

21.5.2019

EOAK/2721/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijäneuvos Juha Niemelä

NEUVONTAVELVOLLISUUS SEKÄ HAKEMUSTEN, VALITUKSEN JA TIEDUSTELUN KÄSITTELY

1 KANTELU

Kantelija arvostelee kirjoituksessaan Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistosta saamaansa neuvontaa. Hän kertoo saaneensa toimistosta kesällä ja syksyllä 2016 erilaisia vastauksia liittyen osapäivätyön aloittamiseen ja karenssiin.

Myös Kuljetusalan Työttömyyskassasta kantelija katsoo saaneensa virheellistä neuvontaa liittyen soviteltuun päivärahaan. Lisäksi hän kertoo kassan käsitelleen peräti kolme kuukautta hänen työttömyyspäiväraha hakemuksiaan.

Lisäksi kantelija on tyytymätön siihen, että häneltä on evätty osatyökyvyttömyyseläke, vaikka useat häntä hoitaneet lääkärit ovat katsoneet hänet siihen oikeutetuksi. Kantelija arvostelee myös Keskinäisen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen (jäljempänä Ilmarinen) menettelyä hänen valituksensa siirtämisessä muutoksenhakulautakuntaan. Kantelijan mukaan Ilmarinen laiminlöi siirtää syksyllä 2016 hänen valituksensa laissa säädetyssä määräajassa lautakuntaan. Tämä aiheutti kantelijan mukaan viivästystä hänen valituksensa käsittelyssä. Kantelija kertoi kirjoittaneensa asiasta Finanssivalvonnalle 16.8.2017 ja saaneensa sähköpostiinsa kiittauksen, että häneen ollaan yhteydessä kahden viikon kuluessa. Luvattua yhteydenottoa ei kantelijan mukaan kuitenkaan tapahtunut.

2 SELVITYS

Kantelun johdosta toimitettiin seuraavat selvitykset:

- Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston 11.10.2018 päivätty selvitys
- Kuljetusalan Työttömyyskassan 4.9.2018 päivätty selvitys
- Finanssivalvonnan 29.1.2019 päivätty lausunto, jonka liitteenä oli Ilmarisen 10.1.2019 antama selvitys.

- - -

3 RATKAISU

3.1 Työ- ja elinkeinotoimiston menettely

3.1.1 Toimiston selvitys

Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston mukaan kantelija on kertonut kysyneensä toimistosta kolme eri kertaa osa-aikatyöstä kieltäytymisen seuraamuksista. Toimiston URA-järjestelmästä löytyy merkintä vain yhdestä eli 6.9.2016 päivätystä tiedustelusta. Toimiston mukaan tuolloin kantelijalle oli vastattu, että työstä kieltäytymisestä seuraa karenssi. Kirjauksen perusteella kantelijalle on toimiston näkemyksen mukaan vastattu yleisellä tasolla sen suuntaisesti kuin työttömyysturvalaissa on työstä kieltäytymisestä säädetty. Muihin yhteydenottoihin toimisto ei ota kantaa, koska niistä ei löydy merkintää järjestelmästä.

Toimisto toteaa lisäksi, että Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimistossa työstä kieltäytymiseen liittyvät selvityspyynnöt toimitetaan erillisen työttömyysturvayksikön ratkaistavaksi. Asiakaspalvelussa työskentelevät asiantuntijat eivät silloin harkitse tai ota lopullista kantaa asiaan, josta tulee lausumaan toinen viranomaisen.

3.1.2 Asian arviointi

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

Nyt puheena olevassa asiassa kantelija on siis tiedustellut työ- ja elinkeinotoimistosta kantaa siihen, miten osa-aikaisesta työstä kieltäytyminen vaikuttaisi hänen työttömyysturvaansa. TE-toimiston mukaan asiakaspalveluvirkailijan ei kuulu työssään ottaa lopullista kantaa asian lopputulokseen. Myös hallintolain esitöissä (HE 72/2002 vp) todetaan, että neuvonnan yhteydessä ei voida ennakoida yksittäisten hakemusten tosiasiallista menestymistä.

