

TIETOA FINLANDIA GROUP -KONSERNISTA JA SEN TARJOAMISTA PALVELUISTA

1. YLEISTÄ

Tähän tiedotteeseen on koottu

- sijoituspalvelulain mukaiset tiedot sijoituspalveluyritys Finlandia Group Oyj:n ("Finlandia Sijoituspalvelut") tarjoamista sijoituspalveluista ja niihin liittyvistä menettelytavoista sekä rahoitusvälineistä. Tarkemmat palvelu- ja tuotekohtaiset tiedot ilmoitetaan sijoituspalveluja koskeissa yleisissä ehdoissa sekä tarvittaessa palvelun tai rahoitusvälineen tarjoamisen yhteydessä.
- Yleistä tietoa Finlandia Group -konserniin kuuluvista muista rahoituspalveluja ja sijoitustuotteita tarjoavista yhtiöistä sekä
- asiamiesten käyttämisestä kunkin konserniyhtiön osalta.

Muutokset tässä asiakirjassa annettuihin tietoihin julkaistaan osoitteessa www.finlandiagroup.fi/asiakasinformaatio.

Finlandia Group Oyj:n pääkonttori sijaitsee osoitteessa Eteläranta 20, 00130 Helsinki. Muiden toimipaikkojemme ajantasaiset yhteystiedot löytyvät konsernin yhteisiltä internet-sivuiltamme www.finlandiagroup.fi kohdasta "Yhteystiedot". Muiden konserniyhtiöitten käyntiosoite on Eteläranta 20, 00130 Helsinki.

2. FINLANDIA GROUP -KONSERNI



FINLANDIA SIOJITUSPALVELUT

Finlandia Group Oyj (y-tunnus 1629475-2)

Finlandia Group Oyj on sijoituspalveluyritys, jolle Finanssivalvonta on myöntänyt sijoituspalvelulain mukaisen toimiluvan.

Finlandia Group Oyj:n sijoituspalvelulain mukaista toimintaa valvova viranomainen on Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, puhelin 09 831 51 (vaihde).

Finlandia Group Oyj toimii myös vakuutusedustuksesta annetun lain mukaisena vakuutusedustajana. Vakuutusasiamestiöiminnan osalta yhtiön valvova viranomainen on Finanssivalvonta. Vakuutusedustuksesta annetun lain mukaiset tiedot asiamehestä annetaan yhtiön Internet-sivuilla www.finlandiagroup.fi/asiakasinformaatio.



FINLANDIA RAHASTOT

Finlandia Rahastoyhtiö Oy (y-tunnus 2324560-9)

Finlandia Rahastoyhtiö Oy on Finlandia Group Oyj:n täysin omistama rahastoyhtiö, jolle Finanssivalvonta on myöntänyt sijoitusrahastolain

mukaisen rahastoyhtiön toimiluvan. Lisäksi yhtiö on rekisteröitynyt vaihtoehtorahastojen hoitajaksi.

Finlandia Rahastoyhtiön toimintaa valvova viranomainen on Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, puhelin 09 831 51 (vaihde).



FINLANDIA RAHOITUS

Finlandia Finance Oy (y-tunnus 2470631-5)

Finlandia Finance Oy (y-tunnus 2470631-5) on Finlandia Group Oyj:n täysin omistama tytäryhtiö. Yhtiö tarjoaa yritysrahoituspalveluja sekä vakuudellisten yrityslainojen että laskurahoituksen muodossa.



FINLANDIA KIIINTEISTÖT

Finlandia Kiinteistöt Oy (y-tunnus 2837531-4)

Finlandia Kiinteistöt Oy on Finlandia Group Oyj:n täysin omistama, kiinteistösijoitustoimintaa harjoittava tytäryhtiö.

3. KONSERNIYHTIÖITTEN TARJOAMAT PALVELUT JA ASIAMIEHEN KÄYTTÄMINEN

FINLANDIA SIOJITUSPALVELUT

Sijoituspalveluyritys Finlandia Group Oyj tarjoaa toimilupansa mukaisesti sijoituspalveluina:

- toimeksiantojen välittämistä ja vastaanottamista
- osakeantien ja muiden liikkeeseenlaskujen järjestämistä
- omaisuudenhoitoa sekä
- harjoittaa kaupankäyntiä omaan lukuun.

Finlandia Group Oyj:n toimilupa kattaa myös sijoituspalvelulain mukaisten oheispalvelujen sekä säilytyspalvelun tarjoamisen. Finlandia Group Oyj sekä sen sidonnaisasiamiehet toimivat lisäksi vakuutusedustajista annetun lain mukaisina vakuutusedustajina.

Finlandia Group Oyj ei tarjoa sijoitusneuvontaa ei-ammattimaisille asiakkaille.

Finlandia tarjoaa edellä mainittuja sijoitus- ja oheispalveluja myös sidonnaisasiamestensä välityksellä. Finlandian sidonnaisasiamestet toimivat yhtiön lukuun ja vastuulla. Sidonnaisasiamestet voivat

- vastaanottaa ja välittää Finlandian tarjoamiin sijoitus- ja oheispalveluihin liittyviä asiakkaiden ohjeita ja toimeksiantoja,



2. välittää Finlandian tarjoamia rahoitusvälineitä asiakkaille,
3. markkinoida Finlandian tarjoamia sijoitus- ja oheispalveluja.

Finlandia ei tarjoa sijoitusneuvontaa sidonnaisasiamiesten välityksin.

Finlandia pitää sidonnaisasiamiehistään julkista rekisteriä, joka on nähtävillä yhtiön pääkonttorissa. Sidonnaisasiamiesten rekisteröinti-
valtio on Suomi.

Finlandian sidonnaisasiamiehet toimivat sidonnaisasiamiestoimintansa ohessa asiamiehinä myös Finlandia-konserniin kuuluvien muiden konserniyhtiöitten lukuun (Finlandia Rahoitus ja Finlandia Kiinteistöt).

Finlandia Group Oyj sekä sen sidonnaisasiamiehet (edustamansa vakuutusyhtiön lukuun) toimivat myös vakuutusdustuksesta annetun lain mukaisina vakuutusdustajina. Vakuutusdustuksesta annetun lain mukaiset tiedot asiamiehestä annetaan yhtiön Internet-sivuilla www.finlandiagroup.fi/asiakasinformaatio.

FINLANDIA RAHASTOT

Finlandia Rahastoyhtiö Oy hallinnoi seuraavia Finlandia-sijoitusrahastoja:

- Finlandia Korkotuotto (UCITS)
- Finlandia Laatu-yhtiöt (UCITS)
- Finlandia 2030 (UCITS)

FINLANDIA KIINTEISTÖT

Finlandia Kiinteistöt Oy ja sen kulloinkin omistamat kiinteistökehitysyhtiöt ja/tai kiinteistöosakeyhtiöt harjoittavat kiinteistökehitystoimintaa ja pääasiassa teollista ja kaupallista käyttöä palvelevien kiinteistöjen tuottamista.

Finlandian Kiinteistöt –tavaramerkillä kulloinkin markkinoituiden kiinteistökehityshankkeiden rahoittamiseksi tarjotut velkakirjalainat välitetään sijoittajille liikkeeseenlaskijana kulloinkin olevan kiinteistökehitysyhtiön sekä sen lukuun toimivien asiamiesten toimesta. Vastaavasti, sijoituspalveluyritys Finlandia Group Oyj ei markkinoi tai välitä Finlandia Kiinteistöt –velkakirjalainoja taikka tarjoa muita sijoitus- tai oheispalveluja palveluja niihin liittyen.

FINLANDIA RAHOITUS

Finlandia Rahoitus tarjoaa joustavaa rahoitusta suomalaisille yrityksille. Tavoitteena on vahvistaa kotimaisten yritysten toimintaedellytyksiä ja auttaa kasvutarinoiden toteutumisessa haastavassa yritysrahoitusmarkkinassa. Finlandia Rahoitus tarjoaa yritysrahoitusta sekä vakuudellisten yritysrahoitusten että laskurahoituksen muodossa.

Finlandian Rahoituksen lainat ja rahoituspalvelut markkinoidaan ja välitetään Finlandia Finance Oy:n sekä sen lukuun toimivien asiamiesten toimesta. Vastaavasti, sijoituspalveluyritys Finlandia Group Oyj ei markkinoi tai välitä Finlandia Rahoituksen lainoja tai rahoituspalveluja taikka tarjoa niihin liittyviä sijoituspalveluja.

4. TIEDOT FINLANDIA GROUP OYJ:N TARJOAMISTA SIOJITUS- JA OHEISPALVELUISTA

Seuraavassa esitetään sijoituspalvelusääntelyn edellyttämät tiedot Finlandia Group Oyj:n (”Finlandia”) tarjoamista sijoituspalveluista, asiointitavoista sekä kuluista ja palkkioista.

