



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

Helsingin Seudun Osuuspankki
Mikonkatu 13 A
00101 HELSINKI

Asia

Julkinen varoitus ja seuraamusmaksu

1 Päätös

Finanssivalvonta antaa Finanssivalvonnasta annetun lain (878/2008, jäljempänä FivaL) 39 §:n 1 momentin nojalla Helsingin Seudun Osuuspankille (jäljempänä myös pankki, Y-tunnus 0871339-8) julkisen varoituksen sen johdosta, että Helsingin Seudun Osuuspankki on:

1. vuonna 2015 päätöksen kohdassa 3.2.2 tarkemmin kuvatulla tavalla laiminlyönyt noudattaa sijoituspalvelulain (747/2012, jäljempänä SipaL) 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä, kun pankki oli jättänyt hankkimatta riittäviä asiakkaiden taloudellista asemaa, sijoituskokemusta ja -tietämystä sekä sijoitustavoitteita koskevia tietoja ennen SipaL:n mukaisen sijoitusneuvonnan tarjoamista asiakkailleen; ja
2. vuonna 2015 päätöksen kohdassa 3.2.3 tarkemmin kuvatulla tavalla laiminlyönyt noudattaa SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä, kun pankki ei ollut kohdassa 1 todetun laiminlyönnin seurauksena riittävästi varmistunut siitä, että sijoitusneuvonnan kohteena olevat liiketoimet ovat olleet asiakkaille soveltuvia.

Finanssivalvonta määrää FivaL 40 §:n 1 momentin ja 41 §:n 1 momentin nojalla Helsingin Seudun Osuuspankille seuraamusmaksun sen johdosta, että Helsingin Seudun Osuuspankki on vuonna 2015 päätöksen kohdassa 3.3.2 tarkemmin kuvatulla tavalla laiminlyönyt noudattaa SipaL 10 luvun 9 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä, kun pankki ei ollut säilyttänyt tietoja asiakkaille sijoituspalveluna tarjotusta sijoitusneuvonnasta niin, että tietojen avulla voitiin jälkikäteen todentaa tapahtumien kulku.

Seuraamusmaksun suuruus on neljäsataa tuhatta (400 000) euroa ja se määrätään maksettavaksi valtiolle. Seuraamusmaksun täytäntöönpanosta huolehtii Oikeusrekisterikeskus.

Finanssivalvonnan johtokunta on päättänyt julkisen varoituksen antamisesta ja seuraamusmaksun määräämisestä kokouksessaan 6.3.2017.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

2 Kuuleminen

Finanssivalvonta varasi 22.12.2016 päivätyllä kirjeellään pankille hallintolain (434/2003) 34 §:n mukaisesti ennen asian ratkaisemista tilaisuuden lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Pankki vastasi Finanssivalvonnalle 16.1.2017 päivätyllä kirjeellään.

3 Päätöksen perustelut

3.1 Selonottovelvollisuutta koskeva Finanssivalvonnan tarkastus

Finanssivalvonta teki talvella 2015 - 2016 pankissa tarkastuksen, joka koski pankin tarjoamaan sijoitusneuvontaan liittyvää selonottovelvollisuutta. Tarkastus kohdistui pääosin yli 70-vuotiaisiin ei-ammattimaisiin asiakkaisiin, joille oli myyty sijoitusrahastoja tai strukturoituja rahoitusvälineitä (jäljempänä myös sijoitustuotteet).

Tarkastuksessa arvioitiin Finanssivalvonnan satunnaisotannalla valitsemaa vuoden 2015 asiakastapahtumiin liittyvää otosmateriaalia pankin eri konttoreista. Tarkastuksessa käytiin läpi yhteensä 35 ei-ammattimaisen asiakkaan tietoja. Tarkastuksen yhteydessä Finanssivalvonta havaitsi pankin toiminnassa useiden SipaL:n säännösten ja Finanssivalvonnan antamien määräysten laiminlyöntejä.

Finanssivalvonta lähetti pankille 18.5.2016 päivätyt tarkastuskirjeen. Pankki vastasi Finanssivalvonnalle 30.6.2016 päivätyllä vastineellaan, jossa pankki kuvasi tarkastushavaintojen johdosta toteutettuja tai toteutettaviksi päätettyjä korjaus- ja valvontatoimenpiteitä. Pankki ei vastineessaan kiistänyt Finanssivalvonnan tarkastushavaintoja.

Keskeisimmät tarkastuksessa havaitut rikkomukset ja puutteet käydään läpi kohdissa 3.2 ja 3.3.

3.2 Pankin tarjoaman sijoitusneuvonnan säännösten vastaisuus

3.2.1 Sovellettavat säännökset ja määräykset

Luottolaitostoiminnasta annetun lain (610/2014, jäljempänä LLL) 1 luvun 2 §:n 6 momentin mukaan SipaL:n soveltamisesta sijoituspalveluja tarjoavaan luottolaitokseen säädetään SipaL 1 luvun 4 §:ssä. SipaL 1 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan luottolaitokseen, joka tarjoaa sijoituspalveluja, sovelletaan näiden palvelujen osalta muun muassa mitä SipaL 10 ja 15 luvussa säädetään sijoituspalveluyrityksestä.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

SipaL 1 luvun 11 §:n 5 kohdan mukaan sijoituspalvelulla tarkoitetaan yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoimeksi (*sijoitusneuvonta*).

SipaL 10 luvun 2 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun ja oheispalvelun tarjoamisessa on toimittava rehellisesti, tasapuolisesti, ammattimaisesti ja asiakkaan edun mukaisesti.

SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalveluyrityksen, joka tarjoaa sijoituspalveluna sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa, on hankittava ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, kyseistä sijoituspalvelua tai rahoitusvälinettä koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista, jotta se voi suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä ja palvelua.

