

Määräykset ja ohjeet 3/2024

Pankkipalveluissa noudatettavat menettelytavat

Asiatunnus

FIVA/2023/1204

Antopäivä

1.11.2024

Voimaantulopäivä

7.11.2024

Lisätietoja:

Pankkivalvonta/Menettelytavat

FINANSSIVALVONTA

puh. 09 183 51

etunimi.sukunimi@finanssivalvonta.fi

finanssivalvonta.fi



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 > Määräysten ja ohjeiden oikeudellinen luonne](#)

Sisällysluettelo

1	Soveltamisala ja määritelmät	4
1.1	Soveltamisala	4
1.2	Määritelmät	4
2	Säädöstausta	5
2.1	Lainsäädäntö	5
2.2	Euroopan Unionin direktiivit	5
2.3	Finanssivalvonnan määräyksenantovaltuus	5
3	Tavoitteet	6
4	Palveluiden markkinointi	7
5	Asuntoluoton mainonnassa annettavat tiedot	8
6	Luottosopimuksia koskeva tiedonantovelvollisuus	10
7	Luottosopimukseen liitetyt vakuudet	12
7.1	Yleistä	12
7.2	Vakuuksien realisointi ja suorituksen vaatiminen takaajalta	12
8	Talletussopimuksia koskeva markkinointi ja tiedonantovelvollisuus	13
9	Kumotut määräykset ja ohjeet	14



1 Soveltamisala ja määritelmät

1.1 Soveltamisala

Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan Finanssivalvonnasta annetun lain 4 §:ssä ja 5 §:ssä tarkoitettuihin valvottaviin ja muihin finanssimarkkinoilla toimiviin siltä osin kuin ne tarjoavat tai välittävät asunto- tai kuluttajaluottoja taikka tarjoavat talletustilejä.

Näitä määräyksiä ja ohjeita sovelletaan myös Finanssivalvonnasta annetun lain 6 §:ssä tarkoitettuihin ulkomaisten ETA-valvottavien Suomessa oleviin sivuliikkeisiin ja ulkomaisiin valvottaviin, jotka tarjoavat tai välittävät asunto- tai kuluttajaluottoja taikka tarjoavat talletustilejä Suomessa sivuliikettä perustamatta.

1.2 Määritelmät

Näissä määräyksissä ja ohjeissa tarkoitetaan:

- *kuluttajalla* kuluttajansuojalain 1 luvun 4 §:n tarkoittamaa kuluttajaa,
- *palveluntarjoajalla* kaikkia edellä luvussa 1.1 tarkoitettuja valvottavia, muita finanssimarkkinoilla toimivia sekä ulkomaisia valvottavia siltä osin, kun ne tarjoavat tai välittävät kuluttajaluottoja taikka tarjoavat talletustilejä Suomeen tai Suomessa.
- *asuntoluotolla* kuluttajansuojalain 7 a luvun soveltamisalaan kuuluvaa luottoa.
- *kuluttajaluotolla* kuluttajansuojalain 7 luvun soveltamisalaan kuuluvaa luottoa.

2 Säädöstausta

2.1 Lainsäädäntö

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät seuraavat säädökset:

- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki luottolaitostoinnasta (610/2014)
- Kauppakaari (3/1734)
- Laki takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta (361/1999)

2.2 Euroopan Unionin direktiivit

Näiden määräysten ja ohjeiden aihepiiriin liittyvät seuraavat Euroopan unionin direktiivit:

- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2014/17/EU, annettu 4 päivänä helmikuuta 2014, kuluttajille tarkoitetuista kiinteää asunto-omaisuutta koskevista luottosopimuksista ja direktiivien 2008/48/EY ja 2013/36/EU sekä asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta;
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/48/EY, annettu 23 päivänä huhtikuuta 2008, kulutusluottosopimuksista ja neuvoston direktiivin 87/102/ETY kumoamisesta

2.3 Finanssivalvonnan määräyksenantovaltuus

Finanssivalvonnan oikeus antaa velvoittavia määräyksiä perustuu seuraaviin lain säännöksiin:

- kuluttajansuojalain 7 a luvun 5 §:n 2 momentti.

3 Tavoitteet

Näiden määräysten ja ohjeiden tavoitteena on antaa kuluttajansuojalain 7 a luvun 5 §:n tarkoittamat määräykset sekä antaa muuta täydentävää lisäohjeistusta kuluttajaluotonantoon ja talletustileihin liittyvistä velvoitteista.

Määräyksillä ja ohjeilla on tarkoitus edistää hyviä menettelytapoja ja asiakkaansuojaa ja siten lisätä asiakkaiden luottamusta palveluntarjoajien ja finanssimarkkinoiden toimintaan.

