

FINEn vuosikertomus 2017

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
Arvopaperilautakunta
Pankkilautakunta
Vakuutuslautakunta



Sisällys

Toimitusjohtajan katsaus	3
Asiakkaiden yhteydenotot	5
Vakuutusasiat	6
Pankkiasiat	8
Arvopaperiasiat	9
Riidanratkaisu FINEssä	10
Vaikuttaminen ja viestintä	16
Organisaatio ja henkilöstö 31.12.2017	17
Riidanratkaisusta vastaavat henkilöt	19

Toimitusjohtajan katsaus



Vuosi 2017 oli FINEn toiminnassa monella tapaa tavanomainen, mutta toisaalta hyvinkin poikkeuksellinen.

Asiakasyhteydenottojen määrä jäi jonkin verran vähäisemmäksi kuin aikaisempina vuosina. Tämä koski erityisesti vakuutusasioita, joita tuli vireille noin 1000 vähemmän kuin edellisenä vuonna. Tämä kertoo siitä, että markkinoilla ei ole tapahtunut mitään mullistavaa: ei massoittain tehtyjä maksujen korotuksia tai ehtomuutoksia tai muutakaan yksittäistä asiaa, joka olisi saanut asiakkaat ihmettelemään. Toisaalta tilanne kertonee myös siitä, että vakuutusyhtiöiden omat korvauspalvelu- ja asiakasasiamiestoiminnot toimivat hyvin.

Hyvä näin. Asiasisältönsä puolesta vakuutusasioiden kärjessä olivat totuttuun tapaan kotivakuutuksiin liittyvät asiat. Vuoden teemana oli ehkä säästäkin johtuen vesi ja sen aiheuttamat vahingot, niin putkivuotojen kuin sadevesienkin muodossa.

Taloudellinen toimintaympäristökin säilyi vakaana ja vuosi elettiin nousukauden merkeissä, mikä heijastui rauhallisuutena FINEn tulevaisuuden arvopaperiasioissa, mutta myös pankkiasioissa. Pankkiasioissa maksukortin oikeuden käyttö oli edelleen eniten kysymyksiä aiheuttanut asiakokonaisuus. Luottoasioista kysyttiin niistäkin, mutta paljon puhuttu velkaantumisen kasvu ja sen seurausvaikutukset eivät laajasti näkyneet yhteydenotoissa. Yksittäisiä huolestuneita yhteydenottoja toki tuli. Arvopaperiasioissa iso osa yhteydenotoista koski asioita, jotka jäivät FINEn toimivallan ulkopuolelle, kun yhteydenoton aihe ei liittynyt sijoituspalveluihin tai koski muualla kuin Suomessa toimivaa palvelutarjoajaa. Sijoituspalveluja koskevia yhteydenottoja tuli vain vähän.

Vuoden 2017 aikana nähtiin jälleen kerran myös se tosiasia, että mediassa esiin nousevat asiat näkyvät FINEn tulevaisuuden yhteydenotoissa, tavoin jos toisinkin. Sen sijaan maksamisen ja finanssialalla jylläävään murroksen vaikutuksia emme asiakasyhteydenottojen perusteella voi vielä havaita. Toki kaikki uusi näyttäätyttyä asiakkaiden ongelmina FINEn päin vasta viiveellä, mutta on hienoa havaita, ettei esimerkiksi uusissa maksamisen tavoissa ole toistaiseksi esiintynyt suuria ongelmia. Seuraamme toimintaympäristön muutoksia tarkkaan ja olemme valmiina kohtaamaan uudenlaisia asioita, joita jo kuluvan vuoden alusta voimaan tulleiden sääntelymuutosten ja voimakkaana jatkuvat digitalisaation myötä väistämättä on edessä.

FINEn toimiston näkökulmasta vuosi 2017 oli kuitenkin myös hyvin poikkeuksellinen. FINEä sen alusta asti ja sitä ennen vuosikymmeniä Kuluttajien vakuutustoimistoa johtanut toimitusjohtaja Irene Luukkonen jäi kesällä ansaituille vapaavuosille. Samaan aikaan myös Pankkialan asiakasneuvontatoimistoa sen alusta asti johtanut ja sittemmin Irenen aisaparina FINEssä toiminut Erik Siren teki samoin. Myös FINEn hallituksen puheenjohtaja Metropoliitta Ambrosius ja hallituksen jäsen Päivi Hentunen siirtyivät vuoden 2017 loputtua virkavuosien jälkeen muiden asioiden pariin. Iso kiitos heille kaikille pitkästä työstä FINEn, sen edeltäjien ja koko finanssialan hyvien käytänteiden hyväksi!

Kiitos myös hallitukselle ja johtokunnille tuesta ja ohjauksesta, lautakuntien jäsenille ja puheenjohtajille panoksestanne riidanratkaisutoiminnallemme sekä sidosryhmille hyvästä yhteistyöstä kertomusvuoden aikana.

FINEn toimiston näkökulmasta johdon vaihtumiseen liittyneen muutoksen sujuvuudesta ja ennen kaikkea hyvin sujuneesta vuodesta 2017 kuuluu erityinen kiitos FINEn asiantuntevalle ja osaavalle henkilöstölle. Teidän työllänne on saatu jälleen kerran aikaan asioita, joilla on merkitystä. Tätä merkityksellistä työtä ja FINEn tehtävää finanssialan hyvien käytänteiden edistäjänä on ilo jatkaa kanssanne.

Helsingissä 4.4.2018

Elli Reunanen

FINE

FINE on finanssialan sopimusperustainen asiakasorganisaatio, joka neuvoo ja ratkaisee riitoja asiakkaiden finanssiasioihin liittyvissä ongelmatilanteissa. FINE on viranomaisen, asiakkaita edustavien järjestöjen ja finanssialan yhteistyöjärjestelmä.

VISIO

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

MISSIO

FINEn missiona on finanssialan neuvonta- ja riidanratkaisuroorganisaationa edistää asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja alan hyvien käytänteiden kehitystä.

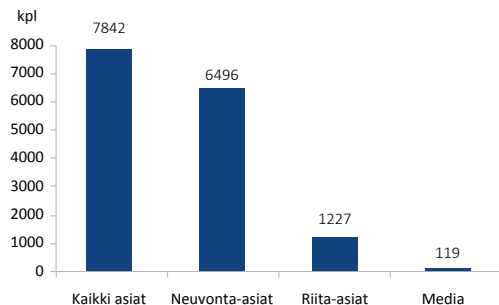
Asiakkaiden yhteydenotot

FINEen tuli vuoden 2017 aikana 7 842 uutta asiaa. Kaikista yhteydenotoista vakuutusasioita oli 74 %, pankkiasioita 21 % ja arvopaperiasioita 4 %. Valtaosa asioista, 82 % selvisi jo alkuvaiheen neuvonnassa saman tai seuraavan päivän aikana. Neuvonta-asioita oli 83 % ja riita-asioita 16 % kaikista yhteydenotoista.

