

Määräykset ja ohjeet

Asiakassopimukset

Dnro
FIVA 3/01.00/2013

Antopäivä
1.10.2013

Voimaantulopäivä
1.10.2013

FINANSSIVALVONTA
puh. 010 831 51
faksi 010 831 5328
etunimi.sukunimi@finanssivalvonta.fi
www.finanssivalvonta.fi

Lisätietoja
Menettelytapavalvonta/Asiakkaansuoja



Sisällysluettelo

1	Soveltamisala	4
	1.1 Soveltamisala	4
	1.2 Määritelmät	5
2	Säädöstausta ja kansainväliset suositukset	6
	2.1 Lainsäädäntö	6
	2.2 Euroopan unionin asetukset	7
	2.3 Euroopan unionin direktiivit	7
	2.4 Finanssivalvonnan määräyksenantovaltuus	8
3	Tavoitteet	9
4	Asiakassopimusten yleisperiaatteita	10
	4.1 Soveltamisala	10
	4.2 Sopimuksen tekeminen	10
	4.3 Sopimuksen sisältö	11
	4.4 Maksut ja palkkiot	12
	4.5 Sopimuksen ehtojen muuttaminen sopimuksen voimassaoloaikana	12
	4.6 Sopimusten hallinnointi	13
	4.7 Sopimuksen päättäminen	13
5	Talletussopimukset	14
	5.1 Soveltamisala	14
	5.2 Sopimusehtojen toimittaminen Finanssivalvonnalle	14
	5.3 Talletussuoja	14
	5.4 Tilin luonne	14
	5.5 Korko	15
	5.6 Talletuksen siirtäminen	15
	5.7 Tilin sulkeminen	15
	5.8 Tilinylitys ja katteen puuttuminen	15
	5.9 Tilinkäyttövälineet	15



6	Luottosopimukset	16
6.1	Soveltamisala	16
6.2	Luottosopimus ja vakuudet	16
6.3	Korko	16
6.4	Luottosuhteen lakkaaminen	17
7	Pitkäaikaissäästämissopimukset	18
7.1	Soveltamisala	18
7.2	Pitkäaikaissäästämissopimukset	18
8	Vakuutusmeklarin toimeksiantosopimus ja valtakirja	20
8.1	Vakuutusmeklarin toimeksiantosopimus	20
9	Kumotut määräykset ja ohjeet	21

1 Soveltamisala

1.1 Soveltamisala

Nämä määräykset ja ohjeet koskevat finanssipalvelusopimuksia, joita alla olevat toimijat tekevät kuluttajien ja kuluttajiin rinnastettavien pienyritysten sekä muiden kuin ammatti- maisten sijoittajien kanssa.

Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan asiakassopimukseen, joita seuraavat Finanssivalvonnasta annetun lain 4 §:ssä tarkoitetut valvottavat tekevät:

- luottolaitokset
- sijoituspalveluyritykset
- rahastoyhtiöt, jotka harjoittavat sijoitusrahastolain (48/1999) 5 §:n 2 momentissa tarkoitettua toimintaa
- vakuutusyhtiöt
- vakuutusyhdistykset
- maksulaitokset
- muussa kuin ETA-valtiossa toimiluvan saaneiden ulkomaisten luottolaitosten, sijoituspalveluyritysten ja vakuutusyhtiöiden Suomessa olevat sivuliikkeet
- muussa kuin ETA-valtiossa toimiluvan saaneiden sijoitusrahastolain 5 § 2 momentissa tarkoitettua toimintaa harjoittavien rahastoyhtiöiden Suomessa olevat sivuliikkeet

Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan lisäksi asiakassopimukseen, joita seuraavat Finanssivalvonnasta annetun lain 5 §:ssä tarkoitetut muut finanssimarkkinoilla toimivat tekevät:

- vakuutusedustajat
- ulkomaiset vakuutusedustajat

Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan lisäksi asiakassopimukseen, joita seuraavat Finanssivalvonnasta annetun lain 6 §:ssä tarkoitetut ulkomaisten ETA-valvottavien Suomessa olevat sivuliikkeet ja ulkomaiset valvottavat, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta tekevät:

- ulkomaiset luottolaitokset
- ulkomaiset sijoituspalveluyritykset

- ulkomaiset rahastoyhtiöt, jotka harjoittavat sijoitusrahastolain 5 §:n 2 momentissa tarkoitettua toimintaa
- ulkomaiset vakuutusyhtiöt
- ulkomaiset maksulaitokset

Näitä määräyksiä ja ohjeita ei kuitenkaan sovelleta Finanssivalvonnasta annetun lain 6 §:ssä tarkoitettujen ETA-valvottavien tekemisiin asiakassopimuksiin, siltä osin kun ne tarjoavat sijoituspalveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta.

Määräys- ja ohjekokoelmaa sovelletaan myös suomalaisten luottolaitosten, sijoituspalveluyritysten ja rahastoyhtiöiden ulkomailla sijaitsevien sivukonttorien tekemisiin sopimuksiin, ellei ulkomaisista säännöksistä muuta johdu.

