

VUOSIKERTOMUS 2010



VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA

ARVOPAPERILAUTAKUNTA

PANKKILAUTAKUNTA

VAKUUTUSLAUTAKUNTA

Neuvomme finanssiasiakkaita ongelmatilanteissa ja ratkaisemme heidän valitusasioitaan.

SISÄLTÖ

Toimitusjohtajan katsaus	3
FINEn toinen toimintavuosi	4
Yleistä vuodesta 2010	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

MYRKSYN LAANNUTTUA

FINE-organisaation toimintaa leimasivat kertomusvuonna 2010 erilaiset – niin taloudessa kuin luonnonoloissa – tapahtuneet myrskyt ja myllerrykset. Syyt ovat olleet maailmanlaajuisia, pohjoismaisia tai kotimaista perää.

FINE käsitteli yhteensä yli 10.000 asiakkaiden tiedustelua tai valitusta. Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan puolella hoidettiin tiedusteluja ja valituksia sekä soviteltiin palveluntarjoajan ja asiakkaan välisiä riitoja yli 9.000 tapauksen verran. Pankki-, Arvopaperi- ja Vakuutuslautakunnat ratkaisivat lähes 1.000 riita-asiaa. Tapauksen ratkaisemisen lisäksi FINE antoi lausuntoja toimialueeseensa kuuluvista lainsäädäntöhankkeista pyynnöistä useille viranomaisille. FINEn merkitys on siten korostunut myös yleisellä tasolla.

Uudistunut finanssialaa koskeva lainsäädäntö tuo yleensä riidanratkaisuorganisaatiolle normaalia enemmän tapauksia tulkittavaksi. Kertomusvuonna 2010 näin oli laita pankkiasioissa: Pankkien myöntämien, anastettujen korttien oikeudetonta käyttöä koskevia juttuja ratkaistiin toimistossa ja myös Pankkilautakunnassa. Uudistettujen säännösten valossa tehdyt ratkaisut ovat arvokkaita linjanvetoja myös palveluntarjoajien arjen toimintaan. Vakuutuslainsäädännön muutokset tulivat voimaan loppuvuodesta, joten asiakkaiden valitusasioita ei vielä ehditty uusien säännösten pohjalta ratkaista Vakuutuslautakunnassa.

FINEssä ratkottiin vielä kertomusvuonna 2010 tapauksia finanssikriisin jäljiltä. Asiakkaat olivat erityisen tyytymättömiä, jos heidän sijoitustuotteeseen laittamansa pääoma oli alentunut tai kokonaan menetetty. Sijoittajien kipupiste on toimiston pitkäaikaisten kokemusten mukaan juuri tässä kohdassa. Näin on laita, olipa kysymys sijoitussidonnaisesta vakuutuksesta tai muusta sijoituksesta. Toimisto onkin tuonut tämän kokemuksensa esille Euroopan Komission PRIPs-hanketta koskevassa kuulemisessa ja esittänyt toivomuksen, että pääoman menettämisen riski esitettäisiin riittävän painavasti sijoittaja-asiakkaille suunniteltavassa esitemateriaalissa.

Toimistoon tulevissa asiakkaiden yhteydenotoissa näkyvät luonnollisesti monenlaiset yhteiskunnalliset ilmiöt sekä poikkeukselliset luonnonilmiöt. Tällaisia asioita oli kertomusvuonna esimerkiksi työttömyys, joka tuli esille lainaturvavakuutusta koskevien juttujen lisääntymisenä. Matalan korkotason ja pankkien käytänteiden takia Suomessa eivät esimerkiksi asuntolainojen takaisinmaksua koskevat häiriöt olleet kertomusvuonna asiakkaiden suurena huolena toimiston aineistossa. Toisin oli laita monessa kollegaorganisaatiossa maailmalla.

Poikkeuksellisista luonnonilmiöistä esillä olivat Islannin tuhkapilvet, jotka nostivat lentoliikenteen häiriinnyttyä erityisesti matkavakuutusten tapausmääriä. Myös kesän voimakkaat myrskyt työllistivät toimistoamme; niiden jäljiltä ratkottiin rakennusvahinkoja ja selviteltiin esimerkiksi mikä on kotivakuutuksen korvauspiirissä oleva kesähuvilan tai omakotitalon pihapiiri. Myös voimakas lumentulo aiheuttaa säännönmukaisesti moottoriajoneuvovahinkoja ja liukastumisia kaduilla.

Toimistoon ja lautakuntiin jutut tulevat useimmiten viiveellä. Sijoitustuotteita koskevia riitoja tulee vireille vielä silloin, kun nousukausi markkinoilla on ollut todellisuutta jo jonkin aikaa. Vastaavasti hiekoittamattomalla jalkakäytävällä joulukuussa tulleita ranteen tai nilkan murtumia käsitellään kauniissa kesässä.

Lopuksi haluan lämpimästi kiittää tärkeitä sidosryhmiämme hyvästä yhteistyöstä. Loistavalle henkilöstölle erityiskiitos!

FINEn 40-vuotisjuhlavuonna Helsingissä
5. päivänä maaliskuuta 2011

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta



Irene Luukkonen

FINEN TOINEN TOIMINTAVUOSI

Vuosi 2010 oli Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ja sen yhteydessä toimivien lautakuntien – Arvopaperilautakunta, Pankkilautakunta ja Vakuutuslautakunta – toinen 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, pankkiasioden ja arvopaperiasioden johtokunnat. Ne laativat vuosittain toimintasuunnitelman omalta toiminta-alueeltaan. 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 on vahvistanut organisaatiolle strategian viideksi vuodeksi vuoteen 2014 saakka. Strategia sisältää mm. FINEn mission ja arvot, jotka ovat luettavissa tämä julkaisun takasivulla.

Talous

FINEn kustannuksista vastaa pääosin Finanssialan Keskusliitto ry. Vuoden 2010 tilinpäätöksen mukaan koko organisaation kulut olivat 2 744 291,25 euroa. Tilintarkastajana toimii Tuokko Tilintarkastus Oy, KHT-yhteisö ja vastuullisena tilintarkastajana KHT Jari Miikkulainen.

Henkilöstö

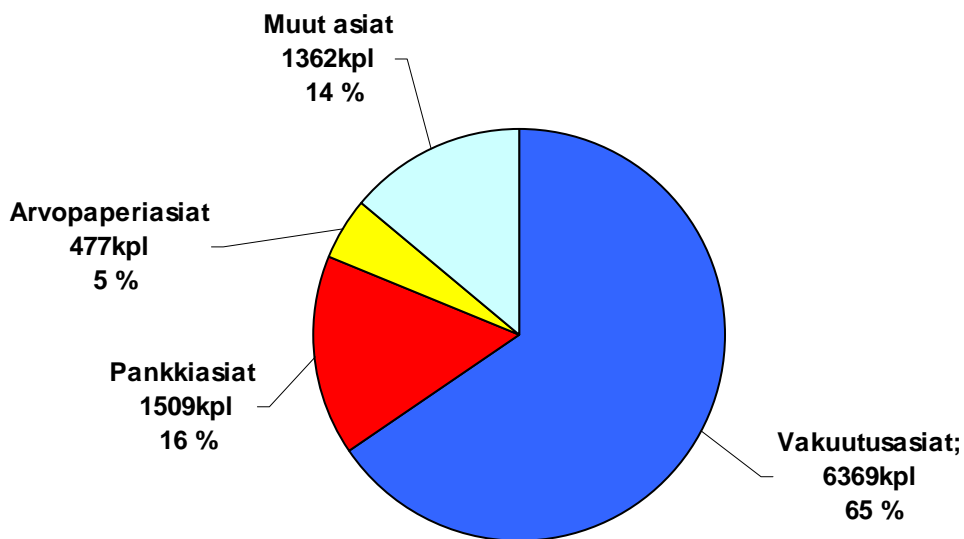
Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa on 21 vakituista työntekijää. Toimitusjohtajana toimii varatuomari Irene Luukkonen ja johtajana ja toimitusjohtajan varamiehenä varatuomari Erik Sirén.