Arvopaperinvälitys

Finlandia Group Oyj ja sen lukuun ja vastuulla toimivat sidonnaisasiamiehet välittävät ja toteuttavat rahoitusvälineitä koskevia toimeksiantoja niiden rahoitusvälineiden osalta, joita Finlandia Group Oyj kulloinkin sisällyttää arvopaperinvälityspalvelunsa tuotevalikoimaan. Arvopaperinvälityspalvelua tarjotaan pääasiassa listaamattomien rahoitusvälineiden sekä Finlandia Rahastoyhtiö Oy:n hallinnoimien sijoitusrahastojen osalta. Listaamattomien osakkeiden osalta Finlandian asiakaskohderyhmänä ovat arvopaperinvälityspalvelun osalta sijoittajat, jotka ovat kiinnostuneet sijoittamaan muiden omaisuusluokkien ohella kyseiseen omaisuusluokkaan ja jotka omaavat sijoituskokemusta tai vähintään riittävää sijoitustietämystä listaamattomista rahoitusvälineistä ymmärtääkseen ja kyetäkseen kantamaan sijoitukseen liittyvät riskit. Sijoitusrahastojen osalta asiakaskohderyhmänä ovat sijoittajat, jotka omaavat riittävää sijoituskokemusta ja/tai -tietämystä sijoitusrahastoista ymmärtääkseen ja kyetäkseen kantamaan sijoitukseen liittyvät riskit.

Varainhoito

Finlandia tarjoaa asiakkailleen täyden valtakirjan varainhoitopalveluja. Yhtiön sidonnaisasiamiehet markkinoivat varainhoitopalveluita asiakkaille.

Sijoitusneuvonta

Finlandia voi tarjota ammattimaisille asiakkaille sijoitusneuvontaa, mikäli sijoitusneuvontapalvelusta on sovittu erikseen kirjallisesti asiakkaan kanssa. Finlandian sidonnaisasiamiehet eivät tarjoa sijoitusneuvontaa.

Liikkeeseenlaskujen järjestäminen

Finlandia voi toimia liikkeeseenlaskujen järjestäjänä. Liikkeeseenlaskun järjestäminen voi koskea esimerkiksi osakeannin, joukkovelkakirjalainan tai strukturoidun tuotteen liikkeeseenlaskun järjestämistä ja merkintäpaikkana toimimista.

Oheispalvelut

Finlandia ja sen sidonnaisasiamiehet voivat markkinoida sijoituspalveluun liittyviä luottoja ja muuta rahoitusta. Finlandia voi myös tarjota sijoituspalvelulain mukaisina oheispalveluina säilytyspalvelua asiakkailleen.

Asiointitavat

Finlandialla on oikeus lähettää sijoituspalveluun liittyvää kirjallista tietoa asiakkaalle kirjeitse, faksilla, sähköpostilla tai muulla asiakkaan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

Asiakas voi asioida yhtiön ja sen sidonnaisasiamiesten kanssa kirjeitse, faksilla, sähköpostilla ja tapaamalla heidän edustajiaan henkilökohtai-



sesti. Rahoitusvälineitä koskevia toimeksiantoja asiakas voi pääsääntöisesti antaa henkilökohtaisessa tapaamisessa. Asiakaspalvelua tarjotaan suomen kielellä.

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

Asiakas on tietoinen, että faksin ja sähköpostin, käyttämiseen viestintävälineenä liittyy erityisiä riskejä muun muassa tietoturvaan liittyen. Finlandialla on oikeus luottaa faksin tai sähköpostin välityksin saamansa viestin aitouteen ja oikeellisuuteen.

Kulut ja palkkiot

Arvopaperinvälityspalvelun osalta mahdollinen merkintä- tai kaupan käyntipalkkio ilmoitetaan sijoitusta koskevassa toimeksiantolomakkeessa.

Finlandia perii varainhoidosta varainhoitosopimuksessa sovitun palkkion ja kulut.

Finlandia Rahastoyhtiö Oy perii voimassa olevien rahastojen sääntöjen mukaisesti palkkiot ja kulut Finlandia Rahastoyhtiö Oy:n omistamien rahastojen hallinnoinnista sekä rahasto-osuuksien merkinnästä ja lunastuksesta. Tiedot voimassaolevista kuluista ja palkkioista ovat saatavilla rahastoesityksistä.

Muilta osin mahdollisista palkkioista ja kuluista sovitaan asiakkaan kanssa asiakassopimuksessa ja/tai tuotekohtaisissa ehdoissa.

Sijoituspalvelusääntelyn edellyttämät tiedot sijoituksiin liittyvistä kuluista esitetään erillisessä, osoitteessa www.finlandiagroup.fi/asiakasinformaatio saatavilla olevassa asiakirjassa ”Tietoa sijoituksiin liittyvistä kuluista”.

5. KANNUSTIMET

Kannustimella tarkoitetaan sijoitus- tai oheispalvelun tarjoamisen yhteydessä kolmannelle osapuolelle annettavia tai osapuolelta saatavia maksuja ja muita etuja. Finlandia ei luovuta kolmansille osapuolille tai vastaanota kolmansilta osapuolilta kannustimina pidettäviä maksusuorituksia tai muita etuja.

6. ASIAKASLUOKITTELU

Sijoituspalvelulain mukaan Finlandian on ilmoitettava asiakkaalle tämän luokittelusta ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi, ammattimaiseksi asiakkaaksi tai hyväksyttäväksi vastapuoleksi. Luokittelu tapahtuu suoraan lain nojalla ja sijoituspalvelulaki sisältää yksityiskohtaiset määräykset luokittelun vaikuttavista tekijöistä. Asiakkaan luokittelulla on vaikutusta sijoittajansuojan laajuuteen sekä sovellettavaksi tuleviin menettelytapasääntöihin. Asiakkaitten luokittelukriteerit esitetään tarkemmin internet-sivuilla www.finlandiagroup.fi/asiakasinformaatio olevassa asiakirjassa ”Asiakkaiden luokittelukriteerit”.

Finlandia luokittelee pääsääntöisesti kaikki asiakkaansa asiakassuhteen alussa ei-ammattimaisiksi asiakkaiksi. Asiakasluokittelusta ilmoitetaan asiakkaalle kirjallisesti asiakassopimuksessa.

Asiakasluokan muuttamista koskeva hakemus

Asiakkaalla on oikeus hakea asiakasluokittelun muuttamista. Luokittelun muuttamista koskeva hakemus on tehtävä kirjallisesti. Luokittelun muuttamisella voi olla vaikutusta sijoittajansuojaan ja menettelytapasääntösten soveltamiseen. Finlandia harkitsee tapauskohtaisesti luokittelun muuttamisen edellytyksiä ja sitä hyväksyykö se asiakkaan hakemuksen.

Ammattimaista asiakasta voidaan tämän hakemuksesta kohdella ei-ammattimaisena asiakkaana tai yhteisöasiakkaan kyseessä ollen myös hyväksyttävänä vastapuolena. Myös ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi aiemmin luokiteltu asiakas voi luokittelukriteerien täytyttyä tulla hakemuksesta kohdelluksi ammattimaisena asiakkaana.

Hyväksyttäväksi vastapuoleksi luokiteltu yhteisöasiakas voi hakemuksesta tulla kohdelluksi ammattimaisena tai ei-ammattimaisena asiakkaana.

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.

7. ASIAKASLUOKITTELUN VAIKUTUS SOVELLETTAVIIN MENETTELYTAPOIHIN

Ei-ammattimainen asiakas

Ei-ammattimaiselle asiakkaalle annetaan ennen kirjallisen sopimuksen tekemistä sopimuksen ehdot ja riittävät tiedot Finlandiasta sekä kulloinkin tarjottavasta palvelusta. Myös tiedoissa tapahtuneista olennaisista muutoksista on ilmoitettava. Tiedot on annettava pysyvällä tavalla siten, että asiakas voi tulostaa tai tallentaa ne. Tiedot voidaan antaa myös asiakassopimuksessa sovitulla tavalla verkkosivuilla www.finlandiagroup.fi/asiakasinformaatio.

Asianmukaisuuden arvioiminen arvopaperinvälityspalvelun osalta: tarjotessaan toimeksiantojen välittämistä ei-ammattimaiselle asiakkaalle Finlandia pyytää asiakkaalta tiedot tämän kyseistä rahoitusvälinettä tai sijoituspalvelua koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä voidakseen arvioida, onko rahoitusväline tai palvelu asiakkaalle asianmukainen eli ymmärtääkö asiakas sijoitukseen liittyvät riskit ja kykeneekö hän ne kantamaan. Finlandialla on oikeus luottaa asiakkaan antamiin tietoihin.

Soveltuvuuden arvioiminen omaisuudenhoidossa: kun asiakkaalle tarjotaan omaisuudenhoitopalvelua, Finlandian on sen hankittava ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, kyseistä sijoituspalvelua tai rahoitusvälinettä koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista, jotta se voi suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä tai palveluita. Finlandialla on oikeus luottaa asiakkaan antamiin tietoihin.

Ammattimainen asiakas

Ammattimaiselle asiakkaalle annetaan yleiskuvaus palvelun kohteena olevien rahoitusvälineiden luonteesta ja niihin liittyvistä tyypillisistä riskeistä, jos se on tarpeellista ottaen huomioon kyseisen asiakkaan sijoituskokemus.



Ammattimaisen asiakkaalle ei suoriteta arvopaperinvälityspalvelun osalta rahoitusvälineen asianmukaisuutta koskevaa arviointia. Kun ammattimaiselle asiakkaalle tarjotaan omaisuudenhoitopalvelua tai sijoitusneuvontaa, Finlandian on sen hankittava ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, kyseistä sijoituspalvelua tai rahoitusvälinettä koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista, jotta se voi suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä tai palveluita. Finlandialla on oikeus luottaa asiakkaan antamiin tietoihin.