4 Palveluiden markkinointi

- (1) Kuluttajansuojalain 2 luvussa on yleiset markkinointia koskevat säännökset.

Lisäksi luottolaitoslain 15 luvun 2 §:ssä on markkinointia koskeva yleissäännös.

Ohje (kohdat 2–4)

- (2) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan kohdassa 1 mainitut lainsäännökset tarkoittavat sitä, että palveluiden markkinoinnissa kuvataan mahdollisimman tasapuolisesti ja ymmärrettävästi ne palvelun tai tuotteen keskeiset ominaisuudet ja pääasiallinen sisältö, joilla saattaa olla merkitystä asiakkaan tehdessä palvelua tai tuotetta koskevia ratkaisuja. Markkinoinnissa annettavien tietojen perusteella asiakkaan tulee kyetä markkinointiaineiston perusteella ymmärtämään, minkälaisesta palvelusta tai -tuotteesta on kysymys.
- (3) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan kohdassa 1 mainitut lainsäännökset tarkoittavat sitä, että markkinoinnissa annettavien tietojen perusteella ei tule luoda mielikuvien avulla tai muutoin perusteetonta vaikutelmaa palvelun tai tuotteen edullisuudesta tai palveluntarjoajan luotettavuudesta. Tuotteen mahdolliset riskit tulee kertoa selkeästi ja ymmärrettävästi.
- (4) Finanssivalvonta suosittelee, että palveluntarjoajat viivytyksettä oikaisevat tai täydentävät riittävällä tavalla sellaisen markkinoinnissaan antaman väärän tiedon, jonka totuudenvastaisuus tai harhaanjohtavuus käy ilmi vasta tiedon esittämisen jälkeen ja jolla saattaa olla olennaista merkitystä asiakkaalle.

5 Asuntoluoton mainonnassa annettavat tiedot

- (5) Kuluttajansuojalain 7 a luvun 5 §:n 1 momentin mukaan asuntoluoton mainonnassa on ilmoitettava luoton todellinen vuosikorko, jos mainonnasta ilmenee luoton korko tai muu luotosta perittäviä kustannuksia kuvaava luku taikka muu luottosopimuksen ehtoja koskeva tieto. Lisäksi mainonnasta on tällöin käytävä ilmi muut 5 §:ssä luetellut tiedot.
- (6) Kuluttajansuojalain 7 a luvun 5 §:n 2 momentin mukaan luoton todellinen vuosikorko ja muut 1 momentissa tarkoitetut tiedot on annettava selkeästi, tiiviisti ja näkyvästi edustavan esimerkin avulla. Finanssivalvonnan on annettava tarkemmat määräykset esimerkin määrytymisen perusteista. Todellinen vuosikorko on ilmoitettava mainonnassa vähintään yhtä näkyvästi kuin muut luoton kustannuksia kuvaavat luvut.

Määräys (kohdat 7–11)

- (7) Silloin, kun kuluttajansuojalain 7 a luvun 5 §:n mukaan asuntoluoton mainonnassa on ilmoitettava luoton todellinen vuosikorko, on sitä koskeva tieto ja muut kyseisessä momentissa tarkoitetut tiedot annettava edustavan esimerkin avulla, jonka määrytymisessä on otettava huomioon seuraavat seikat:
- Todellinen vuosikorko on laskettava oikeusministeriön kuluttajaluoton todellisesta vuosikorosta antaman asetuksen 9.12.2016/1123 mukaisesti, jolloin
 - luoton määrä laskelmassa on 100 000 euroa ja luoton takaisinmaksuaika 20 vuotta,
 - luotto nostetaan kerralla edustavan esimerkin laskentahetkellä,
 - luotto maksetaan takaisin yhtä suurina kuukausierinä, joista ensimmäinen suoritetaan kuukauden kuluttua lainan nostamisesta,
 - luoton korkosidonnaisuus on yleisimmin käytetty korkosidonnaisuus viimeisimmältä raportointiajankohdalta Suomen Pankin uusia asuntolainasopimuksia koskevien tilastojen mukaan,
 - luoton korko on edellä mainitun viitekoron arvo edustavan esimerkin laskentahetkellä,
 - luoton marginaali on laskennallinen korkomarginaali viimeisimmältä raportointiajankohdalta Suomen Pankin uusia asuntolainoja koskevien tilastojen mukaan,
 - muut luottokustannukset kuin korko ovat kyseisen luotonantajan voimassa olevan hinnaston mukaiset luottokustannukset esimerkin suuruiselle luotolle.
 - Muilta osin todellista vuosikorkoa laskettaessa käytetään edellä mainitussa oikeusministeriön asetuksessa määritellyjä oletuksia.
- (8) Esimerkin tulee olla edustava suhteessa kyseessä olevan luotonantajan tarjoamiin luottoihin. Mikäli luotonantajan tarjoamat asuntoluotot poikkeavat merkittävästi kohdan (7) oletuksista, luotonantajan tulee käyttää todellisen vuosikoron laskemisessa sellaisia ehtoja, jotka ovat edustavat suhteessa kyseisen luotonantajan tarjoamiin asuntoluottoihin.
- (9) Todellista vuosikorkoa koskevassa laskelmassa käytetyt oletukset on ilmoitettava selvästi laskelman yhteydessä. Lisäksi on ilmoitettava, onko luotonantaja käyttänyt todellisen vuosikoron laskemisessa Finanssivalvonnan antamia oletuksia vai niitä ehtoja, jotka ovat edustavat suhteessa kyseisen luotonantajan tarjoamiin asuntoluottoihin.
- (10) Kuluttajansuojalain 7 a luvun 5 §:n 1 momentin perusteella ilmoitettavissa tiedoissa on kerrottava luoton todellisen vuosikoron lisäksi kyseisen pykälän edellyttämät muut tiedot siten, että siltä osin, kun

