

Vuosikertomus 2009



**VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA**

Neuvomme finanssiasiakkaita ongelmatilanteissa ja selvitämme heidän valitusasioitaan.

SISÄLTÖ

Toimitusjohtajan katsaus	3
FINEn ensimmäinen toimintavuosi	4
Yleistä vuodesta 2009	5
Neuvontatoiminta ja valitusten käsittely	7
Vakuutusasiat	8
Pankkiasiat	11
Arvopaperiasiat	12
Ratkaisutoiminta ja lautakunnat	14
Vakuutuslautakunta	15
Arvopaperilautakunta	18
Pankkilautakunta	19
Muu toiminta	20
FINEn organisaatio	21

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

FINE ALOITTI

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnalla ja sen yhteydessä toimivilla lautakunnilla (FINE) on takanaan ensimmäinen yhdistymisen jälkeinen vuosi. Toiminta saatiin reippaasti käyntiin. Toimintatapoja yhdenmukaistettiin, otettiin yhteiset kotisivut käyttöön kertomusvuoden 2009 keväällä ja valmisteltiin vuoden 2010 alusta käyttöön tullutta yhteistä asiakasrekisteriä ja raportointijärjestelmää.

Toimistossa käsiteltiin vuonna 2009 yhteensä 10.050 juttua. Vakuutusasioiden osuus koko toimiston tapausmäärästä oli 76 %, pankkiasioiden 19 % ja arvopaperiasioiden 5 %. Vakuutus- ja pankkiasioiden määrä laski jonkin verran edelliseen huippuvuoteen verrattuna, mutta arvopaperiasioiden määrä jatkoi nousuaan. Kertomusvuonna erityisesti kansainvälinen finanssikriisi ja se, että maailman pörseissä oli tapahtunut edeltävänä vuonna osakkeiden arvoissa suuri notkahdus, tekivät arvopaperiasioissa toimiston arjesta kiireisen. Joidenkin joukkovelkakirjalainojen pääoman nollautuminen aiheutti kiivaita yhteydenottoja. Myös median suuri kiinnostus ja uutisointi arvopaperiasioista lisäsivät toimiston asiakasmäärää.

Vakuutusasioissa säilyivät entiset painotukset. Kotivakuutus- ja yksityistapaturmavakuutus sekä moottoriajoneuvovakuutukset olivat yleisimmin asiakkaiden yhteydenottojen aiheena. Uusiakin piirteitä oli: työttömyyden kasvu lisäsi valitusten määrää etenkin lainaturvavakuutuksissa. Eläkevakuutusasioiden määrä on niin ikään kasvussa; toisaalta haluttiin nostaa yksilöllisen eläkevakuutuksen varat takaisin tiukan talouden aikana, toisaalta suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtyminen on lisännyt valituksia lisäeläkkeiden määrän laskemiseen liittyvistä kysymyksistä.

Pankkiasioista eniten yhteydenottoja tuli luottoasioissa. Erityisesti haluttiin tietää korkoihin liittyvistä kysymyksistä. Lainojen viitekorkoa haluttiin vaihtaa korkotason alennuttua voimakkaasti tai maksaa kiinteäkorkoinen laina ennenaikaisesti pois. Ilahduttavaa oli se, että lainanottajien maksukykyyn liittyvät asiat eivät ole nousseet ongelmaksi, vaikka taloudellinen tilanne on ollut vaikea. Oletettavasti alhainen korkotaso ja pankkien suhteellisen joustavat järjestelyt ovat autta- neet.

Lautakunnat ratkaisivat vuoden 2009 aikana yhteensä 825 tapausta. Uutena lautakuntana aloitti Pankkilautakunta, joka käsitteli 8 juttua. Arvopaperilautakunta ratkaisi 17 asiaa ja Vakuutuslau- takunta 800.

FINE:n strategia valmistui kertomusvuonna. Toiminnan keskeisiä linjauksia ovat muun muassa tehtävien ja toimintojen yhdenmukaistaminen: toimisto tekee kaikilla sektoreillaan neuvonta- ja ratkaisutoiminnan lisäksi finanssiosaamiseen tähtäävää opasmateriaalia ja vertailuja sekä osallistuu kutsuttaessa lainsäädäntötyöhön. Vertailujen tekeminen aloitetaan pankki- ja arvopa- perisektorilla uusista pitkäaikaissäätämisen tuotteista.

Finanssiosaamisen edistäminen on tärkeällä sijalla FINE:n strategiassa. Asiakas on tänä päivänä runsauden keskellä: tuotteita ja erilaisuutta tulee koko ajan lisää. Pikavippien suuri suosio kertoo osaltaan huonosta finanssiosaamisesta. Vaarana on, että suuri joukko suomalaisia nuoria tulee luottokelvottomiksi vuosikausiksi. Kannamme huolta erityisesti kuluttajien riskiosaamisesta. Finanssiasiakkaana kuluttajan täytyy pystyä mieltämään, että suuri tuotto ja suuri riski kulkevat käsi kädessä ja että vakuutuksissa on aina rajoitusehtoja. Luonnollisesti palveluntarjoajilla on lainsäädäntöön ja hyvään finanssita- paan perustuva vastuunsa tuotteista ja erityisesti tuoteinformaatiosta. Silti myös asiakkailta on lu- pa odottaa, että he perehtyvät harkitsemaansa tuotteeseen huolella, vertailevat ainakin parin tuotteen ominaisuuksia ennen sopimuksente- koa, lukevat esitteen tai tuoteselosteen eivätkä allekirjoita blancoasiakirjoja.

Yhteistyössä Finanssialan Keskusliiton, Finanssivalvonnan, Kuluttajaviraston ja Kuluttajatutkimuskeskuksen kanssa FINE teki aloitteen ope- tushallitukselle finanssiosaamisen painotuksen lisäämisestä perusopetuksessa. Nuorisoon pa- nostettu opetus on suuri sijoitus tulevaisuuteen.

Yhteistyö sidosryhmiemme kanssa on sujunut hienosti. Taustaorganisaatioidemme suuri tuki on ollut tärkeää uutta rakennettaessa. Tästä esi- tän lämpimät kiitokset. Erityisen huomion ja kii- tokseen ansaitsee FINE:n upea henkilöstö, joka muutosten aikana on venynyt parhaimpaansa ja hitsautunut joukkueeksi.

Helsingissä 15. päivänä maaliskuuta 2010

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta



Irene Luukkonen

FINEN ENSIMMÄINEN TOIMINTAVUOSI

Vuosi 2009 oli Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ja sen yhteydessä toimivien lautakuntien – Arvopaperilautakunta, Pankkilautakunta ja Vakuutuslautakunta – ensimmäinen toimintavuosi. Organisaatio, joka on koko nimeltään finanssialan sopimus pohjainen asiakasorganisaatio, on tullut tunnetuksi sidosryhmien piirissä FINEnä.

Tarkoitus ja tavoitteet

Finanssialan sopimus pohjainen asiakasorganisaatio on viranomaisten, asiakkaita edustavien järjestöjen ja finanssialan yhteistyöjärjestelmä, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaiden etua ja luottamusta finanssitoimintaa kohtaan, parantaa kuluttajien finanssiosaamista sekä muutoinkin kehittää jokapäiväisiä käytäntöjä finanssitoiminnan piirissä sen terveen kehityksen mukaisella tavalla.

Käytännön tehtävät

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan tehtävänä on neuvoa ja opastaa kuluttajia, pienyrittäjiä ja muita niihin verrattavia asiakkaita ja käsitellä heidän valitusasioitaan. Toimisto toimii edellä mainittujen lautakuntien sihteeristönä, minkä lisäksi tehtäviin kuuluu palautteen ja lausuntojen antaminen sekä tiedottaminen toimiston työn yhteydessä tehtyjen havaintojen perusteella. Toimisto ottaa osaa lainsäädännön valmisteluun sekä tekee oppaita ja vertailuja finanssiosaamisen edistämiseksi.

Sopijakumppanit

Organisaation toiminta perustuu Kuluttajaviraston, Finanssivalvonnan ja Finanssialan Keskusliiton väliseen sopimukseen. Arvopaperiasioissa sopimukseen on liittynyt mukaan Osakesäästäjien Keskusliitto ja vakuutusasioissa mukana ovat myös Eläkesäätiöyhdistys ja Vakuutus-kassat. Hallintoon ovat sopijakumppanit kutsuneet mukaan myös Suomen Kuluttajaliiton ja Kuluttajatutkimuskeskuksen edustajat.

Hallitus ja johtokunnat

FINEn hallitus valvoo ja ohjaa toimiston toimintaa. Hallitus vahvistaa organisaation strategian, talousarvion ja tilinpäätöksen sekä nimittää johtokunnat ja neuvontatoimiston johdon.

Puheenjohtajaksi sopijakumppanit ovat valinneet Metropoliitta Ambrosiuksen. Hallituksen jäsenet edustavat pääsopijakumppaneita eli Kuluttajavirastoa, Finanssivalvontaa ja Finanssialan Keskusliittoa.

Organisaatiolla on vakuutusasioiden, pankkiasoiden ja arvopaperiasioiden johtokunnat. Ne laativat vuosittain talousarvioehdotuksen ja toimintasuunnitelman sekä tilinpäätöksen omalta toimintalueeltaan. Johtokunta nimittää sektorinsa lautakunnan ja käsittelee periaatteellisesti tai muutoin tärkeitä kysymyksiä. Johtokuntien puheenjohtajina ovat osastopäällikkö Jarmo Parkkonen (pankki- ja arvopaperi) ja osastopäällikkö Erja Rautanen (vakuutus).

Strategia

FINEn hallitus vahvisti organisaatiolle strategian viideksi vuodeksi. Strategia sisältää mm. FINEn mission ja arvot, jotka ovat luettavissa tämä julkaisun takasivulla.

Talous

FINEn kustannuksista vastaa pääosin Finanssialan Keskusliitto ry. Vuoden 2009 tilinpäätöksen mukaan koko organisaation kulut olivat 2.505.998,40 euroa. Tilintarkastajana toimii Tuokko Tilintarkastus Oy, KHT-yhteisö ja vastuullisena tilintarkastajana KHT Jari Miikkulainen.

