



VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA

FINEn vuosikertomus 2018

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta
Vakuutuslautakunta
Pankkilautakunta
Sijoituslautakunta



Sisällys

Toimitusjohtajan katsaus	3
Toiminnasta lyhyesti	5
Asiakasyhteydenotot	6
Yhteydenotot eri sektoreilla	7
Vakuutusasiat	7
Pankkiasiat	9
Sijoitusasiat	10
Riidanratkaisu FINEssä	11
Vakuutusasiat	11
Pankkiasiat	12
Sijoitusasiat	12
Organisaatio	17
Riidanratkaisusta vastaavat henkilöt	19

Toimitusjohtajan katsaus

Nykymuotoisen FINEn kymmenes toimintavuosi päättyi tilanteessa, jossa toimintamme painottui entistäkin enemmän neuvontaan ja riitojen ennalta ehkäisyyn. Neuvonta ja asioiden selvittely asiakkaan, FINEn ja palveluntarjoajan välillä keskustelun ratkaisee asiat usein nopeiten. Asioiden nopeaa selvittämistä toivovat erityisesti asiakkaat, he eivät omien sanojensa mukaan halua riidellä turhasta. Tähän riitelyn ennalta ehkäisyyn olemme vuoden 2018 aikana panostaneet ja tulokset ovat olleet hyviä: orastavista riidoista on syntynyt kymmeniä sovintoja.

Erimielisyyksien ratkaiseminen mahdollisimman varhain ja kevyessä prosessissa on kaikkien etu. Myös palveluntarjoajat ovat panostaneet asiakasvalitusten käsittelyyn. Vakuutusyhtiöiden ja pankkien sisäiset muutoksenhaku- ja asiakasvalituskanavat ovat nousseet merkitykselliseen rooliin. Nämä toiminnot ratkaisevat osan riidoista, jotka aiemmin tulivat FINEen riidanratkaisuun. Toisaalta se on osaltaan vaikuttanut siihen, että FINEn riidanratkaisuun päätyvät riidat ovat usein aikaisempaa vaikeampia.

Yritysten sisäiset muutoksenhakukeinot kertovat myös siitä, että asiakkaansuojasta huolehtimiseen ja asiakassuhteen hoitamiseen suhtaudutaan finanssialalla vakavasti – osin sääntelyn ohjaamana, mutta osin myös palveluntarjoajien omasta tahdosta. Olisi hienoa nähdä, että vastuullinen asiakassuhteesta huolehtiminen muodostuisi jatkossa tekijäksi, jota asiakkaat osaavat arvostaa ja jota alalla toimivat haluavat käyttää merkityksellisenä keinona pärjätä kilpailussa uusista asiakkaista.

Yksi asiakkaiden kannalta huolestuttava ilmiö kuitenkin korostui asiakasyhteydenotoissa vuoden 2018 aikana. Se oli henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuuden ja saavutettavuuden vaikeus. Henkilökohtaisen asiakaspalvelun saatavuus on heikentynyt samalla kun palveluja on viety yhä enemmän verkkoon ja osin robottienkin tuottamiksi. Ehkä kyse on ylimenovaiheesta, kun tasapainoa sähköisen asioinnin ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun välillä haetaan. Tähän uskomme, ja useamman ison toimijan ilmoitukset henkilöstön lisäyksistä asiakasrajapinnan tehtävissä ovat lupaavia. Ongelman kohdanneen tai palveluihin liittyviä kysymyksiä pohtivan asiakkaan tulisi saada keskustella asiastaan henkilökohtaisesti aiemminkin eikä vasta FINEn puhelinneuvonnassa asiantuntijan kanssa.

Taloussuhdanteet ovat aina vaikuttaneet FINEen tulevien yhteydenottojen laatuun ja määrään erityisesti pankki- ja sijoitusasioissa. Vakuutusasioissa puolestaan isojen toimijoiden tekemät massamuutokset tuotteisiinsa ja niiden ehtoihin heijastuvat FINEen

saamien asiakasyhteydenottojen määrään. Sekä taloussuhdanteiden että massamuutosten suhteen olemme eläneet pari rauhallista vuotta. Mielenkiintoista on seurata, alkaako suomalaisten asunto- ja muiden velkojen kasvu toden teolla näkyä myös FINEssä. Toistaiseksi asunto- ja kulutusluottoasioista kysyminen on kasvussa, mutta velkaantumisongelman näkymisestä FINEssä ei voi puhua. Toisaalta tiedämme, että digitalisaatio ja muuttuva sääntely luovat paineita monenlaisiin ehto- ja tuotemuutoksiin finanssialalla. Odotuksemme on, että nämä tulevat muutaman vuoden sisällä näkymään saamissamme asiakasyhteydenotoissa tavalla taikka toisella.

FINEn visiona vuodelle 2019 oli, että FINE tunnetaan finanssialan riippumattomana, tehokkaana ja asiantuntevana neuvojana ja riidanratkaisijana. On ilo todeta vision toteutuneen hyvin, mitä käsitystämme tukevat loppuvuodesta 2018 sidosryhmäkyselyyn saamamme vastaukset. Tunnettuuden lisäämistä kuitenkin toivottiin edelleen. Tämä ja varautuminen toimintaympäristön muutoksiin ovat keskiössä, kun vuoden 2019 kuluessa mietimme vuoden 2022 visiotamme ja seuraavan strategiakautemme linjauksia FINEn hallituksen vahvistettaviksi.

Kiitos FINEn vision toteuttamisesta ja vuoden 2018 arjen ja tehtävien sujumisesta kuuluu jälleen osaavalle ja sitoutuneelle fineläisten porukalle, kiitos jokaiselle työntekijälle. Kaikkien työpanos on ollut ja on tärkeä yhteisen tehtävämme toteuttamisessa. Kiitos myös kaikille hallinnossamme mukana olleille ja sidosryhmillemme hyvästä yhteistyöstä. Jatkettaan yhdessä FINEn seuraavaa vuosikymmentä ja vahvistamalla edelleen finanssialan hyviä käytänteitä muuttuvassa maailmassa!

Helsingissä 8.3.2019

Elli Reunanen



Toiminnasta lyhyesti

FINE antaa riippumatonta ja puolueetonta neuvontaa asiakkaiden vakuutus-, pankki-, ja sijoitusasioihin liittyvissä kysymyksissä ja selvitysapua ongelmatilanteissa. Lisäksi FINE ratkoo asiakkaan ja palveluntarjoajan välille syntyneitä erimielisyyksiä ja antaa ratkaisusuosituksia riitoihin. FINEn palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Neuvonnan ja riidanratkaisun ohella olennainen osa FINEn toimintaa ovat talousosaamisen edistäminen finanssialan eri toimijoiden kanssa, kansainvälinen yhteistyö, koulutustilaisuudet sekä lainvalmisteluun osallistuminen.

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 sijoituspalveluyrityksille.

Talousosaamisen vahvistaminen

FINE on mukana työ- ja elinkeinoministeriön (2019 alkaen oikeusministeriön) Taloudenhallinnan neuvottelukunnassa sekä järjestää HYOL ry:n ja Finanssiala ry:n kanssa lukiolaisten Talousguru-kilpailua. Talousosaamisen edistäminen on tavoitteena myös Nuori Yrittäjyys ja Finanssiala ry:n kanssa toteutettavassa Zaldo.fi-oppimisympäristössä. FINEn verkkosivuillaan julkaisemien oppaiden ja vertailujen avulla jaetaan tietoa vakuutuksista ja omien talousasioiden hallinnasta. Julkaisujen aiheina olivat viime vuonna muun muassa viisas vakuuttaminen ja velkaantuminen, ikäihmisten pankkipalveluiden vertailu, auto-vakuutukset sekä kissojen ja koirien vakuuttaminen.