tietoja on käytetty mainoksessa ilmoitettavan todellisen vuosikoron laskemisessa, ilmoitetaan laskelmassa käytetyt tiedot. Muut luottokustannukset kuin korko on eriteltävä ja yksilöitävä.

- (11) Mainoksessa on selkeästi ilmoitettava, että kyseessä on suuntaa antava esimerkki, joka on laskettu käyttäen oletuksia eikä esimerkki välttämättä vastaa kuluttajalle myönnettävän luoton todellista vuosikorkoa.

6 Luottosopimuksia koskeva tiedonantovelvollisuus

- (12) Kuluttajansuojalain 7 luvun 13 §:n mukaan luotonantajan on luotonannossa meneteltävä vastuullisesti. Pykälän 2 momentin 5 kohdan mukaan erityisesti edellytetään, että luotonantaja: *antaa kuluttajalle ennen luottosopimuksen tekemistä riittävät ja selkeät selvitykset sen arvioimiseksi, soveltuuko luotto ja mahdollisesti tarjotut lisäpalvelut kuluttajan tarpeisiin ja hänen taloudelliseen tilanteeseensa, sekä tiedon siitä, voiko kuluttaja irtisanoa lisäpalvelua koskevan sopimuksen erikseen ja mitä seuraamuksia irtisanomisesta kuluttajalle aiheutuu.*

Ohje (kohdat 13–16)

- (13) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan kuluttajansuojalain 7 luvun 13 §:n 2 momentin 5 kohta tarkoittaa sitä, että palveluntarjoajan tulee erityisesti asuntoluotoissa ja muissa määrältään suurissa tai pitkäaikaisissa kuluttajaluotoissa antaa ennen luottosopimuksen tekemistä asiakkaalleen riittävästi tietoa ainakin seuraavista luotonottoon liittyvistä seikoista:
- eri luottovaihtoehtoista,
 - eri korkovaihtoehtoista ja -rakenteista,
 - luottosopimuksen keston liittyvien muuttuvien taloudellisten tekijöiden aiheuttamista riskeistä (esim. pitkiin vaihtuvakorkoihin lainoihin liittyvät koronnousun ja takaisinmaksun riskit),
 - luoton eri lyhennystapojen vaikutuksista luottosopimukseen,
 - asiakkaan suoritettavaksi tulevien maksujen laiminlyönnin seuraamuksista,
 - verotukseen liittyvistä keskeisistä seikoista (esim. mahdollinen korkojen vähennysoikeus, ensiasunnon ostajan asema) ja mahdollisista erityisesti asuntoluottoon liittyvistä valtion tukimuodoista (esim. valtiontakaus).
- (14) Luottosopimuksen keskeisiä ehtoja ja ominaisuuksia on korostettava asiakkaalle ennen luottosopimuksen solmimista.
- (15) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan kuluttajansuojalain 7 luvun 13 §:n 2 momentin 5 kohta tarkoittaa sitä, että palveluntarjoajan tulee kertoa asiakkaalle korkosuojaussopimuksia tehtäessä erityisesti:
- korkokaton kokonaishinta euroina ja korkokaton hinta laskennallisena korkokustannuksena korkokaton voimassaolon ajalle per annum,
 - miten korkokatto tai muu korkosuojaus vaikuttaa eri tilanteissa luoton takaisinmaksuun,
 - voiko korkosuojaussopimuksen irtisanoa erikseen ja mitä seurauksia korkosuojaussopimuksen enenaikaisesta irtisanomisesta on,
 - tieto siitä, ettei asiakasmarginaali sisälly korkokattoon, ellei toisin ole sovittu.
- (16) Finanssivalvonta suosittaa, että erityisesti suurissa luotoissa asiakkaan kanssa käydään aina erikseen läpi erilaiset keinot, joilla hän voi suojautua korkojen nousua vastaan. Korkosuojaustuotteiden ohella

tulisi esitellä myös muita suojautumisen vaihtoehtoja kuten kiinteäkorkoinen laina tai asiakkaan oma säästäminen.¹

