

FINEn vuosikertomus 2014

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Arvopaperilautakunta

Pankkilautakunta

Vakuutuslautakunta

FINEn vuosikertomus 2014

Toimitusjohtajan katsaus	2
FINEstä lyhyesti	3
Yleistä vuodesta 2014	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.”

Toimitusjohtajan katsaus

FINE – uutta kohti

FINEn vuosi 2014 oli toimelias: 10.484 asiakastapausta. Kokonaismäärä oli edellisvuoden tasolla, mutta eri sektoreissa oli tuttua vuosittaista vaihtelua. Pankkitapausten määrä laski luottojen marginaalinkorotusvalitusten vähenemisen johdosta, vakuutusasioissa oli maltillista nousua ja arvopaperipuoella edelleen rauhallista.

FINEn toiminta on muutoksessa. Oikeusministeriön ADR-työryhmä on kevästä 2014 asti valmisteellut lainsäädäntöä EU-direktiivin pohjalta. Työ jatkuu. Tätä kirjoitettaessa näyttää siltä, että FINEä koskeva lainsäädäntö tulee voimaan vuoden 2016 alussa. FINEssä joudumme tekemään paljon sopeutustoimia muun muassa toimintatapojen ja tietotekniikan osalta. Nopeus on nostettu direktiivissä itseisarvoksi, minkä vuoksi lautakunnissa valmistaudutaan nopeaan ratkaisusuositusten tekoon. Sähköinen valitusten vastaanotto, asiakasrekisteri ja arkistointi ovat jo kunnossa. Sähköinen asiointi palveluntarjoajien kanssa on pääosin käytössä ja lautakuntien kokousten sähköistämisen puolestaan hyvässä valmistelussa. Toimiston eli Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan puolella nopeus on jo pitkään ollut epäbyrokraattisen toimintamallin johdosta selviö. FINE tähtää ADR-elinten eliittiin.

Lautakunnat saivat ratkaistavakseen kertomusvuonna noin kymmenen prosenttia enemmän tapauksia kuin edellisenä vuonna. Ratkaistujen asioiden määrä nousi vastaavasti ja oli runsaat 850 tapausta. Koska toimiston neuvonta ja sovittelu toimii tehokkaasti, vain 8 prosenttia toimiston tapausmäärästä eteni kertomusvuonna lautakuntiin. Lautakuntien ratkaisuihin kolmannes päättyi asiakkaan eduksi. Palveluntarjoajat noudattivat lautakuntien antamia ratkaisusuosituksia erinomaisesti; pankit täydellisesti.

Neuvonnan ja riidanratkaisun lisäksi toimiston nettisivuilla käytiin satatuhatta kertaa. Sivuilla julkaistiin usein kysyttyjä kysymyksiä, oppaita ja vertailuja, sekä juridisia analyysejä lautakuntatapauksien pohjalta. Lautakuntien ratkaisutietokannat vetävät sivuilla suurimman kävijämäärän vuodesta toiseen.

FINEn ensimmäisen sidosryhmäkyselyn tulokset olivat rohkaisevia. FINE sai toiminnastaan kokonaisarvosanan 8,6. Toiminnan kehittämisen toivelistalla oli selkeimmin seminaarien järjestäminen sekä lautakuntien nopea toiminta. Näistä jälkimmäinen on myös lainsäädännön johdosta toteutettava asia. Seminaarintamalla edettiin. Loppuvuodesta järjestettiin sidosryhmille suuren osanottajamäärän kerännyt käytännön seminaari, jonka aiheita olivat vahingonkorvauskysymykset, vaativat asiakkaat, sopimusehtojen ja maksujen muuttaminen vakuutuksissa sekä katsaukset FINEn pankki- ja arvopaperiasioihin.

Hallituksessa ja johtokunnissa työstettiin uusi strategia viisivuotiskaudeksi alkaen 2015. Strategiasa painottuu FINEn perustoiminta: neuvonta ja riidanratkaisu. FINEn arvoihin tehtiin vain pieniä täsmennyksiä. Esitän hallitukselle ja johtokunnille lämpimät kiitokset suuresta tuesta kertomusvuonna. FINEn henkilöstö ansaitsee erityiskiitokset joustavuudesta, positiivisuudesta ja ahkeruudesta.

Helsingissä 11. maaliskuuta 2015



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 ja sen jälkeen vuosille 2015-2019.

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 terveystoimintamäistä.

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 johtava neuvonantaja 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 2014 tilinpäätöksen mukaan koko organisaation kulut olivat noin 3 386 211,11 euroa. Tilintarkastajana toimii Tuokko Tilintarkastus Oy, KHT-yhteisö ja vastuullisena tilintarkastajana KHT Jari Miikkulainen.

Yleistä vuodesta 2014

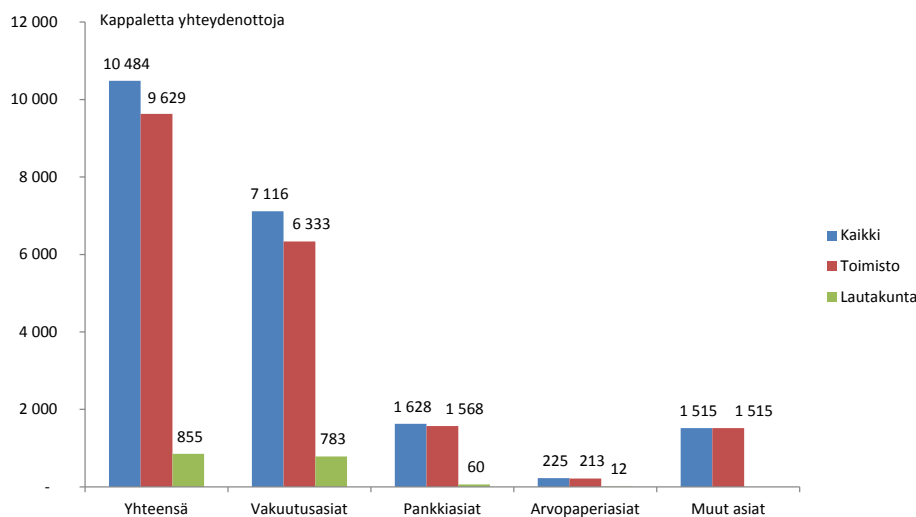
Vuosi 2014 oli asiakasneuvonnassa toimelias vuosi. Asiakkaiden uusia yhteydenottoja tuli toimintavuonna 2014 FINEen vajaa 2 % enemmän kuin vuonna 2013. Kuluttajien kysymyksiin vastattiin neuvonnassa nopeasti, valtaosa asioista (84,9 %) selvisi jo alkuvaiheen neuvonnassa saman päivän aikana.