Kansainvälinen yhteistyö

FINE kuuluu maailmanlaajuiseen INFO, International Network of Financial Services Ombudsman Schemes -järjestöön, jonka tavoitteena on edistää ja kehittää tuomioistuinten ulkopuolista riidanratkaisua ja organisaatioiden toimintatapoja. FINE on mukana myös

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 ratkaisuun finanssitoimialan riitoja silloin, kun palveluntarjoaja toimii muussa jäsenmaassa kuin kuluttajan asuinmaassa.

Lainvalmisteluun osallistuminen

FINE antoi lausuntoja ja osallistui lainvalmisteluun 16 eri asiakokonaisuudessa, jotka liittyivät muun muassa kuluttajasopimuksia koskevien säännösten muuttamiseen, pankki- ja maksutilien valvontajärjestelmään, sijoituspalvelulain ja kaupankäynnistä rahoitusvälineillä annetun lain muuttamiseen sekä luottolaitoslaista annetun lain muuttamiseen. Luettelo annetuista lausunnoista luettavissa sivulla 21.

FINE

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

VISIO

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

MISSIO

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

Asiakasyhteydenotot

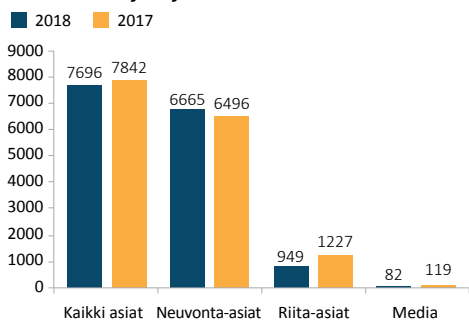
FINEen tuli vakuutus-, pankki- ja sijoitusasioissa vuoden 2018 aikana yhteensä 7696 yhteydenottoa, mikä on jonkin verran edellisvuotta vähemmän. Asioiden jakaumassa eri sektoreille tai asiassällössä ei tapahtunut merkittäviä muutoksia. Toiminnassa painottuivat erityisesti neuvonta-asiat riita-asioiden määrän laskiessa.

FINEen neuvonnan lähtökohtana on selvittää asiakkaan ongelmaa ja ratkaista se. Kyse voi olla esimerkiksi vahingon korvattavuuteen, vakuutuskorvauksen määrään, maksukortin oikeudettomaan käyttöön tai sijoitusneuvonnan sisältöön liittyvästä epätietoisuudesta. Tyypillisesti asiakkaalle selvitetään asioita lainsäädännöstä, sopimusehdoista ja riidanratkaisun ratkaisukäytännöstä. Neuvonta on nopein ja joustavin tapa selvittää asioita ja estää tarpeettomien riitojen syntymistä.

Riita-asioissa on kyse asiakkaan palveluntarjoajaansa kohdistaman korvaus- tai muun vaatimuksen ratkaisemisesta määrämuotoisessa menettelyssä. Käsittelyn tärkeimpänä periaatteena on molempien osapuolten kuuleminen. Menettelyn lopputuloksena osapuolille annetaan ratkaisusuositus, elleivät osapuolet itse päädy sovintoratkaisuun asiassa. Riitäkäsittely on tarpeen silloin, kun osapuolten erimielisyys ei selviä neuvonnan keinoin.

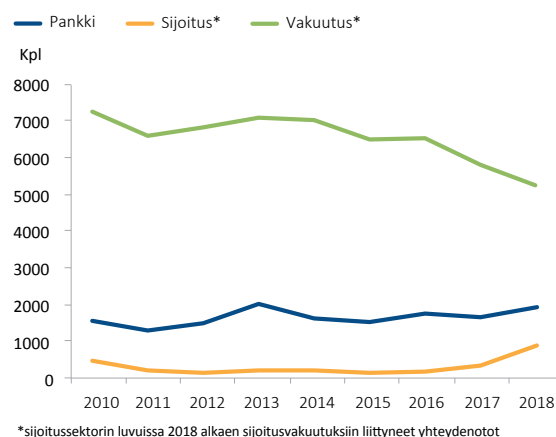
Vuonna 2018 FINEen tulleista yhteydenotoista neuvonta-asioita oli jopa 87 %. Riita-asioita tuli vireille selvästi edellisvuotta vähemmän. Ilmiön taustalla on paitsi neuvontatoiminnan painottaminen myös pankkien ja vakuutusyhtiöiden sisäisten muutoshakukanaavien aiempaa laajempi käyttö. Positiivisen taloussuhdanteen vaikutusta ei myöskään voi sivuuttaa etenkin pankki- ja sijoitusasioiden osalta.

Asiakkaiden yhteydenotot



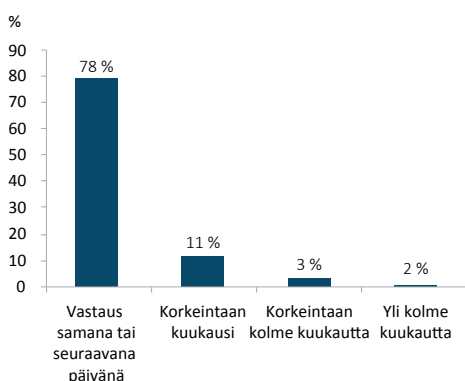
Vakuutuksiin liittyneiden asioiden määrä laski hieman edellisvuoteen verrattuna, mutta vakuutusasioita oli edelleen valtaosa kaikista yhteydenotoista. Pankki-asioiden määrä kasvoi vuoteen 2017 verrattuna, mikä kasvatti samalla pankkiasioiden suhteellista osuutta jonkin verran. Vuodesta 2018 alkaen FINE käsittelee sijoitusasioina paitsi arvopaperisijoittamiseen myös sijoitusvakuutuksiin liittyvät tapaukset, mikä on nostanut sijoitusasioina raportoitavien tapausten osuutta edellisvuosiin verrattuna. Sijoitusasioihin liittyviä yhteydenottoja oli silti edelleen suhteellisen vähän.

Asiakkaiden yhteydenotot eri vuosina

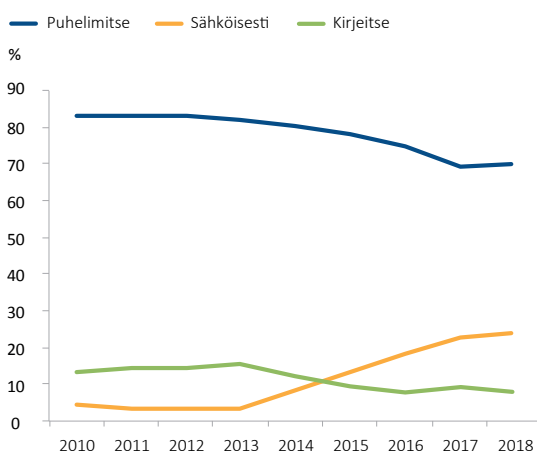


Yhteyttä ottaneista 96 % oli yksityishenkilöitä ja loput yrityksiä. Valtaosa yhteydenotoista tuli edelleen puhelimitse. Puhelimitse asiat voidaan hoitaa nopeasti ja useimmiten soittaja saikin neuvon ja avun asiaansa jo saman puhelun aikana tai viimeistään seuraavan työpäivän kuluessa. Sähköpostin ja FINEen verkkosivuilla olevan, tunnistautumista edellyttävän yhteydenottolomakkeen kautta tulevien yhteydenottojen määrä on tasaisessa kasvussa. Sähköisiä kanavia pitkin tulleiden yhteydenottojen osalta yksinkertaisenkin asian hoitaminen saattaa kestää puhelinkeskustelua pidempään, mutta näissäkin asioissa vapaamuotoinen neuvontakäsittely johti nopeasti tuloksiin.

Neuvonta-asioiden käsittelyajat 2018



Asiakkaiden yhteydenotot eri kanavista



Perinteisellä kirjepostina tulleiden yhteydenottojen määrä laski, mutta lasku hidastui edelliseen vuoteen verrattuna. Kirjepostia suosivat sekä ikäihmiset että ne, jotka hoitavat asiaa toisen puolesta esim. asiamiehenä tai julkisena oikeusavustajana. Asiakkaiden käynnit toimistolla olivat yksittäistapauksia.

