



VAKUUTUS- JA  
RAHOITUSNEUVONTA

# Miten FINE voi auttaa arvopaperiasioissa?

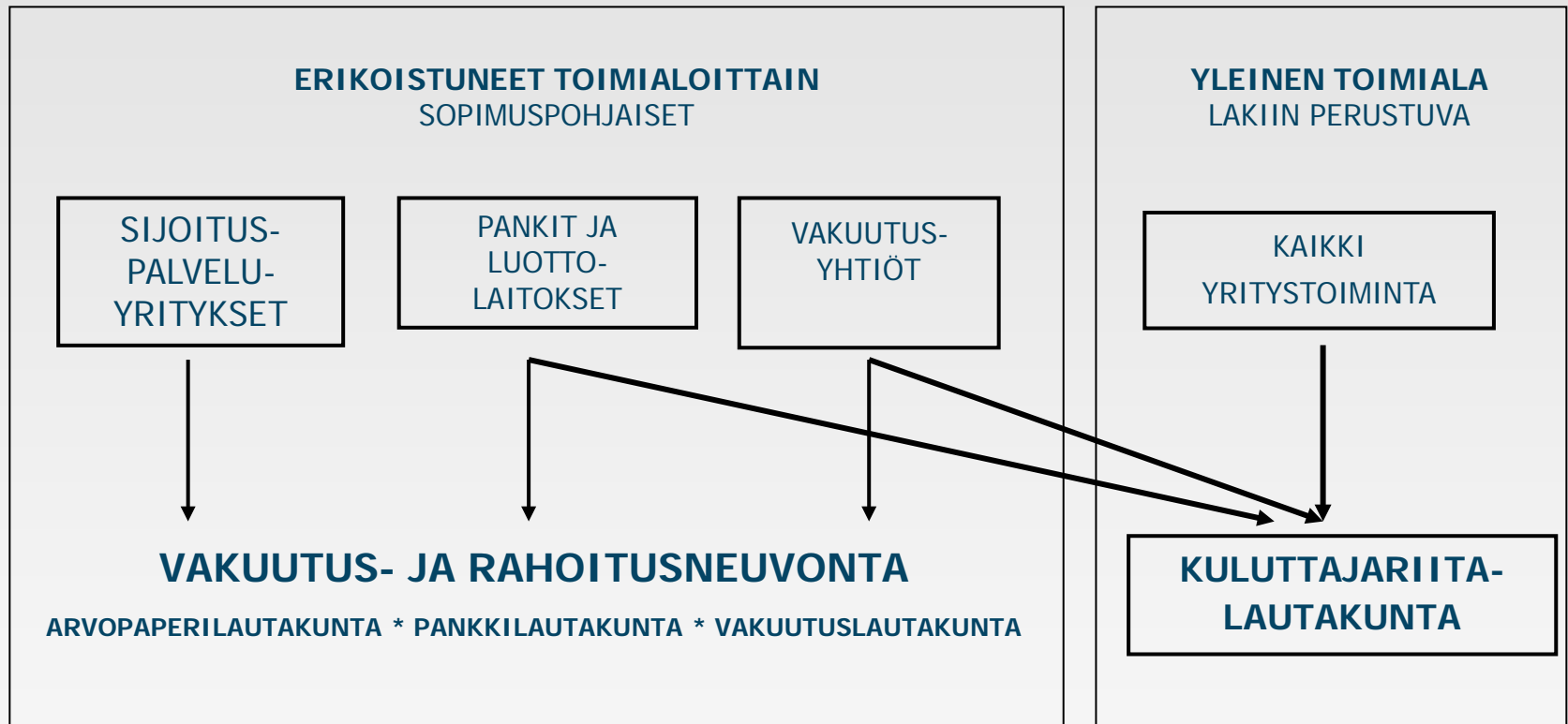
Vesa Sainio  
Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

# EU ja kuluttajansuoja

- EU-sisämarkkinasääntelyä
- Vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet EU-jäsenvaltioissa
  - FIN-NET (FINancial Services Complaints NETwork)
    - Komission suositukset 98/257/EC maaliskuulta 1998 sekä 2001/310/EC huhtikuulta 2001
    - Nykyisellään yli 50 jäsentä 30:stä ETA-maasta
    - Arvopaperilautakunta edustaa Suomea arvopaperiasioissa



# Sijoittajansuoja Suomessa



YLEINEN TUOMIOISTUIN

# Historia

- Vakuutusalan sopimuspohjainen kuluttajaorganisaatio 1971 alkaen
- Pankkialan Asiakasneuvontatoimisto 1998 alkaen
- Arvopaperilautakunta 2002 alkaen
- **1.1.2009 => Vakuutus- ja rahoitusneuvonta**

