

# Määräykset ja ohjeet 3/2013

## Asiakasvalitusten käsittely

**Dnro**  
FIVA 16/01.00/2018

**Antopäivä**  
6.3.2013

**Voimaantulopäivä**  
18.3.2013

**FINANSSIVALVONTA**

puh. 09 183 51

faksi 09 183 5328

etunimi.sukunimi@finanssivalvonta.fi

www.finanssivalvonta.fi

Markkina- ja menettelytapavalvonta/Pankki- ja vakuutuspalvelut ja -  
tuotteet

**Lisätietoja**



# Määräysten ja ohjeiden oikeudellinen luonne

## Määräykset

Finanssivalvonnan määräys- ja ohjekokoelmassa "Määräys"-otsikon alla esitetään Finanssivalvonnan antamat määräykset. Määräykset ovat velvoittavia oikeussääntöjä, joita on noudatettava.

Finanssivalvonta antaa määräyksiä ainoastaan määräyksenantoon valtuuttavan lain säännöksen nojalla ja sen asettamissa rajoissa.

## Ohjeet

Finanssivalvonnan määräys- ja ohjekokoelmassa "Ohje"-otsikon alla esitetään Finanssivalvonnan tulkintoja lainsäädännön tai muun velvoittavan sääntelyn sisällöstä.

"Ohje"-otsikon alla on lisäksi suosituksia ja muita toimintaohjeita, jotka eivät ole velvoittavia. Ohjeissa on myös kansainvälisten ohjeiden ja suositusten noudattamista koskevat Finanssivalvonnan suositukset.

Ohjeen kirjoitustavasta ilmenee, milloin kyseessä on tulkinta ja milloin suositus tai muu toimintaohje. Ohjeiden kirjoitustapaa sekä määräysten ja ohjeiden oikeudellista luonnetta on selvitetty tarkemmin Finanssivalvonnan verkkopalvelussa.

[Finanssivalvonta.fi > Sääntely > Määräys- ja ohjekokoelma > Uusi määräyskokoelma](#)

# Sisällysluettelo

<b>1</b>	<b>Soveltamisala</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Valitusten käsitteleminen vakuutusyhtiöissä ja vakuutusyhdistyksissä</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Valitusten käsitteleminen vakuutusedustajissa</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Valitusten käsitteleminen luottolaitoksissa, asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjissä, sijoituspalveluyrityksissä, rahastoyhtiöissä, maksulaitoksissa ja vaihtoehtorahastojen hoitajissa</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Muutoshistoria</b>	<b>8</b>

# 1 Soveltamisala

Näitä ohjeita sovelletaan seuraaviin Finanssivalvonnasta annetun lain 4, 5 ja 6 §:ssä tarkoitettuihin toimilupavalvottaviin, toimilupavalvottaviin rinnastettaviin valvottaviin, muihin valvottaviin ja ulkomaisiin valvottaviin Suomessa harjoitettavan toiminnan osalta sekä muihin finanssimarkkinoilla toimiviin:

- vakuutusyhtiöt
- vakuutusyhdistykset
- muissa kuin ETA-valtioissa toimiluvan saaneiden ulkomaisten vakuutusyhtiöiden Suomessa olevat sivuliikkeet
- ulkomaisten ETA-vakuutusyhtiöiden Suomessa olevat sivuliikkeet
- muualla kuin Suomessa toimiluvan saaneet ulkomaiset vakuutusyhtiöt, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta
- vakuutusedustajat
- ulkomaisten ETA-vakuutusedustajien Suomessa olevat sivuliikkeet
- muualla kuin Suomessa toimiluvan saaneet ulkomaiset ETA-vakuutusedustajat, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta
- luottolaitokset
- asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjät (Annettu 18.1.2018, voimaan 1.5.2019) sijoituspalveluyritykset
- rahastoyhtiöt
- maksulaitokset
- vaihtoehtorahastojen hoitajat, jotka harjoittavat vaihtoehtorahastojen hoitajista annetun lain (162/2014) 3 luvun 2 §:n 2 momentissa ja 3 §:ssä tarkoitettua toimintaa
- muissa kuin ETA-valtioissa toimiluvan saaneiden ulkomaisten luottolaitosten ja sijoituspalveluyritysten Suomessa olevat sivuliikkeet
- muissa kuin ETA-valtioissa toimiluvan saaneet ulkomaiset sijoituspalveluyritykset, jotka tarjoavat sijoituspalvelua sivuliikettä perustamatta.

Näitä ohjeita ei sovelleta seuraavia lakisääteisiä vakuutuksia koskeviin valituksiin siltä osin kuin valituksessa on kyse laissa säädetystä valitusmenettelystä:

- liikennevakuutus
- tapaturmavakuutus.

