

Föreskrifter och anvisningar 16/2013

Uppföranderegler för tillhandahållande av finansiella tjänster

Dnr
FIVA 4/01.00/2011

Utfärdade
17.6.2013

Gäller från
1.7.2013

FINANSINSPEKTIONEN

telefon 09 1831 51

fax 09 1831 5328

fornamn.efternamn@finanssivalvonta.fi

www.finansinspektionen.fi

Upplysningar
Marknads- och uppförandetillsyn/Bank- och försäkringstjänster och -
produkter



Den juridiska karaktären av föreskrifter och anvisningar

Föreskrifter

I Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar presenteras föreskrifterna under rubriken "Föreskrift". Föreskrifterna är bindande rättsregler, som måste följas.

Finansinspektionen meddelar föreskrifter endast med stöd av och inom ramen för rättsliga bestämmelser som ger Finansinspektionen behörighet att ge ut föreskrifter.

Anvisningar

I Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar presenteras under rubriken "Anvisning" Finansinspektionens tolkningar av innehållet i lagar eller andra bindande bestämmelser.

Under denna rubrik presenteras också rekommendationer och andra verksamhetsanvisningar som inte är bindande. Vidare upptas här Finansinspektionens rekommendationer om hur internationella riktlinjer och rekommendationer ska följas.

Av formuleringen av anvisningen framgår när det är fråga om en tolkning och när det är fråga om en rekommendation eller annan verksamhetsanvisning. Formuleringen av anvisningarna och den juridiska karaktären av föreskrifterna och anvisningarna förklaras närmare på Finansinspektionens webbplats.

[Finansinspektionen.fi](http://finansinspektionen.fi) > [Regelverk](#) > [Föreskriftssamling](#) > [Ny föreskriftssamling](#)



Innehåll

1	Tillämpningsområde	5
	1.1 Tillämpningsområde	5
2	Regelverk och internationella rekommendationer	6
	2.1 Lagstiftning	6
	2.2 Europeiska unionens förordningar	6
	2.3 Europeiska unionens direktiv	7
	2.4 Finansinspektionens rätt att meddela föreskrifter	7
3	Syfte	8
4	God sed vid tillhandahållande av finansiella tjänster	9
5	Uppföranderegler för tillhandahållande av kreditinstitutstjänster	10
	5.1 Tillämpningsområde	10
	5.2 Utlåning	10
	5.2.1 <i>Informationsskyldighet</i>	10
	5.2.2 <i>Utredningsplikt</i>	11
	5.3 Säkerheter	12
	5.3.1 <i>Allmänt</i>	12
	5.3.2 <i>Realisering av säkerheter och indrivning av betalning från borgensman</i>	12
	5.4 Kunders rätt till grundläggande banktjänster	13
	5.5 Inlåning	13
6	Uppföranderegler för försäkringsverksamhet och försäkringsförmedling	15
	6.1 Tillämpningsområde och definitioner	15
	6.2 Informationsskyldighet	15
	6.3 Inhämtande eller begäran av kundupplysningar vid tillhandahållande av sparlivförsäkring, pensionsförsäkring eller kapitaliseringsavtal	16
	6.4 Dokumentering och förvaring av information	17
	6.5 Information om försäkringstagarens tillskottsplikt	17
	6.6 Försäkringsmäklarens informationsskyldighet	17



7	Uppföranderegler för tillhandahållande av betaltjänster	20
7.1	Tillämpningsområde	20
7.2	Informationsskyldighet	20
7.3	Betalningsinstrument	21
7.4	Återkallelse av betalningar	22
7.5	Kreditering av betalningar på konto	22
8	Rapportering till Finansinspektionen	24
9	Övergångsbestämmelser och ikraftträdande	25
10	Upphävda föreskrifter och anvisningar	26
11	Ändringshistoria	27

1 Tillämpningsområde

1.1 Tillämpningsområde

Dessa föreskrifter och anvisningar tillämpas på följande tillsynsobjekt enligt 4 § i lagen om Finansinspektionen: *(Utfärdade 11.6.2018, gäller från 1.9.2018)*

- kreditinstitut
- försäkringsbolag
- försäkringsföreningar
- betalningsinstitut och
- filialer i Finland till utländska kreditinstitut och försäkringsbolag med auktorisation i någon annan än en EES-stat.

Föreliggande föreskrifter och anvisningar tillämpas även på följande andra finansmarknadsaktörer som avses i 5 § i lagen om Finansinspektionen:

- försäkringsförmedlare
- utländska försäkringsförmedlare.

Dessa föreskrifter och anvisningar tillämpas vidare på filialer i Finland till utländska EES-tillsynsobjekt och på utländska tillsynsobjekt som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial enligt 6 § i lagen om Finansinspektionen: *(Utfärdade 11.6.2018, gäller från 1.9.2018)*

- utländska kreditinstitut
- utländska försäkringsbolag
- utländska betalningsinstitut.

2 Regelverk och internationella rekommendationer

2.1 Lagstiftning

Dessa föreskrifter och anvisningar har samband med följande lagar och förordningar: (Utfärdade 11.6.2018, gäller från 1.9.2018)

- kreditinstitutslagen (121/2007)
- lagen om borgen och tredjemanspant (361/1999)
- handelsbalken (3/1734)
- lagen om försäkringsavtal (543/1994)
- försäkringsbolagslagen (521/2008)
- lagen om utländska försäkringsbolag (398/1995)
- lagen om försäkringsföreningar (1250/1987)
- lagen om försäkringsförmedling (570/2005)
- lagen om betalningsinstitut (297/2010)
- lagen om utländska betalningsinstituts verksamhet i Finland (298/2010)
- betaltjänstlagen (290/2010)
- konsumentskyddslagen (38/1978)
- Statsrådets förordning om den information som ska lämnas till en konsument om ett kreditavtal (789/2010)
- Justitieministeriets förordning om den effektiva räntan på konsumentkrediter (824/2010)
- Justitieministeriets förordning om information om livförsäkring (177/2011).

