

# Vuosikertomus 2012

**Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE**

**Arvopaperilautakunta**

**Pankkilautakunta**

**Vakuutuslautakunta**



# Vakuutus– ja rahoitusneuvonta FINEn vuosikertomus 2012

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Toimitusjohtajan katsaus                                       | 2  |
| FINEstä lyhyesti                                               | 3  |
| Yleistä vuodesta 2012                                          | 4  |
| Neuvonta vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa              | 6  |
| Lautakuntatyöskentely vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa | 11 |
| Muu toiminta                                                   | 16 |
| Organisaatio ja henkilöstö                                     | 17 |
| Kysymyksiä vuoden varrelta                                     | 20 |

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

# Toimitusjohtajan katsaus

FINEn palvelut olivat vuonna 2012 kysyttyjä – lähes 10 000 asiakasta otti yhteyttä tiedustellakseen tai valittaakseen finanssiasiaissa. FINE pystyi auttamaan asiakkaita nopeasti, sillä FINEn toimistoon tulleista asioista jopa 86 prosenttia saatiin selvitettyä saman päivän aikana. Tapauksista vaikeimmat etenivät lautakuntakäsittelyyn. Neuvonnan ja lautakuntaratkaisujen lisäksi asiakasyhteydenotot johtivat siihen, että FINE antoi eri palveluntarjoajille palautetta numeroin ja sanoin.

Asiakkaiden vakuutusyhteydenottojen kärjessä oli perinteisesti kotivakuutus ja kakkosena yksityistapaturmavakuutusasiat lääketieteellisine arvioineineen. EU-tuomioistuimen ratkaisuun perustunut tapaturma- ja sairauskuluvakuutuksen hinnoittelun muuttuminen sukupuolineutraaliksi johti loppuvuonna FINEen valituspiikkiin, mikä on nostanut sairausvakuutuksen sijoitusta vakuutuslajilistalla.

FINEn toimialue laajeni. Lääkevahinkoasiat tulivat mukaan osaksi FINEn asiakasneuvontaa ja valituskäsittelyä syksyllä 2012. Vuoden loppuun mennessä juttuja ehti tulla kymmenkunta. Lääkevahinkojen käsittelemistä varten perustettiin Vakuutuslautakuntaan viides jaosto, lääkevahinkojaosto, joka saa ensimmäiset tapaukset käsiteltäväkseen keväällä 2013.

Maassamme pitkään jatkuneen matalan korkotason vaikutukset ja pankkien varautuminen uuden sääntelyn mahdollisiin kustannuksiin alkoivat syyskaudella näkyä FINEn pankkiasioissa. Asiakkaat ottivat aiempaa enemmän yhteyttä sopimusneuvotteluista, joissa lainanottaja oli esimerkiksi pyytänyt lyhennysvapaata ja pankki vastapainoksi oli ehdottanut korkomarginaalin nostoa. Maksukorttien väärinkäytöstilanteista on muutaman viime vuoden aikana annettu paljon ratkaisuja. Nyt näyttää siltä, että maksupalvelulain uudet periaatteet ovat jo suurelta osin juurtuneet palveluntarjoajien käytänteisiin. Sitä vastoin asiakkaiden valistamisessa on vielä paljon työtä, ja siinä myös FINEllä on oma roolinsa. FINE on muun muassa mukana Korttiturvallisuus.fi -sivuston ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

Finanssikriisin jälkeisiin muutamiin vuosiin verrattuna sijoitusrintamalla oli varsin hyvä vuosi, ja FINEn arvopaperisektorilla oli rauhallista. Talouden kehityksen lisäksi MiFID-lainsäädännön tuomat palveluntarjoajien uudet käytänteet ovat osaltaan vaikuttaneet siihen, että sijoitusneuvontaa koskevien valitusten määrä on vähentynyt olennaisesti aiempiin vuosiin verrattuna. FINEn kesällä 2012 toteuttaman koeostosselvityksen tulosten mukaan pankeissa annettiin sijoittamista harkitseville asiakkaille erittäin hyvää ja selkeää tietoa esimerkiksi sijoitusrahaston riskeistä.

FINEn toiminta asiakkaiden finanssiosaamisen lisäämiseksi nousi entistäkin merkittävämpään rooliin. Kertomusvuonna FINEn johtokunnissa ja hallituksessa päätettiin, että FINEen tulee viestintäpäällikkö. Elina Antila aloitti tässä työssä tammikuun puolivälissä 2013. Tervetuloa remmiin, Elina! Lopuksi haluan lämpimästi kiittää tärkeitä sidosryhmiämme hyvästä yhteistyöstä. Loistavalle henkilöstölle annan erityiskiitoksen.

Helsingissä 1. päivänä maaliskuuta 2013



Irene Luukkonen

# FINEstä lyhyesti

## Missio

FINEn missiona on edistää kuluttajien finanssiosaamista, finanssialan asiakkaiden etua ja alan käytäntöjen tervettä kehitystä ja näin asiakkaiden luottamusta alaa kohtaan.

## Visio

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

## Toiminta

Vakuutus ja rahoitusneuvonta FINE on finanssialan sopimusperustainen asiakasorganisaatio, joka neuvoa asiakkaita heidän finanssiasioihin liittyvissä ongelmatilanteissa ja ratkaisee heidän valitusasioitaan.

FINE on viranomaisten, asiakkaita edustavien järjestöjen ja finanssialan yhteistyöjärjestelmä.

FINEn toiminta koostuu toimistoneuvonnasta sekä kolmen lautakunnan Vakuutus-, Pankki- ja Arvopaperilautakunnan työskentelystä. Toimisto toimii edellä mainittujen lautakuntien sihteeristönä, minkä lisäksi FINEn tehtäviin kuuluvat palautteen ja lausuntojen antaminen sekä tiedottaminen. 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 ry ja Vakuutuskassat ry. Hallintoon ovat sopijaosapuolet kutsuneet mukaan myös edustajat Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry:stä ja Kuluttajatutkimuskeskuksesta.

## Hallitus ja johtokunnat

FINEn hallitus on vahvistanut organisaatiolle strategian viideksi vuodeksi vuoteen 2014 saakka.

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

Hallituksen puheenjohtajana toimii Metropolia-ta Ambrosius. Hallituksen jäsenet edustavat pääsopijakumppaneita eli Kuluttajavirastoa, Finanssivalvontaa ja Finanssialan Keskusliittoa sekä kutsuttuna jäsenenä sosiaali- ja terveysministeriön edustaja.

Organisaatiolla on vakuutusasioiden, pankkiasioden ja arvopaperiasioden johtokunnat. Johtokunnat laativat vuosittain oman alueensa toimintasuunnitelman sekä nimittävät sektorinsa lautakunnan. Pankki- ja arvopaperijohtokunnan puheenjohtajana toimii osastopäällikkö Jarmo Parkkonen ja Vakuutusjohtokunnan puheenjohtajana osastopäällikkö Erja Rautanen.

## Henkilöstö

FINEssä työskenteli kertomusvuonna 21 vakituista työntekijää. Toimitusjohtajana toimii varatuomari Irene Luukkonen ja johtajana ja toimitusjohtajan varamiehenä varatuomari Erik Sirén.

## Talous

FINEn kustannuksista vastaa pääosin Finanssialan Keskusliitto ry. Vuoden 2012 tilinpäätöksen mukaan koko organisaation kulut olivat noin 2 900 000 euroa. Tilintarkastajana toimii Tuokko Tilintarkastus Oy, KHT-yhteisö ja vastuullisena tilintarkastajana KHT Jari Miikkulainen.

## Yleistä vuodesta 2012

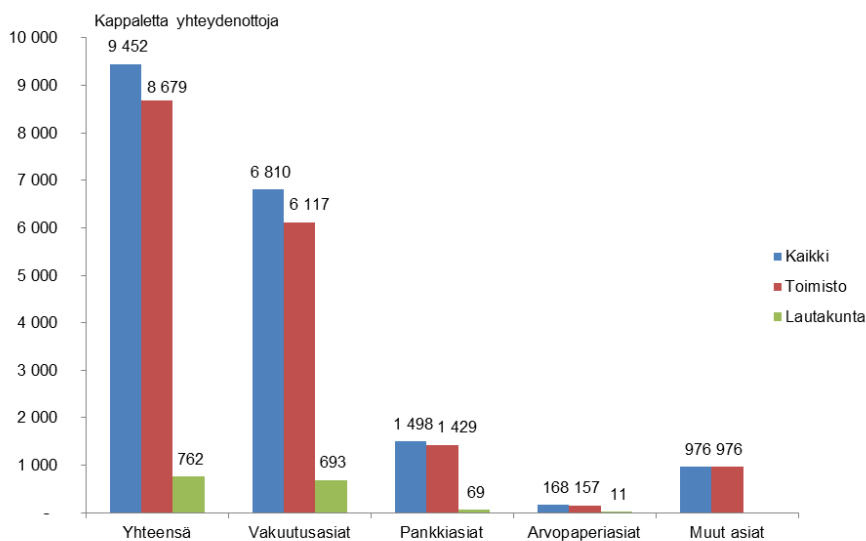
Vuosi 2012 oli asiakasneuvonnassa vilkas vuosi. Asiakkaiden uusia yhteydenottoja tuli toimintavuonna 2012 FINEen suunnilleen sama määrä kuin edellisenäkin vuotena. Kulluttajien kysymyksiin vastattiin neuvonnassa nopeasti, valtaosa asioista (86 %) selvisi jo alkuvaiheen neuvonnassa saman päivän aikana.

