

21.3.2017

Dnro 1252/4/16

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Esittelijäneuvos Riitta Länsisyrjä**

## **YKSILÖKANTELUIDEN TUTKINTA FINANSSIVALVONNASSA**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvostelee Finanssivalvonnan menettelyä hänen pankin menettelyä arvostelevan kirjoituksensa johdosta. Kantelija kummeksuu sitä, että päätöksen saaminen kesti yli vuoden eikä siinä lainkaan arvioida pankin toimintatapojen oikeellisuutta.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Finanssivalvonnan selvitys.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Finanssivalvonnan tehtävistä**

Finanssivalvonnan tehtävistä säädetään laissa Finanssivalvonnasta (878/2008). Sen 3 §:n mukaan Finanssivalvonnan tehtävänä on valvoa finanssimarkkinoilla toimivien toimintaa niin kuin tässä laissa ja muualla laissa säädetään. Finanssivalvonta edistää lisäksi hyvien menettelytapojen noudattamista finanssimarkkinoilla sekä yleisön tietämystä finanssimarkkinoista. Laissa erikseen säädettyjen tehtävien toteuttamiseksi Finanssivalvonta muun muassa valvoo, että finanssimarkkinoilla toimivat noudattavat niihin sovellettavia finanssimarkkinoita koskevia säännöksiä, niiden nojalla annettuja määräyksiä, toimilupansa ehtoja ja toimintaansa koskevia sääntöjä (2 kohta).

Finanssivalvonnasta annetussa laissa ei säädetä yksilökanteluiden käsittelystä, joten sovellettavaksi tulevat yleiset hallintoviranomaista koskevat säännökset.

Hallintolaissa on kirjattu hyvän hallinnon periaatteista muun muassa seuraavasti:

Hallinnon oikeusperiaatteet on kirjattu lain 6 §:ään. Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Hallinnon palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta säädetään hallintolain 7 §:ssä. Sen mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999, jäljempänä julkisuuslaki) 20 §:n 2 momentissa.

Julkisuuslain 17 §:n mukaan viranomaisen on tämän lain mukaisia päätöksiä tehdessään ja muutoinkin tehtäviä hoitaessaan velvollinen huolehtimaan siitä, että tietojen saamista viranomaisen toiminnasta ei lain 1 ja 3 § huomioon ottaen rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta eikä enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeellista ja että tiedon pyytäjiä kohdellaan tasapuolisesti. Tässä tarkoituksessa tulee viranomaisen huolehtia asiakirjojen ja tietojärjestelmien ja niihin sisältyvien tietojen asianmukaisesta saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta sekä eheydestä ja muusta tietojen laatuun vaikuttavista tekijöistä. Laissa säädetään myös erilaisista tavoista, joilla avoimuutta toteuttava asiakirjojen saatavuus ja tiedon saanti voidaan turvata. Julkisuuslain 20 §:n 2 momentin mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluista sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Kun Finanssivalvonta käsittelee toimivaltaansa kuuluvia asioita, menettelyyn sovelletaan hallintolakia.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelun käsittelystä. Lain 53 a §:n 1 momentin mukaan viranomaisen, siihen palvelussuhteessa olevan tai muun julkista hallintotehtävää hoitavan lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä voi jokainen tehdä hallintokantelun toimintaa valvovalle viranomaiselle. Kun kysymys on hallintokantelusta, on kantelijalla oikeus saada tieto muun muassa siitä, että kantelun johdosta ei ole tarkoitus ryhtyä toimenpiteisiin. Hallintolaissa säädetään myös hallintokantelun johdosta annettavan hallinnollisen ohjauksen sisällöstä.

