

## LOMAKEMALLI - Asiakasvalitukset: sijoituspalvelut

Tietosisältökuvaus asiakasvalitusten raportointiin Finanssivalvonnalle sijoituspalveluissa.

### EI RAPORTOINTIA VARTEN

#### PERUSTIEDOT

##### Toimijaluokittelu

Luottolaitos

Sijoituspalveluyritys

Rahastoyhtiö tai vaihtoehtorahastojen hoitaja

MiFID Art. 3 mukainen toimija

Muu toimija

#### 1. TOIMEKSIANTOJEN VÄLITTÄMINEN TAI TOTEUTTAMINEN

Kaikki kentät ovat pakollisia.

Infomerkistä saat esille kentän täyttämiseen liittyvän ohjeen.

##### 1.1. Osakkeita koskevat valitukset

##### Valitusten lukumäärä (kpl)

1.1.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

1.1.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

1.1.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

1.1.4. Asiakaspalvelu

1.1.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

1.1.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 1.2 Joukkolainoja koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

1.2.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

1.2.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

1.2.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

1.2.4. Asiakaspalvelu

1.2.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

1.2.6. Muu aihe

### Yhteensä

## 1.3 Strukturoituja tuotteita koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

1.3.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

1.3.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

1.3.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

1.3.4. Asiakaspalvelu

1.3.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

1.3.6. Muu aihe

### Yhteensä

## 1.4 Rahamarkkinainstrumentteja koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

1.4.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

1.4.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

1.4.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

1.4.4. Asiakaspalvelu

1.4.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

1.4.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 1.5 UCITS/AIF/muita rahastoja koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

1.5.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

1.5.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

1.5.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

1.5.4. Asiakaspalvelu

1.5.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

1.5.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 1.6 Johdannaisia (optiot, futuurit, swapit, warrantit, termiinit, muut) koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

1.6.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

1.6.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

1.6.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

1.6.4. Asiakaspalvelu

1.6.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

1.6.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 1.7 Hinnanerosopimuksia (CFD) koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

1.7.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

1.7.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

1.7.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

1.7.4. Asiakaspalvelu

1.7.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

1.7.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 1.8 Muita/useita sijoitustuotteita koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

1.8.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

1.8.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

1.8.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

1.8.4. Asiakaspalvelu

1.8.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

1.8.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 3. OMAISUUDENHOITO

Kaikki kentät ovat pakollisia.

Infomerkistä saat esille kentän täyttämiseen liittyvän ohjeen.

## 2.1. Osakkeita koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

2.1.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

2.1.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

2.1.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

2.1.4. Asiakaspalvelu

2.1.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

2.1.6. Muu aihe

## **Yhteensä**

### **2.2. Joukkolainoja koskevat valitukset**

#### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

2.2.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

2.2.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

2.2.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

2.2.4. Asiakaspalvelu

2.2.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

2.2.6. Muu aihe

## **Yhteensä**

### **2.3. Strukturoituja tuotteita koskevat valitukset**

#### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

2.3.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

2.3.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

2.3.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

2.3.4. Asiakaspalvelu

2.3.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

2.3.6. Muu aihe

## **Yhteensä**

### **2.4. Rahamarkkinainstrumentteja koskevat valitukset**

#### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

2.4.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

2.4.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

2.4.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

2.4.4. Asiakaspalvelu

2.4.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

2.4.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 2.5. UCITS/AIF/muita rahastoja koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

2.5.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

2.5.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

2.5.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

2.5.4. Asiakaspalvelu

2.5.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

2.5.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 2.6. Johdannaisia (optiot, futuurit, swapit, warrantit, termiinit, muut) koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

2.6.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

2.6.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

2.6.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

2.6.4. Asiakaspalvelu

2.6.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

2.6.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 2.7. Hinnanerosopimuksia (CFD) koskevat valitukset

### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

2.7.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

2.7.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

2.7.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

2.7.4. Asiakaspalvelu

2.7.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

2.7.6. Muu aihe

### **Yhteensä**

## **2.8. Muita/useita sijoitustuotteita koskevat valitukset**

### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

2.8.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

2.8.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

2.8.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

2.8.4. Asiakaspalvelu

2.8.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

2.8.6. Muu aihe

### **Yhteensä**

## **4. SIJOITUSNEUVONTA**

Kaikki kentät ovat pakollisia.

Infomerkistä saat esille kentän täyttämiseen liittyvän ohjeen.

