

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

**Lisätietoja**  
Menettelytapavalvonta/Finanssipalvelutoiminnot  
Menettelytapavalvonta/Asiakkaansuoja



# 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	<b>Soveltamisala ja määritelmät</b>	5
	1.1 Soveltamisala	5
2	<b>Säädöstausta ja kansainväliset suositukset</b>	7
	2.1 Lainsäädäntö	7
	2.2 Euroopan unionin asetukset	7
	2.3 Euroopan unionin direktiivit	8
	2.4 Finanssivalvonnan määräksenantovaltuus	9
	2.5 Kansainväliset suositukset	9
3	<b>Tavoitteet</b>	10
4	<b>Hyvä tapa finanssipalvelun tarjoamisessa</b>	11
5	<b>Luottolaitospalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat</b>	12
	5.1 Soveltamisala	12
	5.2 Luotot	12
	5.2.1 <i>Tiedonantovelvollisuus</i>	12
	5.2.2 <i>Selonottovelvollisuus</i>	13
	5.3 Vakuudet	14
	5.3.1 <i>Yleistä</i>	14
	5.3.2 <i>Vakuuksien realisointi ja suorituksen vaatiminen takaajalta</i>	14
	5.4 Asiakkaan oikeus peruspankkipalveluihin	15
	5.5 Talletukset	15
6	<b>Sijoituspalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat</b>	17
	6.1 Soveltamisala	17
	6.2 Kannustimet ( <i>inducements</i> )	17
	6.3 Tiedonantovelvollisuus	19
	6.3.1 <i>Ei-ammattimaiselle asiakkaalle annettavien tietojen asianmukaisuutta koskevat yleiset vaatimukset</i>	19
	6.3.2 <i>Yleinen tiedonantovelvollisuus</i>	20
	6.3.3 <i>Ei-ammattimaiselle asiakkaalle annettavat tiedot</i>	21
	6.3.4 <i>Ammattimaiselle asiakkaalle annettavat tiedot</i>	25
	6.4 Asiakasta koskevien tietojen hankkiminen tai pyytäminen	



	<b>(selonottovelvollisuus)</b>	<b>25</b>
<b>6.4.1</b>	<b><i>Sijoitusneuvonta ja omaisuudenhoito</i></b>	<b>25</b>
<b>6.4.2</b>	<b><i>Muut sijoituspalvelut</i></b>	<b>27</b>
<b>6.5</b>	<b>Asiakasraportointi</b>	<b>27</b>
<b>6.5.1</b>	<b><i>Yleistä</i></b>	<b>27</b>
<b>6.5.2</b>	<b><i>Toimeksiantojen toteuttaminen (muu kuin omaisuudenhoito)</i></b>	<b>28</b>
<b>6.5.3</b>	<b><i>Omaisuudenhoito</i></b>	<b>29</b>
<b>6.5.4</b>	<b><i>Sijoituspalvelun tarjoajan erityinen raportointivelvollisuus ei-ammattimaisille asiakkaille</i></b>	<b>31</b>
<b>6.5.5</b>	<b><i>Asiakasvarojen säilyttäminen</i></b>	<b>31</b>
<b>6.6</b>	<b>Toimeksiantojen huolellinen toteuttaminen (best execution)</b>	<b>32</b>
<b>6.6.1</b>	<b><i>Toimeksiantojen toteuttaminen</i></b>	<b>32</b>
<b>6.6.2</b>	<b><i>Omaisuudenhoito ja toimeksiantojen välittäminen</i></b>	<b>35</b>
<b>6.7</b>	<b>Toimeksiantojen käsittely</b>	<b>37</b>
<b>6.7.1</b>	<b><i>Yleistä</i></b>	<b>37</b>
<b>6.7.2</b>	<b><i>Toimeksiantojen yhdistäminen ja toteutuneiden toimeksiantojen jakaminen</i></b>	<b>38</b>
<b>7</b>	<b>Vakuutustoiminnassa ja vakuutusedustuksessa noudatettavat menettelytavat</b>	<b>39</b>
<b>7.1</b>	<b>Soveltamisala</b>	<b>39</b>
<b>7.2</b>	<b>Tiedonantovelvollisuus</b>	<b>39</b>
<b>7.3</b>	<b>Asiakasta koskevien tietojen hankkiminen tai pyytäminen tarjottaessa säästöhenkivakuutusta, eläkevakuutusta tai kapitalisaatiosopimusta</b>	<b>40</b>
<b>7.4</b>	<b>Tietojen dokumentointi ja säilyttäminen</b>	<b>41</b>
<b>7.5</b>	<b>Vakuutuksenottajan lisämaksuvelvollisuudesta annettavat tiedot</b>	<b>41</b>
<b>7.6</b>	<b>Vakuutusmeklareita koskeva tiedonantovelvollisuus</b>	<b>41</b>
<b>8</b>	<b>Maksupalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat</b>	<b>44</b>
<b>8.1</b>	<b>Soveltamisala</b>	<b>44</b>
<b>8.2</b>	<b>Tiedonantovelvollisuus</b>	<b>44</b>
<b>8.3</b>	<b>Maksuvälineet</b>	<b>45</b>
<b>8.4</b>	<b>Maksun peruuttaminen</b>	<b>46</b>
<b>8.5</b>	<b>Maksusuoritusten kirjaaminen tileille</b>	<b>46</b>
<b>9</b>	<b>Raportointi Finanssivalvonnalle</b>	<b>47</b>
<b>10</b>	<b>Siirtymä- ja voimaantulomääräykset</b>	<b>48</b>
<b>11</b>	<b>Kumotut määräykset ja ohjeet</b>	<b>49</b>
<b>12</b>	<b>Muutoshistoria</b>	<b>50</b>

# 1 Soveltamisala ja määritelmät

## 1.1 **Soveltamisala** (Annettu 7.7.2014, voimaan 22.7.2014)

Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan seuraaviin Finanssivalvonnasta annetun lain 4 §:ssä tarkoitettuihin valvottaviin:

- luottolaitokset
- sijoituspalveluyritykset
- rahastoyhtiöt, jotka harjoittavat sijoitusrahastolain (48/1999) 5 §:n 2 momentissa tarkoitettua toimintaa
- vaihtoehtorahastojen hoitajat, jotka harjoittavat vaihtoehtorahastojen hoitajista annetun lain (162/2014) 3 luvun 2 §:n 2 momentissa ja 3 §:ssä tarkoitettua toimintaa
- vakuutusyhtiöt
- vakuutusyhdistykset
- maksulaitokset
- muussa kuin ETA-valtioissa toimiluvan saaneiden ulkomaisten luottolaitosten, sijoituspalveluyritysten 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:

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

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

# 2 Säästöstausta ja kansainväliset suositukset

## 2.1 Lainsäädäntö

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät seuraavat säädökset:

- laki luottolaitostoiminnasta (121/2007)
- takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta annettu laki (361/1999)
- kauppakaari (3/1734)
- sijoituspalvelulaki (747/2012)
- sijoitusrahastolaki (48/1999)
- vakuutuslainsäädäntö (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

- Komission asetus (EY) N:o 1287/2006 (32006L1287), annettu 10 päivänä elokuuta 2006, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2004/39/EY täytäntöönpanosta



tietojen kirjaamista koskevien sijoituspalveluyritysten velvoitteiden, liiketoimista ilmoittamisen, markkinoiden avoimuuden, rahoitusvälineiden kaupankäynnin kohdeksi ottamisen sekä direktiivissä määriteltyjen käsitteiden osalta (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) (EUVL L 241, 2.9.2006, s. 1—25) (jäljempänä komission asetus (EY) N:o 1287/2006)

- 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:

- 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 2004/39/EY (32004L0039), annettu 21. huhtikuuta 2004, rahoitusvälineiden markkinoista sekä neuvoston direktiivien 85/611/ETY ja 93/6/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2000/12/EY muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 93/22/ETY kumoamisesta (EUVL L 145, 30.4.2004, s. 1—44) (jäljempänä rahoitusvälineiden markkinat - direktiivi)
- Komission direktiivi 2006/73/EY (32006L0073), annettu 10 päivänä elokuuta 2006, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2004/39/EY täytäntöönpanosta sijoituspalveluyritysten toiminnan järjestämisestä koskevien vaatimusten, toiminnan harjoittamisen edellytysten ja kyseisessä direktiivissä määriteltyjen käsitteiden osalta (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) (EUVL L 241, 2.9.2006, s. 26—58) (jäljempänä komission rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivi)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/65/EY (32009L0065), annettu 13 päivänä heinäkuuta 2009, siirtokelpoisiin arvopapereihin kohdistuvaa yhteistä sijoitustoimintaa harjoittavia yrityksiä (yhteissijoitusyritykset) koskevien lakien, asetus-





ten ja hallinnollisten määräysten yhteensovittamisesta (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) (EUVL L 302, 17.11.2009, s. 32—96) (jäljempänä sijoitusrahastodirektiivi)

- 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:

- sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 1-4 kohdat
- vakuutusedustuksesta annetun lain 43 §.

## 2.5 Kansainväliset suositukset

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät seuraavat Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen (ESMA) antamat ohjeet ja suositukset sekä Euroopan arvopaperimarkkinavalvojen komitean (CESR) antamat suositukset ja ohjeet, jotka CESR:in seuraaja (ESMA) on päättänyt pitää voimassa sellaisenaan:

- ESMA:n ohjeet MiFIDin soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin (ESMA/2012/387).
- CESR:n suositus kannustimista (Inducements under MiFID; CESR/07-228b).
- CESR:n julkaisema asiakirja toimeksiantojen huolellisesta toteuttamisesta (Best Execution under MiFID, Questions and Answers; CESR/07-320).

ESMA:n ohjeet ja suositukset ovat saatavilla osoitteesta finanssivalvonta.fi sekä ESMA:n internetsivuilta osoitteesta [www.esma.europa.eu](http://www.esma.europa.eu).

Osoitteesta [www.esma.europa.eu](http://www.esma.europa.eu) on saatavilla myös ESMA:n julkaisemia sääntelyn tulkin-toja (Q&A).

# 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
  - 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
  - panna laissa säädettyjen määräyksenantovaltuuksien mukaisesti kansallisesti täytäntöön sijoituspalveluyritysten toiminnan järjestämistä koskevia vaatimuksia, toiminnan harjoittamisen edellytyksiä ja eräitä käsitteitä koskevan komission rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin (2006/73/EY) säännöksiä.
- (3) Näiden määräysten ja ohjeiden tavoitteena on lisäksi saattaa finanssipalvelujen tarjoajien tietoon ESMA:n ja sen edeltäjän CESR:n antamia ohjeita ja suosituksia, jotka niiden tulisi ottaa toiminnassaan huomioon.
- (4) 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 8.

### 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 kuluttajaluotto-tiedot" -lomaketta käyttäen laissa säädetyt 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 syntyminen tai syvenemisen estämiseksi ja maksukyvyttömyystilanteiden hoitamiseksi. Maksujärjestelyihin tulee suhtautua vastuullisesti.

OHJE (kohdat 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 luottovaihtoehtoista,
- luoton keskeisistä ehdoista ja ominaisuuksista,
- eri korkovaihtoehtoista ja -rakenteista,
- luottosopimuksen keston 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 tukimuoto),
- 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)*

### OHJE (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 kauppakaareissa 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.

