

Information om WIP Asset Management Ab

14.4.2023

1. Allmänt

I denna redogörelse har sammanställts information om tjänster som WIP Asset Management Ab (senare WIP) erbjuder samt om typiska risker som är kopplade till de erbjudna finansiella tjänsternas natur. Informationen har sammanställts i enlighet med lagen om investeringstjänster och i enlighet med lagen utgivna myndighetsföreskrifter. Noggrannare tjänste- och produktspecifik information samt möjliga avtalsvillkor meddelas vid behov vid erbjudandet av tjänsten eller det finansiella instrumentet. Därtill ges i denna redogörelse, förhandsinformation till konsumenten i enlighet med konsumentskyddslagen gällande finansiella tjänsters distansförsäljning.

Informationen, inklusive förhandsinformationen om distansförsäljningen ges i enlighet med finsk lag. WIP uppdaterar denna information vid behov. Uppdateringarna är tillgängliga på www.wip.fi.

2. Information om WIP och dess övervakare

WIP är ett finländskt investeringstjänsteföretag, till vilket Finansinspektionen har beviljat tillstånd i enlighet med lagen om investeringstjänster

1. för förmedlande av order
2. för utförande av order
3. för investeringsrådgivning samt
4. kapitalförvaltning.

WIP är inskriven i det av patent- och registerstyrelsen upprätthållna handelsregistret med FO-numret 1029199-9. Företagets hemort är Helsingfors.

WIP kan erbjuda sina tjänster genom anknutna ombud. De anknutna ombuden är registrerade i av Finansinspektion upprätthållna offentliga register över anknutna ombud. De anknutna ombuden handlar på WIP:s vägnar och under dess ansvar.

Kontaktuppgifter

WIP:s kontor ligger på adressen Mannerheimvägen 18 A, 7 vån. 00100 Helsingfors. Telefon +358 9 6122 830 och e-post wip@wip.fi.

Övervakande myndighet

Den övervakande myndigheten över WIP:s verksamhet är Finansinspektionen, enligt lagen om investeringstjänster. Finansinspektionen ligger på Snellmansgatan 6, PB 103, 00101 Helsingfors. Telefon +358 9 831 51 (växel), E-post: kirjaamo@finanssivalvonta.fi. Tilläggsinformation: www.finanssivalvonta.fi/se.

3. Tillvägagångssätt och språk

Kunden kan sköta sina ärenden med WIP per e-post, telefon, nättjänst, brev eller genom att kunden eller kundens representant träffar WIP:s representanter personligen. Kundbetjäning erbjuds både på svenska och finska. Även avtalen finns tillgängliga på både svenska och finska. Kunden kan även betjäna på engelska.

WIP har rätt att spara kommunikation med Kunden som är kopplad till företagets verksamhet såsom telefonsamtal, e-postväxling, fysiska och elektroniska möten och mötesanteckningar samt andra meddelanden. Kunden är medveten om att WIP är skyldig att på begäran överläta inspelningarna till behörig myndighet.

Kunden har rätt att begära en kopia av inspelningarna inom den tidsfrist som regleringen och myndigheterna vid varje tidpunkt förutsätter. WIP har rätt att skicka skriftlig information gällande investeringstjänster till kunden elektroniskt och till ifrågakarande tjänst allmänt använda sätt eller på ett annat sätt som man separat avtalat om med kunden.

Kunden är medveten och godkänner att det finns särskilda risker med användandet av elektroniska kommunikationsmedel. Vid e-post som kommunikationsmedel kan uppstå situationer då, meddelandet inte kommer fram, meddelandet kan komma till en tredje parts kännedom eller att innehållet i meddelandet kan ändras av en tredje part. WIP har rätt att förlita sig på att meddelanden som tagits emot via elektroniska kommunikationsmedel är äkta och korrekta. Kunden kan skicka skyddad e-post till WIP på adressen <https://secure.wip.fi>

WIP rapporterar Kunden i enlighet med gällande lagstiftning, avtalets villkor och möjliga produkt- och tjänstespecifika villkor.

WIP skickar information direkt till beskattaren i enlighet med gällande lagstiftning.

4. Förhandsinformation om distansförsäljning

WIP kan förmedla orders gällande WIP Nordic Equity, WIP Water Fund och WIP Technology Fund med distansförsäljning. Med distansförsäljning avses erbjudandet av finansiella tjänster till konsumenten genom distansutbudsmetoden på det sättet, att upprättandet av avtalet och föregående marknadsföring används telefon, e-post, nättjänst, post eller annat redskap utan att konsumenten personligen träffar någon representant för WIP. Det är inte fråga om distansförsäljning då avtalet någon gång upprättas utan att WIP träffar kunden. Det är inte heller fråga om distansförsäljning av finansiella tjänster, då ändringar av avtalsvillkoren görs utan att kunden träffar en representant för WIP.

Produktspecifik förhandsinformation finns i de produktspecifika villkoren, t.ex. placeringsfondspecifika villkor finns i faktabladet och i fondprospektet. WIP Nordic Equity Placeringsfondens, WIP Water Fund Specialplaceringsfondens och WIP Technology Fund Specialplaceringsfondens faktablad, fondprospekt och reglerna är tillgängliga på WIP:s hemsida www.wip.fi.

Konsumentkunder har ångerrätt vid distansförsäljning. Ångerrätt gäller inte en sådan finansiell tjänst eller ett finansiellt instrument, vars värde växlar på finansmarknaden. Därmed har konsumentkunden inte till exempel rätt att ångra givna placeringsfundsandelars tecknings- eller inlösningsorder. Ångerrätt gäller inte heller då uträttandet av ärendet per telefon gäller ett redan existerande avtal eller om avtalet redan fullgjorts i sin helhet på konsumentens uttryckliga begäran före ångerrättens utgång. Ångerrätt gäller inte heller då ändringar görs i avtalet.

Konsumentkundens ångerrätt är i kraft 14 dygn från att kunden ingått ett nytt finansieringsavtal och fått eller har haft möjlighet att få tillgång till förhandsinformationen och avtalsvillkoren. Ifall en konsumentkund vill använda sin ångerrätt, ska kunden meddela detta skriftligen till WIP:s kundservice. I meddelandet måste det avtal som ska frånträdas specificeras. Vid frånträddandet av avtalet ska konsumenten utan dröjsmål och senast 30 dagar efter det att meddelandet om frånträddandet avsänts, till WIP återbära samtliga betalningar och annan egendom som konsumenten tagit emot i enlighet med avtalet, med hot, om att avtalet annars inte återgår.