1.2 Määritelmät

Näissä määräyksissä ja ohjeissa tarkoitetaan

- *kuluttajalla* kuluttajansuojalain 1 luvun 4 §:n tarkoittamaa kuluttajaa,
- *palveluntarjoajalla* kaikkia edellä luvussa 1.1 tarkoitettuja valvottavia, muita finanssimarkkinoilla toimivia sekä ulkomaisia valvottavia luvussa 1.1 mainituin poikkeuksin siltä osin, kun ne markkinoivat finanssipalveluja ja -tuotteita,
- *finanssipalvelulla ja -tuotteilla* kaikkia niitä palveluita ja tuotteita, joita edellä mainitut palveluntarjoajat tarjoavat.

2 Säästöstausta ja kansainväliset suositukset

2.1 Lainsäädäntö

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät seuraavat säädökset:

- laki luottolaitostoiminnasta (121/2007)
- arvopaperimarkkinalaki (746/2012)
- sijoituspalvelulaki (747/2012)
- laki kaupankäynnistä rahoitusvälineillä (748/2012)
- sijoitusrahastolaki (48/1999)
- vakuutusyhtiölaki (521/2008)
- laki ulkomaisista vakuutusyhtiöistä (398/1995)
- vakuutusyhdistyslaki (1250/1987)
- vakuutussopimuslaki (543/1994)
- laki vakuutusedustuksesta (570/2005)
- maksulaitoslaki (297/2010)
- laki ulkomaisen maksulaitoksen toiminnasta Suomessa (298/2010)
- maksupalvelulaki (290/2010)
- kuluttajansuojalaki (38/1978)
- laki sidotusta pitkäaikaissästämisestä (1183/2009)
- laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista (228/1929)
- velkakirjalaki (622/1947)
- laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta (361/1999)
- laki kiinnitysluottopankkitoiminnasta (688/2010)
- laki tietoyhteiskunnan palvelujen tarjoamisesta (458/2002)
- valtioneuvoston asetus luottosopimuksesta kuluttajalle annettavista tiedoista (789/2010)



- valtioneuvoston asetus sidottuun pitkäaikaissäätämiseen liittyvästä palveluntarjoajan tietojenantovelvollisuudesta (1748/2009)
- oikeusministeriön asetus kuluttajaluoton todellisesta vuosikorosta (15.9.2010/824)

2.2 Euroopan unionin asetukset

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät seuraavat suoraan sovellettavat Euroopan unionin asetukset:

- Komission asetus (EY) N:o 1287/2006 (32006R1287), annettu 10 päivänä elokuuta 2006, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2004/39/EY täytäntöönpanosta tietojen kirjaamista koskevien sijoituspalveluyritysten velvoitteiden, liiketoimista ilmoittamisen, markkinoiden avoimuuden, rahoitusvälineiden kaupankäynnin kohteeksi ottamisen sekä direktiivissä määriteltyjen käsitteiden osalta; EUVL N:o L 241, s. 1
- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 593/2008 (32008R0593), annettu 17 päivänä kesäkuuta 2008, sopimusvelvoitteisiin sovellettavasta laista (Rooma I) EUVL N:o L 177, 4.7.2008, s. 6—16

2.3 Euroopan unionin direktiivit

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät läheisesti seuraavat Euroopan unionin direktiivit:

- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/48/EY luottolaitosten liiketoiminnan aloittamisesta ja harjoittamisesta (32006L0048); EUVL N:o L 177, 30.6.2006, s. 1.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2004/39/EY rahoitusvälineiden markkinoista sekä neuvoston direktiivien 85/611/ETY ja 93/6/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2000/12/EY muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 93/22/ETY kumoamisesta (32004L0039); EUVL N:o L 145, 30.4.2004, s. 1—44.
- Neuvoston direktiivi 93/22/ETY sijoituspalveluista arvopaperimarkkinoilla (31993L0022), EYVL N:o L 141, 11.6.1993, s. 27.
- Neuvoston direktiivi 93/13/ETY kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (31993L0013); EYVL N:o L 95, 21.4.1993, s. 29.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/48/EY kulutusluottosopimuksista (308L0048); EYVL N:o L 133, 22.5.2008, s. 66.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/65/EY kuluttajille tarkoitettujen rahoituspalvelujen etämyynnistä ja neuvoston direktiivin 90/619/ETY sekä direktiivien 97/7/EY ja 98/27/EY muuttamisesta (32002L0065); EYVL N:o L 271, 9.10.2002, s. 16—24.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2000/31/EY tietoyhteiskunnan palveluja, erityisesti sähköistä kaupankäyntiä, sisämarkkinoilla koskevista tietyistä oikeudellisista näkökohdista ("Direktiivi sähköisestä kaupankäynnistä") (32000L0031); EYVL N:o L 178, 17.7.2000, s. 1—16.



- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/92/EY vakuutuseduksesta (32002L0092); EYVL N:o L 9, 15.1.2003 s. 3.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/64/EY maksupalveluista sisämarkkinoilla (32007L0064); EUVL N:o L 319, 5.12.2007, s.1-36.

2.4 Finanssivalvonnan määräysenantovaltuus

Finanssivalvonnan oikeus antaa velvoittavia määräyksiä perustuu seuraavaan lain säännökseen:

- vakuutuseduksesta annetun lain 43 §

3 Tavoitteet

- (1) Määräysten ja ohjeiden tavoitteena on asiakkaansuojan turvaaminen asiakassopimuksia tehtäessä ja sopimussuhteen aikana.
- (2) Määräysten ja ohjeiden tavoitteena on varmistaa, että tarjottavista finanssipalveluista tehdään asianmukaiset sopimukset, joissa sovitaan keskeisistä palvelun tarjoamiseen liittyvistä ehdoista.
- (3) Tavoitteena on myös varmistua siitä, että palveluntarjoaja laatii käyttämänsä asiakassopimukset huolellisesti.



