

# FINEn vuosikertomus 2016

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta  
Arvopaperilautakunta  
Pankkilautakunta  
Vakuutuslautakunta





# Sisällys

Toimitusjohtajan katsaus	3
Asiakkaiden yhteydenotot	5
Vakuutusasiat	6
Pankkiasiat	8
Arvopaperiasiat	9
Riidanratkaisu FINEssä	10
Muu toiminta	15
Organisaatio ja henkilöstö	17
Riidanratkaisusta vastaavat tahot ja henkilöt	19

# Toimitusjohtajan katsaus

## FINE - joustava neuvoja, tehokas riidanratkaisija

FINEn toiminta muuttui vuoden 2016 alusta lukien merkittävästi. Silloin tuli voimaan ”laki muussa kuin viranomais-toiminnassa tapahtuvasta riidanratkaisusta”, ns. FINE-laki. Riidanratkaisu organisoitiin FINEssä uudella tavalla: ratkaisu-suosituksia annetaan paitsi Arvopaperi-, Pankki- ja Vakuutuslautakuntamenettelyssä myös FINEn toimistomenettelyssä, Vakuutus- ja rahoitusneuvonnassa. Toimistomenettelyssä ratkaistaan riitoja silloin, kun kysymys on selvästä tai yksinkertaisesta tapauksesta taikka jutusta, jossa on olemassa lautakunnan aikaisempi kanta. Muutoksella tavoiteltiin ja saatiin laissa vaadittua nopeutta. Samalla kuitenkin pystyttiin säilyttämään riidanratkaisun asiantuntevuus ja tasokkuus.

Asiakasneuvonta on kuitenkin edelleen FINEn moottori. Neuvonta-asioita oli kertomusvuonna FINEn asioiden koko volyymistä, 9090 tapauksesta noin 85 %. Neuvonta-asioissa neuvotaan, selvitetään, laitetaan asiakas kartalle ja aika ajoin sovittelua asiakkaan asiassa palveluntarjoajan kanssa, kuten tähänkin asti. Neuvonta-asioissa hoidetaan paljon myös orastavia riitoja.

Riita-asioita oli kertomusvuonna FINEn tapauksista 15 %, 1 343. Näistä 967 tuli vireille toimiston puolelle ja 376 FINEn lautakuntiin. Karkeasti ottaen riidoista kaksi kolmasosaa oli ADR-asioita eli kuluttajan ostamaa palvelua koskevia kiistoja ja kolmasosa oli muita riitaisuuksia, kuten asunto-osakeyhtiöiden, yritysten, yhteisöjen tai ammatinharjoittajien sopimuksiin perustuvia arvopaperi-, pankki- tai vakuutusasioita. Riitojen ohjautuminen toimiston menettelyyn on ollut merkittävää. Uusien lautakuntatapausten määrä puolittui edelliseen vuoteen nähden.

Miten kävi lopputulosten? ADR-asioissa laissa vaaditut aikarajat pystyttiin täyttämään kirkkaasti. Lautakuntien antamissa ratkaisusuosituksissa muutosprosentti asiakkaan eduksi oli - sovinnot mukaan lukien - 37 %. Toimiston riita-asioissa niin ikään sovinnot huomioon ottaen muutosprosentti oli sama 37. Eroa on siinä, että toimiston tapaukset ovat sovintopitoisempia kuin lautakunnan jutut. Asiakkaan kannalta ei ole merkitystä kummasta putkesta ratkaisu tu-



lee, kunhan se on oikea ja hyvän finanssitavan mukainen. Lautakuntien rooli linjaajana ja suunnan näyttäjänä on kuitenkin käytännössä entistä merkittävämpää.

Pankkiasioissa asiakkaita askarruttivat eniten maksukorttien väärinkäyttöön liittyvät asiat, mutta myös rahanpesun ja terrorismin estämiseksi pankin velvollisuudeksi säädetyn asiakkaan tunnistamisen aiheuttamat kysymykset. Vakuutusasioissa pääosassa olivat kotivakuutusasiat vesivahinkoineen ja irtaimistovahinkoja koskevine kysymyksineen. Nousija vakuutusasioissa oli sairausvakuutus, jonka osalta tuli paljon vakuutuksen irtisanomiseen liittyviä kysymyksiä. Arvopaperiasioissa oli edelleen rauhallista.

Suuren muutoksen vuosi on saatu päätökseensä, ja on aika kiittää. Kiitän lämpimästi FINEn hallitusta, erityisesti sen puheenjohtajaa, Metropolia Ambrosiusta, sekä FINEn johtokunta ohjauksesta, merkittävästä tuesta ja hyvästä yhteistyöstä. Ilman FINEn lautakuntien arvostettua panosta emme olisi tässä. Suuret kiitokset ansaitsee myös FINEn loistava henkilökunta; on tehty paljon uutta uudella tavalla ja venytty upeasti tehtävien mukaisesti.

Helsingissä 15. maaliskuuta 2017



Irene Luukkonen

#### FINE

FINE on finanssialan sopimus pohjainen 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 nevojana ja riidanratkaisijana.

#### MISSIO

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

# Asiakkaiden yhteydenotot

FINEn tuli vuoden 2016 aikana 9 090 uutta tapausta. Kaikista yhteydenotoista vakuutusasioita oli 77 %, pankkiasioita 21 % ja arvopaperiasioita 2 %. Valtaosa asioista, 84 % selvisi jo alkuvaiheen neuvonnassa saman päivän aikana. Neuvonta-asioita oli kaikkiaan 85 % ja riita-asioita 15 % kaikista yhteydenotoista.

Asiakkaiden yhteydenotot jaotellaan asian sisällön mukaan neuvonta- ja riita-asioihin. Valtaosa asioista, 7 169 oli neuvonta-asioita. Riita-asioita oli yhteensä 1 343. (Kuva 1).

Muita asioita, jotka nekin hoidettiin neuvonnassa oli 578 (vuonna 2015: 1 093). Niihin lasketaan asiat, joissa asiakas on luullut soittaneensa palveluntarjoajalle tai kyse ei ole ollut FINEn toimivaltaan kuuluvasta asiasta. Näissä asioissa useimmiten yhteydenottajana oli vakuutusyhtiön asiakas.