OHJE (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 myydessä on otettava huomioon myös pantin omistajan etu.

OHJE (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 talletustili<sup>1</sup>. 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 hinnoittelulla<sup>2</sup>.

## 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 suosittaa, että talletuspankki antaa asiakkailleen riittävästi tietoa eri talletusvaihtoehdoista, talletusten keskeisistä ehdoista ja talletuksiin liittyvistä kustannuksista.
- (25) Finanssivalvonta suosittaa, 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

<sup>1</sup> TaVM 25/2002 vp, s. 3

<sup>2</sup> HE 33/2002 vp, s. 84



- tieto vuotuisesta korosta (korke p.a.)
- 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 Sijoituspalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat

## 6.1 Soveltamisala

- (1) Tätä lukua sovelletaan sijoituspalveluyrityksiin, sijoituspalvelua tarjoaviin luottolaitoksiin ja rahastoyhtiöihin, ulkomaisten sijoituspalveluyritysten, sijoituspalvelua tarjoavien luottolaitosten ja rahastoyhtiöiden sivuliikkeisiin sekä ETA-alueen ulkopuolella toimiluvan saaneisiin sijoituspalveluyrityksiin ja sijoituspalvelua tarjoaviin rahastoyhtiöihin, jotka tarjoavat Suomessa sijoituspalvelua sivuliikettä perustamatta. Näistä käytetään tässä luvussa nimitystä *sijoituspalvelun tarjoaja*.
- (2) Näitä määräyksiä ja ohjeita ei sovelleta, kun sijoituspalvelua tarjotaan sijoituspalvelulaissa tarkoitetuille hyväksyttävillä vastapuolilla.
- (3) Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan myös suomalaisen sijoituspalvelun tarjoajan Suomesta rajan yli toiseen valtioon tarjoamiin sijoituspalveluihin.
- (4) Sijoituspalvelun tarjoaja, joka käyttää asiamiestä sijoituspalvelun tarjoamisessa, vastaa siitä, että asiamies noudattaa näitä määräyksiä ja huolehtii siitä, että asiamies ottaa nämä ohjeet toiminnassaan huomioon.
- (5) Määräyksissä ja ohjeissa 6/2013 Arvopaperien tarjoamisesta ja listalleotosta käsitellään lisäksi arvopaperien tarjoamiseen ja liikkeeseenlaskun järjestämiseen liittyviä menettelytapoja.

## 6.2 Kannustimet (*inducements*)

- (6) Sijoituspalvelulain 10 luvun 2 §:n 2 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoaja ei saa sijoitus- tai oheispalvelun tarjoamisen yhteydessä maksaa maksua eikä antaa palkkiota tai muuta etua kolmannelle osapuolelle tai tämän edustajalle, eikä ottaa vastaan maksua, palkkiota tai muuta etua kolmannelta osapuolelta tai tämän edustajalta, paitsi jos
  - maksun, palkkion tai muun edun luonteesta ja määrästä tai määräytymisperusteesta on annettu asiakkaalle kattavat ja selkeät tiedot ennen sijoitus- ja oheispalvelun tarjoamista, ja
  - maksun tai palkkion tai muun edun tarkoituksena on parantaa asiakkaalle tarjottavan palvelun laatua ja sen maksaminen ei ole asiakkaan edun vastaista.
- (7) Sijoituspalvelulain 10 luvun 2 §:n 3 momentin mukaan tiedot annetuista tai saaduista maksuista, palkkioista tai muista eduista voidaan antaa asiakkaalle tiivistelmänä.

- (8) Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 1 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset sijoituspalvelun tai oheispalvelun tarjoamisen yhteydessä kolmannelle annettavista tai tältä saatavista maksuista, palkkioista ja muista eduista sekä asiakkaalle annettavia tietoja koskevista vaatimuksista.

**MÄÄRÄYS (kohta 9)**

- (9) Sijoituspalvelulain 10 luvun 2 §:n 2 momentissa todettu ei koske palvelujen tarjoamiseen liittyviä tavanomaisia maksuja, kuten kaupankäyntiin, säilytykseen, selvitykseen tai lain-säädäntöön perustuvia maksuja, jotka luonteensa vuoksi eivät voi johtaa eturistiriitatilanteisiin.

**OHJE (kohdat 10-14)**

- (10) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan sijoituspalvelulain 10 luvun 2 §:n mukainen kolmas osapuoli on kannustimien vastaanottamisen näkökulmasta myös sijoituspalvelun tarjoajan kanssa samaan konserniin kuuluva yhteisö<sup>3</sup>.
- (11) Jos sijoituspalvelun tarjoaja saa esimerkiksi sijoitusneuvonnan tai yleisten sijoitussuosituksen antamisen yhteydessä kolmannelta osapuolelta (esimerkiksi rahastoyhtiö) palkkioita, Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan sijoituspalvelulain 10 luvun 2 §:n 2 momentin 2 kohta tarkoittaa sitä, että niiden voidaan katsoa parantavan asiakkaalle annettun palvelun laatua, jos palkkion vastaanottaminen ei johda siihen, että sijoitusneuvo tai yleinen sijoitussuositus on puolueellinen. Myös muiden sijoituspalvelulain 10 luvun 2 §:n 2 momentissa asetettujen vaatimusten on kuitenkin täyttyvä, jotta palkkio on sallittu.<sup>4</sup>
- (12) Jos sijoituspalvelun tarjoaja antaa asiakkaalle tiedot tiivistelmänä kolmannelle osapuolelle maksettavasta tai tältä saatavasta maksusta, palkkiosta tai muusta edusta, Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan sijoituspalvelulain 10 luvun 2 §:n 2 momentin 1 kohta tarkoittaa sitä, että tiivistelmän tulee sisältää niistä riittävät ja selkeät tiedot siten, että asiakas ymmärtää, mihin sijoitus- tai oheispalveluun taikka rahoitusvälineeseen maksu tai palkkio liittyy, ja että asiakas pystyy tietojen johdosta tekemään perustellun päätöksen. Pelkkä toteamus siitä, että maksuja tai palkkioita saadaan tai annetaan, ei ole riittävää.<sup>5</sup>
- (13) ESMA:n edeltäjä CESR on esittänyt jäsenilleen antamassaan suosituksessa (Inducements under MiFID) näkemyksiään kannustimia koskevan sääntelyn sisällöstä sekä eräitä esimerkkejä, joiden tarkoituksena on selvittää kannustimia koskevan sääntelyn tarkoitusta. Finanssivalvonta suosittaa, että tämän luvun soveltamisalaan kuuluvat yhteisöt noudattavat kyseisiä suosituksia.
- (14) Sijoituspalvelun tarjoajan toimintaan liittyvien eturistiriitatilanteiden hallintaa käsitellään lisäksi luotettavaa hallintoa ja toiminnan järjestämistä koskevassa standardissa 1.3.

<sup>3</sup> CESRin suositus *Inducements under MiFID (CESR/07-228b)*, s. 6.

<sup>4</sup> Komission direktiivin 39. johtolause ja CESRin suositus *Inducements under MiFID (CESR/07-228b)*, s. 10.

<sup>5</sup> CESRin suositus *Inducements under MiFID (CESR/07-228b)*, s. 11.



## 6.3 Tiedonantovelvollisuus

### 6.3.1 Ei-ammattimaiselle asiakkaalle annettavien tietojen asianmukaisuutta koskevat yleiset vaatimukset

- (15) Sijoituspalvelulain 10 luvun 2 §:n 4 momentin mukaan sijoituspalvelua ja oheispalvelua ei saa markkinoida antamalla totuudenvastaista tai harhaanjohtavaa tietoa. Markkinoinnista on käytävä ilmi sen kaupallinen tarkoitus. Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 1 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset asiakkaalle annettavia tietoja koskevista vaatimuksista.

#### MÄÄRÄYS (kohta 16)

- (16) Sijoituspalvelun tarjoajan on huolehdittava siitä, että kaikki tiedot (mukaan lukien mainonta ja muu markkinointi), jotka sijoituspalvelun tarjoaja antaa ei-ammattimaiselle asiakkaalle tai joiden todennäköisinä vastaanottajina ovat ei-ammattimaiset asiakkaat, täyttävät soveltuvin osin kohdissa 18–27 todetut vaatimukset.

#### OHJE (kohta 17)

- (17) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan sijoituspalvelun tarjoaja voi ottaa tässä luvussa esitettyjen määräysten soveltamisessa huomioon muun muassa asianomaisen markkinointitoimenpiteen erityispiirteet. Tällöin esimerkiksi yksittäisen mainoksen ei tarvitse täyttää kaikkia kohtien 18–27 vaatimuksia.<sup>6</sup>

#### MÄÄRÄYS (kohdat 18-28)

- (18) Tietojen on sisällettävä sijoituspalvelun tarjoajan nimi.
- (19) Tietojen on oltava paikkansapitäviä, eivätkä ne saa korostaa sijoituspalvelusta tai rahoitusvälineestä mahdollisesti saatavaa etua ilman, että samalla annetaan asiallinen ja selkeä ilmoitus kyseeseen tulevista riskeistä.
- (20) Tietoa on annettava riittävästi ja se on esitettävä siten, että tiedon saajien kohderyhmään tai todennäköiseen vastaanottajaryhmään kuuluva huolellisesti toimiva henkilö todennäköisesti ymmärtää tiedon.
- (21) Tietoihin liittyviä keskeisiä seikkoja, väitteitä tai varoituksia ei saa peitellä tai vähätellä.
- (22) Jos tiedoissa viitataan tiettyyn verokohteluun, samalla on ilmoitettava selkeästi, että verokohtelu määräytyy kunkin asiakkaan yksilöllisten olosuhteiden mukaan ja että se voi tulevaisuudessa muuttua.
- (23) Tiedoissa ei saa käyttää Finanssivalvonnan tai muun valvontaviranomaisen nimeä siten, että tämä voitaisiin tulkita osoitukseksi tai viitteeksi siitä, että Finanssivalvonta tai muu viranomainen on hyväksynyt sijoituspalvelun tarjoajan tarjoamat tuotteet tai palvelut.

<sup>6</sup> Komission direktiivin 46. johtolause

- (24) Edellisessä kohdassa todettua ei sovelleta tilanteessa, jossa Finanssivalvonta hyväksyy arvopapereita koskevan esitteen arvopaperimarkkinalain 4 luvun nojalla tai jossa Finanssivalvonta hyväksyy sijoitusrahaston säännöt sijoitusrahastolain nojalla.
- (25) Sijoituspalvelun tarjoajan on huolehdittava siitä, että sen harjoittamaan markkinointiin sisältyvät tiedot ovat johdonmukaisia niiden tietojen kanssa, joita sijoituspalvelun tarjoaja antaa asiakkaille sijoitus- ja oheispalveluja tarjotessaan.
- (26) Jos sijoituspalvelun tarjoaja markkinoi rahoitusvälinettä, sijoituspalvelua tai oheispalvelua
- tarjoutumalla tekemään näitä koskevan sopimuksen markkinointi-ilmoitukseen vastaavan henkilön kanssa tai kehottamalla markkinointi-ilmoitukseen vastaavaa henkilöä tekemään tarjouksen näitä koskevan sopimuksen tekemiseksi,
  - ja ilmoittamalla markkinointi-ilmoituksessaan vastaustavan, jonka noudattaminen johtaa suoraan sopimuksen syntymiseen,
- on kyseisen markkinointi-ilmoituksen sisällettävä soveltuvin osin luvussa 6.3.3 tarkoitetut tiedot, joilla on merkitystä tarjouksen tai kehotuksen kannalta.
- (27) Kohtaa 26 ei kuitenkaan sovelleta, jos kyseisen henkilön on tarjoukseen tai kehotukseen vastataksaan tutustuttava muihin asiakirjoihin, jotka sisältävät kyseiset tiedot.
- (28) Sijoitus- ja oheispalvelujen sekä rahoitusvälineiden markkinointiin liittyviä kysymyksiä käsitellään lisäksi Määräyksissä ja ohjeissa 15/2013 Finanssipalveluiden ja -tuotteiden markkinointi.