YLEISTÄ VUODESTA 2010

Kertomusvuosi oli työntäyteinen Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa ja lautakunnissa. Media oli kiinnostunut erityisesti eläkesäästämisestä, maksukorttiasioista ja sijoitusneuvonnasta. Uusien juttujen määrissä oli vuoteen 2009 verrattuna lievää laskua. Voimavaroja suunnattiin vaativien asioiden selvittelyyn ja opasaineiston tuottamiseen. Neuvonnassa käsiteltyjen tiedustelu- ja valitustapausten määrä oli yhteensä 9 717 juttua, kun vas-

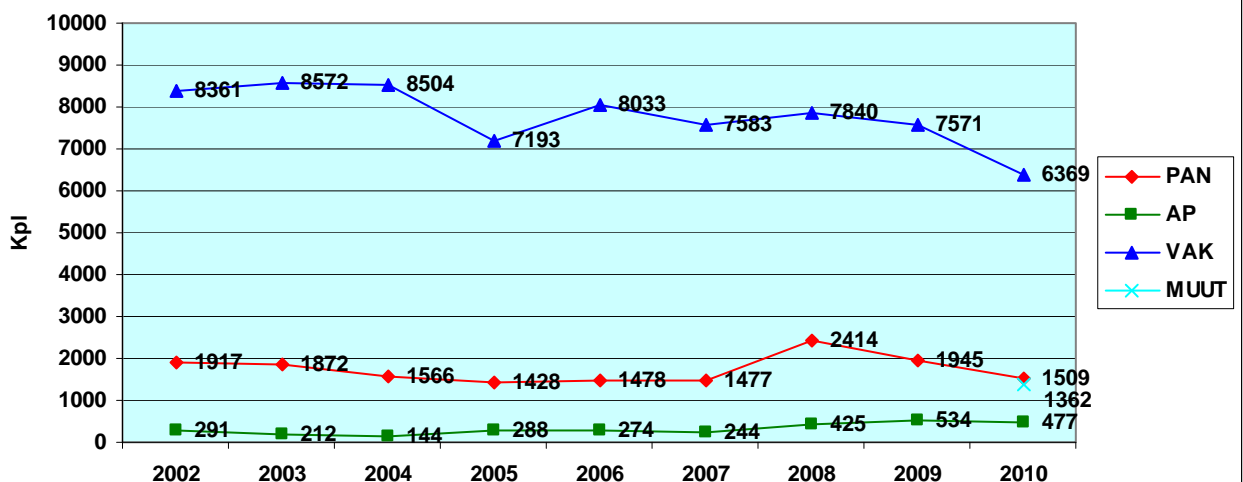
taava luku vuonna 2009 oli 10 050. Tapauksien jako sektoreittain käy ilmi alla olevasta kuvasta. Muut asiat ovat sellaisia, joissa asiakas on luullut soittaneensa palveluntarjoajalle tai kyse ei ole FINEn toimivaltaan kuuluvasta asiasta. Näitä ei ole aikaisemmin erikseen kirjattu rekistereihin. Näissä asioissa yli 1 100:ssa oli yhteydenottajana vakuutusyhtiön asiakas.

Asiakkaiden uudet yhteydenotot toimistoasioissa vuonna 2010



Toimistoasiat yhteensä 9 717 kpl

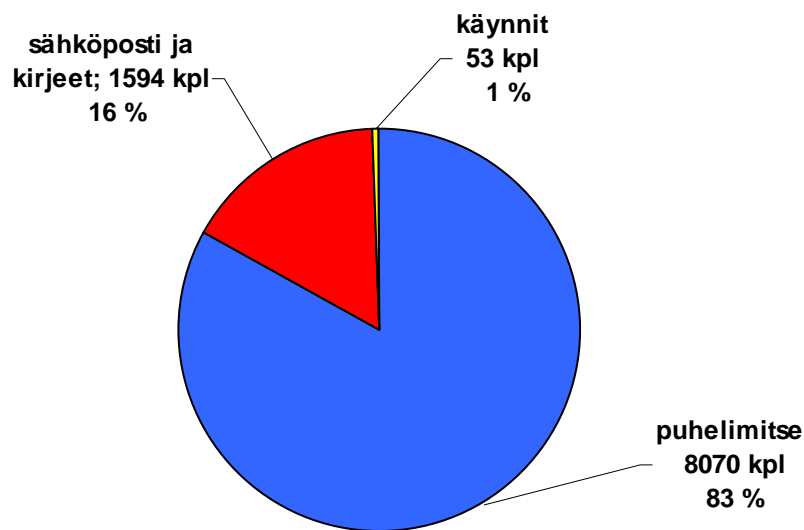
Asiakkaiden yhteydenotot FINE-toimistoasioissa vuosina 2002-2010



Vakuutuslautakuntaan kirjattiin käsiteltäväksi 858 uutta lausuntopyyntöä. Vastaava luku vuonna 2009 oli 866. Pankkilautakuntaan puolestaan kirjattiin 54 uutta valitusta ja vuotta aikaisemmin 8. Arvopaperilautakuntaan kirjattiin 18 valitusta ja vuotta aikaisemmin 60. Arvopaperiasioita onnistuttiin sovitteluun kertomusvuonna tavallista enemmän toimistoasioina.

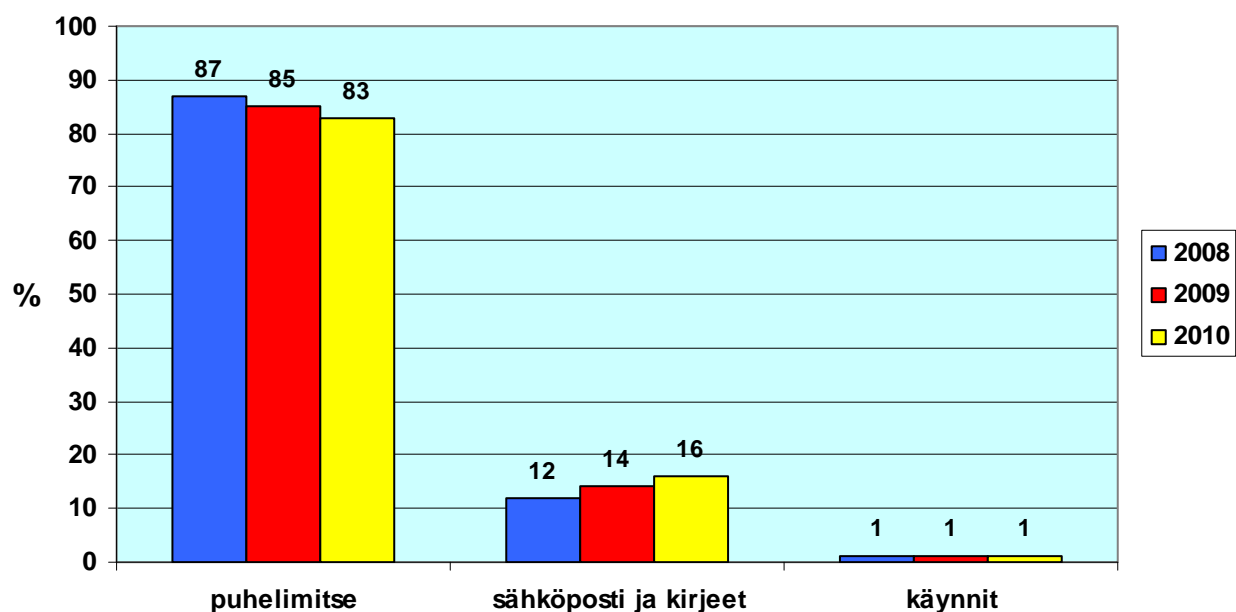
Asiakkaat ottivat yhteyttä neuvonta-asioissa yleensä puhelimitse, kuten aikaisempinakin vuosina. Kaikista toimistolle tulleista jutuista peräti 83 prosenttia tuli puhelimitse vireille. Jutun käsittely sinänsä saattoi jatkua kirjallisena. Sähköpostilla tulleiden asioiden osuus on selvästi nousussa.

