



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulkL 24.1 § 20 k

Nordea Bank AB (publ), Suomen sivuliike
Satamaradankatu 5
00020 NORDEA, Helsinki

Asia

Julkinen varoitus ja seuraamusmaksu

1 Päätös

Finanssivalvonta antaa Finanssivalvonnasta annetun lain (878/2008, jäljempänä FivaL) 39 §:n 1 momentin nojalla Nordea Bank AB:n (publ), Suomen sivuliikkeelle¹ (jäljempänä myös pankki, Y-tunnus 1703218-0) julkisen varoituksen sen johdosta, että Nordea Pankki Suomi Oyj, joka 2.1.2017 fuusioitiin Nordea Bank AB:hen (publ), on:

1. tammikuun 2015 – maaliskuun 2016 välisenä aikana päätöksen kohdassa 3.2.2 tarkemmin kuvatulla tavalla laiminlyönyt noudattaa sijoituspalvelulain (747/2012, jäljempänä SipaL) 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöistä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä, kun pankki oli jättänyt hankkimatta riittäviä asiakkaiden taloudellista asemaa, sijoituskokemusta ja -tietämystä sekä sijoitustavoitteita koskevia tietoja ennen SipaL:n mukaisen sijoitusneuvonnan tarjoamista asiakkailleen; ja
2. tammikuun 2015 – maaliskuun 2016 välisenä aikana päätöksen kohdassa 3.2.3 tarkemmin kuvatulla tavalla laiminlyönyt noudattaa SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöistä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä, kun pankki ei ollut kohdassa 1 todetun laiminlyönnin seurauksena riittävästi varmistunut siitä, että sijoitusneuvonnan kohteena olevat liiketoimet ovat olleet asiakkaille soveltuvia.

Finanssivalvonta määrää FivaL 40 §:n 1 momentin ja 41 §:n 1 momentin nojalla Nordea Bank AB:n (publ), Suomen sivuliikkeelle seuraamusmaksun sen johdosta, että Nordea Pankki Suomi Oyj, joka 2.1.2017 fuusioitiin Nordea Bank AB:hen (publ), on:

1. tammikuun 2015 – maaliskuun 2016 välisenä aikana päätöksen kohdassa 3.3.2 tarkemmin kuvatulla tavalla laiminlyönyt noudattaa SipaL

¹ Nordea Pankki Suomi Oyj fuusioitiin 2.1.2017 Nordea Bank AB:hen (publ). Suomessa toimintaa jatkaa Nordea Bank AB:n (publ), Suomen sivuliike. Finanssivalvonnan päätös koskee siten Nordea Bank AB:n (publ), Suomen sivuliikettä, ja Finanssivalvonnan kuulemiskirje lähetettiin Nordea Pankki Suomi Oyj:lle.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulkL 24.1 § 20 k

10 luvun 9 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä, kun pankki ei ollut säilyttänyt tietoja asiakkaille sijoituspalveluna tarjotusta sijoitusneuvonnasta niin, että tietojen avulla voitiin jälkikäteen todentaa tapahtumien kulku; ja

2. tammikuun 2015 – maaliskuun 2016 välisenä aikana päätöksen kohdassa 3.4.2 tarkemmin kuvatulla tavalla laiminlyönyt noudattaa SipaL 7 luvun 10 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä, kun pankki ei ollut toteuttanut kohtuullisia toimenpiteitä eturistiriitatilanteiden tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi.

Seuraamusmaksun suuruus on yksi miljoona euroa (1 000 000) euroa ja se määrätään maksettavaksi valtiolle. Seuraamusmaksun täytäntöönpanosta huolehtii Oikeusrekisterikeskus.

Finanssivalvonnan johtokunta on päättänyt julkisen varoituksen antamisesta ja seuraamusmaksun määräämisestä kokouksessaan 6.3.2017.

2 Kuuleminen

Finanssivalvonta varasi 22.12.2016 päivätyllä kirjeellään Nordea Pankki Suomi Oyj: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. Nordea Bank AB (publ), Suomen sivuliike vastasi Finanssivalvonnalle 16.1.2017 päivätyllä kirjeellään.

3 Päätöksen perustelut

3.1 Selonottovelvollisuutta koskea Finanssivalvonnan tarkastus

Finanssivalvonta teki vuosien 2015 - 2016 aikana pankissa tarkastuksen, joka koski pankin tarjoamaan sijoitusneuvontaan liittyvää selonottovelvollisuutta. Tarkastus kohdistui pääosin yli 70-vuotiaisiin ei-ammattimaisiin asiakkaisiin, joille oli myyty sijoitusrahastoja tai strukturoituja rahoitusvälineitä (jäljempänä myös sijoitustuotteet).

Tarkastuksessa arvioitiin Finanssivalvonnan satunnaisotannalla valitsemaa asiakastapahtumiin liittyvää otosmateriaalia pankin eri konttoreista. Tarkastuksessa käytiin läpi yhteensä 43 ei-ammattimaisen asiakkaan tietoja. Tarkastuksen yhteydessä Finanssivalvonta havaitsi pankin toiminnassa useiden SipaL:n säännösten ja Finanssivalvonnan antamien määräysten laiminlyöntejä.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

Finanssivalvonta lähetti pankille 13.7.2016 päivätyn tarkastuskirjeen. Pankki vastasi Finanssivalvonnalle 19.8.2016 päivätyllä vastineellaan, jossa pankki kuvasi tarkastushavaintojen johdosta jo suoritettuja ja toteutettavaksi päätettyjä korjaus- ja valvontatoimenpiteitä. Pankki ei vastineessaan kiistänyt Finanssivalvonnan tarkastushavaintoja. Keskeisimmät tarkastuksessa havaitut rikkomukset ja puutteet käydään läpi kohdissa 3.2–3.4.

3.2 Pankin tarjoaman sijoitusneuvonnan säännösten vastaisuus

3.2.1 Sovellettavat säännökset ja määräykset

Luottolaitostoinnista annetun lain (610/2014, jäljempänä LLL) 1 luvun 2 §:n 6 momentin mukaan SipaL:n soveltamisesta sijoituspalveluja tarjoavaan luottolaitokseen säädetään SipaL 1 luvun 4 §:ssä. SipaL 1 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan luottolaitokseen, joka tarjoaa sijoituspalveluja, sovelletaan näiden palvelujen osalta muun muassa mitä SipaL 10 ja 15 luvussa säädetään sijoituspalveluyrityksestä.

SipaL 1 luvun 11 §:n 5 kohdan mukaan sijoituspalvelulla tarkoitetaan yksilöllisen suosituksen antamista asiakkaalle tiettyä rahoitusvälinettä koskevaksi liiketoimeksi (*sijoitusneuvonta*).

SipaL 10 luvun 2 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun ja oheispalvelun tarjoamisessa on toimittava rehellisesti, tasapuolisesti, ammattimaisesti ja asiakkaan edun mukaisesti.

SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalveluyrityksen, joka tarjoaa sijoituspalveluna sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa, on hankittava ennen sijoituspalvelun tarjoamista riittävät tiedot asiakkaan taloudellisesta asemasta, kyseistä sijoituspalvelua tai rahoitusvälinettä koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista, jotta se voi suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä ja palvelua.

SipaL 10 luvun 15 §:n 2 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat-direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset 4 §:ssä tarkoitetuista asiakkaalta pykälän 1 ja 2 momentin mukaan pyydettävistä tiedoista ja tietojen pyytämisessä noudatettavista menettelytavoista.

Finanssivalvonnan määräysten ja ohjeiden 16/2013 Finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista (jäljempänä MOK 16/2013) luvun 6.4.1 kohdan 59 määräyksen mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on hankittava asiakkaalta tiedot, jotka ovat tarpeen asiakkaaseen liittyvien olennaisten seikkojen ymmärtämiseksi ja joiden perusteella sijoi-



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulkL 24.1 § 20 k

tuspalvelun tarjoaja voi tarjotun palvelun luonne ja laajuus huomioon ottaen kohtuudella varmistua siitä, että sijoitusneuvon kohteena oleva liiketoimi täyttää seuraavat edellytykset:

- a) liiketoimi vastaa asiakkaan sijoitustavoitteita
- b) liiketoimi on sellainen, että asiakas pystyy kantamaan taloudellisesti siihen liittyvät asiakkaan sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit
- c) liiketoimi on sellainen, että asiakkaalla on tarvittava sijoituskokemus ja/tai -tietämys suositeltuun liiketoimeen tai sijoitussalkkunsu hoitoon liittyvien riskien ymmärtämiseksi.