Hyväksyttävä vastapuoli

Hyväksyttävä vastapuoli voi pyytää Finlandialta kirjallisesti, että sijoittajan suojaksi tarkoitettuja menettelytapasäännöksiä sovellettaisiin sen kanssa tehtäviin liiketoimiin joko yleisesti tai yksittäisen liiketoimen osalta. Finlandia harkitsee tapauskohtaisesti, suostuuko se esitettyyn pyyntöön. Muissa tapauksissa menettelytapasäännökset ja sijoittajan suojaa koskevat säännökset eivät sovellu hyväksyttäviin vastapuoliin.

8. ASIAKASVAROJEN SÄILYTTÄMINEN

Finlandia soveltaa asiakasvarojen säilyttämiseen Suomen lakia. Sijoituspalvelulaki edellyttää, että asiakkaiden rahavarat säilytetään erillään Finlandian ja Finlandian käyttämien ulkopuolisten säilyttäjien rahavaroista. Finlandia noudattaa huolellisuutta ulkopuolisen säilyttäjän valinnassa. Finlandian kirjanpito ja muut seurantajärjestelmät varmistavat, että Finlandian ja ulkopuolisen säilyttäjän halussa olevia asiakkaiden rahavaroja ja niiden muutoksia voidaan luotettavasti ja jatkuvasti seurata kokonaisuutena sekä erikseen, kunkin asiakkaan osalta.

Finlandia ei ilman asiakkaan etukäteen antamaa erillistä nimenomaista suostumusta panttaa tai luovuta asiakkaalle kuuluvaa rahoitusvälinettä omaan eikä toisen asiakkaan lukuun.

Finlandian sidonnaisasiamiehet eivät pidä hallussaan asiakkaan rahavaroja tai rahoitusvälineitä.

Rahavarat

Finlandia säilyttää asiakkaidensa rahavaroja suomalaisen talletuspankin tai ulkomaisen talletuspankin Suomessa sijaitsevassa sivukonttorissa avatuilla asiakasvaratilillä. Asiakasvaratilien kautta hoidetaan asiakkaiden rahoitusvälineiden kaupankäyntiin ja merkintöihin liittyvä maksuliikenne sekä varainhoitopalveluun liittyvä maksuliikenne. Asiakasvaratilillä oleville varoille ei makseta korkoa.

Rahasto-osuudet

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

Arvo-osuudet

Omaisuudenhoidon piirissä olevia asiakkaan kotimaisia arvo-osuusmuotoisia arvopapereita säilytetään omaisuudenhoitosopimuksen nojalla asiakkaan nimiin avattavalla arvo-osuustilillä. Arvopaperisäilytyksestä vastaa asiakkaalle säilytyspalvelun tarjoava tilinhoitaja.

Asiakkaan ulkomaiset arvo-osuudet säilytetään asiakkaan arvopaperisäilytyksestä vastaavan tilinhoitajan valitseman ulkomaisen säilytysyhteisön (alisäilyttäjä) yhteistilillä. Yleisen kansainvälisen käytännön mukaisesti ulkomaisia arvo-osuuksia ei välttämättä voida rekisteröidä Finlandian tai sen asiakkaiden nimiin, vaan ne voidaan rekisteröidä edellä mainitun tilinhoitajayhteisön tai sen alisäilyttäjän nimiin. Yhteistilillä säilyttämisessä on olemassa riski asiakkaan arvo-osuuksien sekoittumisesta alisäilyttäjien tai muiden sijoittajien varoihin. Asiakkaiden arvo-osuuksien erittely asiakaskohtaisesti tapahtuu tilinhoitajan säilytyskirjanpidossa ja Finlandian kirjanpidossa.

Ulkomaisten arvo-osuuksien omistamiseen ja vaihdantaan voi liittyä kotimaisiin arvo-osuuksiin verrattuna ennalta arvaamattomia riskejä (kuten esimerkiksi juridisia tai verotuksellisia), erityisesti ulkomaisen alisäilyttäjän maksukyvyttömyystilanteessa. Nämä riskit jäävät asiakkaan vastattaviksi. Mikäli alisäilyttäjän kotipaikka on Euroopan talousalueen ulkopuolella, asiakkaan oikeudet arvopapereihin voivat olla erilaiset. Myös alisäilyttäjän maksukyvyttömyydestä aiheutuvat vahingot jäävät asiakkaan vastattaviksi.

Sijoittajien korvausrahasto

Suomen lainsäädännön mukaan ei-ammattimaiset asiakkaat ovat sijoittajien korvausrahaston suojan piirissä. Rahasto turvaa ei-ammattimaisten sijoittajien riidattomien ja erääntyneiden saamisten suorituksen silloin, kun sijoituspalveluyritys ei pysty muun kuin tilapäisen maksukyvyttömyyden vuoksi maksamaan sijoittajien saamia tietyn määräajan kuluessa.

Yhdelle sijoittajalle maksettavan korvauksen määrä on 9/10 sijoittajan yhdeltä sijoituspalveluyritykseltä olevan saatavan suuruudesta, kuitenkin enintään 20 000 euroa. Rahasto ei kuitenkaan korvaa osakekurssin laskusta tai vääristä sijoituspäätöksistä johtuvia tappioita, joten asiakas vastaa edelleen omien sijoituspäätöstensä seurauksista.

Finlandian eri talletuspankkien asiakasvaratilillä olevat asiakasvarat kuuluvat sijoittajan korvausrahaston suojan piiriin yllä mainitulla tavalla, mikäli ne ovat tilillä, jota voidaan sijoituspalveluyrityksen sijoittajan kanssa tekemän sopimuksen nojalla käyttää ainoastaan sijoituspalveluun tai säilytys- tai hoitopalveluun tai arvopaperimarkkina- tai talletuspalveluun tarkoitetulla asiakasvaratilillä.

9. TOIMINTAPERIAATTEET TOIMEKSIANTOJA VÄLITETÄESSÄ JA TOTEUTETTAESSA

Finlandia Group Oyj

Toimeksiantojen toteutus

Näitä toimeksiantojen toteuttamista ja kaupankäyntiä koskevia periaatteita sovelletaan Finlandian ammattimaisten ja ei-ammattimaisten asiakkaiden kanssa toteutettaviin toimeksiantoihin.

Finlandian arvopaperinvälityspalvelun sisältönä on listaamattomien osakkeiden kaupankäynti. Arvopaperinvälityspalvelun kohteena voi lisäksi olla pörssissä listattujen, mutta pörssin ulkopuolella jälkimarkkinakaupankäynnin kohteena olevien strukturoitujen tuotteiden jälkimarkkinakaupankäynti.



Finlandia voi toteuttaa asiakkaalta vastaanottamansa rahoitusvälinettä koskevan toimeksiannon itse tai välittää toimeksiannon edelleen toisen arvopaperinvälittäjän toteutettavaksi. Finlandian asiakassopimuksessa sovitavalla tavalla Finlandia saa toteuttaa asiakkaan toimeksiantoja myös Finlandian konserni- tai lähipiiriyhtiön sekä Finlandian toisen asiakkaan lukuun.

Toimintaperiaatteiden soveltamisrajoitukset

Toimeksiantoja toteuttaessaan tai välittäessään Finlandia noudattaa ensisijaisesti asiakkaan ohjetta, jolloin asiakkaan antamat erityiset ohjeet saattavat estää Finlandiaa noudattamasta toimintaperiaatteitaan ja tämä saattaa estää asiakkaan kannalta parhaan mahdollisen tuloksen saavuttamisen. Myös tilanteessa, jossa Finlandia antaa asiakkaalle hintatarjouksen tai vastaa hintatarjousta koskevaan pyyntöön ja asiakas hyväksyy kyseisen hintatarjouksen, toimeksiannon toteuttamisperiaatteet eivät tule sovellettavaksi.

Finlandia voi käydä lisäksi kauppaa omaan lukuunsa siten, että listaamattomia rahoitusvälineitä koskeva kauppa tehdään suoraan asiakkaan ja Finlandian välillä. Tällaisessa tapauksessa Finlandia antaa asiakkaalleen rahoitusvälineestä sitovan hintatarjouksen. Hintatarjous voidaan antaa asiakkaalle suullisesti, kirjallisesti esimerkiksi toimeksiantomakkeella tai sähköpostitse. Tämän jälkeen kauppa toteutetaan osapuolten kesken siten, että Finlandia hyväksyy asiakkaan antaman asiakasta sitovan osto- tai myyntisitoumuksen. Finlandia ei tällöin toteuta toimeksiantoa asiakkaan puolesta, vaan tekee sopimuksen (rahoitusvälinettä koskeva kauppa) asiakkaan kanssa. Kyse on siis asiakkaan ja Finlandian välisestä OTC-kaupasta, eivätkä jäljempänä esitetyt toimeksiantojen toteuttamista koskevat best execution -periaatteet tule tällöin sovellettavaksi.

