



VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA

FINEn vuosikertomus 2013

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Arvopaperilautakunta

Pankkilautakunta

Vakuutuslautakunta

FINEn vuosikertomus 2013

Toimitusjohtajan katsaus	2
FINEstä lyhyesti	3
Yleistä vuodesta 2013	4
Neuvonta vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa	6
Lautakuntatyöskentely vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa	11
Muu toiminta	16
Organisaatio ja henkilöstö	17
Kysymyksiä ja vastauksia vuoden varrelta	20

FINEn missio:
”Edistämme kuluttajien finanssi-
osaamista, finanssialan asiakkaiden
etua ja alan käytäntöjen tervettä
kehitystä ja näin asiakkaiden
luottamusta alaa kohtaan.”

FINE – neuvontaa ja riidanratkaisua

FINEn vuosi 2013 oli vilkas: 10 319 asiakastapausta. Erityisesti pankkiasiakkaiden yhteydenotot lisääntyivät FINEn neuvontatoimiston puolella. Niiden määrä nousi yli kahteentuhanteen, jossa on kasvua runsas kolmannes vuoteen 2012 verrattuna. Yleisesti neuvontatoimiston juttumäärä kasvoi yhdeksän prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Vakuutusasioissa kasvu oli maltillista ja arvopaperiasioissa oli edelleen rauhallista kuten aikaisempanakin vuonna.

FINEn toimintaympäristö on alituudessa muutoksessa. Asiakastapausten määrää ja sektoria, johon mahdollinen ruuhka kunakin vuonna kohdistuu, ei voi ennustaa. Taloussuhdanteet, luonnonilmiöt, palveluntarjoajissa tapahtuvat muutokset, asiakkaiden aktiivisuus, jopa sosiaalinen media vaikuttavat FINEn volyymeihin. Henkilöstön osaamisen karttuminen auttaa ruuhkatilanteissa. Monet asiantuntijat hallitsevat jo useamman kuin yhden sektorin asioita ja voivat tarpeen mukaan vaihtaa tehtäväkenttää. Tässä yhdistynyt FINE on osoittanut vahvuutensa. Lisäksi saumaton yhteistyö valvovien viranomaisten kanssa on pienen toimiston elinehto.

Lautakunnat toimivat kertomusvuonna entisenkaltaisina volyyminä. Koska toimiston neuvonta ja sovittelu toimii tehokkaasti, vain runsaat seitsemän prosenttia toimiston tapausmäärästä eteni kertomusvuonna lautakuntiin. Lautakunnat ratkaisivat yli 800 tapausta, joista kolmannes päättyi asiakkaan eduksi. Kaikki palveluntarjoajat noudattivat lautakuntien antamia ratkaisusuosituksia. Tässä suhteessa FINE on kansainvälisessä vertailussa harvinaislaatuinen. Monissa kollegaorganisaatioissa harkitaan siirtymistä tai on jo jouduttu siirtymään järjestelmään, jossa annettu ratkaisu sitoo palveluntarjoajaa. Sitovuudesta on puolestaan monessa maassa seurannut uusia ongelmia. FINElle suositusluonteiset ratkaisut ovat luonteva ja tehokkain toimintatapa.

Haasteita FINElle tuo tuomioistuimen ulkopuolisia riidanratkaisuelimiä koskevan ns. ADR-direktiivin voimaantulo kesällä 2015. Oikeusministeriö asettaa tänä keväänä työryhmän valmistelemaan lainsäädäntöä. Sopeutuminen ADR-direktiivin vaatimuksiin vie aikansa. FINEssä sopeutuminen muun muassa tiukkoihin lautakuntakäsittelyn määräaikoihin on aloitettu. Neuvontatoimiston puolella toiminta täyttää jo nyt tältä osin direktiivin vaatimukset. Tietoteknisiä järjestelyjä toteutetaan.

Neuvonnan ja riidanratkaisun lisäksi toimistossa julkaistiin oppaita ja vertailuja. Uudentyyppisen aineistosarjan ensimmäisenä julkaisuna oli Arvopaperilautakunnan ratkaisuihin laadittu analyysi ”Vastuun rajankäyntiä”. Median kanssa tehdään paljon yhteistyötä: FINE oli esillä vuoden mittaan noin 300 eri artikkelissa. FINEn kotisivuja työstettiin kertomusvuonna ahkerasti. Uudet sivut avattiin 2014 maaliskuussa ja samalla julkaistiin aikuisten sairauskuluvakuutusten vertailu. Kotisivujen ensimmäinen aukiolopäivä oli ilahduttavan vauhdikas. Sivuilla oli yhdessä päivässä runsaat 2 200 kävijää ja tiedotusvälineissä lukuisia määriä juttuja uudesta vertailusta.

FINEn hallituksen aloitteesta järjestettiin sidosryhmille suuren osanottajamäärän kerännyt asiantuntijaseminaari, jonka teemana oli tulevaisuuden finanssiasiakas ja alan rakentavat ratkaisut. Esitän hallitukselle ja johtokunnille lämpimät kiitokset tuesta kertomusvuonna. FINEn henkilöstö ansaitsee erityiskiitokset kaikesta innovatiivisuudesta, venymisestä ja ahkeruudesta.

Helsingissä, 17. maaliskuuta 2014



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

FINE on finanssialan sopimus pohjainen asiakasorganisaatio, joka neuvoo 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 Kilpailu- ja 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.

Hallitus ja johtokunnat

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

FINEn hallitus on vahvistanut organisaatiolle strategian viideksi vuodeksi vuoden 2014 loppuun saakka.

Hallituksen puheenjohtajana toimii Metropolit-ta Ambrosius. Hallituksen jäsenet edustavat pääsopijakumppaneita: Kilpailu- ja kuluttajavirastoa, Finanssivalvontaa ja Finanssialan Keskusliittoa. Hallituksessa on lisäksi kutsuttuna jäsenenä edustaja sosiaali- ja terveystoimistosta.

Organisaatiolla on vakuutusasioiden, pankkiasioiden ja arvopaperiasioiden 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 23 vakituista työntekijää. Toimitusjohtajana toimii varatuomari Irene Luukkonen ja johtajana ja toimitusjohtajan varamiehenä varatuomari Erik Sirén.

Talous

FINEn kustannuksista vastaa pääosin Finanssialan Keskusliitto ry. Vuoden 2013 tilinpäätöksen mukaan koko organisaation kulut olivat noin 3 280 000 euroa. Tilintarkastajana toimii Tuokko Tilintarkastus Oy, KHT-yhteisö ja vastuullisena tilintarkastajana KHT Jari Miikkulainen.

Yleistä vuodesta 2013

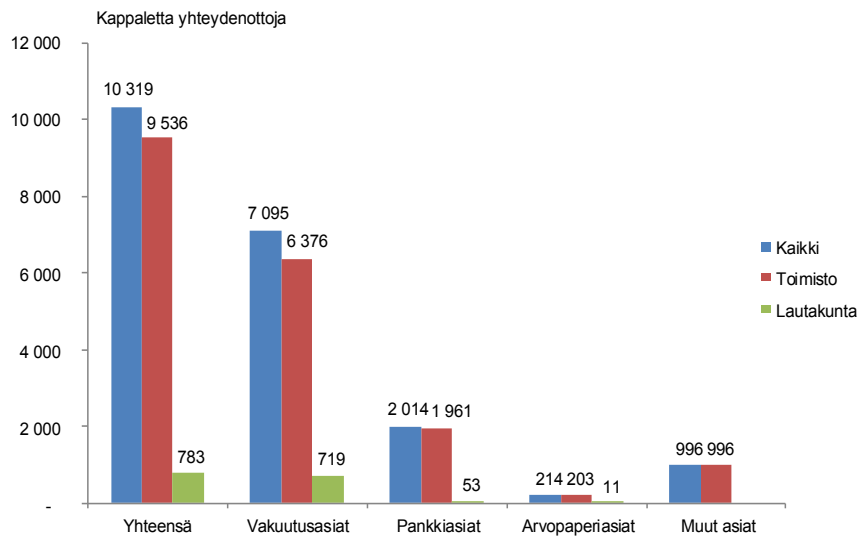
Vuosi 2013 oli asiakasneuvonnassa vilkas vuosi. Asiakkaiden uusia yhteydenottoja tuli toimintavuonna 2013 FINEen 9 % enemmän kuin vuonna 2012. Kuluttajien kysymyksiin vastattiin neuvonnassa nopeasti, valtaosa asioista (84 %) selvisi jo alkuvaiheen neuvonnassa saman päivän aikana.

