

# VUOSIKERTOMUS 2011



VAKUUTUS- JA  
RAHOITUSNEUVONTA

ARVOPAPERILAUTAKUNTA

PANKKILAUTAKUNTA

VAKUUTUSLAUTAKUNTA

Neuvomme finanssiasiaikkaita ongelmatilanteissa ja ratkaisemme heidän valitusasioitaan.

## SISÄLTÖ

Toimitusjohtajan katsaus	3
Yleistä FINEstä	4
Yleistä vuodesta 2011	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

Kertomusvuosi oli FINEn 40. toimintavuosi. Vuonna 1971 aloitti FINEn vakuutussektorin asiakasorganisaatio. Tämä oli lähes uraa uurtavaa Euroopassa ja koko maailmassa finanssialalla. Myös pankki- ja arvopaperipuolen asiakasorganisaatioiden perustajat ovat Suomessa olleet moneen EU-maahan nähden aikaansa edellä. Esimerkiksi Belgiassa aloitti vuosi sitten toimintansa kollegaorganisaatio arvopaperiasioissa, kun Suomessa vastaavaa toimintaa on ollut jo kymmenen vuotta. FINE voi siis olla ylpeä myös juuristaan. Juhlan kunniaksi julkaistiin korkeatasoisia artikkeleita sisältävä kirja. Ne käsittelevät esimerkiksi talouselämän eettisyyttä, EU:ta ja finanssialaa, vahingonkorvaus- ja sopimusoikeutta sekä käytännön finanssiasioita. Kirja on jo osittain Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan tutkintovaatimuksissa, ja sen artikkeleita toivottavasti käytetään lähdeaineistona oikeuskirjallisuudessa.

Eri sektorit FINEssä ovat asiasisällöltään, mutta myös perustoimintojensa vuoksi erilaisia. Vakuutussektori on tapausmäärältään suurin. Tämä on luonnollista, koska vakuutusyhtiöt perustehtävänsä suorittaessaan eli vahinkoja lain ja vakuutusehtojen mukaan korvatessaan antavat vuosittain myös suuren määrän kielteisiä korvauspäätöksiä. Jos korvausta ei makseta, asiakas usein valittaa muutoksenhakuohjauksen mukaisesti tuomioistuimen ulkopuoliselle riidanratkaisuelimelle. Sen sijaan pankki- ja arvopaperisektorilla sovittelijaan turvautuminen on merkittävästi harvinaisempaa. Näillä sektoreilla sopimusketjussa pitää olla yleensä virhe, ennen kuin asia etenee valitukseksi asti.

Kertomusvuonna FINEn arvopaperiasioiden sekä sijoitussidonnaisia vakuutuksia koskevien juttujen määrä väheni siitä riippumatta, että markkinoilla oli voimakastakin kurssien laskua. On oletettavaa, että arvopaperien myyntiä koskeva MiFID-sääntely on jo vaikuttanut paitsi sijoitusneuvontaan, myös myynnin dokumentointiin. Toisaalta asiakkaat ovat saattaneet edellisten vuosien toteutumista tai uutisoinnista oppia, että sijoitusten arvot eivät pelkää nouse, vaan ne voivat myös laskea reilustikin.

Asumiseen liittyvät asiaryhmät sen sijaan säilyivät lähes entisellään. Koti- ja kiinteistövakuutuksesta tuli toistatuhatta asiakkaiden asiaa selvitettäväksi. Lainan hoitamista koskevia yhteydenottoja oli toistasataa, mikä on hieman vähemmän kuin edellisellä vuonna. On hieno asia, että pankkien asiakkaat ovat kyenneet hoitamaan luottojaan sopimuksen mukaisesti, eikä FINEn ole tarvinnut selvittää näitä asioita. Ainakin matala korkotaso ja pankkien joustot ovat auttaneet asiassa.

Pankkien maksukortteihin liittyvät jutut ovat viime vuosina kasvaneet. Yleensä kysymys on ollut maksukortin oikeudettomasta käytöstä. Korttimaksamisen yleistymisen ja rikollisten keinojen kehittyminen ovat olleet syynä juttumäärän kasvuun. Pankkilautakunnalta on saatu hyvää linjanvetoa uuden maksupalvelulainsäädännön tulkitsemiseksi. Kertomusvuonna lähetettiin useita tiedotteita korttien huolellisesta käytämisestä. FINE on nyt myös mukana edistämässä maksukorttien turvallista käyttöä yhteistyössä poliisin, Luottokunnan ja pankkien kanssa. Projektin tarkoituksena on kesän alussa avata muun muassa korttiturvallisuus.fi -sivusto.

FINEn toimistossa ja lautakunnissa käsiteltiin kertomusvuonna yhteensä 9.626 finanssiasiakkaan asiaa. Näistä 90 prosenttia päättyi toimiston käsittelyssä, ja 87 prosenttia toimiston asiakkaista sai vastauksen ongelmaansa jo kuukauden sisällä. FINEn juttumäärästä kaksi prosenttia päättyi sovintoon lautakunnan puolella, ja kahdeksan prosentissa lautakunta antoi ratkaisusuosituksen. Pankit ja sijoituspalveluyritykset noudattivat suosituksia 100 prosenttisesti ja vakuutusratkaisuja noudatettiin 97 prosenttisesti.

Euroopan komissiossa on vireillä tuomioistuimen ulkopuolisia riidanratkaisuelimiä koskevan direktiivin laatiminen sekä yli rajojen käytävää kauppaa koskeva vastaavien elinten asetus. Organisaatiomme täyttää karkeasti ottaen kaikki muut luonnoksessa olevat vaatimukset, mutta lautakuntia koskeva 3 kuukauden käsittelyaika, joka yli rajojen tapahtuvan kaupan osalta on jopa vain kuukausi, on liian tiukka ottaen huomioon edelleen säilyvät oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin periaatteet kuulemisesta ja asiantuntijoiden käyttämisestä. Tältä osin FINE on lukuisten sidosryhmien kanssa yhteisesti vaatimassa määräaikoihin pidennystä.

Kertomusvuonna FINEn hallinnosta jäivät pois pitkään jo aikaisemmissa organisaatioissamme mukana olleet ylijohtaja Marita Wilska, toimitusjohtaja Petri Niemisvirta, johtaja Eila Kilpiö ja toimitusjohtaja Sari Lounasmeri. Esitän parhaimmat kiitokset FINEn ensimmäisiä vuosia oivallisella tavalla luottosanneille yhteiskuntamme vaikuttajille!

Henkilöstölle esitän kiitokset vuodesta, jonka aikana on tehty paljon ja FINE on hitsautunut hienon yhteistoiminnan joukkueeksi. Olette loistavia!

Helsingissä lumisena maaliskuun 5. päivänä 2012



Irene Luukkonen

Vuosi 2011 oli Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ja sen yhteydessä toimivien lautakuntien – Arvopaperilautakunta, Pankkilautakunta ja Vakuutuslautakunta – kolmas 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.

## Sopijaosapuolet

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 sopijaosapuolet kutsuneet mukaan myös Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry:n 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 sopijaosapuolet ovat valinneet Metropoliitta Ambrosiuksen. Hallituksen jäsenet edustavat pääsopijakumppaneita eli Kuluttajavirastoa, Finanssivalvontaa ja Finanssialan Keskusliittoa.

Organisaatiolla on vakuutusasioiden, pankkiasioiden ja arvopaperiasioiden 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 2011 tilinpäätöksen mukaan koko organisaation kulut olivat 2 799 606,21 euroa. Tilintarkastajana toimii Tuokko Tilintarkastus Oy, KHT-yhteisö ja vastuullisena tilintarkastajana KHT Jari Miikkulainen.