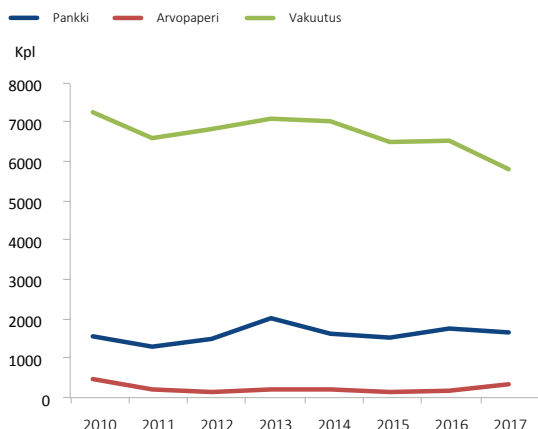
Asiakkaiden yhteydenotot jaotellaan aiheen mukaan vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioihin sekä asian sisällön mukaan neuvonta- ja riita-asioihin. Valtaosa asioista, 6 496 eli 83 % kaikista yhteydenotoista oli neuvonta-asioita. Neuvonnan lähtökohtana on selvittää asiakkaan ongelmaa ja ratkaista se. Tyypillisesti asiakkaalle selvitetään asioita lainsäädännöstä, sopimusehdoista ja riidanratkaisun ratkaisukäytännöstä.

Riita-asioita oli yhteensä 1 227 eli noin 16 % kaikista yhteydenotoista. FINE käsittelee riita-asioita ja antaa suositusluonteisia ratkaisusuosituksia toimistomenettelynä sekä Vakuutus-, Pankki- ja Arvopaperilautakunnissa. Vuoden 2018 alussa Arvopaperilautakunnan tilalla on aloittanut Sijoituslautakunta.

Asiakkaiden yhteydenotot 2017



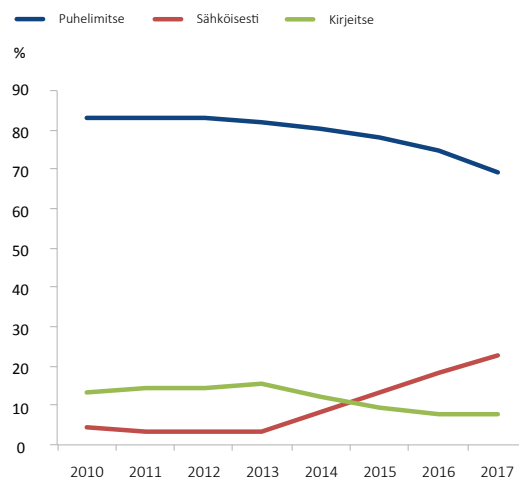
Asiakkaiden yhteydenotot eri vuosina



Median yhteydenottoja tuli yli sata, myös niihin vastattiin saman tai seuraavan päivän kuluessa.

Puhelin on edelleen asiakkaiden yleisin yhteydenottotapa, vaikka sähköisiä kanavia tulevien yhteydenottojen osuus kasvaakin jatkuvasti. Kaikista toimistolle tulleista yhteydenotoista 69 % tuli puhelimitse. Asiakkaan asian käsittely sinänsä saattoi jatkua kirjallisena. Lähes kolmannes kaikista yhteydenotoista tehtiin sähköisen yhteydenottolomakkeen, sähköpostin tai kirjeen kautta. Asiakkaiden käynnit toimistolla olivat yksittäistapauksia.

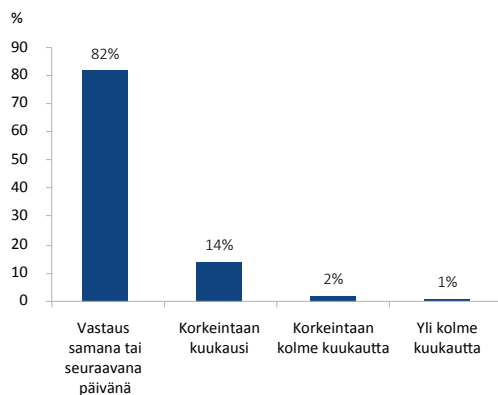
Asiakkaiden yhteydenotot eri vuosina



Asiakkaita palveltiin toimistossa asiantuntevasti ja ripeästi. Puhelimitse yhteyttä ottaneille asiakkaille voitiin pääsääntöisesti aina antaa vastaus saman puhelinkeskustelun kuluessa. Sähköisten kanavien kautta tulleisiin neuvonta-asioihin vastattiin viimeistään seuraavan päivän aikana. Kaiken kaikkiaan noin 82 %:ssa tapauksista asiakkaille voitiin antaa vastaus saman tai viimeistään seuraavan päivän aikana. Monimutkaiset asiat veivät enemmän aikaa. Näitä oli erityisesti vakuutusten henkilövahingoissa ja vaikeim-

missa eläkevakuutuksiin liittyvissä asioissa, joissa tehdään laajoja selvityksiä. Yli 96 % asiakkaista sai vastauksen asiaansa kuukauden sisällä.

Käsittelyajat neuvonta-asioissa 2017



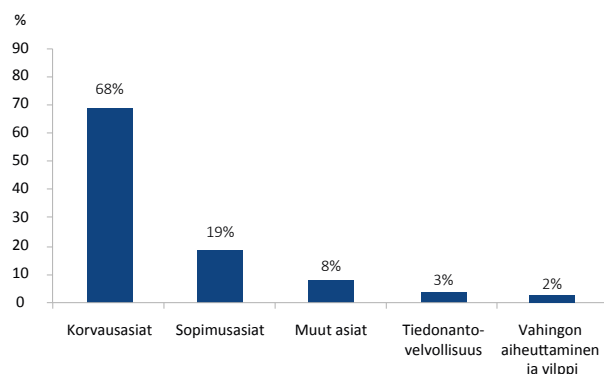
Vakuutusasiat

Vakuutusasioissa yhteydenottojen määrä oli 5 810, joista neuvonta-asioita oli 4 640 ja riita-asioita 1 087. Vahinkovakuutusyhtiöitä koskevia yhteydenottoja oli 88 % (88 % vuonna 2016), henkivakuutusyhtiöitä koskevia 12 % (12 %) ja muita eli eläkesäätiöiden ja -kassojen asioita alle yhden prosentin verran.

Yhteydenotoista 68 % (72 %) oli korvausasioita. Ne koskivat vahingon korvattavuutta, korvauksen määrää tai korvausmenettelyä. Vahinkojen korvattavuudessa keskeinen kysymys oli äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman määrittäminen.

Sopimukseen liittyviä asioita oli 19 % (22 %). Asiakkaita mietityttivät etenkin vakuutusten voimassaoloon ja päättymiseen liittyvät kysymykset sekä vakuutusmaksut ja niiden laskutus.

Yhteydenotot vakuutusasioissa 2017



Vakuutuslajeista eniten yhteydenottoja tuli kotivakuutuksesta, 19 % koko vakuutussektorin yhteydenotoista.

Vahingon määrän arvioinnissa toistuivat ikävähennyksiin liittyvät kysymykset. Kotivakuutuksiin liittyvissä yhteydenotoissa ja valituksissa oli usein kyse myös vaurioituneen omaisuuden kuulumisesta vakuutuksen piiriin. Merkittävä asiaryhmä ovat vuodesta toiseen olleet kosteus- ja vesivahinkoja koskevat valitukset. Niissä toistuivat edelleen kysymykset äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman määritelmästä, puutteellisen vedeneristysten ja asennus- ja rakennusvirheiden merkitys.

Yksityistapaturmavakuutusasioita oli 13 % (13 %) kaikista tapauksista. Toistuvana ongelmana olivat syy-yhteydskysymykset ja tapaturman yhteydessä paljastuvat kulumat, rappeumat tai sairaudet, jotka vastoin asiakkaan odotuksia eivät 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.