Neuvonnan lähtökohtana on selvittää asiakkaan ongelmaa ja ratkaista se. Tyypillisesti asiakkaalle selvitetään asioita lainsäädännöstä, sopimusehdoista, lautakuntatapauksista ja kyseisen sektorin käytännöstä. Yhteydenotot jaotellaan aiheen mukaan vakuutus-, pankki ja arvopaperiasioihin. (Kuva 2)

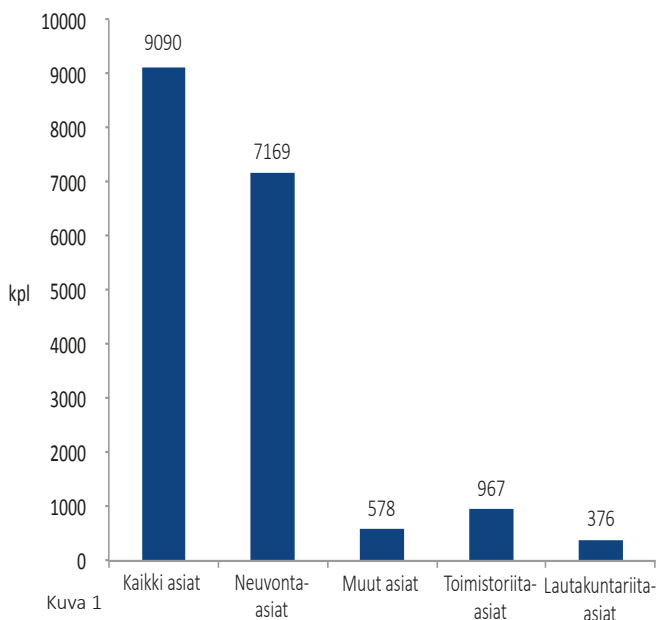
FINE käsittelee riita-asioita ja antaa suositusluonteisia

ratkaisusuosituksia toimistomenettelynä sekä Vakuutus-, Pankki- ja Arvopaperilautakunnissa.

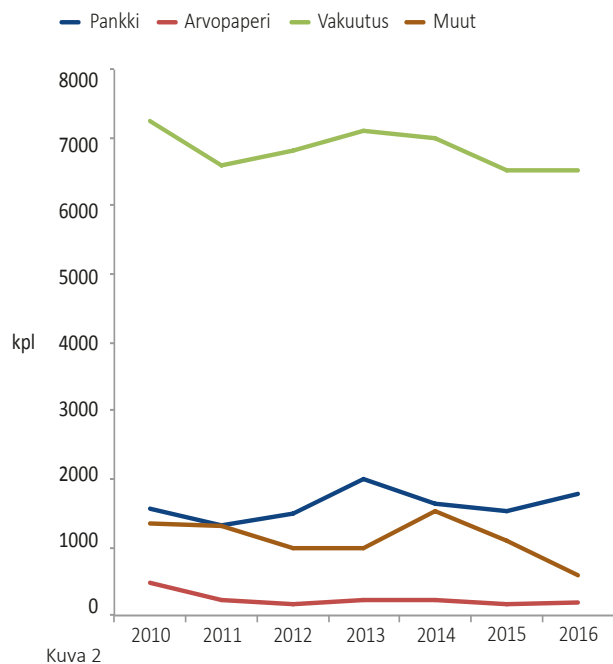
Kaikista toimistolle tulleista yhteydenotoista 75 %:ssa asiakas otti yhteyttä toimistoon puhelimitse. Jutun käsittely sinänsä saattoi jatkua kirjallisena. Sähköisesti tulleiden yhteydenottojen määrä kasvoi eniten, noin neljännes kaikista yhteydenotoista tehtiin sähköisen yhteydenottolomakkeen, sähköpostin tai kirjeen kautta. Vain 18 asiakasta kävi toimistossa. (Kuva 3).

Asiakkaita palveltiin toimistossa asiantuntevasti ja ripeästi. Noin 84 %:ssa tapauksista asiakkaille voitiin antaa vastaus saman puhelinkeskustelun tai saman päivän aikana. Monimutkaiset ja pitkäkestoiset jutut ovat vieneet enemmän aikaa. Näitä oli erityisesti vakuutusten henkilövahingoissa, mutta myös arvopaperiasioissa, joissa tehdään laajoja selvityksiä. Yli 93 % asiakkaista on saanut kuukauden sisällä vastauksen asiaansa. (Kuva 4).

Asiakkaiden yhteydenotot FINEn vuonna 2016



Asiakkaiden yhteydenotot FINEn eri vuosina



## Vakuutusasiat

Vakuutusasioissa uusien yhteydenottojen määrä oli 6 530, joista neuvonta-asioita oli 5392 ja riita-asioita 1141.

Yhteydenotoista 72 % (66 % vuonna 2015) koski vahinko- ja korvausasioita. Sopimukseen liittyvät asiat olivat edelleen selvässä nousussa. Niitä oli 22 % (20 %). Valitukset vakuutusmaksuista ovat lisääntyneet. Asiakkaat ovat tarkkoja hinnoitteluperusteista ja alennuksista. Kertomusvuonna tuli paljon sairausvakuutuksen irtisanomisesta johtuvia yhteydenottoja, mistä johtuu sopimukseen liittyvien juttujen lisääntyminen. (Kuva 5).

Lakisääteisiä vakuutuksia eli työtapaturmavakuutusta, liikenne- ja potilasvakuutusta koskevia asioita oli 14 % (13 %) toimiston tapauksista. Vahinkovakuutusyhtiöitä koskevia yhteydenottoja oli 88 % (87 %), henkivakuutusyhtiöitä koskevia 12 % (12 %) ja muita eli eläkesäätiöiden ja-kassojen asioita koskevia alle yhden prosentin verran.

Kotivakuutusasioihin liittyviä yhteydenottoja oli eniten, 17 % (20 %) kaikista vakuutussektorin varsinaisista toimistoasioista. Yhteydenotot koskivat vakuutuksen korvauspiirin määrittelyä, korvauksen määrää tai korvausmenettelyä. Vahinkojen korvattavuudessa keskeinen kysymys oli äkillisen ja ennalta arvaamattoman tapahtuman määrittäminen. (Kuva 6).

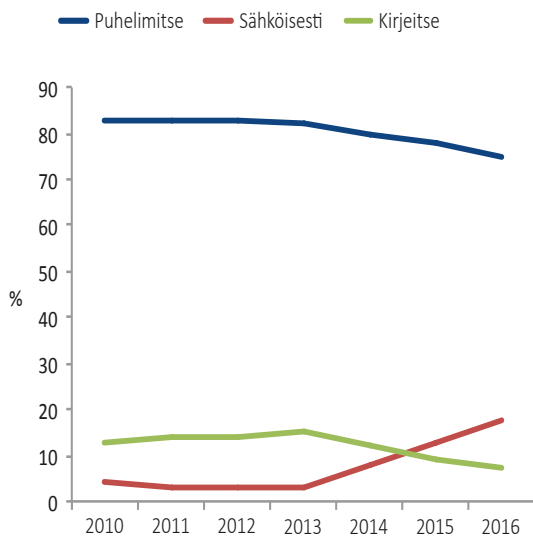
Merkittävänä asiaryhmänä oli erityyppisiä kosteus- ja vesivahinkoja koskevat valitukset. Rakennusvirhettä ja katoamista koskevien rajoitusehtojen soveltaminen oli myös usein esillä. Vahingon määrän arvioimisessa toistuivat ikävähennyskysymykset. Maksuhäiriömerkintäisten asiakkaiden yhteydenotot sen sijaan laskivat edellisvuosiin verrattuna. Asiakas on jo kysynyt vakuutusta monesta yhtiöstä ottaessaan yhteyttä FINEen.

