

## Lösning av tvister

I frågor gällande tjänster och avtal bör kunden i första hand kontakta Seligson & Co Fondbolags ("Seligson & Co") kundtjänst, tel. 09 6817 8200. Kunden bör omedelbart anmäla till Seligson & Co om det finns ett fel i tjänsten, liksom också sina eventuella anspråk gällande felet. Eventuella reklamationer ska lämnas skriftligen till Seligson & Co.

Kundreklamationen kan formuleras fritt. Reklamationen bör omfatta kundens namn, kontaktuppgifter samt en möjligast detaljerad beskrivning av det skedda som har lett till reklamationen. Reklamationer behandlas så snabbt som möjligt och besvaras skriftligen till kunden antingen per e-post eller per brev.

De kunder som har valt LokalTapiola som sin servicekanal ska i första hand kontakta LokalTapiolas telefontjänst för sparande och placering (09) 453 8500. Kunden bör omedelbart anmäla till LokalTapiola om det finns ett fel i tjänsten, liksom också sina eventuella anspråk gällande felet. Eventuella reklamationer ska lämnas skriftligen.

Placeringsfonderna som förvaltas av Seligson & Co Fondbolag omfattas varken av Ersättningsfonden för investerare eller av insättningsgarantin. En placeringsfonds medel förvaras alltid skilt från fondbolagets och andra placeringsfonders medel, och en placeringsfonds medel kan inte utmätas för fondbolagets skulder.

I det fall att konsumentskyddslagstiftningen tillämpas på avtalsförhållandet har kunden tillgång till åtminstone följande rättsmedel utanför domstol:

### **FINE – Försäkrings- och finansrådgivning**

Försäkrings- och finansrådgivningen ger avgiftsfri rådgivning och utredningshjälp för finansbranschens kunder i försäkrings-, bank- och värdepappersärenden. FINE ger råd exempelvis gällande lagstiftning, avtalsvillkor och finansbranschens förfaringsätt. Försäkringsnämnden, Banknämnden och Placeringsnämnden, vilka ger rekommendationsartade uttalanden på skriftliga begäran, är delar av FINE. Av nämnderna kan begäras uttalanden, om utrednings- och rådgivningshjälpen som erbjuds av försäkrings- och finansrådgivningen inte är tillräcklig för att lösa problemen. Tjänsten är avgiftsfri och kan användas av alla icke-professionella placerare som har ett kundförhållande hos fondbolaget. Kontaktuppgifter: Försäkrings- och finansrådgivningen Porkalagatan 1, 00180 Helsingfors, e-post: info(at)fine.fi telefon 09 6850 120. På adressen [www.fine.fi/sv](http://www.fine.fi/sv) finns ett kontaktformulär.

### **Konsumenttvistenämnden**

Konsumenttvistenämnden är ett opartiskt och oavhängigt specialistorgan, vars medlemmar företräder i lika mån både konsumenter och näringsidkare. Nämnden ger riktlinjer och anvisningar för konsumenträtten dels i form av etablerad avgörandepaxis, dels med nya ställningstaganden som görs av hela nämnden i plenum.

Klagomålsblanketten samt anvisningar och råd fås från konsumenträttsrådgivaren och från konsumenttvistenämndens [www-sidor](http://www.sidor.fi). Kontaktuppgifter: Konsumenttvistenämnden Tavastvägen 3, eller PB 306, 00531 Helsingfors. Telefon 029 566 5200 e-post [kril@oikeus.fi](mailto:kril@oikeus.fi) [www.kuluttajariita.fi/sv](http://www.kuluttajariita.fi/sv).

Kunden kan också föra tvister till tingsrätten på sin hemort i Finland för prövning.