Lakisääteisiä vakuutuksia eli työtapaturmavakuutusta ja liikennevakuutusta koskevia asioita oli 12 % (14 %) toimiston tapauksista.

Vastuuvakuutusasioita oli 10 % (10 %) tapauksista. Yhteyttä ottivat sekä vakuutuksenottajat että vahinkoa kärsineet. Valituksissa oli usein kysymys siitä, että vakuutusyhtiö ei ollut katsonut vakuutuksenottajan menetelleen varomattomasti tai aiheuttaneen vahinkoa laiminlyönnillään ja oli tällä perusteella tehnyt kielteisen korvauspäätöksen.

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. Usein kysyttiin myös vastuuvakuutuksen käyttämiseen ja korvauksen hakemiseen liittyviä käytäntöjä.

Kaskovakuutusasioita oli 9 % (8 %) ja liikennevakuutusasioita oli 9 % (10 %) kaikista tapauksista. 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 muutoksenhaku Liikennevahinkolautakuntaan olivat esillä.

Toistuva aihe sekä autovakuutuksessa että liikennevakuutuksen esinevahingoissa oli ajoneuvon lunastaminen ja käypä arvo. Autovakuutuksissa valituksia aiheuttivat myös vaurioiden laajuus ja laitteiden rikkoutumisen syy-yhteys vahinkotapahtumaan, tahallisuuden ja törkeän tuottamuksen vaikutus korvauksen määrään sekä kysymykset ilkeästä vaurioiden aiheuttajana.

Liikennevakuutuslainsäädännön kokonaisuudistus vuoden 2017 alussa aiheutti odotettua vähemmän yhteydenottoja ja kyselyitä. Asiakkaat olivat yllättyneitä siitä, että liikennevakuutuksen hinta ei muutoksen jälkeen laskenutkaan asiakkaan odotetulla tavalla. Useat asiakkaat ovat toivoneet, että vakuutusyhtiöt olisivat aktiivisemmin tiedottaneet mahdollisuudesta siirtyä uuteen vakuutukseen.

Vapaaehtoisista sairauskuluvakuutusta koski 7 % (11 %) tapauksista. Näissä oli usein kyse korvausasioihin ja rajoitusehtoihin liittyvistä tulkintatilanteista.

Matkavakuutusasioita oli 7 % (6 %) tapauksista. Yhteydenottoja tuli mm. sairauskulujen korvauksista. Asiakkaat valittivat siitä, että vakuutusyhtiö ei ollut korvannut tai oli korvannut vain osittain kuluja, joita oli aiheutunut matkan aikana kroonisesta tai jo ennen matkaa ilmaantuneesta sairaudesta. Matkavaravakuutuksissa tyypillisiä ongelmia olivat omaisuuden katoamiset, joita ei korvata, ellei ole riittävää näyttöä varkaudesta. Kysymyksiä tuli myös vakuutusyhtiön korvausvelvollisuudesta tilanteissa, joissa matka peruuntuu, keskeytyy tai halutaan perua joko erilaisista luonnonilmiöistä tai turvallisuushista johtuen. Omatoimi-, elämys- ja urheilumatkoja koskevia korvauskysymyksiä nousee myös aiempaa enemmän esille tämän tyyppisen matkailun lisääntyessä.

Vapaaehtoisiin eläkevakuutuksiin liittyviä asioita oli 4 % (4 %). Valtaosa niistä liittyi eläkevakuutusten takaisinosto-oikeuteen, mutta uutena asiaryhmänä nousivat esille sopimusehtojen muuttamista koskevat asiat.

Riskihenkivakuutuksissa, sairauskuluvakuutuksissa ja etenkin lainaturvavakuutuksissa oma ongelma-ryhmänsä oli vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti täytettäessä terveys selvitystä vakuutusta haettaessa. Sairauskuluvakuutuksissa ja lainaturvavakuutuksissa kyselyjä tuli myös vakuutuksen rajoitusehdoista. Lainaturvavakuutuksiin liittyviä asioita oli 1 % (2 %) kaikista vakuutustapauksista. Näihin vakuutuksiin liittyvät työttömyys- ja työkyvyttömyysvakuutukset aiheuttivat yhteydenottoja, samoin kuin vakuutusmaksun palautukset tilanteissa, joissa laina oli jo tullut maksetuksi.

Sijoitussidonnaisia vakuutuksia koskevissa yhteydenottoissa nousivat esiin asiakkaiden tyytymättömyys vakuutusten riskeistä, kuluista ja palkkioista saamiinsa tietoihin. Tyytymättömyys koski sekä aikaa ennen sopimuksen tekemistä että sopimussuhteen aikana tapahtunutta tiedonsaantia.

Lääkevahinkoasioita tuli vireille 48 (46). Syy-yhteyksien lisäksi niissä oli usein kyse asiakkaan tyytymättömyydestä saamansa korvauksen määrään.

Eläkesäätiöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksista tuli 34 (12) yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenottoista koski lisäeläkkeiden määrää ja eläkkeiden yhteensovittamista. Lisäeläkkeiden määrä ei ollut vastannut asiakkaiden odotuksia.

Sairauskassojen lisäetuusasioita toimistossa käsiteltiin 10 (33) kappaletta. Valtaosa yhteydenotoista koski kassan sääntöjen tulkintaa korvausasiassa tai kassan jäsenyyden edellytyksiä.

Neuvonta- ja riita-asiat vakuutuslajin mukaan	kpl	osuus %
Kotivakuutus	1096	19
Yksityistapaturmavakuutus	775	13
Vastuuvakuutus	592	10
Liikennevakuutus	516	9
Kaskovakuutus	503	9
Matkavakuutus	412	7
Sairausvakuutus	381	7
Vapaaehtoinen eläkevakuutus	238	4
Lakisääteinen tapaturma- vakuutus (vain neuvonta-asioita)	200	3
Kiinteistövakuutus	199	3
Säästöhenkivakuutus	191	3
Oikeusturvavakuutus	162	3
Lainaturvavakuutus	82	1,4
Muu vahinkovakuutus	75	1,3
Riskihenkivakuutus	73	1,3
Yritysvakuutus	71	1,2
Eläinvakuutus	63	1,1
Venevakuutus	62	1,1
Lääkevahinkovakuutus	48	0,8
Lisäeläkevakuutus	34	0,6
Maatilavakuutus	15	0,3
Kuljetusvakuutus	12	0,2
Sairauskassa-asia	10	0,2
Yhteensä	5810	100 %

Pankkiasiat

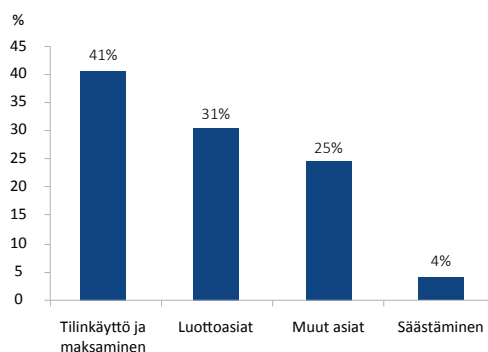
Pankkiasioissa yhteydenottojen määrä oli 1 680, joista neuvonta-asioita oli 1 530 ja riita-asioita 127.

