

Määräykset ja ohjeet 16/2013

Finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat

Dnro
FIVA 4/01.00/2011

Antopäivä
17.6.2013

Voimaantulopäivä
1.7.2013

FINANSSIVALVONTA

puh. 09 1831 51
faksi 09 1831 5328
etunimi.sukunimi@finanssivalvonta.fi
www.finanssivalvonta.fi

Markkina- ja menettelytapavalvonta/Pankki- ja vakuutuspalvelut ja -
tuotteet

Lisätietoja



Määräysten ja ohjeiden oikeudellinen luonne

Määräykset

Finanssivalvonnan määräys- ja ohjekokoelmassa ”Määräys”-otsikon alla esitetään Finanssivalvonnan antamat määräykset. Määräykset ovat velvoittavia oikeussääntöjä, joita on noudatettava.

Finanssivalvonta antaa määräyksiä ainoastaan määräyksenantoon valtuuttavan lain säännöksen nojalla ja sen asettamissa rajoissa.

Ohjeet

Finanssivalvonnan määräys- ja ohjekokoelmassa ”Ohje”-otsikon alla esitetään Finanssivalvonnan tulkintoja lainsäädännön tai muun velvoittavan sääntelyn sisällöstä.

”Ohje”-otsikon alla on lisäksi suosituksia ja muita toimintaohjeita, jotka eivät ole velvoittavia. Ohjeissa on myös kansainvälisten ohjeiden ja suositusten noudattamista koskevat Finanssivalvonnan suositukset.

Ohjeen kirjoitustavasta ilmenee, milloin kyseessä on tulkinta ja milloin suositus tai muu toimintaohje. Ohjeiden kirjoitustapaa sekä määräysten ja ohjeiden oikeudellista luonnetta on selvitetty tarkemmin Finanssivalvonnan verkkopalvelussa.

[Finanssivalvonta.fi > Sääntely > Määräys- ja ohjekokoelma > Uusi määräyskokoelma](#)



Sisällysluettelo

1	Soveltamisala ja määritelmät	5
	1.1 Soveltamisala	5
2	Säädöstausta ja kansainväliset suositukset	6
	2.1 Lainsäädäntö	6
	2.2 Euroopan unionin asetukset	6
	2.3 Euroopan unionin direktiivit	7
	2.4 Finanssivalvonnan määräyksenantovaltuus	7
3	Tavoitteet	8
4	Hyvä tapa finanssipalvelun tarjoamisessa	9
5	Luottolaitospalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat	10
	5.1 Soveltamisala	10
	5.2 Luotot	10
	5.2.1 Tiedonantovelvollisuus	10
	5.2.2 Selonottovelvollisuus	11
	5.3 Vakuudet	12
	5.3.1 Yleistä	12
	5.3.2 Vakuuksien realisointi ja suorituksen vaatiminen takaajalta	12
	5.4 Asiakkaan oikeus peruspankipalveluihin	13
	5.5 Talletukset	13
6	Vakuutustoiminnassa ja vakuutusedustuksessa noudatettavat menettelytavat	15
	6.1 Soveltamisala	15
	6.2 Tiedonantovelvollisuus	15
	6.3 Asiakasta koskevien tietojen hankkiminen tai pyytäminen tarjottaessa säästöhenkivakuutusta, eläkevakuutusta tai kapitalisaatiosopimusta	16
	6.4 Tietojen dokumentointi ja säilyttäminen	17
	6.5 Vakuutuksenottajan lisämaksuvelvollisuudesta annettavat tiedot	17
	6.6 Vakuutusmeklareita koskeva tiedonantovelvollisuus	17
7	Maksupalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat	20
	7.1 Soveltamisala	20



	7.2	Tiedonantovelvollisuus	20
	7.3	Maksuvälineet	21
	7.4	Maksun peruuttaminen	22
	7.5	Maksusuoritusten kirjaaminen tileille	22
8		Raportointi Finanssivalvonnalle	23
9		Siirtymä- ja voimaantulomääräykset	24
10		Kumotut määräykset ja ohjeet	25
11		Muutoshistoria	26

1 Soveltamisala ja määritelmät

1.1 Soveltamisala

Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan seuraaviin Finanssivalvonnasta annetun lain 4 §:ssä tarkoitettuihin valvottaviin: (*Annettu 11.6.2018, voimaan 1.9.2018*)

- luottolaitokset
- vakuutusyhtiöt
- vakuutusyhdistykset
- maksulaitokset
- muussa kuin ETA-valtioissa toimiluvan saaneiden ulkomaisten luottolaitosten ja vakuutusyhtiöiden Suomessa olevat sivuliikkeet.

Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan lisäksi seuraaviin Finanssivalvonnasta annetun lain 5 §:ssä tarkoitettuihin muihin finanssimarkkinoilla toimiviin:

- vakuutusedustajat
- ulkomaiset vakuutusedustajat.

Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan myös seuraavien Finanssivalvonnasta annetun lain 6 §:ssä tarkoitettujen ulkomaisten ETA-valvottavien Suomessa oleviin sivuliikkeisiin ja ulkomaisiin valvottaviin, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta: (*Annettu 11.6.2018, voimaan 1.9.2018*)

- ulkomaiset luottolaitokset
- ulkomaiset vakuutusyhtiöt
- ulkomaiset maksulaitokset.

2

Säädöstausta ja kansainväliset suositukset

2.1 Lainsäädäntö

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät seuraavat säädökset: *(Annettu 11.6.2018, voimaan 1.9.2018)*

- laki luottolaitostoiminnasta (121/2007)
- takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta annettu laki (361/1999)
- kauppakaari (3/1734)
- vakuutussopimuslaki (543/1994)
- vakuutusyhtiölaki (521/2008)
- laki ulkomaisista vakuutusyhtiöistä (398/1995)
- vakuutusyhdistyslaki (1250/1987)
- laki vakuutusedustuksesta (570/2005)
- maksulaitoslaki (297/2010)
- laki ulkomaisen maksulaitoksen toiminnasta Suomessa (298/2010)
- maksupalvelulaki (290/2010)
- kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Valtioneuvoston asetus luottosopimuksesta kuluttajalle annettavista tiedoista (789/2010)
- Oikeusministeriön asetus kuluttajaluoton todellisesta vuosikorosta (824/2010)
- Oikeusministeriön asetus henkivakuutuksesta annettavista tiedoista (177/2011)

2.2 Euroopan unionin asetukset

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät seuraavat suoraan sovellettavat Euroopan unionin asetukset: *(Annettu 11.6.2018, voimaan 1.9.2018)*

- Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 260/2012, annettu 14 päivänä maaliskuuta 2012 euromääräisiä tilisiirtoja ja suoraveloituksia koskevista teknisistä ja liiketoimintaa koskevista vaatimuksista sekä asetuksen (EY) N:o 924/2009 muuttamisesta.