2.2 Europeiska unionens förordningar

Dessa föreskrifter och anvisningar har samband med följande EU-förordningar som är direkt tillämpliga: (Utfärdade 11.6.2018, gäller från 1.9.2018)

- Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 260/2012 av den 14 mars 2012 om antagande av tekniska och affärsmässiga krav för betalningar och autogireringar i euro och om ändring av förordning (EG) nr 924/2009

2.3 Europeiska unionens direktiv

Dessa föreskrifter och anvisningar har samband med följande EU-direktiv: (*Utfärdade 11.6.2018, gäller från 1.9.2018*)

- Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/48/EG (32006L0048) av den 14 juni 2006 om rätten att starta och driva verksamhet i kreditinstitut (omarbetning) (Text av betydelse för EES) (EUT L 177, 30.6.2006, s. 1–200)
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG (32008L0048) av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal och om upphävande av rådets direktiv 87/102/EEG (EUT L 133, 22.5.2008, s. 66–92)
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG (32002L0065) av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiv 97/7/EG och 98/27/EG (EGT L 271, 9.10.2002, s. 16–24)
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG (32005L0029) av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EY och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga marknadsmetoder) (Text av betydelse för EES) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22–39)
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/83/EG (32002L0083) av den 5 november 2002 om livförsäkring (EGT L 345, 19.12.2002, s. 1–51)
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/92/EG (32002L0092) av den 9 december 2002 om försäkringsförmedling (EGT L 9, 15.1.2003, s. 3–10)
- Europaparlamentets och rådets direktiv 2007/64/EG (32007L0064) av den 13 november 2007 om betaltjänster på den inre marknaden och om ändring av direktiven 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG och 2006/48/EG samt upphävande av direktiv 97/5/EG (Text av betydelse för EES) (EUT L 319, 5.12.2007, s. 1–36).

2.4 Finansinspektionens rätt att meddela föreskrifter

Finansinspektionens rätt att meddela bindande föreskrifter baserar sig på följande bestämmelser: (*Utfärdade 11.6.2018, gäller från 1.9.2018*)

- 43 § i lagen om försäkringsförmedling.

3 Syfte

- (1) Syftet med uppförandereglerna för kundrelationer är att se till att uppförandet är förenligt med god sed och därigenom öka kundernas förtroende för tjänsteleverantörernas och finansmarknadens verksamhet. Det viktigaste målet med reglerna är att ge kunderna möjlighet att fatta sina beslut om finansiella tjänster på basis av tillräcklig och väsentlig information och att tillvarata kundernas intressen vid tillhandahållandet av tjänsterna.
- (2) Med dessa föreskrifter och anvisningar syftar Finansinspektionen till att (*Utfärdade 11.6.2018, gäller från 1.9.2018*)
 - klart och samlat ta upp Finansinspektionens bestämmelser och anvisningar för tillhandahållande av finansiella tjänster
 - vägleda tjänsteleverantörerna att i alla lägen tillvarata kundens intressen och tillämpa förfaranden som är förenliga med god sed
 - vägleda tjänsteleverantörerna om uppfyllande av utredningsplikten och informationsskyldigheten och om andra uppföranderegler till de delar tillräcklig vägledning inte finns att tillgå i lagstiftningen
- (3) Avsikten är även att påminna om Finansinspektionens och konsumentombudsmannens parallella befogenheter att övervaka de förfaranden som riktar sig till konsumenterna.

4 God sed vid tillhandahållande av finansiella tjänster

ANVISNING (styckena 1–2)

- (1) God sed upprätthåller och främjar förtroendet för finansmarknaden och funktionssäkerheten, öppenheten och likabehandlingen på finansmarknaden. God sed innebär att leverantören av finansiella tjänster
- handlar hederligt, opartiskt och kompetent i kundens bästa intresse
 - vid behov inhämtar tillräckliga upplysningar från kunderna om deras ekonomiska ställning och deras målsättning med de finansiella tjänsterna
 - lämnar kunderna relevant information till stöd för beslutsfattandet, till exempel information om leverantören av finansiella tjänster, omfattningen av tjänsterna, kostnaderna eller debiteringsgrunderna för tjänsterna och väsentliga risker med tjänsterna
 - följer alla bestämmelser som är tillämpliga på verksamheten och de inneboende principerna i bestämmelserna
 - följer den självreglering som allmänt tillämpas inom respektive bransch.
- (2) Principerna om god sed får tillämpas med hänsyn till arten av den finansiella tjänsten och kundens kännedom om finansmarknaden och den aktuella kundkategorin.

5 Uppföranderegler för tillhandahållande av kreditinstitutstjänster

5.1 Tillämpningsområde

- (1) Detta avsnitt tillämpas på finländska kreditinstitut, utländska kreditinstituts filialer i Finland och utländska EES-kreditinstitut som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial. Om dem används i detta avsnitt beteckningen *kreditinstitut*, med undantag för avsnitt 5.4 och 5.5 där beteckningen *inlåningsbank* används.
- (2) Avsnittet (med undantag för avsnitt 5.4) tillämpas på kreditinstitutets kundrelationer där kunderna är konsumenter och på kundrelationer där kunderna är småföretag jämförbara med konsumenter.
- (3) Ett kreditinstitut som anlitar ombud för att tillhandahålla kreditinstitutstjänster sörjer för att ombudet följer dessa anvisningar i sin verksamhet.
- (4) Anvisningarna för tillhandahållande av såväl kreditinstituts som betalningsinstituts betaltjänster ingår i kapitel 7.

5.2 Utlåning

5.2.1 Informationsskyldighet

- (5) I 7 kap. i konsumentskyddslagen ingår bestämmelser om informationsskyldigheten beträffande konsumentkrediter, såsom kreditgivarens skyldighet att i god tid innan kreditavtalet ingås i varaktig form på blanketten *Standardiserad europeisk kreditinformation* ge kunden den information som föreskrivs i lagen.
- (6) Enligt 7 kap. 13 § i konsumentskyddslagen är kreditgivaren skyldig att handla ansvarsfullt vid kreditgivningen. Innan kreditavtalet ingås ska kunden bland annat få tillräckliga och klara uppgifter för att kunna bedöma om krediten är lämplig för hans eller hennes behov och ekonomiska situation. I händelse av försenad betalning ska kunden ges information och råd för att förhindra att betalningssvårigheter uppstår eller förvärras och informeras om hur situationer med betalningsoförmåga kan skötas. Kreditgivaren ska förhålla sig ansvarsfullt till betalningsarrangemangen.