Kaikkiaan neuvontaan tuli 9 629 tiedustelu- ja valitustapausta, kun vastaava määrä vuonna 2013 oli 9 536 tapausta. Kysymyksistä 66 % liittyi vakuutusasioihin, 16,3 % pankkiasioihin ja 2 % arvopaperiasioihin. Muihin asioihin, joita oli noin 15,7 % yhteydenotoista lasketaan sellaiset, joissa asiakas on luullut soittaneensa palveluntarjoajalle tai kyse ei ole ollut FINEen toimivaltaan kuuluvasta asiasta. Näitä

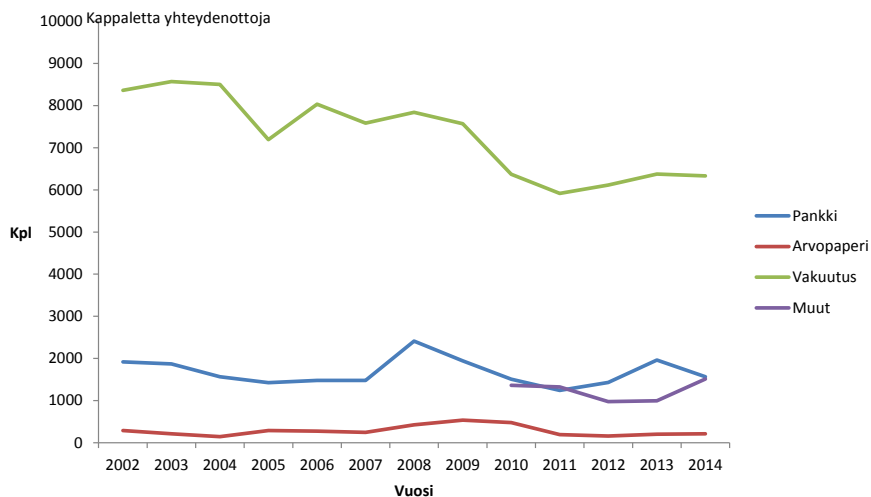
asioita on kirjattu erikseen vuodesta 2010 lähtien. Niitä oli 1 515 ja useimmiten yhteydenottajana oli vakuutusyhtiön asiakas. Näiden yhteydenottojen kokonaismäärä nousi huomattavasti viime vuonna.

Noin 8 % kaikista yhteydenotoista johti asian käsittelyyn Vakuutus-, Pankki- tai Arvopaperilautakunnassa. Vakuutuslautakuntaan kirjattiin käsiteltäväksi 783 uutta valitusta. Vastava määrä vuonna 2013 oli 719. Pankkilautakuntaan kirjattiin 60 (53) uutta valitusta, ja Arvopaperilautakuntaan kirjattiin 12 (11) uutta valitusta. Lautakunta-asioita onnistuttiin sovitteluun kertomusvuonna paljon myös toimistoasioina.

Asiakkaiden yhteydenotot FINEen vuonna 2014



Asiakkaiden yhteydenotot toimistoasioissa FINEen eri vuosina



Kaikista toimistolle tulleista yhteydenotoista 80 %:ssa 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.

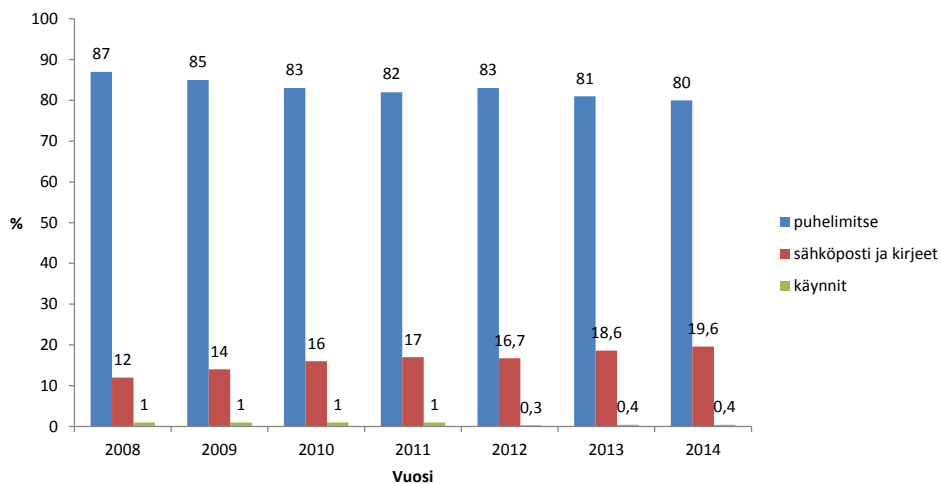
Asioiden vireilletulotavat ovat pysyneet viimeisen viiden vuoden aikana lähes samana. Asiakkaat ottavat pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse. Käyntien osuus on pieni.

Asiakkaita palveltiin toimistossa asiantuntevasti ja ripeästi. Noin 85 %:ssa tapauksista asiakkaille voitiin antaa vastaus saman puhelinkeskustelun tai saman päivän aikana. Monimutkaiset ja pitkäkestoiset jutut ovat vienneet enemmän aikaa. Näitä oli erityisesti vakuutus-

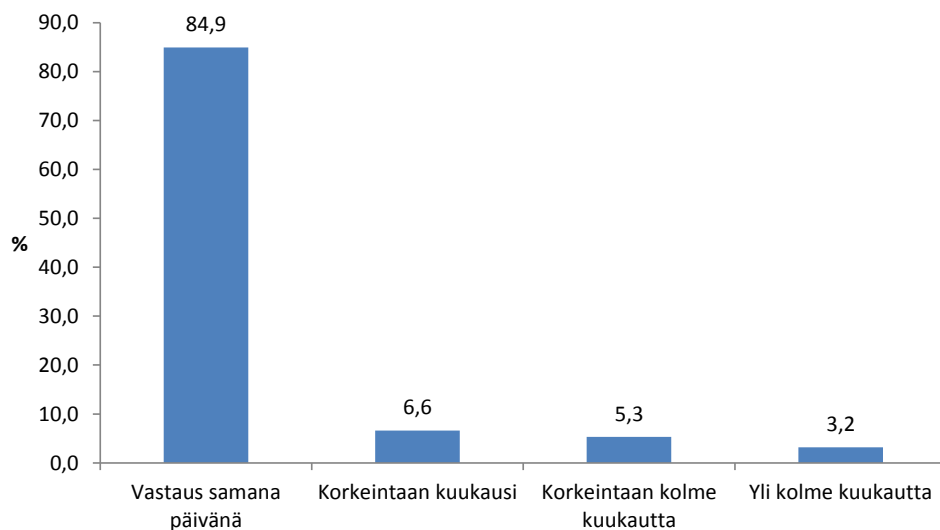
ten henkilövahingoissa, mutta myös arvopaperiasioissa, joissa tehdään laajoja selvityksiä.

Yli 91 % toimiston asiakkaista on saanut kuukauden sisällä vastauksen asiaansa. Monimutkaisten ja pitkäkestoisten tapausten 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 2014



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 käsittelynä. 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 7 437. Tässä luvussa ovat mukana myös ns. muut asiat, joissa asiakas ei ole löytänyt vakuutusyhtiön yhteystietoja ja on erehdyksessä soittanut tai kirjoittanut FINEen. Tiedusteluja oli 54 % ja valituksia 46 %. Yhteydenotoista 66 % (71 % vuonna 2013) koski vahinko- ja korvausasioita. Sopimuksiin liittyvät asiat olivat edelleen selvässä nousussa. Niitä oli 19 % (17 %). Valitukset vakuutusmaksuista ovat lisääntyneet. Asiakkaat ovat tark-

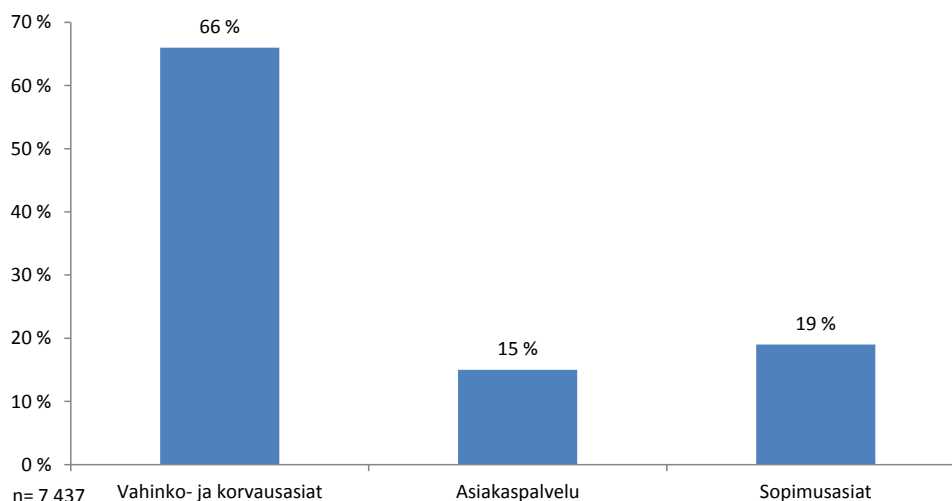
koja hinnoitteluperusteista ja alennuksista. Maksua osataan verrata tarjoukseen. Kaikista yhteydenotoista noin neljännes johti kirjallisiin toimenpiteisiin. Tällöin toimistossa perehdyttiin asiakirjoihin, lähetettiin asiakkaalle aikaisempia lautakunnan lausuntoja ja mahdollisesti neuvoteltiin vakuutusyhtiön kanssa, onko päätös sopimuksen ja sovellettavan lainsäädännön mukainen.