Yhteydenotot eri sektoreilla

Neuvonta-asioiden osuus on suurin sijoitus- ja pankkiasioissa kun taas vakuutusasioissa on useammin jo asiakkaan yhteydenoton perusteella selvää, että asiassa on riidan siemen. Tämä on ymmärrettävää, koska vakuutusasioissa on muita sektoreita useammin olemassa selkeä palveluntarjoajan korvauspäätös, josta osapuolet ovat erimielisiä.

Sektoreita yhdisti se, että sekä pankki- että vakuutusasioiden neuvonnassa nousivat vuoden 2018 aikana toistuvasti esiin asiakkaiden ongelmat asiakaspal-

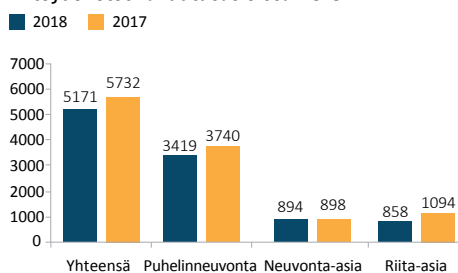
velun saatavuuden ja asioinnin kanssa. Puheluita tuli paljon siitä, etteivät asiakkaat saaneet pankista tai vakuutusyhtiöistä vastauksia yhteydenottoihinsa taikka asioiden hoitaminen ja esim. korvauspäätöksen saaminen kesti pitkään. Asiakkaat, joilla oli jo vakuutusyhtiön myönteinen korvauspäätös, soittivat ihmetelläkseen vakuutuskorvauksen maksamisen viivästymistä. Pankkiasioissa etenkin puhelinpalveluiden ruuhkat ja hankaluudet kuolinpesien asioiden hoitamisessa aiheuttivat soittoja.

Vakuutusasiat

Vakuutusasioiden määrä väheni edellisvuodesta. Kyse oli ennen muuta riita-asioiden määrän vähentymisestä.

Vakuutusasiakkaat hakivat neuvonnasta tukea mm. vakuutustapahtuman selvittämiseen usein jo siinä vaiheessa, kun asian käsittely oli aivan kesken ja osapuolten välillä oli mahdollisesti ilmaantunut erimielisyyttä tapahtumien kulusta. FINEn neuvonnan rooliksi on näissä tilanteissa jäänyt asiakkaan kuunteleminen ja ohjeistaminen asian selvittämisessä loppuun saakka.

Yhteydenotot vakuutusasioissa 2018

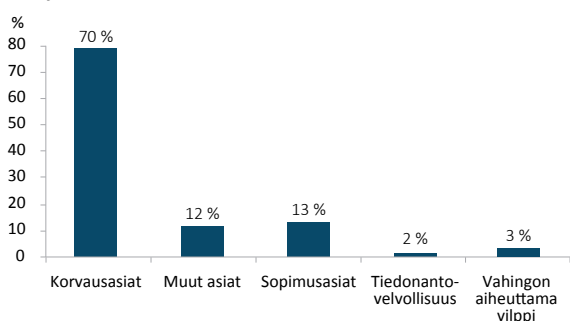


Suurimpana asiaryhmänä olivat edellisvuosien tapaan korvausta koskevat kysymykset. Yhteydenotoissa oli kyse vahingon korvattavuudesta, korvauksen määrästä tai korvausmenettelystä. Vahinkojen korvattavuudessa keskeinen kysymys oli äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman määrittelemine. Jonkin verran aiempaa enemmän oli riita-asioita, joissa oli kyse vahingon aiheuttamiseen ja suojeleuhjeiden laiminlyöntiin liittyvistä kysymyksistä sekä erityisesti koti- ja kiinteistövuokutusriidoissa

ikävähennyksistä ja niitä koskevien sopimusehtojen tulkinnasta.

Sopimuksiin liittyviä asioita oli noin viidennes yhteydenotoista. Asiakkaita mietityttivät etenkin vakuutusten voimassaoloon ja päättymiseen liittyvät kysymykset sekä vakuutusmaksut ja niiden laskutus. Vakuuttamisen yhteydessä internet-sivuilla annetut tiedot ja vakuutuksenottajalta kysytyt kysymykset, samoin kuin korvauskäsittelyn yhteydessä annetut tiedot aiheuttivat epäselvyyksiä vakuutuksen sisällöstä.

Asiajakauma vakuutusasioissa 2018*



*vuoden 2018 luvuissa eivät ole mukana sijoitusvakuutuksiin liittyneet yhteydentot, joita oli 343 kpl. Ne on esitetty sijoitusasioiden yhteydenottojen yhteydessä

Maksuhäiriömerkinnät vakuutuksen saamisen esteenä ovat aiempina vuosina olleet esillä lähinnä kotivakuutusten yhteydessä. Vuoden 2018 kuluessa näitä kysymyksiä tuli kuitenkin lisääntyvässä määrin myös yksityistapaturma- ja autovakuutuksissa. Ilmiö liittyyneen suomalaisten maksuhäiriömerkintöjen määrän kasvuun.

Vakuutuslajeista eniten yhteydenottoja tuli edelleen kotivakuutuksiin liittyvissä asioissa. Näissä oli usein kyse vaurioituneen omaisuuden kuulumisesta vakuutuksen piiriin ja ikävähennyksen vaikutuksesta korvauksen määrään. Merkittävä asiaryhmä sekä koti- että kiinteistövuokutusten osalta ovat jo usean vuoden ajan olleet kosteus- ja vesivahinkoja koskevat valitukset. Niissä toistuivat kysymykset äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman määritelmästä, puutteellisen vedeneristyksen sekä asennus- ja rakennusvirheiden merkitys. Aiempaa enemmän tuli tapauksia, joissa oli kyse vesivahinkoon liittyneestä homehtumisesta ja sienettymisestä.

Kysytyt asiat vakuutuslajeittain	määrä	osuus %
Kotivakuutus	1074	21 %
Yksityistapaturmavakuutus	745	14 %
Vastuuvakuutus	636	12 %
Kaskovakuutus	489	9 %
Liikennevakuutus	419	8 %
Matkavakuutus	350	7 %
Sairausvakuutus	340	7 %
Lakisääteinen tapaturmavakuutus	184	4 %
Muu vahinkovakuutus	172	3 %
Kiinteistövuokutus	161	3 %
Oikeusturvavakuutus	146	3 %
Yritysvakuutus	92	2 %
Lainaturvavakuutus	68	1 %
Lääkevahinkovakuutus	67	1 %
Eläinvakuutus	67	1 %
Venevakuutus	41	1 %
Riskihenkilövuokutus	38	1 %
Maatilavakuutus	31	1 %
Sairauskassa-asia	27	1 %
Lisälääkevuokutus	17	0 %
Kuljetusvakuutus	7	0 %
Kaikki yhteensä	5171	

Yksityistapaturmavakuutusasiat olivat kotivakuutuksen jälkeen toiseksi suurin asiaryhmä. Tyypillisimpiä olivat edelleen ortopedisiin vammoihin liittyvät syy-yhteyskysymykset ja tapaturman yhteydessä paljastuvat yksityistapaturmavakuutuksen korvauspiirin ulkopuolelle rajautuvat kulumat, rappeumat tai sairaudet. Vastauksia haettiin kysymyksiin vanhan vamman tai aiemmin tapahtuneen ja hoidetun, mahdollisesti myös korvatun vamman vaikutuksesta uuden tapaturman aiheuttamien vammojen hoitokorvauksiin. Vamman hoidon hoitokäytännön mukaisuus nousi esiin aiempaa useammin. Riita-asioissa arvioitiin haittaluokan suuruutta erityisesti ortopedisten vammojen ja aivovammatapauksien yhteydessä. Useissa tapauksissa esiin nousi se, että yksityistapaturmavakuutuksessa haitan arviointi perustuu vain lääketieteellisiin näkökohtiin, eikä ammattia, työkyvyttömyyttä tai harrastuksia oteta huomioon.