Kantelija kertoo saaneensa toimistosta ristiriitaisia neuvoja kysymykseensä. Tätä arviointia vaikeuttaa se, että TE-toimiston järjestelmästä löytyy merkintä ainoastaan kantelijan asiointista syyskuussa 2016. Viranomaisen antaman neuvonnan on luonnollisesti oltava johdonmukaista, mutta enemmän selvityksen puuttuessa en pysty vertailemaan kantelijan saamia neuvoja toisiinsa.

Kantelijan asiointiin 6.9.2016 TE-toimisto oli kirjannut järjestelmänsä. Merkinnän mukaan kantelija oli lähettänyt tiedustelunsa kirjeitse. Toimisto on kirjannut vastaukseensa muun muassa, että työnantaja on ”tarjonnut osa-aikaista työsopimusta irtisanomisen vaihtoehtona ja tarjoaa sitä edelleen irtisanomisaikana. Asiakas kysyi, tuleeko karenssi, jos ei allekirjoita osa-aikaista työsopimusta. Vastattu: työstä kieltäytyminen tulee karenssia 2 kk.”

TE-toimiston mukaan kantelijalle on kerrottu yleisellä tasolla siitä, mitä seuraa työstä kieltäytymisestä. Kantelija oli kuitenkin esittänyt selkeän kysymyksen liittyen osa-aikatyön vastaanottamiseen. TE-toimiston vastauksesta voisi päätellä myös, että siinä on vastattu hänen esittämänsä kysymykseen siten, että mikäli hän kieltäytyisi tarjotusta osa-aikatyöstä, määrättäisiin hänelle kahden kuukauden karenssi.

Työstä kieltäytymisestä säädetään työttömyysturvalain 2 a luvussa. Luvun 5 §:n 2 momentin 1-kohdan mukaan henkilöllä on pätevä syy kieltäytyä työstä, jos osa-aikatyöstä maksettava palkka ja hänelle mahdollisesti maksettava työttömyysetuus työmatkakustannusten ja muiden työn vastaanottamisen aiheuttamien kustannusten vähentämisen jälkeen jää pienemmäksi kuin hänelle muutoin maksettava työttömyysetuus.

Käsitykseni mukaan yleisluontoisen vastauksen antaminen osa-aikatyöstä kieltäytymisen vaikutuksesta työttömyysturva-oikeuteen olisi tullut sisältää viittaus edellä mainittuun lainkohtaan. Lainkohta näyttäisi sanamuotonsa perusteella kirjoitetun lähinnä niitä tilanteita varten, joissa työttömänä työnhakijana olevalle tarjotaan osa-aikatyötä. Tällöin vertailtavaksi tulisivat lainkohdassa mainitut seikat. Jos kyseessä on siirtyminen osa-aikaiseksi työntekijäksi ja vertailtavana ovat osa-aikatyön palkka ja soviteltu päiväraha sekä toisaalta täysi päiväraha, voidaan pääsääntöisesti nähdäkseni olettaa, että osa-aikatyön palkka ja soviteltu päiväraha on suurempi. Kun henkilö siirtyy tekemään samalle työnantajalle kokoaikaisen työn sijasta osa-aikatyötä, työn vastaanottamisesta ei nähdäkseni pääsääntöisesti aiheudu laissa tarkoitettuja kustannuksia.

TE-toimiston selvityksestä ei ilmene, että kantelijalle annettua vastausta olisi edeltänyt edellä mainitussa lainkohdassa mainittujen seikkojen pohdinta. Jos toimiston kannanotto on muutakin kuin vain yleisen tason toteamus siitä, että työstä kieltäytymistä seuraa karenssi, olisi vastauksessa tullut myös mainita seikat, joita lain mukaan tulee ottaa huomioon arvioitaessa osa-aikatyöstä kieltäytymisen seurauksia.