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

Kotivakuutusasioihin liittyviä yhteydenottoja oli eniten, yhteensä 1 158 (1 177) 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. Vahingon määrän arvioimisessa toistui ikävähennyskysymykset. Maksuhäiriömerkintäisten asiakkaiden yhteydenotot ovat kasvaneet. Asiakas on jo kysynyt vakuutusta monesta yhtiöstä ottaessaan yhteyttä FINEen.

Toimistoasiat: Yhteydenotot vakuutusasioissa vuonna 2014



Yksityistapaturmavakuutusasioihin liittyviä yhteydenottoja oli 918 (1 028), 15 % kaikista tapauksista. Toistuvana ongelmana olivat syy-yhteydskysymykset 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. Tapaturman tunnusmerkki ”ulkoinen tekijä” ja sen puute olivat enenevässä määrin mukana valituksissa.

Moottoriajoneuvovakuutuksista kysytään paljon neuvonnassa. Autovakuutusasioita oli 635 (669) tapausta, 10 % toimistotapauksista ja liikennevakuutusta koskevia asioita oli 651 (625), 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. Myös syyllisyyskysymykset ja ohjaus Liikennevahinkolautakuntaan olivat esillä.

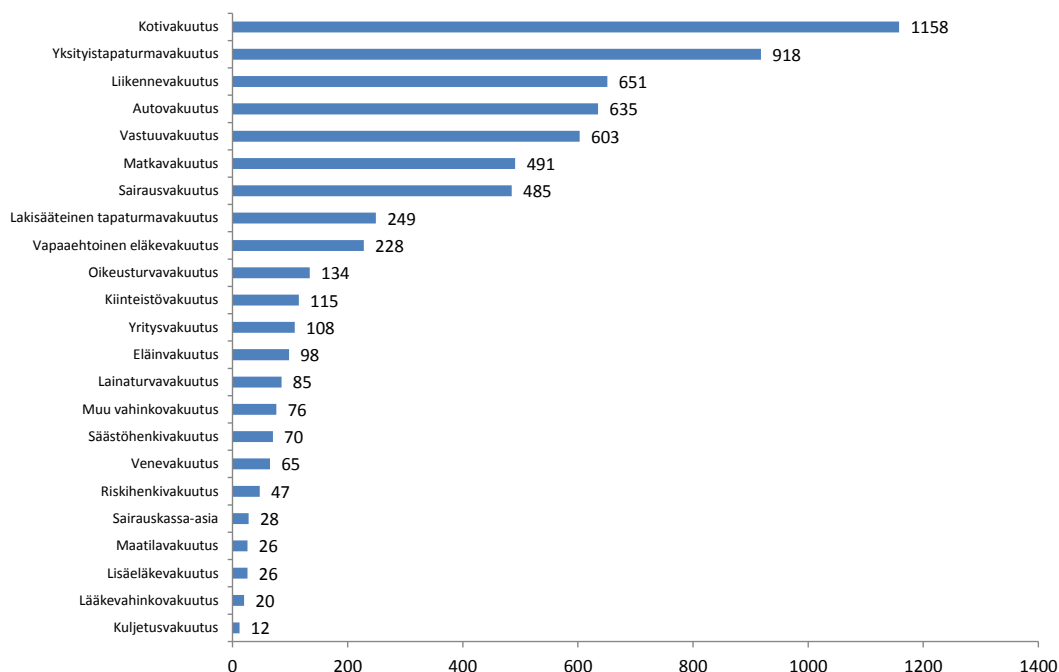
Toistuvia aiheita sekä autovakuutuksessa että liikennevakuutuksen esinevahingoissa olivat ajoneuvon lunastaminen ja käypä arvo, sekä vahingon laajuus, tarvikeosien käyttö korjauksessa ja korjaustyön laatuun liittyvät vastuukysymykset. Autovakuutusasioissa valituksia ai-

heuttivat myös vakuutusten rajoitusehdot, samastaminen sekä kysymys törkeän huolimattomuuden vaikutuksesta korvaukseen. Erityisasiana esille on noussut vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuus niin auto- kuin liikennevakuutuksessakin. Liikennevakuutuksen hyvi-keasiat lisääntyivät ns. bulvaanitapausten johdosta.

Vastuuvakuutukseen liittyviä tapauksia oli neljänneksi eniten, 603 (633), 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 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 ansionmenetyskorvauksen 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.

Toimistoasiat: Vakuutuslajikohtainen tilasto yhteydenotoista vuonna 2014



Matkavakuutusasioita oli 491 (426), 8 % tapauksista. Asiakkaat valittivat, ettei kroonisista ja muita ennen matkaa olleita sairauksia ollut korvattu matkustajavakuutuksesta kuin rajoitetusti. Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus matkan peruuntuessa tai keskeytyksessä aiheutti samaten kyselyjä ja valituksia. Lisääntynyt oma-toimimatkailu, elämysmatkailu ja urheilumatkailu ovat tuoneet matkavakuutukseen uudenlaisia ongelmia, jotka koskevat vakuutuksen voimassaoloa harrastuksissa sekä matkan peruuntumiskorvauksia.

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

Vapaaehtoiisiin eläkevakuutuksiin liittyviä yhteydenottoja oli 228 (231) ja henkivakuutuksiin liittyviä yhteydenottoja 117 (169). Yhteensä näitä tapauksia oli 345, 5 % kaikista toimitustapauksista

Henkivakuutusasioihin sisältyvät säästö- ja sijoitusvakuutukset 70 (96) ja kuolemanvaravakuutukset ja työkyvyttömyysvakuutukset 47 (73). 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 riskivakuutuksen pääoman säilymisestä on asiakkaalla itsellään. Asiakashyvitysten taso aiheutti valituksia ns. laskuperustekorkoisissa vakuutuksissa.

Eläkesäätiöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksista tuli 26 (21) yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista koski lisäeläkkeiden määrää ja eläkkeiden yhteensovittamista. Lisäeläkkeiden määrä ei vastannut asiakkaiden odotuksia.

Sairauskassojen lisäetuusasioita toimistossa käsiteltiin 28 (23) kappaletta. Valtaosa yhteydenotoista koski kassan sääntöjen tulkintaa korvausasiassa tai kassan jäsenyyden edellytyksiä.

Vapaaehtoisista sairauskuluvakuutuksista tuli 485 (421) yhteydenottoa, 8 % tapauksista. Sairauskuluvakuutuksissa tuli paljon valituksia maksunkorotuksista, jotka johtuivat yhtiön korvausmenojen kasvusta.

Lainaturvavakuutuksista tuli 85 (99) yhteydenottoa, 1 % kaikista toimiston vakuutustapauksista.

Riski-henkivakuutuksissa, sairauskuluvakuutuksissa ja etenkin lainaturvavakuutuksissa oma ongelmaryhmänsä oli vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti täytettäessä terveys selvitystä vakuutusta haettaessa. Varsinkin lainoja yhdistettäessä on syntynyt ongelmia terveys selvityksen takia.