2.3 Euroopan unionin direktiivit

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät seuraavat Euroopan unionin direktiivit:
(Annettu 11.6.2018, voimaan 1.9.2018)

- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2006/48/EY (32006L0048), annettu 14 päivänä kesäkuuta 2006, luottolaitosten liiketoiminnan aloittamisesta ja harjoittamisesta (uudelleenlaadittu teksti) (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) (EUVL L 177, 30.6.2006, s. 1—200)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/48/EY (32008L0048), annettu 23 päivänä huhtikuuta 2008, kulutusluottosopimuksista ja neuvoston direktiivin 87/102/ETY kumoamisesta (EUVL L 133, 22.5.2008, s. 66—92)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/65/EY (32003L0065), annettu 23 päivänä syyskuuta 2002, kuluttajille tarkoitettujen rahoituspalvelujen etämyynnistä ja neuvoston direktiivin 90/619/ETY sekä direktiivien 97/7/EY ja 98/27/EY muuttamisesta (EYVL L 271, 9.10.2002, s. 16—24)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/29/EY (32005L0029), annettu 11 päivänä toukokuuta 2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi) (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) (EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22—39)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/83/EY (32002L0083), annettu 5 päivänä marraskuuta 2002, henkivakuutuksesta (EYVL L 345, 19.12.2002, s. 1—51)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2002/92/EY (32002L0092), annettu 9 päivänä joulukuuta 2002, vakuutusedustuksesta (EYVL L 9, 15.1.2003, s. 3—10)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2007/64/EY (32007L0064), annettu 13 päivänä marraskuuta 2007, maksupalveluista sisämarkkinoilla, direktiivien 97/7/EY, 2002/65/EY, 2005/60/EY ja 2006/48/EY muuttamisesta ja direktiivin 97/5/EY kumoamisesta (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) (EUVL L 319, 5.12.2007, s. 1—36)

2.4 Finanssivalvonnan määräyksenantovaltuus

Finanssivalvonnan oikeus antaa sitovia määräyksiä perustuu seuraaviin lain säännöksiin:
(Annettu 11.6.2018, voimaan 1.9.2018)

- vakuutusedustuksesta annetun lain 43 §.

3 Tavoitteet

- (1) Asiakassuhteissa noudatettavia menettelytapoja koskevan sääntelyn tavoitteena on edistää menettelytapojen hyvän tavan mukaisuutta ja siten lisätä asiakkaiden luottamusta valvottavien ja finanssimarkkinoiden toimintaan. Sääntelyn keskeisimpänä tavoitteena on, että asiakkaat voivat tehdä finanssipalveluja koskevat päätöksensä riittävän ja olennaisen tiedon perusteella ja että finanssipalveluja tarjottaessa otetaan huomioon asiakkaiden etu.
- (2) Näiden määräysten ja ohjeiden tavoitteena on (*Annettu 11.6.2018, voimaan 1.9.2018*)
 - esittää selkeästi ja kootusti finanssipalvelujen tarjoamiseen liittyvät Finanssivalvonnan antamat menettelytapamääräykset ja -ohjeet
 - ohjata ottamaan huomioon kaikissa tilanteissa asiakkaan etu ja hyvän tavan mukainen menettely
 - ohjeistaa selonotto- ja tiedonantovelvollisuuden täyttämistä ja muita menettelytapoja niiltä osin kuin lainsäädännöstä ei ole saatavissa riittävää ohjausta
- (3) Näiden määräysten ja ohjeiden tavoitteena on myös muistuttaa Finanssivalvonnan ja kuluttaja-asiamiehen rinnakkaisesta toimivallasta valvoa kuluttajiin kohdistuvia menettelytapoja.

4 Hyvä tapa finanssipalvelun tarjoamisessa

Ohje (kohdat 1-2)

- (1) Hyvä tapa ylläpitää ja edistää finanssimarkkinoita kohtaan tunnettua luottamusta sekä finanssimarkkinoiden toimivuutta, avoimuutta ja tasapuolisuutta. Hyvän tavan mukaista on, että finanssipalveluja tarjottaessa
- toimitaan rehellisesti, tasapuolisesti, ammattitaitoisesti ja asiakkaiden etu huomioon ottaen
 - pyydetään tarvittaessa asiakkailta riittävät tiedot heidän taloudellisesta asemastaan ja finanssipalvelua koskevista tavoitteistaan
 - annetaan asiakkaille olennaista tietoa päätöksenteon tueksi, kuten tietoa finanssipalvelun tarjoajasta, finanssipalvelun sisällöstä, palvelun kuluista tai niiden määräytymisperusteista, sekä palveluun liittyvistä olennaisista riskeistä
 - noudatetaan kaikkia palveluntarjoajan liiketoimintaan sovellettavia säännöksiä ja toimitaan säännöksistä ilmenevien periaatteiden mukaisesti
 - noudatetaan kullakin toimialalla yleisesti sovellettavaa itsesääntelyä.
- (2) Hyvän tavan periaatteita sovellettaessa voidaan ottaa huomioon asianomaisen finanssipalvelun luonne, asiakkaan tuntemus finanssimarkkinoista sekä kulloinkin kyseessä oleva asiakasryhmä.

5

Luottolaitospalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat

5.1 Soveltamisala

- (1) Tätä lukua sovelletaan suomalaisiin luottolaitoksiin, ulkomaisten luottolaitosten Suomessa oleviin sivuliikkeisiin ja ulkomaisiin ETA-luottolaitoksiin, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta. Edellä mainituista käytetään tässä luvussa nimitystä luottolaitos lukuun ottamatta lukuja 5.4. ja 5.5, joissa käytetään nimitystä *talletuspankki*.
- (2) Tätä lukua (lukuun ottamatta lukua 5.4) sovelletaan luottolaitoksen asiakassuhteisiin, joissa asiakas on kuluttaja, sekä asiakassuhteisiin, joissa asiakas on kuluttajaan rinnastettava pienyritys.
- (3) Luottolaitos, joka käyttää asiamiestä luottolaitospalvelun tarjoamisessa, huolehtii siitä, että asiamies ottaa nämä ohjeet toiminnassaan huomioon.
- (4) Sekä luotto- että maksulaitosten tarjoamien maksupalvelujen menettelytapoja koskevat ohjeet sisältyvät lukuun 7.

5.2 Luotot

5.2.1 Tiedonantovelvollisuus

- (5) Kuluttajansuojalain 7 luvussa säädetään kuluttajaluottoja koskevasta tiedonantovelvollisuudesta, kuten siitä, että luotonantajan on hyvissä ajoin ennen luottosopimuksen tekemistä annettava asiakkaille pysyvällä tavalla "Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot" -lomaketta käyttäen laissa säädetty tiedot.
- (6) Kuluttajansuojalain 7 luvun 13 §:n mukaan luotonantajan on meneteltävä luotonannossa vastuullisesti. Asiakkaalle on ennen luottosopimuksen tekemistä muun muassa annettava riittävät ja selkeät selvitykset sen arvioimiseksi, soveltuuko luotto asiakkaan tarpeisiin ja hänen taloudelliseen tilanteeseensa. Maksuviivästystilanteessa asiakkaalle tulee antaa tietoa ja neuvoja maksuvaikkeuksien syntymisen tai syvenemisen estämiseksi ja maksukyvyttömyystilanteiden hoitamiseksi. Maksujärjestelyihin tulee suhtautua vastuullisesti.