### 6.3.2 Yleinen tiedonantovelvollisuus

- (29) Sijoituspalvelulain 10 luvun 5 §:ssä säädetään sijoituspalvelun tarjoajan yleisestä tiedonantovelvollisuudesta. Sijoituspalvelun tarjoajalle on lisäksi säädetty tiedonantovelvollisuus muun muassa asiakkaiden luokittelun (10 luvun 1 §) ja asiakkaiden toimeksiantojen toteuttamista koskevien toimintaperiaatteiden (10 luvun 6 §) osalta.
- (30) Sijoituspalvelulain 10 luvun 5 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle sijoituspalvelua tai oheispalvelua koskevan sopimuksen ehdot sekä riittävät tiedot sijoituspalvelun tarjoajasta ja tarjottavasta palvelusta. Ehdot ja tiedot on annettava hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekemistä tai ennen kuin palvelua annetaan asiakkaalle, jos se on varhaisempi ajankohta. Pykälän 2 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on myös annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle hyvissä ajoin ennen sijoituspalvelun tai oheispalvelun antamista riittävät tiedot muun muassa sijoituspalvelun tarjoajasta ja sen tarjoamasta palvelusta, palvelun kohteena olevien rahoitusvälineiden luonteesta ja niihin liittyvistä riskeistä, asiakasvarojen säilyttämisestä ja siihen liittyvistä riskeistä sekä palveluun liittyvistä kuluista ja palkkioista. Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 3 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset asiakkaalle ilmoitettavista asiakasvarojen säilyttämisestä liittyvistä riskeistä ja muista asiakkaalle annettavista tiedoista sekä tietojen antamisessa noudatettavista menettelytavoista.

**OHJE (kohta 31)**

- (31) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan sijoituspalvelun tarjoajan tulee antaa tiedot hyvissä ajoin siten, että asiakkaalla on kohtuullisesti aikaa perehtyä tietoihin ja ymmärtää tarjottavan sijoituspalvelun tai rahoitusvälineen ominaispiirteet<sup>7</sup>.

**MÄÄRÄYS (kohta 32)**

- (32) Luvussa 6.3.3 määrätään ja ohjeistetaan tarkemmin kohdassa 30 todettuja seikkoja koskevasta tiedonantovelvollisuuden sisällöstä silloin, kun sijoituspalvelun tarjoajan asiakas on ei-ammattimainen asiakas. Luvussa 6.3.4 määrätään tiedonantovelvollisuuden sisällöstä silloin, kun sijoituspalvelun tarjoajan asiakas on ammattimainen asiakas.

### **6.3.3 Ei-ammattimaiselle asiakkaalle annettavat tiedot**

#### **6.3.3.1 Tiedot sijoituspalvelun tarjoajasta ja sen tarjoamista palveluista**

**MÄÄRÄYS (kohdat 33-37)**

- (33) Sijoituspalvelun tarjoajan on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle soveltuvin osin seuraavat yleiset tiedot:
- a) sijoituspalvelun tarjoajan nimi ja osoite sekä yhteystiedot
  - b) kielet, joilla asiakas voi asioida sijoituspalvelun tarjoajan kanssa ja joilla tämä voi saada asiakirjoja ja muuta tietoa sijoituspalvelun tarjoajalta
  - c) sijoituspalvelun tarjoajan ja asiakkaan välisessä yhteydenpidossa käytettävät tavat; tarvittaessa myös toimeksiantojen lähettämisessä ja vastaanottamisessa käytettävä tapa
  - d) tieto siitä, että sijoituspalvelun tarjoajalla on toimilupa, sekä toimiluvan myöntäneen toimivaltaisen viranomaisen nimi ja osoite
  - e) tieto siitä, käyttääkö sijoituspalvelun tarjoaja palvelun tarjoamisessa sidonnaisasiamiestä, sekä tieto sidonnaisasiamiehen rekisteröintivalttiosta
  - f) tieto asiakkaalle toimitettavista, tarjottavaa palvelua koskevista raporteista sekä raporttien toimitusväli ja -ajankohta
  - g) jos sijoituspalvelun tarjoaja pitää hallussaan asiakkaan rahoitusvälineitä tai rahavaroja, tiivistelmä toimenpiteistä, joita sijoituspalvelun tarjoaja noudattaa niiden käsittelyssä, sekä tiedot sijoittajien korvausrahastojärjestelmästä tai talletussuojajärjestelmästä, joihin sijoituspalvelun tarjoaja kuuluu
  - h) tiivistelmä luotettavaa hallintoa ja toiminnan järjestämistä koskevan standardin 1.3 luvussa 5.9 tarkoitetuista toimintaperiaatteista, joita sijoituspalvelun tarjoaja soveltaa eturistiriitojen käsittelyssä.
- (34) Rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin sidonnaisasiamiehiä koskeva sääntely ei koske sijoituspalvelua tarjoavia rahastoyhtiöitä, joten 33 e) kohtaa ei sovelleta niihin.

<sup>7</sup> HE 43/2007 vp, s. 93 ja komission direktiivin 48. johdantolause



- (35) Sijoituspalvelun tarjoajan on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle lisätietoa 33 h) kohdassa tarkoitetuista toimintaperiaatteista, jos asiakas sitä pyytää.
- (36) Jos sijoituspalvelun tarjoaja aikoo tarjota ei-ammattimaiselle asiakkaalle sijoituspalveluna omaisuudenhoitoa, sen on annettava asiakkaalle kohdissa 33 ja 35 todetun lisäksi soveltuvin osin seuraavat tiedot:
- a) tieto asiakkaan salkkuun sisältyvien rahoitusvälineiden arvon määrittämisestä ja -välistä
  - b) tieto asiakkaan salkkuun sisältyvien rahoitusvälineiden tai rahavarojen tai niiden osan salkunhoidon mahdollisesta ulkoistamisesta
  - c) tieto asiakkaan salkun tuoton kehityksen arvioinnissa mahdollisesti käytettävästä vertailutuotosta (benchmark)
  - d) tieto siitä, minkä tyyppisiä rahoitusvälineitä asiakkaan salkkuun voi kuulua ja minkä tyyppisiä liiketoimia rahoitusvälineillä voidaan toteuttaa (mukaan lukien mahdolliset rajoitukset)
  - e) tieto salkunhoidon tavoitteista sekä salkunhoitajan harkintavaltaa ohjaavasta riskitasosta ja harkintavallan mahdollisista rajoituksista.
- (37) Sijoituspalvelun tarjoajan, joka tarjoaa ei-ammattimaiselle asiakkaalle sijoituspalveluna omaisuudenhoitoa, on käytettävä asiakkaan sijoitustavoitteisiin ja asiakkaan sijoitussalkkuun sisältyviin rahoitusvälineisiin perustuvaa asianmukaista arviointi- ja vertailumenetelmää (esimerkiksi vertailutuotto), jotta asiakas voi arvioida salkunhoidon tuloksellisuutta.

### 6.3.3.2 Tiedot rahoitusvälinelajien luonteesta ja niihin liittyvistä riskeistä

#### MÄÄRÄYS (kohdat 38-43)

- (38) Sijoituspalvelun tarjoajan on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle yleiskuvaus palvelun kohteena olevien rahoitusvälineiden luonteesta ja niihin liittyvistä riskeistä. Kuvauksessa on tuotava esiin kulloisenkin rahoitusvälinelajin luonne ja siihen liittyvät tyypilliset riskit riittävän yksityiskohtaisesti niin, että asiakas voi tehdä perustellun sijoituspäätöksen.
- (39) Rahoitusvälineeseen liittyvien riskien kuvauksen on, ottaen huomioon asianomaisen rahoitusvälinelajin ominaisuudet sekä asiakkaan asiantuntemus ja sijoituskokemus, sisällettävä soveltuvin osin seuraavat seikat:
- a) kyseiseen rahoitusvälinelajiin liittyvät riskit, mukaan lukien tieto niin sanotusta vipuvaikutuksesta (leverage) ja sen merkityksestä sekä mahdollisuudesta menettää sijoitus kokonaan
  - b) kyseisen rahoitusvälinelajin hinnan vaihtelun suuruus (volatiliteetti) sekä rahoitusvälinelajin likviditeettiin liittyvät mahdolliset rajoitukset
  - c) tieto siitä, jos asiakkaalle voi aiheutua kyseisellä rahoitusvälinelajilla toteutettavien liiketoimien johdosta muita taloudellisia sitoumuksia tai velvoitteita, kuin kyseisen rahoitusvälinelajin hankintakustannus
  - d) kyseiseen rahoitusvälinelajiin sovellettavat vakuusvaatimukset ja vastaavat velvoitteet.

- (40) Jos kahdesta tai useammasta eri rahoitusvälineestä tai -palvelusta koostuvaan rahoitusvälineeseen liittyvä riski on todennäköisesti suurempi kuin sen yksittäisiin osatekijöihin liittyvät riskit, sijoituspalvelun tarjoajan on annettava riittävä kuvaus kyseisen rahoitusvälineen osatekijöistä sekä tavasta, jolla niiden välinen vuorovaikutus lisää riskiä.
- (41) Jos sijoituspalvelun tarjoaja antaa ei-ammattimaiselle asiakkaalle tietoja rahoitusvälineestä, jota tarjotaan parhaillaan yleisölle ja josta on julkistettu arvopaperimarkkinalain 4 luvun mukainen tai vastaava muussa Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa hyväksyty esite, sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava asiakkaalle, missä kyseinen esite on yleisön saatavilla.
- (42) Jos rahoitusvälineeseen liittyy kolmannen osapuolen antama vakuus, sijoituspalvelun tarjoajan on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle riittävät tiedot vakuuden antajasta ja vakuudesta, jotta asiakas voi arvioida vakuuden merkityksen.
- (43) Jos rahoitusväline on sijoitusrahastodirektiivissä (2009/65/EY) tarkoitettu rahasto-osuus tai ulkomaisen yhteissijoitusrytyn osuus, kyseisen direktiivin mukaista avaintietoesitettä pidetään riittävänä tietona rahoitusvälineestä ja siihen liittyvistä riskeistä.