Henkilöstö

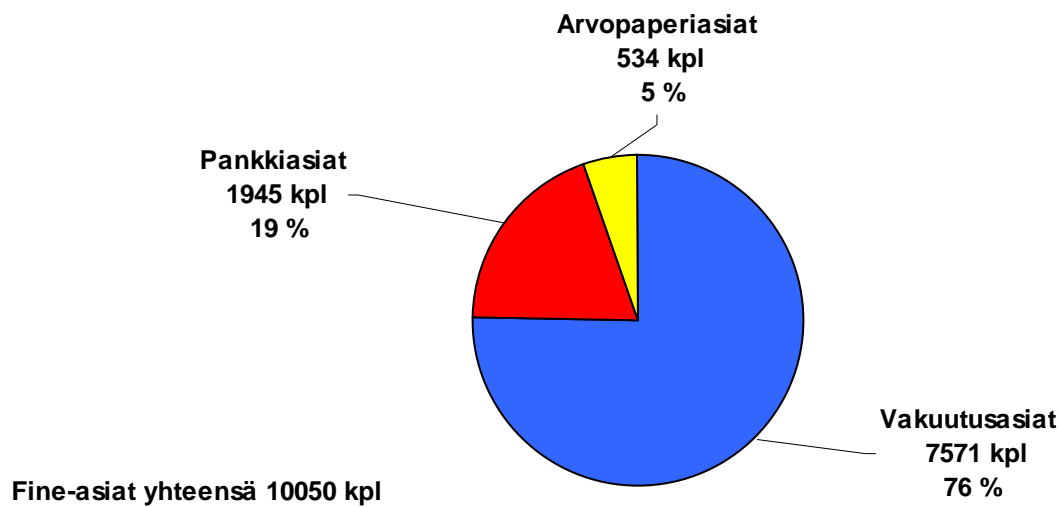
Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa on 21 työntekijää. Toimitusjohtajana toimii varatuomari Irene Luukkonen ja johtajana ja toimitusjohtajan varamiehenä varatuomari Erik Sirén.

YLEISTÄ VUODESTA 2009

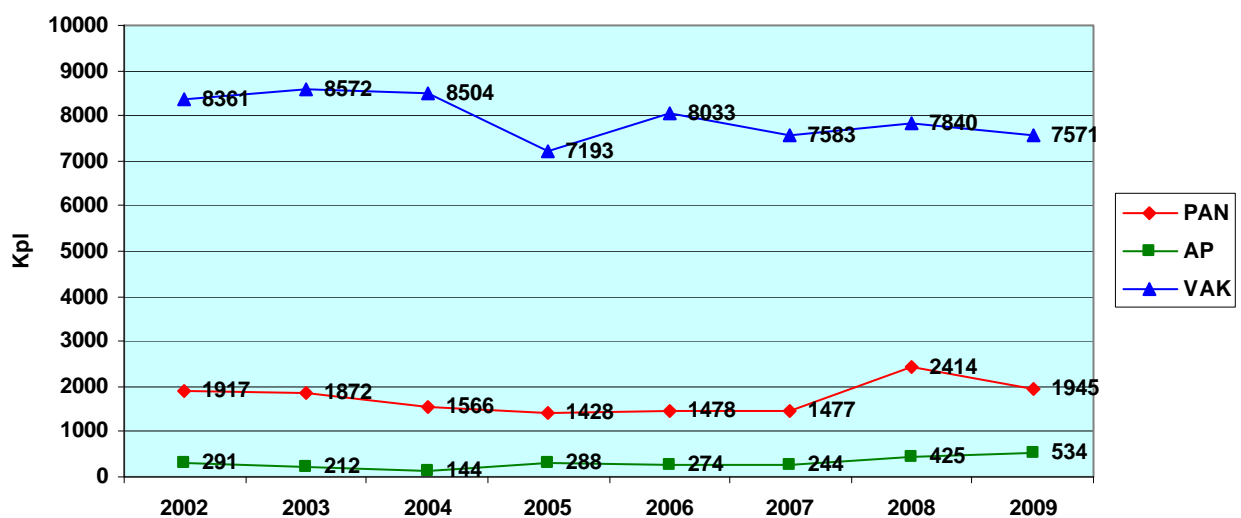
Kertomusvuosi oli työntäyteinen Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa ja lautakunnissa. Media oli kiinnostunut uudesta organisaatiosta, erityisesti arvopaperiasioista. Uusien juttujen määrä lisääntyi arvopaperiasioissa. Sen sijaan pankki- ja vakuutusasioissa oli vuoteen 2008 ver-

rattuna lievää laskua. Neuvonnassa käsiteltyjen tiedustelu- ja valitustapausten määrä oli yhteensä 10.050 juttua, kun vastaava luku vuonna 2008 oli 10.679. Tapaukset jakaantuivat sektoreittain seuraavasti:

Asiakkaiden uudet yhteydenotot toimistoasioissa vuonna 2009



Asiakkaiden yhteydenotot FINE-toimistoasioissa vuosina 2002-2009



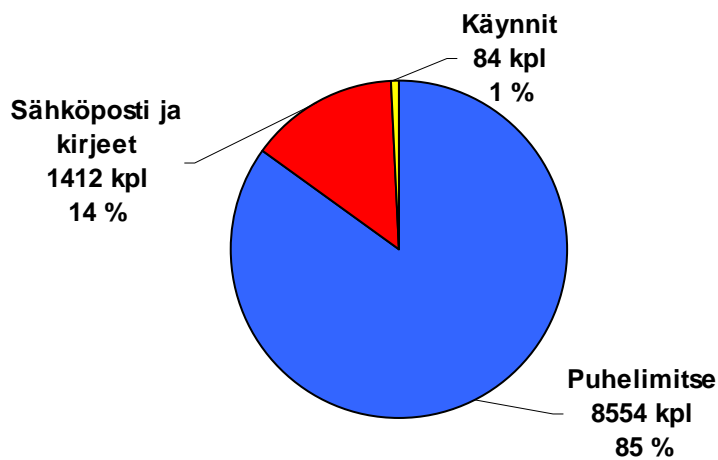
Vakuutuslautakuntaan tuli käsiteltäväksi 866 uutta lausuntopyyntöä. Vastaava luku vuonna 2008 oli 874. Arvopaperilautakuntaan puolestaan tuli 60 juttua ja vuotta aikaisemmin 40. Pankkiasioissa aloittanut uusi Pankkilautakunta käsitteli 8 tapausta.

Asiakkaat ottivat yhteyttä neuvonta-asioissa yleensä puhelimitse, kuten

aikaisempinakin vuosina. Kaikista toimistolle tulleista jutuista peräti 85 prosenttia tuli puhelimitse vireille. Jutun käsittely sinänsä saattoi jatkua kirjallisena. Sähköpostilla tulleiden asioiden osuus on selvästi nousussa.

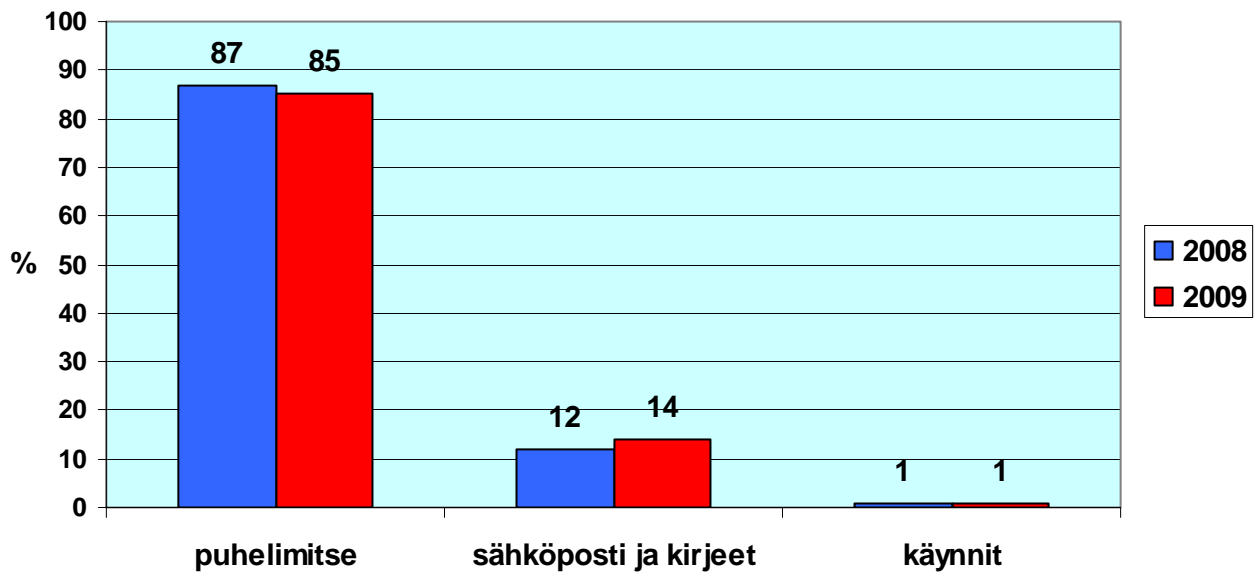
Vireille tulon osalta asiat jakaantuivat kertomusvuonna seuraavasti:

Asioiden vireilletulotavat vuonna 2009



n= 10050

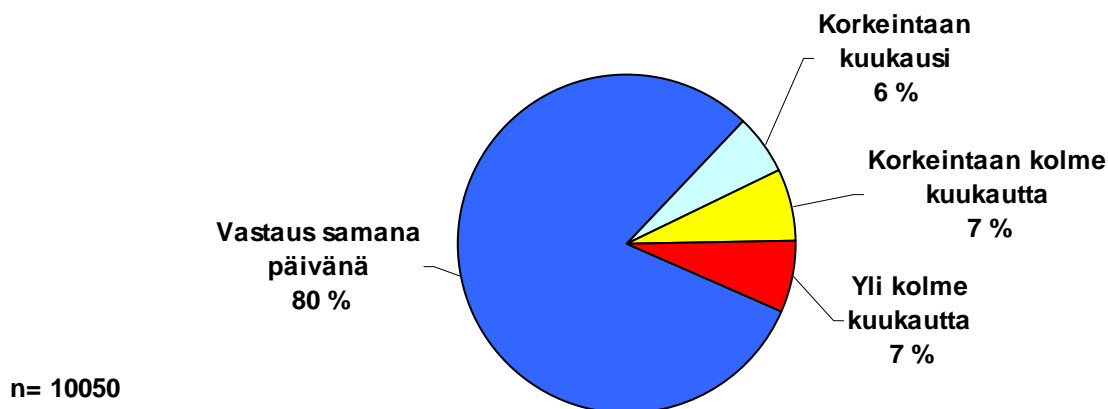
Asioiden vireilletulotavat vuosina 2008 ja 2009



Asiakkaita palveltiin toimistossa asian-
tuntevasti ja ripeästi. Vaikeita ja pitkäkes-
toisia juttuja on luonnollisesti joukossa.
Näitä on erityisesti vakuutusten henkilö-
vahingoissa, mutta myös arvopaperiasi-
oissa, joissa aika ajoin joudutaan odotta-
maan ja käymään läpi laajoja asiakkaiden
selvityksiä. 80 %:ssa tapauksista asiak-

kaille voitiin antaa vastaus saman puhe-
linkeskustelun tai joka tapauksessa sa-
man päivän aikana. Kuukauden kuluessa
vastauksen asiaansa sai noin 86 % toi-
mistojen asiakkaista. Vaikeiden ja pitkä-
kestoisten tapausten määrä oli lievässä
nousussa.