Kanteluasiassa, joka on siis kohdistettu yksityisen elinkeinonharjoittajan eli tässä tapauksessa pankin, toimintaan ei ole kysymys hallintokantelusta.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Finanssivalvonnasta annetun lain hallituksen esityksessä (HE 66/2008) on todettu ensinnäkin lakisääteiseen sosiaaliturvaan kuuluvan vakuutusjärjestelmän osalta nykytilan arvioinnissa seuraavaa: ”valvontaviranomaisen voimavarat ja valvonnan painoalueet huomioon ottaen menettelytapaneuvonnan tavoitteen tulisi sosiaaliturvan toimeenpanoon liittyvässä, kuten muussakin uuden valvontaviranomaisen menettelytapaneuvonnassa, olla toiminnassa koko asiakaskollektiivin hyväksi eikä yksittäisten kansalaisten kantelukirjelmien käsittelyssä”. Vastaavaa todetaan hallituksen esityksen perusteluosassa asiakkaansuojan valvonnan osalta seuraavasti: ”valvontaviranomaisen voimavarat ja valvonnan painoalueet huomioon ottaen asiakkaansuojan valvonnan tulisi kohdistua koko asiakaskollektiivin hyväksi eikä yksittäisten kansalaisten kantelukirjelmien käsittelyyn.”

Finanssivalvonnan tehtävät ovat laissa ja sen esitöissä määritelty pitkälti yleisluontoisiksi finanssimarkkinoilla toimivien ohjaus- ja valvontatehtäviksi. Virastolla on harkintavaltaa valvontavaltuuksien toteuttamiskeinojen valinnassa. Tämä ei tarkoita, kuten edellä on todettu, ettei Finanssivalvonnalla viranomaisena olisi hyvän hallinnon toteuttamiseksi velvollisuuksia sen suhteen, miten se käsittelee yksilökanteluksi tarkoitettuja asiakaskirjelmia.

Arvioin seuraavaksi tässä nimenomaisessa kanteluasiassa hyvän hallinnon takeiden toteutumista.

### 3.2

#### Kantelun tutkinta Finanssivalvonnassa

Saadun selvityksen mukaan kantelija oli lähettänyt kirjeen Finanssivalvonnalle 3.2.2015 väärinkäytösepäilykanavan kautta koskien pankin menettelyä kuolinpesän, jonka hoitaja hän oli, joustoluoton käsittelyssä. Kantelija pyysi Finanssivalvontaa arvioimaan, oliko pankki menettelyt asiassa asianmukaisesti. Asian käsittely siirrettiin toiseen yksikköön ja siirrosta ilmoitettiin kantelijalle 16.3.2015. Kirjeessä kerrotaan siirron lisäksi, että Markkina- ja menettelytapaosasto tulee olemaan yhteydessä pankkiin asian selvittämiseksi. Lopuksi kirjeessä todetaan, että osasto tulee pitämään kirjeen lähettäjän ajan tasalla siitä, miten asian selvittely etenee.

Siirron yhteydessä asia oli kuitenkin jäänyt kirjaamatta valvontaosaston diaarinumerolle. Kantelija soitti lokakuussa 2015 virastoon ja tiedusteli asiansa etenemistä. Tällöin asian etenemistä ruvettiin selvittämään, mutta tuolloinkaan ei selvitystä kiirehditty järjestelmään tehtävillä merkinnöillä, vaikka asia oli ollut ilman toimenpiteitä siinä vaiheessa jo yli seitsemän kuukautta. Kantelija kirjoitti vielä virastoon kaksi kertaa lokakuussa ja joulukuussa ennen kuin asian käsittelijä otti häneen puhelimitse yhteyttä. Tässä puhelinkeskustelussa asian esittelijä oli selvityksen mukaan kertonut normaalista menettelytavasta kirjeiden käsittelyssä ja siitä, ettei asiassa näyttäisi olevan kyse mistään sellaisesta menettelytapakysymyksestä, jolla olisi laajempaa valvonnallista merkitystä.

