

## 1. YLEISTÄ

Tähän asiakirjaan on koottu sijoituspalvelulain mukaiset tiedot Prudentus Capital Oy:stä ("Prudentus"), tarjottavista sijoituspalveluista sekä sijoituspalvelujen tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista. Lisäksi tiedote sisältää tietoa yleisimmistä rahoitusvälineistä ja niihin liittyvistä tyypillisimmistä riskeistä.

## 2. TIEDOT PRUDENTUKSESTA

Prudentus on suomalainen sijoituspalveluyritys, jolle Finanssivalvonta on myöntänyt sijoituspalvelulain mukaisen toimiluvan toimeksiantojen välittämiseen ja liikkeeseenlaskujen järjestämiseen, sekä saman lain mukaisten oheispalvelujen tarjoamiseen.

Prudentus on merkitty Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin Y-tunnuksella 2684049-7. Yhtiön kotipaikka on Helsinki.

Prudentuksen toimipaikka sijaitsee osoitteessa Eteläesplanadi 2, 00130 Helsinki.

Prudentuksen sijoituspalvelulain mukaista toimintaa valvova viranomainen on Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, puhelin 010 831 51 (vaihe), faksi 010 831 5328. Lisätietoja: [www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi).

## 3. TIEDOT PRUDENTUKSEN TARJOAMISTA SIOITUSPALVELUISTA

### Arvopaperinvälitys

Prudentus vastaanottaa ja välittää kulloinkin järjestämiensä liikkeeseenlaskujen kohteena olevia rahoitusvälineitä koskevia merkintätointeja. Liikkeeseenlaskujen kohteena olevat rahoitusvälineet ovat pääasiassa listaamattomia rahoitusvälineitä. Välittämimme listamattomien rahoitusvälineiden osalta vähimmäissijoitusmäärän ollessa noin 100.000 euroa asiakaskohderyhmänämme tämän toimeksianton mukaisten rahoitusvälineiden osalta riittävän sijoituskokemuksen/-tietämyksen omaavat sellaiset sijoittajat, joiden sijoitusvarallisuus on vähintään noin 1.000.000 euroa.

Prudentus voi lisäksi tapauskohtaisesti vastaanottaa ja välittää rahoitusvälineitä koskevia jälkimarkkinakauppa-toimeksiantoja.

### Liikkeeseenlaskujen järjestäminen

Prudentus tarjoaa liikkeeseenlaskujen järjestämispalvelua. Liikkeeseenlaskujen kohteena olevat rahoitusvälineet ovat pääasiassa listaamattomia rahoitusvälineitä.

### Oheispalvelut

Prudentus tarjoaa liikkeeseenlaskun järjestämiseen liittyviä oheispalveluita kuten yhtiörakenteisiin liittyvää neuvontaa sekä arvonmääritykseen ja liikkeeseenlaskumateriaalin laatimiseen liittyviä palveluita.

## 4. ASIOINTITAVAT

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

Prudentus ei ota vastaan toimeksiantoja puhelimitse.

Asiakas voi asioida yhtiön kanssa kirjeitse, faksilla, sähköpostilla ja tapaamalla heidän edustajaan henkilökohtaisesti. Rahoitusvälineitä kos-

kevia toimeksiantoja asiakas voi 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 liittyvä erityisiä riskejä muun muassa tietoturvaan liittyen. Prudentuksella on oikeus luottaa faksin tai sähköpostin välityksin saamansa viestin aitouteen ja oikeellisuuteen.

## 5. SIOITUS- JA OHEISPALVELUIHIN LIITTYVÄT KULUT JA PALKKIOT

Prudentus voi periä sijoittajalta emissioon osallistumisesta merkintäpalkkion jonka määrä ilmoitetaan kunkin emission yhteydessä erikseen.

Prudentus perii liikkeeseenlaskupalvelua käyttävältä kohdeyhtiöltä palvelusopimuksen mukaisen ja pääsääntöisesti rahoituskierroksen onnistumiseen sidotun palkkion liikkeeseenlaskun järjestämisestä.

Prudentus ei peri Prudentuksen järjestämiin liikkeeseenlaskuihin osallistuvilta sijoittaja-asiakkailta merkintä- tai muita palkkiota.