Yksityistapaturmavakuutusasioihin liittyviä yhteydenottoja oli 13 % (14 %) kaikista tapauksista. Toistuvana ongelmana olivat syy-yhteyksikysymykset ja tapaturman yhteydessä paljastuvat kulumat, rappeumat tai sairaudet, jotka vastoin kuluttajan odotuksia eivät oikeuta korvauksiin. Myös haitta-astearvioinnista valitettiin. Yksityistapaturmavakuutuksessa haitan arviointi perustuu puhtaasti lääketieteellisiin näkökohtiin, eikä ammattia tai työkyvyttömyyttä oteta huomioon. Tapaturman tunnusmerkki ”ulkoisen tekijä” ja sen puute olivat enenevässä määrin mukana valituksissa.

Vapaaehtoisista sairauskuluvakuutusasioita oli 11 % (8 %) tapauksista. Sairauskuluvakuutuksissa tuli paljon valituksia vakuutusten irtisanomisista sekä maksunkorotuksista, jotka johtuivat yhtiön korvausmenojen kasvusta.

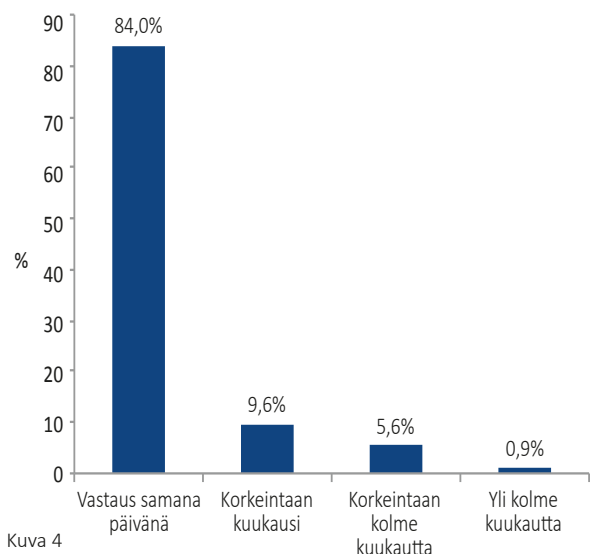
Vastuuvakuutukseen liittyviä tapauksia oli 10 % (7 %)

### Asiakkaiden yhteydenottotavat eri vuosina



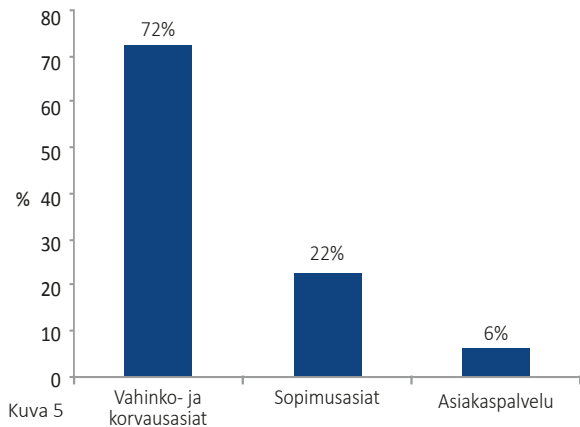
Kuva 3

### Vastausajat neuvonta-asioissa



Kuva 4

## Yhteydenotot vakuutusasioissa vuonna 2016



tapauksista. Yhteyttä ottivat sekä vakuutuksenottajat että vahinkoa kärsineet. Valituksissa oli usein kysymyksiä siitä, ettei tapausta ollut korvattu, koska vakuutuksenottajan ei katsottu menetelleen varomattomasti tai aiheuttaneen vahinkoa laiminlyönnillään.

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

Moottoriajoneuvovakuutuksista kysytään paljon. Autovakuutusasioita oli 8 % (9 %) kaikista tapauksista ja liikennevakuutusta koskevia asioita oli 10 % (11 %) 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.

Toistuvia aiheita sekä autovakuutuksessa että liikennevakuutuksen esinevahingoissa olivat ajoneuvon lunastaminen ja käypä arvo, sekä vahingon laajuus, tarvikkeiden käyttö korjauksessa ja korjaustyön laatuun liittyvät vastuukysymykset. Autovakuutusasioissa valituksia aiheuttivat myös vakuutusten rajoitusehdot, samastaminen sekä kysymys törkeän huolimattomuuden vaikutuksesta korvaukseen.

Matkavakuutusasioita oli 6 % (6 %) tapauksista. Asiakkaat valittivat, ettei kroonisia ja muita ennen matkaa olleita sairauksia ollut korvattu matkustajavakuutuksesta kuin rajoitetusti. Vakuutusyhtiön korvausvelvollisuus matkan peruuntuessa tai keskeytyksessä aiheutti samaten kyselyjä ja valituksia. Lisääntynyt omatoimimatkailu, elämysmatkailu ja urheilumatkailu ovat tuoneet matkavakuutukseen uudenlaisia ongelmia, jotka koskevat vakuutuksen voimassaoloa harrastuksissa sekä matkan peruuntumiskorvauksia. Matkatavaravakuutuksissa tyypillisiä ongelmia olivat omaisuuden katoamiset, joita ei korvata, ellei ole riittävä näyttö varkaudesta.

Vapaaehtoisiin eläkevakuutuksiin liittyviä asioita oli 4 % (6 %) ja valtaosa niistä liittyi eläkevakuutusten takaisinosto-oikeuteen. Valitukset koskivat esimerkiksi sitä, että eläkevakuutuksen vakuutussäästöä ei voida nostaa takaisin kesken sovitun vakuutuskauden kuin ainoastaan harvoissa poikkeustapauksissa.

Lainaturvavakuutuksiin liittyviä asioita oli 2 % (1 %) kaikista vakuutustapauksista. Riskihenkivakuutuksissa, sairauskuluvakuutuksissa ja etenkin lainaturvavakuutuksissa oma ongelmaryhmänsä oli vakuutuksenottajan tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti täytettäessä terveys selvitystä vakuutusta haettaessa. Varsinkin lainoja yhdistettäessä tehdään usein uusi vakuutus sopimus, jolloin annetaan uusi terveys selvitys. Jos terveydentilassa on tapahtunut muutoksia, saattaa se estää uuden vakuutuksen saamisen kokonaan.

Sairauskuluvakuutuksissa ja lainaturvavakuutuksissa kyselyjä tuli paljon myös vakuutusten rajoitusehdoista. Lainaturvavakuutuksen osista erityisesti työttömyys- ja työkyvyttömyysvakuutukset aiheuttivat valituksia.