### 6.3.3.3 Tiedot asiakasvarojen säilyttämisestä ja niihin liittyvistä riskeistä

#### MÄÄRÄYS (kohdat 44-51)

- (44) Jos sijoituspalvelun tarjoajalla on hallussaan ei-ammattimaisen asiakkaan rahoitusvälineitä tai rahavaroja, asiakkaalle on annettava soveltuvin osin kohdissa 45-50 mainitut tiedot.
- (45) Jos sijoituspalvelun tarjoaja voi säilyttää ei-ammattimaisen asiakkaan rahoitusvälineitä tai rahavaroja kolmannen osapuolen hallussa, tästä on ilmoitettava asiakkaalle. Asiakkaalle on myös ilmoitettava, mikä on sovellettavan lainsäädännön mukaan sijoituspalvelun tarjoajan vastuu kolmannen osapuolen toimista tai laiminlyönneistä. Asiakkaalle on myös ilmoitettava kolmannen osapuolen maksukyvyttömyydestä asiakkaalle aiheutuvista seurauksista.
- (46) Jos ei-ammattimaisen asiakkaan rahoitusvälineitä voidaan säilyttää kolmannen osapuolen toimesta yhteistilillä (omnibus account), sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava asiakkaalle tästä sekä siitä aiheutuvista riskeistä.
- (47) Jos kolmannen osapuolen hallussa olevia ei-ammattimaisen asiakkaan rahoitusvälineitä ei sovellettavan lain mukaan voida erottaa yksilöidysti kyseisen kolmannen osapuolen tai sijoituspalvelun tarjoajan omista rahoitusvälineistä (esim. erilliselle tilille), sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava asiakkaalle tästä sekä siitä tyypillisesti aiheutuvista riskeistä.
- (48) Jos tileihin, joilla on ei-ammattimaisen asiakkaan rahoitusvälineitä tai rahavaroja, sovelletaan jonkin muun kuin Euroopan talousalueeseen kuuluvan valtion lainsäädäntöä, sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava asiakkaalle tästä sekä siitä, että kyseisiin rahoitusvälineisiin tai rahavaroihin liittyvät asiakkaan oikeudet voivat siksi olla erilaiset.
- (49) Sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle tämän rahoitusvälineisiin tai rahavaroihin kohdistuvista sijoituspalvelun tarjoajan vakuusoikeuksista (esim. pantti- tai pidätysoikeus) ja niiden ehdoista sekä asiakkaan rahoitusvälineisiin tai rahavaroihin kohdistuvista sijoituspalvelun tarjoajan kuittausoikeuksista. Sijoituspalvelun tarjoajan on myös tarvittaessa ilmoitettava asiakkaalle siitä, että rahoitusvälineiden tai rahavarojen





muulla säilyttäjällä voi olla kyseisiin rahoitusvälineisiin tai rahavaroihin kohdistuva vakuus- tai kuittausoikeus.

- (50) Jos sijoituspalvelun tarjoaja tekee hallussaan olevien ei-ammattimaisen asiakkaan rahoitusvälineiden osalta komission asetuksen (EY) N:o 1287/2006 2 artiklassa tarkoitettuja arvopapereilla toteutettavia rahoitustoimia (mm. lainaus- tai takaisinostosopimuksia) tai sijoituspalvelun tarjoaja käyttää ei-ammattimaisen asiakkaan rahoitusvälineitä muulla tavalla omaan lukuunsa tai toisen asiakkaan lukuun, on sijoituspalvelun tarjoajan hyvissä ajoin etukäteen annettava asiakkaalle kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla selkeät ja kattavat tiedot:
- kyseisiin toimenpiteisiin liittyvistä sijoituspalvelun tarjoajan velvollisuuksista ja vastuista, mukaan lukien asiakkaan rahoitusvälineiden palauttamista koskevat ehdot
  - kyseisiin toimenpiteisiin liittyvistä riskeistä.
- (51) Asiakasvarojen säilyttämiseen liittyviä kysymyksiä käsitellään lisäksi luotettavaa hallintoa ja toiminnan järjestämistä koskevassa standardissa 1.3.

#### 6.3.3.4 Tiedot kuluista ja palkkioista

##### MÄÄRÄYS (kohdat 52-54)

- (52) Sijoituspalvelun tarjoajan on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle kuluista ja palkkioista soveltuvien osien seuraavat tiedot:
- a) asiakkaalta rahoitusvälineestä, sijoituspalvelusta tai oheispalvelusta veloittettava kokonaishinta, johon sisältyvät kaikki liitännäiset maksut, palkkiot ja muut kustannukset sekä sijoituspalvelun tarjoajan kautta maksettavat verot, tai jos tarkkaa kokonaishintaa ei voida ilmoittaa, sen laskentaperusteet
- b) jos asiakkaalta veloittavasta kokonaishinnasta jokin osa maksetaan ulkomaanvaluutana tai on ulkomaanvaluutan määräinen, tiedot kyseisestä valuutasta ja sovellettavasta vaihtokurssista sekä vaihtamisesta aiheutuvista kustannuksista
- c) ilmoitus siitä, että asiakkaalle voi aiheutua muita rahoitusvälineitä koskeviin liiketoimiin tai sijoituspalveluun liittyviä kuluja tai veroja, joita ei makseta sijoituspalvelun tarjoajan kautta tai joita tämä ei peri
- d) tiedot asiakkaan maksuvelvollisuuden tai muun suoritusvelvollisuuden (esim. rahoitusvälineen toimitus) hoitamisesta.
- (53) Kohdassa 52 a) tarkoitetut sijoituspalvelun tarjoajan asiakkaalta veloittamat palkkiot on aina eriteltävä.
- (54) Jos palvelun kohteena oleva rahoitusväline on sijoitusrahastodirektiivissä (2009/65/EY) tarkoitettu rahasto-osuus tai ulkomaisen yhteissijoitusyrityksen osuus, kyseisen direktiivin mukaista avaintietoasetusta pidetään riittävänä tietona rahoitusvälinettä koskevista kuluista ja palkkioista siltä osin, kun on kyse kyseiseen sijoitusrahastoon tai yhteissijoitusyritykseen itseensä liittyvistä kuluista ja liitännäisistä veloituksista (esim. merkintä- ja lunastuspalkkiot).





### 6.3.4 Ammattimaiselle asiakkaalle annettavat tiedot

- (55) Sijoituspalvelulain 10 luvun 5 §:n 7 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on annettava ammattimaiselle asiakkaalle ennen sijoitus- tai oheispalvelua koskevan sopimuksen tekemistä asiakkaan sijoituskokemus huomioon ottaen riittävät tiedot tarjottavasta palvelusta sekä palvelun kohteena olevan rahoitusvälineen luonteesta ja siihen liittyvistä riskeistä. Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 1 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset asiakkaalle annettavia tietoja koskevista vaatimuksista.

#### MÄÄRÄYS (kohdat 56-57)

- (56) Asiakkaalle annettavan kuvauksen on sisällettävä soveltuvin osin kohdissa 38 ja 39 mainitut tiedot.
- (57) Jos sijoituspalvelun tarjoajalla on hallussaan ammattimaisen asiakkaan rahoitusvälineitä tai rahavaroja, asiakkaalle on annettava soveltuvin osin kohdissa 48 ja 49 mainitut tiedot.

## 6.4 Asiakasta koskevien tietojen hankkiminen tai pyytäminen (selonottovelvollisuus)

### 6.4.1 Sijoitusneuvonta ja omaisuudenhoito

- (58) Sijoituspalvelulain 10 luvun 4 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan, 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. Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 2 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset asiakkaalta pyydettävistä tiedoista ja tietojen pyytämisessä noudatettavista menettelytavoista.

#### MÄÄRÄYS (kohdat 59-68)

- (59) Sijoituspalvelun tarjoajan on hankittava asiakkaalta tiedot, jotka ovat tarpeen asiakkaaseen liittyvien olennaisten seikkojen ymmärtämiseksi ja joiden perusteella sijoituspalvelun tarjoaja voi tarjotun palvelun luonne ja laajuus huomioon ottaen kohtuudella varmistua siitä, että sijoitusneuvon kohteena oleva tai omaisuudenhoitopalveluun liittyvä liiketoimi täyttää seuraavat edellytykset:
- liiketoimi vastaa asiakkaan sijoitustavoitteita
  - liiketoimi on sellainen, että asiakas pystyy kantamaan taloudellisesti siihen liittyvät asiakkaan sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit
  - liiketoimi on sellainen, että asiakkaalla on tarvittava sijoituskokemus ja/tai -tietämys suositeltuun liiketoimeen tai sijoitussalkkunsa hoitoon liittyvien riskien ymmärtämiseksi.

- (60) Sijoituspalvelun tarjoajan ei kuitenkaan tarvitse selvittää asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä sellaisista rahoitusvälineistä ja palveluista, joiden osalta asiakas on luokiteltu ammattimaiseksi asiakkaaksi.
- (61) Jos sijoituspalvelun tarjoaja tarjoaa sijoituspalveluna sijoitusneuvontaa sijoituspalvelulain 1 luvun 18 §:n 1-5 kohdassa tarkoitetulle ammattimaiselle asiakkaalle, sijoituspalvelun tarjoaja voi olettaa, että asiakas pystyy kantamaan taloudellisesti suositeltuun liiketoimeen liittyvät, asiakkaan sijoitustavoitteiden mukaiset sijoitusriskit.
- (62) Asiakkaan taloudellista asemaa koskevien tietojen on sisällettävä soveltuvin osin tiedot:
- a) asiakkaan säännöllisen tulon lähteistä ja määrästä
  - b) asiakkaan omaisuudesta, kuten likvideistä varoista, sijoituksista ja kiinteistöistä
  - c) asiakkaan säännöllisistä taloudellisista sitoumuksista.
- (63) Asiakkaan sijoitustavoitteita koskevien tietojen on sisällettävä soveltuvin osin tiedot:
- a) siitä, miten kauan asiakas haluaa pitää sijoituksia hallussaan (sijoitushorisontti)
  - b) asiakkaan riskinottohalukkuudesta ja riskiprofiilista
  - c) sijoituksen tarkoituksesta.
- (64) 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-, liiketoimi- ja rahoitusvälinetyypit
  - b) asiakkaan rahoitusvälineitä koskevien liiketoimien luonne, volyyymi ja yleisyys sekä ajanjakso, jonka kuluessa liiketoimet on toteutettu
  - c) asiakkaan koulutustaso sekä ammatti (tai tarvittaessa aikaisempi ammatti).
- (65) Jos sijoituspalvelun tarjoaja ei saa asiakkaalta kohdan 58 mukaisesti riittäviä tietoja, se ei saa suositella asiakkaalle kyseistä sijoituspalvelua tai rahoitusvälineitä.
- (66) Sijoituspalvelun tarjoaja ei saa kannustaa asiakasta olemaan toimittamatta edellä tarkoitettuja tietoja.
- (67) 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.
- (68) Sijoituspalvelun tarjoajan on lisäksi noudatettava asiakkaan tunnistamisesta ja tuntemisesta annettua standardia 2.4.

OHJE (kohta 69)

- (69) Euroopan arvopaperimarkkinaviranomainen on antanut Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1095/2010 16 artiklan nojalla "Ohjeet MiFIDin soveltuvuusvaatimuksista eräiltä osin". Finanssivalvonta suosittaa, että tämän luvun soveltamisalaan kuuluvat yhteisöt noudattavat kyseisiä ohjeita.