Asioiden käsittelyajat vuonna 2009



NEUVONTATOIMINTA JA VALITUSTEN KÄSITTELY

Neuvonta-asioissa periaatteena on pyr-
kiä saattamaan asiakas kartalle. Toisin
sanoen hänelle kerrotaan lainsäädän-
nöstä, sopimusehdoista, lautakuntatapa-
uksista ja myös asianomaisen sektorin
käytännöstä. Usein tämä on riittävää,
koska asiakkaat aloittavatkin puhelunsa
usein ”haluaisin varmistaa asian, koska
en itse pysty sopimusehdoista tätä luke-
maan”. Jos näyttää siltä, että asiassa on
selvitettävää, ohjataan asiakas ensisijai-
sesti ottamaan yhteyttä asianomaiseen
palveluntarjoajaan: pankkiin, vakuutus-
yhtiöön tai sijoituspalveluyritykseen. Ta-

pauksia otetaan myös paljon toimiston
käsiteltäväksi. Niissä pyydetään asian-
omaiselta elinkeinonharjoittajalta asiakir-
jat ja mahdollisesti kannanotto, minkä
jälkeen asian käsittely jatkuu keskuste-
lulla tai kirjeenvaihdolla asiakkaan kans-
sa.

Seuraavassa on tilastotietoja ja seloste-
taan yleisimpiä neuvonta- ja valitusta-
pausryhmiä kertomusvuodelta sektoreit-
tain.

VAKUUTUSASIAT

Tiedustelut ja valitukset

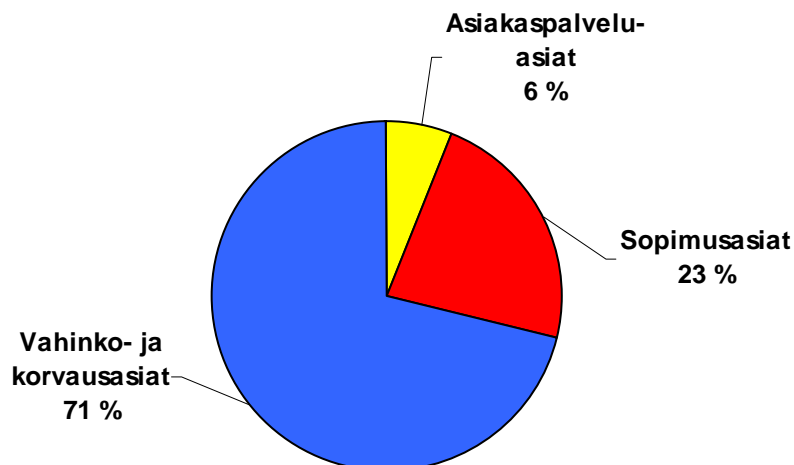
Vakuutusasioita toimistoon tuli kertomusvuonna 7.571 juttua. Yhteydenotoista runsas neljännes eli 28 % johti toimenpiteisiin. Tällöin toimistossa perehdyttiin asiakirjoihin, lähetettiin asiakkaalle aikaisempia lautakunnan lausuntoja ja mahdollisesti neuvoteltiin vakuutusyhtiön kanssa. Toimistossa selvitettiin myös Vakuutuslautakunnalle osoitettuja asioita mahdollisuuksien mukaan. Tavoitteena oli päästä asiakasta tyydyttävään tulokseen neuvotteluteitse. Yhteydenotoista 71 % koski vahinko- ja korvausasioita.

Lakisääteisiä vakuutuksia eli työtapaturmavakuutusta, liikenne- ja potilasvakuutusta koskevia asioita oli 16 % toimiston tapauksista. Vahinkovakuutusyhtiöitä koskevia yhteydenottoja oli 86 %, henkivakuutusyhtiöitä koskevia 13 % ja muita eli säätiöiden ja kassojen asioita koskevia 1 %.

Kotivakuutus kärjessä, yksityistapaturmavakuutus kakkosena

Kotivakuutuksesta tuli yhteydenottoja 1.295 (1.266 vuonna 2008) eli 17 % toimistoasioista. Yhteydenotot koskivat vakuutuksen korvauspiirin määrittelyä, korvauksen määrää tai korvausmenettelyä. Vahinkojen korvattavuudessa keskeinen kysymys oli äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman määritteleminen. Merkittävänä asiaryhmänä olivat erityyppisiä kosteus- ja vesivahinkoja koskevat valitukset. Rakennusvirhettä ja katoamista koskevien rajoitusehtojen soveltaminen oli myös usein esillä. Vahingon määrän arvioimisessa toistuivat erityisesti ikävähennyskysymykset.

Toimistoasiat: Yhteydenotot vakuutusasioissa vuonna 2009



n= 7571

Yksityistapaturmavakuutusasioita toimistoon tuli 1.060 (1.072) tapausta eli 14 %. Toistuvana ongelmana olivat syy-yhteyksymykset ja tapaturman yhteydessä paljastuvat kulumat, rappeumat tai sairaudet, jotka eivät vastoin kuluttajan odotuksia oikeuta korvauksiin. Myös haitta-astearvioinnista valitettiin. Yksityistapaturmavakuutuksessa haitan arviointi perustuu puhtaasti lääketieteellisiin näkökohtiin eikä ammattia tai työkyvyttömyyttä oteta huomioon. Näissä asioissa toimistolla on käytettävissään asiantuntijalääkäri.

Moottoriajoneuvovakuutukset ovat aina olleet toimiston merkittäviä vakuutuslajeja. **Autovakuutusasioita** oli 925 (807) tapausta eli 12 % ja **liikennevakuutusta** koskevia asioita oli 850 (865) eli 11 % toimistotapauksista. Liikennevakuutuksen vahinkoasioista puolet koski henkilö- ja puolet esinevahinkoja. Henkilövahingoissa kysymys oli lääketieteellisistä arvioinneista, ansionmenetyksistä, vuosityöansion määrittämisestä, tilapäisen ja pysyvän haitan arvioista.

Toistuvia aiheita sekä autovakuutuksessa että liikennevakuutuksen esinevahingoissa olivat ajoneuvon lunastaminen ja käypä arvo sekä vahingon laajuus ja korjaustyön laatuun liittyvät vastuukysymykset. Autovakuutusasioissa valituksia aiheuttivat myös vakuutusten rajoitusehdot, samastaminen sekä kysymys törkeän huolimattomuuden vaikutuksesta korvaukseen.

Vastuuvakuutus oli viidennellä sijalla, tapauksia oli 645 (691) eli 9 %. Yhteyttä ottivat vakuutuksenottajat ja vahinkoa kärsineet. Valituksissa oli usein kysymys siitä, ettei tapausta ollut korvattu, koska vakuutuksenottajan ei katsottu menetelleen varomattomasti tai aiheuttaneen vahinkoa laiminlyönnillään.

Valituksia aiheuttivat myös vastuuvakuutusehtojen rajoitukset kuten se, ettei vakuutus korvaa vahinkoa omaisuudelle, joka on vakuutuksenottajan käsiteltävänä,

hallussa tai muulla tavoin huolehdittavana. Henkilövahingoissa valitettiin korvauksen määrästä, kuten esimerkiksi ansionmenetykskorvauksen perusteena olevan vuosityöansion määräytymisestä tai siitä, että tilapäisen haitan tai pysyvän haitan korvaukset olivat odotettua pienempiä. Tiedusteluissa kysyttiin usein vastuuvakuutuksen käyttämiseen ja korvauksen hakemiseen liittyviä käytäntöjä.

Vapaaehtoisista eläkevakuutuksista tuli 297 (256), **henkivakuutuksista** 302 (649), **vapaaehtoisista sairauskuluvaakuutuksista** 373 (377) ja **lainaturvavakuutuksista** 158 (105) yhteydenottoa. Yhteensä näitä oli 1.130 (1.387) ja osuus toimistotapauksista oli 15 %. Henkivakuutusasioihin sisältyvät säästö- ja sijoitusvakuutukset ja kuolemanvaravakuutukset.

Valitukset koskivat esimerkiksi sitä, ettei eläkevakuutuksen vakuutussäästöä voi nostaa takaisin kesken sovitun vakuutuskauden kuin poikkeustapauksissa. Myös vakuutusyhtiöiden perimien kulujen suuruudesta valitettiin.

Monet sijoitussidonnaisen säästövakuutuksen tai eläkevakuutuksen ottaneet asiakkaat eivät olleet tiedostaneet, että riski vakuutuksen arvon kehittymisestä on asiakkaalla itsellään. Näitä tapauksia tuli erityisesti alkuvuonna 2009.

Henkivakuutuksissa, sairausvakuutuksissa ja etenkin lainaturvavakuutuksissa oma ongelmaryhmänsä oli vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti täytettäessä terveys selvitystä vakuutusta haettaessa.

Sairausvakuutuksissa kyselyjä tuli paljon myös vakuutusten rajoitusehdoista. Lainaturvavakuutuksen osista erityisesti työttömyys- ja työkyvyttömyysvakuutukset aiheuttivat valituksia.