O H J E (k o h d a t 7 - 8)

- (7) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan kuluttajansuojalain 7 luvun 13 §:n 2 momentin 4 kohta tarkoittaa sitä, että luottolaitoksen tulee antaa ennen luottosopimuksen tekemistä asiakkaalleen riittävästi tietoa ainakin seuraavista luotonottoon liittyvistä seikoista:



- eri luottovaihtoehdoista,
- luoton keskeisistä ehdoista ja ominaisuuksista,
- eri korkovaihtoehdoista ja -rakenteista,
- luottosopimuksen kestoon liittyvien muuttuvien taloudellisten tekijöiden aiheuttamista riskeistä (esim. pitkiin vaihtuvakorkoisiin asuntolainoihin liittyvät riskit ja mahdollisesta koronnoususta aiheutuvat riskit),
- verotukseen liittyvistä keskeisistä seikoista (esim. korkojen vähennysoikeus, ensiasunnon ostajan asema) ja mahdollisista erityisesti asuntoluottoon liittyvistä valtion tukimuodoista (esim. valtioneuvoston tukioikeus),
- luoton muista mahdollisista erityisistä vaikutuksista asiakkaalle, kuten esimerkiksi tieto eri lyhennystapojen vaikutuksista ja
- asiakkaan suoritettavaksi tulevien maksujen laiminlyönnin seuraamuksista.

(Annettu 27.5.2014, voimaan 9.6.2014)

- (8) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan kuluttajansuojalain 7 luvun 13 §:n 2 momentin 4 kohta tarkoittaa sitä, että erityisesti silloin, kun asiakkaalle tarjotaan suurta, pitkäaikaista, uudentyyppistä tai monimutkaista luottotuotetta tai silloin, kun luotto sisältää asiakkaan kannalta poikkeuksellisia ominaisuuksia, kuten esimerkiksi, että luoton pääoma maksetaan takaisin yhdessä erässä, tulee edellisessä kohdassa mainittujen tietojen antamiseen ja niiden selittämiseen asiakkaalle kiinnittää erityistä huomiota.

(Annettu 27.5.2014, voimaan 9.6.2014)

5.2.2 Selonottovelvollisuus

- (9) Kuluttajansuojalain 7 luvun 14 §:n mukaan luotonantajan on ennen luottosopimuksen tekemistä arvioitava, kykeneekö kuluttaja täyttämään luottosopimuksen mukaiset velvoitteensa. Arviointi on tehtävä kuluttajan tuloja ja muita taloudellisia olosuhteita koskevien riittävien tietojen perusteella.

(Annettu 27.5.2014, voimaan 9.6.2014)

O H J E (kohdat 10-11)

- (10) Finanssivalvonta suosittelee, että ennen luottosopimuksen tekemistä luottolaitos arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, voivatko luotonhoitokustannukset muodostua liian suuriksi olosuhteiden muutosten, esimerkiksi asiakkaan taloudellisen aseman muutoksen tai lainan koron nousun, vuoksi.

(Annettu 27.5.2014, voimaan 9.6.2014)

- (11) Finanssivalvonta on antanut luottoriskien hallintaa koskevia määräyksiä ja ohjeita standardissa 4.4a sekä asiakkaan tunnistamista ja tuntemista koskevia määräyksiä ja ohjeita standardissa 2.4.

5.3 Vakuudet

5.3.1 Yleistä

- (12) Vakuuksiin liittyvistä luotonantajan velvollisuuksista on säädetty kauppakaarissa sekä laissa takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta.
- (13) Kauppakaaren 10 luvun 14 §:n 1 momentissa ja takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta annetun lain 12 §:n 1 ja 2 momenteissa on säädetty luotonantajan velvollisuudesta antaa tietoja panttaajalle ja takaajalle, joka on luonnollinen henkilö tai yksityistakaaja, ennen panttaussitoumuksen tai takauksen tekemistä.

O H J E (kohdat 14-15)

- (14) Finanssivalvonta suosittaa, että luottolaitos ottaa huomioon vakuudenantajien taloudellisen turvallisuuden vakuussitoumuksia laadittaessa.
- (15) Finanssivalvonta suosittaa, että vierasvelkavakuuden antajalle selvitetään lisäksi vakuudenantajan mahdollisuus rajoittaa vastuutaan.

5.3.2 Vakuuksien realisointi ja suorituksen vaatiminen takaajalta

- (16) Kauppakaaren 10 luvun 2 § 4 momentin mukaan panttia myytäessä on otettava huomioon myös pantin omistajan etu.

O H J E (kohdat 17-18)

- (17) Finanssivalvonta suosittaa, että jos luottolaitos joutuu realisoimaan saamiaan vakuuksia tai vaatimaan suoritusta takaajalta, se toimii mahdollisimman tarkoituksenmukaisella ja osapuolille vähiten haittaa tuottavalla tavalla.
- (18) Finanssivalvonta suosittaa, että vakuuden realisoinnissa noudatetaan seuraavia periaatteita, jos niiden noudattaminen ei vaaranna vakuudenhaltijan asemaa:
- jos vakuutena on velallisen omaisuutta ja ulkopuolinen vakuus, tulisi ensisijaisesti pyrkiä realisoimaan velallisen antama vakuus
 - jos luoton vakuutena on tarkoitus olla useilta tahoilta olevia pantteja tai takauksia, voidaan vakuuksia annettaessa sopia siitä, että mahdollisessa realisointitilanteessa pyritään realisointimenettely ratkaisemaan sopimusteitse. Jos sopimukseen ei päästä, vakuudenhaltija voi valita realisointijärjestyksen, ellei lainsäädännöstä muuta johdu
 - realisoinnissa tulisi ottaa huomioon saatavan määrän suhde vakuutena olevan omaisuuden arvoon siten, että pienestä saatavasta ei realisoitaisi arvokasta vakuutta
 - vakuutena olevat rahoitusvälineet tulisi myydä säännellyllä markkinalla tai monenkeskisessä kaupankäyntijärjestelmässä tai niitä vastaavassa kaupankäynnissä muussa valtiossa, jos se on mahdollista
 - vakuuksia, erityisesti rahoitusvälineitä realisoitaessa tulisi noudattaa asiakkaan mahdollisesti esittämiä toivomuksia realisointijärjestyksestä.

5.4 Asiakkaan oikeus peruspankkipalveluihin

- (19) Talletuspankin asiakkaan oikeudesta peruspankkipalveluihin säädetään luottolaitostoiminnasta annetun lain 134 §:ssä. Kyseisen pykälän mukaan talletuspankki saa kieltäytyä tavanomaisen talletustilin avaamisesta ja tilin käyttöön tarkoitetun välineen myöntämisestä tai maksupalvelua koskevan toimeksiannon hoitamisesta ETA-valtiossa laillisesti oleskelevalle luonnolliselle henkilölle vain, jos kieltäytymiselle on painava peruste. Kieltäytymisen peruste on ilmoitettava asiakkaalle, jollei laista muuta johdu.

