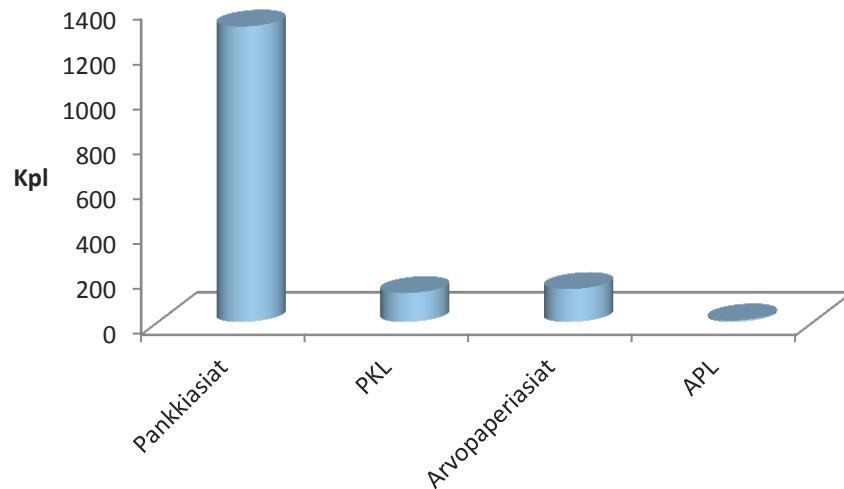


12.11.2015

AJANKOHTAISTA FINEN PANKKI- JA ARVOPAPERIASIOISSA

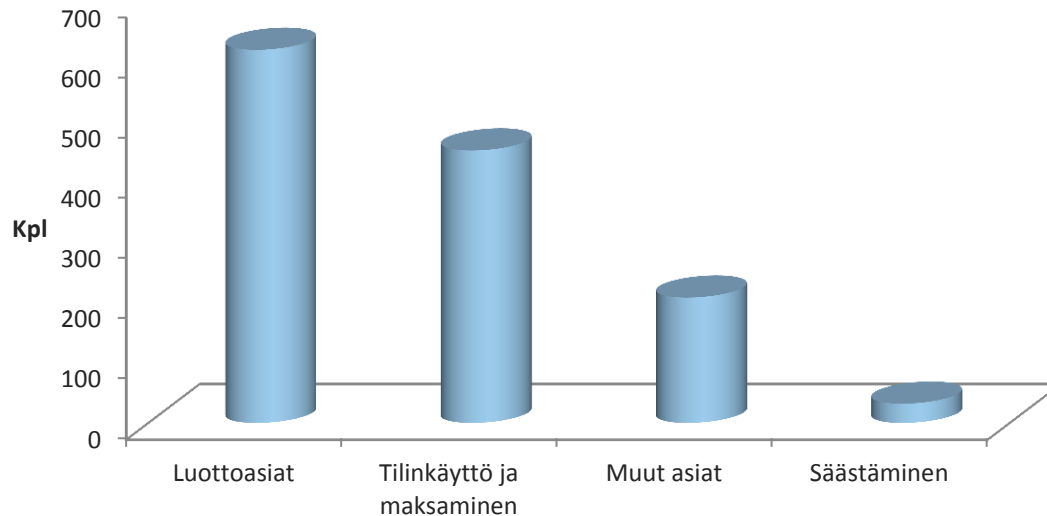
MISTÄ ASIPIOISTA ASIAKKAAT OVAT OTTANEET YHTEYTTÄ FINEEN 2015

- Pankkiasioita vuoden alusta 1.330 (1.200+130)
- Arvopaperiasioita vuoden alusta 146 (139+7)



PANKKIASIOISTA 2015

- Lähes puolet luottoasioita ja reilu kolmannes tilinkäyttöä ja maksamista



VALITUKSET PANKKILAUTAKUNTAAN

- Valituksia ennätysmäärä – kolminkertainen aikaisempiin vuosiin verrattuna
- Kasvu aiheuttajia pääosin ASP-lisäkorkojutut ja asuntolainan marginaalin korotus henkilökuntalainassa, mutta myös maksukortin oikeudettomasta käytöstä tullut 45 % enemmän valituksia kuin viime vuonna vastaavana aikana
- Ratkaisusuosituksia tänä vuonna 71 ja lisäksi rauenneita juttuja 35. Muutosprosentti 65