## 2 Valitusten käsitteleminen vakuutusyhtiöissä ja vakuutusyhdistyksissä

- (1) Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen (EIOPA) on antanut Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1094/2010 16 artiklan nojalla ja ottaen huomioon Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2009/138/EY (Solvenssi II) johdanto-osan 16 kappaleen ja 41, 46, 183 ja 185 artikkelit valvontaviranomaisille ohjeet "Ohjeet valitusten käsittelemisestä vakuutusyhtiöissä". Ohjeisiin liittyvät EIOPAN raportti parhaista käytänteistä vakuutusyhtiöiden valitusten käsittelemisessä sekä vakuutusyhtiöille annettu pikaopas ohjeiden soveltamisesta erityisesti pienissä vakuutusyhtiöissä. Ohjeiden mukaan valvontaviranomaisten olisi varmistettava ohjeiden noudattaminen vakuutusyhtiöissä. Tämän vuoksi Finanssivalvonta antaa seuraavat ohjeet:

### OHJE (kohta 2)

Finanssivalvonta suositaa, että näiden ohjeiden soveltamisalaan kuuluvat vakuutustoimintaa harjoittavat yhteisöt noudattavat kohdassa (1) tarkoitettuun EIOPAN ohjeeseen sisältyviä ohjeita 1-7. EIOPAN ohje on saatavilla osoitteesta [Finanssivalvonta.fi](http://Finanssivalvonta.fi).

# 3

## Valitusten käsitleminen vakuutus- edustajissa

- (1) Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen (EIOPA) on antanut Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1094/2010 16 artiklan nojalla ja ottaen huomioon vakuutusedustuksesta 9 päivänä joulukuuta 2002 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/92/EY ("vakuutusedustusedirektiivi") johdanto-osan 22 kappaleen ja 10 artiklan "Ohjeet vakuutusedustajien valitusten käsitlemisestä". Ohjeisiin liittyvät EIOPAn raportti parhaista käytänteistä vakuutusedustajien valitusten käsitlemisessä sekä vakuutusedustajille annettu pikaopas ohjeiden soveltamisesta erityisesti pieniin vakuutusedustajiin. Ohjeiden mukaan valvontaviranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusedustajat noudattavat ohjeita. Tämän vuoksi Finanssivalvonta antaa seuraavat ohjeet:

### OHJE (kohta 2)

Finanssivalvonta suosittelee, että näiden ohjeiden soveltamisalaan kuuluvat vakuutusedustustoimintaa harjoittavat yhteisöt noudattavat kohdassa (1) tarkoitettuun EIOPAN ohjeeseen sisältyviä ohjeita 1-8. EIOPAN ohje on saatavilla osoitteesta [Finanssivalvonta.fi](http://Finanssivalvonta.fi)



# 4

## Valitusten käsitleminen luottolaitoksissa, asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjissä, sijoituspalveluyrityksissä, rahastoyhtiöissä, maksulaitoksissa ja vaihtoehtorahastojen hoitajissa

- (1) Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen on antanut Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1095/2010 16 artiklan nojalla ja Euroopan pankkiviranomainen on antanut Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1093/2010 16 artiklan nojalla valvontaviranomaisille ohjeen "Valitusten käsittelyä koskevat ohjeet arvopaperi- ja pankkialoille". Ohjeen mukaan valvontaviranomaisten olisi varmistettava ohjeen noudattaminen soveltamisalaan kuuluvissa luottolaitoksissa, asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjissä, sijoituspalveluyrityksissä, rahastoyhtiöissä ja maksulaitoksissa sekä vaihtoehtorahastojen hoitajissa siltä osin, kun ne tarjoavat sijoituspalveluja. Tämän vuoksi Finanssivalvonta antaa seuraavan ohjeen. (Annettu 18.1.2018, voimaan 1.5.2019)

### OHJE (kohta 2)

- (2) Finanssivalvonta suosittelee, että näiden ohjeiden soveltamisalaan kuuluvat luottolaitokset, asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjät, sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt ja maksulaitokset sekä vaihtoehtorahastojen hoitajat siltä osin, kun ne tarjoavat sijoituspalveluja noudattavat kohdassa (1) tarkoitettujen Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen ja Euroopan pankkiviranomaisen ohjeeseen sisältyviä ohjeita 1-7. Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen (ESMA) ja pankkiviranomaisen (EBA) ohje on saatavilla osoitteesta Finanssivalvonta.fi. (Annettu 18.1.2018, voimaan 1.5.2019)



# 5 Muutoshistoria

Näitä ohjeita on muutettu niiden voimaantulon jälkeen seuraavasti:  
(Annettu 7.7.2014, voimaan 16.7.2014)

- Muutettu lukua 1 Soveltamisala
- Lisätty luku 3 Vakuutusedustajien valitusten käsitteleminen

(Annettu 16.10.2014, voimaan 1.1.2015)

- Muutettu lukua 1 Soveltamisala
- Lisätty luku 4 Valitusten käsitteleminen luottolaitoksissa, sijoituspalveluyrityksissä, rahastoyhtiöissä, maksulaitoksissa ja vaihtoehtorahastojen hoitajissa.

(Annettu 18.1.2018, voimaan 1.5.2019)

- Muutettu lukua 1 lisäämällä soveltamisalaan asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjät
- Muutettu luvun 4 kohtia (1) ja (2) vastaamaan Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen ja Euroopan pankkiviranomaisen antamaan ohjeeseen tehdyjä muutoksia ohjeen nimen osalta sekä lisäämällä luvun soveltamisalaan asunto-omaisuuteen liittyvien kuluttajaluottojen välittäjät
- Täsmennetty ohjeiden sanamuotoja lukujen 2, 3 ja 4 osalta