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

Pankkiasiat

Pankkiasioissa uusien yhteydenottojen määrä oli 1 568, joista valituksia oli 863 ja tiedusteluja 703.

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. Riittäessä jääneen asian osapuolet ovat voineet viedä Pankkilautakunnan ratkaistavaksi. Lautakuntaan tehtiin valituksia eniten maksukorttiasioista.

Asiakkaiden yhteydenotoista **luottoasiat** olivat eniten kyselyitä aiheuttanut ryhmä, niistä tuli 737 (1052) yhteydenottoa, 47 % kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista (54 %). 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

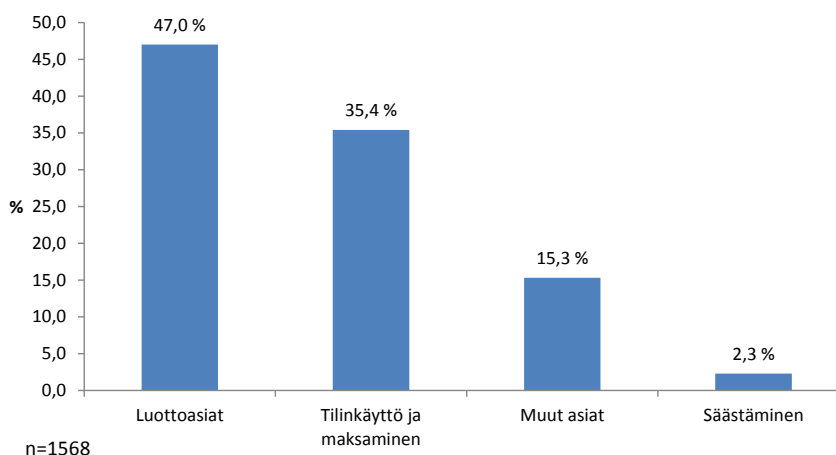
viitekorkoa tai vakuutta tai pyysi lyhennysvapautta.

Tilinkäyttöön ja maksamiseen liittyneistä asioista tuli 554 (586), niiden osuus oli kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista 35,4 % (30 %). Eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli maksukorteista. Maksukorttiasioissa oli useimmiten kyse kortin oikeudettomasta käytöstä, kun kortti oli anastettu kortinhaltijalta. Lisäksi korttien osalta epäselvyyttä oli muun muassa katevarauksissa, korttien toimivuudessa ulkomailla ja korttilaskujen määrästä.

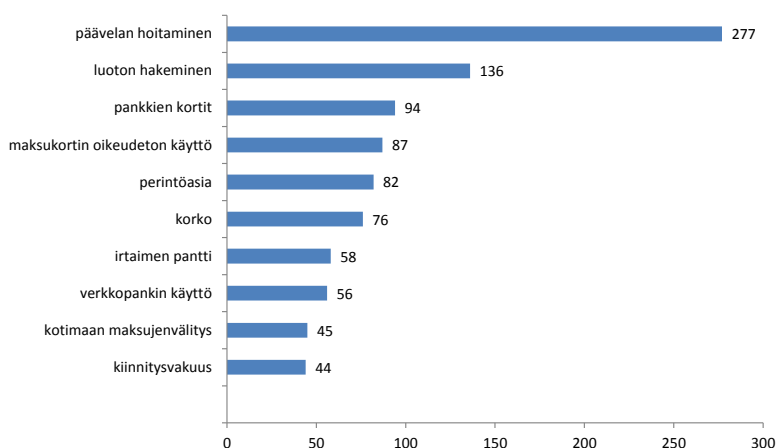
Säästämiseen liittyviä yhteydenottoja oli 36 (62), 2,3 % kaikista yhteydenotoista (3 %). Kysymyksiä tuli muun muassa talletuksen tuotoista ja talletussuojasta.

Ryhmään **muut asiat** kuuluvia asioita oli 241 (261), 15,3 % kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista (13 %). Muissa asioissa eniten kysymyksiä tuli kuolinpesän asioiden hoitoon liittyvistä pankkiasioista, pankkisalaisuudesta ja asiakkaan tunnistamisesta.

Toimistoasiat: Saapuneet pankkiasiat vuonna 2014



Toimistoasiat: Kysytyimmät pankkiasiat vuonna 2014



Arvopaperiasiat

Toimintavuonna neuvontaan tuli uusia arvopaperiasioden tiedusteluja tai valituksia yhteensä 213 (203). Yhteydenottojen määrä kasvoi vuoteen 2013 verrattuna, mutta oli selvästi alempi kuin vuosina 2009 ja 2010.

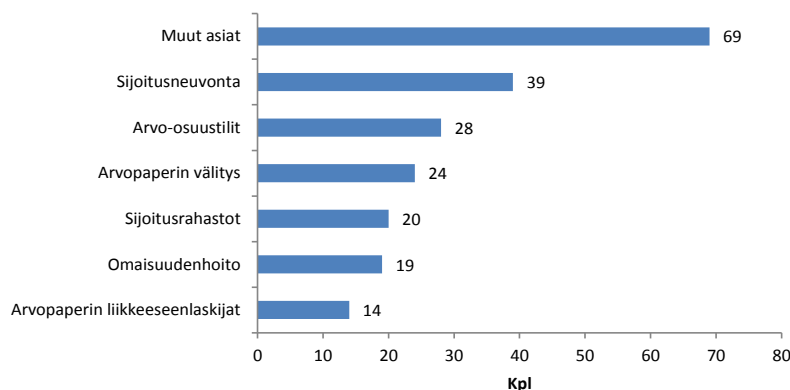
Tavanomaisin syy yhteydenottoon oli asiakkaan tyytymättömyys palveluntarjoajan menettelyyn asiassa. Jonkin verran tuli myös yhteydenottoja asiakkailta, jotka halusivat keskustella jonkun ulkopuolisen tahon kanssa palveluntarjoajalta saamistaan tiedoista vielä ennen sijoituspäätöksen tekemistä. Neuvontaa annettiin hyvin monista eri kysymyksistä. Erityisesti markkinointiin ja arvopaperinvälitykseen liittyvistä asioista kysyttiin paljon. Eniten yhteydenottoja aiheutti kuitenkin tyytymättömyys sijoituksen arvon kehitykseen sekä palveluntarjoajan antaman sijoitusneuvonnan sisältöön.

Asiakkaiden kanssa keskusteltiin myös mm. puhelinosakkeiden myynnissä syntyneistä ongelmista sekä ulkomailta lähtöisin olevista sijoitushuijauksista. Huijauksiin liittyviä yhteydenottoja tuli toimintavuonna kaikkien aikojen ennätysmäärä 28 (6). Lukumääräisesti eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli muista asioista,

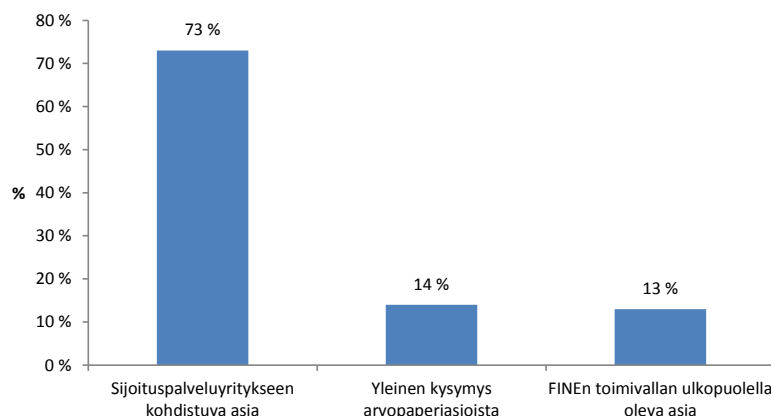
kaikkiaan 69 (59) tapausta, 32 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Ne liittyivät mm. lautakunnan toimintaan. Sijoitusneuvontaan liittyvät asiat olivat toiseksi suurin ryhmä, 39 (41) tapausta ja niiden osuus oli viidennes kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Arvo-osuustileistä tuli 28 (22) tapausta ja niiden osuus oli 13 % kaikista arvopaperiasioden yhteydenotoista ja arvo-paperin välityksestä tuli 24 (33) tapausta ja niiden osuus oli 11 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Omaisuudenhoidosta tuli 19 (16) tapausta ja niiden osuus oli 8 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista.