4 Asiakassopimusten yleisperiaatteita

4.1 Soveltamisala

- (1) Tämä luku käsittelee yleisiä sopimusoikeudellisia periaatteita, joita Finanssivalvonta pitää yhteisinä kaikkien finanssipalvelusopimustyyppien osalta.
- (2) Luvussa esitetyt periaatteet koskevat myös niitä finanssipalveluita, joista näissä määräyksissä ja ohjeissa ei ole omaa erityisjaksoaan.

OHJE (kohdat 3-5)

- (3) Finanssivalvonta suosittaa tässä luvussa mainittujen periaatteiden noudattamista kaikissa finanssipalveluita koskevissa sopimuksissa. Mikäli nämä suositukset ovat joiltain osin ristiriidassa laissa määrätyn kanssa, sovelletaan lain säännöksiä.
- (4) Luottolaitos-, sijoituspalvelu- ja vakuutustoiminnassa asiakassuhde perustuu yleensä kirjalliseen sopimukseen, joka on usein palveluntarjoajan laatima vakiosopimus. Palveluntarjoajan tulisi kiinnittää erityistä huomiota sopimusehtojen ja sopimuskokonaisuuden selkeyteen, koska sopimuksia, ja varsinkin vakiosopimuksia, tulkitaan epäselvissä tilanteissa yleensä sopimuksen laatijan vahingoksi.
- (5) Palveluntarjoajan tulisi huolehtia siitä, että sen valtuuttama asiamies ottaa toiminnassaan huomioon tässä määräys- ja ohjekokoelmassa esitetyt määräykset ja ohjeet.

4.2 Sopimuksen tekeminen

OHJE (kohdat 6-11)

- (6) Finanssivalvonta suosittaa, että finanssipalveluja koskevat sopimukset tehtäisiin kirjallisesti silloinkin, kun laki ei tätä suoraan edellytä. Tästä poikkeaminen tulisi olla perusteltavissa.
- (7) Sopimus tulisi hyväksyä allekirjoituksella tai sähköisesti vasta, kun ehdot on riittävässä määrin selvitetty asiakkaalle tai kun asiakkaalla on muutoin ollut tosiasiallinen mahdollisuus tutustua sopimuksen ehtoihin.
- (8) Asiakkaan tulisi saada oma kappaleensa sopimuksesta.
- (9) Asiakassopimus voi olla yksi sopimus tai usean erillisen sopimuksen käsittävä kokonaisuus. Mikäli kyseessä on usean sopimuksen kokonaisuus, palveluntarjoajan tulisi yksittäisten sopimusten ehtojen kohtuullisuuden ja selkeyden lisäksi kiinnittää huomiota siihen, että eri sopimukset muodostavat selkeän kokonaisuuden eivätkä sisällä keskenään ristiriitaisia ehtoja.



- (10) Sopimuksen tekemistä edeltävässä markkinoinnissa esiintyneet virheelliset tiedot ja muut asiakkaan päätöksentekoon oletettavasti vaikuttavat virheelliset seikat tulisi oikaista ennen sopimuksen tekemistä.
- (11) Uuden finanssipalvelua koskevan sopimuksen tai palvelukokonaisuuteen liittyvän lisäpalvelun käyttöön ottamisesta tulisi sopia erikseen. Poikkeuksellisissa tilanteissa saattaa olla mahdollista käyttää asiakkaan passiiviseen hyväksyntään perustuvaa sopimuksentekotapaa (konkludenttinen hyväksymismenettely). Passiivinen hyväksymismenettely on mahdollinen esimerkiksi, kun asiakkaalla on ollut voimassaoleva sopimus, jonka tilalle tarjotaan tätä vastaavaa korvaavaa uutta palvelua.

4.3 Sopimuksen sisältö

OHJE (kohdat 12-23)