## **3.1. Osakkeita koskevat valitukset**

### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

3.1.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

3.1.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

3.1.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

3.1.4. Asiakaspalvelu

3.1.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

3.1.6. Muu aihe

### **Yhteensä**

## **3.2. Joukkolainoja koskevat valitukset**

### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

3.2.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

3.2.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

3.2.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

3.2.4. Asiakaspalvelu

3.2.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

3.2.6. Muu aihe

### **Yhteensä**

## **3.3. Strukturoituja tuotteita koskevat valitukset**

### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

3.3.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

3.3.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

3.3.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

3.3.4. Asiakaspalvelu

3.3.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

3.3.6. Muu aihe

### **Yhteensä**

## **3.4. Rahamarkkinainstrumentteja koskevat valitukset**

### **Valitusten lukumäärä (kpl)**



3.4.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

3.4.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

3.4.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

3.4.4. Asiakaspalvelu

3.4.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

3.4.6. Muu aihe

**Yhteensä**

### 3.5. UCITS/AIF/muita rahastoja koskevat valitukset

#### Valitusten lukumäärä (kpl)

3.5.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

3.5.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

3.5.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

3.5.4. Asiakaspalvelu

3.5.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

3.5.6. Muu aihe

**Yhteensä**

### 3.6. Johdannaisia (optiot, futuurit, swapit, warrantit, termiinit, muut) koskevat valitukset

#### Valitusten lukumäärä (kpl)

3.6.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

3.6.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

3.6.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

3.6.4. Asiakaspalvelu

3.6.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

3.6.6. Muu aihe

**Yhteensä**

### 3.7. Hinnanerosopimuksia (CFD) koskevat valitukset

#### Valitusten lukumäärä (kpl)

3.7.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

3.7.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

3.7.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

3.7.4. Asiakaspalvelu

3.7.3.7.6. Muu aihe

#### Yhteensä

### 3.8. Muita/useita sijoitustuotteita koskevat valitukset

#### Valitusten lukumäärä (kpl)

3.8.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

3.8.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

3.8.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

3.8.4. Asiakaspalvelu

3.8.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

3.8.6. Muu aihe

#### Yhteensä

## 5. MUU KUIN SIJOITUSPALVELUUN LIITTYVÄ VALITUS

Kaikki kentät ovat pakollisia.

Infomerkistä saat esille kentän täyttämiseen liittyvän ohjeen.

### 4.1. Osakkeita koskevat valitukset

#### Valitusten lukumäärä (kpl)

4.1.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

4.1.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

4.1.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

4.1.4. Asiakaspalvelu

4.1.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

4.1.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 4.2. Joukkolainoja koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

4.2.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

4.2.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

4.2.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

4.2.4. Asiakaspalvelu

4.2.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

4.2.6. Muu aihe

**Yhteensä**

## 4.3. Strukturoituja tuotteita koskevat valitukset

### Valitusten lukumäärä (kpl)

4.3.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

4.3.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

4.3.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

4.3.4. Asiakaspalvelu

4.3.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

4.3.6. Muu aihe

**Yhteensä**

#### 4.4. Rahamarkkinainstrumentteja koskevat valitukset

##### Valitusten lukumäärä (kpl)

4.4.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

4.4.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

4.4.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

4.4.4. Asiakaspalvelu

4.4.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

4.4.6. Muu aihe

##### Yhteensä

#### 4.5. UCITS/AIF/muita rahastoja koskevat valitukset

##### Valitusten lukumäärä (kpl)

4.5.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

4.5.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

4.5.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

4.5.4. Asiakaspalvelu

4.5.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

4.5.6. Muu aihe

##### Yhteensä

#### 4.6. Johdannaisia (optiot, futuurit, swapit, warrantit, termiinit, muut) koskevat valitukset

##### Valitusten lukumäärä (kpl)

4.6.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

4.6.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

4.6.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

4.6.4. Asiakaspalvelu

4.6.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

4.6.6. Muu aihe

### **Yhteensä**

## **4.7. Hinnanerosopimuksia (CFD) koskevat valitukset**

### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

4.7.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

4.7.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

4.7.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

4.7.4. Asiakaspalvelu

4.7.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

4.7.6. Muu aihe

### **Yhteensä**

## **4.8. Muita/useita sijoitustuotteita koskevat valitukset**

### **Valitusten lukumäärä (kpl)**

4.8.1. Asiakkaalle on annettu huono tai puutteellinen informaatio

4.8.2. Puutteellinen selonottovelvollisuus

4.8.3. Sopimusehdot/palkkiot/kulut

4.8.4. Asiakaspalvelu

4.8.5. Asiakkaan varojen nosto/palvelun päättäminen

4.8.6. Muu aihe

### **Yhteensä**