ANVISNING (styckena 7–8)

(7) Enligt Finansinspektionens tolkning innebär bestämmelsen i 7 kap. 13 § 2 mom. 4 punkten i konsumentskyddslagen att kreditinstitutet innan kreditavtalet ingås ska lämna sina kunder tillräckliga upplysningar åtminstone om följande:

- olika lånealternativ
- centrala lånevillkor och egenskaper
- räntealternativ och räntestruktur
- risker till följd av föränderliga ekonomiska faktorer som är beroende på låneavtalets längd (t.ex. risker med långa bolån till rörlig ränta och med eventuell räntehöjning)
- skatteeffekter (t.ex. rätten till skatteavdrag för räntekostnader, läget för personer som köper sin första bostad) och eventuella statliga stödformer speciellt i fråga om bolån (t.ex. statsborgen)
- eventuella särskilda konsekvenser av lånet för kunden, som information om effekterna av olika amorteringsalternativ, och
- påföljder för kunden vid betalningsförsummelse.

(Utfärdade 27.5.2014, gäller från 9.6.2014)

(8) Enligt Finansinspektionens tolkning avses med 7 kap. 13 § 2 mom. 4 punkten i konsumentskyddslagen att speciell noggrannhet ska iakttas vid att kunden ges upplysningarna och att informationen förklaras för kunden, särskilt när erbjudandet till kunden gäller en ny eller komplex kreditprodukt eller en kredit som är stort till beloppet, har en lång löptid, eller när lånet innehåller exceptionella egenskaper för kunden, till exempel återbetalning av kapitalet i en enda betalning.

(Utfärdade 27.5.2014, gäller från 9.6.2014)

5.2.2 Utredningsplikt

(9) Enligt 7 kap. 14 § i konsumentskyddslagen ska kreditgivaren innan kreditavtalet ingås bedöma om konsumenten har förutsättningar att fullgöra sina skyldigheter enligt kreditavtalet. Bedömningen ska grundas på tillräckliga uppgifter om konsumentens inkomster och övriga ekonomiska omständigheter.

(Utfärdade 27.5.2014, gäller från 9.6.2014)

ANVISNING (styckena 10-11)

(10) Finansinspektionen rekommenderar kreditinstitutet att innan ett kreditavtal ingås tillsammans med kunden bedöma om ränte- och amorteringskostnaderna kan växa sig för stora på grund av ändrade förhållanden, t.ex. ändringar i kundens ekonomi eller högre referensränta för lånet.

(Utfärdade 27.5.2014, gäller från 9.6.2014)

(11) Finansinspektionen har meddelat föreskrifter och anvisningar om hantering av kreditrisker i standard 4.4a och om kundidentifiering och kundkännedom i standard 2.4.

5.3 Säkerheter

5.3.1 Allmänt

- (12) Bestämmelser om kreditgivarens skyldigheter beträffande säkerheter ingår i handelsbalken och i lagen om borgen och tredjemanspant.
- (13) 10 kap. 14 § 1 mom. i handelsbalken och 12 § 1 och 2 mom. i lagen om borgen och tredjemanspant innehåller bestämmelser om kreditgivarens skyldighet att lämna information till pantsättaren eller borgensmannen som är en fysisk person eller enskild borgensman, innan pantsättningsförbindelsen ingås eller borgen ställs.

ANVISNING (styckena 14–15)

- (14) Finansinspektionen rekommenderar kreditinstitutet att beakta säkerhetsställarnas ekonomiska säkerhet när säkerhetsförbindelser ingås.
- (15) Finansinspektionen rekommenderar att den som ställt en tredjemanssäkerhet dessutom informeras om möjligheten att begränsa sitt ansvar.

5.3.2 Realisering av säkerheter och indrivning av betalning från borgensman

- (16) Enligt 10 kap. 2 § 4 mom. i handelsbalken ska också pantägarens intressen beaktas när en pant säljs.

ANVISNING (STYCKENA 17–18)

- (17) Finansinspektionen rekommenderar kreditinstitutet, om det måste realisera säkerheter eller driva in en betalning från en borgensman, att genomföra detta på ett sätt som är så ändamålsenligt som möjligt och orsakar parterna så små olägenheter som möjligt.
- (18) Finansinspektionen rekommenderar kreditinstitutet att realisera säkerheter enligt följande principer om inte efterlevnaden av dem äventyrar säkerhetstagarens ställning:
- om säkerhet ställs av gäldenären och en utomstående, ska i första hand den säkerhet som ställts av gäldenären realiseras
 - om avsikten är att panter eller garantier från flera parter ska utgöra säkerhet för lånet, kan en överenskommelse träffas då säkerheterna ställs att förfarandet vid en eventuell realisering om möjligt bestäms genom uppgörelse. Om en uppgörelse inte kan nås, får säkerhetstagaren välja realiseringsordningen om inget annat följer av lagstiftningen
 - vid realiseringen ska fordrans storlek i förhållande till värdet på den ställda säkerheten beaktas, så att en värdefull säkerhet inte realiseras för en liten fordran
 - finansiella instrument som ställts som säkerhet bör om möjligt säljas på en reglerad marknad eller en multilateral handelsplattform eller vid motsvarande handel i ett annat land
 - vid realisering av säkerheter, särskilt om de är finansiella instrument, bör kundens eventuella önskemål om realiseringsordningen följas.



5.4 Kundens rätt till grundläggande banktjänster

- (19) Bestämmelser om inlåningsbankens kunders rätt till grundläggande banktjänster ingår i 134 § i kreditinstitutslagen. Enligt denna paragraf får en inlåningsbank endast av vägande skäl vägra att öppna vanliga inlåningskonton och bevilja instrument för användning av kontot eller vägra att sköta ett betaltjänstuppsdrag för en fysisk person som lagligen vistas i en EES-stat. Kunden ska underrättas om orsaken till vägran, om inget annat följer av lagen.