## 6.4.2 Muut sijoituspalvelut

- (70) Sijoituspalvelulain 10 luvun 4 §:n 2 momentin mukaan jos sijoituspalvelun tarjoaja tarjoaa muuta sijoituspalvelua kuin sijoitusneuvontaa tai omaisuudenhoitoa, eikä kysymyksessä ole rahoitusvälineiden säilyttäminen, sijoituspalvelun tarjoajan on ennen sijoituspalvelun tarjoamista pyydettävä ei-ammattimaiselta asiakkaalta tiedot tämän kyseistä rahoitusvälinettä tai sijoituspalvelua koskevasta sijoituskokemuksesta ja -tietämyksestä voidakseen arvioida, onko rahoitusväline tai palvelu asiakkaan kannalta asianmukainen. Jos sijoituspalvelun tarjoaja katsoo saamansa tiedon perusteella, ettei rahoitusväline tai palvelu ole asiakkaan kannalta asianmukainen, sen on ilmoitettava tästä asiakkaalle. Jos asiakas kieltäytyy antamasta pyydettyjä tietoja, sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava, ettei se voi arvioida rahoitusvälineen tai palvelun asianmukaisuutta asiakkaalle. Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 2 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset asiakkaalta pyydetävistä tiedoista ja tietojen pyytämisessä noudatettavista menettelytavoista.
- (71) Sijoituspalvelulain 10 luvun 4 §:n 3 momentin mukaan kohdan 67 mukainen velvollisuus ei kuitenkaan koske asiakkaan aloitteesta tapahtuvaa toimeksiantojen toteuttamista tai niiden välittämistä, jos palvelu liittyy momentissa tarkemmin määriteltyihin nk. yksinkertaisiin rahoitusvälineisiin, ja jos asiakkaalle on ilmoitettu, ettei sijoituspalvelun tarjoaja palvelua tarjotessaan ole velvollinen arvioimaan palvelun tai rahoitusvälineen asianmukaisuutta asiakkaalle.

### MÄÄRÄYS (kohdat 72-75)

- (72) Kun sijoituspalvelun tarjoaja arvioi kohdan 70 mukaisesti, onko rahoitusväline tai sijoituspalvelu asiakkaalle soveltuva, sen on selvitettävä, onko asiakkaalla tarvittava sijoituskokemus ja/tai -tietämys asianomaiseen rahoitusvälineeseen tai sijoituspalveluun liittyvien riskien ymmärtämiseksi.
- (73) Sijoituspalvelun tarjoajan ei kuitenkaan tarvitse selvittää asiakkaan sijoituskokemusta ja -tietämystä sellaisista rahoitusvälineistä ja palveluista, joiden osalta asiakas on luokiteltu ammattimaiseksi asiakkaaksi.
- (74) Kohdassa 70 tarkoitettuun arviointiin sovelletaan lisäksi mitä kappaleissa 64, 66 ja 67 on todettu.
- (75) Sijoituspalvelun tarjoajan on lisäksi noudatettava asiakkaan tunnistamisesta ja tuntemisesta annettua standardia 2.4.

## 6.5 Asiakasraportointi

### 6.5.1 Yleistä

- (76) Sijoituspalvelulain 10 luvun 5 §:n 6 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on annettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle riittävät tiedot tälle asiakkaan lukuun suoritetuista liiketoimista, palveluista ja niiden kustannuksista, sijoituspalvelun tarjoajan hallussa olevista asiakasvaroista sekä muista asiakkaalle annetuista palveluista. Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 3 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset asiakkaalle annettavista tiedoista ja tietojen antamisessa noudatettavista menettelytavoista.



- (77) Luvuissa 6.5.2-6.5.5 määrätään ja ohjeistetaan tarkemmin raportointivelvollisuuden sisällyttämisestä asiakkaan toimeksiantojen toteuttamisen, omaisuudenhoidon ja asiakasvarojen säilyttämisen osalta sekä ei-ammattimaisia asiakkaita koskevasta erityisestä raportointivelvollisuudesta.

## 6.5.2 Toimeksiantojen toteuttaminen (muu kuin omaisuudenhoito)

### MÄÄRÄYS (kohdat 78-86)

- (78) Kun asiakkaan toimeksianto on toteutunut, sijoituspalvelun tarjoajan on viipymättä toimitettava siitä asiakkaalle olennaiset tiedot kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.
- (79) Jos kyseessä on ei-ammattimainen asiakas, sijoituspalvelun tarjoajan on lähetettävä asiakkaalle ilmoitus mahdollisimman pian, mutta viimeistään toimeksiannon toteutuspäivää seuraavana ensimmäisenä pankkipäivänä, tai jos sijoituspalvelun tarjoaja saa asiasta vahvistuksen kolmannelta osapuolelta, viimeistään kyseisen vahvistuksen vastaanottamista seuraavana ensimmäisenä pankkipäivänä.
- (80) Kohtaa 79 ei sovelleta, jos kyseinen vahvistus sisältäisi samat tiedot kuin vahvistus, jonka jokin muu taho lähettää viipymättä asiakkaalle.
- (81) Kohtia 78 ja 79 ei sovelleta, jos asiakkaan lukuun toteutetut toimeksiannot liittyvät kyseisten asiakkaiden kanssa tehtyjen kiinnitysluottosopimusten rahoittamiseen liittyviin joukkovelkakirjoihin. Tällaisesta liiketoimesta on raportoitava asiakkaalle samaan aikaan, kun kiinnitysluoton ehdoista tiedotetaan asiakkaalle, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa toimeksiannon toteuttamisesta.
- (82) Jos ei-ammattimaisen asiakkaan toimeksiannot liittyvät sijoitusrahastojen rahasto-osuuksiin tai ulkomaisten yhteissijoitusyritysten osuuksiin, ja ne toteutetaan säännöllisin väliajoin, sijoituspalvelun tarjoajan on:
- toimittava kohdissa 79 ja 80 tarkoitetulla tavalla, tai
  - annettava kyseisistä toimeksiannoista asiakkaalle kohdassa 83 luetellut tiedot vähintään kuuden kuukauden välein, paitsi jos joku muu lähettää vastaavat tiedot asiakkaalle.
- (83) Edellä kohdassa 79 tarkoitettuun ei-ammattimaiselle asiakkaalle annettavaan ilmoitukseen on sisällytettävä soveltuvin osin ja tarvittaessa komission asetuksen (EY) N:o 1287/2006 liitteessä I olevan 1 taulukon mukaisesti seuraavat tiedot:
- a) raportoivan sijoituspalvelun tarjoajan yksilöinti
  - b) asiakkaan nimi tai muut yksilöintitiedot
  - c) kaupankäyntipäivä
  - d) kaupankäyntiaika
  - e) toimeksiannon tyyppi (esim. rajahintatoimeksianto tai markkinahintainen toimeksianto)
  - f) kauppapaikan yksilöinti
  - g) rahoitusvälineen yksilöinti

- h) tieto siitä, onko kyse ostosta vai myynnistä (osto-/myynti-indikaattori)
  - i) toimeksiannon luonne, jos kyse muusta kuin ostosta tai myynnistä (esim. merkintä tai option toteutus)
  - j) määrä
  - k) yksikköhinta
  - l) kokonaisvastike
  - m) veloitettujen palkkioiden ja kustannusten kokonaismäärä, sekä jos ei-ammattimainen asiakas sitä pyytää, niiden erittely
  - n) liiketoimen selvitykseen liittyvät asiakkaan veloitteet, kuten maksujen ja rahoitusvälineiden toimitusten määräajat sekä tarvittavat tilitiedot, jos kyseisiä veloitteita ja tietoja ei ole aikaisemmin ilmoitettu asiakkaalle
  - o) ilmoitus siitä, jos asiakkaan vastapuolena oli sijoituspalvelun tarjoaja, sen kanssa samaan konserniin kuuluva yhteisö tai sijoituspalvelun tarjoajan toinen asiakas, paitsi jos toimeksianto toteutettiin anonyymissä kaupankäyntijärjestelmässä.
- (84) Jos ei-ammattimaisen asiakkaan toimeksianto on toteutettu useassa erässä, sijoituspalvelun tarjoaja voi ilmoittaa 83 k) kohdassa tarkoitettuna yksikköhintana joko kunkin erän hinnan tai erien keskihinnan. Jos sijoituspalvelun tarjoaja ilmoittaa keskihinnan, sen on annettava asiakkaalle tämän pyynnöstä tiedot kunkin erän hinnasta.
- (85) Sijoituspalvelun tarjoaja voi antaa kohdassa 83 tarkoitettut tiedot käyttämällä vakiokoodeja, joiden merkitys on todettava.
- (86) Sijoituspalvelun tarjoajan on annettava asiakkaalle tämän pyynnöstä tiedot siitä, missä vaiheessa asiakkaan toimeksiannon toteuttaminen on.

### 6.5.3 Omaisuudenhoito

#### MÄÄRÄYS (kohdat 87-95)

- (87) Sijoituspalvelun tarjoajan, joka tarjoaa sijoituspalveluna omaisuudenhoitoa, on raportoitava säännöllisin väliajoin kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla omaisuudenhoitoasiakkaalleen tämän lukuun suoritetuista salkunhoitotoimenpiteistä, ellei jokin muu taho toimita asiakkaalle tällaista raporttia.
- (88) Jos asiakas on ei-ammattimainen asiakas, raportin on sisällettävä soveltuvin osin seuraavat tiedot:
- a) sijoituspalvelun tarjoajan nimi
  - b) asiakkaan salkun nimi tai muu tunniste;
  - c) salkun sisältöä ja arvostusta koskeva selvitys, joka sisältää ainakin tiedot kustakin hallussa pidetystä rahoitusvälineestä, sen markkina-arvosta, tai jos markkina-arvoa ei ole saatavissa, käyvistä arvosta, käteisvarojen määrästä raportointijakson alussa ja lopussa, sekä salkun tuotto- tai arvonkehityksestä raportointijakson aikana;

