



VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA

FINEn vuosikertomus 2015

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
Arvopaperilautakunta
Pankkilautakunta
Vakuutuslautakunta



Sisällys

Toimitusjohtajan katsaus	3
FINEstä lyhyesti	4
Yleistä vuodesta 2015	5
Neuvonta vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa	7
Vakuutusasiat	7
Pankkiasiat	10
Arvopaperiasiat	11
Lautakuntatyöskentely vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa	12
Vakuutuslautakunta	12
Pankkilautakunta	15
Arvopaperilautakunta	16
Muu toiminta	17
Organisaatio ja henkilöstö	19

Toimitusjohtajan katsaus

FINE uuden edessä

Vuoden 2015 toiminta oli vilkasta: 9296 asiakastapausta. Pankkiasiat lisääntyivät FINEn Pankkilautakunnassa. Ratkaisusuosituspyyntöjen määrä enemmän kuin kaksinkertaistui edelliseen vuoteen nähden. Kysymys oli pitkälti lainamarginaalien korotuksista ja ASP-säästämiseen liittyvistä koronmaksuvelvollisuudesta. Molemmat erityiskysymykset on nyt saatu pois päiväjäestyksestä. Arvopaperiasioissa oli rauhallista edellisvuosien tapaan. Vakuutusasioissa tuli vähemmän yhteydenottoja edellisvuoteen verrattuna.

FINEn toimintaympäristö oli ja on muutoksessa. Asiakastapausten määrää ja sektoria, johon mahdollinen ruuhka kunakin vuonna kohdistuu, ei voi ennustaa. Taloussuhdanteet ja erityisesti palveluntarjoajissa tapahtuvat muutokset kuten vakuutusten kannansiirrot, lainamarginaalien korotukset tai vakuutusten irtisanomiset vaikuttavat FINEn volyymeihin ja tapausten laatuun. Oma vaikutuksensa on myös luonnonilmiöillä ja medialla.

Kertomusvuonna sopimuksiin tehdyt muutokset olivat erityisesti tapetilla vakuutusasioissa. Sopimusasioiden volyymi oli viidennes kaikista vakuutusasioista, mikä on poikkeuksellista. Asiakkaiden on vaikea, ellei mahdotonta hyväksyä vuosittain toistuvia muutoksia esimerkiksi sairauskuluvakuutusten hinnoitteluun tai omavastuisiin. Sama on asiakkaiden reaktio pankkiasioissa lainojen marginaalikorotusten osalta.

Kertomusvuonna palveluntarjoajat yhtä vakuutusyhtiötä lukuun ottamatta noudattivat FINEn lautakuntien antamia ratkaisusuosituksia. Lopputulos on erinomainen. FINE on kansainvälisessä vertailussa tässä suhteessa edelleen harvinaislaatuinen. Monissa kollegaorganisaatioissa harkitaan siirtymistä tai on alun perin aloitettu toimintamalli, jossa annettu ratkaisu sitoo palveluntarjoajaa. Myös Euroopan komissiossa tunnutaan pohdittavan kysymystä. FINElle suositusluonteiset ratkaisut ovat kuitenkin käytännössä tehokkain toimintatapa.

Ainutkertainen tapahtuma kertomusvuonna oli kansainvälinen finanssialan ombudsmanien konferenssi Helsingissä. FINEn hallituksen jäsenet antoivat oivan tukensa tilaisuuden toteuttamisessa. Sidosryhmille järjestettiin suuren osanottajamäärän kerännyt asiantuntijaseminaari, jonka teemana oli ”Mitä tuli sovituksi”. Lisäksi FINE sai paljon puhe aikaa Vakuutuslakimiesten FINEssä pidetyssä seminaarissa, jonka aiheena oli tuomioistuinten ulkopuolinen riidanratkaisu.

Kertomusvuoden lopulla vahvistettiin tuomioistuimen ulkopuolisia riidanratkaisuelimiä koskeva lainsäädäntö, joka tuli sovellettavaksi myös FINEssä 9.1.2016 alkaen. FINEssä asiakkaiden neuvontatyö säilyy entisellään. Neuvonta-asioita on ylivoimainen valtaosa, mikä on erinomainen asia. Asiakkaille voidaan selvittää heidän todellinen asemansa, antaa tietoa ja sovittelua orastavaa riitaa jo varhaisessa vaiheessa.

Riita-asioissa FINEn menettely on entistä joustavampaa. Lautakuntien toiminta säilyy pitkälti entisellään; uudet nopeusvaatimukset on kuitenkin täytettävä. Muutoksia tehtiin FINEn toimiston riidanratkaisuun: FINEn toimisto voi lautakuntien sihteeristönä antaa ratkaisusuosituksen asioissa, joissa jo on olemassa lautakuntakäytäntöä tai jotka ovat muutoin selviä. Jutun ratkaisijoina toimivat kokeneimmat juristit. Tämä yksinkertaistaa, nopeuttaa ja järkevöittää FINE-organisaation riidanratkaisua. Lautakuntakäytäntöä on kertynyt vuosien varrella paljon. Tavoitteena on, ettei samantyyppisiä asioita käsitellä raskaammassa lautakuntamylyssä vuodesta toiseen. Menettelyllä saavutetaan juuri ne edut, joita EU:n riidanratkaisudirektiivissä perään kuulutetaan.

Professori Kirsti Rissanen jäi kertomusvuoden päätyttyä pois Vakuutuslautakunnan puheenjohtajan tehtävistä. Hänen työnsä Vakuutuslautakunnassa on mittava. Esitän professori Rissaselle loistokkaat kiitokset.

FINEn hallitukselle ja johtokunnille esitän erityisen lämpimät kiitokset tuesta kertomusvuonna. FINEn henkilöstöä kiitän innovatiivisuudesta, venymisestä ja ahkeruudesta.

Helsingissä 30. maaliskuuta 2016



Irene Luukkonen

FINEstä lyhyesti

FINE neuvoo, opastaa ja selvittää asiakkaiden ongelmia finanssiasioissa sekä ratkaisee riita-asioita. FINEen kuuluu neuvontatoimistona toimiva Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Arvopaperilautakunta sekä sektorikohtaiset johtokunnat ja hallitus.

Missio - FINE:n missiona on finanssialan neuvonta- ja riidanratkaisuorganisaationa edistää asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja alan hyvien käytänteiden kehitystä.

Visio - FINE tunnetaan finanssialan riippumattomana, tehokkaana ja asiantuntevana neuvojana ja riidanratkaisijana.

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.

FINE neuvoo ja ratkaisee riitoja ja sen toimisto toimii FINE:n lautakuntien sihteeristönä. FINE osallistuu lainsäädännön valmisteluun, antaa palautetta sekä tiedottaa ja tekee oppaita ja vertailuja finanssiosaamisen edistämiseksi.

Sopijaosapuolet - Organisaation toiminta perustuu Kilpailu- ja kuluttajaviraston, Finanssivallvontan ja Finanssialan Keskusliiton väliseen sopimukseen.

Arvopaperiasioissa sopimukseen on liittynyt mukaan Osakesäästäjien Keskusliitto ja vakuutusasioissa mukana ovat myös Eläkesäätiöyhdistys ry ja Vakuutus-kassat ry. Hallintoon ovat sopijaosapuolet kutsuneet mukaan myös edustajat Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry:stä ja sosiaali- ja terveysministeriöstä.

