

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

Pohjola Vakuutus Oy
Gebhardinaukio 1
00013 OP

Julkisen varoituksen antaminen

1 Päätös

Finanssivalvonta antaa Finanssivalvonnasta annetun lain (878/2008, jäljempänä FivaL) 39 §:n 1 momentin nojalla Pohjola Vakuutus Oy:lle (y-tunnus 1458359-3, jäljempänä myös yhtiö) julkisen varoituksen sen johdosta, että yhtiö on laiminlyönyt noudattaa:

1. seuraavia työtapaturma- ja ammattitautilain (459/2015, jäljempänä TyTAL) säännöksiä:

- TyTAL 119 §:n 1 momenttia huhtikuusta 2020 toukokuuhun 2021 ja tammikuusta marraskuuhun 2022, kun se ei ole aloittanut useiden korvausasioiden selvittämistä viipymättä ja viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa korvausasioiden vireilletulosta;
- TyTAL 127 §:n 1 momenttia tammikuusta 2019 joulukuuhun 2022, kun se ei ole antanut useita 124–126 §:ssä tarkoitettuja päätöksiä viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluessa siitä, kun se on saanut asian ratkaisemiseksi riittävät selvitykset;
- TyTAL 242 §:n 2 momenttia tammikuusta 2019 maaliskuuhun 2021, kun se ei ole 30 päivän kuluessa valitusajan päättymisestä toimittanut useissa valitusasioissa valituskirjelmia, valitusasiaa koskevia asiakirjoja ja lausuntojansa asianomaiselle muutoksenhakuelimelle; ja
- TyTAL 242 §:n 3 momenttia tammikuusta 2019 maaliskuuhun 2021, kun se ei ole hankittuaan valitusten johdosta tarvittavaa lisäselvitystä toimittanut useissa valitusasioissa valituskirjelmia ja lausuntoja asianomaiselle muutoksenhakuelimelle viimeistään 60 päivän kuluttua valitusajan päättymisestä; ja

2. vakuutusyhtiölain (521/2008, jäljempänä VYL) 6 luvun 8 §:n 1 momenttia ja 14 §:n 1 momenttia vakuutusyhtiön sisäisestä valvonnasta, komission asetuksen (EU) 2015/35¹ 266 artiklaa sisäisen valvonnan järjestelmästä sekä komission asetuksen 258 artiklan 1 kohdan h alakohtaa yleisistä hallintovaatimuksista tammikuusta 2019 joulukuuhun 2022, kun sillä ei ole ollut liiketoimintansa laatuun ja laajuuteen nähden riittävää

¹ 10 päivänä lokakuuta 2014 annettu komission delegoitu asetukset (EU) 2015/35 vakuutus- ja jälleenvakuutus-toiminnan aloittamisesta ja harjoittamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2009/138/EU täydentämisestä (Solvenssi II).

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

TyTAL:a koskeneen korvaustoiminnan ja raportoinnin kattanutta sisäistä valvontaa eikä TyTAL:a koskeneessa korvaustoiminnassa tietojärjestelmiä, jotka olisivat tuottaneet riittävän luotettavaa tietoa liiketoiminnasta ja yhtiön vastuulleen ottamista sitoumuksista sekä yhtiöön kohdistuneista riskeistä TyTAL 119 §:n 1 momentin ja 127 §:n 1 momentin määräaikojen noudattamisen osalta.

Finanssivalvonnan johtokunta on päättänyt julkisen varoituksen antamisesta 6.9.2023 pidetyssä kokouksessaan.

2 Kuuleminen

Finanssivalvonta on varannut 25.4.2023 päivättyllä kirjeellään Pohjola Vakuutus Oy:lle 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. Yhtiö on 23.5.2023 päivättyllä kirjeellä vastannut kuulemiskirjeeseen.

3 Päätöksen perustelut

3.1 Sovellettavat säännökset

TyTAL 119 §:n 1 momentin mukaan vakuutuslaitoksen on aloitettava korvausasian selvittäminen viipymättä ja viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa vireilletulosta.

TyTAL 127 §:n 1 momentin mukaan vakuutuslaitoksen on annettava 124–126 §:ssä² tarkoitettu päätös viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluessa siitä, kun se on saanut asian ratkaisemiseksi riittävät selvitykset.

TyTAL 242 §:n 2 momentin mukaan, jos vakuutuslaitos ei voi muuttaa valituksen kohteena olevaa päätöstä 1 momentissa³ mainituin tavoin, sen on 30 päivän kuluessa valitusajan päättymisestä toimitettava valituskirjelmä, valitusasiaa koskevat asiakirjat ja lausuntonsa tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunnalle tai, jos valitus koskee tapaturma-asioiden muutoksenhakulautakunnan päätöstä, vakuutusosikeudelle.

TyTAL 242 §:n 3 momentin mukaan edellä 2 momentissa tarkoitettua määräajasta voidaan poiketa, jos valituksen johdosta tarvittavan lisäselvityksen hankkiminen sitä edellyttää. Valituskirjelmä ja lausunto on kuitenkin toimitettava asianomaiselle muutoksenhakuelimelle viimeistään 60 päivän kuluttua valitusajan päättymisestä.

² TyTAL 124 § koskee korvausta koskevan päätöksen antamista asianosaiselle, TyTAL 125 § päätöksen antamista työnantajalle ja TyTAL 126 § päätöksen antamista eräistä maksuista ja kustannuksista kunnalle, kuntayhtymälle tai tietojen luovuttajalle.

³ TyTAL 242 §:n 1 momentin ensimmäisen virkkeen mukaan, jos vakuutuslaitos hyväksyy kaikilta osin sille toimitetussa valituksessa esitetyt vaatimukset, sen on annettava asiasta uusi päätös.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

VYL 6 luvun 8 §:n 1 momentin mukaan vakuutusyhtiöllä on oltava liiketoiminnan laatuun ja laajuuteen nähden riittävä hallintojärjestelmä, jossa vastuualueet on määritelty sekä jaettu ja erotettu toisistaan ja joka tekee mahdolliseksi terveiden ja varovaisten liikeperiaatteiden noudattamisen liiketoiminnassa sekä varmistaa tiedonkulun yhtiössä. Hallintojärjestelmän on täytettävä 9–20 §:ssä säädetyt vaatimukset.

VYL 6 luvun 8 §:n 5 momentin mukaan lisäksi vakuutusyhtiön hallintojärjestelmää koskevista vaatimuksista säädetään komission asetuksen I osaston IX luvun 1 jaksossa.

VYL 6 luvun 14 §:n 1 momentin mukaan vakuutusyhtiöllä on oltava sisäinen valvonta, joka kattaa yhtiön kirjanpidon, hallinnon, varainhoidon ja muut keskeiset toiminnot. Sisäiseen valvontaan kuuluu myös asianmukaisen raportoinnin varmistaminen yhtiön kaikilla organisaatiotasolla.

Komission asetuksen 258 artiklan 1 kohdan h alakohdan mukaan vakuutusyritysten on täytettävä kaikki seuraavat vaatimukset: luoda tietojärjestelmät, jotka tuottavat täydellistä, luotettavaa, selkeää, johdonmukaista, oikea-aikaista ja asiaankuuluvaa tietoa liiketoiminnasta ja yrityksen vastuulle ottamista sitoumuksista sekä yritykseen kohdistuvista riskeistä.

Komission asetuksen 266 artiklan mukaan sisäisen valvonnan järjestelmän avulla varmistetaan, että vakuutus- tai jälleenvakuutusyritys noudattaa sovellettavia lakeja, asetuksia ja hallinnollisia määräyksiä, ja varmistetaan yrityksen toiminnan vaikuttavuus ja tehokkuus yrityksen tavoitteiden kannalta sekä taloudellisten ja ei-taloudellisten tietojen saatavuus ja luotettavuus.

3.2 Finanssivalvonnan kuulemiskirjeessä esitetyt havainnot

3.2.1 Korvausasian selvittämisen aloittamiselle säädetty määräaika

Yhtiö on seurannut Finanssivalvonnalle toimittamistaan hallituksen kuukausiraporteista huhtikuusta 2020 alkaen korvausasian selvittämisen aloittamiselle säädetyn määräaikavaatimuksen toteutumista ("TyTAL-vahingot, haltuunottoaika alle 7 pv") asteikolla toteutuu/ei toteudu vuoden 2020 kuukausiraporteissa kumulatiivisesti vuoden alusta ja vuoden 2021 raporteissa kuukausikohtaisesti. Raporttien mukaan korvausasian selvittämisen aloittamiselle säädetty määräaikavaatimus ei ole toteutunut vuoden 2020 huhtikuusta vuoden 2021 toukokuuhun. Yhtiön hallituksen kokouksen pöytäkirjan 1/2022 (kokous 19.1.2022) mukaan tehtävien haltuunotto on toteutunut työtaturmissa seitsemässä vuorokaudessa kestävästä lähtien.