Monissa asioissa päästiin neuvontatoimiston avulla asiakasta tyydyttävään lopputulokseen sovintoteitse, eikä asia edennyt lautakuntakäsittelyyn. Kaikista arvopaperiyhteydenotoista 73 % kohdistui johonkin sijoituspalveluyritykseen esimerkiksi pankkiin, pankkiiriliikkeeseen tai omaisuudenhoitajaan. Yleisesti arvopaperiasioihin liittyviä yhteydenottoja oli 14 %. Noin 13 % yhteydenotoista kohdistui sellaiseen toimijaan, johon FINellä ei ollut toimivaltaa. Sellaisia ovat muun muassa pörssin listayhtiöt ja listautumattomat osakeyhtiöt.

Toimistoasiat: Saapuneet arvopaperiasiat vuonna 2014



Toimistoasiat: Yhteydenotot arvopaperiasioissa vuonna 2014



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 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 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 46 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 jäävät vakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle.

Valitukset ja ratkaisusuositukset

Vakuutuslautakunnan käsiteltäväksi tuli 786 (719) valitusta. Tapauksia ohjattiin paljon myös toimistokäsittelyyn.

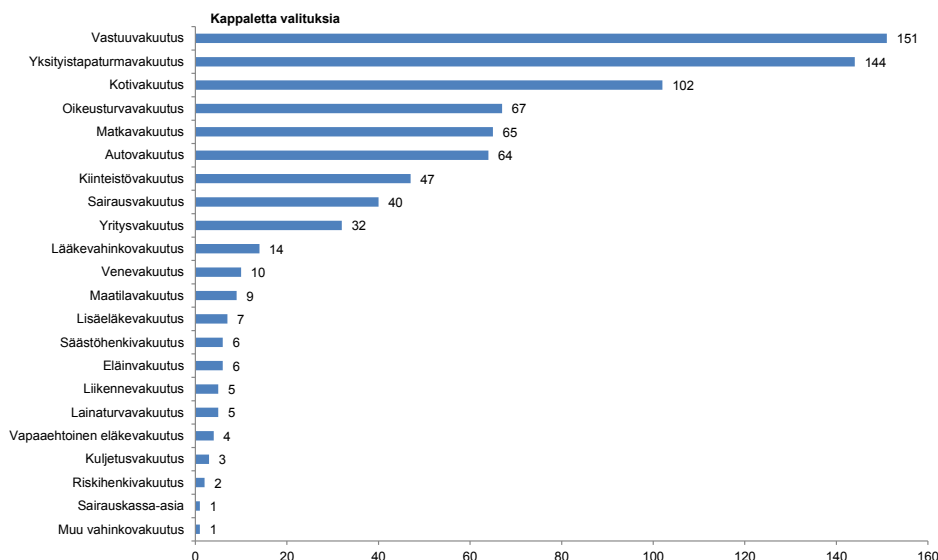
Lautakunnassa ratkaistiin kaikkiaan 787 (732) tapausta. Näistä 102 (114) tapausta raukesi ennen varsinaista lautakuntakäsittelyä. Rauenneista tapauksista 90 (101) tapauksessa vakuutusyhtiö suoritti vaaditun korvauksen ja 12 (13) tapauksessa käsittely päätettiin asiakkaan aloitteesta tai muusta syystä.

Lautakunta ratkaisi kokouksissaan 685 (618) tapausta. 21 tapauksessa Lautakunta ei antanut asiaratkaisua 21 tapauksessa. Annetuista 664 (602) ratkaisusta 221 (210) poikkesi palveluntarjoajan ratkaisusta vakuutuksenottajan tai vahinkoa kärsineen hyväksi. Suositetut muutokset vaihtelivat

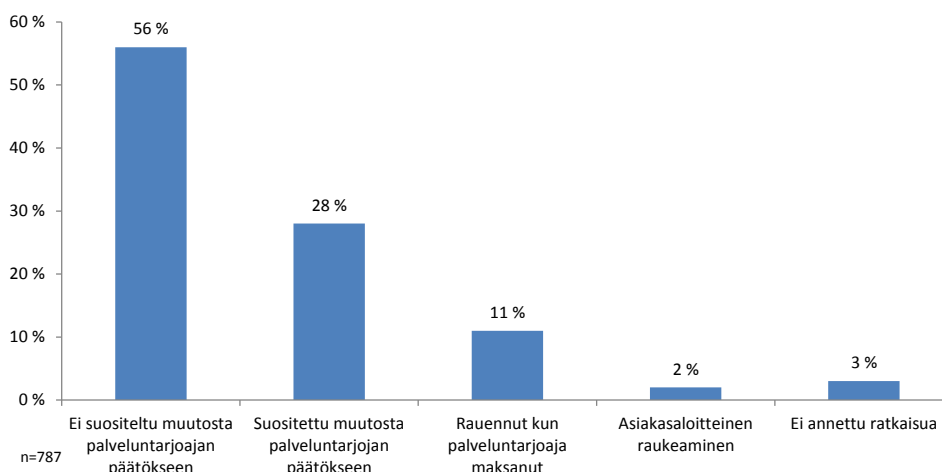
vähäisistä osamuutoksista lopputuloksen täydelliseen muuttumiseen asti.

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 11 % (14 %). Lisäksi lautakunta suositti muutosta 28 % (29 %) kaikista tapauksista. Näin laskettuna lautakuntatapauksista yhteensä 39 % (43 %) muuttui vakuutusasiakkaan eduksi. Aiempien vuosien raportointikäytännön mukainen Vakuutuslautakunnan muutosprosentti eli muutossuosistusten (221) osuus kaikista Vakuutuslautakunnan vuonna 2014 antamista ratkaisuksista (664) oli 33 % (35 %). Palveluntarjoajat noudattivat lähes kaikkia lautakunnan ratkaisuja (99 %).

Vakuutuslajikohtainen tilasto saapuneista valituksista 2014



Vakuutuslautakunta-asioiden lopputulokset vuonna 2014



Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2014

Vahinkoyhtiöt	Ratkaisut kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
ACE-Europe	8	6	75 %	83 %
AIG Europe	8	4	50 %	100 %
Alandia	1	0	0 %	-
Folksam	23	11	48 %	100 %
Fennia	67	32	48 %	100 %
Genworth Vahinko	1	0	0 %	-
If	153	48	31 %	98 %
Lääkevahinkovakuutusyhtiö	10	3	30 %	100 %
Pohjantähti	40	15	38 %	100 %
Pohjola, Eurooppalainen ja A- vakuutus	91	21	23 %	100 %
LähiTapiola-ryhmä	170	47	28 %	100 %
Turva	42	18	43 %	100 %
POP Vakuutus	3	2	67 %	100 %
Ålands	2	1	50 %	100 %
Valion	1	1	100 %	100 %
Yhteensä	620	209	34 %	99 %

Lautakunta-asiat: Yhtiökohtainen tilasto 2014

Henkiyhtiöt	Ratkaisut kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Aktia Henkivakuutus	4	1	25 %	100 %
Genworth Financial	3	2	67 %	100 %
Henki-LähiTapiola	5	1	20 %	100 %
Kaleva	12	2	17 %	100 %
Mandatum Henkivakuutus	3	2	67 %	50 %
Nordea Henkivakuutus	1	0	-	-
OP Henkivakuutus	4	2	50 %	100 %
Suomi	8	2	25 %	100 %
Yhteensä	40	12	30 %	92 %

Lautakunta-asiat: Palveluntarjoakohtainen tilasto 2014

Eläkesäätiöt ja -kassat sekä vakuutuskassat	Ratkaisut kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Kassojen sairausvakuutukset	0	0	-	-
Säätiöiden ja kassojen lisäeläkkeet	4	0	0 %	-
Yhteensä	4	0	0 %	-

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 2009–2014 aikana ratkaissut 224 tapausta. Niistä 82 tapauksessa (37 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko tai palauttaa veloitettu maksu. Pankit ovat noudattaneet lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia erinomaisesti.