ANVISNING (styckena 20–21)

- (20) Enligt Finansinspektionens tolkning innebär 134 § i kreditinstitutslagen att inlåningsbanker bland annat är skyldiga att för fysiska personer som lagligen vistas i en EES-stat öppna vanliga inlåningskonton för allmän betalningsförmedling¹. Inlåningsbanker är skyldiga att bevilja kunderna förutom inlåningskonto även sådana betalkort som kan användas för grundläggande banktjänster och med vilka övertrassering av kontot inte är möjlig. De grundläggande banktjänsterna omfattar även betalningsförmedling.
- (21) Enligt Finansinspektionens tolkning innebär 134 § i kreditinstitutslagen att kundens rätt till grundläggande banktjänster inte ska urholkas i praktiken genom till exempel oskälig och diskriminerande prissättning².

5.5 Inlåning

- (22) Enligt 125 § 1 mom. i kreditinstitutslagen ska ett kreditinstitut i sin marknadsföring ge kunden all den information om de marknadsförda nyttigheterna som kan ha betydelse för kundens beslut om dem.
- (23) Enligt 108 § 1 mom. i kreditinstitutslagen ska inlåningsbanker informera sina insättare om skyddet för deras tillgodohavanden via insättningsgarantifonden eller motsvarande annat skydd samt om ändringar i tidigare uppgifter. Enligt 2 mom. i paragrafen ska inlåningsbanken ge den information som avses i 1 mom. också på de officiella språken i sina filialers etableringsländer.

ANVISNING (styckena 24–26)

- (24) Finansinspektionen rekommenderar inlåningsbankerna att lämna sina kunder tillräcklig information om olika inlåningskonton, centrala kontovillkor och kontokostnader.
- (25) Finansinspektionen rekommenderar att innan inlåningsavtalet ingås lämnaskunden tillräcklig information om alla detaljerna i avtalet. Information bör lämnas åtminstone om följande:
- räntealternativ och räntestruktur, till exempel:
 - räntesättning
 - räntebeloppet/ränteprocenten när avtal ingås, beräkning av räntan, gällande referensränta, räntebindningstid och räntebetaldningsdag

¹ EKUB 25/2002 rd, s. 3.

² RP 33/2002 rd, s. 84.



- årsränta (ränta p.a.)
- om avkastningen eller räntan på kontot har bundits till ett annat instrument, såsom en aktiekorg eller ett aktieindex, bör kunden informeras om hur avkastningen eller räntan bestäms
- om maximi- eller minimiränteklausuler eller step-up används i avtalet, bör kunden informeras om deras betydelse
- ömsesidiga villkor för uppsägning av avtalet samt möjligheten att säga upp ett avtal om tidsbunden inlåning före förfallodagen och vilka avgifter och andra kostnader detta orsakar kunden
- alla kostnader som avtalet medför
- avtalets skatteeffekter (t.ex. beskattning av räntan eller avkastningen)
- eventuella uttagsgränser eller andra gränser för användning av kontot.

(26) Finansinspektionen rekommenderar att ett kontoutdrag sänds till kontohavaren gratis en gång per kalenderår om inget annat avtalats. Detta gäller inte inlåningskonton enligt betaltjänstlagen. Av kontoutdraget bör alla transaktioner sedan föregående kontoutdrag framgå.

6

Uppföranderegler för försäkringsverksamhet och försäkringsförmedling

6.1 Tillämpningsområde och definitioner

- (1) Avsnitt 6.2–6.4 tillämpas på finländska livförsäkringsbolag samt på filialer i Finland till utländska försäkringsbolag med livförsäkringsrörelse och utländska EES-livförsäkringsbolag som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial.
- (2) Avsnitt 6.4–6.5 tillämpas på finländska skadeförsäkringsbolag och försäkringsföreningar samt på filialer i Finland till utländska försäkringsbolag med skadeförsäkringsrörelse och utländska EES-skadeförsäkringsbolag som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial.
- (3) Avsnitt 6.6 tillämpas på försäkringsmäklare, utländska EES-försäkringsmäklares filialer i Finland och utländska EES-försäkringsmäklare som tillhandahåller tjänster i Finland utan att etablera filial.
- (4) Avsnittet tillämpas på kundrelationer där kunderna är konsumenter eller andra fysiska eller juridiska personer jämförbara med konsumenter enligt 3 § 2 mom. i lagen om försäkringsavtal.
- (5) En tjänsteleverantör som anlitar ombud i tjänster enligt punkt 1 och 2 sörjer för att ombudet följer dessa anvisningar i sin verksamhet.

6.2 Informationsskyldighet

- (6) I 5 § i lagen om försäkringsavtal ingår bestämmelser om försäkringsgivarens informationsskyldighet. Enligt 5 § 1 mom. ska försäkringsgivaren innan ett försäkringsavtal ingås ge försäkringssökanden den information som behövs för bedömning av försäkringsbehovet och för valet av försäkring, såsom information om försäkringsformerna, premierna och försäkringsvillkoren. Uppmärksamhet ska även fästas vid väsentliga begränsningar i försäkringsskyddet. Dessutom ska uppmärksamhet fästas vid omständigheter som är väsentliga för valet av placeringsobjekt som eventuellt hänför sig till försäkringen, varvid den sökandes tidigare erfarenhet av och syfte med placeringen ska beaktas särskilt. Enligt 5 § 2 mom. behöver information inte ges om den sökande inte önskar sådan eller om det skulle medföra oskäligt besvär.



- (7) I justitieministeriets förordning (177/2011) listas de upplysningar som utöver vad som föreskrivs i lagen om försäkringsavtal åtminstone ska lämnas till personer som ansöker om livförsäkring.