Yhtiön hallituksen työtaturma- ja ammattitautikorvausten 20.4.2022 päivätyn suunnitelman määräaikojen varmistamiseksi (jäljempänä myös 20.4.2022 suunnitelma) perusteella korvausasian selvittämisen aloittamiselle säädetty määräaikavaatimus on toteutunut vuoden 2022

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

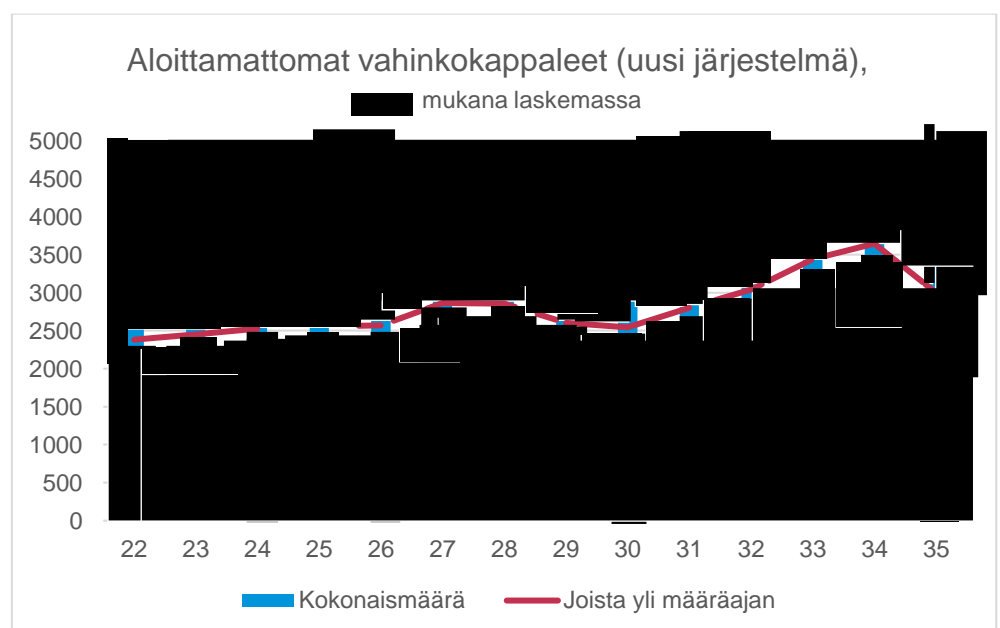
ensimmäisen kvartaalin aikana ■■■■■ %-sti. Määräajan ylittäneitä aloitettuja korvausasioita on mainitussa ajassa ollut 1 807 kappaletta.

Yhtiön compliance-toiminnon Finanssivalvonnalle antaman 23.6.2022 päivätyn selvityksen mukaan TyTAL:n mukaisten korvausasioiden halluunottoajat eivät ole yhtiössä olleet sääntelyn mukaisia. Compliance-toiminto on todennut sääntelyn vastaisen käsittelytilanteen jatkuneen pitkään.

Yhtiön Finanssivalvonnalle toimittaman syyskuulle 2022 päivätyn Työtaturma- ja ammattitautikorvausten tilannekatsauksen (jäljempänä myös syyskuun 2022 tilannekatsaus) mukaan 19.9.2022 on ollut määräajan ylittäneitä aloitettuja korvausasioita 1 308 kappaletta. Korvausasioiden aloittamisen keskiarvo on ollut ■■■■■ päivää ja mediaani ■■■■■ päivää. Korvausasian selvittämisen aloittamiselle säädetty määräaikavaatimus on toteutunut vuoden 2022 tammikuusta elokuuhun 1.1.2022 käyttöön otetussa järjestelmässä kuukausittaisella vaihteluvälillä ■■■■■ %-sti.

Yhtiön Finanssivalvonnalle toimittaman 1.12.2022 päivätyn Työtaturma- ja ammattitautikorvausten tilannekatsauksen (jäljempänä myös joulukuun 2022 tilannekatsaus) mukaan määräajan ylittäneitä aloitettuja korvausasioita on ollut vuoden 2022 tammikuusta joulukuun alkuun 12 927 kappaletta ja määräajassa on aloitettu ■■■■■ % korvausasioista siten, että kuukausittainen vaihteluväli on 1.1.2022 käyttöön otetussa järjestelmässä ollut ■■■■■ %.

Yhtiö on lisäksi toimittanut Finanssivalvonnalle vuoden 2022 viikkoraportin 36, jossa on esitetty seuraava taulukko aloittamattomista määräajan ylittäneistä korvausasioista 1.1.2022 käyttöön otetussa järjestelmässä.



7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

3.2.2 Päätöksen antamiselle säädetty määräaika

Yhtiö on seurannut hallituksen kuukausiraporteista huhtikuusta 2020 alkaen korvausasian päätöksen antamiselle säädetyn määräaika vaatimuksen toteutumista ("TyTAL-vahingot, ratkaisuaika alle 30 pv"). Prosenttiosuus on esitetty vuoden 2020 kuukausiraporteissa kumulatiivisena toteumana vuoden alusta ja vuoden 2021 raporteissa kuukausitoteumana. Vuoden 2020 toteuma on ollut 80 %. Vuoden 2021 raporteissa kuukausitoteumat ovat vaihdelleet 51 %:sta ja 80 %:iin keskiarvon oltua 68 % ja mediaanin 67,5 %. Korvausasioiden osuuteen ja osittain vakuutusasioiden kansilehdelle on huhtikuusta 2020 joulukuuhun 2021 nostettu huolestuttavana, kehitettävänä, lähiajan tärkeimpänä toimena ja/tai huomioitavana TyTAL:n mukaisten lakisääteisten lajien palveluvelvoitteiden täyttäminen. Toisinaan raporteissa on todettu, että korvauspalveluissa lakisääteisten TyTAL-vakuutusten ratkaisuaika ylittää edelleen määräajan.

Yhtiön Finanssivalvonnalle toimittaman korvauspalveluiden 13.11.2020 päivätyn katsauksen perusteella tammikuusta lokakuuhun 2020 työtaturmien valmistuneiden asiakirjojen alle 30 päivän osuus on ollut vaihteluväliltään 79–98 % ja mediaaniltaan sekä keskiarvoltaan 89 %.

Yhtiön Finanssivalvonnalle toimittamasta toimitusjohtajan 24.3.2021 päivätystä katsauksesta käy ilmi, että vuonna 2019 työtaturmien käsittely on toteutunut alle 30 vuorokaudessa vaihteluvälillä 75–98 %, mediaaniltaan 81 %:sti ja keskiarvoltaan 84 %:sti. Samasta asiakirjasta käy ilmi, että vuonna 2020 työtaturmien käsittely on toteutunut alle 30 vuorokaudessa vaihteluvälillä 80–97 %, mediaaniltaan 87 %:sti ja keskiarvoltaan 87 %:sti.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on 11.6.2021 antamallaan päätöksellä kanteluasiassa EOAK/6260/2020 (julkaistu päätös) saattanut yhtiön tietoon käsityksensä siitä, että yhtiö on laiminlyönyt noudattaa TyTAL 127 §:ssä säädettyä määräaikaa antaa päätös viivytyksettä ja säännöksen mukaisessa määräajassa. Useat yhtiön myöntämät viivästykset päätösten antamisessa TyTAL:n mukaisessa määräajassa ovat tapahtuneet vuosien 2019 ja 2020 aikana.

Yhtiön Finanssivalvonnalle toimittaman valvojatapaamisen 5.11.2021 päivätyn esityksen työtaturmavahinkojen katsauksen perusteella alle 30 vuorokautta vanhojen asiakirjojen osuus jonosta on vuonna 2021 viikkojen 1–42 osalta ollut vaihteluväliä 50–84 %. Yhtiön Finanssivalvonnalle toimittaman esityksen Työtaturmavakuutuslain korvauskäsittelyn määräajat - Tammikuu mukaan alle 30 päivää vanhojen tehtävien osuus jonosta on vuosina 2021 ja 2022 viikoilla 49–5 ollut vaihteluväliä 41–58 %.

Yhtiön hallituksen kokouspöytäkirjan 1/2022 mukaan toimitusjohtajan katsauksessa on todettu kehitettävänä/huomioitavana seikkana, että korvauspalveluissa lakisääteisten työtaturmavakuutusten ratkaisuaika ylittää edelleen määräajan. Tammikuun alussa 30 päivässä ratkaistujen vahinkojen osuus on ollut 43 %.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

Työtapaturma- ja ammattitautikorvausten päätöksistä ■■■ % on annettu 20.4.2022 suunnitelman mukaan määräajassa vuoden 2022 ensimmäisen kvartaalin aikana ja määräajan ylittäneitä annettuja päätöksiä on ollut 776 kappaletta.

Yhtiön compliance-toiminnon Finanssivalvonnalle antaman 23.6.2022 päivätyn selvityksen mukaan TyTAL:n mukaisten korvausasioiden käsittelyajat eivät ole yhtiössä olleet sääntelyn mukaisia. Compliance-toiminto on todennut sääntelyn vastaisen käsittelytilanteen jatkuneen pitkään.