Käytettävissäni olevan selvityksen perusteella kantelija on siirtynyt tekemään sanottua osa-aikatyötä. Hänen kohdallaan työ- ja elinkeinotoimistossa ei siis ole konkretisoitunut kysymys työstä kieltäytymisestä ja sen vaikutuksesta työttömyysturvaan.

3.2 Työttömyyskassan menettely

3.2.1 Kassan selvitys

Työttömyyskassan mukaan sen järjestelmiin ei ole kirjattu kantelijan mainitsemaa puhelinkeskustelua, jossa kantelija olisi tiedustellut kassalta, miten sairausajan palkka vaikuttaa sovitellun päivärahan maksamiseen ja onko hänellä oikeus soviteltuun päivärahaan tällaiselta ajalta. Kassa ei ilmoituksensa mukaan pysty jälkikäteen toteamaan, mitä kantelija on tarkalleen ottaen kysynyt ja mitä hänelle on tarkalleen ottaen vastattu.

Kassan mukaan puhelinpalvelussa toimivat ammattitaitoiset etuuskäsittelijät, joille sairauspäivärahan ja sovitellun päivärahan yhteensovittamisen tilanteet ovat rutiinitehtäviä. Soviteltua päivärahaa voidaan maksaa sairauspäivärahan omavastuuajalta. Työnantajalle maksettu sairauspäiväraha otetaan tänä aikana sovittelussa vähentävänä palkkatulona huomioon.

Kassan mukaan Kela on maksanut omavastuuajan jälkeen kantelijan työnantajalle osan sairauspäivärahasta ja kantelijalle loppuosan. Kun henkilö saa sairauspäivärahaa, ei hänellä työttömyysturvalain 3 luvun 3 §:n 1 momentin mukaan ole samanaikaisesti oikeutta työttömyysetuuteen. Tämä perustieto kerrotaan tyypillisesti, kun päivärahan hakija jää sairauslomalle, joka kestää pidempään kuin Kelan sairauspäivärahan omavastuu aika.

Kassa on käynyt selvityksessään läpi kassan kantelijalle antamat päätökset ja niitä koskevien hakemusten käsittelyajat. Selvityksen mukaan kantelijan ensimmäinen ansiopäiväraha hakemus ajalta 27.9.–31.10.2016 oli saapunut kassalle 5.11.2016. Käsittelijä oli pyytänyt kantelijan työnantajalta lisäselvityksiä palkkatiedoista 17.11.2016 sekä vielä uudestaan 24.11.2016, jolloin selvitykset oli saatu ja kassa antanut kaksi päätöstä.

Koska kassalle toimitetuissa palkkatodistuksissa ei oltu eritelty työnantajan maksamaa sairauspäivärahaa, käsittelijä oli pyytänyt kantelijalta 9.12.2016 palkkalaskelman, jossa tämä tieto näkyisi eriteltynä. Käsittelijä oli pyytänyt laskelmaa uudestaan 19.12.2016 ja asia oli lopulta selvitetty Kelan kanssa 20.12.2016. Samana päivänä kantelijalle oli annettu korjaavat päätökset ajalta 29.9.–10.10., 11.–24.10. ja 25.10. alkaen.

Kantelijan hakemus ajalta 1.11.–30.11.2016 saapui kassalle 21.12.2016. Sen johdosta kantelijalle maksettiin 3.1.2017 ansiopäivärahaa ajalta 1.–6.11.2016. Jotta kantelijan kahden viikon palkkakaudet saatiin sovitettua neljän viikon päivärahan maksujaksoihin, käsittelijä pyysi 30.12.2016 häneltä päiväraha hakemukseen jatkoa ajalta 1.–4.12.2016. Pyydetty hakemus saapui kassalle 3.1.2017 ja päiväraha ajalta 7.11.–4.12.2016 maksettiin 18.1.2017.