Listamattomien rahoitusvälineiden ja erityisesti listaamattomien osakkeiden osalta ulkopuolisia referenssihintoja tai niitä heijastelevia hintatarjouksia ei yleensä ole saatavilla. Lisäksi listaamattomien rahoitusvälineiden hinta voi erityisesti osakkeiden osalta vaihdella kohdeyhtiön ja markkinaolosuhteisiin liittyvistä eri tekijöistä johtuen huomattavastikin lyhyelläkin aikajänteellä. Listaamattoman yhtiön osakkeen likviditeetti on lisäksi yleensä siten rajoitettu, että osakkeelle ei ole aktiivisia tai likvidejä jälkimarkkinoita ja heikko likviditeettitilanne voi osaltaan vaikuttaa voimakkaasti hintanäkemykseen kauppakohtaisesti. Listaamattomien rahoitusvälineiden ja erityisesti listaamattomien osakkeiden osalta rahoitusvälineen kauppahinta perustuukin OTC-kaupassa toisaalta myyjänä olevan osapuolen hintanäkemykseen ottaen huomioon myyjän omaan kaupankäyntiin liittyvän markkinariskin hinnoittelun, tuottotavoitteen ja kaupankäyntiin liittyvät kustannukset sekä toisaalta ostajana olevan osapuolen omalta puoleltaan hyväksymään kauppahintaan.

Finlandialla on oikeus poiketa näistä toimeksiantojen toteuttamisperiaatteista poikkeuksellisissa markkinatilanteissa sekä sisäisten tai ulkoisten järjestelmähäiriöiden aikana.

Kaupankäyntipaikat

Finlandia toteuttaa asiakkaidensa toimeksiantoja niillä mahdollisesti valinnaisilla kaupankäyntipaikoilla, joilla se olettaa saavansa säännönmukaisesti asiakkaan kannalta parhaan tuloksen. Finlandian arvopaperinvälityspalvelun kohteena ovat pääasiassa sellaiset rahoitusvälineet,

jotka eivät ole lainkaan julkisen tai monenkeskisen kaupankäynnin kohteena ja näin ollen kauppaja ei voida toteuttaa kaupankäyntipaikoilla.

Siltä osin kuin toimeksiannon kohteena on pörssissä listattu strukturoitu sijoitustuote, Finlandia toteuttaa toimeksiannon kohteena olevan arvopaperin liikkeeseenlaskijana olevan luottolaitoksen antaman hintatarjouksen mukaiseen hintaan (lisätynä toimeksiannon yhteydessä sovitulla kaupankäyntipalkkiolla) olettaen, että asiakkaan toimeksiannon rajahinta-ehto täyttyy. Kyseisillä arvopapereilla ei ole likvidiä jälkimarkkinaa ja näin ollen kaupat kyseisillä arvopapereilla tehdään OTC-kauppana ja lisäksi hintatarjouksia ei käytännössä ole saatavissa muilta tahoilta kuin liikkeeseenlaskijalta.

Toimeksiantojen toteuttamisessa huomioon otettavat seikat

Finlandian tulee toteuttaa kaikki mahdolliset toimet päästäkseen asiakkaan kannalta parhaaseen mahdolliseen tulokseen toteuttaessaan itse tai antaessaan asiakkaan toimeksiantoja muiden yhteisöjen toteutettavaksi. Parhaimman mahdollisen tuloksen saavuttamiseksi Finlandia ottaa huomioon seuraavia seikkoja toteuttaessaan asiakkaan toimeksiannon tai antaessaan asiakkaan toimeksiantoja arvopaperinvälittäjien toteutettavaksi:

- todennäköinen toteutushinta ja toimeksiannon toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset;
- toimeksiannon toteutumisen nopeus;
- toimeksiannon toteutumisen ja selvityksen todennäköisyys;
- toimeksiannon koko ja luonne; sekä
- muut toimeksiannon toteuttamisen kannalta olennaiset seikat

Parasta toteutusta koskevassa kokonaisarvioinnissa rahoitusvälineen hinnalla ja toimeksiannon todennäköisellä toteutuskustannuksella on tavallisesti korkein suhteellinen merkitys rahoitusvälineen likviditeetin ollessa toiseksi merkittävin tekijä. Muut edellä mainitut seikat ovat keskenään yhtä tärkeitä.

Kokonaisarvioinnin perusteena olevien seikkojen tärkeysjärjestys ja suhteellinen merkitys voi kuitenkin vaihdella toimeksiannon koon ja luonteen, toimeksiannon kohteena olevan rahoitusvälineen ominaispiirteiden, sekä mahdollisten kaupankäyntipaikkojen ominaispiirteiden mukaan. Parhaan mahdollisen tuloksen saavuttamiseksi eri tekijöiden suhteellinen merkitys päätetään viime kädessä liiketoimikohtaisesti perustuen Finlandian toimialakokemukseen ja asiantuntemukseen, markkinaolosuhteita koskeviin tietoihin perustuvaan arviointiin sekä ennustettuihin markkinaolosuhteisiin.

Finlandia hoitaa asiakkaiden toimeksiannot täsmällisesti, oikeudenmukaisesti ja nopeasti. Toimeksiannot käsitellään niiden saapumisjärjestyksessä, jos se on mahdollista ottaen huomioon toimeksiannon koko, asiakkaan määräämät hintarajat tai muut toimeksiannon ehdot sekä se, miten toimeksianto on annettu.

Finlandia ei pääsääntöisesti yhdistä asiakkaiden toimeksiantoja, mutta ne on mahdollista yhdistää ja toteuttaa yhdessä tai useassa erässä.



Kun yhdistetyt toimeksiannot toteutetaan, ne allokoidaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaille kaupantekopäivänä laskennallisella keskihinnalla. Jos yhdistetyt toimeksiannot voidaan toteuttaa vain osittain, Finlandia allokoii toteutetun osuuden osallistujille heidän toimeksiannotensa kokojen ja ehtojen mukaan. Päätös toimeksiannoten yhdistämisestä ja jakamisesta tehdään tapauskohtaisesti noudattaen sisäisiä toimeksiannon toteuttamista koskevia periaatteita ja tavoitellen toimeksiannon parasta mahdollista toteutusta. On kuitenkin huomattava, että toimeksiannoten yhdistäminen ja jakaminen saattavat joissakin tapauksissa osoittautua myös asiakkaiden kannalta epäedulliseksi.

Toimeksiannoten toteuttamisperiaatteiden päivitys

Finlandia seuraa säännönmukaisesti, vähintään vuosittain toimeksiannoten toteuttamisperiaatteiden toimivuutta. Tarpeen vaatiessa Finlandia päivittää kulloinkin voimassa olevia toimeksiannoten toteuttamisperiaatteita soveltuvin osin. Yhteenveto voimassa olevista toimeksiannoten toteuttamisperiaatteista on saatavilla Finlandian verkkosivuilla (www.finlandiagroup.fi/asiakasinformaatio).

Finlandia Rahastoyhtiö Oy

Finlandia Rahastoyhtiö Oy ("Rahastoyhtiö") toimii näiden yleisten periaatteiden mukaisesti koskien sijoitusten valintaa, jatkuvaa seurantaa sekä antaessaan kolmansille osapuolille rahoitusvälineitä koskevia toimeksiannota Rahastoyhtiön hallinnoimien sijoitusrahastojen lukuun.

Rahastoyhtiön tulee toimia hyvän tavan mukaisesti antaessaan rahaston lukuun toteutettavan toimeksiannon kolmannen osapuolen ("arvopaperinvälittäjä") toteutettavaksi. Rahastoyhtiön on toteutettava kohtuulliset toimenpiteet päästäkseen rahaston kannalta parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen (best execution).

Rahastoyhtiö ei toteuta itse rahoitusvälineiden kauppvoja rahaston lukuun, vaan rahaston lukuun tehtävät rahoitusvälineiden ostot ja myynnit toteutetaan antamalla rahoitusvälineitä koskeva osto- tai myyntitoimeksianto kolmannen osapuolen ("arvopaperinvälittäjä") hoidettavaksi. Siltä osin kuin sijoituskohteena on rahasto-osuus, osto/myynti voidaan edellä sanotusta poiketen toteuttaa antamalla rahasto-osuutta koskeva toimeksianto suoraan kohderahastoa hallinnoivalle rahastoyhtiölle hoidettavaksi.

Rahastoyhtiön tulee toteuttaa kaikki mahdolliset toimet päästäkseen hallinnoimiensa sijoitusrahastojen kannalta parhaaseen mahdolliseen tulokseen antaessaan toimeksiannota muiden yhteisöjen toteutettavaksi sijoitusrahaston lukuun käytävää kauppaa varten. Parhaimman tuloksen saavuttamiseksi Rahastoyhtiö ottaa huomioon seuraavia seikkoja antaessaan toimeksiannota arvopaperinvälittäjien toteutettavaksi:

- todennäköinen toteutushinta ja toimeksiannon toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset;
- toimeksiannon toteutumisen nopeus;
- toimeksiannon toteutumisen ja selvityksen todennäköisyys;
- toimeksiannon koko ja luonne; sekä

- muut toimeksiannon toteuttamisen kannalta olennaiset seikat

Parasta toteutusta koskevassa kokonaisarvioinnissa rahoitusvälineen hinnalla ja toimeksiannon todennäköisellä toteutuskustannuksella on tavallisesti korkein suhteellinen merkitys rahoitusvälineen likviditeetin ollessa toiseksi merkittävin tekijä. Muut edellä mainitut seikat ovat keskenään yhtä tärkeitä.

Kokonaisarvioinnin perusteena olevien seikkojen tärkeysjärjestys ja suhteellinen merkitys voi kuitenkin vaihdella sijoitusrahaston sijoitustavoitteiden ja sijoituspolitiikan perusteella sekä toimeksiannon, rahoitusvälineen ja toteutuspaikan luonteen tai ominaispiirteiden mukaan. Parhaan mahdollisen tuloksen saavuttamiseksi eri tekijöiden suhteellinen merkitys päätetään viime kädessä liiketoimikohtaisesti perustuen Rahastoyhtiön toimialakokemukseen ja asiantuntemukseen, markkinaolosuhteita koskeviin tietoihin perustuvaan arviointiin sekä ennustettuihin markkinaolosuhteisiin.