OHJE (kohdat 20-21)

- (20) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan luottolaitostoiminnasta annetun lain 134 § tarkoittaa, että talletuspankilla on muun muassa velvollisuus avata ETA-valtiossa laillisesti oleskelevalle luonnolliselle henkilölle tavanomainen, yleiseen maksujenvälitykseen käytettävä talletustili¹. Talletuspankilla on velvollisuus myöntää asiakkaalle talletustilin lisäksi sellainen maksukortti, jolla voidaan käyttää peruspankkipalveluja ja jolla ei voida ylittää tilisaldoa. Peruspankkipalveluja on myös maksujenvälitys.
- (21) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan luottolaitoslain 134 § tarkoittaa sitä, että asiakkaan oikeutta peruspankkipalveluihin ei tule tehdä käytännössä merkityksettömäksi esimerkiksi kohtuuttomalla ja syrjivällä hinnoittelulla².

5.5 Talletukset

- (22) Luottolaitostoiminnasta annetun lain 125 §:n 1 momentin mukaan luottolaitoksen on markkinoinnissaan annettava asiakkaalle markkinoitavasta hyödykkeestä kaikki ne tiedot, joilla saattaa olla merkitystä asiakkaan tehdessä hyödykettä koskevia ratkaisuja.
- (23) Luottolaitostoiminnasta annetun lain 108 §:n 1 momentissa on säädetty, että talletuspankin on annettava tallettajilleen tiedot talletussuojarahaston tallettajien saamisille antamasta suojasta tai vastaavasta muusta suojasta sekä aiemmin annettujen tietojen muutoksista. Mainitun pykälän 2 momentin mukaan talletuspankin on annettava 1 momentissa tarkoitettut tiedot myös sen ulkomaisen sivuliikkeen sijaintimaan virallisilla kielillä.

OHJE (kohdat 24-26)

- (24) Finanssivalvonta suosittelee, että talletuspankki antaa asiakkailleen riittävästi tietoa eri talletusvaihtoehdoista, talletusten keskeisistä ehdoista ja talletuksiin liittyvistä kustannuksista.
- (25) Finanssivalvonta suosittelee, että ennen talletussopimuksen tekemistä asiakkaalle annetaan riittävät tiedot asianomaiseen talletussopimukseen liittyvistä seikoista. Tiedot tulisi antaa ainakin seuraavista:
- korkovaihtoehdot ja -rakenteet, esimerkiksi:
 - koron määräytyminen
 - koron määrä/korkoprosentti sopimuksen tekohetkellä, sen laskutapa, sovellettava viitekorko, korkojakso ja koronmaksupäivä
 - tieto vuotuisesta korosta (korko p.a.)

¹ TaVM 25/2002 vp, s. 3

² HE 33/2002 vp, s. 84



- jos talletuksen tuotto tai korko on sidottu muuhun instrumenttiin, kuten osakekoriin tai -indeksiin, tulisi asiakkaalle selvittää, miten tuotto tai korko muodostuu
- jos sopimuksessa käytetään enimmäis- tai vähimmäiskorkolausekkeita taikka korkoportaita, tulisi asiakkaalle selvittää niiden merkitys
- sopimuksen molemminpuoliset irtisanomisehdot ja määräaikaistalletusten osalta se, onko sopimus mahdollista päättää ennen sen erääntymistä ja paljonko tästä aiheutuu maksuja ja muita kuluja asiakkaalle
- kaikki kustannukset, joita sopimuksesta aiheutuu
- sopimuksen verokohtelu (esim. koron tai tuoton verottaminen)
- tilinkäyttöä koskevat mahdolliset nosto- tai muut rajoitukset.

(26)

Finanssivalvonta suosittaa, että tilinomistajalle toimitetaan muista kuin maksupalvelulain mukaisista talletustileistä kerran kalenterivuodessa kuluitta tiliote, jollei muuta ole sovittu. Tiliotteesta tulisi ilmetä edellisen tiliotteen lähettämisen jälkeiset tilitapahtumat.

6

Vakuutustoiminnassa ja vakuutusedustuksessa noudatettavat menettelytavat

6.1 Soveltamisala

- (1) Lukuja 6.2–6.4 sovelletaan suomalaisiin henkivakuutusyhtiöihin sekä henkivakuutustoimintaa harjoittavien ulkomaisten vakuutusyhtiöiden Suomessa oleviin sivuliikkeisiin ja ulkomaisiin ETA-henkivakuutusyhtiöihin, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta.
- (2) Lukuja 6.4–6.5 sovelletaan suomalaisiin vahinkovakuutusyhtiöihin ja vakuutusyhdistyksiin sekä vahinkovakuutustoimintaa harjoittavien ulkomaisten vakuutusyhtiöiden Suomessa oleviin sivuliikkeisiin ja ulkomaisiin ETA-vahinkovakuutusyhtiöihin, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta.
- (3) Lukua 6.6 sovelletaan vakuutusmeklareihin, ulkomaisten ETA-vakuutusmeklareiden Suomessa oleviin sivuliikkeisiin ja ulkomaisiin ETA-vakuutusmeklareihin, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta.
- (4) Tätä lukua sovelletaan asiakassuhteisiin, joissa asiakas on vakuutussopimuslain 3 §:n 2 momentissa tarkoitettu kuluttaja tai muu kuluttajaan rinnastettava luonnollinen henkilö taikka oikeushenkilö.
- (5) Jos 1 ja 2 kohdassa tarkoitettua palvelua tarjotaan asiamiehen välityksellä, palveluntarjoaja huolehtii siitä, että asiamies ottaa nämä ohjeet toiminnassaan huomioon.

6.2 Tiedonantovelvollisuus

- (6) Vakuutussopimuslain 5 §:ssä säädetään vakuutuksenantajan tiedonantovelvollisuudesta. Pykälän 1 momentin mukaan ennen vakuutussopimuksen päättämistä vakuutuksenantajan on annettava vakuutuksen hakijalle vakuutustarpeen arvioimiseksi ja vakuutuksen valitsemiseksi tarpeelliset tiedot, kuten tietoja vakuutusmuodoistaan, vakuutusmaksuistaan ja vakuutusehdoistaan. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin. Huomiota on kiinnitettävä myös vakuutukseen mahdollisesti liittyvien sijoituskohteiden valinnan kannalta olennaisiin seikkoihin ottaen erityisesti huomioon vakuutuksen hakijan aikaisempi sijoituskokemus ja sijoittamisen tavoitteet. Lain 5 §:n 2 momentin mukaan tietoja ei tarvitse antaa, jos vakuutuksen hakija ei halua tietoja tai niiden antaminen tuottaisi kohutonta hankaluutta.
- (7) Oikeusministeriön asetuksessa (177/2011) on lueteltu ne tiedot, jotka vakuutussopimuksissa säädetyn lisäksi on vähintään annettava henkivakuutuksen hakijalle.