Kaikkiaan neuvontaan tuli 9 536 tiedustelu- ja valitustapausta, kun vastaava määrä vuonna 2012 oli 8 679 tapausta. Kysymyksistä 67 % liittyi vakuutusasioihin, 21 % 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. Niitä oli 996 ja useimmiten yhteydenottajana

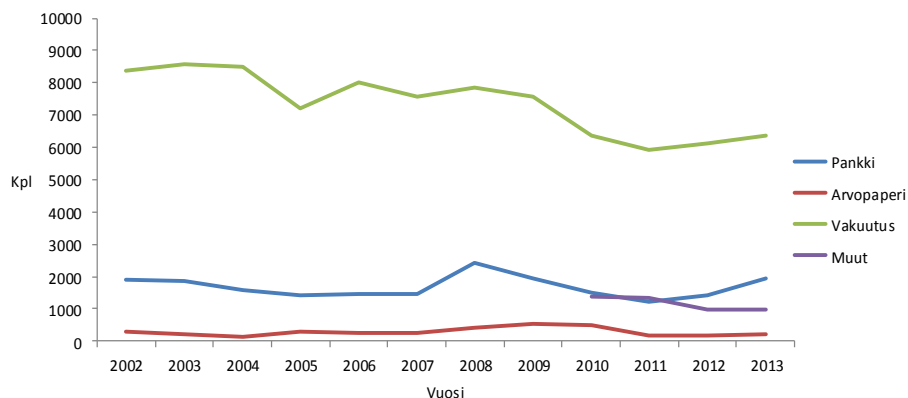
oli vakuutusyhtiön asiakas. Näiden yhteydenottojen kokonaismäärä on kuitenkin laskenut lähes neljänneksellä viimeisten vuosien aikana.

Noin 7,5 % kaikista yhteydenotoista johti asian käsittelyyn Vakuutus-, Pankki- tai Arvopaperilautakunnassa. Vakuutuslautakuntaan kirjattiin käsiteltäväksi 719 uutta lausunto-pyyntöä. Vastaava määrä vuonna 2012 oli 693. Pankkilautakuntaan kirjattiin 53 (69) uutta valitusta, ja Arvopaperilautakuntaan kirjattiin 11 (11) uutta valitusta. Lautakunta-asioita onnistuttiin sovitteluun kertomusvuonna tavallista enemmän myös toimistoasioina.

Asiakkaiden yhteydenotot FINEen vuonna 2013



Asiakkaiden yhteydenotot FINEn toimistoasioissa eri vuosina



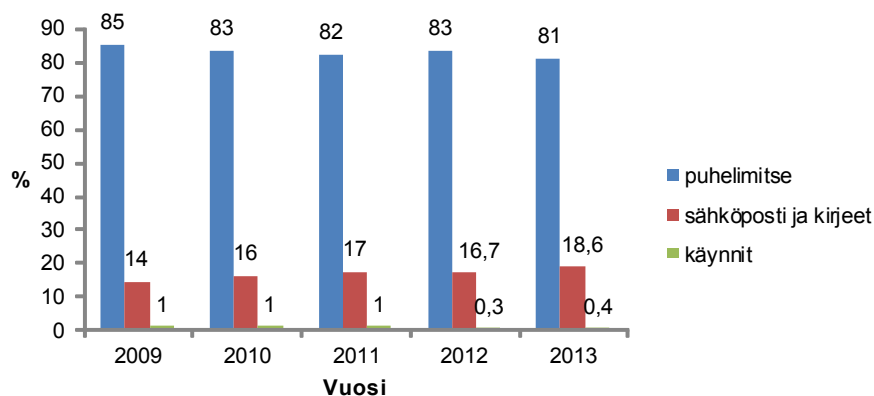
Kaikista toimistolle tulleista yhteydenotoista 81 prosentissa asiakas otti yhteyttä toimistoon puhelimitse. Jutun käsittely sinänsä saattoi jatkua kirjallisena. Kirjeitse ja sähköpostilla tulleiden asioiden osuus pysyi lähes ennallaan edelliseen vuoteen verrattuna. Vain 39 asiakasta kävi toimistossa.

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

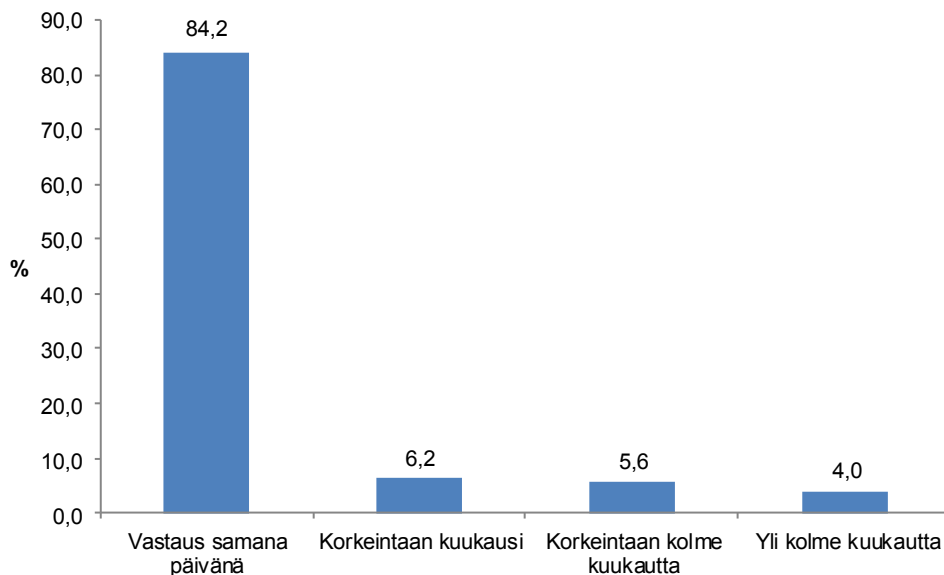
Asiakkaita palveltiin toimistossa asiantuntevasti ja ripeästi. Noin 84 %:ssa tapauksista asiakkaille voitiin antaa vastaus saman puhelinkeskustelun tai saman päivän aikana. Monimutkaiset ja pitkäkestoiset jutut ovat vieneet enemmän aikaa. Näitä oli erityisesti vakuutus-ten henkilövahingoissa, mutta myös 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 osoitettuja lääketieteellisiä asioita on käsitelty toimiston puolella aikaisempaa enemmän.

Asioiden vireilletulotavat toimistoasioissa eri vuosina



Asioiden käsittelyajat toimistoasioissa vuonna 2013



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. Ensisijaisesti asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan: pankkiin, vakuutusyhtiöön tai sijoituspalveluyritykseen. Tarvittaessa asiaa jatketaan toimiston käsittelyynä. 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 6 376 kappaletta. Tiedusteluja oli 55 % ja valituksia 45 %. Yhteydenotoista 71 % (70 % vuonna 2012) koski vahinko- ja korvausasioita. Sopimukseen liittyvät asiat olivat selvässä nousussa. Niitä oli 17 % (14 %). Kaikista yhteydenotoista noin neljännes johti kirjallisiin toimenpiteisiin. Tällöin toimistossa perehdyttiin asiakirjoihin, lähetettiin asi-

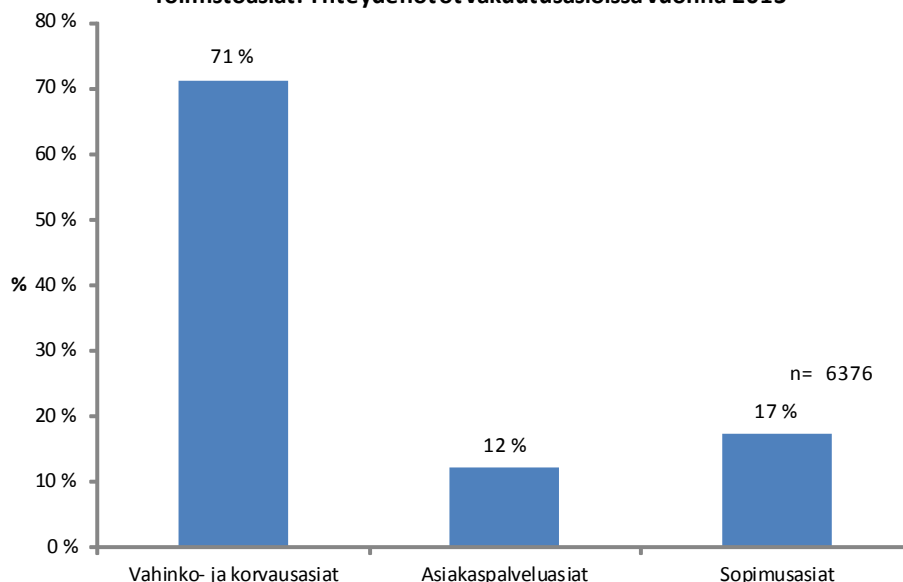
akkaalle aikaisempia lautakunnan lausuntoja ja mahdollisesti neuvoteltiin vakuutusyhtiön kanssa, onko päätös sopimuksen ja sovellettavan lainsäädännön mukainen.