Syyskuun 2022 tilannekatsauksen mukaan ennen 1.1.2022 sattuneiden vahinkojen osalta tehtäviä on ollut 19.9.2022 tekemättä noin ■■■ kappaletta, kun niitä on vuoden 2022 maaliskuussa ollut tekemättä ■■■ kappaletta. Korvausvaatimukseen annettuja maksupäätöksiä on 1.1.2022 käyttöön otetussa järjestelmässä 19.9.2022 annettu keskimäärin ■ päivässä ja mediaaniltaan ■ päivässä. Vahinkoihin kantaa ottavia päätöksiä on 19.9.2022 annettu keskimäärin ■ päivässä ja mediaaniltaan ■ päivässä. Päätöksiä on vuoden 2022 helmikuusta elokuuhun annettu määräajassa 1.1.2022 käyttöön otetussa järjestelmässä kuukausittaisella vaihteluvälillä ■■■ %. Yhtiön Finanssivalvonnalle toimittaman vuoden 2022 viikon 36 raportin mukaan tammikuusta syyskuuhun on annettu 13 670 kappaletta määräajan ylittäneitä vahinkojen päätöksiä ja 5 588 kappaletta määräajan ylittäneitä kulupäätöksiä.

Lokakuun 2022 tilannekatsauksen mukaan määräajan ylittäneitä korvauspäätöksiä on annettu vuoden 2022 tammikuusta lokakuuhun 24 699 kappaletta. Määräajassa annettujen päätösten osuus on ollut vastaavalla ajalla ■ % siten, että kuukausittainen vaihteluväli on ollut tammikuuta lukuun ottamatta ■■■ %. Ennen 1.1.2022 sattuneiden vahinkojen osalta tehtäviä on 25.10.2022 ollut tekemättä noin ■■■ kappaletta. Mainitun tilannekatsauksen mukaan määräaikatavoitteet toteutuvat vanhassa järjestelmässä, kun tehtävien määrä on alle ■■■ kappaletta.

Joulukuun 2022 tilannekatsauksen mukaan määräajan ylittäneitä korvauspäätöksiä on annettu vuoden 2022 tammikuusta joulukuuhun 32 474 kappaletta. Määräajassa annettujen päätösten osuus on ollut vastaavalla ajalla ■ % siten, että kuukausittainen vaihteluväli on uudessa järjestelmässä ollut tammikuuta lukuun ottamatta ■■■ %. Viivästyskorollisia päätöksiä on vuoden 2022 toukokuusta marraskuuhun ollut 572 kappaletta. Lähes kaikki viivästyneet korvattavuusratkaisut on tehty marraskuussa. Korvausvaateisiin liittyvistä päätöksistä hoitolaitoslaskuja on marraskuussa ollut maksamatta noin ■■■ kappaletta ja päivärahoja noin ■ kappaletta. Yksittäisiä muita myöhässä olleita päätöksiä on kohdistunut noin ■ vahinkoon. Vanhassa järjestelmässä tehtäviä on marraskuussa ollut tekemättä ■■■ kappaletta. Tehtävistä ■ % on ollut yli 30 vuorokautta vanhoja (241 kappaletta), mutta päätöksen antaminen ei ole ollut viivästynyt kaikissa mainituissa asioissa.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

3.2.3 Valitusasiakirjojen toimittamiselle säädetty määräaika

Yhtiö on toimittanut Finanssivalvonnan pyynnöstä kanteluasiassa EOAK/8081/2020 selvityksen valitusasiakirjojen toimittamiselle säädetyn määräaikaavaatimuksen toteutumisesta. Mainitun selvityksen mukaan muutoksenhakulautakunnalle osoitettujen valitusten käsittelyaika on keskimäärin vuonna 2019 ollut ■■■ päivää ja vuonna 2020 ■■■ päivää enemmän kuin on säädetty. Keskiarvoon lukeutuneista valituksista on vuonna 2019 käsitelty 21 % ja vuonna 2020 17 % määräajoissa. Yhtiön selvityksen liitteenä toimitetun taulukon perusteella muutoksenhakulautakunnalle siirrettäviä asioita on vuonna 2019 ollut noin ■■■ kappaletta ja vuonna 2020 noin ■■■ kappaletta.

Korvauspalveluiden 13.11.2020 päivätyn katsauksen mukaan 1.1.–31.10.2020 yhtiöstä on toimitettu muutoksenhakuelimille ■■■ valitusta ja ■■■ valituksia koskevia lisävastineita tai vastaavia täydentäviä kirjelmiä. Näistä TyTAL 242 §:ssä säädettyyn määräaikaan tai muutoksenhakuelimen lisälausuntopyynnössä asettamaan määräaikaan nähden myöhässä on annettu 738 vastinetta. Viivästysten mediaani on ollut 55 päivää. Yhtiössä on 3.11.2020 ollut vireillä ■■■ TyTAL-valitusta, joista 33 valituksen vastaamisen määräaika on ylitetty. Määräajan ylittäneet valitukset ovat olleet myöhässä keskimäärin kahdeksan päivää (mediaani).

Toimitusjohtajan 24.3.2021 päivätyn katsauksen mukaan TyTAL-valituksista käsiteltiin lakisääteisissä määräajoissa ensimmäisen kvartaalin aikana 87 % ja myöhässä käsitellyt olivat myöhässä keskimäärin viisi päivää.

Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on 11.6.2021 antamallaan kahdella päätöksellä kanteluasioissa EOAK/6260/2020 (julkaistu päätös) ja EOAK/8081/2020 saattanut yhtiön tietoon käsityksensä siitä, että yhtiö on molemmissa asioissa laiminlyönyt noudattaa TyTAL 242 §:ssä säädettyä määräaikaa valitusten siirtämisestä muutoksenhakuelimelle. Eduskunnan apulaisoikeusasiamies on lisäksi saattanut yhtiön tietoon 11.1.2022 antamallaan päätöksellä (kanteluasia EOAK/4837/2021) käsityksensä siitä, että yhtiö on laiminlyönyt noudattaa TyTAL 242 §:ssä säädettyä määräaikaa.

Kanteluasiassa EOAK/6260/2020 useat yhtiön myöntämät viivästykset valitusten siirtämisessä muutoksenhakuelimelle TyTAL:n mukaisissa määräajoissa ovat tapahtuneet vuosien 2019 ja 2020 aikana. Kanteluasiassa EOAK/8081/2020 viivästys valituksen siirtämisessä muutoksenhakuelimelle on tapahtunut alkuvuodesta 2020 ja yhtiö on laiminlyönyt 60 päivän ehdottoman määräajan yli kuukaudella. Kanteluasiassa EOAK/4837/2021 viivästykseen on todettu tapahtuneen valituksen siirtämisessä loppuvuodesta 2020 ja yhtiö on laiminlyönyt samassa asiassa 30 päivän määräajan lisäksi 60 päivän ehdottoman määräajan yli kuukaudella.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

3.2.4 Yhtiön esittämiä syitä viivästyksille ja yhtiön korjaustoimenpiteitä

Yhtiön selvitysten perusteella viivästyksiset ovat johtuneet ongelmista [REDACTED]

Yhtiön selvityksistä käy ilmi, että yhtiössä on toteutettu organisaatiomuutoksia, joiden tarkoituksena on muun ohella ollut selkiyttää vastuita. Henkilöstövajausta on paikattu [REDACTED]. Uusia henkilöitä on rekrytoitu merkittävä määrä ja on edelleen oltu rekrytoimassa. [REDACTED]

3.2.5 Järjestelmien luotettavuus ja sisäinen valvonta raportoinnin luotettavuuden osalta

Yhtiön edellä esitetyistä määräaikojen toteutumista koskevista selvityksistä käy ilmi, että yhtiö on seurannut vanhassa järjestelmässään asiakirjojen käsittelyaikaavaatimusten toteutumisen osuutta. Muun ohella hallituksen kuukausiraportista vuoden 2021 kesäkuulta käy ilmi, että raportointi on perustunut jonotilanteeseen, jossa on seurattu [REDACTED] asiakirjojen jonoa. Vuoden 2021 huhtikuun kuukausiraportissa kehitettävänä asiana on mainittu laadukas raportointi tukemaan lakisääteisten tapaturmakorvausten käsittelytilannetta.

Toimitusjohtajan 24.3.2021 päivätyn katsauksen mukaan raportointi ei toistaiseksi tue haltuunoton ja käsittelyajan seurantaa. Vastaavasti valvojatapaamisen 5.11.2021 päivätyn esityksen mukaan käytössä olevat raportointitavat eivät anna todellista kuvaa lakisääteisten määräaikojen noudattamisesta. Mainitun esityksen mukaan 30 vuorokauden päätöksen antamisen määräajan toteutumisesta ei ole mittausta, mutta jonotilanteen perusteella arvioituna näyttäisi siltä, ettei yhtiö ole kaikilta osin noudattanut lain mukaisia määräaikoja. Mainitun esityksen mukaan vuonna 2021 viikolla 41 käsittelemättömistä asiakirjoista [REDACTED] % oli alle 30 päivää vanhoja, mistä ei pysty arvioimaan, kuinka monessa tapauksessa päätös on annettu myöhässä.