Sijoitussidonnaisissa vakuutuksissa asiakkaat eivät aina olleet tiedostaneet, että riski vakuutuksen pääoman säilymisestä on asiakkaalla itsellään. Asiakashyvitysten taso aiheutti valituksia ns. laskuperustekorkkoisissa vakuutuksissa.

Sairauskassojen lisäetusasioita toimistossa käsiteltiin 33 kappaletta. Valtaosa yhteydenotoista koski



kassan sääntöjen tulkintaa korvausasiassa tai kassan jäsenyyden edellytyksiä.

Eläkesäätiöiden ja -kassojen lisäeläkevakuutuksista tuli 12 yhteydenottoa. Suurin osa yhteydenotoista koski lisäeläkkeiden määrää ja eläkkeiden yhteensovittamista. Lisäeläkkeiden määrä ei vastannut asiakkaiden odotuksia.

Kuva 6

Neuvonta- ja riita-asiat vakuutuslajin mukaan	kpl
Kotivakuutus	1113
Yksityistapaturmavakuutus	860
Sairausvakuutus	698
Vastuuvakuutus	639
Liikennevakuutus	636
Autovakuutus	540
Matkavakuutus	410
Vapaaehtoinen eläkevakuutus	288
Lakisääteinen tapaturmavakuutus	240
Kiinteistövakuutus	233
Oikeusturvavakuutus	145
Säästöhenkivakuutus	115
Lainaturvavakuutus	97
Muu vahinkovakuutus	93
Riskihenkivakuutus	93
Yritysvakuutus	84
Eläinvakuutus	83
Venevakuutus	49
Lääkevahinkovakuutus	46
Sairauskassa-asia	33
Maatilavakuutus	16
Lisäeläkevakuutus	12
Kuljetusvakuutus	8
Yhteensä	6530

## Pankkiasiat

Pankkiasioissa uusien yhteydenottojen määrä oli 1 779, joista neuvonta-asioita oli 1 613 ja riita-asioita 166.

Jos asiakkaan kysymys vaati selvittelyä ja yhteydenottoa pankkiin, niin asiakkaille vastattiin kirjallisesti. Kirjallisissa vastauksissa arvioitiin tapahtumien kulkua

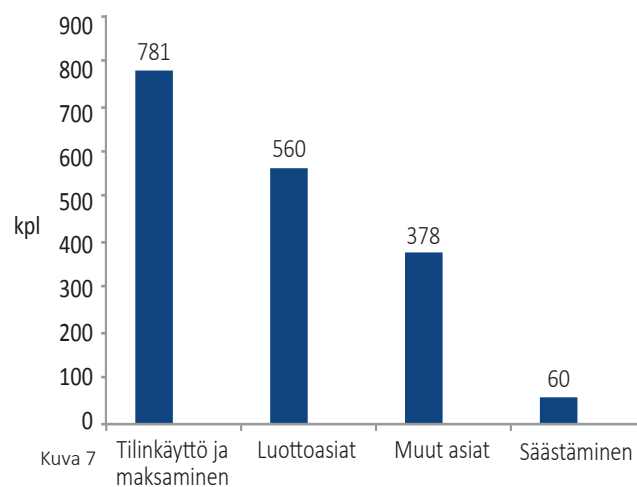
ja pankin menettelyä asiassa. Vastaukset menivät tiedoksi myös asianomaiselle pankille. Ratkaisukäytännöiltään vakiintuneita ja oikeudellisesti selkeitä riitoja ratkaistiin toimistomenettelynä. Pankkilautakunnassa käsiteltiin mutkikkaita ja tulkinnanvaraisia riita-asioita. Lautakuntaan tehtiin valituksia eniten maksukorttiasioista. Myös neuvontatoimiston jo asian käsittelyn alkuvaiheessa mahdollisesti tekemä sovitteluesitys johtaa useimmiten sovintoon asiakkaan ja pankin välisessä kiistassa.

Kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista tuli tilinkäyttöön ja maksamiseen liittyviä asiakaskyselyitä eniten, yhteensä 44 % (43 %).

Eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli maksukortteista. Maksukorttiasioissa oli useimmiten kyse kortin oikeudettomasta käytöstä, kun kortti oli anastettu kortinhaltijalta. Lisäksi korttien osalta epäselvyyttä oli muun muassa tilausansajutuissa, joissa asiakas oli harhautettu ostamaan kuukausittain veloittettava tuote.

Luottoasioiden osuus oli kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista 31 % (32 %). Tähän ryhmään kuuluvista asioista eniten kysymyksiä tuli päävelan hoitamisesta, joissa kyse oli lainojen hinnoittelusta, erityisesti asuntolainojen marginaalien korottamisesta eri tilanteissa, kun asiakas esimerkiksi halusi vaihtaa lainansa viitekorkoa tai vakuutta tai pyysi lyhennysvapaata. Lisäksi kysymyksiä tuli kiinteäkorkoisen

## Asiajako pankkiasioissa vuonna 2016



Kuva 7

lainan ennaaikaisesta takaisinmaksusta ja luotonhakemisesta.

Säästämiseen liittyviä yhteydenottoja oli 3 % kaikista yhteydenotoista (2 %). Kysymyksiä tuli muun muassa talletuksen tuotoista ja talletussuojasta.

Ryhmään muut asiat kuuluvia asioita oli 22 % kaikista pankkiasioiden yhteydenotoista (18 %). Näissä asioissa eniten kysymyksiä tuli asiakkaan tunnistamisesta sekä kuolinpesän asioiden hoitoon liittyvistä seikoista ja pankkialaisuudesta.

Kuva 8

Kysytyimmät pankkiasiat 2016	kpl
Kortin oikeudeton käyttö	278
Päävelan hoitaminen	187
Asiakkaan tunnistaminen	111
Pankkien kortit	111
Korko	98
Perintöasia	85
Luoton hakeminen	80
Tilisopimus	72
Palvelumaskut ym.	59
Takaus	49
Yhteensä	1130

## Arvopaperiasiat

Arvopaperiasioissa uusien yhteydenottojen määrä oli 194, joista neuvonta-asioita oli 164 ja riita-asioita 30. Yhteydenottojen määrä kasvoi vuoteen 2015 verrattuna. Tavanomaisin syy yhteydenottoon oli asiakkaan tyytymättömyys palveluntarjoajan menettelyyn asiassa. Jonkin verran tuli myös yhteydenottoja asiakkailta, jotka halusivat keskustella jonkun ulkopuolisen tahon kanssa palveluntarjoajalta saamistaan tiedoista vielä ennen sijoituspäätöksen tekemistä. Neuvontaa annettiin hyvin monista eri kysymyksistä. Erityisesti markkinointiin ja arvopaperinvälitykseen liittyvistä asioista kysyttiin paljon. Eniten yhteydenottoja aiheutti kuitenkin tyytymättömyys sijoituksen arvon kehitykseen sekä palveluntarjoajan antaman sijoitusneuvonnan sisältöön.