Eniten yhteydenottoja tuli tilinkäyttöön ja maksamiseen liittyvistä asioista, yhteensä 41 % (44 %). Maksamisen osalta oli yleisimmin kyse maksukortin oikeudettomasta käytöstä tilanteessa, jossa kortti oli joutunut jonkun muun kuin varsinaisen kortinhaltijan haltuun. Toinen maksamiseen liittyvä asiakokonaisuus olivat erilaisiin tilausansoihin liittyneet yhteydenotot, joiden määrä kasvoi edellisvuodesta. Niissä asiakas koki tulleen harhautetuksi kuukausiveloitteen palvelun hankintaan.

Luottoasioiden osuus pankkiasioista oli 31 % (31 %). Eniten kysyttiin asuntolainoihin liittyvistä korko- ja

muiden sopimusehtojen muutoksista. Samoja kysymyksiä nousi esille myös kulutusluottojen osalta. Lisäksi kysyttiin lainojen hoitamiseen ja vakuuksiin liittyvistä asioista.

Yhteydenotot pankkiasioissa 2017



Ryhmään muut asiat kuuluvia asioita oli 25 % (22 %) kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista. Eniten kysymyksiä tuli asiakkaan tunnistamisesta ja tuntemisesta, kuolinpesän asioiden hoitoon liittyvistä seikoista ja pankkisalaisuudesta. Yhteydenottojen perusteella asiakkaat kokivat pankin tunnistamiseen ja asiakkaan tuntemiseen liittyvät kysymykset tungetteleviksi ja mahdollisesti pyydetyt lisäselvitykset tarpeettomiksi.

Säästämiseen liittyviä yhteydenottoja oli 4 % (3 %) kaikista yhteydenotoista. Kysymyksiä tuli muun muassa ulkomaisten pankkien luotettavuudesta sekä talletuksen tuotoista että kulloinkin sovellettavaksi tulevasta talletussuojasta.

Kysytyimmät pankkiasiat 2017	kpl
Kortin oikeudeton käyttö	197
Asuntoluotto	149
Perintöasia	99
Pankkien kortit	82
Muut asiat	77
Kulutusluotto	71
Tilisopimus	62
Asiakkaan tunnistaminen	61
Luoton hakeminen	56
Väärä hälytys	50

Arvopaperiasiat

Arvopaperiasioissa uusien yhteydenottojen määrä oli 352, joista neuvonta-asioita oli 326 (164) ja riita-asioita 13 (30). Yhteydenottojen määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna.

Suurin osa kasvusta aiheutui FINEn toimivaltaan kuulumattomiin toimijoihin kohdistuvien kyselyjen kasvusta. Näitä kyselyjä oli 27 % (13 %) kaikista arvopaperiasioden yhteydenotoista. Suurin kysymyksiä aiheuttanut asia oli yksittäisen liikkeeseenlaskijan päätös lakkauttaa vielä olemassa olleet paperimuotoiset osakkeet, jos niitä ei määräaikaan mennessä muunnettu arvo-osuuksiksi. Asiakkaita pyrittiin näissä tapauksissa neuvomaan eteenpäin mahdollisuuksien mukaan.

Toiseksi suurin asiaryhmä arvopaperiasioissa oli ryhmä muut asiat, joita oli 21 % kaikista yhteydenotoista. Näiden joukossa oli asiakkaiden kyselyjä mm. puhelin- ja golfosakkeisiin sekä verotukseen liittyen. Tähän asialuokkaan on kirjattu myös mahdolliset toimilupiin liittyvät kysymykset.

Sijoitusneuvontaa koskevia yhteydenottoja tuli 43 kpl eli 12 % (20 %) kaikista arvopaperiasioden yhteydenotoista. Syynä yhteydenottoon oli useimmiten asiakkaan tyytymättömyys saamaansa sijoitusneuvontaan. Arvo-osuustilejä koskevien yhteydenottojen osuus oli niin ikään 12 % (21 %). Näissä yhteyksissä asiakkaat tiedustelivat lähinnä arvo-osuustilin siirtoon ja raportointiin liittyviä asioita.

Arvopaperinvälityksen osalta asiakkaiden yhteydenotot liittyivät useimmiten kaupankäyntitapahtumaan. Erityisesti verkkopankissa tapahtuvan kaupankäynnin osalta nousivat esiin erilaiset tiedottamiseen ja häiriötilanteisiin liittyvät asiat. Arvopaperinvälityksen osuus oli 11 % kaikista arvopaperiasioista.

Sijoitusrahastoasioita oli 7 % yhteydenottojen määrästä. Näissä oli kyse sekä merkintä- että lunastusmenettelystä sekä niihin liittyvistä palkkioista. Toinen asiaryhmä olivat rahastojen sulautumisiin ja lakkauttamisiin liittyvät yhteydenotot.

Sijoitustuotteiden markkinointia koski 6 % yhteydenotoista. Asiakas halusi useimmiten saada jonkinlaista lisätietoa tuotteesta ennen tai jälkeen palveluntarjoajan kanssa käymänsä keskustelun.

Kysytyimmät arvopaperiasiat 2017	kpl
Muu pörssiyhtiöasia	95
Muut asiat	32
Arvopaperinvälitys, verkkopankki	26
Rahasto	23
Sijoitusneuvonta, johdannainen	19
Arvo-osuustilit, säilytys	17
Arvo-osuustilit, siirto	13
Arvopaperinvälitys, perinteinen	13
Sijoitusneuvonta, joukkovelkakirja	12
Arvo-osuustilit, raportointi	11

Riidanratkaisu FINEssä

FINEssä päättyi vuonna 2017 kaikkiaan 1 228 riita-asiaa. Riita-asioiden käsittely päättyi joko annettuun ratkaisusuositukseen, osapuolten välillä saavutettuun sovintoratkaisuun, asian käsittelemättä jättämiseen tai käsittelyn keskeytymiseen. Riidanratkaisua tehdään sekä toimistossa että lautakunnissa. Ratkaisutoiminnan painopiste on toimistomenettelyssä, jossa käsitellään tulkintakäytännöltään vakiintuneet tai muuten oikeudellisesti selkeät tapaukset. Vuonna 2017 annetuista riita-asioiden ratkaisusuosituksista 69 % tehtiin toimistomenettelyssä. Lautakunnattöihin viedään vaikeita ja monimutkaisia tai linjaratkaisua edellyttäviä asioita. Lautakunnissa ratkaistiin vuonna 2017 kaikkiaan 31 % riita-asioista.

Vuoden 2017 lopulla FINEn sopimusosapuolet muuttivat FINEn ohjesääntöä siten, että vuoden 2018 alusta lukien Arvopaperilautakunnan tilalla ratkaisutoimintaa jatkaa Sijoituslautakunta, joka käsittelee sekä aiemmin Arvopaperilautakunnassa käsitellyt arvopaperiasiat että aiemmin Vakuutuslautakunnan puolella käsitellyt sijoitusvakuutuksiin liittyvät asiat. Muutoksen syynä on vuonna 2018 voimaan tuleva vakuutusten tarjoamista koskeva ns. IDD-sääntely.