Vastuuvakuutuksiin liittyvien yhteydenottojen määrä oli hienoisessa kasvussa. Yhteyttä ottivat sekä vakuutusnottajat että vahinkoa kärsineet. Valituksissa oli usein kysymys siitä, että vakuutusyhtiö ei ollut katsonut vakuutusnottajan menetelleen varomattomasti tai aiheuttaneen vahinkoa laiminlyönnillään ja oli tällä perusteella tehnyt kielteisen korvauspäätöksen, mikä on asiakkaan usein vaikea ymmärtää. Iso osa vastuuvakuutuksiin liittyvistä asioista oli henkilövahinkoihin liittyviä syy-yhteyksikysymyksiä. Esinevahingoissa suojaus- ja vahingontorjuntavelvoitteen alaisen omaisuuden piirin määritelmä on ollut aiheena yhä useammassa riidassa etenkin yksityishenkilön vastuuvakuutuksessa. Tavanomaisesti edellä mainittu rajoitus on kuulunut nimenomaan ammatinharjoittajan toiminnan vastuuvakuutukseen.

Liikennevakuutuksiin liittyneet asiat olivat pääosin korvausasioihin liittyvää neuvontaa. Kysymyksiä tuli myös sosiaalisessa mediassa ja internetsivuilla liikennevakuutuksesta annetuista tiedoista. Henkilövahingoissa kysymys oli usein lääketieteellisestä arvioinnista, kuten työkyvyttömyyden, tilapäisen ja pysyvän haitan arviosta ja vuosityöansion määrittämisestä.

Sekä kasko- että liikennevakuutukseen liittyneissä esinevahinkoasioissa oli usein kyse lunastukseen tai käyvän arvon määrittämiseen liittyvistä asioista. Jonkin verran aiempaa enemmän tuli myös erityisesti paikotusalueilla tapahtuneiden vahinkojen syyllisyysarviointiin liittyneitä kysymyksiä.

Matkavakuutusasioissa olivat esillä matkatapaturmat ja niistä aiheutuneiden hoitokulujen korvattavuus sekä matkasairaudet ja ennen matkaa olleen sairauden pahenemiseen liittyneet asiat. Lisäksi esiin nousivat erilaiset kysymykset matkan peruuntumisesta, keskeytymisestä ja pitkittymisestä sekä siitä, onko tämä muutos matkasuunnitelmiin aiheutunut vakuutusehtojen tarkoittamalla tavalla lääketieteellisesti pakottavasta syystä. Erityisesti matkan pitkittymisen suhteen eri vakuutusten välillä on merkittäviä eroavaisuuksia siinä, mitä kuluja korvataan. Nämä eroavuudet tulevat usein esiin, jos matkaseurueen jäsenillä on ollut eri yhtiöiden matkavakuutuksia.

Vapaaehtoisen sairausvakuutuksen osalta erityisenä esillä olleena aiheryhmänä oli laboratoriotutkimusten hoitokäytännön mukaisuus ja tutkimuskulujen korvaaminen sairauskuluvakuutuksesta.

Oikeusturvavakuutukseen liittyvissä yhteydenotoissa on yhä useammin tullut pohdittavaksi kysymys siitä, onko kysymys samaan olosuhteeseen, oikeustoimeen tai oikeudenloukkaukseen perustuvasta riita-asiasta vai uudesta riidasta, johon tulee myöntää oma oikeusturvaetu. Yksityishenkilöiden oikeusturvavakuutuksissa on tuttuun tapaan useasti käsitelty vakuutuksen voimassaoloon liittyviä kysymyksiä (mm. kahden vuoden sääntö). Niin ikään riitaa on usein ollut myös sen arvioimisesta, milloin vakuutustapahtuman eli riidan syntyhetken on katsottu aiheutuneen.

Riskihenkivakuutuksissa, sairauskuluvakuutuksissa ja lainaturvavakuutuksissa merkittävänä asiaryhmänä oli vakuutusnottajan tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti täytettäessä terveys selvitystä vakuutusta haettaessa. Riidanratkaisussa esillä oli yhdenvertaisuuslain säännösten soveltaminen henkivakuutuksen vastuunvalintaan.

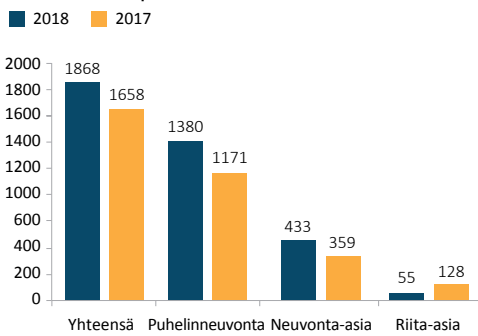
Eläkesäätiöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksiin liittyneistä yhteydenotoista suurin osa koski lisäeläkkeiden määrää ja eläkkeiden yhteensovittamista. Riidanratkaisussa esillä oli vakuutuslaitoksen tiedonantovelvollisuuteen liittyvät asiat. Sairauskassojen lisäetuusasioista valtaosa yhteydenotoista koski kassan sääntöjen tulkintaa korvausasioissa.

Lääkevahinkovakuutusasioita tuli vireille jonkin verran aikaisempaa enemmän. Lääkevahinkoihin liittyneet riidat koskivat enimmäkseen syy-yhteyttä tai korvattavan vahingon määrää.

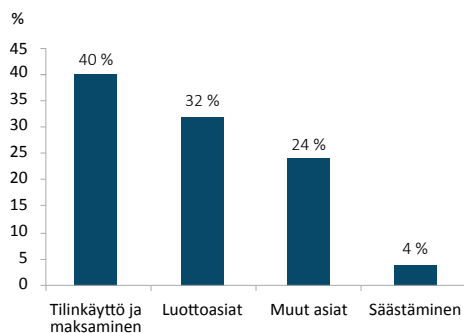
Pankkiasiat

Pankkiasioissa tulleita yhteydenottoja kirjattiin jonkin verran edellisvuotta enemmän. Nousu ei johtunut mistään yksittäisestä tekijästä, vaan yhteydenottoja tuli hyvin monenlaisista kysymyksistä.

Yhteydenotot pankkiasioissa 2018



Asiajakauma pankkiasioissa 2018



Tilinkäyttöön ja maksamiseen liittyneet kysymykset olivat edelleen suurin asiaryhmä. Kortin oikeudet-tomaan käyttöön liittyneet asiat olivat hyvin kysyttyjä. Uusiin maksamisen tapoihin liittyneitä kysymyksiä ei juurikaan tullut, mutta suomalaisten pankkien luovuttua kokonaan ulkomaisten shekkien vastaanot-tamisesta asiakkaat ovat kohdanneet ongelmia esim. ulkomailta maksettujen eläkkeiden tai korvausten vastaanottamisessa. Tämä lisäsi shekkeihin liittyviä asiakasyhteydenottoja. Yritysasiakkailla oli vaikeuksia saada avattua pankkitili tai he kohtasivat tilanteita, joissa pankki oli sulkenut toimivan yrityksen olemas-sa olleen pankkitilin, eikä asiakas tyytynyt pankin antamaan vastaukseen sulkemisen syystä.

Luottoasioissa etenkin asuntoluottoihin liittyneiden yhteydenottojen määrä kasvoi. Asiakkaat kysyivät laajasti luottosuhteen eri vaiheisiin liittyvistä asioista. Ainakaan toistaiseksi kasvun syynä eivät kuitenkaan ole olleet asiakkaiden maksuvaikkeudet tai julki-suudessa muutoin esillä ollut kasvanut velkaantumi-nen ja siitä aiheutuvat ongelmat. Tältä osin tilannetta on kuitenkin syytä seurata. Mahdollista on, että asuntolainaaajien maksuvaikkeuksiin liittyvät yhtey-denotot tulevat jonkin verran kasvamaan, jos korko-taso nousee.