- d) raportointijakson aikana aiheutuneiden maksujen ja kulujen kokonaismäärää koskeva selvitys, jossa on vähintään eritelty salkunhoitopalkkioiden määrä ja liiketoimien toteuttamisesta aiheutuneiden kustannusten kokonaismäärä, ja joka sisältää tarvittaessa myös maininnan siitä, että tarkempi erittely toimitetaan asiakkaalle tämän pyynnöstä;
- e) vertailu, jossa raportointijakson tuotto- tai arvonkehitystä verrataan sijoituspalvelun tarjoajan ja asiakkaan kesken mahdollisesti sovittuun vertailutuottoon
- f) raportointijakson aikana saatujen asiakkaan salkkuun liittyvien osinkojen, korkojen ja muiden maksujen kokonaismäärä
- g) tiedot muista yhtiötapauksista, jotka antavat salkkuun sisältyviin rahoitusvälineisiin liittyviä oikeuksia
- h) kustakin raportointijaksolla toteutetusta liiketoimesta soveltuvin osin 83 c)-l) kohdissa tarkoitetut tiedot, paitsi jos asiakas haluaa tiedot toteutetuista liiketoimista liiketoimikohtaisesti, jolloin sovelletaan kohtia 93-95.
- (89) Jos asiakas on ei-ammattimainen asiakas, raportti on toimitettava asiakkaalle vähintään kuuden kuukauden välein, paitsi seuraavissa tapauksissa:
- a) asiakas pyytää, että raportti toimitetaan kolmen kuukauden välein
- b) jos asiakas haluaa tiedon toteutuneista liiketoimista liiketoimikohtaisesti, raportti on toimitettava vähintään 12 kuukauden välein
- c) jos omaisuudenhoitosopimuksen mukaan asiakkaan salkussa voidaan käyttää niin sanottua vipuvaikutusta (leverage), raportti on toimitettava vähintään kuukauden välein.
- (90) Sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle, että tällä on oikeus esittää 89 a) kohdassa tarkoitettu pyyntö.
- (91) Kohdassa 89 b) tarkoitettua poikkeusta ei kuitenkaan voi soveltaa, jos kyse on sijoituspalvelulain 1 luvun 10 §:n 1 momentin 3-9 kohdassa tai rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin 4 artiklan 1 kohdan 18 alakohdan c alakohdassa tarkoitetuilla rahoitusvälineillä tehdyistä liiketoimista.
- (92) Kohdassa 91 tarkoitettuja rahoitusvälineitä ovat muun muassa:
- erilaiset johdannaissopimukset
  - arvopaperit, jotka oikeuttavat ostamaan tai myymään toisen arvopaperin (esim. optio-oikeudet ja vaihtovelkakirjat)
  - arvopaperit, jotka oikeuttavat käteissuoritukseen, ja joiden arvo määräytyy esimerkiksi toisen arvopaperin, indeksin, valuutan, koron tai hyödykkeen perusteella.
- (93) Jos sijoituspalvelun tarjoajan asiakas haluaa tiedon toteutetuista liiketoimista liiketoimikohtaisesti, sijoituspalvelun tarjoajan on toimitettava liiketoimia koskevat olennaiset tiedot asiakkaalle kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla viipymättä sen jälkeen kun salkunhoitaja on toteuttanut liiketoimen.
- (94) Jos kohdassa 93 tarkoitettu asiakas on ei-ammattimainen asiakas, sijoituspalvelun tarjoajan on lähetettävä asiakkaalle viimeistään toimeksiannon toteutuspäivää seuraavana pankkipäivänä ilmoitus, jossa vahvistetaan toimeksiannon toteuttaminen ja joka sisältää kohdassa 83 mainitut tiedot. Jos sijoituspalvelun tarjoaja saa vahvistuksen toimeksiannon

toteutumisesta kolmannelta osapuolelta, ilmoitus on lähetettävä viimeistään kyseisen vahvistuksen vastaanottamista seuraavana pankkipäivänä.

- (95) Kohtaa 94 ei kuitenkaan sovelleta, jos kyseinen vahvistus sisältäisi samat tiedot kuin vahvistus, jonka jokin muu taho toimittaa viipymättä asiakkaalle.

#### 6.5.4 Sijoituspalvelun tarjoajan erityinen raportointivelvollisuus ei-ammattimaisille asiakkaille

##### MÄÄRÄYS (kohta 96)

- (96) Jos sijoituspalvelun tarjoaja:

- toteuttaa ei-ammattimaisen asiakkaan lukuun omaisuudenhoitoon liittyviä liiketoimia, tai
- hoitaa ei-ammattimaisen asiakkaan tilejä, joiden osalta asiakkaan vastuu voi kasvaa rahoitusvälineen hankintakustannusta suuremmaksi, ja joissa kyseistä positiota ei ole katettu (avoin positio),

sijoituspalvelun tarjoajaa koskee kohdan 98 mukainen erityinen raportointivelvollisuus.

##### OHJE (kohta 97)

- (97) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan kohdassa 96 tarkoitettu raportointivelvollisuus koskee esimerkiksi sijoituspalvelun tarjoajaa, jonka asiakas käy johdannaiskauppaa, kun asiakkaalle syntyy velvollisuus asettaa lisävakuuksia johdannaispositiionsa kattamiseksi.

##### MÄÄRÄYS (kohta 98)

- (98) Sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle kaikista tappioista, jotka ylittävät asiakkaan ja sijoituspalvelun tarjoajan ennalta sopiman enimmäismäärän. Ilmoitus on tehtävä viimeistään sen pankkipäivän päättyessä, jona enimmäismäärä ylitettiin, tai jos ylitys tapahtui muuna kuin pankkipäivänä, viimeistään tätä päivää seuraavan pankkipäivän päättyessä.

#### 6.5.5 Asiakasvarojen säilyttäminen

##### MÄÄRÄYS (kohdat 99-103)

- (99) Sijoituspalvelun tarjoajan, jolla on hallussaan asiakkaan rahoitusvälineitä tai rahavaroja, on toimitettava kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla vähintään kerran vuodessa asiakkaalleen raportti hallussaan pitämistään asiakkaan rahoitusvälineistä tai rahavaroista, ellei tietoja ole annettu asiakkaalle jossakin muussa säännöllisesti toimitetussa raportissa.
- (100) Kohdan 99 mukainen velvollisuus ei koske luottolaitosta sen hallussa olevien talletusten osalta.
- (101) Kohdassa 99 tarkoitetun raportin on sisällettävä:
- a) tiedot kaikista rahoitusvälineistä tai rahavaroista, jotka ovat sijoituspalvelun tarjoajan hallussa raportointijakson lopussa



b) tieto siitä, missä määrin asiakkaan rahoitusvälineitä tai rahavaroja on käytetty komission asetuksen (EY) N:o 1287/2006 2 artiklassa tarkoitettuihin arvopapereilla toteutettaviin rahoitustoimiin (mm. lainaus- ja takaisinostosopimukset)

c) tieto siitä, missä määrin asiakkaalle on kertynyt etua b) kohdassa tarkoitetuista rahoitustoimista sekä tieto tämän edun kertymisperusteista.

(102) Jos asiakkaan salkkuun sisältyy yhden tai useamman vielä selvittämättä olevan liiketoimen tuotto, kohdassa 101 a) tarkoitettut tiedot voivat perustua joko kaupantekopäivään tai suorituspäivään edellyttäen, että kaikkien raporttiin sisältyvien tietojen osalta noudatetaan samaa perustetta.

(103) Sijoituspalvelun tarjoaja, joka tarjoaa asiakkaalle sijoituspalveluna omaisuudenhoitoa ja pitää hallussaan asiakkaan rahoitusvälineitä tai rahavaroja, voi sisällyttää tässä luvussa tarkoitettua asiakasvaroja koskevan raportin luvussa 6.5.3 tarkoitettuun raporttiin.

## 6.6 Toimeksiantojen huolellinen toteuttaminen (best execution)

### 6.6.1 Toimeksiantojen toteuttaminen

#### 6.6.1.1 Yleistä

(104) Sijoituspalvelulain 10 luvun 6 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan, joka tarjoaa sijoituspalveluna toimeksiantojen toteuttamista, on toteutettava kohtuulliset toimenpiteet, joilla saavutetaan asiakkaalle paras mahdollinen tulos ottaen huomioon toimeksianton toteuttamisen kannalta olennaiset seikat. Jos asiakas on antanut erityisiä ohjeita toimeksianton hoitamisesta, sijoituspalvelun tarjoajan on noudatettava niitä. Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 4 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat-direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset toimeksiantojen toteuttamisessa noudatettavasta menettelystä.

#### OHJE (kohta 105)

(105) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan asiakkaan toimeksianton toteuttamisen kannalta olennaisia seikkoja ovat rahoitusvälineen hinta, toimeksianton toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset, toimeksianton toteutumisen nopeus ja toimeksianton toteutumisen ja selviytyksen todennäköisyys, toimeksianton koko ja luonne sekä muut toimeksianton kannalta olennaiset seikat.<sup>8</sup>

#### MÄÄRÄYS (kohdat 106-109)

(106) Sijoituspalvelun tarjoajan on otettava asiakkaiden toimeksiantoja toteuttaessaan huomioon seuraavat kriteerit, kun se määrittää toimeksiantojen toteuttamisen kannalta olennaisten seikkojen tärkeysjärjestystä:

a) asiakkaan ominaispiirteet, mukaan lukien asiakkaan luokittelu ei-ammattimaiseksi tai ammattimaiseksi asiakkaaksi

<sup>8</sup> HE 43/2007 vp, s. 95.





- b) asiakkaan toimeksiannon ominaispiirteet
- c) toimeksiannon kohteena olevien rahoitusvälineiden ominaispiirteet
- d) niiden kaupankäyntipaikkojen ominaispiirteet, joihin toimeksianto voidaan ohjata.
- (107) Tässä luvussa ja luvussa 6.6.1.2 *kaupankäyntipaikalla* tarkoitetaan:
- a) arvopaperimarkkina-alaissa tarkoitettua säänneltyä markkinaa ja monenkeskistä kaupankäyntijärjestelmää
- b) kauppojen sisäistä toteuttajaa
- c) markkinatakaajaa tai muuta likviditeetin tarjoajaa
- d) edellä a)-c) kohdissa todetun kaltaista Euroopan talousalueen ulkopuolella toimivaa markkinapaikkaa tai yhteisöä.
- (108) Sijoituspalvelun tarjoajan voidaan katsoa täyttäneen sijoituspalvelulain 10 luvun 6 §:ssä säädetyn velvollisuuden toteuttaa asiakkaan toimeksianto huolellisesti siltä osin kuin sijoituspalvelun tarjoaja toteuttaa asiakkaan toimeksiannon tai sen tietyn osan asiakkaan antamien, toimeksiantoa tai sen tiettyä osaa koskevien erityisten ohjeiden perusteella.
- (109) Jos sijoituspalvelun tarjoaja toteuttaa toimeksiannon ei-ammattimaisen asiakkaan lukuun, asiakkaan kannalta paras mahdollinen tulos määräytyy kokonaisvastikkeen perusteella. Kokonaisvastike muodostuu rahoitusvälineen hinnasta ja toimeksiannon toteuttamiseen liittyvistä kustannuksista, jotka sisältävät kaikki toimeksiannon toteuttamisesta asiakkaalle suoraan aiheutuvat kustannukset, kuten kaupankäyntipaikan perimät maksut, kaupan selvitykseen liittyvät maksut sekä muut toimeksiannon toteuttamiseen osallistuville kolmansille osapuolille suoritettavat maksut.
- OHJE (kohta 110)**
- (110) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan sijoituspalvelun tarjoaja voi rahoitusvälineen hinnan ja toimeksiantojen toteuttamiseen liittyvien suorien kustannusten lisäksi ottaa kuitenkin huomioon myös muut kohdassa 105 mainitut seikat, jotka voivat vaikuttaa välillisesti kokonaisvastikkeeseen (esimerkiksi epälikvidiä osaketta koskevan toimeksiannon toteuttaminen).<sup>9</sup>
- MÄÄRÄYS (kohdat 110-112)**
- (111) Jos ei-ammattimaisen asiakkaan toimeksianto voidaan toteuttaa useammassa kohdassa 113 tarkoitettujen toimintaperiaatteiden mukaisessa kaupankäyntipaikassa, kohdassa 109 tarkoitettua kokonaisvastiketta arvioitaessa on otettava huomioon sijoituspalvelun tarjoajan omat palkkiot ja maksut, jotka se veloittaa toimeksiannon toteuttamisesta näissä kaupankäyntipaikoissa.
- (112) Sijoituspalvelun tarjoajan palkkiorakenne tai palkkioiden veloituskäytäntö ei saa perustetomasti syrjiä joitakin kaupankäyntipaikkoja.

<sup>9</sup> Komission direktiivin 67. johdantolause.