Kaikkiaan neuvontaan tuli 8 679 tiedustelu- ja valitustapausta, kun vastaava määrä vuonna 2011 oli 8 665 tapausta. Kysymyksistä valtaosa, 72 % liittyi vakuutusasioihin, 16 % pankkiasioihin ja 2 % arvopaperiasioihin. Muihin asioihin, joita oli noin 10 % yhteydenotoista lasketaan sellaiset, joissa asiakas on luullut soittaneensa palveluntarjoajalle tai kyse ei ole ollut FINEn toimivaltaan kuuluvasta asiasta. Näitä asioita on kirjattu erikseen vuodesta

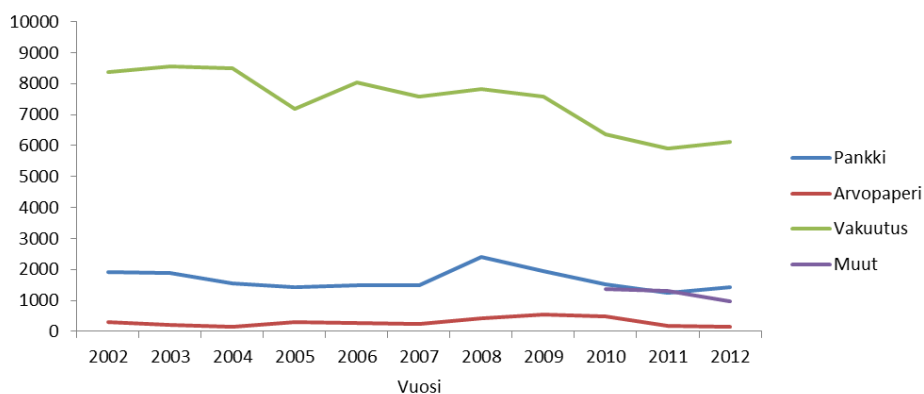
2010 lähtien. Useimmiten, 855 tapauksessa oli yhteydenottajana vakuutusyhtiön asiakas. Näiden yhteydenottojen kokonaismäärä on kuitenkin laskenut lähes neljänneksellä viimeisten vuosien aikana.

Noin 8 % kaikista yhteydenotoista johti asian käsittelyyn Vakuutus-, Pankki- tai Arvopaperilautakunnassa. Vakuutuslautakuntaan kirjattiin käsiteltäväksi 693 uutta lausuntopyyntöä. Vastaava määrä vuonna 2011 oli 695. Pankkilautakuntaan kirjattiin 69 uutta valitusta, (81) ja Arvopaperilautakuntaan kirjattiin 11 uutta valitusta (41). Lautakunta-asioita onnistuttiin sovitteluun kertomusvuonna tavallista enemmän myös toimistoasioina.

Asiakkaiden yhteydenotot FINEen vuonna 2012



Asiakkaiden yhteydenotot toimistoasioissa eri vuosina



Kaikista toimistolle tulleista yhteydenotoista 83 prosentissa asiakas otti yhteyttä toimistoon puhelimitse. Jutun käsittely sinänsä saattoi jatkua kirjallisena. Kirjeitse ja sähköpostilla tulleiden asioiden osuus pysyi lähes ennallaan edelliseen vuoteen verrattuna. Asiakkaiden käynnit vähenivät 23 kävijään.

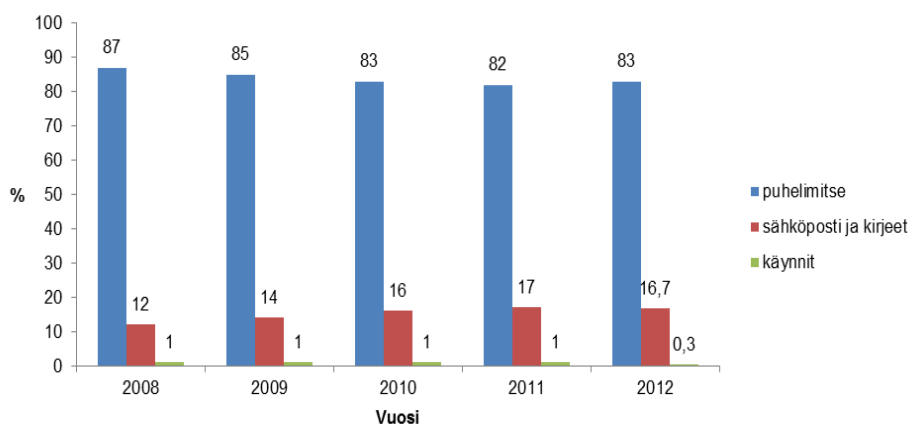
Asioiden vireilletulotavat ovat pysyneet viimeisen viiden vuoden aikana lähes samana. Asiakkaat ottavat pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse. Käyntien osuus on vähentynyt oleellisesti.

Asiakkaita palveltiin toimistossa asiantuntevasti ja ripeästi. Noin 86 %:ssa tapauksista asiakkaille voitiin antaa vastaus saman puhelinkeskustelun tai saman päivän aikana. Monimutkaiset ja pitkäkestoiset jutut ovat vienneet enemmän aikaa. Näitä oli erityisesti vakuutus-ten henkilövahingoissa, mutta myös arvopaperiasioissa, joissa tehdään laajoja selvityksiä.

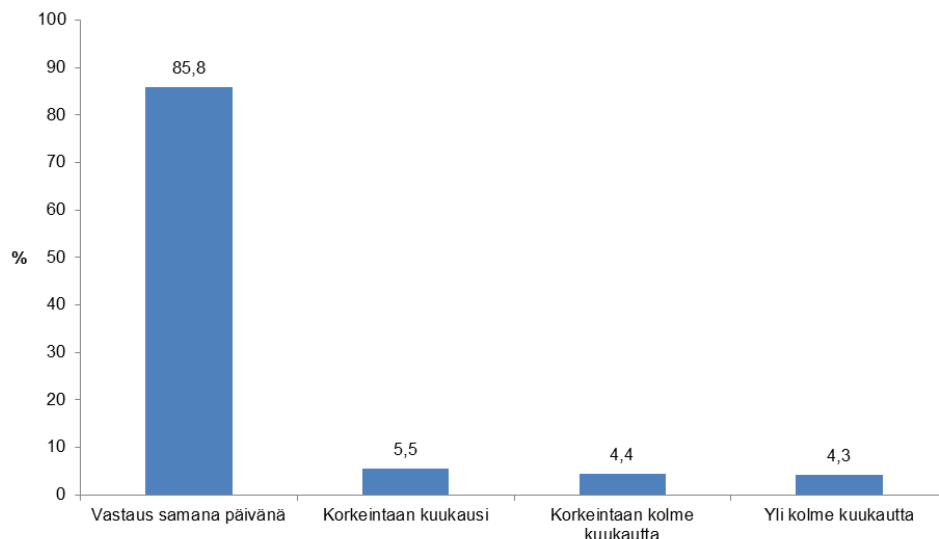
Yli 90 % toimiston asiakkaista on saanut kuukauden sisällä vastauksen asiaansa. Monimutkaisten ja pitkäkestoisten tapauksien määrä oli toimintavuonna lievässä nousussa, koska erityisesti vakuutusasioiden lautakunnalle osoitet-  
tuja lääketieteellisiä asioita on käsitelty toimiston puolella aikaisempaa enemmän.

FINE selvitti loppukesällä 2012, mitä mieltä asiakkaat olivat saamastaan palvelusta hankiessaan kotivakuutuksia ja erilaisia säästö- ja sijoitustuotteita. Selvitys tehtiin koeostostutkimuksena. Sen mukaan asiakkaat kokivat itse myyntitapahtuman pääosin luotettavana, mutta tarkempaa tietoa toivottiin erityisesti kotivakuutusten yksityiskohdista ja rajoitusehdoista. Tutkimus toi uutta tietoa myyntipalveluiden kehittämiseksi.

Asioiden vireilletulotavat toimistoasioissa eri vuosina



Asioiden käsittelyajat toimistoasioissa vuonna 2012



# Neuvonta vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan lähtökohtana on selvittää asiakkaan ongelmaa sekä pyrkiä sen ratkaisemiseen. Toimistoon tulleet yhteydenotot jaotellaan vakuutus-, pankki ja arvopaperiasioihin. Tyypillisesti asiakkaalle selvitetään asioita lainsäädännöstä, sopimusehdoista, lautakuntatapauksista ja kyseisen sektorin käytännöstä.

Asiakkaat aloittavat usein tilanteensa esittelyn toteamalla ”haluaisin varmistaa asian, koska en itse pysty sopimusehdoista tätä lukemaan”. Asiakkaalle selvennetään asiaa ja neuvotaan, miten menetellä sen edistämiseksi. Ensimmäisessä asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan: pankkiin, vakuutusyhtiöön tai sijoituspalveluyritykseen. Tarvittaessa asiaa jatketaan toimiston käsitteilynä. Näissä tapauksissa pyydetään asianomaiselta palveluntarjoajalta asiakirjat ja mahdollisesti kannanotto, minkä jälkeen asian käsittely jatkuu keskustelulla ja/tai kirjeenvaihdolla asiakkaan kanssa.

## Vakuutusasiat

Vakuutusasioihin liittyviä kysymyksiä, tiedusteluja tai valituksia tuli toimistoon kertomusvuonna yhteensä 6 972 kappaletta. Yhteydenottoista 70% (71%) koski vahinko- ja korvausasioita. Kaikista yhteydenottoista noin neljännes johti kirjallisiin toimenpiteisiin. Tällöin toimistossa perehdyttiin asiakirjoihin, lähetettiin asiakkaalle aikaisempia lautakunnan lausun-

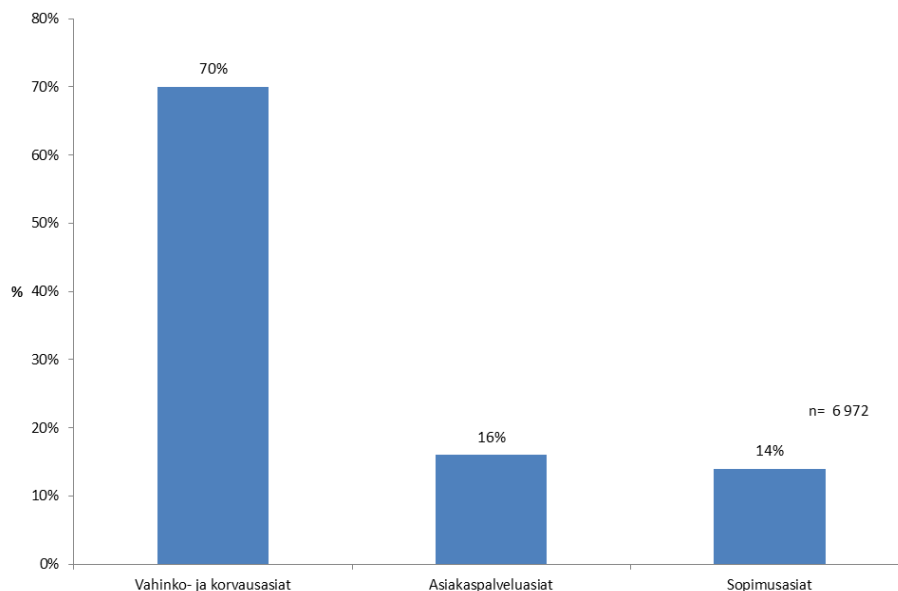
toja ja mahdollisesti neuvoteltiin vakuutusyhtiön kanssa, onko päätös sopimuksen ja sovellettavan lainsäädännön mukainen.