Kertomusvuoden aikana FINEssä ratkaistiin kaikkiaan 1 228 riita-asiaa. Näistä vakuutusasioita oli 1 066 (87 %), pankkiasioita 150 (12 %) ja arvopaperiasioita 12 (1 %) tapausta. Käsitellyistä 1 228 riita-asiasta 900 päättyi annettuun ratkaisusuositukseen. Näistä 27 %:ssa suositus annettiin asiakkaan eduksi. Merkittävä osa eli noin 20 % (15 %) riita-asioista päättyi sovintoon osapuolten välillä. Käytännössä näissä tapauksissa palveluntarjoaja maksoi asiakkaan vaatimat korvaukset osittain tai täysin. Sovinnot mukaan lukien muutosprosentti oli 43.

Seuraavilla sivuilla esitetään FINEn riidanratkaisutoiminnan ratkaisutilastot sekä palveluntarjoajakohtaisesti että riita-asioiden luonteen mukaan jaoteltuna. Ratkaisutilastot sisältävät sekä toimistossa että lautakunnissa ratkaistut asiat.

Jakson lopussa raportoitavat ADR-asiat ovat riita-asioita, joissa finanssituotteen ostanut kuluttaja vaatii palveluntarjoajaltaan korvausta. FINEn käsittelemistä riita-asioista näitä asioita oli 60 % eli 739 kappaletta. Muita kuin ADR-asioita FINEssä ovat esimerkiksi taloyhtiöiden, säätiöiden ja yritysten asiat, ryhmävakuutusta koskevat riidat ja muut tilanteet, joissa on kyse toisen henkilön kuin kuluttajan itsensä tekemästä sopimuksesta.

Kertomusvuoden aikana FINEssä ratkaistiin kaikkiaan 739 (524 vuonna 2016) ADR-asiaa. Näistä vakuutusasioita oli 614 (419) (83 %), pankkiasioita 117 (85) (16 %) ja arvopaperiasioita 8 (20) (1%) tapausta.

Kaikkien ratkaistujen ADR-asioiden käsittelyajan keskiarvo kirjelmöintivaiheen päättymisestä ratkaisun antamiseen oli 49 (35) päivää. Vakuutussektorin tapausten käsittelyaikakeskiarvo oli 49 (35) päivää, pankkisektorilla 46 (37) päivää ja arvopaperisektorilla 43 (22) päivää.

FINEn riidanratkaisusta vastaavat henkilöt on lueteltu vuosikertomuksen lopussa.

Vakuutusasiat

Vakuutuksia koskeneita riitoja päättyi kertomusvuoden aikana 1 066 kappaletta. Näistä 197 päättyi palveluntarjoajan ja asiakkaan väliseen sovintoon ennen kuin asiaan annettiin FINEn ratkaisusuositus. Ratkaisusuosituksia annettiin yhteensä 811 kappaletta. Käsittelemättä jätettiin 29 riita-asiaa, jotka eivät asian luonteen vuoksi soveltuneet FINEn riidanratkaisumenettelyyn tai joiden käsittelyyn FINellä ei ollut toimivaltaa. Käsittely keskeytyi 29 asian osalta asiakkaan luovuttua valituksestaan kesken ratkaisuprosessiin.

Annetuista ratkaisuksista 218 poikkesi palveluntarjoajan ratkaisusta vakuutuksenottajan tai vahinkoa kärsineen hyväksi. Suositetut muutokset vaihtelivat vähäisistä osamuutoksista lopputuloksen täydelliseen muuttumiseen asti.

Palveluntarjoajat noudattivat ratkaisusuosituksia kolmea tapausta lukuun ottamatta. Noudattamisprosentti oli 99 % (98 %).

Vakuutuslautakunta hyödynsi vuoden 2017 aikana kerran FINEn ohjesäännön mahdollistamaa menettelyä käsitellä periaatteellisesti tärkeäksi todettua asiaa ns. laajennetussa jaostossa eli kokoonpanossa, jossa asiaa käsittelevän jaoston jäsenten lisäksi ovat mukana kaikkien Vakuutuslautakunnan jaostojen puheenjohtajat. Laajennettu jaosto antoi ratkaisusuosituksia vapaaehtoiisiin eläkevakuutussopimuksiin liittyneissä sopimusehtojen muutostilanteissa.

Pankkiasiat

Pankkiasioita koskeneita riitoja päättyi kertomusvuoden aikana 150 kappaletta. Näistä 40 päättyi palveluntarjoajan ja asiakkaan väliseen sovintoon ennen kuin asiaan annettiin FINEn ratkaisusuositus. Käsittelemättä jätettiin 11 riita-asiaa jotka eivät asian luonteen vuoksi soveltuneet FINEn riidanratkaisumennettelyyn tai joiden käsittelyyn FINellä ei ollut toimivaltaa. 13 asian osalta käsittely keskeytyi asiakkaan luovuttua valituksestaan kesken ratkaisuprosessin.

Lautakunta jatkoi yksinkertaistetun menettelyn käyttöä ja ratkaisi siinä yhden tapauksen.

Annetuista ratkaisusuosituksista valtaosa eli 63 kpl liittyi tilinkäyttöön ja maksamiseen. Suurin osa ratkaisusuosituksista annettiin tapauksiin, joissa oli kyse maksukortin oikeudettomasta käytöstä. Näissä arvioitiin usein kortinhaltijan huolimattomuuden astetta ja sen vaikutusta kortinhaltijan ja pankin väliseen vastuunjakoon.

Luottoasioiden osalta annettiin yhteensä 16 ratkaisusuositusta. Näissä oli kyse mm. lyhennysvapaan pitämisestä ja korkokattotuotteen myynnistä perityistä palkkioista, lainan perinnästä ja viivästyskorosta sekä luoton myöntämiseen ja myöntämättä jättämiseen liittyvistä kysymyksistä.

Muissa asioissa annettiin yhteensä seitsemän ratkaisusuositusta. Näissä oli kyse mm. verkkopankin oikeudettomasta käytöstä, erilaisten palkkioiden kohtuullisuudesta ja asiakkaan tunnistamisesta.

Arvopaperiasiat

Arvopaperiasioita koskeneita riitoja päättyi kertomusvuoden aikana 12 kappaletta. Näistä kolme päättyi palveluntarjoajan ja asiakkaan väliseen sovintoon ennen kuin asiaan annettiin FINEn ratkaisusuositus. Käsittelemättä jätettiin kaksi riita-asiaa, joita koskeva kysymys tai ratkaisumenettely oli kesken muussa toimielimessä. Neljän asian käsittely keskeytyi muusta syystä ennen ratkaisusuosituksen antamista.

Ratkaisusuosituksia annettiin kolme kappaletta, joista yhdessä suositeltiin korvausta asiakkaan hyväksi. Yksi annetuista ratkaisusuosituksista koski sijoitusneuvontaa, loput kaksi arvo-osuustileihin liittyviä säilytys- ja siirtokysymyksiä.