## Henkilöstö

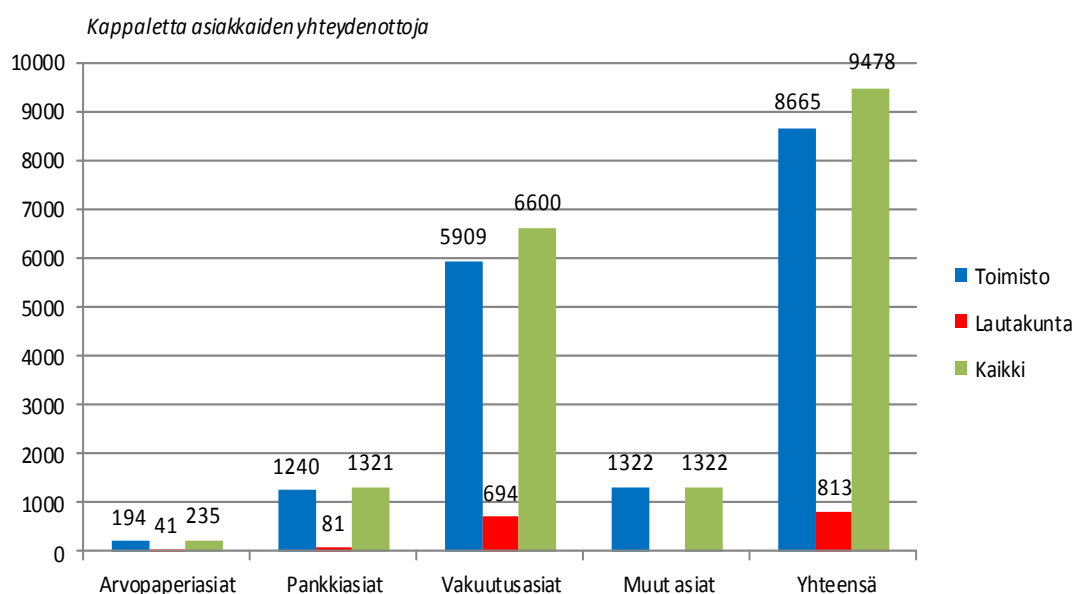
Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa on 21 vakituista työntekijää. Toimitusjohtajana toimii varatuomari Irene Luukkonen ja johtajana ja toimitusjohtajan varamiehenä varatuomari Erik Sirén.

## YLEISTÄ VUODESTA 2011

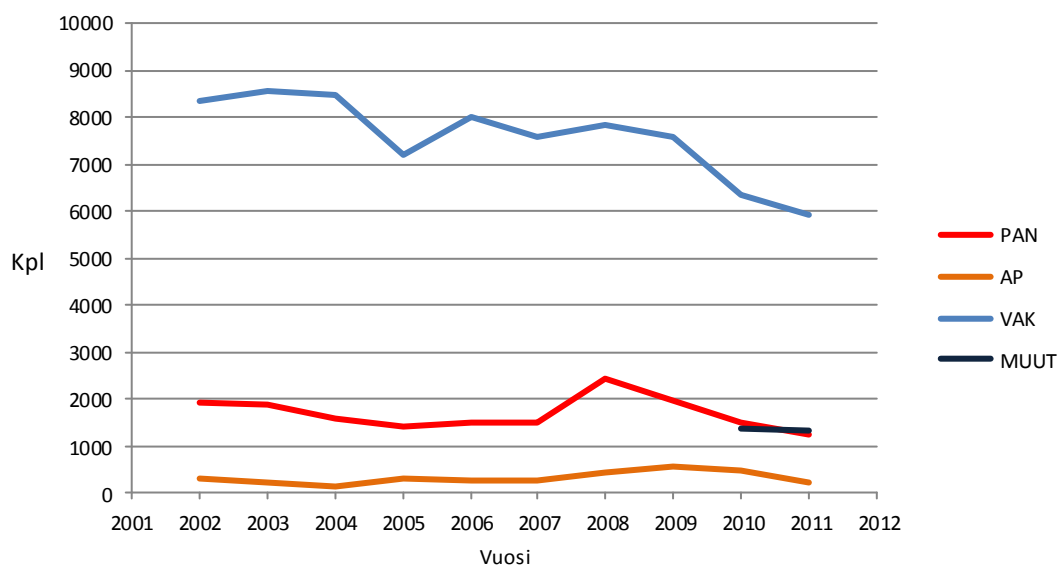
Kertomusvuosi oli työntäyteinen Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa ja lautakunnissa. Uusien juttujen määrissä oli vuoteen 2010 verrattuna laskua. Voimavaaroja suunnattiin vaativien asioiden selvittelyyn ja opasaineiston tuottamiseen. Neuvonnassa käsiteltyjen tiedustelu- ja valitustapausten määrä oli yhteensä 8 665 juttua, kun vastaava luku vuonna 2010 oli 9 717. Tapauksien jako sektoreittain käy ilmi alla olevasta kuvasta. Muut asiat ovat sellaisia, joissa asiakas on luullut soittaneensa palveluntarjoajalle tai kyse ei ole FINEn toimivaltaan kuulu-

vasta asiasta. Nämä jutut on kirjattu erikseen rekistereihin vuodesta 2010 lähtien. Näissä asioissa yli 1 100:ssa oli yhteydenottajana vakuutusyhtiön asiakas. Vakuutuslautakuntaan kirjattiin käsiteltäväksi 694 uutta lausuntopyyntöä. Vastaava luku vuonna 2010 oli 858. Pankkilautakuntaan puolestaan kirjattiin 81 uutta valitusta ja vuotta aikaisemmin 54. Arvopaperilautakuntaan kirjattiin 41 valitusta ja vuotta aikaisemmin 18. Lautakunta-asioita onnistuttiin sovittelemaan kertomusvuonna tavallista enemmän toimistoasioina.

FINEn saapuneet asiat vuonna 2011



Asiakkaiden yhteydenotot FINE-toimistoasioissa eri vuosina

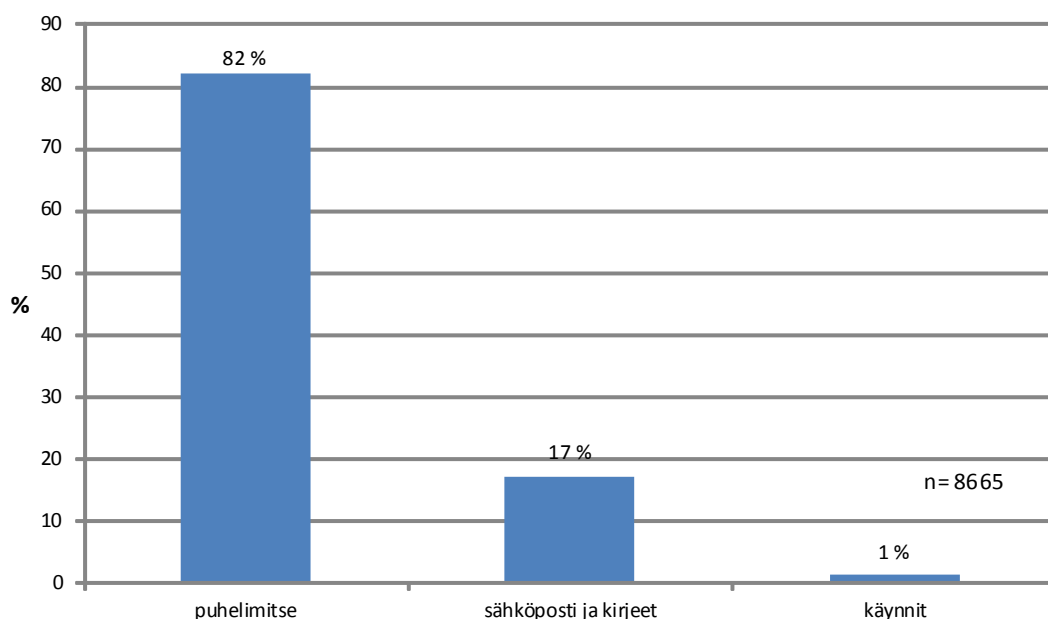


Asiakkaat ottivat yhteyttä neuvonta-asioissa yleensä puhelimitse, kuten aikaisempinakin vuosina. Kaikista toimistolle tulleista jutuista 82 prosentissa asiakas otti yhteyttä toimistoon puhelimella. Jutun käsittely sinänsä saattoi jatkua kirjallisena. Kirjeitse tulleiden asioiden osuus on nousussa, mutta sähköpostilla tulleiden asioiden osuus hieman laski edellisestä vuodesta.

