

# APV

---

# SIJOTUS

---

# TUTKINNOT

*FINE-ratkaisut ja sijoitusneuvonnan käytäntö*



## Sisällys

<b>1. JOHDANTO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. FINE NEUVOO JA RATKOO RIITOJA.....</b>	<b>5</b>
Kitkaa asiakaspalvelussa.....	5
Sijoituspalveluita koskevat riidat vähentyneet .....	5
Sijoitusvakuutukset riitaisimpia, myös markkinointi ja neuvonta aiheuttavat erimielisyyttä .....	6
<b>3. SIOITUSPALVELUN KESKEISET ASKELEET JA SUDENKUOPAT ASIAKASRAJAPINNASSA – SUOSITUKSIA TOIMINTATAVOIKSI .....</b>	<b>8</b>
1) Asiakkaan tunteminen tärkeää, mutta liian tuttavalliseksi ei kannata heittäytyä .....	8
2) Sijoituspalveluiden tarjoaminen ja markkinointi – huolellisuutta riskeihin .....	11
3) Myyjällä on tiedonanto- ja asiakkaalla selonottovelvollisuus .....	11
4) Sopimus ja toimeksiannot tallennettava aina .....	12
5) Toimeksiantojen toteutus ja raportointi – todistustaakka pankilla .....	13
6) Reklamointiaika voi joustaa.....	15
<b>4. VIIME VUOSIEN RIITA-TAPAUKSET SIOITUSALALLA.....</b>	<b>16</b>
Finen Ratkaisutietokanta.....	16
Esimerkkejä tyypillisistä riidoista ja niiden ratkaisusuosituksista .....	16
<b>PÄÄASIALLISET LÄHTEET.....</b>	<b>21</b>

## 1. JOHDANTO

Sijoituspalvelualan erimielisyydet liittyvät usein asiakaspalvelutilanteeseen, kuten asiakkaan sijoitusosaamisen arviointiin, myyjän tiedonantovelvollisuuteen tai toisaalta asiakkaan selonottovelvollisuuteen sekä epäselvyyksiin toimeksiantojen toteuttamisessa.

Valtaosassa asiakassuhteita asiat toki sujuvat kuten pitääkin. Siitä kertoo sijoitusriitojen vähentyminen samaan aikaan, kun sijoittajien määrä on kasvanut. Sijoittajien määrä on tosin Suomessa lisääntynyt voimakkaasti aikana, jolloin osakemarkkinoiden yleinen kehitys on ollut erittäin positiivista.

Tässä koulutusmateriaalissa käydään lyhyesti läpi keskeiset sijoitusneuvonnan vaiheet ja tuodaan esiin asioita ja tilanteita, jotka tyypillisesti aiheuttavat erimielisyyksiä, jos sijoittajan mielestä kaikki ei mene kuten pitäisi.

Materiaaliin on pyritty nostamaan olennaisimmat riitoja herättävät asiat, ja niitä käydään läpi FINEn tekemien riidanratkaisujen pohjalta. Osa tapauksista esitetään kaksiportaisesti siten, että itse tekstissä on muutaman rivin kuvaus tapauksesta ja tekstikokonaisuuden lopussa kuvataan tapausta hieman tarkemmin. Tapaukset on kytketty toisiinsa numeroviittauksin. Kolmas porras eli täydellinen kuvaus riidasta ja sille annetun ratkaisuehdotuksen perusteluista löytyy FINEn Ratkaisutietokannasta. Sieltä kannattaa etsiä esimerkkejä myös muista itseä kiinnostavista aiheista.

Tämä koulutusmateriaali on tarkoitettu ensisijaisesti Sijoituspalvelualan Sijoitusneuvojan tutkintoa (APV1) suorittaville sijoitusalan asiantuntijoille. Materiaalissa esitellyt sijoitusneuvonnan yleiset sudenkuopat ja riitojen ratkaisut tarjoavat hyödyllistä käytännönläheistä tietoa myös alalla jo pidempään toimineille.

Aineiston keskeinen lähde on FINEn Ratkaisutietokanta, josta saatavia tietoja ja näkemyksiä ovat arvokkaalla tavalla täydentäneet ja laajentaneet FINEn jaostopäällikkö Vesa Sainio, Itä-Suomen yliopiston rahoitusmarkkinoiden professori Matti Turtiainen sekä APV-Tutkinnot Oy:n tutkintotoimikunnan puheenjohtaja Atso Andersén.

*Katri Isotalo*

Helsingissä, lokakuussa 2022

## 2. FINE NEUVOO JA RATKOO RIITOJA

### Kitkaa asiakaspalvelussa

Sijoituspalveluja koskevat riidat liittyvät enimmäkseen sijoituspalveluyrityksen asiakasrajapintaan. Asiakkaan tarpeita tai sijoitusosaamista ei osata huomioida riittävän hyvin, asiakkaalle ei kerrota riittävästi tietoa tai hänelle myydään tuotteita liian innokkaasti. Ongelmia ovat aiheuttaneet esimerkiksi sijoitustuotteen sisältämät riskit, termi pääomaturva ja asioiden läpikäyminen asiakkaan kanssa. Toisaalta asiakkaahan ei aina perehdy ostamaansa tuotteeseen eli vaivaudu lukemaan esitteitä ja muita sijoitustuotteesta laadittuja asiakirjoja.

Valtaosassa asiakassuhteita asiat menevät erinomaisesti, varsinkin kun otetaan huomioon sijoittajien määrän voimakas kasvu. On kuitenkin hyvä muistaa, että vuoden 2022 alkupuolelle saakka erityisesti osakemarkkinoiden yleinen kehitys on ollut pitkään erittäin positiivista. Omien sijoitusten arvon heikentyminen herättää arvonnousua helpommin hakemaan syyllisiä muualta kuin peilistä.

### Sijoituspalveluita koskevat riidat vähentyneet

Sijoitusasioita koskeviin riitoihin antaa Suomessa ratkaisusuosituksia riippumaton ja puolueeton finanssialan toimija FINE. Sen toiminta perustuu Finanssivalvonnan, Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja Finanssiala ry:n väliseen sopimukseen. FINE neuvoo ei-ammattimaisia sijoittajia vakuutus-, pankki- ja sijoitusasioihin liittyvissä ongelmatilanteissa, ratkoo asiakkaan ja palveluntarjoajan välisiä riitatilanteita ja antaa ratkaisusuosituksia riitoihin. Palvelut ovat asiakkaille maksuttomia. Vuonna 2021 Finen käsittelyyn tulleista ja vuoden aikana päättyneistä 791 riita-asiasta oli vakuutusasioita 90 %, pankkiasioita 7,5 % ja sijoitusasioita 2,5 %. Sijoitusasioiden osuus on vaihdellut viime vuosina yhden ja neljän prosentin välillä.

Riita-asioiden käsittely päättyy asiakkaan tai palveluntarjoajan hyväksi annettuun ratkaisusuositukseen, sovintoon osapuolten välillä, asian jättämiseen käsittelemättä tai käsittelyn keskeytymiseen. Sovinnon syntyminen tarkoittaa, että palveluntarjoaja maksaa asiakkaalle korvausta vapaaehtoisesti.

Palveluntarjoajat noudattavat suosituksia erittäin hyvin, esimerkiksi vuonna 2021 kaikkien suositusten noudattamisprosentti oli 99.

Fine ratkaisee riita-asioita sekä Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan toimistomenettelyssä että lautakunnissa. Toimistomenettelyssä käsitellään tulkintakäytännöltään vakiintuneet tai muuten oikeudellisesti selkeät tapaukset. Lautakuntamenettelyssä käsitellään vaikeita, monimutkaisia ja linjaratkaisua edellyttäviä tapauksia. Sijoitusaiheiset erimielisyydet käsitellään Sijoituslautakunnassa (vuoden 2017 loppuun saakka

Arvopaperilautakunta). Fine on parin viime vuoden aikana tehostanut neuvontatoimintaansa ja pyrkinyt löytämään aktiivisesti sovintoratkaisuja riitaprosessin aloittamisen sijaan. Yhä useammat erimielisyydet saadaan siis käsiteltä jo puhelinneuvonnassa. Tämä on vähentänyt riita-asioiden kokonaismäärää ja samalla lisännyt monimutkaisten lautakunta-asioiden suhteellista osuutta. Niitä on tällä hetkellä noin puolet riita-asioista.

Sijoitusala on jo vuosia ollut riitojen osalta rauhallinen. Vielä viitisen vuotta sitten yhteydenottoja tuli runsaasti sijoitusvakuutuksista eli säästöhenkivakuutuksista ja vapaaehtoisista eläkevakuutuksista. Niihin liittyvien riitojen selkeä vähentyminen on vähentänyt sekä yleisten yhteydenottojen että sijoitusaiheisten riitojen kokonaismäärää. Vuonna 2021 sijoitusvakuutuksiin liittyvät erimielisyydet liittyivät lähinnä vakuutusyhtiön tiedonantovelvollisuuteen ja vakuutussopimuksen voimassaoloon.