På distansavtal och på avtalande på distans tillämpas Finlands lag. Tvister gällande avtalet avgörs av en opartisk skiljeman

enligt gällande lag om skiljeförfarande, ifall konsumentkunden inte kräver att handläggningen av ärendet äger rum i den tingsrätt inom vars domkrets konsumenten har sin hemvist eller sin vanliga vistelseort. Tilläggsinformation gällande rättskyddsmedel gällande distansavtal och avtalande på distans finns i punkt 15.

5. Investerings tjänster

Diskretionär kapitalförvaltning

Diskretionär portföljförvaltning innebär att kunden befullmäktigar WIP att göra placeringsbeslut för kundens del enligt WIP:s omdöme, inom de ramar som avtalats mellan kunden och WIP.

WIP ingår ett kapitalförvaltningsavtal med kunden i vilken avtalas om tjänsten, dess villkor samt om arvodet. Egendomen förvaras i kundens namn på ett försvarsinstitut och WIP förvaltar egendomen med en fullmakt i enlighet med avtalets villkor.

Konsultativ kapitalförvaltning

Vid konsultativ kapitalförvaltning ger WIP rekommendationer om enskilda placeringsobjekt och till dem tillhörande orders enligt avtalet mellan WIP och kunden. Kunden gör samtliga investeringsbeslut självständigt vid konsultativ kapitalförvaltning och kan fritt frågå WIP:s förslag. Fondplaceringarna väljs främst från av WIP förvaltade fonder. Den konsultativa kapitalförvaltningen tillhandhålls på en inte oberoende grund enligt lagen om investeringstjänster.

Den konsultativa kapitalförvaltningen risknivå är beroende av kundens investeringsbeslut och består av de enskilda finansiella instrumentets risker.

Fonder

WIP fungerar som WIP Nordic Equity placeringsfondens, WIP Water Fund specialplaceringsfondens och WIP Technology specialplaceringsfondens portföljförvaltare med stöd av ett avtal, som ingåtts mellan GRIT Fondbolag Ab och WIP.

Förmedling av orders

WIP förmedlar kundernas orders som getts till WIP till investeringstjänsteleverantören för att förverkligas.

WIP förmedlar order gällande WIP Nordic Equity, WIP Water Fund och WIP Technology Fund till GRIT Fondbolag Ab för att förverkligas.

WIP erbjuder inte s.k. execution only- tjänster.

6. Hållbarhetsrelaterade upplysningar

Hållbarhetsrisk

Hållbarhetsrisker innebär en miljörelaterad, social eller styrningsrelaterad händelse eller omständighet som, om den skulle inträffa, skulle ha en betydande negativ inverkan på investeringens värde.

Beaktande av hållbarhetsrisker i WIP:s investeringstjänster

Kapital som är under WIP:s förvaltning är utsatt för hållbarhetsrisker och placeringarnas värde kan sjunka på grund av hållbarhetsrisker. De utmaningar som klimatförändringen medför och ett misslyckande i att stävja dessa kan t.ex. inverka på placeringarnas värden. Därför har WIP identifierat placeringarnas negativa konsekvenser för hållbar utveckling samt ESG-riskerna och beaktar dem vid placeringsbeslut utöver de ekonomiska faktorerna.

Negativa konsekvenser för hållbar utveckling

När WIP analyserar placeringsobjektens bolagsspecifika risker, beaktar vi hållbarhetsrisker som en del av helheten. Vid investeringsbeslut tar vi förutom de finansiella aspekterna också hänsyn till faktorer avseende miljö, socialt ansvar och god bolagsstyrning (s.k. ESG-/hållbarhetsfaktorer). WIP:s principer för hållbara investeringar tillämpas både i diskretionär och konsultativ kapitalförvaltning samt i våra placeringsfonder. WIP följer kontinuerligt upp existerande och/eller potentiella ESG risker under hela investeringsperioden. Därtill uppföljs bolagen genom deltagande på bolagsstämmor, rapportering och dialog med bolagen och ledningen.

WIP gör en omfattande analys av målbolagen, deras intäktskällor och branscher före ett investeringsbeslut. Portföljförvaltaren tar negativa konsekvenser för hållbar utveckling och övriga hållbarhetsaspekter, bl.a. vilka av målen för hållbar utveckling (SDG) som målbolaget eftersträvar. Som stöd för hållbarhetsvärderingen har WIP till sitt förfogande ESG-analyser och klassificeringar från tredje parter. WIP samlar även själv in ESG-information vid till exempel möten med enskilda bolag. Om WIP märker att ett målbolag märkbart avviker från tidigare kommunicerade siffror (de negativa konsekvenserna för hållbar utveckling ökar) utreder vi orsakerna noggrannare och överväger åtgärder, t.ex. att utesluta målbolaget från investeringsuniversumet.

Främjande av miljörelaterade eller sociala egenskaper

WIP tar hänsyn till målbolagens ansvarsfullhet (sk. ESG-synpunkter) i sin investeringsprocess

WIP:s minimikrav för hållbarhet är att företagen vi investerar i, utöver lagstiftningen, även följer internationella avtal och standarder angående mänskliga rättigheter, arbetskraft, korruption och hållbar utveckling, som t.ex. FN:s deklarationer om mänskliga rättigheter och hållbar utveckling.

Mer information avseende WIP:s policyer för integreringen av hållbarhetsrisker i vår investeringsbeslutsprocess finns på WIP:s webbsida på adressen www.wip.fi

7. Förvaring av kundmedel

Penningmedel

Med kundens penningmedel avses de medel som kunden tillhandahåller WIP för erbjudanden av investeringstjänsten, medel som erhållits från försäljning av finansiella instrument samt eventuella räntor, dividender och andra motsvarande betalningar som görs på grund av kundens medel. Dessa medel tas emot och insätts på ett i kundens namn öppnat skötselkonto i ett finländskt kreditinstitut eller ett utländskt kreditinstitut som har tillstånd att ta emot insättningar.

Kundens medel som är under WIP:s förvaltning kan även förvaras på ett kundmedelskonto som är i WIP:s namn. Kundens penningmedel förvaras åtskilt från WIP:s penningmedel och kundens penningmedel är närsomhelst åtskiljbara från övriga kunders medel i enlighet med WIP:s kundreskontra.

Förvaltningskontots och Kundmedelskontots medel omfattas av Insättningsgarantin.