Asiakkaiden kanssa keskusteltiin myös mm. puhelin-osakkeiden myynnissä syntyneistä ongelmista sekä paperisten osakekirjojen arvo-osuusmuotoon muuttamiseen liittyvistä seikoista. Lukumääräisesti eniten asiakkaiden yhteydenottoja tuli arvo-osuustileistä, kaikkiaan 21 % (15 %) kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Sijoitusneuvontaan liittyvät asiat olivat toiseksi suurin ryhmä ja niiden osuus oli noin 20 % (20 %) kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Arvopaperin liikkeeseenlaskijoihin kohdistuvia asioita oli 15 % kaikista arvopaperiasioiden yhteydenotoista ja arvo-paperin välityksien osuus oli 15 % (13 %) kaikista arvopaperiyhteydenotoista. Omaisuudenhoidon osuus oli 3 % kaikista arvopaperiyhteydenotoista.

Monissa asioissa päästiin neuvontatoimiston avulla asiakasta tyydyttävään lopputulokseen sovintoteitse, eikä asia edennyt riita-asioiden käsittelyyn. Ratkaisukäytännöiltään vakiintuneita ja oikeudellisesti selkeitä riitoja ratkaistiin toimistomenettelynä. Arvopaperilautakunnassa käsiteltiin mutkikkaita ja tulkinnanvaraisia riita-asioita.

Kaikista arvopaperiyhteydenotoista 73 % (61 %) kohdistui johonkin sijoituspalveluyritykseen esimerkiksi pankkiin, pankkiiriliikkeeseen tai omaisuudenhoitajaan. Yleisesti arvopaperiasioihin liittyviä yhteydenottoja oli 14 % (24 %). Noin 13 % (16 %) yhteydenotoista kohdistui sellaiseen toimijaan, johon FINELLä ei ollut toimivaltaa. Sellaisia ovat muun muassa pörssin listayhtiöt ja listautumattomat osakeyhtiöt.

Kuva 9

Kysytyimmät arvopaperiasiat 2016	kpl
Arvo-osuustilit	40
Sijoitusneuvonta	36
Arvopaperinvälitys	30
Arvopaperin liikkeeseenlaskijat	30
Muut asiat	29
Sijoitusrahastot	23
Omaisuudenhoito	6
Yhteensä	194

# Riidanratkaisu FINEssä

FINEssä ratkaistiin vuonna 2016 kaikkiaan 1 120 tapausta. Tästä määrästä yli puolet käsiteltiin vielä FINEn lautakuntamenettelyssä, jossa purettiin vuonna 2015 vireille tulleita tapauksia. Nähtävissä kuitenkin on, että jatkossa FINEn ratkaisutoiminta painottuu lukumääräisesti toimistomenettelyyn, jossa käsitellään tulkintakäytännöltään vakiintuneet tai muuten oikeudellisesti selkeät tapaukset. Lautakuntamenettelyä käytetään tulkinnanvaraisissa tai esimerkiksi periaatteellisesti tärkeitä kysymyksiä koskevissa tapauksissa.

FINEn ratkaisutoiminnassa huomionarvoista on se, että noin 15 %:ssa vireille tulleista riita-asioista osapuolet saivat riitansa ratkaistuksi sovintoteitse. Käytännössä näissä tapauksissa palveluntarjoaja maksoi asiakkaan vaatimat korvaukset osittain tai täysin. FINEn ratkaistavaksi jääneistä riidoista neljäsosa päättyi asiakkaan eduksi. (Kuva 10).

Kuva 10

Riidanratkaisun lopputulokset	kpl / %
Asiakkaan eduksi	231 kpl
Palveluntarjoajan eduksi	711 kpl
Sovinnot (palveluntarjoaja korvaa)	178 kpl
Yhteensä	1120 kpl
Asiakkaan eduksi muuttui	25 %
Muutos-% sisältäen sovinnot	37 %

Seuraavilla sivuilla on FINEn lautakuntien palveluntarjoajakohtaiset ratkaisutilastot. Ne vastaavat FINEn aiempaa raportointikäytäntöä, ja ne esitetään tässä muodossaan nyt viimeisen kerran. Vuodesta 2017 alkaen FINEn muuttunut riidanratkaisumenettely vaikuttaa täysimääräisesti paitsi saapuneiden asioiden myös annettujen ratkaisujen jakautumiseen toimisto- ja lautakuntamenettelyn välillä.

Uutena raportoitavana tietona ovat kuluttajien riita-asiat (ADR-asiat). Ne ovat riita-asioita, joissa finanssitilanteen ostanut kuluttaja vaatii palveluntar-

joajaltaan korvausta. FINEn käsittelemistä riita-asioista ADR-asioita oli noin 2/3. 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.

FINEn riidanratkaisusta vastaavat henkilöt on lueteltu vuosikertomuksen lopussa.

## Vakuutuslautakuntaan edenneet tapaukset

Vakuutuslautakuntaan vireille tulleista tapauksista 132 (96) sovittiin ennen lautakuntakäsittelyä. Näissä vakuutusyhtiö suoritti vaaditun korvauksen. Lisäksi 6 (12) tapauksessa käsittely päätettiin asiakkaan luovuttua valituksestaan.

Lautakunta ratkaisi kokouksissaan 605 (685) tapausta. Lautakunta ei antanut asiaratkaisua 17 (21) tapauksessa. Annetuista 588 (664) ratkaisusta 184 (221) poikkesi palveluntarjoajan ratkaisusta vakuutuksenottajan tai vahinkoa kärsineen hyväksi. Suositetut muutokset vaihtelivat vähäisistä osamuutoksista lopputuloksen täydelliseen muuttumiseen asti.

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

## Pankkilautakuntaan edenneet tapaukset

Lautakunta kokoontui kertomusvuonna kahdeksan kertaa ja ratkaisi 44 tapausta. Lautakunta suositti korvausta asiakkaalle 13 tapauksessa. Lautakunta jatkoi yksinkertaistetun menettelyn käyttöä ja ratkaisi siinä yhden tapauksen.

Ratkaistuista valituksista suurin osa liittyi varastettujen maksukorttien oikeudettomaan käyttöön. Pääpaino maksukorttiasioissa oli kortinhaltijan huolimattomuuden asteen arvioinnissa ja sen vaikutus-

ta osapuolten väliseen vastuunjakoon.

Luottoasioista lautakunta ratkaisi viisi valitusta. Niissä oli kyse panttivastuun sovittelusta, enimmäismäärästä ja vapauttamisesta, lainan korkomarginaalin korottamisesta ja sen arvioinnista, oliko asiakkaalla sosiaalinen suorituseste, kun pankki irtisanoi lainan.

Muissa asioista lautakunta ratkaisi kolme kuolinpesään asioiden hoitoon liittynyttä tapausta.

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

## Arvopaperilautakuntaan edenneet tapaukset

Lautakunta kokoontui kertomusvuonna neljä kertaa ja antoi 10 ratkaisusuositusta. Lautakunta suositti korvausta viidessä tapauksessa.