Tämän jälkeen hakemus ajalta 5.12.2016–1.1.2017 saapui kassalle 18.1.2017 ja päiväraha oli maksussa 2.2.2017. Seuraava hakemus ajalta 2.1.–29.1.2017 saapui kassalle 16.2.2017 ja päiväraha oli maksussa 24.2.2017.

Hakemus ajalta 30.1.–26.2.2017 saapui kassalle 12.3.2017. Kassan mukaan hakemuksen käsittely viivästyi, koska Kelasta ilmoitettiin kassalle, että kantelijalle tullaan myöntämään sairauspäiväraha ajalle 2.2.–7.4.2017, mutta päätös sairauspäivärahasta annettiin vasta 11.4.2017 ja kantelija toimitti sen kassalle 15.4.2017. Kelasta 18.4.2017 saadun tiedon mukaan Kela oli vielä pyytänyt työnantajalta tietoja sairausajan palkanmaksusta, mihin asti työnantajalla on palkanmaksuvelvollisuus sekä summia, joilla on vaikutusta työnantajalle ja kantelijalle itselleen maksettavan sairauspäivärahan määrään. Päivämäärät ja summat on saatu Kelasta puhelimitse 21.4.2017. Päiväraha maksettiin 12.5.2017.

Hakemus ajalta 27.2.–26.3.2017 saapui kassalle 11.5.2017. Ko. ajalta kantelijalla ei ollut oikeutta etuuteen ja kielteinen päätös annettiin 27.6.2017. Hakemus ajalta 27.3.–23.4.2017 saapui kassalle 20.6.2017 ja päiväraha oli maksussa 29.6.2017.

Jo tätä ennen eli 7.6.2017 kassassa oli havaittu, että kantelijalle oli maksettu yhteensä kolmelta eri ajanjaksolta aiheettomasti tai liikaa etuuksia. Kantelija lähetti 22.6.2017 suostumuksensa päätösten poistamiseen sekä valtakirjan liikamaksun kuittaamiseksi tulevista päivärahoista. Takaisinperintäpäätös annettiin 27.6.2017 ja koko bruttomäärältään 685,85 euron liikamaksu perittiin kantelijalle maksettavista päivärahoista 29. ja 30.6.2017 takaisin kassalle. Kantelija ei ole hakenut päätöksiin muutosta.

3.2.2 Asian arviointi

Saamani selvityksen perusteella työttömyyskassa on maksanut kantelijalle nyt puheena olevana aikana soviteltua päivärahaa. Tämä on edellyttänyt tietoa työnantajan kantelijalle maksamasta palkasta. Kantelija on lisäksi ollut ajoittain sairauslomalla, mikä puolestaan on edellyttänyt selvitystä siitä, onko työnantaja maksanut sairausajalta palkkaa.

Nämä seikat ovat johtaneet siihen, että ajoittain kantelijan työttömyysturvapäätösten antaminen on viivästynyt. Saamani selvityksen perusteella katson kuitenkin, että työttömyyskassa on toiminut harkintavaltansa puitteissa lisäselvityksiä pyytäessään eikä kantelijan hakemusten käsittelyssä ole pääsääntöisesti osoitettavissa kassan toiminnasta aiheutuvaa aiheetonta viivästystä. Totean kuitenkin, että kantelijan 11.5.2017 toimittamaan hakemukseen kassa oli antanut päätöksensä vasta 27.6.2017 ilmoittamatta selvityksessään mitään perustetta selvästi yli kuu-kauden pituiselle käsittelyajalle. Kantelijalla ei ollut päätöksessä tarkoitettuna ajankohtana kuitenkaan oikeutta työttömyysturvaan, koska hän oli saanut samalta ajalta sairauspäivärahaa. Näin ollen sanotun hakemuksen käsittelyn kestolla ei ole ollut nähdäkseni vaikutusta kantelijan taloudelliseen tilanteeseen eikä asia anna minulle näiltäkään osin aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Kassan kantelijalle antaman neuvonnan osalta totean, että käytettävissäni ei ole näiltä osin sel- laista selvitystä, jonka perusteella voisin ryhtyä arvioimaan kassan menettelyä enemmän.

