. Pääomasijoittaja ei ole pysyvä omistaja, vaan pyrkii irtautumaan yrityksestä sovitun suunnitelman mukaisesti. Pääomasijoitukset tehdään ensisijaisesti oman pääomanehtoisina sijoituksina tai

välirahoituksena. Pääomasijoittajan tarkoituksena on tarjotun lisäarvon myötä edistää yrityksen arvonnousua. Arvonnousu realisoidaan irtautumisvaiheessa, jolloin pääomasijoittaja luopuu osuudestaan kohdeyrityksessä. Pääomasijoittamiseen liittyy erittäin korkea yritysrisi ja likviditeettiriski.

12. Verotus

Asiakas vastaa aina itse sijoitustoimintaansa liittyvistä veroseuraamuksista, mistä syystä asiakkaan tulee huolellisesti ennen sijoituspäätöksen tekemistä perehtyä rahoitusvälineeseen liittyvään verotukseen. Asiakkaan tulee tarvittaessa kääntyä veroasiantuntijan puoleen. Lisätietoja verotuksesta saa omasta verotoimistosta sekä verohallinnon internetsivuilta vero.fi.

13. Asiakasvalitukset ja oikeussuojakeinot

WIP:n palveluihin liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulisi aina ensisijaisesti ottaa yhteyttä WIP:iin. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa WIP:lle palveluun liittyvästä virheestä ja siihen mahdollisesti liittyvästä vaatimuksestaan.

WIP:llä on vahvistetut toimintaperiaatteet ja menettelytavat asiakaspalautteen käsittelyä varten, jotta mahdollinen asiakaspalaute voidaan käsitellä johdonmukaisella tavalla ja oikeudenmukaisesti. Asiakas voi antaa palautetta henkilökohtaisen tapaamisen yhteydessä, puhelimitse, sähköpostilla tai kirjeitse. Asiakasvalituksesta on käytävä ilmi selostus virheestä ja asiakkaan yhteystiedot. WIP ilmoittaa vastaanottaneensa asiakasvalituksen, tiedottaa valitusprosessista ja käsittelyn etenemisestä. Pyrimme aina vastaamaan asiakasvalituksiin ja -palautteeseen viikon sisällä sen vastaanottamisesta. Jos ratkaisua ei voida ilmoittaa viikon sisällä, ilmoittaa WIP viivästyksen syyn ja milloin käsittely on todennäköisesti valmis. Ratkaisu annetaan asiakkaalle kirjallisena ja siihen liitetään perusteellinen ja selkeä selvitys WIP:n kannasta. Tallennamme kaikki asiakasvalitukset ja tiedot siitä, mihin toimenpiteisiin on ryhdytty asiakasvalituksen perusteella.

Jos kyseessä on, asiakasvalitus pyydämme saada se ensisijaisesti kirjallisesti seuraavaan osoitteeseen:

WIP Asset Management Oy
Asiakaspalaute
Mannerheimintie 18 A 00100 Helsinki
tai
info@wip.fi

Jos WIP:n ja asiakkaan välillä ei päästä neuvotellen ratkaisuun, voi asiakas pyytää Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta apua tilanteen selvittämisessä tai viedä erimielisyyden ratkaistavaksi arvopaperilautakuntaan. Vakuutus- ja rahoitus-

neuvonnan puhelinnumero on 09 6850 120 ja internetsivu www.fine.fi.

Arvopaperilautakunta neuvoo, ohjaa ja etsii ratkaisuja asioissa, jotka koskevat arvopaperimarkkina-lainsäädäntöä ja siihen liittyvien viranomais-määräysten sisältöä, sijoituspalvelusopimusten ehtojen soveltamista ja hyvää arvopaperikauppatapaa. Palvelu on maksutonta ja on käytössä kaikille ei-ammattimaisille sijoittajille, jotka ovat asiakassuhteessa sijoituspalveluyritykseen, pankkiin tai rahastoyhtiöön. Arvopaperilautakunta toimii Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan yhteydessä.

Kuluttajariitalautakunta ratkaisee kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä erimielisyyksiä, jotka koskevat kulutustavaroita ja -palveluja. Kuluttajariitalautakunta voi antaa ratkaisusuosituksen kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisestä erimielisyydestä, joka koskee kulutushyödykkeen kuten esim. rahoituspalvelun hankintaa. Kuluttajariitalautakunta ei kuitenkaan käsittele arvopaperiasioita, eli esimerkiksi arvopaperimarkkina-laissa tarkoitettua arvopaperin kuten sijoitusrahasto-osuuden hankintaa tai luovuttamista.

Kuluttajariitalautakunta, Puhelin 029 566 5200 (vaihe). Sähköposti kril@oikeus.fi, Osoitteessa www.kuluttajariita.fi löytyy valituslomake ja sen täyttöohje.