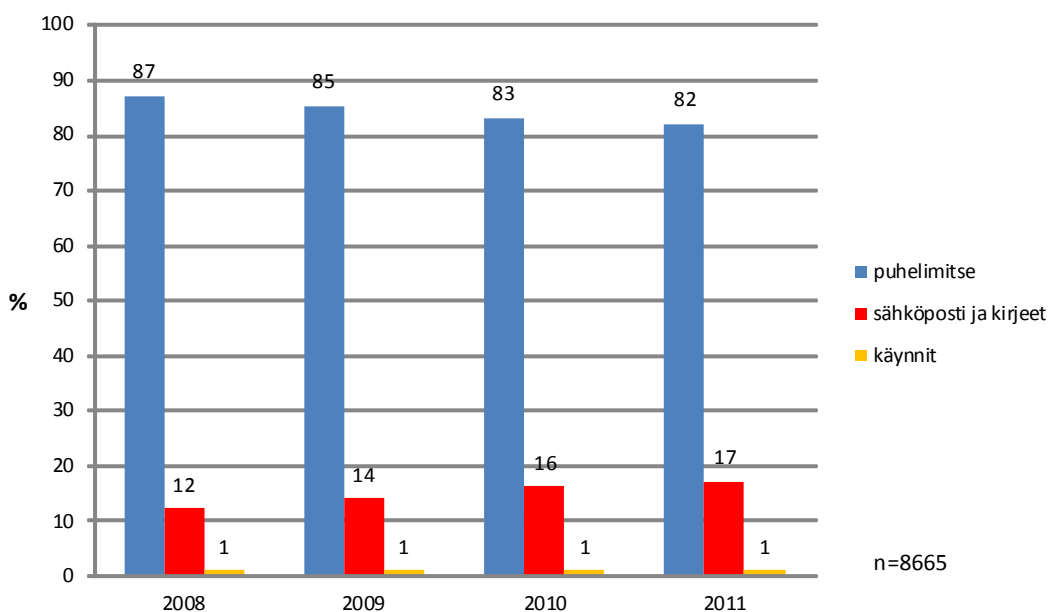
FINEn verkkosivuilla oli kertomusvuonna yli 100.000 kävijää. Sivulla olevat lautakuntien ratkaisutietokannat olivat erityisen suosittu osa-alue.

Vireille tulon osalta asiat jakaantuivat kertomusvuonna seuraavasti:

Asiakkaiden yhteydenottotavat toimistoasioissa vuonna 2011



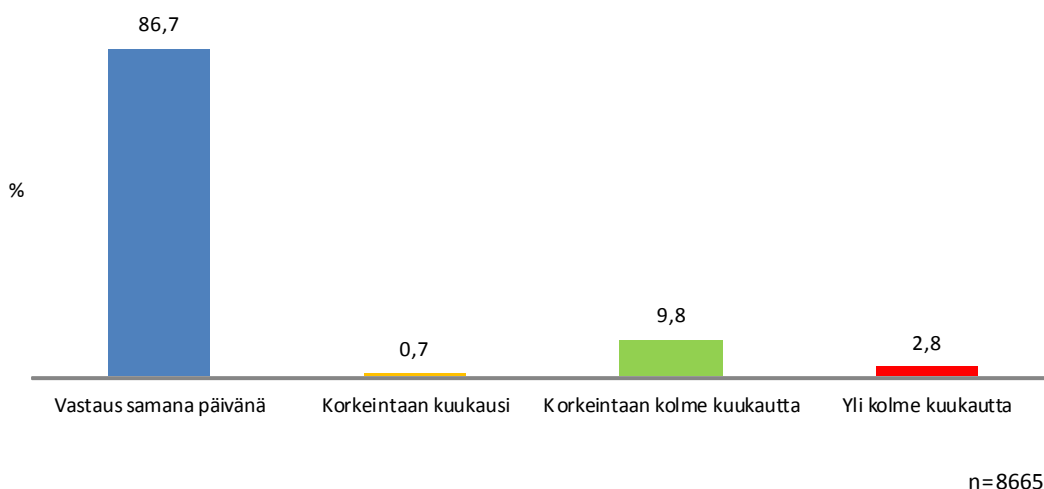
Asioiden vireilletulotavat toimistoasioissa eri vuosina



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. Noin 87 %:ssa tapauksista asiakkaille voitiin antaa vastaus saman puhelin-

keskustelun tai joka tapauksessa saman päivän aikana. Kuukauden kuluessa vastauksen asiaansa sai lähes 90 % toimiston asiakkaista. Vaikeiden ja pitkäkestoitteiden tapauksien määrä oli lievässä nousussa, koska erityisesti vakuutusasioiden lautakunnalle osoitettuja lääketieteellisiä ratkaisuja on käsitelty toimiston puolella enenevässä määrin.

Asioiden käsittelyajat toimistoasioissa vuonna 2011



Kertomusvuonna järjestettiin asiantuntijaseminaari FINEn 40-vuotisjuhlavuoden

johdosta. Samalla julkaistiin myös korkeatasoisia artikkeleita sisältävä juhlakirja.

## 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 valitustapausrhyimiä kertomusvuodelta sektoreittain.

# VAKUUTUSASIAT

## Tiedustelut ja valitukset

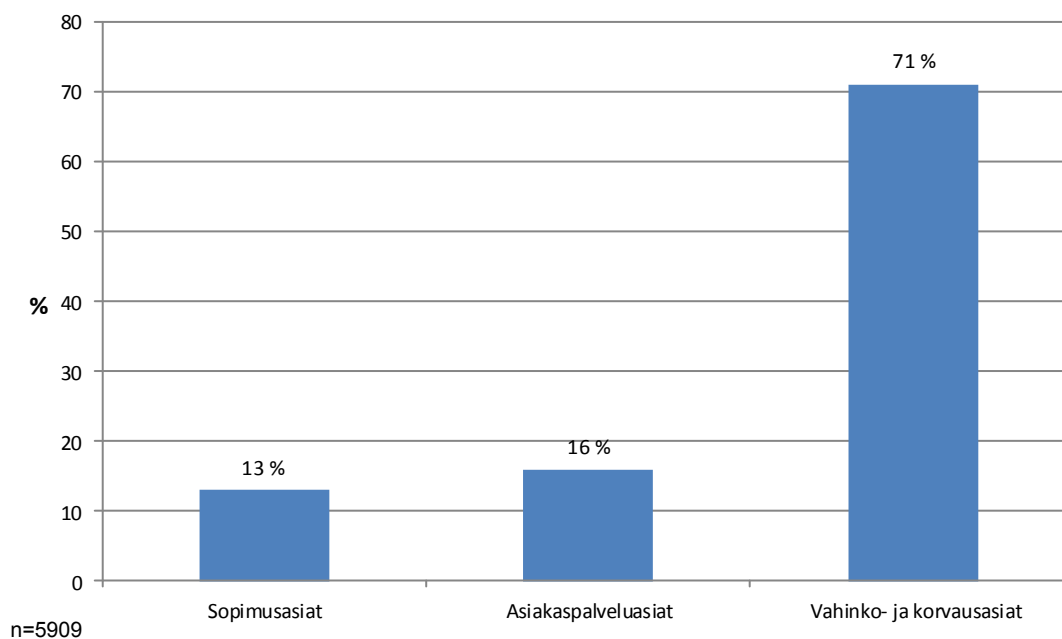
Vakuutusasioita toimistoon tuli kertomusvuonna 7.066 asiakkaan tiedustelua tai valitusta. Yhteydenotoista runsas neljännes eli 28 % johti toimenpiteisiin. Tällöin toimistossa perehdyttiin asiakirjoihin, lähetettiin asiakkaalle aikaisempia lautakunnan lausuntoja ja mahdollisesti neuvoteltiin vakuutusyhtiön kanssa. Toimistossa selviteltiin myös Vakuutuslautakunnalle osoitettuja asioita. Asiakkaille on muun muassa selvitetty, onko palveluntarjoajan päätös sopimuksen ja sovellettavan lainsäädännön mukainen. Yhteydenotoista 71 (71) % koski vahinko- ja korvausasioita.

Lakisäätteisiä vakuutuksia eli työtapaturmavakuutusta, liikenne- ja potilasvakuutusta koskevia asioita oli 15 (16) % toimiston tapauksista. Vahinkovakuutusyhtiöitä koskevia yhteydenottoja oli 90 (87) %, henkivakuutusyhtiöitä koskevia 9 (12) % ja muita eli säätiöiden ja kassojen asioita koskevia 1 (1) %.

## Kotivakuutus kärjessä, yksityistapaturmavakuutus kakkosena

Kotivakuutuksesta tuli yhteydenottoja 1.025 (1.050 vuonna 2009) eli 17 % kaikista vakuutussektorin varsinaisista toimistoasioista. Yhteydenotot koskivat vakuutuksen korvauspiirin määrittelyä, korvauksen määrää tai korvausmenettelyä. Vahinkojen korvattavuudessa keskeinen kysymys oli äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman määrittelemisen. 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 2011





**Yksityistapaturmavakuutusasioita** toimistoon tuli 865 (936) tapausta eli 15 %. Toistuvana ongelmana olivat syy-yhteyksymykset 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 633 (764) tapausta eli 11 % ja **liikennevakuutusta** koskevia asioita oli 665 (720) eli 11 % toimistotapauksista. Liikennevakuutuksen vahinkoasioista puolet koski henkilö- ja puolet esinevahinkoja. Henkilövahingoissa kysymys oli usein lääketieteellisestä arviointista, 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 504 (551) 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.