Asioiden vireilletulotavat toimistoasioissa vuonna 2010



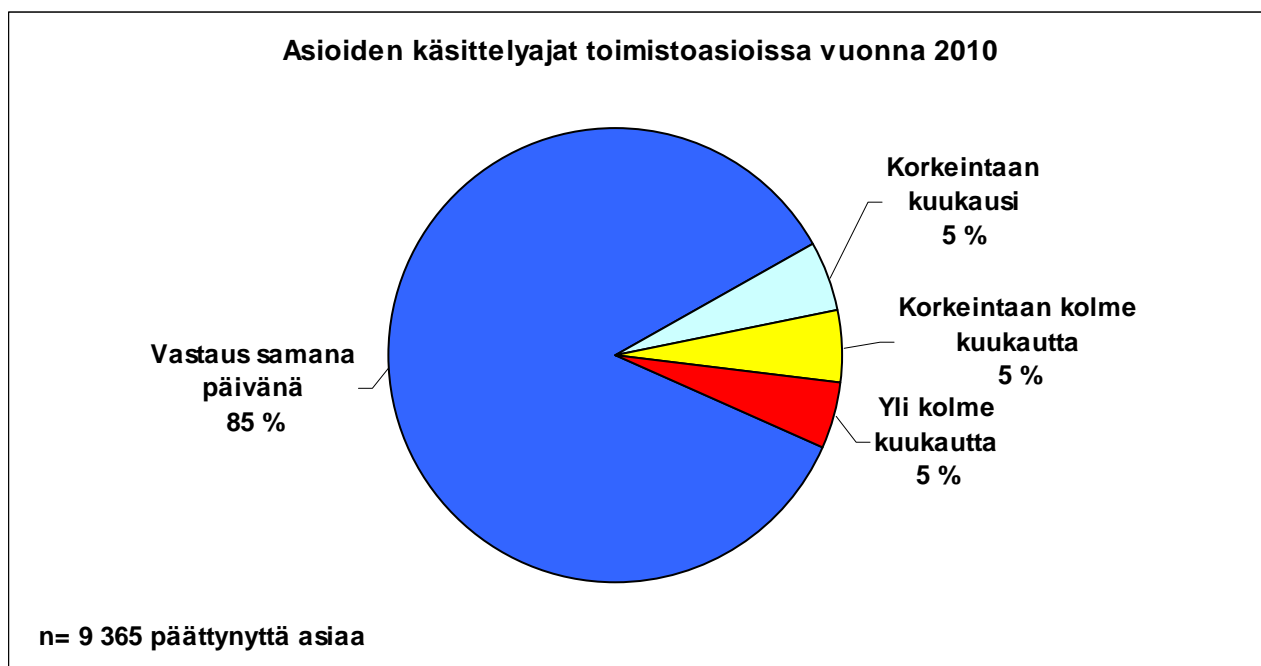
Saapuneita toimistoasioita yhteensä 9 717 kpl

Asioiden vireilletulotavat toimistoasioissa vuosina 2008, 2009 ja 2010



Asiakkaita palveltiin toimistossa asiantuntevasti ja ripeästi. Vaikeita ja pitkäkestoisia juttuja on luonnollisesti joukossa. Näitä on erityisesti vakuutusten henkilövahingoissa, mutta myös arvopaperiasioissa, joissa aika ajoin joudutaan odottamaan ja käymään läpi laajoja asiakkaiden selvityksiä. 85 %:ssa tapauksista asiakkaille voi-

tiin antaa vastaus saman puhelinkeskustelun tai joka tapauksessa saman päivän aikana. Kuukauden kuluessa vastauksen asiaansa sai noin 90 % toimiston asiakkaista. Vaikeiden ja pitkäkestoisien tapauksien määrä oli lievässä nousussa.



NEUVONTATOIMINTA JA VALITUSTEN KÄSITTELY

Neuvonta-asioissa lähtökohtana on pyrkiä saattamaan asiakas kartalle. Toisin sanoen hänelle kerrotaan lainsäädännöstä, sopimusehdoista, lautakuntatapauksista ja myös asianomaisen sektorin käytännöstä. Usein tämä riittää, sillä asiakkaat aloittavat puhelunsa monesti toteamuksella ”haluaisin varmistaa asian, koska en itse pysty sopimusehdoista tätä lukemaan”. Jos näyttää siltä, että asiassa on selvitettävää, ohjataan asiakas ensisijaisesti ottamaan yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan: pankkiin, vakuutusyhtiöön tai sijoituspalveluyrityk-

seen. Tapauksia otetaan myös paljon toimiston käsiteltäväksi. Niissä pyydetään asianomaiselta palveluntarjoajalta asiakirjat ja mahdollisesti kannanotto, minkä jälkeen asian käsittely jatkuu keskustelulla tai kirjeenvaihdolla asiakkaan kanssa.

Seuraavassa on tilastotietoja ja selostetaan yleisimpiä neuvonta- ja valitustapausryhmiä kertomusvuodelta sektoreittain.

VAKUUTUSASIAT

Tiedustelut ja valitukset

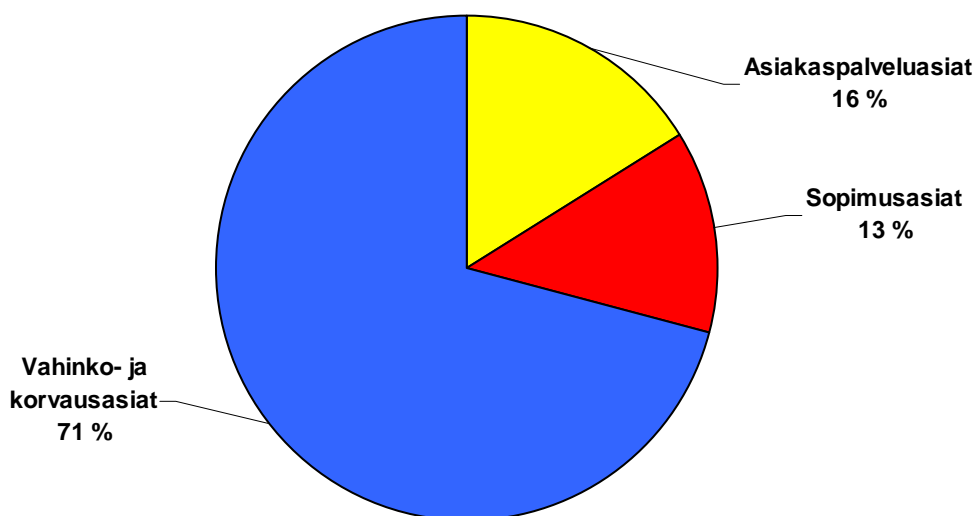
Vakuutusasioita toimistoon tuli kertomusvuonna 7.547 juttua. Yhteydenotoista runsas neljännes eli 28 % johti toimenpiteisiin. Tällöin toimistossa perehdyttiin asiakirjoihin, lähetettiin asiakkaalle aikaisempia lautakunnan lausuntoja ja mahdollisesti neuvoteltiin vakuutusyhtiön kanssa. Toimistossa selvitellään myös Vakuutuslautakunnalle osoitettuja asioita. Asiakkaille on muun muassa selvitetty, onko palveluntarjoajan päätös sopimuksen ja sovellettavan lainsäädännön mukainen. Yhteydenotoista 71 % koski vahinko- ja korvausasioita.

Lakisääteisiä vakuutuksia eli työtapaturmavakuutusta, liikenne- ja potilasvakuutusta koskevia asioita oli 16 % toimiston tapauksista. Vahinkovakuutusyhtiöitä koskevia yhteydenottoja oli 87 %, henkivakuutusyhtiöitä koskevia 12 % ja muita eli säätiöiden ja kassojen asioita koskevia 1 %.

Kotivakuutus kärjessä, yksityistapaturmavakuutus kakkosena

Kotivakuutuksesta tuli yhteydenottoja 1.050 (1.295 vuonna 2009) eli 17 % kaikista vakuutussektorin toimistoasioista. Yhteydenotot koskivat vakuutuksen korvauspiirin määrittelyä, korvauksen määrää tai korvausmenettelyä. Vahinkojen korvattavuudessa keskeinen kysymys oli äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman määrittäminen. 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 2010



n= 7 547

Yksityistapaturmavakuutusasioita toimiston tuli 936 (1.060) tapausta eli 15 %. Toistuvana ongelmana olivat syy-yhteyksikysymykset ja tapaturman yhteydessä paljastuvat kulumat, rappeumat tai sairaudet, jotka eivät vastoin kuluttajan odotuksia oikeuta korvauksiin. Myös haitta-astearviointista valitettiin. Yksityistapaturmavakuutuksessa haitan arviointi perustuu puhtaasti lääketieteellisiin näkökohtiin eikä ammattia tai työkyvyttömyyttä oteta huomioon.