O H J E (kohdat 8 - 10)

- (8) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan vakuutuslainsäädännön 5 §:n 1 momentti tarkoittaa sitä, että tiedonantovelvoitteen perusteella vakuutuksenantajan tulee kiinnittää asiakkaan huomiota erityisesti vakuutukseen liittyvien sijoituskohteiden riskeihin. Tämä tarkoittaa, että vakuutuksenhakijalle tulee kertoa ainakin riskin ja tuoton keskinäisestä suhteesta, vakuutuksen arvon vaihteluista ja pääoman menettämisen mahdollisuudesta³.
- (9) Finanssivalvonta suosittelee, että asiakkaan huomiota kiinnitetään vakuutuksen suositeltavaan vähimmäissijoitusaikaan sekä asiakkaan ja yhtiön väliseen sopimukseen perustuviin oikeuksiin ja velvollisuuksiin vakuutukseen liitettävien sijoituskohteiden seurannassa ja niihin liittyvissä toimissa.
- (10) Vapaaehtoisen eläkevakuutuksen, säästöhenkivakuutuksen ja kapitalisaatiosopimuksen tuottojen ja kulujen ilmoittamisesta on annettu määräyksiä ja ohjeita Finanssivalvonnan määräyksissä ja ohjeissa pitkäaikaissäästämissopimusten ja vakuutusten kulujen ja tuottojen ilmoittamisesta (10/2012).

6.3 Asiakasta koskevien tietojen hankkiminen tai pyytäminen tarjottaessa säästöhenkivakuutusta, eläkevakuutusta tai kapitalisaatiosopimusta

O H J E (kohdat 11 - 13)

- (11) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan vakuutuslainsäädännön 5 §:n 1 momentti tarkoittaa sitä, että tiedonantovelvoitteiden täyttämiseksi vakuutusyhtiön tulee säästöhenkivakuutusta, eläkevakuutusta tai kapitalisaatiosopimusta tarjotessaan hankkia asiakkaasta hänen sijoituskokemuksestaan ja -tavoitteistaan koskevia tietoja. Asiakkaan säästäjä- ja sijoittajaprofiiliin selvittämiseksi tulee selvittää muun muassa seuraavat seikat⁴:
- asiakkaan säästämis- ja sijoittamistavoitteet
 - riski, jonka asiakas haluaa tai kykenee ottamaan halutun tuottotavoitteen saavuttamiseksi
 - aika, joksi asiakas on valmis sitomaan varansa ja asiakkaan mahdollinen tarve irtautua vakuutuslainsäädännöstä ennenaikaisesti
 - säästö- ja sijoitustuotteet, joita asiakkaalla on aikaisemmin ollut ja asiakkaan tarjolla olevien sijoituskohteiden tuntemus.
- (12) Finanssivalvonta suosittelee, että asiakkaan säästäjä- ja sijoittajaprofiiliin selvittämiseksi selvitetään kohdassa (11) mainittujen seikkojen lisäksi myös määrä, jonka asiakas voi säästää tai sijoittaa.
- (13) Finanssivalvonta on antanut asiakasta koskevien tietojen hankkimisesta ja pyytamisestä määräyksiä ja ohjeita myös standardissa 2.4.

³ HE 63/2009 vp, s. 16-17.

⁴ HE 63/2009 vp, s. 16-17.



6.4 Tietojen dokumentointi ja säilyttäminen

OHJE (kohta 14)

- (14) Finanssivalvonta suosittaa, että myyjä dokumentoi ja säilyttää peruskartoituksessa saamansa tiedot asiakkaasta, jos asiakas tekee sopimuksen. Samoin tulisi dokumentoida ja säilyttää myös se, mitä tietoa asiakkaalle on annettu esimerkiksi tuote-esitteissä. Finanssivalvonta suosittaa lisäksi, että vakuutushakemus, vakuutus sopimus ja vakuutukseen tehdyt muutokset säilytetään siten, että mahdollisen riitatilanteen syntyessä voidaan todentaa, millaisen hakemuksen perusteella sopimus on syntynyt, millaisena se tehtiin ja miten sitä on eri aikoina muutettu.

6.5 Vakuutuksenottajan lisämaksuvelvollisuudesta annettavat tiedot

- (15) Vakuutusyhtiölain 4 luvun 4 §:ssä ja vakuutusyhdistyslain 1 luvun 3 §:ssä säädetään vakuutuksenottajan lisämaksuvelvoitteesta.

OHJE (kohdat 16-19)

- (16) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan tieto mahdollisesta lisämaksuvelvollisuudesta on vakuutus sopimuslain 5 §:n 1 momentissa tarkoitettu vakuutuksen valitsemiseksi tarpeellinen tieto sekä vakuutusyhtiölain 31 luvun 1 §:n 3 momentissa ja vakuutusyhdistyslain 12 luvun 2 §:ssä tarkoitettu kuluttajien taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeellinen tieto.
- (17) Finanssivalvonta suosittaa, että vakuutuksen hakijalle kerrotaan selkeästi mahdollisen lisämaksuvelvollisuuden olemassaolosta ja enimmäismäärästä jo ennen vakuutuksen ottamista. Tämän vuoksi mahdollisen lisämaksuvelvollisuuden olemassaolon ja enimmäismäärän tulisi käydä ilmi vakuutus esitteistä ja muista vakuutus tuotteiden markkinointimateriaaleista. Vakuutusyhtiön ja vakuutusyhdistyksen tulisi muutoinkin huolehtia siitä, että jokainen vakuutuksen hakija saa ennen vakuutus sopimuksen tekemistä tiedon lisämaksuvelvollisuudesta ja sen enimmäismäärästä.
- (18) Finanssivalvonta suosittaa myös, että jos vakuutuksenottajaosakkaiden vastuuta on päätetty lisätä tai jos vakuutusosakeyhtiö on päätetty muuttaa sellaiseksi keskinäiseksi vakuutusyhtiöksi, jonka vakuutuksenottajat ovat vastuussa yhtiön sitoumuksista, vakuutusyhtiö ilmoittaa laissa säädetyn kuulutuksen lisäksi kirjallisesti kullekin vakuutuksenottajalle vastuun lisääntymisestä, mahdollisuudesta irtisanoa vakuutus sekä toimenpiteistä irtisanomisen toteuttamiseksi.
- (19) Vakuutus sopimuslain 7 §:n mukaan vakuutuksenantajan on lähetettävä vakuutuksenottajalle vuosittain tieto sellaisista vakuutusta koskevista seikoista, joilla on vakuutuksenottajalle ilmeistä merkitystä. Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan vakuutuksenottajan lisämaksuvelvollisuus on tällainen ilmeistä merkitystä omaava seikka.