**Matkavakuutusasioita** oli 442 (508) eli 7 % 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. Omatoimimatkailu on tuonut matkavakuutukseen uudenlaisia ongelmia; mm matkan peruuntumisista haettu korvauksia.

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

**Vapaaehtoisista eläkevakuutuksista** tuli 198 (225), **henkivakuutuksista** 139 (172) yhteydenottoa. Yhteensä näitä oli 337 ja tämä oli 6 % kaikista toimistotapauksista. Henkivakuutusasioihin sisältyvät säästö- ja sijoitusvakuutukset 105 (125) ja kuolemanvaravakuutukset 34 (47). Valitukset koskivat esimerkiksi sitä, että eläkevakuutuksen vakuutussäästöä ei voi nostaa takaisin kesken sovitun vakuutuskauden kuin ainoastaan harvoissa poikkeustapauksissa.

Sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa asiakkaat eivät suinkaan aina olleet tiedostaneet, että riski vakuutuksen pääoman säilymisestä on asiakkaalla itsellään. Asiakashyvitysten taso aiheutti valituksia ns. laskuperustekorkoisissa vakuutuksissa.

**Eläkesäätiöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksista** tuli 40 (53 ) 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 30 (23 ) kappaletta. Valtaosa yhteydenotoista koski kassan sääntöjen tulkintaa korvausasiassa tai kassan jäsenyyden edellytyksiä.

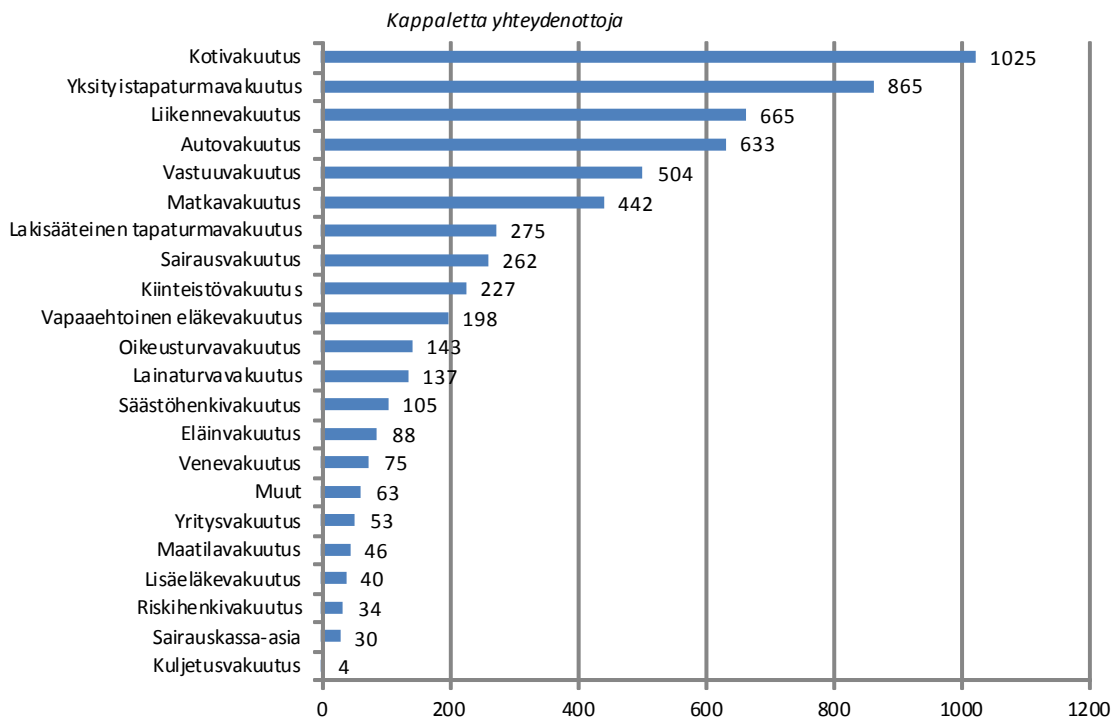
**Vapaaehtoisista sairauskuluvakuutuksista** tuli 262 (276) juttua. Näiden osuus oli 5 %.

**Lainaturvavakuutuksista** tuli 137 (204) yhteydenottoa ja osuus oli 2 % kaikista toimiston vakuutustapauksista.

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

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

**Toimistoasiat: Vakuutuslajikohtainen tilasto vuodelta 2011**



## PANKKIASIAT

Pankkiasioista toimistoon tuli kertomusvuonna 1240 uutta yhteydenottoa, joista valituksia oli 239 ja tiedusteluja 1001.

Jos asia vaati selvittelyä, asiakkaille vastattiin kirjallisesti. Kirjallisessa vastauksessa Vakuutus- ja rahoitusneuvonta arvioi tapahtumien kulkua ja pankin menettelyä asiassa. Vastaukset menivät tiedoksi myös asianomaiselle pankille. Neuvontatoimiston sovitteluesitys on johtanut useimmiten sovintoon asiakkaan ja pankin välisessä kiistassa. Riitaiseksi jääneen asian osapuolet ovat voineet viedä Pankkilautakunnan ratkaistavaksi. Lautakuntaan tehtiin valituksia eniten maksukorttiasioista.

### Maksukorttiasiat kärjessä

Asiakkaiden yhteydenotoista **tilinkäyttöön ja maksamiseen** liittyvät asiat olivat suurin ryhmä, niistä tuli 551 (622) yhteydenottoa eli 44 % kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista (41 %). Eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli maksukorteista, päävelan hoitamisesta ja luoton hakemisesta. Maksukorttien anastukset ja tunnuslukujen urkkimiset ovat lisääntyneet viime vuonna.

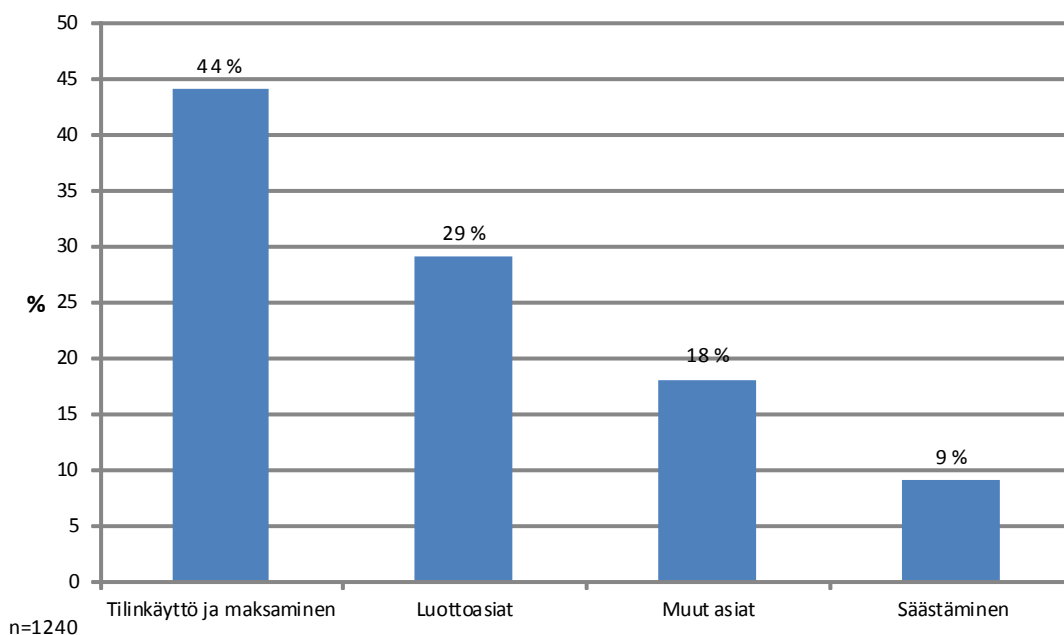
Maksukorttiasioissa oli useimmiten kyse kortin oikeudettomasta käytöstä, kun kortti oli anastettu kortinhaltijalta.

**Luottoasioihin** liittyneistä asioita tuli 359 (535) ja niiden osuus oli kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista 29 % (35 %). 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.