(Kuluttajavalituslautakunta v 1978)

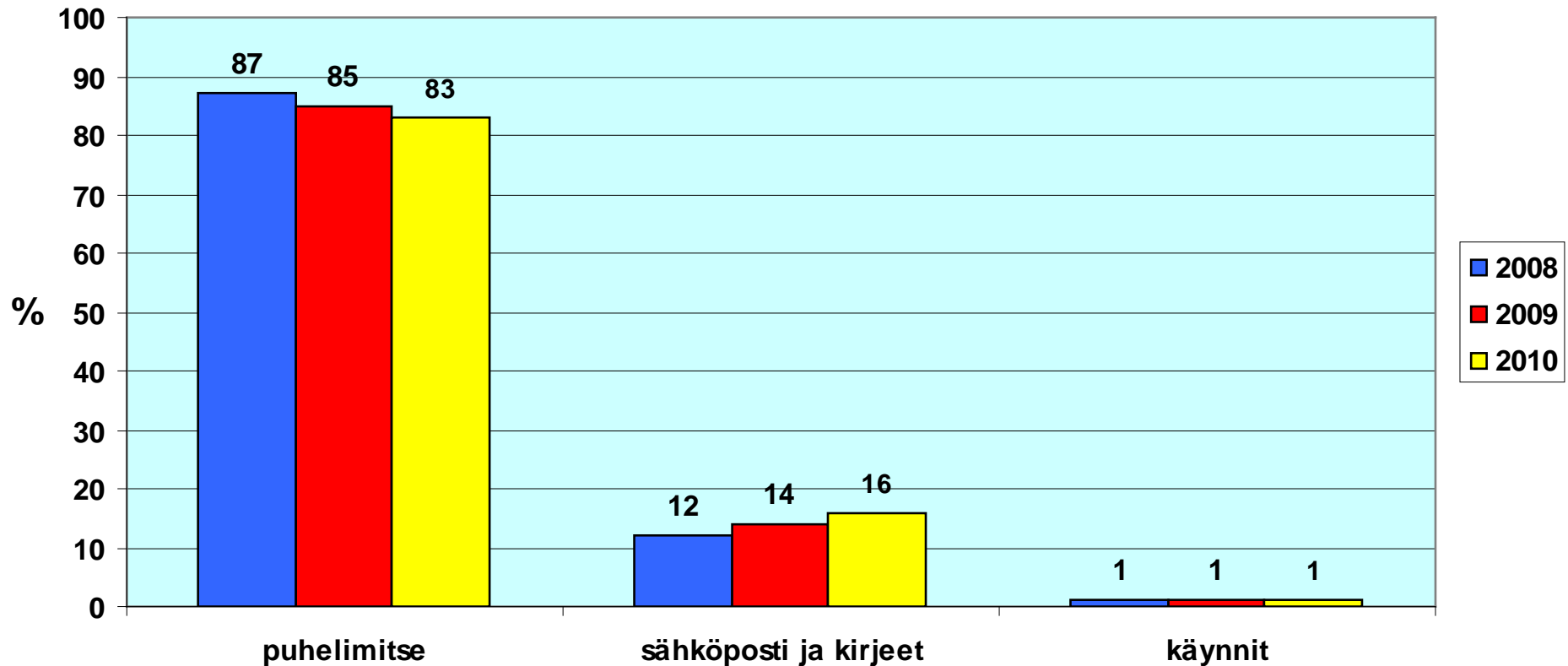
## Sopijakumppanit

- Kuluttajavirasto ja Finanssialan Keskusliitto sekä Finanssivalvonta
- Sopimukseen liittynyt Eläkesäätiöyhdistys säätiöiden ja kassojen lisäeläkkeiden osalta ja Vakuutuslaskat sairausvakuutusten osalta
- Arvopaperipuolella mukana Arvopaperivälittäjien yhdistys (liittyi 1.1.2009 FK:hon) ja Suomen Sijoitusrahastoyhdistys (liittyi 1.9.2009 FK:hon) sekä Osakesäästäjien Keskusliitto