Lakisääteisiä vakuutuksia eli työtapaturmavakuutusta, liikenne- ja potilasvakuutusta koskevia asioita oli 13% (15%) toimiston tapauksista. Vahinkovakuutusyhtiöitä koskevia yhteydenottoja oli 90% (90%), henkivakuutusyhtiöitä koskevia 10% (9%) ja muita eli eläkesäätiöiden ja -kassojen asioita koskevia alle yhden prosentin.

**Kotivakuutusasioihin** liittyviä yhteydenottoja oli eniten, yhteensä 1 161 (1 025) tapausta, 19 % kaikista vakuutussektorin varsinaisista toimistoasioista. Yhteydenotot koskivat vakuutuksen korvauspiiriin määrittelyä, korvauksen määrää tai korvausmenettelyä. Vahinkojen korvattavuudessa keskeinen kysymys oli äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman määrittäminen.

Merkittävänä asiaryhmänä oli erityyppisiä kosteus- ja vesivahinkoja koskevat valitukset. Rakennusvirhettä ja katoamista koskevien rajoitusehtojen soveltaminen oli myös usein esillä. Erityisesti katon lumikuormasta johtuvat vesivahingot lisääntyivät. Vahingon määrän arvioimisessa toistuivat ikävähennyskysymykset.

Toimistoasiat: Yhteydenotot vakuutusasioissa vuonna 2012





**Yksityistapaturmavakuutusasioihin** liittyviä yhteydenottoja oli 948 (865), 15% kaikista tapauksista. Toistuvana ongelmana olivat syy-yhteyksymykset ja tapaturman yhteydessä paljastuvat kulumat, rappeumat tai sairaudet, jotka eivät vastoin kuluttajan odotuksia oikeuta korvauksiin. Myös haitta-astearvioinnista valitettiin. Yksityistapaturmavakuutuksessa haitan arviointi perustuu puhtaasti lääketieteellisiin näkökohtiin, eikä ammattia tai työkyvyttömyyttä oteta huomioon.

**Moottoriajoneuvovakuutuksista kysytään** paljon neuvonnassa. Autovakuutusasioita oli 646 (633) tapausta, 11% toimistotapauksista ja liikennevakuutusta koskevia asioita oli 556 (665), 9% toimistotapauksista. Liikennevakuutuksen vahinkoasioista noin puolet koski henkilövahinkoja 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.

**Vastuuvakuutukseen** liittyviä tapauksia oli neljänneksi eniten, 608 (504), 10% tapauksista. Yhteyttä ottivat sekä vakuutuksenottajat että vahinkoa kärsineet. Valituksissa oli usein kysymys siitä, ettei tapausta ollut korvattu,

koska vakuutuksenottajan ei katsottu menetelleen varomattomasti tai aiheuttaneen vahinkoa laiminlyönnillään.

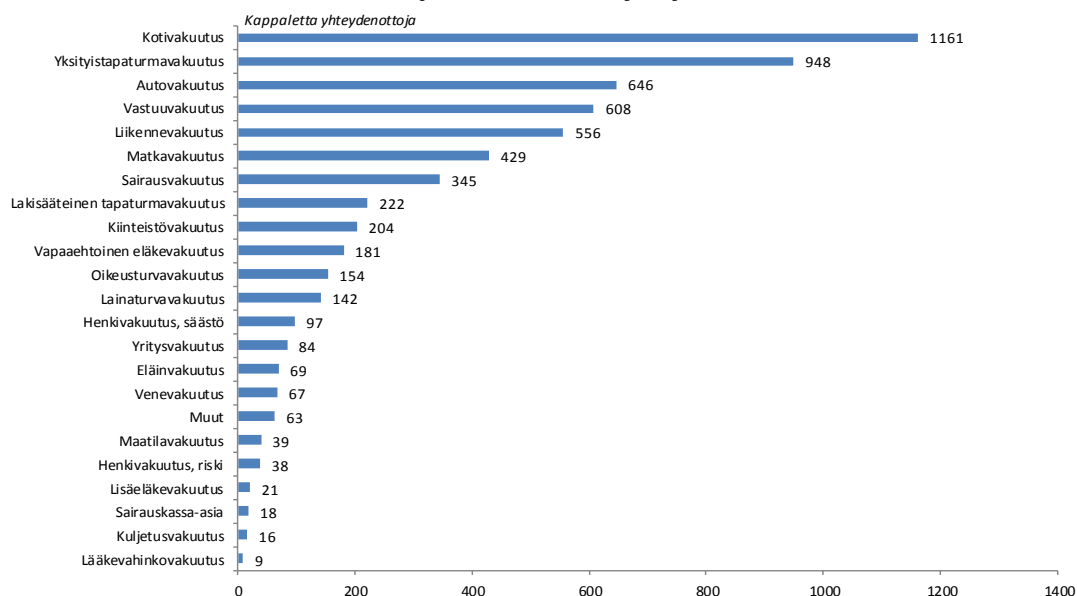
Valituksia aiheuttivat myös vastuuvakuutusehtojen rajoitukset kuten se, ettei vakuutus korvaa vahinkoa omaisuudelle, joka on vakuutuksenottajan käsiteltävänä, hallussa tai muulla tavoin huolehdittavana. Henkilövahingoissa valitettiin korvauksen määrästä, työkyvyttömyyden kestosta tai esimerkiksi ansionmenetykskorvauksen perusteena olevan vuosityöansion määräytymisestä tai siitä, että tilapäisen haitan tai pysyvän haitan korvaukset olivat odotettua pienempiä. Tiedusteluissa kysyttiin usein vastuuvakuutuksen käyttämiseen ja korvauksen hakemiseen liittyviä käytäntöjä.

**Matkavakuutusasioita** oli 429 (442), 7% tapauksista. Asiakkaat valittivat, ettei kroonisia ja muita ennen matkaa olleita sairauksia ollut korvattu matkustajavakuutuksesta kuin rajoitustusti. Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus matkan peruuntuessa tai keskeytyksessä aiheutti samaten kyselyjä ja valituksia. Omatoimimatkailu on tuonut matkavakuutukseen uudenlaisia ongelmia, muun muassa matkan peruuntumisista haettuja korvauksia.

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

**Vapaaehtoisista eläkevakuutuksiin** liittyviä yhteydenottoja oli 181 (198) ja **henkivakuutuksiin** liittyviä yhteydenottoja 135 (139). Yhteensä näitä tapauksia oli 316, 5% kaikista toimistotapauksista.

**Toimistoasiat: Vakuutuslajikohtainen tilasto yhteydenotoista vuonna 2012**



Henkivakuutusasioihin sisältyvät säästö- ja sijoitusvakuutukset 97 (105) ja kuolemanvaravakuutukset 38 (34). Valitukset koskivat esimerkiksi sitä, että eläkevakuutuksen vakuutussäästöä ei voi nostaa takaisin kesken sovitun vakuutuskauden kuin ainoastaan harvoissa poikkeustapauksissa.

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

Lisäksi kannansiirron johdosta irtisanottujen eläkevakuutusten ja säästöhenkivakuutusten kulut aiheuttivat yhteydenottoja.

**Eläkesäätiöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksista** tuli 21 (40) yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista koski lisäeläkkeiden määrää ja eläkkeiden yhteensovittamista. Lisäeläkkeiden määrä ei vastannut asiakkaiden odotuksia. Lisäeläkeasioiden käsittelyt vievät usein runsaasti aikaa.

**Sairauskassojen lisäetuusasioita** toimistossa käsiteltiin 18 (30) kappaletta. Valtaosa yhteydenotoista koski kassan sääntöjen tulkintaa korvausasiassa tai kassan jäsenyyden edellytyksiä.

**Vapaaehtoisista sairauskuluvakuutuksista** tuli 345 (262) yhteydenottoa, 5,6% tapauksista. Sairauskuluvakuutuksissa tuli paljon valituksia maksunkorotuksista, jotka osittain joh-

tuivat lainmuutoksen johdosta tehdystä sukupuolineutraalista hinnoittelusta.

**Lainaturvavakuutuksista** tuli 142 (137) yhteydenottoa, 2,3% kaikista toimiston vakuutus tapauksista.

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

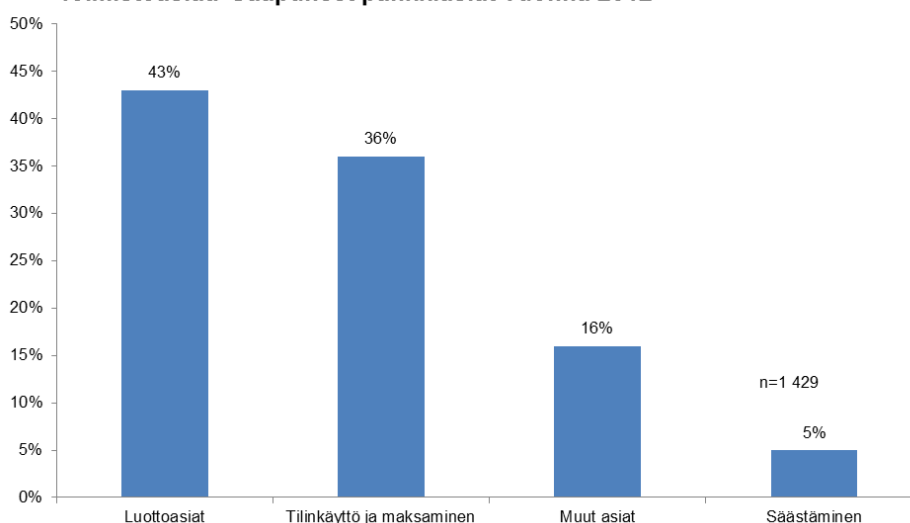
Sairauskuluvakuutuksissa ja lainaturvavakuutuksissa kyselyjä tuli paljon myös vakuutusten rajoitusehdoista. Lainaturvavakuutuksen osista erityisesti työttömyys- ja työkyvyttömyysvakuutukset aiheuttivat valituksia.