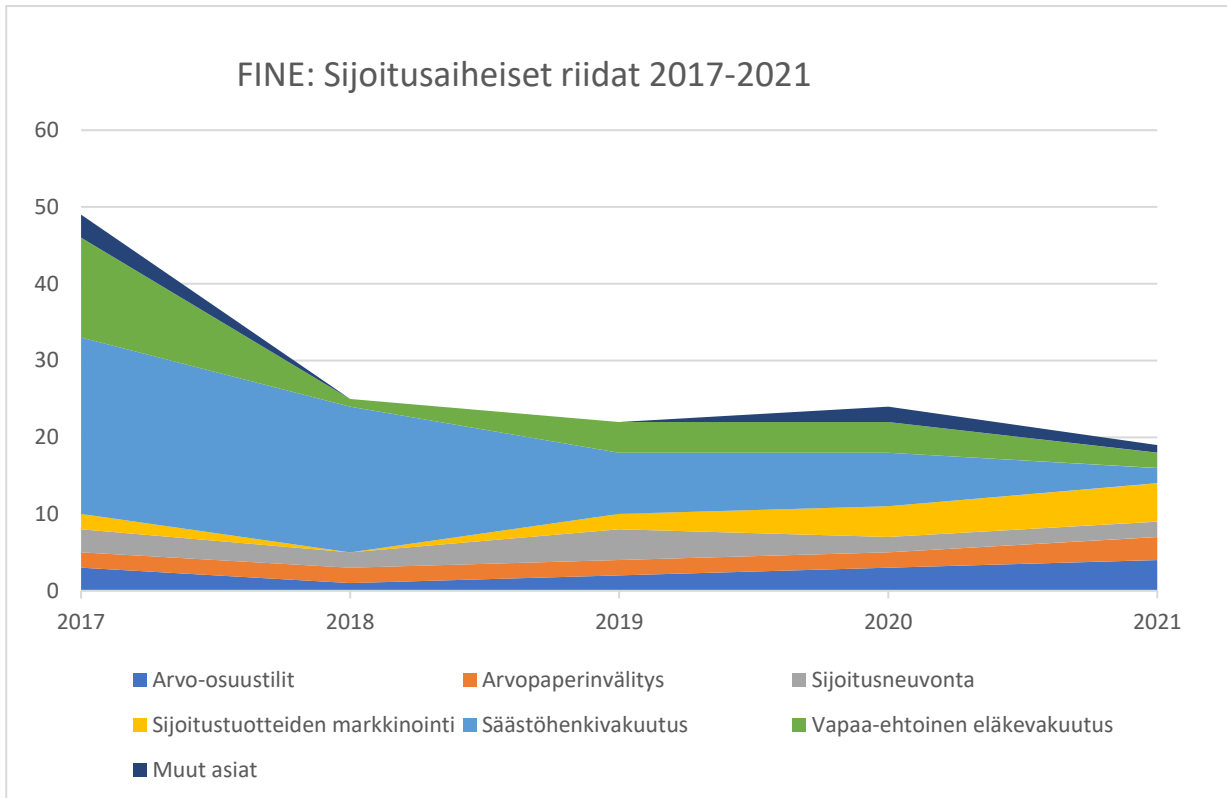
Hieman yllättäen suomalaisten lisääntynyt sijoitusaktiivisuus ja osakesäästötilien suosio eivät ole Finen mukaan ainakaan tähän asti näkyneet yhteydenotoissa. Jonkin verran neuvoja on kysytty etuosakkeiden ja virtuaalivaluuttojen kaltaisissa uudentyyppisissä sijoitustuotteissa. Vilkkaan tuotekehityksen ja kansainvälistymisen odotetaan jatkuvan sijoitusosalalla, eli arvopaperiasioiden kirjavuus todennäköisesti lisääntyy.

### [Sijoitusvakuutukset riitaisimpia, myös markkinointi ja neuvonta aiheuttavat erimielisyyttä](#)

Kun tarkastellaan mistä aiheista on viime vuosina riideltä eniten, kärkeeseen nousevat jo mainitut sijoitusvakuutukset. Muiden riita-aiheiden välillä jakautuminen on tasaisempaa: sijoitustuotteen markkinointi, sijoitusneuvonta ja arvo-osuustilit ovat kukin aiheuttaneet 13 riitaa viimeisen viiden vuoden aikana. Samaan aikaan arvopaperinvälityksestä on riideltä 11 kertaa ja muista asioista kuusi kertaa.

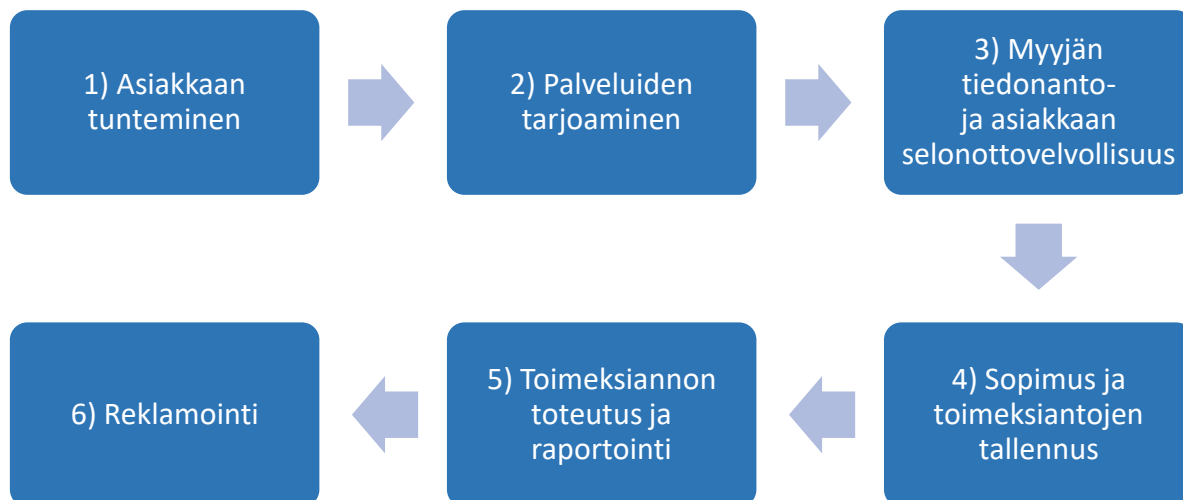
Kaupankäyntitapojen ja sijoitusneuvonnan muutos henkilökohtaisesta tapaamisesta palveluntarjoajan toimistolla verkkotapaamisiin ja sähköisiin toimeksiantoihin on luonnollisesti tuonut mukaan kaupankäyntijärjestelmien toimimattomuuteen liittyvät ongelmat. Uusiin medioihin liittyviä tilanteita edustaa myös vuonna 2021 ratkaistu riita, jossa asiakkaan selonottovelvollisuutta arvioitiin tilanteessa, jossa sijoitustuotteen tarjoaja oli julkaissut sijoitustuotetta koskevan markkinointivideon YouTube -kanavalla.

Vuonna 2021 päättyneistä riita-asioista 35 prosenttia ratkaistiin asiakkaan eduksi, 60 prosenttia palveluntarjoajan eduksi ja yksi tapaus päättyi sovintoon. Suhde on vaihdellut vuosittain, mutta viimeisen viiden vuoden aikana palveluntarjoajat ovat menestyneet riidoissa asiakasta paremmin.



Lähde: Finen vuosikertomukset vuosilta 2017-2021.

### 3. SIOITUSPALVELUN KESKEISET ASKELEET JA SUDENKUOPAT ASIAKASRAJAPINNASSA – SUOSITUKSIA TOIMINTATAVOIKSI



#### 1) Asiakkaan tunteminen tärkeää, mutta liian tuttavalliseksi ei kannata heittäytyä

Sijoituspalveluyrityksen on *tunnettava asiakas* ennen sijoituspalvelun tarjoamista. Tunteminen palvelee myös tiedonanto- ja neuvontavelvollisuutta.

Tiedonantovelvollisuus sisältää sekä vakiomuotoisen eli standardoidun että tapauskohtaisen tiedonantovelvollisuuden. Vakiomuotoinen tiedonanto tarkoittaa sellaisten tietojen antamista, jotka voidaan antaa samanlaisina kaikille saman tuotteen tai palvelun asiakkaille.

Tapauskohtainen tiedonantovelvollisuus tarkoittaa sellaisen tiedon antamista, joka liittyy juuri kyseiseen asiakkaaseen ja kyseiseen tuotteeseen ja tilanteeseen. Tapauskohtaiseen tiedonantovelvollisuuteen liittyy *selonottovelvollisuus* eli velvollisuus selvittää asiakkaan sijoituskokemus ja -tietämys. Sijoitusneuvonnassa ja omaisuuden hoidossa on lisäksi selvitettävä asiakkaan sijoitustavoitteet ja taloudellinen tilanne.

Sijoitusneuvojan on perehdyttävä asiakkaan tilanteeseen ja tavoitteisiin myös täyttääkseen neuvontavelvollisuuteensa eli pystyäkseen antamaan neuvoja asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisen suorituksen tai palvelukokonaisuuden valinnassa. Neuvontavelvollisuus voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakasta varoitetaan sijoituksesta mahdollisesti aiheutuvasta veroseuraamuksesta ennen sijoituspäätöksen



tai toimeksiannon tekemistä. Esimerkiksi sijoitusomaisuutta perineen henkilön ei voi olettaa tuntevan sijoitustoiminnan yksinkertaisiakaan veroseuraamuksia.