Kaikki riita-asiat 2017

Saapuneet riita-asiat: Vakuutus	Korvaus- asia	Sopimus- asia	Tiedonan- tovelvolli- suus	Vahingon aiheuttami- nen ja vilppi	Yht.
Yksityistapaturmavakuutus	224	1	-	3	228
Vastuuvakuutus	111	-	2	42	155
Kotivakuutus	135	4	5	8	152
Matkavakuutus	98	2	-	-	100
Kaskovakuutus	86	5	1	4	96
Sairausvakuutus	60	13	9	-	82
Oikeusturvavakuutus	57	3	4	-	64
Kiinteistövakuutus	53	1	1	1	56
Säästöhenkivakuutus	2	8	13	-	23
Yritysvakuutus	21	-	-	-	21
Lääkevahinkovakuutus	19	-	-	-	19
Eläinvakuutus	11	1	4	-	16
Lainaturvavakuutus	8	3	4	-	15
Venevakuutus	14	-	-	-	14
Vapaaehtoinen eläkevak.	1	11	1	-	13
Liikennevakuutus	1	9	-	1	11
Riskihenkivakuutus	2	1	4	-	7
Lisäeläkevakuutus	5	-	-	-	5
Kuljetusvakuutus	3	-	-	-	3
Maatilavakuutus	2	-	1	-	3
Sairauskassa-asia	3	-	-	-	3
Muu vahinkovakuutus	1	-	-	-	1
Yhteensä	917	62	49	59	1087

Saapuneet riita-asiat: Pankki	kpl
Tilinkäyttö ja maksaminen	103
Luottoasiat	18
Muut asiat	6
Yhteensä	127

Saapuneet riita-asiat: Arvopaperi	kpl
Arvo-osuustilit	3
Sijoitusneuvonta	3
Omaisuudenhoito	3
Arvopaperinvälitys	2
Sijoitustuotteiden markkinointi	2
Yhteensä	13

Päättäneet riita-asiat Lopputulokset	Vakuutus kpl / %	Pankki kpl / %	Arvopaperi kpl / %	Yhteensä
Asiakkaan eduksi suositettiin	218 / 21 %	26 / 17 %	1 / 8 %	246 / 20 %
Palveluntarjoajan eduksi suositettiin	593 / 56 %	60 / 40 %	2 / 17 %	654 / 53 %
Päättyi sovintoon	197 / 18 %	40 / 27 %	3 / 25 %	240 / 20 %
Käsittely keskeytettiin (asiakas luopui)	29 / 3 %	13 / 9 %	4 / 33 %	45 / 4 %
Riitaa ei otettu käsiteltäväksi	29 / 3 %	11 / 7 %	2 / 17 %	42 / 3 %
* ei sovellu ratkaisumenettelyyn	11 / 1 %	7 / 5 %	-	18 / 1 %
* ei toimivaltaa	8 / 1 %	1 / 1 %	-	9 / 1 %
* vireillä tai käsitelty muualla	2 / 0 %	2 / 1 %	2 / 17 %	6 / 0 %
* aiheeton riita	4 / 0 %	-	-	-
* ei taloudellista intressiä	2 / 0 %	1 / 1 %	-	3 / 0 %
* ei yhteydenottoa palveluntarjoajaan	2 / 0 %	-	-	2 / 0 %
Yhteensä	1066 / 100 %	150 / 100 %	12 / 100 %	1228 / 100 %
Monimutkainen asia	7	1	-	8
Noudattamatta jätetyt ratkaisusuositukset	3	-	-	3
Käsittelyaika kirjelmöinnin valmistumisesta keskim.	59 päivää	48 päivää	49 päivää	58 päivää

Palveluntarjoajakohtaiset tilastot (kaikki riidat)

Näissä taulukoissa ovat mukana ratkaisusuositukseen päättyneet asiat kunkin palveluntarjoajan osalta.

Vahinkovakuutusyhtiöt	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
If Vahinkovakuutus Oyj, Suomen sivuliike	160	38	23,8 %	97 %
OP Vakuutus Oy	157	30	19,1 %	100 %
LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö	145	44	30,3 %	100 %
Fennia Keskinäinen Vakuutusyhtiö	119	22	18,5 %	100 %
Suomen Vahinkovakuutus Oy	31	19	61,3 %	100 %
Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö	29	12	41,4 %	100 %
Turva Keskinäinen Vakuutusyhtiö	29	6	20,7 %	100 %
Folksam Vahinkovakuutus Oy	23	11	47,8 %	100 %
Kaleva Keskinäinen Vakuutusyhtiö	19	3	15,8 %	100 %
Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö	19	7	36,8 %	100 %
Chubb (ACE European Group Limited)	16	8	50 %	88 %
AIG Europe Limited	13	2	15,4 %	100 %
Försäkringsaktiebolaget Alandia	2	-	-	-
Ålands Ömsesidiga Försäkringsbolag	2	-	-	-
Försäkringsaktiebolaget Agria	1	1	100 %	100 %
Yhteensä	765	204	26,7 %	99 %

Henkivakuutusyhtiöt	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
Aktia Henkivakuutus Oy	11	5	45,5 %	80 %
OP-Henkivakuutus Oy	9	1	11,1 %	100 %
AXA (Genworth Financial, henki)	7	3	42,9 %	100 %
Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö	5	1	20 %	100 %
LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö	3	0	0 %	-
Henki-Fennia Vakuutusosakeyhtiö	2	0	0 %	-
Nordea Henkivakuutus Suomi Oy	1	0	0 %	-
Yhteensä	38	10	26,3 %	90 %

Eläkesäätiöt ja -kassat sekä vakuutuskassat	Ratkaisut kpl	Korvaus- suositus kpl	Korvaus- suositus %	Noudattaminen %
Eläkesäätiöt	-	-	-	-
Sairauskassat	8	5	62,5 %	100 %
Yhteensä	8	5	62,5 %	100 %

Pankit	Ratkaisut kpl	Korvaus- suositus kpl	Korvaus- suositus %	Noudattaminen %
Nordea Bank AB (publ)	27	5	18,5 %	100 %
Osuuspankki	22	7	31,8 %	100 %
S-Pankki Oy	12	2	16,7 %	100 %
Danske Bank Oyj	11	5	45,5 %	100 %
Säästöpankki	6	2	33,3 %	100 %
Handesbanken	4	3	75 %	100 %
Aktia Pankki Oy	2	1	50 %	100 %
POP Pankki	2	1	50 %	100 %
Yhteensä	86	26	30,2 %	100 %

Sijoituspalveluiden tarjoajat	Ratkaisut kpl	Korvaus- suositus kpl	Korvaus- suositus %	Noudattaminen %
Nordea Bank AB (publ)	1	1	100 %	100 %
Osuuspankki	2	-	-	-
Yhteensä	3	1	33 %	100 %

ADR-riita-asiat 2017

ADR-riita-asioiden raportointivelvollisuus perustuu ADR-direktiivin perusteella annettuun oikeusministeriön asetukseen.

Saapuneet kuluttajariita-asiat: Vakuutus	Korvaus- asia	Sopimus- asia	Tiedon- antovelvolli- suus	Vahingon aiheuttami- nen ja vilppi	Yht.
Yksityistapaturmavakuutus	163	1	0	1	165
Kotivakuutus	125	3	4	7	139
Kaskovakuutus	75	3	1	4	83
Matkavakuutus	73	2	0	0	75
Sairausvakuutus	40	10	7	0	57
Oikeusturvavakuutus	20	1	4	0	25
Säästöhenkivakuutus	0	7	13	0	20
Eläinvakuutus	10	1	4	0	15
Vastuuvakuutus	11	0	1	2	14
Venevakuutus	13	0	0	0	13
Lainaturvavakuutus	7	1	2	0	10
Vapaaehtoinen eläkevak.	0	8	1	0	9
Liikennevakuutus	0	7	0	1	8
Riskihenkivakuutus	1	1	3	0	5
Kiinteistövakuutus	3	0	0	0	3
Muu vahinkovakuutus	1	0	0	0	1
Yhteensä	542	45	40	15	642