Käsittelijä lähetti vielä 8.12.2015 kantelijalle sähköpostiviestin, jossa kerrotaan kirjeen lähettamisestä pankin käsiteltäväksi. Kirjeessä kerrotaan myös vastauksen toimittamisesta tiedoksi myös Finanssivalvontaan, joka arvioi, onko asia käsitelty huolellisesti ja asian vaatimalla tavalla. Kirjeessä todetaan vielä: ”Finanssivalvonta huolehtii saamiensa tietojen perusteella, että pankit noudattavat asiakassuhteissaan laillisia ja hyvän tavan mukaisia menettelytapoja.” Kirjeessä pahoiteltiin asian käsittelyn viivästymistä.

Pankki lähetti vastauksensa tiedoksi virastolle 12.1.2016, jonka perusteella käsittelijä katsoi, että asia on tullut riittävästi selvitettyksi eikä asia anna aiheutta enempään valvontatoimenpiteisiin. Tästä harkinnan lopputuloksesta ei kuitenkaan ilmoitettu kantelijalle. Lopputuloksesta ilmoitettiin vasta kantelijan lähetettyä asiasta sähköpostiviestin virastolle 4.3.2016 lähetetyllä sähköpostiviestillä.

### 3.3

#### Neuvonnasta ja vastauksen sisällöstä

Saadun selvityksen mukaan kantelulle oli ilmoitettu asian sisäisen siirron yhteydessä, että hänelle ilmoitetaan asian käsittelyn jatkovaiheista. Saadusta selvityksestä ei kuitenkaan ilmene, että kantelijalle olisi yksiselitteisesti kerrottu, että Finanssivalvonta ei tutki yksittäisiä kanteluita tai edes ilmoita siitä, että valvontaimpulsseina pidettävien kirjeiden johdosta ei ryhdytä toimenpiteisiin valvottavan osalta. Tässä tapauksessa ei selvityksestä myöskään ilmene, että kantelijaa olisi missään vaiheessa, Finanssivalvonnan vastauskäytännön mukaisesti, ohjattu asiaa kääntymään Vakuutus- ja rahoitusneuvonta Finen puoleen, joka on perustettu nimenomaan neuvomaan ja auttamaan pankkien ja vakuutus- ja sijoituspalveluyritysten asiakkaita erilaisissa ongelmatilanteissa ja jonka yhteydessä toimii riita-asioissa ratkaisusuosituksia antavia lautakuntia (Pankki-, Vakuutus- ja Arvopaperilautakunnat).

Katson, että Finanssivalvonnan menettely ei tältä osin ole ollut hyvän hallinnon palveluperiaatteen ja hallintolain neuvontavelvollisuuden mukaista. Kantelijalla on virastolta saamansa käsittelyä koskevan ilmoituksen vuoksi ollut oikeus odottaa asiansa yksilöllistä käsittelyä vastausta. Näin ollen menettely on ollut myös hallinnon ja luottamuksensuojan periaatteen vastaista.

Olen eräiden muiden kanteluiden yhteydessä ja Finanssivalvontaan suorittamani tarkastuksen perusteella saanut selvitystä siitä, että Finanssivalvonnan käyttöön ottamat uudet vastauspohjat ovat sisällöltään siten selkeitä, että ne ilmaisevat asiakkaalle selkeämmin sen, miten Finanssivalvonta tulee käsittelemään yksilökanteluiksi tulkittavia pankin menettelyä koskevia kirjoituksia.

Tämän vuoksi en katso, että minulla olisi aihetta enemmälti puuttua neuvontavelvollisuuden ja asiakkaan tiedonsaannin toteutumiseen.

Tämän ja erään toisen kantelun tutkimisen yhteydessä on kuitenkin yleisemmin arvioitava Finanssivalvonnan velvollisuutta tutkia valvottavan rahalaitoksen menettelyä kantelun johdosta ja velvollisuutta ratkaista asia. Tätä kysymystä olen käsitellyt jäljempänä kohdassa 3.5.

### 3.4

#### Kantelijan kirjelmän käsittelyaika

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa.