Asiakas luokitellaan pääsääntöisesti ei-ammattimaiseksi tai ammattimaiseksi sijoittajaksi. Ei-ammattilaiset ovat laajemman kuluttajasuojan piirissä. Ammattimaisen asiakkaan määrittelylle on kriteerit, jotka liittyvät mm. asiakkaan tekemien kauppojen määrään, sijoitussalkun arvoon sekä koulutukseen ja ammattiin. Asiakkaalle on ilmoitettava kumpaan luokkaan hänet on luokiteltu. Ammattimaisen asiakkaan vastuulla on ilmoittaa muutoksista, jotka voivat vaikuttaa hänen luokitukseensa. *Luokitteluilmoitus* on suositeltavaa tehdä kirjallisesti ennen asiakassuhteen solmimista.

Sijoitusneuvonnassa ja omaisuudenhoidossa on lisäksi arvioitava sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen soveltuvuutta asiakkaalle *soveltuvuusarvioinnilla*. Asiakkaalle ei saa suositella sijoituspalveluita, mikäli asiakkaalta ei ole saatu soveltuvuusarvioinnissa tarvittavia tietoja. Asiakkaan profiilia ei saa myöskään muuttaa ilman perusteltua syytä. Soveltuvuutta koskeva lausunto on toimitettava asiakkaalle ennen liiketoimen toteuttamista. Asiakkaan tulee päivittää tietonsa sijoituspalveluyritykselle, jos annetut tiedot muuttuvat. Asiakkaan taloudellista tilannetta voivat muuttaa esimerkiksi perhetilanteen muutokset, työpaikan menetys ja eläkeiän lähestyminen. Erityisesti korkea ikä on aiheuttanut ongelmia. Sijoituspalveluyrityksen onkin päivitettävä asiakastietoja asiakassuhteen aikana. Päivittämistiheys voi vaihdella esimerkiksi asiakkaan riskiprofiilin mukaan. Sijoituspalveluyrityksen tulee seurata, että asiakastietoja päivitetään, mutta että asiakas ei päivitä niitä itse liian usein (esimerkiksi esittääkseen soveltuvuutensa erittäin riskipitoisen tuotteen tai palvelun käyttöön).

Sijoituspalveluyritys voi joutua vahingonkorvausvastuuseen, jos se suosittaa tai hankkii asiakkaan lukuun rahoitusvälineitä, jotka eivät ole asiakkaalle soveltuvia. Sijoituspalvelun tarjoamisen lisäksi myös sen oheispalvelun kuten luoton myöntämisen tarjoamisessa on toimittava rehellisesti, tasapuolisesti, ammattimaisesti ja asiakkaan edun mukaisesti.

*Soveltuvuusarvioinnin paikkansa pitävyydestä on riideltä esimerkiksi tapauksessa, jossa asiakas väitti, että hänestä verkossa tehty sijoittajakartoitus oli osittain virheellinen ja sen vuoksi hänelle oli tarjottu liian riskipitoisia tuotteita. Riitaa pankin ja asiakkaan kanssa ratkonut Finen Sijoituslautakunta oli kuitenkin sitä mieltä, että ei voitu osoittaa, että tehty sijoittajakartoitus ei olisi vastannut asiakkaan sijoituskokemusta ja -tavoitteita. Asiakas oli myös joukkolainojen ostositoumuksissa allekirjoituksellaan vahvistanut saaneensa joukkolainojen markkinointiesitteet ja tutustuneensa niihin. Markkinointiesitteissä ei ollut moitittavaa, joten asiakkaalle oli annettu riittävät tiedot sijoitusten ominaisuuksista ja*



Vaikka asiakas tulisi vuosien varrella hyvinkin tutuksi, on muistettava, että kyseessä on aina asiakassuhde. Asiakassuhdetta ei pidä sekoittaa ystävyyssuhteeseen, jossa viestitellään muilla kuin työnantajan virallisilla kanavilla. Henkilökohtaisen sähköpostin, whatsappin ja chatin kaltaisten viestikanavien käyttö esim. toimeksiantojen vastaanottamiseen on niiden puutteellisen dokumentaation vuoksi vähintäänkin kyseenalaista. Lyhyiden viestien kuten tekstiviestien tai chatin aiheuttama ongelma on myös mahdollisuus ymmärtää viesti väärin - joskus jopa tarkoituksella.

*Henkilökohtaisen sähköpostin käyttöä ja velvollisuudesta seurata sitä on käsitelty riitatapauksessa FINE-003594/2018.<sup>3</sup>*

## 2) Sijoituspalveluiden tarjoaminen ja markkinointi – huolellisuutta riskeihin

Sijoitusneuvonnassa markkinoinnin käsite on laaja. Markkinointia voivat olla esimerkiksi sijoittajatilaisuudet. Markkinointi ei luonnollisestikaan saa olla totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa ja riskit on kuvattava tasapuolisesti mahdollisesti saatavien etujen kanssa. Markkinointiviestintä ei saa myöskään sisältää tietoja, jotka ovat ristiriidassa avaintietoasiakirjan kanssa. Markkinoinnilta ei kuitenkaan edellytetä sellaisten riittävien tietojen antamista, joiden perusteella sijoittaja merkitsee tai ostaa arvopaperin.

Markkinoinnissa ongelmia on aiheuttanut mm. joukkovelkakirjalainat ja termi pääomaturvattu. Sijoituslautakunnan edeltäjä Arvopaperilautakunta on muistuttanut, että pääomaturvattu sijoitus ei ole riskitön, sillä se sisältää aina vähintään liikkeeseenlaskijariskin. Tuotteeseen liittyvät riskit on esiteltävä erityisen huolellisesti, jos kyseessä on kovin uudentyyppinen tuote.

## 3) Myyjällä on tiedonanto- ja asiakkaalla selonottovelvollisuus

Tiedonantovelvollisuus edellyttää sijoituspalvelutoiminnassa vakiomuotoisen informoinnin lisäksi asiakkaiden yksilöllisten piirteiden ja tarpeiden huomioon ottamista. Vakiomuotoista informointia on esimerkiksi se, että ns. PRIIP-tuotetta koskeva avaintietoasiakirja on annettava asiakkaalle ennen liiketoimen tekemistä, vaikka asiakas ei sitä vaatisikaan. Asiakkaalle on annettava riittävästi aikaa perehtyä tietoihin, mutta mitään virallista aikaa ei tähän ole, vaan myyjän on itse arvioitava aika, jonka kukin ei-ammattimainen asiakas tarvitsee esim. avaintietoasiakirjan tarkastelemiseen. Neuvontavelvollisuuskin on asiakastapaamisessa muistettava.

Asiakkaalla puolestaan on velvollisuus tutustua saamaansa aineistoon. Lisäksi häntä koskee selonottovelvollisuus. Hänen on siis otettava selvää tiedoista, joita hän ei tapaamisessa saanut tai ymmärtänyt tai jos hän sai tietoja, jotka olivat ristiriidassa kirjallisen materiaalin kanssa. Asiakkaan on selvitettävä esimerkiksi hänelle epäselvät termit. Selkeintä tietenkin on, että termit ja epäselvyydet käydään mahdollisimman hyvin läpi jo tapaamisessa.

Rahoituspalveluiden ja -tuotteiden etämyynnissä ei sovelleta yleisiä koti- ja etämyyntiä koskevia säädöksiä, eikä rahoituspalveluiden etämyyntiä koskevaa sääntelyä sovelleta yksittäisiin palvelusuorituksiin, mikäli kyseessä on sopimus, jossa esimerkiksi kaupankäynti on toistuvaa. Tiedonantovelvollisuus koskee tällöin vain etämyynnin ensimmäistä kertaa. Tuotetta ja palvelua koskevat ennakkotiedot ja sopimusehdot on toimitettava siten, että asiakas voi tallentaa ja toisintaa ne muuttumattomina.

*Asiakkaan selonottovelvollisuus oli ratkaisevaa, kun asiakas oli sijoittanut korkeariskiseen tuotteeseen pelkän suurelle yleisölle tarkoitetun YouTube-kanavalla esitetyn markkinointivideon perusteella. Asiakkaan mielestä siinä ei ollut kerrottu riskeistä riittävästi. Asiakkaan olisi kuitenkin pitänyt tutustua tarkemmin sijoituksen kohteena olevan indeksin tietoihin eikä tehdä sijoituspäätöstä pelkän markkinointivideon perusteella. Selonottovelvollisuus on erityisen korostunut, kun kyseessä on korkeariskinen ja valistuneelle sijoittajalle suunnattu tuote (FINE-032882/17.03.2021).<sup>4</sup>*

#### 4) Sopimus ja toimeksiannot tallennettava aina

Sijoituspalveluyrityksen on lähtökohtaisesti tehtävä sijoituspalvelun tarjoamisesta kirjallinen sopimus, joka voi olla myös puitesopimus. Puitesopimus mahdollistaa sen, että asiakas voi antaa puitesopimukseen sisältyvien yleisten ehtojen mukaisesti yksittäisen toimeksiannon esimerkiksi suullisesti tai sähköpostilla.

Sijoituspalveluyrityksen on tallennettava asiakkaan puhelimitse tai sähköisellä viestimellä antamat toimeksiannot. Myös asiakkaan kanssa kasvokkain käytyjen keskustelun sisältö on kirjattava tai muuten tallennettava riittävän tarkasti ja kattavasti. Kasvokkain tapahtuvan keskustelun kirjaaminen onkin syytä tehdä mahdollisimman yksityiskohtaisesti joko tapaamisen aikana tai välittömästi sen jälkeen, kun keskustelu on vielä tuoreessa muistissa. Epäselvästi kirjatun keskustelun sisältöä tulkitaan nimittäin asiakkaan eduksi, jos muu aineisto ei tue sijoituspalveluyrityksen kertomusta. Tallentamis- ja säilyttämisvelvoite koskee myös sellaisia puhelinkeskusteluja ja sähköisiä viestejä, joiden tarkoitus on johtaa liiketoimiin eli myös muut varsinaista toimeksiantoa edeltävät keskustelut on tallennettava. Puhelu- ja viestintätallenteet on pyynnöstä toimitettava asiakkaalle.