ANVISNING (styckena 8 - 10)

- (8) Enligt Finansinspektionens tolkning avses i 5 § 1 mom. i lagen om försäkringsavtal att försäkringsgivaren utifrån informationsskyldigheterna enligt de ovan nämnda bestämmelserna ska uppmärksamma kunderna speciellt på de risker som hänför sig till placeringssubjekten för försäkringen. Detta innebär att försäkringssökanden åtminstone ska informeras om förhållandet mellan riskerna och avkastningen, fluktuationerna i försäkringens värde och risken för att kapitalet går förlorat.³
- (9) Finansinspektionen rekommenderar försäkringsgivarna att uppmärksamma kunderna på den rekommenderade minsta placeringstiden för försäkringen samt på rättigheterna och skyldigheterna enligt avtalet mellan kunden och bolaget i fråga om uppföljningen av placeringssubjekten som är anknutna till försäkringen och transaktionerna gällande dessa.
- (10) Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar om presenterande av kostnader och intäkter i avtal om långsiktigt sparande och i försäkringar (10/2012) innehåller föreskrifter och anvisningar om presenterande av kostnader och intäkter i frivilliga pensionsförsäkringar, sparlivförsäkringar och kapitaliseringsavtal.

6.3 Inhämtande eller begäran av kundupplysningar vid tillhandahållande av sparlivförsäkring, pensionsförsäkring eller kapitaliseringsavtal

ANVISNING (styckena 11 - 13)

- (11) Enligt Finansinspektionens tolkning avses i 5 § 1 mom. i lagen om försäkringsavtal att försäkringsbolagen för att uppfylla sina informationsskyldigheter ska inhämta information om kundens erfarenheter av och mål för investeringar när bolagen erbjuder sparlivförsäkringar, pensionsförsäkringar eller kapitaliseringsavtal. Bolagen ska utreda bland annat följande faktorer om kundens sparar- och investeringsprofil⁴:
- kundens mål för sparande och investering
 - den risk som kunden vill och kan ta för att uppnå önskad avkastning
 - den tid för vilken kunden är beredd att binda tillgångarna och eventuellt behov av att lösgöra sig från försäkringsavtalet i förtid
 - kundens tidigare spar- och investeringsprodukter och förtrogenhet med de placeringssubjekt som erbjuds.
- (12) Finansinspektionen rekommenderar att försäkringsbolagen i syfte att klargöra kundens sparar- och investeringsprofil utöver de faktorer som framgår av stycke 11 även utreder vilket belopp kunden kan spara eller investera.
- (13) Föreskrifter och anvisningar om inhämtande och begäran av kundupplysningar lämnas också i Finansinspektionens standard 2.4.

³ RP 63/2009 rd, s. 16-17.

⁴ RP 63/2009 rd, s. 16-17.



6.4 Dokumentering och förvaring av information

ANVISNING (stycke 14)

- (14) Finansinspektionen rekommenderar att försäljaren dokumenterar och förvarar de uppgifter som kunden lämnat vid den första kartläggningen, om kunden tecknar ett avtal. Detsamma gäller till exempel sådan information som kunden fått till exempel i form av produktblad. Finansinspektionen rekommenderar vidare att försäkringsansökan, försäkringsavtalet och ändringar i försäkringen förvaras så att det vid uppkomsten av eventuella konflikter går att verifiera hurdan ansökan som ligger till grund för avtalet, hurdant avtal som tecknades och på vilket sätt avtalet har ändrats vid olika tider.

6.5 Information om försäkringstagarens tillskottspflicht

- (15) I 4 kap. 4 § i försäkringsbolagslagen och 1 kap. 3 § i lagen om försäkringsföreningar ingår bestämmelser om försäkringstagarens tillskottspflicht.

ANVISNING (styckena 16-19)

- (16) Enligt Finansinspektionens tolkning utgör information om eventuell tillskottspflicht sådan information som behövs för valet av försäkring enligt 5 § 1 mom. i lagen om försäkringsavtal och sådan information som är relevant för konsumenternas finansiella säkerhet enligt 31 kap. 1 § 3 mom. i försäkringsbolagslagen och 12 kap. 2 § i lagen om försäkringsföreningar.
- (17) Finansinspektionen rekommenderar försäkringsbolagen och försäkringsföreningarna att tydligt informera försäkringssökanden om eventuell tillskottspflicht och dess maximibelopp redan innan försäkringen tecknas. Eventuell tillskottspflicht och dess maximibelopp bör därför framgå av försäkringsprospekten och annat marknadsföringsmaterial över försäkringsprodukterna. Försäkringsbolaget och försäkringsföreningen bör också i övrigt sörja för att varje försäkringssökande informeras om tillskottspikten och dess maximibelopp innan försäkringsavtalet ingås.
- (18) Om beslut har fattats om att öka försäkringstagardelägarnas ansvar eller att omstrukturera försäkringsaktiebolaget till ett sådant ömsesidigt försäkringsbolag där försäkringstagarna är ansvariga för bolagets åtaganden, rekommenderar Finansinspektionen att försäkringsbolaget utöver den lagstadgade kungörelsen också skriftligen informerar varje försäkringstagare om det ökade ansvaret, möjligheten att säga upp försäkringen och åtgärderna för uppsägning.
- (19) Enligt 7 § i lagen om försäkringsavtal ska försäkringsgivaren årligen informera försäkringstagaren om sådana omständigheter beträffande försäkringen som är av uppenbar betydelse för försäkringstagaren. Enligt Finansinspektionens tolkning är försäkringstagarens tillskottspflicht en sådan omständighet av uppenbar betydelse för försäkringstagaren.

6.6 Försäkringsmäklarens informationsskyldighet

- (20) I 25 § i lagen om försäkringsförmedling ingår bestämmelser om försäkringsmäklarens informationsskyldighet. Enligt bestämmelserna ska försäkringsmäklaren i sitt uppdrag se

till att kunden innan ett försäkringsavtal ingås får all den information som behövs för bedömning av försäkringsbehovet och för valet av försäkring, såsom information om till buds stående försäkringsformer, försäkringspremier och försäkringsvillkor. När informationen ges ska försäkringsmäklaren även fästa uppmärksamhet vid väsentliga begränsningar i försäkringsskyddet. Dessutom ska man fästa uppmärksamhet vid väsentliga faktorer som gäller valet av eventuella placeringsobjekt för försäkringen speciellt med tanke på försäkringssökandens tidigare investeringserfarenhet och dennes investeringsmål.