Tässä asiassa oli kirjauksessa tapahtuneiden virheiden vuoksi asian käsittely viivästynyt selvästi ennen kuin asiassa pyydettiin pankin selvitys ja asiakas sai asianmukaisen tiedon siitä. Näin ollen kiinnitän Finanssivalvonnan huomiota asiakirjojen huolelliseen käsittelyyn ja siihen, että sen menettely ei asiassa ollut hallinnon viivytyksettömyysvaatimuksen mukaista.

### 3.5

#### Finanssivalvonnan tutkinnan luonteesta

Finanssivalvonta on selvityksessään tältä osin todennut, että sen näkemyksen mukaan kyse ei ole hallintokanteluista, joten sovellettaviksi eivät tule hallintolain hallintokantelun käsittelyä koskevat säännökset. Finanssivalvonnan harkintavaltaa asiakaskirjeiden käsittelyssä ja asian selvittämisessä ohjaavat ja raamittavat Finanssivalvonnasta annettu laki ja hallintolain mukaiset hyvän hallinnon perusteet.

Virasto toteaa, että lain mukainen säännösten noudattamisen valvonta ei tarkoita sitä, että asianosaisten ollessa eri mieltä tapahtumainkulusta tai siitä seuraavista johtopäätöksistä, virasto ottaisi vastaan osapuolten esittämää todistelua ja ratkaisisi riitaisen asian osapuolia sitovalla tavalla. Finanssivalvonnan tehtävänä ei ole eikä sen toimivaltuuksiin kuulu toimia riita-asian ratkaisijana tai jommankumman osapuolen avustajana. Näytön arviointi ja sitovien ratkaisujen tekeminen riita-asioissa kuuluu yleisille tuomioistuimille.

Finanssivalvonta ottaa asiakaskirjeitä käsitellessään huomioon hallintolain yleiset hyvän hallinnon perusteet. Tämä tarkoittaa muun ohessa sitä, että Finanssivalvonta vastaa aina asiakkaan selvityspyyntöön, ellei asiakaskirjeestä ole pääteltävissä, että asiakas ei odota vastausta. Tarvittaessa asiakkaita pyritään neuvomaan ja heitä opastetaan ottamaan yhteyttä niihin viranomaisiin tai muihin tahoihin, jotka Finanssivalvonnan käsityksen mukaan parhaiten

voisivat asiassa auttaa. Esimerkiksi pankkiasiakkaita ohjataan ongelmatilanteissa ja riitaisten asioiden selvittelyssä ottamaan yhteyttä.

Hallintolain edellyttämän asiakkaiden tasapuolisen kohtelun vaatimuksen mukaisena ei viraston käsityksen mukaan voida pitää sitä, että Finanssivalvonta pyytäisi valvottavilta laajoja selvityksiä tai toteuttaisi muita valvontatoimenpiteitä sen johdosta, että asiakaskirjeen lähettäjä vaatii näitä toimenpiteitä. Tämä johtaisi siihen, että viraston resurssit ja erilaiset valvontatoimenpiteet kohdentuisivat yksittäisiin viraston valvottaviin lähinnä sattumanvaraisesti eikä se voisi tehokkaasti ja suunnitelmallisesti hoitaa laissa säädettyjä valvontatehtäviään.

Finanssivalvonnan valvonnan konkreettinen sisältö täsmentyy viraston strategian, siihen pohjautuvan kunkin vuoden toimintasuunnitelman ja viime kädessä kussakin yksittäistapauksessa tehtävän tarkoituksenmukaisuusharkinnan perusteella. Finanssivalvonnalla on siten harkintavaltaa, tutkiiko se asiakaskirjeessä esiin tuotua asiaa, millä tavalla ja missä laajuudessa, ja mihin toimenpiteisiin se mahdollisesti ryhtyy valvottavan menettelyssä havaitsemiensa epäkohtien johdosta.

Todettakoon, että viraston menettely oli edellä mainitussa asiassa vielä sellainen, että pankin menettelyä arviottiin Finanssivalvonnan kirjeessä ja esitettiin kannanotto menettelystä tässä yksittäisasiassa perusteluineen. Menettely näyttää muuttuneen sittemmin.