Hallitus ja johtokunnat - FINE:n hallitus valvoo ja ohjaa organisaation toimintaa. Hallitus vahvistaa organisaation strategian, talousarvion ja tilinpäätöksen sekä nimittää johtokunnat ja FINE:n johdon. FINE:n hallitus on vahvistanut organisaatiolle strategian vuosille 2015-2019.

Hallituksen puheenjohtajana toimii Metropoliitta Ambrosius. Hallituksen jäsenet edustavat pääsopijaosapuolia: Kilpailu- ja kuluttajavirastoa, Finanssivallvontaa ja Finanssialan Keskusliittoa. Hallituksessa on lisäksi kutsuttuna jäsenenä edustaja sosiaali- ja terveysministeriöstä.

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

Henkilöstö - FINE:ssä työskenteli kertomusvuonna 23 vakituista työntekijää. Toimitusjohtajana toimii varatuomari Irene Luukkonen ja johtajana ja toimitusjohtajan varamiehenä varatuomari Erik Sirén.

Talous - FINE:n kustannuksista vastaa pääosin Finanssialan Keskusliitto ry. Vuoden 2015 tilinpäätöksen mukaan koko organisaation kulut olivat 3 485 076,22 euroa. Tilintarkastajana toimii Tuokko Tilintarkastus Oy, KHT-yhteisö ja vastuullisena tilintarkastajana KHT Jari Miikkulainen.

Yleistä vuodesta 2015

FINEn tuli vuoden 2015 aikana yli 9 000 uutta asiakasasia. Kaikista yhteydenotoista vakuutusasioita oli 70 %, pankkiasioita 16 % ja arvopaperiasioita 2 %. Valtaosa asiakkaista, yli 80 % sai vastauksen kysymykseensä saman päivän aikana ja vain 9 % asioista eteni FINEn lautakuntien käsittelyyn.

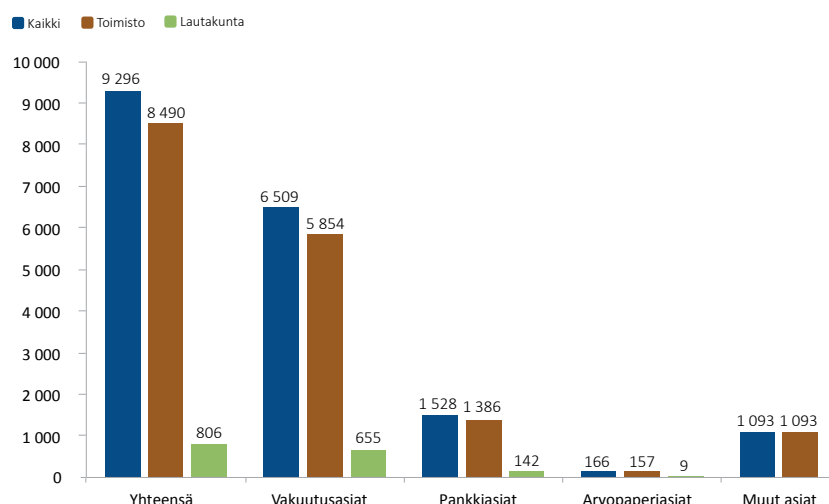
Kaikkiaan neuvontaan tuli 9 296 tiedustelu- ja valitustapausta, joka on lähes sama määrä kuin edellisenä vuotena. Kysymyksistä 70 % liittyi vakuutusasioihin, 16 % pankkiasioihin ja 2 % arvopaperiasioihin.

Muita yhteydenottoja oli 1 093, noin 12 % kaikista yhteydenotoista. Näissä tapauksissa asiakas luuli soittaneensa tai kirjoittaneensa palveluntarjoajalle tai kyse ei ollut FINEn toimivaltaan kuuluvasta asiasta.

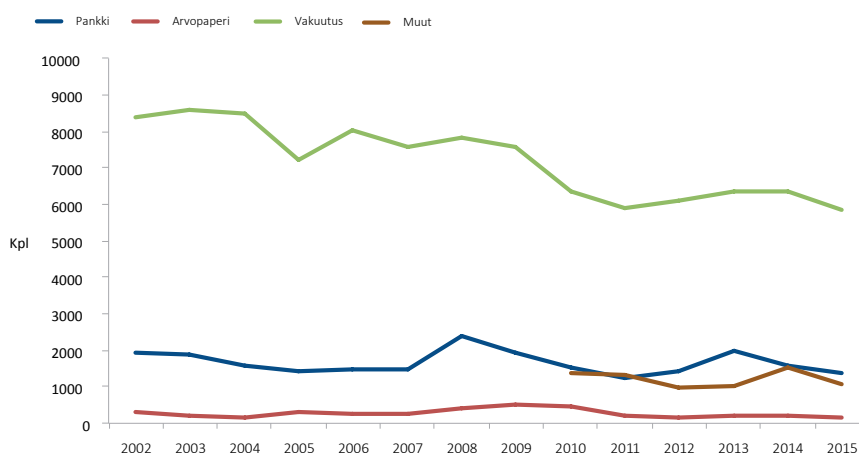
Näiden yhteydenottojen kokonaismäärä laski 30 % edellisestä vuodesta.

Noin 9 % kaikista yhteydenotoista johti asian käsittelyyn Vakuutus-, Pankki- tai Arvopaperilautakunnassa. Vakuutuslautakuntaan kirjattiin käsiteltäväksi 655 uutta valitusta. Vastaava määrä vuonna 2014 oli 783. Pankkilautakuntaan kirjattiin 142 (60) uutta valitusta ja Arvopaperilautakuntaan kirjattiin 9 (12) uutta valitusta. Lautakunta-asioita onnistuttiin sovittamaan kertomusvuonna paljon myös toimistoasioina.

Asiakkaiden yhteydenotot FINEn vuonna 2015



Asiakkaiden yhteydenotot toimistoasioissa FINEn eri vuosina



Kaikista toimistolle tulleista yhteydenotoista 78 %:ssa asiakas otti yhteyttä toimistoon puhelimitse. Jutun käsittely sinänsä saattoi jatkua kirjallisena. Noin 22 % asiakkaista otti yhteyttä sähköisen yhteydenottolomakkeen, sähköpostin tai kirjeen kautta. Vain 32 asiakasta kävi toimistossa.

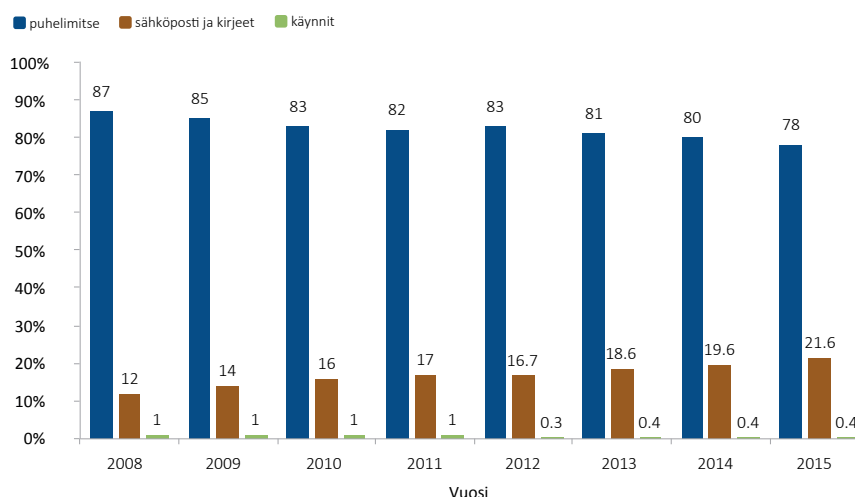
Asioiden vireilletulotavat ovat pysyneet viimeisen viiden vuoden aikana lähes samana. Asiakkaat ottavat pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse. Yhä enemmän otetaan yhteyttä sähköisen yhteydenottolomakkeen avulla. Käyntien osuus on pieni.