Moottoriajoneuvovakuutukset ovat aina olleet toimiston merkittäviä vakuutuslajeja. **Autovakuutusasioita** oli 764 (925) tapausta eli 12 % ja **liikennevakuutusta** koskevia asioita oli 720 (850) eli 11 % toimistotapauksista. Liikennevakuutuksen vahinkoasioista puolet koski henkilö- ja puolet esinevahinkoja. Henkilövahingoissa kysymys oli usein lääketieteellisestä arvioinnista, kuten työkyvyttömyyden, tilapäisen ja pysyvän haitan arviosta ja vuosityöansion määrittämisestä.

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 551 (645) 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 ansiomenetykskorvauksen 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 225 (297), **henkivakuutuksista** 172 (302), **vapaaehtoisista sairauskuluvaakuutuksista** 276 (373) ja **lainaturvavakuutuksista** 204 (158) yhteydenottoa. Yhteensä näitä oli 881 (1.130) ja osuus toimistotapauksista oli 14 %. Henkivakuutusasioihin sisältyvät säästö- ja sijoitusvakuutukset (125) ja kuolemanvaravakuutukset (47). Yhteydenotoissa oli selvää laskua erityisesti henki- ja sairausvakuutuksissa. Sen sijaan lainaturvavakuutusten tapausmäärät nousivat.

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

Sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa asiakkaat eivät suinkaan aina olleet tiedotaneet, että riski vakuutuksen pääoman säilymisestä on asiakkaalla itsellään. Myös asiakashyvitysten taso aiheutti valituksia.

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.

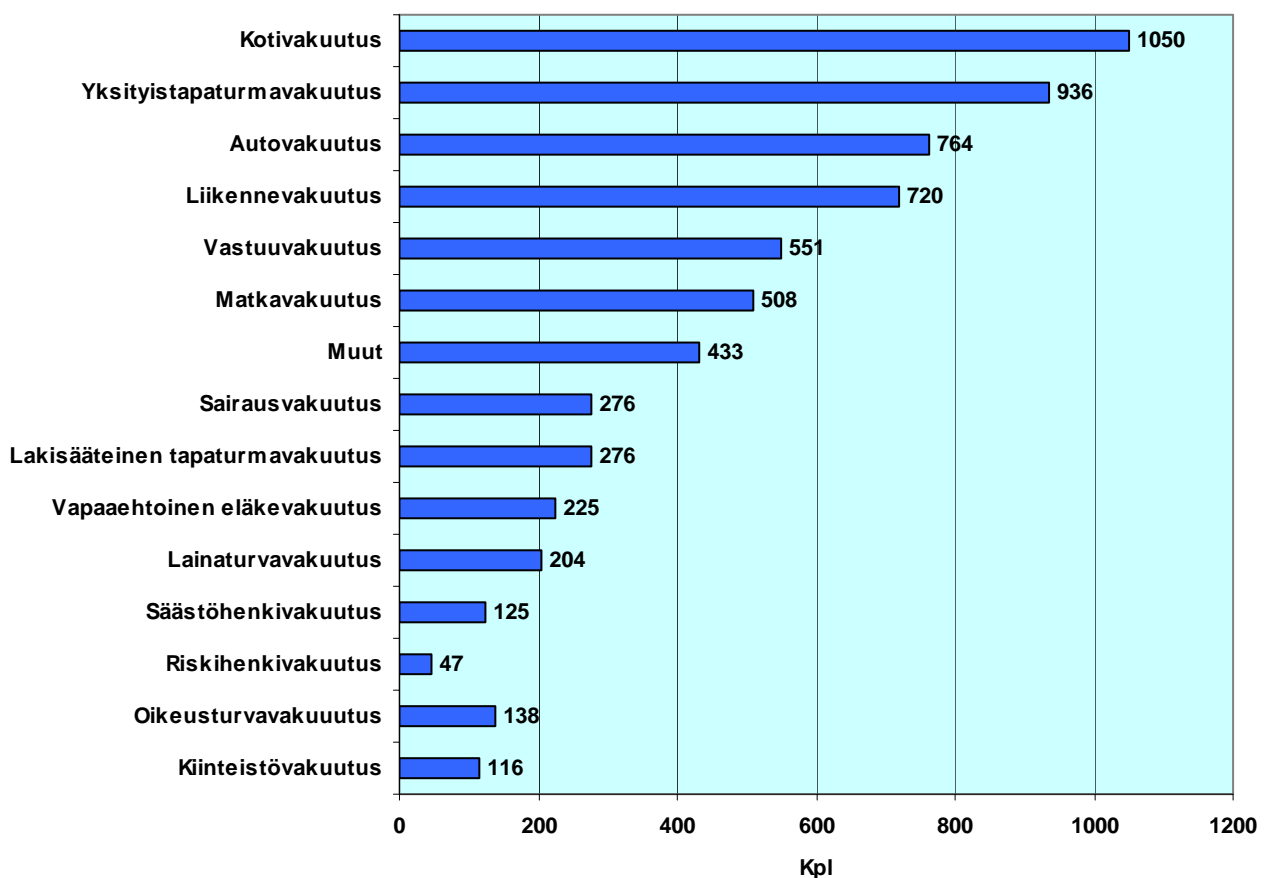
Eläkesäätiöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksista tuli lisäksi 53 (63) yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista koski lisäeläkkeiden määrää ja eläkkeiden yhteensovittamista. Lisäeläkkeiden määrä ei vastannut asiakkaiden odotuksia. Lisäeläke asiat ovat runsaasti aikaa vieviä.

Sairauskassojen lisäetuusasioita toimistossa käsiteltiin 23 (37) kappaletta. Valtaosa yhteydenotoista koski kassan sääntöjen tulkintaa korvausasiassa tai kassan jäsenyyden edellytyksiä.

Matkavakuutusasioita oli 508 (499) eli 8 % vakuutussektorin toimistoasioista. Asiakkaat valittivat, ettei kroonisia ja muita ennen matkaa olleita sairauksia ollut korvattu matkustajavakuutuksesta kuin rajoitetusti. Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus matkan peruuntuessa tai keskeytyksessä aiheutti samaten kyselyjä ja valituksia erityisesti Islannin tuhkapilvilanteen aiheuttaman lentoperuutusten takia.

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

Toimistoasiat: Vakuutuslajikohtainen tilasto vuodelta 2010



PANKKIASIAT

Pankkiasioista toimistoon tuli kertomusvuonna 1509 uutta yhteydenottoa, joista valituksia oli 174 ja tiedusteluja 1335.

Pankkiasiakkaille vastattiin kirjallisesti 106 tapauksessa. Kirjallisessa vastauksessa Vakuutus- ja rahoitusneuvonta arvioi tapahtumien kulkua ja pankin menettelyä asiassa. Vastaukset menivät tiedoksi myös asianomaiselle pankille. Neuvontatoimiston sovitteluesitys tai suositus on johtanut useimmiten sovintoon asiakkaan ja pankin välisessä kiistassa. Riittäiseksi jääneen asian osapuolet ovat voineet viedä Pankkilautakunnan ratkaistavaksi.