Lakisääteisiä vakuutuksia eli työtapaturvakuutusta, liikenne- ja potilasvakuutusta koskevia asioita oli 14 % (13 %) toimiston tapauksista. Vahinkovakuutusyhtiöitä koskevia yhteydenottoja oli 87 % (90 %), henkivakuutusyhtiöitä koskevia 12 % (10 %) ja muita eli eläkesäätiöiden ja -kassojen asioita koskevia yhden prosentin verran.

Kotivakuutusasioihin liittyviä yhteydenottoja oli eniten, yhteensä 1 176 (1 025) tapausta, 18 % kaikista vakuutussektorin varsinaisista toimistoasioista. Yhteydenotot koskivat vakuutuksen korvauspiirin 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. Myös katon lumikuormasta johtuvat vesivahingot lisääntyivät. Vahingon määrän arvioimisessa toistui ikävähennyskysymykset.

Toimistoasiat: Yhteydenotot vakuutusasioissa vuonna 2013



Yksityistapaturmavakuutusasioihin liittyviä yhteydenottoja oli 1 028 (948), 16 % kaikista tapauksista. 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.

Moottoriajoneuvovakuutuksista kysytään paljon neuvonnassa. Autovakuutusasioita oli 668 (646) tapausta, 11 % toimistotapauksista ja liikennevakuutusta koskevia asioita oli 624 (556), 10 % 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. Erityisasiana esille on noussut vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuus niin auto- kuin liikennevakuutuksessakin.

Vastuuvakuutukseen liittyviä tapauksia oli neljänneksi eniten, 633 (608), 10 % tapauksista. Yhteyttä ottivat sekä vakuutuksenottajat että vahinkoa kärsineet. Valituksissa oli usein kysy-

mys siitä, ettei tapausta ollut korvattu, koska vakuutuksenottajan ei katsottu menetelleen varomattomasti tai aiheuttaneen vahinkoa laiminlyönnillään.

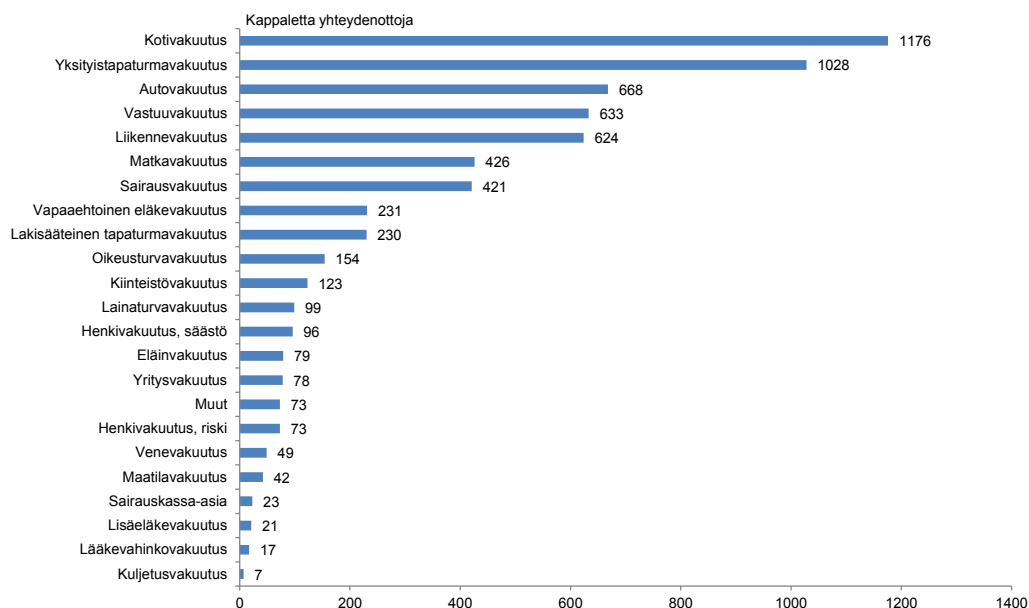
Valituksia aiheuttivat myös vastuuvakuutusehdojen rajoitukset kuten se, ettei vakuutus korvaa vahinkoa omaisuudelle, joka on vakuutuksenottajan käsiteltävänä, hallussa tai muulla tavoin huolehdittavana. Henkilövahingoissa valitettiin korvauksen määrästä, työkyvyttömyyden kestosta tai esimerkiksi ansionmenetykskorvauksen 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 426 (429), 7 % tapauksista. 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, 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 231 (181) ja **henkivakuutuksiin** liittyviä yhteydenottoja 169 (135). Yhteensä näitä tapauksia oli 400, 6 % kaikista toimistotapauksista.

Toimistoasiat: Vakuutuslajikohtainen tilasto yhteydenotoista vuonna 2013



Henkivakuutusasioihin sisältyvät säästö- ja sijoitusvakuutukset 96 (97) ja kuolemanvaravakuutukset ja työkyvyttömyysvakuutukset 73 (38). 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 tuli eläkevakuutus ja säästöhenkivakuutuksista irtisanomista ja rahastojenkuluja koskevia yhteydenottoja.

Eläkesäästöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksista tuli 21 (21) yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista koski lisäeläkkeiden määrää ja eläkkeiden yhteensovittamista. Lisäeläkkeiden määrä ei vastannut asiakkaiden odotuksia.

Sairauskassojen lisäetuusasioita toimistossa käsiteltiin 23 (18) kappaletta. Valtaosa yhteydenotoista koski kassan sääntöjen tulkintaa korvausasiassa tai kassan jäsenyyden edellytyksiä.

Vapaaehtoisista sairauskuluvakuutuksista tuli 421 (345) yhteydenottoa, 6 % tapauksista. Sairauskuluvakuutuksissa tuli paljon valituksia maksunkorotuksista, jotka osittain johtuivat

lainmuutoksen johdosta tehdystä sukupuolineutraalista hinnoittelusta.

Lainaturvavakuutuksista tuli 99 (142) yhteydenottoa, 2 % kaikista toimiston vakuutustapauksista.

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

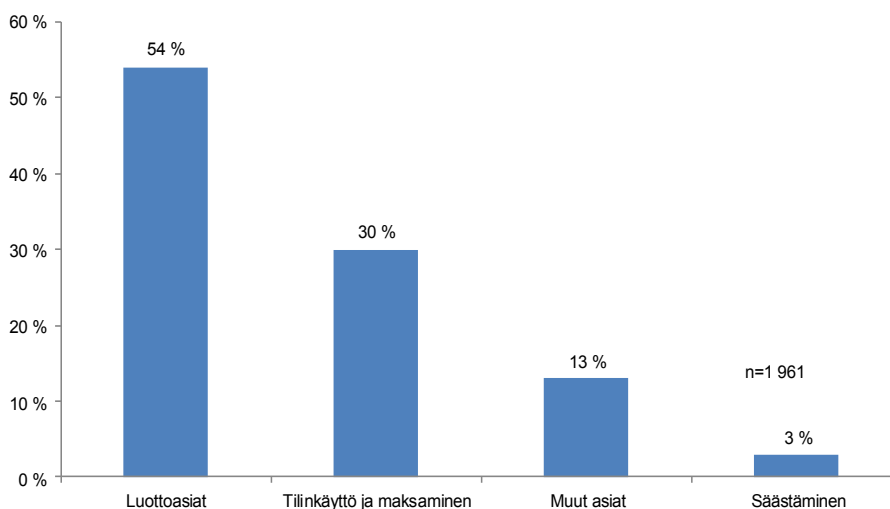
Sairauskuluvakuutuksissa ja lainaturvavakuutuksissa kyselyjä tuli paljon myös vakuutusten rajoitusehdoista. Lainaturvavakuutuksen osista erityisesti työttömyys- ja työkyvyttömyysvakuutukset aiheuttivat valituksia.