Asiakkaita palveltiin toimistossa asiantuntevasti ja ripeästi. Noin 84 %:ssa tapauksista asiakkaille voitiin

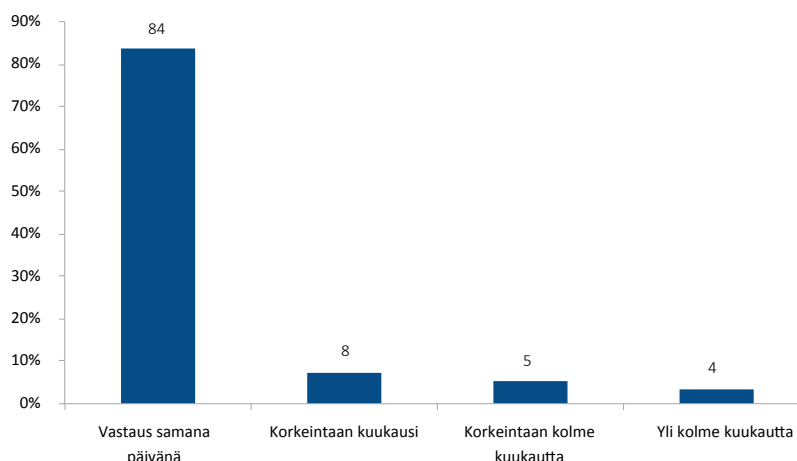
antaa vastaus saman puhelinkeskustelun tai saman päivän aikana. Monimutkaiset ja pitkäkestoiset jutut ovat vieneet enemmän aikaa. Näitä oli erityisesti vakuutusten henkilövahingoissa, mutta myös arvopaperiasioissa, joissa tehdään laajoja selvityksiä.

Yhteydenotoissa 92 % 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 2015



Neuvonta vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa

Neuvonnan lähtökohtana on selvittää asiakkaan ongelmaa sekä ratkaista se.

Tyypillisesti asiakkaalle selvitetään asioita lainsäädännöstä, sopimusehdoista, lautakuntatapauksista ja kyseisen sektorin käytännöstä. Yhteydenotot jaotellaan aiheen mukaan vakuutus-, pankki ja arvopaperiasioihin.

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.

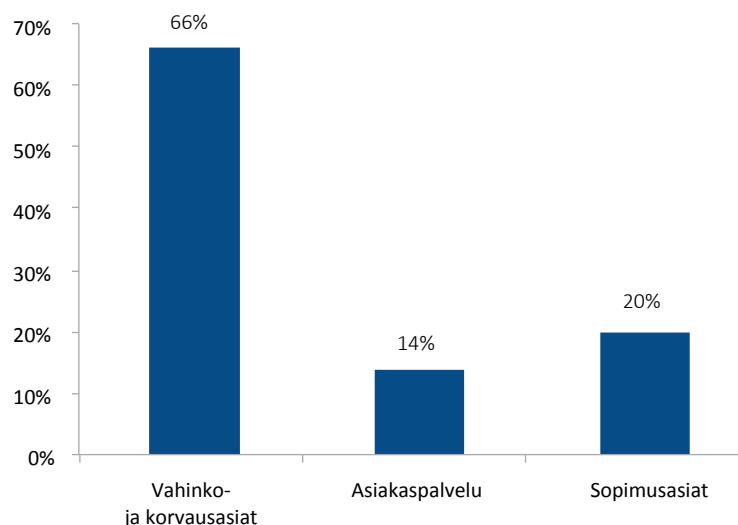
FINEen. Tiedusteluja oli 57 % ja valituksia 43 %. Yhteydenotoista 66 % (66 % vuonna 2014) koski vahinko- ja korvausasioita. Sopimuksiin liittyvät asiat olivat edelleen nousussa. Niitä oli 20 % (19%). Valitukset vakuutusmaksuista ovat lisääntyneet. Asiakkaat ovat tarkkoja hinnoitteluperusteista ja alennuksista. 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.

Vakuutusasiat

Vakuutusasioihin liittyviä kysymyksiä, tiedusteluja tai valituksia tuli toimistoon kertomusvuonna yhteensä 6 805. Tässä luvussa ovat mukana myös ns. muut asiat, joissa asiakas löytämättä vakuutusyhtiön yhteystietoja on erehdyksessä soittanut tai kirjoittanut

Lakisääteisiä vakuutuksia eli työtapaturmavakuutusta, liikenne- ja potilasvakuutusta koskevia asioita oli 14 % toimiston tapauksista. Vahinkovakuutusyhtiöitä koskevia yhteydenottoja oli 86 %, henkivakuutusyhtiöitä koskevia 13 % ja muita eli eläkesäätiöiden ja -kassojen asioita koskevia yhden prosentin verran.

Toimistoasiat: Yhteydenotot vakuutusasioissa vuonna 2015



Kotivakuutusasioihin liittyviä yhteydenottoja oli eniten, yhteensä 1 160 (1 158) tapausta, 20 % 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 arvioimisesta toistuivat ikävähennyskysymykset. Maksuhäiriömerkintäisten asiakkaiden yhteydenotot ovat kasvaneet. Asiakas on jo kysynyt vakuutusta monesta yhtiöstä ottaessaan yhteyttä FINEen.

