

## **PYN FUND MANAGEMENT OY:N ASIAKKUUKSIENHALLINNAN PERIAATTEET**

PYN Fund Management Oy ("PYN") on vaihtoehtorahaston hoitaja, joka hallinnoi ainoastaan yhtä rahastoa, PYN Elite Erikoissijoitusrahastoa ("PYN Elite"), jossa PYN toteuttaa yhtiön sijoitusnäkemystä ja -strategiaa. Rahaston avulla PYN:n sijoitusstrategia tarjotaan vaativien, finanssimarkkinat hyvin tuntevien sijoittajien käyttöön. PYN Elite rahaston sijoitusstrategia ja muut sijoittajien kannalta olennaiset seikat on kuvattu rahaston säännöissä, rahastoesitteessä ja avaintietoesitteessä.

Tässä dokumentissa on kuvattu keskeiset periaatteet, joita PYN noudattaa hoitaessaan asiakassuhteita rahaston osuudenomistajiin, heidän edustajiin, varainhoitajiin tai tahoihin, joista mahdollisesti voi tulla edellä mainittuja tahoja.

PYN pyrkii saamaan asiakkaisiksi sijoittajia, jotka ymmärtävät hyvin sijoitusstrategiamme ja siihen liittyvät tuottomahdollisuudet ja riskit, sekä ovat valmiita sitoutumaan pitkäaikaiseen sijoitukseen.

### **Asiakasviestintä**

PYN:in asiakasviestintä muodostuu pääosin kuukausittaisista rahastokatsauksista, kvartaaleittain lähetettävistä laajemmista sijoittajakirjeistä, salkunhoitajan blogista sekä muusta internetsivuillamme ja/tai sähköisenä uutiskirjeenä julkaistavasta materiaalista. Asiakasviestintä julkaistaan suomeksi, mutta soveltuvin osin myös englannin kielellä. Tärkeä ja lakisääteinen osa asiakkaille tarjottavaa informaatiota ovat rahaston säännöt, rahastoesite, avaintietoesite sekä vuosi- ja puolivuotiskatsaukset.

PYN:n tavoite asiakasviestinnän osalta on tarjota sijoittajille mahdollisimman kattava ymmärrys kohdemarkkina- ja yhtiövalintojemme takana olevista syistä ja perusteluista. Uskomme, että läpinäkyvällä ja avoimella viestinnällä voimme parhaiten saavuttaa sijoittajien luottamuksen ja säilyttää sen niin ikään ajanjaksoina, jolloin rahaston sijoitukset eivät tuota odottamallamme tavalla.

Suurin osa aikaisemmin julkaisemastamme materiaalista on ladattavissa internetsivuiltamme. Kätevin tapa saada uusimmat materiaalit on liittyä sähköpostilistallemme ja seurata internetsivuja aktiivisesti.

### **Asiakaspalvelu**

PYN pyrkii palvelemaan sijoittajia mahdollisimman joustavasti, tehokkaasti ja henkilökohtaisesti. Asiakaspalvelua tarjotaan puhelimitse, asiakastapaamisten yhteydessä, internetsivujen kautta ja sähköpostitse. Asiakaskohtaista palvelukokonaisuutta suunniteltaessa voidaan huomioida myös kokonaisasiakkuuden merkittävyys, pitkäkestoisuus sekä muut liiketaloudelliset perusteet. Asiakaspalvelua tuotettaessa huomioidaan AIFM-lain 6 luvun 1 §:n vaatimukset rahaston hoitajan asiakkaiden tasapuolisesta kohtelusta. Yhdellekään asiakkaalle ei anneta erityiskohtelua suhteessa PYN Elite rahaston toimintaan tai varoihin.

PYN:llä on toimilupa toimia vaihtoehtorahaston hoitajana. Toimilupa ei sisällä mahdollisuutta antaa asiakkaille sijoitusneuvontaa tai tarjota muutakaan varainhoito- tai siihen liittyvää palvelua.

### **Asiakastapahtumat**

PYN järjestää vuosittain kaikille osuudenomistajille suunnatun esitelmän, jossa rahaston salkunhoitaja kertoo rahaston ja markkinoiden ajankohtaisista asioista sekä perusteita tekemillemme sijoituskohdevalinnoille. Esitelmä järjestetään vuosittaisen osuudenomistajien kokouksen yhteydessä ja se voidaan lähettää myös suorana PYN:n internetsivuilla. Esitelmän materiaali julkaistaan myös PYN internetsivuilla.

Lisäksi kokonaisasiakkuus sekä muut liiketaloudelliset perusteet huomioiden PYN voi oman harkintansa mukaan järjestää valitsemilleen asiakkaille, heidän edustajilleen ja/tai potentiaalisille sijoittajille tilaisuuksia ja tapaamisia, joissa syvennetään ymmärrystä PYN:n sijoitusstrategiasta, kohdemarkkinavalinnoista sekä kohdeyrityksistä. Tällaisia tilaisuuksia voivat olla esimerkiksi salkunhoitaja-, analyytikko- ja ekonomistitapaamiset sekä tutustumiset kohdeyritysten liiketoimintaan. Tällaisia tilaisuuksia järjestettäessä huolehditaan siitä, että käsiteltävät aiheet ja sisältö perustuvat julkisesti saatavilla olevaan informaatioon. Vastaavat tiedot ovat myös kaikkien osuudenomistajien saatavilla pyydetessä rahaston hoitajalta.

### **Asiakaspalaute ja -valitukset**

PYN toivoo asiakkailtaan ja osuudenomistajiltaan rehellistä ja avointa palautetta niin sijoitusstrategiastamme, asiakaspalvelustamme kuin muustakin toiminnastamme. Palautetta voi esittää helpoiten sähköpostitse [info@pyn.fi](mailto:info@pyn.fi) osoitteeseen. Erimielisyydet rahaston hoitajan ja osuudenomistajan välillä tulee tuoda ensisijaisesti rahaston hoitajan tietoon ja ratkaista neuvotteluilla. PYN:llä on sisäisesti määritelty prosessi ja toimintatapa asiakasvalitusten käsittelyä varten. Mikäli erimielisyydet eivät ratkea neuvotteluilla, voi osuudenomistaja saattaa asian vapaamuotoisella hakemuksella Arvopaperilautakunnan käsiteltäväksi. Lisätietoja menettelystä saa Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan asiakaspalvelusta (yhteystiedot rahastoesitteessä).

PYN Fund Management Oy:n hallitus on hyväksynyt nämä periaatteet 19.9.2018.