

# Määräykset ja ohjeet 3/2013

## Asiakasvalitusten käsittely

**Dnro**  
FIVA 15/01.00/2012

**Antopäivä**  
6.3.2013

**Voimaantulopäivä**  
18.3.2013

**Muutospäivä:**  
1.1.2015

**FINANSSIVALVONTA**

puh. 010 831 51

faksi 010 831 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

1	<b>Soveltamisala</b>	4
2	<b>Valitusten käsitteleminen vakuutusyhtiöissä ja vakuutusyhdistyksissä</b>	5
3	<b>Vakuutusedustajien valitusten käsitteleminen</b>	6
4	<b>Valitusten käsitteleminen luottolaitoksissa, sijoituspalveluyrityksissä, rahastoyhtiöissä, maksulaitoksissa ja vaihtoehtorahastojen hoitajissa</b>	7
5	<b>Muutoshistoria</b>	8



# 1 Soveltamisala

Näitä määräyksiä ja 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:

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

- liikennevakuutus
- tapaturmavakuutus.

*(Annettu 16.10.2014, voimaan 1.1.2015)*

# 2

## Valitusten käsitleminen vakuutusyhtiöissä ja vakuutusyhdistyksissä

- (1) Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen 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 artiklat valvontaviranomaisille ohjeet "Ohjeet valitusten käsitlemisestä vakuutusyhtiöissä". Ohjeisiin liittyvät EIOPAn raportti parhaista käytänteistä vakuutusyhtiöiden valitusten käsitlemisessä 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)

- (2) Finanssivalvonta suosittaa, että näiden ohjeiden soveltamisalaan kuuluvat vakuutustoimintaa harjoittavat yhteisöt noudattavat kohdassa (1) tarkoitetun Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomaisen ohjeen ohjeita 1-7. EIOPAn ohjeet ovat saatavilla osoitteesta Finanssivalvonta.fi.



# 3

## Vakuutusedustajien valitusten käsitteleminen

- (1) Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen 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 käsittelemisestä". Ohjeisiin liittyvät EIOPAn raportti parhaista käytänteistä vakuutusedustajien valitusten käsittelemisessä 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)

- (2) Finanssivalvonta suosittelee, että näiden ohjeiden soveltamisalaan kuuluvat vakuutusedustustoimintaa harjoittavat henkilöt ja yhteisöt noudattavat kohdassa (1) tarkoitetun Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomaisen ohjeen ohjeita 1-8. EIOPAn ohjeet ovat saatavilla osoitteesta [Finanssivalvonta.fi](http://Finanssivalvonta.fi).



# 4 Valitusten käsitteleminen luottolaitoksissa, 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 "Arvopaperialaa (ESMA) ja pankkialaa (EPV) koskevat ohjeet valitusten käsittelystä". Ohjeen mukaan valvontaviranomaisten olisi varmistettava ohjeen noudattaminen soveltamisalaan kuuluvissa luottolaitoksissa, sijoituspalveluyrityksissä, rahastoyhtiöissä ja maksulaitoksissa sekä vaihtoehtorahastojen hoitajissa siltä osin, kun ne tarjoavat sijoituspalveluja. Tämän vuoksi Finanssivalvonta antaa seuraavan ohjeen.

## OHJE (kohta 2)

- (2) Finanssivalvonta suosittaa, että näiden ohjeiden soveltamisalaan kuuluvat luottolaitokset, sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt ja maksulaitokset sekä vaihtoehtorahastojen hoitajat siltä osin, kun ne tarjoavat sijoituspalveluja noudattavat kohdassa (1) tarkoitettujen Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen ja Euroopan pankkiviranomaisen ohjeen ohjeita 1-7. Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen (ESMA) ja pankkiviranomaisen (EBA) ohje on saatavilla osoitteesta Finanssivalvonta.fi.

*(Annettu 16.10.2014, voimaan 1.1.2015)*



# 5 Muutoshistoria

Näitä määräyksiä ja 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.