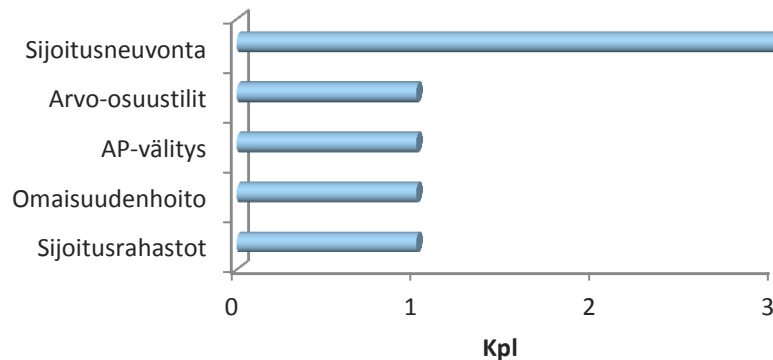
ASIAKKAIDEN YHTEYDENOTOT LUOTTOASIOISSA 2015

- Negatiivinen viitekorko
- Kiinteäkorkoisen lainan ennenaikainen takaisinmaksu
- Marginaalin muutos eri tilanteissa
- Ei saanut lainaa tai ainakaan tarpeeksi
- Lainanlupaus – sopimussakko kun lainaa ei saatukaan



VALITUKSET ARVOPAPERILAUTAKUNTAAN

- Arvopaperilautakunnassa tällä hetkellä rauhallista – vain muutama valitus



- Ratkaisusuosituksia tänä vuonna 5 ja lisäksi rauenneita juttuja 2. Muutosprosentti 80

VUODEN 2016 ALUSTA ADR

- Mitä ADR vaikuttaa FINEn pankki- ja arvopaperiasioissa?
- Ratkaisu tehtävä 90 päivässä siitä kun kaikki dokumentit saatu
- Asiajako FINEssä neuvonta-asiat ja riita-asiat
- Riita-asioiden käsittelyssä ensisijainen on toimistoratkaisu ja viime kädessä lautakuntarakaisu

YLEISTÄ VASTINEISTA JA APL-TAPAUKSIA SEKÄ ASP

Vesa Sainio

YLEISTÄ

- OK ja siviiliprosessin periaatteet
- ADR-piirteitä:
 - menettely kirjallista yksityisasiakkaan vaatimis- ja väittämistaakkaa kevennetty
 - huomioon sellaistaakin mihin asiakas ei ole osannut vedota
 - tasapainotetaan, ei olla kuluttajan asianajajia
 - lautakunnilla aktiivinen, täydentävä rooli asian selvittämisessä

VASTINEEN SISÄLLÖSTÄ

- Palveluntarjoajan muistettava kiistää, väittää, vedota
 - nimenomaiset kannanotot
- Ytimekkyys ja kattavuus
 - heti kanta kaikkiin asiakkaan vaatimuksiin ja perusteisiin
- Liitteet!

SUOSITUKSISTA

- Käytännöllisiä ratkaisuja yksittäisiin riitoihin
 - kirjoitetaan ”häviäjälle”
 - ennakoitavuus tavoitteena → rakennetaan linjoja, mutta ”yksi ei tee linjaa”
- Myös linjaratkaisut mahdollisia
 - ennakkoratkaisumenettely
 - Yksinkertaistettu menettely
- Ratkaisutietokanta: www.fine.fi

APL 12/13: SELONOTTOVELVOLLISUUS

C Oy:n omistavat tasaosuuksin A sekä hänen kolme lastaan. A on yhtiön toimitusjohtaja ja hallituksen ainoa jäsen, jolle pankin edustaja esitteli ja myi 10 Me koronvaihtosopimuksen, jossa asiakas maksaa sovitusta velkasummasta kiinteää korkoa ja saa pankilta samaan summaan perustuvaa vaihtuvaa korkoa.

“Selonottovelvollisuuden kohteena on C Oy, vaikka kokemuksen ja -tietämyksen osalta arviointi kohdistuu myös A:han. Pankki ei osoittanut täyttäneensä asiassa selonottovelvollisuuttaan ja siten ole varmistuneensa siitä, että pankin suosittelema koronvaihtosopimus olisi sopinut asiakkaalle. Asiakas on tullut tietoiseksi tuotteeseen liittyvistä riskeistä viimeistään 6.9.2011, mutta ei ole purkanut sopimuksiaan ja vastaa siten itse kyseisen ajankohdan jälkeen tuotteen aiheuttamista tappiosta. Lautakunta katsoo siten, että pankin tulee korvata asiakkaalle 1.125.000 euroa.”