SipaL 10 luvun 15 §:n 2 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset 4 §:ssä tarkoitetuista asiakkaalta pykälän 1 ja 2 momentin mukaan pyydettyistä tiedoista ja tietojen pyytämässä noudatettavista menettelytavoista.

Finanssivalvonnan määräysten ja ohjeiden 16/2013 Finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista (jäljempänä MOK 16/2013) luvun 6.4.1 kohdan 59 määräyksen mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on hankittava asiakkaalta tiedot, jotka ovat tarpeen asiakkaaseen liittyvien olennaisten seikkojen ymmärtämiseksi ja joiden perusteella sijoituspalvelun tarjoaja voi tarjotun palvelun luonne ja laajuus huomioon ottaen kohtuudella varmistua siitä, että sijoitusneuvon kohteena oleva liiketoimi täyttää seuraavat edellytykset:

- a) liiketoimi vastaa asiakkaan sijoitustavoitteita
- b) liiketoimi on sellainen, että asiakas pystyy kantamaan taloudellisesti siihen liittyvät asiakkaan sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit
- c) liiketoimi on sellainen, että asiakkaalla on tarvittava sijoituskokemus ja/tai -tietämys suositeltuun liiketoimeen tai sijoitussalkkunsaa hoitoon liittyvien riskien ymmärtämiseksi.

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 62 määräyksen mukaan asiakkaan taloudellista asemaa koskevien tietojen on sisällettävä soveltuvin osin tiedot:

- a) asiakkaan säännöllisen tulon lähteistä ja määrästä
- b) asiakkaan omaisuudesta, kuten likvideistä varoista, sijoituksista ja kiinteistöistä
- c) asiakkaan säännöllisistä taloudellisista sitoumuksista.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 63 määräyksen mukaan asiakkaan sijoitustavoitteita koskevien tietojen on sisällettävä soveltuvin osin tiedot:

- a) siitä, miten kauan asiakas haluaa pitää sijoituksia hallussaan (sijoitushorisontti)
- b) asiakkaan riskinottohalukkuudesta ja riskiprofiilista
- c) sijoituksen tarkoituksesta.

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 64 määräyksen mukaan asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä koskevien tietojen on sisällettävä, ottaen huomioon asiakkaan asiantuntemus, tarjottavan sijoituspalvelun luonne ja laajuus sekä rahoitusvälineen tai liiketoimen laji (mukaan lukien niiden monimutkaisuus ja niihin liittyvät riskit):

- a) asiakkaan jo tuntemat palvelu-, liiketoimi- ja rahoitusvälinetyypit
- b) asiakkaan rahoitusvälineitä koskevien liiketoimien luonne, volyyymi ja yleisyys sekä ajanjakso, jonka kuluessa liiketoimet on toteutettu
- c) asiakkaan koulutustaso sekä ammatti (tai tarvittaessa aikaisempi ammatti).

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 65 määräyksen mukaan jos sijoituspalvelun tarjoaja ei saa asiakkaalta SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momentissa edellytetyjä riittäviä tietoja, se ei saa suositella asiakkaalle kyseistä sijoituspalvelua tai rahoitusvälineitä.

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 67 määräyksen mukaan sijoituspalvelun tarjoaja voi luottaa asiakkaansa antamiin tietoihin, paitsi jos se tietää tai sen pitäisi tietää, että asiakkaan antamat tiedot ovat selvästi vanhentuneita, virheellisiä tai puutteellisia.

3.2.2 Asiakkailta hankitut tiedot

Finanssivalvonnan tarkastushavainnot

Pankin hankkimat asiakkaiden taloudellista asemaa koskevat tiedot olivat joissakin tapauksissa ristiriitaisia.

Pankin hankkimissa asiakkaiden sijoituskokemusta ja -tietämystä koskevissa tiedoissa oli puutteellisuuksia. Pankki ei ollut hankkinut tietoja asiakkaan jo tuntemista palvelu- tai liiketoimityypeistä eikä rahoitusvälineitä koskevien aikaisempien liiketoimien ajanjaksosta, volyyymista ja luonteesta. Asiakastiedoista ei aina ilmennyt, oliko asiakkaalla kokemusta tai tietämystä sijoitusneuvonnan kohteena olleista strukturoiduista tuotteista. Tiedot olivat joissakin tapauksissa myös ristiriitaisia, esimerkiksi asiakas oli ilmoittanut omaavansa vähän kokemusta sijoitustuotteista ja joissakin tapauksissa kokemusta tileistä, mutta kuitenkin paljon kokemusta sijoitukseen liittyvissä asioissa. Toisaalta asiakas oli ilmoittanut olevansa aktiivinen ja omaavansa paljon kokemusta sijoitustuotteista, mutta vähän kokemusta



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

sijoituksiin liittyvissä asioissa. Pankki ei ollut myöskään kaikissa tapauksissa hankkinut tietoja asiakkaan ammatista. Useimmissa tapauksissa eläkeläisiltä puuttuivat tiedot aikaisemmasta ammatista.

Pankin hankkimat asiakkaiden sijoitustavoitteita koskevat tiedot olivat puutteellisia. Kaikilta asiakkailta ei ollut hankittu tietoa sijoitushorisontista ja tieto sijoituksen realisointitarpeesta puuttui, vaikka sijoitusneuvonnan kohteena oli epälikvidi rahoitusväline. Tarkastuksessa ilmeni myös, että joissakin tapauksissa asiakkailta oli hankittu tietoja vasta asiakkaan antaman toimeksiannon jälkeen tai tiedot perustuivat asiakkailta aikaisemmin kerättyihin tietoihin, joita ei ollut päivitetty sijoitusneuvon antamisen yhteydessä.