Saapuneet kuluttajariita-asiat: Pankki	kpl
Tilinkäyttö ja maksaminen	83
Luottoasiat	14
Muut asiat	4
Yhteensä	101

Saapuneet kuluttajariita-asiat: Arvopaperi	kpl
Sijoitusneuvonta	3
Omaisuuksienhoito	2
Sijoitustuotteiden markkinointi	2
Arvo-osuustilit	1
Arvopaperinvälitys	1
Yhteensä	9

Päättyneet kuluttajariita-asiat Lopputulokset	Vakuutus kpl / %	Pankki kpl / %	Arvopaperi kpl / %	Yhteensä
Asiakkaan eduksi suositettiin	108 / 18 %	21 / 18 %	1 / 13 %	131 / 18 %
Palveluntarjoajan eduksi suositettiin	360 / 59 %	46 / 39 %	1 / 13 %	406 / 55 %
Päätyi sovintoon	113 / 18 %	33 / 28 %	2 / 25 %	148 / 20 %
Käsittely keskeytettiin (asiakas luopui)	21 / 3 %	9 / 8 %	3 / 38 %	33 / 4 %
Riitaa ei otettu käsiteltäväksi	12 / 2 %	8 / 7 %	1 / 13 %	21 / 3 %
* ei sovellu ratkaisumenettelyyn	3 / 0 %	5 / 4 %	-	8 / 1 %
* ei toimivaltaa	4 / 1 %	-	-	4 / 1 %
* vireillä tai käsitelty muualla	1 / 0 %	2 / 2 %	1 / 13 %	4 / 1 %
* aiheeton riita	3 / 0 %	-	-	3 / 0 %
* ei taloudellista intressiä	-	1 / 1 %	-	1 / 0 %
* ei yhteydenottoa palveluntarjoajaan	1 / 0 %	-	-	1 / 0 %
Yhteensä	614 / 100 %	117 / 100 %	8 / 100 %	739 / 100 %
Monimutkainen asia	6	1	-	7
Noudattamatta jätetyt ratkaisusuositukset	1	-	-	1
Käsittelyaika kirjelmöinnin valmistumisesta keskim.	49 päivää	46 päivää	43 päivää	49 päivää

Vaikuttaminen ja viestintä

Yhteistyö sidosryhmien kanssa

FINE on mukana finanssialan toimijoiden ja poliisin Korttiturvallisuus.fi -yhteistyöhankkeessa, jossa vaikutetaan maksu- ja luottokorttien turvalliseen käyttöön. Lisäksi FINE on mukana työ- ja elinkeinoministeriön Taloudenhallinnan neuvottelukunnassa sekä Mun Talous-verkostossa, joiden avulla pyritään edistämään finanssiosaamista eri toimijoiden kanssa. FINE järjestää yhdessä HYOL ry:n ja Finanssiala ry:n kanssa Talousguru-kilpailua sekä tarjoaa Zaldo.fi -oppimisympäristön nuorten oman talouden parempaan hallintaan.

Koulutus ja palaute alalle

FINEn asiantuntijat kävivät säännöllisesti pitämässä luentoja FINVassa, oikeusministeriössä sekä Lakimiesliiton ja muiden sidosryhmien järjestämissä koulutustilaisuuksissa. FINE antaa myös palautetta ja kokoaa tilastoja asiakkaiden yhteydenotoista vakuutusyhtiöille, pankeille ja sijoituspalveluntarjoajille.

Lausunnot ja muu lainvalmisteluun osallistuminen

FINE antoi lausunnot seuraavista asioista:

- Eduskunnan Talousvaliokunta, HE 172/2017 vp, hallituksen esitys eduskunnalle laiksi vakuutusten tarjoamisesta sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.
- Eduskunnan Talousvaliokunta, HE 151/2017 vp, hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sijoituspalvelulain muuttamisesta, laiksi kaupankäynnistä rahoitusvälineillä ja eräiksi niihin liittyviksi laeiksi.
- STM, STM069:00/2017, hallituksen esitys eduskunnalle laiksi liikenne- ja potilasvahinkolautakunnasta sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.
- Eduskunnan Talousvaliokunta, U 55/2017 vp, Valtioneuvoston kirjelmä eduskunnalle komission ehdotuksesta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi eurooppalaiseksi yksilölliseksi eläketuotteeksi / COM (2017) 343 lopullinen.
- STM, STM007:00/2016, IDD-direktiivin kansallista täytäntöönpanoa koskeva työryhmän raportti.

- VM, VM087:00/2015, hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sijoituspalvelulain muuttamisesta, laiksi kaupankäynnistä rahoitusvälineillä ja eräiksi niihin liittyviksi laeiksi.
- Eduskunnan Talousvaliokunta O 20/2017, kuluttajille suunnattu sijoitusneuvonta.
- FINEn edustaja oli jäsenenä: VM, sijoitusrahastolain kokonaisuudistusta pohtiva työryhmä.

Kansainvälinen toiminta

FINE kuuluu maailmanlaajuiseen INFO, International Network of Financial Services Ombudsman Schemes -järjestöön, jonka tavoitteena on edistää ja kehittää tuomioistuinten ulkopuolista riidanratkaisua ja organisaatioiden toimintatapoja myös kansainvälisesti. FINE on mukana Euroopan komission vuonna 2001 perustamassa FIN-NET-toiminnassa ja sen Steering Committee'ssa. FIN-NET-verkosto auttaa eurooppalaisia kuluttajia ja yrityksiä nopeasti, edullisesti ja yksinkertaisesti ratkaisemaan rahoituspalvelualan riitoja silloin, kun palvelun tarjoaja toimii muussa jäsenmaassa kuin kuluttajan asuinmaassa. FINE tekee yhteistyötä eri pohjoismaiden ombudsmanien kesken ja osallistui pohjoismaiden välisiin kokouksiin, joiden tavoitteena on kehittää riidanratkaisua, ennakoida muutoksia ja luodata tulevaisuuden haasteita.

Julkaisut ja mediayhteistyö

Verkkosivuilla julkaistiin yhteensä 14 erilaista opasta. Oppaissa on vertailuja, tietoa ja käytännön toimintaohjeita muunmuassa maksuhäiriömerkinnän vaikutuksista, yksityistapaturmavakuutuksen ongelmatilanteista, vahingoista kotona, lasten sairauskuluvakuutuksista sekä hyvästä vakuutustavasta Vakuutuslautakunnassa.

FINEn asiantuntijoiden kommentteja ja esille nostamia asioita käsiteltiin lähes 400 artikkelissa mediassa. Myös vakuutus- ja pankkiasioiden uutisointi verkkomediassa oli laajaa. FINEn verkkosivuilla käytiin vuoden aikana noin 120 000 kertaa.

Organisaatio ja henkilöstö 31.12.2017

FINEn organisaatio koostuu hallituksesta, johtokunnista, neuvontatoimistosta ja kolmesta lautakunnasta. FINEn hallitus valvoo ja ohjaa organisaation toimintaa. Hallitus vahvistaa organisaation strategian, talousarvion ja tilinpäätöksen sekä nimittää johtokunnat ja FINEn johdon. FINEn hallitus on vahvistanut organisaatiolle strategian vuosille 2015-2019.

Hallituksen puheenjohtajana toimi vuoden 2017 loppuun asti Metropolilta Ambrosius. Hallituksen jäsenet edustavat pääsopijaosapuolia: Kilpailu- ja kuluttajavirastoa, Finanssivalvontaa ja Finanssiala ry:tä. Hallituksessa oli lisäksi kutsuttuna jäsenenä edustaja sosiaali- ja terveysministeriöstä.