- (12) Sopimuksia laadittaessa tulisi tarjottavan palvelun sisältö sekä osapuolten oikeudet ja velvollisuudet määritellä selkeästi ja ymmärrettävästi.
- (13) Sopimusehdot tulisi laatia asiakkaan äidinkielellä, jos se on suomi tai ruotsi, ellei asiakas nimenomaisesti suostu poikkeamaan tästä.
- (14) Sopimuksessa tulisi mainita, onko se voimassa määräajan vai toistaiseksi.
- (15) Sopimukseen ei tulisi liittää ehtoja, jotka eivät ole tarpeellisia kyseisen sopimuksen tai asiakassuhteen järjestämisen osalta.
- (16) Sopimukseen tulisi merkitä sopimuksen osapuolista riittävät henkilö-, yhteys- ja muut yksilöintitiedot. Lisäksi tulisi sopia, miten näiden tietojen muutoksista ilmoitetaan osapuolille ja mikä on seuraus, jos ilmoitusvelvollisuus on laiminlyöty.
- (17) Sopimuksessa tulisi mainita, mikäli osapuolilla on oikeus siirtää sopimuksen mukaisia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen suostumusta. Asiakkaalle tulisi tällaisissa muutostilanteissa ilmoittaa selkeästi se, kenen kanssa tämä kulloinkin on sopimussuhteessa.
- (18) Velkoja voi yleensä siirtää selvän saatavansa kolmannelle ilman nimenomaista sopimusehtoa. Tuotteiden ja palvelujen tarjontaa koskevissa sopimuksissa tulisi sopimusosapuolen vaihdon perustua nimenomaiseen sopimusehtoon.
- (19) Jos osapuolen vastuuta halutaan rajoittaa (esimerkiksi välilliset vahingot), rajoitusta koskeva ehto tulisi ottaa sopimukseen.
- (20) Ylivoimaista estettä koskevan ehdon tulisi koskea molempia osapuolia.
- (21) Sopimuksessa tulisi mainita, miten ja mitä tietoja palveluntarjoaja toimittaa asiakkaalle palvelusta tai sen käytöstä ja milloin tämän katsotaan saaneen ilmoituksesta tiedon.
- (22) Sopimuksessa tulisi sopia palvelusta tehtävistä reklamaatioista, reklamaatioajasta ja sen alkamisajankohdasta sekä reklamaation laiminlyönnin vaikutuksista. Asiakkaalle tulisi varata kohtuullinen aika esittää huomautuksia palveluntarjoajan toimenpiteistä.
- (23) Jos asiakasta koskevien tietojen luovuttamiseen on lain mukaan saatava asiakkaan suostumus, sopimuksessa tulisi määritellä tahot, joille tietoja voidaan antaa, samoin kuin se, mitä tietoja suostumus koskee. Suostumukseksi tulisi lähtökohtaisesti saada asiakkaan



nimenomainen hyväksyntä, joka voi olla esimerkiksi asiakkaan merkitsemä rasti tätä koskevaan sopimuksen kohtaan.

4.4 Maksut ja palkkiot

OHJE (kohdat 24-26)

- (24) Sopimuksesta tulisi käydä ilmi asiakkaalta perittävät maksut ja palkkiot sekä näiden määrätymisperusteet. Samoin sopimuksessa tulisi yksilöidä maksujen ja palkkioiden muuttamisen edellytykset. Lisäksi tulisi mainita maksujen ja palkkioiden erääntymisajankohta, veloitustapa (etu- vai jälkikäteen) sekä mahdolliset palautukset sopimuksen päättyessä.
- (25) Jos asiakkaalta halutaan periä perusteeltaan uusi maksu tai palkkio, siitä tulisi sopia erikseen. Pelkästään maksun tai palkkion määrän muuttaminen sopimusehtojen mukaisesti ei kuitenkaan lähtökohtaisesti edellytä uutta sopimusta tai sopimusehdon muuttamismenettelyä. Muutoksesta tulisi aina ilmoittaa asiakkaalle.
- (26) Sopimuksessa voidaan maksujen ja palkkioiden määrän osalta viitata palveluhinnastoon. Hinnasto tulisi antaa asiakkaalle tai toimittaa hänen saatavilleen sellaisella tavalla, että asiakkaan on vaivatonta tutustua tekemäänsä sopimukseen sisältyviin hintoihin.

4.5 Sopimuksen ehtojen muuttaminen sopimuksen voimassaoloaikana

OHJE (kohdat 27-29)

- (27) Osapuolet voivat sopia keskenään sopimuksen muutosmenettelystä sekä sopimuksen sisältöä koskevista muutoksista. Erityisesti pitkäkestoisissa toistaiseksi voimassaolevissa sopimuksissa voi olla tarpeen varata osapuolille oikeus tehdä yksipuolisesti muutoksia voimassaolevaan sopimukseen.
- (28) Palveluntarjoaja voi olla velvollinen tekemään sopimukseen muutoksia joko lainmuutoksen tai viranomaisen päätöksen johdosta. Tämä seikka olisi suositeltavaa tuoda esiin sopimuksessa.
- (29) Kun palveluntarjoaja haluaa tehdä sopimusehtoihin yksipuolisesti muutoksia, jotka eivät johdu yllä mainitusta lainmuutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, sen tulisi ottaa huomioon seuraavat asiat:
- Osapuolten oikeudesta tehdä muutoksia tulisi olla maininta sopimuksessa. Sopimuksessa tulisi yksilöidä sen muutosperusteet sekä se, milloin ja millä tavalla muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle.
 - Muutosten tulisi yleensä kohdistua vain toistaiseksi voimassa oleviin sopimuksiin. Määräaikaisia sopimuksia ei tulisi muuttaa sopimusaikana.
 - Muutos ei saisi johtaa sopimussisällön olennaiseen muuttamiseen (yksittäisenkin keskeisen sopimusehdon muuttaminen voi olla olennainen muutos). Palvelujen merkittävä muuttaminen tai uuden hinnoitteluperusteen lisääminen tarkoittavat Finanssivalvonnan näkemyksen mukaan lähtökohtaisesti olennaista sopimusmuutosta.
 - Muutoksesta tulisi ilmoittaa sovitulla tavalla etukäteen kirjallisesti tai muulla vastaavalla tavalla.