Pankin vastaus

Pankki viittaa kuulemiskirjeeseen antamassa vastauksessaan Finanssivalvonnan tarkastuskirjeeseen ja toteaa, että pankkia koskeva OP Ryhmän ohjeistus on sisältänyt kaikki sääntelyn edellyttämät tiedot ja ohjeet, jotka asiakkailta on hankittava selonottovelvollisuuden täyttämiseksi. Havaitut puutteet eivät siten ole johtuneet johdon piittaamattomuudesta tai ohjeistuksen puuttumisesta vaan ovat liittyneet epäjohdonmukaisuuksiin ohjeiden käytännön soveltamisessa. Pankki kuvaa lisäksi osin myös koko OP Ryhmää koskevia toimenpiteitä, joihin se on ryhtynyt välittömästi jo kevästä 2016 alkaen tarkastuksessa havaittujen puutteiden korjaamiseksi.

Finanssivalvonnan kanta

Pankki on tarjonnut asiakkailleen sijoituspalveluna SipaL 1 luvun 11 §:n 5 kohdan tarkoittamaa sijoitusneuvontaa.

Pankin sijoitusneuvonnan yhteydessä asiakkailta hankkimissa tiedoissa on ollut puutteita ja ristiriitaisuuksia, joita pankki ei ole kiistänyt. Merkittävimmät tarkastuksella havaitut puutteet liittyivät asiakkaiden sijoitustavoitteiden sekä sijoituskokemuksen ja -tietämyksen selvittämiseen. Puutteet olivat usein systemaattisia.

Pankki ei ollut riittävästi varmistunut asiakkailta hankittujen tietojen johdonmukaisuudesta. Vaikka pankki voi pääsääntöisesti luottaa asiakkaan antamiin tietoihin, sen olisi pitänyt tietää, ottaen erityisesti huomioon asiakkaan sijoitusneuvontatilanteessa antamat muut tiedot, että jotkin tiedot olivat selvästi virheellisiä tai puutteellisia. Tällöin pankin olisi tullut toteuttaa kohtuulliset toimenpiteet sen varmistamiseksi, että asiakkaasta kerätyt tiedot ovat luotettavia ja johdonmukaisia.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

Pankin velvollisuutena on ollut huolehtia siitä, että sillä on sääntelyn edellyttämällä tavalla riittävät tiedot asiakkaaseen liittyvien olennaisten seikkojen ymmärtämiseksi, jotta se voi suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä. SipaL 10 luvun 2 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoamisessa on toimittava ammattimaisesti ja asiakkaan edun mukaisesti. Sijoituspalvelun tarjoamisessa on otettava huomioon sijoituspalvelun kohteena oleva asiakastyypin ja tarjottavien sijoitustuotteiden monimutkaisuus. Pankin olisi siten tullut toimia tietojen hankkimisessa erityisen huolellisesti, koska kyse oli iäkkäistä asiakkaista, joille tarjottiin monimutkaisia sijoitustuotteita.

Finanssivalvonta katsoo edellä todetun johdosta, että pankki on laiminlyönyt noudattaen SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä. Pankki ei ollut hankkinut ennen sijoitusneuvonnan tarjoamista riittäviä tietoja asiakkaiden taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista.

Sillä seikalla, että pankki on tehnyt korjaustoimenpiteitä tarkastuksen kuluessa ja sen jälkeen, ei ole merkitystä asian arvioinnissa.

3.2.3 Sijoitustuotteiden soveltuvuuden arviointi

Finanssivalvonnan tarkastushavainnot

Edellä kohdassa 3.2.2 kuvattujen puutteiden ja epä johdonmukaisuuksien johdosta pankki oli tehnyt soveltuvuusarviointeja ja antanut sijoitusneuvoja ilman, että sillä oli ollut riittäviä tietoja asiakkaiden taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista.

Tarkastuksessa ei voitu varmistua siitä, että sijoitusneuvontaa tarjottaessa kaikille asiakkaille olisi tehty soveltuvuusarviointia tai että ostotoimeksiantojen lisäksi myös myyntitoimeksiantojen yhteydessä olisi tehty soveltuvuusarviointi. Tarkastuksen otosmateriaalin mukaan joissakin tapauksissa sijoitusneuvo oli annettu vasta toimeksiannon antamisen jälkeen.

Pankin tekemät soveltuvuusarvioinnit olivat joissakin tapauksissa ristiriidassa asiakkaan antamien sijoitustavoitteita tai sijoituskokemusta ja -tietämystä koskevien tietojen kanssa. Tarkastuksen otosmateriaalista ei aina löytynyt perusteluja soveltuvuudelle tai annetulle sijoitusneuvolle.

Pankki oli myös selvittänyt asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä siten, että asiakas tai hänen valtuuttamansa pankin toimihenkilö vakuutti strukturoitujen tuotteiden merkintälaskelman vakimuotoisen tekstin allekirjoituksella hyväksyvänsä tutustumansa lainaehdot, tai merkintä-/ostositoumuksen allekirjoituksella omaavansa riittävästi taitoa ja kokemusta arvioidakseen sijoitustuotteen ehdot ja siihen liittyvät riskit. Tarkastusma-



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

teriaalista ei kuitenkaan ilmennyt, olivatko sijoitustuotteen ehdot tai esitteet annettu asiakkaalle tai, että ne olisi käyty läpi asiakkaan kanssa ennen asiakkaan sijoituspäätöstä.