Pankkiasiat

Pankkiasioissa uusien yhteydenottojen määrä oli 1 961, joista valituksia oli 985 ja tiedusteluja 975.

Jos asia vaati selvittelyä, asiakkaille vastattiin kirjallisesti. Kirjallisessa vastauksissa arvioitiin 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.

Toimistoasiat: Saapuneet pankkiasiat vuonna 2013



Asiakkaiden yhteydenotoista **luottoasiat** olivat eniten kyselyitä aiheuttanut ryhmä, niistä tuli 1052 (615) yhteydenottoa, 54 % kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista (43 %). Tähän ryhmään kuuluvista asioista eniten kysymyksiä tuli päävelan hoitamisesta, jossa kyse oli lainojen hinnoittelusta, erityisesti asuntolainojen marginaalien korottamisesta eri tilanteissa, kun asiakas esimerkiksi halusi vaihtaa lainansa viitekorokoa tai vakuutta tai pyysi lyhennysvapaata.

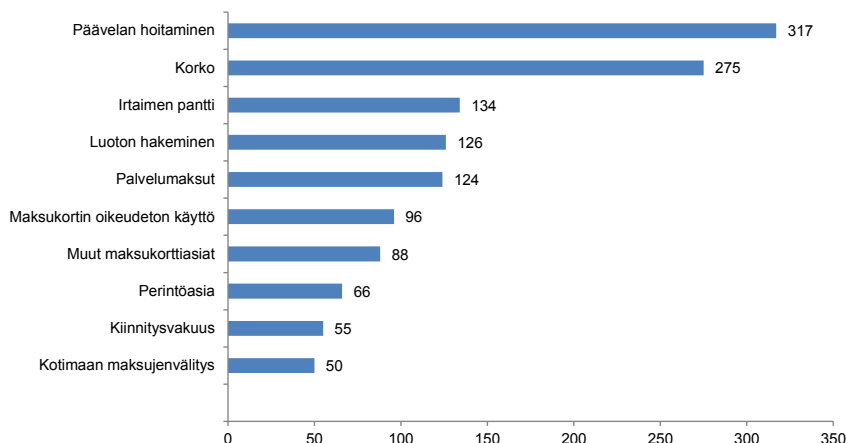
Tilinkäyttöön ja maksamiseen liittyneistä asioita tuli 586 (511), niiden osuus oli kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista 30 % (36 %). Eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli maksukorteista. Maksukorttiasioissa oli useimmiten kyse kortin oikeudeettomasta käytöstä, kun kortti oli anastettu

kortinhaltijalta.

Säästämiseen liittyviä yhteydenottoja oli 62 (72), 3 % kaikista yhteydenotoista (5 %). Kysymyksiä tuli muun muassa talletuksen tuotoista ja talletussuojasta.

Ryhmään **muut asiat** kuuluvia asioita oli 261 (231), 13 % kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista (16 %). Muissa asioissa eniten kysymyksiä tuli kuolinpesän asioiden hoitoon liittyvistä pankkiasioista, pankkikalaisuudesta ja pankkien asiakkuusohjelmista.

Toimistoasiat: Kysytyimmät pankkiasiat vuonna 2013

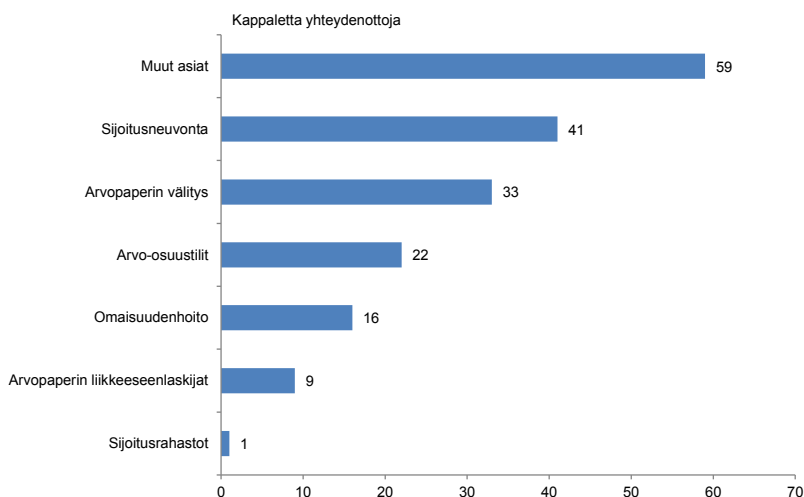


Arvopaperiasiat

Vuosi 2013 oli toimistoon tulleiden arvopaperiasioiden osalta rauhallinen. Uusien tiedustelujen tai valitusten määrä oli 203 (157). Yhteydenottojen määrä kasvoi vuoteen 2012, mutta oli selvästi alempi kuin vuosina 2009 ja 2010.

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 2013



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 59 (46) tapausta, 29 % kaikista arvopaperiyhteydenottoista. Ne liittyivät mm. lautakunnan toimintaan. Sijoitusneuvontaan liittyvät asiat olivat toiseksi suurin ryhmä, 41 (32) tapausta ja niiden osuus oli viidennes kaikista arvopaperiyhteydenottoista. Arvopaperivälityksestä tuli 33 (23) tapausta ja niiden osuus oli 16 % kaikista arvopaperiasioiden yhteydenottoista ja arvosuustileistä tuli 22 (19) tapausta ja niiden osuus oli 11 % kaikista arvopaperiyhteyden-

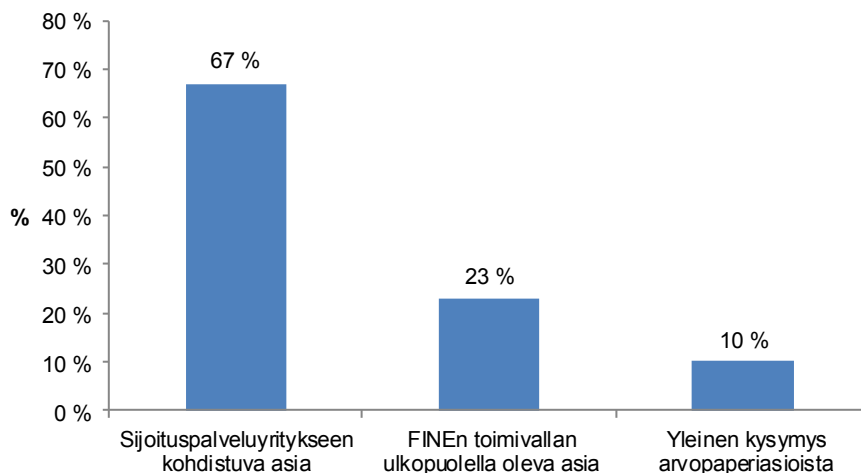
otoista. Omaisuudenhoidosta tuli 16 (13) tapausta ja niiden osuus oli 8 % kaikista arvopaperiyhteydenottoista.

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

Kaikista arvopaperiyhteydenottoista 67 % kohdistui johonkin sijoituspalveluyritykseen esimerkiksi pankkiin, pankkiiriliikkeeseen tai omaisuudenhoitajaan.

Yleisesti arvopaperiasioihin liittyviä yhteydenottoja oli 10 %. Noin 23 % yhteydenottoista kohdistui sellaiseen toimijaan, johon FINellä ei ollut toimivaltaa. Sellaisia ovat muun muassa pörssin listayhtiöt ja listautumattomat osakeyhtiöt.

Toimistoasiat: Yhteydenotot arvopaperiasioissa vuonna 2013



Lautakuntatyöskentely vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa

FINEn lautakunnat eli Arvopaperilautakunta, Pankkilautakunta ja Vakuutuslautakunta ovat tuomioistuimien kaltaisesti toimivia vaihtoehtoisia riidanratkaisijatahoja. Kunkin sektorin johdokunta nimittää lautakunnan kolmivuotiskaudeksi kerrallaan. FINEn neuvontatoimisto, 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 vei keskimäärin viisi kuukautta. Vakuutus- ja Arvopaperilautakunnissa asiat käsiteltiin keskimäärin yhdeksässä kuukaudessa asian saapumisesta mitattuna.

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 asiantuntijalausannon 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 voi tutustua lautakuntien ratkaisutietokantoihin.

Vakuutuslautakunta

Vakuutuslautakunta käsittelee vapaaehtoisia vakuutuksia koskevia asioita. Työtaturma- 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 42 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.