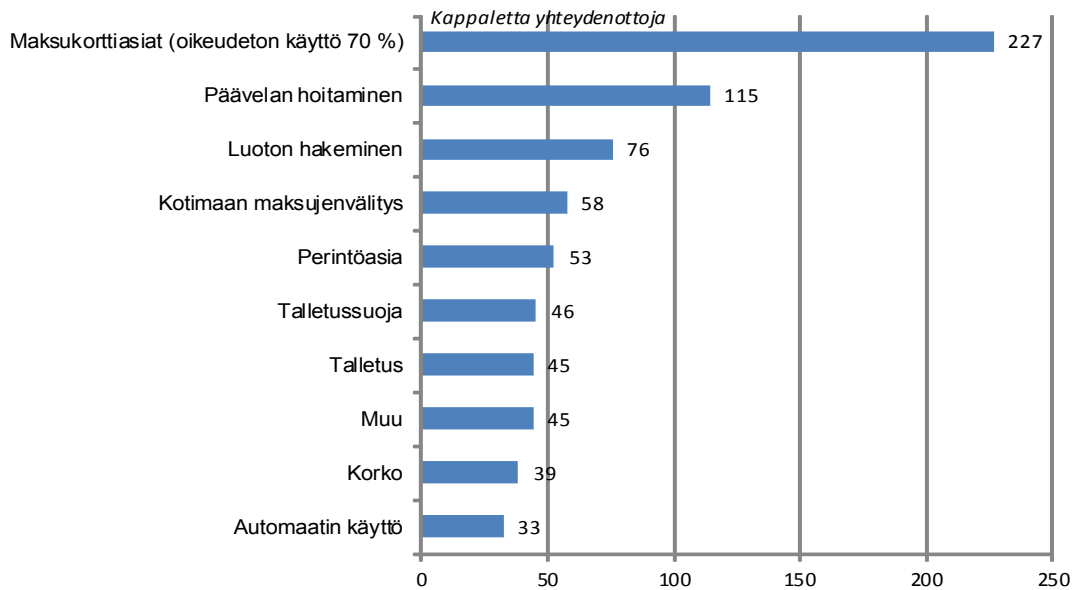
**Säästämiseen** liittyvien asioiden määrä oli 111 (160) ja niiden osuus oli 9 %:iin kaikista yhteydenotoista (13 %). Eniten kysymyksiä tuli talletussuojasta. PS-säästämisestä tuli vain 4 yhteydenottoa.

Ryhmään **muut asiat** kuuluvia asioita oli 219 (192) ja niiden osuus 18 % kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista (11%). Muissa asioissa eniten kysymyksiä tuli kuolinpesän asioiden hoitoon liittyvistä seikoista, pankkisalaisuudesta ja asiakkaan tunnistamisesta sekä pankkien asiakkuusohjelmista.

Toimistoasiat: Pankkiasioiden jako vuonna 2011



## Toimistoasiat: Kysytyimmät pankkiasiat vuonna 2011



## ARVOPAPERIASIAT

### Arvopaperiasioiden yhteydenotot vähenivät

Arvopaperiasioista toimistoon tuli kertomusvuonna 194 (477) uutta tiedustelua tai valitusta.

Vuosi 2011 oli toimistoon tulleiden arvopaperiasioiden osalta selvästi kahta edellistä vuotta rauhallisempi. Asiakkaiden yhteydenottojen määrä laski selvästi vuosiin 2009 ja 2010 verrattuna. 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 ar-

von kehitykseen sekä palveluntarjoajan antaman sijoitusneuvonnan tasoon.

### Sijoitusneuvonta ja arvopaperinvälitykseen liittyvät asiat kysytyimpiä

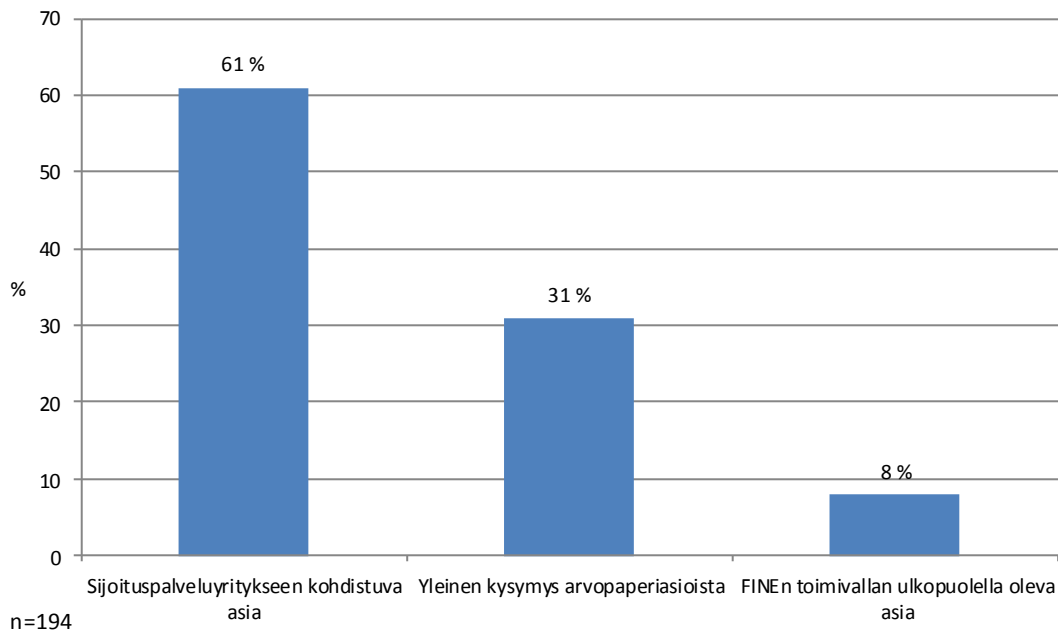
Asiakkaiden yhteydenotoista 59 (103) tuli **muista asioista**, jotka koskivat mm. lautakunnan toimintaa. Muiden asioiden osuus oli 30 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista. **Sijoitusneuvontaan** liittyvät asiat olivat toiseksi suurin ryhmä, niistä tuli 52 (220) tapausta ja niiden osuus oli 27 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista. **Arvopaperivälityksestä** tuli 31 (55) tapausta ja niiden osuus oli 16 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista ja **sijoitusrahastotoiminnasta** tuli 15 (38) tapausta ja niiden osuus oli 8 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista.

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

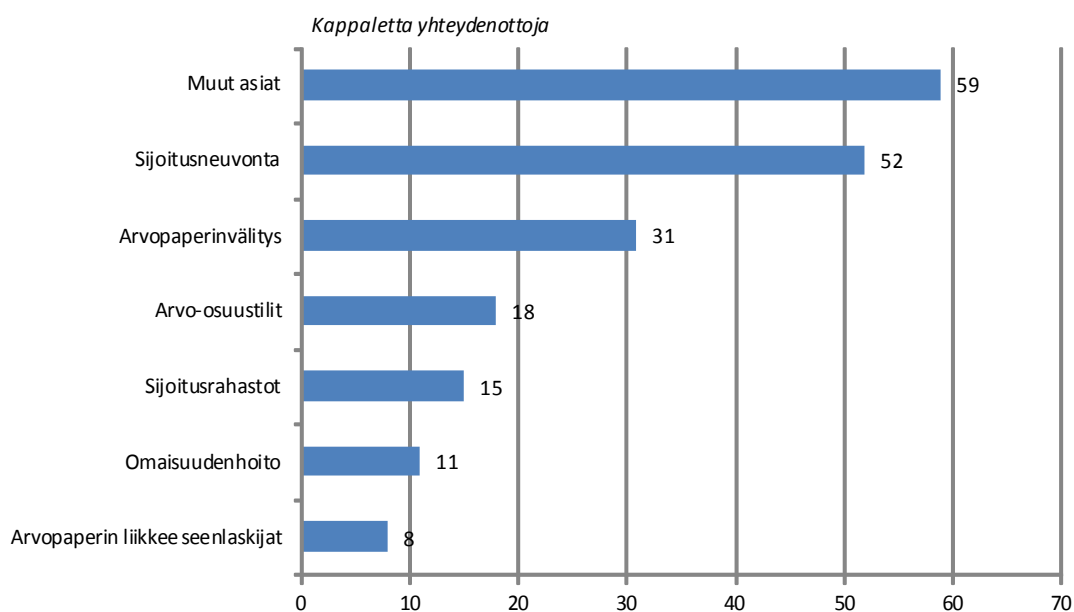
Kaikista arvopaperiyhteydenotoista 61 % kohdistui johonkin sijoituspalveluyritykseen esimerkiksi pankkiin, pankkiiriliikkeen tai omaisuudenhoitajaan.

