



## **ASIA            Finanssivalvonnan menettely selvityspyyntöön vastaamisessa**

### **KANTELU**

Kantelija arvostelee 30.1.2019 oikeuskanslerinvirastolle lähettämässään kantelussa Finanssivalvontaa siitä, että se on jättänyt vastaamatta hänen yhteydenottoonsa. Kantelija on lähettänyt 8.4.2018 Finanssivalvonnan kirjaamoon selvityspyynnöksi otsikoidun sähköpostiviestin, jossa hän pyytää selvittämään, toimiko pankki lain mukaisesti. Finanssivalvonta ei ole kantelijan mukaan noin 10 kuukauteen vastannut sähköpostiin automaattista vastaanottokuittausta lukuun ottamatta mitään.

Kantelija pyytää oikeuskansleria selvittämään, onko Finanssivalvonta laiminlyönyt velvollisuutensa käsitellä ja vastata kyseiseen selvityspyyntöön.

### **SELVITYS**

Asian alustavaa arviointia varten Finanssivalvonta on 19.2.2019 antanut asiassa oikeuskanslerinviraston esittelijälle tietoja sähköpostitse.

Finanssivalvonta on 16.4.2019 antanut kantelun tutkimiseksi selvityksen sekä 11.6.2019 täydennyksen selvitykseen. Sähköpostiviesti ja selvitykset toimitetaan tämän päätöksen ohessa kantelijalle tiedoksi.

## RATKAISU

### Oikeusohjeita

Finanssivalvonnasta annetun lain 3 §:n 1 momentin (878/2008) mukaan Finanssivalvonnan tehtävänä on valvoa finanssimarkkinoilla toimivien toimintaa niin kuin siinä laissa ja muualla laissa säädetään. Finanssivalvonta edistää lisäksi hyvien menettelytapojen noudattamista finanssimarkkinoilla sekä yleisön tietämystä finanssimarkkinoista.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) mukaan hyvään hallintoon on katsottu kuuluvan, että asiat tulee käsitellä asian laatu ja siihen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen kohtuullisessa ajassa.

Hallintolain 7 §:n 1 momentin mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Viranomaisen on järjestettävä menettelytapansa niin, että asian sujuva ja ripeä käsittely on mahdollista. Käsittelyaika ei saa olla pidempi kuin riittävän huolellinen ja asianmukainen käsittely kohtuudella edellyttää asian erityispiirteet huomioon ottaen. (Ks. tarkemmin esim. Olli Mäenpää: Hallinto-oikeus. Porvoo 2003, s. 274.)

Myös laillisuusvalvonnallisessa käytännössä on vakiintuneesti katsottu, ettei vetoaminen yleisiin resurssien niukkuuteen liittyviin syihin oikeuta poikkeamaan laissa säädetystä viivytyksestä käsittelemistä koskevasta vaatimuksesta.

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

### Selvitys

Finanssivalvonnalta saadun selvityksen mukaan kantelija lähetti sille 8.4.2018 sähköpostiviestin, jossa hän arvosteli pankin menettelyä rahan siirrossa hänen tiliensä välillä. Finanssivalvonta pyysi kantelun johdosta pankilta selvitystä 26.2.2019. Finanssivalvonnalla ei ollut huomautettavaa pankin vastauksen johdosta, ja se lähetti selvityksen tiedoksi kantelijalle 16.4.2019. Kantelijalla oli kuitenkin 16.4. lähettämänsä sähköpostivastauksen mukaan eri näkemys asiasta kuin pankilla.

Kantelija toisti tämän näkemyksensä 22.4.2019 lähettämässään sähköpostiviestissä. Finanssivalvonta oli myöhemmin 26.4. vastannut uudestaan kantelijalle. Vastauksessaan Finanssivalvonta oli todennut, ettei sillä ole toimivaltaa ratkaista asiakkaan ja palveluntarjoajan välistä yksittäistä riita-asiaa ja ohjannut kantelijan kääntymään Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE:n puoleen. Tämän jälkeen asiassa ei ole Finanssivalvonnan mukaan käyty enää kirjeenvaihtoa.

Finanssivalvonnan selvityksen mukaan se ottaa asiakaskirjeiden käsittelyssään huomioon hallintolain yleiset hyvän hallinnon perusteet. Finanssivalvonnan mukaan sille lähetetyt asiakaskirjeet, kuten selvityspyynnöt ja muut vastaavanlaiset yhteydenotot, ovat sisällöltään hyvin erilaisia, ja niiden sisältö vaikuttaa myös asiakaskirjeen käsittelytapaan ja -aikaan. Käytännössä

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---

käsittelyaika on pidempi niissä asioissa, joissa Finanssivalvonnan alustavan arvion mukaan on vähintäänkin oletettavissa, että valvottavan menettelyssä ei ole moitittavaa.