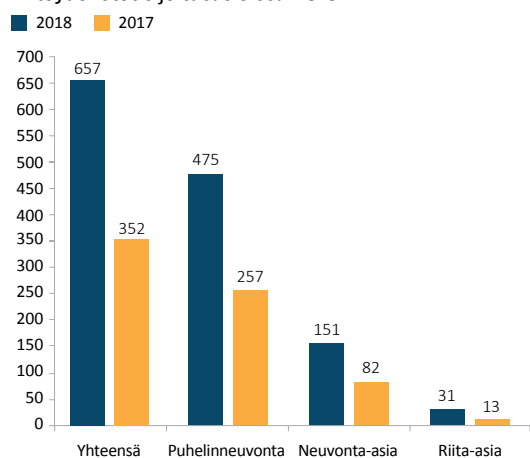
Muissa pankkiasioissa kuolinpesien asioiden hoitoon liittyvät sekä muut perintöasiat ja asiakkaan tuntemi-seen liittyvät kysymykset olivat edelleen pinnalla. Kuolinpesien pankkiasioiden hoitaminen oli edel-leen hidasta ja asiakkaiden kokemuksen mukaan hankalaa. Pankeille asetetut velvoitteet asiakkaan tunnistamisen ja tuntemisen suhteen sekä näihin liittyvät pankkien toisistaan poikkeavat riskienhal-lintapolitiikat johtivat hankaluuksiin erityisesti tilan-teissa, joissa asiakkaan oli käytännössä mahdotonta itse hoitaa henkilökohtaista asiointia edellyttäneitä pankkiasioitaan.

Sijoitusasiat

Sijoitusasioissa suurin asiaryhmä olivat sijoitusvakuu-tuksia koskeneet yhteydenotot. Niiden osalta niin neuvonta- kuin riita-asoiden aiheet liittyivät julki-suudessakin esillä olleeseen sijoitusriskiä koskevaan palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuuteen, edun-saajamääräyksen tulkintaan sekä sopimusehtojen muuttamiseen.

Arvopaperiasioissa yhteydenottojen aiheiden kirjo laajeni entisestään. Sijoitusneuvontaan ja sijoitustuotteiden markkinointiin liittyvien asiakasyhteydenottojen määrä laski, mutta yhteydenottoja tuli aiempaa enemmän mm. kryptovaluutoista ja valuut-takaupasta. Jonkin verran yhteydenottoja tuli myös asiakkailta, jotka olivat lähteneet sijoittajiksi joukkora-hoitukseen tai vertaislainoitukseen.

Yhteydenotot sijoitusasioissa 2018*

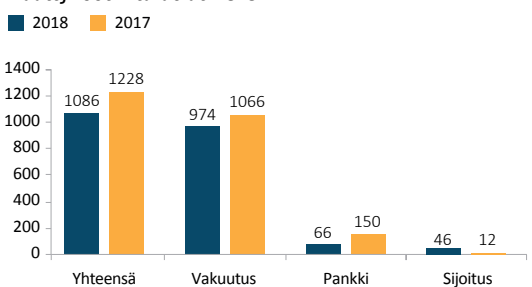


*Vuoden 2017 luvuissa eivät ole mukana sijoitusvakuutuksiin liittyneet yhteydenotot

Riidanratkaisu FINEssä

Kertomusvuoden aikana päättyneistä 1 086 (1 228 vuonna 2017) riita-asiasta vakuutusasioita oli 90 % (87 %), pankkiasioita 6 % (12 %) ja sijoitusasioita 4 % (1 %). Vuodesta 2018 alkaen sijoitusasioiden osuuteen lasketaan arvopaperiasioiden lisäksi sijoitusvakuutusasiat, mikä alentaa vakuutusasioiden osuutta ja korottaa sijoitusasioiden osuutta aiempiin vuosiin verrattuna.

Päättyneet riita-asiat 2018*



*Sijoitusasioissa vuonna 2018 mukana 37 sijoitusvakuutusasiaa, vuoden 2017 luvuissa sijoitusvakuutusasiat vakuutussektorin luvuissa

Riidanratkaisua tehdään FINEssä sekä Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa eli toimistossa että lautakunnissa. Toimistomenettelyssä käsitellään tulkintakäytännöltään vakiintuneet tai muuten oikeudellisesti selkeät tapaukset. Vuonna 2018 ratkaistuista riita-asioista näitä oli 65 % (69 %). Lautakuntamenettelyssä käsitellään vaikeita ja monimutkaisia tai linjaratkaisua edellyttäviä asioita. Lautakunnissa ratkaistiin vuonna 2018 kaikkiaan 35 % (31 %) riita-asioista.

Riita-asioiden käsittely päättyi joko asiakkaan tai palveluntarjoajan hyväksi annettuun ratkaisusuositukseen, osapuolten välillä saavutettuun sovintoratkaisuun, asian käsittelemättä jättämiseen tai käsittelyn keskeytymiseen. Sovinnon syntyminen osapuolten välillä merkitsi käytännössä sitä, että palveluntarjoaja vapaaehtoisesti maksoi siltä vaaditut korvaukset osittain tai täysin. Asiakkaan hyväksi tehdyt ratkaisut vaihtelivat vähäisen lisäkorvauksen suositamisesta lopputuloksen täydelliseen muuttumiseen asti. Palveluntarjoajat noudattivat näitä ratkaisusuosituksia yhtä vakuutustapausta ja neljää

sijoitusasiaa lukuun ottamatta. Noudattamisprosentti oli 97 % (99 %).

FINEn neuvontatoiminnan tehostaminen on vähentänyt riita-asioiden määrää. Yhä useampi orastava riita-asia on saatu soviteltua ja sovittua ilman, että asiaa on ollut tarpeen edes kirjata riita-asiaksi. Samalla käsittely on ollut joustavampaa ja selvästi nopeampaa kuin määrämuotoisessa riitamenettelyssä. Neuvonnan tehostaminen vaikuttaa tapausmääriin siten, että yksinkertaisissa, selkeissä asioissa riitaisuuksia syntyy aiempaa vähemmän, kun taas tulkinnanvaraiset tapaukset riitautuvat kuten ennenkin. Tämä näkyy FINEn ratkaisutilastoissa siten, että lautakuntamenettelyä tarvitsevien riita-asioiden osuus on kasvanut samalla kun riita-asioiden kokonaismäärä on vähentynyt. Riidanratkaisun lopputuloksissa puolestaan sovintojen ja asiakkaan hyväksi annettujen ratkaisusuositusten osuus on jonkin verran alentunut, koska näihin tapauksiin saadaan nyt ratkaisu usein jo neuvontavaiheessa.

Seuraavilla sivuilla esitetään FINEn riidanratkaisutoiminnan kokonaistilastot palveluntarjoajakohtaisesti ja riita-asioiden luonteen mukaan jaoteltuna. Ratkaisutilastot sisältävät kaikki Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa sekä lautakunnissa ratkaistut riita-asiat. Jakson lopussa erikseen raportoitavat ADR-asiat ovat riitoja, joissa finanssituotteen ostanut kuluttaja vaati palveluntarjoajaltaan korvausta. FINEn käsittelemistä riita-asioista näitä oli 61 %. 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.

Vakuutusasiat

Vakuutuslautakunta hyödynsi vuoden 2018 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 ratkaisusuosituksen kiinteistönvälittäjän vastuuta toimeksiantajan vastapuolelle ja reklamaatiovelvollisuutta koskeneessa kysymyksessä.

Pankkiasiat

Annetuista ratkaisusuosituksista valtaosa eli 56 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 9 ratkaisusuositusta. Näissä oli kyse mm. luoton korkoon, hakemiseen ja sopimusmuutoksiin liittyvistä kysymyksistä.