Maksukorttiasiat kärjessä

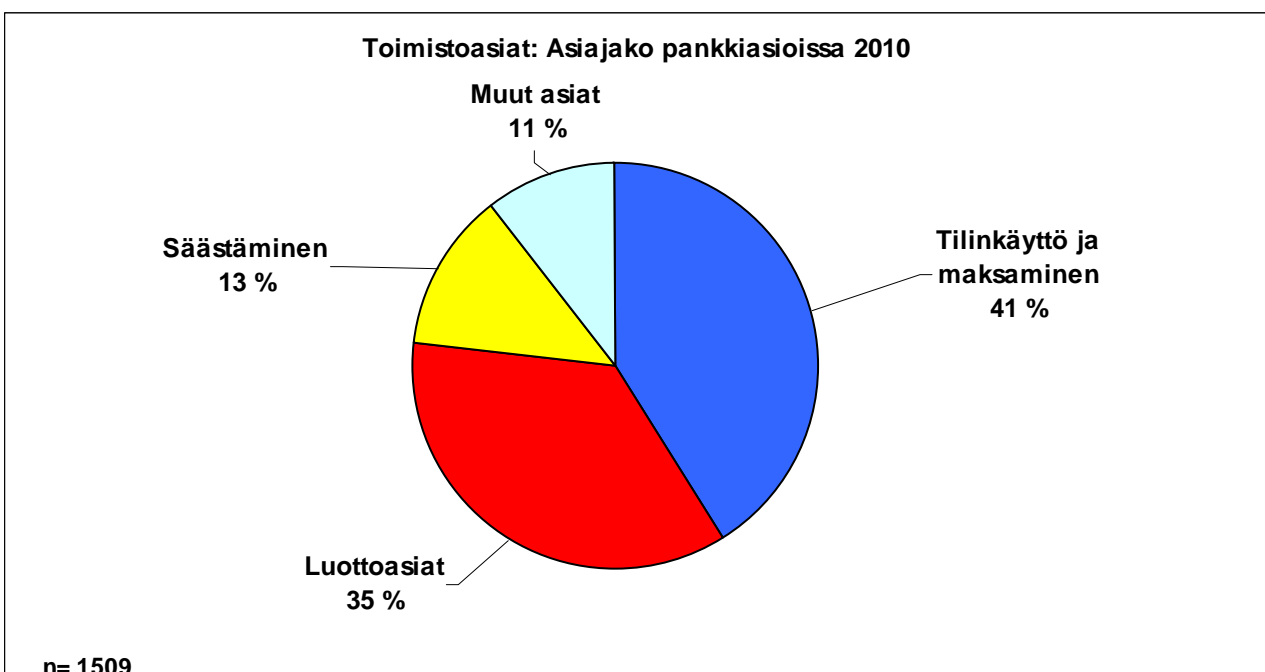
Asiakkaiden yhteydenotoista **tilinkäyttöön ja maksamiseen** liittyvät asiat olivat suurin ryhmä, niistä tuli 622 (664) yhteydenottoa eli 41 % kaikista yhteydenotoista (34 %). Eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli maksukorteista, tilisopimuksista ja tilinkäyttöoikeudesta.

Maksukorttiasioissa oli kyse kortin oikeudettomasta käytöstä, kun kortti oli varastettu asiakkaalta

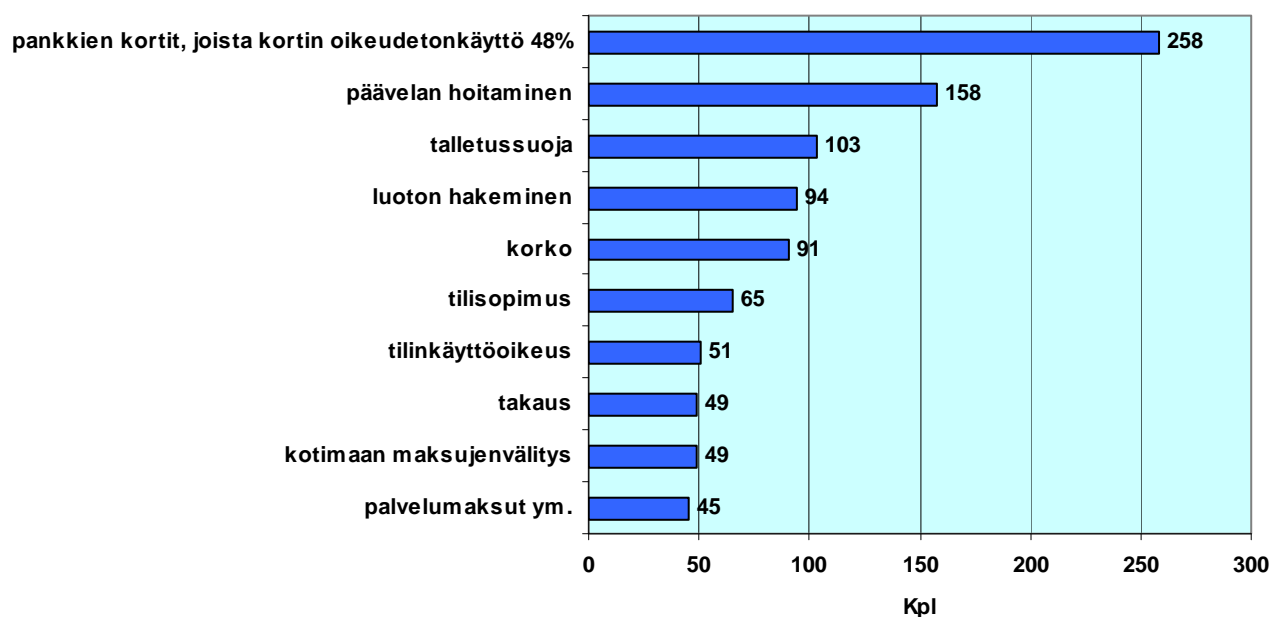
Luottoasioihin liittyneistä asioista tuli 535 (824) ja niiden osuus oli 35 % (43 %). Tähän ryhmään kuuluvista asioista eniten kysymyksiä tuli päävelan hoitamisesta, joissa kyse oli oman lainan hoitoon liittyvistä ongelmista ja luoton hakemisesta, joissa oli kyse mm. lainalupauksen sitovuudesta ja koroista, joissa pääosin oli kyse kiinteäkorkoisen lainan ennenaikaisesta maksamisesta.

Säästämiseen liittyvien asioiden määrä oli 160 (182) ja niiden osuus oli 13 %:iin kaikista yhteydenotoista (9 %). Eniten kysymyksiä tuli talletussuojasta. PS-säästämisestä tuli vain 4 yhteydenottoa.

Ryhmään **muut asiat** kuuluvia asioita oli 192 (278) ja niiden osuus 11 % kaikista yhteydenotoista (14%). Muissa asioissa eniten kysymyksiä tuli kuolinpesän asioiden hoitoon liittyvistä seikoista, pankkisalaisuudesta ja pankin vaihdosta.



Toimistoasiat: Kysytyimmät pankkiasiat vuonna 2010



ARVOPAPERIASIAT

Arvopaperiasioista toimistoon tuli kertomusvuonna 477 uutta tiedustelua tai valitusta.

Vuosi 2010 oli arvopaperiasioiden osalta varsin kiireinen. Asiakkaiden yhteydenottojen määrä laski kuitenkin hieman vuoteen 2009 verrattuna. Markkinatilanteen voimakas muutos finanssikriisiksi vuoden 2008 puolella näkyi vielä arvopaperiasioiden 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.

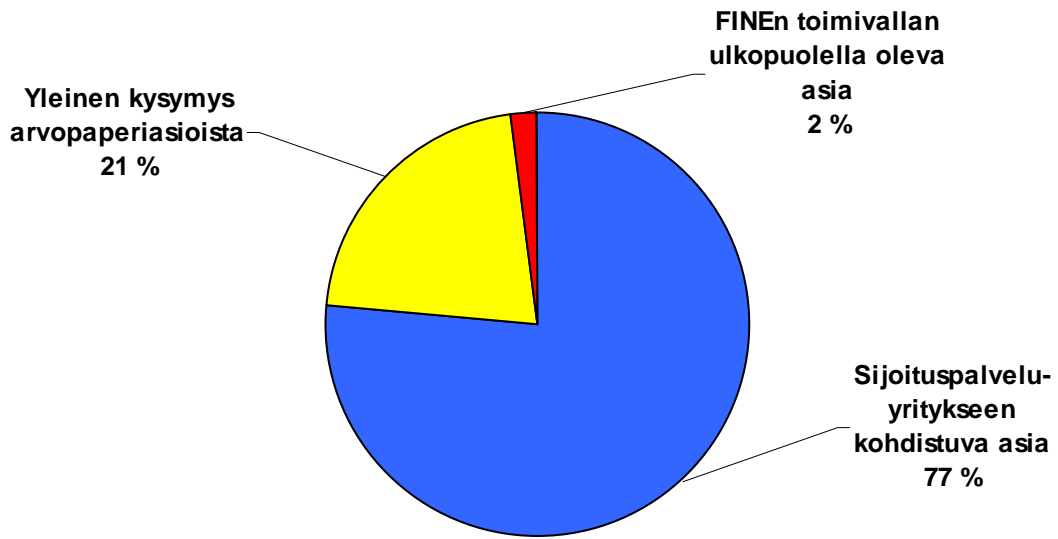
Sijoitusneuvonta ja sijoitusrahastoihin liittyvät asiat kysytyimpiä

Asiakkaiden yhteydenotoista **sijoitusneuvontaan** liittyvät asiat olivat suurin ryhmä, niistä tuli 220 (188) tapausta ja niiden osuus oli 45 % kaikista yhteydenotoista. **Arvopaperivälitystoiminnasta** tuli 55 (79) tapausta ja niiden osuus oli 12 % yhteydenotoista ja **sijoitusrahastotoiminnasta** tuli 38 (94) tapausta ja niiden osuus oli 8 %.