## Pankkiasiat

Pankkiasioissa uusia yhteydenottojen määrä oli 1 429, joista valituksia oli 729 ja tiedusteluja 700.

Jos asia vaati selvittelyä, asiakkaille vastattiin kirjallisesti. Kirjallisessa vastauksissa arvioitiin tapahtumien kulkua ja pankin menettelyä asiassa. Vastaukset menivät tiedoksi myös asianomaiselle pankille. Neuvontatoimiston soviteluesitys on johtanut useimmiten sovintoon asiakkaan ja pankin välisessä kiistassa. Riittäiseksi jääneen asian osapuolet ovat voineet viedä Pankkilautakunnan ratkaistavaksi. Lautakuntaan tehtiin valituksia eniten maksukorttiasioista.

Toimistoasiat: Saapuneet pankkiasiat vuonna 2012



Asiakkaiden yhteydenotoista **luottoasiat** olivat eniten kyselyitä aiheuttanut ryhmä, niistä tuli 615 (359) yhteydenottoa, 43% kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista (29%). Tähän ryhmään kuuluvista asioista eniten kysymyksiä tuli päävelan hoitamisesta, joissa kyse oli lainojen hinnoittelusta, erityisesti asuntolainojen marginaalien korottamisesta eri tilanteissa, kun asiakas esimerkiksi halusi vaihtaa lainansa viitekor-koa tai vakuutta.

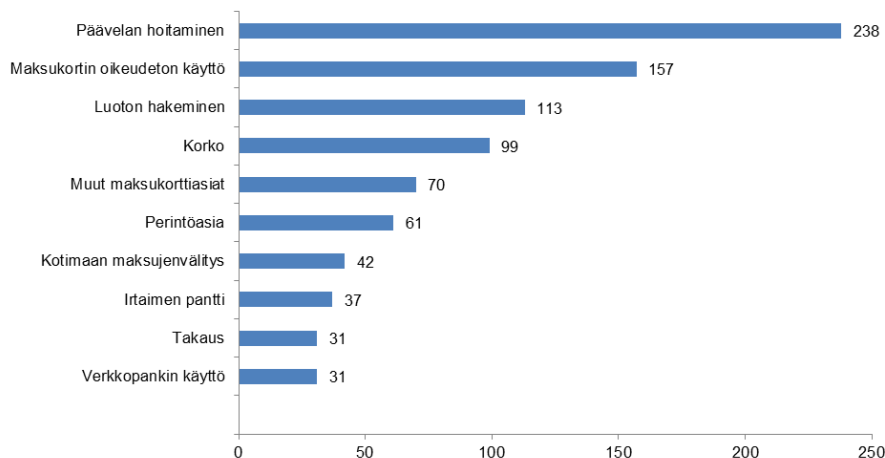
Tilinkäyttöön ja maksamiseen liittyneistä asioita tuli 511 (535), niiden osuus oli kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista 36 % (44 %). Eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli maksukorteista. Maksukorttiasioissa oli useimmiten kyse kortin oikeudettomasta käytöstä, kun kortti oli anastettu

kortinhaltijalta. Maksukorttien anastukset ja tunnuslukujen urkkimiset ovat yleistyneet viime vuosien aikana.

**Säästämiseen** liittyviä yhteydenottoja oli 72 (111), 5% kaikista yhteydenotoista (9%). Kysymyksiä tuli muun muassa talletuksen tuotoista ja talletussuojasta.

Ryhmään **muut asiat** kuuluvia asioita oli 231 (219), 16% kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista (18%). Muissa asioissa eniten kysymyksiä tuli kuolinpesän asioiden hoitoon liittyvistä pankkiasioista, pankkisalaisuudesta ja pankkien asiakkuusohjelmista.

**Toimistoasiat: Kysytyimmät pankkiasiat vuonna 2012**

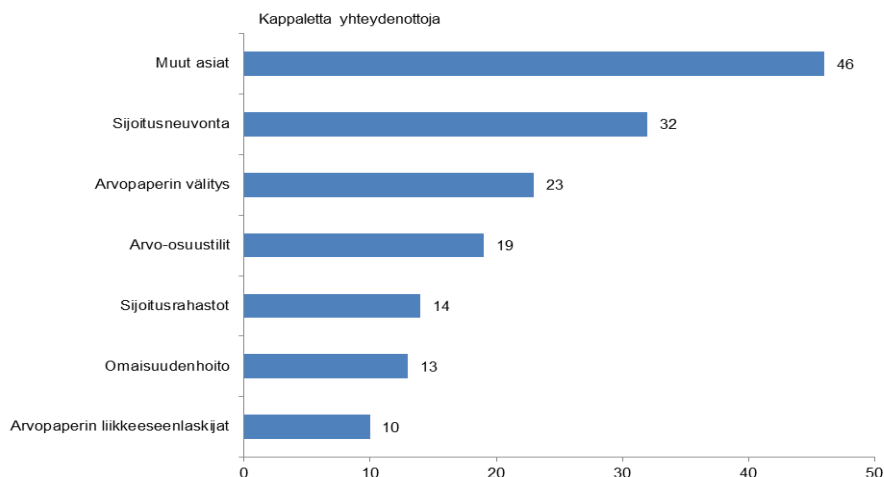


## Arvopaperiasiat

Vuosi 2012 oli toimistoon tulleiden arvopaperiasioiden osalta edellistä vuotta rauhallisempi. Uusien tiedustelujen tai valitusten määrä oli 157 (194). Yhteydenottojen määrä laski vuoteen 2011 ja selvästi vuosiin 2009 ja 2010 verrattuna.

Jonkin verran yhteydenottoja tuli asiakkailta, jotka olivat tyytymättömiä palveluntarjoajalta saamansa sijoitusneuvontaan. Näissä tapauksissa sijoittajat eivät olleet ymmärtäneet, että he voivat menettää sijoittamansa pääoman osittain tai jopa kokonaan.

**Toimistoasiat: Saapuneet arvopaperiasiat vuonna 2012**



Yleisesti neuvontaa annettiin hyvin monista eri kysymyksistä. Erityisesti sijoitusneuvontaan ja arvopaperinvälitykseen liittyvistä asioista kysyttiin paljon. Eniten yhteydenottoja aiheutti kuitenkin tyytymättömyys sijoituksen arvon kehitykseen sekä palveluntarjoajan antaman sijoitusneuvonnan sisältöön.

Toimistosta annettiin yleistä neuvontaa myös sellaisissa asioissa, jotka eivät varsinaisesti kuulu FINEn toimialaan. Tällaisia olivat mm. puhelinosaakkeiden myynnissä syntyneet ongelmat.

Lukumääräisesti eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli muista asioista, kaikkiaan 46 (59) tapausta, 30% kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Ne liittyivät mm. lautakunnan toimintaan. Sijoitusneuvontaan liittyvät asiat olivat toiseksi suurin ryhmä, 32 (52) tapausta ja niiden osuus oli viidennes kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Arvopaperivälityksestä tuli 23 (31) tapausta ja niiden osuus oli 15% kaikista arvopaperiyhteydenotoista ja arvo-osuustileistä tuli 19 (18) tapausta ja niiden osuus oli 12% kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Sijoitusra-

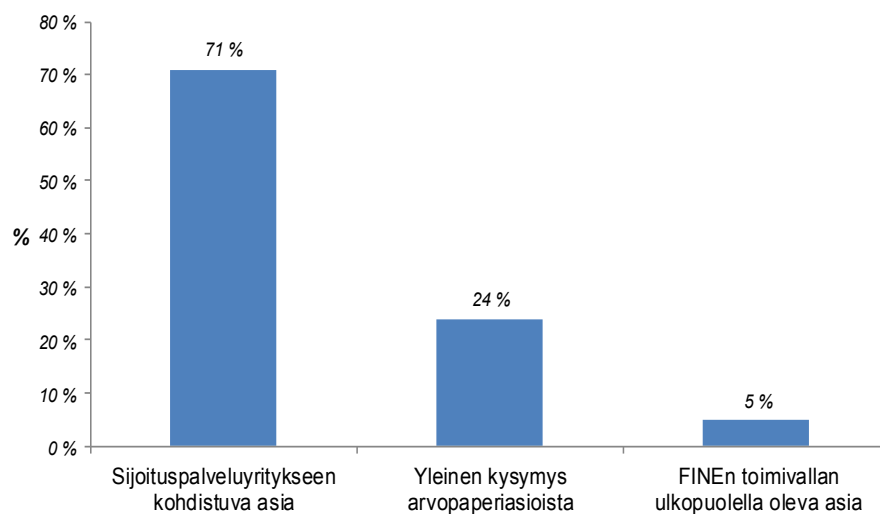
hastotoiminnasta tuli 14 (15) tapausta ja niiden osuus oli 9% kaikista arvopaperiyhteydenotoista.

Monissa asioissa päästiin neuvontatoimiston avulla asiakasta tyydyttävään lopputulokseen sovintoteitse, eikä asia edennyt lautakuntakäsittelyyn.

Kaikista arvopaperiyhteydenotoista 71% kohdistui johonkin sijoituspalveluyritykseen esimerkiksi pankkiin, pankkiiriliikkeeseen tai omaisuudenhoitajaan.

Yleisesti arvopaperiasioihin liittyviä yhteydenottoja oli 24%. Noin 5% yhteydenotoista kohdistui sellaiseen toimijaan, johon FINellä ei ollut toimivaltaa. Sellaisia ovat muun muassa pörssin listayhtiöt ja muut listautumattomat osakeyhtiöt.

**Toimistoasiat: Yhteydenotot arvopaperiasioissa vuonna 2012**



# Lautakuntatyöskentely vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa

FINE-organisaatioon kuuluu Arvopaperilautakunta, Pankkilautakunta ja Vakuutuslautakunta. Ne ovat tuomioistuimien kaltaisesti toimivia vaihtoehtoisia riidanratkaisijatahoja. Kunkin sektorin johtokunta nimittää lautakunnan kolmivuotiskaudeksi kerrallaan. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta toimii lautakuntien sihteeristönä.

Lautakuntien antamat ratkaisut asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiin riitoihin ovat suositusluonteisia. 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.