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 62 määräyksen mukaan asiakkaan taloudellista asemaa koskevien tietojen on sisällettävä soveltuvien osien tiedot:

- a) asiakkaan säännöllisen tulon lähteistä ja määrästä
- b) asiakkaan omaisuudesta, kuten likvideistä varoista, sijoituksista ja kiinteistöistä
- c) asiakkaan säännöllisistä taloudellisista sitoumuksista.

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 63 määräyksen mukaan asiakkaan sijoitustavoitteita koskevien tietojen on sisällettävä soveltuvien osien tiedot:

- a) siitä, miten kauan asiakas haluaa pitää sijoituksia hallussaan (sijoitushorisontti)
- b) asiakkaan riskinottohalukkuudesta ja riskiprofiilista
- c) sijoituksen tarkoituksesta.

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 64 määräyksen mukaan asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä koskevien tietojen on sisällettävä, ottaen huomioon asiakkaan asiantuntemus, tarjottavan sijoituspalvelun luonne ja laajuus sekä rahoitusvälineen tai liiketoimen laji (mukaan lukien niiden monimutkaisuus ja niihin liittyvät riskit):

- a) asiakkaan jo tuntemat palvelu-, ja liiketoimi- ja rahoitusvälinetyypit
- b) asiakkaan rahoitusvälineitä koskevien liiketoimien luonne, volyymi ja yleisyys sekä ajanjakso, jonka kuluessa liiketoimet on toteutettu
- c) asiakkaan koulutustaso sekä ammatti (tai tarvittaessa aikaisempi ammatti).

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 65 määräyksen mukaan jos sijoituspalveluntarjoaja ei saa asiakkaalta SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momentissa edellytetyjä riittäviä tietoja, se ei saa suositella asiakkaalle kyseistä sijoituspalvelua tai rahoitusvälineitä.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulkL 24.1 § 20 k

MOK 16/2013 luvun 6.4.1 kohdan 67 määryksen mukaan sijoituspalvelun tarjoaja voi luottaa asiakkaansa antamiin tietoihin, paitsi jos se tietää tai sen pitäisi tietää, että asiakkaan antamat tiedot ovat selvästi vanhentuneita, virheellisiä tai puutteellisia.

3.2.2 Asiakkailta hankitut tiedot

Finanssivalvonnan tarkastushavainnot

Pankki ei ollut kaikissa tapauksissa hankkinut riittäviä tietoja asiakkaiden taloudellisesta asemasta. Pankki ei ollut aina selvittänyt asiakkaan säännöllistä tulonlähdettä eikä tarvittavia tietoja asiakkaan muista säännöllisistä taloudellisista sitoumuksista kuin velkasitoumuksista.

Pankin hankkimissa asiakkaiden sijoituskokemusta ja -tietämystä koskevissa tiedoissa oli useissa tapauksissa puutteellisuksia. Otantamateriaalin mukaan asiakkaiden sijoituskokemusta oli pääsääntöisesti kartoitettu vain niiden sijoitustuotteiden osalta, joihin asiakas oli sijoittamassa. Pankki ei ollut siten hankkinut tietoja asiakkaan jo tuntemista muista rahoitusvälineistä eikä rahoitusvälineitä koskevien aikaisempien liiketöiden luonteesta. Joidenkin asiakkaiden osalta sijoituskokemusta ei ollut lainkaan kirjattu, eikä siten tarkastuksella voitu varmistua siitä, että sijoituskokemusta olisi selvitetty. Pankki ei ollut myöskään hankkinut tietoja usean asiakkaan osalta asiakkaan koulutuksesta ja ammatista. Ennen marraskuuta 2015 nämä tiedot puuttuivat lähes kaikkien asiakkaiden osalta.

Tarkastuksessa havaittiin myös, että joidenkin asiakkaiden osalta tietoa sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä oli hankittu sijoitustuotteen hankintaa koskevassa toimeksiantolomakkeessa, jossa asiakas allekirjoituksellaan vakuutti omaavansa riittävän kokemuksen ja tietämyksen ymmärtääkseen sijoitukseen liittyvät riskit.

Pankin hankkimat asiakkaiden sijoitustavoitteita koskevat tiedot olivat erityisesti sijoitushorisontin osalta puutteellisia. Otantamateriaalista ei useimmiten ilmennyt asiakkaan sijoitushorisonttia, eli sitä, miten kauan asiakas haluaa pitää sijoituksia hallussaan.

Pankin vastaus

Pankki viittaa kuulemiskirjeeseen antamansa vastauksen lisäksi 19.8.2016 Finanssivalvonnan tarkastuskirjeeseen antamaansa vastineeseen ja siinä kerrottuihin toimenpiteisiin.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

Pankki ei kiistä, että yksittäisten asiakkaiden tietojen dokumentoinnissa on voinut olla puutteita. Pankki kehittää sijoitusneuvontaa ja kontrolleja riskiperusteisesti ja toteaa, että missä tahansa toiminnassa tulee väistämättä esiin jonkin verran puutteita. Pankki toteaa, että se on tunnistanut tarpeen jatkaa työtään sijoitusneuvonnan laadun, sisäisen ohjeistuksen ja kontrollien parantamiseksi.

Pankki hankki selonottovelvollisuuden kannalta tarvittavia tietoja asiakkaista jokaisessa sijoitusneuvontatilanteessa Sijoitusopas -työkalua (jäljempänä myös Sijoitusopas) käyttäen. Pankin ohjeistuksen mukaan sijoitusneuvontatapaamiseen valmistautuessaan toimihenkilön tuli aina tarkistaa asiakkaalle aikaisemmin tehty Sijoitusoppaat aiemmin dokumentoidun sijoituskokemuksen ja -tietämyksen tarkistamiseksi, koska vain osa dokumentoiduista tiedoista siirtyi automaattisesti seuraavassa tapaamisessa tehtävään Sijoitusoppaaseen. Toimihenkilön tuli myös tarkistaa pankin muista tietojärjestelmistä muita asiakasta koskevia tietoja.

Pankin mukaan Sijoitusopas -työkalua ja pankin sisäistä ohjeistusta kehitetään jatkuvasti. Pankki kuvaa toimenpiteitä, joihin se on ryhtynyt jo ennen Finanssivalvonnan tarkastusta ja tarkastuksessa havaittujen puutteiden korjaamiseksi. Esimerkiksi marraskuussa 2015 on uudistettu sijoituskokemusta ja -tietämystä koskeva ohjeistus ja prosessi. Lokakuussa 2016 on pankin ohjeistusta täydennetty muun muassa niin, että asiakkaan sijoitushorisontti tulee pitkäaikaisen sijoittamisen osalta aina kirjata Sijoitusopas -työkaluun. Myös muita kontrolleja on lisätty.

Pankin ohjeistuksen mukaan tarjottaessa sijoitusneuvontaa iäkkäille asiakkaille tulee noudattaa erityistä huolellisuutta.

Pankin käsityksen mukaan pankin sisäiset ohjeet ja Sijoitusopas yhdessä täyttävät asiakkaan taloudellista asemaa, sijoituskokemusta ja -tietämystä sekä sijoitustoiminnan tavoitteita (sijoitushorisontti mukaan lukien) koskevat vaatimukset asiakasta koskevien riittävien tietojen hankkimisesta ennen sijoitusneuvonnan tarjoamista. Pankki katsoo siten täyttävänsä SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momentissa ja sitä täydentävien Finanssivalvonnan määräysten ja ohjeiden (MOK 16/2013) luvun 6.4.1. määräykset.

Finanssivalvonnan kanta

Pankki on tarjonnut asiakkailleen sijoituspalveluna SipaL 1 luvun 11 §:n 5 kohdan tarkoittamaa sijoitusneuvontaa.

Pankin sijoitusneuvonnan yhteydessä asiakkailta hankkimissa tiedoissa on ollut puutteita, joita pankki ei ole kiistänyt. Merkittävimmät tarkastuksella havaitut puutteet liittyivät asiakkaiden sijoitushorisontin sekä sijoituskokemuksen ja -tietämyksen selvittämiseen.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

Pankki ei toimittanut Finanssivalvonnalle tarkastuksen yhteydessä tietoja, jotka olivat saatavilla asiakasta koskevissa aikaisemmissa Sijoitusoppaissa. Tarkastuksen yhteydessä toimitetuissa Sijoitusoppaissa ei myöskään ollut erikseen otettu kantaa asiakkaan sijoituskokemuksta ja tietämystä tai sijoitushorisonttia koskeviin seikkoihin. Lisäksi sillä seikalla, että tiedot löytyvät pankin järjestelmistä ei ole merkitystä asian arvioinnissa. Pankki ei ole esittänyt selvitystä, joka osoittaisi tietojen olleen sijoitusneuvojan käytettävissä soveltuvuusarviointeja tehtäessä.