Yleisesti arvopaperiasioihin yhteydenotoista kohdistui 31 % ja sellaiseen toimijaan, johon FINellä ei ollut toimivaltaa 8 %. Sellaisia ovat muun muassa pörssin listayhtiöt ja muut listautumattomat osakeyhtiöt.

**Toimistoasiat: Yhteydenotot arvopaperiasioissa vuonna 2011**



**Toimistoasiat: Saapuneet arvopaperiasiat vuonna 2011**



## RATKAISUTOIMINTA JA LAUTAKUNNAT

FINE-organisaatioon kuuluvat Arvopaperilautakunta, Pankkilautakunta ja Vakuutuslautakunta. Asianomaisen sektorin johdokunta nimittää lautakunnan kolmivuotiskaudeksi kerrallaan. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta toimii lautakuntien sihteeristönä.

Lautakunnat antavat asiakkaan ja palveluntarjoajan väliseen riitaan suositusluonteisen ratkaisun. Lautakuntien perustajat 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.

Asioiden käsittelyaika lautakunnissa vaihteli asian laadusta ja laajuudesta riippuen. Nopein on Pankkilautakunta, jonka käsittelyaika oli keskimäärin viisi kuukautta. Muiden lautakuntien keskimääräinen käsittelyaika oli noin yhdeksän kuukautta. Lautakuntien ensisijaisena tavoitteena on laatia ratkaisusuositukset 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 ratkaisusuosituksia. Toisena tavoitteena on nopeus.

Menettely lautakunnissa on kirjallista. Lautakunnat eivät voi kuulla asianosaisia tai todistajia suullisesti valan velvoituksin. Tämän vuoksi lautakunnat eivät ole anta-

neet lausuntoa riittäisyyksistä, joiden luotettava ratkaiseminen edellyttäisi asianosaisten tai todistajien suullista kuulemistä. Lautakunnat käyttävät kirjallisen selvitysluonnoksen lisäksi asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiä tallennettuja puhelinkeskusteluja esimerkiksi silloin kun kysymys on sijoitusneuvonnasta tai vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuudesta sopimusta solmittaessa.

Jos asia on samanaikaisesti vireillä myös kuluttajariitalautakunnassa tai oikeudessa, lautakunnat eivät noudattamansa käytännön mukaisesti käsittele asiaa. Arvopaperiasioissa kuluttajariitalautakunta ei ole toimivaltainen.

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.

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

Vuoden 2012 alusta kaikki lautakunnat voivat käsitellä ratkaisukäytännöltään vakiintuneet tai lain tai sopimusehtojen soveltamisen kannalta selkeät asiat yksinkertaistetussa menettelyssä.

FINE:n kotisivuilla osoitteessa [www.fine.fi](http://www.fine.fi) on kaikkien kolmen lautakunnan ratkaisutietokannat. Arvopaperi- ja Pankkilautakunnan kaikki lausunnot löytyvät sieltä. Vakuutuslautakunnan lausuntoja tietokannassa on noin seitsemänsataa.

## 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 43 kokousta.

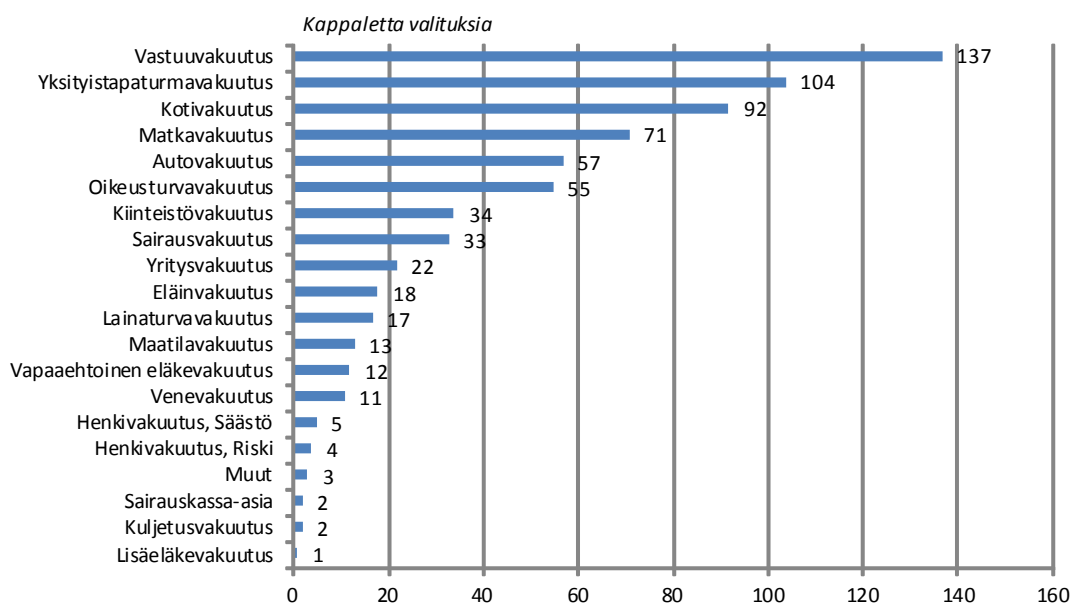
### Vastuuvakuutus työllisti eniten

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.

Yksityistaturmavakuutuksessa 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](http://www.fine.fi)

Lautakunta-asiat: Vakuutuslajikohtainen tilasto valituksista vuonna 2011



## Lausuntopyynnöt ja ratkaistut asiat

Vakuutuslautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 694 (858) valitusta. Vähennystä edelliseen vuoteen nähden oli 164 tapausta eli 19 %. Tapauksia ohjattiin paljon toimistokäsittelyyn.

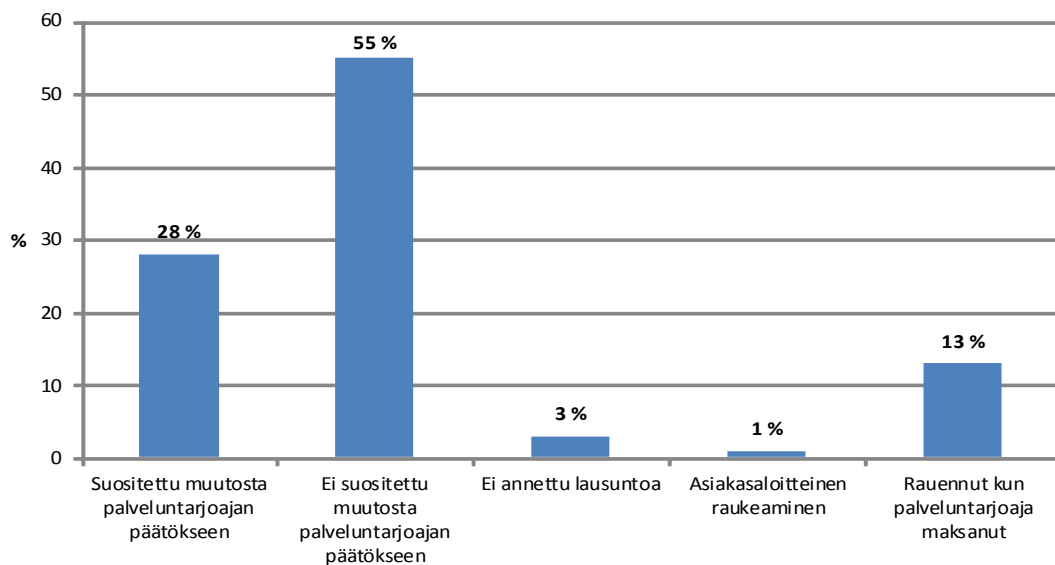
Lautakunnassa ratkaistiin kaikkiaan 781 (847) tapausta. Lautakunnassa ratkaistiin 87 tapausta enemmän kuin kertomusvuonna tuli uusia valituksia sisään. Näistä 111 (143) tapausta raukesi ennen varsinaista lautakuntakäsittelyä. Rauenneista tapauksista 100 (132) vakuutusyhtiö suoritti vaaditun korvauksen, ja 11 (11) tapauksessa käsittely päätettiin asiakkaan aloitteesta tai muusta syystä.