Yksitystaturmavakuutuksessa 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 jäävät vakuutuksen korvauspiiriin ulkopuolelle.

Valitukset ja ratkaisusuositukset

Vakuutuslautakunnan käsiteltäväksi tuli 719 (693) valitusta. Tapauksia ohjattiin paljon myös toimistokäsittelyyn.

Lautakunnassa ratkaistiin kaikkiaan 732 (703) tapausta. Näistä 114 (123) tapausta raukesi ennen varsinaista lautakuntakäsittelyä. Rauenneista tapauksista 101 tapauksessa (107) vakuutusyhtiö suoritti vaaditun korvauksen ja 13 (16) tapauksessa käsittely päätettiin asiakkaan aloitteesta tai muusta syystä.

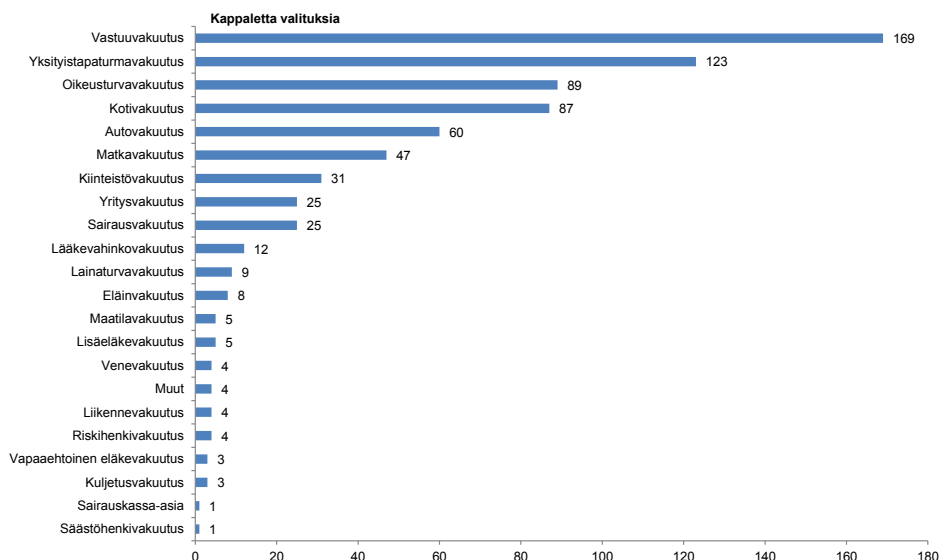
Lautakunta ratkaisi kokouksissaan 618 (580) tapausta. Kuudessatoista tapauksessa lautakunta ei antanut asiaratkaisua. Annetuista 602 (576) ratkaisusta 210 (202) poikkesi palveluntarjoajan ratkaisusta vakuutuksenottajan tai vahinkoa kärsineen hyväksi. Suositetut muutokset vaihtelivat

vähäisistä osamuutoksista lopputuloksen täydelliseen muuttumiseen asti.

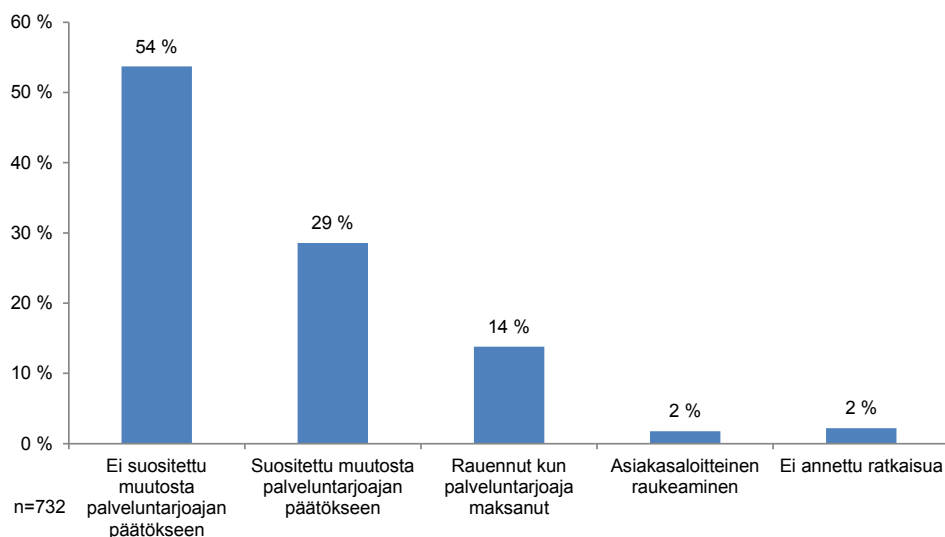
Alla olevassa kaaviossa laskentaan on sisällytetty kaikki ratkaistut tapaukset eli myös ne, jotka ovat rauenneet ennen kuin lautakunta on käsitellyt asiaa kokouksessaan. Kaikista 732 lautakuntatapauksesta vakuutuksenantaja oli korvannut vapaaehtoisesti 14 % (15 %). Lisäksi lautakunta suositti muutosta 29 % (29 %) kaikista tapauksista. Näin laskettuna lautakuntatapauksista yhteensä 43 % (44 %) muuttui vakuutusasiakkaan eduksi. Aiempien vuosien raportointikäytännön mukainen Vakuutuslautakunnan muutosprosentti eli muutossuosittelusten (210) osuus kaikista Vakuutuslautakunnan vuonna 2013 antamista ratkaisuksista (602) oli 35 % (35 %).

Vakuutusyhtiöt ovat noudattaneet lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia erinomaisesti.

Vakuutuslajikohtainen tilasto saapuneista valituksista 2013



Vakuutuslautakunta-asioiden lopputulokset vuonna 2013



Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2013				
Vahinkoyhtiöt	Ratkaisut kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
ACE-Europe	3	0	-	-
AIG Europe	8	7	88 %	100 %
Anticimex Försäkringar	1	1	100 %	100 %
Folksam	17	7	41 %	100 %
Fennia	50	17	34 %	100 %
Genworth Vahinko	3	1	33 %	100 %
If	127	48	38 %	100 %
Lääkevahinkovakuutusyhtiö	9	3	33 %	100 %
Pohjantähti	19	6	32 %	100 %
Pohjola, Eurooppalainen ja A-vakuutus	98	26	27 %	100 %
LähiTapiola-ryhmä	186	64	34 %	100 %
Turva	35	18	51 %	100 %
Gouda	1	1	100 %	100 %
Ålands	2	1	50 %	100 %
Yhteensä	559	200	36 %	100 %

Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2013				
Henkiyhtiöt	Ratkaisut kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Aktia Henkivakuutus	5	2	40 %	100 %
Genworth Financial	8	4	50 %	100 %
Henki-LähiTapiola	3	0	-	-
Kaleva	7	2	29 %	100 %
Mandatum Henkivakuutus	9	1	11 %	100 %
Nordea Henkivakuutus	1	0	-	-
OP Henkivakuutus	6	0	-	-
Yhteensä	39	9	23 %	100 %

Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2013				
Eläkesäätiöt ja -kassat ja vakuutuskassat	Ratkaisut kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Kassojen sairausvakuutukset	1	0	-	-
Säätiöiden ja kassojen lisäeläkkeet	3	1	33 %	100 %
Yhteensä	4	1	25 %	100 %

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 viiden toimintavuotensa 2009–2013 aikana ratkaissut 182 tapausta. Niistä 69 tapauksessa (38 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko tai palauttaa veloitettu maksu.

Valitukset ja ratkaisusuositukset

Lautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 53 (69) 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 43 tapausta. Lautakunta suositti korvausta 18 tapauksessa. Lautakunta jatkoi yksinkertaistetun menettelyn käyttöä ja ratkaisi siinä kolme tapausta.

Toimistossa tehdyn selvittelyn ja valmistelun aikana asiakas ja palveluntarjoaja pääsivät sopimukseen 12 tapauksessa ilman lautakuntakäsittelyä.

Pankit ovat noudattaneet lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia erinomaisesti.