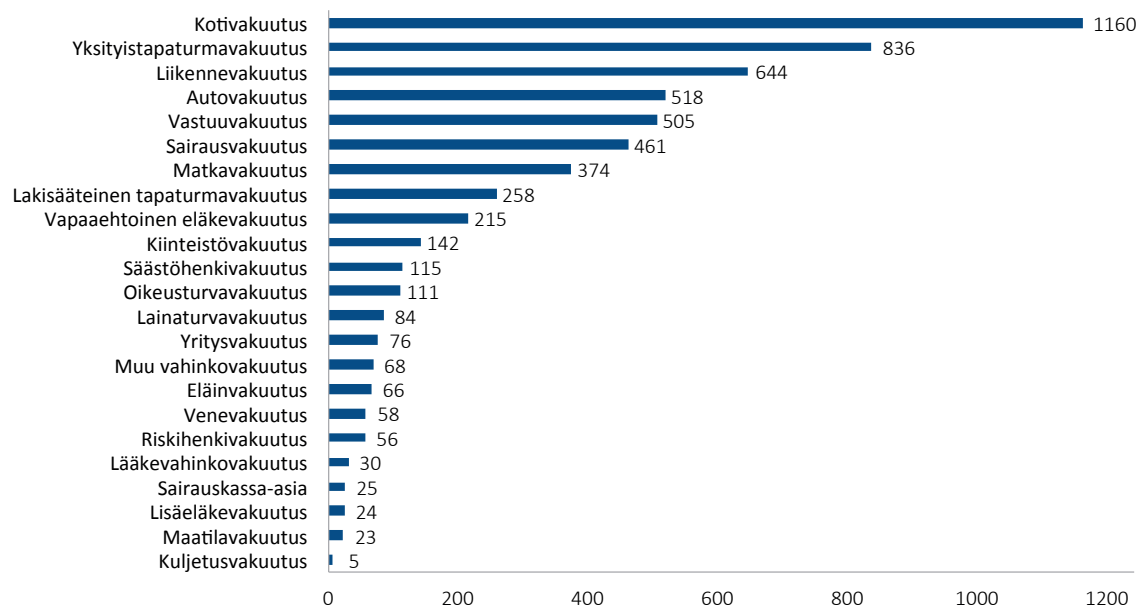
Yksityistapaturmavakuutusasioihin liittyviä yhteydenottoja oli 836 (918), 14 % kaikista tapauksista. Toistuvana ongelmana olivat syy-yhteyksikysymykset ja tapaturman yhteydessä paljastuvat kulumat, rappeumat tai sairaudet, jotka eivät vastoin kuluttajan odotuksia oikeuta korvauksiin. Myös haitta-astearvioinnista valitettiin. Yksityistapaturmavakuutuksessa haitan arviointi perustuu puhtaasti lääketieteellisiin näkökohtiin, eikä ammattia tai työkyvyttömyyttä oteta huomioon. Tapaturman tunnusmerkki ”ulkoinen tekijä” ja sen puute olivat usein mukana valituksissa.

Moottoriajoneuvovakuutuksista oli autovakuutusasioita oli 518 (635) tapausta, 9 % toimistotapauksista ja liikennevakuutusta koskevia asioita oli 644 (651), 11 % 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 auto- että liikennevakuutuksen esinevahingoissa olivat ajoneuvon lunastaminen ja käypä arvo, sekä vahingon laajuus, tarvikeseien käyttö korjauksessa ja korjaustyön laatuun liittyvät vastuukysymykset. Autovakuutusasioissa valituksia aiheuttivat myös vakuutusten rajoitusehdot, samastaminen sekä kysymys törkeän huolimattomuuden vaikutuksesta korvaukseen. Erityisasiana nousivat vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuus. Liikennevakuutuksen hyvikeasiat lisääntyivät ns. bulvaanitapausten johdosta.

Vastuuvakuutukseen liittyviä tapauksia oli viidenkaksi eniten, 505 (603), 7 % tapauksista. Yhteyttä ottivat sekä vakuutuksenottajat että vahinkoa kärsineet. Valituksissa oli usein kysymys siitä, ettei tapausta ollut korvattu, koska vakuutuksenottajan ei katsottu

Toimistoasiat: Vakuutuslajikohtainen tilasto yhteydenotoista vuonna 2015



menetelleen varomattomasti tai aiheuttaneen vahinkoa laiminlyönnillään.

Valituksia aiheuttivat myös vastuuvakuutusehtojen rajoitukset kuten se, ettei vakuutus korvaa vahinkoa omaisuudelle, joka on vakuutuksenottajan käsiteltävänä, hallussa tai muulla tavoin huolehdittavana.

Henkilövahingoissa valitettiin korvauksen määrästä, työkyvyttömyyden kestosta tai esimerkiksi ansionmenetyskorvauksen perusteena olevan vuosityöansion määrääytymisestä tai siitä, että tilapäisen haitan tai pysyvän haitan korvaukset olivat odotettua pienempiä. Tiedusteluissa kysyttiin usein vastuuvakuutuksen käyttämiseen ja korvauksen hakemiseen liittyviä käytäntöjä.

Matkavakuutusasioita oli 374 (491), 6 % 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. Lisääntynyt omatoimimatkailu, 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 215 (228) ja säästöhenkivakuutuksiin liittyviä yhteydenottoja 115 (117). Yhteensä näitä tapauksia oli 330, 6 % kaikista toimistotapauksista.

Henkivakuutusasioihin sisältyvät säästö- ja sijoitusvakuutukset 115 (70) ja kuolemanvaravakuutukset ja työkyvyttömyysvakuutukset 56 (47). 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 olivat ylipäättään tehneet vakuutussopimuksen ja että riski vakuutuksen pääoman säilymisestä on asiakkaalla itsellään. Asiakashyvitysten taso aiheutti valituksia ns. laskupurustekorkoisissa vakuutuksissa.

Eläkesäätiöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksista tuli 24 (26) yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista koski lisäeläkkeiden määrää ja eläkkeiden yhteensovittamista. Lisäeläkkeiden määrä ei vastannut asiakkaiden odotuksia.

Sairauskassojen lisäetuusasioita toimistossa käsiteltiin 25 (28) kappaletta. Valtaosa yhteydenotoista koski kassan sääntöjen tulkintaa korvausasiassa tai kassan jäsenyyden edellytyksiä.

Vapaaehtoisista sairauskuluvakuutuksista tuli 461 (485) yhteydenottoa, 8 % tapauksista. Sairauskuluvakuutuksissa tuli paljon valituksia maksunkorotuksista, jotka johtuivat yhtiön korvausmenojen kasvusta. Lisäksi asiakkaat valittivat vakuutusyhtiön tekemistä ehtomuutoksista.

Lainaturvavakuutuksista tuli 84 (85) yhteydenottoa, 1 % kaikista toimiston vakuutustapauksista.

Riskihenkivakuutuksissa, sairauskuluvakuutuksissa ja etenkin lainaturvavakuutuksissa oma ongelma-ryhmänsä 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 1 386, joista valituksia oli 532 ja tiedusteluja 854.

Jos asia vaati selvittelyä, asiakkaille vastattiin kirjallisesti. Kirjallisissa vastauksissa arvioitiin tapahtumien kulkua ja pankin menettelyä asiassa. Vastaukset menivät tiedoksi myös asianomaiselle pankille. Neuvontatoimiston sovitteluesitys on johtanut usein sovintoon asiakkaan ja pankin välisessä kiistassa. Riitaiseksi jääneen asian osapuolet ovat voineet viedä Pankkilautakunnan ratkaistavaksi.

Asiakkaiden yhteydenotoista luottoasiat olivat eniten kyselyitä aiheuttanut ryhmä, niistä tuli 627 (737) yhteydenottoa, 45 % (47 %) kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista. Tähän ryhmään kuuluvista asioista eniten kysymyksiä tuli päävelan hoitamisesta, joissa kyse oli lainojen hinnoittelusta, erityisesti asunto-lainojen marginaalien korottamisesta eri tilanteissa, kun asiakas esimerkiksi halusi vaihtaa lainansa viite-

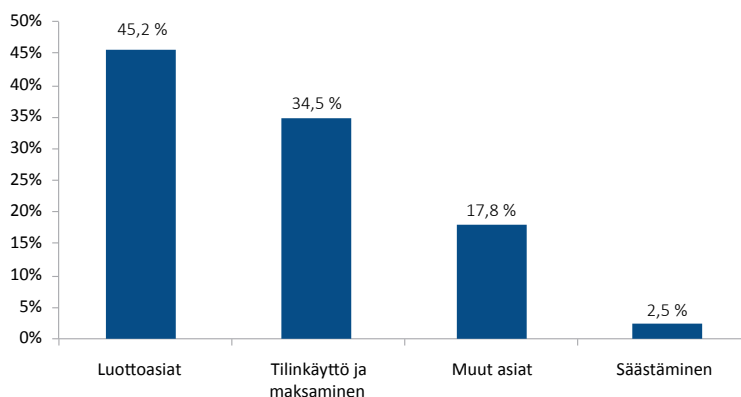
korkoa tai vakuutta tai pyysi lyhennysvapaata.