## 6. KANNUSTIMET

Kannustimella tarkoitetaan sijoitus- tai oheispalvelun tarjoamisen yhteydessä kolmannelle osapuolelle annettavia tai tältä saatavia maksuja ja muita etuja. Prudentuksella ei ole järjestelyjä joiden puitteissa Prudentus maksaisi tai saisi kannustimia

## 7. ASIAKASLUOKITTELU

Sijoituspalvelulain mukaan Prudentuksen on ilmoitettava asiakkaalle tämän luokittelusta ei-ammattimaiseksi asiakkaaksi, ammattimaiseksi asiakkaaksi tai hyväksyttäväksi vastapuoleksi. Luokittelu tapahtuu suoraan lain nojalla ja sijoituspalvelulaki sisältää yksityiskohtaiset määräykset luokitteluun vaikuttavista tekijöistä. Asiakkaan luokittelulla on vaikutusta sijoittajansuojan laajuuteen sekä sovellettavaksi tuleviin menettelytapasääntöihin. Asiakkaitten luokittelukriteerit esitetään tarkemmin yhtiön Internet-sivuilla [www.prudentus.fi](http://www.prudentus.fi) olevassa asiakirjassa "Asiakkaiden luokittelukriteerit".

**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.

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

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

Ammattimaisella asiakkaalla on velvollisuus pyytää ei-ammattimaisen asiakkaan kohtelua, jos asiakas katsoo, ettei sillä ole riittävästi kokemusta ja tietämystä arvioida tai hallita palve-

luun tai liiketoimeen liittyviä riskejä.

## Asiakasluokittelun vaikutus sovellettaviin menettelytapoihin

### Ei-ammattimainen asiakas

Ei-ammattimaiselle asiakkaalle annetaan ennen kirjallisen sopimuksen tekemistä sopimuksen ehdot ja riittävät tiedot Prudentuksesta 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 Prudentuksen Internet-sivuilla [www.prudentus.fi](http://www.prudentus.fi).

Asianmukaisuuden arvioiminen: tarjotessaan toimeksiantojen välittämistä ei-ammattimaiselle asiakkaalle Prudentus pyytää asiakkaalta tiedot tämän kyseistä rahoitusvälinettä tai sijoituspalvelua koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä voidakseen arvioida, onko rahoitusväline tai palvelu asiakkaalle asianmukainen. Prudentuksella 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.

Ammattimaiselle asiakkaalle ei suoriteta rahoitusvälineen asianmukaisuutta koskevaa arviointia.

### Hyväksyttävä vastapuoli

Hyväksyttävä vastapuoli voi pyytää Prudentukselta kirjallisesti, että sijoittajan suojaksi tarkoitettuja menettelytapasääntöksiä sovellettaisiin sen kanssa tehtäviin liiketoimiin joko yleisesti tai yksittäisen liiketoimen osalta. Prudentus harkitsee tapauskohtaisesti suostuuko se esitettyyn pyyntöön. Muissa tapauksissa menettelytapasääntöiset ja sijoittajan suoja koskevat säännökset eivät sovellu hyväksyttäviin vastapuoliin.

## 8. ASIAKASVAROJEN SÄILYTTÄMINEN

Prudentus ei ota vastaan eikä säilytä asiakasvaroja. Prudentus on kuitenkin Sijoittajien korvausrahaston jäsen.

### 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 saamisia 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 sijoituspäättöksistä johtuvia tappioita, joten asiakas vastaa edelleen omien sijoituspäättönsä seurauksista.

## 9. TOIMINTAPERIAATTEET TOIMEKSIAINTOJA VÄLITETTÄESSÄ

Prudentus tarjoaa liikkeeseenlaskujen järjestä-

mistä rahoitusvälineitä liikkeeseen laskeville yhtiöille ("kohdeyhtiöt") sekä sijoittaja-asiakkaille ("asiakas") arvopaperinvälityspalveluna kulloinkin järjestämiensä kohdeyhtiöiden liikkeeseenlaskujen kohteena olevien sijoituskohteiden (pääasiassa listaamattomat rahoitusvälineet) merkintätoimeksiantojen vastaanottamista ja välittämistä.

Lisäksi Prudentus voi vastaanottaa ja välittää toimeksiantoja koskien listaamattomien tai listattujen rahoitusvälineiden jälkimarkkinakauppoja. Tällöin Prudentus noudattaa aina ensisijaisesti asiakkaan toimeksiantosopimuksen mukaista ohjetta mukaan lukien asiakkaan ohjeen koskien toimeksianton toteuttamisessa käytettävän arvopaperinvälittäjän valintaa ja jolloin asiakkaan antamat erityiset ohjeet saattavat estää Prudentusta noudattamasta näitä toimintaperiaatteita ja tämä saattaa estää asiakkaan kannalta parhaan mahdollisen tuloksen saavuttamisen.