Inhemska fondandelar

Fondandelarna som omfattas av kapitalförvaltningen förvaras i kundens namn i fondandelsregister som fondbolaget upprätthåller.

Värdeandelar

Finansiella instrument i form av värdeandelspapper förvaras på ett i Kundens namn öppnat värdeandelskonto. Utländska Värdepapper är i allmänhet inte registrerade i Kundens namn, utan förvaras på konton som öppnats i Förvaringsinstitutets namn som innehas av ett utländskt underförvaringsinstitut, för vilken lokal lagstiftning tillämpas. Kapitalförvaltaren binder ett

värdepappersförvaringsavtal i Kundens namn och för hens räkning med ett noggrant valt Förvaringsinstitut.

Utländska finansiella instrument

Kundens utländska finansiella instrument förvaras i ovannämnda kontoförande institut eller i ett annat kontoförande institut på kundens namn öppnat värdeandelskonto eller i kundens namn öppnad förvaring utomlands. Kontoförande institut kan förvara utländska finansiella instrument på det utländska förvaringsinstitutets (underförvararens) samlingskonto. Enligt allmän internationell praxis kan utländska värdeandelar inte nödvändigtvis registreras i kundens namn, utan de kan registreras i ovannämnda kontoskötselsamfunds eller i dess underförvarares namn. Det ovannämnda kontoförande institutet håller i sin bokföring separat samtliga, av WIP:s, för kundernas del förvarade medel. Kundernas penningmedels specifikation kund vis sker på kontoförande institutets värdepapperskonton och i förvarbokföringen.

Avtalsförhållandet gällande värdeandelskontot, värdepapperskontot och värdepappersförvaringen uppstår alltid mellan kunden och det kontoförande institutet.

Säkerhets- och kvittningsrätter som gäller finansiella instrument

Säkerhets- och kvittningsrätter som gäller de finansiella instrument och penningmedel som ingår i kapitalförvaltningen är definierade i kapitalförvaltningsavtalet. Utländska finansiella instrument- och penningmedelsförvar kan ha säkerhets- och kvittningsrätter till ifrågakvarande finansiella instrument och penningmedel. Finansiella instrument som förvaras på kundens samlingskonto kan vara föremål för säkerhets- och kvittningsrätter även på grund av andra kunders förpliktelser.

Risker gällande förvarande av utländska finansiella instrument

Till förvaring av och utbyte av utländska finansiella instrument kan det ansluta sig oförutsedda risker i jämförelse med förvaring av inhemska finansiella instrument, framför allt om underförvararens hemort ligger utanför EES-området. Dylka risker kan vara bl.a. politiska, skattemässiga, rättsliga och anknutna till marknadsinfrastrukturen. Utländska finansiella instrument registreras oftast inte i kundens namn utan de förvaras på i förvararens namn öppnade konton som den utländska underförvararen förfogar över och på vilken lokal lagstiftning tillämpas. Därmed är det möjligt att de finansiella instrumenten vid konkurs eller annat insolvensförfarande inte nödvändigtvis är möjliga att separera från förvararens och dess

underförvarares medel. Ovannämnda risker är på kundens ansvar.

Ersättningsfonden för investerarskydd

Med Ersättningsfonden för investerarskydd avses Ersättningsfonden för investerarskyddet som är stiftad i lagen om investeringstjänster. Från fonden kan vid WIP:s insolvens betalas Kundens ostridiga tillgodohavanden. Ersättningens storlek är nio tiondelar (9/10) av tillgodohavandets mängd, men ändå högst 20 000 euro. Från fonden betalas inte ersättning till Professionella Kunder. WIP är medlem i Ersättningsfonden för investerarskydd och WIP:s Icke professionella kunder är därmed skyddade av Ersättningsfonden för investerarskydd. Fodringar som inte ännu är registrerade tillhör antingen till Insättningsgarantifonden eller till Ersättningsfonden för investerarskydd. Medlen har dock inte dubbelt skydd.

8. Verksamhetsprinciperna vid förmedling av orders vid kapitalförvaltningen och vid fondens portföljförvaltning

För att för kundens och fondens del nå till bästa möjliga resultat har WIP fastställt dessa verksamhetsprinciper, som företaget följer vid förmedlande av professionella och icke-professionella kunders orders och vid erbjudandet av kapitalförvaltningstjänster samt vid portföljförvaltningen av den till WIP utlagda fondportföljförvaltningen.

Förmedling av orders vid kapitalförvaltning

För att uppnå för kundens del det bästa resultatet tar WIP i beaktan följande omständigheter vid förmedling av order:

1. orderns sannolika genomförande pris
2. andra kostnader i anslutning till utförande och clearing av ordern
3. hur snabbt ordern utförs
4. orderns storlek och art
5. sannolikheten för utförande och clearing av ordern med beaktande av dess storlek och föremål
6. samt möjliga andra omständigheter som WIP anser vara väsentliga för utförande.

WIP använder vid givande av order skäligt betänkande vid värderande av viktighetsordningen av de ovan nämnda omständigheterna enligt följande kriterier:

- a. kundens särdrag medräknat kundklassificeringen
- b. orderns särdrag

- c. finansiella instrumentets särdrag som är föremål för ordern samt
- d. särdragen för de handelsplatser vart ordern kan styras.

WIP strävar till att vid förmedlande av icke-professionella kunders orders att för kundens del få en så bra totalersättning som möjligt. Den totala ersättningen består av det finansiella instrumentets pris samt av kostnader anknutna till förverkligande av ordern. Ifall orderns omsorgsfulla förverkligande kräver det kan WIP även betona andra omständigheter vid orderns förverkligande. Vid förmedlande av icke-likvida finansiella instrument kan som exempel andra omständigheter än helhetskostnaden anses betydande.

Ifall WIP ger en affärsorder som samtidigt berör flera kunder, uppdelas ordern i förväg mellan kunderna. Ifall ordern fullbordas endast delvis, uppdelas transaktionen mellan kunderna enligt principen om jämlik behandling av kunderna.

Förmedlarna som används vid orderutförande

WIP styr kapitalförvaltningskundernas orders genom förmedlarna att förverkligas på marknadsplatserna eller på multilaterala handelsplattformarna. WIP eftersträvar att genom rimliga åtgärder välja värdepappers-förmedlare som har tillräckliga förverkligande principer samt som grundat kan anses kunna fullfölja WIP:s orders i enlighet med WIP:s verksamhetsprinciper. WIP upprätthåller en uppdaterad förteckning över de förmedlare som företaget i första hand använder gällande varje enskilt finansiellt instrument. Denna förteckning är tillgänglig på bolagets internetsida.