Pankin olisi tullut suhtautua kriittisesti asiakkaan omaan arvioon sijoituskokemuksestaan ja -tietämyksestään. Esimerkiksi asiakkaan rahoitusvälineen hankintaa koskevassa toimeksiantolomakkeessa antamaa muodollista vakuutusta ei lähtökohtaisesti voida pitää uskottavana ja riittävänä osoituksena tarvittavasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä.

Pankin velvollisuutena on ollut huolehtia siitä, että sillä on sääntelyn edellyttämällä tavalla riittävät tiedot asiakkaaseen liittyvien olennaisten seikkojen ymmärtämiseksi, jotta se voi suositella asiakkaalle soveltuvia rahoitusvälineitä. SipaL 10 luvun 2 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoamisessa on toimittava ammattimaisesti ja asiakkaan edun mukaisesti. Sijoituspalvelun tarjoamisessa on otettava huomioon sijoituspalvelun kohteena oleva asiakastyypin ja tarjottavien sijoitustuotteiden monimutkaisuus. Pankin olisi siten tullut toimia tietojen hankkimisessa erityisen huolellisesti, koska kyse oli iäkkäistä asiakkaista, joille tarjottiin monimutkaisia sijoitustuotteita.

Finanssivalvonta katsoo edellä todetun johdosta, että pankki on laiminlyönyt noudattaa SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä. Pankki ei ollut hankkinut ennen sijoitusneuvonnan tarjoamista riittäviä tietoja asiakkaiden taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista.

Sillä seikalla, että pankki on tehnyt korjaustoimenpiteitä tarkastuksen kuлуessa ja sen jälkeen, ei ole merkitystä asian arvioinnissa. Myöskään sillä seikalla, että pankin ohjeistus ja menettelytavat täyttäisivät nykyään sääntelyn vaatimukset pankin esittämällä tavalla, ei ole merkitystä asian arvioinnissa.

3.2.3 Tuotteen soveltuvuuden arviointi

Finanssivalvonnan tarkastushavainnot

Pankin sijoitusneuvonta perustui mallisalkku -toimintatapaan. Asiakkaasta hankittujen tietojen perusteella Sijoitusopas -työkalu tuotti asiakkaan sijoitusprofiiliin mukaisen suosituksen omaisuuslajihajautuksesta (mallisalkku)



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

ja sen mukaisen tuotesuosituksen asiakkaalle. Sijoitusopas -työkalua käytettiin siten myös sijoitustuotteen soveltuvuuden arviointiin. Järjestelmä tuotti soveltuvuusarvioinnin varsinaisen lopputuloksen eli asiakkaan tuotesuosituksen, joka dokumentoitui Sijoitusoppaaseen. Pankin järjestelmä antoi pankin sisäisen ohjeen mukaisesti asiakkaalle lähtökohtaisesti aina suosituksen myydä koko nykyinen sijoitusvarallisuus ja sijoittaa varat asiakkaan sijoitusprofiiliin mukaisen mallisalkun sijoitustuotteeseen. Pankin toimittamassa tarkastusmateriaalissa ei ollut erityistä ohjetta siitä, miten pankin sijoitusneuvojan tuli arvioida, onko suositus koko sijoitusvarallisuuden myymisestä asiakkaalle soveltuva vai ei ja miten arviointi tuli dokumentoida. Pankin toimintamallin osalta katso myös päätöksen kohta 3.4.

Pankin tuotesuositus asiakkaille perustui asiakkaiden riskinottohalukkuuden ja tuottotavoitteiden mukaiseen sijoitusprofiiliin, joita oli viisi erilaista. Otantamateriaalin mukaan pankki oli myynyt pääomaturvaamattomia sijoitustuotteita neljän eri sijoitusprofiiliin eli maltillisen, tasapainoisen, tuottohakuisen ja erittäin tuottohakuisen sijoitusprofiiliin asiakkaalle. Pankki ei toimittanut sisäistä ohjeistusta siitä, miten strukturoidut sijoitustuotteet sopivat näihin viiteen eri sijoitusprofiiliin.

Otantamateriaalista ei useimmiten ilmennyt, miten asiakas oli päätenyt strukturoidun sijoitustuotteen merkintään. Pankilla oli ollut strukturoituja sijoitustuotteita koskevia myyntikampanjoita. Otantamateriaalin mukaan pankin sijoitusneuvoja oli joissakin tapauksissa dokumentoinut Sijoitusopas -työkalun muistiinpanoihin käyneensä asiakkaan kanssa läpi myös strukturoitua sijoitustuotetta. Strukturoidut sijoitustuotteet eivät kuitenkaan sisällyneet pankin järjestelmän antamaan suositukseen. Sen sijaan jos asiakas oli päätenyt tuotteen hankintaan, tuote näkyi järjestelmässä asiakkaan omana valintana. Otantamateriaalin mukaan Sijoitusoppaaseen ei ollut useimmiten kirjattu perusteluja strukturoitujen sijoitustuotteiden soveltuvuuden arvioinnin osalta.

Otantamateriaalin mukaan usealle asiakkaalle oli myyty strukturoitu sijoitustuote, jossa eräpäivä oli 6-7 vuoden päässä. Useimpien asiakkaiden osalta ei tietoa sijoitushorisontista ollut kuitenkaan dokumentoitu, joten strukturoidun sijoitustuotteen soveltuvuudesta ei näiden asiakkaiden osalta voitu varmistua.

Ennen marraskuussa 2015 tapahtunutta asiakkaiden sijoituskokemuksen ja -tietämyksen selvittämiseen liittyvän ohjeistuksen ja prosessin uudistamista havaittiin, että pankki oli arvioinut asiakkaiden sijoituskokemusta ja -tietämystä puutteellisin tiedoin. Pankki arvioi asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä siten, että mikäli asiakas oli sijoittanut kyseiseen tuoteryhmään viimeisen viiden vuoden aikana, arvioitiin tuote asiakkaalle soveltuvaksi. Pankki ei siten arvioinut erikseen asiakkaan sijoitustietämystä, vaan pelkkää sijoituskokemusta. Jos asiakkaan kokemus ei ollut riittävä suosi-



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

tellun tuoteryhmän osalta, asiakkaalle oli pankin ohjeen mukaan annettava lisää tietoa ko. tuotteen ominaisuuksista ja riskeistä. Asiakkaan vahvistettua ymmärtävänsä tuotteen toiminta ja riskit, voitiin tuotetta pitää asiakkaalle soveltuvana. Otantamateriaalin mukaan tätä asiakkaan vahvistusta ei dokumentoitu, vaan pankin sijoitusneuvoja kirjasi arvioivansa keskustelun ja asiakkaan antamien tietojen pohjalta ko. tuoteryhmän asiakkaalle soveltuvaksi.

Otantamateriaalissa arvioitiin myös niiden asiakkaiden tietoja, joille oli annettu sijoitusneuvontaa uudistuksen jälkeen, mutta joiden sijoituskokemus ja -tietämys oli arvioitu ennen uudistusta. Tarkastuksessa havaittiin, että asiakkaiden, joilla oli sijoituksia pääomaturvatuissa strukturoiduissa sijoitustuotteissa, sijoituskokemusta ja -tietämystä ei ollut arvioitu uudelleen uudistuksen jälkeen tapahtuneen sijoitusneuvonnan yhteydessä, vaan tällöin käytettiin asiakkaalle jo tehtyä aiempiin tietoihin perustuvaa puutteellista arviota. Koska riittäviä tietoja asiakkaan sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä ei ollut otantamateriaalissa, ei tältä osin voitu varmistua myydyin sijoitustuotteen soveltuvuudesta asiakkaalle.

Otantamateriaalin mukaan joillekin asiakkaille oli myyty pääomaturvaamaton sijoitustuote ilman, että oli dokumentoitu mitään tietoa asiakkaan sijoituskokemuksesta tai koulutuksesta ja ammatista. Näistä asiakkaista useiden osalta otantamateriaalista puuttui myös muut tiedot asiakkaan sijoitustietämyksestä.

Joidenkin asiakkaiden osalta pankki oli katsonut sijoituskokemuksen ja -tietämyksen riittäväksi, mutta asiakkaan ammatti ja koulutus eivät näkyneet materiaalissa. Asiakkaan tietämystä oli selvitetty ainoastaan toimeksiantolomakkeen yhteenvedossa, jossa asiakas allekirjoituksellaan vahvisti saaneensa selvityksen toimeksiannon kohteena olevasta tuotteesta.