Lautakunta-asiat 2013				
Pankkilautakunta	Ratkaisut		Korvaussuositus	Noudattaminen
	kpl	kpl	%	%
Maksukortin oikeudeton käyttö	39	16	41 %	100 %
<i>Osuuspankit</i>	15	8	53 %	100 %
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	11	6	55 %	100 %
<i>Danske Bank Oyj</i>	10	2	20 %	100 %
<i>Handelsbanken</i>	1	0	-	-
<i>Aktia Pankki Oyj</i>	1	0	-	-
<i>Säästöpankki</i>	1	0	-	-
Verkkopankkitunnusten oikeudeton käyttö	1	0	0 %	100 %
<i>S-Pankki Oy</i>	1	0	-	-
Luottoasia	3	2	66 %	-
<i>Handelsbanken</i>	2	2	100 %	100 %
<i>Osuuspankit</i>	1	0	-	-
Ratkaisusuositukset pankkiasioissa yhteensä	43	18	42 %	100 %

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 (11) valitusta. Lautakunta antoi 14 ratkaisusuositusta.

Kaikkiaan lautakunta on vuosien 2002–2013 aikana käsitellyt 297 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 279 tapauksessa. Niistä 56 tapauksessa (20 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko. Sijoituspalveluyritykset ovat noudattaneet kautta aikojen lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia erinomaisesti. Kuluva vuonna ei muutoksia tullut, koska suositukseen todennäköisesti päätymässä olleet asiat saatiin sovituksi ennen varsinaista lautakuntakäsittelyä.

Lautakunta otti käyttöön myös yksinkertaistetun menettelyn ja ratkaisi siinä yhden tapauksen.

Lautakunta-asiat 2013	Ratkaisut	Korvaussuositus	Noudattaminen	
Arvopaperilautakunta	kpl	kpl	%	%
Sijoitusneuvonta	9	0	0 %	100 %
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	5			
<i>Front Capital Oy/ Finlandia</i>	2			
<i>Osuuspankit</i>	1			
<i>Finlandia</i>	1			
Arvopaperivälitys	2	0	0 %	100 %
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	1			
<i>Danske Bank Oyj</i>	1			
Omaisuudenhoito	2	0	0 %	100 %
<i>Osuuspankit</i>	1			
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	1			
Tilinhoitajayhteisö	1	0	0 %	100 %
<i>Nordnet</i>				
Kaikki arvopaperisuositukset yhteensä	14	0	0 %	100 %

Muu toiminta

Kansainvälinen toiminta

FINE on mukana Euroopan komission FIN-NET -toiminnassa ja sen Steering Committee:ssä. FIN-NET on Euroopan komission vuonna 2001 perustama verkosto, joka auttaa eurooppalaisia kuluttajia ja yrityksiä nopeasti, edullisesti ja yksinkertaisesti ratkaisemaan rahoituspalvelualan riitoja silloin, kun palvelun tarjoaja toimii muussa jäsenmaassa kuin kuluttajan asuinmaassa. Suomi on osallistunut verkoston toimintaan sen perustamisesta lähtien. Lisätietoa verkoston toimintaperiaatteista ja osallistuvista tahoista: www.ec.europa.eu

FINE kuuluu maailmanlaajuiseen INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes) -järjestöön. INFO Network on eri maiden tuomioistuinten ulkopuolisista riidanratkaisuorganisaatioista koostuva kattojärjestö, jonka jäsenorganisaatiot ratkovat kuluttajien ongelmatilanteita ja riita-asioita finanssiasioissa. INFO Network pyrkii edistämään ja kehittämään tuomioistuinten ulkopuolista riidanratkaisua ja organisaatioiden toimintatapoja myös kansainvälisesti. Lisätietoa järjestöstä: www.networkfso.org.

FINE toimii tiiviissä yhteistyössä myös muiden Pohjoismaiden kanssa ja on järjestänyt muun muassa yhteisen tapaamisen eri maiden edustajien kanssa.

Yhteistyö sidosryhmien kanssa

FINE on mukana finanssialan toimijoiden ja poliisin yhteistyöhankkeessa, jossa edistetään maksu- ja luottokorttien turvallista käyttöä Suomessa. Toimijoiden julkaisema ja ylläpitämä Korttiturvallisuus.fi -sivusto kokoaa yleistä tietoa korttimaksamisesta.

FINE pyrkii edistämään finanssiosaamista sidosryhmiensä kanssa eri hankkeissa ja verkostoissa ja on mukana mm. Finanssialan Keskusliiton nuorille suunnatussa Zaldo-hankkeessa, Mun Talous -verkoston toiminnassa ja asiantuntijajäsenenä työ- ja elinkeinoministeriön Taloudenhallinnan neuvottelukunnassa.

Luennot ja tilaisuudet

FINEn asiantuntijat kävivät säännöllisesti pitämässä luentoja FINVAssa, oikeusministeriössä

sekä Lakimiesliiton ja muiden sidosryhmien järjestämissä koulutustilaisuuksissa.

FINE järjesti sidosryhmiensä asiantuntijoille Finanssialan rakentavat ratkaisut –seminaarin, joka kokosi lähes 200 osallistujaa kuuntelemaan ja keskustelemaan finanssialan tilasta nyt ja lähitulevaisuudessa.

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

Lausunnot

FINEä pyydettiin antamaan lausunnot seuraavista asioista:

- STM 114:0/2009: hallituksen esityksestä työtaturma- ja ammattitautilaiksi ja erikseen siihen liittyviksi laiksi sekä ammattitautiasetuksesta.
- OM 2/471/2011: ADR-direktiivin täytäntöönpanosta.
- VM124:/2013: Kysely joukkorahoituksesta.

FINE oli kuultavana

- VM: Komission ehdotuksesta Euroopan parlamenttiin ja neuvoston direktiiviksi maksupalvelulaista sisämarkkinoilla, direktiivien muuttamisesta ja kumoamisesta.

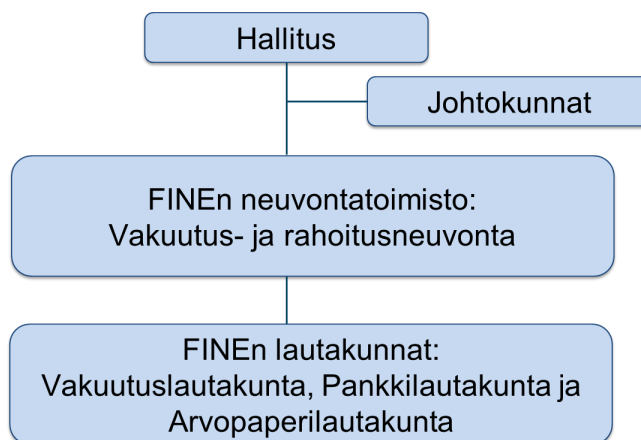
Julkaisut ja mediatyö

FINE teki yhteensä 16 erilaista opasta ja vertailua vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioista. Useissa oppaissa oli mukana käytännön toimitaohjeita sekä vertailuja kuluttajille tarjolla olevista vakuutuksista ja muista finanssialan palveluista. Julkaisuissa on mukana muun muassa tietoa vakuutusmaksun ja sopimusehtojen muuttamisesta sekä Arvopaperilautakunnan linjauksista.

Medialle lähetettiin kahdeksan tiedotetta, jotka liittyivät mm. tapaturmavakuutuksiin, lasten vakuutuksiin, tulvaturvaan sekä asuntolainojen marginaaleihin, nuorten pankkipalveluihin ja kuolinpesän pankki- ja vakuutusasioiden hoitoon.

FINEn neuvonta, lautakunnat sekä asiantuntijat olivat esillä lukuisissa tiedotusvälineissä. Sanoma- ja aikakauslehdissä julkaistujen artikkeleiden määrä oli lähes 300. Myös artikkelit ja uutisointi Internetissä oli laajaa. FINEn verkkosivuilla käytiin vuoden aikana yli 100 000 kertaa.