LEI-kod

Företagskunder måste ansöka om och upprätthålla en LEI-kod (Legal Entity Identifier), som krävs för att identifiera företag och föreningar vid transaktionsrapporteringen av finansiella instrument.

Fondernas WIP Nordic Equity, WIP Water Fund och WIP Technology Fund portföljförvaltning

WIP ger orders gällande fondens portföljförvaltning till de av kunden valda tillhandahållare av investeringstjänster för att förverkligas. WIP säkerställer att ifrågakvarande tillhandahållare av investeringstjänster har en förverkligandepolicy för förverkligande av orders och att den följs vid kundernas orders. Detta följs ifall det inte undantagsvis avtalas annat med tillhandahållaren av investeringstjänsterna. WIP tar i beaktan vid valet av tillhandahållare av investeringstjänster de omständigheter som nämns vid punkten gällande förmedlandet

av orders och definierar dessa aktörers proportionella betydelse på följande grunder: placeringsfondens målsättningar, investeringspolicy, särskilda risker såsom de som är presenterade i fondprospektet eller i bestämmelserna, orderns särdrag, det finansiella instrumentets särdrag som är som föremål för ordern samt genomförandplatsernas särdrag vart ordern kan styras. WIP upprätthåller en uppdaterad förteckning över de tillhandahållare av investeringstjänster som företaget använder gällande varje enskilt finansiellt instrument. Förteckningen kan fås av portföljförvaltaren.

Undantag från verksamhetsprinciperna

Kundens särskilt angivna instruktioner är alltid primära i förhållande till WIP:s verksamhetsprinciper. Kundens angivna särskilda instruktioner kan förhindra WIP att förverkliga verksamhetsprinciperna och förfarande-principerna som beskrivs i detta dokument. WIP utför kundorders i den ordningsföljd som de tagits emot, om detta är möjligt med beaktande av orderns storlek, kundens bestämda prisgränser eller orderns övriga villkor samt hur ordern givits.

Ifall det på marknaden eller i systemen uppstår funktionsstörningar, t.ex. då handeln avbryts eller då handelsplatsen ställer in köpet, har WIP rätt att avvika tillfälligt från sina verksamhetsprinciper. WIP verkställer även i dessa situationer alla rimliga åtgärder, som under omständigheterna möjliggör för kundens del det bästa möjliga resultatet.

WIP:s vid varje tidpunkt ikraftvarande verksamhetsprinciper för förverkligande orders är tillgängliga på WIP:s hemsida (www.wip.fi). WIP värderar minst en gång i året verksamhetsprincipernas innehåll och verkan samt kvaliteten och lämpligheten på de av WIP använda tillhandahållarna av investeringstjänster. Verksamhetsprinciperna granskas även då det sker en väsentlig ändring, som påverkar WIP:s verksamhet. WIP meddelar om väsentliga ändringar i verksamhetsprinciperna på företagens hemsidor (wip.fi). Möjliga ändringar och uppdateringar kommer i kraft den dag då de publiceras på hemsidorna.

9. Arvoden och avgifter anknutna till investeringstjänsten

Arvodet och avgifterna för investeringstjänsten definieras i WIP:s kundavtal och i prislistan.

10. Hantering av intressekonflikter

Med en intressekonflikt avses en exceptionell situation vid erbjudandet av investeringstjänster t.ex. mellan kunden och WIP, där en avsevärd risk kan rikta sig emot kundens intressen.

En intressekonflikt kan även uppstå mellan kunden och en person som tillhör WIP:s personal, mellan kunden och WIP:s anknutna ombud eller mellan två kunder. WIP:s styrelse har godkänt verksamhetsprinciperna gällande hanteringen av intressekonflikter för att identifiera och förhindra möjliga intressekonflikter.

WIP kan erbjuda sina kunder kapitalförvaltnings-tjänster, investeringsrådgivning och förmedling av orders. Vid erbjudandet av tjänsterna är det möjligt att det uppstår intressekonflikter. WIP strävar till att aktivt identifiera och förhindra möjliga intressekonflikter bl.a. med hjälp av olika organisatoriska och administrativa åtgärder. Åtgärderna varierar enligt affärstransaktionen eller tjänsten.

WIP använder följande åtgärder för hantering av intressekonflikter:

- ledningens och personalens ersättnings-principer uppgörs så, att de uppmuntrar till ansvarsfull affärsverksamhet, kundernas lika behandling och undvikande av intressekonflikter
- förhindrandet eller övervakandet av informationsutbyte mellan personer och funktioner t.ex. genom skilda informations-system och användarrättigheter
- handelsregler för personalen, ledningen och deras närstående
- regelbunden övervakning över att reglerna och principerna följs
- skilda regler för personalens och ledningens sidoverksamhet.

Den investeringstjänst WIP huvudsakligen erbjuder är kapitalförvaltning. Detta begränsar antalet eventuella intressekonflikter väsentligt, eftersom WIP inte ordnar eller garanterar emissioner, inte bedriver värdepappers-förmedling, inte bedriver egen handel med värdepapper, inte ger rekommendationer gällande investeringar, inte utövar investeringsforskning och inte heller arrangerar företagsaffärer.

WIP:s styrelseordförande Peter Immonen är styrelsemedlem i det börsnoterade bolaget Alma Media Abp. Börsbolags styrelsemedlemmars aktiehandel begränsas av insiderbestämmelser. WIP har av denna anledning beslutat att även för kundernas del begränsa handeln i Alma Media Abp:s aktier.

WIP köper och säljer aktier i Alma Media Abp endast under de tidpunkter då styrelsemedlemmarnas handel inte är begränsade av insiderbestämmelser. Om kunden vid övriga tidpunkter vill köpa eller sälja aktier i Alma Media Abp, kan WIP utföra affären endast enligt kundens skriftliga order.

Ifall intressekonflikter inte trots de ovannämnda åtgärderna kan undvikas, berättar WIP innan utförande av affärstransaktionen till kunden om intressekonfliktens natur samt orsakerna till den. Kunden överväger självständigt ifall han/hon vill att affärstransaktionen ska förverkligas trots den sagda intressekonflikten. WIP kan även vägra erbjuda investeringstjänsten vid en intressekonflikt.