Rahastoyhtiö ei yhdistä rahastojen toimeksiannota antaessaan niitä arvopaperinvälittäjälle toteutettavaksi, vaan toimeksiannot annetaan arvopaperinvälittäjälle kunkin rahaston nimissä ja näin ollen kunkin rahaston kaupat selvitetään ilman että kauppvoja on tarpeen jakaa eri rahastojen kesken.

Rahastoyhtiö valitsee arvopaperinvälittäjikseen sellaisia toimijoita, joiden voidaan perustellusti uskoa kykenevän toteuttamaan Rahastoyhtiön toimeksiannot best execution -velvoitteen mukaisesti. Arvopaperinvälittäjän valinnassa ja arvioinnissa huomiota kiinnitetään muun muassa vastapuolen perimiin kaupankäyntikuluihin, vastapuolen maineeseen toimialalla, tarjotun palvelun laatutasoon ja selvityksen sujuvuuteen. Lisäksi valintaan vaikuttavat myös arvopaperinvälittäjän toimeksiannoten käsittelyä koskevista periaatteista ilmenevät yleiset menettelytavat ja toimeksiannoten toteuttamispaikat.

Tämän asiakirjan julkaisuajankohtana Rahastoyhtiön arvopaperinvälittäjinä voidaan käyttää ainakin seuraavia yhteisöjä: Carnegie, SEB, United Bankers, Danske Bank, Spare Bank, Pareto Securities Oy, J.P. Morgan, Nordea, OP-Pohjola, DNB, Wells Fargo, Jyske Bank, Gottex Securites AB, Swedbank, AGB Sundal Collier, Artic Securities ja Commerzbank. Ajankohtainen listaus Rahastoyhtiön käyttämistä arvopaperinvälittäjistä on nähtävillä Rahastoyhtiön toimitiloissa.

Häiriötilaheet

Markkinoiden tai järjestelmien toimintahäiriötilanteissa Rahastoyhtiöllä on oikeus poiketa tilapäisesti näistä toimintaperiaatteista. Häiriötilanteissa Rahastoyhtiön tulee toteuttaa kohtuulliset toimet päästäkseen tulokseen, joka olosuhteisiin nähden on sijoitusrahaston edun kannalta paras mahdollinen.

Toimintaperiaatteiden ajantasaisuus

Rahastoyhtiö arvioisäännöllisesti toimeksiannoten toteuttamista koskevien toimintaperiaatteidensa ja toimeksiannoten toteuttamisjärjestelyidensä sisältöä ja asianmukaisuutta. Rahastoyhtiö ilmoittaa toimintaperiaatteidensa olennaisista muutoksista verkkosivuillaan. Muutokset ja päivitykset tulevat voimaan sinä päivänä, jona ne julkaistaan Finlandian verkkosivuilla.



10. ETURISTIRIITATILANTEIDEN HALLINTA

Finlandian tarjotessa palveluitaan asiakkailleen on mahdollista, että eturistiriitatilanteita saattaa syntyä. Eturistiriidalla tarkoitetaan sellaista poikkeuksellista sijoituspalvelun tarjoamiseen liittyvää tilannetta esimerkiksi asiakkaan tai asiakkaiden, Finlandian tai Finlandian sidonnaisiamiehen tai henkilökunnan välillä, johon voi liittyä asiakkaan etuihin kohdistuva merkittävä riski.

Finlandia noudattaa Finlandian hallituksen hyväksymiä toimintaperiaatteita eturistiriitojen hallinnasta mahdollisten eturistiriitatilanteiden tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi. Finlandia pyrkii tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia eturistiriitatilanteita mm. erilaisten organisaattorien ja hallinnollisten toimenpiteiden avulla, joiden tavoitteena on varmistaa, että Finlandian henkilökunta ja sen sidonnaisiamiehet hoitavat tehtäviään rehellisesti ja lojaalisti asiakkaan etujen suojelemiseksi.

Finlandiassa eturistiriitoja hallitaan mm. henkilökunnan ja johdon kaupankäyntisääntöjen ja sivutoimia koskevien periaatteiden sekä toimiesitysten toteuttamista ja välittämistä koskevien toimintaperiaatteiden avulla.

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. Finlandia voi myös kieltäytyä sijoituspalvelun tarjoamisesta eturistiriitatilanteesta.

Finlandian hallitus tarkistaa Finlandian eturistiriitatilanteiden tunnistamista ja ehkäisemistä koskevien toimintaperiaatteiden sisällön ja ajantasaisuuden säännöllisesti.

11. TIETOJA RAHOITUSVÄLINEISTÄ JA NIIHIN LIITTYVISTÄ RISKEISTÄ

Sijoitustoimintaan liittyy aina taloudellinen riski. Tavoiteltu tuotto voi jäädä saamatta ja sijoitetun pääoman voi menettää osittain tai kokonaan. Ennen sijoittamisen aloittamista asiakkaan on syytä perehtyä arvopaperimarkkinoihin, eri sijoitusvaihtoehtoihin ja eri sijoituspalveluihin.

Asiakkaan tulee ennen palvelun käyttöä tutustua sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen ehtoihin, joista ilmenee muun muassa asiakkaan sekä palvelun tarjoajan vastuut ja velvollisuudet sekä palveluun tai tuotteen liittyvät palkkiot ja kulut. Tehdessään päätöksiä asiakkaan on aina perustettava päätöksensä omaan arvioonsa sijoituspalvelusta, sijoituskohteista ja sijoituspäätökseen liittyvistä riskeistä.

Hajauttamalla sijoituksia eri rahoitusvälineisiin, eri markkinoille ja eri omaisuusluokkiin voi pienentää sijoittamiseen liittyvää riskiä, koska näiden erilaiset arvovaihtelut voivat tasoittaa toisiaan markkinatilanteen muuttuessa. Vaikka Finlandia olisikin arvioinut sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen asianmukaisuuden asiakkaalle, asiakas vastaa yksin sijoituspäätöksensä, toimintansa ja rahoitusvälineitä koskevien toimeksiantojensa taloudellisista seurauksista veroseuraamuksineen eikä ole oikeutettu saamaan näistä aiheutuvista vahingoista tai tappioista korvausta Finlandialta.

Rahoitusvälineajit

Yksittäisten rahoitusvälineiden osalta Finlandia tarjoaa asiakkailleen pääasiassa listaamattomien yhtiöiden liikkeeseen laskemia arvopapereita sekä strukturoituja sijoituslaitteita. Finlandia Rahastoyhtiö Oy:n hallinnoimien rahastojen osalta rahastomerkinnot käsitellään rahastoyhtiön lukuun.

Rahoitusvälineet voivat olla oman pääoman (esim. osake) tai vieraan pääoman (esim. velkakirja) ehtoisia tai sisältää piirteitä molemmista (esim. vaihtovelkakirjalaina). Tarjottava sijoituskohteita voi olla myös muu kuin arvopaperimuotoinen sijoitus yhteisön vieraaseen pääomaan kuten esimerkiksi ei-arvopaperimuotoinen velkakirjalaina.

Osakkeet

Osakeyhtiössä omistajien yritykseen sijoittamat varat muodostavat osakepääoman, joka jakautuu arvostaan yhtä suuriin osiin, osakkeiksi. Osakkeenomistajat ovat yhtiön omistajia, joten heillä on päätösvalta yhtiökokouksessa sekä oikeus mahdolliseen osinkoon ja uusien osakkeiden merkintään osakeannissa. Osakkeiden tuotto muodostuu osingosta ja osakkeen mahdollisesta arvonnoususta. Osakkeiden arvonnousu tai -lasku realisoituu, kun sijoittaja myy osakkeet. Verrattuna muihin omaisuusluokkiin osakkeille on tyypillistä voimakas arvovaihtelu. Osakkeisiin liittyy monia muita sijoituskohteita korkeampi riski, mutta toisaalta niiden tuottomahdollisuus on myös korkea. Osakkeen tuottokehitys on pitkällä aikavälillä ja erityisesti listaamattoman osakkeen osalta riippuvainen yhtiön liiketoiminnan tuloksesta. Lyhyellä aikavälillä osakemarkkinoiden yleinen kehitys vaikuttaa yksittäisen osakkeen arvoon, joskin listaamattomien yhtiöitten osakkeen osalta markkinakehityksen vaikutus voi olla vähäinen. Osakkeisiin sijoitettaessa on mahdollista, että tavoiteltu tuotto jää saavuttamatta ja sijoitetun pääoman voi menettää osittain tai kokonaan.

Sijoitusrahastot

Sijoitusrahastoissa asiakkaiden varoja kerätään yhteen ja sijoitetaan useisiin eri sijoituskohteisiin, jotka muodostavat rahaston. Suomessa sijoitusrahastoja hallinnoivat luvanvaraisesti Finanssivalvonnan valvomat rahastoyhtiöt, jotka yhdessä rahaston säilytysyhteisön kanssa vastaavat varojen sijoittamisesta rahaston sääntöjen mukaisesti. Sijoitusrahasto koostuu rahasto-osuuksista. Rahastosäästäjä merkitsee sijoitusrahaston osuuksia, jolloin hänestä tulee rahaston osuudenomistaja. Osuudenomistajat omistavat sijoitusrahaston varat. Rahasto-osuuksien arvo ostohetkellä määrittää, kuinka paljon osuuksia tietyllä euromäärällä saa.