Yhdyn siihen viraston esittämään käsitykseen, ettei sen tehtävänä ole toimia riita- tai rikosasian ratkaisijana, jonka tulisi suorittaa näytön arviointia. Virastolla on myös harkintavaltaa sen suhteen, mihin toimenpiteisiin se kirjoituksen johdosta ryhtyy. Tämä harkinta ei kuitenkaan ole täysin vapaata ja viraston on kaikessa toiminnassaan noudatettava hyvän hallinnon oikeusperiaatteita. Näin ollen, jos yksilökantelun perusteella asiassa on ilmennyt lain- tai määräysten vastaista menettelyä, viraston on toimivaltansa puitteissa ryhdyttävä toimenpiteisiin asiassa riippumatta siitä, onko asialla laajempaa valvonnallista merkitystä.

Edellä esitetyn perusteella katson, että Finanssivalvonta ei ole katsoessaan, ettei pankin menettely antanut sille aihetta toimenpiteisiin, ylittänyt harkintavaltaansa tai menetellyt lainvastaisesti.

Mielestäni tästä tutkintavelvollisuuden sisällöstä on erotettava kysymys siitä, tuleeko asiassa tehdä päätös tai miten muutoin asiassaan virastolle kirjoittaneella henkilöllä on oikeus saada perusteltu vastaus tai muu tieto asian lopputuloksesta.

### 3.6

#### Finanssivalvonnan vastauksen luonteesta

Finanssivalvonta ottaa asiakaskirjeitä käsitellessään huomioon hallintolain yleiset hyvän hallinnon perusteet. Tämä tarkoittaa muun ohessa sitä, että se vastaa aina asiakkaan selvityspyyntöön, ellei asiakaskirjeestä ole pääteltävissä, että asiakas ei odota vastausta. Tarvittaessa asiakkaita pyritään neuvomaan ja heitä opastetaan ottamaan yhteyttä niihin viranomaisiin tai muihin tahoihin, jotka Finanssivalvonnan käsityksen mukaan parhaiten voisivat asiassa auttaa. Esimerkiksi pankkiasiakkaita ohjataan ongelmatilanteissa ja riitaisten asioiden selvittelyssä ottamaan yhteyttä Finanssivalvontaan.

Olen aikaisemmin todennut päätöksessäni dnro 3538/4/15 Finanssivalvonnan vastuksen luonteesta seuraavaa:

Kantelija kummeksui sitä, ettei hänelle ilmoitettu valitusoikeudesta Finanssivalvonnan ratkaisuun.

Finanssivalvonta on vastannut kantelijalle kirjeellä.

Kysymys on tältä osin siitä, olisiko asiassa tullut tehdä valituskelpoinen hallintopäätös.

Hallintopäätös on viranomaisen tekemä ratkaisu, joka koskee välittömästi päätöksen kohteena olevaa yksilöä tai muuta oikeussubjektia. Hallintolain 7 luku määrittelee asian ratkaisemista. Hallintolaissa ei säädetä viranomaiselle velvollisuutta tehdä päätöstä eikä myöskään asianosaiselle oikeutta saada päätös omassa asiassa. Tällainen oikeus perustuu perustuslain 21 §:ään. Jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Perustuslakikukaan ei määrittele, mitä asian käsittelyyn kuuluu. Oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että viranomaiselle ei kuitenkaan synny asiallista ratkaisovelvollisuutta, mikäli asian on pannut vireille joku muu kuin asianosainen. (ks. Olli Mäenpää: Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet, 2012, s.257-).

Hallintolain 11 §:n mukaan asianosaisella tarkoitetaan sitä, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee. Jos viranomaisella ei ole lakiin perustuvaa toimivaltaa ratkaista asia yksipuolisesti, oikeudellisesti sitovalla tavalla, sen tekemä velvoitteen sisältävä päätös ei myöskään sisällä lopullista asiaratkaisua. Hallintolainkäyttölain 5 §:n 1 momentin mukaan päätöksellä, josta saa valittaa, tarkoitetaan toimenpidettä, jolla asia on ratkaistu tai jätetty tutkimatta.