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

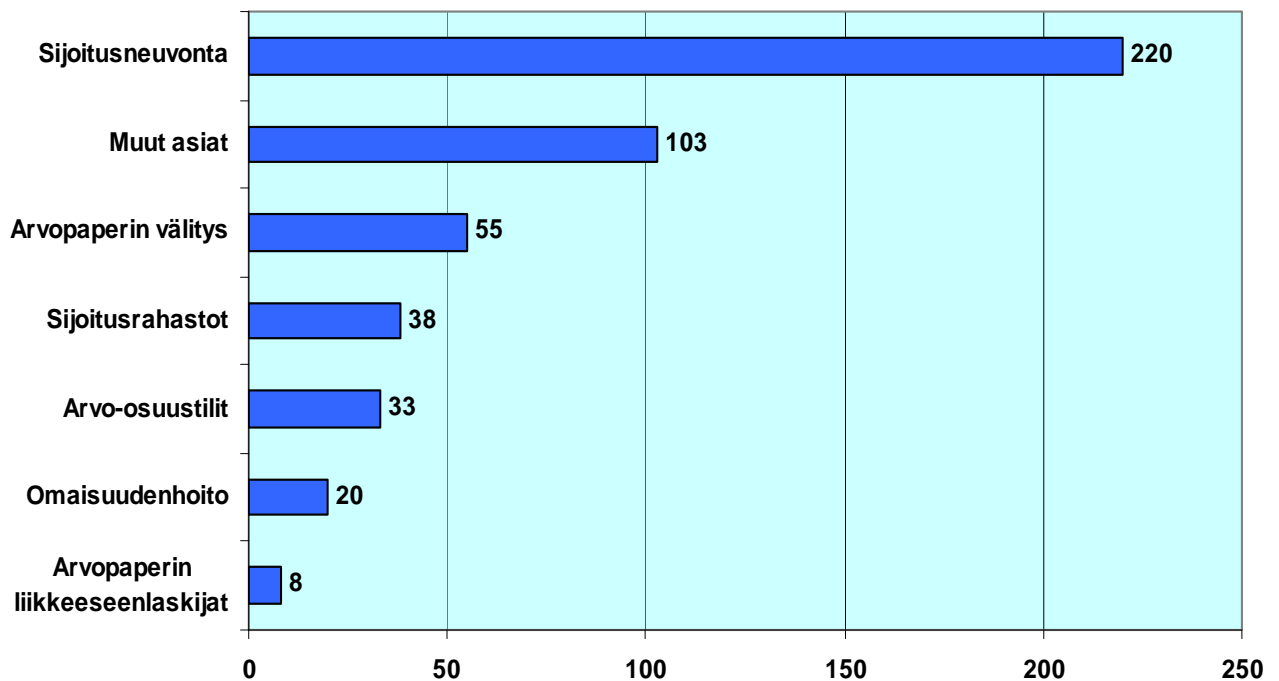
Yhteydenotoista 77 % kohdistui johonkin sijoituspalveluyritykseen esimerkiksi pankkiin, pankkiiriliikkeeseen tai omaisuudenhoitajaan. Yleisesti arvopaperiasioihin yhteydenotoista kohdistui 21 % ja 2 % sellaiseen toimijaan, johon FINellä ei ollut toimivaltaa. Sellaisia ovat muun muassa pörssin listayhtiöt ja muut listautumattomat osakeyhtiöt.

Toimistoasiat: Yhteydenotot arvopaperiasioissa vuonna 2010



n= 477

Toimistoasiat: Asiajako arvopaperiasioissa vuonna 2010



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 asiakkaan ja palveluntarjoajan väliseen riitaan suositusluonteisen ratkaisun. Lautakuntien perustajajayhdistykset 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. Pankkilautakunta aloitti toimintansa vuoden 2009 alussa. Arvopaperilautakunnan käsiteltävänä on ollut runsaasti sijoitusneuvontaan liittyviä juttuja.

Asioiden käsittelyaika lautakunnissa vaihteli asian laadusta ja laajuudesta riippuen. Nopein on vasta aloittanut Pankkilautakunta. Muiden lautakuntien keskimääräinen käsittelyaika oli noin yhdeksän kuukautta. 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 riittäisyyksistä, joiden luotettava ratkaiseminen edellyttäisi asianosaisten tai todistajien suullista kuulemistä. Jos asia on samanaikaisesti vireillä myös kuluttajariitalautakunnassa tai oikeudessa, Pankki- ja Vakuutuslautakunta eivät noudattamansa käytännön mukaisesti käsittele asiaa. Arvopaperiasioissa kuluttajariitalautakunta ei ole toimivaltainen.

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

FINE:n kotisivuilla osoitteessa www.fine.fi on kaikkien kolmen lautakunnan ratkaisutietokannat. Arvopaperi- ja Pankkilautakunnan kaikki lausunnot löytyvät sieltä. Vakuutuslautakunnan lausuntoja tietokannassa on noin kuusisataa ja lautakunnan kaikki ratkaisut on julkaistu CD-rom-versiona.

VAKUUTUSLAUTAKUNTA

Vakuutuslautakunta käsittelee vapaaehtoisia vakuutuksia koskevia asioita. Työtaturma- 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 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 puolella on kuluttaja-asioiden asiantuntemus ja puolella vakuutusalan asiantuntemus. IV jaostossa jäsenillä on kaupan,

yrittäjien ja teollisuuden asiantuntemus. Jaostot pitivät kertomusvuonna yhteensä 44 kokousta.

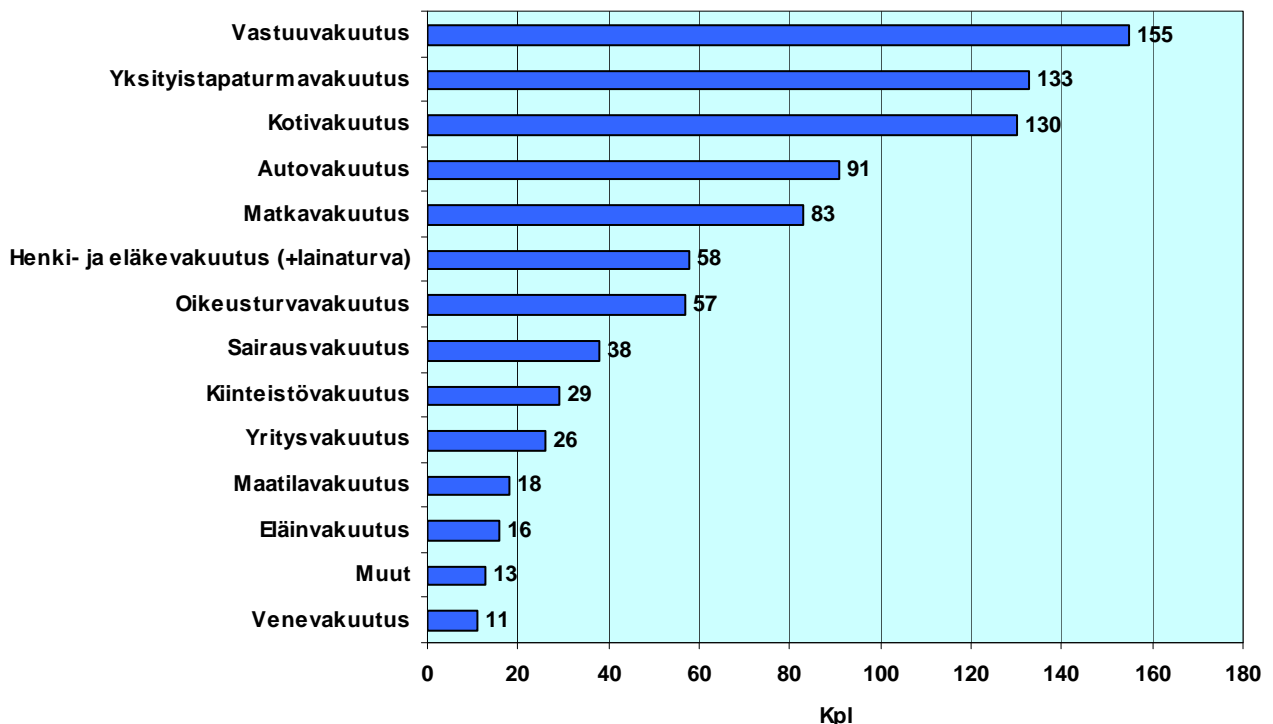
Vastuuvakuutus työllisti eniten

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 jäävät vakuutuksen korvauspiiriin ulkopuolelle.