Verksamhetsprincipernas innehåll och aktualitet granskas regelbundet, men minst en gång i året. Kunden kan på begäran erhålla noggrannare information gällande intressekonflikter som är kopplade till den erbjudna tjänsten.

11. Incitament

Alla monetära och icke-monetära ersättningar som tillhandahållare av investeringstjänster erhåller eller betalar till en tredje part kan betraktas som ett incitament. Incitament inkluderar till exempel återbetalning av provision, provisioner, distributionsavgifter och icke-monetära förmåner som är mer än mindre icke-monetära förmåner.

Vid erbjudande av kapitalförvaltning mottar eller behåller WIP inte några förmedlingsprovisioner, provisioner eller andra monetära eller icke monetära förmåner som betalas eller erbjuds av en tredje part och som är relaterade till tillhandahållandet av tjänsten till kunderna. Om incitament utbetalas oberoende till WIP i en sådan situation kommer WIP i första hand att försöka säkerställa att det eventuella incitamentet ges av tjänsteleverantören direkt till slutkundens fördel i form av en kompensation eller avgiftsreduktion. Om detta inte är möjligt kommer WIP att motta incitamentet och återbetala det i sin helhet till kunden inom rimlig handläggningstid efter mottagandet av betalningen.

Vid erbjudande av andra investerings- eller sidotjänster än de som nämns ovan kan WIP erhålla incitament om företaget kan visa att erbjudande eller mottagande förbättrar kvaliteten på den tjänst som erbjuds kunden och om betalningen eller förmånen inte hindrar WIP från att följa sin skyldighet att agera ärligt, rättvist, professionellt och i enlighet med kundens intresse.

WIP har ingen egen marknadsföringsorganisation. WIP:s valda samarbetspartners kan marknadsföra WIP:s tjänster.

12. Tillvägagångsregler som följs vid erbjudande av investeringstjänster gällande kundklassificering, tillkännagivande- och redogörelseskyldighet

Enligt lagen om investeringstjänster ska värdepappersförmedlaren underrätta kunden om dennes klassificering som icke-professionell kund, professionell kund eller godtagbar motpart. Klassificeringen av kunden inverkar på kundskyddets omfattning och de tillvägagångssätt som ska tillämpas. WIP tillämpar följande principer vid klassificeringen av kunder:

12.1. Icke-professionell kund

Kund som inte klassificerats som Professionell kund eller godtagbar motpart.

12.2. Professionell kund

En Kund, som är en Professionell kund i den mening som avses i lagen om investeringstjänster. En förutsättning för professionalism är bland annat att Kundens investeringsverksamhet är uppenbart professionell vad gäller omfattning, regelbundenhet och organisation. Gällande vissa produkter som t.ex. utländska produkter kan klassificeringsgrunderna avvika på grund av nationell lagstiftning.

12.2.1. Professionell kund på basis av kundens egen ansökan

Kunden kan ansöka om att få byta kundkategori till professionell kund. Ansökan ska vara skriftlig och kunden ska uppfylla minst två av följande kriterier:

- kunden har utfört omfattande affärstransaktioner (minst 50 000 euro) på ifrågavarande marknader i genomsnitt minst tio gånger per kvartal under de senaste fyra kvartalen
- värdet på kundens placeringsportfölj överstiger 500 000 euro
- kunden arbetar eller har arbetat professionellt minst ett år inom finansbranschen.

En kund som kan ansöka om att byta kundkategori till professionell kund kan därtill ansöka om att bli behandlad som godtagbar motpart vad gäller sådana tjänster och affärstransaktioner, där kunden kan bli behandlad som professionell kund.

12.3. Byte av kundkategori

Kunden har rätt att ansöka om att få byta kundkategori. Ansökan ska göras skriftligt. WIP överväger från fall till fall, ifall det finns grunder för att byta kundens klassificering samt ifall ansökan godkänns.

12.3.1. Icke-professionell kund

En icke-professionell kund kan ansöka om att få byta kundkategori till professionell kund ifall han/hon uppfyller kraven i punkt 12.2.1.

WIP gör utifrån ansökan en bedömning av den enskilda kundens erfarenhet och kunskaper att fatta egna investeringsbeslut samt insikt i de risker som är förknippade med dessa investeringar. En kund, som klassificeras som professionell kund, omfattas inte av samtliga tillvägagångssätt som omnämns i kapitel 10 i lagen om investeringstjänster. Professionella kunder omfattas inte heller av ersättningsfonden för investerarskydd. Kunden ska då skriftligen bekräfta, att kunden är medveten om och förstår innebörden av nämnda begränsningar.

12.3.2. Professionell kund

En kund, som har klassificerats som professionell kund, är skyldig att ansöka om att bli klassificerad som icke-professionell kund, ifall kunden anser att dess kunskap eller erfarenhet inte är tillräcklig för att bedöma eller hantera de risker som är förknippade med tjänsten. En professionell kund kan skriftligen begära om klassificering till icke-professionell kund. En icke-professionell kund omfattas av de tillvägagångssätt som omnämns i lagen om investeringstjänster samt av ersättningsfonden för investerarskydd. En kund som har klassificerats som professionell kund, kan även ansöka om att byta kundkategori till godtagbar motpart.

12.4. Kundklassificeringens inverkan på investerarskyddet

Enligt finsk lagstiftning omfattas icke-professionella kunder av Ersättningsfonden för investerarskydd. Noggrannare information om ersättningsfonden finns i punkt 6 under rubriken Ersättningsfonden för investerarskydd.

Kundklassificeringens inverkan på tillämpade av krav på förfaranden

12.4.1. Icke-professionella kunder

Uppgifter som ska ges icke-professionella kunder:

Till en icke-professionell kund ska ges följande information i tillräckligt god tid innan givande av en placeringstjänst eller en bifogad tjänst:

- till tillämplig del allmän information om WIP och av företaget erbjudna tjänster
- beskrivning av typiska risker som kan uppstå i samband med tjänsten eller dess finansiella instrument
- beskrivning av typiska risker anknytta till investeringstjänsten och – objektet
- föreslagna investeringsstrategier samt deras risker
- förverkligande principer för orders och
- förverkligandeplatser
- information om hanteringen av intresse-konflikter
- information om förvaring av kundmedel och till detta anknytta risker
- kostnader och arvoden för den erbjudna tjänsten
- rapportering i anknytning till tjänsten samt rapporternas frekvens och tidpunkt

Angående kapitalförvaltning ska därtill i tillämpliga delar lämnas följande uppgifter:

- uppgifter om den metod och frekvens som används vid värderingen av de finansiella instrumenten i kundportföljen
- uppgifter om eventuell utläggning av förvaltningen av alla eller delar av de finansiella instrumenten eller medlen i kundportföljen
- uppgifter om en jämförelseavkastning, som eventuellt används vid värderingen av utvecklingen av portföljens avkastning
- uppgifter om de typer av finansiella instrument som kan ingå i kundportföljen, samt de typer av transaktioner som kan genomföras med dessa, inklusive eventuella begränsningar
- uppgifter om förvaltningsmålen för portföljen, den risknivå som styr portföljförvaltarens bedömningsutrymme och eventuella begränsningar av handlingsutrymmet.