Finanssivalvonnan tarkastuksesta ilmeni, että joidenkin asiakkaiden asiointia oli hoidettu valtakirjalla, mutta tarkastuksessa ei voitu selvittää kenen (valtuuttaja vai valtuutettu) sijoituskokemusta ja -tietämystä soveltuvuusarviointi koski.

Pankin vastaus

Pankki viittaa kuulemiskirjeeseen antamansa vastauksen lisäksi 19.8.2016 Finanssivalvonnan tarkastuskirjeeseen antamaansa vastineeseen ja siinä kerrottuihin toimenpiteisiin.

Pankki ei kiistä, että yksittäisten asiakkaiden tietojen dokumentoinnissa on voinut olla puutteita. Pankki kehittää sijoitusneuvontaa ja kontrolleja riskiperusteisesti ja toteaa, että missä tahansa toiminnassa tulee väistämättä esiin jonkin verran puutteita. Pankki toteaa, että se on tunnistanut tarpeen



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

jatkaa työtään sijoitusneuvonnan laadun, sisäisen ohjeistuksen ja kontrollien parantamiseksi.

Pankki toteaa, että asiakkaan kokemusta ja tietämystä arvioidaan paitsi Sijoitusopas -työkalun, myös Tuoteosaamisen arviointiprosessin mukaan. Syksyllä 2015 uudistetun prosessin käyttöönoton yhteydessä katsottiin riskiperusteisesti, että pääomaturvattujen strukturoitujen sijoitustuotteiden osalta asiakkaan sijoituskokemuksen ja -tietämyksen arviointi oli riittävällä tasolla ja näin ollen asiakkaille tehty aikaisempi sijoituskokemusta ja -tietämystä koskeva arviointi säilyi siirtymäajan voimassa. Kaikkien muiden tuoteryhmien osalta asiakkaan tuoteosaamisen, mukaan lukien pääomaturvaamattomat strukturoidut tuotteet, arviointi tulee tehdä uudestaan seuraavassa sijoitusneuvontatapaamisessa. Pankki on sittemmin päättänyt, että myös pääomaturvattujen strukturoitujen sijoitustuotteiden sijoituskokemus ja -tietämys arvioidaan uudestaan seuraavassa sijoitusneuvontatapaamisessa.

Pankki toteaa, että mikäli asiakasta edustaa valtakirjalla muu henkilö, tulee sijoitusneuvontaa antavan toimihenkilön pankin ohjeistuksen mukaan arvioida valtuuttajan osalta taloudellinen asema ja sijoitustoiminnan tavoitteet sekä valtuutetun osalta sijoituskokemus ja -tietämys kyseisestä tuoteryhmästä. Nämä seikat tulee dokumentoida Sijoitusoppaaseen. Pankki toteaa, että se kiinnittää jatkossa huomiota siihen, että valtuutustilanteissa ohjeistusta noudatetaan ja soveltuvuusarviointit dokumentoidaan pankin ohjeistuksen mukaisesti.

Pankin ohjeistuksen mukaan tarjottaessa sijoitusneuvontaa iäkkäille asiakkaille tulee noudattaa erityistä huolellisuutta.

Pankin käsityksen mukaan pankin nykyiset sisäiset ohjeet ja Sijoitusopas, jatkuva henkilöstön koulutus sekä vastauksessa kerrotut toimet sen varmistamiseksi, että ohjeistusta noudatetaan ja ymmärretään oikein, tukevat tuotteen soveltuvuuden arviointia niin, että pankki katsoo täyttävänsä SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momentissa ja sitä täydentävien Finanssivalvonnan määräysten ja ohjeiden (MOK 16/2013) luvun 6.4.1. määräykset sekä erityisesti iäkkäiden asiakkaiden osalta myös ESMAn ohjeet MiFIDin soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin (ESMA/2012/387 kohta 23).

Finanssivalvonnan kanta

Pankki ei ole kiistänyt, että soveltuvuusarvioinnin tekemiseksi tarvittavia tietoja on jäänyt puuttumaan. Finanssivalvonta toteaa, pankki oli tehnyt soveltuvuusarviointeja ja antanut sijoitusneuvoja ilman, että sillä oli ollut riittäviä tietoja asiakkaiden taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista. Havaitut puutteet pankin asiakkailta hankkimissa tiedoissa eivät lähtökohtaisesti mahdollistaneet asiakkaille soveltuvien sijoitusneuvojen antamista. Koska pankki ei ollut



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

saanut asiakkaalta riittäviä tietoja, se ei olisi saanut Finanssivalvonnan määräysten mukaan myöskään suositella asiakkaalle sijoitustuotetta.

Pankin mukaan marraskuussa 2015 uudistetun prosessin käyttöönoton yhteydessä katsottiin riskiperusteisesti, että pääomaturvattujen strukturoitujen sijoitustuotteiden osalta asiakkaan sijoituskokemuksen ja -tietämyksen arviointi oli riittävällä tasolla ja näin ollen asiakkaalle tehty aikaisempi sijoituskokemusta ja -tietämystä koskeva arviointi säilyi siirtymäajan voimassa. Pankki ei ole osoittanut miten näissä tilanteissa arvioitiin mikä vaikutus olosuhteiden muutoksilla tai asiakkaan tilanteen muutoksilla oli annettuun sijoitusneuvoon. Pankki ei ole esittänyt, että asiakkaalle olisi tarjottu täsmälleen samanlaisia sijoitustuotteita ennen ja jälkeen siirtymäajan uudistetun prosessin käyttöönoton yhteydessä.

SipaL 10 luvun 2 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoamisessa on toimittava ammattimaisesti ja asiakkaan edun mukaisesti. Sijoituspalvelun tarjoamisessa on otettava huomioon sijoituspalvelun kohteena oleva asiakastyypit ja tarjottavien sijoitustuotteiden monimutkaisuus. Pankin olisi siten tullut toimia soveltuvuusarvioinnin tekemisessä erityisen huolellisesti, koska kyse oli iäkkäistä asiakkaista, joille tarjottiin monimutkaisia sijoitustuotteita.

Edellä tässä kohdassa ja kohdassa 3.2.2 kuvattujen asiakkailta hankittujen, heihin liittyvien olennaisiin seikkoihin liittyvien puutteiden ja epäjohtamukaisuuksien vuoksi Finanssivalvonta katsoo, että pankki on rikkonut Sipal 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä. Pankki on laiminlyönyt huolehtia sijoitusneuvon kohteena olevien liiketoimien soveltuvuudesta asiakkaalle siten, että liiketoimet ovat vastanneet asiakkaiden sijoitustavoitteita, asiakkaiden kykyä kantaa taloudellisesti liiketoimiin liittyvät sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit, ja että asiakkailla on ollut tarvittava sijoituskokemus ja -tietämys liiketoimiin liittyvien riskien ymmärtämiseksi.

Sillä seikalla, että pankki on tehnyt korjaustoimenpiteitä tarkastuksen kuluessa ja sen jälkeen, ei ole merkitystä asian arvioinnissa. Myöskään sillä seikalla, että pankin ohjeistus ja menettelytavat täyttäsivät nykyään sääntelyn vaatimukset pankin esittämällä tavalla, ei ole merkitystä asian arvioinnissa.

3.3 Liiketoimista ja palveluista säilytettävät tiedot

3.3.1 Sovellettavat säännökset ja määräykset

LLL 1 luvun 2 §:n 6 momentin mukaan Sipal:n soveltamisesta sijoituspalveluja tarjoavaan luottolaitokseen säädetään Sipal 1 luvun 4 §:ssä. Sipal



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

1 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan luottolaitokseen, joka tarjoaa sijoituspalveluja, sovelletaan näiden palvelujen osalta muun muassa mitä SipaL 10 ja 15 luvussa säädetään sijoituspalveluyrityksestä.

SipaL 10 luvun 9 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalveluyrityksen on säilytettävä tiedot asiakkaan antamista rahoitusvälineitä koskevista toimeksiannoista, omaan tai asiakkaan lukuun suorittamistaan rahoitusvälineitä koskevista liiketoimista sekä muista asiakkaalle tarjoamistaan palveluista viiden vuoden ajan.

SipaL 10 luvun 15 §:n 5 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset 9 §:ssä tarkoitetuista vähimmäistiedoista, jotka sijoituspalveluyrityksen on säilytettävä, ja tietojen säilyttämistavasta.