6.6 Vakuutusmeklareita koskeva tiedonantovelvollisuus

- (20) Vakuutus edustuksesta annetun lain 25 §:ssä säädetään vakuutusmeklarin tiedonantovelvollisuudesta. Sen mukaan vakuutusmeklarin on tehtävässään huolehdittava siitä, että asiakas saa ennen vakuutus sopimuksen päättämistä kaikki asiakkaan vakuutus tarpeen

arvioinnin ja vakuutuksen valitsemisen kannalta tarpeelliset tiedot, kuten tietoja tarjolla olevista vakuutusmuodoista, vakuutusmaksuista ja vakuutusehdoista. Tietoja annettaessa vakuutusmeklarin tulee kiinnittää huomiota myös vakuutusturvan olennaisiin rajoituksiin. Lisäksi huomiota on kiinnitettävä vakuutukseen mahdollisesti liittyvien sijoituskohteiden valinnan kannalta olennaisiin seikkoihin ottaen erityisesti huomioon vakuutuksen hakijan aikaisempi sijoituskokemus ja sijoittamisen tavoitteet.

- (21) Vakuutuseduksesta annetun lain 25 §:n 2 momentin mukaan asiakkaalle annettavien edellä tarkoitettujen tietojen on perustuttava riittävän monien markkinoilla tarjolla olevien vakuutusten tasapuoliseen analyysiin. Vakuutuseduksesta annetun lain 43 §:n mukaan Finanssivalvonta antaa tarkemmat määräykset tasapuolisen analyysin sisällöstä.

MÄÄRÄYS (kohdat 22-30)

- (22) Tasapuolinen analyysi on vakuutusmeklarin tekemä vakuutusvertailu, jonka lähtökohtana ovat asiakkaan antama toimeksianto ja asiakkaan tarpeet. Asiakkaan taustaa ja elämäntilannetta tulee selvittää riittävästi, jotta tälle voidaan esitellä sopivia vakuutuksia.
- (23) Toimeksiantosopimuksessa on asiakkaalle aina tarjottava tasapuolisen analyysin laatimista. Jos asiakas ei halua vakuutusmeklarin laativan tasapuolista analyysiä, on tästä sovittava toimeksiantosopimuksessa tai muutoin kirjallisesti.
- (24) Tasapuoliseen analyysiin on sisällytettävä selvitys asiakkaan olosuhteista, joilla voi olla merkitystä vakuutusten valinnassa. Tällöin vakuutusmeklarin on otettava selvää ainakin asiakkaan olemassa olevasta vakuutusturvasta ja vakuutustarpeesta. Jos kysymyksessä on vanha asiakassuhde, vakuutusmeklarin on otettava huomioon myös aiemmin asiakkaasta tai tämän vakuutuksista saamansa tiedot, jos ne ovat edelleen vakuutusmeklarin käytettävissä.
- (25) Kun asiakkaalle tarjotaan vapaaehtoista eläkevakuutusta, säästöhenkivakuutusta tai kapitalisaatiosopimusta taikka näihin liitettävää sijoituskohdetta tai -palvelua, tasapuolisen analyysiin on sisällytettävä seuraavat asiakkaan sijoitustavoitteita ja -kokemusta koskevat seikat:
- asiakkaan säästämis- ja sijoittamistavoitteet
 - riski, jonka asiakas haluaa tai kykenee ottamaan halutun tuottotavoitteen saavuttamiseksi
 - aika, joksi asiakas on valmis sitomaan varansa ja asiakkaan mahdollinen tarve irtautua vakuutussopimuksesta ennenaikaisesti
 - määrä, jonka asiakas voi säästää tai sijoittaa
 - säästö- ja sijoitustuotteet, joita asiakkaalla on aikaisemmin ollut ja asiakkaan tarjolla olevien sijoituskohteiden tuntemus.
- (26) Vakuutusmeklarin on otettava huomioon tarkasteltavan markkinan koko ja vertailtava tasapuolisessa analyysissä riittävän monia tarjolla olevia vakuutuksia, jotka olosuhteet huomioon ottaen sopivat asiakkaan tarpeisiin. Jos vakuutusmeklari jättää jonkin tällaisen vakuutuksen vertailun ulkopuolelle, on syy merkittävä tasapuoliseen analyysiin.
- (27) Jos vakuutukset eivät kaikilta osin täytä asiakkaan tarpeita, vakuutusmeklarin on kerrottava tasapuolisessa analyysissä asiakkaalle, miltä osin ne eivät niitä täytä. Vakuutusme-



klarini ei tarvitse etsiä vaihtoehtoja muista kuin vakuutus tuotteista. Jos vakuutusmeklari välittää vakuutusten lisäksi muita finanssimarkkinoiden tuotteita tai antaa niitä koskevia neuvoja⁵, tasapuoliseen analyysiin on merkittävä, että se koskee vain vakuutuksia.

- (28) Vakuutusmeklarin on vertailtava vakuutuksia niiden valitsemisen kannalta olennaisten seikkojen osalta. Nämä voivat vaihdella vakuutuslajin ja vakuutuksen keston mukaan. Olennaisia seikkoja ovat ainakin vakuutus turvan kattavuus ja sen rajoitukset, voimassaolon päättymiseen liittyvät ehdot, vakuutusmaksut, asiakkaalta perittävät kulut sekä vakuutuksen arvon ja tuoton määräytyminen ja mahdollinen pääoman menettämisen riski. Tasapuolisesta analyysistä on käytävä ilmi seikat, joita vakuutusmeklari on vertaillut.
- (29) Vakuutusmeklarin on merkittävä tasapuoliseen analyysiin suosituksensa asiakkaan vakuutustarpeen kattamiseksi ja perustelut suosittamalleen vakuutus ratkaisulle. Tasapuoliseen analyysiin on merkittävä myös se, jos meklarin käsityksen mukaan asiakkaan ei kannata muuttaa olemassa olevaa vakuutus turvaansa.
- (30) Tasapuoliseen analyysiin sisältyvän vertailun ja perustellun suosituksen pohjalta asiakkaan on voitava verrata tarjolla olevia vakuutuksia ja saada oikea käsitys kunkin vakuutuksen soveltuvuudesta omiin tarpeisiinsa. Saamiensa tietojen ja vakuutusmeklarin suosituksen pohjalta asiakas valitsee itse vakuutus ratkaisun.

⁵ sijoitusneuvonnan antaminen rahoitusvälineistä edellyttää, että vakuutusmeklarilla on sijoituspalveluyrityksistä annetun lain mukainen toimilupa.



7 Maksupalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat

7.1 Soveltamisala

- (1) Tätä lukua sovelletaan suomalaisiin luottolaitoksiin ja maksulaitoslaissa tarkoitettuihin maksulaitoksiin, ulkomaisten luottolaitosten ja ETA-maksulaitosten Suomessa oleviin sivuliikkeisiin sekä ulkomaisiin ETA-luottolaitoksiin ja -maksulaitoksiin, jotka tarjoavat maksupalvelua Suomessa sivuliikettä perustamatta.
- (2) Luottolaitos tai maksulaitos, joka käyttää asiamiestä maksupalvelujen tarjoamiseen, huolehtii siitä, että asiamies ottaa nämä ohjeet toiminnassaan huomioon.