Lautakunnan ratkaisuihin voi tutustua tarkemmin FINEn sivuilla www.fine.fi

Lautakunta-asiat: Lausuntopyyntöjen vakuutuslajikohtainen tilasto vuodelta 2010



Lausuntopyyntö ja ratkaistut asiat

Vakuutuslautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 858 (866) lausuntopyyntöä.

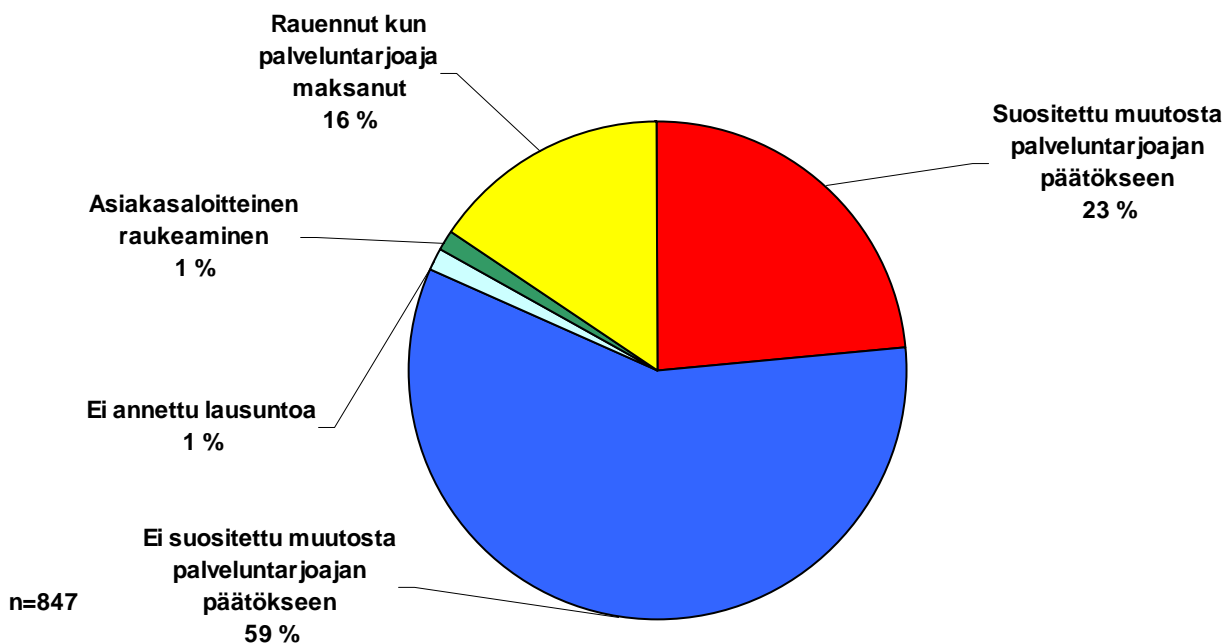
Lautakunnassa ratkaistiin kaikkiaan 847 (800) tapausta. Näistä 143 (121) tapausta raukesi ennen varsinaista lautakuntakäsittelyä. Rauenneista tapauksista 132:ssa (99) vakuutusyhtiö suoritti vaaditun korvauksen, ja 11 (22) tapauksessa käsittely päätettiin asiakkaan aloitteesta tai muusta syystä.

Lautakunta ratkaisi kokouksissaan 704 (679) tapausta. 12 tapauksessa lautakunta ei antanut lausuntoa. Annetuista 692 lausunnoista 199 (231) poikkesi palveluntarjoajan ratkaisusta vakuutusentottajan tai vahinkoa kärsineen hyväksi. Suositetut muutokset vaihtelivat vähäisistä osamuutoksista lopputuloksen täydelliseen muuttumiseen asti.

Alla olevassa kaaviossa laskentaan on sisällytetty kaikki ratkaistut tapaukset eli myös ne, jotka ovat rauenneet ennen kuin lautakunta on käsitellyt asiaa kokouksessaan. Kaikista 847:stä lautakuntatapauksesta vakuutuksenantaja oli korvannut vapaaehtoisesti 16 % (12 %). Lisäksi lautakunta suositti muutosta 23 %:ssa (29 %) kaikista tapauksista. Näin laskettuna lautakuntatapauksista yhteensä 39 % (41 %) muuttui vakuutusasiakkaan eduksi. Vakuutusyhtiöt jättivät noudattamatta 3 lausuntoa, joten noudattamisprosentti oli 98.

Aiempien vuosien raportointikäytännön mukainen Vakuutuslautakunnan muutosprosentti eli muutossuosittelujen (199) osuus kaikista Vakuutuslautakunnan vuonna 2010 antamista lausunnoista (692) oli 29 %. Muutosta edellisvuosiin nähden on tapahtunut hienoisesti siinä, että vakuutusyhtiöt ovat vapaaehtoisesti korvanneet tapauksia enemmän jo vastinevaiheessa.

Lautakunta-asiat: Vakuutuslautakunta-asioiden lopputulokset vuonna 2010



Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2010

Vahinkoyhtiöt	Lausunnot kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
ACE-Europe	2	0	0 %	-
Chartis Europe	14	7	50 %	100 %
Aktia Vahinkovakuu-	12	2	17 %	100 %
Alandia	2	0	0 %	-
Fennia	55	14	25 %	93 %
If	119	39	33 %	100 %
Lähivakuutus	28	10	36 %	100 %
Tryg	13	4	31 %	100 %
Pohjantähti	30	13	43 %	92 %
Pohjola, Eurooppa-	100	20	20 %	100 %
Tapiola	146	31	21 %	100 %
Turva	44	18	41 %	100 %
Vakuutusyhdistykset	37	15	41 %	100 %

Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2010

Henkiyhtiöt	Lausunnot kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Aktia Henkivakuutus	5	2	40 %	100 %
Duo	1	0	0 %	-
Genworth Financial	23	7	30 %	86 %
Henki-Fennia	2	1	50 %	100 %
Henki-Tapiola	9	1	11 %	100 %
Kaleva	12	4	33 %	100 %
Mandatum Henkiva-	14	4	29 %	100 %
Nordea Henkivakuu-	9	1	11 %	100 %
OP Henkivakuutus	15	2	13 %	100 %
Skandia Life	1	0	0 %	-
Suomi	4	0	0 %	-

Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2010

Eläkesäätiöt ja -kassat ja vakuutus-kassat	Lausunnot kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Kassojen sairausvakuutukset	1	1	100 %	100 %
Säätiöiden ja kassojen lisäeläkkeet	6	3	50 %	100 %

ARVOPAPERILAUTAKUNTA

Arvopaperilautakunnan tehtävänä on käsitellä erimielisyyksiä, jotka ovat syntyneet 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 2002–2010 aikana käsitellyt 173 tapausta, joista 18:ssa 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 155 tapauksessa. Niistä 36 tapauksessa (23 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko.

Palveluntarjoajat ovat koko toiminta-aikana noudattaneet lautakunnan suosituksia 97 prosenttisesti – vain yhdessä vuoden 2009 tapauksessa palveluntarjoaja on ilmoittanut, että se ei noudata lautakunnan suositusta.

Sovintoneuvottelut tuloksekkaita

Toimistossa tehdyn selvittelyn ja valmistelun aikana asiakas ja palveluntarjoaja pääsivät sopimukseen 60 tapauksessa ilman lautakuntakäsittelyä.

Kertomusvuonna annetut ratkaisut

Lautakunta antoi 29 ratkaisusuositusta ja suositti korvausta asiakkaalle seitsemässä tapauksessa. Kolme näistä ratkaisusuosituksista koski sijoitusneuvontaa ja kolme sijoitusrahastoja sekä yksi arvo-osuustiliä.

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.

Lautakunnan ratkaisuihin voi tutustua tarkemmin FINEn sivuilla www.fine.fi

Lautakunnan puheenjohtajana toimi professori Kirsti Rissanen.