- (21) Enligt 25 § 2 mom. i lagen om försäkringsförmedling ska den information som avses ovan och som ska ges till kunden bygga på en opartisk analys av tillräckligt många av de försäkringar som är tillgängliga på marknaden. Enligt 43 § utfärdar Finansinspektionen närmare föreskrifter om innehållet i opartisk analys.

FÖRESKRIFT (styckena 22–30)

- (22) Med opartisk analys avses en försäkringsjämförelse som försäkringsmäklaren gör med utgångspunkt i kundens uppdrag och behov. För att kunna lägga fram lämpliga försäkringar för kunden ska försäkringsmäklaren undersöka kundens bakgrund och livssituation tillräckligt utförligt.
- (23) I uppdragsavtalet ska försäkringsmäklaren alltid erbjuda kunden en opartisk analys. Om kunden inte önskar en opartisk analys, ska detta anges i uppdragsavtalet eller avtalas skriftligen på något annat sätt.
- (24) Den opartiska analysen ska innehålla en redogörelse för kundens förhållanden som kan vara av betydelse för valet av försäkring. För detta ska försäkringsmäklaren åtminstone utreda kundens existerande försäkringsskydd och försäkringsbehov. I fråga om befintliga kundrelationer ska försäkringsmäklaren också beakta tidigare erhållna uppgifter om kunden eller kundens försäkringar om uppgifterna alltjämt finns att tillgå.
- (25) När kunden erbjuds en frivillig pensionsförsäkring, en sparlivförsäkring eller ett kapitaliseringsavtal eller till dem anknutna placeringsobjekt eller placeringstjänster, ska den opartiska analysen omfatta följande omständigheter gällande kundens investeringsmål och investeringserfarenhet:
- kundens mål för sparande och investering
 - den risk som kunden vill och kan ta för att uppnå önskad avkastning
 - den tid för vilken kunden är beredd att binda tillgångarna och eventuellt behov av att lösgöra sig från försäkringsavtalet i förtid
 - belopp som kunden kan spara eller investera
 - kundens tidigare spar- och investeringsprodukter och förtrogenhet med de placeringsobjekt som erbjuds.
- (26) Försäkringsmäklaren ska ta hänsyn till marknads storlek och basera jämförelsen i den opartiska analysen på tillräckligt många sådana till buds stående försäkringar som med tanke på omständigheterna är lämpliga för kundens behov. Om någon sådan försäkring lämnas utanför jämförelsen, ska försäkringsmäklaren ange orsaken till detta i den opartiska analysen.



- (27) Om försäkringarna inte till alla delar uppfyller kundens behov, ska försäkringsmäklaren i den opartiska analysen redogöra för kunden till vilka delar behoven inte uppfylls. Försäkringsmäklaren behöver inte söka alternativ bland andra än försäkringsprodukter. Om försäkringsmäklaren utöver försäkringar även förmedlar andra finansmarknadsprodukter eller ger råd om dem⁵, ska det framgå av den opartiska analysen att den endast gäller försäkringar.
- (28) Försäkringsmäklaren ska jämföra sådana egenskaper i försäkringarna som är väsentliga för valet av försäkring. Egenskaperna kan variera beroende på försäkringslag eller försäkringens längd. Till de väsentliga egenskaperna hör åtminstone vad försäkringsskyddet omfattar och vilka begränsningar som tillämpas, villkor för upphörande, försäkringspremier, vilka avgifter som tas ut av kunden, hur försäkringens värde och avkastning fastställs och eventuell risk för att kapitalet går förlorat. De jämförda egenskaperna ska framgå av den opartiska analysen.
- (29) Försäkringsmäklaren ska i den opartiska analysen anteckna sin rekommendation om hur kundens försäkringsbehov ska tillgodoses och motivera den rekommenderade försäkringslösningen. I den opartiska analysen ska också anges om försäkringsmäklaren anser att det inte lönar sig för kunden att göra ändringar i det existerande försäkringsskyddet.
- (30) Med stöd av jämförelsen och den motiverade rekommendationen i den opartiska analysen ska kunden kunna jämföra de försäkringar som bjuds ut och bilda sig rätt uppfattning om de enskilda försäkringarnas lämplighet för sina egna behov. Kunden väljer själv försäkringslösning med utgångspunkt i informationen och försäkringsmäklarens rekommendation.

⁵ För att få ge investeringsråd om finansiella instrument ska försäkringsmäklaren ha verksamhetstillstånd enligt lagen om investeringstjänster.



7 Uppföranderegler för tillhandahållande av betaltjänster

7.1 Tillämpningsområde

- (1) Detta avsnitt tillämpas på finländska kreditinstitut och betalningsinstitut enligt betalningsinstitutslagen, filialer i Finland till utländska kreditinstitut och EES-betalningsinstitut samt utländska EES-kreditinstitut och -betalningsinstitut som tillhandahåller betaltjänster i Finland utan att etablera filial.
- (2) Ett betalningsinstitut som anlitar ombud för att tillhandahålla betaltjänster sörjer för att ombudet följer dessa anvisningar.

7.2 Informationsskyldighet

- (3) I 2 kap. i betaltjänstlagen ingår bestämmelser om informationsskyldigheten vid betaltjänster, bland annat att tillhandahållaren av betaltjänster i god tid innan ett ramavtal ingås skriftligen eller på annat varaktigt sätt ska tillhandahålla betaltjänstanvändaren täckande information om betaltjänsten.
- (4) I 12 § i betaltjänstlagen stadgas om den information som ska ges om betaltjänsten.
- (5) Enligt 16 § i betaltjänstlagen har betaltjänstanvändaren rätt att när som helst under avtalsförhållandet på begäran få den information som avses i lagen och ramavtalets villkor av tjänsteleverantören skriftligen eller på något annat varaktigt sätt.
- (6) Enligt 18 § i betaltjänstlagen ska tjänsteleverantören på betalarens begäran före en enskild betalningstransaktion som en betalare har initierat informera om den tid inom vilken betalningstransaktionen genomförs.