7.2 Tiedonantovelvollisuus

- (3) Maksupalvelulain 2 luvussa säädetään maksupalveluja koskevasta tiedonantovelvollisuudesta kuten muun muassa siitä, että maksupalveluja tarjoavan palveluntarjoajan on ennen puitesopimuksen tekemistä annettava asiakkaalle kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla kattavat tiedot maksupalvelusta.
- (4) Maksupalvelulain 12 §:ssä säädetään maksupalvelusta annettavista tiedoista.
- (5) Maksupalvelulain 16 §:n mukaan maksupalvelun käyttäjällä on milloin tahansa sopimus-suhteen aikana oikeus pyynnöstä saada palveluntarjoajalta laissa säädetyt tiedot sekä puitesopimuksen ehdot kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.
- (6) Maksupalvelulain 18 §:n mukaan palveluntarjoajan on maksajan pyynnöstä ennen maksajan käynnistämää yksittäistä maksutapahtumaa annettava tieto siitä, minkä ajan kuluessa maksutapahtuma toteutetaan.

OHJE (7-11)

- (7) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan maksupalvelulain 16 § tarkoittaa, että maksupalvelun käyttäjällä on oikeus saada pyynnöstä tietynä ajankohtana sopimussuhteensa aikana voimassa ollut sopimuksensa sekä sen ehdot, jotta käyttäjä voi varmistaa sopimukseen perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa esimerkiksi ristiriitatilanteissa.
- (8) Finanssivalvonta suosittaa, että tieto maksutapahtumien toteuttamisajoista annetaan maksajan käyttämän maksukanavan kautta.
- (9) Finanssivalvonta suosittaa, että maksupalveluntarjoaja sopii maksupalvelun käyttäjän kanssa käytettävästä viestintävälineestä palvelukohtaisesti. Finanssivalvonnan tulkinnan



mukaan maksupalvelulain 16 § tarkoittaa sitä, että esimerkiksi verkkopalvelun tai sähköpostin käytöstä viestintävälineenä on sovittava erikseen⁶.

- (10) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan maksupalvelulain 18 § tarkoittaa sitä, että mikäli maksukanavan kautta annettaville maksutoimeksiannoille on asetettu aikaraja (ns. cut off -aika), jonka jälkeen annetut toimeksiannot siirtyvät toteutettavaksi seuraavana pankkipäivänä, asiakkaalle on kerrottava selvästi tästä aikarajasta.⁷
- (11) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan maksupalvelulain 12 §:n 3 kohta tarkoittaa sitä, että mikäli maksupalveluntarjoaja käyttää vakiomenettelyn lisäksi muita menettelytapoja maksujen vahvistamisessa, maksajalle on kerrottava selvästi poikkeavista menettelyistä. Esimerkkinä poikkeavasta menettelytavasta on maksukortilla tehtävän Internet-ostoksen tai poikkeuksellisen suuren verkkopankkimaksun vahvistaminen tekstiviestillä.⁸

7.3 Maksuvälineet

- (12) Maksupalvelulain 14 §:n mukaan maksupalveluntarjoajan on annettava laissa säädetyt tiedot varoitoimista, vastuukysymyksistä ja oikeussuojakeinoista.
- (13) Maksupalvelulain 53 §:ssä säädetään maksuvälineestä huolehtimisesta. Pykälän 2 momentin mukaan palveluntarjoajan on osaltaan varmistettava, että muilla kuin maksuvälineen haltijalla ei ole pääsyä maksuvälineeseen liittyviin tunnistetietoihin.

OHJE (kohdat 14-18)

- (14) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan maksupalvelulain 14 § tarkoittaa sitä, että maksupalveluntarjoajan on annettava asiakkaalle tietoa maksuvälineiden, kuten maksukorttien sekä verkkopalvelun käyttöön oikeuttavien laitteiden ja tunnusten turvallisesta käytöstä.⁹
- (15) Finanssivalvonta suosittaa, että asiakkaalle korostetaan maksuvälineiden huolellista säilyttämistä sekä kerrotaan asiakkaan vastuista ja velvollisuuksista käyttäjätunnusten ja salasanojen tai maksukorttien katoamis- ja väärinkäyttötilanteissa.
- (16) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan maksupalvelulain 53 §:n 2 momentti tarkoittaa sitä, että maksupalveluntarjoajan toimihenkilön ei pidä asiakaspalvelutilanteessa saada tietää maksupalvelun käyttäjän maksuvälineeseen liittyviä tunnistetietoja (esimerkiksi PIN-koodi, salasana, muu vastaava tunnusluku), joita maksupalvelun käyttäjä tarvitsee maksupalvelun käyttämiseen (esimerkiksi maksupalveluntarjoajan toimihenkilön ei pidä kysyä puhelimessa tapahtuvan asioinnin yhteydessä asiakkaan maksuvälineeseen liittyviä tunnistetietoja). Palveluntarjoajan tulee käyttää maksuvälineeseen liittyvien tunnistetietojen kyselyssä järjestelmäpohjaista ratkaisua, jota tulee käyttää vain silloin, kun asiakas ottaa itse yhteyttä palveluntarjoajaan.¹⁰
- (17) Finanssivalvonta suosittaa, että asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus asettaa esimerkiksi vuorokausikohtaisia käteisnosto-, osto- ja tilisiirto rajoituksia maksuvälineisiin asiakkaan

⁶ HE 169/2009 vp, s. 47.

⁷ HE 169/2009 vp, s. 47-48.

⁸ HE 169/2009 vp, s. 42-43.

⁹ HE 169/2009 vp, s. 44.

¹⁰ HE 169/2009 vp, s. 69.



tarpeet huomioon ottaen. Finanssivalvonta suositaa myös, että asiakkaalle annetaan tietoa siitä, miten erilaiset nosto-, tilisiirto- ja luottorajat toimivat ja muistutetaan asiakasta rajoista maksuvälineiden uusimisen yhteydessä.

- (18) Finanssivalvonta suositaa, että korttimaksamisen tai kortilla tehdyn muun toimenpiteen, kuten esimerkiksi vuokra-auton varausmaksun yhteydessä tehty tilin katteen varaukset, joita vastaava veloitustapahtuma on jo kirjattu tilille, poistetaan mahdollisimman pian. Katevarauksen ei tulisi jäädä voimaan varsinaisen veloitustapahtuman toteuttamisen jälkeen. Finanssivalvonta suositaa, että katevaraus puretaan heti, kun käy ilmeiseksi, että veloitusta ei tulla tekemään.

7.4 Maksun peruuttaminen

- (19) Maksupalveluntarjoaja voi peruuttaa maksujen välityksessä olevan maksun maksupalvelulain 63-68 §:ssä säädetyllä tavalla.