Asiakkaan on tutustuttava sopimusehtoihin ja annettuihin tietoihin ennen sopimuksen allekirjoittamista.

*lökäs asiakas valitti, että pankin hänelle suosittelema osakkeiden ja rahasto-osuuksien myyminen ja niistä saatujen varojen sijoittaminen varainhoitorahastoon ei ollut hänen etujensa mukaista varsinkin, kun tästä aiheutui hänelle veroja. Pankin pelasti vahingonkorvaukselta sijoitusneuvojan asiakastapaamisesta tekemä muistio ja sitä tukeva puhelutallenne (FINE-016298/2019).<sup>5</sup>*

*Toisessa niin ikään iäkkään asiakkaan tekemässä valituksessa pankilla ei ollut tallenteita puhelusta, jolla se olisi voinut osoittaa asiakkaan antaneen sitovan osakkeiden myyntitoimeksiannon. Pankki joutui korvamaan asiakkaalle hänen menettämänsä osakkeiden arvonnousun ja saamatta jääneet osingot asiakkaan vaatimuksen mukaisesti (FINE-046605/2022).<sup>6</sup>*

*Tapauksessa, jossa asiakas teki valituksen kaupankäyntijärjestelmän kaatumisesta ja siitä, ettei pankki toteuttanut hänen puhelimitse asiakaspalvelulle antamaansa myyntitoimeksiantoa, pankki joutui maksamaan asiakkaalle vahingonkorvausta, koska pankilla ei ollut osin epäselväksi jääneestä myyntitoimeksiannosta tallennetta (FINE-036679/2021).<sup>7</sup>*

Sopimusehtojen muuttaminen yksipuolisesti ilman sitä koskevaa sopimusehtoa tulee kysymykseen vain hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa. Poikkeuksellisia tilanteita ovat lähinnä lakiin perustuva muutosoikeus tai olosuhteiden merkittävä muutos esimerkiksi lainsäädännön tai viranomaispäätösten seurauksena.

*Vakuutusyhtiön katsottiin muuttaneen yksipuolisesti sijoitussidonnaisen henkivakuutuksen sopimusehtoja, kun se oli rajoittanut sijoituskohdevalikoimaansa. Vakuutusta oli jopa markkinoitu nimenomaan laajalla sijoituskohdevalikoimalla, joten kohdevalikoiman rajoittaminen ei ollut vakuutusoppimustlain mukainen vähäinen muutos (FINE-012594/28.01.2019).<sup>8</sup>*

## 5) Toimeksiantojen toteutus ja raportointi – todistustaakka pankilla

Toimeksiannot jaetaan toimeksiantojen vastaanottamiseen, välittämiseen ja toteuttamiseen. Toimeksiantoihin liittyvissä erimielisyyksissä on useimmiten kyse siitä, että asiakkaalla ja toimeksiannon toteuttajalla on eri käsitys toimeksiannon sisällöstä. Useimmiten kyse on siitä, ettei sijoitusneuvoja ole voinut toteuttaa toimeksiantoa puutteellisten tietojen vuoksi tai että asiakas on ymmärtänyt rajatoimeksiannon keston väärin. Toki sijoitusneuvojakin on voinut ymmärtää toimeksiannon väärin.

Riitatilanteessa sijoituspalveluyritys on velvollinen todistamaan toimeksiannon sisällön. Asiakkaan on kuitenkin pystyttävä todistamaan antaneensa toimeksiannon. Sijoituspalveluyrityksen tulee huomauttaa toimeksiannon virheellisyydestä, jos esimerkiksi toimeksiannon määrä on suhteettoman suuri. Toiselta sijoituspalveluyritykseltä toimeksiantoja vastaanottava yritys vastaa toimeksiannon toteuttamisesta, mutta asiakastiedoista vastaa alkuperäinen toimeksiannon välittänyt yritys.

Toimeksiannon toteuttamiseen ei saa vaikuttaa yrityksen oma tai toisen asiakkaan etu. Toimeksiannot on toteuttava asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla ns. best execution -periaatteen mukaisesti. Sijoituspalveluyrityksen on mm. vertailtava toimeksiannon toteuttamispaikkoja ja otettava huomioon myös niiden sekä omat kulut ja kerrottava niistä asiakkaalle. Sijoituspalveluyrityksellä on oltava tähän periaatteet ja ohjeet. Asiakkaalle on pystyttävä pyynnöstä osoittamaan, että pankki on toiminut toteuttamisperiaatteidensa mukaisesti.

Toimeksiannot on toteutettava ilman aiheetonta viivytystä. Jos toimeksiannon toteutukseen liittyy olennaisia ongelmia, niistä on ilmoitettava asiakkaalle heti. Tietojärjestelmiin liittyviä ongelmia on usein rajoitettu asiakkaan kanssa tehdyissä sopimuksissa.

*Aiemmin sivulla 13 mainitussa toimeksiantoa koskevassa riidassa pankki joutui maksamaan korvauksia siitä, ettei se ollut toteuttanut verkkopalvelunsa kaatumisen jälkeen puhelimitse annettua myyntitoimeksiantoa ilman aiheetonta viivytystä. Pankki ei kuitenkaan ollut korvausvelvollinen verkkopalvelun kaatumisesta (FINE-036679/2021).<sup>7</sup>*

*Asiakas oli asettanut valmiiksi ennen kaupankäynnin alkua osaketta koskevan ostotoimeksiannon, jota hän ei onnistunut enää muuttamaan palveluntarjoajan verkkojärjestelmän häiriön vuoksi. Asiakkaan mukaan hän oli myös yrittänyt soittaa palveluntarjoajan puhelinpalveluun, mutta sekin oli ollut varattuna. Sopimusehdoissa todettiin, ettei palveluntarjoaja takaa järjestelmän häiriötöntä toimintaa eikä vastaa häiriöistä aiheutuvista vahingoista, mikäli se on noudattanut normaalia huolellisuutta. Koska palveluntarjoaja oli häiriötilanteessa pyrkinyt mahdollistamaan toimeksiannot puhelimitse, se ei ollut korvausvelvollinen verkkojärjestelmän toimimattomuudesta. Tässä tapauksessa jäi myös näyttämättä toteen, että asiakas olisi soittanut. (FINE-024738/2020).<sup>9</sup>*

Sijoituspalveluyrityksen on toimitettava asiakkaalle raportti sen hallussa pitämistään asiakkaan rahoista ja rahoitusvälineistä vähintään neljä kertaa vuodessa. Raportin sisältö on säädelty. Raportointi on viime vuosina aiheuttanut vain harvoin riitatilanteita.

## 6) Reklamointiaika voi joustaa

Reklamaatiolla pyritään siihen, että sopimussuhteissa ilmenevät häiriöt havaitaan nopeasti. Reklamaatio on tehtävä kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun sopimusosapuoli havaitsee tai hänen olisi pitänyt havaita virhe. Vahingonkorvausvaatimus voidaan esittää vielä reklamaatioajan kuluttua. Jos toinen osapuoli ei reagoi asiaan, voidaan hänen katsoa hyväksyneen toisen osapuolen menettelyn. Kohtuullisen ajan pituus määräytyy tapauskohtaisesti.

*Pankin mielestä asiakkaan tekemä reklamaatio osakkeiden myynnistä vastoin hänen tahtoaan oli tehty liian myöhään. Riitaa ratkonut Finen Sijoituslautakunta kuitenkin totesi, että asiakkaan henkinen tila huomioon ottaen asiakkaan voidaan katsoa havainneen helmikuussa 2020 toteutetut riidanalaiset myynnit vasta toukokuussa 2020, kun hänen sukulaisensa olivat auttaneet asian selvittämisessä (FINE-046605/2022).<sup>6</sup>*

## 4. VIIME VUOSIEN RIITA-TAPAUKSET SIOITUSALALLA

### Finen Ratkaisutietokanta

Finen Ratkaisutietokanta sijoitusaiheisista riidoista alkaa vuodesta 2002. Riitoja on käsitelty lokakuun loppuun 2022 mennessä yhteensä 356. Sijoitusvakuutukset tosin tulivat mukaan vasta vuonna 2018. Sitä vanhemmat sijoitusvakuutuksia koskevat riidat on käsitelty Finen Vakuutuslautakunnassa.

Finen käsittelemien riitojen kuvaukset ja ratkaisut löytyvät Finen julkisesta Ratkaisutietokannasta osoitteesta <https://www.fine.fi/ota-yhteytta/ratkaisutietokanta> Ratkaisuja voi hakea sekä tapausnumeron, päivämäärän että hakusanan perusteella. Uusimmat ratkaisut voi tilata uutiskirjeenä sähköpostiinsa.

Saapuneet riita-asiat: Sijoitus	
	kpl
Sijoitustuotteiden markkinointi	5
Arvo-osuustilit	4
Arvopaperinvälitys	3
Sijoitusneuvonta	2
Vapaaehtoinen eläkevakuutus	2
Säästöhenkivakuutus	2
Muut asiat	1
<b>Yhteensä</b>	<b>19</b>

Finen sijoituslautakunnan ratkaistavaksi saapuneet riidat vuonna 2021 (Finen vuosikertomus).