- Asiakkaalla tulisi olla tosiasiallinen mahdollisuus hyväksyä muutos tai muutokset taikka vastustaa niitä.
- Jos asiakas vastustaa muutosta, hänen tulisi voida irtisanoa sopimus kuluitta niin, että sopimus päättyy muutoksen voimaantulopäivänä. Ehdotetut muutokset eivät irtisanomisaikana koske asiakasta. Jos asiakas ei muutosta vastustettuaan irtisano sopimusta, eikä palveluntarjoaja halua jatkaa sopimusta entisin ehdoin, palveluntarjoajan tulisi itse irtisanoa sopimus.
- Jos asiakas ei vastaa muutosilmoitukseen, voidaan yleensä katsoa, että asiakas on hyväksynyt muutoksen viimeistään, kun hän on muutoksen voimaantulopäivän jälkeen käyttänyt sopimuksen mukaista palvelua.

4.6 Sopimusten hallinnointi

OHJE (kohdat 30-31)

- (30) Sopimus ja sen ehdot tulisi arkistoida niin, että kulloinkin voimassa ollut sopimuksen sisältö ja tapahtuneet sopimusehtojen muutokset voidaan tarvittaessa selvittää (sopimushistorian säilyttäminen).
- (31) Sopimuksia ja niiden ehtoja tulisi säilyttää riittävän ajan sopimuksen päättymisen jälkeen.

4.7 Sopimuksen päättäminen

OHJE (kohdat 32-36)

- (32) Sopimuksessa tulisi mainita irtisanomisperusteet, irtisanomisaika ja sen alkamisajankohta sekä se, millä edellytyksillä osapuolilla on oikeus käyttää mahdollista oikeuttaan purkaa sopimus. Sopimuksessa tulisi myös käydä ilmi, miten sopimus irtisanotaan tai puretaan ja mitkä ovat tästä seuraavat osapuolten oikeudet ja velvollisuudet.
- (33) Sopimus tulisi irtisanoa tai purkaa kirjallisesti tai muutoin todisteellisesti.
- (34) Kun palveluntarjoaja irtisanoo sopimuksen, asiakkaalle tulisi varata riittävä irtisanomisaika.
- (35) Asiakkaalle toimitettavassa irtisanomisilmoituksessa tulisi mainita sopimuksen päättämisen peruste sekä sopimuksen päättämisestä asiakkaalle aiheutuvat velvoitteet.
- (36) Asiakkaalle irtisanomistilanteissa koituvista velvoitteista tulisi esittää riittävän selkeä ja yksilöity laskelma, jotta hän voi varmistua palkkio- ja kululaskelman oikeellisuudesta. Esimerkiksi maksu, jonka asiakas on velvollinen maksamaan palveluntarjoajalle, tulisi yksilöidä riittävästi ja selkeästi (esim. pääoma, korot, kulut).



5 Talletussopimukset

5.1 Soveltamisala

- (1) Tätä lukua sovelletaan talletuksia vastaanottaviin suomalaisiin luottolaitoksiin, ulkomaisten luottolaitosten Suomessa oleviin sivuliikkeisiin ja ulkomaisiin luottolaitoksiin, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta. Edellä mainituista käytetään tässä luvussa nimitystä *luottolaitos*.

5.2 Sopimusehtojen toimittaminen Finanssivalvonnalle

- (2) Luottolaitoksen on luottolaitostoiminnasta annetun lain (121/2007) 126 §:n mukaan toimitettava Finanssivalvonnalle luottolaitoksen toiminnassa käytettävien vakioehtoisten sopimusten ehdot eli muun muassa talletussopimuksen ehdot.

OHJE (kohta 3)

- (3) Finanssivalvonta suosittelee, että talletussopimuksia koskevat ehdot toimitetaan Finanssivalvonnalle hyvissä ajoin ennen ehtojen voimaantuloa.

5.3 Talletussuoja

OHJE (kohdat 4-5)

- (4) Talletussopimukseen tai -ehtoihin tulisi sisällyttää maininta talletussuojasta. Sijoitussidonnaisten talletusten osalta tulisi ilmoittaa lisäksi, jos talletussuoja ei kata mahdollista lisäkorkeaa.
- (5) Ulkomaisen luottolaitoksen tulisi ehdoissaan mainita minkä maan talletussuojajärjestelmän piiriin talletus kuuluu.

5.4 Tilin luonne

OHJE (kohta 6)

- (6) Talletussopimuksessa tulisi määritellä onko tili maksupalvelulain (290/2010) soveltamisalaan kuuluva maksutili, tilin käyttötarkoitus sekä tilin keskeiset ehdot, kuten se, onko kyse vaadittaessa maksettavasta avistatilistä vai määräaikaistilistä.



5.5 Korko

OHJE (kohdat 7-9)

- (7) Korkolausekkeen tulisi sisältää tiedot, joiden avulla talletuksen tuotto voidaan määritellä.
- (8) Jos talletukselle määritetty korko on portaittainen, tulisi koron määrän selkeään sopimiseen kiinnittää erityistä huomiota.
- (9) Korko tulisi ilmoittaa sopimuksessa vuotuisena korkona (p.a.) silloinkin, kun koronmääräytymisjakso on muu kuin tasavuosi.

5.6 Talletuksen siirtäminen

OHJE (kohta 10)

- (10) Talletussopimukseen ei voida liittää vakimuotoista ehtoa, jonka mukaan luottolaitoksella on oikeus siirtää asiakkaan talletus toiselle luottolaitokselle.