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-Konsument-förbundet ry:stä ja sosiaali- ja terveysministeriöstä. Organisaatiolla on vakuutusasioiden, pankkiasioiden ja arvopaperiasioiden johtokunnat. Johtokunnat laativat vuosittain oman alueensa toimintasuunnitelman sekä nimittävät sektorinsa lautakunnan. Pankki- ja Arvopaperijohtokuntien puheenjohtajana toimii osastopäällikkö Jarmo Parkkonen ja Vakuutusjohtokunnan puheenjohtajana johtava neuvonantaja Erja Rautanen.

FINEssä työskenteli kertomusvuonna 25 vakituista työntekijää. Toimitusjohtajana toimi 30.6.2017 asti varatuomari Irene Luukkonen ja johtajana ja toimitusjohtajan varamiehenä 30.6.2017 asti varatuomari Erik Sirén. Toimitusjohtajana aloitti 29.8.2017 varatuomari Elli Reunanen.

FINEn kustannuksista vastaa pääosin Finanssiala ry. Vuoden 2016 tilinpäätöksen mukaan koko organisaation kulut olivat 3 417 747,65 euroa. Tilintarkastajana toimii Tuokko Tilintarkastus Oy, KHT-yhteisö ja vastuullisena tilintarkastajana KHT Jari Miikkulainen.

Hallitus

Metropolilta Ambrosius, puheenjohtaja
Toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi, Finanssiala ry
Johtaja Anneli Tuominen, Finanssivalvonta
Ylijohtaja Päivi Hentunen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Ylijohtaja Outi Antila, Sosiaali- ja terveysministeriö

Varajäsenet

Varatoimitusjohtaja Esko Kivisaari, Finanssiala ry
Johtava neuvonantaja Sonja Lohse, Finanssivalvonta
Johtaja Anja Peltonen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Hallituksen esittelijät

Toimitusjohtaja Irene Luukkonen, FINE 30.6.2017 asti
Johtaja Erik Sirén, FINE 30.6.2017 asti
Toimitusjohtaja Elli Reunanen, FINE 29.8.2017 lukien
Hallituksen sihteerinä johtava neuvonantaja Ville Raulos, FINE

Vakuutusasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat:

Johtava neuvonantaja Erja Rautanen,
Finanssivalvonta, puheenjohtaja
OTK Tuula Sario
Tutkimuspäällikkö Anu Rajjas, Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Johtaja Maija Puomila, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Finanssiala ry:n edustajat:

Johtaja Anu Koskenvuo, LähiTapiola-ryhmä
Johtaja Sari Styrman, OP Ryhmä
Toimitusjohtaja Pekka Luukkanen, Nordea Henki-vakuutus
Varatoimitusjohtaja Esko Kivisaari, Finanssiala ry

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

Finanssiala ry:n edustajat:

Varatoimitusjohtaja Jussi Huttunen, OP Ryhmä

Toimitusjohtaja Risto Tornivaara, Danske Bank Oyj

Yhteiskuntavastuujohtaja Pirjo Kuusela, Nordea-
konserni

Pääekonomisti Veli-Matti Mattila, Finanssiala ry

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

Finanssiala ry:n edustajat:

Johtava lakimies Jari Virta, Finanssiala ry

Johtaja Taina Kallio, OP Ryhmä

Riidanratkaisusta vastaavat henkilöt

Toimisto

Toimitusjohtaja, varatuomari Irene Luukkonen
30.6.2017 asti
Johtaja, toimitusjohtajan varamies, varatuomari Erik Sirén 30.6.2017 asti
Johtava neuvonantaja, toimitusjohtajan varamies, varatuomari Ville Raulos
Johtava lakimies, varatuomari Harri Isokoski
Jaostopäällikkö, oikeustieteen maisteri Emilia Hanén
Jaostopäällikkö, oikeustieteen kandidaatti Tuomas Korkeamäki
Jaostopäällikkö, oikeustieteen maisteri Kaisa Laine
Jaostopäällikkö, varatuomari Vesa Sainio
Jaostopäällikkö, varatuomari Tuomas Siirala
Vastaava lakimies, oikeustieteen maisteri Tuomas Hidén

Vakuutuslautakunta

Jaosto I (henki- ja yksityistapaturmavakuutus)

Puheenjohtaja, HO Pres. emeritus Lauri Melander
Esittelijä Kerttu Rahijärvi, Kuluttajariitalautakunta
Lainsäädäntöneuvos Katri Kummoinen, oikeusministeriö
OTK Karita Niklander, Mandatum
VT Seppo Sibakov, Aktia Henkivakuutus Oy

Varajäsenet
VT Martti Mikkonen
OTK Timo Niemi, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry
VT Harri Koskiniemi, Nordea Henkivakuutus Oy
OTM Annika Helenius, OP Ryhmä

Lisäjäsen eläkesäätiö- ja kassa-asioissa
Varsinainen lisäjäsen ja varajäsen
OTM, Vakuutus­päällikkö Johanna Heikurainen, Valio Oy
Asiamies Klaus Kaitemo, Rautaruukin eläkesäätiö

Lisäjäsen sairauskassa-asioissa
Varsinainen jäsen ja varajäsen
Kassanjohtaja Raija Hulkko
Kassanjohtaja Sanna Hyry

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

Puheenjohtaja, professori, OTT Olli Norros, Helsingin yliopisto
Jäsenet
OTK Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta
VT Jorma Rusanen, SAK
OTK Matti Karimäki, Keskinäinen Vakuutusyhtiö LähiTapiola
OTK Timo Toimi, Fennia

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
VT Timo Maso, Kuluttajariitalautakunta
OTK Kirsi Yrttiaho, OP Ryhmä
OTK Mikko Vaitomaa, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

Varajäsenet
OTK Ari Punakivi, Kuluttajariitalautakunta
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
OTK Katriina Jaakkola, Suomen Kaupan Liitto ry
Lainsäädäntöasioiden päällikkö Janne Makkula, Suomen Yrittäjät
Vastaava asiantuntija Riikka Akselinmäki, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia
VT Matti Sjögren, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy
OTK Outi-Maria Sarpakunnas, OP ryhmä

Varajäsenet
Käräjätuomari Tarja Honkanen, Helsingin käräjäoikeus
VT Paula Paloranta, Keskuskauppakamari
VT Mikko Lehto, Suomen Asianajajaliitto
VT Petri Finne, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy
OTK Jussi Korpelainen, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Lähi-Tapiola
OTL Timo Havu

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
Dosentti Niina Matikainen, HUS

Pankkilautakunta

Puheenjohtaja, professori OTT Matti J. Sillanpää
Jäsenet
Lakimies Sanna Atrila, Finanssivalvonta
Apulaisjohtaja Petteri Lehtonen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Lainsäädäntöneuvos Pekka Pulkkinen, Oikeusministeriö
Lakimies Ulla Kallio, OP Ryhmä

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

Arvopaperilautakunta

Puheenjohtaja, professori, OTT Olli Norros, Helsingin yliopisto
Jäsenet
OTK Tuula Sario
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
Lakimies Pia Ovaska, Finanssivalvonta
Professori, KTT Matti Turtiainen



FINE | Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki | www.fine.fi