Sijoitusasiat

Vuoden 2018 alusta toimintansa aloitti FINEn Sijoituslautakunta, jossa käsitellään arvopaperiasioiden lisäksi sijoitusvakuutuksia eli säästöhenkivakuutusta ja vapaaehtoista eläkevakuutusta koskevia riita-asioita. Toimistossa ja lautakunnassa annetuista ratkaisusuosituksista valtaosa liittyi sijoitusvakuutuksen sijoitusriskiä koskevaan palveluntarjoajan tiedonantovelvollisuuteen tai sopimusehtojen muuttamiseen. Arvopaperiasioissa annetut ratkaisusuositukset liittyivät sijoitusneuvontaan, omaisuudenhoitoon ja arvo-osuustileihin, arvopaperien liikkeeseenlaskija-asioihin, arvopaperinvälitykseen ja sijoitusrahastoihin.

Kaikki riita-asiat 2018

Saapuneet riita-asiat Vakuutus	Korvaus- asia	Sopimus- asiat	Tiedonanto- velvollisuus	Vahingon aiheuttaminen ja vilppi	Yht.
Yksityistapaturmavakuutus	187	4	2	-	193
Vastuuvakuutus	87	1	3	46	137
Kotivakuutus	108	5	4	5	122
Kaskovakuutus	65	3	2	8	78
Matkavakuutus	61	4	-	1	66
Oikeusturvavakuutus	54	5	2	-	61
Sairausvakuutus	51	6	2	-	59
Kiinteistövuakuutus	44	-	-	3	47
Lääkevahinkovakuutus	27	-	-	-	27
Yritysvakuutus	15	-	-	3	18
Eläinvakuutus	9	1	-	-	10
Venevakuutus	10	-	-	-	10
Maatilavakuutus	10	-	-	-	10
Sairauskassa-asia	5	2	-	-	7
Lainaturvavakuutus	5	-	1	-	6
Liikennevakuutus	-	4	-	-	4
Muu vahinkovakuutus	2	1	-	-	3
Kuljetusvakuutus	3	-	-	-	3
Riskihenkivakuutus	-	1	1	-	2
Yhteensä	743	37	17	66	863

Saapuneet riita-asiat Pankki	kpl
Tilinkäyttö ja maksaminen	44
Luottoasiat	9
Muut asiat	2
Yhteensä	55

Saapuneet riita-asiat Sijoitusasiat	kpl
Säästöhenkivakuutus	20
Vapaaehtoinen eläkevak.	4
Arvopaperivälitys	2
Sijoitusneuvonta	2
Sijoitusrahastot	2
Arvo-osuustilit	1
Yhteensä	31

Päätyneet riita-asiat Lopputulokset	Vakuutus kpl / %	Pankki kpl / %	Sijoitus kpl / %	Yhteensä kpl
Asiakkaan eduksi suositettiin	176 / 18 %	6 / 9 %	13 / 28 %	195
Palveluntarjoajan eduksi suositettiin	608 / 62 %	29 / 44 %	18 / 39 %	655
Päätyi sovintoon	146 / 15 %	13 / 20 %	12 / 26 %	171
Jätetty käsittelemättä yhteensä	27 / 3 %	8 / 12 %	1 / 2 %	36
* ei soveltu ratkaisumenettelyyn	13	8	1	22
* ei taloudellista intressiä	5	-	-	5
* vireillä tai käsitelty muualla	3	-	-	3
* ei toimivaltaa	2	-	-	2
* ei yhteydenottoa palveluntarjoajaan	3	-	-	3
* Aiheeton riita	1	-	-	1
Käsittely keskeytetty	17 / 2 %	10 / 15 %	2 / 4 %	29
Yhteensä	974	66	46	1086
Monimutkainen asia	9	-	5	14
Noudattamatta jätetyt ratkaisusuositukset	1	-	4	5
Päätyneiden asioiden sektorijakauma	90 %	6 %	4 %	100 %
Käsittelyaika kirjelmöinnin valmistumisesta (pv)	54	45	65	keskiarvo 55

Palveluntarjoajakohtaiset tilastot (kaikki riidat)

Näissä taulukoissa ovat mukana ratkaisusuositukseen päätyneet asiat kunkin palveluntarjoajan osalta.

Vahinkovakuutusyhtiöt	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattami-nen %
LähiTapiola Keskinäinen Vakuutusyhtiö	137	24	18 %	100 %
OP Vakuutus Oy	137	22	16 %	100 %
Fennia Keskinäinen Vakuutusyhtiö	132	23	17 %	100 %
If Vahinkovakuutus Oyj, Suomen sivuliike	128	30	23 %	100 %
Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö	47	16	34 %	100 %
Turva Keskinäinen Vakuutusyhtiö	46	12	26 %	100 %
AIG Europe Limited	20	8	40 %	100 %
Suomen Vahinkovakuutus Oy	18	12	67 %	100 %
Folksam Vahinkovakuutus Oy	16	4	25 %	100 %
Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö	15	2	13 %	100 %
Chubb (ACE European Group Limited)	13	1	8 %	100 %
Försäkringsaktiebolaget Alandia	8	3	38 %	100 %
Protector Forsikring ASA	3	3	100 %	100 %
Codan Forsikring A/S	1	-	-	-
Yhteensä	721	160	22 %	100 %

Henkivakuutusyhtiöt	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
Kaleva Keskinäinen Vakuutusyhtiö	15	1	7 %	100 %
Aktia Henkivakuutus Oy	11	8	73 %	63 %
AXA (Genworth Financial, henki)	8	2	25 %	100 %
Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö	8	1	13 %	100 %
SEB Life	8	6	75 %	100 %
LähiTapiola Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö	7	2	29 %	100 %
OP-Henkivakuutus Oy	6	3	50 %	67 %
Chubb (ACE Europe Life Limited)	2	-	-	-
Henki-Fennia Vakuutusosakeyhtiö	1	-	-	-
Maiden Life Försäkrings AB	1	-	-	-
Yhteensä	67	23	34 %	82 %

Vakuutuskassat ja eläkesäätiöt	Ratkaisut kpl	Korvaussuositus kpl	Korvaussuositus %	Noudattaminen %
Vakuutuskassat	7	2	29 %	100 %
Eläkesäätiöt	6	1	17 %	100 %
Yhteensä	13	3	23 %	100 %

Pankit	Ratkaisut kpl	Korvaussuositus kpl	Korvaussuositus %	Noudattaminen %
Nordea Bank Oyj	10	2	20 %	100 %
Osuuspankki	8	-	-	-
Danske Bank A/S, Suomen sivuliike	7	3	43 %	100 %
Bank Norwegian A/S	3	-	-	-
S-Pankki Oy	3	1	33 %	100 %
POP Pankki	2	-	-	-
Ålandsbanken Abp	1	-	-	-
Muu kuin pankki	1	-	-	-
Yhteensä	35	6	17 %	100 %

Sijoituspalveluiden tarjoajat	Ratkaisut kpl	Korvaussuositus kpl	Korvaussuositus %	Noudattaminen %
Aalto Pankkiiriliike Oy	2	2	100 %	50 %
Alexandria Pankkiiriliike	1	1	100 %	100 %
Handelsbanken	1	-	-	-
Nordea Bank Oyj	1	-	-	-
Nordnet Bank	1	-	-	-
Osuuspankki	1	-	-	-
Taaleri Varainhoito Oy	1	-	-	-
Yhteensä	8	3	38 %	67 %

ADR-riita-asiat 2018

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

Saapuneet kuluttajariita-asiat Vakuutus	Korvausasia	Sopimus-asiat	Tiedonantovelvollisuus	Vahingon aiheuttaminen ja vilppi	Yht.
Yksityistapaturmavakuutus	142	4	2	-	148
Kotivakuutus	98	5	4	4	111
Kaskovakuutus	61	2	2	8	73
Matkavakuutus	39	3	-	1	43
Sairausvakuutus	33	4	2	-	39
Oikeusturvavakuutus	26	1	1	-	28
Vastuuvakuutus	4	-	-	5	9
Eläinvakuutus	8	1	-	-	9
Venevakuutus	8	-	-	-	8
Lainaturvavakuutus	5	-	1	-	6
Maatilavakuutus	4	-	-	-	4
Liikennevakuutus	-	3	-	-	3
Muu vahinkovakuutus	1	1	-	-	2
Riskihenkivakuutus	-	1	-	-	1
Yhteensä	429	25	12	18	484