### Esimerkkejä tyypillisistä riidoista ja niiden ratkaisusuosituksista

Seuraavat esimerkit ovat yksinkertaistettuja lyhennelmiä Ratkaisutietokannan päätöksistä. Päätösten perusteelliset taustat ja perustelut löytyvät tapausnumerolla Ratkaisutietokannasta.



1

### **Sukulaisen tekemän sijoituskartoituksen luotettavuus ja asiakkaalle annetut riittävät tiedot**

FINE-042518/2022

Olivatko asiakkaalle suositellut strukturoidut joukkovelkakirjalainat asiakkaalle soveltuvia ja oliko sijoituksesta annettu asiakkaalle asianmukaiset tiedot?

Asiakas oli kertonut, että vuonna 2014 hänestä tehty sijoittajakartoitus oli osittain virheellinen ainakin hänen sijoituskokemuksensa osalta. Kartoituksen oli laatinut hänen avopuolisonsa veljenpoika X, joka oli täyttänyt lomakkeen tietokoneellaan asiakkaan kotona. Kartoitusta ei voitu tulostaa, ja asiakas oli allekirjoittanut lomakkeen sähköisesti.

Lautakunta totesi, ettei jälkikäteen voitu luotettavasti arvioida, oliko asiakas todella tuntenut kaikki ne sijoitustuotteet, jotka hän vuonna 2014 tehdyn sijoituskartoituksen mukaan oli tuntenut. Asiakas oli sijoittanut moniin kartoituksessa mainittuihin sijoitustyyppeihin, mutta asiakkaan mukaan sijoitukset oli tehty vain X:n ohjeiden mukaisesti.

Se, että asiakkaan sijoittajakartoituksen oli tehnyt sukulainen hänen luonaan, ei yksin voi kumota kartoituksen luotettavuutta. Sijoituslautakunnalle ei voitu osoittaa, että sijoittajakartoitus ei olisi vastannut asiakkaan sijoituskokemusta ja -tavoitteita. Sijoitusneuvojen soveltuvuutta asiakkaalle on siten arvioitava vuonna 2014 tehdyn sijoittajakartoituksen pohjalta.

Sijoittajakartoituksessa asiakkaan riskinsietokyvyksi oli merkitty palveluntarjoajalla hoidossa olevaa koko sijoitusvarallisuutta koskien 3 asteikolla 1–5. Yksittäistä rahoitusvälinettä koskevasi riskinsietokyvyksi oli merkitty 4 (keskimääräistä korkeampi). Kartoituksen mukaan asiakas oli sijoittanut mm. seuraaviin sijoitustuotteisiin ja tunsivat ne: investment grade -luokan joukkovelkakirjalainat, high yield -luokan joukkovelkakirjalainoja sisältävät sijoitusrahastot ja pääomaturvaamattomat strukturoidut joukkolainat. Asiakas oli kartoituksen mukaan tuntenut myös pääomaturvatut strukturoidut joukkolainat. Palveluntarjoaja oli katsonut edellä mainitut sijoitustuotteet asiakkaalle sopiviksi.

Palveluntarjoajan mukaan asiakas oli halunnut realisoida voittoja allokaatorahastosta ja sijoittaa varat kassavirtaa maksaviin kohteisiin, joiden korkotuotto olisi korkeampi. Palveluntarjoaja oli suositellut strukturoituja joukkovelkakirjalainoja A ja B, joiden pääoman takaisinmaksu riippui high yield -luottoluokitettujen viiteyhtiöiden luottovastuutapahtumista.

Lautakunnan mielestä palveluntarjoajan suositus hankkia joukkolainat A ja B soveltui asiakkaalle.

Asiakas oli joukkolainojen A ja B ostositoumuksissa allekirjoituksellaan vahvistanut saaneensa joukkolainojen markkinointiesitteet ja tutustuneensa niihin. Markkinointiesitteissä oli mainittu selvästi, että tuotteissa ei ole pääomaturvaa. Markkinointiesitteissä käytiin läpi tuotteisiin liittyvät riskit ja esimerkein luottovastuutapahtumien vaikutukset maksettavaan pääomaan ja tuottoon. Markkinointiesitteissä oli esitetty viiteyhtiöt ja niiden luottoluokitukset ja/tai luottoriskilisät.

Sijoituslautakunta katsoi, että asiakkaalle oli annettu riittävät tiedot sijoitusten ominaisuuksista ja riskeistä.

4

**Asiakkaan selonottovelvollisuus – YouTub -videon katselu ei riitä**

FINE-032882/17.03.2021

Asiakas oli ostanut open-ended Unlimited Turbo -viputuotetta, jonka kohde-etuutena on S&P500-indeksifutuuri. Tuote erääntyi arvottomana markkinoiden ollessa kiinni. Asiakas kertoi katsoneensa palveluntarjoajan koulutusvideota, jossa palveluntarjoajan asiantuntija kertoo virheellisesti, ettei näin voisi käydä. Asiakas kertoi valituksessaan, että hän ei ole ammattimainen sijoittaja.

Palveluntarjoajan mukaan kyseessä oli palveluntarjoajan YouTubessa julkaisema ilmainen videosarja, jossa seurataan markkinoita, analysoidaan mennyttä ja ennakoidaan tulevaa. Jaksossa, johon asiakas viittasi, kerrottiin mm. S&P500-indeksin kehityksestä. Video on palveluntarjoajan mielestä yleistä markkinointimateriaalia, ei sijoitusneuvontaa. Videon alussa kerrotaan, että ennen kaupankäynnin aloittamista sijoittajan tulee ymmärtää kaupankäyntiin liittyvät riskit ja tuotteeseen liittyvät ehdot.

Palveluntarjoajan mukaan asiakas oli hyväksynyt kulloinkin voimassa olevat ehdot ja suorittanut asianmukaiset tietämysarviot mm. kohde-etuuden tuottoon sidotuista instrumenteista ja stop loss -ehdollisista viputuotteista. Lisäksi asiakas oli tehnyt lähes 10.000 arvopaperikauppaa kyseisenä vuonna, ja suurin osa niistä oli tehty monimutkaisilla arvopapereilla kuten unlimited turbo -tuotteilla.

Sijoituslautakunta arvioi oliko asiakkaalle markkinoitu tuotetta antamalla totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa tietoa ottaen huomioon kaikki asiakkaan saatavilla oleva materiaali.

Sijoituslautakunta totesi, että siinä palveluntarjoajan videosarjan jaksossa, johon asiakas viittaa, on haastateltu asiantuntijaa, joka on kertonut kaupankäynnistään ja maininnut mm. Unlimited Turbo -viputuotteista. Asiantuntija ei ole viitannut mihinkään tiettyyn tuotteeseen kertoessaan, että ”kun tehdään kauppaa noilla unlimited turboilla, niin ne pystyy knockaamaan pelkästään silloin, kun jenkkimarkkina on auki”. Asiakkaalle on voinut jäädä tästä virheellinen käsitys, että Unlimited Turbo -viputuotteet eivät voi erääntyä arvottomana yöllä Suomen aikaa. Markkinointimateriaali oli siis tältä osin harhaanjohtavaa.

Asiakkaan tulee kuitenkin erityisesti itsenäisesti toimeksiantoja verkkopankissa tehdessään tutustua tuotteeseen muutenkin kuin vain markkinointivideota katsomalla. Asiakkaan ostaman viputuotteen avaintietoasiakirjassa ei ole mainintaa siitä, milloin tuote voi erääntyä arvottomana. Asiakirjan lopussa kuitenkin todetaan, että ”saadaksesi kaiken tiedon tästä tuotteesta, etenkin sen erityispiirteistä ja riskeistä, sinun on tutustuttava ehtoihin ja ohjelmaesitteeseen täydennyksineen”. Asiakirjassa on ilmoitettu, että lisätietoja S&P500-indeksifutuuria seuraavien tuotteiden kohde-etuudesta löytyy asiakirjassa mainitulta verkkosivulta. Indeksien kaupankäyntiajat ovat olleet saatavilla Final Terms -asiakirjassa olevasta linkistä.

Tiedon harhaanjohtavuutta arvioidessaan lautakunta otti huomioon asiakkaan sijoituskokemuksen, videon maininnan sijoituksen kohteena olevasta indeksistä, avaintietoasiakirjassa annetun tiedon kohde-etuutena olevasta indeksistä ja Final Terms -asiakirjassa annetut tiedot.

Lopputuloksena oli, että asiakkaan olisi pitänyt tutustua riittävällä tavalla saatavilla olevaan informaatioon sijoituksen kohteena olevasta indeksistä. Asiakkaan velvollisuus on erityisen korostunut, kun kyseessä on korkeariskinen ja valistuneelle sijoittajalle suunnattu tuote. Tällaiseen tuotteeseen ei tule sijoittaa pelkän suurelle yleisölle tarkoitetun yleisluontoisen markkinointivideon perusteella. Asiakkaan olisi tullut selvittää tuotteen kaupankäyntiajat ja ymmärtää, että hänen ostamansa viputuote voi erääntyä arvottomana myös yöllä Suomen aikaa. Palveluntarjoaja ei ollut vastuussa asiakkaalle tuotteen arvottomana erääntymisestä aiheutuneesta vahingosta.