Bedömning av ändamålsenlighet:

En tjänsteleverantör ska be om uppgifter om kundens investeringserfarenhet och – kunskap angående ifrågavarande investeringsinstrument eller tjänst, för att bedöma ifall instrumentet eller tjänsten kan betraktas ändamålsenlig för kunden.

Bedömning av lämplighet:

Vid erbjudandet av kapitalförvaltning eller investeringsrådgivning ska WIP inhämta tillräckliga uppgifter om kundens investeringserfarenhet och kunskap, finansiella ställning och målet med kundens placeringsverksamhet för att kunna rekommendera instrument eller tjänster som är lämpliga för kunden.

Bedömning av lämplighet innebär att samla in ovannämnda uppgifter i syfte att överväga lämpligheten av tjänsten och de erbjudna finansiella instrumenten. Syftet med utvärderingen är att ge WIP möjlighet att handla till förmån för kunden. Därför är det viktigt att kunden ger WIP aktuell och korrekt information. WIP har rätt att lita på informationen som erhållits av kunden.

12.4.2. Professionella kunder

Uppgifter om tjänsten som ges professionella kunder:

En professionell kund ska innan undertecknandet av ett avtal gällande kapitalförvaltningstjänster eller övriga bifogade tjänster, tillkännages en allmän beskrivning av arten av de finansiella instrument som tjänsten avser samt en beskrivning över de typiska risker som kan uppstå i samband med dessa instrument, om ett behov för detta föreligger med beaktande av kundens investeringserfarenhet.

Bedömning av lämplighet:

Vid erbjudandet av kapitalförvaltnings- eller investeringsrådgivning till en professionell kund ska WIP inhämta tillräckliga uppgifter om kundens investeringserfarenhet och –kunskap, finansiella ställning och målet med kundens placerings- verksamhet för att kunna rekommendera instrument eller tjänster som är lämpliga för kunden.

12.4.3. Godtagbar motpart

Tillvägagångssätt och bestämmelser som gäller ersättningsfonden för investerarskyddet tillämpas inte för godtagbara motparter. En godtagbar motpart kan ansöka skriftligt att de förfaranderegler som upprättats för investerares skydd tillämpas på affärstransaktioner antingen allmänt eller för enskilda affärstransaktioner.

13. Information om finansiella instrument och risker anknutna till dem

I det här avsnittet presenteras en allmän bild av de finansiella instrument som tillhör WIP:s investerings-tjänster samt risker anknutna till dem. Den nedan presenterade beskrivningen är inte heltäckande och den innehåller inte samtliga risker som kan vara anknutna till de ifrågavarande finansiella instrumenten.

Innan uppgörande av investeringsbeslut ska kunden bekanta sig noggrant med de villkor som berör det finansiella instrumentet, dess egenskaper och av den förorsakade förpliktelser. Detta för att kunden ska förstå riskerna anknutna till det finansiella instrumentet samt förstå de inverningar som investeringsbeslutet möjligen kan ha på kundens ekonomi, inkluderat skatteinverkan. Kunden har anledning att även sätta sig in i investerings-marknaden, i olika investeringsalternativ och investeringstjänster.

Till investeringsverksamhet tillhör alltid en ekonomisk risk. Den eftersträvade avkastningen kan bli ouppnådd och det investerade kapitalet kan gå förlorat helt eller delvis. Kunden svarar alltid för de ekonomiska följderna av sina investeringsbeslut. Innan investeringsbeslut görs, är det rekommendabelt att anlita en lämplig expertrådgivare. Det är viktigt att komma ihåg, att den historiska utvecklingen av de finansiella instrumentens avkastning inte är en garanti för kommande avkastningar.

Centrala definitioner

Kreditrisk

Risk att emittenten inte på grund av insolvens kan betala ränta eller kapital tillbaka enligt villkoren för emittringen av det finansiella instrumentet.

Marknadsrisk

Med marknadsrisk avses risken för förändringar i marknadspriset. Marknadsrisk är ränte-, valuta-, aktie- eller annan prisrisk.

Ränterisk

Med ränterisk avses risk pga. svängningar i räntenivån. Räntenivåns uppgång sänker masskuldebrevlans och andra ränteplacerings sekundärmarknadspris, medan räntenivåns nedgång däremot höjer deras sekundärmarknadspris.

Valutarisk

Valutarisk betyder risk för förändringar i valutakurser.

Aktierisk

Aktierisk betyder risk för förändringar i aktiepriset. Aktiernas prisförändringar påverkas av både marknadernas utveckling och informationen om omständigheter som påverkar företagets framgång.

Likviditetsrisk

Likviditetsrisk betyder risk för att investeraren inte kan sälja eller köpa det finansiella instrumentet vid en viss tidpunkt, på grund av att omsättningen är låg eller att det inte har en sekundärmarknad.

Risk som anknyter sig till marknadernas utvecklingsnivå

Till investeringar som görs på tillväxtmarknader kan det tillhöra risker som är kännetecknande för de ifrågavarande ländernas marknader. Speciellt på tillväxtmarknader är ofta genomskinligheten, effektiviteten, likviditeten, marknadsinfrastrukturen, rättssystemets pålitlighet och lagstiftningen bristfällig i jämförelse med de utvecklade marknaderna. Av dessa orsaker är kraftiga marknadsrörelser möjliga.

Motpartsrisk

Risk som tillhör handel som idkas utanför börsen gällande verkställarens förmåga att fullgöra sina förpliktelser.

Clearing risk

Risk som anknyter sig till köpets förverkligande. Detta betyder att ett köp antingen inte förverkligas eftersom motparten inte kan leverera det finansiella instrumentet eller inte betalar den krävda köpeskillingen.

Hållbarhetsrisk

Hållbarhetsrisk innebär en miljörelaterad, social eller styrningsrelaterad händelse eller omständighet som, om den skulle inträffa, skulle ha en betydande negativ inverkan på investeringens värde.