Lautakunta ratkaisi kokouksissaan 678 (704) tapausta. 24(12) tapauksessa lautakunta ei antanut lausuntoa. Annetuista 654 (692) lausunnoista 239 (199) 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 781 lautakuntatapauksesta vakuutuksenantaja oli korvannut vapaaehtoisesti 13 % (16 %). Lisäksi lautakunta suositti muutosta 28 % (23 %) kaikista tapauksista. Näin laskettuna lautakuntatapauksista yhteensä 43 % (39 %) muuttui vakuutusasiakkaan eduksi. Vakuutusyhtiöt jättivät noudattamatta 5 lausuntoa ja vakuutuskassat yhden, joten noudattamisprosentti oli 97 (98).

Aiempien vuosien raportointikäytännön mukainen Vakuutuslautakunnan muutosprosentti eli muutossuosittelun (217) osuus kaikista Vakuutuslautakunnan vuonna 2011 antamista lausunnoista (654) oli 33 %.

Lautakunta-asiat: Vakuutuslautakunta-asioiden lopputulokset vuonna 2011





**Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2011**

<b>Vahinkoyhtiöt</b>	<b>Lausunnot kpl</b>	<b>Muutos kpl</b>	<b>Muutos %</b>	<b>Noudattaminen %</b>
ACE-Europe	2	2	100 %	100 %
Chartis Europe	18	9	50 %	100 %
Aktia Vahinkovakuutus	11	7	64 %	100 %
Anticimex	2	2	100 %	100 %
Alandia	1	0	0 %	-
Fennia	42	12	29 %	93 %
Genworth Vahinko	1	0	0 %	-
If	105	29	28 %	97 %
Ingo Nord	1	1	100 %	100 %
Lähivakuutus	22	6	27 %	100 %
Tryg	22	9	41 %	100 %
Pohjantähti	22	8	36 %	100 %
Pohjola, Eurooppalainen ja A- vakuutus	99	29	29 %	97 %
Tapiola	159	54	34 %	97 %
Turva	37	18	49 %	100 %
Vakuutusyhdistykset	40	15	38 %	100 %

**Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2011**

<b>Henkityhtiöt</b>	<b>Lausunnot kpl</b>	<b>Muutos kpl</b>	<b>Muutos %</b>	<b>Noudattaminen %</b>
Aktia Henkivakuutus	9	3	33 %	100 %
Genworth Financial	25	7	28 %	86 %
Henki-Tapiola	2	0	0 %	-
Kaleva	7	1	14 %	100 %
Mandatum Henkivakuutus	3	0	0 %	-
Nordea Henkivakuutus	8	1	13 %	100 %
OP Henkivakuutus	3	0	0 %	-
Suomi	3	0	0 %	-

**Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2011**

<b>Eläkesäätiöt ja -kassat ja vakuutuskassat</b>	<b>Lausunnot kpl</b>	<b>Muutos kpl</b>	<b>Muutos %</b>	<b>Noudattaminen %</b>
Kassojen sairausvakuutukset	3	2	67 %	50 %
Säätiöiden ja kassojen lisäeläkkeet	6	1	17 %	100 %

## ARVOPAPERILAUTAKUNTA

Arvopaperilautakunnan tehtävänä on käsitellä erimielisyyksiä, jotka ovat syntyneet ei-ammattimaisen asiakkaan ja sijoituspalveluntarjoajan välisessä suhteessa.

Lautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 41 (18) valitusta.

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

Kaikkiaan lautakunta on vuosien 2002–2011 aikana käsitellyt 243 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 kaikkiaan 225 tapauksessa. Niistä 48 tapauksessa (21 %) 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.

### Sovintoneuvotteluilla vältettiin lautakuntakäsittely

Toimistossa tehdyn selvittelyn ja valmistelun aikana asiakas ja palveluntarjoaja pääsivät sopimukseen 40 tapauksessa ilman lautakuntakäsittelyä.

### Kertomusvuonna annetut ratkaisut

Lautakunta antoi 70 ratkaisusuositusta ja suositti korvausta asiakkaalle 12 tapauksessa.

Lautakunnan puheenjohtajana toimi professori Mika Hemmo.

Lautakunnan ratkaisuihin voi tutustua tarkemmin FINEn sivuilla [www.fine.fi](http://www.fine.fi)

Lautakunta-asiat 2011	Suosituksset	Muutos	Muutos	Noudattaminen
Arvopaperilautakunta	kpl	kpl	%	%
<b>Sijoitusneuvonta</b>	<b>53</b>	<b>9</b>	<b>17 %</b>	<b>100 %</b>
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	39	4	10 %	100 %
<i>Osuuspankit</i>	4	3	75 %	100 %
<i>Front Capital Oy</i>	3	1	33 %	100 %
<i>Sampo Pankki Oyj</i>	2	0	-	-
<i>Handelsbanken</i>	1	0	-	-
<i>Evli Pankki Oyj</i>	1	0	-	-
<i>Tapiola Pankki Oy</i>	1	0	-	-
<i>POP-Pankki Oy</i>	1	0	-	-
<i>FIM-Pankki Oy</i>	1	0	-	-
<b>Sijoitusrahastotoiminta</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	1	1	100 %	100 %
<b>Arvopaperivälitys</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>14 %</b>	<b>100 %</b>
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	3	1	33 %	100 %
<i>Sampo Pankki Oyj</i>	2	0	-	-
<i>Osuuspankit</i>	2	0	-	-
<b>Omaisuudenhoito</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>20 %</b>	<b>100 %</b>
<i>Osuuspankit</i>	3	1	33 %	100 %
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	1	0	-	-
<i>Sampo Pankki Oyj</i>	1	0	-	-
<b>Warrantti</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>-</b>
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	1	0	-	-
<i>Sampo Pankki Oyj</i>	1	0	-	-
<b>Tilinhoitajayhteisö</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0 %</b>	<b>-</b>
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	2	0	-	-
<b>Kaikki arvopaperisuositukset yhteensä</b>	<b>70</b>	<b>12</b>	<b>17 %</b>	<b>100 %</b>

## 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 kolmen toimintavuotensa 2009–2011 aikana ratkaissut 81 tapausta. Niistä 29 tapauksessa (36 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko tai palauttaa veloitettu maksu.

Pankit ovat noudattaneet lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia.

### Maksukortin oikeudettomasta käytöstä eniten valituksia Pankkilautakuntaan

Lautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 81 (54) valitusta. Valituksista suurin osa liittyi varastettujen maksukorttien oikeudettomaan käyttöön.

Pääpaino maksukorttiasioissa oli kortinhaltijan huolellisuuden asteen arvioinnissa.

### Kertomusvuonna annetut ratkaisut

Lautakunta kokoontui kertomusvuonna kolme kertaa ja ratkaisi 58 tapausta. Lautakunta suositti korvausta 16 tapauksessa. Näistä 49 tapausta koski maksukortin oikeudetonta käyttöä, kuusi tapausta koski luottoasioita ja kolme tapausta tilinkäyttöä ja maksamista.

### Sovintoneuvotteluilla vältettiin lautakuntakäsittely

Toimistossa tehdyn selvittelyn ja valmistelun aikana asiakas ja palveluntarjoaja pääsivät sopimukseen 15 tapauksessa ilman lautakuntakäsittelyä.

Lautakunnan ratkaisuihin voi tutustua tarkemmin FINEn sivuilla [www.fine.fi](http://www.fine.fi)

Lautakunnan puheenjohtajana toimi professori Matti J. Sillanpää.

Lautakunta-asiat 2011				
Pankkilautakunta	Suosituksset kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
<b>Maksukortin oikeudeton käyttö</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>24 %</b>	<b>100 %</b>
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	23	4	17 %	100 %
<i>Sampo Pankki Oyj</i>	11	5	45 %	100 %
<i>Osuuspankit</i>	8	3	38 %	100 %
<i>S-Pankki Oy</i>	1	0	-	-
<b>Korttiehdot</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<i>S-Pankki Oy</i>	1	1	100 %	100 %
<b>Luoton kiinteä korko</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>67 %</b>	<b>100 %</b>
<i>Sampo Pankki Oyj</i>	2	1	50 %	100 %
<i>Säästöpankit</i>	1	1	100 %	100 %
<b>Takaus</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<i>Osuuspankit</i>	1	0	-	-
<b>Päävelan hoitaminen</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<i>Osuuspankit</i>	1	1	100 %	100 %
<b>Jälkipantti</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	1	0	-	-
<b>Ulkomaan maksu</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<i>Sampo Pankki Oyj</i>	1	0	-	-
<b>Tilisopimus</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<i>Osuuspankit</i>	1	0	-	-
<b>Ratkaisusuositukset pankkiasioissa yhteensä</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>28 %</b>	<b>100 %</b>

### Kansainvälistä toimintaa

FINE otti osaa Euroopan komission FIN-NET -toimintaan. FIN-NET on Euroopan komission kehittämä tuomioistuinten ulkopuolinen kuluttajavalitusverkosto finanssipalvelujen alalla. Kaikki FINEn lautakunnat ovat toiminnassa mukana Suomen valtion ilmoittamina.