Pankin vastaus

Pankki toistaa, että sitä koskeva OP Ryhmän ohjeistus on sisältänyt kaikki sääntelyn edellyttämät tiedot ja ohjeet, jotka asiakkailta on hankittava selonottovelvollisuuden täyttämiseksi. Havaitut puutteet eivät siten ole johtuneet johdon piittaamattomuudesta tai ohjeistuksen puuttumisesta vaan ovat liittyneet epäjohtonmukaisuuksiin ohjeiden käytännön soveltamisessa. Pankki kuvaa lisäksi osin myös koko OP Ryhmää koskevia toimenpiteitä, joihin se on ryhtynyt tarkastuksessa havaittujen puutteiden korjaamiseksi.

Finanssivalvonnan kanta

Pankki ei aina sijoitusneuvonnan yhteydessä ollut tehnyt soveltuvuusarvioita, joissa olisi riittävästi huomioitu asiakkaaseen liittyvät olennaiset seikat ja neuvon kohteena olevan sijoitustuotteen luonne. Pankki ei ole kiistänyt Finanssivalvonnan havaintoja.

Soveltuvuusarviointivelvollisuus ei rajoitu pelkästään rahoitusvälineiden ostamista koskeviin suosituksiin. Pankin olisi tullut varmistua soveltuvuudesta myös sijoitustuotteen myymistä koskevan sijoitusneuvon yhteydessä.

Sipal 10 luvun 2 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoamisessa on toimittava ammattimaisesti ja asiakkaan edun mukaisesti. Sijoituspalvelun tarjoamisessa on otettava huomioon sijoituspalvelun kohteena oleva asiakastyypin ja tarjottavien sijoitustuotteiden monimutkaisuus. Pankin olisi siten tullut toimia soveltuvuusarvioinnin tekemisessä erityisen huolellisesti, koska kyse oli iäkkäistä asiakkaista, joille tarjottiin monimutkaisia sijoitustuotteita.

Asiakkaan sijoitusneuvontatilanteessa antamaa muodollista vakuutusta lainaehtoihin tai esitemateriaaliin tutustumisesta ei voida pitää riittävänä osoituksena tarvittavasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä tapauksissa, joissa iäkkäillä asiakkailla ei ollut aikaisempaa tuotekohtaista kokemusta strukturoidusta sijoitustuotteesta. Vaikka pankki voi pääsääntöisesti luottaa asiakkaan antamiin tietoihin, sen olisi pitänyt tietää, ottaen huomioon aineiston laatu ja laajuus ja vakuutuksen antamisen ajankohta, että asiakkaan vakuutus on ollut joissakin tapauksissa selvästi paikkansa pitämätön. Pankin olisi tullut suhtautua kriittisesti asiakkaan vakuutukseen sijoitustietämyksestään ja huolehtia asiakkaan antamien tietojen johdonmukaisuudesta.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

Edellä tässä kohdassa ja kohdassa 3.2.2 kuvattujen puutteiden ja epäjohdonmukaisuuksien vuoksi Finanssivalvonta katsoo, että pankki on rikkonut SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä. Pankki on laiminlyönyt huolehtia sijoitusneuvon kohteena olevien liiketoimien soveltuvuudesta asiakkaille siten, että liiketoimet ovat vastanneet asiakkaiden sijoitustavoitteita, asiakkaiden kykyä kantaa taloudellisesti liiketoimiin liittyvät sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit, ja että asiakkailla on ollut tarvittava sijoituskokemus ja -tietämys liiketoimiin liittyvien riskien ymmärtämiseksi.

Havaitut puutteet ja epäjohdonmukaisuudet pankin asiakkailta hankkimissa tiedoissa eivät lähtökohtaisesti mahdollistaneet asiakkaille soveltuvien sijoitusneuvojen antamista. Koska pankki ei ollut saanut asiakkaalta riittäviä tietoja, se ei olisi saanut Finanssivalvonnan määräysten mukaan myöskään suositella asiakkaalle sijoitustuotetta.

Sillä seikalla, että pankki on tehnyt korjaustoimenpiteitä tarkastuksen kuluessa ja sen jälkeen, ei ole merkitystä asian arvioinnissa.

3.3 Liiketoimista ja palveluista säilytettävät tiedot

3.3.1 Sovellettavat säännökset ja määräykset

LLL 1 luvun 2 §:n 6 momentin mukaan SipaL:n soveltamisesta sijoituspalveluja tarjoavaan luottolaitokseen säädetään SipaL 1 luvun 4 §:ssä. SipaL 1 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan luottolaitokseen, joka tarjoaa sijoituspalveluja, sovelletaan näiden palvelujen osalta muun muassa mitä SipaL 10 ja 15 luvussa säädetään sijoituspalveluyrityksestä.

SipaL 10 luvun 9 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalveluyrityksen on säilytettävä tiedot asiakkaan antamista rahoitusvälineitä koskevista toimeksiannoista, omaan tai asiakkaan lukuun suorittamistaan rahoitusvälineitä koskevista liiketoimista sekä muista asiakkaalle tarjoamistaan palveluista viiden vuoden ajan.

SipaL 10 luvun 15 §:n 5 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset 9 §:ssä tarkoitetuista vähimmäistiedoista, jotka sijoituspalveluyrityksen on säilytettävä, ja tietojen säilyttämistavasta.

Finanssivalvonnan standardin 1.3 Luotettava hallinto ja toiminnan järjestäminen (jäljempänä standardi 1.3), luvun 5.9.5 kappaleen 207 määräyksen mukaan liiketoimista ja palveluista säilytettävät tiedot on säilytettävä luotettavasti sellaisessa muodossa, että ne ovat tarvittaessa ilman aiheetonta viivytystä Finanssivalvonnan käytettävissä. Tietojen avulla on voitava jälkikäteen todentaa tapahtumien kulku.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

Standardin 1.3 luvun 5.9.5 kappaleen 209 määräyksen mukaan säilytettäviiin tietoihin kuuluvat muun muassa asiakkaan tietämyksen selvittämiseksi hankitut, määräyksessä ja ohjeessa 16/2013 Finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista tarkoitetut tiedot sekä e-ammattimaiselle asiakkaalle annetut sijoitusneuvot.