Prudentus ottaa vastaan asiakkaan toimeksiantoja asiakas henkilökohtaisesti tavaten kirjallisesti.

Prudentus ei myönnä asiakkaalle luottoa tai muuta rahoitusta asiakkaan arvopaperikaupankäyntiä varten. Asiakkaan emissiota koskevan merkintätoimeksianton toteuttamisen edellytyksenä on se, että asiakas on toimittanut annettujen maksuohjeiden mukaisesti merkintähintaa vastaavan määrän liikkeeseenlaskijan tai escow-tilin ylläpitäjän haltuun liikkeeseenlaskuehtojen mukaisessa määräajassa.

Liikkeeseenlaskuehtojen mukaisen peruuttamisoikeuden ohella Prudentuksella on oikeus peruuttaa asiakkaan merkintätoimeksianto mikäli merkintä on tehty oikeushenkilön lukuun ilman asianmukaista valtuutusta, merkinnän kohteena oleva rahoitusväline ei ole Prudentuksen arvion mukaan asiakkaalle soveltuva tai asiakas kieltäytyy antamasta soveltuvuuden arvioimiseksi tarvittavia tietoja. Prudentus ilmoittaa merkinnän peruuttamisesta viimeistään kolmen (3) pankkipäivän kuluessa merkintäajan päättymisen jälkeen. Mahdollisesti maksettu merkintämaksu palautetaan asiakkaalle arviolta kolmen (3) pankkipäivän kuluessa merkinnän peruuttamisilmoituksesta lukien.

## 10. ETURISTIRIITILANTEIDEN HAL- LINTA

Sijoituspalveluyrityksen on toteutettava koh- tuulliset toimenpiteet eturistriitilanteiden tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi sekä niiden syntyessä kohdeltava asiakasta hyvän tavan mukaisesti.

Eturistriidalla tarkoitetaan poikkeuksellista sijoituspalvelun tarjoamiseen liittyvää tilannetta, johon voi liittyä asiakkaan etuihin kohdistuva merkittävä riski. On mahdollista, että Prudentuksessa tulee eteen tilanteita, joissa sen asiakkaan edut ovat ristiriidassa Prudentuksen, sen johdon ja henkilökunnan etujen kanssa tai eturistriitilanne syntyy Prudentuksen asiakkaiden välille.

Prudentus noudattaa yhtiön hallituksen hyväksymiä toimintaperiaatteita eturistriitojen hallinnasta mahdollisten eturistriitilanteiden tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi.

Eturistriitoja hallitaan mm. henkilökunnan ja johdon kaupankäyntiä koskevien periaatteiden avulla.

Jos eturistriititilannetta ei edellä mainituista toimenpiteistä huolimatta voida välttää, asiakkaalle kerrotaan eturistriititilanteen luonne ja syyt ennen liiketoimen suorittamista. Asiakas harkitsee itsenäisesti haluuko hän kerrotusta eturistriititilanteesta huolimatta, että liiketoimi suoritetaan.

Prudentuksen hallitus tarkistaa eturistriititilanteiden 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. Asiakas vastaa aina itse omien sijoituspäätöstensä taloudellisista vaikutuksista. Rahoitusvälineiden historiallisen tuoton kehitys ei ole tae tulevista tuotoista.

Tässä osiossa on esitetty yleiskuvaus yleisimmistä rahoitusvälineistä ja niihin liittyvistä riskeistä. Esitetyt riskit eivät ole tärkeysjärjestyksessä eikä kuvaus ole kattava. Ennen sijoituspäätöksen tekemistä sijoittajan tulee tutustua huolellisesti rahoitusvälineitä koskeviin ehtoihin, ominaisuuksiin ja niistä aiheutuviin velvollisuuksiin.

**Tuottoriski** tarkoittaa riskiä siitä että rahoitusvälineen kuten esimerkiksi osakkeen arvo voi vaihdella huomattavastikin sijoitusaikana. Jos rahoitusvälineen arvo ei kehity toivotusti, sijoituksen tuotto voi jäädä pieneksi tai olla nolla. Rahoitusvälineen arvo tietynä päivänä ei myöskään välttämättä kuvasta rahoitusvälineen tuoton toteutunutta tai tulevaa kehitystä.

**Riski menettää sijoitettu pääoma kokonaan tai osittain.** Eri riskitekijät ja olosuhteet voivat johtaa rahoitusvälineen markkinahinnan laskuun ja sijoittamiseen liittyy näin ollen riski menettää osa tai koko sijoitettu pääoma.