Joukkovelkakirjat

Joukkovelkakirjalainat ovat valtion, kuntien, pankkien ja muiden rahoitusalan yhtiöiden sekä muiden yritysten ja yhteisöjen liikkeeseen laskemia arvopaperimuotoisia lainoja, joilla yleisöltä lainataan varoja pitkäksi aikaa, yleensä vähintään kahdeksi vuodeksi. Perinteiset joukkovelkakirjalainat sopivat sijoittajalle, joka arvostaa turvallisuutta ja säännöllistä korkotuottoa. Pääoma maksetaan lainaehtojen mukaan takaisin kokonaisuudessaan. Lainan korko voi olla kiinteä tai vaihtuvaan viitekorkoon sidottu ja se maksetaan vähintään vuosittain, vaihtuvakorkoisissa lainoissa useimmiten puoli- tai neljännesvuosittain.



Perinteiset joukkolainat ovat yleensä vakuudettomia. Jos lainalla on huonompi etuoikeus kuin liikkeeseenlaskijan muilla sitoumuksilla, sitä kutsutaan debentuurilainaksi. Suuremman riskin vuoksi debentuurilainalle maksettavakorko on korkeampi kuin saman liikkeeseenlaskijan tavallisella joukkovelkakirjalainalla. Osakesijoituksia matalammasta riskitasosta huolimatta joukkovelkakirjalainoihin sisältyy aina vähintään markkina-, luotto- ja korkoriski.

Strukturoidut tuotteet

Strukturoiduilla sijoitustuotteilla tarkoitetaan sijoituksia, jotka muodostuvat korkokomponentista ja riskillisestä johdannaiskomponentista tai pelkästään johdannaiskomponentista. Strukturoitujen sijoitustuotteiden tuotto on sidottu valittujen kohde-etuksien esim. osakkeiden, osakeindeksien, koron, rahastojen, valuuttojen, hyödykkeiden, luottoriskin tai näiden erilaiset yhdistelmien kehitykseen. Strukturoidut tuotteet voivat olla rakenteeltaan pääomaturvattuja (indeksilainat), pääomaturvaamattomia (sijoituswarrantit) tai ehdollisesti pääomaturvattuja (sertifikaatit).

Strukturoidut tuotteet poikkeavat toisistaan ominaisuuksiltaan. Rahoitusvälineen keskeiset ehdot, liikkeeseenlaskijan taloudellisen aseman ja sijoituskohteen eri riskit selvittääkseen sijoittajan on aina ennen strukturoituun sijoitustuotteeseen sijoittamista tutustuttava huolellisesti sijoituskohteena kulloinkin olevan strukturoidun tuotteen liikkeeseenlaskijan ohjelmaesitteeseen ja instrumenttikohdaisiin ehtoihin kokonaisuudessaan sekä markkinointimateriaalissa esitettyihin tietoihin. Sijoituskohteen ehdoista ja ominaisuuksista riippuen strukturoituun tuotteeseen liittyy tyypillisesti seuraavia riskejä: tuottoriski, liikkeeseenlaskijariski, jälkimarkkinariski, valuuttariski, ennen aikaisen lunastuksen riski ja riski pääoman menettämisestä.

Keskeiset riskityypit

Alla esitetään Finlandian tarjoamiin sijoituskohteisiin liittyvät keskeiset riskityypit.

Markkinariski

Sijoitusten markkinariski aiheutuu markkinahintojen eli kurssien vaihtelusta. Sijoituksen arvo voi kasvaa tai pienentyä kurssivaihtelun takia muun muassa tarjonnan ja kysynnän, sijoittajien kiinnostuksen ja sijoitukseen liittyvien muiden sijoituskohteiden kurssien mukana tai kohde-etuuden perusteella. Myös esimerkiksi yhtiökohtaisiin, toimialoihin, poliittiseen ja taloudelliseen tilanteeseen liittyvillä tekijöillä on vaikutus markkinariskien kehittymiseen ja toteutumiseen. Markkinariski voi vaikuttaa sijoituksen arvoon, olipa kyse koko markkinoiden, osittaisen alueen tai sijoituskohteisesta muutoksesta.

Luottoriski

Luottoriski on rahoitustoiminnassa luotonottajan tai muun vastapuolen riittävään maksukykyyn liittyvä perusriski. Luottoriski on tappioriski, joka aiheutuu lainanottajista, joukkovelkakirjojen velallisista, takaaajista tai muista vastapuolista, jotka eivät heikentyneen maksukykyyn vuoksi selviydy vastuistaan. Luottoriski liittyy myös vastapuolen luottokelpoisuuden heikkenemiseen, joka voi laskea luotonottajan liikkeeseenlaskeman arvopaperin kurssia markkinoilla.

Volatiliteettiriski

Volatiliteetti tarkoittaa kurssiheilahtelun voimakkuutta. Sijoituksen volatiliteetin kasvaessa myös tappion tai voiton mahdollisuus kasvaa. Volatiliteettia esiintyy lähes kaikissa sijoituksissa.

Maksukyvyttömyys

Kaupankäynnin vastapuolena toimivan yrityksen tai transaktioon osallistuvien välittäjien maksukyvyttömyys tai laiminlyönti voi johtaa positioiden likvidointiin tai sulkemiseen ilman asiakkaan suostumusta tai siihen, ettei sijoitusten arvoa palauteta asiakkaalle. Tällainen riski voi toteutua esimerkiksi silloin, jos pääomaturvaamattoman strukturoidun tuotteen liikkeeseenlaskija joutuu maksukyvyttömäksi taikka jos pääomaturvatun strukturoidun tuotteen liikkeeseenlaskija sekä liikkeeseenlaskun takaaja joutuvat maksukyvyttömäksi (nk. ”liikkeeseenlaskijariski”).

Korkoriski

Korkoriski aiheutuu muun muassa yleisen korkotason muutoksista. Korkotason muutos vaikuttaa joukkovelkakirjalainojen velkakirjalainojen arvoon suuremmin kuin osakkeiden arvoon. Kiinteäkorkoisen joukkovelkakirjalainan arvo heikkenee korkotason nousun seurauksena ja päinvastoin. Joukkovelkakirjalainan arvon muutos korkotason muutoksen seurauksena johtuu sijoittajien mahdollisuudesta saada korkotuottoa muuttuneessa korkotasossa.

Vaihtuvakorkoisten välineiden korkotuotto muuttuu korkotason perusteella. Vaihtuvakorkoisten välineiden tuotto-odotuksia ei voi määrittellä ostohetkellä, joten sijoituksen tuottoa ei voi suoraan verrata kiinteäkorkoisten joukkovelkakirjalainasijoitusten tuottoihin.

Ennen aikaisen lunastuksen ja ehtomuutosten riski

Liikkeeseenlaskija voi lunastaa rahoitusvälineen takaisin ennen erääntymistä tietyissä, lainaehdoissa määritellyissä tilanteissa. Tällöin sijoittaja ei välttämättä saa takaisin koko sijoitettua pääomaa tai minkäänlaista tuottoa sijoitukselleen. Liikkeeseenlaskija voi myös tietyissä, lainaehdoissa määritellyissä tilanteissa muuttaa lainaehdot ilman rahoitusvälineen omistajan suostumusta. Lainaehtojen muutokset voivat olla sijoittajan kannalta epäedullisia.

Oikeudellinen riski

Oikeudellinen riski tarkoittaa sitä, että esimerkiksi arvopaperitransaktion vastapuoli ei noudata lakeja ja asetuksia tai osapuolten välisissä tiedoissa tai sopimuksissa on puutteita. Oikeudellinen riski on korkein sellaisilla kehittyvillä markkinoilla, joilla ei ole kattavaa osapuolien liiketoimintaa, käytäntöjä ja markkinapaikkoja koskevaa lainsäädäntöä ja valvontaa.

Verotusriski

Verosäädökset ja niiden täytäntöönpano muuttuvat aika ajoin. Sijoituksiin voi liittyä monimutkaisia sijoittajakohtaisia verolainsäädäntöön perustuvia veroseuraamuksia.



Operatiivinen riski

Operatiivinen riski voi aiheutua muun muassa riittämättömistä tai epäonnistuneista sisäisistä prosesseista, henkilöstöstä, järjestelmistä tai ulkoisista tekijöistä ja se voi vaikuttaa kaikkiin rahoitusvälineisiin. Liiketoimintariski, erityisesti puutteellisesta tai huonosta liikkeenjohdosta aiheutuva riski, voi vaikuttaa myös yrityksen osakkeenomistajiin tai sijoittajiin. Henkilöstö- ja organisaatiomuutokset voivat vaikuttaa näihin riskeihin merkittävästi.

Toimialakohtainen riski

Toimialakohtainen riski tarkoittaa sitä, että esimerkiksi koko toimialaa koskeva odottamaton muutos vaikuttaa toimialan tulokseen ja toimialaan liittyviin rahoitusvälineisiin.