Saapuneet kuluttajariita-asiat: Pankki	kpl
Tilinkäyttö ja maksaminen	42
Luottoasiat	7
Muut asiat	1
Yhteensä	50

Saapuneet kuluttajariita-asiat: Sijoitus	kpl
Säästöhenkivakuutus	19
Arvopaperinvälitys	2
Sijoitusneuvonta	2
Arvo-osuustilit	1
Sijoitusrahastot	1
Vapaaehtoinen eläkevak.	1
Yhteensä	26

Päättynyt riita-asiat (ADR) Lopputulokset	Vakuutus kpl / %	Pankki kpl / %	Sijoitus kpl / %	Yhteensä kpl
Asiakkaan eduksi suositettiin	91 / 16 %	5 / 8 %	11 / 31 %	107
Palveluntarjoajan eduksi suositettiin	362 / 64 %	26 / 43 %	12 / 33 %	400
Päätyi sovintoon	89 / 16 %	13 / 22 %	11 / 31 %	113
Jätetty käsittelemättä yhteensä	12 / 2 %	8 / 13 %	-	20
* ei sovellu ratkaisumenettelyyn	8	8	-	16
* ei yhteydenottoa palveluntarjoajaan	2	-	-	2
* ei toimivaltaa	1	-	-	1
* vireillä tai käsitelty muualla	1	-	-	1
Käsittely keskeytetty	9 / 2 %	8 / 13 %	2 / 6 %	19
Yhteensä	563	60	36	659
Monimutkainen asia	13	-	-	13
Noudattamatta jätetyt ratkaisusuositukset	-	-	2	2
Päättynneiden asioiden sektorijakauma	85 %	9 %	5 %	100 %
Käsittelyaika kirjelmöinnin valmistumisesta (pv)	47	43	47	keskiarvo 46

Organisaatio

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

Hallituksen puheenjohtajana toimii varatuomari Astrid Thors. Hallituksen jäsenet edustavat Kilpailu- ja kuluttajavirastoa, Finanssivalvontaa ja Finanssiala ry:tä, joiden väliseen sopimukseen FINEn toiminta perustuu. Hallituksessa oli lisäksi kutsuttuna jäsenenä edustajat sosiaali- ja terveysministeriöstä ja valtiovarainministeriöstä.

FINellä on vakuutusasioiden, pankkiasioiden ja sijoitusasioiden johtokunnat, jotka laativat vuosittain oman alueensa toimintasuunnitelman sekä nimitävät sektorinsa lautakunnan. Pankki- ja sijoitusjohtokuntien puheenjohtajana toimi vuonna 2018 Finanssivalvonnan osastopäällikkö Jarmo Parkkonen ja Vakuutusjohtokunnan puheenjohtajana Finanssivalvonnan johtava neuvonantaja Erja Rautanen.

FINessä työskenteli kertomusvuonna 25 vakituista työntekijää. Toimitusjohtajana toimi varatuomari Elli Reunanen ja hänen varahenkilönään johtava neuvonantaja Ville Raulos.

FINEn pääsopijaosapuolet ovat Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Finanssivalvonta ja Finanssiala ry. Arvopaperiasioissa sopimukseen on liittynyt mukaan Osakesäästäjien Keskusliitto ry, ja vakuutusasioissa mukana ovat myös Eläkesäätiöyhdistys ry ja Vakuutuskassat ry. Sopijaosapuolet ovat kutsuneet FINEn hallintoon mukaan myös edustajat Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry:stä.

FINEn kustannuksista vastaa pääosin Finanssiala ry. Tilintarkastajana toimii Tuokko Tilintarkastus Oy, KHT-yhteisö ja vastuullisena tilintarkastajana KHT Terhi Latvala.

Hallitus

Varatuomari Astrid Thors, puheenjohtaja
Toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi, Finanssiala ry
Johtaja Anneli Tuominen, Finanssivalvonta
Ylijohtaja Antti Neimala, Kilpailu- ja kuluttajavirasto (20.11.2018 asti), ylijohtaja Katri Väänänen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto (21.11.2018 lukien)
Ylijohtaja Outi Antila, sosiaali- ja terveysministeriö
Osastopäällikkö Leena Mörttinen, valtiovarainministeriö

Varajäsenet

Varatoimitusjohtaja Esko Kivisaari, Finanssiala ry
Johtava neuvonantaja Sonja Lohse, Finanssivalvonta
Apulaisjohtaja Outi Haunio-Rudanko, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Hallituksen esittelijät

Toimitusjohtaja Elli Reunanen, FINE
Hallituksen sihteerinä johtava neuvonantaja Ville Raulos, FINE

Vakuutusasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat
Johtava neuvonantaja Erja Rautanen, Finanssivalvonta, puheenjohtaja
Pääsihteeri Juha Beurling, Kuluttajaliitto
Tutkimuspäällikkö Anu Raijas, Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Johtaja Maija Puomila, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Finanssiala ry:n edustajat

Johtaja Kari Kujala, LähiTapiola-ryhmä
Johtaja Sari Styrman, OP Ryhmä
Toimitusjohtaja Pekka Luukkanen, Nordea Henkivakuutus
Varatoimitusjohtaja Esko Kivisaari, Finanssiala

Pankkiasioiden johtokunta

Viranomaisten edustajat

Osastopäällikkö Jarmo Parkkonen, Finanssivalvonta,
puheenjohtaja

Johtava lakimies Pirjo Kyyrönen, Finanssivalvonta

Apulaisjohtaja Katri Väänänen, Kilpailu- ja kuluttajavi-
rasto (20.11.2018 asti)

Johtaja Anja Peltonen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto
(21.11.2018 lukien)

Lakimies Paula Hannula, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Finanssiala ry:n edustajat

Johtaja Taina Kallio, OP Ryhmä

Toimitusjohtaja Pekka Ylihurula, S-Pankki

Yhteiskuntavastuujohtaja Pirjo Kuusela, Nordea-kon-
serni

Pääekonomisti Veli-Matti Mattila, Finanssiala ry

Sijoitusasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat

Osastopäällikkö Jarmo Parkkonen, Finanssivalvonta,
puheenjohtaja

Apulaisjohtaja Outi Haunio-Rudanko, Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

Professori Timo Rothovius, Vaasan yliopisto

KTM Tuomo Katajamäki, Osakesäästäjien Keskusliitto
ry

Finanssiala ry:n edustajat

Johtava lakimies Jari Virta, Finanssiala ry

Johtaja Mari Koikkalainen, OP Ryhmä

Riidanratkaisusta vastaavat henkilöt

Toimisto

Toimitusjohtaja, VT Elli Reunanen
Johtava neuvonantaja, toimitusjohtajan varamies,
VT Ville Raulos
Johtava lakimies, VT Harri Isokoski
Jaostopäällikkö, OTM Emilia Hanén
Jaostopäällikkö, OTK Tuomas Korkeamäki
Jaostopäällikkö, OTM Kaisa Laine
Jaostopäällikkö, VT Vesa Sainio
Jaostopäällikkö, VT Tuomas Siirala
Vastaava lakimies, OTM Tuomas Hidén

Vakuutuslautakunta

Jaosto I (henki- ja yksityistapaturmavakuutus)

Puheenjohtaja, HO Pres. emeritus Lauri Melander
(21.1.2018 asti)
Puheenjohtaja, VT Irene Luukkonen (22.1.2018
lukien)

Jäsenet
VT Kerttu Rahijärvi, kuluttajariitalautakunta
Lainsäädäntöneuvos Katri Kummoinen, oikeusminis-
teriö
OTK Karita Niklander, Mandatum Henkivakuutus-
osakeyhtiö
VT Seppo Sibakov, Aktia Henkivakuutus Oy