Finanssivalvonnan standardin 1.3, luotettava hallinto ja toiminnan järjestäminen (jäljempänä standardi 1.3), luvun 5.9.5 kappaleen 207 määräyksen mukaan liiketoimista ja palveluista säilytettävät tiedot on säilytettävä luotettavasti sellaisessa muodossa, että ne ovat tarvittaessa ilman aiheutonta viivytystä Finanssivalvonnan käytettävissä. Tietojen avulla on voitava jälkikäteen todentaa tapahtumien kulku. Standardin 1.3 luvun 5.9.5 kappaleen 209 määräyksen mukaan säilytettäviin tietoihin kuuluvat mm. asiakkaan tietämyksen selvittämiseksi hankitut, määräyksessä ja ohjeessa 16/2013 Finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavista menettelytavoista tarkoitettut tiedot sekä ei-ammattimaiselle asiakkaalle annetut sijoitusneuvot.

3.3.2 Soveltuvuusarviointiin liittyvien tietojen dokumentointi

Finanssivalvonnan tarkastushavainnot

Pankki ei ollut dokumentoinut riittävästi Finanssivalvonnan määräyksien mukaan asiakkailta hankittavia tietoja eikä soveltuvuusarviointeja ja niiden perusteluja. Pankin puutteellisen dokumentoinnin johdosta Finanssivalvonnan tarkastuksessa ei voitu kaikilta osin todentaa tapahtumien kulkua, sillä jälkikäteen ei ollut aina selvitettävissä millä perusteilla pankki oli päättänyt asiakkaalle annettuun sijoitusneuvoon ja varmistunut sijoitustuotteen soveltuvuudesta. Näitä puutteita kuvataan edellä kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3.

Pankin vastaus

Pankki viittaa kuulemiskirjeeseen antamansa vastauksen lisäksi 19.8.2016 Finanssivalvonnan tarkastuskirjeeseen antamaansa vastineeseen ja siinä kerrottuihin toimenpiteisiin.

Pankki ei kiistä, että yksittäisten asiakkaiden tietojen dokumentoinnissa on voinut olla puutteita. Pankki toteaa, että se on kehittänyt Sijoitusoppaan sisältöä ja käytettävyyttä kattavan dokumentaation varmistamiseksi.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

Pankki on tunnistanut tarpeen jatkaa työtään sijoitusneuvonnan laadun, sisäisen ohjeistuksen ja kontrollien parantamiseksi.

Pankin vastausta on kuvattu myös edellä kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3.

Finanssivalvonnan kanta

Pankin soveltuvuusarviontiin liittyvien tietojen dokumentoinnissa on ollut puutteita, joita pankki ei ole kiistänyt.

Edellä kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3 kuvattujen puutteiden vuoksi Finanssivalvonta katsoo, että pankki on laiminlyönyt noudattaa SipaL 10 luvun 9 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä. Pankki ei ollut dokumentoinut soveltuvuusarvioinnin tekemiseksi tarvittavia riittäviä tietoja asiakkaiden taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä ja sijoitustavoitteista. Pankki ei ollut myöskään dokumentoinut sitä, miten se oli riittävästi varmistunut siitä, että asiakkailla on ollut kyky kantaa taloudellisesti tehtyihin liiketoimiin liittyvät sijoitusriskit, että asiakkailla oli tarvittava sijoituskokemus ja -tietämys liiketoimiin liittyvien riskien ymmärtämiseksi ja että sijoitusneuvon kohteena olevat liiketoimet vastasivat asiakkaiden sijoitustavoitteita.

Pankki on laiminlyönyt dokumentoida soveltuvuusarviointiin liittyvät tiedot tavalla, jolla voitaisiin jälkikäteen todentaa tapahtumien kulku, mikä on edellytys paitsi pankin sisäisen valvonnan, myös Finanssivalvonnan valvonnan toimivuudelle ja tehokkuudelle.

Sillä seikalla, että pankki on tehnyt korjaustoimenpiteitä tarkastuksen kuluessa ja sen jälkeen, ei ole merkitystä asian arvioinnissa. Myöskään sillä seikalla, että pankin ohjeistus ja menettelytavat täyttäisivät nykyään sääntelyn vaatimukset pankin esittämällä tavalla, ei ole merkitystä asian arvioinnissa.

3.4 Eturistiriitatilanteiden hallinta

3.4.1 Sovellettavat säännökset ja määräykset

LLL 1 luvun 2 §:n 6 momentin mukaan SipaL:n soveltamisesta sijoituspalveluja tarjoavaan luottolaitokseen säädetään SipaL 1 luvun 4 §:ssä. SipaL 1 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan luottolaitokseen, joka tarjoaa sijoituspalveluja, sovelletaan näiden palvelujen osalta muun muassa mitä SipaL 7 luvun 10 §:ssä sekä lain 10 ja 15 luvussa säädetään sijoituspalveluyrityksestä.

SipaL 7 luvun 10 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalveluyrityksen on toteutettava kohtuulliset toimenpiteet eturistiriitatilanteiden tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi sekä niiden syntyessä kohdeltava asiakasta hyvän tavan mukaisesti.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

SipaL 7 luvun 23 §:n 1 momentin 4 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännöksissä edellytetyt tarkemmat määräykset 10 §:ssä tarkoitettujen eturistiriitatilanteiden hallintaan liittyvistä menettelytavoista.

Finanssivalvonnan standardin 1.3 luvun 5.9.2 kappaleen 158 määräyksen mukaan eturistiriitatilanteiden tunnistamisessa valvottavan tulee kiinnittää erityistä huomiota muun ohessa tilanteisiin, joissa valvottava tai valvottavaan määräysvallan kautta suoraan tai välillisesti sidoksissa oleva henkilö voi saada aiheutonta taloudellista etua asiakkaan kustannuksella.

3.4.2 Pankin toimintatapa sijoitusneuvonnassa

Finanssivalvonnan tarkastushavainnot

Pankin sijoitusneuvonta perustui mallisalkku -toimintatapaan. Asiakkaasta hankittujen tietojen perusteella Pankin järjestelmä tuotti asiakkaan sijoitusprofiiliin mukaisen suosituksen omaisuuslajihajautuksesta (mallisalkku) ja sen mukaisen tuotesuosituksen asiakkaalle. Pankin tietojärjestelmä antoi asiakkaalle lähtökohtaisesti aina suosituksen myydä koko nykyinen sijoitusvarallisuus ja sijoittaa varat asiakkaan sijoitusprofiiliin mukaisen mallisalkun sijoitustuotteisiin. Pankin sisäisen ohjeen mukaan tällainen suositus oli useimmiten asiakkaalle soveltuva.

Tarkastuksessa havaittiin, että pääosalle otantamateriaalin asiakkaista oli suositeltu koko sijoitusvarallisuuden myyntiä ja uudelleen sijoittamista pankin kanssa samaan konserniin kuuluvan rahastoyhtiön sijoitusrahastoon tai pankin kanssa samaan konserniin kuuluvan henkivakuutusyhtiön sijoitusvakuutukseen. Pankin suositusta koko varallisuuden myymisestä perusteltiin otantamateriaalissa useimmiten hajautuksen lisäämisellä. Otantamateriaalin asiakkaat olivat pääsääntöisesti päätyneet erilaiseen ratkaisuun kuin suositus.

Pankin toimittamassa tarkastusmateriaalissa ei ollut erityistä ohjetta siitä, miten Pankin sijoitusneuvojan tuli arvioida, onko suositus koko sijoitusvarallisuuden myymisestä asiakkaalle soveltuva vai ei ja miten arviointi tuli dokumentoida.

Pankin vastaus

Pankki kiistää Finanssivalvonnan väitteen siitä, että se ei olisi tunnistanut mahdollista eturistiriitatilannetta ja toiminut asiakkaan edun mukaisesti sijoitusneuvontaa annettaessa. Pankki kouluttaa henkilöstöään säännöllisesti ja käy läpi sijoitusneuvontaprosessia ottaen huomioon asiakkaan kokonaistilanne. Pankki toteaa, että sen ohjeiden mukaan sijoitussuosituksen tulee aina olla asiakkaan edun mukainen.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

Pankin mukaan sijoitusoppaassa käytettävällä suosituksella myydä koko nykyinen sijoitusvarallisuus tarkoitetaan antaa asiakkaalle suositus omaisuuslajihajauksesta (korot/osakkeet), joka on optimaalinen hänen sijoittajaprofiililleen. Sen lisäksi Sijoitusopas antaa sijoitustuote-ehdotuksen. Suosituksen tarkoituksena on antaa asiakkaalle lähtökohta, jota kohti hänen kannattaa sijoitussalkkua jatkossa kehittää. Ehdotuksen tarkoituksena ei ole ohjata asiakasta realisoimaan kaikkia sijoituksia välittömästi kerralla vaan tehdä muutoksia asiakkaan tilanteesta riippuen asteittain ja asiakkaan yksilölliset olosuhteet huomioon ottaen.