Tilinkäyttöön ja maksamiseen liittyneitä asioita tuli 478 (554). Niiden osuus oli kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista 34 % (35 %). 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.

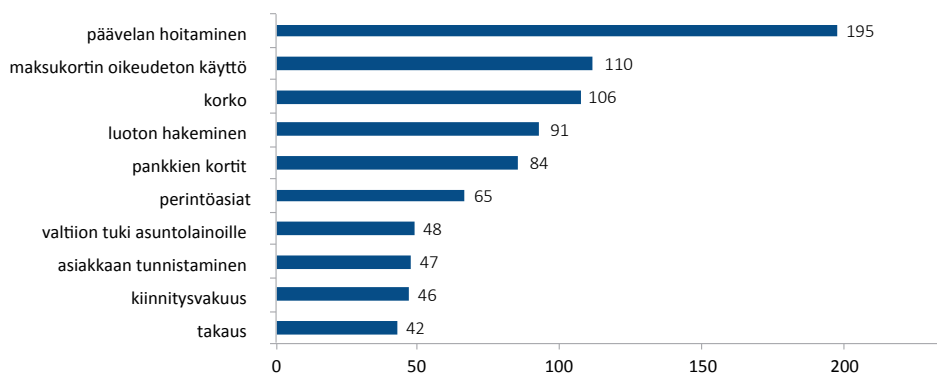
Säästämiseen liittyviä yhteydenottoja oli 34 (36), 2 % (2 %) kaikista yhteydenotoista. Kysymyksiä tuli muun muassa talletuksen tuotoista ja talletussuojasta.

Ryhmään muut asiat kuuluvia asioita oli 247 (241), 18 % (15 %) kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista. Muissa asioissa eniten kysymyksiä tuli kuolinpesän asioiden hoitoon liittyvistä pankkiasioista, pankkiseläisyydestä ja asiakkaan tunnistamisesta.

Toimistoasiat: Saapuneet pankkiasiat vuonna 2015



Toimistoasiat: Kysytyimmät pankkiasiat vuonna 2015



Arvopaperiasiat

Toimintavuonna neuvontaan tuli uusia arvopaperiasioiden tiedusteluja tai valituksia yhteensä 166 (213). Yhteydenottojen määrä väheni vuoteen 2014 verrattuna.

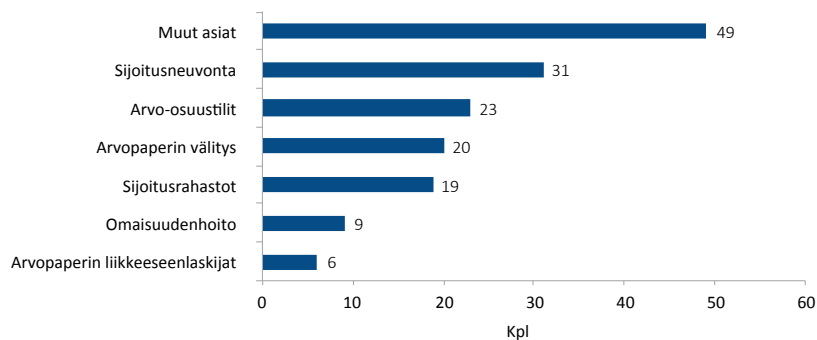
Tavanomaisin syy yhteydenottoon oli asiakkaan tyytymättömyys palveluntarjoajan menettelyyn asiassa. Jonkin verran tuli myös yhteydenottoja asiakailta, jotka halusivat keskustella jonkun ulkopuolisen tahon kanssa palveluntarjoajalta saamistaan tiedoista vielä ennen sijoituspäätöksen tekemistä. Neuvontaa 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. puhelinosaikkeiden myynnissä syntyneistä ongelmista sekä ulkomailta lähtöisin olevista sijoitushuijauksista. Lukumääräisesti eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli muista asioista, kaikkiaan 49 (69) tapausta, 31 %

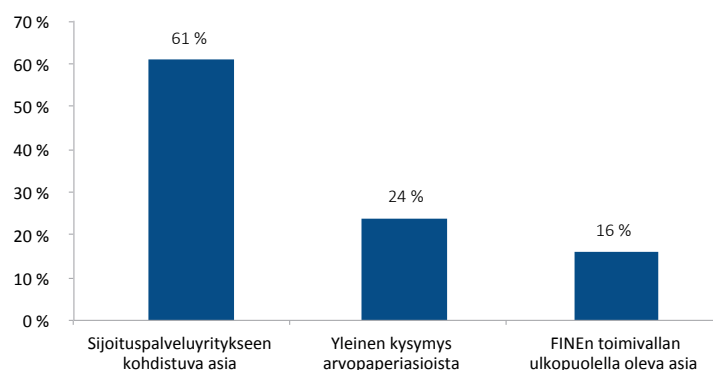
kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Ne liittyivät mm. lautakunnan toimintaan. Sijoitusneuvontaan liittyvät asiat olivat toiseksi suurin ryhmä, 31 (39) tapausta ja niiden osuus oli viidennes kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Arvo-osuustileistä tuli 23 (28) tapausta ja niiden osuus oli 15 % kaikista arvopaperiasioiden yhteydenotoista ja arvo-paperin välityksestä tuli 20 (24) tapausta ja niiden osuus oli 13 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Omaisuudenhoidosta tuli 9 (19) tapausta ja niiden osuus oli 6 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista.

Monissa asioissa päästiin neuvontatoimiston avulla asiakasta tyydyttävään lopputulokseen sovintoteitse, eikä asia edennyt lautakuntakäsittelyyn. Kaikista arvopaperiyhteydenotoista 61 % kohdistui johonkin sijoituspalvelu yritykseen esimerkiksi pankkiin, pankkiiriliikkeeseen tai omaisuudenhoitajaan. Yleisesti arvopaperiasioihin liittyviä yhteydenottoja oli 24 %. Noin 16 % yhteydenotoista kohdistui sellaiseen toimijaan, johon FINellä ei ollut toimivaltaa. Sellaisia ovat muun muassa pörssin listayhtiöt ja listautumattomat osakeyhtiöt.

Toimistoasiat: Saapuneet arvopaperiasiat vuonna 2015



Toimistoasiat: Yhteydenotot arvopaperiasioissa vuonna 2015



Lautakuntatyöskentely vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioissa

Vakuutus-, Pankki- ja Arvopaperilautakunta ovat tuomioistuimien kaltaisesti toimivia vaihtoehtoisia riidanratkaisijatahoja. FINEn neuvontatoimisto Vakuutus- ja rahoitusneuvonta toimii lautakuntien sihteeristönä.