O H J E (kohdat 20-22)

- (20) Finanssivalvonta suositaa, että mikäli maksu maksajan virheen vuoksi ohjautuu väärälle saajalle, maksunsaajan palveluntarjoaja neuvottelee tarvittaessa maksunsaajan kanssa maksun palauttamisesta. Jos maksunsaaja kieltäytyy maksun palauttamisesta, vakiintuneen pankkisalaisuutta koskevan käytännön mukaan maksunsaajan palveluntarjoaja voi salassapitovelvollisuuden estämättä antaa väärän maksunsaajan yhteystiedot maksajan palveluntarjoajalle, joka voi antaa ne edelleen maksajalle.
- (21) Vakiintuneen käytännön mukaisesti maksupalvelun tarjoaja voi korjata omaan ja lähettävän palveluntarjoajan virheeseen perustuvan maksujen välityksessä tapahtuneen kirjoitus- tai laskuvirheen taikka muun teknisen virhekirjauksen, vaikka maksu olisi jo kirjattu maksunsaajan tilille.
- (22) Finanssivalvonta suositaa, että edellä mainitussa kohdassa tarkoitettu korjaus tehdään mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen. Virheestä ja sen korjauksesta tulisi ilmoittaa maksunsaajalle viipymättä. Virhettä ei tulisi ilman maksunsaajan suostumusta korjata niin, että korjaus aiheuttaa tilinylityksen.

7.5 Maksusuoritusten kirjaaminen tileille

- (23) Maksupalvelulain 49 §:ssä säädetään maksutapahtumien hyvittämisajankohdasta, jota maksunsaajan palveluntarjoajien on noudatettava.

O H J E (kohdat 24-25)

- (24) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan maksupalvelulain 49 §:n "välittömästi" tarkoittaa sitä, että maksupalvelun tarjoaja kirjaa Suomessa toimivien pankkien välillä välitettävät maksut, palkat, eläkkeet ja muut vastaavat suoritukset saajien tileille riittävän ajoissa. Tämä tarkoittaa yöaikaan välitettävien maksujen osalta maksupäivänä viimeistään aamuyöllä ja häiriötilanteessakin ennen kuin asiakaspalvelupisteet aukeavat.
- (25) Maksupalvelun tarjoajan on lisäksi noudatettava asiakkaan tunnistamisesta ja tuntemisesta annettua standardia 2.4.

8

Raportointi Finanssivalvonnalle

Näihin määräyksiin ja ohjeisiin ei liity säännöllistä raportointia Finanssivalvonnalle.

9 Siirtymä- ja voimaantulomääräykset

- (1) Näiden määräysten ja ohjeiden lukuja 1-4 ja 8-10 sovelletaan 1.7.2013 alkaen.
- (2) Näiden määräysten ja ohjeiden lukuja 5, 6 ja 7 sovelletaan 1.10.2013 alkaen.

(Annettu 11.6.2018, voimaan 1.9.2018)

10 Kumotut määräykset ja ohjeet

Nämä määräykset ja ohjeet kumoavat seuraavat Finanssivalvonnan antamat määräykset ja ohjeet sekä kannanotot ja tulkinnat

- Rahoitussektorin standardi 2.1 "Rahoituspalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat", annettu 16.6.2006 (Dnro 6/120/2006), 1.7.2013 alkaen luvun 5.1 kohta 3, luku 5.2 sekä luvut 7 ja 8 ja muilta osin 1.10.2013 alkaen
- Rahoitussektorin standardin 6.1 "Maksulaitosten ja maksupalvelua ilman toimilupaa tarjoavien henkilöiden toiminta", annettu 26.5.2011 (Dnro 1/101/2011), 1.10.2013 alkaen luku 8
- Finanssivalvonnan määräykset ja ohjeet 11/2012 "Rahoitusvälineiden markkinat - direktiivin (MiFID) soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin", annettu 25.10.2012 (FIVA 12/01.00/2012), 1.7.2013 alkaen
- Vakuutusvalvontaviraston määräys- ja ohjekokoelma vakuutusedustajaksi rekisteröintiä hakeville ja vakuutusedustajille, annettu 22.6.2010 (Dnro 7/101/2010), 1.10.2013 alkaen luku 6
- Vakuutusvalvontaviraston määräys- ja ohjekokoelma vakuutusyhtiöille, työeläkevakuutusyhtiöille, vakuutusyhdistyksille, vakuutusomistusyhteisöille, kolmannen maan vakuutusyhtiöiden sivuliikkeille ja lailla perustetuille eläkelaitokselle, annettu 1.7.2011 (Dnro 9/101/2011), 1.10.2013 alkaen osa I, kohta 3
- Vakuutusvalvontaviraston kannanotto "Hyvä myyntitapa henki- ja eläkevakuutusten henkilöasiakasmarkkinoinnissa", annettu 21.12.2007 (Dnro 9/002/2007), 1.10.2013 alkaen
- Rahoitustarkastuksen kannanotto K/35/2000 "Rahoituspalvelut tietoverkoissa", annettu 29.3.2001 (Dnro 1/110/2000), 1.7.2013 alkaen

11 Muutoshistoria

Näitä määräyksiä ja ohjeita on muutettu sen voimaantulon jälkeen seuraavasti

Annettu 27.5.2014, voimaan 9.6.2014

- muutettu luvun 5.2.1 kohtia (7) ja (8) ja luvun 5.2.2 kohtia (9) ja (10).

Muutokset liittyvät kuluttajansuojalain 1.6.2013 voimaantulleeseen muutokseen 207/2013, Laki kuluttajansuojalain 7 luvun muuttamisesta.

Annettu 11.6.2018, voimaan 1.9.2018

- poistettu sijoituspalveluyritykset, rahastoyhtiöt, jotka harjoittavat sijoitusrahastolain (48/1999) 5 §:n 2 momentissa tarkoitettua toimintaa, muussa kuin ETA-valtiossa toimiluvan saaneiden sijoitusrahastolain 5 §:n 2 momentissa tarkoitettua toimintaa harjoittavien rahastoyhtiöiden Suomessa olevat sivuliikkeet, ulkomaiset sijoituspalveluyritykset ja ulkomaiset rahastoyhtiöt, jotka harjoittavat sijoitusrahastolain 5 §:n 2 momentissa tarkoitettua toimintaa soveltamisalasta luvusta 1.1. sekä viittaus ETA-valvottaviin siltä osin kun ne tarjoavat sijoituspalveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta.
- poistettu luvun 2.1 määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvistä säädöksistä: sijoituspalvelulaki (747/2012) ja sijoitusrahastolaki (48/1999).
- poistettu luvun 2.2. määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvistä Euroopan unionin asetuksista Komission asetus (EY) N:o 1287/2006.
- poistettu luvun 2.3 määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvistä Euroopan unionin direktiiveistä direktiivit 2004/39/EY, 2006/73/EY ja 2009/65/EY.
- poistettu luvun 2.4 määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvistä Finanssivalvonnan määräyksenantovaltuuksista sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 1-4 kohdat.
- kumottu aiempi luku 2.5 (Kansainväliset suositukset).
- muutettu 3 luvun kohtaa 2 poistamalla viimeinen luettelukohta.
- kumottu 3 luvusta aikaisempi kohta 3, minkä johdosta luvun viimeinen kohta on numeroitu uudelleen.
- kumottu aiempi luku 6 (Sijoituspalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat), jolloin lukujen 6-12 numerointi on samalla muuttunut.
- muutettu luvun 9 kohtia 1 ja 2.