Pankin asiantuntijoilla on ollut huhtikuusta 2016 lukien ohje soveltaa Sijoitusoppaan suositusta asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioon ottaen ja muokata Sijoitusoppaan antama suositus tämän mukaiseksi. Pankki kertoo myös muista kehitys- ja koulutustoimenpiteistään asiassa.

Pankki kertoo tehneensä syyskuussa 2015 yleisen sijoitusneuvontaa koskevan selvityksen, josta käy selkeästi ilmi, ettei teknisen työkalun automaattiteksti "myy kaikki" ole pankin systemaattinen toimintatapa muuttaa asiakkaiden sijoitusvarallisuus sijoitusneuvontatapaamisen seurauksena mallisalkun mukaiseksi. Selvitys osoitti, että asiakkaat eivät tyypillisesti muuta sijoitussalkkunsia sisältöä kokonaisuudessaan sijoitusneuvonnan perusteella, vaan Sijoitusopasta käytetään sijoitusneuvonnan apuvälineenä kuvaamaan nykytilannetta ja suunnittelun apuvälineenä tulevissa sijoituksissa.

Pankki kertoo käyneensä läpi Finanssivalvonnan tarkastusotannassa olleet asiakkaat ja toteaa, ettei kenenkään kohdalla ole sijoitusneuvontatilanteessa myyty koko sijoitusvarallisuutta, vaan muutosten määrä on edustanut keskimäärin [REDACTED] Nordeassa olevasta sijoitusvarallisuudesta.

Salassa pidettävä
JulKL 24.1 § 20 k

Finanssivalvonnan kanta

SipaL 7 luvun 10 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalveluyrityksen on toteutettava kohtuulliset toimenpiteet eturistiriitatilanteiden tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi sekä niiden syntyessä kohdeltava asiakasta hyvän tavan mukaisesti. Finanssivalvonnan määräyksen mukaan eturistiriitatilanteiden tunnistamisessa valvottavan tulee kiinnittää erityistä huomiota muun ohessa tilanteisiin, joissa valvottava tai valvottavaan määräysvallan kautta suoraan tai välillisesti sidoksissa oleva henkilö voi saada aiheutonta taloudellista etua asiakkaan kustannuksella.

Pankin toimintamallia, jossa pankin sijoitusneuvonnassa käyttämä tietojärjestelmä antoi asiakkaalle lähtökohtaisesti aina suosituksen myydä koko nykyinen sijoitusvarallisuus ja sijoittaa varat asiakkaan sijoitusprofiiliin mukaisen mallisalkun sijoitustuotteisiin, joita olivat pankin kanssa samaan



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulkL 24.1 § 20 k

konserniin kuuluvien yhtiöiden sijoitustuotteet, voidaan pitää selvänä eturistiriitatilanteena. Pankki ei ollut tätä eturistiriitatilannetta kuitenkaan tunnistanut, mitä osoittaa pankin tietojärjestelmän automaattinen toiminnollisuus sekä pankin asiaa koskevan ohjeistuksen sisältö ja puutteellisuus. Eturistiriitatilanteen tunnistamisen laiminlyönnin johdosta pankki ei ollut ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin eturistiriitatilanteiden ehkäisemiseksi. Finanssivalvonta toteaa, että sillä seikalla, mihin sijoituspäätöksiin pankin asiakkaat ovat päätyneet, ei ole merkitystä pankin laiminlyönnin arvioinnissa.

Finanssivalvonta katsoo, että pankin systemaattinen toimintamalli on saatanut johtaa siihen, että pankin asiakkaat ovat pankin suosituksesta päätyneet liiketoimiin, jotka eivät ole olleet asiakkaille soveltuvia ja jotka ovat siten olleet heidän etujen vastaisia. Finanssivalvonta pitää pankin liiketoiminnan laajuus huomioon ottaen todennäköisenä, että näin on tapahtunut ainakin joissakin tapauksissa.

Sillä seikalla, että pankki on tehnyt korjaustoimenpiteitä tarkastuksen kuluessa ja sen jälkeen, sekä selvittänyt pankin käytännössä soveltamia käytäntöjä, ei ole merkitystä asian arvioinnissa. Myöskään sillä seikalla, että pankin ohjeistus ja menettelytavat täyttäisivät nykyään sääntelyn vaatimukset pankin esittämällä tavalla, ei ole merkitystä asian arvioinnissa.

Finanssivalvonta katsoo tämän johdosta, että pankki on toiminut SipaL 7 luvun 10 §:n 1 momentin ja säännöstä täydentävän Finanssivalvonnan määräyksen vastaisesti, kun pankki ei ollut toteuttanut kohtuullisia toimenpiteitä edellä kuvattuun toimintamalliinsa liittyvän eturistiriitatilanteen tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi.

4 Laiminlyönteihin soveltuvat hallinnolliset seuraamukset

4.1 Julkinen varoitus

4.1.1 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. Pykälän 2 momentin mukaan julkinen varoitus voidaan antaa edellyttäen, ettei asia kokonaisuutena arvioiden anna aiheutta ankarampiin toimenpiteisiin.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

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

- 1) 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.

4.1.2 Julkisen varoituksen antaminen

Koska päätöksen kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3 todetuissa laiminlyönneissä ei ole kyse FivaL 38 §:n 1 momentissa tai 40 §:n 1 tai 2 momentissa tarkoitettujen säännösten tai määräysten vastaisesta toiminnasta, soveltuva hallinnollinen seuraamus on FivaL 39 §:ssä tarkoitettu julkinen varoitus.

Pankki kiistää vastauksessaan menettelleensä tahallisesti tai huolimattomasti SipaL:n ja Finanssivalvonnan määräysten vastaisesti. Pankki katsoo hallinnollisten seuraamusten määrittämisen olevan aiheutonta ja kaikki asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen kohtuutonta. Pankki katsoo myös, että tarkastushavaintojen määrä on pieni eikä Finanssivalvonnan tarkastusta koskeva otantamateriaali ollut siten kattava. Pankki on ilmoittanut myös toteuttamistaan ja yhä jatkuvista parannus- ja kehitystoimista sijoitusneuvonnan antamiseen liittyen. Pankin mukaan tarkastukseen sisällyneet asiakkaat eivät ole reklamoineet sijoitusneuvonnasta. Lisäksi pankki toteaa käsityksensä, että Finanssivalvonta ei ole tehnyt johtopäätöstä, että tarkastuksessa mainituille asiakkaille olisi aiheutunut taloudellista vahinkoa tai että sijoitusratkaisut olisivat olleet asiakkaiden toiveiden vastaisia.

Finanssivalvonta katsoo, ottaen huomioon laiminlyöntien laadun, sijoitusneuvojen kohteena olleet iäkkäät ihmiset ja heille tarjottujen sijoitustuotteiden monimutkaisuus sekä pankin aseman ammattimaisena sijoituspalvelun tarjoajana, että laiminlyöntejä ei voida pitää vähäisinä. Pankki ei ollut myöskään oma-aloitteisesti ryhtynyt riittäviin toimenpiteisiin virheiden korjaamiseksi välittömästi virheiden havaitsemisen jälkeen ja ilmoittanut virheistä viivytyksettä Finanssivalvonnalle. Laiminlyöntejä ei siten ole korjattu FivaL 42 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettulla tavalla.

Finanssivalvonta katsoo lisäksi, että pankin laiminlyöntejä ei edellä mainituilla perusteilla voida kokonaisuutena arvioiden pitää FivaL 42 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettulla tavalla vähäisinä eikä asiassa ole tullut esille FivaL 42 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaisia seikkoja, joiden perus-



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulkL 24.1 § 20 k

teella julkisen varoituksen antamista voitaisiin pitää muutoin ilmeisen kohtuuttomana. Asiassa ei siten ole tullut esille seikkoja, joiden perusteella Finanssivalvonta voi jättää julkisen varoituksen antamatta.