3.3.2 Soveltuvuusarviointiin liittyvien tietojen dokumentointi

Finanssivalvonnan tarkastushavainnot

Pankki ei ollut dokumentoinut kaikkia Finanssivalvonnan määräyksiensä mukaan asiakkaalta hankittavia tietoja. Pankki ei ollut myöskään aina dokumentoinut soveltuvuusarviointeja perusteluineen. Tarkastuskirjeen mukaan kaikissa tapauksissa pankki ei ollut myöskään dokumentoinut asiakkaalle annettua sijoitusneuvoa. Näitä puutteita kuvataan edellä kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3.

Pankin puutteellisen dokumentoinnin johdosta Finanssivalvonnan tarkastuksessa ei kaikilta osin voitu todentaa tapahtumien kulkua, sillä jälkikäteen ei ollut aina selvitettävissä millä perusteilla pankki oli päätenyt asiakkaalle annettuun sijoitusneuvoon ja varmistunut sijoitustuotteen soveltuvuudesta.

Pankin vastaus

Pankki toteaa vastauksessaan, että sitä koskeva OP Ryhmän ohjeistus on sisältänyt kaikki sääntelyn edellyttämät tiedot ja ohjeet, jotka asiakkailta on hankittava selonottovelvollisuuden täyttämiseksi. Havaitut puutteet eivät siten ole johtuneet johdon piittaamattomuudesta tai ohjeistuksen puuttumisesta vaan ovat liittyneet epäjohtonmukaisuuksiin ohjeiden käytännön soveltamisessa. Pankki kuvaa lisäksi osin myös koko OP Ryhmää koskevia toimenpiteitä, joihin se on ryhtynyt tarkastuksessa havaittujen puutteiden korjaamiseksi.

Finanssivalvonnan kanta

Pankin soveltuvuusarviointiin liittyvien tietojen dokumentoinnissa on ollut puutteita, joita pankki ei ole kiistänyt.

Edellä kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3 kuvattujen puutteiden ja epäjohtonmukaisuuksien vuoksi Finanssivalvonta katsoo, että pankki on laiminlyönyt noudattaa SipaL 10 luvun 9 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä. Pankki ei ollut dokumentoinut soveltuvuusarvioinnin tekemiseksi tarvittavia riittäviä tietoja asiakkaiden taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista. Pankki ei ollut myöskään dokumentoinut sitä, miten se oli riittävästi varmistunut siitä, että asiakkailla on ollut kykyä kantaa taloudellisesti



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

tehtyihin liiketoimiin liittyvät sijoitusriskit, että asiakkaila oli tarvittava sijoituskokemus ja -tietämys liiketoimiin liittyvien riskien ymmärtämiseksi ja, että sijoitusneuvon kohteena olevat liiketoimet vastasivat asiakkaiden sijoitustavoitteita. Pankki on lisäksi laiminlyönyt dokumentoida asiakkailleen antamia sijoitusneuvoja.

Pankki on laiminlyönyt dokumentoida sijoitusneuvontaan liittyviä tietoja tavalla, jolla voitaisiin jälkikäteen todentaa tapahtumien kulku, mikä on edellytys muun muassa pankin sisäisen valvonnan ja myös Finanssivalvonnan valvonnan toimivuudelle ja tehokkuudelle.

Sillä seikalla, että pankki on tehnyt korjaustoimenpiteitä tarkastuksen kuluessa ja sen jälkeen, ei ole merkitystä asian arvioinnissa.

4 Laiminlyönteihin soveltuvat hallinnolliset seuraamukset

4.1 Julkinen varoitus

4.1.1 Sovellettavat säännökset

FivaL 39 §:n 1 momentin mukaan Finanssivalvonta antaa valvottavalle ja muulle finanssimarkkinoilla toimivalle julkisen varoituksen, jos tämä tahallaan tai huolimattomuudesta menettelee muiden kuin 38 §:n 1 momentissa taikka 40 §:n 1 tai 2 momentissa tarkoitettujen finanssimarkkinoita koskevien säännösten tai niiden nojalla annettujen määräysten vastaisesti. Pykälän 2 momentin mukaan julkinen varoitus voidaan antaa edellyttäen, ettei asia kokonaisuutena arvioiden anna aiheutta ankarampiin toimenpiteisiin.

FivaL 42 §:n 1 momentin mukaan Finanssivalvonta voi jättää julkisen varoituksen antamatta, jos:

- 1) 39 §:ssä tarkoitettu on oma-aloitteisesti ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin virheen korjaamiseksi välittömästi virheen havaitsemisen jälkeen ja ilmoittanut virheestä viivytyksettä Finanssivalvonnalle, eikä virhe tai laiminlyönti ole vakava tai toistuva;
- 2) virheellistä menettelyä on pidettävä vähäisenä; tai
- 3) julkisen varoituksen antamista on muutoin pidettävä ilmeisen kohtuuttomana.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

4.1.2 Julkisen varoituksen antaminen

Koska päätöksen kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3 todetuissa laiminlyönneissä ei ole kyse FivaL 38 §:n 1 momentissa tai 40 §:n 1 tai 2 momentissa tarkoitettujen säännösten tai määräysten vastaisesta toiminnasta, soveltuva hallinnollinen seuraamus on FivaL 39 §:ssä tarkoitettu julkinen varoitus.