### 6.6.1.2 **Toimeksiantojen toteuttamista koskevat toimintaperiaatteet (execution policy)**

- (113) Sijoituspalvelulain 10 luvun 6 §:n 2 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajalla on oltava toimeksiantojen toteuttamista koskevat toimintaperiaatteet, jotka sisältävät tiedot niistä kaupankäyntipaikoista, joissa sijoituspalvelun tarjoaja toteuttaa toimeksiantoja sekä kaupankäyntipaikan valintaan vaikuttaneet tekijät. Sijoituspalvelun tarjoajan on seurattava toimintaperiaatteidensa asianmukaisuutta. Pykälän 3 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on annettava asiakkaalle riittävät tiedot toimintaperiaatteistaan ennen sijoituspalvelun tarjoamista. Sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava toimintaperiaatteidensa olennaisista muutoksista asiakkailleen. Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 4 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset toimeksiantojen toteuttamisessa noudatettavasta menettelystä.

#### OHJE (kohdat 114-115)

- (114) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan sijoituspalvelulain 10 luvun 6 §:n 2 momentti tarkoittaa sitä, että toimintaperiaatteisiin tulee sisällyttää ne kaupankäyntipaikat, joissa sijoituspalvelun tarjoajan on mahdollista saavuttaa asiakkaidensa toimeksiantojen toteuttamisen kannalta säännönmukaisesti paras mahdollinen tulos.<sup>10</sup>
- (115) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan sijoituspalvelulain 10 luvun 6 §:n 2 momentin mukaan on mahdollista, että asiakkaiden toimeksiannot toteutetaan toimintaperiaatteiden mukaan vain yhdessä kaupankäyntipaikassa (esimerkiksi tiettyjen rahoitusvälineiden osalta). Sijoituspalvelun tarjoajan on tällöinkin huolehdittava kohdan 104 mukaisesti siitä, että se saavuttaa asiakkaidensa kannalta säännönmukaisesti parhaan mahdollisen tuloksen.<sup>11</sup>

#### MÄÄRÄYS (kohdat 116-118)

- (116) Sijoituspalvelun tarjoajan on arvioitava toimeksiantojen toteuttamista koskevien toimintaperiaatteiden ja toimeksiantojen toteuttamisjärjestelyjensä asianmukaisuus vuosittain. Arviointi on tehtävä myös aina silloin, kun tapahtuu olennainen muutos, joka vaikuttaa sijoituspalvelun tarjoajan kykyyn toteuttaa vastaisuudessa asiakkaiden toimeksiannot toimintaperiaatteiden mukaisilla kaupankäyntipaikoilla niin, että saavutetaan asiakkaiden kannalta säännönmukaisesti paras mahdollinen tulos.
- (117) Sijoituspalvelun tarjoajan on annettava toimintaperiaatteistaan ei-ammattimaisille asiakkaille hyvissä ajoin ennen palvelun tarjoamista seuraavat tiedot:
- a) selvitys siitä, millaiseen tärkeysjärjestykseen sijoituspalvelun tarjoaja asettaa kohdassa 106 esitettyjen kriteerien perusteella kohdassa 105 todetut seikat, taikka selvitys siitä, mitä menettelyä noudattaen sijoituspalvelun tarjoaja määrittää kyseisten seikkojen tärkeysjärjestyksen

<sup>10</sup> HE 43/2007 vp, s. 95.

<sup>11</sup> Ks. CESR:n julkaisema asiakirja *Best Execution under MiFID*, s. 7.



b) luettelo kaupankäyntipaikoista, joita sijoituspalvelun tarjoaja käyttää merkittävässä määrin täyttäessään velvollisuutensa saavuttaa asiakkaiden kannalta säännönmukaisesti paras mahdollinen tulos

c) selkeä ilmoitus siitä, että asiakkaan mahdollisesti antamat erityiset ohjeet saattavat näiden ohjeiden sisältämien tekijöiden osalta estää sijoituspalvelun tarjoajaa toteuttamasta toimintaperiaatteidensa mukaisia toimenpiteitä, joiden tavoitteena on saavuttaa asiakkaiden kannalta paras mahdollinen tulos.

- (118) Kohdassa 117 tarkoitetut tiedot on annettava kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla tai sijoituspalvelun tarjoajan internet-sivuilla.

**OHJE (kohta 119)**

- (119) ESMA:n edeltäjän CESR:n julkaisemassa asiakirjassa "Best Execution under MiFID" käsitellään yleisellä tasolla toimeksiantojen huolelliseen toteuttamiseen liittyviä kysymyksiä. Finanssivalvonta suosittaa, että tämän luvun soveltamisalaan kuuluvat yhteisöt ottavat huomioon CESR:n esittämät näkemykset.

## **6.6.2 Omaisuudenhoito ja toimeksiantojen välittäminen**

- (120) Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 4 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset siitä, miten omaisuudenhoitoa tai toimeksiantojen välittämistä sijoituspalveluna tarjoavan sijoituspalvelun tarjoajan on toimittava asiakkaidensa toimeksiantoja hoitaessaan ja käsitellessään.

**MÄÄRÄYS (kohdat 121-127)**

- (121) Tämä luku koskee sijoituspalvelun tarjoajaa, joka tarjoaa sijoituspalveluna omaisuudenhoitoa tai toimeksiantojen välittämistä.
- (122) Jos omaisuudenhoitoa sijoituspalveluna tarjoava sijoituspalvelun tarjoaja kuitenkin toteuttaa asiakkaan lukuun tehtävän liiketoimen itse, sovelletaan siihen tältä osin lukua 6.6.1.2.<sup>12</sup>
- (123) Omaisuudenhoitoa sijoituspalveluna tarjoavan sijoituspalvelun tarjoajan on toimittava hyvän tavan mukaisesti, kun se antaa muiden yhteisöjen toteutettavaksi toimeksiannon, joka perustuu sijoituspalvelun tarjoajan päätökseen käydä kauppaa rahoitusvälineillä asiakkaan lukuun.
- (124) Toimeksiantojen välittämistä sijoituspalveluna tarjoavan sijoituspalvelun tarjoajan on toimitettava hyvän tavan mukaisesti, kun se välittää asiakkaan toimeksiannon muun yhteisön toteutettavaksi.
- (125) Kohdissa 123 ja 124 tarkoitetun sijoituspalvelun tarjoajan on toteutettava kohtuulliset toimenpiteet päästäkseen asiakkaidensa kannalta parhaimpaan mahdolliseen tulokseen, kun se ottaa huomioon sijoituspalvelulain 10 luvun 6 §:n 1 momentissa tarkoitetut olennaiset seikat (ks. kohta 105). Sijoituspalvelun tarjoajan on määritettävä näiden seikkojen tärkeys-

<sup>12</sup> Komission direktiivin 32 artiklan 7 kohta. Ks. myös CESR:n julkaisema asiakirja Best Execution under MiFID.



järjestys kohdassa 106 todettujen kriteerien perusteella sekä ei-ammattimaisten asiakkaiden osalta kohdissa 109 ja 111 todetun mukaisesti.

- (126) Sijoituspalvelun tarjoajan voidaan katsoa täyttäneen kohdissa 123 ja 124 tarkoitetun velvollisuuden, jolloin sen ei tarvitse noudattaa kohtaa 125, siltä osin, kun se noudattaa asiakkaan antamia erityisiä ohjeita antaessaan tai välittäessään toimeksiannon toisen yhteisön toteutettavaksi.
- (127) Sijoituspalvelun tarjoajan on otettava käyttöön toimintaperiaatteet, joiden avulla se voi noudattaa kohdan 125 mukaista velvollisuutta. Toimintaperiaatteissa on ilmoitettava jokaisen rahoitusvälinetyypin osalta ne yhteisöt, joille toimeksiantoja annetaan tai välitetään toteutettavaksi. Näillä yhteisöillä on oltava sellaiset toimeksiantojen toteuttamisjärjestelyt, joiden avulla sijoituspalvelun tarjoaja pystyy noudattamaan tästä luvusta johtuvia velvoitteitaan.

**OHJE (kohta 128)**

- (128) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan kohdan 127 perusteella on mahdollista, että asiakkaiden toimeksiantoja annetaan tai välitetään toimintaperiaatteiden mukaan vain yhden yhteisön toteutettavaksi (esimerkiksi tiettyjen rahoitusvälineiden osalta). Sijoituspalvelun tarjoajan on tällöinkin huolehdittava kohdan 125 mukaisesti siitä, että se saavuttaa asiakkaidensa kannalta parhaan mahdollisen tuloksen.<sup>13</sup>

**MÄÄRÄYS (kohdat 129-130)**

- (129) Sijoituspalvelun tarjoajan on annettava asiakkailleen riittävät tiedot edellisessä kappaleessa tarkoitetuista toimintaperiaatteista.
- (130) Sijoituspalvelun tarjoajan on seurattava säännöllisesti toimintaperiaatteidensa tehokkuutta ja erityisesti toimintaperiaatteissa mainittujen yhteisöjen toteutuksen laatua sekä tarvittaessa korjattava mahdolliset puutteet. Lisäksi sijoituspalvelun tarjoajan on arvioitava toimintaperiaatteidensa asianmukaisuus vuosittain. Arviointi on tehtävä myös aina silloin, kun tapahtuu olennainen muutos, joka vaikuttaa sijoituspalvelun tarjoajan kykyyn päästä asiakkaiden kannalta parhaaseen mahdolliseen tulokseen.

**OHJE (kohta 131)**

- (131) ESMA:n edeltäjän CESR:n julkaisemassa asiakirjassa "Best Execution under MiFID" käsitellään yleisellä tasolla omaisuudenhoitoon ja toimeksiantojen välittämiseen liittyviä kysymyksiä. Finanssivalvonta suosittaa, että tämän luvun soveltamisalaan kuuluvat yhteisöt ottavat huomioon CESRin esittämät näkemykset.

<sup>13</sup> Ks. CESR:n julkaisema asiakirja *Best Execution under MiFID*, s. 8.

## 6.7 Toimeksiantojen käsittely

### 6.7.1 Yleistä

(132) Sijoituspalvelulain 10 luvun 7 §:n 1 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan, joka tarjoaa sijoituspalveluna toimeksiantojen toteuttamista, on toteutettava asiakkaiden toimeksiannot ilman aiheetonta viivytystä. Sijoituspalvelun tarjoaja ei saa antaa toisen asiakkaan edun tai oman etunsa vaikuttaa asiakkaan toimeksiannon toteuttamiseen. Pykälän 2 momentin mukaan sijoituspalvelun tarjoajan on toteutettava asiakkaiden toimeksiannot niiden saapumisjärjestyksessä, jos se on mahdollista ottaen huomioon toimeksiannon koko, asiakkaan määräämät hintarajat tai muut toimeksiannon ehdot sekä se, miten toimeksianto on annettu. Sijoituspalvelulain 10 luvun 15 §:n 4 kohdan mukaan Finanssivalvonta antaa rahoitusvälineiden markkinat -direktiivin täytäntöönpanodirektiivin säännösten edellyttämät tarkemmat määräykset toimeksiantojen toteuttamisessa noudatettavasta menettelystä sekä siitä, miten omaisuudenhoitoa tai toimeksiantojen välittämistä sijoituspalveluna tarjoavan sijoituspalvelun tarjoajan on toimittava asiakkaidensa toimeksiantoja hoitaessaan ja käsitellessään.