Eniten ratkaisuja annettiin sijoitusneuvontaa koskeneissa tapauksissa, joissa muutamassa lautakunta otti kantaa myös sijoitusneuvonnan ja markkinoinnin väliseen rajanvetoon sekä tilanteeseen, jossa tarjottavan palvelun luonteesta oli yritetty etukäteen sopia osapuolten välillä. Arvo-osuustileistä ja arvopaperinvälityksestä lautakunta antoi kaksi ratkaisusuositusta molemmista. Arvo-osuustilien osalta kyse oli pankin järjestelmävirheestä johtuneiden merkintöjen korjaamisesta ja toisessa raportoinnin laajuuteen liittyvistä seikoista. Arvopaperivälityksen osalta oli kyse verkkopankin järjestelmän toimivuudesta ja asiakkaan antaman myyntitoimeksiannon toteuttamisesta.

## Vakuutuslautakunnan yhtiökohtaiset tilastot 2016

Vahinkoyhtiöt	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
ACE-Europe	10	7	70 %	100 %
AIG Europe	8	3	38 %	100 %
Alandia	1	1	100 %	100 %
Folksam	17	6	35 %	100 %
Fennia	44	13	30 %	100 %
If	107	23	22 %	91 %
Suomen Keskinäinen Lääkevahinkovakuutusyhtiö	23	9	39 %	100 %
Pohjantähti	26	10	38 %	100 %
OP Vakuutus	78	20	26 %	95 % <sup>1)</sup>
LähiTapiola	113	35	31 %	100 %
Turva	22	8	36 %	100 %
Suomen Vahinkovakuutus	7	4	57 %	100 %
Ålands	1	0	-	-
<b>Yhteensä</b>	<b>457</b>	<b>139</b>	<b>30 %</b>	<b>98 %</b>

<sup>1)</sup> Saatua vuonna 2016 tietoa yhdestä vuoden 2013 noudattamatta jätetystä

Henkiyhtiöt	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
Aktia Henkivakuutus	6	2	33 %	100 %
Genworth Financial	6	2	33 %	100 %
LähiTapiola Henkiyhtiö	4	0	-	-
Kaleva	7	2	29 %	100 %
Mandatum Henkivakuutus	2	0	-	-
Nordea Henkivakuutus	2	0	-	-
OP Henkivakuutus	6	0	-	-
<b>Yhteensä</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>18 %</b>	<b>100 %</b>
Eläkesäätiöt ja -kassat sekä vakuutuskassat	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
Säätiöiden ja kassojen lisäeläkkeet	4	2	50 %	100 %

## Pankkilautakunnan yhtiökohtaiset tilastot 2016

Lautakunta-asiat 2016	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
<b>Maksukortin oikeudeton käyttö</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>31 %</b>	<b>100 %</b>
Nordea Pankki Suomi Oyj	6	2	33 %	100 %
Osuuspankit	6	1	17 %	100 %
Danske Bank Oyj	7	1	14 %	100 %
S-Pankki Oy	6	2	33 %	100 %
Säästöpankit	4	3	75 %	100 %
<b>Verkkopankkitunnusten oikeudeton käyttö</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>50 %</b>	<b>100 %</b>
S-Pankki Oy	1	1	100 %	100 %
Osuuspankit	1	0	-	-
<b>Palvelumaksu</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>50 %</b>	<b>100 %</b>
S-Pankki Oy	2	1	50 %	100 %
<b>Luottoasia</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>40 %</b>	<b>100 %</b>
Nordea Pankki Suomi Oyj	1	0	-	-
Danske Bank Oyj	1	1	100 %	100 %
S-Pankki Oy	1	1	100 %	100 %
Suomen Hypoteekkiyhdistys	1	0	-	-
Säästöpankit	1	0	-	-
<b>Pankkien kortit</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>50 %</b>	<b>100 %</b>
Nordea Pankki Suomi Oyj	1	1	100 %	100 %
Handelsbanken	1	0	-	-
<b>Peruspankkipalvelu</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Nordea Pankki Suomi Oyj	1	0	-	-
<b>Muu</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>33 %</b>	<b>100 %</b>
Osuuspankit	3	1	33 %	100 %
<b>Yhteensä</b>	<b>44</b>	<b>14</b>	<b>32 %</b>	<b>100 %</b>

## Arvopaperilautakunnan yhtiökohtaiset tilastot 2016

Lautakunta-asiat 2016	Ratkaisut kpl	Korvaus-suositus kpl	Korvaus-suositus %	Noudattaminen %
<b>Sijoitusneuvonta</b>	4	3	75 %	100 %
Nordea Pankki Suomi Oyj	2	1	50 %	100 %
Elina Pankkiiriliike Oy	1	1	100 %	100 %
Elite Varainhoito	1	1	100 %	100 %
<b>Omaisuudenhoito</b>	2	2	100 %	100 %
Osuuspankit	1	1	100 %	100 %
Head Asset Management	1	1	100 %	100 %
<b>Arvo-osuustilit</b>	2	0	-	-
Nordea Pankki Suomi Oyj	1	0	-	-
Osuuspankit	1	1	100 %	100 %
<b>Arvopaperin välitys</b>	2	0	-	-
Nordea Pankki Suomi Oyj	2	0	-	-
<b>Yhteensä</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>50 %</b>	<b>100 %</b>

### Kuluttajariitoja koskevat asiat (ADR-asiat)

Uutena raportoitavana asiana ovat niin sanotut ADR-asiat (ADR = alternative dispute resolution). Nämä ovat asioita, joissa finanssipalvelun ostanut kuluttaja on tyytymätön palveluntarjoajan päätökseen.

FINEn riita-asioista kaksi kolmasosaa on ADR-asioita. Raportointivelvollisuus perustuu ADR-direktiivin perusteella annettuun oikeusministeriön asetukseen.

Kertomusvuoden aikana FINEssä ratkaistiin kaikkiaan 524 ADR-asiaa. Näistä vakuutusta käsitteli 419 (80 %), pankkiasioita 85 (16 %) ja arvopaperiasioita 20 tapusta (4 %).