**Tallenteen puuttuminen johti pankin korvausvastuuseen***FINE-046605/2022*

Asiakas oli soittanut palveluntarjoajalle helmikuussa 2020 omistamiensa osakkeiden hankintahinnoista, koska oli saanut uudelta palveluntarjoajaltaan tiedon, jonka mukaan ilman niitä osakkeiden siirto ei olisi mahdollista. Kyseisen puhelun yhteydessä asiakkaan kaikki noteeratut osakkeet on myyty.

Asiakkaan mukaan hänen tarkoituksensa oli vain selvittää hankintahinnat eikä antaa myyntitoimeksiantoa. Lisäksi asiakas toi esiin, että puhelun tallenteelta selviäisi, että pankin toimihenkilö on todennut asiakkaan täyden ymmärtämättömyyden asian suhteen, mutta siitä huolimatta häntä ollaan yhdistämässä meklarille koko osakesalkun myyntiä varten.

Pankki väitti, ettei se voi teknisten ongelmien vuoksi toimittaa toimeksiannon sisältävää tallennetta. Pankin mielestä asiakas antoi ennen varsinaista toimeksiantoa käydyssä keskustelussa kaksi erillistä myyntitoimeksiantoa, joiden mukaisesti tilanteessa toimittiin. Pankki muistutti myös, että asiakas oli saanut raportin toteutuneista osakekaupoista helmikuussa ja että hänen olisi pitänyt reklamoida asiasta seitsemän päivän sisällä siitä, kun raportin katsottiin tulleen asiakkaan tietoon. Sovittu reklamointiaika oli ylittynyt selkeästi, sillä ensimmäinen kirjallinen reklamaatio asiasta oli tehty vasta elokuussa 2020.

Sijoituspalveluyrityksen on säilytettävä tallenteet asiakkaan toimeksiannoista. Velvoite koskee myös sellaisia viestejä, joiden tarkoitus on johtaa edellä tarkoitettuihin liiketoimiin.

Sijoituslautakunta korosti puheluiden tallentamisen tärkeyttä toimeksiannon sisällön todentamiseksi jälkikäteen. Pelkkä tallentamisvelvoitteen laiminlyönti ei kuitenkaan synnytä vahingonkorvausvelvollisuutta palveluntarjoajalle, jos se voi muulla tavoin osoittaa toimeksiannon sisällön.

Pankki toimitti lautakunnalle tallenteen kiistanalaisia toimeksiantoja edeltävästä keskustelusta. Siitä ilmeni, että asiakas oli suuresti epätietoinen omistamiensa osakkeiden ja erityisesti niiden hankintahintojen tilanteesta. Keskustelussa pankin edustaja oli yrittänyt selvittää ja selvittää tilannetta. Hän nosti esiin myös vaihtoehdon osakkeiden myymiseksi, mihin asiakas kuulosti olevan asiantilaan turhautuneena myös valmis. Asian kokonaistilanteen ja käydyksen keskustelun perusteella tätä ei kuitenkaan voida pitää myyntitoimeksiantona.

Lautakunta katsoi myös, että asiakkaan henkinen tila huomioon ottaen hänen voidaan katsoa varsinaisesti havainneen myynnit vasta toukokuussa 2020, kun asiaa oli käyty läpi hänen sukulaistensa avustuksella. Kirjallinen reklamaatio oli toimitettu palveluntarjoajalle elokuussa 2020. Asiakas sukulaisineen oli yrittänyt selvittää asiaa palveluntarjoajan kanssa jo kesän aikana, joten valitus oli tehty kohtuullisessa ajassa.

Asiakas oli esittänyt tapahtuneesta 65.885,80 euron korvausvaatimuksen, mikä perustuu myytyjen osakkeiden arvoon 10.2.2022 ja myynnin jälkeisiin osinkotuottoihin vähennettynä niistä saadulla kokonaishinnalla. Pankki ei ollut esittänyt omaa näkemystään siitä, miten mahdollinen korvauksen määrä tulisi laskea.

Sijoituslautakunta katsoi, että pankki ei pystynyt osoittamaan asiakkaan antaneen itseään sitovaa osakkeidensa myyntitoimeksiantoa, minkä vuoksi lautakunta suositti pankkia korvaamaan asiakkaalle tämän menettämän osakkeiden arvonnousun aikavälillä 16.3.2020–10.2.2022 sekä tältä ajalta saamatta jääneet osingot asiakkaan esittämän laskutavan mukaisesti.

7 ja 9

### Ongelmia kaupankäyntijärjestelmissä

**7 Asiakas 1** osti osakkeita ja yritti heti ostotoimeksiantojen mentyä läpi myydä ne pois voitolla. Tässä vaiheessa järjestelmä antoi virheilmoituksen. Asiakas soitti palveluntarjoajan asiakaspalveluun ja sanoi haluavansa myydä osakkeet tai peruuttaa alkuperäiset kaupat, mikä ei kuitenkaan onnistunut häiriön vuoksi edes asiakaspalvelulta. Asiakas sai myytyä osakkeet seuraavana päivänä selkeästi ostohintaa alemmalla hinnalla.

Palveluntarjoajan mukaan sen järjestelmä ei salli lyhyeksi myyntiä eikä myöskään jo toteutuneiden toimeksiantojen peruuttaminen ole mahdollista. Palveluntarjoajan mielestä asiakkaan olisi kokeneena osake- ja päiväkaupankävijänä pitänyt havaita tämä seikka. Palveluntarjoajan mukaan se ei vastaa siitä, että verkkopalvelu olisi keskeytyksettä asiakkaan käytettävissä.

Tässä tapauksessa asiakkaalla ei ollut oikeutta korvaukseen verkkopalvelun toimimattomuuden vuoksi, sillä pankkitunnuksilla käytettävien palveluiden yleisissä ehdoissa pankki on vapauttanut itsensä vastuusta häiriötilanteissa. Sijoituspalvelulaissa ei ole nimenomaisia säännöksiä palveluyrityksen verkkopalveluista.

Sijoituspalvelulain mukaan asiakkaan toimeksiannot on kuitenkin toteutettava ilman aiheetonta viivytystä. Tässä riidassa ei ollut täysin selvää, yrittikö asiakas antaa pankin asiakaspalveluun soittamassa puhelussaan uuden osakkeiden myyntitoimeksiannon vai yrittikö hän ainoastaan perua jo toteutettuja ostotoimeksiantojaan. Jo toteutuneiden toimeksiantojen peruminen oli ollut mahdotonta pankista riippumattomasta syystä. Sen sijaan, jos asiakas oli yrittänyt antaa uuden myyntitoimeksiannon, pankin olisi pitänyt toteuttaa se ilman aiheetonta viivytystä. Pankki toteutti asiakkaan puhelimitse antaman toimeksiannon vasta seuraavana päivänä.

Sijoituslautakunta tuli siihen tulokseen, että asiakas halusi puhelun aikana päästä hetkeä aiemmin ostamistaan osakkeista eroon mahdollisimman pian. Päätelmää tukee se, että asiakas myi heti häiriön lakattua osakkeensa selvästi laskeneeseen kurssiin. Pankki ei toimittanut lautakunnalle tallennetta puhelusta, joten puhelun sisältöön liittyvä epäselvyys tulkitaan pankin vahingoksi.

Tapauksessa syy pankin kaupankäyntijärjestelmän toimimattomuudelle jäi epäselväksi, samoin se, olisiko pankki voinut toteuttaa asiakkaan toimeksiannon muiden palveluntarjoajien avulla. Pankki ei pystynyt näyttämään, että se olisi toiminut tapauksessa huolellisesti. Pankki oli siten korvausvastuussa asiakkaalle aiheuttamastaan vahingosta. FINE-036679 (2021)

**9 Asiakas 2** oli asettanut valmiiksi ennen kaupankäynnin alkua osaketta koskevan ostotoimeksiannon, jota hän ei kuitenkaan onnistunut enää muuttamaan palveluntarjoajan verkkojärjestelmän häiriön vuoksi. Asiakkaan mukaan hän oli myös yrittänyt soittaa palveluntarjoajan puhelinpalveluun, mutta sekin oli ollut varattuna. Palveluntarjoajan lokitietojen mukaan asiakas ei kuitenkaan olisi soittanut puhelinpalveluun, minkä asiakas sanoi johtuneen hänen salaisesta numerostaan.

Osapuolten välisten sopimusehtojen mukaan palveluntarjoaja ei takaa järjestelmän häiriötöntä toimintaa eikä vastaa häiriöistä aiheutuvista vahingoista, mikäli se on noudattanut normaalia huolellisuutta. Tätä vastuunrajoitusehtoa ei pidetä kohtuuttomana. Palveluntarjoaja oli häiriötilanteessa pyrkinyt mahdollistamaan toimeksiannot puhelimitse eikä siis ollut korvausvelvollinen. FINE-024738 (2020)

## PÄÄASIALLISET LÄHTEET

Turtiainen, Matti: Sijoituspalvelut ja asiakas. Alma Talent, Helsinki 2018.

FINE: Vuosikertomukset. [www.fine.fi](http://www.fine.fi)

FINE: [Ratkaisutietokanta](#).

### Sijoitusriita-asiat Finen Ratkaisutietokannassa vuonna 2022

Vuonna 2022 Finen Ratkaisutietokannassa oli sijoitusaiheisia riitoja ratkaistu lokakuun loppuun mennessä seitsemän.