Valitukset ja ratkaisusuositukset

Lautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 60 (53) asiakkaiden valitusta. Ratkaistuista valituksista suurin osa liittyi varastettujen maksukorttien oikeudettomaan käyttöön. Pääpaino maksukorttiasioissa oli kortinhaltijan huolimattomuuden asteen arvioinnissa ja sen

vaikutuksesta osapuolten väliseen vastuunjakoon.

Luottoasioista lautakunta ratkaisi kuusi valitusta. Niissä oli kyse panttivastuun sovittelusta, enimmäismäärästä ja vapauttamisesta, lainan korkomarginaalin korottamisesta ja sen arvioinnista, oliko asiakkaalla sosiaalinen suorituseste, kun pankki irtisanoi lainan.

Lautakunta kokoontui kertomusvuonna kuusi kertaa ja ratkaisi 42 tapausta. Lautakunta suositti korvausta asiakkaalle 13 tapauksessa. Lautakunta jatkoi yksinkertaistetun menettelyn käyttöä ja ratkaisi siinä yhden tapauksen.

Toimistossa tehdyn selvittelyn ja valmistelun aikana asiakas ja palveluntarjoaja pääsivät sopimukseen 13 tapauksessa ilman lautakuntakäsittelyä.

Lautakunta-asiat 2014				
Pankkilautakunta	Ratkaisut kpl	Korvaussuositus kpl	%	Noudattaminen %
Maksukortin oikeudeton käyttö	29	10	34 %	100 %
<i>Osuuspankit</i>	9	2	22 %	100 %
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	11	6	55 %	100 %
<i>Danske Bank Oyj</i>	4	0	-	-
<i>Handelsbanken</i>	1	1	100 %	100 %
<i>S-Pankki Oy</i>	3	1	33 %	100 %
<i>Säästöpankki</i>	1	0	-	-
Verkkopankkitunnusten oikeudeton käyttö	4	2	50 %	100 %
<i>S-Pankki Oy</i>	2	1	50 %	-
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	2	1	50 %	-
Luottoasia	6	1	17 %	-
<i>Nordea Pankki Suomi Oyj</i>	1	0	-	100 %
<i>Osuuspankit</i>	3	1	33 %	-
<i>Danske Bank Oyj</i>	1	0	-	-
<i>Ålandsbankens Abp</i>	1	0	-	-
Muut asiat	1	0	-	-
<i>Osuuspankit</i>	1	0	-	-
Säästäminen	2	0	-	-
<i>Osuuspankit</i>	1	0	-	-
<i>S-Pankki Oy</i>	1	0	-	-
Ratkaisusuositukset pankkiasioissa yhteensä	42	13	31 %	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 12 (11) valitusta. Lautakunta kokoontui kertomusvuonna viisi kertaa ja antoi 14 ratkaisusuositusta. Lautakunta suositti korvausta 6 tapauksessa. Eniten ratkaisuja annettiin sijoitusneuvontaa koskeneissa tapauksissa, joissa muutamassa lautakunta otti kantaa myös sijoitusneuvonnan ja markkinoinnin väliseen rajanvetoon sekä tilanteeseen, jossa tarjottavan palvelun luonteesta oli sovittu etukäteen

osapuolten välillä. Arvopaperinvälityksestä lautakunta ratkaisi kaksi valitusta. Niissä oli kyse verkkopankin järjestelmän toimivuudesta ja asiakkaan antaman myyntitoimeksianton toteuttamisesta.

Lautakunta jatkoi yksinkertaistetun menettelyn käyttöä ja ratkaisi siinä kaksi tapausta.

Kaikkiaan lautakunta on vuosien 2002–2014 aikana käsitellyt 311 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 293 tapauksessa. Niistä 62 tapauksessa (21 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko. Sijoituspalveluyritykset ovat noudattaneet kautta aikojen lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia.

Lautakunta-asiat 2014	Ratkaisut	Korvaussuositus	Noudattaminen
Arvopaperilautakunta	kpl	kpl	%
Sijoitusneuvonta	9	4	44 %
Nordea Pankki Suomi Oyj	4	2	50 %
Front Capital Oy/ Finlandia	1	1	100 %
Osuuspankit	1		0 %
Suomen Pankkiiriliike	1		0 %
Alexandria	1	1	100 %
Finlandia	1		0 %
Arvopaperivälitys	2	2	100 %
Nordea Pankki Suomi Oyj	1	1	100 %
Osuuspankit	1	1	100 %
Omaisuudenhoito	1	0	0 %
Osuuspankit	1		
Tilinhoitajayhteisö	1	0	0 %
Osuuspankit	1		0 %
Sijoitusrahastot	1	0	0 %
Nordea Pankki Suomi Oyj	1		0 %
Kaikki arvopaperisuositukset yhteensä	14	6	43 %

Muu toiminta

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 on mukana työ- ja elinkeinoministeriön Taloudenhallinnan neuvottelukunnassa ja pyrkii edistämään finanssiosaamista sidosryhmiensä kanssa eri hankkeissa ja verkostoissa.

FINE järjestää yhdessä Finanssialan Keskusliiton ja HYOL ry:n kanssa Talousguru-kilpailua. Zaldo-hanke tarjoaa oppimisympäristön nuorten oman talouden hallintaan ja Mun Talous –verkon toiminnan avulla pyritään vaikuttamaan erityisesti nuorten parempaan talousosaamiseen.

Luennot ja tilaisuudet

FINEn asiantuntijat kävivät säännöllisesti pitämässä luentoja FINVassa, oikeusministeriössä sekä Lakimiesliiton ja muiden sidosryhmien järjestämissä koulutustilaisuuksissa.

FINE järjesti sidosryhmilleen 'Aamupäivä FINEssä' –seminaarin, jossa pohdittiin lähes 200 asiantuntijan joukolla ajankohtaisia finanssialan asioita ja ongelmien ratkaisua.

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

Lausunnot ja muu lainvalmisteluun osallistuminen

FINEä pyydettiin antamaan lausunnot seuraavista asioista:

- STM 2058/2014: asetukseksi vakuutusyhtiön toimintasuunnitelmasta, asetukseksi vakuutusyhtiölain 10 luvun mukaisessa vakavaraisuuslaskennassa käytettävästä vastaavuuskorjauksesta.
- Finanssivalvonta 1/01.00/2014: henkivakuutussopimusten ehtojen muuttaminen.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013:14: Tulevaisuuden lukio, valtakunnalliset tavoitteet ja tuntijako

FINE oli kuultavana

- Eduskunnan talousvaliokunta: HE39/2014vp Laiksi luottolaitostoiminnasta ja eräksi siihen liittyvistä laista/ lainakattosäätely.

FINE oli jäsenenä

- Oikeusministeriön ADR-työryhmässä.

Kansainvälinen toiminta

FINE on mukana Euroopan komission FIN-NET -toiminnassa ja sen Steering Committee'ssa. 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.