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

## Saapuneet kuluttajariita-asiat 2016 (ADR)

Vakuutus	Sopimus-asiat	Vahinko- ja korvausasiat	Yht.	Arvopaperi	kpl
Autovakuutus	1	85	86	Arvo-osuustilit	6
Eläinvakuutus	0	15	15	Arvopaperinvälitys	5
Henkivakuutus	4	5	9	Sijoitusneuvonta	14
Kiinteistövuutus	0	4	4	<b>Arvopaperi yhteensä</b>	<b>25</b>
Kotivakuutus	2	169	171		
Lainaturvakuutus	0	15	15		
Liikennevakuutus	4	0	4		
Matkavakuutus	2	67	69		
Muu vahinkovakuutus	0	3	3		
Oikeusturvavakuutus	0	18	18		
Sairausvakuutus	35	48	83		
Vapaaehtoinen eläkevakuutus	12	1	13		
Vastuuvakuutus	0	22	22		
Venevakuutus	0	11	11		
Yksityistapaturmavakuutus	2	213	215		
<b>Vakuutus yhteensä</b>	<b>62</b>	<b>676</b>	<b>738</b>		

Pankki	kpl
Luottoasiat	26
Tilinkäyttö ja maksaminen	106
Muut asiat	16
<b>Pankki yhteensä</b>	<b>148</b>

## Ratkaistut kuluttajariita-asiat 2016 (ADR)

Kaikki asiaryhmät	Vakuutus	Pankki	Arvopaperi	Yhteensä kpl / %
Asiakkaan eduksi suositettiin	60 / 14 %	13 / 15 %	2 / 10 %	75 / 14 %
Palveluntarjoajan eduksi suositettiin	244 / 58 %	30 / 35 %	11 / 55 %	285 / 54 %
Päättyi sovintoon	90 / 21 %	33 / 39 %	3 / 15 %	126 / 24 %
Käsittely keskeytettiin (asiakas luopui)	13 / 3 %	5 / 6 %	3 / 15 %	21 / 4 %
Riitaa ei otettu käsiteltäväksi	12 / 3 %	4 / 5 %	1 / 5 %	17 / 3 %
* ei yhteydenottoa palveluntarjoajaan	2 / 0 %	-	-	2 / 0 %
* yli kaksi vuotta viimeisestä yhteydenotosta	-	-	1 / 5 %	1 / 0 %
* vireillä tai käsitelty muualla	1 / 0 %	2 / 2 %	-	3 / 1 %
* ei sovella ratkaisumenettelyyn	5 / 1 %	1 / 1 %	-	6 / 1 %
* ei toimivaltaa	4 / 1 %	1 / 1 %	-	5 / 1 %

# Muu toiminta

## Yhteistyö sidosryhmien kanssa

FINE on mukana finanssialan toimijoiden ja poliisin yhteistyöhankkeessa, jossa edistetään maksu- ja luotokorttien turvallista käyttöä Suomessa. Toimijoiden julkaisema ja ylläpitämä Korttiturvallisuus.fi-sivusto kokoaa yleistä tietoa korttimaksamisesta.

FINE on mukana työ- ja elinkeinoministeriön Taloudenhallinnan neuvottelukunnassa ja pyrkii edistämään finanssiosaamista sidosryhmiensä kanssa eri hankkeissa ja verkostoissa.

FINE järjestää yhdessä HYOL ry:n ja Finanssialan Keskusliiton kanssa Talousguru-kilpailua. Zaldo-hanke tarjoaa oppimisympäristön nuorten oman talouden hallintaan ja Mun Talous –verkoston toiminnan avulla pyritään vaikuttamaan erityisesti nuorten parempaan talousosaamiseen.



## Luennot ja tilaisuudet

FINEn asiantuntijat kävivät säännöllisesti pitämässä luentoja FINVassa, oikeusministeriössä sekä Lakimiesliiton ja muiden sidosryhmien järjestämässä koulutustilaisuuksissa.

FINE järjesti sidosryhmilleen 'FINE- Neuvontaa ja riidanratkaisua 45 vuotta'-seminaarin, jossa käytiin läpi ajankohtaisia finanssialan kysymyksiä, käytäntöjä ja ratkaisuja.

Vakuutusyhtiöille, pankeille ja sijoituspalveluntarjoajille annettiin palautetta tilastotietoina ja muuna koottuna palautteena eri tilaisuuksissa.



## Lausunnot ja muu lainvalmisteluun osallistuminen

FINE antoi lausunnot seuraavista asioista:

- Eduskunnan talousvaliokunta, HE 228/2016 vp, hallituksen esitys eduskunnalle laiksi rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä, lausunto
- VM, VM026/2016, hallituksen esitysluonnos laiksi luottolaitostoiminnasta annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi (PAD), lausunto
- STM, STM038:00/2013, lausunto eläkesäätiölain ja vakuutuskassalain uudistamista selvittäneen työryhmän loppuraportista
- Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunta, HE 123/2015 vp, hallituksen esitys eduskunnalle liikennevakuutuslaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi, lausunto
- Eduskunnan Talousvaliokunta, HE 3/2016 laki sijoitusrahastolain ja Finanssivalvonnasta annetun lain muuttamisesta, lausunto
- VM, Vihreä kirja finanssialan vähittäispalveluista, keskustelutilaisuus
- OM, lausunto asunto-omaisuuteen liittyvästä kuluttajaluotot-mietinnöstä



FINEn edustaja oli jäsenenä:

- STM, vakuutusten tarjoamisesta annetun direktiivin kansallinen täytäntöönpano
- OM, asunto-omaisuuteen liittyvät kuluttajaluotot -työryhmä
- VM, PRIIP-asetuksen täytäntöönpano-työryhmä



## Kansainvälinen toiminta

FINE kuuluu maailmanlaajuiseen INFO, International Network of Financial Services Ombudsman Schemes -järjestöön ja oli mukana sen johtoryhmässä. INFO Network on eri maiden tuomioistuinten ulkopuolista riidanratkaisuorganisaatioista koostuva kattojärjestö, jonka jäsenorganisaatiot ratkovat kuluttajien ongelmatilanteita ja riita-asioita finanssiasioissa. INFO Networkin tavoitteena on edistää ja kehittää tuomioistuinten ulkopuolista riidanratkaisua ja organisaatioiden toimintatapoja myös kansainvälisesti.

FINE on mukana Euroopan komission vuonna 2001 perustamassa FIN-NET-toiminnassa ja sen Steering Committee'ssa. FIN-NET on verkosto, joka auttaa eurooppalaisia kuluttajia ja yrityksiä nopeasti, edullisesti ja yksinkertaisesti ratkaisemaan rahoituspalvelualan riitoja silloin, kun palvelun tarjoaja toimii muussa jäsenmaassa kuin kuluttajan asuinmaassa. Suomi on osallistunut verkoston toimintaan sen perustamisesta lähtien.

FINE tekee yhteistyötä eri pohjoismaiden ombudsmenien kesken ja osallistui pohjoismaiden välisiin kokouksiin. Yhteistyön tavoitteena on kehittää riidanratkaisua, ennakoida muutoksia ja luodata tulevaisuuden haasteita.

## Julkaisut ja mediayhteistyö

FINE julkaisi toiminnastaan juhlakirjan sekä useita oppaita verkkosivuillaan.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta 45 vuotta-juhlakirja, kokoaa yhteen finanssialaan liittyviä juridisia kysymyksiä, lautakuntien käytäntöä, kokemuksia FINEn toiminnasta sekä pohdintaa finanssialan tulevaisuudesta. Asioita käsitellään monipuolisesti sekä FINEn, viranomaisvalvonnan että finanssialan näkökulmasta.