#### Sijoituspalvelun tarjoaminen

- Sijoitusosake. Annetut tiedot. Reklamaatio. Syy-yhteys. FINE-042758/23.08.2022
- <sup>1)</sup> Onko asiakkaalle suositeltu hänen sijoitusprofiiliinsa soveltumatonta tuotetta? Onko asiakkaalle annettu riittävät tiedot pääomaturvaamattomasta strukturoidusta joukkovelkakirjalainasta? Sijoitusneuvonta. Joukkovelkakirjalaina. FINE-042518/23.08.2022
- Onko Sijoituslautakunta toimivaltainen käsittelemään asiaa, jossa sijoitustuotteen myyneellä palveluntarjoajalla ei ole enää toimilupaa ja on lopettanut toimintansa? Onko palveluntarjoaja luvannut asiakkaalle, että asiakas saa myytyä tarvittaessa hankkimansa osakkeet? Onko sijoitustuotetta markkinoitu asiakkaalle harhaanjohtavasti? Toimivalta. Markkinointi. Syy-yhteys. FINE-038430/15.02.2022

#### Arvopaperinvälitystoiminta

- <sup>6)</sup> Osakkeiden myynti. Toimeksianto. Puhelun tallentaminen. FINE-046605/30.05.2022
- Sijoitusneuvonta. Osake. Osinko-oikeus. Korvausvaatimus. FINE-044048/21.04.2022

#### Omaisuudenhoitotoiminta

- Osakkeen kirjaaminen arvo-osuusmuotoon. Pankin rooli ja vastuu. FINE-037561/21.04.2022

#### Tilinhoitajayhteisötoiminta

- Arvo-osuustili. Ulkomaisten osakkeiden siirto. Sopimusehdot. FINE-042938/15.02.2022

### Sijoitusriita-asiat Finen Ratkaisutietokannassa vuonna 2021

#### Arvopaperinvälitystoiminta

- Arvo-osuustili. ADR-muotoinen osake. Muunto. Korvausvaatimus. Onko palveluntarjoajalla ollut oikeus muuttaa asiakkaan ADR-osakkeet normaaleiksi osakkeiksi? (FINE-036867/14.10.2021)
- <sup>7)</sup> Kaupankäyntijärjestelmän häiriö. Verkkopankki. Puhelinpalvelu. Palveluntarjoajan sopimusehdot. Onko asiakkaalle aiheutunut korvattavaa vahinkoa pankin kaupankäyntijärjestelmän häiriöstä? (FINE-036679/14.10.2021)
- <sup>2)</sup> Onko asiakkaalle annettu sijoitusneuvontaa tai markkinoitu tuotteita? Onko asiakkaan terveydentilalla ollut vaikutusta sopimusten sitovuuteen? Onko pankki laiminlyönyt velvollisuutensa arvioida riittävällä tavalla asiakkaan luoton takaisinmaksukykyä? Onko pankki toiminut asiakkaan edun mukaisesti vai olisiko pankin tullut puuttua asiakkaan luotonottoon ja osakekauppoihin lojaliteettivelvollisuuden perusteella? Ovatko asiakkaan vaatimukset vanhentuneet tai onko asiakas laiminlyönyt reklamaatiovelvollisuutensa? Arvopaperikaupankäynti.

Osake. Sijoitusneuvonta. Markkinointi. Toimeksiannon toteuttaminen. Reklamaatio. Vanhentuminen. Puhelutalenne. Lainan hakeminen. (FINE-018045/25.08.2021)

- Palvelukanavien rajoittaminen. Tiedottaminen. Brexit. Korvausvaatimus. Onko palveluntarjoajan tiedottaminen ja muu menettely ollut riittävää ja asianmukaista? (FINE-038065/25.08.2021)
- Ulkomainen osake. Yhtiötapautuma. Tiedottaminen. Oliko palveluntarjoajan käyttämä käännös ja muu menettely harhaanjohtavaa? (FINE-034094/25.08.2021)
- <sup>4)</sup> Onko palveluntarjoaja markkinoinut Unlimited Turbo -viputuotetta harhaanjohtavasti YouTubessa esillä olevalla videolla? Johdannainen. Markkinointi. Tiedonantovelvollisuus. (FINE-032882/17.03.2021)
- Onko palveluntarjoaja tarjonnut riittävät tavat antaa myyntitoimeksiannon, kun johdannaisen myyntinappi oli poistunut verkkopankista? Arvopaperikaupankäynti. Kaupankäyntijärjestelmän toimimattomuus. Myyntitoimeksianto. Sertifikaatti. (FINE-034832/17.03.2021)

#### Sijoituspalvelun tarjoaminen

- Arvo-osuustili. ADR-muotoinen osake. Muunto. Korvausvaatimus. Onko palveluntarjoajalla ollut oikeus muuttaa asiakkaan ADR-osakkeet normaaleiksi osakkeiksi? (FINE-036867/14.10.2021)
- Tarjottu palvelu. Tuotteesta annetut tiedot. Tuotehallintamenettely. (FINE-031103/17.03.2021)
- Tarjottu palvelu. Annetut tiedot. Sijoitusneuvonta. Lautakunnan toimivalta. (FINE-027564/17.12.2020)
- <sup>3)</sup> Onko palveluntarjoaja täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, kun sijoitusrahasto on automaattisesti sijoittanut takaisin rahastoon tuotto-osuudenomistajien saaman tuoton? Sijoitusrahasto. Tiedonantovelvollisuus. (FINE-033511/17.03.2021)

#### Sijoitusvakuutusasia

- Kapitalisaatiosopimus. Kysymys oikeudesta sopimuksen purkamiseen. Oliko asiakkaalle aiheutunut sopimussuhteessa vahinkoa? (FINE-033209/14.06.2021)
- Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus vakuutuksen voimassaoloaikana. Kapitalisaatiosopimuksen verotuskohtelun muutos. (FINE-032563/14.06.2021)
- Sijoitussidonnainen säästöhenkivakuutus. Vakuutuksen takaisinosto. Minkä päivän arvon mukaan vakuutuksen rahasto-osuudet lunastetaan? (FINE-030369/09.09.2020)

#### Tilinhoitajayhteisötoiminta

- Ulkomainen osake. Yhtiötapautuma. Tiedottaminen. Oliko palveluntarjoajan menettely ja käännös harhaanjohtava? (FINE-038064/14.06.2021)

#### Sijoitusriita-asiat Finen Ratkaisutietokannassa vuonna 2020

##### Arvopaperinvälitystoiminta

- <sup>9)</sup> Verkkopohjaisen kaupankäyntijärjestelmän häiriö. Puhelinpalvelu. Palveluntarjoajan sopimusehdot. Aiheutunut vahinko. (FINE-024738/27.02.2020)

##### Sijoitusvakuutusasia

- Oliko vakuutusyhtiö antanut vakuutuksenottajalle oikeat tiedot säästöhenkivakuutuksen säästöajasta ja takaisinostomahdollisuuksista? Sijoitussidonnainen säästöhenkivakuutus. Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus. Suullisesti annetut tiedot. Todistelu. (FINE-030296/23.10.2020)
- Oliko henkivakuutuksen rahasto takaisinostettu? Vakuutuskirjan merkitys. Vuoden 1933 vakuutuslakia. Todistelu. Henkivakuutus. (FINE-024265/22.04.2020)
- Sijoitussidonnainen säästöhenkivakuutus. Vakuutuksen takaisinosto. (FINE-024412/19.03.2020)

- Oliko vakuutusyhtiö kertonut vakuutuksenottajille säästöhenkivakuutuksen takaisinostokuluista? Vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuus. Sijoitussidonnainen säästöhenkivakuutus. (FINE-021533 ja FINE-021537/27.02.2020)
- Vakuutuksenantajan tiedonanto- ja neuvontavelvollisuus. Henkivakuutuskorvauksen verokohtelu. Edunsaajamääräys. Edunvalvontavaltuutus. (FINE-019194/27.08.2020)
- Vapaaehtoinen eläkevakuutus. Henkivakuutus. Eläkeajan lykkääminen ja riskihenkivakuutusmaksun täydentäminen. (FINE-025629/27.08.2020)

#### Tilinhoitajayhteisötoiminta

- Onko sijoituspalveluyritys kadottanut asiakkaan varoja? Maksutoimeksianto. Tilin käytön estäminen. (FINE-30983/19.10.2020)

#### Sijoituspalvelun tarjoaminen

- Sijoituspalveluyrityksen toiminta ja annetut tiedot. Reklamaatio. Korvausvaatimus. (FINE-018828/16.12.2019)

#### Sijoitusrahastotoiminta

- Sijoitusrahasto. Rahaston lunastus. Sijoitusneuvonta. Onko asiakkaalle aiheutunut vahinkoa, kun sijoitusrahaston tuotto-osuuksille ei ole maksettu tuottoa? (FINE-025426/22.04.2020)
- Sijoitusrahasto. Rahastojen sulautuminen. Rahaston lunastus. Tiedonantovelvollisuus. Onko rahasto-osuuksien omistajalle annettu riittävät tiedot rahastojen sulautumisesta? Onko rahastojen arvonaleneminen korvattavaa vahinkoa? (FINE-020568 ja FINE-021176/22.04.2020)
- Sijoitusneuvonta. Rahasto. Selonotto- ja tiedonantovelvollisuus. Etämyynti. Ulkomailla verovelvollinen henkilö. Veroseuraamus. Korvausvaatimus. (FINE-024378/22.04.2020)