ANVISNING (styckena 7-11)

- (7) Enligt Finansinspektionens tolkning avses i 16 § i betaltjänstlagen att betaltjänstanvändaren ska ha rätt att på begäran få det avtal som gällde vid en specifik tidpunkt under avtalsperioden och avtalsvillkoren, så att användaren till exempel vid eventuella konflikter kan kontrollera sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet.
- (8) Finansinspektionen rekommenderar tjänsteleverantören att lämna informationen om genomförandetiderna för betalningstransaktionerna genom den betalningskanal som betalaren använder.

- (9) Finansinspektionen rekommenderar tillhandahållaren av betaltjänster att komma överens med betaltjänstanvändaren om vilket kommunikationsmedel som ska användas för varje tjänst separat. Enligt Finansinspektionens tolkning avses i 16 § i betaltjänstlagen att exempelvis om användningen av webbtjänst eller e-post som kommunikationsmedel ska det avtalas separat⁶.
- (10) Enligt Finansinspektionens tolkning avses i 18 § i betaltjänstlagen att om betalningsorder ska lämnas via betalningskanalen före ett visst klockslag (s.k. cut-off-tid) efter vilket ordern överförs till följande bankdag för utförande, ska kunden tydligt informeras om detta.⁷
- (11) Enligt Finansinspektionens tolkning avses i 12 § 3 punkten att om tillhandahållaren av betaltjänster utöver standardförfarandet använder andra rutiner för bekräftelse av betalningarna, ska betalaren tydligt informeras om detta. Exempel på avvikande rutiner är SMS-bekräftelse av ett Internetuppköp som görs med betalkort, eller en exceptionellt stor betalning i nätbanken.⁸

7.3 Betalningsinstrument

- (12) Enligt 14 § i betaltjänstlagen ska tillhandahållaren av betaltjänster ge den lagstadgade informationen om förebyggande åtgärder, ansvarsfrågor och rättsmedel.
- (13) I 53 § i betaltjänstlagen stadgas om skyldigheter som gäller betalningsinstrument. Enligt 2 mom. i nämnda paragraf ska tjänsteleverantören för sin del se till att betalningsinstrumentets identifieringsuppgifter inte är tillgängliga för andra än innehavaren av betalningsinstrumentet.

ANVISNING (styckena 14-18)

- (14) Enligt Finansinspektionens tolkning avses i 14 § i betaltjänstlagen att tillhandahållaren av betaltjänster ska ge kunden information om säker användning av betalningsinstrument, såsom betalkort, och av utrustningen och koderna för användning av onlinetjänsten.⁹
- (15) Finansinspektionen rekommenderar tillhandahållaren av betaltjänster att betona för kunden att betalningsinstrumenten ska förvaras omsorgsfullt och framhålla kundens ansvar i händelse att användarkod och lösenord eller betalkort förkommer eller missbrukas.
- (16) Enligt Finansinspektionens tolkning avses i 53 § 2 mom. i betaltjänstlagen att i samband med kundservice ska anställda hos tillhandahållaren av betaltjänster inte personligen få kännedom om betaltjänstanvändarens identifikationsuppgifter för betalningsinstrumentet (t.ex. PIN-kod, lösenord eller motsvarande kod) som betaltjänstanvändaren behöver för att använda betaltjänsten. Exempelvis ska inga frågor ställas om identifikationsuppgifterna för betalningsinstrumentet när ärenden sköts per telefon. Tjänsteleverantören ska ha en systembaserad lösning för erhållande av identifikationsuppgifterna för betalningsinstrumentet och den ska användas endast när kunden själv kontakter tjänsteleverantören.¹⁰

⁶ RP 169/2009 rd, s. 48.

⁷ RP 169/2009 rd, s. 49.

⁸ RP 169/2009 rd, s. 44.

⁹ RP 169/2009 rd, s. 46.

¹⁰ RP 169/2009 rd, s. 71.



- (17) Finansinspektionen rekommenderar tillhandahållaren av betaltjänster att erbjuda kunden utifrån dennes behov möjligheten att fastställa begränsningar för till exempel kontantuttag, köp och kontoöverföring per dygn för betalningsinstrumenten. Kunden bör även informeras om hur olika uttags-, kontoöverförings- och kreditlimiter fungerar och påminnas om gränserna i samband med att betalningsinstrumenten förnyas.
- (18) Finansinspektionen rekommenderar tillhandahållaren av betaltjänster att så fort som möjligt avföra reservering av kontomedel som gjorts vid kortbetalning eller annan korttransaktion, till exempel bokning av hyrbil, och som redan debiterats på kontot. Reserveringar bör inte finnas kvar efter att den egentliga debiteringen har utförts. Reserveringen bör avföras omedelbart när det framstår att ingen debitering ska göras.

7.4 Återkallelse av betalningar

- (19) Tillhandahållaren av betaltjänster kan återkalla en betalning som finns i betalningsförmedlingen på det sätt som stadgas i 63–68 § i betaltjänstlagen.

ANVISNING (styckena 20–22)

- (20) Om en betalning till följd av felåtgärder från betalarens sida krediteras fel mottagare, rekommenderar Finansinspektionen betalningsmottagarens tjänsteleverantör att vid behov förhandla med mottagaren för att få betalningen återförd. Om mottagaren vägrar återföra betalningen, får mottagarens tjänsteleverantör i enlighet med gängse praxis gällande banksekretessen och utan hinder av densamma lämna ut den felaktiga mottagarens kontaktinformation till betalarens tjänsteleverantör, som får vidarebefordra den till betalaren.
- (21) Enligt gängse praxis har tillhandahållaren av betaltjänster rätt att korrigera skriv- och räknefel och andra tekniska felmatningar i betalningsförmedlingen till följd av egna eller den avsändande tjänsteleverantörens misstag, även om betalningsmottagarens konto redan blivit krediterat.
- (22) Finansinspektionen rekommenderar tillhandahållaren av betaltjänster att göra korrigeringen enligt ovan så fort som möjligt när felet har upptäckts. Betalningsmottagaren bör omedelbart underrättas om felet och korrigeringen. Ett fel bör inte utan mottagarens samtycke rättas till så att kontot övertrasseras.

7.5 Kreditering av betalningar på konto

- (23) I 49 § i betaltjänstlagen stadgas om den tidpunkt för kreditering av betalningar som betalningsmottagarens tjänsteleverantör ska iaktta.