Likviditeettiriski

Rahoitusvälineen likviditeettiin vaikuttavat suoraan kyseisen rahoitusvälineen kysyntä ja tarjonta. Vaikutusta on myös muilla tekijöillä, kuten markkinahäiriöillä tai mahdollisilla infrastruktuuriongelmissa. Likviditeettiriski tarkoittaa sitä, että rahoitusvälineen ostaminen tai myyminen voi olla hankalaa määrättyä ajankohtana.

Luoton käyttö sijoittamisessa

Sijoittajan on mahdollista harjoittaa sijoitustoimintaa myös lainarahoituksella. Mikäli sijoitus kehittyy positiivisesti, on lainarahoituksella mahdollisuus saavuttaa suurempi tuotto kuin pelkällä omalla rahoituksella tehdyllä sijoituksella. Sijoittajan on kuitenkin otettava huomioon, että sijoituksen kehittyessä negatiivisesti tai sijoituksen menettäessä kokonaan arvonsa, on sijoittamista varten otettu luotto joka tapauksessa maksettava takaisin. Lainapääomalla sijoittamista harkitsevan tulee aina arvioida velanmaksukykyä riippumatta lainoitettavan sijoituskohteen kehityksestä. Lainakustannukset voivat myös laina-aikana nousta korkotason nousun myötä. Mikäli sijoituskohteen arvo ei enää riitä kattamaan lainalle määriteltyä vakuusvaadetta, voi sijoittaja joutua asettamaan lainansa vakuudeksi lisävakuuksia.

Listaamattomiin arvopapereihin liittyvät erityispiirteet ja -riskit

Finlandian tarjoamat sijoituskohteet poikkeavat sijoituspalveluyrityksen tyyppisesti tarjoamista sijoituskohteista, koska Finlandian asiakkaille tarjotaan myös muita kuin pörssinoteerattuja tai muun julkisen kaupankäyntimenettelyn alaisia tai niiden piiriin haettavia arvopapereita ja sijoituskohteita. Finlandian tarjoamiin sijoituskohteisiin sisältyykin riskejä ja piirteitä, jotka voivat poiketa merkittävästi esimerkiksi pörssin päälistalle listattuihin osakkeisiin verrattuna.

Sijoituskohteesta ja sen liikkeeseenlaskijasta riippuen esimerkiksi sijoituksen tuoton suhde riskiin, sijoituksen kesto, sijoituskohteen jälkimarkkinakelpoisuus, sijoituskohteen liikkeeseenlaskijan tiedonantovelvoite ja sisäpiirisääntely voivat poiketa huomattavasti pörssikaupan ja muun julkisen kaupankäynnin piirissä olevista arvopapereista ja muista sijoituskohteista.

Tuoton suhde riskiin

Monet Finlandian kautta myytävien ja välitettävien arvopapereiden ja

muiden sijoituskohteiden liikkeeseenlaskijat ovat tavallisesti toimintansa alkuvaiheessa olevia yrityksiä. Näiden yritysten liiketoiminnan volyymi ja oma pääoma ovat monissa tapauksissa pieni. Siksi yritysten toimintaedellytykset ovat hyvin alttiita muutoksille esimerkiksi avainhenkilöstössä, rahoituksessa, myynnissä, kilpailutilanteessa, tuotekehityksessä ja käytettävässä teknologiassa. Näistä seikoista johtuen tällaisten yritysten arvonmääritys on vaikeampaa kuin julkisesti noteerattujen tai julkista noteerausta hakevien yritysten arvonmääritys.

Muutokset yrityksen toimintaedellytyksissä saattavat oleellisesti heikentää yrityksen tulevaisuudennäkymiä ja johtaa jopa yrityksen konkurssiin. Konkurssissa yrityksen liikkeeseen laskemiin arvopapereihin tai muihin sijoituskohteisiin sijoituksen tehnyt menettää tavallisesti koko sijoittamansa pääoman.

Rahoitusteorian mukaan sijoituksen tuotto-odotus kasvaa sijoituskohteen riskin kasvaessa. Tämä toteutuu kuitenkin vain keskimääräisesti, jolloin yksittäinen sijoituskohteeseen voi menettää arvonsa lopullisesti. Mitä suuremmasta riskistä on kyse, sitä välttämättömämpää on hajauttaa riski.

Finlandia suosittelee, että asiakas sijoittaisi vain osan sijoitusvarallisuudestaan Finlandian välittämiin julkisesti noteeraamattomiin arvopapereihin ja hajauttaisi sijoituskohteensa mahdollisimman monen liikkeeseenlaskijan kesken. Finlandia edellyttää, että asiakas on ennen sijoituspäätöstään tarkoin harkinnut, miten suuren osan varallisuudestaan hän voi omaa taloudellista asemaansa vaarantamatta sijoittaa Finlandian tarjoamiin sijoituskohteisiin. Sijoituspäätöstä tehdessään asiakkaan on muistettava, että hänen on mahdollista tavanomaista pörssisijoitusta selvästi suuremmalla todennäköisyydellä menettää koko yksittäiseen sijoituskohteeseen sijoittamansa pääoman tai huomattavan osan siitä.

Sijoitusaika

Sijoitukset julkisesti noteeraamattomien yritysten liikkeeseen laskemiin arvopapereihin ja muihin sijoituskohteisiin ovat tyyppisesti pitkäaikaisia. Yrityksen perustajat ja muut keskeiset omistajat yleensä osallistuvat yrityksen toimintaan. Tämän ryhmän ulkopuoliset sijoitukset ovat luonteeltaan pääomasijoituksia. Pääomasijoituksen tekijä sitoutuu yritykseen liiketoiminnan pitkän tähtäimen kehitykseen ja odottaa sijoitukselleen tuottoa yleensä vasta useiden vuosien kuluttua sijoituksen tekemisestä. Joissain tapauksissa pääomasijoituksen tekijä sitoutuu yrityksen pitkän tähtäimen kehittämiseen pääomistajien kanssa tekemällään osakassopimuksella. Osakassopimus saattaa asettaa pitkiäkin ajallisia rajoituksia sijoituksesta luopumisen suhteen. Finlandian tarjoamiin sijoituksiin ei yleensä sisälly velvollisuutta osakassopimuksen tekemiseen. Sijoituskohteiden liikkeeseenlaskijoiden liiketoimintasuunnitelmissa, sijoitusmuistioissa tai arvopaperimarkkinan mukaisissa esitteissä ennakoitu taloudellinen menestys saattaa seurata vasta pitkän ajan kuluttua. Finlandia edellyttää, että asiakas on ennen sijoituspäätöstään tarkoin harkinnut, miten suuren osan varallisuudestaan hän voi omaa taloudellista asemaansa vaarantamatta sijoittaa Finlandian tarjoamiin sijoituskohteisiin, joista luopuminen mahdollisella voitolla saattaa tapahtua vasta useiden vuosien kuluttua.

Kaupankäynti listaamattomilla sijoituskohteilla

Sijoitukset listaamattomiin sijoituskohteisiin ovat tyyppisesti pitkä-



kestoisia, liikkeeseen laskettujen sijoituskohteiden määrä on yleensä pieni ja näihin sijoituskohteisiin sijoituksia tekevien sijoittajien joukko pieni. Tästä johtuen taloudellisesti menestyvänkin yrityksen liikkeeseen laskeman sijoituskohteen osto- ja myyntitarjouksen välinen ero (spread) voi olla huomattavan suuri tai ostajaa tai myyjää ei löydy joka hetki markkinoilta lainkaan.

Finlandia edellyttää, että asiakas on ennen sijoituspäätöstään tarkoin harkinnut, miten suuren osan varallisuudestaan hän voi omaa taloudellista asemaansa vaarantamatta sijoittaa Finlandian tarjoamiin sijoituskohteisiin, joista hän saattaa joutua luopumaan huomattavasti käypää hintaa alemmalla hinnalla halutessaan luopua niistä lyhyen ajan kuluessa.

Tiedonantovelvollisuus

Arvopaperimarkkinalain säännökset julkisesti noteeratun arvopaperin liikkeeseenlaskijan jatkuvasta tiedonantovelvoitteesta eivät sido listaamattomien arvopaperien liikkeeseenlaskijoita. Niin ikään listaamattoman osakeyhtiön osakkeenomistajaa ei sido arvopaperimarkkinalain mukainen velvollisuus ilmoittaa merkittävän omistussuutensa muutoksista. Listaamattomien arvopaperien omistukseen ei sovelleta myöskään arvopaperimarkkinalain sisäpiiriä ja sen omistuksen julkisuutta koskevia säännöksiä.

Koska arvopaperimarkkinalain tiedonantovelvollisuutta ja sisäpiiriä koskevat määräykset eivät sellaisenaan sovellu Finlandian tarjoamiin sijoituskohteisiin, Finlandialla sijoituspalvelun tarjoajana ei ole aina mahdollisuutta saada tietoonsa kaikkia listaamattoman arvopaperin liikkeeseenlaskijan arvopaperien arvoon vaikuttavia seikkoja, eikä Finlandialla ole mahdollisuutta valvoa tällaisten arvopaperien liikkeeseenlaskijoiden lähipiirin kauppaa näillä arvopapereilla. Täyttääkseen velvollisuutensa sijoituspalvelun tarjoajana Finlandia korostaakin asiakkailleen sitä erityistä riskiä, joka puuttuvien tiedonantovelvollisuutta ja sisäpiiriä koskevien määräysten vuoksi julkisesti noteeraamattomiin arvopapereihin liittyy.

