



## Missä asioissa FINE voi auttaa sinua?

FINE neuvoo asiakkaita heidän vakuutus-, pankki- ja sijoitusasioihin liittyvissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa. FINE ratkoo myös asiakkaan ja palveluntarjoajien välisiä riitatilanteita näissä asioissa. FINE neuvoo miten toimia, jos olet tyytymätön vakuutusyhtiöltä saamaasi korvauspäätökseen tai pankin/sijoituspalvelun tarjoajan toimintaan asiiasi käsittelyssä. Neuvonta vastaa kysymyksiin myös sopimusehdoista, lainsäännöksistä tai esimerkiksi finanssialan menettelytavoista.

- **Vakuutusasiat** – vahingon korvattavuus, korvausten määrä, korvausmenettely, sopimusten voimassaolo ja päättyminen.
- **Pankkiasiat** – tilinkäyttö ja maksaminen, maksukortin väärinkäyttöasiat, asuntoluotto ja perintöasiat, sopimusehtojen muutokset sekä erimielisyydet pankkiasioiden hoidossa.
- **Sijoitusasiat** – sijoitusneuvonnan laatu, arvo-osuustilien siirto ja raportointi, kaupankäyntitapahtumat arvopaperinvälityksessä sekä merkintä- ja lunastusmenettelyt sijoitusrahastoasioissa.



## Miten FINE toimii?

- FINE antaa maksutonta neuvontaa ja selvittelyapua sekä suositusluonteisia ratkaisuja riita-asioissa.
- FINEn asiantuntija perehtyy asiakkaan asiaan ja selvittää sitä tarvittaessa myös palveluntarjoajan kanssa.
- Jos asia ei selviä neuvonnan keinoin, FINE voi käsitellä asian riidanratkaisumenettelyssään ja antaa siihen ratkaisusuosituksen. Tämä ei sido osapuolia.
- FINE on riippumaton ja puolueeton toimija, jonka toiminta perustuu Finanssivalvonnan, Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja Finanssiala ry:n väliseen sopimukseen.

## Maksaako palvelu?

- Neuvonta- ja riidanratkaisupalvelut eivät maksa asiakkaalle mitään. FINE ei kuitenkaan laadi valituksia asiakkaiden puolesta.



## Kuinka otan yhteyttä FINEen?

- Soita puhelinneuvontaamme tai täytä yhteydenottolomake Fine.fi:ssä.
- Neuvonta palvelee maanantaista torstaihin klo 10–16 numerossa 09 6850 120.



## Kuinka teen valituksen?

- Pyri ensin sopimaan asia oman pankin, vakuutusyhtiön tai muun palveluntarjoajan kanssa. Jos asia ei ratkea ota yhteys FINEn puhelinneuvontaan tai täytä yhteydenottolomake FINE.fi:ssä.



## Miten kauan asioiden käsittely kestää?

- Neuvonta-asioista suurin osa selviää jo puhelinkeskustelun aikana.
- Lisäselvityksiä edellyttävien neuvonta-asioiden ja riita-asioiden käsittely kestää pidempään, sillä asiakirjoihin perehtyminen ja mahdolliset neuvottelut palveluntarjoajien kanssa vievät aikaa viikoista useisiin kuukausiin.
- Lautakunnissa asian käsittely siitää, kun kaikki asiakirjat ovat valmiina ratkaisun tekoa varten vie keskimäärin 6–9 kuukautta, monimutkaisissa asioissa jopa huomattavasti pidempään.