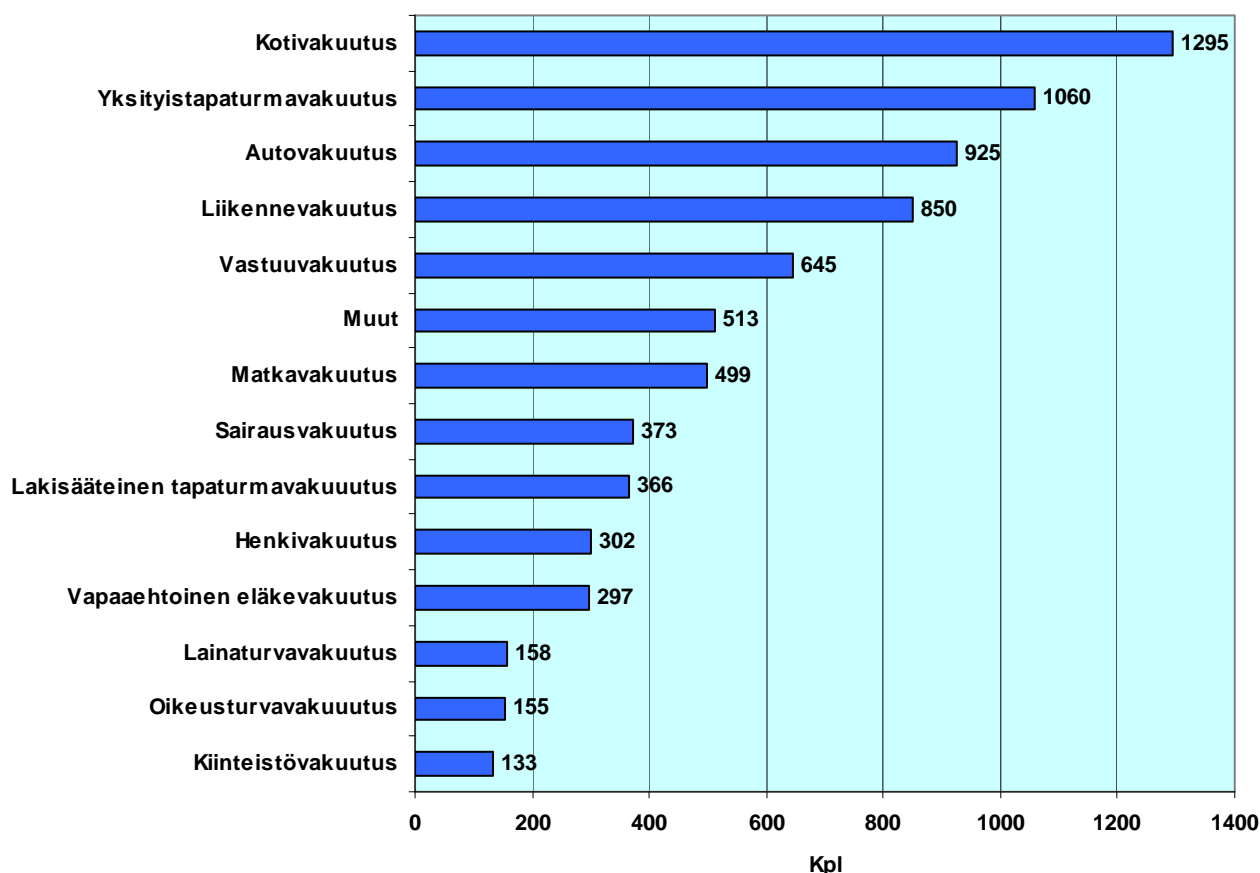
Eläkesäätiöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksista tuli lisäksi 63 yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista koski lisäeläkevakuutusten laskemista ja lisäeläkkeiden yhteensovittamista muihin eläkkeisiin.

Sairauskassojen lisäetuusasioita toimistossa käsiteltiin 37 kappaletta. Valtaosa yhteydenotoista koski kassan sääntöjen tulkintaa korvausasiassa tai kassan jäsenyyden edellytyksiä.

Matkavakuutusasioita oli 499 eli 7 % toimistoasioista. Jatkuvien matkustajavakuutusten myöntämisen alhaisista yläkäräjoista purnattiin. Myös siitä valitettiin, ettei kroonisia ja muita ennen matkaa olleita sairauksia ollut korvattu matkustajavakuutuksesta kuin rajoitettusti. Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus matkan peruuntuessa tai keskeytyksessä aiheutti samaten kyselyjä ja valituksia.

Matkatavaravakuutuksen puolella tyypillisiä ongelmia olivat omaisuuden katoamiset, joita ei korvata, ellei ole riittävää näyttöä varkaudesta.

Toimistoasiat: Vakuutuslajikohtainen tilasto vuodelta 2009



PANKKIASIAT

Pankkiasioista toimistoon tuli kertomusvuonna 1945 uutta yhteydenottoa.

Pankkiasiakkaille vastattiin kirjallisesti 98 tapauksessa. Kirjallisessa vastauksessa Vakuutus- ja rahoitusneuvonta arvioi tapahtumien kulkua ja pankin menettelyä asiassa. Vastaukset menivät tiedoksi myös asianomaiselle pankille. Neuvonta-toimiston sovitteluesitys tai suositus on johtanut useimmiten sovintoon asiakkaan ja pankin välisessä kiistassa.

Luottokorot ja pankkikorttiasiat kärjessä

Asiakkaiden yhteydenotoista **luottoasioihin** liittyvät asiat olivat suurin ryhmä, niistä tuli 824 (542 vuonna 2008) yhteydenottoa eli 43 % kaikista yhteydenotoista (22 %). Eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli lainojen korkoihin liittyvistä asioista, kun asiakkaat halusivat vaihtaa lainan viitekorkoa voimakkaasti alentuneen korkotason vuoksi. Asunto- ja kulutusluotoista neuvontatoimistoon tulleista yhteydenotoista ei ole havaittavissa juurikaan velallisten ongelmia maksukyvyssä.

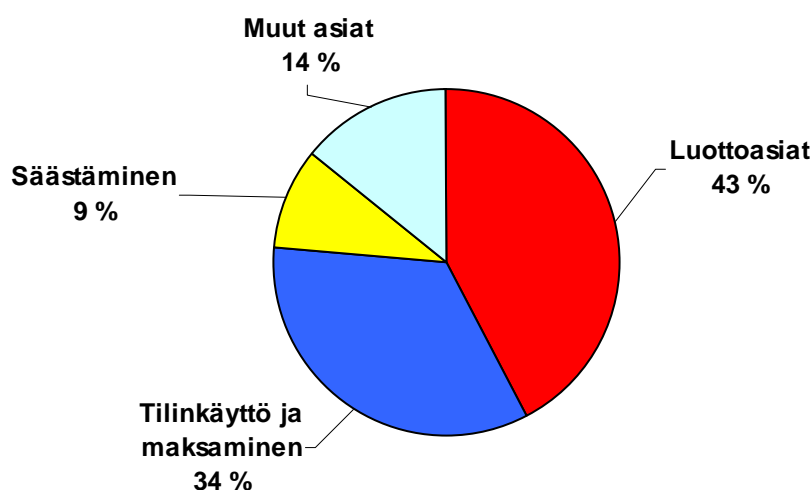
Alhainen korkotaso on helpottanut velallisten lainanhoitoa, vaikka taloudellinen tilanne maassa onkin ollut vaikea.

Tilinkäyttöön ja maksamiseen liittyneiden asioita tuli 664 (817) ja niiden osuus oli 34 % (38 %). Tähän ryhmään kuuluvista asioista eniten kysymyksiä tuli pankkikorteista ja niiden väärinkäytöstä, kun kortti oli varastettu asiakkaalta.

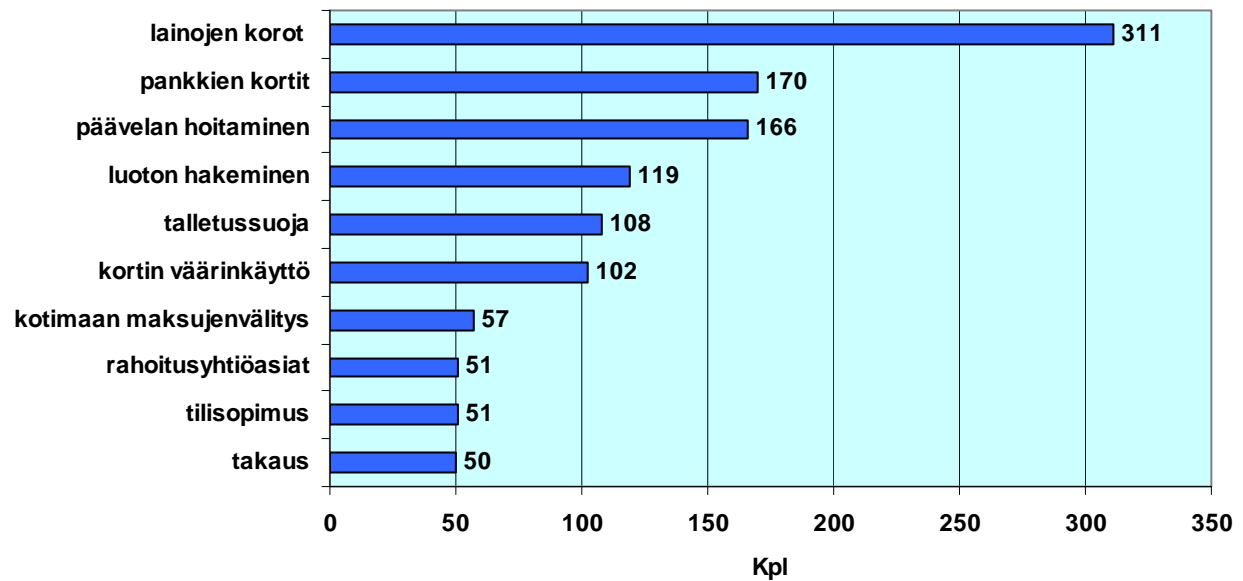
Säästämiseen liittyvien asioiden määrä oli 182 (527) ja niiden osuus laski 9 %:iin kaikista yhteydenotoista (22 %). Aleneminen johtui siitä, että talletussuojasta tuli noin 100 yhteydenottoa kun vuonna 2008 niitä tuli yli 400.

Ryhmään **muut asiat** kuuluvia asioita oli 278 (524) ja niiden osuus 14 % kaikista yhteydenotoista (22 %). Muissa asioissa eniten kysymyksiä tuli pankkisalaisuudesta ja kuolinpesän asioiden hoitoon liittyvistä seikoista.

Toimistoasiat: Asiajako pankkiasioissa vuonna 2009



Toimistoasiat: Kysytyimmät asiaryhmät pankkiasioissa vuonna 2009



ARVOPAPERIASIAT

Arvopaperiasioista toimistoon tuli kertomusvuonna 534 uutta tiedustelua tai valitusta.

Vuosi 2009 oli arvopaperiasioden osalta historian kiireisin. Asiakkaiden yhteydenottojen määrä kasvoi yli sadalla tapauksella vuoteen 2008 verrattuna. Markkina-tilanteen voimakas muutos finanssikriisiksi vuoden 2008 puolella näkyi vielä arvopaperiasioden neuvonnan työssä. Useita yhteydenottoja tuli asiakkailta, jotka olivat tyytymättömiä palveluntarjoajalta saamansa sijoitusneuvontaan. Kaikki sijoittajat eivät olleet ymmärtäneet, että he voivat menettää sijoittamansa pääoman osittain tai jopa kokonaan.