Asiakkaan on siis otettava edellä mainitut seikat huomioon sijoituksensa riskiä nostavana tekijänä ja harkittava tarkoin, miten suuren osan varallisuudestaan hän voi omaa taloudellista asemaansa vaarantamatta sijoittaa Finlandian tarjoamiin julkisen kaupankäynnin ulkopuolisiin sijoituskohteisiin, joiden liikkeeseenlaskijoiden lähipiirin omistus ei ole julkista eikä liikkeeseenlaskijan lähipiirin kaupankäyntiä näillä arvopapereilla ole rajoitettu, ja joiden arvoon vaikuttavaa informaatiota saatetaan olla tarjolla rajoitetusti tai se on epäyhtenäistä tai puutteellista.

12. ETÄMYYNNTI

Finlandia ja sen asiamiehet voivat tarjota tuotteita asiakkailleen etämyynnillä. Kuluttajasuojalain (KSL) mukaan etämyynnillä tarkoitetaan rahoituspalvelun tarjoamista kuluttajalle elinkeinonharjoittajan järjestämän etätarjontamenetelmän avulla, jolloin sopimuksen tekemiseen ja sitä edeltävään markkinointiin käytetään yksinomaan yhtä tai useampaa etäviestintä.

Etämyyntiä harjoittaessaan Finlandia sitoutuu toimittamaan asiakkailleen tiedot elinkeinonharjoittajasta, tarjottavasta rahoituspalvelusta, etäsopimisesta ja kuluttajan oikeussuojakeinoista. KSL:n mukaiset tiedot ovat saatavilla alla mainitulla tavalla:

- tiedot elinkeinonharjoittajasta löytyvät tämän tietopaketin kappaleesta 2.
- tiedot tarjottavasta rahoitustuotteesta tai -palvelusta löytyvät Internet-sivuiltamme www.finlandiagroup.fi sekä kunkin tuotteen sopimusehdoista ja/tai esitteestä
- ennakkotiedot etäsopimuksesta ovat esitetty alapuolella kohdassa ”Etäsopimuksen ennakkotiedot”
- tiedot oikeussuojakeinoista löytyvät tämän tietopaketin kappaleesta 15.

Etäsopimuksen ennakkotiedot

Tässä esitetyt ennakkotiedot on annettu Suomen lainsäädännön mukaisesti. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia ja sopimusta koskevat riitaisuudet ratkaistaan kappaleen 15. mukaisesti Helsingin tuomioistuimessa. Ennakkotiedot annetaan suomen kielellä ja Finlandia sitoutuu käyttämään suomen kieltä myös sopimussuhteen aikana.

Peruuttamisoikeus

Kun Asiakas tekee uuden rahoituspalvelua koskevan sopimuksen taapaamatta palveluntarjoajaa, asiakkaalla on pääsääntöisesti oikeus peruuttaa tekemänsä etäsopimus. Peruuttamisoikeus on voimassa 14 vuorokautta siitä, kun asiakas on tehnyt rahoituspalvelusopimuksen. Jos asiakas haluaa käyttää peruuttamisoikeuttaan, hänen tulee ilmoittaa siitä määräajassa Finlandialle. Ilmoituksessa on annettava asiakkaan henkilötiedot ja yksilöitävä peruutettava sopimus. Finlandia ei vastaanota peruutuksia puhelimitse. Finlandialla on oikeus periä peruutettavan sopimuksen tai hinnaston mukainen palkkio siltä ajalta kun rahoituspalvelua koskeva sopimus on ollut voimassa.

Peruuttamisoikeuden rajoitukset etämyynnissä

KSL:n mukaan peruuttamisoikeutta ei ole sellaisen sopimuksen osalta, joka koskee sellaista rahoitusvälinettä, jonka hinta riippuu rahoitusmarkkinoiden vaihteluista, joihin palveluntarjoaja ei voi vaikuttaa. Asiakkaalla ei siis ole oikeutta peruuttaa esimerkiksi sijoitusrahasto-osuuksia koskevia toimeksiantoja. Peruuttamisoikeutta ei myöskään ole sen jälkeen, kun kumpikin osapuoli on asiakkaan nimenomaisesti pyynnöstä täyttänyt sopimuksen kokonaisuudessaan peruuttamisaikana.

Finlandia ei ole asettanut etämyynnillä myydylle jatkuvalla rahoituspalvelulle ei ole asetettu erityistä vähimmäiskestoja. Näin ollen sopimussuhteen kuluessa asiakkaalla on oikeus irtisanoa tai purkaa hänelle etämyynnillä myyty rahoitustuote tai -palvelu yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

13. VEROTUS

Asiakkaan tulee kiinnittää huomiota siihen, että rahoitusvälineiden ostamiseen, omistukseen ja myymiseen liittyy veroseuraamuksia. Asiakkaan tulee huolehtia riittävien verotusta koskevien tietojen hankkimisesta jo ennen sijoituspäätösten tekoa. Verotus perustuu asiakkaan yksilöllisiin olosuhteisiin ja verotus voi sijoitusaikana muuttua.



Sijoitusta harkitsevien tulisi kääntyä veroasiantuntijan puoleen saadaakseen tietoja Suomen verolainsäädännön mukaisista tai muista veroseuraamuksista koskien rahoitusvälineiden ostamista, omistamista ja myymistä. Lisätietoja verotuksesta saa muun muassa omasta verotoimistosta sekä verohallinnon Internet-sivuilta www.vero.fi.

14. ASIAKASNEUVONTA JA ASIAKASVALITUSTEN KÄSITTELY

Palveluun liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee aina ottaa yhteyttä ensisijaisesti asiakasvastaavaansa.

Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa Finlandialle palveluun liittyvästä virheestä ja siihen mahdollisesti liittyvästä vaatimuksestaan.

Finlandialla ja Finlandia Rahastoyhtiö Oy:llä ("Finlandia") on asiakaspalautteen ja -valitusten käsittelyä koskevat toimintaperiaatteet, joilla pyritään varmistamaan, että Finlandian Asiakkaat saavat mahdollisen reklamaationsa ja asiakaspalautteensa käsitellyksi tehokkaasti, oikeudenmukaisesti ja viivytyksettä. Asiakkailta saatu palaute tarjoaa myös Finlandialle tärkeää tietoa palveluiden laadusta ja asiakastytyväisyydestä ja auttaa kehittämään palveluja ja toimintatapoja edelleen.

Kaikki Finlandiaa ja sen asiamiehiä koskeva palaute ja mahdolliset reklamaatiot käsitellään keskitetysti asiakaspalveluyksikössämme. Näin ollen asiakaspalaute ja mahdolliset reklamaatiot pyydetään lähettämään kirjallisesti osoitteeseen asiakaspalvelu@finlandiagroup.fi tai Finlandia Group Oyj / Asiakaspalvelu, PL 1069, 00101 Helsinki.

Asiakasvalitukseen pyritään vastaamaan viipymättä ja viimeistään viikon kuluessa asiakkaan yhteydenotosta lukien. Mikäli tämä ei ole mahdollista esimerkiksi lisäselvitysten hankkimisen johdosta, asiasta ilmoitetaan Asiakkaalle ja hänelle annetaan arvio vastausajasta.

15. OIKEUSSUOJAKEINOT

Jos Finlandian ja Asiakkaan välillä ei päästä riita-asiassa neuvotellen ratkaisuun, voi Asiakas pyytää Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta apua tilanteen selvittämisessä tai viedä erimielisyyden ratkaistavaksi arvopaperilautakuntaan. Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta puhelinnumero on 09 685 0120 ja Internet-sivu www.fine.fi.

Arvopaperilautakunta antaa maksuttoman suositusluonteisen lausunnon ei-ammattimaisen asiakkaan ja sijoituspalveluja tarjoavan yrityksen välisessä erimielisyystilanteessa. Erimielisyys voi koskea esimerkiksi lain, viranomaismääräysten, hyvän arvopaperikauppatavan tai sopimusehtojen soveltamista taikka palveluntarjoajan menettelyä. Lautakunta ei käsittele ammattimaisten asiakkaiden lausuntopyyntöjä.

Ei-ammattimainen asiakas voi viedä asian myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin, jonka jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Se antaa ratkaisusuosituksia kuluttaja- ja asuntokauppariitoihin. Valitus on tehtävä kirjallisesti, mieluiten lautakunnan lomakkeelle. Valituslomakkeen sekä ohjeita ja neuvoja saa kuluttajariitalautakunnan www-sivuilta www.kuluttajariita.fi.

Finlandia:n ja Asiakkaan välisiin sopimuksiin sovelletaan Suomen lakia. Sopijapuolten välisistä sopimuksista johtuvat riitaisuudet ratkaistaan ensisijaisesti Helsingin käräjäoikeudessa, ellei kuluttajana pidettävä ei-ammattimainen Asiakas vaadi asian käsittelyä sen paikkakunnan

yleisessä alioikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on asuinpaikka.

Jos riidan kohteena oleva vaade on määrältään enemmän kuin kymmenentuhatta (10.000) euroa, eikä Asiakkaana ole kuluttajansuojalain 4 §:ssä tarkoitettu kuluttajana pidettävä ei-ammattimainen Asiakas, ratkaistaan sopijapuolten välinen riita välimiesmenettelyssä yhtä välimiestä käyttäen Helsingissä. Elleivät sopijapuolet pääse ratkaisuun välimiehestä, välimiehen nimeää Keskuskauppakamari.