ANVISNING (styckena 24–25)

- (24) Enligt Finansinspektionens tolkning avses i 49 § i betaltjänstlagen med "omedelbart" att tillhandahållaren av betaltjänster ska kreditera betalningsmottagarens konton med betalningar, löner, pensioner och motsvarande betalningar som förmedlas mellan bankerna i Finland i tillräckligt god tid. I fråga om betalningar som förmedlas över natten innebär detta senast på efternatten på betalningsdagen och även i störningssituationer innan kundtjänstställen öppnar.

- (25) Tillhandahållaren av betaltjänster ska vidare följa [standard 2.4](#) om kundidentifiering och kundkännedom.

8 Rapportering till Finansinspektionen

- (1) I dessa föreskrifter och anvisningar ingår ingen regelbunden rapportering till Finansinspektionen.

9 Övergångsbestämmelser och ikraftträdande

- (1) Kapitlen 1–4 och 8–10 i dessa föreskrifter och anvisningar tillämpas från och med den 1 juli 2013.
- (2) Kapitlen 5, 6 och 7 i dessa föreskrifter och anvisningar tillämpas från och med den 1 oktober 2013.

(Utfärdade 11.6.2018, gäller från 1.9.2018)

10 Upphävda föreskrifter och anvisningar

Dessa föreskrifter och anvisningar upphäver följande föreskrifter och anvisningar, ställningstaganden och tolkningar som meddelats av Finansinspektionen:

- Finanssektorns standard 2.1 "Uppföranderegler för tillhandahållande av finansiella tjänster", 16.6.2006 (Dnr 6/120/2006). Stycke 3 i avsnitt 5.1, avsnitt 5.2 samt kapitlen 7 och 8 från och med den 1 juli 2013, övriga delar från och med den 1 oktober 2013.
- Finanssektorns standard 6.1 "Verksamhet som bedrivs av betalningsinstitut och personer som utan auktorisation tillhandahåller betaltjänster", 26.5.2011 (Dnr 1/101/2011). Kapitel 8 från och med den 1 oktober 2013.
- Finansinspektionens föreskrifter och anvisningar 11/2012 "Vissa aspekter av lämplighetskraven i direktivet om marknader för finansiella instrument (MiFID)", 25.10.2012 (FI 12/01.00/2012), från och med den 1 juli 2013.
- Försäkringsinspektionens föreskrifter och anvisningar till försäkringsförmedlare, 22.6.2010 (Dnr 7/101/2010). Kapitel 6 från och med den 1 oktober 2013.
- Försäkringsinspektionens föreskrifter och anvisningar till försäkringsbolag, arbetspensionsförsäkringsbolag, försäkringsföreningar, försäkringsholdingsammanslutningar, filialer för försäkringsbolag från tredje land och pensionsanstalter som grundats genom lag 1.7.2011 (Dnr 9/101/2011). Del 1, stycke 3 från och med den 1 oktober 2013.
- Försäkringsinspektionens ställningstagande "God försäljningspraxis i marknadsföringen av liv- och pensionsförsäkringar till personkunder", 21.12.2007 (Dnr 9/002/2007). Från och med den 1 oktober 2013.
- Finansinspektionens ställningstagande K/35/2000 "Finansiella online-tjänster", 29.3.2001 (Dnr 1/110/2000). Från och med den 1 juli 2013.

11 Ändringshistoria

Dessa föreskrifter och anvisningar har efter ikraftträdandet ändrats som följer

Utfärdade 27.5.2014, gäller från 9.6.2014

- styckena (7) och (8) i avsnitt 5.2.1 och styckena (9) och (10) i avsnitt 5.2.2 har ändrats.

Ändringarna hänför sig till ändring 207/2013 av konsumentskyddslagen, som trädde i kraft 1.6.2013, Lag om ändring av 7 kap. i konsumentskyddslagen.

Utfärdats 11.6.2018, gäller från 1.9.2018

- värdepappersföretag, fondbolag som bedriver i 5 § 2 mom. i lagen om placeringsfonder (48/1999) avsedd verksamhet, filialer i Finland till fondbolag som fått auktorisation annanstans än i en EES-stat och som bedriver i 5 § 2 mom. i lagen om placeringsfonder avsedd verksamhet, utländska värdepappersföretag och utländska fondbolag som bedriver i 5 § 2 mom. i lagen om placeringsfonder avsedd verksamhet har strukits ur tillämpningsområdet i avsnitt 1.1, liksom även hänvisningen till EES-tillsynsobjekt till den del de tillhandahåller investeringstjänster i Finland utan att etablera filial.
- lagen om investeringstjänster (747/2012) och lagen om placeringsfonder (48/1999) har strukits bland de förordningar som hänför sig till ämnesområdet i avsnitt 2.1. i föreskrifterna och anvisningarna.
- Kommissionens förordning (EG) nr 1287/2006 har strukits bland Europeiska unionens förordningar som hänför sig till ämnesområdet i avsnitt 2.2 i föreskrifterna och anvisningarna.
- direktiven 2004/39/EG, 2006/73/EG och 2009/65/EG har strukits bland Europeiska unionens direktiv som hänför sig till ämnesområdet i avsnitt 2.3 i föreskrifterna och anvisningarna.
- 10 kap. 15 § 1–4 punkten i lagen om investeringstjänster har strukits bland Finansinspektionens befogenheter att meddela föreskrifter som hänför sig till ämnesområdet i avsnitt 2.4 i föreskrifterna och anvisningarna.
- det tidigare avsnittet 2.5 (Internationella rekommendationer) har upphävts.
- stycke 2 i kapitel 3 har ändrats genom att stryka den sista strecksatsen.



- det tidigare stycket 3 i kapitel 3 har strukits, med anledning av vilket kapitlets sista punkt har numrerats på nytt.
- det tidigare kapitlet 6 har upphävts (Uppföranderegler vid tillhandahållande av investeringstjänster), vilket innebär att numreringen av kapitlen 6–12 samtidigt har ändrats.
- stycke 1 och 2 i kapitel 9 har ändrats.