Pankki pyytää vastauksessaan hallinnollisen seuraamuksen määräämättä jättämistä, koska havaitut puutteet eivät ole olleet tahallisesti tai tietoisesti aiheutettuja eikä niiden perusteella ole pyritty toimimaan asiakkaan etujen vastaisesti tai hyötymään muutoinkaan taloudellisesti. Pankki on lisäksi todennut, että korjaustoimenpiteisiin on ryhdytty välittömästi puutteiden havaitsemisen jälkeen ja, että havaitut puutteet eivät ole johtaneet asiakkaiden kannalta asiakastytymättömyyteen. Pankki tuo vielä vastauksessaan esille sen, että strukturoitujen tuotteiden myynti pankin asiakkaille ja niistä saatu taloudellinen hyöty on ollut vähäistä eikä kyseisten tuotteiden myyntiä ole suunnattu erityisesti iäkkäille asiakkaille.

Finanssivalvonta katsoo, että kokonaisuutena arvioiden asiakkailta hankittavissa tiedoissa ja soveltuvuusarvioinneissa oli useita erilaisia ja eriasteisia epäjohtonmukaisuuksia ja puutteita, jotka olivat usein systemaattisia. Finanssivalvonta katsoo, ottaen huomioon laiminlyöntien laadun ja laajuuden, sijoitusneuvojen kohteena olleet iäkkäät ihmiset ja heille tarjottujen sijoitustuotteiden monimutkaisuus sekä pankin aseman ammattimaisena sijoituspalveluntarjoajana, että laiminlyöntejä ei voida pitää vähäisinä. Pankki ei ollut myöskään oma-aloitteisesti ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin virheiden korjaamiseksi välittömästi virheiden havaitsemisen jälkeen ja ilmoittanut virheistä viivytyksettä Finanssivalvonnalle. Laiminlyöntejä ei siten ole korjattu FivaL 42 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettulla tavalla.

Finanssivalvonta katsoo lisäksi, että pankin laiminlyöntejä ei edellä mainituilla perusteilla voida kokonaisuutena arvioiden pitää FivaL 42 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettulla tavalla vähäisenä eikä asiassa ole tullut esille FivaL 42 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaisia seikkoja, joiden perusteella julkisen varoituksen antamista voitaisiin pitää muutoin ilmeisen kohtuuttomana. Asiassa ei siten ole tullut esille seikkoja, joiden perustella Finanssivalvonta voi jättää julkisen varoituksen antamatta.

Kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3 mainituilla perusteilla Finanssivalvonta katsoo, että pankin toiminta on ollut vähintään huolimatonta. Finanssivalvonta antaa FivaL lain 39 §:n 1 momentin nojalla Helsingin Seudun Osuuspankille julkisen varoituksen, koska pankki on laiminlyönyt noudattaa SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä. Pankki ei ollut hankkinut ennen sijoitusneuvonnan tarjoamista riittäviä tietoja asiakkaiden taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista. Pankki ei ollut myöskään riittävästi varmistunut sijoitusneuvon kohteena olevien liiketoimien soveltuvuus-



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

desta asiakkaille siten, että liiketoimet ovat vastanneet asiakkaiden sijoitustavoitteita, että asiakkailta on ollut kyky kantaa taloudellisesti liiketoimiin liittyvät sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit, ja että asiakkailta on ollut tarvittava sijoituskokemus ja -tietämys liiketoimiin liittyvien riskien ymmärtämiseksi. Finanssivalvonta toteaa, että asia ei kokonaisuutena arvioiden anna aiheutta ankarampiin toimenpiteisiin FivaL 39 §:n 2 momentissa tarkoitetulla tavalla.

4.2 Seuraamusmaksu

4.2.1 Sovellettavat säännökset¹

FivaL 40 §:n 1 momentin mukaan seuraamusmaksu määrätään sille, joka tahallaan tai huolimattomuudesta laiminlyö tai rikkoo SipaL 15 luvun 2 §:ssä tarkoitettuja säännöksiä tai päätöksiä.

SipaL 15 luvun 2 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaan FivaL 40 §:ssä tarkoitettuja säännöksiä ja päätöksiä, joiden laiminlyönnistä tai rikkomisesta määrätään seuraamusmaksu, ovat tämän lain 10 luvun 9 §:n säännökset liiketoimista ja palveluista säilytettävistä tiedoista.

SipaL 15 luvun 2 §:n 6 momentin mukaan Finanssivalvonnasta annetun lain 40 §:n 1 momentissa tarkoitettuja säännöksiä ovat tämän pykälän 1, 2 ja 5 momentissa säädetyt lisäksi kyseisissä momenteissa tarkoitettuja säännöksiä koskevat tarkemmat säännökset ja määräykset.

FivaL 42 §:n 2 momentin mukaan Finanssivalvonta voi seuraamusmaksun määräämisen sijaan antaa julkisen varoituksen 1 momentin 2 ja 3 kohdassa² säädetyillä perusteilla.

4.2.2 Seuraamusmaksun määräämisen edellytykset

Pankki pyytää vastauksessaan hallinnollisen seuraamuksen määräämättä jättämistä, koska havaitut puutteet eivät ole olleet tahallisesti tai tietoisesti aiheutettuja eikä niiden perusteella ole pyritty toimimaan asiakkaan etujen vastaisesti tai hyötymään muutoinkaan taloudellisesti. Pankki on lisäksi todennut, että korjaustoimenpiteisiin on ryhdytty välittömästi puutteiden havaitsemisen jälkeen ja, että havaitut puutteet eivät ole johtaneet asiakkaiden kannalta asiakastyymättömyyteen. Pankki tuo vielä vastauksessaan esille sen, että strukturoitujen tuotteiden myynti pankin asiakkaille ja niistä saatu taloudellinen hyöty on ollut vähäistä eikä kyseisten tuotteiden myyntiä ole suunnattu erityisesti iäkkäille asiakkaille.