Toimistosta annettiin yleistä neuvontaa myös sellaisissa asioissa, jotka eivät varsinaisesti kuulu FINEn toimialaan. Tällaisia olivat mm. puhelinosaakkeiden myynnissä syntyneet ongelmat. Yleisesti neuvontaa annettiin hyvin monista eri kysymyksistä. Eniten yhteydenottoja aiheutti kuitenkin tyytymättömyys sijoituksen arvon kehitykseen sekä palveluntarjoajan antaman sijoitusneuvonnan tasoon.

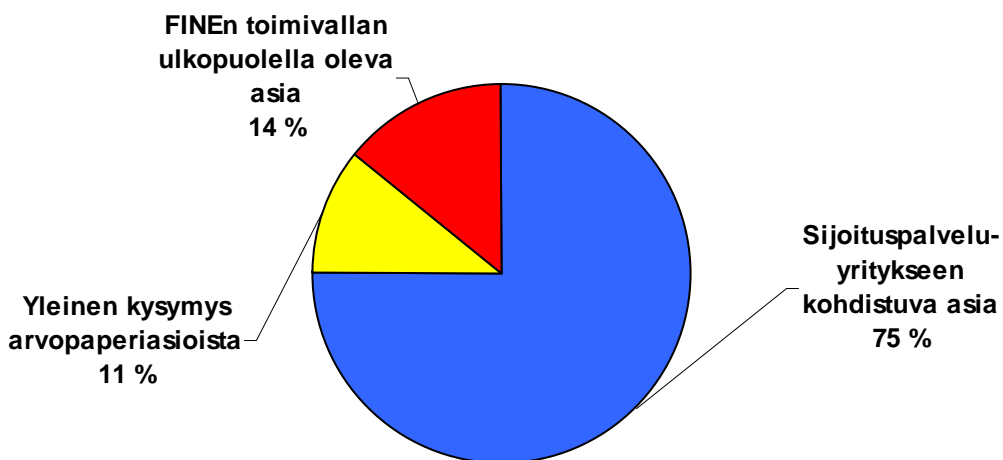
Sijoitusneuvonta ja sijoitusrahastoihin liittyvät asiat kysytyimpiä

Asiakkaiden yhteydenotoista **sijoitusneuvontaan** liittyvät asiat olivat suurin ryhmä, niistä tuli 188 (22 vuonna 2008) tapausta ja niiden osuus oli 36 % kaikista yhteydenotoista. **Sijoitusrahastotoiminnasta** tuli 94 (130) tapausta ja niiden osuus oli 18 % ja **arvopaperivälitystoiminnasta** tuli 79 tapausta ja niiden osuus oli 15 % yhteydenotoista.

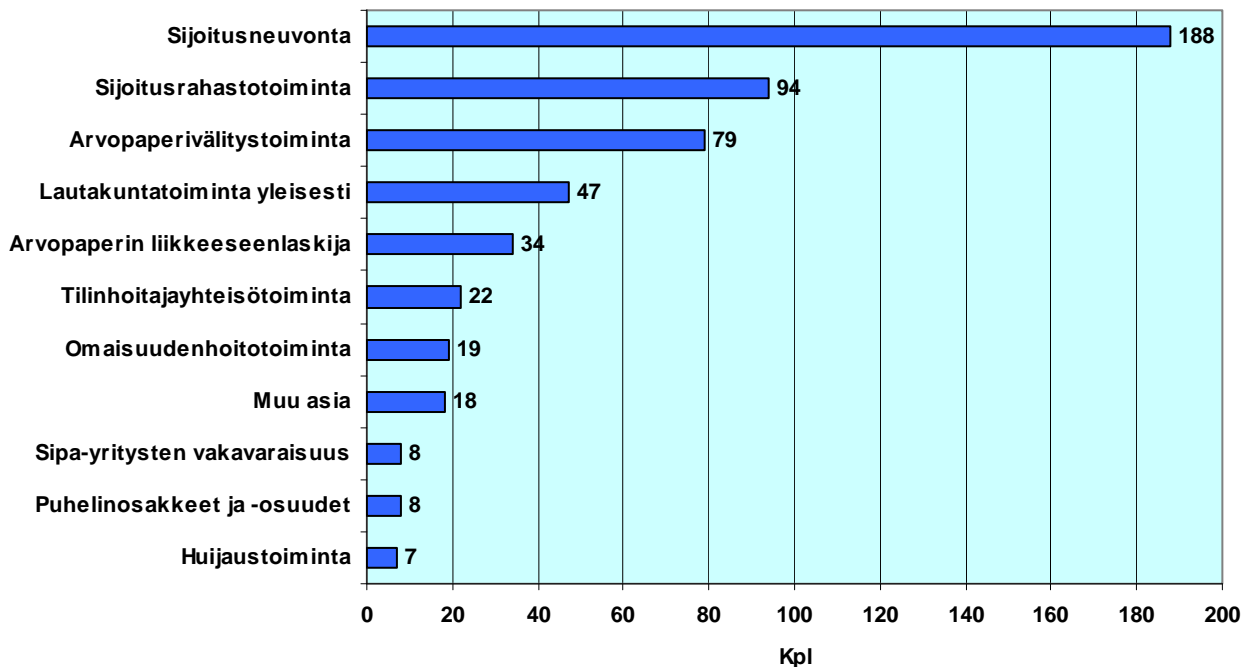
Lukuisissa asioissa päästiin neuvonta-toimiston avulla asiakasta tyydyttävään lopputulokseen sovintoteitse.

Yhteydenotoista 75 % kohdistui johonkin sijoituspalveluyritykseen esimerkiksi pankkiin, pankkiiriliikkeeseen tai omaisuudenhoitajaan. Yleisesti arvopaperiasioihin yhteydenotoista kohdistui 11 % ja 14 % sellaiseen toimijaan, johon FINellä ei ollut toimivaltaa. Sellaisia ovat muun muassa pörssin listayhtiöt ja muut listautumattomat osakeyhtiöt.

Toimistoasiat: Yhteydenotot arvopaperiasioissa vuonna 2009



Toimistoasiat: Asiajako arvopaperiasioissa vuonna 2009



RATKAISUTOIMINTA JA LAUTAKUNNAT

FINE-organisaatioon kuuluvat Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Arvopaperilautakunta. Asianomaisen sektorin johtokunta nimittää lautakunnan kolmi-vuotiskaudeksi kerrallaan. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta toimii lautakuntien sihteeristönä. Lautakunnat antavat kiistakysymyksiin suositusluonteisen ratkaisun. Lautakuntien perustajayhdistykset ovat kuitenkin sitoutuneet myötävaikuttamaan siihen, että niihin kuuluvat pankit, vakuutusyhtiöt, rahastoyhtiöt ja sijoituspalveluyritykset noudattavat lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia. Ratkaisusuosituksesta riippumatta osapuolet voivat saattaa asian tuomioistuimen käsiteltäväksi.

Lautakunnat ovat päätöksenteossaan riippumattomia. Lautakunnat täyttävät myös Euroopan komission asettamat vaatimukset riippumattomuudesta, avoimuudesta, vastavuoroisuudesta, tehokkuudesta, laillisuudesta, vapaudesta ja edustamisesta.

Tapausmäärältään suurin on Vakuutuslautakunta, jonka juttumäärä on pysynyt viime vuosina melko vakiona. Arvopaperilautakuntaan on kertomusvuonna 2009 tullut paljon juttuja, joita käsitellään vuoden 2010 aikana. Pankkilautakunta aloitti toimintansa vuoden 2009 alussa.

Asioiden käsittelyaika lautakunnissa vaihteli asian laadusta ja laajuudesta riippuen. Nopein on vasta aloittanut Pankkilautakunta. Muiden lautakuntien keskimääräinen käsittelyaika oli noin kuusi kuu-kautta. Lautakuntien ensisijaisena tavoitteena on laatia lausunnot asiantuntevasti. Niinpä ratkaisujen perustelut ovat tärkeitä. Toiminnassa tähdätään siihen, että sekä palveluntarjoaja että asiakas voisivat ymmärtää ja hyväksyä lautakunnan ratkaisun ja että pankit, vakuutusyhtiöt ja sijoituspalveluyritykset noudattavat lautakuntien lausuntoja. Toisena tavoitteena on nopeus.

Lautakunnat voivat pyytää omasta aloitteestaan asiantuntijalausunnon lautakunnan ulkopuoliselta asiantuntijalta. Asiantuntijalausuntoja pyydetään mm. lääketieteellistä, eläinlääketieteellistä, rakennusteknistä tai autoteknistä erityisasiantuntemusta vaativista kysymyksistä. Lautakunnat kustantavat pyytämänsä lausunnot. Lautakuntien käyttämät lääkäriasiantuntijat antavat lausuntonsa lautakunnalle asiakirjojen ja asiakasta koskevien tutkimustietojen perusteella, eikä lääkäri esimerkiksi tutki lausunnonpyytäjää.

Menettely lautakunnissa on kirjallista. Lautakunnat eivät voi kuulla asianosaisia tai todistajia suullisesti valan velvoituksin. Tämän vuoksi lautakunnat eivät ole yleensä antaneet lausuntoa riitaisuuksista, joiden luotettava ratkaiseminen edellyttäisi asianosaisten tai todistajien suullista kuulemistä. Jos asia on samanaikaisesti vireillä myös kuluttajariitalautakunnassa tai oikeudessa, lautakunnat eivät noudattamansa käytännön mukaisesti käsittele asiaa.

Lautakunnat eivät anna lausuntoa niiden kustannusten korvaamisesta, jotka ovat asianosaiselle mahdollisesti syntyneet asian käsittelystä lautakunnassa.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan kotisivuilla osoitteessa www.fine.fi on kaikkien kolmen lautakunnan ratkaisutietokannat. Arvopaperi- ja Pankkilautakunnan kaikki lausunnot löytyvät sieltä. Vakuutuslautakunnan lausuntoja tietokannassa on noin viisisataa ja lautakunnan kaikki ratkaisut julkaistaan CD-rom-versiona.

VAKUUTUSLAUTAKUNTA

Vakuutuslautakunta käsittelee vapaaehtoisia vakuutuksia koskevia asioita. Työtapaturma- ja potilasvakuutusta koskevat asiat eivät kuulu Vakuutuslautakunnan toimialueeseen. Liikennevakuutuksen osalta lautakunta käsittelee vain, maksu- ja bonusasioita ja muita sellaisia asioita, joita Liikennevahinkolautakunta ei ole toimivaltainen käsittelemään. Vakuutuslautakunnan toimialueeseen kuuluvat myös Eläkesäätiöyhdistyksen jäsenenä olevien eläkesäätiöiden ja eläkekassojen lisäeläkevakuutukset ja vakuutuskassojen sairausvakuutus-, hautaus- ja eroavustusasiat.