Kohdissa 3.2.2 ja 3.2.3 mainituilla perusteilla Finanssivalvonta katsoo, että pankin toiminta on ollut huolimattomaa. Finanssivalvonta antaa FivaL 39 §:n 1 momentin nojalla Nordea Bank AB (publ), Suomen sivuliikkeelle julkisen varoituksen, koska pankki on laiminlyönyt noudattaa SipaL 10 luvun 4 §:n 1 momenttia ja säännöstä täydentäviä Finanssivalvonnan määräyksiä. Pankki ei ollut hankkinut ennen sijoitusneuvonnan tarjoamista riittäviä tietoja asiakkaiden taloudellisesta asemasta, sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä sekä sijoitustavoitteista. Pankki ei ollut myöskään riittävästi varmistunut sijoitusneuvon kohteena olevien liiketoimien soveltuvuudesta asiakkaille siten, että liiketoimet ovat vastanneet asiakkaiden sijoitustavoitteita, että asiakkailta on ollut kyky kantaa taloudellisesti liiketoimiin liittyvät sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit, ja että asiakkailta on ollut tarvittava sijoituskokemus ja -tietämys liiketoimiin liittyvien riskien ymmärtämiseksi. Finanssivalvonta toteaa, että asia ei kokonaisuutena arvioiden anna aiheutta ankarampiin toimenpiteisiin FivaL 39 §:n 2 momentissa tarkoitetulla tavalla.

4.2 Seuraamusmaksu

4.2.1 Sovellettavat säännökset²

FivaL 40 §:n 1 momentin mukaan seuraamusmaksu määrätään sille, joka tahallaan tai huolimattomuudesta laiminlyö tai rikkoo SipaL 15 luvun 2 §:ssä tarkoitettuja säännöksiä tai päätöksiä.

SipaL 15 luvun 2 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaan FivaL 40 §:ssä tarkoitettuja säännöksiä ja päätöksiä, joiden laiminlyönnistä tai rikkomisesta määrätään seuraamusmaksu, ovat tämän lain 10 luvun 9 §:n säännökset liiketoimista ja palveluista säilytettävistä tiedoista.

SipaL 15 luvun 2 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaan FivaL 40 §:ssä tarkoitettuja säännöksiä ja päätöksiä, joiden laiminlyönnistä tai rikkomisesta määrätään seuraamusmaksu, ovat SipaL 7 luvun 10 §:n säännökset eturistiriitatilanteiden hallinnasta.

SipaL 15 luvun 2 §:n 6 momentin mukaan Finanssivalvonnasta annetun lain 40 §:n 1 momentissa tarkoitettuja säännöksiä ovat tämän pykälän 1, 2 ja 5 momentissa säädetyn lisäksi kyseisissä momenteissa tarkoitettuja säännöksiä koskevat tarkemmat säännökset ja määräykset.

² Seuraamusmaksun määräämistä ja mitoittamista koskevat säännökset ovat kohdassa 4.2.3.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

FivaL 42 §:n 2 momentin mukaan Finanssivalvonta voi seuraamusmaksun määräämisen sijaan antaa julkisen varoituksen 1 momentin 2 ja 3 kohdassa³ säädetyillä perusteilla.

4.2.2 Seuraamusmaksun määräämisen edellytykset

Pankki kiistää vastauksessaan menettelleensä tahallisesti tai huolimattomasti SipaL:n ja Finanssivalvonnan määräysten vastaisesti. Pankki katsoo hallinnollisten seuraamusten määräämisen olevan aiheetonta ja kaikki asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen kohtuutonta. Pankki katsoo myös, että tarkastushavaintojen määrä on pieni eikä Finanssivalvonnan tarkastusta koskeva otantamateriaali ollut siten kattava. Pankki on ilmoittanut myös toteuttamistaan ja yhä jatkuvista parannus- ja kehitystoimista sijoitusneuvonnan antamiseen liittyen. Pankin mukaan tarkastukseen sisältyneet asiakkaat eivät ole reklamoineet sijoitusneuvonnasta. Pankki toteaa käsityksensä, että Finanssivalvonta ei ole tehnyt johtopäätöstä, että tarkastuksessa mainituille asiakkaille olisi aiheutunut taloudellista vahinkoa tai että sijoitusratkaisut olisivat olleet asiakkaiden toiveiden vastaisia.

Finanssivalvonta toteaa viitaten päätöksen kohdassa 3.3.2 todettuun, että pankki on laiminlyönyt noudattaa sijoitusneuvontaan liittyviä dokumentointivaatimuksia ja siten vaarantanut Finanssivalvonnan valvonnan toimivuuden ja tehokkuuden. Pankki on lisäksi päätöksen kohdassa 3.4.2 todetun mukaisesti laiminlyönyt toteuttaa kohtuulliset toimenpiteet eturistiriitatilanteiden tunnistamiseksi ja ehkäisemiseksi ja siten rikkonut keskeistä sijoituspalvelutoiminnan luotettavaan järjestämiseen liittyvää säännöstä. Finanssivalvonta katsoo pankin toimineen huolimattomasti, joten edellytykset seuraamusmaksun määräämiselle ovat olemassa.

FivaL 42 §:n 2 momentin mukaan Finanssivalvonta voi seuraamusmaksun määräämisen sijaan antaa julkisen varoituksen pykälän 1 momentin 2 ja 3 kohdassa säädetyillä perusteilla, eli jos virheellistä menettelyä on pidettävä vähäisenä tai jos seuraamusmaksun määräämistä on muutoin pidettävä ilmeisen kohtuuttomana. Finanssivalvonta viittaa FivaL 42 §:ään ja toteaa, että pankin ilmoittamilla korjaustoimenpiteillä ei ole täten merkitystä hallinnollisen seuraamuksen määräämisessä.

Finanssivalvonta toteaa, että sijoitusneuvonnan tarjoamisessa asiakkailta hankittujen tietojen ja soveltuvuusarvioinnin ja niiden perustelujen dokumentointi on edellytyksenä sille, että jälkikäteen voidaan todentaa onko asiakkaille suositeltu kyseisessä tapauksessa asiakkaan taloudellinen asema, sijoituskokemus ja -tietämys sekä sijoitustavoitteet huomioon ottaen soveltuva sijoitustuote. Finanssivalvonta korostaa, että dokumentoin-

³ Virheellisen menettelyn vähäisyys tai seuraamusmaksun määräämisen ilmeinen kohtuuttomuus.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

tivelvoitteen tarkoituksena on varmistaa, että sijoitusneuvojalla on sijoitusneuvoa antaessaan käytettävissään oikeat ja ajantasaiset tiedot asiakkaalle soveltuvan sijoitusneuvon antamiseksi. Tietojen dokumentoinnin laiminlyönti heikentää pankin mahdollisuuksia havaita soveltuvuusarviointia koskevia puutteita ja lisää siten väärinmyyntiriskiä. Dokumentointivelvoitteen tärkeyttä osoittaa se, että sen rikkominen on säädetty seuraamusmaksun alaiseksi.

Finanssivalvonta toteaa, että eturistiriitatilanteiden tunnistaminen ja ehkäiseminen on keskeinen vaatimus sijoituspalvelutoiminnan luotettavassa järjestämisessä. Sääntelyn tavoitteena on turvata se, että sijoituspalvelun tarjoajat hallitsevat toimintaansa liittyviä eturistiriitatilanteita siten, että asiakkaille tarjottavien sijoitus- ja oheispalvelujen ja rahoitusvälineiden tarjoamista ohjaa ensisijaisesti asiakkaiden etu. Tämänkin velvoitteen merkittävyyttä osoittaa se, että sen rikkominen on säädetty seuraamusmaksun alaiseksi.

Finanssivalvonta katsoo, ottaen huomioon sijoitusneuvontaan liittyvien tietojen dokumentointia koskevien säännösten ja määräysten sekä eturistiriitatilanteiden tunnistamiseen ja ehkäisemiseen liittyvien säännösten ja määräysten tavoitteet sekä laiminlyöntien laadun, että pankin virheellistä menettelyä ei voida kokonaisuutena arvioiden pitää vähäisenä. Finanssivalvonta katsoo, että eturistiriitatilanteen tunnistamatta jättämistä ja laiminlyöntiä ehkäistä niitä voidaan pitää merkittävänä laiminlyöntinä. Asiassa ei ole tullut esille seikkoja, joiden johdosta seuraamusmaksun määrittäminen olisi muutoin pidettävä ilmeisen kohtuuttomana. Myöskään kokonaisuutena arvioiden julkista varoitusta ei voida pitää riittävänä seuraamuksena pankin laiminlyönneistä. Finanssivalvonta toteaa, että edellytykset seuraamusmaksun määrittämiselle ovat myös tässä todetuilla perusteilla olemassa.