Lautakunta-asiat 2010

Arvopaperilautakunta	Suosituks kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Sijoitusneuvonta	17	3	18 %	100 %
Sijoitusrahastotoiminta	3	3	100 %	100 %
Arvopaperivälitys	4	0	0 %	-
Omaisuudenhoito	1	0	0 %	-
Arvo-osuustilit	4	1	25 %	100 %
Kaikki arvopaperisuositukset yhteensä	29	7	24 %	100 %

PANKKILAUTAKUNTA

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

Kaikkiaan lautakunta on kahden toimintavuotensa 2009–2010 aikana ratkaissut 23 tapausta. Niistä 13 tapauksessa (57 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko tai palauttaa veloitettu maksu.

Pankit ovat noudattaneet lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia.

Maksukortin oikeudettomasta käytöstä paljon valituksia Pankkilautakuntaan

Kertomusvuonna tuli runsaasti maksukortteja koskevia valituksia lautakunnan ratkaistavaksi. Toukokuun alussa 2010 voimaan tullut maksupalvelulaki muutti kortinhaltijan vastuuta anastetun kortin oikeudettomasta käytöstä. Kortinhaltijan vastuulle voi jäädä koko aiheutunut vahinko vain, jos hänen katsotaan toimineen tahallisesti tai törkeän huolimattomasti. Muussa tapauksessa vastuu rajoittuu enintään 150 euroon. Huolellisesti toiminut kortinhaltija ei vastaa vahingosta lainkaan.

Kertomusvuonna annetut ratkaisut

Lautakunta kokoontui kertomusvuonna kolme kertaa ja ratkaisi 15 tapausta. Lautakunta suositti korvausta kahdeksassa tapauksessa. Näistä kuusi tapausta koski maksukortin oikeudetonta käyttöä, yksi tapaus pankin vaihtoa ja yksi tapaus ulkomaanmaksua.

Kaikkiaan yhdeksästä ratkaistusta maksukorttitapauksesta viisi tapausta oli tapahtunut ennen maksupalvelulain voimaan tuloa ja neljä tapausta maksupalvelulain voimassaoloaikana. Näistä uuden lain aikaisesta tapauksesta yhdeksässä asiakkaalle ei jäänyt vastuuta, kahdessa tapauksessa asiakkaan vastuun katsottiin rajoittuvan 150 euroon ja yhdessä tapauksessa vahingon katsottiin jäävän kokonaan asiakkaan vastuulle.

Seitsemässä tapauksessa lautakunta ei suosittanut korvausta asiakkaalle. Kolme tapausta koski maksukortin oikeudetonta käyttöä ja muut neljä tapausta vakuusharkintaa, velkajärjestelyä, panttausta ja verkkopankin käyttöä.

Lautakunnan ratkaisuihin voi tutustua tarkemmin FINEn sivuilla www.fine.fi

Lautakunnan puheenjohtajana toimi professori Matti J. Sillanpää.

Lautakunta-asiat 2010

Pankkilautakunta	Suosituks	Muutos	Muutos	Noudattaminen
	kpl	kpl	%	%
Maksukortin oikeudettoman käytön korvaus	9	6	67 %	100 %
Pankin vaihto	1	1	100 %	100 %
Vakuusharkinta	1	0	0 %	-
Yksityishenkilön velkajärjestely	1	0	0 %	-
Panttaus	1	0	0 %	-
Verkkopankki	1	0	0 %	-
Ulkomaan maksu	1	1	100 %	100 %
Ratkaisusuositukset pankkiasioissa yhteensä	15	8	53 %	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. Pankkilautakunta, tuli mukaan kertomusvuonna.

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 kuluttajat ovat käyttäneet verkostoa toistaiseksi vähän.

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 ulkopuoliset riidanratkaisuelimet ovat fuusioitumassa. Erillisiä, sektorikohtaisia toimijoita on kuitenkin vielä paljon; esimerkiksi Pohjoismaissa finanssialan lautakunnat ovat fuusioituneet Suomen lisäksi vain Norjassa.

Luentoja, palautetta

FINEn asiantuntijat kävivät säännöllisesti pitämässä luentoja FINVAssa, Lakimiesliiton järjestämässä koulutuksessa 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 2010 pyynnöstä lausunnot seuraavista asioista:

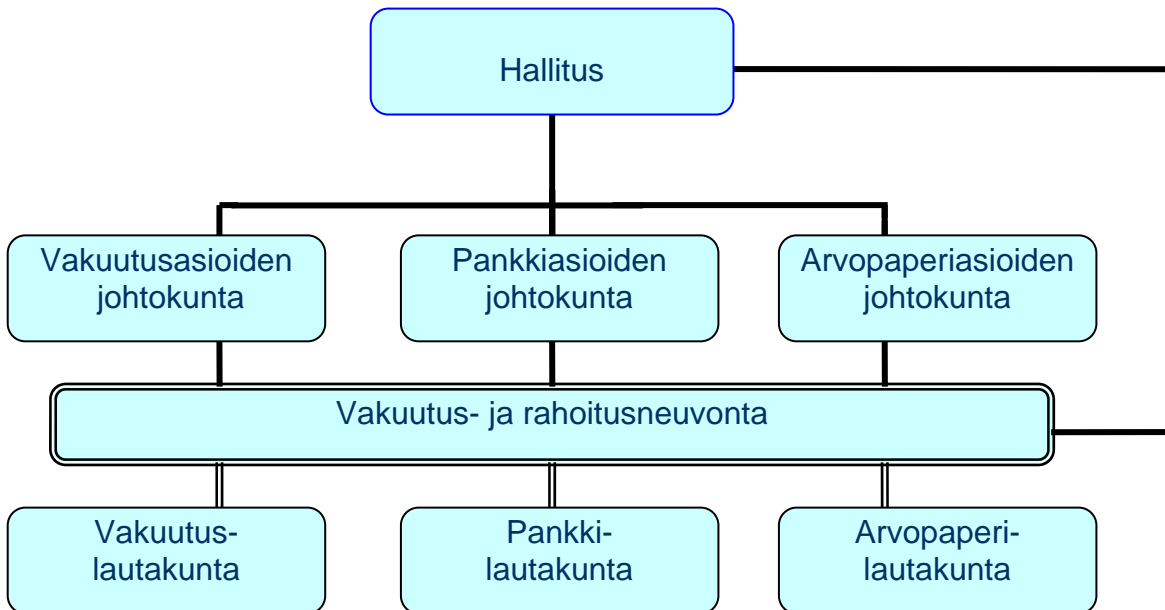
- Oikeusministeriölle yksityishenkilön velkajärjestelylain muutosehdotuksesta ja ehdotukseksi laeiksi maakaaren ja eräiden muiden lakien muuttamisesta
- Valtiovarainministeriölle arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistustyöryhmän muistiosta
- Eduskunnan oikeusasiamiehelle FINEn toiminnan oikeudelliseen luonteeseen liittyvästä selvityksestä ja kantelusta
- Sosiaali- ja terveysministeriölle julkisyhteisöjen vahingonkorvausvastuun sääntelyä koskevasta selvityksestä
- Maa- ja metsätalousministeriölle hallituksen esityksestä tulvavahinkojen vakuutus-turvasta annettavaksi laiksi
- European Banking Industry Committeeelle Evaluation of bank account switching from one bank to another in Finland

FINE oli lisäksi kuultavana VM:ssä arvopaperimarkkinalain kokonaisuudistuksesta ja STM:ssä vakuutusedustuksesta annetun lain muutostarpeista.

Tietoaineistoa ja vertailuja asiakkaille

Medialle lähetettiin vuoden 2010 aikana kahdeksan tiedotetta. Kysymys oli esimerkiksi PS-säästämisestä ja myrskyvahingoista sekä kotisivuilla julkaistuista uusista oppaista tai vertailuista. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta sekä lautakunnat olivat esillä lukuisissa tiedotusvälineissä vuoden aikana. Vilkkaimmat kuukaudet olivat maaliskuu- ja lokakuu. Media oli kiinnostunut kaikista FINEn toimialaan kuuluvista asioista. FINE oli esillä vähintään 320 kertaa mediassa.

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
Osastonjohtaja 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, OTT 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 Koskiniemi, 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, Tryg, 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 Fen-
nia
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 OTT 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 Turtainen
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 Sijoitustuskim-
kimus 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.



ARVOPAPERILAUTAKUNTA
PANKKILAUTAKUNTA
VAKUUTUSLAUTAKUNTA

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