Koska lautakunnan ratkaisut ovat suosituksia, on niiden perusteleminen olennaisen tärkeää, jotta riidan osapuolet voisivat ymmärtää ja hyväksyä lopputuloksen. Pankit, vakuutusyhtiöt ja sijoituspalveluyritykset ovat noudattaneet lautakuntien ratkaisusuosituksia erinomaisesti.

Asioiden käsittelyaika lautakunnissa vaihtelee asian laajuudesta riippuen. Pankkilautakunnassa asioiden käsittely voi keskimäärin viisi kuukautta. Vakuutus- ja Arvopaperilautakunnissa asiat käsiteltiin keskimäärin yhdeksässä kuukaudessa.

Menettely lautakunnissa on kirjallista. Lautakunnat eivät voi kuulla asianosaisia tai todistaa suullisesti valan velvoituksin. Lautakunnat käyttävät kirjallisen selvittelyaineiston lisäksi asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiä tallennettuja puhelinkeskusteluja esimerkiksi silloin kun kysymys on sijoitusneuvonnasta tai vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuudesta sopimusta solmittaessa.

Lautakunnat eivät käsittele asiaa jos asia on samanaikaisesti vireillä kuluttajariitalautakunnassa tai oikeudessa. Arvopaperiasioissa kuluttajariitalautakunta ei ole toimivaltainen.

Lautakunnat voivat pyytää omasta aloitteestaan asiantuntijalausunnon lautakunnan ulkopuoliselta asiantuntijalta. Asiantuntijalausuntoja pyydetään mm. lääketieteellistä, eläinlääke-

tieteellistä, rakennusteknistä tai autoteknistä erityisasiantuntemusta vaativista kysymyksistä. Lautakuntien käyttämät lääkäriasiantuntijat antavat lausuntonsa lautakunnalle asiakirjojen ja asiakasta koskevien tutkimustietojen perusteella, eikä lääkäri esimerkiksi tutki lausunnonpyytäjää.

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

FINEn verkkosivuilla [www.fine.fi](http://www.fine.fi) voi tutustua lautakuntien ratkaisutietokantoihin.

## Vakuutuslautakunta

Vakuutuslautakunta käsittelee vapaaehtoisia vakuutuksia koskevia asioita. Työtapaturma- ja potilasvakuutusta koskevat asiat eivät kuulu sen toimialueeseen. Liikennevakuutuksen osalta lautakunta käsittelee vain maksu- ja bonusasioita, sekä asioita, jotka eivät kuulu Liikennevahinkolautakunnan toimivaltaan. Vakuutuslautakunnan toimialueeseen kuuluvat myös eläkesäätiöiden ja eläkekassojen lisäeläkevakuutukset ja vakuutuskassojen sairausvakuutus-, hautaus- ja eroavustusasiat.

Vakuutuslautakunnassa on viisi jaostoa, joiden jäsenet nimitetään sopijaosapuolten ja muiden intressitahojen ehdotuksesta. Jaostot pitivät kertomusvuonna yhteensä 40 kokousta.

Aikaisempaan tapaan lautakunta antoi eniten ratkaisusuosituksia vastuuvakuutuksesta, jossa kyse oli usein tuottamuksen arvioinnista. Juridisena kysymyksenä asia soveltuu hyvin lautakuntakäsittelyyn. Myös rajoitusehtojen tulkintaa ja lääketieteellistä arviointia vaativia asioita käsiteltiin vastuuvakuutuksissa paljon.

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

## Valitukset ja ratkaisusuositukset

Vakuutuslautakunnan käsiteltäväksi tuli 693 (694) valitusta. Tapauksia ohjattiin paljon myös toimistokäsittelyyn.

Lautakunnassa ratkaistiin kaikkiaan 703 (781) tapausta. Näistä 123 (111) tapausta raukesi ennen varsinaista lautakuntakäsittelyä. Rauenneista tapauksista 107 tapauksessa (100) vakuutusyhtiö suoritti vaaditun korvauksen ja 16 (11) tapauksessa käsittely päätettiin asiakkaan aloitteesta tai muusta syystä.

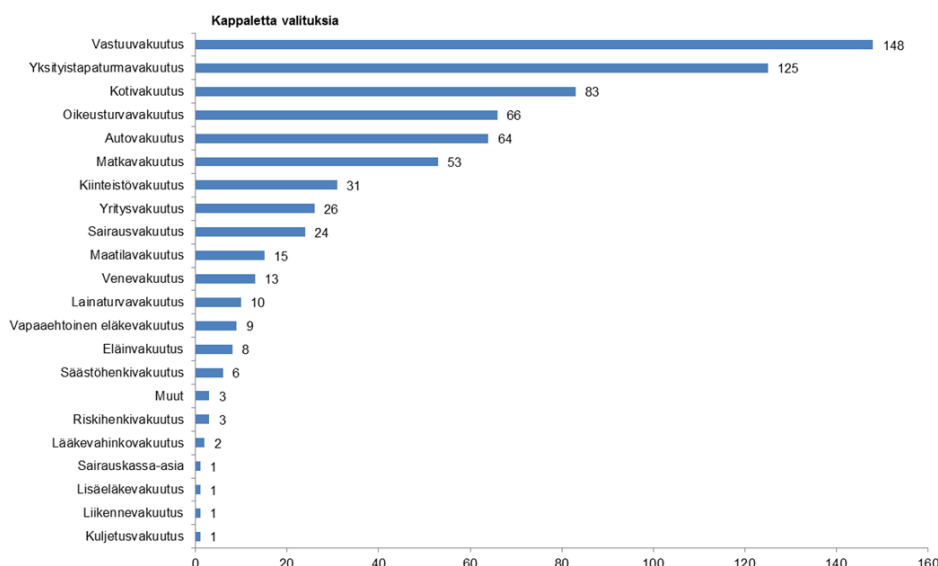
Lautakunta ratkaisi kokouksissaan 580 (678) tapausta. Neljässä tapauksessa lautakunta ei antanut ratkaisua. Annetuista 576 (654) ratkaisusta 202 (239) poikkesi palveluntarjoajan ratkaisusta vakuutuksenottajan tai vahinkoa kärsineen hyväksi. Suositetut muutokset vaihtelivat

vähäisistä osamuutoksista lopputuloksen täydelliseen muuttumiseen asti.

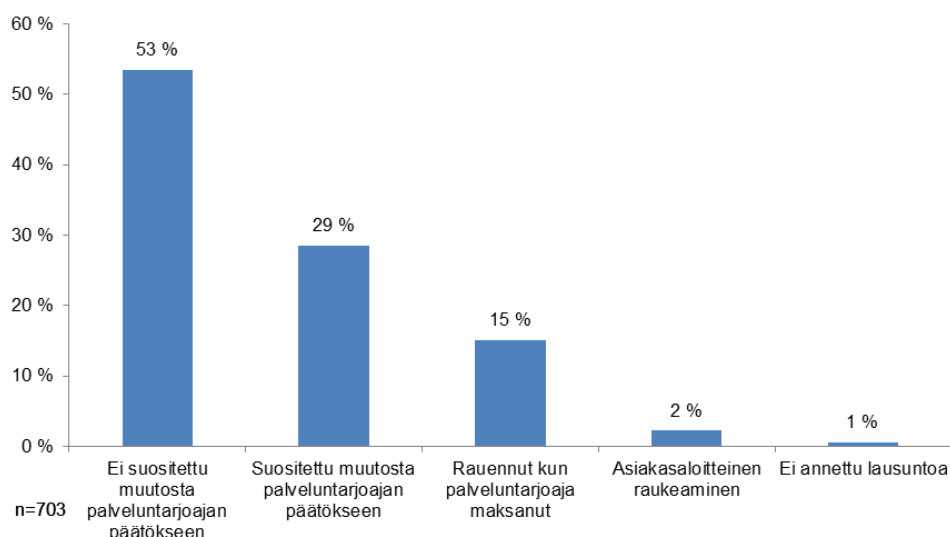
Alla olevassa kaaviossa laskentaan on sisällytetty kaikki ratkaistut tapaukset eli myös ne, jotka ovat rauenneet ennen kuin lautakunta on käsitellyt asiaa kokouksessaan. Kaikista 703 lautakuntatapauksesta vakuutuksenantaja oli korvannut vapaaehtoisesti 15% (13%). Lisäksi lautakunta suositti muutosta 29% (28%) kaikista tapauksista. Näin laskettuna lautakuntatapauksista yhteensä 44% (43%) muuttui vakuutusasiakkaan eduksi. Vakuutusyhtiöt jättivät noudattamatta yhden ratkaisusuosituksen, joten noudattamisprosentti oli 99,5 (97).

Aiempien vuosien raportointikäytännön mukainen Vakuutuslautakunnan muutosprosentti eli muutossuosituksien (202) osuus kaikista Vakuutuslautakunnan vuonna 2011 antamista ratkaisuksista (576) oli 35 %.