Viranomaisten valvontatoimiin sisältyy hyvin erilaisia päätöksiä. Myös niiden oikeusvaikutuksia on arvioitava ensisijaisesti päätöksen luonteen ja oikeusvaikutusten perusteella (ks. Mäenpää: Hallintoprosessioikeus, 2007, s.145-). Professori Mäenpää toteaa edellä mainitussa teoksessaan: "Valvontaviranomaisen vastaukset sille tehtyihin ilmoituksiin tai esityksiin jäävät niin ikään valituskelpoisuuden ulkopuolelle. Tosin tulkintalinjaa ei voi pitää täysin vakiintuneena, sillä eteenkin aikaisemmin valvontaviranomaisen päätöksiä olla ryhtymättä valvontatoimenpiteisiin, on pidetty valituskelpoisina. Päätöksen sisällöllä on tässä arvioissa keskeinen merkitys, ja ainakin velvoittava päätös on valituskelpoinen." Teoksessa viitataan seuraaviin korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuihin: KHO 1996 A 22 ja 1996 A 47.

Kuten edellä totesin, tässä asiassa on kysymys Finanssivalvonnan valvontaan kuuluvan yksityisen pankin toimintaa koskevasta yksilökantelusta. Koska kysymys ei ole julkisen hallintotehtävän hoitamisesta, ei asiaan sovelleta hallintolain 8 a luvun hallintokantelun käsittelyä koskevia säännöksiä.

Katson, että Finanssivalvonnan edellä kuvattua menettelyä koskeva vastaus yksilökanteluun ei sisällä sellaista velvoittavaa ratkaisua yksilön edusta, oikeudesta tai velvollisuudesta, että siitä olisi tullut laatia valituskelpoinen päätös.

Olen päätöksessäni dnro 3616/4/15 käsitellyt ns. valvontaimpulssin Kilpailu- ja kuluttajaviraston tietokantaan kirjanneen henkilön oikeutta tiedonsaantiin. Todettakoon, että nämä tapaukset eivät täysin ole rinnasteisia yhtäältä kuluttaja-asiamiehen erilaisen toimivallan ja toisaalta tapauksessa kysymyksessä olleen kirjelmän yleisluontoisuuden vuoksi.

Totesin tuossa päätöksessäni muun muassa:

Jos sen sijaan kuluttaja-asiamies harkitsee asian sellaiseksi, että hän valvontailmoituksen perusteella ottaa asian selvitettäväkseen ja asia kirjataan diaari- ja asianhallintajärjestelmään, tulisi mielestäni hyvän hallinnon periaatteiden ja erityisesti hallintolain 8 §:n neuvontavelvollisuuden mukaisesti asiakkaalle pyynnöstä ilmoittaa, onko hänen asiansa johtanut valvontatoimenpiteisiin. Näin tulisi menetellä vaikka ilmoitus olisi alkujaan tarkoitettu "valvontaimpulssiksi".

Toisin kuin Finanssivalvonta on selvityksessään katsonut, on hallinnon avoimuuden toteutumisen ja hallintolain 8 §:n mukaisen neuvontavelvollisuuden ja hallinnon luottamuksen suojan periaatteen mukaista, että asiakas saa tietää, mikäli hänen asiassaan ryhdytään valvonnallisiin toimenpiteisiin. Tilanteissa, joissa tiedon antamiselle on salassapitosäännöksistä johtuva este tai jatkotoimenpiteitä ei ole yksilöitävissä yksittäiseen asiakaskirjeeseen, ei näin luonnollisestikaan voida menetellä tai ole ainakaan suoranaista velvoitetta menetellä.

Saatan tässä päätöksessä esittämäni käsitykset Finanssivalvonnan tietoon ja huomioon otettavaksi sen valvontatoimivaltaan kuuluvien tahojen menettelyä koskevien kirjoitusten käsittelyssä.