Uusi korvausjärjestelmä on 20.4.2022 suunnitelman mukaan 1.1.2022 otettu käyttöön [REDACTED] työtaturma- ja ammattitautikorvauksiin. Uudessa korvausjärjestelmässä määräaika raportoinnissa on ollut monenlaisia haasteita. Korvausasian selvittämisen aloittamiselle on vuoden 2022 maaliskuun aikana luotu [REDACTED]. Päätösten tekemisen [REDACTED] ovat vaatineet vielä lisäkehittämistä. Raportoinnin epätarkkuuksia on saatu korjattua, mutta [REDACTED] on edelleen ollut epävarmuuksia. Esimerkiksi [REDACTED] määrä ei ole ollut tarkasti selvillä. Uuteen järjestelmään on myös [REDACTED]. Vanhassa korvausjärjestelmässä ei ole ollut määräaikojen vaatimia [REDACTED], eikä siksi myöskään

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

määräaika raportointia. Yhtiön edustajat ovat muun ohella 7.3.2023 Finanssivalvonnan kanssa pidetyssä seurantatapaamisessa todenneet, että karkealla tasolla yksi vahinko on vanhassa järjestelmässä käsittänyt noin [REDACTED].

Yhtiön hallitus on 20.4.2022 kokouksessaan päättänyt, että ennen 1.1.2022 sattuneiden vahinkojen määräaika raportointia ei kehitetä.

Yhtiö on valvottavatapaamisessa 22.4.2022 kertonut muun ohella, että vasta tuolloin on pystytty asettamaan järjestelmään se [REDACTED] mistä järjestelmä alkaa laskea päätöksenteon määräaika.

Yhtiön compliance-toiminnon antaman 23.6.2022 päivätyn selvityksen mukaan [REDACTED] peräisin olevassa järjestelmässä ei ole riittävästi määritelty [REDACTED], joiden avulla olisi voitu laskea luotettavasti käsittelyaikoja. Käsittelyajaksi on siten joiltain osin luettu ajanjaksoja, jolloin yhtiö on [REDACTED]. [REDACTED] on tehnyt päätöksen, että vanhaan järjestelmään ei enää tehdä käsittelyaikaseurantaa.

Yhtiön Finanssivalvonnalle toimittamista selvityksistä ei käy ilmi, että TyTAL:ssa säädettyjä TyTAL 119 §:n 1 momentin ja 127 §:n 1 momentin määräaikoja koskeva raportointi olisi ollut uudessa järjestelmässä huomattavan epäluotettavaa enää vuoden 2022 kevään jälkeen.

3.2.6 Sisäinen valvonta muuten kuin raportoinnin luotettavuuden osalta

Korvauspalveluiden 13.11.2020 päivätyn katsauksen mukaan korvauspalveluissa on toiminut [REDACTED] korvausneuvojaa, joista [REDACTED] on ollut poissa. [REDACTED] uutta korvausneuvojaa on aloittanut 9.11.2020 ja [REDACTED] korvausneuvojan on ollut määrä aloittaa vuoden 2021 viikolla kolme. Työtapaturomiin on arvioitu vuodelle 2021 alimmillaan noin [REDACTED] ja ylimmillään noin [REDACTED] henkilön resurssitarve ja noin [REDACTED] henkilön käytettävissä olevat resurssit. Sisäisen valvonnan olennaiset havainnot ja kehitystoimenpiteet korvauspalvelussa ovat muun ohella kattaneet [REDACTED]

Yhtiön asiassa FIVA/14/02.06.01/2020 antaman 26.1.2021 päivätyn vastauksen mukaan vuoden 2019 alkaessa TyTAL:n mukaisia valitusasioita on käsitelty päätoimisesti [REDACTED] henkilöä ja vuoden lopussa tosiasiallisesti [REDACTED] henkilöä. Vuoden 2020 lopussa TyTAL:n mukaisia valitusasioita on käsitelty päätoimisesti tosiasiallisesti [REDACTED] henkilöä. Mainituissa tehtävissä on vuonna 2019 ollut palveluksessa lopettaneita tai toisiin tehtäviin siirtyneitä [REDACTED] henkilöä ja aloittaneita [REDACTED] henkilöä. Mainituissa tehtävissä on vuonna 2020 ollut palveluksessa lopettaneita tai toisiin tehtäviin siirtyneitä [REDACTED] ja aloittaneita [REDACTED] henkilöä.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

Yhtiön Finanssivalvonnalle toimittaman valvojatapaamisen 5.11.2021 päivätyn esityksen työtaturmavahinkojen katsauksen mukaan yhtiöllä on ollut vuoden 2021 viikolla 40 alle [REDACTED] kokoaikaiseksi muutettua työntekijää työtaturmien korvauspalveluissa. Yhtiö on vuoden 2021 viimeisellä neljänneksellä [REDACTED]

[REDACTED]. Yhtiössä on suunniteltu toimenpiteitä myös [REDACTED] liittyen.

Samana esityksen mukaan [REDACTED] ilmoitetaan [REDACTED] määräaikaisten toteutuminen ja ilmoitus [REDACTED], jos määräajat eivät ole täysin toteutuneet. [REDACTED] seuraavat käsittelytilannetta [REDACTED] osallistuvat palvelutilanteen seurantaan [REDACTED]

Yhtiössä on 20.4.2022 suunnitelman mukaan ollut esillä päätösehdotus, jonka mukaan 1.1.2022 alkaen sattuneiden vahinkojen määräaikatavoitteiksi, -ajoiksi ja aikatauluksi asetetaan päätösten teon osalta [REDACTED] sekä käsittelyn aloittamisen osalta [REDACTED]. Ennen 1.1.2022 sattuneiden vahinkojen tavoitteeksi on ollut tarkoitus asettaa tekemättömien tehtävien kokonaismäärä alle [REDACTED]

Aiemmat organisaatiomuutokset ovat 20.4.2022 suunnitelman mukaan johtaneet siihen, että [REDACTED]

Palvelua on edellä mainitun suunnitelman mukaan yritetty [REDACTED] pitkään liian [REDACTED]. Koulutuksessa on 1.1.2022 aloittanut [REDACTED] henkilön ryhmä ja 4.4.2022 uusi [REDACTED] henkilön ryhmä. Yhtiö on suunnitellut perustavansa [REDACTED] määräajaksi 28.2.2023 asti mahdollistamaan korvausneuvojen keskittymisen korvauskäsittelyyn täysimääräisesti. Yhtiö

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

on lisäksi suunnitellut, että 1.9.2022 aloittaa tarvittaessa ■ henkilön ryhmä koulutuksessa. Mainitun suunnitelman mukaan viimeisen vuoden aikana on aloittanut ■ uutta henkilöä.

Uusi ■ ei ole 20.4.2022 suunnitelman mukaan ottanut huomioon määräaikavelvoitteita. Yhtiö on huhtikuussa 2022 määrittänyt uudet priorisointimääritykset ja uusien ■ tarpeen ■

Merkittävimpien suunnitelman toteutumisen riskien on 20.4.2022 suunnitelman mukaan katsottu liittyvän ■

Yhtiön hallitus on 20.4.2022 kokouksessaan hyväksynyt pöytäkirjan 9/22 mukaan esityksen käsittelyaikavoitteilta ja toimenpiteistä. Hallitus on lisäksi päättänyt, että toimiva johto raportoi hallitukselle ■ korjaustoimenpiteiden etenemisestä ja hallituksen asettamien tavoitteiden saavuttamisesta.

Yhtiön compliance-toiminnon Finanssivalvonnalle antaman 23.6.2022 päivätyn selvityksen mukaan compliance-toiminto on raportoinut sääntelyn vastaisesta käsittelytilanteesta yhtiön johdolle ja hallitukselle ■

Yhtiön 27.6.2022 päivätyn selvityksen mukaan ■ on kesäkuussa toteutettu korjaavia toimenpiteitä ja heinäkuusta alkaen järjestelmä nostaa ■. Hallitus on asettanut ennen 1.1.2022 sattuneiden vahinkojen uudeksi tavoitteeksi, että määräajat toteutuvat ■. Yhtiön hallituksen kokouspöytäkirjan 12/22 mukaan työn johtamiseksi on saatu parannettua ■. Hallitus on edellyttänyt, että toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan tiiviisti ja näin varmistetaan 20.4.2022 hyväksytyin toimintasuunnitelman toteutuminen ja että raportointiin lisätään jatkossa, ■

Syyskuun 2022 tilannekatsauksen mukaan käsittelyn aloittamisia ei ole aiemmin pystytty tekemään riittävästi ■ ongelmien vuoksi. Syyt ovat löytyneet ja korjaustoimenpiteet ovat olleet käynnissä. Syyskuun ja lokakuun tilannekatsausten mukaan tilastointikyky on laajentunut ja ■ on ollut mahdollisuus seurata ■ työtillannetta. Poikkeamista on raportoitu linjaorganisaatiossa matalalla kynnyksellä.

Lokakuun ja joulukuun 2022 tilannekatsausten mukaan määräaikavoitteiden saavuttamisen edistymisestä raportoidaan toimitusjohtajalle ja yhtiön johtoryhmälle ■ sekä hallitukselle ■. Joulukuun 2022 tilannekatsauksen mukaan määräaikaisten varmistamisen kontrollit

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

on kuvattu ja toteutettu. Korvausneuvojen määrä on lisääntynyt alkuvuoden ■■■ henkilöstä ■■■ henkilöön ja kesäkuussa on lisäksi aloittanut ■■■ asiakasneuvojaa puhelinpalvelussa.