Aktier

En aktie är ett av aktiebolaget emitterat värdepapper av eget kapital. Aktiens värde grundar sig på vid varje given tidpunkt rådande uppfattning om värdet på aktiebolaget, som emitterat aktien. Aktie-investeringens avkastning bildas av utdelningen samt av aktiens värdeökning. Företaget kan ha olika aktieserier. Vissa aktieserier har flera röster på bolagsstämman och till vissa aktieserier betalas en större utdelning. En aktie kan vara föremål för offentlig handel på värdepappersbörsen eller föremål för handel på en alternativ marknadsplats. En aktie kan även vara onoterad.

De vanligaste riskerna vid aktieinvesteringar är risker för prisförändringar i anknytning till marknadsrisken (aktierisken), risker i anknytning till företagets framgång (företagsrisk) samt risker i anknytning till handelns omfattning (likviditetsrisk). På aktiernas prisförändring påverkar både marknadernas allmänna utveckling och information om omständigheter som påverkar företagets framgång. På risken påverkar allmänt även bl.a. emittentens verksamhetsområde, förändringar i lagstiftningen samt bl.a. mängden av emitterade aktier och fördelningen av ägandet. Värdet av aktier bestämda i utländsk valuta påverkas även av förändringar i valutakurser (valutarisk).

För aktieägarens del är en investering i aktier av ovannämnda orsaker en riskinvestering. Till aktieinvesteringar hör en möjlighet att förlora hela det investerade kapitalet, om emittenten försätts i konkurs (motpartsrisk). Till aktieinvesteringar hör även alltid en osäkerhet över avkastningens storlek.

Investeringar i aktier på tillväxtmarknader kan anses mer riskfyllda än andra aktieinvesteringar, eftersom det till dessa marknader typiskt kan höra risker på grund av vacklande verksamhetsomgivning, lagstiftning, politiska risker, kraftiga svängningar i valutakursen, motpartsrisker samt aktiemarknadernas lägre likviditet. Direkta aktieinvesteringar är en investering på lång sikt (risker i anknytning till tillväxtmarknader).

Obligationer

Obligationer är skuldbaserade instrument med vilka företag söker långsiktig finansiering på finansieringsmarknaden. Masskuldebrevslån kan vara emitterade av t.ex. en stat, kommun, företag, kreditbolag, försäkrings- och finansieringsbolag. Masskuldebrevslån kan ha fast eller rörlig ränta. Masskuldebrevslån kan även ha noll ränta, då är masskuldebrevslånet emitterat under nominellt värde. Masskuldebrevets värde definieras av det diskonterade nuvärdet av dess kassaflöden, räknat med det rådande avkastningskravet på marknaden. Kassaflödet bildas av kupongräntor och av amorteringar enligt villkoren för masskuldebrevslån. Lånet betalas vanligen tillbaka som ett engångsbelopp i slutet av låneperioden. Masskuldebrevslån är vanligtvis utan säkerheter. Om lånet har en sämre prioritetsrätt än emittentens övriga förbindelser, är det ett debenturlån.

Typiska risker anknutna till masskuldebrevslån är ränterisk och kreditrisk. Höjning av räntenivån minskar masskuldebrevslånets sekundärmarknadsvärde och räntenivåns minskning höjer däremot den. Om masskuldebrevslån säljs på sekundärmarknaden innan lånets förfallodag, kan sekundärmarknadsvärdet vara lägre än de placerade kapitalet.

Om masskuldebrevslånet är emitterat i en annan valuta än euro, hör det till lånet även en valutarisk. Till handel med masskuldebrevslån hör även köpets clearingsrisk.

Konvertibla skuldebrev

Konvertibla skuldebrev är en obligation, vars innehavare har rätt att byta ut de skuldebrev han/hon äger till aktier enligt på förhand avtalade bytesförhållanden. Kupongräntan är lägre än emittentens normalt på marknaden rådande kreditrisk-marginal. Till konvertibla lån hör även de risker som nämnts ovan för masskuldebrevslån.

Penningmarknadsinstrument

Penningmarknadsinstrument är främmande kapital med vilka företag söker kortsiktig finansiering på finansieringsmarknaden. Penningmarknadsinstrument är t.ex. placeringscertifikat, statens skuldförbindelser, företagscertifikat och kommuncertifikat. Penningmarknadsinstrumentens låneperiod är högst 12 månader och de emitteras i regel under nominellt värde (diskontoinstrument). Emittenten betalar det nominella värdet av penningmarknadsinstrumentet på förfallodagen av penningmarknadsinstrumentet. Avkastningen bildas av skillnaden mellan inköpspriset och det nominella värdet. Penningmarknadsinstrument som ränteinstrument är vanligen anknutna till risker såsom ränterisk och kreditrisk samt clearing risk.

Placeringsfonder

Ett fondbolag som sköter placeringsfonder samlar ihop privatpersoners och företags medel, och investerar dem i flera olika penninginstrument, som bildar en placeringsfond. Placeringsfondsverksamhet är under myndighetsövervakning. Fondbolaget är fortlöpande förpliktat att rapportera om sin verksamhet till Finansinspektionen. Placeringsfonden ägs av i fonden investerade personer, företag och stiftelser. Placeringsfonden uppdelas sinsemellan i lika stora fondandelar, som inbringar likvärdiga rättigheter till egendomen som finns i fonden. Med hjälp av placeringsfonden kan investeraren investera i sådana objekt som är främmande för privata investerare och småföretag, eller i vilka de inte ens har möjlighet att investera i.

Placeringsfonden har ett fondprospekt och av Finansinspektionen fastställda föreskrifter. Av prospektet och föreskrifterna framgår det vilken sorts placeringsfond det är fråga om samt hurdan investeringspolitik den bedriver. Fonden kan investera i t.ex. aktier (aktiefond), i ränteinstrument (räntefond) eller i en kombination av dem (kombinationsfond). Fonden kan även investera i andra fonder (fund of funds).

Enligt vinstutdelning kan placeringsfonder delas in i fonder som delar ut vinst t.ex. årligen och i tillväxtfonder, i vilka vinsten

ackumulerar fond-andelens värde. I samma fond kan det finnas både avkastnings- och tillväxtandelar.