Lautakuntien antamat ratkaisut asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiin riitoihin ovat suosituksia. Ratkaisusuosituksesta riippumatta osapuolet voivat saattaa asian tuomioistuimen käsiteltäväksi. Lautakunnat ovat päätöksenteossaan riippumattomia ja ne 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.

Menettely lautakunnissa on kirjallista. Lautakunnat eivät voi kuulla asianosaisia tai todistajia 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, eläinlääketieteellistä, rakennusteknistä tai autoteknistä erityisasiantuntemusta vaativista kysymyksistä. Lautakuntien käyttämät lääkäriasiantuntijat antavat lausuntonsa lautakunnalle asiakirjojen ja asiakasta koskevien tutkimustietojen perusteella, eikä lääkäri esimerkiksi tutki lausunnonpyytäjää.

Lautakunnat voivat 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 ohjesäännössä määrättyjen tahojen ehdotuksesta. Jaostot pitivät kertomusvuonna yhteensä 47 kokousta.

Aikaisempaan tapaan lautakunta antoi eniten ratkaisusuosituksia vastuuvakuutuksesta, jossa kyse oli usein tuottamuksen arvioinnista. 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.

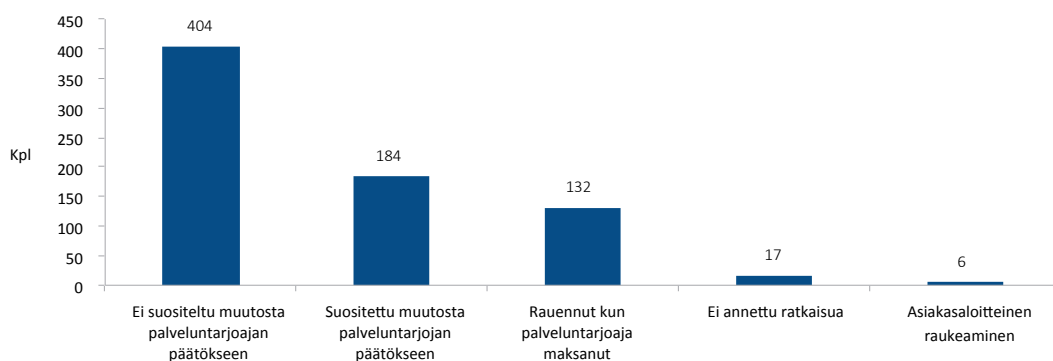
Valitukset ja ratkaisusuositukset

Vakuutuslautakunnan käsiteltäväksi tuli 655 (786) valitusta. Tapauksia ohjattiin paljon myös toimistokäsittelyyn. Lautakunnassa ratkaistiin kaikkiaan 743 (787) tapausta. Näistä 138 (102) tapausta raukesi ennen varsinaista lautakuntakäsittelyä. Rauenneista tapauksista 132 (96) tapauksessa vakuutusyhtiö suoritti vaaditun korvauksen ja 6 (12) tapauksessa käsittely päätettiin asiakkaan aloitteesta tai muusta syystä.

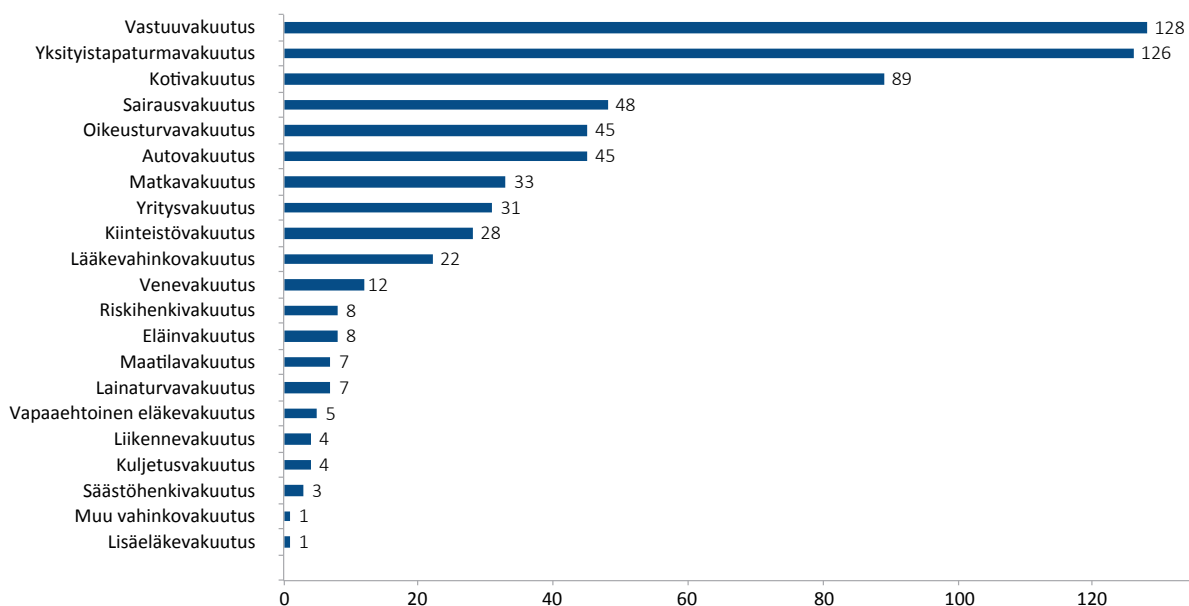
Lautakunta ratkaisi kokouksissaan 605 (685) tapausta. Lautakunta ei antanut asiaratkaisua 17 (21) tapauksessa. Annetuista 588 (664) ratkaisusta 184 (221) poikkesi palveluntarjoajan ratkaisusta vakuutuksenottajan tai vahinkoa kärsineen hyväksi. Suositetut muutokset vaihtelivat vähäisistä osamuutoksista 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 743 lautakuntatapauksesta vakuutuksenantaja oli korvannut vapaaehtoisesti 18 % (11 %). Lisäksi lautakunta suositti muutosta 25 % (28 %) kaikista tapauksista. Näin laskettuna lautakuntatapauksista yhteensä 43 % (39 %) muuttui vakuutusasiakkaan eduksi. Aiempien vuosien raportointikäytännön mukainen Vakuutuslautakunnan muutosprosentti eli muutossuosittelujen (184) osuus kaikista Vakuutuslautakunnan vuonna 2015 annetuista ratkaisuksista (588) oli 31 % (33 %). Palveluntarjoajat noudattivat kaikkia kuluttaja-asiakkaita koskevia lautakunnan ratkaisusuosituksia. Sen sijaan kaksi yrityksen vakuutusasiaa jäi noudattamatta. Noudattamisprosentti oli 99 % (99 %).