3.2.7 Yhtiön liiketoiminnan laatu ja laajuus

Yhtiön vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskevan vuoden 2021 kertomuksen mukaan yhtiön vuoden 2021 vakuutusmaksutuotot ovat olleet 1,556 miljardia euroa ja liikevoitto 269 miljoonaa euroa. Vakuutusmaksutulo on jakautunut täysin vahinkovakuutukselle, josta ensivakuuttamisen osuus on ollut 95,7 % ja siitä kotimaan osuus 95,5 %. Yhtiö on tarjonnut muun ohella sairausvakuutuksia, tapaturmavakuutuksia, liikennevakuutuksia, muita moottoriajoneuvojen vakuutuksia, omaisuusvahinkovakuutuksia, vastuuvakuutuksia ja oikeusturvavakuutuksia. Vahinkovakuutusliiketoiminnan merkittävimmät riskit ovat olleet vakuutusriskit sekä sijoitusriskit. Yhtiön vastuvelka on ollut noin 3 miljardia euroa (Solvenssi II -arvo) ja oma varallisuus noin 1,464 miljardia euroa. Yhtiön vakavaraisuuspääomavaatimus on ollut 842 miljoonaa euroa ja vähimmäispääomavaatimus 264 miljoonaa euroa. Yhtiön palveluksessa on ollut keskimäärin 2 046 henkilöä. Yhtiöllä on ollut noin 2 597 000 asiakasta. Muun ohella korvauskäsittely on ollut yhtiön kriittinen tai tärkeä operatiivinen toiminto, ja muun ohella compliance on ollut yhtiön keskeinen toiminto.

Yhtiön TyTAL-vakuutusten osuus sen vastuvelasta on lähivuosina ollut ■■■ %. TyTAL-vakuutuksen osuus yhtiön kokonaistuloksesta on vuosina 2016–2020 ollut keskimäärin 15 %. Yhtiöllä on vuoden 2021 lopussa ollut noin ■■■ TyTAL:n mukaan vakuutettua, jotka ovat ilmoittaneet noin ■■■ vahinkoa, kun yhtiölle on vuonna 2021 ilmoitettu yhteensä noin ■■■ vahinkoa. TyTAL-vakuutusten korvauspalvelun henkilötyövuosien määrä on 30.6.2022 ollut ■■■.

3.3 Yhtiön vastaus kuulemiskirjeeseen

Yhtiö ei ole kiistänyt Finanssivalvonnan havaintoja korvausasian selvittämisen aloittamiselle, päätöksen antamiselle eikä valitusasiakirjojen toimittamiselle säädettyjen määräaikojen osalta. Yhtiön mukaan on kuitenkin otettava huomioon sen vastineessa selostetut korjaavat toimenpiteet, joiden seurauksena käsittelyajat ovat parantuneet.

Yhtiön mukaan sen ohjeistus täyttää VYL 6 luvun 8 §:n 2 momentissa säädetyn vaatimuksen sisäistä valvontaa koskevista kirjallisista toimintaperiaatteista. Yhtiön ohjeistuksessa (09/2020) määritetään keskeiset periaatteet, joiden nojalla sisäinen valvonta järjestetään yhtiössä. Mainitussa ohjeistuksessa on määritetty VYL 6 luvun 14 §:n 1 momentin mukaisesti raportoinnin varmistaminen kaikilla organisaatiotasolla. Yhtiö on selostanut vastauksessaan raportoinnin toteutusta eri organisaatiotasolla.

Yhtiön hallituksen käsittelemistä vuosikatsauksista ja sisäisen valvonnan tehokkuutta koskevasta dokumentaatiosta vuosilta 2020–2022 käy

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

yhtiön mukaan ilmi, että sisäistä valvontaa on toteutettu yhtiössä eri muodoissa kaikilla organisaation tasoilla. Mainitusta dokumentaatiosta ilmenee, että lakisääteisten vakuutusten korvauskäsittelylle säädettyjen määräaikojen ylitykset on raportoitu [REDACTED] vuodesta 2020 alkaen. Muun ohella vuotta 2020 koskevassa dokumentaatiossa on todettu, että tilanteen parantamiseksi on tehty useita suunnitelmallisia toimenpiteitä.

Määräaikojen toteutumista on yhtiön mukaan seurattu yhtiössä. Käsitteilytilanteesta on raportoitu säännöllisesti hallitukselle vuodesta 2020 alkaen. Tilanteen kehittymisestä on myös raportoitu säännöllisesti toimitusjohtajalle ja yhtiön johtoryhmälle huhtikuusta 2021 alkaen. Lisäksi yhtiön compliance on raportoinut yhtiön toimivalle johdolle ja hallitukselle käsitteilytilanteen kehittymisestä säännöllisesti vuodesta 2020 lukien. Lakisääteisten määräaikojen ylitykset on nostettu keskeiseksi puutteeksi osana sisäisen valvonnan havaintoja. Valvontaa on kohdistunut myös korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointiin. Tilanteen korjaamiseksi laadittua toimenpidesuunnitelmaa on päivitetty. Lakisääteisten määräaikojen ylitykset eivät yksinään osoita puutetta yhtiön sisäisessä valvonnassa tai hallintojärjestelmän riittävydessä.

Sisäisen valvonnan järjestäminen on yhtiön mukaan ollut sääntelyn mukaista erityisesti vuodesta 2020 alkaen. Vuonna 2019 valvontaa ja raportointia on tapahtunut ja korjaavia toimenpiteitä on suoritettu pääasiassa [REDACTED] toiminnon sisäisesti.

Finanssivalvonnan havainnot raportoinnin luotettavuudesta ennen kevättä 2022 pitivät yhtiön mukaan pääosin paikkansa. Yhtiön noudattama raportointitapa oli kuitenkin ennen vuoden 2022 kevättä rakennettu siten, että [REDACTED] toteutuessa käsittelyaika on tosiasiallisesti ollut TyTAL:n määräaikojen mukainen. Yhtiön [REDACTED] ja raportointi oli ennen kevättä 2022 rakennettu tiukemmaksi kuin sääntely on edellyttänyt. Raportointia on kehitetty merkittävästi viimeisen vuoden aikana.

3.4 Finanssivalvonnan kanta

3.4.1 TyTAL:ssa säädetyt määräajat

TyTAL:ssa säädettyillä määräajoilla pyritään jouduttamaan korvausasian käsittelyä ja päätöksen antoa.⁴ Yksittäisen vakuutetun kannalta korvausasian käsittelyn aloittamisen ja päätöksen antamisen viivästyminen merkitsee Finanssivalvonnan mukaan korvauksen maksun viivästymistä tai muutoksenhakumahdollisuuden käyttämisen viivästymistä, jos vakuutusyhtiön päätös on ollut kielteinen. Muutoksenhakua koskevien määräaikojen ylitykset ovat Finanssivalvonnan mukaan omiaan heikentämään muutoksenhakijan oikeusturvan toteutumista.

⁴ Ks. 3.2 Keskeiset ehdotukset ja 4.2 Vaikutukset työntekijöiden ja yrittäjien kannalta HE 277/2014 vp, s. 54 ja 59.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

Luvussa 3.2.1 selostettujen havaintojen perusteella Finanssivalvonta katsoo, että yhtiö ei ole noudattanut TyTAL 119 §:n 1 momentin mukaista määräaika huhtikuusta 2020 toukokuuhun 2021 ja tammikuusta marraskuuhun 2022 useissa korvausasioissa. Luvussa 3.2.2 selostettujen havaintojen perusteella Finanssivalvonta katsoo, että yhtiö ei ole noudattanut TyTAL 127 §:n 1 momentin mukaista määräaika tammikuusta 2019 joulukuuhun 2022 useiden päätösten osalta. Luvussa 3.2.3 esitettyjen havaintojen perusteella Finanssivalvonta katsoo, että yhtiö ei ole noudattanut TyTAL 242 §:n 2 ja 3 momenttien mukaisia määräaikoja tammikuusta 2019 maaliskuuhun 2021 useissa valitusasioissa. Yhtiön esittämät syyt viivästyksille ja korjaustoimenpiteet vaikutuksineen eivät Finanssivalvonnan mukaan ole oikeuttaneet yhtiötä laiminlyömään laissa korvauksenhakijoiden oikeusturvan takeeksi säädettyjä nimenomaisia määräaikoja.

Edellä selostettujen havaintojen perusteella yhtiön TyTAL 119 §:n 1 momentin ja TyTAL 127 §:n 1 momentin mukaisten määräaikojen noudattamista koskeva raportointi ei ole ollut luotettavaa vuoden 2022 kevääseen asti eikä vanhassa järjestelmässä käsiteltyjen vahinkojen osalta tämän jälkeenkään. Havainnoissa ja yhtiön vastauksessa selostetulla tavalla yhtiö on kuitenkin johdonmukaisesti kertonut laiminlyöneensä TyTAL 119 §:n 1 momentin ja TyTAL 127 §:n 1 momentin mukaisten määräaikojen noudattamisen vanhassa järjestelmässä käsiteltyjen vahinkojen osalta ja 1.1.2022 lähtien käytössä olleessa järjestelmässä käsiteltyjen vahinkojen osalta ennen vuoden 2022 kevättä. Raportoinnin epäluotettavuuden mainituilta osin on siten katsottava koskeneen vain laiminlyönnin täyttä laajuutta.