Vakuutuslajikohtainen tilasto saapuneista valituksista 2012



Vakuutuslautakunta-asioiden lopputulokset vuonna 2012



**Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2012**

| <b>Vahinkoyhtiöt</b>                  | <b>Ratkaisut<br/>kpl</b> | <b>Muutos<br/>kpl</b> | <b>Muutos<br/>%</b> | <b>Noudattaminen<br/>%</b> |
|---------------------------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------------|
| ACE-Europe                            | 1                        | 1                     | 100                 | 100                        |
| Chartis Europe                        | 5                        | 2                     | 40                  | 100                        |
| Aktia Vahinkovakuutus                 | 14                       | 6                     | 43                  | 83                         |
| Fennia                                | 43                       | 20                    | 47                  | 100                        |
| Genworth Vahinko                      | 4                        | 1                     | 25                  | 100                        |
| If                                    | 97                       | 29                    | 30                  | 100                        |
| Lähivakuutus                          | 22                       | 9                     | 41                  | 100                        |
| Tryg                                  | 19                       | 8                     | 42                  | 100                        |
| Pohjantähti                           | 26                       | 12                    | 46                  | 100                        |
| Pohjola, Eurooppalainen ja A-vakuutus | 83                       | 23                    | 28                  | 100                        |
| Tapiola                               | 112                      | 35                    | 31                  | 100                        |
| Turva                                 | 39                       | 15                    | 38                  | 100                        |
| Vakuutusyhdistykset                   | 48                       | 25                    | 52                  | 100                        |
| Gouda                                 | 1                        | 1                     | 100                 | 100                        |
| Ålands Ömsesidiga Försäkringsbolag    | 1                        | 1                     | 100                 | 100                        |
| <b>Yhteensä</b>                       | <b>515</b>               | <b>188</b>            | <b>37</b>           | <b>99,5</b>                |

**Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2012**

| <b>Henkiyhtiöt</b>     | <b>Ratkaisut<br/>kpl</b> | <b>Muutos<br/>kpl</b> | <b>Muutos<br/>%</b> | <b>Noudattaminen<br/>%</b> |
|------------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------------|
| Aktia Henkivakuutus    | 6                        | 1                     | 17                  | 100                        |
| Genworth Financial     | 15                       | 3                     | 20                  | 100                        |
| Henki-Tapiola          | 5                        | 3                     | 60                  | 100                        |
| Kaleva                 | 9                        | 1                     | 11                  | 100                        |
| Mandatum Henkivakuutus | 10                       | 2                     | 20                  | 100                        |
| Nordea Henkivakuutus   | 5                        | 0                     | 0                   | 100                        |
| OP Henkivakuutus       | 4                        | 2                     | 50                  | 100                        |
| Skandia Life           | 1                        | 1                     | 100                 | 100                        |
| Suomi                  | 1                        | 0                     | 0                   | -                          |
| <b>Yhteensä</b>        | <b>56</b>                | <b>13</b>             | <b>23</b>           | <b>100</b>                 |

**Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2012**

| <b>Eläkesäätiöt ja -kassat ja<br/>vakuutuskassat</b> | <b>Ratkaisut<br/>kpl</b> | <b>Muutos<br/>kpl</b> | <b>Muutos<br/>%</b> | <b>Noudattaminen<br/>%</b> |
|------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------|----------------------------|
| Kassojen sairausvakuutukset                          | 3                        | 1                     | 33                  | 100                        |
| Säätiöiden ja kassojen lisäeläkkeet                  | 2                        | 0                     | 0                   | -                          |
| <b>Yhteensä</b>                                      | <b>5</b>                 | <b>1</b>              | <b>20</b>           | <b>100</b>                 |

## Pankkilautakunta

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

Kaikkiaan lautakunta on neljän toimintavuotensa 2009–2012 aikana ratkaissut 139 tapausta. Niistä 51 tapauksessa (37 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko tai palauttaa veloitettu maksu.

### Valitukset ja ratkaisusuositukset

Lautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 69 (81) valitusta. Valituksista suurin osa liittyi varastettujen maksukorttien oikeudettomaan käyttöön. Valitukset näissä asioissa ovat lisääntyneet viimeisten vuosien aikana. Pääpaino maksukorttiasioissa oli kortinhaltijan huolimattomuuden asteen arvioinnissa ja sen

vaikutuksesta osapuolten väliseen vastuunjakoon.

Lautakunta kokoontui kertomusvuonna seitsemän kertaa ja ratkaisi 58 tapausta. Yksi tapaus jäi näytön puuttumisen vuoksi ratkaisematta. Lautakunta suositti korvausta 22 tapauksessa. Lautakunta otti käyttöön myös yksinkertaistetun menettelyn ja ratkaisi siinä kolme tapausta.

Toimistossa tehdyn selvittelyn ja valmistelun aikana asiakas ja palveluntarjoaja pääsivät sopimukseen 17 tapauksessa ilman lautakuntakäsittelyä.

Pankit ovat noudattaneet lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia erinomaisesti.

| Lautakunta-asiat 2012                              |                  |                        |            |                    |
|----------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------|--------------------|
| Pankkilautakunta                                   | Ratkaisut<br>kpl | Korvaussuositus<br>kpl | %          | Noudattaminen<br>% |
| <b>Maksukortin oikeudeton käyttö</b>               | <b>49</b>        | <b>16</b>              | <b>33</b>  | <b>100</b>         |
| Nordea Pankki Suomi Oyj                            | 19               | 6                      | 32         | 100                |
| Osuuspankit                                        | 13               | 2                      | 15         | 100                |
| Danske Bank Oyj                                    | 9                | 5                      | 56         | 100                |
| S-Pankki Oy                                        | 5                | 1                      | 20         | 100                |
| Tapiola Pankki Oy                                  | 2                | 1                      | 50         | 100                |
| Handelsbanken                                      | 1                | 1                      | 100        | 100                |
| <b>Verkkopankkitunnusten oikeudeton käyttö</b>     | <b>2</b>         | <b>2</b>               | <b>100</b> | <b>100</b>         |
| Nordea Pankki Suomi Oyj                            | 1                | 1                      | 100        | 100                |
| Osuuspankit                                        | 1                | 1                      | 100        | 100                |
| <b>Tilin avaaminen</b>                             | <b>2</b>         | <b>0</b>               | <b>-</b>   | <b>-</b>           |
| Osuuspankit                                        | 2                | 0                      | 0          | 100                |
| <b>Phishing</b>                                    | <b>1</b>         | <b>1</b>               | <b>100</b> | <b>100</b>         |
| Osuuspankit                                        | 1                | 1                      | 100        | 100                |
| <b>Tilisiirto</b>                                  | <b>1</b>         | <b>1</b>               | <b>100</b> | <b>100</b>         |
| Danske Bank Oyj                                    | 1                | 1                      | 100        | 100                |
| <b>Panttaus</b>                                    | <b>1</b>         | <b>0</b>               | <b>-</b>   | <b>-</b>           |
| Osuuspankit                                        | 1                | 0                      | -          | -                  |
| <b>Takaus</b>                                      | <b>1</b>         | <b>1</b>               | <b>100</b> | <b>100</b>         |
| Danske Bank Oyj                                    | 1                | 1                      | 100        | 100                |
| <b>Luoton hakeminen</b>                            | <b>1</b>         | <b>1</b>               | <b>100</b> | <b>100</b>         |
| Handelsbanken                                      | 1                | 1                      | 100        | 100                |
| <b>Ratkaisusuositukset pankkiasioissa yhteensä</b> | <b>58</b>        | <b>22</b>              | <b>38</b>  | <b>100</b>         |



## Arvopaperilautakunta

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

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

### Valitukset ja ratkaisusuositukset

Lautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 11 (41) valitusta. Lautakunta antoi 40 ratkaisusuositusta ja suositti korvausta asiakkaalle 8 tapauksessa.

Kaikkiaan lautakunta on vuosien 2002–2012 aikana käsitellyt 283 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 265 tapauksessa. Niistä 56 tapauksessa (21 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko.

Palveluntarjoajat ovat Arvopaperilautakunnan toiminta-aikana noudattaneet lautakunnan ratkaisusuosituksia. Vain muutamassa tapauksessa palveluntarjoaja on ilmoittanut harkitsevansa lautakunnan suosituksen noudattamista.

Toimistossa tehdyn selvittelyn ja valmistelun aikana asiakas ja palveluntarjoaja pääsivät sopimukseen kuudessa tapauksessa ilman lautakuntakäsittelyä ja neljässä tapauksessa asiakas luopui valituksesta lautakuntakäsittelyn aikana.

| Lautakunta-asiat 2012                        |                 |                        |           |                    |
|----------------------------------------------|-----------------|------------------------|-----------|--------------------|
| Arvopaperilautakunta                         | Ratkaisu<br>kpl | Korvaussuositus<br>kpl | %         | Noudattaminen<br>% |
| <b>Sijoitusneuvonta</b>                      | <b>32</b>       | <b>7</b>               | <b>22</b> | <b>100</b>         |
| Nordea Pankki Suomi Oyj                      | 17              | 2                      | 12        | 100                |
| Front Capital Oy/ Finlandia                  | 6               | 2                      | 33        | *                  |
| Front Capital Oy/ RVM                        | 2               | 1                      | 50        | *                  |
| Osuuspankit                                  | 1               | 0                      | -         | -                  |
| Handelsbanken                                | 1               | 1                      | 100       | 100                |
| Finlandia                                    | 1               | 0                      | -         | -                  |
| FIM-Pankki Oy/RVM                            | 1               | 0                      | -         | -                  |
| Taaleritehdas Oy                             | 1               | 0                      | -         | -                  |
| FIM-Pankki Oy                                | 1               | 1                      | 100       | 100                |
| <b>Arvopaperivälitys</b>                     | <b>4</b>        | <b>1</b>               | <b>25</b> | <b>100</b>         |
| Nordea Pankki Suomi Oyj                      | 1               | 0                      | -         | -                  |
| Danske Bank Oyj                              | 2               | 0                      | -         | -                  |
| Evli Pankki Oyj                              | 1               | 0                      | -         | -                  |
| <b>Omaisuuksienhoito</b>                     | <b>1</b>        | <b>0</b>               | <b>-</b>  | <b>-</b>           |
| Osuuspankit                                  | 1               | 0                      | -         | -                  |
| <b>Warrantti</b>                             | <b>2</b>        | <b>0</b>               | <b>0</b>  | <b>-</b>           |
| Handelsbanken                                | 1               | 0                      | -         | -                  |
| Danske Bank Oyj                              | 1               | 0                      | -         | -                  |
| <b>Tilinhoitajayhteisö</b>                   | <b>2</b>        | <b>0</b>               | <b>0</b>  | <b>-</b>           |
| Nordea Pankki Suomi Oyj                      | 1               | 0                      | -         | -                  |
| Nordnet                                      | 1               | 1                      | 100       | 100                |
| <b>Kaikki arvopaperisuositukset yhteensä</b> | <b>40</b>       | <b>8</b>               | <b>20</b> | <b>100</b>         |

\*Käsittely kesken

# Muu toiminta

## Kansainvälinen toiminta

FINE on mukana Euroopan komission FIN-NET -toiminnassa. FIN-NET on Euroopan komission kehittämä tuomioistuinten ulkopuolinen kuluttajavalitusverkosto finanssipalvelujen alalla. Suomen valtio on ilmoittanut kaikki FINEn lautakunnat mukaan FIN-NET -toimintaan.

FIN-NET on kuluttajan käytettävissä, kun esimerkiksi vakuutus tai rahasto on myyty yli rajojen ja kuluttaja on tyytymätön ulkomaisen palveluntarjoajan toimintaan. Komission kotisivuilla on tiedot verkoston toimintaperiaatteista ja verkostoon osallistuvista tahoista yhteystietoineen. Tilastotietojen mukaan kuluttajat ovat käyttäneet verkostoa toistaiseksi vähän.

