

## Erimielisyyksien ratkaisu

Palveluun ja sopimukseen liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee ottaa ensisijaisesti yhteyttä Seligson & Co Rahastoyhtiön ("Seligson & Co") asiakaspalveluun, puh. (09) 6817 8200. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa Seligson & Co:n palveluun liittyvästä virheestä ja siihen mahdollisesti liittyvästä vaatimuksestaan. Mahdolliset valitukset tulee toimittaa kirjallisesti Seligson & Co:lle.

Asiakasvalitus voi olla vapaamuotoinen. Valituksesta on käytävä ilmi asiakkaan nimi, yhteystiedot sekä mahdollisimman yksityiskohtainen kuvaus valitukseen johtaneesta tapahtumasta. Valitukset käsitellään mahdollisimman ripeästi ja niistä lähetetään kirjallinen vastaus asiakkaalle joko sähköpostitse tai kirjeitse.

LähiTapiolan asiointikanavakseen valinneiden asiakkaiden tulee ottaa ensisijaisesti yhteyttä LähiTapiolan Säästämisen ja sijoittamisen puhelinpalveluun (09) 453 8500. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa LähiTapiolalle palveluun liittyvästä virheestä ja siihen mahdollisesti liittyvästä vaatimuksestaan. Mahdolliset valitukset tulee toimittaa kirjallisesti.

Seligson & Co:n hoitamilla sijoitusrahastoilla ei ole Sijoittajien korvausrahaston suojaa eivätkä ne ole talletussuojan piirissä. Sijoitusrahaston varoja säilytetään aina erillään rahastoyhtiön ja toisen sijoitusrahaston varoista eikä sijoitusrahaston varoja voida ulosmitata rahastoyhtiön velasta.

Mikäli asiakassuhteeseen sovelletaan kuluttajansuojalainsäädäntöä, asiakkaalla on käytettävissään ainakin seuraavat tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot:

### **FINE - Vakuutus- ja rahoitusneuvonta**

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta antaa ilmaista neuvontaa ja selvittelyapua finanssialan asiakkaille vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa. FINE antaa neuvontaa koskien muun muassa lainsäädäntöä, sopimusehtoja ja finanssialan menettelytapoja. FINE:n yhteydessä toimivat Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Sijoituslautakunta, jotka antavat suositusluonteisia lausuntoja kirjallisen pyynnön perusteella. Lautakuntien lausuntoa voi pyytää, jos vakuutus- ja rahoitusneuvonnan tarjoama selvittely- ja neuvonta-apu ei ole riittävää ongelmien ratkaisemiseksi. Palvelu on maksutonta ja se on käytössä kaikille ei-ammattimaisille sijoittajille, jotka ovat asiakassuhteessa palveluja tarjoavaan yhtiöön. Yhteystiedot: Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, sähköposti info(at)fine.fi, puhelin 09 6850 120. Osoitteessa www.fine.fi löytyy yhteydenottolomake.

### **Kuluttajariitalautakunta**

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin, jonka jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Lautakunta linjaa ja ohjaa kuluttajaoikeutta vakiintuneella ratkaisukäytännöllään ja uusilla täysistuntoratkaisuillaan. Valituslomakkeen sekä ohjeita ja neuvoja saa kuluttajaoikeusneuvojalta sekä kuluttajariitalautakunnan www-sivuilta. Yhteystiedot: Kuluttajariitalautakunta Hämeentie 3, tai PL 306, 00531 Helsinki, puhelin 029 566 5200, sähköposti kril@oikeus.fi, www.kuluttajariita.fi.

Asiakas voi myös saattaa erimielisyydet Suomessa olevan asuinpaikkansa käräjäoikeuden tutkittavaksi.