3.4.2 Sisäinen valvonta ja tietojärjestelmien luotettavuus

Vakuutusyhtiölain esitöiden mukaan hallintojärjestelmällä pyritään varmistamaan se, että yhtiötä johdetaan terveiden ja varovaisten liikeperiaatteiden mukaisesti ja että yhtiön toiminnassa noudatetaan näitä periaatteita.⁵ Hallintojärjestelmää koskevien vaatimusten tarkoituksena on parantaa riskien hallintaa.

VYL 6 luvun 8 §:n 1 momentissa säädetään suhteellisuusperiaatteen mukaisesti, että hallintojärjestelmän osa-alueitten on oltava riittävät yhtiön liiketoiminnan laatuun ja laajuuteen nähden. Erityisesti suhteellisuusperiaatteen soveltamista arvioidaan suhteessa vakuutusyhtiön liiketoimintaan liittyviin riskeihin. Riskeihin, niiden luonteeseen, monimutkaisuuteen ja laajuuteen, kiinnitetään huomiota kokonaisuutena. Liiketoiminnan laatua ja laajuutta voidaan arvioida myös muun muassa vakuutus sopimukseen sisältyvällä vastuulla, liiketoiminnan moninaisuudella, liiketoiminnan maantieteellisellä ulottuvuudella, liiketoimintojen määrällä ja koolla sekä vakavaraisuuteen liittyvillä vaatimuksilla.⁶

⁵ Ks. luvun 6 yksityiskohtaiset perustelut HE 83/2013 vp, s. 15.

⁶ Ks. lainkohdan yksityiskohtaiset perustelut HE 83/2013 vp, s. 16 ja 17.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

VYL 6 luvun 14 §:n 1 momentissa säädetyillä muilla keskeisillä toiminoilla, jotka sisäisen valvonnan on katettava, tarkoitetaan esimerkiksi yhtiön korvaustoimintaa ja sisäistä raportointia. Vakuutusyhtiön sisäinen valvonta koostuu kaikista niistä organisaatoratkaisuista ja menettelyistä, joilla pyritään varmistamaan toiminnan tehokkuus ja tuloksellisuus, tavoitteiden saavuttaminen, raportoinnin luotettavuus sekä lakien, määräysten ja toimintaperiaatteiden noudattaminen. Sisäiseen valvontaan kuuluu myös se, että vakuutusyhtiö varmistaa asianmukaisen raportoinnin kaikilla organisaatiotasoilla. Asianmukainen raportointijärjestelmä edellyttää, että vakuutusyhtiössä luodaan selkeä, luotettava, tarpeellinen ja oikea-aikainen ja tulevaisuuden huomioiva raportointi.⁷

Korvauskäsittelyä on VYL 6 luvun 14 §:n 1 momentin esitöiden mukaisesti pidetty yhtiössä yhtiön vakavaraisuutta ja taloudellista tilaa koskevan vuoden 2021 kertomuksen mukaan sen kriittisenä tai tärkeänä operatiivisena toimintona. VYL 6 luvun 14 §:n 1 momentin esitöiden mukaan myös sisäinen raportointi on keskeinen toiminto, joka sisäisen valvonnan on katettava. Operatiiviset riskit, joihin nyt käsillä olevien määräaikaasääntösten laiminlyönnit kuuluvat, ovat Finanssivalvonnan mukaan vakuutus-toiminnassa olennaisia riskejä, ja yhtiön TyTAL-vakuutukset ovat muodostaneet etenkin vastuuvälältä olennaisen osan yhtiön liiketoimintaa. Yhtiön edellä Finanssivalvonnan havainnoissa selostettu liiketoiminnan laatu ja laajuus, julkisen hallintotehtävän suorittaminen sekä julkisen vallan käyttäminen muutoinkin asettavat Finanssivalvonnan mukaan korkeat vaatimukset yhtiön TyTAL:a koskevan korvauskäsittelyn hallintojärjestelmälle.

Finanssivalvonta ei ole väittänyt, että yhtiö olisi laiminlyönyt noudattaa VYL 6 luvun 8 §:n 2 momentissa säädettyä edellytystä hallituksen hyväksymistä kirjallisista toimintaperiaatteista tai että raportointia ei olisi sen alettua varmistettu yhtiön kaikilla organisaatiotasoilla. Asiassa ei myöskään ole riidanalaista se, että määräaikaisten ylitykset on raportoitu yhtiössä [REDACTED] vuodesta 2020 alkaen.

Asiassa ei sen sijaan ole käynyt ilmi, että TyTAL 119 §:n 1 momentin ja 127 §:n 1 momentin määräaikaisten noudattamisen laiminlyöntien alkuvaiheessa vuonna 2019 yhtiössä olisi muutoin kuin [REDACTED] toiminnon sisäisesti seurattu määräaikaisten noudattamista, raportoitu siitä tai muutoin ryhdytty toimenpiteisiin, joilla olisi pyritty varmistamaan määräaikaasääntösten noudattaminen puheena olevassa korvaustoiminnassa. Yhtiön vastauksen mukaan vuonna 2019 valvontaa, raportointia ja korjaavia toimenpiteitä tehtiin pääasiassa [REDACTED] toiminnon sisäisesti. Muiden organisaatiotasojen toimista ei saadussa selvityksessä ja yhtiön vastauksessa ole vuoden 2019 osalta puhe.

Finanssivalvonnan mukaan edellä selostetuista havainnoista käy ilmi, että yhtiö ei ole ennen vuoden 2022 kevättä luonut TyTAL:a koskeneessa

⁷ Ks. lainkohdan yksityiskohtaiset perustelut HE 83/2013 vp, s. 22.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulkL 24.1 § 20 k

korvaustoiminnassa tietojärjestelmiä, jotka olisivat tuottaneet riittävän luotettavaa tietoa liiketoiminnasta ja yhtiön vastuulleen ottamista sitoumuksista sekä yhtiöön kohdistuvista riskeistä TyTAL 119 §:n 1 momentin ja 127 §:n 1 momentin määräaikojen noudattamisen osalta. Yhtiön uutta järjestelmää edeltäneet TyTAL-vahingot on käsitelty myös vuoden 2022 aikana vanhassa järjestelmässä, joka ei ole tuottanut riittävän luotettavaa tietoa TyTAL 119 §:n 1 momentin ja 127 §:n 1 momentin määräaikojen noudattamisesta. Finanssivalvonnan mukaan edellä selostetuista havainnoista käy myös ilmi, että seuranta- ja raportointimekanismit eivät ole antaneet yhtiön johdolle TyTAL-vakuutusten korvaustoiminnan päätöksentekoprosessien kannalta keskeisiä tietoja riittävän luotettavasti. Tietojärjestelmän ja raportoinnin epäluotettavuus on ollut pitkäkestoisista ja se on koskenut kahta määräaika.

Yhtiön vastineen mukaan sen noudattama raportointitapa oli ennen vuoden 2022 kevättä rakennettu lakisääteistä tiukemmaksi siten, että [REDACTED] toteutuessa käsittelyaika on tosiasiallisesti ollut TyTAL:n määräaikojen mukainen. Tämä ei Finanssivalvonnan mukaan muuta sitä, että asiassa saadun selvityksen perusteella tietojärjestelmän ja raportoinnin tiedoista ei ole voinut luotettavasti eli lakisääteisiä vaatimuksia vastaavalla tavalla seurata määräaikojen noudattamista eikä arvioida tarvittavia korjaustoimenpiteitä tai niiden riittävyttä.⁸ Päätöksentekoa ja selvittämisen aloittamista koskevat määräajat ovat olleet voimassa kolme vuotta ennen vuoden 2019 alkua, joten uuden tietojärjestelmän samanaikainen ja raportoinnin viimeisen vuoden aikainen kehittäminen ei ole perusteltu syy epäluotettavalle tietojärjestelmälle ja raportoinnille vuosina 2019–2022.

Yhtiön TyTAL:a koskeneen korvaustoiminnan tietojärjestelmiä ja sisäistä raportointia koskevia edellä selostettuja menettelyitä, kuten luotettavaman raportoinnin tarpeen esille tuominen hallituksen vuoden 2021 huhtikuun raportissa ja vuoden 2020 syksyn toimenpidesuunnitelmaan kuuluu [REDACTED], joilla on pyritty varmistamaan raportoinnin luotettavuus sekä määräaikasäännösten noudattamista, ei siten ainkaan 1.1.2022 edeltäneen järjestelmän ja siitä johdetun raportoinnin osalta voida pitää riittävinä yhtiön edellä havainnoissa selostettuun liiketoiminnan laatuun ja laajuuteen nähden.