Organisaatio ja henkilöstö



Hallitus

Metropoliitta Ambrosius, puheenjohtaja
Toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi,
Finanssialan Keskusliitto
Johtaja Anneli Tuominen,
Finanssivalvonta
Ylijohtaja Päivi Hentunen,
Kilpailu- ja 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
Johtaja Maija Puomila,
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Finanssialan Keskusliiton edustajat:
Johtaja Kari Kujala,
LähiTapiola-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,
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Ylijohtaja Päivi Hentunen,
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Finanssialan Keskusliiton edustajat:
Liiketoimintajohtaja Tony Vepsäläinen,
OP-Pohjola – ryhmä
Toimitusjohtaja Risto Tornivaara,
Danske Bank Oyj
Varatoimitusjohtaja Markku Haapasalmi,
30.6.2013 saakka ja varatoimitusjohtaja Sara Mella,
1.7.2013 lähtien, Nordea-konserni
Johtaja Kaija Erjanti,
Finanssialan Keskusliitto

Arvopaperiasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat:
Osastopäällikkö Jarmo Parkkonen,
Finanssivalvonta, puheenjohtaja
Johtaja Anja Peltonen,
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Professori Timo Rothovius,
Vaasan yliopisto
Toiminnanjohtaja Tomi Salo,
Osakesäästäjien Keskusliitto ry

Finanssialan Keskusliiton edustajat:
Johtava lakimies Jari Virta
Finanssialan Keskusliitto
Johtaja Taina Kallio
OP-Pohjola ryhmä

Vakuutuslautakunta

Jaosto I (henki- ja yksityistapaturmavakuutus)

Puheenjohtaja, professori, OTT Kirsti Rissanen
Jäsenet
OTK Annaliisa Ahlroth, Kuluttajariitalautakunta
Lainsäädäntöneuvos Katri Kummoinen, oikeusministeriö
OTK Pia Lehti, OP-Pohjola –ryhmä
VT Jaana Kauppila, Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö
Varajäsenet
VT Martti Mikkonen
OTK Timo Niemi, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry
VT Seppo Sibakov, Aktia Henkivakuutus Oy
VT Harri Koskiniemi, Nordea 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 jäsen ja varajäsen
Toiminnanjohtaja Raimo Åsnabrygg, Vakuutuskaasat Ry
Kassanjohtaja Hilikka Lähteenmäki, Vakuutuskassa Enerkemi

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

Puheenjohtaja, professori, OTT Olli Norros, Helsingin yliopisto
Jäsenet
OTK Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta
VT Jorma Rusanen, SAK
OTK Seppo Eskuri
OTK Matti Karimäki, Keskinäinen Vakuutusyhtiö LähiTapiola
Varajäsenet
OTK Paula Ilveskivi, Akava
VT Timo Maso, Kuluttajariitalautakunta
VT Leena Hirviniemi, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy
VT Jussi Ilveskoski, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva

Jaosto III (koti- ja autovakuutukset ym.)

Puheenjohtaja, oikeusneuvos Erkki-Juhani Taipale
Varapuheenjohtaja, HOPres emeritus Lauri Melander (1.11.2013-)
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
Lakimies Ilkka Salminen, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry
VT Heli Vuori, Keskinäinen Vakuutusyhtiö LähiTapiola
VT Krista Rantala, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Pohjantähti

Jaosto IV (yritysten ja ammatinharjoittajien omaisuuden ja toiminnan vakuutukset)

Puheenjohtaja, oikeusneuvos Kari Raulos
Jäsenet
VT Mikko Nyyssölä, Elinkeinoelämän Keskusliitto
Asiantuntija Timo Löppönen, Suomen Kaupan Liitto ry
Lainsäädäntöasioiden päällikkö Janne Makkula, Suomen Yrittäjät
VT Pia-Maria Pesonen, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia
VT Matti Sjögren, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy
OTK Outi-Maria Sarpakunnas, OP-Pohjola –ryhmä
Varajäsenet
Käräjätuomari Merja Vainio, Helsingin kärjäoikeus
VT Paula Paloranta, Keskuskauppakamari
Asianajaja Lena Mitts, Suomen Asianajaliitto
OTK Rami Urho, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy
VT Aku Rantasalo, Keskinäinen Vakuutusyhtiö LähiTapiola
VT Päivi Taivalmaa, Zürich Insurance Company
Lisäjäsen konsulttivastuuasioissa
Varsinainen lisäjäsen ja varajäsen
Toimitusjohtaja Matti Mannonen, SKOL ry
Kehityspäällikkö Matti Kiiskinen, SKOL ry
Lisäjäsen huolintavastuuasioissa
Varsinainen lisäjäsen ja varajäsen
Lakimies Kimmo Turunen, DHL Freight (Finland) Oy
Lakimies Marja Korkka, Schenker Oy

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
Yliääkäri 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, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Lainsäädäntöneuvos Pekka Pulkkinen, Oikeusministeriö

Lakimies Ulla Kallio, OP-Pohjola-ryhmä

Varajäsenet

Lakimies Marjanne Kajander, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Lakimies Raija Railas, Finanssivalvonta

Lainsäädäntöneuvos Sofia Rajamäki, Oikeusministeriö

Varatuomari Johanna Samun, Nordea Pankki Suomi Oyj

Arvopaperilautakunta

Puheenjohtaja, professori, OTT Mika Hemmo

Jäsenet

OTK Tuula Sario, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry

VT Raimo Repo, Osakesäästäjien Keskusliitto ry

Johtava asiantuntija Ville Kajala, Finanssivalvonta

Professori, OTT Olli Norros

Varajäsenet

Ylitarkastaja Annaliisa Ahlroth, Kuluttajariitalautakunta

KTM, DI Ari Neuvonen, Osakesäästäjien

Keskusliitto ry

Markkinavalvoja Paula Kirppu, Finanssivalvonta

Professori, KTT Matti Turtiainen

Kysymyksiä ja vastauksia vuoden 2013 varrelta

Jalkani murtui ja jouduin peruuttamaan matkan Espanjaan? Korvaako matkustajavakuutus peruuntuneen matkan?

Suurimpaan osaan matkustajavakuutuksia kuuluu korvaus matkan peruuntumisesta, mikäli vakuutettu äkillisesti ja yllättäen sairastuu tai loukkaantuu tapaturmaisesti ja matka on pakottavasti peruutettava. Peruuntumisen pakottavuus arvioidaan lääketieteellisin perustein ja jalan murtumisen johdosta peruuntunut matka yleensä korvataan.

Asiakkaalla on kaksi asuntoa ja niihin kohdistuvat kaksi asuntolainaa, joiden vakuutena asunnot ovat. Asiakas on myymässä ensin hankitun asunnon, mutta haluaisi maksaa asunnon myynnistä saamallaan summalla pois uudempaa, toista asuntoa varten otettua lainaa, eikä sitä edullisemmalla marginaalilla olevaa lainaa, joka on otettu myytävää asuntoa varten.

Lähtökohta on se, että vakuuden myynnistä saaduilla varoilla katetaan vakuusvelkaa. Eli asunnon myynnistä saaduilla varoilla tulisi maksettavaksi se asuntolaina, jonka vakuutena ko. asunto on ollut. Pankki voi toki halutessaan suostua myös muunlaiseen järjestelyyn, mutta mitään velvollisuutta tällaiseen ei ole.

Asiakkaalla on ollut tapana noutaa aina uusi maksukortti konttorista. Nyt pankki on ilmoittanut, että se postittaa kortin asiakkaalle. Asiakas mietti, kuka on vastuussa siitä, jos posti toimittaa kortin väärään osoitteeseen ja joku käyttää korttia oikeudettomasti?

Asiakkaan vastuu kortista alkaa maksupalvelulain esitöiden mukaan vasta kun asiakas on vastaanottanut kortin. Eli asiakkaalle ei pitäisi tulla vastuuta sellaisesta kortin väärinkäytöstä, jossa kortti ei ole koskaan tullut asiakkaan haltuun.

Keittiössämme tapahtui vesivahinko. Sovimme vakuutusyhtiön vahinkotarkastajan kanssa suullisesti kertakorvauksesta. Minun mielestäni sovimme, että kertakorvaus kattaa mm. uudet kaapit ja lattiapinnoitteet. Kuivaustyöt ja putkimiehen työt piti laskuttaa erikseen. Nyt vakuutusyhtiö on kuitenkin sitä mieltä, että kertakorvaus sisälsi jo putkimiehen työnkin. Mitä voin tehdä?

Jos asiasta ei ole vielä annettu kirjallista korvauspäätöstä, kannattaa pyytää sellainen ja tarvittaessa vielä selvittää vakuutusyhtiölle kirjallisesti se, mitä teidän mielestänne sovittu kertakorvaus sisälsi. Vakuutusyhtiölle voi myös selvittää, min-

käläisiä kustannuksia keittiöremontista on tosiasiassa aiheutunut. Asiaan voi tarvittaessa hakea muutosta korvauspäätöksen muutoksenhakuhjeiden mukaan.

12-vuotias lapseni lähtee ystäväperheen kanssa matkaan. Minulla on henkilökohtainen matkustajavakuutus, jossa alaikäiset lapset ovat automaattisesti vakuutettuja. Tarvitseeko lapseni oman matkustajavakuutuksen?