5.7 Tilin sulkeminen

OHJE (kohta 11)

- (11) Jos luottolaitos haluaa poikkeuksellisesti varata itselleen oikeuden sulkea talletustili muussa kuin lainsäädännössä määritellyssä tilanteessa, tulisi tästä olla erillinen ehto. Tiliä ei saisi sulkea esimerkiksi odottamaan kuittauksen edellytysten täyttymistä.

5.8 Tilinylitys ja katteen puuttuminen

OHJE (kohta 12)

- (12) Talletussopimuksesta tulisi selvittää, mitä seuraa, jos asiakas ylittää tilinsä tai jos tililtä puuttuu maksuihin tarvittavia varoja.

5.9 Tilinkäyttövälineet

OHJE (kohta 13)

- (13) Tilin käyttöön liittyvien tilinkäyttövälineiden osalta tulisi sopia selkeästi näitä koskevista nosto-, tilisiirto-, luotto- tai muista välineen käytön turvallisuuteen liittyvistä rajoista. Ehdossa tulisi tuoda selkeästi esille, että nämä rajat ovat kullekin välineelle itsenäiset, eivätkä välttämättä riipu tilillä olevien varojen määrästä.



6 Luottosopimukset

6.1 Soveltamisala

- (1) Tätä lukua sovelletaan luotonantoa koskeviin sopimuksiin, joita luottolaitos tekee kuluttajiin rinnastettavien pienyrittäjien kanssa. Lukua 6.2, 6.3 luvun kohtaa (9) ja lukua 6.4 sovelletaan myös luotonantajan tehdessä luottosopimuksen kuluttajan kanssa. Kuluttajansuojalain (38/1978) 7 luku sisältää kuluttajaluottoja koskevat erityissäännökset.

6.2 Luottosopimus ja vakuudet

OHJE (kohdat 2-6)

- (2) Finanssivalvonta suosittelee, että luottosopimukseen merkitään, mille asiakasryhmälle sopimus on tarkoitettu.
- (3) Velkakirjassa tulisi mainita, jos asiakkaan luottoa voidaan käyttää kiinteistövuodellisen joukkovelkakirjalainan vakuutena. Samoin velkakirjassa tulisi tällöin mainita, että asiakkaalla ei pankin selvitystilassa tai konkurssissa ole oikeutta kuitata velkaansa pankissa olevilla talletussavillaan, jos asiakkaan luottoa käytetään tällaisena vakuutena.
- (4) Finanssivalvonta pitää luottolaitostoiminnasta annetun lain 126 § 1 momentin mukaisella tavalla kiellettyinä sopimusehtoja, jonka mukaan lainanottajan maksettavaksi sovittavan koron määrään vaikuttaa jokin epäasiallinen peruste, kuten esimerkiksi se, ottaako lainanottaja vakuutuksen tietyltä vakuutusantajalta.
- (5) Vakuudenantajan tulisi voida itse vaikuttaa siihen, antaako tämä erityis- vai yleisvakuuden.
- (6) Vakuussitoumusten tulisi olla pääsäännön mukaan erityisvakuuksia. Yleisvakuuksia voidaan käyttää perustellusta syystä. Varautumista mahdollisen uuden lainan myöntämiseen ei tulisi pitää tällaisena perusteltuna syynä.

6.3 Korko

OHJE (kohdat 7-8)

- (7) Korosta tulisi mainita ainakin seuraavat tiedot:
- Onko korko kiinteä korko tai viitekorko, koronmääräytymisjakso, marginaali, koronmaksausi, korkopäivät (360/365) ja viivästyskorko.
 - Kiinteä korko voidaan sopia niin, että se on erisuuruinen eri korkojaksoissa tai että se säilyy samana koko laina-ajan.

- Viitekorosta tulisi sopia, minkä ajankohdan viitekorkotasoon luotto sidotaan.
- Kiinteää korkoa tai viitekorkosidonnaisten luottojen korkomarginaalia ei tulisi muuttaa ilman molempien osapuolten suostumusta. Niitä voidaan kuitenkin tarkistaa tietyllä etukäteen määritellyllä pitemmällä aikavälillä, jos velkakirjassa on selvät ehdot muutoksen edellytyksistä ja määrästä.

- (8) Finanssivalvonta katsoo, että luottolaitostoiminnasta annetun lain (121/2007) 126 §:n perusteella on velallisen kannalta kohtuutonta asettaa kiinteän koron tai lainamarginaalin korotus taikka luoton muiden ehtojen muutos ehdoksi asiakkaan pyytämille luottokokonaisuuden muutoksille, mikäli asiakkaalle on luottoneuvotteluista, luoton markkinoinnista tai muuten voinut syntyä perusteltu käsitys siitä, että luottolaitos suostuu muutoksiin ilman, että korkoa, marginaalia tai luoton muita ehtoja muutetaan, eikä asiasta ole aiemmin toisin sovittu.