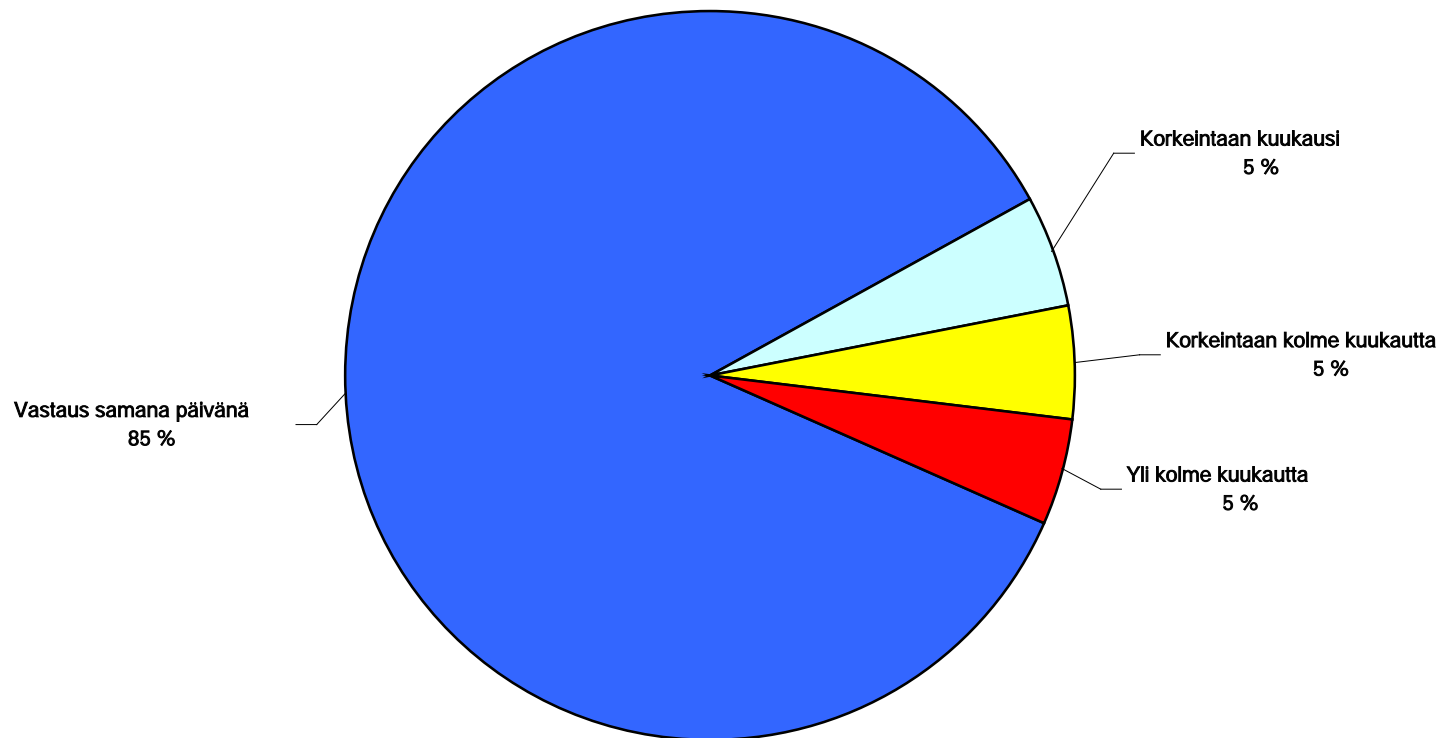
## Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

- Neuvoa, opastaa, selvittää asiakkaiden vakuutus-, pankki- ja arvopaperiasioita
- Tiedottaa, edistää finanssiosaamista
  - Nettisivut: [www.fine.fi](http://www.fine.fi)
  - Ratkaisutietokannat / lisäksi CD-rom vakuutusasioissa
- Tekee vertailuja ja osallistuu lainsäädännön valmisteluun
- Tekee aloitteita, antaa palautetta eri tahoille