APL 11/14: *TIEDONANTOVELVOLLISUUS*

Asiakkaan mukaan hän ei osaa juurikaan suomea, minkä vuoksi palveluntarjoaja ei olisi täyttänyt velvoitteitaan, koska sekä omaisuudenhoitosopimus että obligaation aineisto olivat olleet suomenkielisiä. Yhtiön mukaan asiakas on allekirjoituksellaan vahvistanut saaneensa tuotteen markkinointimateriaalin, jossa on tuotu esiin miten tuotteen arvo määräytyy, kuten myös se, ettei yhtiö toimita raportteja tuotteesta.

”Lautakunta katsoi, että asioimalla jatkuvasti englanniksi asiakkaan kanssa se oli muuttanut ilmoitustaan käytettävästä asiointikielestä. Asiakas ei siten ole saanut tietoa ymmärtämällään kielellä eikä asiassa esitetty, että niin olisi tapahtunut esimerkiksi suullisesti. Lautakunta suositti, että yhtiö korvaa asiakkaalle 77.279,91 euroa.”

Asiakkaat olivat merkinneet 24.2.2010-3.3.2011 yhteensä yhdeksää erilaista sertifikaattia ja warranttia. Aloite sijoitusten tekemiseen tuli yhtiöltä ja että ennen näitä sijoituksia heillä ei ollut minkäänlaista sijoituskokemusta. Mitään esitteitä ei käyty yksityiskohtaisesti läpi, vaan otettiin vain nimet papereihin. Yhtiö totesi, että asiakkaat ovat allekirjoituksellaan vakuuttaneet tutustuneensa huolellisesti sijoituskohteita koskevaan aineistoon, jossa on selvästi tuotu esiin tuotteiden ominaisuudet ja niihin liittyvät riskit. Yhtiö kiisti, että sen edustaja olisi antanut suullisesti poikkeavaa tietoa.

”Tilannetta tulee arvioida toimeksiantojen välityksen ja markkinoinnin näkökulmasta. Ei ole ollut tarvittavia tietoja asianmukaisuusarvioinnin tekemiseen, koska aikaisemmin tuntemista sijoituspalveluista ja -välineistä ei ole kysytty. Ei myöskään esitetty, että yhtiö olisi varoittanut asiakkaita tuotteiden soveltumattomuudesta. => 67.752,45 euroa ja erääntymättömien tuotteiden palautus”

APL 17/13: TARJOTTU PALVELU

Asiakas oli merkinnyt kesäkuun 2010 ja tammikuun 2011 välisenä aikana kolmea eri sijoituswarranttia yhteensä 52.000 euron arvosta, jotka sittemmin erääntyivät arvottomina. Yhtiön mukaan kyse oli ollut vain toimeksiannon vastaanottamisesta ja välittämisestä sekä markkinoinnista. Asiakkaan allekirjoittamissa merkintälomakkeissa oli korostetusti tuotu esiin, että tuotteisiin liittyy riski sijoitetun pääoman menettämisestä.

Ottaen huomioon asiakkuuden pitkä kesto sekä sen aikana käydyt kokonaisvaltaiset keskustelut varallisuuden sijoittamisesta, on asiakkaalle voinut syntyä perusteltu käsitys, jonka mukaan tuotteiden esittelyssä on nimenomaisesti otettu huomioon hänen olosuhteet, jolloin tilannetta on arvioitava sijoitusneuvontana. Lisäksi näyttämättä jäi miksi ja millä perusteella oli päädytty suosittamaan selvästi asiakkaan aikaisemmista omistuksista poikkeavia tuotteita. Lautakunta suositti 52.000 euron hyvitystä”

APL 7/14: SUULLINEN VS KIRJALLINEN

Asiakas osti vuonna 2011 sertifikaatteja toisen palveluntarjoajan välityksellä ja soitti liikkeeseenlaskijana toimineeseen pankkiin 13.2.2013 tiedustellen perusteita tuotteen mahdolliselle ennenaikaiselle lopettamiselle, jolloin hänelle kerrottiin perusteiksi joko konkurssi tai kohdeosakkeen yli 33 %:n lasku päivässä. Sittemmin pankki haki sertifikaatin poistamista pörssilistalta ennenaikaisesti 2.1.2014 alkaen. Pankin mukaan lopettamisen syy oli se, että sertifikaatti ”alkoi elää omaa elämäänsä hinnoittelussa, kurssista riippumatta”.

”Lautakunta katsoi ottaen huomioon asiakkaan kysymyksen taustan ja yksiselitteisyyden, että hän on voinut luottaa pankista saamaansa vastaukseen riippumatta siitä, mitä tuotteen sopimusehdoissa oli todettu ja että asiakas olisi myynyt omistamansa sertifikaatit 13.2.2013, mikäli olisi saanut oikean tiedon pankista. Lautakunta suositti pankkia korvaamaan 13.364,91 euroa.”