6.4 Luottosuhteen lakkaaminen

OHJE (kohdat 9-12)

- (9) Sopimuksessa tulisi mainita luottosuhteen sopimuksenmukaisesta ja poikkeuksellisesta erääntymisestä.
- (10) Sopimuksenmukaista erääntymistä koskevasta ehdosta tulisi käydä ilmi, onko velallisen maksettava luotto määrätynä päivänä vai määrätyn ajan kuluttua irtisanomisesta.
- (11) Luottolaitoksen oikeudesta eräännyttää luotto poikkeuksellisesti tulisi ottaa huomioon seuraavat asiat:
- Kuluttajiin rinnastettavien pienyrityksien luottojen irtisanomisperusteena voi olla myös luottosopimuksen ulkopuolinen sopimusrikkomus, jos sen voidaan katsoa vaarantavan luoton takaisinmaksun.
 - Hyväksyttäviä irtisanomisperusteita voivat olla esimerkiksi velallisen viivästys, velallisen antamat harhaanjohtavat tiedot ja vakuuden arvon alentuminen.
 - Viivästyksen kestolle tulisi määritellä raja, ennen kuin luotto voidaan irtisanoa.
 - Harhaanjohtavien tietojen antamista tulisi käyttää irtisanomisperusteena yleensä vain silloin, kun luotonmyöntäjä ei olisi myöntänyt luottoa lainkaan tai olisi myöntänyt sen olennaisesti toisenlaisilla ehdoilla, mikäli päätöstä tehtäessä olisi ollut oikeat tiedot käytettävissä.
 - Vakuuden arvon alentumisen tulisi olla olennainen, ja sen tulisi yleensä johtua velallisen tai vakuudenantajan toimenpiteistä. Velalliselle ja vakuudenantajalle tulisi varata riittävä aika reagoida vaatimukseen, jotta nämä voivat esimerkiksi antaa lisävakuutta tai lyhentää luottoa.
- (12) Jos velallisella on oikeus maksaa luotto ennen sen erääntymistä, tulisi ennenaikaisesta takaisinmaksusta tällöin mahdollisesti perittävästä palkkiosta, sen perusteista ja määrästä olla maininta ehdoissa.



7 Pitkäaikaissästämissopimukset

7.1 Soveltamisala

- (1) Tätä lukua sovelletaan sidottua pitkäaikaissästämistä koskevan lain (1183/2009) mukaisesti säästämissopimuksiin. Lain 3 §:ssä on määritelty ne toimijat, jotka voivat tarjota tällaista palvelua.

7.2 Pitkäaikaissästämissopimukset

OHJE (kohdat 2-16)

- (2) Säästämissopimuksesta voi käyttää muutakin nimeä kuin säästämissopimus, mutta tällöin säästämissopimuksesta tulisi käydä selkeästi ilmi, että kysymys on sidotusta pitkäaikaissästämisestä annetussa laissa tarkoitetusta säästämissopimuksesta ja että sopimukseen sovelletaan tätä lakia. Säästämissopimuksesta ei tulisi käyttää tili-nimitystä.
- (3) Säästämissopimuksessa tulisi olla ne lain 10 §:ssä todetut seikat, jotka sovitaan yksilöllisesti kunkin asiakkaan kanssa (esimerkiksi sijoitusstrategia ja sijoitusten riskitaso). Sopimuksen liitteinä olevissa yleisissä ehdoissa voidaan käsitellä ne seikat, jotka ovat kaikille asiakkaille yhteiset.
- (4) Säästämissopimuksessa tulisi sopimusta tehtäessä sopia vain niistä sijoituskohteista ja -palveluista, jotka asiakas haluaa ottaa sopimuksen piiriin eikä kaikista palveluista, jotka palveluntarjoaja voi tarjota. Sopimusta voidaan myöhemmin täydentää, jos asiakkaan kanssa sovitaan uusista palveluista.
- (5) Säästämissopimuksen yhteydessä tehtävät säästövarojen sijoittamiseen liittyvät palvelu- ja muut sopimukset ehtoineen (esimerkiksi sijoituspalvelusopimus tai omaisuudenhoitosopimus) tulisi tehdä säästämissopimuksesta erillisinä sopimuksina. On suositeltavaa luetteloida säästämissopimuksessa, mitä muita sopimuksia kokonaisuuteen liittyy. Tämän luettelon tulisi olla asiakaskohtainen (esim. rasti ruutuun -luettelo sopimus pohjassa).
- (6) Säästämissopimuksessa tulisi mainita ajankohta, jolloin varojen takaisinmaksu alkaa sekä kaikki laissa mainitut erityiset nostoperusteet. Takaisinmaksuun liittyvät käytännön menettelytavat voidaan todeta yleisissä ehdoissa.
- (7) Säästämissopimuksessa on lain 6 §:n mukaan sovittava ne sijoituskohteiden lajit (rahastot, talletukset, osakkeet, joukkovelkakirjat ym.), joihin säästövaroja sijoitetaan. Yksittäisistä sijoituskohteista voidaan sopia tarkemmin erillisellä liitteellä.
- (8) Säästämissopimuksessa tulisi mainita selonottovelvollisuuden perusteella syntyneestä johtopäätöksestä asiakkaalle sopivasta sijoitusstrategiasta ja riskitasosta. Selonottovelvol-



lisuuteen liittyvät asiakirjat voidaan liittää sopimukseen. Finanssivalvonta pitää sijoitusstrategian ja riskitason olennaista muuttamista sopimuksen muuttamista edellyttävänä toimenä.