Todennäköisesti tarvitsee. Yleensä lapsi on tämänkaltaisissa matkustajavakuutuksissa vakuutettu matkustaessaan sen vanhemman mukana, jolla vakuutus on. Mikäli lapsi matkustaa muiden henkilöiden kanssa, tarvitaan lapselle yleensä oma matkustajavakuutus. Asia kannattaa varmistaa omasta vakuutusyhtiöstä, sillä vakuutuksissa on eroja.

Allekirjoitin täyden valtakisjärjen omaisuudenhoitosopimuksen pankin kanssa, mutta nyt huomasin että omaisuuteni arvo on laskenut. Voinko vaatia vahingonkorvausta pankilta?

Pelkästään se, että varallisuuden arvo on alentunut, ei ole peruste korvaukselle, mikäli omaisuus on ollut sijoitettuna sopimuksen mukaisissa kohteissa. Vastuu sijoitustoiminnan taloudellisesta tuloksesta on aina asiakkaalla.

Autoni erikoisvanteista yksi vaurioitui törmäyksessä. Samanlaista uuttua ei ole enää saatavissa, ja yksi muista poikkeava vanne pilaisi autonin tyylin ja alentaisi sen arvoa. Pitääkö vakuutusyhtiön korvata minulle kokonaan uusi vanne?

Tavallisesti vakuutuksesta korvataan suoranainen esinevahinko, joka tässä tapauksessa tarkoittaa yhden vanteen korvaamista. Vakuutusyhtiöllä on oikeus suorittaa korvaus rahana, joten jos uutta vanneita ei ole saatavissa rikkoutuneen tilalle, vakuutusyhtiö täyttää korvausvelvollisuutensa maksamalla rikkoutuneen vanteen hinnan. Auton arvon alentuminen yhden erilaisen vanteen takia ei yleensä ole vakuutusehtojen mukaan korvattavaa vahinkoa.

Asiakas kompastui veljenpoikansa valutalkoissa naulapyssyyn ja sai ranteeseen murtuman. Ranteeseen jäi virheasento. Vakuutus maksoi pysyvän vian ja haitan korvauksen. Voiko haittakorvauksen saada myös talkoovakuutuksesta?

Kyllä voi, neuvomme hakemaan korvausta.

Polkupyöräni varastettiin. Se oli melkein uusi, eikä siitä mene vielä mitään ikävähennyksiä. Vakuutusyhtiö ei kuitenkaan aio maksaa minulle sitä summaa, jonka itse maksoin polkupyörästäni. Onko tämä oikein?

Kotivakuutuksen vakuutusehdoissa on määritelty se, miten vakuutuksesta maksettava korvaus lasjetaan. Vakuutusehdoissa on yleensä todettu, että vakuutusyhtiö voi korvata vahingon hankkimalla asiakkaalle uuden vastaavan omaisuuden, tai jos korvaus maksetaan rahassa, vakuutusyhtiö maksaa korkeintaan sellaisen rahasumman, jonka polkupyörän hankkiminen olisi maksanut vakuutusyhtiölle. Monilla vakuutusyhtiöillä on yhteistyökumppaneita, joiden kautta vakuutusyhtiö saa hankittua juuri esimerkiksi polkupyöriä tavallisia kuluttajahintoja edullisemmin. Korvauksesta vähennetään myös omavastuu.

Olen ostanut omakotitalon, jossa on nyt paljastunut vesivahinko. Vauriot johtuvat siitä, että talon entinen omistaja on tehnyt pesuhuoneessa remonttia. Työt on tehty rakennusmääräysten vastaisesti. Korvaako kotivakuutukseni vauriot?

Kotivakuutukset eivät korvaa rakennus- tai asennusvirheistä aiheutuneita vahinkoja. Näin on, vaikka virheet olisi tehnyt entinen omistaja ja nykyinen omistaja ei olisi tiennyt niistä. Valtakunnallisesta kuluttajaneuvonnasta voi selvittää, olisiko entiseltä omistajalta mahdollista saada hyvitystä vaurioista.

Matti asensi keittiökaappeja, kun ote lipsahti ja kaappi kaatui päälle. Kolme etuhammasta katkesi. Vakuutus korvasi kahden etuhampaan hoidon kokonaan ja kolmannen hampaan osalta puolet kuluista. Miksi näin, kysyy Matti?

Koska kyseinen hammas oli vaurioitunut aiemmin ja korvattu nastahampaalla, ei hoitokuluja voida korvata kokonaan.

Asiakas oli liukastunut kotipihassaan ja revähdyttänyt olkapäänsä. Lääkäri oli määrännyt kaksi viikkoa sairauslomaa, jonka jälkeen asiakas oli palannut töihin. Olkapää oli kuitenkin edelleen kipeä. Lisätutkimuksissa muutaman kuukauden päästä todettiin, että olkapäässä oli kiertäjälvosimen repeämä. Sairauslomaa oli annettu lisää useita kuukausia. Vakuutusyhtiö oli korvannut asiakkaalle hoitokulut ja maksanut päivärahaa kahdelta viikolta. Asiakas kysyy, miksi vakuutusyhtiö ei korvaa uutta työkyvyttömyysaikaa?

Uutta työkyvyttömyysaikaa ei korvata, jos olkapääoireiden katsotaan johtuvan asiakkaan sairaustilasta. Kiertäjälvosimen repeämä ei ole seuraus sattuneesta lievistä tapaturmasta vaan repeämän syntymiseen ovat tässä tapauksessa

olennaisesti myötävaikuttaneet asiakkaan olkanivelessä jo piilleet rappeumamuutokset.

Asiakas oli eronnut puolisostaan. Eron yhteydessä oli sovittu, että asiakas ottaa puolisoiden yhteisen asuntolainan omiin nimiinsä ja jää asumaan vanhaan asuntoon. Nyt pankki on kuitenkin ilmoittanut nostavansa marginaalia. Voiko pankki tehdä näin, vaikka asiakas on lupautunut maksamaan lainaa aivan alkuperäisen maksusuunnitelman mukaan?

Yhteisvelkasuhteessa pankki on oikeutettu perimään luoton koko summan yhdeltä velalliselta yksin. Jos toinen yhteisvelallinen vapautetaan vastuusta, pankin riski kasvaa, koska kahden velallisen sijaan jää vain yksi. Pankin ei ole pakko suostua vapauttamaan toista velallista. Pankki saa myös asettaa suostumiselleen ehtoja, esimerkiksi marginaalin korotuksen.

Talossamme tapahtui vuotovahinko ja vakuutusyhtiöstä ei ole vielä tullut päätöstä. Vahinkoa pitäisi ryhtyä korjaamaan. Mitä voin tehdä?

On aina hyvä sopia vakuutusyhtiön kanssa siitä, miten vahingon korjauksen suhteen edetään. Vaikka vakuutusyhtiö ei ole vielä ratkaissut, korvataanko vahinkoa vakuutuksesta vai ei, asiakas voi ryhtyä korjaamaan vahinkoa, ja lisävahinkojen syntyminen pitää vakuutussopimuslain mukaan estää. Mikäli korjaustavasta ja -kustannuksista ei ole sovittu vakuutusyhtiön kanssa, voi olla, että vakuutusyhtiö ei korvaa kaikkia mahdollisia syntyneitä kuluja.

Yhtiö, jonka osakkeita minulla on, ilmoitti järjestävänsä merkintäoikeusannin. Huomasin merkintäoikeuksien kirjautuneen arvo-osuustililleni, olin tyytyväinen. Sitten ne katosivat jonnekin ilman että niiden tilalle tuli osakkeita. Mitä tapahtui?

Mikäli osakkeenomistaja haluaa jollakin tavalla hyötyä merkintäoikeuksista, tulee hänen olla aktiivinen ja joko antaa niistä pankilleen joko erillinen myyntitoimeksianto tai toimeksianto merkitä oikeuksien perusteella kyseisen yhtiön osakkeita. Mikäli asiakas ei tee mitään, niin merkintäoikeudet raukeavat eräpäivänä arvottomina. Yleensä asiakkaan tilinhoitajayhteisö antaa asiasta yksityiskohtaiset toimintaohjeet samassa yhteydessä kun se ilmoittaa yhtiön annista.

Vaihdoin vakuutusyhtiötä. Tällöin kaskovakuutuksen bonuksista hävisi 10 %. Mihin?

Liikenne- ja kaskovakuutusten bonusprosentit määräytyvät kullakin vakuutusyhtiöllä eri tavalla. Bonusprosenttiin vaikuttavat ajoneuvon liikenteessäolopäivät, sattuneet vahingot ja yhtiökohittaiset lisäedut.

FINE

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