3.3 Ilmarisen menettely

3.3.1 Ilmarisen selvitys ja Finanssivalvonnan lausunto

Ilmarisen mukaan se antoi kantelijan 23.5.2016 saapuneeseen osatyökyvyttömyyseläkehake- mukseen hylkäävän päätöksen 2.9.2016. Kantelijan valitus saapui Ilmariseen valitusajan puit- teissa 23.9.2016.

Ilmarinen ilmoittaa antaneensa oman vastineensa valitukseen muutoksenhakulautakunnalle vasta 14.12.2016. Asiassa on näin yhtiön mukaan kiistatonta, että Ilmarinen on toimittanut vastineensa muutoksenhakulautakunnalle myöhässä.

Yhtiön mukaan keväällä 2017 ilmeni, että se ei ollut lähettänyt kantelijan toimittamia valitusasiakirjoja työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnalle. Lautakunnan pyynnöstä nämä toimitettiin muutoksenhakuasteelle 6.4.2017. Muutoksenhakulautakunta pyysi Ilmariselta 23.5.2017 ja 12.7.2017 lisälausunnot, koska kantelija oli toimittanut muutoksenhakulautakunnalle lisäselvitystä. Ilmarinen antoi lisälausuntonsa 26.5.2017 ja 14.8.2017. Työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunta antoi päätöksensä 4.9.2017 ja hylkäsi valituksen. Kantelijan valitti asiassaan edelleen vakuutusosoikeuteen, joka hylkäsi valituksen 18.4.2018.

Ilmarinen on ilmoittanut selvityksessään ottaneensa vuonna 2016 käyttöön uuden Eetu-nimisen eläkkeiden ratkaisujärjestelmän. Käyttönoton yhteydessä eläkehakemusten käsittely ruuhkautui ja käsittelyajat valitettavasti pidentyivät tavoitetilasta. Ilmarisessa vuonna 2016 käyttöön otetun järjestelmän puutteet on korjattu 2016–2017 ja käsittelyajat ovat parantuneet nyt normaalille tasolle.

Kantelijan asiassa inhimillisen virheen takia lausunnon antaminen muutoksenhakuasteelle myöhästyi eikä asiakkaan muutoksenhakuasiakirjoja toimitettu määräajassa. Virhetilanne on jälkikäteen käsitelty Ilmarisessa asianomaisen toimihenkilön kanssa. Määräaikojen seurannan osalta on tehty varmistavia toimenpiteitä vuoden 2017 aikana, muun muassa kehittämällä säännöllistä laadunvalvontaa ja järjestelmätukea muistinvaraisten työtehtävien vähentämiseksi.

Ilmarinen ei voi ilmoituksensa mukaan poissulkea sitä, että jonkun muunkin eläkkeenhakijan asia on siirretty muutoksenhakuasteelle myöhässä. Selvityksen mukaan tiedossa on yksittäisiä tapauksia useamman vuoden aikana. Ne ovat kuitenkin äärimmäisiä poikkeuksia, jotka ovat liittyneet joko tiedonsaantiviivästyksiin, ruuhkiin tai käsittelijän virheelliseen käsittelyyn.

Finanssivalvonta toteaa pitävänsä laissa säädettyjen määräaikojen noudattamista erittäin tärkeänä. Sen mukaan kyse vaikuttaa olevan kuitenkin yksittäistapauksista. Finanssivalvonnalle ei ole vuosina 2016–2018 tullut tietoon muita tapauksia kuin kantelijan tapaus, jossa Ilmarinen olisi laiminlyönyt velvollisuutensa toimittaa valituksen eteenpäin määräajassa. Finanssivalvonta ilmoittaa seuraavansa tilannetta.