- (9) Säästämissopimuksessa tulisi kertoa sekä itse säästämissopimukseen että siihen liittyvään säästämistiliin ja mahdollisiin säästövarojen sijoittamista koskeviin palvelu- tai muihin sopimuksiin perustuvista kuluista. Tarkemmat tiedot voivat sisältyä sopimuksen liitteenä olevaan hinnastoon.
- (10) Säästämissopimuksesta ilmenevien palveluntarjoajan vaihtamisesta aiheutuvien kulujen tulisi perustua todellisiin irtisanomisesta ja varojen siirtämisestä aiheutuviin välittömiin kuluihin ja niiden on oltava kohtuulliset. Kulut eivät saisi muodostua esteeksi palveluntarjoajan vaihtamiselle.
- (11) Säästämissopimuksessa tulisi mainita sopimuksen panttaus- ja luovutuskiellosta.
- (12) Palveluntarjoaja ei voi lain 5 §:n perusteella kuitata varoja säästövaroihin oikeutetulta olevia saataviaan vastaan. Palveluntarjoajalla on kuitenkin oikeus veloittaa säästämistililtä sopimuksen mukaiset kulut. Nämä seikat tulisi todeta säästämissopimuksessa tai sen yleisissä ehtoissa.
- (13) Säästämissopimuksen muuttamiseen tulisi soveltaa tämän määräys- ja ohjekokoelman jaksossa 4 esitettyjä periaatteita. Säästämissopimukseen liittyvien hintojen merkittävää korotusta tulisi pitää sopimuksen olennaisena muuttamisena.
- (14) Jos palveluntarjoaja tarvitsee asiakkaalta valtuutuksen esimerkiksi sijoituskohteiden ostamista, myymistä tai säilyttämistä varten, tällainen valtuutus tulisi pyytää asiakkaalta erillisellä, yksilöidyllä valtakirjalla. Valtuutusta ei tulisi sisällyttää säästämissopimukseen yleisten ehtojen määräyksellä. Säästämistilin avaamista varten palveluntarjoaja voi pyytää valtakirjan, mutta tässä valtakirjassa tulisi yksilöidä pankki, jossa tili on tarkoitus avata. Säästämistiliä ei tulisi vaihtaa pankista toiseen ilman säästäjän nimenomaista hyväksyntää.
- (15) Vastuuta koskevilla sopimusehdoilla tulisi ottaa kohtuullisessa määrin huomioon sekä palveluntarjoajan että säästäjän vastuu esimerkiksi sijoitusstrategian ja riskitason noudattamisesta.
- (16) Säästämissopimuksessa tulisi sopia säännönmukaisen raportoinnin tiheydestä ja tavasta (esimerkiksi paperimuotoinen vai sähköinen raportointi).



8

Vakuutusmeklarin toimeksiantosopimus ja valtakirja

8.1 Vakuutusmeklarin toimeksiantosopimus

- (1) Toimeksiantosopimuksen muodosta ja vähimmäissisällöstä säädetään vakuutusedustuksesta annetun lain (570/2005) 23 §:ssä. Lain 43 §:n mukaan Finanssivalvonta antaa tarkemmat määräykset vakuutusedustajien toimeksiantosopimuksen sisällöstä.

MÄÄRÄYS (kohta 2)

- (2) Vakuutusmeklarin ja asiakkaan välisessä kirjallisessa toimeksiantosopimuksessa on sovittava vähintään:
- 1) tehtävistä, jotka vakuutusmeklari tekee asiakkaalle, ja niiden laajuudesta;
 - Jos asiakas ei halua vakuutusmeklarin laativan tasapuolista analyysiä, on tästä sovittava toimeksiantosopimuksessa tai muutoin kirjallisesti.
 - Jos vakuutusmeklari välittää asiakkaan varoja, on myös tästä sovittava toimeksiantosopimuksessa tai muutoin kirjallisesti.
 - 2) sopimuksen voimassaoloajasta eli siitä, onko sopimus voimassa tietyn tehtävän hoitamisen ajan, määräajan vai toistaiseksi;
 - 3) asiakkaan vakuutusmeklarille maksaman palkkion määräytymisperusteista, esimerkiksi vakuutusmaksuista veloittavasta prosenttiosuudesta, vakuutusmeklarin tuntiveloituksesta tai kiinteästä vuosikorvauksesta, ja, jos se on mahdollista, palkkion määrästä.
 - Pelkkä toteamus siitä, että asiakas maksaa vakuutusmeklarin palkkion, ei ole palkkion määräytymisperuste.

OHJE (kohdat 3-4)

- (3) Vakuutusmeklarin ei tulisi vedota sopimusehtoon, jota ei ole merkitty toimeksiantosopimukseen tai josta ei ole muutoin kirjallisesti sovittu.
- (4) Jos valtakirja ja toimeksiantosopimus ovat samassa asiakirjassa, olisi asiakirjasta käytävä selkeästi ilmi toimeksiannon sisältö erotuksena valtuutuksen sisällöstä.



9 Kumotut määräykset ja ohjeet

Nämä määräykset ja ohjeet kumoavat voimaan tulleessaan seuraavat Finanssivalvonnan antamat määräykset ja ohjeet

- Rahoitustarkastuksen antama standardi 2.1 Rahoituspalvelusopimukset
- Vakuutussektorin (VVV:n) määräys- ja ohjekokoelma vakuutusedustajille 22.6.2010, dnro 7/101/2010, kohdat II 5 ja III 9