ASP

- Yhteensä 27 tapausta, joista kaikki maksuun
 - Muutama sovinto
- Yhteisvastuu
 - Sopimusten sanamuodot ja Hyvä pankkitapa
- Valtiokonttorin ohje 8.4.2015
 - Ei uusia valituksia

HENKILÖKUNTALUOTTO JA KOHTUUTON SOPIMUSEHTO

Sasu Heino

TAUSTAA

- Pankki tarjosi lainoja henkilökuntaehdoilla konsernin työntekijöille
- Prime- tai euriborkorko
- Marginaali 0–0,5 %
- Keväällä 2015 marginaali nousi 0,85 %:iin

MARGINAALIN MUUTOSEHTO

- Kaksi erilaista ehtoa käytössä
- Vanha ehto:
 - “Luottoon sovelletaan pankin ehtoja, joita pankki voi **muuttaa**. Luoton korko on vähintään laissa määrätty verottoman työsuhdelainan korko. Mikäli velallisen työsuhde konsernissa päättyy muun kuin eläkkeelle siirtymisen takia, korkomarginaali korotetaan asuntolainoissa 1,0 prosenttiyksikköön.”

MARGINAALIN MUUTOSEHTO

- Uusi ehto:
 - “Tämän luoton hinnoittelu perustuu pankin ja velallisen työnantajana toimivan yhtiön, joka toimii samassa konsernissa pankin kanssa, väliseen sopimukseen. Mikäli velallisen työsuhde konsernissa päättyy muun kuin eläkkeelle siirtymisen takia tai **pankin ja velallisen työnantajana toimivan yhtiön välisessä sopimuksessa tehdään muutoksia**, on pankilla oikeus muuttaa tämän luoton marginaali vastaamaan muutoshetkellä voimassaolevaa lainahinnoittelua.”

PANKIN PUOLUSTUS

- Ei johda kohtuuttomuuteen
 - PKL: Ei tarvitse arvioida, jos ehto alun perin kohtuuton
- Ei voida tulkita kuten ei-henkilökuntaluottoa
 - PKL: Etua ei voi poistaa yksipuolisesti
 - PKL: Vertailtavuus kärsisi

PANKIN PUOLUSTUS

- Työsuhde-etu joka voidaan poistaa
 - Työnantajan antama tuki loppui
 - Velallinen voi vaatia työnantajalta korvausta
 - PKL: Sopimusasia pankin ja velallisen välillä
 - Asiakkaiden tietoisuus pankin ja työnantajan välisestä sopimuksesta ja siihen sitoutuminen?
 - Velassa kyse velallisen ja velkojan välisestä sopimuksesta
 - PKL: Pankilla muita mahdollisuuksia varautua

KOHTUULLISUUSARVIOINTI

- HE 8/1977: kohtuuttomaksi on katsottava sopimusehto, jolla elinkeinonharjoittajalle varataan oikeus yksipuolisesti muuttaa sopimuksen sisältöä
- PKL: Marginaalin korotusta koskevan ehdon pitää olla riittävän tarkkarajainen, että asiakas voisi sopimuksen hyväksyessään arvioida muutosoikeuteen liittyviä velvollisuuksiaan (ks. HE 238/1992)

KOHTUULLISUUSARVIOINTI

- Ei mainintaa milloin ja missä tilanteissa marginaalia voidaan muuttaa
- Korotuksen suuruutta ei selvästi rajoitettu
 - ”vastaamaan muutoshetkellä voimassaolevaa lainahinnoittelua”

SOVITTELU

- Kohtuutonta pankille, jos sopimus jää voimaan ilman muutosehtoa
 - PKL: Ei aihetta sovittelulle
 - Marginaali keskeinen osa luottosopimusta
 - Pankki olisi voinut varautua muutokseen muilla tavoin

KÄSITTELEMÄTTÄ JÄTETTYÄ

- Onko ehto osa sopimusta
- Onko ehto tullut asiakkaiden tietoon
- Ehdon ankaruus ja yllättävyys
- Onko ehtoon kiinnitetty huomiota

LOPPUTULOS

- Lainan marginaalin muuttamista koskeva ehto on kohtuuton ja sen on jätettävä huomioon ottamatta.
- Lautakunta suosittaa pankkia palauttamaan asiakkaiden lainamarginaalin muutosta edeltävälle tasolle sekä korvaamaan liikaa perityn korotetun marginaaliosan viivästyskorkeineen.



**VAKUUTUS- JA
RAHOITUSNEUVONTA**

Ota yhteyttä:

etunimi.sukunimi@fine.fi

p. 09 6850 120

www.fine.fi