Sikäli kuin asiassa on kysymys yhtiön sisäisen valvonnan riittävyyden arvioimisesta muuten kuin seurannan ja raportoinnin osalta, Finanssivalvonta toteaa, että asiassa saatu selvitys tukee sitä yhtiön vastauksessaan esille tuomaa seikkaa, että sinänsä korjaavia toimenpiteitä on tehty ja niitä tehostettu yhtiössä sen [REDACTED] [REDACTED] osalta vuoden 2020 syksystä lähtien ja että korjaustoimenpiteiden riittävyttä on sinänsä arvioitu. Yhtiö on

⁸ Todettakoon, että apulaisoikeusasiamies on esittänyt 7.12.2020 antamassaan päätöksessä lakisääteisiä liikennevakuutuksia koskeneessa asiassa EOAK/6997/2019 käsityksenään, että vakuutuslaitosten tulee seurata korvauskäsittelyään tarkasti, jotta ne voivat varmistua julkisen hallintotehtävänsä asianmukaisesta hoitamisesta, ja tässä tarkoituksessa laatia korvauskäsittelyistä myös tilastoja.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

havainnoista muun ohella henkilöstöön liittyvien korjaustoimenpiteiden osalta ilmi käyvällä tavalla kuitenkin lisännyt vasta vuonna 2022 korvausneuvojen määrää merkittävästi, vaikka yhtiöllä on ollut merkittävän laajuisia TyTAL 127 §:n 1 momentin ja 242 §:n 2 ja 3 momenttien määräaikojen laiminlyöntejä vuodesta 2019 asti ja TyTAL 119 §:n 1 momentin huhtikuusta 2020 asti ja vaikka [REDACTED]

[REDACTED] Palvelua on 20.4.2022 suunnitelman mukaan yritetty [REDACTED] pitkään [REDACTED]. Sen lisäksi että sisäisen valvonnan toimia on edellä todetusti aloitettu myöhässä, korjaustoimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi on Finanssivalvonnan mukaan ollut yhtiössä puutteellista.

Yhtiön TyTAL:a koskeneen korvaustoiminnan menettelyitä, joilla on pyritty varmistamaan puheena olevan korvaustoiminnan tehokkuus ja tuloksellisuus, tavoitteiden saavuttaminen sekä lain noudattaminen, ei voida siten pitää riittävinä yhtiön edellä havainnoissa selostettuun liiketoiminnan laatuun ja laajuuteen nähden. Yhtiön TyTAL:n määräaika säännösten laiminlyönnit osoittavat Finanssivalvonnan mukaan osaltaan yhtiön sisäisen valvonnan riittämättömyyttä, mutta ne eivät ole käsillä olevassa asiassa ainoa selvitys yhtiön sisäisen valvonnan riittämättömyydestä.

Finanssivalvonta katsoo, että yhtiö on siten laiminlyönyt noudattaa VYL 6 luvun 8 §:n 1 momenttia ja 14 §:n 1 momenttia vakuutusyhtiön sisäisestä valvonnasta, komission asetuksen 266 artiklaa sisäisen valvonnan järjestelmästä ja komission asetuksen 258 artiklan 1 kohdan h alakohtaa yleisistä hallintovaatimuksista tammikuusta 2019 joulukuuhun 2022.

3.5 Hallinnollisen seuraamuksen määrääminen

3.5.1 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.

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

- 1) edellä 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.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen toimien on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

3.5.2 Yhtiön vastaus kuulemiskirjeeseen

Yhtiö on vastauksessaan katsonut, että sen korjaavien toimenpiteiden, niiden vaikutuksen ja käsittelyajoissa tapahtuneen kehityksen vuoksi julkisen varoituksen antamista olisi kokonaisuutena arvioiden pidettävä ilmeisen kohtuuttomana. Valitusasiakirjojen toimittamisen osalta kohtuuttomuutta korostaa se, että kuulemisen kohteena ollut menettely on korjattu yli kaksi vuotta sitten. Yhtiö on aloittanut syksyllä 2020 kokonaisvaltaiset ja pitkäjänteiset toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi ja suunnitelmaa on tehostettu jatkuvasti tarpeelliseksi havaituilta osin. Finanssivalvonta on pitänyt toimenpiteitä perusteltuina, oikeasuuntaisina ja vaikuttavina.

Ottaen huomioon sisäisen valvonnan asianmukaisen järjestämisen, toteuttamisen, raportoinnin ja yhtiön aktiivisesti toteuttamat korjaavat toimenpiteet valvonnassa havaittujen puutteiden korjaamiseksi yhtiön ei sen vastauksen mukaan voida arvioida menetelleen tahallaan tai huolimattomuudesta hallintojärjestelmää ja sisäistä valvontaa koskevien säännösten vastaisesti.

Sisäisen valvonnan ja määräaikojen noudattamista koskevan raportoinnin perustuminen sääntelyn edellyttämää tiukempaan arviointiin ei yhtiön mukaan ole muodostanut huolimattomuutta tai tahallisuutta. Yhtiö on rakentanut samalla uutta käsittelyjärjestelmää.

3.5.3 Julkisen varoituksen antaminen

Finanssivalvonta viittaa kohdassa 3.4 esittämäänsä. Yhtiö on FivaL 4 §:ssä tarkoitettu valvottava. TyTAL 119 §:n 1 momentti, 127 §:n 1 momentti ja 242 §:n 2 ja 3 momentti, VYL 6 luvun 8 §:n 1 momentti ja 14 §:n 1 momentti, komission asetuksen 266 artikla sekä komission asetuksen 258 artiklan 1 kohdan h alakohta ovat muita kuin FivaL 38 §:n 1 momentissa taikka 40 §:n 1 tai 2 momentissa tarkoitettuja finanssimarkkinoita koskevia säännöksiä. Finanssivalvonta toteaa puheena olevien laiminlyöntien olevan FivaL 39 §:n 1 momentin perusteella julkisen varoituksen alaisia.

Yhtiön on julkista hallintotehtävää suorittavana julkisen vallan käyttäjänä tullut Finanssivalvonnan mukaan olla tietoinen TyTAL 119 §:n 1 momentin, 127 §:n 1 momentin, 242 §:n 2 momentin ja 3 momentin mukaisista yksiselitteisistä määräajoista ja menetellä niiden edellyttämällä tavalla. Ottaen lisäksi huomioon laiminlyöntien laajuuden ja pitkän kestoajan, vakuutettujen etujen merkitys sekä yhtiön osittain puutteellisen seurantajärjestelmän yhtiö on menetellyt TyTAL:n määräaikasäännösten laiminlyöntien osalta vähintään huolimattomasti.

Finanssivalvonnan mukaan yhtiön olisi julkisen hallintotehtävän suorittamisen, julkisen vallan käyttönsä ja vakuutettujen etujen merkittävyyden vuoksi pitänyt ottaa paremmin huomioon tietojärjestelmissään, raportoinnin luotettavuuden varmistamisessa sekä korvaustoiminnan

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

tehokkuuden, tuloksellisuuden, tavoitteiden saavuttamisen ja lain noudattamisen varmistamisessa TyTAL 119 §:n 1 momentissa, 127 §:n 1 momentissa ja 242 §:n 2 ja 3 momentissa säädetyt vaatimukset. Riittävien varmistamismenettelyiden ja luotettavan tietojärjestelmän puute on ollut pitkäkestoista ja se on koskenut useampaa eri määräaika. Yhtiön vetoaman sisäisen valvonnan asianmukaisen järjestämisen, toteuttamisen, raportoinnin ja korjaustoimenpiteiden osalta Finanssivalvonta toistaa kohdassa 3.4.2 esittämänsä. Muihin kuin laissa säädettyihin seikkoihin perustuvat tietojärjestelmät ja raportointi ovat vaikeuttaneet yhtiön johdon päätöksenteon kannalta olennaisten luotettavien tietojen saamista TyTAL:n määräaikojen noudattamisesta yhtiössä ja uuden käsittelyjärjestelmän ja raportoinnin kehittäminen on ollut myöhässä määräaikasäännösten voimaantuloon nähden. Finanssivalvonta katsoo, että yhtiö on siten menetellyt sisäisen valvonnan ja luotettavan tietojärjestelmän riittämättömyyden osalta vähintään huolimattomasti.

Siten julkisen varoituksen antamisen edellytykset täyttyvät.

Finanssivalvonta katsoo, ettei yhtiön TyTAL:ssa säädettyjen määräaikojen noudattamista koskevaa virheellistä menettelyä ole pidettävä FivaL 42 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitetulla tavalla vähäisenä, kun otetaan huomioon yhtiön laajat ja pitkäkestoiset laiminlyönnit, laiminlyönnin merkitys vakuutetuille eduille ja vakuutettujen oikeusturvalla, yhtiön julkisen vallan käyttö sekä julkisen hallintotehtävän suorittaminen.

Finanssivalvonnan mukaan yhtiö ei myöskään ole ryhtynyt oma-aloitteisesti riittäviin toimenpiteisiin mainittujen virheiden korjaamiseksi välittömästi niiden havaitsemisen jälkeen edellä mainittujen seikkojen perusteella ja ottaen huomioon sen, että päätöksen antamiselle ja valitusasiakirjojen toimittamiselle säädettyjen määräaikojen laiminlyönnit ovat alkaneet vuoden 2019 alussa ja yhtiö on vastineensa mukaan aloittanut kokonaisvaltaiset toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi vuoden 2020 syksyllä, vaikka yhtiön vastineen perusteella virhe on ollut yhtiön tiedossa vuonna 2019. Apulaisoikeusasiamies ja Finanssivalvonta ovat kannanotoissaan vaatineet yhtiötä järjestämään puheena olevan korvaustoimintansa sellaiseksi, että se pystyy noudattamaan sääntelyn edellyttämiä määräaikoja. Lisäksi määräaikasäännösten laiminlyönti on edellisessä kappaleessa mainittujen seikkojen vuoksi vakava. FivaL 42 §:n 1 momentin 1 kohdan soveltamisedellytykset eivät siten ole käsillä.