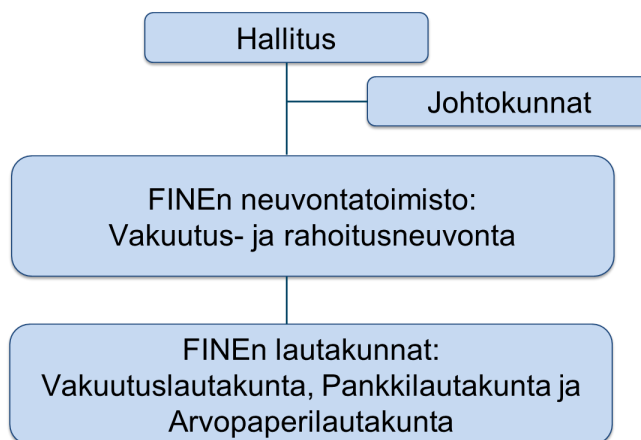
FINE kuuluu maailmanlaajuiseen INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes) -järjestöön ja on mukana sen johtoryhmässä. INFO Network on eri maiden tuomioistuinten ulkopuolisista riidanratkaisuorganisaatioista koostuva kattojärjestö, jonka jäsenorganisaatiot ratkovat kuluttajien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

Julkaisut ja mediatyhteistyö

FINEn verkkosivuilla julkaistiin yhteensä 12 erilaista opasta ja vertailua vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioista. Oppaissa on käytännön toimintaohjeita sekä vertailuja kuluttajille tarjolla olevista vakuutuksista ja muista finanssialan palveluista. Julkaisuissa on mukana muun muassa tietoa aikuisille suunnatuista sairauskuluvakuutuksista sekä Pankkilautakunnan linjauksia vastuista maksukortin oikeudettomasta käytöstä.

FINEn neuvonta, lautakunnat sekä asiantuntijat olivat esillä yli 200 eri artikkelissa sekä lukuisissa sanoma- ja aikakauslehdissä. Myös uutisointi verkkomediassa oli laajaa. FINEn maaliskuussa avatuilla verkkosivuilla käytiin vuoden aikana noin 100 000 kertaa ja eri verkkosivuja luettiin lähes 300 000 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

Varajäsenet
Varatoimitusjohtaja Esko Kivisaari,
Finanssialan Keskusliitto
Johtava neuvonantaja Sonja Lohse,
Finanssivalvonta
Johtaja Anja Peltonen,
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Vakuutusasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat:
Johtava neuvonantaja Erja Rautanen,
Finanssivalvonta, puheenjohtaja
Johtava lakimies Tuula Sario,
Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry
Tutkimuspäällikkö Anu Rajjas,
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Johtaja Maija Puomila,
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Finanssialan Keskusliiton edustajat:
Johtaja Kari Kujala,
LähiTapiola-ryhmä
Johtaja Olli Latola,
OP 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 ryhmä
Toimitusjohtaja Risto Tornivaara,
Danske Bank Oyj
Varatoimitusjohtaja Sara Mella,
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 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-ryhmä

VT Jaana Kauppila, Mandatum

Henkivakuutusosakeyhtiö 31.8.2014 saakka

OTK Karita Niklander 1.9.2014 alkaen

Varajäsenet

VT Martti Mikkonen

OTK Timo Niemi,

Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry

VT Seppo Sibakov, Aktia Henkivakuutus Oy

VT Harri Koskinen, Nordea Henkivakuutus Oy

Lisäjäsen eläkesäätiö- ja -kassa-asioissa

Varsinainen lisäjäsen ja varajäsen

VT Elisa Rauhamaa, Osuuspankkien

Eläkekassa ja -säätiö

OTK Sirkka Hänninen, Porasto Oy,

29.1.2014 saakka

Asiamies Klaus Kaitemo, Rautaruukin eläkesäätiö,
30.1.2014 alkaen

Lisäjäsen sairauskassa-asioissa

Varsinainen jäsen ja varajäsen

Toiminnanjohtaja Raimo Äsnabrygg,

Vakuutuskassat Ry, 6.4.2014 saakka

Toiminnanjohtaja Katri Ingnatius,

Vakuutuskassat Ry, 7.4.2014 alkaen

Kassanjohtaja Hilka Lähteenmäki,

Vakuutuskassa Enerkem

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, HO Pres. emeritus Lauri Melander
Jäsenet

OTK Tuula Sario, Kuluttajaliitto

Konsumentförbundet ry

OTK Mikko Uimonen, Kuluttajariitalautakunta

VT Mika Laapotti, OP-ryhmä, 5.10.2014 saakka

Varatuomari Tuomas Siirala,

OP-ryhmä, 6.10.2014 alkaen

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

Neuvottelupäällikkö 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 ryhmä

Varajäsenet

Käräjätuomari Merja Vainio, Helsingin käräjäoikeus

VT Paula Paloranta, Keskuskaupakamari

Asianajaja Lena Mitts, Suomen Asianajajaliitto

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 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 Olli Norros

Jäsenet

OTK Tuula Sario,

Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry

VT Raimo Repo, Osakesäästäjien Keskusliitto ry

Johtava asiantuntija Ville Kajala, Finanssivalvonta

Dosentti, OTT Ville Pönkä

Varajäsenet

Ylitarkastaja Annaliisa Ahlroth,

Kuluttajariitalautakunta

KTM, DI Ari Neuvonen,

Osakesäästäjien

Keskusliitto ry

Markkinavalvoja Paula Kirppu, Finanssivalvonta

Professori, KTT Matti Turtiainen

Kysymyksiä vastauksia vuoden varrelta

Neuvonnassa vastaan tulleiden kysymysten kirjo on laaja. Niihin kysymyksiin, joita esitetään useimmin löytyy vastauksia verkkosivujemme Usein kysyttyä –osiosta. Kysymykset on jaettu teemoittain, ohessa muutama esimerkki.



KOTIVAKUUTUS

Ostin joitain vuosia sitten pesukoneen, joka maksoi uutena noin 1 000 euroa. Nyt kone hajosi korjaukselvottomaksi. Vakuutusyhtiön mukaan pesukonettani ominaisuuksiltaan vastaavan laitteen hinta on nyt 700 euroa. Lisäksi vakuutusyhtiö vähentää 700 eurosta vielä 30 % ikävähennyksenä. Voiko yhtiö todellakin tehdä tällaisen kaksinkertaisen ikävähennyksen?

Rikkoutuneesta esineestä maksettava korvaus määräytyy vakuutusehtojen mukaan. Yleensä korvauksen määrän perusteena on jälleenhankinta-arvo, joka tarkoittaa samanlaisen tai ominaisuuksiltaan lähinnä vastaavan esineen hankintakustannuksia. Tekniikka halpenee koko ajan, joten vastaavan koneen hinta voi nyt olla mainittu 700 €.

Tällöin pesukoneen jälleenhankinta-arvo on 700 €, josta vähennetään vakuutusehtojen mukaiset prosentuaaliset ikävähennykset sekä omavastuuosuus. Ikävähennykset ovat yleensä hyvin kaavamaisia, eikä niistä yleensä tehdä poikkeuksia esimerkiksi esineen käyttöarvon perusteella.

Kännykkäni putosi ja näyttö meni säröille. Vakuutusyhtiö olisi korvaamassa vain näytön korjaamisen, eikä edes merkkihuollossa. Minusta vakuutusyhtiön pitäisi korvata minulle uusi vastaava matkapuhelin. Takuukaan ei ole voimassa enää tuollaisen korjaamisen jälkeen.