¹ Seuraamusmaksun määräämistä ja mitoittamista koskevat säännökset ovat kohdassa 4.2.3.

² Virheellisen menettelyn vähäisyys tai seuraamusmaksun määräämisen ilmeinen kohtuuttomuus.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

Finanssivalvonta toteaa viitaten päätöksen kohdassa 3.3.2 todettuun, että pankki on useissa tapauksissa laiminlyönyt noudattaa sijoitusneuvontaan liittyviä dokumentointivaatimuksia ja siten vaarantanut Finanssivalvonnan valvonnan toimivuuden ja tehokkuuden. Finanssivalvonta katsoo pankin toimineen vähintään huolimattomasti, joten edellytykset seuraamusmaksun määräämiselle ovat olemassa.

FivaL 42 §:n 2 momentin mukaan Finanssivalvonta voi seuraamusmaksun määräämisen sijaan antaa julkisen varoituksen pykälän 1 momentin 2 ja 3 kohdassa säädetyillä perusteilla, eli jos virheellistä menettelyä on pidettävä vähäisenä tai jos seuraamusmaksun määräämistä on muutoin pidettävä ilmeisen kohtuuttomana. Finanssivalvonta viittaa FivaL 42 §:ään ja toteaa, että pankin ilmoittamilla korjaustoimenpiteillä ei ole täten merkitystä hallinnollisen seuraamuksen määräämisessä.

Finanssivalvonta toteaa, että sijoitusneuvonnan tarjoamisessa asiakkailta hankittujen tietojen ja sijoitusneuvojen dokumentointi on edellytyksenä sille, että jälkikäteen voidaan todentaa onko asiakkaille suositeltu kyseisessä tapauksessa asiakkaan taloudellinen asema, sijoituskokemus ja – tietämys sekä sijoitustavoitteet huomioon ottaen soveltuva sijoitustuote. Finanssivalvonta korostaa, että dokumentointivelvoitteen tarkoituksena on varmistaa, että myös sijoitusneuvojalla on sijoitusneuvoa antaessaan käytävissäään oikeat ja ajantasaiset tiedot asiakkaalle soveltuvan sijoitusneuvon antamiseksi. Tietojen dokumentoinnin laiminlyönti heikentää pankin mahdollisuuksia havaita sijoitusneuvontaa koskevia puutteita ja lisää siten väärinmyyntiriskiä. Dokumentointivelvoitteen tärkeyttä osoittaa se, että sen rikkominen on säädetty seuraamusmaksun alaiseksi.

Finanssivalvonta katsoo, ottaen huomioon sijoitusneuvontaan liittyvien tietojen dokumentointia koskevien säännösten ja määräysten tavoitteet sekä laiminlyöntien laadun ja laajuuden, että pankin virheellistä menettelyä ei voida kokonaisuutena arvioiden pitää vähäisenä. Asiassa ei myöskään ole tullut esille seikkoja, joiden johdosta seuraamusmaksun määräämistä olisi muutoin pidettävä ilmeisen kohtuuttomana. Myöskään kokonaisuutena arvioiden julkista varoitusta ei voida pitää riittävänä seuraamuksena pankin laiminlyönneistä. Finanssivalvonta toteaa, että edellytykset seuraamusmaksun määräämiselle ovat myös tässä todetuilla perusteilla olemassa.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

4.2.3 Seuraamusmaksun mitoittaminen

FivaL 41 §:n 2 momentin mukaan seuraamusmaksun määrä perustuu kokonaisarviointiin. Seuraamusmaksun määrää arvioitaessa on otettava huomioon menettelyn laatu, laajuus ja kestoaika sekä tekijän taloudellinen asema. Lisäksi arvioinnissa on otettava huomioon menettelyllä saavutettu hyöty tai sillä aiheutettu vahinko, mikäli ne ovat määritettävissä, tekijän yhteistyö Finanssivalvonnan kanssa asian selvittämiseksi, aiemmat finanssimarkkinoita koskeviin säännöksiin kohdistuneet rikkomukset ja laiminlyönnit sekä menettelyn mahdolliset vaikutukset rahoitusjärjestelmän vakaudelle³.

FivaL 41 §:n 3 momentin mukaan seuraamusmaksu saa olla enintään kymmenen prosenttia oikeushenkilön tekoa tai laiminlyöntiä edeltävän vuoden liikevaihdosta, kuitenkin enintään kymmenen miljoonaa euroa. FivaL 41 §:n 7 momentin⁴ mukaan liikevaihdolla tarkoitetaan luottolaitoksen ja sijoituspalveluyrityksen osalta EU:n vakavaraisuusasetuksen (EU 575/2013) 316 artiklan mukaisesti laskettua tuottojen määrää.

Pankin laiminlyönnit ovat tapahtuneet vuoden 2015 aikana. Pankin laiminlyönnejä edeltävän vuoden EU:n vakavaraisuusasetuksen 316 artiklan mukaisesti laskettujen tuottojen määrä oli 117 325 000 euroa (2014).

Finanssivalvonta on seuraamusmaksun määrää harkitessaan kokonaisarvioinnissaan pitänyt korottavana seikkana pankin huolimattoman menettelyn laatua ja laajuutta. Laiminlyönnit ovat olleet osin systemaattisia ja siten laadultaan vakavia. Pankin menettely on ollut omiaan vaikuttamaan kielteisesti Finanssivalvonnan valvonnan edellytyksiin ja tehokkuuteen sekä asiakkaiden asemaan. Pankki on ammattimaisena sijoituspalveluntarjoajana laiminlyönyt noudattaa asiakkaansuojan kannalta keskeistä vaatimusta dokumentoida selonottovelvollisuuteen liittyviä asiakastietoja sekä sijoitusneuvoja ja niiden perusteluja säännösten ja määräysten edellyttämällä tavoin, mikä on edellytys paitsi pankin sisäisen valvonnan, myös Finanssivalvonnan valvonnan toimivuudelle ja tehokkuudelle. Pankki on menettelyllään aiheuttanut riskin siitä, että annetut sijoitusneuvot eivät ole olleet asiakkaille soveltuvia.