Vakuutuslautakunta-asioiden lopputulokset vuonna 2015



Vakuutuslajikohtainen tilasto saapuneista valituksista 2015



Vakuutuslautakunta: Yhtiökohtaiset tilastot 2015

Vahinkoyhtiöt	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
ACE-Europe	6	-	-	-
AIG Europe	11	6	55 %	100 %
Alandia	1	0	0 %	-
Folksam	26	16	62 %	100 %
Fennia	48	14	29 %	100 %
If	111	33	30 %	100 %
Lääkevahinkovakuutusyhtiö	22	5	23 %	100 %
Pohjantähti	21	8	38 %	75 %
OP vahinkovakuutus	94	20	21 %	100 %
LähiTapiola	171	54	32 %	100 %
Turva	23	11	48 %	100 %
POP Vakuutus	10	6	60 %	100 %
Ålands	1	1	100 %	100 %
Yhteensä	545	174	32 %	99 %

Henkiyhtiöt	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
Aktia Henkivakuutus	5	1	20 %	100 %
Genworth Financial	4	1	25 %	100 %
Henki LähiTapiola	9	3	33 %	100 %
Henki-Fennia	1	-	-	-
Kaleva	5	2	40 %	100 %
Mandatum Henkivakuutus	1	-	-	-
Nordea Henkivakuutus	1	-	-	-
OP Henkivakuutus	5	1	20 %	100 %
Suomi	2	-	-	-
Yhteensä	33	8	24 %	100 %

Eläkesäätiöt ja -kassat sekä vakuutuskassat	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
Kassojen sairausvakuutukset	1	1	100 %	100 %
Säätiöiden ja kassojen lisäeläkkeet	4	1	25 %	100 %
Yhteensä	5	2	40 %	100 %

Pankkilautakunta

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

Kaikkiaan lautakunta on viiden toimintavuotensa 2009–2015 aikana ratkaissut 326 tapausta. Niistä 152 tapauksessa (47 %) 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 142 (60) asiakkaiden valitusta. Lautakunta kokoontui kertomusvuonna kahdeksan kertaa ja ratkaisi 102 tapausta. Lautakunta suositti korvausta asiakkaalle 70 tapauksessa. Lautakunta jatkoi yksinkertaistetun menettelyn käyttöä ja ratkaisi siinä 22 tapausta.

Ratkaistuista valituksista suurin osa liittyi luottoasioihin ja varastettujen maksukorttien oikeudettomaan käyttöön.

Luottoasioista lautakunta ratkaisi 59 valitusta. Niissä oli kyse muun muassa lainan korkomarginaalin korottamisesta ja asuntosäästösopimuksen lisäkoron maksuvelvollisuudesta tilanteessa, jossa asiakas on ottanut ASP-lainan toisesta pankista kuin siltä, jonka kanssa hän on alun perin tehnyt asuntosäästösopimuksen. Lautakunta katsoi, että molemmat pankit olivat yhteisesti vastuussa lisäkoron maksamisesta, ja asiakas saattoi hakea korkoa kummalta pankilta tahansa.

Maksukorttiasioissa lautakunta ratkaisi 40 valitusta. Näissä pääpaino oli kortinhaltijan huolimattomuuden asteen arvioinnissa ja sen vaikutuksesta osapuolten väliseen vastuunjakoon.

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

Pankkilautakunta: Lautakunta-asiat 2015	Ratkaisut kpl	Korvaus- suositus kpl	Korvaus- suositus %	Noudattaminen %
Maksukortin oikeudeton käyttö	35	14	40 %	100 %
Nordea Pankki Suomi Oyj	13	4	31 %	100 %
Osuuspankit	10	4	40 %	100 %
Danske Bank Oyj	5	1	20 %	100 %
Handelsbanken	3	2	67 %	100 %
S-Pankki Oy	2	1	50 %	100 %
Aktia Pankki Oyj	1	1	100 %	100 %
Säästöpankki	1	1	100 %	100 %
Verkkopankkitunnusten oikeudeton käyttö	3	1	33 %	100 %
S-Pankki Oy	3	1	33 %	100 %
Luottoasia	59	55	93 %	100 %
Nordea Pankki Suomi Oyj	3	2	67 %	100 %
Osuuspankit	17	17	100 %	100 %
Danske Bank Oyj	4	2	50 %	100 %
S-Pankki Oy	32	32	100 %	100 %
Säästöpankki	2	1	50 %	100 %
Handelsbanken	1	1	100 %	100 %
Ratkaisusuositukset pankkiasioissa yhteensä	97	70	72 %	100 %

Arvopaperilautakunta

Arvopaperilautakunta antaa ratkaisusuosituksia erimielisyyksistä, jotka ovat syntyneet ei-ammattimaisen asiakkaan ja sijoituspalveluntarjoajan välisessä suhteessa. Arvopaperilautakunnan tehtävänä on myös edistää hyvää arvopaperimarkkinatapaa.

Sijoituspalvelulain mukaan pankkien ja muiden sijoituspalveluyritysten on varmistettava, että niiden ei-ammattimaiset asiakkaat voivat saattaa tämän lain soveltamista koskevat yksittäiset erimielisyydet ratkaisusuosituksia antavan riippumattoman toimielimen käsiteltäväksi. Arvopaperilautakunta on ainoa Suomessa kyseisiä asioita käsittelevä lautakunta.

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

Valitukset ja ratkaisusuositukset

Lautakunnan käsiteltäväksi tuli kertomusvuonna 9 (12) valitusta. Lautakunta kokoontui kertomusvuonna

neljä kertaa ja antoi 6 ratkaisusuositusta. Lautakunta suositti korvausta 4 tapauksessa. Eniten ratkaisuja annettiin sijoitusneuvontaa koskeneissa tapauksissa. Omaisuudenhoidosta lautakunta ratkaisi kaksi valitusta. Niissä oli kyse sijoitusvarallisuuden riittävästä hajautuksesta.

Kaikkiaan lautakunta on vuosien 2002–2015 aikana käsitellyt 317 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 299 tapauksessa. Niistä 66 tapauksessa (22 %) palveluntarjoajalle on annettu suositus korvata valituksen tehneelle asiakkaalle aiheutunut vahinko. Sijoituspalveluyritykset ovat noudattaneet erinomaisesti lautakunnan antamia ratkaisusuosituksia.

Arvopaperilautakunta: Lautakunta-asiat 2015	Ratkaisut kpl	Korvaus- suositus kpl	Korvaus- suositus %	Noudattaminen %
Sijoitusneuvonta	3	2	67 %	100 %
Taalerintehdas Oy	1	1	100 %	100 % *)
Finlandia Group Oyj	1	1	100 %	100 %
Nordea Pankki Suomi Oyj	1	-	-	-
Omaisuudenhoito	2	2	100 %	100 %
Elina Pankkiiriliike Oy	2	2	100 %	100 %
Sijoitusrahastot	1	-	-	-
S-Pankki Oy	1	-	-	-
Kaikki arvopaperisuositukset yhteensä	6	4	67 %	100 %

*) Korvattu ainakin osittain

Muu toiminta

Yhteistyö sidosryhmien kanssa - FINE

on mukana finanssialan toimijoiden ja poliisin yhteistyöhankkeessa, jossa edistetään maksu- ja luotokorttien 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 HYOL ry:n ja Finanssialan Keskusliiton kanssa Talousguru-kilpailua. Zaldo-hanke tarjoaa oppimisympäristön nuorten oman talouden hallintaan ja Mun Talous –verkoston 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 'Mitä tuli sovituksi' -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 - FINE antoi lausunnot seuraavista asioista:

- OM, HE 74/2015, esitys kuluttajariitojen vaihtoehtoista ratkaisemista koskevaksi lainsäädännöksi, lausunto ja kuuleminen
- OM, (OM 2/47/2011, OM011:00/2014), lausunto kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua selvittäneen työryhmän mietinnöstä
- Liikenne- ja viestintävaliokunta, HE 123/2015

esitys liikennevakuutuslaiksi, lausunto

- Eduskunnan Talousvaliokunta, HE 3/2016 laki sijoitusrahastolain ja Finanssivalvonnasta annetun lain muuttamisesta, lausunto
- Eduskunnan talousvaliokunta, HE 115/2015, esitys laeiksi maksulaitoslain, maksupalvelulain sekä Finanssivalvonnasta annetun lain muuttamisesta, lausunto
- OM, lausunto asunto-omaisuuteen liittyvät kuluttajaluotot-mietinnöstä
- STM, kommentit eläkesäätiö- ja vakuutusksalain uudistamisesta
- VM038:00/2015, lausunto PRIIP-työryhmän lausunnosta
- VM, lausunto sijoitusrahastodirektiivin muutosdirektiivin täytäntöönpanon esityksestä
- VM, VM0124:00/2013, hallituksen esitys eduskunnalle joukkorahoituslaiksi sekä laeiksi eräiden muiden lakien muuttamisesta, lausunto

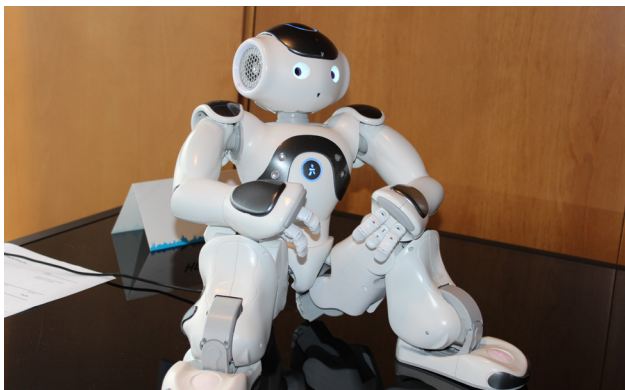
FINEn edustaja oli jäsenenä:

- OM, Kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua selvittänyt työryhmä
- OM, asunto-omaisuuteen liittyvät kuluttajaluotot-työryhmä
- VM, PRIIP-asetuksen täytäntöönpano-työryhmä

Julkaisut ja mediayhteistyö - FINEn verkko-

sivuilla julkaistiin yhteensä 9 erilaista opasta ja vertailua sekä kaksi videota vakuutus-, pankki- ja arvopäriasioista. 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 sanoma- ja aikakauslehdissä. Myös uutisointi verkkomediassa oli laajaa. FINEn verkkosivuilla käytiin vuoden aikana noin 120 000 kertaa.



Pankkirobotti esittäytyi INFO-konferenssissa

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.

INFO Network -konferenssi - 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 Networkin tavoitteena on edistää ja kehittää tuomioistuinten ulkopuolista riidanratkaisua ja organisaatioiden toimintatapoja myös kansainvälisesti.



Ruotsalaisia ja belgialaisia konferenssivieraita

FINE järjesti Helsingissä 13.–16.9.2015 kansainvälisen INFO Network -konferenssin, johon saapui lähes 90 finanssialan ombudsmania 32 eri maasta, muun muassa Euroopasta, Pohjois- ja Etelä-Amerikasta, Afrikasta, Aasiasta, Intiasta ja Australiasta.

Kongressin teemana oli 'Solving Problems – Building Trust'. Päivien ohjelmat sisälsivät huippuluokan esityksiä, ryhmätöitä ja keskusteluja muun muassa seuraavista aiheista: What's next for technology?, Cross border issues, What's hot in problem solving?, Financial Literacy, Crises management ja Quality control in the companies.



INFO-konferenssissa oli mukana delegaatteja 32 eri maasta.

Tiiviiden päiväohjelmien lisäksi kongressivieraat osallistuivat Finanssivalvonnan järjestämään vastaanottoon Suomen Pankissa ja tutustuivat Rahamuseoon sekä suomalaiseen savusaunakulttuuriin.

Organisaatio ja henkilöstö 31.12.2015



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 Raijas, Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Johtaja Maija Puomila, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Finanssialan Keskusliiton edustajat:

Johtaja Anu Koskenvuo, LähiTapiola-ryhmä
Johtaja Reino Aropuu, 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:

Varatoimitusjohtaja Jussi Huttunen, OP Ryhmä
Toimitusjohtaja Risto Tornivaara, Danske Bank Oyj
Varatoimitusjohtaja Jussi Mekkonen, Nordea-konserni
Johtaja Reima Letto, Finanssialan Keskusliitto

Arvopaperiasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat:

Osastopäällikkö Jarmo Parkkonen, Finanssivalvonta, puheenjohtaja

Johtaja Anja Peltonen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Professori Timo Rothovius, Vaasan yliopisto

Hallituksen jäsen Tomi Salo, Osakesäästäjien

Keskusliitto ry

Finanssialan Keskusliiton edustajat:

Johtava lakimies Jari Virta, Finanssiala 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

OTK Karita Niklander, Mandatum

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

Asiamies Klaus Kaitemo, Rautaruukin eläkesäätiö

Lisäjäsen sairauskassa-asioissa

Varsinainen jäsen ja varajäsen

Toiminnanjohtaja Katri Ingnotius,

Vakuutuskassat Ry

Kassanjohtaja Hilikka Lähteenmäki,

Vakuutuskassa Enerkem

Jaosto II (vastuu-, oikeusturva- kuljetus- ja matka-vakuutus)

Puheenjohtaja, professori, OTT Olli Norros, Helsingin yliopisto

Jäsenet

OTK Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta

VT Jorma Rusanen, SAK

OTK Seppo Eskuri

OTK Matti Karimäki, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Lähi-Tapiola

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 Tuomas Siirala, OP 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

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, Keskuskauppakamari
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
Ylilääkäri Asko Järvinen, HUS Sisätautien toimiala

Varajäsenet

Professori Lena Sisula-Tulokas
Professori Eero Mervaala, Helsingin yliopisto
Erikoislääkäri Antti Muuronen
Professori Risto Huupponen, Turun yliopisto

Pankkilautakunta

Puheenjohtaja, professori OTT Matti J. Sillanpää
Jäsenet
Lakimies Sanna Atrila, Finanssivalvonta
Apulaisjohtaja Petteri Lehtonen, Kilpailu- ja kuluttaja-

virasto

Lainsäädäntöneuvos Pekka Pulkkinen, Oikeusminis-
teriö
Lakimies Ulla Kallio, OP Ryhmä

Varajäsenet

Johtaja Johan Sipinen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Lakimies Marjaana Hassinen, Finanssivalvonta
Lainsäädäntöneuvos Sofia Rajamäki, Oikeusminis-
teriö
VT Juha Lilja, Nordea Pankki Suomi Oyj

Arvopaperilautakunta

Puheenjohtaja, professori, OTT Olli Norros, Helsingin
yliopisto
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, Kuluttajariitalautakun-
ta
KTM, DI Ari Neuvonen, Osakesäästäjien
Keskusliitto ry
Markkinaevalvoja Paula Kirppu, Finanssivalvonta
Professori, KTT Matti Turtiainen