Vakuutusehdoissa on yleensä määriteltä, että ensisijainen tapa korvata vahinko on maksaa sen korjauskustannukset. Vasta jos korjaaminen ei ole mahdollista tai maksaisi liian paljon suhteessa uuden vastaavan laitteen hintaan, maksetaan korvaukset uuden vastaavan omaisuuden hinnan mukaan.

On totta, että yleensä esimerkiksi takuu päättyy tämänkaltaiseen näytön korjauttamiseen, mutta valitettavasti takuun päättymisen ei ole vakuutuksesta korvattavaa vahinkoa eikä sitä huomioida vakuutuskorvausta määriteltäessä.

Jos kännykkä saadaan toimintakuntoon näytön korjaamisella, vakuutuksesta korvataan vain tuo korjaus. Vakuutukseen valitun omavastuun suuruudesta riippuu, jääkö tapauksesta korvattavaa.



MATKAVAKUUTUS

Olen lähdössä muutamaksi viikoksi Eurooppaan reissaamaan. Minulla on Kelasta hankittu Eurooppalainen sairaanhoitokortti ja aion pysyä EU-alueella. Mietin matkavakuutuksen tarpeellisuutta. Eikö Suomen valtio tai EU auta kansalaista hädässä, jos jotain tapahtuu?

On yleinen harhaluulo, että esimerkiksi valtio maksaisi henkilön kotiinkuljetuksen, jos loukkaantuu tai sairastuu vakavasti ulkomailla. Valtioilla tai EU:lla ei ole tällaista velvollisuutta. Lähtökohta on, että olet itse vastuussa itsestäsi. Matkustaja- ja matkatavaravakuutukset eivät nekään korvaa kaikkea mahdollista, mutta jos esimerkiksi yllättäen sairastut vakavasti ulkomailla ja tarvitset kotiinkuljetuksen vaikkapa ambulanssilla, voi matkavakuutus korvata näitä suuriakin kustannuksia. Perehdy myös Ulkoministeriön ohjeisiin ulkomaille matkustaville.



SAIRAUSKULUVAKUUTUS

Lapsellani on allergia ja lääkäri on suositellut perusvoiteen käyttöä ihottuman hoitoon. Miksi korvausta ei suoriteta lapsen sairauskuluvakuutuksesta vaikka lääkäri määräsi hoidoksi perusvoidetta?

Sairauskuluvakuutuksesta korvataan yleensä kustannukset lääkärin määräämistä sairauden tai vamman hoitoon, viranomaisen antaman luvan perusteella, apteekista myytävistä lääkevalmisteista. Yleisen rajoitusehdon mukaan korvausta ei suoriteta, jos kyse on ravinto-, rohdos-, vitamiini-, hiven- tai kivennäisainevalmisteista, homeopaattisista tai antroposofisista valmisteista, perusvoiteista eikä myöskään hivenainetutkimuksista tai niihin rinnastettavista tutkimuksista. Tilannetta ei myöskään muuta se, vaikka lääkäri olisi antanut reseptimääräyksen. Koska nyt kyse on rajoitusehdon mukaisesta perusvoiteesta, on yhtiön korvauspäätös oikea.



AUTOVAKUUTUS

Pysäköin autoni huoltamon lasiovien eteen, josta on näkymä kassalle. Koska oli pakkasta, jätin auton käyntiin käväistäkseni pikaisesti ostamassa tupakka-askin. Ostotapahtuma kesti vain joitakin kymmeniä sekunteja eikä huoltamossa aamuyöstä ollut muita asiakkaita. Autoni kuitenkin anastettiin tuossa ajassa. Vakuutusyhtiö ei ole suorittanut korvausta, koska ajoneuvoa ei ollut varkauksen aikana lukittu. Onko päätös oikea?

Tapaukseen sovellettavien autovakuutusehtojen mukaan vakuutuksesta korvataan äkillinen ja ennalta arvaamaton esinevahinko, jonka syynä on rikoslain tarkoittama varkaus, luvaton käyttö tai niiden yritys, kun vakuutuksen kohde on ollut teon tapahtumahetkellä lukittuna tai lukitussa tai jatkuvasti vartioidussa säilytysuojassa. Koska nyt kyse ei ole ollut lukitusta tai vartioidusta ajoneuvosta, ei vakuutusyhtiöllä ole korvausvelvollisuutta.



PANKKIASIAT

Minä ja puolisoni olemme eroamassa. Meillä on yhteinen remonttilaina, josta haluaisin maksaa oman osuuteni pois. Pankki ilmoitti kuitenkin, että koko velka pitää maksaa pois, jotta vapaudun velasta. Voiko pankki vaatia minua maksamaan myös mieheni osuuden velasta?

Yhteisvelkasuhteessa kumpikin velallinen vastaa henkilökohtaisesti koko velan määrästä. Tämä tarkoittaa sitä, että pankin näkökulmasta teillä ei ole "omia osuuksia" velasta, vaikka kumpikin maksaisi kuukausittaisista lyhennyksistä puolet.

Pankki voi halutessaan periä koko velkaa vaikka vain toiselta velalliselta. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että velka on erääntynyt. Pankki ei voi periä velkaa, joka ei ole erääntynyt. Velallisen vastuu ei siis lakkaa, vaikka hän maksaisi kerralla puolet velasta pois, koska velallinen vastaa myös velan loppuosasta.

Yleensä yhteisvelalliset ovat keskenään tarkoittaneet maksaa yhteisen velan takaisin niin, että kumpikin suorittaa oman osuutensa, usein puolet velasta. Tämä sopimus on kuitenkin velallisten keskinäinen, eikä vaikuta pankin oikeuteen periä velkaa. Jos maksat koko remonttilainan pois, niin voit toki vaatia mieheltäsi keskinäisen sopimuksenne perusteella hänen osuuttaan velasta. Joskus pankit suostuvat myös siihen, että olemassa oleva yhteisvelka jaetaan kummankin velallisen omiin nimiin otettaviin velkoihin.

Pankin ei kuitenkaan ole pakko suostua tällaiseen järjestelyyn. Asiasta kannattaa neuvotella oman pankin kanssa.

Olen antanut tyttärelleni tilinkäyttöoikeuden käyttötillilleni, jotta hän voi tarvittaessa hoitaa kesämökkikiinteistön laskuja tililtäni. Olemme sopineet tyttären kanssa, että tiliä käytetään vain nimissäni olevan mökkikiinteistön asioiden hoitoon. Nyt huomasin, että tytär olikin noston tililtä rahaa mökkiasioihin liittymättä. Pankki ei reagoinut millään tavalla siihen, että tytär kävi konttorissa tekevässä usean sadan euron noston tililtäni. Eikö pankin olisi pitänyt kysyä minulta tai estää nosto, koska aiemmin hän on vain maksanut laskuja tililtäni?

Tilillä olevat varat ovat lähtökohtaisesti sen henkilön omaisuutta, jonka nimissä tili on. Tilin omistaja voi antaa tiliin käyttöoikeuden. Käyttöoikeuden myötä käyttöoikeuden haltijalla ei ole omistusoikeutta tilin varoihin, mutta hän voi käyttää tilin varoja. Yleensä tilin omistaja ja käyttöoikeuden haltija sopivat tilinkäytöstä keskenään ja tämä sopimus on sitova heidän välillään.

Pankissa tilinkäyttöoikeus kirjataan kuitenkin tilitietoihin yleensä niin, että käyttöoikeus joko on tai ei ole. Käyttöoikeuden laajuutta tai tarkoitusta ei yleensä voida kirjata pankin tietojärjestelmään ja siksi pankki ei myöskään ole vastuussa siitä, miten tilinkäyttöoikeuden haltija käyttää tiliä. Mikäli tilin omistaja epäilee oikeuden haltijan toimivan vastoin keskinäistä sopimusta voi hän ilmoittaa tilinkäyttöoikeuden lopettamisesta pankille.



FINE

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