Vakuutuslautakunnassa on neljä jaostoa ja täysistunto. Koko lautakunnan ja II jaoston puheenjohtajana oli professori Lena Sisula-Tulokas. I jaoston puheenjohtajana oli professori Kirsti Rissanen, III jaoston puheenjohtajana oikeusneuvos Erkki-Juhani Taipale ja IV jaoston puheenjohtajana professori, oikeusneuvos Pirkko-Liisa Haarmann. I - III jaoston jäsenistä puolet on kuluttajaedustajia ja

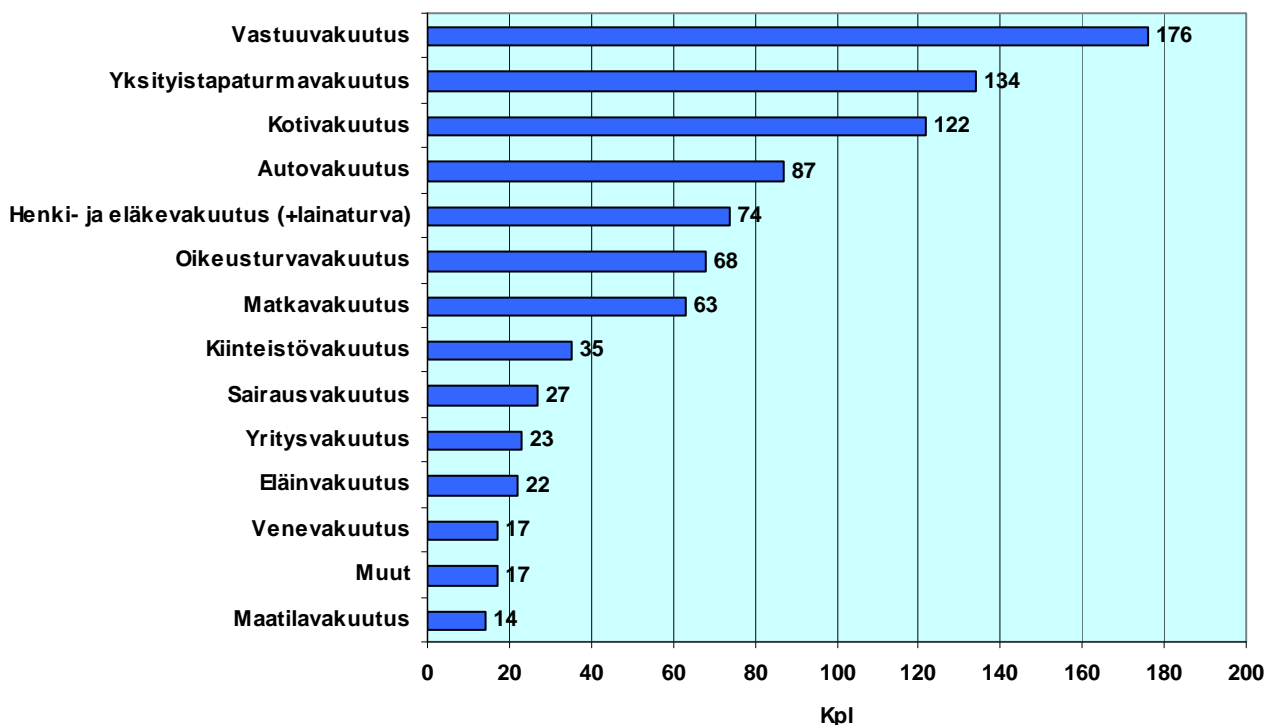
puolet vakuutusosalta. IV jaostossa on kuluttajaedustajien sijasta kaupan, yrittäjien ja teollisuuden edustus. Jaostot pitivät kertomusvuonna yhteensä 45 kokousta.

Vastuuvakuutus työllisti eniten

Entiseen tapaan lautakunta antoi eniten lausuntoja vastuuvakuutuksesta. Usein kyse oli tuottamuksen arvioinnista, mikä juridisena kysymyksenä soveltuu hyvin lautakuntakäsittelyyn. Myös rajoitusehtojen tulkintaa ja lääketieteellistä arviointia vaativia asioita oli vastuuvakuutuksissa paljon.

Yksityistapaturmavakuutuksessa oli pääosin kyse syy-yhteysarvioinnin tai haitta-asteen määrittelyn lääketieteellisistä kysymyksistä. Kotivakuutuksessa käsiteltiin paljon vesi- ja kosteusvaurioasioita, etenkin kosteusvaurion syytä ja esimerkiksi rakennusvirheitä, joista johtuvat vauriot jäivät vakuutuksen korvauspiiriin ulkopuolelle.

Lautakunta-asiat: Lausuntopyyntöjen vakuutuslajikohtainen tilasto vuodelta 2009



Lausuntopyyntö ja ratkaistut asiat

Vakuutuslautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 866 (874) lausuntopyyntöä. Osa lausuntopyyntöistä koski kahta tai useampaa vakuutuslajia.

Lautakuntamenettelyssä ratkaistiin kaikkiaan 800 (750) tapausta. Näistä 121 (114) tapausta raukesi ennen varsinaista lautakuntakäsittelyä. Rauenneista tapauksista 99:ssä (94) vakuutusyhtiö suoritti vaaditun korvauksen, ja 22 (20) tapauksessa käsittely päätettiin asiakkaan aloitteesta tai muusta syystä.

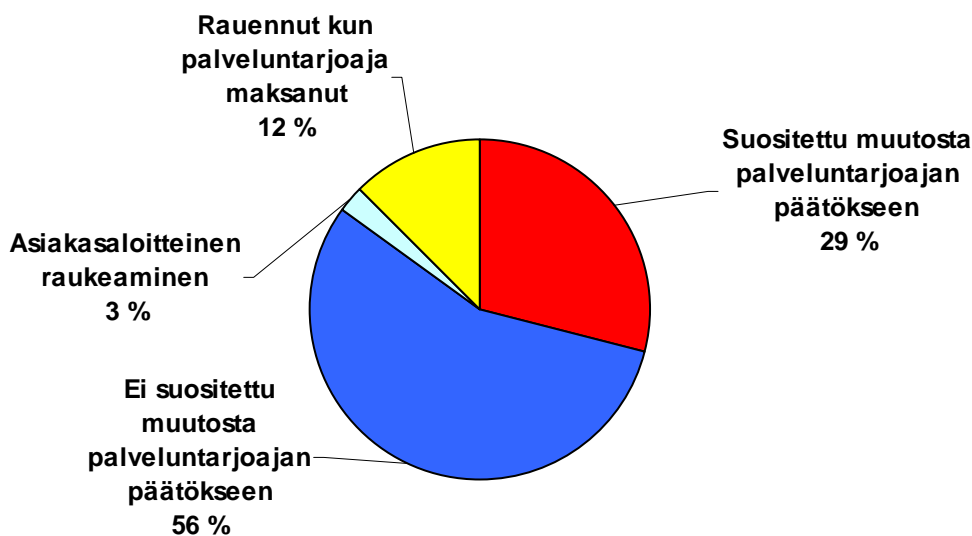
Lautakunta ratkaisi kokouksissaan 679 (636) tapausta. Annetuissa 679 lausunnossa käsiteltiin yhteensä 689 eri vakuutuslajiin kuuluvaa riita-asiaa. Lausunnoista 231 (218) poikkesi palveluntarjoajan ratkaisusta vakuutusentottajan tai vahinkoa kärsineen hyväksi. Suositetut muutokset vaihtelivat vähäisistä osamuu-

toksista lopputuloksen täydelliseen muuttumiseen asti.

Alla olevassa kaaviossa lasketaan on aiempien vuosien raportointikäytännöstä poiketen sisällytetty kaikki ratkaistut tapaukset eli myös ne, jotka ovat rauenneet ennen kuin lautakunta on käsitellyt asiaa kokouksessaan. Kaikista 800:sta lautakuntatapauksesta vakuutusentottaja oli korvannut vapaaehtoisesti 12 %. Lisäksi lautakunta suositti muutosta 29 %:ssa kaikista tapauksista. Näin laskettuna lautakuntatapauksista yhteensä 41 % muutui vakuutusasiakkaan eduksi.

Aiempien vuosien raportointikäytännön mukainen Vakuutuslautakunnan muutosprosentti eli muutossuositusten (231) osuus kaikista Vakuutuslautakunnan vuonna 2009 antamista lausunnoista (679) oli 34 %. Se vastaa aiempina vuosina vakiintunutta tasoa.

Lautakunta-asiat: Vakuutuslautakunta-asioiden lopputulokset vuonna 2009



Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2009

Vahinkoyhtiöt	Lausunnot kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
ACE-Europe	7	3	43 %	100 %
AIG-Europe	13	7	54 %	100 %
Aktia Vahinkovakuutus	15	3	20 %	100 %
Alandia	3	3	100 %	100 %
Fennia	48	17	35 %	100 %
Gouda	4	3	75 %	100 %
If	120	45	38 %	100 %
Lähivakuutus	25	11	44 %	100 %
Nordea Vahinkovakuutus (TryggVesta)	14	7	50 %	100 %
Pohjantähti	27	15	56 %	100 %
Pohjola, Eurooppalainen ja A-vakuutus	121	28	23 %	100 %
Tapiola	150	36	24 %	97 %
Turva	22	12	55 %	100 %
Vakuutusyhdistykset	50	20	40 %	100 %
Ålands	2	2	100 %	100 %

Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2009

Henkiyhtiöt	Lausunnot kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Aktia Henkivakuutus	5	2	40 %	100 %
Genworth Financial	20	7	35 %	100 %
Henki-Tapiola	6	1	17 %	100 %
Kaleva	5	2	40 %	100 %
Mandatum Henkivakuutus	10	2	20 %	100 %
Nordea Henkivakuutus	3	0	0 %	-
OP Henkivakuutus	5	0	0 %	-
Suomi	4	0	0 %	-
Yritysten Henki-Tapiola	3	1	33 %	100 %

Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2009

Eläkesäätiöt ja -kassat ja vakuutus-kassat	Lausunnot kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Kassojen sairausvakuutukset	3	2	67 %	0 %
Säätiöiden ja kassojen lisäeläkkeet	4	2	50 %	100 %

ARVOPAPERILAUTAKUNTA

Arvopaperilautakunnan tehtävänä on käsitellä erimielisyyttä, joka on syntynyt ns. ei-ammattimaisen asiakkaan ja sijoituspalveluntarjoajan välisessä suhteessa. Erimielisyys voi koskea esimerkiksi palveluntarjoajan menettelyä tai lain, viranomais määräyksen, hyvän arvopaperikauppatavan tai sopimusehdon soveltamista.