**Likviditeettiriski** tarkoittaa riskiä siitä, että rahoitusvälineitä ei voi myydä tai ostaa tietynä ajankohtana, koska sen vaihto on alhainen tai koska jälkimarkkinoita ei ole lainkaan. Esimerkiksi silloin jos sijoituskohteena olevat osakkeet eivät ole julkisen tai monenkeskisen kaupankäynnin kohteena millään markkinapaikalla, osakkeella ei ole aktiivisia tai jälkimarkkinoita. Riskinä tällöin on se, että osakkeelle ei löydy ostajaa tai että siitä tarjottava hinta on sen merkintähintaa tai todellista arvoa alhaisempi.

**Liikkeenlaskijariski (luottoriski)** tarkoittaa riskiä siitä, että rahoitusvälineen liikkeeseenlaskija ei kykene maksamaan rahoitusvälineen pääomaa tai tuottoa liikkeeseenlaskuehtojen mukaisesti sijoittajalle takaisin.

**Markkinariski** tarkoittaa markkinahintojen vaihtelusta aiheutuvaa riskiä.

**Korkoriski** tarkoittaa korkotason vaihtelusta aiheutuvaa riskiä.

**Valuuttariski** tarkoittaa valuuttakurssien vaihtelusta aiheutuvaa riskiä.

**Vastapuoliriski** tarkoittaa pörssin ulkopuoliseen kaupankäyntiin liittyvää riskiä kaupan toteuttajan kyvystä suoriutua velvoitteistaan.

**Yritysriski** tarkoittaa rahoitusvälineen kuten esimerkiksi osakkeen liikkeeseen laskeneen yhtiön toimintaan ja menestykseen liittyvää riskiä.

## Tietoa yleisimmistä rahoitusvälineistä ja niihin liittyvistä riskeistä

### Osakkeet

Osake on osakeyhtiön liikkeeseen laskema arvopaperi, joka tuottaa oikeuden yhteisön omaan pääomaan. Osakesijoituksen mahdollinen tuotto muodostuu osingosta sekä osakkeen arvonnoususta. Osakkeen arvo perustuu kulloinkin vallitsevaan näkemykseen osakkeen liikkeeseen laskeneen osakeyhtiön arvosta. Osake voi olla julkisen kaupankäynnin kohteena arvopaperipörssissä tai kaupankäynnin kohteena vaihtoehtoisella markkinapaikalla. Osake voi olla myös noteeraamaton (listaamaton osake).

Osakkeenomistajan kannalta osakesijoitus on riskisijoitus. Osakesijoituksiin sisältyy mahdollisuus menettää koko sijoitettu pääoma, jos liikkeeseenlaskija ajautuu konkurssiin (vastapuoliriski). Osakesijoitukseen liittyy myös aina tuottoriski eli epävarmuus tuoton suuruudesta. Listaamattomiin osakkeisiin liittyy myös likviditeettiriski. Suorat osakesijoitukset ovatkin pitkään aikavälin sijoituksia. Muita osakesijoitusten tyypillisiä riskejä ovat muun muassa osakkeiden hinnanvaihteluun liittyvä riski, yhtiön menestykseen liittyvä riski.

### Vaihtovelkakirjalainat

Vaihtovelkakirjalainat (vaihtovelkakirjat) ovat korkoa tuottavia arvopapereita (lainoja vaihtovelkakirjan liikkeeseen laskijalle), jotka voi vaihtaa osakkeisiin tietyllä aikavälillä. Vaihtovelkakirjalainojen tuotto, eli kuponkikorko, on yleensä korkeampi kuin vaihto-osakkeiden osinkojen. Vaihtovelkakirjalainojen kurssi ilmaistaan prosentteina vaihtovelkakirjan nimellisarvosta. Vaihtovelkakirjalainoihin liittyviä tyypillisiä riskejä ovat tuottoriski, korkoriski ja liikkeeseenlaskijariski.

### Osakeoptio

Osakeoptioita on monenlaisia. Osto-optiot antavat haltijalleen mahdollisuuden ostaa jo liikkeeseen laskettuja osakkeita tietyn ajan kuluessa etukäteen määritellyyn hintaan. Myyntioptiot puolestaan antavat haltijalleen oikeuden myydä osakkeet tietyn ajan kuluessa etukäteen määritellyyn hintaan. Jokaista hankittua optiota vastaa asetettu optio. Option hankinnan riskinä on se, jollei ryhdytä riskejä rajoittaviin toimenpiteisiin, että option arvo laskee tai että optio on päätöspäivänä arvoton. Jälkimmäisessä tapauksessa option hankkija menettää maksamansa vastikkeen (premio). Option asettajan kohdistuva riski voi puolestaan olla äärimmäisen suuri, ellei erityistoimenpiteisiin ryhdytä.