#### MÄÄRÄYS (kohdat 133-137)

- (133) Kohtia 134-137 ja lukua 6.7.2 sovelletaan sijoituspalvelun tarjoajaan, joka tarjoaa sijoituspalveluna toimeksiantojen toteuttamista, toimeksiantojen välittämistä tai omaisuudenhoitoa.
- (134) Sijoituspalvelun tarjoajan on asiakkaiden toimeksiantoja hoitaessaan täytettävä seuraavat edellytykset:
- a) sijoituspalvelun tarjoajan on varmistettava, että asiakkaiden lukuun toteutetut toimeksiannot kirjataan ja jaetaan viipymättä ja oikein
  - b) sijoituspalvelun tarjoajan on hoidettava muutoin toisiaan vastaavat asiakkaiden toimeksiannot saapumisjärjestyksessä ja viipymättä, ellei tämä ole toimeksiannon ominaispiirteiden tai vallitsevien markkinaolosuhteiden kannalta epätarkoituksenmukaista, tai ellei asiakkaan etu muuta vaadi
  - c) sijoituspalvelun tarjoajan on ilmoitettava ei-ammattimaiselle asiakkaalle toimeksiantojen toteuttamiseen mahdollisesti liittyvistä olennaisista ongelmista viipymättä niiden havaitsemisen jälkeen.
- (135) Jos sijoituspalvelun tarjoaja vastaa toteutetun toimeksiannon selvityksen valvonnasta tai järjestämisestä, sen on toteutettava kohtuulliset toimenpiteet varmistaakseen, että kaupan tai muun toteutuneen toimeksiannon suorittamisen yhteydessä saadut asiakkaan rahoitusvälineet tai rahavarat siirretään viipymättä asianomaisen asiakkaan tilille.
- (136) Sijoituspalvelun tarjoaja ei saa käyttää väärin tietoja, jotka liittyvät asiakkaiden toteutumattomiin toimeksiantoihin. Sijoituspalvelun tarjoajan on toteutettava kohtuulliset toimenpiteet estääkseen sijoituspalvelulain 7 luvun 11 §:ssä tarkoitettuja vaikuttavassa asemassa olevia henkilöitä käyttämästä väärin tällaisia tietoja.<sup>14</sup>

<sup>14</sup> Ks. myös luottolaitostoiminnasta annetun lain 2 § ja sijoitusrahastolain 5 §.



- (137) Edellisessä kohdassa tarkoitettujen henkilöiden henkilökohtaisiin liiketoimiin liittyviä kysymyksiä käsitellään lisäksi luotettavaa hallintoa ja toiminnan järjestämistä koskevassa standardissa 1.3.

## 6.7.2 Toimeksiantojen yhdistäminen ja toteutuneiden toimeksiantojen jakaminen

### MÄÄRÄYS (kohdat 138-142)

- (138) Sijoituspalvelun tarjoaja ei saa yhdistää asiakkaan toimeksiantoa toisen asiakkaan toimeksiannon kanssa eikä omaan lukuun toteutettavaa liiketoimea asiakkaan toimeksiannon kanssa, paitsi jos seuraavat edellytykset täyttyvät:
- a) on oltava epätodennäköistä, että toimeksiantojen tai liiketoimien yhdistäminen on kokonaisuutena arvioiden epäedullista jollekin niistä asiakkaista, joiden toimeksiannot on tarkoitus yhdistää;
- b) kullekin asiakkaalle on ilmoitettava, että yhdistäminen saattaa vaikuttaa epäedullisesti tiettyyn toimeksiantoon;
- c) sijoituspalvelun tarjoajalla on oltava toimeksiantojen jakamista koskevat periaatteet, joissa todetaan riittävän tarkkaan se, miten yhdessä toteutetut toimeksiannot ja liiketoimet jaetaan tasapuolisesti (mukaan lukien se, miten toteutettujen toimeksiantojen koko ja hinta vaikuttavat jakamiseen ja miten osittaista toteuttamista käsitellään).
- (139) Jos sijoituspalvelun tarjoaja yhdistää asiakkaan toimeksiannon yhden tai useamman muun asiakkaan toimeksiannon kanssa ja yhdistetty toimeksianto toteutetaan osittain, on asianomaiset kaupat jaettava toimeksiantojen jakamista koskevien periaatteiden mukaisesti.
- (140) Jos sijoituspalvelun tarjoaja yhdistää omaan lukuun toteutettavia liiketoimia yhden tai useamman asiakkaan toimeksiannon kanssa, se ei saa jakaa asianomaisia kauppvoja asiakkaan kannalta epäedullisella tavalla.
- (141) Jos sijoituspalvelun tarjoaja yhdistää asiakkaan toimeksiannon omaan lukuun toteutettavan liiketoimen kanssa ja tällainen yhdistetty toimeksianto toteutetaan osittain, sijoituspalvelun tarjoajan on jaettava asianomaiset kaupat ensisijaisesti asiakkaalle. Jos sijoituspalvelun tarjoaja pystyy kuitenkin perustellusti osoittamaan, että se ei olisi ilman yhdistämistä voinut toteuttaa kyseistä toimeksiantoa yhtä edullisin ehdoin tai lainkaan, se voi jakaa asianomaiset kaupat suhteellisesti itselleen ja asiakkaalleen siten kuin sen toimeksiantojen jakamista koskevissa periaatteissa todetaan.
- (142) Jos sijoituspalvelun tarjoaja on yhdistänyt omaan lukuun toteutettavia liiketoimia asiakkaan toimeksiannon kanssa, toimeksiantojen jakamista koskevissa periaatteissa on tuotava esiin sijoituspalvelun tarjoajan noudattamat menettelyt, joiden tarkoituksena on estää asianomaisten kauppujen uudelleenjakaminen asiakkaalle epäedullisella tavalla.

# 7 Vakuutustoiminnassa ja vakuutusedustuksessa noudatettavat menettelytavat

## 7.1 Soveltamisala

- (1) Lukuja 7.2–7.4 sovelletaan suomalaisiin henkivakuutusyhtiöihin sekä henkivakuutustoimintaa harjoittavien ulkomaisten vakuutusyhtiöiden Suomessa oleviin sivuliikkeisiin ja ulkomaisiin ETA-henkivakuutusyhtiöihin, jotka tarjoavat palveluja Suomessa sivuliikettä perustamatta.
- (2) Lukuja 7.4-7.5 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 7.6 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.

## 7.2 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 vakuutussopimuslaissa säädetyn lisäksi on vähintään annettava henkivakuutuksen hakijalle.





OHJE (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 mahdollisuudesta<sup>15</sup>.
- (9) Finanssivalvonta suosittaa, 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).

### 7.3 Asiakasta koskevien tietojen hankkiminen tai pyytäminen tarjottaessa säästöhenkivakuutusta, eläkevakuutusta tai kapitalisaatiosopimusta

OHJE (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 sijoituskokemustaan ja -tavoitteitaan koskevia tietoja. Asiakkaan säästäjä- ja sijoittajaprofiiliin selvittämiseksi tulee selvittää muun muassa seuraavat seikat<sup>16</sup>:
- 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 suosittaa, 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.

<sup>15</sup> HE 63/2009 vp, s. 16-17.

<sup>16</sup> HE 63/2009 vp, s. 16-17.





## 7.4 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.

## 7.5 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 vakuutusesitteistä ja muista vakuutustuotteiden 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 vakuutuksenottajan 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.

## 7.6 Vakuutusmeklareita koskeva tiedonantovelvollisuus

- (20) Vakuutusedustuksesta annetun lain 25 §:ssä säädetään vakuutusmeklarin tiedonantovelvollisuudesta. Sen mukaan vakuutusmeklarin on tehtävässään huolehdittava siitä, että asiakas saa ennen vakuutus sopimuksen päättämistä kaikki asiakkaan vakuutustarpeen arvioinnin ja vakuutuksen valitsemisen kannalta tarpeelliset tiedot, kuten tietoja tarjolla ole-

vista 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 vakuutus sopimuksesta ennen aikaisesta
  - 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. Vakuutusmeklarin ei tarvitse etsiä vaihtoehtoja muista kuin vakuutustuotteista. Jos vakuutusmeklari välit-



tää vakuutusten lisäksi muita finanssimarkkinoiden tuotteita tai antaa niitä koskevia neuvoja<sup>17</sup>, 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 vakuutusturvan 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 vakuutusratkaisulle. Tasapuoliseen analyysiin on merkittävä myös se, jos meklarin käsityksen mukaan asiakkaan ei kannata muuttaa olemassa olevaa vakuutusturvaansa.
- (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 vakuutusratkaisun.

---

<sup>17</sup> sijoitusneuvonnan antaminen rahoitusvälineistä edellyttää, että vakuutusmeklarilla on sijoituspalveluyrityksistä annetun lain mukainen toimilupa.

# 8

## Maksupalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat

### 8.1 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.

### 8.2 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 sopimussuhteen 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 erikseen<sup>18</sup>.

- (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.<sup>19</sup>
- (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.<sup>20</sup>

### 8.3 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.<sup>21</sup>
- (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.<sup>22</sup>
- (17) Finanssivalvonta suosittaa, että asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus asettaa esimerkiksi vuorokausikohtaisia käteisnosto-, osto- ja tilisiirto rajoituksia maksuvälineisiin asiakkaan tarpeet huomioon ottaen. Finanssivalvonta suosittaa myös, että asiakkaalle annetaan tie-

<sup>18</sup> HE 169/2009 vp, s. 47.

<sup>19</sup> HE 169/2009 vp, s. 47-48.

<sup>20</sup> HE 169/2009 vp, s. 42-43.

<sup>21</sup> HE 169/2009 vp, s. 44.

<sup>22</sup> HE 169/2009 vp, s. 69.



toa siitä, miten erilaiset nosto-, tilisiirto- ja luottorajat toimivat ja muistutetaan asiakasta rajoista maksuvälineiden uusimisen yhteydessä.

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

#### 8.4 Maksun peruuttaminen

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

##### OHJE (kohdat 20-22)

- (20) Finanssivalvonta suosittelee, 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 suosittelee, 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.

#### 8.5 Maksusuoritusten kirjaaminen tileille

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

##### OHJE (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.

# 9 Raportointi Finanssivalvonnalle

Näihin määräyksiin ja ohjeisiin ei liity säännöllistä raportointia Finanssivalvonnalle.



# 10 Siirtymä- ja voimaantulomääräykset

- (1) Näiden määräysten ja ohjeiden lukuja 1-4, 6 ja 9-11 sovelletaan 1.7.2013 alkaen.
- (2) Näiden määräysten ja ohjeiden lukuja 5, 7 ja 8 sovelletaan 1.10.2013 alkaen.

# 11 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



# 12 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 7.7.2014, voimaan 22.7.2014*

- muutettu luvun 1.1. soveltamisalaa
  - Lisätty soveltamisalaan vaihtoehtorahastojen hoitajat, jotka harjoittavat vaihtoehtorahastojen hoitajista annetun lain (162/2014) 3 luvun 2 §:n 2 momentissa ja 3 §:ssä tarkoitettua toimintaa
  - Poistettu soveltamisalasta muussa kuin ETA-valtiossa toimiluvan saaneiden rahastoyhtiöiden Suomessa olevat sivuliikkeet.