

VAKUUTUS- JA RAHOITUSNEUVONNALLA VILKAS VUOSI

Ensimmäinen vuosi Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa oli vilkas. Juttuja tuli toimistoon noin 10.000. Lisäksi lautakunnat ratkaisivat 825 asiaa.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan vuoden 2009 tapausmäärä nousi yli 10.000:een. Luvussa ovat mukana vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioita koskevat tiedustelut ja valitukset. Vakuutus- ja pankkiasioiden kokonaismäärissä oli lievää laskua edellisvuoteen verrattuna, mutta nousua oli edelleen arvopaperiasioissa, sanoo *toimitusjohtaja Irene Luukkonen*. Vakuutusasioita tuli toimistoon yli 7.500 tapausta, pankkiasioita lähes 2.000 ja arvopaperiasioita noin 540.

Tyypillisiä tapauksia toimistossa olivat pankkien lainan korkoihin liittyvät kysymykset sekä luotto- ja pankkikorttien katoamisiin ja varkauksiin liittyvät korvausvastuut. Vakuutusasioissa puolestaan valitettiin kotivakuutuksen vesivahinkojen korvauksista ja yksityistapaturmien lääketieteellisistä kysymyksistä, kuten vamman haitta-asteen tasosta. Arvopaperiasioissa askarruttivat erityisesti sijoitusneuvontaan liittyvät asiat.

Finanssikriisi näkyi jutuissa

Finanssikriisin seuraukset näkyivät erityisesti arvopaperiasioissa. Asiakkaat valittivat esimerkiksi korkorahastojen pääomien alentumisesta tai strukturoitujen sijoitustuotteiden pääoman menetyksistä. Korkojen voimakas alentuminen aiheutti sen, että asiakkaat halusivat vaihtaa lainojen viitekorkoa ja näistä asioista tuli yhteydenottoja, sanoo *johtaja Erik Sirén* Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta.

Valituksia tuli aikaisempaa enemmän myös säästövakuutusten kurssien laskun takia erityisesti alkuvuonna 2009. Yksilöllisen eläkevakuutuksen yhteydenotoissa puolestaan valitettiin aikaisempaa enemmän siitä, ettei säästöjä voi nostaa ennen eläkeikää. Verolainsäädännön perusteella se on mahdollista vain harvoissa poikkeustapauksissa. Myös lainaturvavakuutusten juttumäärässä oli nousua.



5.1.2010

Lautakunnissa ratkaistiin paljon asioita

Vakuutuslautakunnassa ratkaistiin vuonna 2009 noin 800 asiaa. Vastuuvakuutus ja yksityistapaturmavakuutus olivat kärjessä. Arvopaperilautakunta ratkaisi 17 asiaa. Asiakkaan hyväksi muuttuneiden juttujen osuus oli molemmissa lautakunnissa kolmanneksen luokkaa. Uusi Pankkilautakunta puolestaan ratkaisi 8 asiaa. Niistä asiakkaan eduksi muuttui 5 tapausta. Pankkilautakunnan tapaukset koskivat muun muassa luottokortin säilyttämistä, korkomarginaalin nostamista ja ulkomaan maksua. Lautakunnan käsittelyssä muuttuneiden juttujen lisäksi kaikissa lautakunnissa elinkeinonharjoittajat korvasivat osan asioista jo vastinevaiheessa.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan kotisivut ovat osoitteessa www.fine.fi. Sieltä löytyvät myös lautakuntien ratkaisutietokannat.

Lisätietoja:

Irene Luukkonen, puhelin (09) 6850 1226

Erik Sirén, puhelin (09) 6850 1240