4.2.3 Seuraamusmaksun mitoittaminen

FivaL 41 §:n 2 momentin mukaan seuraamusmaksun määrä perustuu kokonaisarviointiin. Seuraamusmaksun määrää arvioitaessa on otettava huomioon menettelyn laatu, laajuus ja kesto aika sekä tekijän taloudellinen asema. Lisäksi arvioinnissa on otettava huomioon menettelyllä saavutettu hyöty tai sillä aiheutettu vahinko, mikäli ne ovat määritettävissä, tekijän yhteistyö Finanssivalvonnan kanssa asian selvittämiseksi, aiemmat finanssimarkkinoita koskeviin säännöksiin kohdistuneet rikkomukset ja laiminlyönnit sekä menettelyn mahdolliset vaikutukset rahoitusjärjestelmän vakaudelle⁴.

⁴ Voimassa 21.3.2016 saakka.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

FivaL 41 §:n 3 momentin mukaan seuraamusmaksu saa olla enintään kymmenen prosenttia oikeushenkilön tekoa tai laiminlyöntiä edeltävän vuoden liikevaihdosta, kuitenkin enintään kymmenen miljoonaa euroa. FivaL 41 §:n 7 momentin⁵ mukaan liikevaihdolla tarkoitetaan luottolaitoksen ja sijoituspalveluyrityksen osalta EU:n vakavaraisuusasetuksen (EU 575/2013) 316 artiklan mukaisesti laskettua tuottojen määrää.

Pankin laiminlyönnit ovat tapahtuneet vuosina 2015 ja 2016. Pankin laiminlyönnejä edeltävien vuosien EU:n vakavaraisuusasetuksen 316 artiklan mukaisesti laskettujen tuottojen määrät olivat 2 067 671 930 € (vuosi 2014) ja 2 252 544 091 € (vuosi 2015).

Finanssivalvonta on seuraamusmaksun määrää harkitessaan kokonaisarvioinnissaan katsonut, että pankin menettely on ollut omiaan vaikuttamaan kielteisesti Finanssivalvonnan valvonnan edellytyksiin ja tehokkuuteen sekä asiakkaiden asemaan. Pankki on ammattimaisena sijoituspalveluntarjoajana laiminlyönyt noudattaa asiakkaansuojan kannalta keskeistä vaatimusta dokumentoida selonottovelvollisuuteen liittyviä asiakastietoja sekä soveltuvuusarviointoja ja niiden perusteluja säännösten ja määräysten edellyttämällä tavoin, mikä on edellytys paitsi pankin sisäisen valvonnan, myös Finanssivalvonnan valvonnan toimivuudelle ja tehokkuudelle. Pankki on menettelyllään aiheuttanut riskin siitä, että annetut sijoitusneuvot eivät ole olleet asiakkaille soveltuvia.

Pankin menettelytapaa pankin ja sen asiakkaiden sekä pankin lähipiiriin kuuluvien yhtiöiden ja pankin asiakkaiden välisten eturistiriitatilanteiden tunnistamatta jättämisessä ja ehkäisemisessä on pidettävä toimintamallin systemaattisuuden johdosta laadultaan vakavana rikkomuksena. Finanssivalvonta on kiinnittänyt huomiota siihen, että pankin menettelytapa on ollut omiaan olemaan erityisen vahingollinen pankin asiakkaiden aseman sekä finanssimarkkinoita kohtaan tunnetun luottamuksen kannalta.

Finanssivalvonta on seuraamusmaksun määrää harkitessaan huomionut sen, että pankki on ryhtynyt mittaviin korjaustoimenpiteisiin laiminlyöntien havaitsemisen jälkeen tarkentamalla ohjeistustaan, kouluttamalla henkilökuntaansa ja kehittämällä selonottovelvollisuuden prosessia. Osittain korjaustoimenpiteet oli jo tehty ennen Finanssivalvonnan tarkastusta.

Finanssivalvonta on suorittamansa kokonaisarvioinnin perusteella, jossa se on ottanut huomioon muun muassa edellä todetut seikat, määrännyt Nordea Bank AB (publ), Suomen sivuliikkeelle seuraamusmaksun, joka on suuruudeltaan yksi miljoona (1 000 000) euroa.

⁵ Voimassa 26.11.2015 saakka. Tämän jälkeen säännökseen ei ole tehty asiallista muutosta.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulkL 24.1 § 20 k

Finanssivalvonta toteaa vielä, että FivaL 41§:n 1 momentin mukaan Finanssivalvonta määrää seuraamusmaksun, jos se on suuruudeltaan enintään miljoona euroa. Muissa tapauksissa seuraamusmaksun määrää Finanssivalvonnan esityksestä markkinaoikeus. Koska pankille määrätyn seuraamusmaksun suuruus on miljoona euroa, on Finanssivalvonnalla toimivalta määrätä seuraamusmaksu asiassa.

FINANSSIVALVONTA⁶

Anneli Tuominen
johtaja

Pirjo Kyyrönen
johtava lakimies,
johtokunnan sihteeri

Lisätietoja antaa

johtava neuvonantaja Sonja Lohse, puh. 010 831 5311

Liite

Valitusosoitus

⁶ Finanssivalvonnan työjärjestyksen 8 §:n 1 momentin mukaisesti johtokunnan päätöksestä tehdyn toimituskirjan allekirjoittavat johtaja ja asian esittelijä tai hänen sijastaan johtokunnan sihteeri.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulKL 24.1 § 20 k

Liite päätökseen

Valitusosoitus

Tähän päätökseen tyytymätön saa hakea siihen muutosta markkinaoikeudelta 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 toimitettu tiedoksi muulla tavalla esim. saantitodistusta vastaan jollekin muulle henkilölle kuin päätöksen saajalle (sijaistiedoksianto), katsotaan päätöksen saajan saaneen päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä saantitodistuksen osoittamasta päivästä.

Valituskirjelmä on toimitettava valitusajan kuluessa markkinaoikeudelle.

Valituskirjelmässä, joka on osoitettava markkinaoikeudelle, on ilmoitettava

1. päätös, johon muutosta haetaan,
2. miltä kohdin päätökseen haetaan muutosta ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi,
3. perusteet, joilla muutosta vaaditaan,
4. valittajan nimi ja kotikunta sekä
5. puhelinnumero ja postiosoite, johon asiaa koskevat ilmoitukset voidaan valittajalle toimittaa.

Jos valittajan puhevaltaa käyttää hänen laillinen edustajansa tai asiamiehensä tai jos valituksen laatijana on joku muu henkilö, valituskirjelmässä on lisäksi ilmoitettava tämän nimi ja kotikunta.

Valittajan, laillisen edustajan tai asiamiehen on allekirjoitettava valituskirjelmä.

Valituskirjelmään on liitettävä

1. päätös, johon muutosta haetaan, alkuperäisenä tai jäljennöksenä,
2. todistus siitä, minä päivänä päätös on annettu tiedoksi, tai muu selvitys valitusajan alkamisen ajankohdasta sekä
3. asiakirjat, joihin valittaja vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu päätöksen tehneelle viranomaiselle.

Asiamiehen on liitettävä valituskirjelmään valtakirjansa, jollei valittaja ole valtuuttanut häntä suullisesti markkinaoikeudessa. Asianajajan ja yleisen oikeusavustajan tulee esittää valtakirja ainoastaan, jos markkinaoikeus niin määrää.



7.3.2017

FIVA 22/02.04/2016

Osittain salassa
pidettävä

JulkL 24.1 § 20 k

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

Valituskirjelmä voidaan toimittaa markkinaoikeudelle henkilökohtaisesti, postitse maksettuna postilähetyksenä taikka asiamiestä tai lähettiä käyttäen. Postittaminen tai kirjelmän toimittaminen lähetin välityksellä on lähettäjän vastuulla. Valituksen on saavuttava markkinaoikeuteen viimeistään valitusajan viimeisenä päivänä ennen aukioloajan päättymistä.

Valituskirjelmä voidaan toimittaa myös sähköisessä muodossa. Sähköisen asiakirjan tulee olla perillä siten, että se on ennen valitusajan päättymistä käsiteltävässä muodossa markkinaoikeuden vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä. Sähköinen viesti toimitetaan viranomaiselle lähettäjän omalla vastuulla.

Markkinaoikeuden voimassaolevat oikeudenkäyntimaksut voi tarkistaa osoitteesta www.oikeus.fi. Tuomioistuinmaksulaissa (1455/2015) on erikseen säädetty eräistä tapauksista, joissa maksua ei peritä.

Yhteystiedot

Markkinaoikeus
Radanrakentajantie 5
00520 Helsinki
Puhelin 029 56 43300
Faksi 029 56 43314
Sähköposti markkinaoikeus@oikeus.fi