Lautakunta ei anna sijoitusneuvontaa eikä palvele ammattimaisia sijoittajia. Lautakunta ei myöskään ota selvitetäväksi eikä ratkaistavaksi pörssin listayhtiöitä koskevia vaatimuksia.

Kaikkiaan lautakunta on vuosien 2002–2009 aikana käsitellyt 129 tapausta, joista 17:ssä lautakunta ei ole voinut antaa ratkaisua joko sen vuoksi, että asiaan ei ole voitu saada lautakunnan keinoin näyttöä tai asia ei ole kuulunut lautakunnan toimivaltaan. Ratkaisusuositus on annettu 112 tapauksessa. Niistä 26 tapauksessa (23 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko.

Palveluntarjoajat ovat koko toiminta-aikana noudattaneet lautakunnan suosituksia 96 prosenttisesti – vain yhdessä tapauksessa palveluntarjoaja on ilmoittanut, että se ei noudata lautakunnan suositusta.

Kertomusvuoden ratkaisut

Lautakuntaan tuli kertomusvuonna käsiteltäväksi 60 juttua. Se käsiteli 19 tapausta, joista kaksi oli uudelleenkäsittelypyyntöjä. Lautakunta antoi 17 ratkaisusuositusta ja suositti korvausta asiakkaalle kuudessa tapauksessa. Neljä näistä ratkaisusuosituksista koski sijoitusneuvontaa ja kaksi sijoitusrahastojen virheellistä arvonlaskentaa.

Muissa tapauksissa katsottiin, että sijoituspalvelun tarjoamisessa ei ollut tapahtunut virhettä. Näissä tapauksissa oli kyse muun muassa arvopaperinvälitykseen liittyneestä limiitin ylityksestä ja siitä seuranneesta osakkeiden realisoinnista, palveluntarjoajan tiedonanto- ja selonottovelvollisuuden täyttämisestä, sijoitusrahasto-osuuden lunastamisesta, arvopaperikaupankäyntijärjestelmän toimivuudesta sekä omaisuudenhoidosta ja sijoitusneuvonnasta.

Yhdessä sijoitusneuvontaa koskevassa tapauksessa palveluntarjoaja ei noudattanut lautakunnan suositusta.

Lautakunnan puheenjohtajana toimi professori Kirsti Rissanen.

Lautakunta-asiat 2009				
Arvopaperilautakunta	Suosituksset	Muutos	Muutos	Noudattaminen
	kpl	kpl	%	%
Sijoitusneuvonta	8	4	50 %	88 %
Sijoitusrahastotoiminta	3	2	67 %	100 %
Arvopaperivälitys	4	0	0 %	-
Omaisuudenhoito	2	0	0 %	-
Ratkaisusuositukset arvopaperiasioissa yhteensä	17	6	35 %	94 %

PANKKILAUTAKUNTA

Pankkilautakunnan tehtävänä on edistää hyvää pankkitapaa ja parantaa asiakkaille annettavaa informaatiota pankkitoiminnassa antamalla ratkaisusuosituksia asiakkaan tai pankin lautakunnalle esittämistä, pankkisuhdetta koskevista erimielisyyksistä.

Kertomusvuoden ratkaisut

Lautakunta kokoontui kertomusvuonna kaksi kertaa ja ratkaisi kahdeksan tapausta. Lautakunta suositti korvausta viidessä tapauksessa. Näistä kaksi tapausta koski lainamarginaalin muuttamiseen liittyvien sopimusehtojen tulkintaa. Lautakunta katsoi, että pankilla ei ollut oikeutta korottaa asiakkaiden lainamarginaalia ja suositti pankkia palauttamaan marginaalin muutosta aikaisemmalle tasolle ja palauttamaan mahdollisesti liikaa perimänsä korko.

Kaksi käsiteltyä tapausta koski varastetun pankkikortin väärinkäytöstä aiheutuneen vahingon korvaamista. Toisessa oli kyse luottokortin huolellisesta säilyttämisestä ja korttimaksun vastaanottajan velvollisuudesta varmistua maksajan oikeudesta käyttää korttia. Lautakunta katsoi, että pankki vastasi osasta luvattomista korttimaksuista. Toisessa tapauksessa oli kyse yhdistelmäkortin ja siihen liittyvän tunnusluvun huolellisesta säilyttämisestä ja

käyttämisestä. Lautakunta katsoi asiakkaan noudattaneen korttiehtojen edellyttämää huolellisuutta ja suositti pankkia korvaamaan asiakkaalle kortin väärinkäytöstä aiheutuneen vahingon.

Yhdessä ratkaistussa tapauksessa oli kyse pankin neuvonta- ja tiedonantovelvollisuudesta ulkomaanmaksuun liittyen. Lautakunta katsoi pankin laiminlyöneen tiedonantovelvollisuuttaan palveluntarjoajana. Asiassa esitetyn perusteella lautakunta ei kuitenkaan voinut ottaa kantaa virheellisestä menettelystä aiheutuneeseen vahinkoon.

Kolmessa tapauksessa, joissa lautakunta ei suosittanut korvausta asiakkaalle, oli kyse asiakkaan kotimaan maksujen välityksen yhteydessä pankille antamista tiedoista, valuuttakaupan yhteydessä käytetystä kurssista ja pankin tiedonantovelvollisuudesta ennen säästösopimuksen tekemistä.

Pankit ovat noudattaneet lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia.

Lautakunnan puheenjohtajana toimi professori Matti J. Sillanpää.

Lautakunta-asiat 2009

Pankkilautakunta	Suosituks kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Pankkikortin väärinkäytön korvaus	2	2	100 %	100 %
Lainan korkomarginaalin muuttaminen	2	2	100 %	100 %
Kotimaan maksujen välitys	1	0	0 %	-
Valuuttakauppa	1	0	0 %	-
Ulkomaan maksujen välitys	1	1	100 %	100 %
Säästämissopimus	1	0	0 %	-
Ratkaisusuositukset pankkiasioissa yhteensä	8	5	63 %	100 %

MUU TOIMINTA

Kansainvälistä toimintaa

FINE otti osaa Euroopan komission FIN-NET -toimintaan. FIN-NET on Euroopan komission kehittämä tuomioistuinten ulkopuolinen kuluttajavalitusverkosto finanssi-palvelujen alalla. Se on ollut toiminnassa 2001 vuodesta alkaen. Arvopaperilautakunta ja Vakuutuslautakunta ovat olleet toiminnassa mukana Suomen valtion ilmoittamina alusta alkaen. Uutena mukaan tuli Pankkilautakunta, minkä jälkeen organisaatiomme on täyden palvelun talo tässäkin kontekstissa.

FIN-NET on kuluttajan käytettävissä, kun vakuutus tai vaikkapa rahasto on myyty yli rajojen ja kuluttaja on tyytymätön ulkomaisen palveluntarjoajan toimintaan. Komission kotisivuilla on tiedot verkoston toimintaperiaatteista ja verkostoon osallistuvista elimistä yhteystietoineen. Tilastotietojen mukaan kuluttajien verkoston käyttö on ollut toistaiseksi verrattain vaatimatonta.

Toinen yhteistyömuoto on maailmanlaajuinen INFO (International Financial Ombudsmen), joka kokoontuu kerran vuodessa keskustelemaan ajankohtaisista asioista. Kertomusvuoden seminaaria sävyttivät voimakkaasti finanssikriisin vaikutukset asiakkaan asemaan. Muuallakin maailmassa finanssialan tuomioistuimen ulkopuolisten riidanratkaisuelinten osalta on jo tapahtunut tai parhaillaan käynnissä fuusioitumista. Erillisiä, sektorikohtaisia toimijoita on kuitenkin vielä paljon; esimerkiksi kaikissa muissa pohjoismaissa näin on laita.

Yhteispohjoismainen vakuutuskokous pidettiin Tukholmassa. Aiheina olivat kunkin maan ajankohtaisten asioiden lisäksi tutustuminen Ruotsin Pankki- ja arvopaperitoimistoon, sikäläiseen Kuluttajariitalautakuntaan ja Liikennevahinkolautakuntaan.

Luentoja, palautetta

FINEn asiantuntijat kävivät säännöllisesti pitämässä luentoja FINVassa ja muualla kysynnän mukaan.

Vakuutusyhtiöille, pankeille ja sijoituspalveluntarjoajille annettiin palautetta tilastotietoina ja muuna koottuna palautteena.

Sopijakumppanien eli Finanssivalvonnan, Kuluttajaviraston ja Finanssialan Keskusliiton kanssa FINE keskusteli ajankohtaisista asioista. FINE informoi valvojaa esimerkiksi havaitsemistaan lainvastaisista vakuutusehdoista.

Lausuntoja lainsäädäntöhankkeista

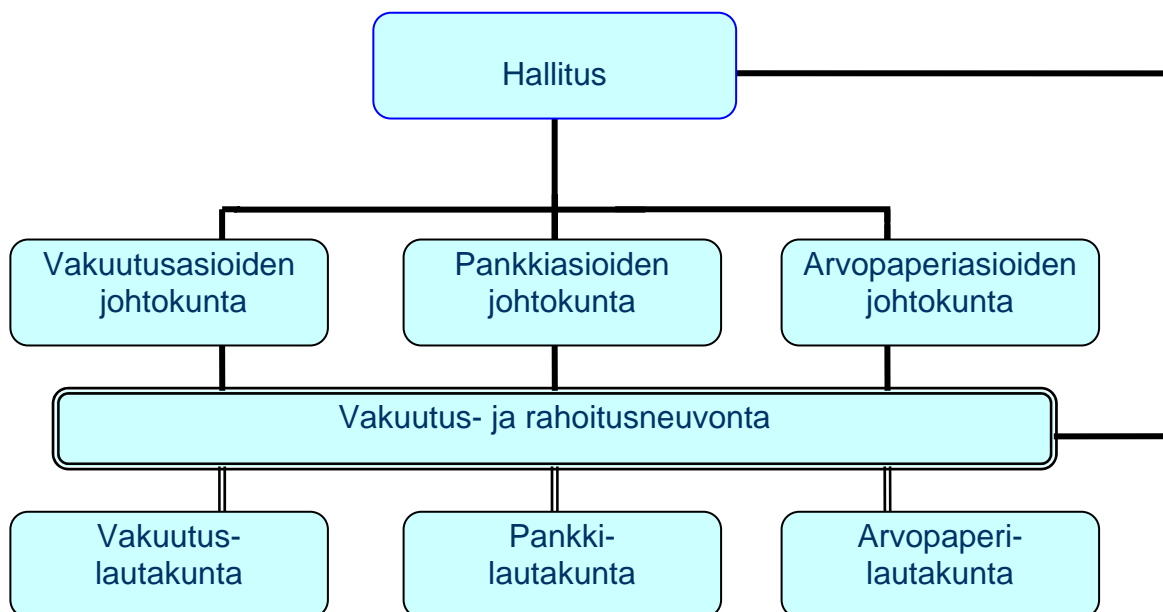
FINE antoi kertomusvuonna 2009 pyynnöstä lausunnot seuraavista asioista:

- Sosiaali- ja terveysministeriölle haittaluokituksen tarkistamista koskevasta raportista
- Maa- ja metsätalousministeriölle satovahinkovakuutusasiasta
- Oikeusministeriölle maksupalvelulakiehdotuksesta ja
- Valtiovarainministeriölle pitkäaikais säästämistä koskevasta lakiehdotuksesta.