¹ Kohdat 15–16 ovat aikaisemmin olleet suosituksia Finanssivalvonnan kirjeessä Suomessa toimiville pankeille 31.3.2010: ”Pankkien pitkän aikavälin kannattavuuden ja asiakkaansuojan turvaaminen”. Ohjeistuksen sisältöön on tehty vähäisiä kielellisiä ja teknisiä muutoksia.

7 Luottosopimuksiin liitetyt vakuudet

7.1 Yleistä

- (17) Vakuuksiin liittyvistä luotonantajan velvollisuuksista on säädetty kauppakaareissa (3/1734) sekä laissa takauksesta ja vierasvelkapanttauksesta (361/1999).
- (18) 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 19–20)

- (19) Finanssivalvonta suosittaa, että luotonantaja ottaa huomioon vakuudenantajien taloudellisen turvallisuuden vakuussitoumuksia laadittaessa.
- (20) Finanssivalvonta suosittaa, että vierasvelkavakuuden antajalle selvitetään vakuudenantajan mahdollisuus rajoittaa vastuutaan.

7.2 Vakuuksien realisointi ja suorituksen vaatiminen takaajalta

- (21) Kauppakaaren 10 luvun 2 §:n 4 momentin mukaan panttia myydessä on otettava huomioon myös pantin omistajan etu.

Ohje (kohdat 22–23)

- (22) Finanssivalvonta suosittaa, että jos luotonantaja joutuu realisoimaan saamiaan vakuuksia tai vaatimaan suoritusta takaajalta, se toimii mahdollisimman tarkoituksenmukaisella ja osapuolille vähiten haittaa tuottavalla tavalla.
- (23) 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 vakuudenantajan mahdollisesti esittämiä toivomuksia realisointijärjestyksestä.



8 Talletussopimuksia koskeva markkinointi ja tiedonantovelvollisuus

(24) Luottolaitoslain 15 luvun 2 §:n mukaan luottolaitoksen on markkinoinnissaan annettava asiakkaalle markkinoitavasta hyödykkeestä kaikki ne tiedot, joilla saattaa olla merkitystä asiakkaan tehdessä hyödykettä koskevia ratkaisuja.

Luottolaitos ei saa markkinoinnissaan antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja eikä käyttää muutoinkaan asiakkaan kannalta sopimatonta tai hyvän tavan vastaista menettelyä. Kuluttajan kannalta sopimattomasta tai hyvän tavan vastaisesta menettelystä säädetään lisäksi kuluttajansuojalain (38/1978) 2 luvussa.

Markkinointia, joka ei sisällä asiakkaan taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja, on aina pidettävä sopimattomana.

Ohje (kohdat 25–27)

(25) Finanssivalvonnan tulkinnan mukaan luottolaitoslain 15 luvun 2 § tarkoittaa sitä, että ennen talletussopimuksen tekemistä asiakkaalle annettavat riittävät tiedot asianomaiseen talletussopimukseen liittyvistä seikoista tulisi kattaa tiedot ainakin seuraavista:

- korkovaihtoehdot ja -rakenteet, esimerkiksi:
 - koron määräytyminen
 - koron määrä/korkoprosentti sopimuksen tekohetkellä, sen laskutapa, sovellettava viitekorko, korkojakso ja koronmaksupäivä
 - tieto vuotuisesta korosta (korko p.a.)
 - 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 talletussuojaa ei markkinoida talletukseen liittyvänä erityisenä etuna.

(27) Finanssivalvonta suosittaa, että tilinomistajalle toimitetaan muista talletustileistä kuin maksupalvelulain mukaisista maksutileistä kuluitta tiliote vähintään kerran kalenterivuodessa, jollei tiheämmästä toimittamistavasta ole muuta sovittu.

9 Kumotut määräykset ja ohjeet

Näillä määräyksillä ja ohjeilla on kumottu seuraavat Finanssivalvonnan määräykset ja ohjeet:

- Finanssipalvelujen ja -tuotteiden markkinointi Määräykset ja ohjeet 15/2013
- Finanssipalvelujen tarjoamisessa noudatettavat menettelytavat Määräykset ja ohjeet 16/2013