FINE kuuluu myös maailmanlaajuiseen INFO (International Financial Ombudsmen) järjestöön, joka kokoontuu kerran vuodessa keskustelemaan ajankohtaisista asioista. Kertomusvuoden seminaaria sävyttivät media ja erityisesti sosiaalisen median kasvava merkitys sekä finanssikriisin vaikutukset asiakkaan asemaan.

## Yhteistyö sidosryhmien kanssa

FINE on mukana NETS Oy:n koordinoimassa hankkeessa edistämässä maksu- ja luottokorttien turvallista käyttöä Suomessa. Hanke on julkaissut Korttiturvallisuus.fi -sivuston, jolle on kerätty yleistä tietoa korttimaksamisesta. Hanke yhdistää laajalti finanssialan eri toimijoiden ja poliisin työn korttiturvallisuuden edistämiseksi.

FINE edistää finanssiosaamista eri sidosryhmien kanssa, tuottaa materiaalia finanssiosaamisen lisäämiseksi ja on mukana Finanssialan Keskusliiton nuorille suunnatussa Zaldo-hankkeessa. FINE on myös mukana asiantuntijajäsenenä Kuluttajatutkimuskeskuksen kaksi vuotta kestävässä TOKATA-tutkimuksessa (Toimijat, kanavat ja tavat nuorten taloudellisen osaamisen edistämiseksi).

## Luennot ja tilaisuudet

FINEn asiantuntijat kävivät säännöllisesti pitämässä luentoja FINVassa sekä Lakimiesliiton järjestämissä koulutuksissa, Sijoitusakatemiassa ja sijoitusmessuilla.

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

## Lausuntoja lainsäädäntöhankeista

FINEnä pyydettiin antamaan lausunnot seuraavista asioista:

- OM: kuluttajansuojalain uudistamiseksi.
- STM: hallituksen esityksestä vakuutusyhtiölain muuttamiseksi ja eräksi siihen liittyviksi laiksi.
- STM: liikennevakuutuksen korvausasian uudelleen käsittelyä koskevasta ohjeistuksesta.
- Eduskunnan talousvaliokunta: Vakuutusyhtiölain ja eräksi siihen liittyvien lakien muuttamisesta.
- OM: U-kirjelmästä koskien Euroopan komission ehdotusta ADR-direktiiviksi ja ODR-asetukseksi.
- FIVA: Finanssipalvelujen ja -tuotteiden markkinointimääräyksistä ja ohjeista sekä pitkäaikaisäästämissopimusten ja vakuutusten kulujen ja tuottojen ilmoittamista koskevista määräyksistä ja ohjeista.

FINEn oli kuultavana

- OM ja eduskunnan talousvaliokunta: ADR-direktiiviehdotuksesta ja ODR-asetusehdotuksesta
- STM: Sukupuolineutraalista vakuutusten hinnoittelusta.
- FIVA: PS-sopimusten ja vakuutusten kulujen ja tuottojen ilmoittamista koskevista ohjeista.

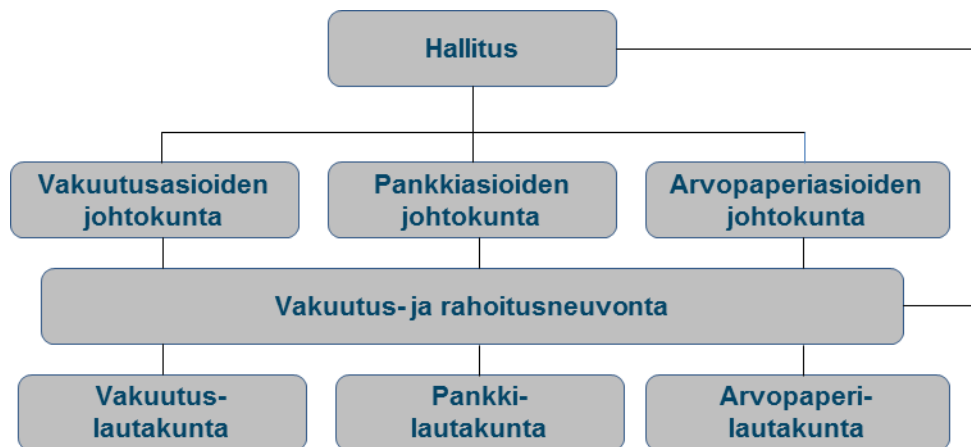
## FINEn tuottamat aineistot ja vertailut

Medialle lähetettiin kahdeksan tiedotetta, jotka liittyivät mm. maksukortin turvalliseen käyttöön ja säilyttämiseen, lasten vakuutuksiin, myrskyvahinkoihin, uusiin oppaisiin ja vertailuihin.

FINEn neuvonta, lautakunnat sekä eri asiantuntijat olivat esillä lukuisissa tiedotusvälineissä. Mediaosumien lukumäärä julkisuusraportin mukaan oli noin 150. Sähköisessä mediasa FINE oli mukana 20 kertaa.

FINEn verkkosivuilla käytiin vuoden aikana noin 100 000 kertaa. Erityisen kiinnostavina pidettiin lautakuntien antamia ratkaisusuosituksia.

# Organisaatio ja henkilöstö



## Hallitus

Metropoliitta Ambrosius, puheenjohtaja  
Toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi,  
Finanssialan Keskusliitto  
Johtaja Anneli Tuominen,  
Finanssivalvonta  
Ylijohtaja Päivi Hentunen,  
Kuluttajavirasto  
Ylijohtaja Outi Antila  
Sosiaali- ja terveysministeriö

## Vakuutusasioiden johtokunta

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

Finanssialan Keskusliiton edustajat:  
Johtaja Kari Kujala,  
Tapiola-ryhmä  
Johtaja Pauli Sarelius,  
OP-Pohjola –ryhmä  
Toimitusjohtaja Pekka Luukkanen  
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  
Ylijohtaja Päivi Hentunen,  
Kuluttajavirasto

Finanssialan Keskusliiton edustajat:  
Liiketoimintajohtaja 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  
Toiminnanjohtaja Tomi Salo,  
Osakesäästäjien Keskusliitto ry

Finanssialan Keskusliiton edustajat:  
Johtaja Markku Savikko,  
Finanssialan Keskusliitto  
Johtaja Taina Kallio  
OP-Pohjola ryhmä

## Vakuutuslautakunta

### Jaosto I (henki- ja yksityistapaturmavakuutus)

Puheenjohtaja, professori, OTT Kirsti Rissanen  
Jäsenet  
OTK Minna Helle, Akava, 31.1.2012 saakka  
OTK Annaliisa Ahlroth, Kuluttajariitalautakunta, 1.2. 2012 alkaen  
OTK Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta  
OTK Pia Lehti, OP-Pohjola -ryhmä  
VT Jaana Kauppila, Mandatum Henkivakuutusosasto  
keyhtiö  
Varajäsenet  
OTK Ari Punakivi, Kuluttajariitalautakunta, 20.3.2012 alkaen  
OTK Harri Lehtonen, Valvira  
VT Harri Koskinen, Nordea Henkivakuutus Suomi Oy  
VT Seppo Sibakov, Aktia Henkivakuutus Oy  
Lisäjäsen eläkesäätiö- ja -kassa-asioissa  
Varsinainen lisäjäsen ja varajäsen  
VT Elisa Rauhamaa, Osuuspankkien Eläkekassa ja -säätiö  
OTK Sirkka Hänninen, Porasto Oy  
Lisäjäsen sairauskassa-asioissa  
Varsinainen lisäjäsen ja varajäsen  
Toiminnanjohtaja Raimo Äsnabrygg, Vakuutuskeskus ry  
Kassanjohtaja Hilka Lähtenmäki, Vakuutuskassa Enerkem

### 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 Nyyssölä, Elinkeinoelämän keskusliitto  
Asiantuntija Timo Löppönen, Suomen Kaupan Liitto  
VT Juha Kallioinen, Suomen Yrittäjät  
VT Pia-Maria Pesonen, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia  
VT Matti Sjögren, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy  
VT Marjaana Piipari, OP-Pohjola-ryhmä  
Varajäsenet  
Käräjätuomari Jussi Heiskanen, Helsingin käräjäoikeus  
VT Paula Paloranta, Keskuskauppakamari  
OTK Martti Kainulainen, Suomen Asianajajaliitto  
OTK Rami Urho, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy  
OTK Ville Partanen, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola  
VT Päivi Taivalmaa, Zürich Insurance Company, Suomen sivuliike,  
Lisäjäsen konsulttivastuuasioissa  
Varsinainen lisäjäsen ja varajäsen  
Toiminnanjohtaja Eero Ryysy, Insinööritoimisto Sannier Oy,  
Dipl.ins. Jorma Eskola, Insinööritoimisto Konstru Oy  
Lisäjäsen huolintavastuuasioissa  
Varsinainen lisäjäsen ja varajäsen  
Lakimies Kimmo Turunen, DHL Express (Finland) Oy,  
Tapani Ekuri, Oy Beweship Ab

### Jaosto V (lääkevahinkojaosto)

Puheenjohtaja, professori Jaana Norio-Timonen, Helsingin yliopisto  
Jäsenet  
dosentti Kalle Jokelainen, HUS Sisätaudit  
professori Ilari Paakkari, Helsingin yliopisto  
professori Seppo Soinila, TYKS Neurologian poliklinikka  
ylilääkäri Asko Järvinen, HUS Sisätautien toimiala  
Varajäsenet  
professori Lena Sisula-Tulokas, Helsingin yliopisto  
professori Eero Mervaala, Helsingin yliopisto  
erikoislääkäri Antti Muuronen  
professori Risto Huupponen, Turun yliopisto

## Pankkilautakunta

Puheenjohtaja, professori OTT Matti J. Sillanpää  
Jäsenet  
Lakimies Ilse Lampela, Finanssivalvonta  
Lakimies Petteri Lehtonen, Kuluttajavirasto  
Lainsäädäntöneuvos Tuomo Antila, Oikeusministeriö  
Lakimies Ulla Kallio, OP-Pohjola-ryhmä  
Varajäsenet  
Lakimies Marjanne Kajander  
Lakimies Raija Railas, Finanssivalvonta  
Lainsäädäntöneuvos Pekka Pulkkinen, Oikeusministeriö  
Legal counsel Eeva Parkkali, Nordea Pankki Suomi Oy

## Arvopaperilautakunta

Puheenjohtaja, professori, OTT Mika Hemmo

Jäsenet

OTK Tuula Sario, Kuluttajaliitto-

Konsumentförbundet ry

VT Raimo Repo, Osakesäästäjien Keskusliitto ry

Markkinavalvoja Ville Kajala, Finanssivalvonta

OTT Olli Norros

Varajäsenet

VT Juha J. Terho, 23.3.2012 alkaen ylitarkastaja

Annaliisa Ahlroth , Kuluttajariitalautakunta

KTM, DI Ari Neuvonen

Johtava lakimies Olli Laurila, Finanssivalvonta

KTT Matti Turtiainen

## Kysymyksiä vuoden 2012 varrelta

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan asiantuntijat vastaavat kuluttajien kysymyksiin mitä erilaisimmista asioista ja ongelmista. Kysymysten kirjo on laaja, eikä yksikään päivä ole samanlainen. Tälle aukeamalle on poimittu esimerkkejä asiakkaita askarruttaneista asioista viime vuonna. Esillä olivat niin myrskyvahingot, maksukortin anastamiset, laina-asiat, arvopaperiasiat, auto-ongelmat, liukastumiset kuin tulipalotkin.