Tietoaineistoa ja vertailuja asiakkaille

Medialle lähetettiin vuoden 2009 aikana 21 tiedotetta. Kysymys oli esimerkiksi toimiston toiminnan aloittamisesta ja taupausmääristä. Uusista, kotisivuille laite-tuista oppaista tai vertailuista tiedotettiin säännönmukaisesti. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta sekä lautakunnat olivat esillä lukuisissa tiedotusvälineissä vuoden aikana. Eniten mediaa kiinnostivat arvopaperiasiat.

FINEN ORGANISAATIO



Hallitus

Metropoliitta Ambrosius, puheenjohtaja
Toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi,
Finanssialan Keskusliitto
Johtaja Anneli Tuominen,
Finanssivalvonta
Ylijohtaja Marita Wilska,
Kuluttajavirasto

Vakuutusasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat:
Osastopäällikkö Erja Rautanen,
Finanssivalvonta, puheenjohtaja
Johtava lakimies Tuula Sario,
Suomen Kuluttajaliitto
Johtaja Eila Kilpiö,
Kuluttajatutkimuskeskus
Kehitysjohtaja Maija Puomila,
Kuluttajavirasto

Finanssialan Keskusliiton edustajat:
Palvelujohtaja Kari Kujala,
Tapiola-ryhmä
Johtaja Pauli Sarelius,
OP-Pohjola – ryhmä
Toimitusjohtaja Petri Niemisvirta,
Mandatum Life
Varatoimitusjohtaja Esko Kivisaari,
Finanssialan Keskusliitto

Pankkiasioiden johtokunta

Viranomaisten edustajat:
Osastopäällikkö Jarmo Parkkonen,
Finanssivalvonta, puheenjohtaja

Johtava lakimies Pirjo Kyyrönen,
Finanssivalvonta
Johtaja Marjatta Turunen,
Kuluttajavirasto
Johtaja Päivi Hentunen,
Kuluttajavirasto

Finanssialan Keskusliiton edustajat:
Toimitusjohtaja Tony Vepsäläinen,
OP-Pohjola – ryhmä
Varatoimitusjohtaja Risto Tornivaara,
Sampo Pankki
Varatoimitusjohtaja Markku Haapasalmi,
Nordea-konserni
Johtaja Kaija Erjanti,
Finanssialan Keskusliitto

Arvopaperiasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat:
Osastopäällikkö Jarmo Parkkonen,
Finanssivalvonta, puheenjohtaja
Johtaja Anja Peltonen,
Kuluttajavirasto
Professori Timo Rothovius,
Vaasan yliopisto
Toimitusjohtaja Sari Lounasmeri,
Pörssisäätiö

Finanssialan Keskusliiton edustajat:
Johtaja Markku Savikko,
Finanssialan Keskusliitto
Osatonjohtaja Taina Kallio
Osuuspankkikeskus

Vakuutuslautakunta

Täysistunto

Puheenjohtaja, professori, OTT Lena Sisula-Tulokas, Helsingin yliopisto
Varapuheenjohtajat, professori, OTT Kirsti Rissanen
Oikeusneuvos, VT Erkki-Juhani Taipale
Professori, oikeusneuvos, OTT Pirkko-Liisa Haarmann
Jäsenet
OTK Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta
Professori, oikeust. toht. Jaana Norio-Timonen, Helsingin yliopisto
OTK Tuula Sario, Suomen Kuluttajaliitto
VT Mikko Nyssölä, EK
OTK Seppo Eskuri
OTK Pia Lehti, OP-Pohjola-ryhmä
VT Mika Laapotti, OP-Pohjola-ryhmä
VT Matti Sjögren, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

Jaosto I (henki- ja yksityistapaturmavakuutus)

Puheenjohtaja, professori, OTT Kirsti Rissanen
Jäsenet
OTK Minna Helle, Akava
OTK Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta
OTK Pia Lehti, OP-Pohjola-ryhmä
VT Jaana Kauppila, Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö
Varajäsenet
OTK Annaliisa Ahlroth, Kuluttajariitalautakunta
OTK Harri Lehtonen, Valvira
VT Harri Koskinieniemi, Nordea Henkivakuutus Suomi Oy
Varatuomari Seppo Sibakov, Aktia Henkivakuutus Oy
Lisäjäsen eläkesäätiö- ja -kassa-asioissa
Varsinainen lisäjäsen
VT Elisa Rauhamaa, Osuuspankkien Eläkekassa ja -säätiö
Varajäsen
OTK Sirkka Hänninen, Porasto Oy
Lisäjäsen sairauskassa-asioissa
Varsinainen lisäjäsen
Toiminnanjohtaja Raimo Åsnabrygg, Vakuutuskassat ry
Varajäsen
Kassanjohtaja Hilka Lähteenmäki, Vakuutuskassa Enerkemi

Jaosto II (vastuu-, oikeusturva- kuljetus- ja matkavakuutus)

Puheenjohtaja, professori, OTT Lena Sisula-Tulokas, Helsingin yliopisto
Jäsenet
Professori, OTT Jaana Norio-Timonen, Helsingin yliopisto
VT Jorma Rusanen, SAK
OTK Seppo Eskuri
OTK Matti Karimäki, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola
Varajäsenet
OTK Paula Ilveskivi, Akava
VT Timo Maso, Kuluttajariitalautakunta
VT Hannu Ijäs, TrygVesta Forsikring A/S, Suomen sivuliike (Nordea Vahinkovakuutus)
VT Mika Kivikoski, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy, 1.4.2010 alkaen VT Leena Hirviniemi (If)

Jaosto III (koti- ja autovakuutukset ym.)

Puheenjohtaja, oikeusneuvos, VT Erkki-Juhani Taipale
Jäsenet
OTK Tuula Sario, Suomen Kuluttajaliitto ry
OTK Mikko Uimonen, Kuluttajariitalautakunta
VT Mika Laapotti, OP-Pohjola-ryhmä

OTK Mikko Vaitomaa, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy
Varajäsenet
VT Jarmo Pätäri, Akava
OTK Ulla Karhu, työ- ja elinkeinoministeriö
VT Heli Vuori, Lähivakuutus Keskinäinen Yhtiö
VT Jussi Ilveskoski, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva

Jaosto IV (yritysten ja ammatinharjoittajien omaisuuden ja toiminnan vakuutukset)

Puheenjohtaja, professori, oikeusneuvos, OTT. Pirkko-Liisa Haarmann
Jäsenet
VT Mikko Nyssölä, Elinkeinoelämän keskusliitto
Asiantuntija Timo Löppönen, Suomen Kaupan Liitto
VT Juha Kallioinen, Suomen Yrittäjät
VT Pia-Maria Pesonen, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia
VT Matti Sjögren, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy
VT Marjaana Piipari, OP-Pohjola-ryhmä
Varajäsenet
Käräjätuomari Jussi Heiskanen, Helsingin käräjäoikeus
VT Paula Paloranta, Keskuskauppakamari
OTK Martti Kainulainen, Suomen Asianajajaliitto
VT Laura Rastas-Jansson, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy, 1.4.2010 alkaen OTK Rami Urho (If)
OTK Ville Partanen, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola Valtiot. kand. Timo Paakkanen, Zürich Insurance Company, Suomen sivuliike
Lisäjäsen konsulttivastuuasioissa
Varsinainen lisäjäsen
Toiminnanjohtaja Eero Ryysy, Insinööritoimisto Saniera Oy, varajäsen Dipl.ins. Jorma Eskola, Insinööritoimisto Konstru Oy

Pankkilautakunta

Puheenjohtaja, professori Matti J. Sillanpää
Jäsenet
Lakimies Ilse Lampela, Finanssivalvonta
Lakimies Petteri Lehtonen, Kuluttajavirasto
Johtaja Helena Laine, Finanssialan Keskusliitto
Lakimies Essi Ruokanen, Finanssialan Keskusliitto
Varajäsenet
Talouspäällikkö Veli-Matti Pulli, Kuluttajavirasto
Lakimies Raija Railas, Finanssivalvonta
Lakimies Johanna Palin, Finanssialan Keskusliitto
Tutkimuspäällikkö Tarja Kallonen, Finanssialan Keskusliitto

Arvopaperilautakunta

Puheenjohtaja, professori, OTT Kirsti Rissanen
Jäsenet
OTK Tuula Sario, Suomen Kuluttajaliitto
VT Raimo Repo
Asianajaja Väinö Teperi
Markkinavalvoja Tuula Tauru, Finanssivalvonta
Lakimies Johanna Palin, Finanssialan Keskusliitto
Lakimies Mirjami Kajander-Saarikoski
KTT Matti Turtiainen
Varajäsenet
Apulaisjohtaja Outi Haunio-Rudanko, Kuluttajavirasto
KHT Timo Tuokko, Tuokko Tilintarkastus Oy
Asianajaja Kimmo Kariola
Lakimies Jari Virta, Finanssivalvonta
Lakimies Minna Korhonen
Country manager Hannu Hulkkonen
Portfolio analytikko Jussi Kanerva, Suomen Sijoitustutkimus Oy

FINEn MISSIO

Edistämme kuluttajien finanssiosaamista, finanssialan asiakkaiden etua ja alan käytäntöjen tervettä kehitystä ja näin asiakkaiden luottamusta alaa kohtaan.

FINEn VISIO 2014

FINE tunnetaan finanssialan riippumattomana asiantuntijaorganisaationa, johon asiakkaat, viranomaiset ja muut sidosryhmät luottavat, jonka toimintaa finanssiala arvostaa ja jota media kuuntelee.



Porkkalankatu 1
00180 Helsinki
Puhelin (09) 6850 120
Faksi (09) 6850 1220
www.fine.fi
info@fine.fi