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

Lisäjäsenet
Eläkesäätiö- ja -kassa-asiat
OTM, Vakuutus­pää­lik­kö Johanna Heikurainen, Valio
Oy, varsinainen jäsen
Asiamies Klaus Kaitemo, Rautaruukin eläkesäätiö,
varajäsen

Vakuutuskassa-asiat
Kassanjohtaja Raija Hulkko, varsinainen jäsen
Kassanjohtaja Sanna Hyry, varajäsen

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 Lähi-
Tapiola
OTK Timo Toimi, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia

Varajäsenet
OTK Paula Ilveskivi, SAK
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
(20.3.2018 asti)
Puheenjohtaja, oikeusneuvos Gustav Bygglin
(21.3.2018 lukien)

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 – Konsument-
förbundet ry
VT Heli Vuori, Keskinäinen Vakuutusyhtiö LähiTapiola
VT Krista Rantala, Pohjantähti Keskinäinen
Vakuutusyhtiö

Jaosto IV (yritysten ja ammatinharjoittajien omaisuuden ja toiminnan vakuutukset)

Puheenjohtaja, oikeusneuvos Kari Raulos

Jäsenet

VT Mikko Nyyssölä, Elinkeinoelämän keskusliitto EK
OTK Katriina Jaakkola, Kaupan Liitto ry
Työmarkkinajohtaja Janne Makkula, Suomen Yrittäjät ry
OTM 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 LähiTapiola
OTL Timo Havu

Lisäjäsenet konsulttivastuuasioissa

Toimitusjohtaja Matti Mannonen, Suunnittelu- ja konsultointiyritykset SKOL ry, varsinainen jäsen
Kehityspäällikkö Matti Kiiskinen, Suunnittelu- ja konsultointiyritykset SKOL ry, varajäsen

Lisäjäsenet huolintavastuuasioissa

Lakimies Kimmo Turunen, DHL Freight (Finland) Oy, varsinainen jäsen
Lakimies Marja Korkka, Schenker Oy, varajäsen

Jaosto V (lääkevahinkojaosto)

Puheenjohtaja, dosentti, OTT Jaana Norio, Helsingin yliopisto

Jäsenet

Dosentti Kalle Jokelainen, HUS Sisätaudit
Dosentti Asko Järvinen, HUS Sisätaudit
Professori Ilari Paakkari, Helsingin yliopisto
Professori Seppo Soinila, TYKS Neurologian poliklinikka

Varajäsenet

Professori Lena Sisula-Tulokas, Helsingin yliopisto
Professori Eero Mervaala, Helsingin yliopisto
Dosentti Niina Matikainen, HUS Vatsakeskus

Pankkilautakunta

Puheenjohtaja, professori OTT Matti J. Sillanpää

Jäsenet

Lakimies Sanna Atrila, Finanssivalvonta
Ylitarkastaja Annaliisa Ahlroth, Kuluttajariitalautakunta
Lainsäädäntöneuvos Pekka Pulkkinen, Oikeusministeriö
VT Kati Piilo, OP Ryhmä

Varajäsenet

Esittelijä Ari Punakivi, kuluttajariitalautakunta
Lakimies Kati Neuvonen, Finanssivalvonta
Lainsäädäntöneuvos, Sofia Aspelund, Oikeusministeriö
VT Juha Lilja, Nordea Pankki Suomi Oyj

Sijoituslautakunta

Puheenjohtaja, professori, OTT Olli Norros, Helsingin yliopisto

Jäsenet:

OTK Tuula Sario
VT Raimo Repo, Osakesäästäjien Keskusliitto ry (23.5.2018 asti)
Käräjäoikeuden tuomari, dosentti, OTT Antti Tapanila (24.5.2018 lukien)
Johtava asiantuntija Ville Kajala, Finanssivalvonta
Dosentti, OTT Ville Pönkä, Helsingin yliopisto

Varajäsenet

Ylitarkastaja Annaliisa Ahlroth, Kuluttajariitalautakunta
KTM, DI Ari Neuvonen, Osakesäästäjien Keskusliitto ry (23.5.2018 asti)
Professori, OTT, KTT Vesa Annola, Vaasan yliopisto (24.5.2018 lukien)
Lakimies Pia Ovaska, Finanssivalvonta
Professori, KTT Matti Turtiainen, Itä-Suomen yliopisto

Lainvalmisteluun osallistuminen

FINE antoi lausunnot seuraavista asioista:

- Eduskunnan Talousvaliokunta, HE 230/2018 vp, hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajaluottosopimuksia ja eräitä muita kuluttajasopimuksia koskevien säännösten muuttamisesta.
- Eduskunnan Talousvaliokunta, HE 167/2018 vp, hallituksen esitys eduskunnalle laiksi pankki- ja maksutilien valvontajärjestelmästä ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.
- VM112:00/2018, hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sijoituspalvelulain ja kaupankäynnistä rahoitusvälineille annetun lain muuttamisesta sekä eräksi niihin liittyviksi laeiksi.
- VM146:00/2018, hallituksen esitys eduskunnalle osakesäästötilin tuloverotusta ja eräiden vakuutus tuotteiden tuloverotuksen uudistamista koskevaksi lainsäädännöksi.
- VM001:00/2018, hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sijoitusrahastolain, vaihtoehtorahastojen hoitajista annetun lain ja Finanssivalvonnasta annetun lain muuttamisesta.
- VM121:00/2017, hallituksen esitys eduskunnalle luottolaitoslaista annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi
- VM111:00/2016, lausunto Sijoitusrahastolainsäädännön kokonaisuudistus-työryhmämui-
tosta.
- Eduskunnan Talousvaliokunta, U 19/2017 vp, Euroopan parlamentin ja neuvoston ehdotus asetukseksi yrityksille suunnatun joukkorahoitus-
palvelun eurooppalaisista tarjoajista ja direktii-
viksi rahoitusvälineiden markkinoinnista annetun
direktiivin muuttamisesta.
- Eduskunnan Talousvaliokunta E25/2018 vp
Valtioneuvoston selvitys: Euroopan komission
tiedonanto – FinTech-toimintasuunnitelma Eu-
roopan rahoitusalan kilpailukyvyyn ja innovatiivi-
suuden parantamiseksi.
- FIVA 1/01.00/2018 Sijoituspalvelujen toiminnan
järjestäminen ja menettelytavat.
- SM187373/ SMDno-2018-428, lausunto luon-
noksista rahanpesun ja terrorismin estämisestä
annetun lain nojalla annettavista valtioneuvoston
asetuksista.
- Eduskunnan Talousvaliokunta, U 19/2018 Eu-

roopan parlamentin ja neuvoston ehdotus
asetukseksi yrityksille suunnatun joukkorahoitus-
palvelun eurooppalaisista tarjoajista ja direktii-
viksi rahoitusvälineiden markkinoinnista annetun
direktiivin muuttamisesta.

- Eduskunnan Talousvaliokunta, U 20/2018 lausun-
toa ehdotuksesta Euroopan parlamentin ja
neuvoston asetukseksi rahastojen rajat ylittävän
markkinoinnin helpottamisesta ja ehdotuksesta
Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi
sijoitusrahastodirektiivin ja vaihtoehtorahastojen
hoitajista annetun direktiivin muuttamisesta.
- Eduskunnan Talousvaliokunta, E 25/2018 Eu-
roopan komission tiedonanto – FinTech –toi-
mintasuunnitelma Euroopan rahoitusalan kilpai-
lukyvyyn ja innovatiivisuuden parantamiseksi.
- Eduskunnan Talousvaliokunta, O 61/2016 asunto-
politiikan kehittämiskohteet
- STM/3551/2017 hallituksen esitys eduskunnalle
sosiaaliturva- ja vakuutuslainsäädännön muut-
tamiseksi EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen
johdosta.