Lisää esimerkkejä usein toistuvista kysymyksistä vastauksineen löydät FINE.fi –sivuston 'Usein kysyttyä' –palstalta.

"Kaksi vuotta vanhan autoni takaikkuna halkeasi kesken ajon ilma näkyvää syytä. Korvaako laaja kaskovakuutukseni vahingon?"

"Ikkään isän maksukortti anastettiin kotoa. Kaikki säästöt menivät, noin 5 000 euroa. Asiakas sulki kortin, mutta vielä tämän jälkeen tililtä mennyt maksupäätteellä tehtyjä eräpäiväsuorituksia."

"Lunastin rahasto-osuuteni verkkopankissa, mutta en saanutkaan koko summaa itselleni?"

"Asiakkaan maksukortteja käytetty oikeudettomasti. Tästä syntynyt 4 000 euron vahinko. Mennyt juttelemaan Helsingin rautatieasemalla pysäköidyssä autossa olleiden kanssa, jotka tarjonneet ryypyn. Muisti mennyt ja kortilla sekä firman kortilla tehty ostoksia ja nostoja toisessa kaupungissa. Asiakas ei muista mitään tapahtumista, kun noussut autosta kaverit nauraneet, että nukuitpa hyvin."

"Autoni oli lukittuna taloyhtiön lukitusessa parkkihallissa. Yöllä autosta anastettiin autostereot. Kotivakuutus ei korvannut laitteita vaikka niitä voi hyvinkin kuunnella kotona. Mitä mieltä olette?"

"Veneeni upposi laituriiin myrskysäällä. Nyt on epäselvää oliko kyse myrskystä sillä vakuutusyhtiön mukaan tuuli oli alle 15m/s. Miten selvitän asiaa?"

"Loman aikana kotiin murtauduttu. Lukituista laatikoista eri huoneista saatu kortti ja tun-

nusluku. Pankin mukaan vahinko noin 12.000 euroa jää asiakkaalle. Asiakas vielä varmistaa, onko pankki tosiaan sitä mieltä että asiakas on toiminut törkeän huolimattomasti. Tarpeen vaatiessa laittaa valituksen."

"Hain uudelle autolleni liikenne- ja kaskovakuutuksia. Liikennevakuutuksen sain, mutta vakuutusyhtiö kieltäytyi myöntämästä minulle kaskovakuutusta luottotietohäiriöiden vuoksi. Voiko vakuutusyhtiö toimia näin?"

"Asiakas sopinut, ettei hänen kolmesta luotostaan veloiteta palvelumaksuja. Sopimuksessa ei mainintaa, mutta ehdot kirjattu pankin omaan rekisteriin. Nyt on ilmennyt, että kyseessä oli vain alennus joka päättyi tamikuussa."

"Irtisanoin yksityistapaturmavakuutukseni. Asioidessani uuden vakuutusyhtiön kanssa, minulle ilmoitettiin, että vakuutushakemukseen tulee liittää terveys selvitys. Onko yhtiöllä oikeutta sitä pyytää, eihän aikaisempikaan vakuutusyhtiö sitä tarvinnut? Lisäksi yhtiöstä väitettiin, ettei vakuutusta ole pakko minulle antaa."

"Autoni vaurioitui ulosajossa pahoin. Vakuutusyhtiöni tarjosi minulle autovakuutuksen perusteella ensin käyvän arvon mukaista lunastussummaa ja sen jälkeen tätä pienempää kertakorvausta. Miksi kertakorvaus on pienempi?"

"Kaskovakuutusyhtiöni on tarjoutunut lunastamaan varkaiden turmeleman autoni, mutta tarjottu summa on mielestäni liian pieni. Menetänkö muutoksenhakuoikeuteni jos otan korvauksen vastaan?"

"Ajoin tiellä olleen kiven yli ja kuulin auton alta tömähdyksen. En huomannut mitään näkyviä vaurioita, joten jatkoin matkaani. Yhtäkkiä autoni moottori alkoi pitää ikävää ääntä. Öljypohjaan olikin törmäyksessä tullut painuma, eikä moottori ollut saanut riittävää voitelua. Korvataanko moottorivaurio autovakuutuksesta?"

"Vakuutusyhtiö ilmoitti suostuvansa vakuuttamaan perintönä saamani pienen kesämökin 15.000 euron vakuutusmäärästä? Jos salama polttaa mökin, maksaako vakuutusyhtiö uuden mökin rakennuskustannukset?"

"Sain juuri kotiin korvauspäätöksen yksityistapaturmavakuutuksesta, jossa on katsottu, että kiertäjäkalvosimen repeämän perussyynä ei ole ollut tapaturma, vaan siitä riippumaton sairaus tai vika. Onko tämä oikein?"

"Arvokas maljakko meni rikki ja olen nyt tekemässä vahinkoilmoitusta vakuutusyhtiöön. Voinko heittää lasinpalat roskikseen?"

"Pankit eivät avaa yritykselleni tiliä, koska minulla on maksuhäiriömerkintä. Mitä voin tehdä?"

"Minulla on vapaaehtoinen eläkevakuutus. Asiakashyvitykset ovat kahtena viime vuotena olleet nolla. Mihin tämä perustuu?"

"Ajelin rapukutsuilta pikkuhiprakassa kotiin. Menetin auton hallinnan ja törmäsin puhelintolppaan. Puhalluskokeen tulos oli 0,5 promillea. Minulle tulee ansionmenetystä sairasloma-ajalta ja hoitokulujakin aiheutui. Saanko täysimääräisen korvauksen?"

"Yritin tehdä toimeksiantoa verkkopankissa, mutta se ei onnistunut toimintahäiriön vuoksi. Voinko saada korvauksia muuttuneesta hinnasta?"

"Hain taloyhtiön vastuuvakuutuksesta hoitokuluje-  
ni korvaamista. Vakuutusyhtiön mukaan olen myötävaikuttanut vahinkoon, kun olin tohvelit-  
lassa lähtenyt viemään roskia. En ole kaatunut tarkoituksella, vaan pihalla olleen lumen ja jään vuoksi, joten mitä tämä myötävaikutus tarkoittaa?"

"Kaaduin taloyhtiön liukkaalla hiekoittamattomalla pihalla ja loukkasin käteni. Taloyhtiön vakuutusyhtiö ilmoitti, että he korvaavat kulujani vasta sen jälkeen kun kulut ylittävät 500 euroa, koska taloyhtiön omavastuu on 500 euroa. Mikä tällainen omavastuu on ja onko menettely oikein?"

"Asiakas valittaa pankin perimästä palvelumaksusta (tuntiveloitus), kun asiakkaan vanhempien kuolinpesään liittyviä hyvin vanhoja tiliotteita selvittää pankista."

"Naapurini omakotitalossa oli tulipalo. Naapuri kertoi, että vakuutusyhtiön mukaan hänen talonsa on alivakuutettu. Nyt olen huolissani oman taloni vakuutuksista – mitä alivakuutuksesta voi seurata?"

"Onko sijoitusrahastoilla talletussuojaa vastaava sijoittajansuojajärjestelmä?"

Syyllystyin törkeään liikenteen vaarantamiseen ja aiheutin henkilövahingon. Vakuutusyhtiöni lähetti minulle päätöksen, jossa mainitaan, että vakuutusyhtiö käyttää regressioikeuttaan. Mitä tämä tarkoittaa?"

"Naapurin koira oli karannut aidatusta tarhastaan. Tällä reissullaan koira hyökkäsi minun mäyräkoirani kimppuun. Ehdin väliin eikä koirani saanut vammoja, mutta minua naapurin koira puri käteen. Naapurini vastuuvakuutuksesta ei korvata vahinkoa koska ei ole tuottamusta. Mitä tämä tuottamus tarkoittaa?"

"Sairauskuluvakuutukseni maksua on nostettu 38 prosenttia. Mihin perustuu vakuutusyhtiön oikeus nostaa maksua kerralla näin merkittävästi?"

"Muutama vuosi sitten ostamani täysin toimiva ja nykyaikainen kannettava tietokoneeni anastettiin ja korvauksesta tehdään ikävähennys. Mikä on ikävähennys ja miksi se tehdään?"

"Lukitusta pakettiautostani anastettiin kompressori, iskuporakone, naulapyssy ja muita työkaluja. Teen omilla työkaluilla kirvesmiehen töitä eri työnantajien lukuun. Kotivakuutukseni ei korvannut vahinkoa, voiko näin todella olla?"

"Voiko moottorikelkan laittaa seisontavakuutukseen esim. kesän ajaksi?"

"Minkälainen on puolisoiden yhteisen pankkitilin talletussuoja?"

"Uudehkon ajoneuvoni runko vääntyi kolarissa, johon olin täysin syytön. Mielestäni ajoneuvoni arvo on alentunut kolarin seurauksena. Voinko saada vastapuolen liikennevakuutuksesta arvonalennuskorvausta?"



**Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE**

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)