Finanssivalvonta on suorittamansa kokonaisarvioinnin perusteella, jossa se on ottanut huomioon muun muassa edellä todetut seikat, määrännyt Helsingin Seudun Osuuspankille seuraamusmaksun, joka on suuruudeltaan neljäsataa tuhatta (400 000) euroa.

³ Voimassa 21.3.2016 saakka.

⁴ Voimassa 26.11.2015 saakka. Tämän jälkeen säännökseen ei ole tehty asiallista muutosta.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

Finanssivalvonta toteaa vielä, että FivaL 41§:n 1 momentin mukaan Finanssivalvonta määrää seuraamusmaksun, jos se on suuruudeltaan enintään miljoona euroa. Muissa tapauksissa seuraamusmaksun määrää Finanssivalvonnan esityksestä markkinaoikeus. Koska pankille määrätyn seuraamusmaksun suuruus ei ylitä miljoonaa euroa, on Finanssivalvonnalla toimivalta määrätä seuraamusmaksu asiassa.

FINANSSIVALVONTA⁵

Anneli Tuominen
johtaja

Pirjo Kyyrönen
johtava lakimies,
johtokunnan sihteeri

Lisätietoja antaa johtava neuvonantaja Sonja Lohse, puh. 010 831 5311.

Liite

Valitusosoitus

⁵ Finanssivalvonnan työjärjestyksen 8 §:n 1 momentin mukaisesti johtokunnan päätöksestä tehdyn toimituskirjan allekirjoittavat johtaja ja asian esittelijä tai hänen sijastaan johtokunnan sihteeri.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

Liite päätökseen

Valitusosoitus

Tähän päätökseen tyytymätön saa hakea siihen muutosta markkinaoikeudelta valituksella, joka on tehtävä kirjallisesti.

Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Valitusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei oteta lukuun.

Jos päätös on postitettu saantitodistusta vastaan, tiedoksisaantipäivä ilmenee todistuksesta. Saantitodistus liitetään valitusasiakirjoihin. Jos päätös on postitettu tavallisena kirjeenä, sen katsotaan tulleen tiedoksi seitsemän (7) päivän kuluessa postituspäivästä, jollei muuta ilmene. Jos päätös on toimitettu tiedoksi muulla tavalla esim. saantitodistusta vastaan jollekin muulle henkilölle kuin päätöksen saajalle (sijaistiedoksianto), katsotaan päätöksen saajan saaneen päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä saantitodistuksen osoittamasta päivästä.

Valituskirjelmä on toimitettava valitusajan kuluessa markkinaoikeudelle.

Valituskirjelmässä, joka on osoitettava markkinaoikeudelle, on ilmoitettava

1. päätös, johon muutosta haetaan,
2. miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi,
3. perusteet, joilla muutosta vaaditaan,
4. valittajan nimi ja kotikunta sekä
5. puhelinnumero ja postiosoite, johon asiaa koskevat ilmoitukset voidaan valittajalle toimittaa.

Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatijana on joku muu henkilö, valituskirjelmässä on lisäksi ilmoitettava tämän nimi ja kotikunta.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä.

Valituskirjelmään on liitettävä

1. päätös, johon muutosta haetaan, alkuperäisenä tai jäljennöksenä,
2. todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta sekä
3. asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu päätöksen tehneelle viranomaiselle.

Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirjansa, jollei valittaja ole valtuuttanut häntä suullisesti markkinaoikeudessa. Asianajajan ja yleisen oikeusavustajan tulee esittää valtakirja ainoastaan, jos markkinaoikeus niin määrää.



7.3.2017

FIVA 21/02.04/2016

Julkinen

Jos viranomaiselle toimitetussa sähköisessä asiakirjassa on selvitys asiamiehen toimivallasta, asiamiehen ei tarvitse toimittaa valtakirjaa. Markkinaoikeus voi kuitenkin määrätä valtakirjan toimitettavaksi, jos sillä on aihetta epäillä asiamiehen toimivaltaa tai sen laajuutta.

Valituskirjelmä voidaan toimittaa markkinaoikeudelle henkilökohtaisesti, postitse maksettuna postilähetyksenä taikka asiamiestä tai lähettiä käyttäen. Postittaminen tai kirjelmän toimittaminen lähetin välityksellä on lähettäjän vastuulla. Valituksen on saavuttava markkinaoikeuteen viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen aukioloajan päätymistä.

Valituskirjelmä voidaan toimittaa myös sähköisessä muodossa. Sähköisen asiakirjan tulee olla perillä siten, että se on ennen valitusajan päättymistä käsiteltävässä muodossa markkinaoikeuden vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä. Sähköinen viesti toimitetaan viranomaiselle lähettäjän omalla vastuulla.

Markkinaoikeuden voimassaolevat oikeudenkäyntimaksut voi tarkistaa osoitteesta www.oikeus.fi. Tuomioistuinmaksulaissa (1455/2015) on erikseen säädetty eräistä tapauksista, joissa maksua ei peritä.

Yhteystiedot

Markkinaoikeus
Radanrakentajantie 5
00520 Helsinki
Puhelin 029 56 43300
Faksi 029 56 43314
Sähköposti markkinaoikeus@oikeus.fi