Osakeoptioon sijoittamiseen liittyvät lisäksi samat riskit kuin suoraan osakesijoitukseenkin.

### Yritysten velkakirjalainat

Yritysten velkakirjalainat ovat vieraan pääoman ehtoisia instrumentteja, joilla yritykset hakevat rahoitusmarkkinoilta rahoitusta. Velkakirjalainat ovat useamman pitemmän aikavälin, vähintään vuoden mittaisia sijoituksia.

Velkakirjalaina voi olla kiinteä- tai vaihtuvakorkoinen, mutta myös nollakorkoinen, jolloin joukkovelkakirjalaina on laskettu liikkeeseen alle nimellisarvon. Velkakirjan arvo määritellään kassavirtojen nykyarvona markkinoilla vallitsevaa tuottovaatimusta eli diskonttokorkoa käyttäen. Kassavirrat muodostuvat velkakirjalainan ehtojen perusteella maksettavien koronmaksu-

jen sekä lainan pääoman takaisinmaksuista. Korot maksetaan yleensä vähintään vuosittain. Laina maksetaan takaisin yleensä yhdessä erässä laina-ajan päätyttyä. Velkakirjalainat ovat yleensä vakuudettomia.

Jos lainalla on huonompi etuoikeus kuin liikkeenlaskijan muilla sitoumuksilla, sitä kutsutaan debentuurilainaksi. Suuremman riskin vuoksi debentuurilainalle maksettava korko on korkeampi kuin saman liikkeenlaskijan tavallisella velkakirjalainalla, ja se sopii tuottohakuisemalle sijoittajalle.

Velkakirjalainoihin sisältyy aina liikkeenlaskijariski. Jos liikkeenlaskijariski toteutuu, sijoittaja voi menettää sijoittamansa pääoman ja mahdollisen tuoton osittain tai kokonaan. Muita velkakirjalainoihin liittyviä riskejä ovat markkina- ja korkoriski. Mikäli velkakirjalaina on laskettu liikkeeseen muussa valuutassa kuin eu-roissa, liittyy lainaan myös valuuttariski.

#### **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 määritellyä vakuusvaadetta, voi sijoittaja joutua asettamaan lainansa vakuudeksi lisävakuuksia.

### **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.

Lisätietoja verotuksesta saa muun muassa omasta verotoimistosta sekä verohallinnon Internet-sivuilta [www.vero.fi](http://www.vero.fi).

### **14. ASIAKASNEUVONTA JA ASIAKASVALITUSTEN KÄSITTELY**

Palveluun liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee aina ottaa yhteyttä ensisijaisesti asiakasvastaavaansa.

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

Prudentuksella on asiakaspalautteen ja -valitusten käsittelyä koskevat toimintaperiaatteet, joilla pyritään varmistamaan, että Prudentuksen asiakkaat saavat mahdollisen reklamaationsa ja asiakaspalautteensa käsitellyksi tehokkaasti, oikeudenmukaisesti ja viivytyksettä. Asiakkailta saatu palaute tarjoaa myös Prudentukselle tärkeää tietoa palveluiden laadusta ja asiakastyytyvyydestä ja auttaa kehittämään palveluja ja toimintatapoja edelleen.

Kaikki Prudentusta koskeva palaute ja mahdol-

liset reklamaatiot käsitellään keskitetysti. Näin ollen asiakaspalautte ja mahdolliset reklamaatiot pyydetään lähettämään kirjallisesti osoitteeseen [asiakaspalvelu@prudentus.fi](mailto:asiakaspalvelu@prudentus.fi) tai Prudentus Oy/Asiakaspalvelu, Eteläesplanadi 2, 00130 Helsinki.

Asiakasvalituksiin 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**

Palveluun liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee aina ottaa yhteyttä ensisijaisesti asiakasvastaavaansa. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa Prudentukselle sen tarjoamaan palveluun liittyvästä virheestä ja siihen mahdollisesti liittyvästä vaatimuksestaan. Jos Prudentuksen ja asiakkaan välillä ei päästä 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](http://www.fine.fi).

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

Prudentuksen 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.