Finanssivalvonta arvioi vielä FivaL 42 §:n 1 momentin 3 kohdan soveltumista määräaikasäännösten laiminlyöntien osalta. Finanssivalvonta katsoo, että yhtiön vastineessaan vetoamien korjaustoimenpiteiden arviointi perusteena jättää julkinen varoitus antamatta korostuu FivaL 42 §:n 1 momentin 1 kohdan soveltumisen arvioinnin osalta. Yhtiön laiminlyöntien seurauksena vakuutetut edut ovat laajassa mittakaavassa vaarantuneet jopa neljän vuoden ajan. Yhtiö on julkista hallintotehtävää suorittava julkisen vallan käyttäjä, jonka toiminnan laajuus on varsin merkittävä. Yhtiö on vuonna 2022 esittänyt tilanteen syiksi muun ohella [REDACTED]

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

ongelmat, palvelun [REDACTED] pitkään liian [REDACTED] ja [REDACTED] ongelmat. Finanssivalvonta katsoo, ettei mainittuihin syihin puuttuminen ole ollut yhtiön vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella eikä korjaustoimien vaikuttavuuden ja ajoittamisen osalta pitkältä aikajaksolta riittävää. Yhtiön korjaustoimenpiteitä ei edellä todetulla tavalla myöskään voida katsoa täysin oma-aloitteisiksi.

Apulaisoikeusasiamiehen julkaistulla päätöksellä EOAK/6260/2020 yhtiön tietoon saatettua käsitystä ei ole pidettävä sellaisena seuraamuksena, jonka vuoksi julkisen varoituksen antamista olisi pidettävä ilmeisen kohtuuttomana, kun otetaan huomioon muun ohella yhtiön toiminnan laajuus ja julkisen vallan käyttö sekä laiminlyöntien moitittavuus. Päätösten antamista ja valitusasiakirjojen toimittamista koskeneet laiminlyönnit ovat koskeneet laajempaa asiakaskuntaa ja jatkuneet pidempään kuin apulaisoikeusasiamiehen julkaistusta päätöksestä on käynyt ilmi.

Asiassa ei ole muutenkaan käynyt ilmi seikkoja, joiden vuoksi julkisen varoituksen antamista olisi pidettävä FivaL 42 §:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettulla tavalla⁹ ilmeisen kohtuuttomana.

Yhtiön sisäiseen valvontaan ja tietojärjestelmän luotettavuuteen kohdistunutta virheellistä menettelyä ei ole pidettävä FivaL 42 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettulla tavalla vähäisenä ottaen huomioon laiminlyöntien laatu, laajuus ja kesto, julkisen vallan käyttö sekä julkisen hallinto-tehtävän suorittaminen. Tietojärjestelmän ja raportoinnin epäluotettavuus ovat myös heikentäneet Finanssivalvonnan valvonnan edellytyksiä. Asiassa ei ole käynyt ilmi FivaL 42 §:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettuja seikkoja, joiden vuoksi julkisen varoituksen antamista olisi pidettävä ilmeisen kohtuuttomana. Yhtiö ei ole esittänyt muitakaan seikkoja, joiden perusteella julkisen varoituksen antamista jättämiselle olisi edellytyksiä.

Finanssivalvonta on todennut yhteydenpidossaan yhtiölle puheena olevien vuosien osalta yhtiön laiminlyönteiden puheena olevia määräaikoja pitkään ja vaatinut tilanteen saattamista sääntelyn mukaiseksi. Finanssivalvonta on myös esittänyt yhtiölle näkemyksensä, ettei Finanssivalvonnalle esitetty yhtiön huhtikuun 2022 suunnitelma eikä yhtiön mainittua suunnitelmaa aikaisempi toiminta tilanteen korjaamiseksi ole riipyydeltään ja tehokkuudeltaan ollut riittävää. Finanssivalvonta katsoo siten, ettei yhtiölle ole muodostunut oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia, joita Finanssivalvonnan olisi toimillaan hallintolain 6 §:ssä edellytetyllä tavalla suojattava.

Finanssivalvonta antaa siten Pohjola Vakuutus Oy:lle FivaL 39 §:n 1 momentin nojalla julkisen varoituksen sen johdosta, että yhtiö on laiminlyönyt noudattaa TyTAL 119 §:n 1 momenttia huhtikuusta 2020

⁹ HE 32/2012 vp, FivaL 42 §:n 1 momentin 3 kohdan yksityiskohtaiset perustelut: Tällöin olisi otettava huomioon asiaan vaikuttavat seikat kokonaisuutena, muun muassa virheellisen menettelyn syyt ja seuraukset sekä tekijän yksilölliset olosuhteet. Finanssivalvonta voisi arviossaan ottaa huomioon myös jo muut tekijälle annetut seuraamukset kuten esimerkiksi Pörssin antaman julkisen kurinpitoseuraamuksen.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

toukokuuhun 2021 ja tammikuusta marraskuuhun 2022, TyTAL 127 §:n 1 momenttia tammikuusta 2019 joulukuuhun 2022, TyTAL 242 §:n 2 ja 3 momenttia tammikuusta 2019 maaliskuuhun 2021 sekä VYL 6 luvun 8 §:n 1 momenttia ja 14 §:n 1 momenttia, komission asetuksen 266 artiklaa ja komission asetuksen 258 artiklan 1 kohdan h alakohtaa tammikuusta 2019 joulukuuhun 2022.

FINANSSIVALVONTA

Allekirjoitettu sähköisesti.

Tero Kurenmaa
johtaja

Pirjo Kyyrönen
johtava juristi
johtokunnan sihteeri

Lisätietoja antaa

Janne Häyrynen, yksikönpäällikkö, Lakiasiat, puh. 09 183 5206.

Liitteet

Valitusosoitus

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulKL 24.1 § 20 k

Liite päätökseen

Valitusosoitus

Tähän päätökseen tyytymätön saa hakea siihen muutosta Helsingin hallinto-oikeudelta 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 annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, sen katsotaan tulleen tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä. Jos päätös on toimitettu tiedoksi muulla tavalla esimerkiksi saantitodistusta vastaan jollekin muulle henkilölle kuin päätöksen saajalle (sijaistiedoksianto), katsotaan päätöksen saajan saaneen päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä saantitodistuksen osoittamasta päivästä.

Valitus on toimitettava Helsingin hallinto-oikeudelle valitusajan kuluessa.

Valituksessa, joka on osoitettava Helsingin hallinto-oikeudelle, on ilmoitettava:

1. päätös, johon haetaan muutosta,
2. miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi,
3. vaatimusten perustelut,
4. mihin valitusoikeus perustuu, jos valituksen kohteena oleva päätös ei kohdistu valittajaan.

Valituksessa on lisäksi ilmoitettava valittajan nimi ja yhteystiedot. Jos puhevaltaa käyttää valittajan laillinen edustaja tai asiamies, myös tämän yhteystiedot on ilmoitettava. Yhteystietojen muutoksesta on valituksen vireillä ollessa ilmoitettava viipymättä hallintotuomioistuimelle.

Valituksessa on ilmoitettava myös se postiosoite ja mahdollinen muu osoite, johon oikeudenkäyntiin liittyvät asiakirjat voidaan lähettää (*prosessiosoite*).

Valitukseen on liitettävä:

1. valituksen kohteena oleva päätös valitusosoituksineen,
2. selvitys siitä, milloin valittaja on saanut päätöksen tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta,
3. asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu päätöksen tehneelle viranomaiselle, sekä asiamiehen valtakirja, jos asiamiehenä toimii muu kuin asianajaja, yleinen oikeusavustaja tai luvan saaneista oikeudenkäyntiavustajista annetussa laissa tarkoitettu luvan saanut oikeudenkäyntiavustaja.

7.9.2023

FIVA/2022/42

Osittain salassa pidettävä JulkL 24.1 § 20 k

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

Valitus voidaan toimittaa Helsingin hallinto-oikeudelle henkilökohtaisesti, postitse maksettuna postilähetyksenä, sähköpostitse, telekopiona taikka asiamiestä tai lähettiä käyttäen. Valituksen voi tehdä myös hallinto- ja erityistuomioistuinten asiointipalvelussa osoitteessa <https://asiointi.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>.

Sähköisen asiointipalvelun, sähköpostin, postin tai telekopion käyttäminen taikka valituksen toimittaminen lähetin välityksellä on lähettäjän vastuulla. Valituksen on saavutettava Helsingin hallinto-oikeuteen viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen aukioloajan päättymistä. Sähköisen asiakirjan tulee olla perillä siten, että se on ennen valitusajan päättymistä käsiteltävissä muodossa Helsingin hallinto-oikeuden vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä.

Asian käsittelystä Helsingin hallinto-oikeudessa peritään tuomioistuinmaksulain (1455/2015) nojalla oikeudenkäyntimaksu. Maksun suuruus on 270 euroa. Tuomioistuinmaksulaissa on erikseen säädetty tapauksista, joissa maksua ei peritä.

Yhteystiedot

Helsingin hallinto-oikeus
Radanrakentajantie 5
00520 Helsinki

Puhelinvaihe: 029 56 42000
Faksi: 029 56 42079
Sähköposti: helsinki.hao@oikeus.fi