Verkkosivuilla julkaistiin yhteensä viisi erilaista opasta. Oppaissa on vertailuja, tietoa ja käytännön toimintaohjeita henkivakuutuksista, myrskyistä ja luonnonilmiövahingoista, kuntoilijan yksityistapaturmavakuutuksesta, täysi-ikäisen edunvalvonnasta sekä vuokralaisen, osakkaan ja tlaoyhtiön vakuutuksista.

FINEn asiantuntijoiden kommentteja ja esille nostamia asioita käsiteltiin yli 200 artikkelissa mediassa. Myös vakuutus- ja pankkiasioiden uutisointi verkkomediassa oli laajaa. FINEn verkkosivuilla käytiin vuoden aikana noin 120 000 kertaa.



# Organisaatio ja henkilöstö 31.12.2016

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 toimii Metropolilta Ambrosius. Hallituksen jäsenet edustavat pääsopija-osapuolia: Kilpailu- ja kuluttajavirastoa, Finanssi-valvontaa ja Finanssialan Keskusliittoa. Hallituksessa on lisäksi kutsuttuna jäsenenä edustaja sosiaali- ja terveystieteiden ministeriöstä.

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

FINEssä työskenteli kertomusvuonna 25 vakituista työntekijää. Toimitusjohtajana toimii varatuomari Irene Luukkonen ja johtajana ja toimitusjohtajan varamiehenä varatuomari Erik Sirén.

Organisaation toiminta perustuu Kilpailu- ja kuluttajaviraston, Finanssi-valvonnan ja Finanssialan Keskusliiton väliseen sopimukseen.

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

FINEn kustannuksista vastaa pääosin Finanssialan Keskusliitto ry. Vuoden 2015 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, Finanssialan Keskusliitto  
Johtaja Anneli Tuominen, Finanssi-valvonta  
Ylijohtaja Päivi Hentunen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto  
Ylijohtaja Outi Antila, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö

### Varajäsenet

Varatoimitusjohtaja Esko Kivisaari, Finanssialan Keskusliitto  
Johtava neuvonantaja Sonja Lohse, Finanssi-valvonta  
Johtaja Anja Peltonen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

### Hallituksen esittelijät

Toimitusjohtaja Irene Luukkonen, FINE  
Johtaja Erik Sirén, FINE  
Hallituksen sihteerinä johtava neuvonantaja Ville Raulos, FINE

## Vakuutusasioiden johtokunta

### Viranomaisten ja järjestöjen edustajat:

Johtava neuvonantaja Erja Rautanen, Finanssi-valvonta, puheenjohtaja  
Johtava lakimies Tuula Sario, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry  
Tutkimuspäällikkö Anu Raijas, Kilpailu- ja kuluttajavirasto  
Johtaja Maija Puomila, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

### Finanssialan Keskusliiton edustajat:

Johtaja Anu Koskenvuo, LähiTapiola-ryhmä  
Johtaja Reino Aropuu, OP Ryhmä  
Toimitusjohtaja Pekka Luukkanen, Nordea Henkivakuutus  
Varatoimitusjohtaja Esko Kivisaari, Finanssialan Keskusliitto



Kuvassa FINEn hallitus esittelijöineen: toimitusjohtaja Irene Luukkonen, ylijohtaja Päivi Hentunen, johtaja Anneli Tuominen, Metropoliitta Ambrosius, toimitusjohtaja Piia-Noora Kauppi, ylijohtaja Outi Antila, johtaja Erik Sirén ja johtava neuvonantaja Ville Raulos.

## Pankkiasioiden johtokunta

Viranomaisten edustajat:

Osastopäällikkö Jarmo Parkkonen, Finanssivalvonta, puheenjohtaja  
 Johtava lakimies Pirjo Kyyrönen, Finanssivalvonta  
 Johtaja Marjatta Turunen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto  
 Ylijohtaja Päivi Hentunen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Finanssialan Keskusliiton edustajat:

Varatoimitusjohtaja Jussi Huttunen, OP Ryhmä  
 Toimitusjohtaja Risto Tornivaara, Danske Bank Oyj  
 Varatoimitusjohtaja Jussi Mekkonen, Nordea-konserni (17.11.2016 saakka)  
 Yhteiskuntavastuujohtaja Pirjo Kuusela, Nordea-konserni (18.11.2016 alkaen)  
 Johtaja Erkki Sarsa, Finanssialan Keskusliitto (28.8.2016 saakka)  
 Pääekonomisti Veli-Matti Mattila, Finanssialan Keskusliitto (29.8.2016 alkaen)

## Arvopaperiasioiden johtokunta

Viranomaisten ja järjestöjen edustajat:

Osastopäällikkö Jarmo Parkkonen, Finanssivalvonta, puheenjohtaja  
 Johtaja Anja Peltonen, Kilpailu- ja kuluttajavirasto  
 Professori Timo Rothovius, Vaasan yliopisto  
 Hallituksen jäsen Tomi Salo, Osakesäästäjien Keskusliitto ry

Finanssialan Keskusliiton edustajat:

Johtava lakimies Jari Virta, Finanssiala Keskusliitto  
 Johtaja Taina Kallio, OP Ryhmä

# Riidanratkaisusta vastaavat tahot ja henkilöt

## Toimisto

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

## Vakuutuslautakunta

### Jaosto I (henki- ja yksityistapaturmavakuutus)

Puheenjohtaja, HO Pres. emeritus Lauri Melander  
OTK Annaliisa Ahlroth, 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  
VT Elisa Rauhamaa, Osuuspankkien Eläkekassa ja -säätiö (31.10.2016 saakka)  
OTM, Vakuutuspäällikkö Johanna Heikurainen, Valio OY (1.11.2016 alkaen)  
Asiamies Klaus Kaitemo, Rautaruukin eläkesäätiö

Lisäjäsen sairauskassa-asioissa  
Varsinainen jäsen ja varajäsen  
Kassanjohtaja Raija Hulkko  
Työsuojeluvaltuutettu Juha Viitala

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

Puheenjohtaja, professori, OTT Olli Norros, Helsingin yliopisto  
Jäsenet  
OTK Päivi Korpiola, Kuluttajariitalautakunta  
VT Jorma Rusanen, SAK  
OTK 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, Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry  
OTK Mikko Uimonen, Kuluttajariitalautakunta  
VT Tuomas Siirala, 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

VT Pia-Maria Pesonen, Keskinäinen Vakuutusyhtiö

Fennia (12.6.2016 saakka)

Vastaava asiantuntija Riikka Akselinmäki, Keskinäinen

Vakuutusyhtiö Fennia (13.6.2016 alkaen)

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 Asianajaliitto

VT Petri Finne, If Vahinkovakuutusyhtiö Oy

Ville Partanen, 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 Matkainen, 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, Kuluttajaliitto-

Konsumentförbundet ry

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](http://www.fine.fi)