I fondens regler framgår även fondens investerings- verksamhets målsättningar och begränsningar. Placeringsfonden investerar med medlen som fått av fondandelsteckningen enligt investeringsstrategin som är uttryckt i fondens regler. De flesta placeringsfonder följer i sin investeringspolitik, principerna om att sprida risken. Vissa fonder avviker dock från dessa principer, varvid de kallas specialplaceringsfonder.

Fondens risknivå beror på fondens investerings-strategi och därmed på investeringsobjekten. Diversifiering av investerarens medel i mer än ett, av varandra oberoende investeringsobjekt minskar fondens helhetsrisk i förhållande till ett enskilt investeringsobjekt. Vissa investeringsobjekt är mer riskfyllda än andra. Investeringsobjekt kan bli utsatta förutom för marknadsrisk även för bl.a. risker som beror på emittenten samt för rättsliga och politiska risker. Fonder är i huvudregel dagligen likvida, men fondernas likviditet kan vara begränsade i fondens regler t.ex. för eventuella exceptionella marknadsförhållandens del (till fondandelsägarens fördel) eller på grund av fonden bedrivna investeringspolitik (likviditetsrisk). Därtill kan inlösning av specialplaceringsfonders andelar vara möjliga endast vid vissa tidpunkter t.ex. en gång i månaden eller mer sällan. Fonder vars värde är bestämda i främmande valuta påverkas även av valutakursförändringar (valutarisk).

Fondbolaget måste lösa in fondandelarna av investeraren när detta krävs. Från placeringsfondens medel tas ut till verksamheten hörande kostnader, såsom förvaltnings- och förvaringsarvoden. Deras storlek varierar beroende på fonden och de är beskrivna i fondprospektet. I faktabladet har placeringsfondens egenskaper och till placeringsfonden anknutna risker redogjorts.

Private equity

Private equity (riskkapitalinvestering) innebär att man gör investeringar i sådana icke offentligt noterade företag som har goda möjligheter att utvecklas. En investerare i private equity är inte en permanent ägare i företaget utan strävar till att frigöra sig från företaget enligt en gemensamt fastställd plan. Private equity investeringar görs i första hand i form av investeringar enligt villkor för eget kapital eller som mellanfinansiering. Private equity investerarens målsättning är att genom det mervärde som tillhandhålls främja företagets värdeökning. Värdeökningen realiserar när investeraren frigör sig och avstår från sin andel av målföretaget. Till private equity hör en mycket hög företagsrisk och likviditetsrisk.

14. Beskattning

Kunden ansvarar alltid för skattepåföljderna anknutna till sin investeringsverksamhet. Av denna orsak ska kunden innan uppgörande av investeringsbeslutet noggrant sätta sig in i beskattningen av det finansiella instrumentet. Kunden ska vid behov vända sig till en beskattningsspecialist.

Tilläggsinformation gällande beskattning fås av den egna skattebyrån samt från skatteförvaltningens internetsida vero.fi/sv-FI.

15. Kundklagomål och rättskyddsförfarande

Kundklagomål

I frågor gällande WIP:s tjänster ska kunden alltid i första hand vara i kontakt med WIP. Kunden ska omedelbart meddela om fel i WIP:s tjänst och till felet eventuellt anknutna krav.

WIP har fastställda verksamhetsprinciper och förfaringsätt vid hantering av kundrepsons så att all kundrespons behandlas så konsekvent och rättvist som möjligt. Kunden kan ge respons i samband med ett personligt möte, per telefon, e-post eller brev. Av kundklagomålet ska det framkomma en redogörelse över felet samt kundens kontaktuppgifter. WIP meddelar när företaget mottagit kundklagomålet och informerar om handläggningen samt hur handläggningen framskrider. Vi strävar alltid till att svara på kundrespons- och klagomål inom en vecka. Om svaret inte kan meddelas inom en vecka, meddelar WIP orsaken för dröjsmålet samt när behandlingen sannolikt är klar. Svaret ges skriftligen till kunden och till den bifogas en grundlig och klar redogörelse över WIP:s uppfattning. Vi sparar alla kundklagomål och informationen om vilka åtgärder har vidtagits på grund av kundklagomålet. Klagomål gällande WIP:s anknutna ombuds verksamhet ska riktas till WIP.

Vi ber att få kundklagomålen i förstahand skriftligen till adressen:

WIP Asset Management Ab
Kundrespons
Mannerheimvägen 18 A 00100 Helsingfors
eller wip@wip.fi.

Lösning av tvister

Eventuella tvister om tolkningen och tillämpningen av Kapitalförvaltningsavtalet avgörs av en skiljeman i Helsingfors i enlighet med gällande lag om skiljemannaförfarande. Om kunden är en konsument enligt konsumentskyddslagen, har kunden även rätt att väcka talan i den tingsrätt inom vars domkrets konsumenten har sin hemvist eller sin stadigvarande

vistelseort (mer detaljerad information finns i konsumentskyddslagen).

Konsumentkundernas rättsmedel utanför domstolen

I den utsträckning avtalsförhållandet mellan WIP och Kunden regleras av konsumentskyddslagstiftningen, har Kunden till sitt förfogande i alla fall följande rättsmedel utanför domstolen.

Försäkrings- och finansrådgivning FINE

FINE ger råd till Icke-professionella kunder i problemsituationer relaterade till placeringsärenden. Rådgivning finns även tillgänglig innan du köper en tjänst eller produkt.

FINE är en alternativ tvistlösare från vilken du kan begära en lösning vid en eventuell placeringstvist. FINE behandlar tvisteärenden och ger rekommendationer för tvistlösning som kontorsförfarande och nämndelösningar utfärdade av Värdepappernämnden. De tvistelösningar FINE ger gällande tvister mellan kunden och tjänsteleverantören är rekommendationer. FINE:s tjänster är kostnadsfria för Kunden.

FINE:s kontaktuppgifter

Porkalagatan 1

00180 Helsingfors

Telefon (09) 6850 120

E-post: info@fine.fi

Mer information och instruktioner finns på: www.fine.fi/sv.

Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden är ett opartiskt och oberoende expertorgan, vars medlemmar företräder konsumenter och näringsidkare på lika villkor. Konsumenttvistenämnden kan ge rekommendationer för att lösa tvister mellan konsumenter och näringsidkare, till exempel konsumenttjänster.

Konsumenttvistenämnden

Tavastvägen 3

PB 306

00531 Helsingfors

Telefon: 029 566 5200 (växel)

E-post: kril@oikeus.fi

Mer information och mer detaljerade instruktioner för hur du lämnar in ett klagomål finns på: kuluttajariita.fi/sv