### Asioiden vireilletulotavat toimistoasioissa vuosina 2008, 2009 ja 2010



## Asioiden käsittelyajat toimistoasioissa vuonna 2010



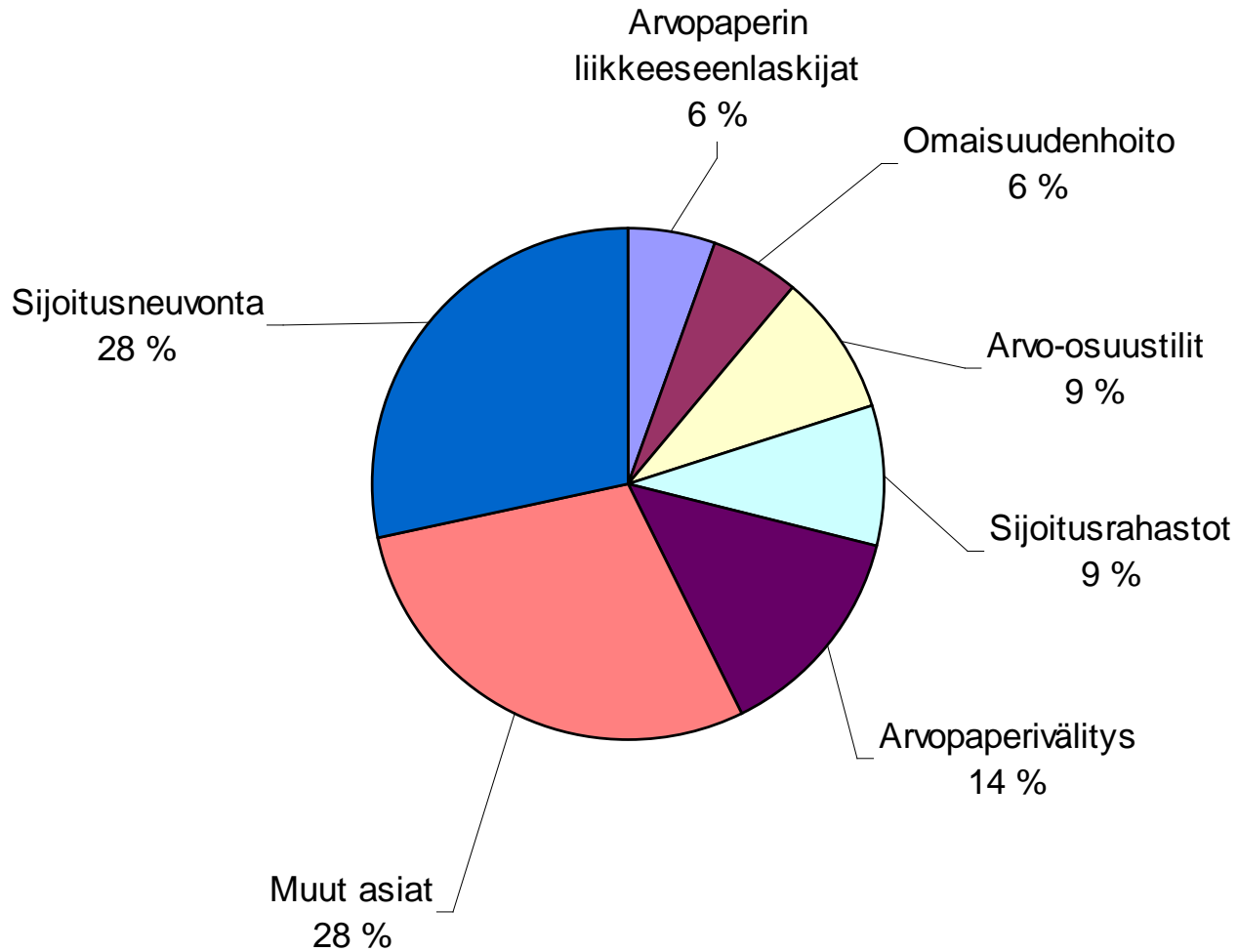
n= 9 365 päättynyttä

# Puhelinneuvonta ja asian selvittely

## Toimistokäsittely

- Ennalta ehkäisevää neuvontaa ja toimintaohjeita ristiriidan jo synnyttyä
- Tarvittaessa asiaa arvioiva kirjallinen vastaus ja jatko-ohjaus
- EI SIJOITUSNEUVONTAA !

# Yhteydenottojen jakauma 2011 (9 kk)



n= 145

## Arvopaperilautakunnan suositus

- Kirjallinen menettely
- Riippumattomuus, avoimuus, vastavuoroisuus, tehokkuus, laillisuus, vapaus ja edustaminen
- Ei-sitova, mutta käytännössä ala noudattanut 100 %
- Ratkaisut julkisia => [http://www.fine.fi/apl\\_ratkaisut/](http://www.fine.fi/apl_ratkaisut/)



VAKUUTUS- JA  
RAHOITUSNEUVONTA

# Arvopaperilautakunta

Asiajakauma 09/2011

	Suosituks kpl	Muutos kpl	Muutos %	Noudattaminen %
Sijoitusneuvonta	38*	8	21 %	100 %
Arvopaperivälitys	6	1	17 %	100 %
Omaisuu denhoito	5	1	20 %	100 %
Sijoitusrahasto	1	1	100 %	100 %
Pääomaturva	1	0	0 %	-
Warrantti	2*	0	0 %	-
Tilinhoitajayhteisö	2*	0	0 %	-
	<b>Yhteensä 55</b>		<b>20 %</b>	



VAKUUTUS- JA  
RAHOITUSNEUVONTA

## Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Porkkalankatu 1

00180 Helsinki

Puh. (09) 6850 120

Telefax (09) 6850 1220

[info@fine.fi](mailto:info@fine.fi)

Asiakaspalvelu ma-to 10.00 - 16.00