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 media ja erityisesti sosiaalisen median kasvava merkitys sekä finanssikriisin vaikutukset asiakkaan asemaan.

Pohjoismaisia yhteyksiä ylläpidettiin Norjan kollegojen järjestämässä ensimmäisessä virallisessa kaikkia finanssisektoreita kattavassa yhteistyötapaamisessa.

FINEn edustaja piti esitelmän Armenian kollegojen järjestämässä seminaarissa ja osallistui useisiin paneeleihin.

### Luentoja, palautetta

FINEn asiantuntijat kävivät säännöllisesti pitämässä luentoja FINVAssa, Lakimiesliiton järjestämässä koulutuksessa ja muualla esimerkiksi Sijoitus Akatemiassa, Sijoitusmessuilla kysynnän mukaan.

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

### Lausuntoja lainsäädäntöhankkeista

FINE antoi kertomusvuonna 2011 pyynnöstä lausunnot seuraavista asioista:

- Valtiovarainministeriölle arvopaperimarkkinalainsäädännön kokonaisuudistukseen sisältyvistä lakiehdotuksista ja ehdotuksesta sijoitusrahastodirektiivin täytäntöönpanemiseksi
- Sosiaali- ja terveysministeriölle liikennevakuutuslakiehdotuksesta
- Finanssivalvonnalle asuntoluoton enenäkaisesta takaisinmaksusta perittävän enimmäiskorvauksen laskentaan käytettävistä menetelmistä ja finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista sekä PS-sopimusten ja vakuutuslajien kulujen ja tuottojen ilmoittamista koskevista ohjeista
- Euroopan komissiolle vakuutusten välittäjiä koskevasta direktiiviehdotuksesta.

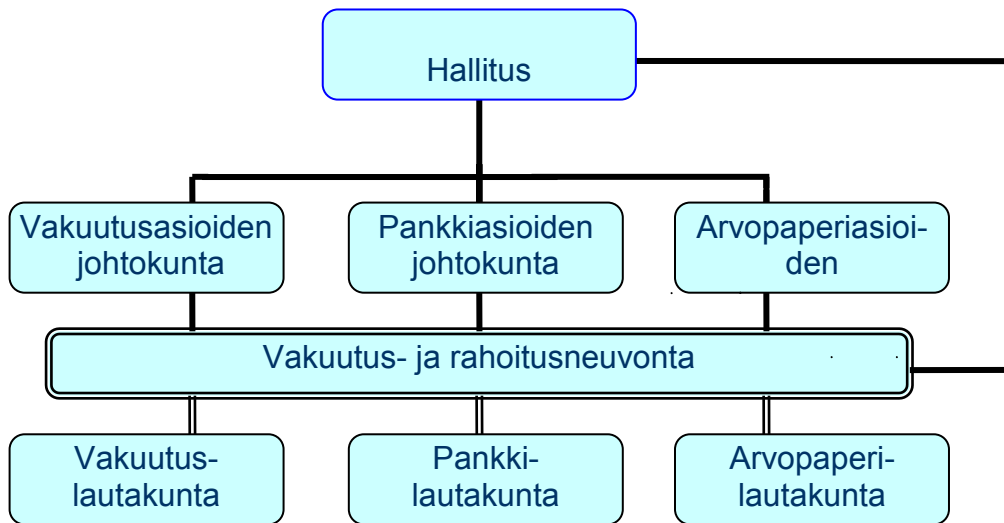
FINE oli kuultavana

- OM:ssa asunto-omaisuutta koskevasta direktiiviehdotuksesta ja ADR sekä ODR direktiiviehdotuksesta.
- VM:ssä arvopaperimarkkinalain kokonaisuudistuksesta.
- EU komission konsulttien tekemässä vaikutusarvioinnissa vakuutuksen välittäjiä koskevasta direktiiviehdotuksesta.
- STM:ssä vakuutusmaksujen tasaroistamista koskevassa työryhmässä.
- FIVAssa PS-sopimusten ja vakuutusten kulujen ja tuottojen ilmoittamista koskevista ohjeista

### Tietoaineistoa ja vertailuja asiakkaille

Medialle lähetettiin vuoden 2011 aikana 15 tiedotetta. Kysymys oli esimerkiksi maksukortin turvallisesta käytöstä ja säilyttämisestä, lasten vakuutuksista ja myrskyvahingoista sekä kotisivuilla julkaistuista uusista oppaista tai vertailuista. FINEn toimisto sekä lautakunnat olivat esillä lukuisissa tiedotusvälineissä vuoden aikana. Media oli kiinnostunut kaikista FINEn toimialaan kuuluvista asioista. FINE oli esillä vähintään 200 kertaa mediasa.

# FINEN ORGANISAATIO



## Hallitus

Metropoliitta Ambrosius, puheenjohtaja  
Toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi,  
Finanssialan Keskusliitto  
Johtaja Anneli Tuominen,  
Finanssivalvonta  
Ylijohtaja Marita Wilska  
31.8.2011 saakka ja 1.9.2011 alkaen  
vs. ylijohtaja Anja Peltonen,  
Kuluttajavirasto

## Vakuutusasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat:  
Osastopäällikkö Erja Rautanen,  
Finanssivalvonta, puheenjohtaja  
Johtava lakimies Tuula Sario,  
Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry  
Johtaja Eila Kilpiö,  
Kuluttajatutkimuskeskus  
Kehitysjohdaja Maija Puomila,  
Kuluttajavirasto

Finanssialan Keskusliiton edustajat:  
Palvelujohtaja Kari Kujala,  
Tapiola-ryhmä  
Johtaja Pauli Sarelius,  
OP-Pohjola – ryhmä  
Toimitusjohtaja Petri Niemisvirta  
31.3.2011 saakka,  
Mandatum Life  
Toimitusjohtaja Pekka Luukkanen  
1.4.2011 alkaen  
Nordea Henkivakuutus  
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  
OP-Pohjola ryhmä

## **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, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry  
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  
VT 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 Leena Hirviniemi, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy,

### *Jaosto III (koti- ja autovakuutukset ym.)*

Puheenjohtaja, oikeusneuvos, VT Erkki-Juhani Taipale  
Jäsenet  
OTK Tuula Sario, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet 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  
OTK Rami Urho, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy  
OTK Ville Partanen, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola  
Valtiot. kand. Timo Paakkanen, Zürich Insurance Com-  
pany, Suomen sivuliike, 1.5.2011 alkaen VT Päivi Tai-  
valmaa  
Lisäjäsen konsulttivastuuasioissa  
Varsinainen lisäjäsen  
Toiminnanjohtaja Eero Ryysy, Insinööritoimisto Saniera  
Oy, varajäsen Dipl.ins. Jorma Eskola, Insinööritoimisto  
Konstru Oy  
Lisäjäsen huolintavastuuasioissa  
Varsinainen lisäjäsen  
Lakimies Kimmo Turunen, DHL Express (Finland) Oy,  
Varajäsen Tapani Ekuri, Oy Beweship Ab

## **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  
Taluspäällikkö Veli-Matti Pulli, Kuluttajavirasto  
Lakimies Raija Railas, Finanssivalvonta  
Lakimies Johanna Palin, Finanssialan Keskusliitto  
Tutkimuspäällikkö Tarja Kallonen,  
Finanssialan Keskusliitto

## **Arvopaperilautakunta**

Puheenjohtaja, professori, OTT Mika Hemmo  
Jäsenet  
OTK Tuula Sario, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry  
VT Raimo Repo  
Markkinavalvoja Ville Kajala, Finanssivalvonta  
OTT Olli Norros  
Varajäsenet  
VT Juha J. Terho  
KTM, DI Ari Neuvonen  
Johtava lakimies Olli Laurila, Finanssivalvonta  
KTT Matti Turtiainen



## 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](http://www.fine.fi)  
[info@fine.fi](mailto:info@fine.fi)