Finanssivalvonta toteaa selvityksessään, että kantelijan asiakaskirjeeseen vastaaminen on kestänyt noin vuoden. Se pahoittelee asian tavanomaista pidempää kestoja. Finanssivalvonnan mukaan viivästyminen on johtunut useista syistä, kuten asioiden käsittelyn priorisoinnista ja työmäärään nähden rajallisista resursseista. Finanssivalvonta katsoo kuitenkin, ettei sen antamalla vastauksella ole ollut vaikutusta kantelijan etuun, oikeuksiin tai velvollisuuksiin.

## Arviointi

Viivytyksettömyys ja aiheeton viivytyks ovat käsitteitä, joiden tulkinta yksittäisessä asiassa riippuu muun muassa käsiteltävän asian laajuudesta ja laadusta. Siten kohtuullinen käsittelyaika määräytyy tapauskohtaisten olosuhteiden mukaan.

Kantelijan asiassa ei ole ilmennyt sen laatuun tai laajuuteen liittyvää erityistä perustetta noin vuoden pituiselle käsittelyajalle. Asian käsittely on ollut käytännössä pysähdyksissä asian viereille saattamisen (8.4.2018) ja selvityksen pyytämisen (26.2.2019) välisen ajan eli yli 10 kuukautta. Finanssivalvonta ryhtyi myös toimenpiteisiin asiakkaan kirjelmän käsittelemiseksi vasta sen jälkeen, kun oikeuskanslerinvirastosta oli sähköpostitse tiedusteltu asian käsittelyvaihetta. Tämän jälkeen asian käsittely oli tehty ripeästi muutamassa päivässä ja myöhempi kirjeenvaihto kantelijan kanssa oli käyty myös joutuisasti. Asia oli ollut verraten yksinkertainen ja koskenut osittain myös Finanssivalvonnan omaa toimivaltaa. Kantelija oli ohjattu ottamaan yhteyttä toimivaltaiseen tahoon asian mahdollista jatkokäsittelyä varten.

Finanssivalvonnan selvityksen mukaan kantelijalle ei ollut vastattu Finanssivalvonnan tehtävien ja sille tulevien yhteydenottojen priorisoinnin sekä käsiteltävien asioiden määrään nähden riittämättömien resurssien vuoksi.

Vaatus viivytyksettömästä käsittelystä koskee kuitenkin myös priorisoinnissa vähäisemmiksi arvioituja asioita. Viranomaisen tulee järjestää toimintansa, esimerkiksi asianhallintajärjestelmänsä ja työnkulkunsa siten, ettei aiheettomia viivästyksiä myöskään tällaisissa asioissa tapahdu. Noin vuoden käsittelyaika on ollut asian olosuhteisiin nähden kohtuuton ja kantelijan asia on aiheettomasti viivästynyt.

Kantelija ei ole vuoden aikana saanut yhteydenottoonsa Finanssivalvonnalta muuta vastausta kuin automaattisen vastaanottokuittauksen. Hänelle on perustellusti syntynyt epätietoisuus siitä, mitä hänen lähettämälleen selvityspyynnölle on tapahtunut. Vastaanottokuittaus ei luonnollisestikaan ole riittänyt poistamaan tätä epätietoisuutta. Kantelijalle olisi epätietoisuuden välttämiseksi ollut hallinnon palveluperiaatteen mukaista vähintäänkin vastata, että hänen asiansa on vireillä Finanssivalvonnessa ja hänelle olisi voitu myös viran puolesta antaa arvio selvityspyynnön käsittelyajasta.

## Johtopäätökset ja toimenpiteet

Kiinnitän Finanssivalvonnan huomiota sille saapuneiden asiakaskirjeiden ja tiedustelujen viivytyksettömään ja hyvän hallinnon mukaiseen käsittelyyn.

Kantelu ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiini.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Oikeuskanslerinsihteeri

Henna-Riikka Välinen

---

OIKEUSKANSLERINVIRASTO

---

KÄYNTIOSOITE Snellmaninkatu 1 A, Helsinki  
POSTIOSOITE PL 20, 00023 Valtioneuvosto

PUHELIN 0295 16001  
TELEFAKSI 09 160 23975

E-MAIL etunimi.sukunimi@okv.fi  
INTERNET www.okv.fi