#### Sijoitusriita-asiat Finen Ratkaisutietokannassa vuonna 2019:

##### Arvopaperinvälitystoiminta

- Lautakunnan toimivalta. Tarjottu palvelu. Annetut tiedot. (FINE-016596/01.10.2019)
- Arvopaperikaupankäynti. Järjestelmävirhe. Kaupankäyntijärjestelmän toimimattomuus. Myyntitoimeksianto. Onko asiakkaalle aiheutunut korvattavaa vahinkoa pankin kaupankäyntijärjestelmän häiriöstä? (FINE-016585/04.04.2019)

##### Sijoituspalvelun tarjoaminen

- Tarjottu palvelu ja lautakunnan toimivalta. (FINE-018469/15.08.2019)
- <sup>5)</sup> Sijoitusneuvonta. Selonottovelvollisuus. Tiedonantovelvollisuus. Verotus. Ovatko pankin sijoitusneuvot osakkeiden myymiseksi ja rahasto-osuuksien lunastamiseksi ja näistä saatujen varojen sijoittamiseksi varainhoitorahastoon olleet asiakkaan edun mukaisia? (FINE-016298/15.08.2019)

##### Sijoitusrahastotoiminta

- Sijoitusrahasto. Veroneuvo. Verotus. (FINE-020610/01.10.2019)
- Rahaston lunastus. Kuolinpesä. Onko pankki tarkastanut perukirjan kohtuullisessa ajassa ennen rahaston lunastusta? (FINE-014346/18.12.2018)

##### Sijoitusvakuutusasia

- <sup>8)</sup> Vakuutusmeklarin välittämä sijoitusvakuutus. Vakuutukseen liitettävien sijoituskohteiden rajoittaminen. Vakuutusehtojen muuttaminen. Oliko sopimusehtoja muutettu? (Useita samaa tilannetta käsitteleviä riitoja: FINE-012594/28.01.2019, FINE-012595/28.01.2019, FINE-

- 012596/28.01.2019, FINE-012597/28.01.2019, FINE-012598/28.01.2019, FINE-012599/28.01.2019, FINE-012600/28.01.2019, FINE-009311/18.12.2018)
- Säästöhenkivakuutus. Vakuutusehtojen muuttaminen. Säästömaksujen ja vakuutusturvan laajennuksen mahdollisuuden poistaminen. Oliko muutokselle laissa mainittu erityinen syy? Muuttuiko vakuutuksen sisältö olennaisesti? (FINE-007739/18.12.2018, FINE-006945/18.12.2018, FINE-003490/06.11.2018)
  - Edunsaajamääräyksen tulkinta. Vakuutuksenottajan tahto. Olosuhteet edunsaajamääräystä annettaessa. Lapset edunsaajana. Ottolapsi. Testamentti. Todistelu. Henkivakuutus. (FINE-002718/20.09.2018)
  - Henkivakuutuksen edunsaajan moiteoikeus ennen vakuutustapahtuman sattumista tapahtuneista seikoista. Edunvalvoja. Takaisinosto. Pätemättömyys. Sijoitusvakuutus. (FINE-014313/15.08.2019)
  - Kysymys toissijaisten perillisten oikeudesta henkivakuutuskorvaukseen. Oliko korvausvaatimus vanhentunut? Edunsaajamääräyksen tulkinta. Omaiset. Henkivakuutus. (FINE-002911/11.06.2019)
  - Sijoitussidonnainen henkivakuutus. Riskeistä ja kuluista annetut tiedot. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti. Hyvityksen määrä. (FINE-008970/04.04.2019)
  - Sijoitussidonnainen henkivakuutus. Vakuutuksen soveltuvuus. Hyvityksen määrä. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti. Vakuutuksen kulut. (FINE-010633/04.04.2019)
  - Sijoitussidonnainen henkivakuutus. Sijoituskohteista annetut tiedot. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti. Hyvityksen määrä. (FINE-011256/04.04.2019)
  - Sijoitussidonnainen henkivakuutus. Riskeistä ja kuluista annetut tiedot. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti. Hyvityksen määrä. (FINE-012046/04.04.2019)
  - Säästöhenkivakuutus. Vakuutusehtojen muuttaminen. Oikeus vakuutuksen säästömaksujen maksamiseen. Vakuutusyhtiön myöntämät lisäedut. (FINE-000414/28.01.2019)

#### Sijoitusriita-asiat Finen Ratkaisutietokannassa vuonna 2018

##### Arvopaperin liikkeeseenlaskija-asiat ja arvopaperin välitystoiminta

- Onko pankki maksanut asiakkaalle ehtojen mukaisen loppuarvon sertifikaatista, kun pankki on lopettanut kaupankäynnin sillä? Sertifikaatti. Arvon laskenta. Lautakunnan toimivalta. FINE-007050/13.03.2018
- Lautakunnan toimivalta. Sijoituspalvelu. Sijoitusvakuutus. Veroseuraamus. Sijoitusneuvonta. Ulkomainen vakuutusyhtiö. Asiamies. FINE-008688/13.03.2018

##### Omaisuudenhoitotoiminta

- Arvopaperisäilytys. Paperimuotoinen osake. Oliko palveluntarjoaja tietoinen asiakkaiden omistuksessa olleista paperimuotoisista osakkeista? FINE-011664/20.09.2018
- Täyden valtakirjan omaisuudenhoito. Sijoitusrahasto. Verotus. Onko omaisuudenhoitaja toiminut asianmukaisesti vaihtaessaan asiakkaansa sijoitusrahastoja aiheuttaen veroseuraamuksen rahastojen myynneistä? FINE-007382/11.06.2018
- <sup>3)</sup> Toimeksiannon antaminen, vastaanottaminen ja toteuttaminen. Korvausvaatimus. Reklamaatio. FINE-003594/16.01.2018

##### Sijoituspalvelun tarjoaminen

- Sijoitusneuvonta. Tiedonantovelvollisuus. Warrantti. Onko asiakkaalle suositeltu hänen sijoitusprofiiliinsa sopimatonta tuotetta? Onko asiakkaalle annettu riittävät tiedot tuotteesta? FINE-009307/05.06.2018



#### Sijoitusrahastotoiminta

- Sijoitusrahasto. Rahaston lunastaminen. Minkä päivän arvon mukaan asiakkaan rahasto-osuudet lunastetaan? FINE-011143/28.06.2018

#### Sijoitusvakuutusasia

- Vakuutusmeklarin välittämä sijoitusvakuutus. Vakuutuksen kuluista annetut tiedot. Oliko lautakunnalla toimivalta käsitellä riita-asiaa? Oliko vakuutusyhtiöllä oikeus periä vakuutuksen kulut? FINE-013881/06.11.2018
- Sijoitussidonnainen henkivakuutus. Riskeistä ja kuluista annetut tiedot. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti. Hyvityksen määrä. FINE-007837/06.11.2018
- Sijoitussidonnainen henkivakuutus. Riskeistä ja kuluista annetut tiedot. Oliko palveluntarjoaja täyttänyt selonotto- ja tiedonantovelvollisuutensa? Vastasiko sijoittajalle suositeltu tuote hänen tavoitteitaan? FINE-007425/19.04.2018
- Sijoitussidonnainen henkivakuutus. Riskeistä ja kuluista annetut tiedot. Oliko palveluntarjoaja täyttänyt selonotto- ja tiedonantovelvollisuutensa? Vastasiko sijoittajalle suositeltu tuote hänen tavoitteitaan? FINE-004540/19.04.2018
- Vanhuuseläkkeen vakuutussäästön takaisinosto. Yrityksen ottama yksilöllinen vapaaehtoinen eläkevakuutus. Vakuutusehdot. Takaisinostoperusteet. FINE-010618/05.06.2018

#### Sijoitusriita-asiat Finen Ratkaisutietokannassa vuonna 2017

Vuonna 2017 sijoitusvakuutuksia koskevat riidat käsiteltiin Vakuutuslautakunnassa, mikä näkyy sijoitusasioita koskevien riita-asioiden vähäisenä määränä Ratkaisutietokannassa.

#### Arvopaperinvälitystoiminta

- Onko pankki jättänyt maksamatta asiakkaalle ulkomaisella alisäilyttäjällä säilytettävänä olevien osakkeiden perusteella maksetun pääomanpalautuksen? Alisäilyttäjä. Paperimuotoinen osake. Arvopaperisäilytys. Pääomanpalautus. (FINE-004611/06.09.2017)

#### Tilinhoitajayhteisötoiminta

- Arvo-osuustili. Kuolinpesä. Pesän selvittäjä ja -jakaja. Arvo-osuuksien siirtoon tarvittava selvitys. Sijoituspalvelun tarjoaminen (FINE-000507/08.06.2017)
- Ovatko ulkomaisella alisäilyttäjällä säilytettävänä olevat asiakkaan omistamat osakkeet tallella? Onko pankilla velvollisuus selvittää asiakkaalle osakkeeseen ja osakeyhtiöön liittyviä tietoja? Ulkomainen osakeyhtiö. Alisäilyttäjä. Paperimuotoinen osake. Arvopaperisäilytys. Säilytysmaksu. (APL 4/16/11.11.2016)

#### Sijoituspalvelun tarjoaminen

- Toimeksiannon toteuttaminen ja välittäminen. Valuuttamääräinen joukkovelkakirjalaina. Reklamaatio. (APL 6/16/11.11.2016)