3.3.2 Asian arviointi

Työntekijän eläkelain 134 §:n mukaan eläkelaitoksen on toimitettava valituskirjelmä sekä valitusta koskeva lausuntonsa 30 päivän kuluessa valitusajan päättymisestä työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnalle, jollei eläkelaitos hyväksy muutoksenhakijan vaatimuksia kaikilta osin. Määräajasta voi poiketa, jos valituksen käsittelyssä tarvitaan lisäselvitystä ja tällöin määräaika on 60 päivää.

Ilmarinen oli antanut nyt puheena olevan päätöksensä 2.9.2016 ja kantelija oli toimittanut sitä koskevan valituksensa yhtiölle 23.9.2016. Ilmarinen toimitti vastineensa muutoksenhakulautakunnalle vasta 14.12.2016 ja valitusasiakirjat vasta huhtikuussa 2017.

Saamani selvityksen perusteella katson Ilmarisen laiminlyöneen noudattaa työntekijäin eläkelain 134 §:ää kantelijan valituksen käsittelyssä ja siirtämisessä valitusasteelle. Ilmarisen mukaan virhe on johtunut yksittäisestä inhimillisestä erehdyksestä. Se ilmoittaa käsitelleensä asian ja tehneensä määräaikojen seurantaan varmistavia toimenpiteitä. Ilmarinen ilmoittaa, että muitakin yksittäisiä myöhästymisiä on vuosien saatossa ollut. Sen sijaan Finanssivalvonta ilmoittaa,

että sillä ei ole tiedossa Ilmarisen osalta muita tapauksia vuosilta 2016–2018. Se ilmoittaa myös seuraavansa tilannetta.

Laissa säädetty määräaika valitusasiakirjojen siirrolle on kirjoitettu ehdottomaan muotoon ja yhtiöiden tulee sitä noudattaa. Myös Ilmarisen tulee kehittää eläkekäsittelyjärjestelmäänsä ja siinä valitusasioiden seurantaan siten, että määräaikojen ylityksiä ei pääse tapahtumaan.

Ilmarisen lainvastaisen menettelyn seurauksena kantelijan asian käsittely muutoksenhakulautakunnassa alkoi vasta keväällä 2017. Muutoksenhakulautakunta antoi kantelijalle päätöksen vasta syyskuussa 2017. Asian käsittelyä on viivästyttänyt loppuvaiheessaan kantelijan asiaan toukokuussa ja heinäkuussa toimittamat lisäselvitykset.

3.4 Finanssivalvonnan menettely

3.4.1 Finanssivalvonnan selvitys

Finanssivalvonnan mukaan kantelija on 16.8.2017 lähettänyt viestin Finanssivalvonnan sähköpostiosoitteeseen finanssivalvonta@finanssivalvonta.fi, joka oli tarkoitettu Finanssivalvonnan internetsivuja koskevia palautteita ja muita yleisluontoisia palautteita varten. Tähän osoitteeseen lähetettyjä viestejä käsitteli Finanssivalvonnan viestintäyksikkö, ja siihen lähetettyihin viesteihin lähti automaattinen vastausviesti, jonka mukaan viestin lähettäjään ollaan yhteydessä kahden viikon kuluessa.

Viestinnästä kantelijan viesti oli lähetetty kahdelle toimistopäällikölle maininnalla, että viesti on tullut Finanssivalvontaan tiedoksi. Kantelijan viesti alkaa sanoilla: "Haluaisin teille, valvovana viranomaisena, antaa tiedoksi seuraavaa." Toimistopäälliköt eivät ole olleet tietoisia automaattisesta vastausviestistä ja sen sisältämästä lupauksesta olla yhteydessä kirjoittajaan. Näin ollen asia on otettu vastaan vain tiedoksi saatuna eikä sen johdosta ryhdytty toimiin.

Finanssivalvonnan mukaan nyttemmin kyseistä palautekanavaa koskevaa ohjeistusta on muutettu. Uusi ohje on: Voit antaa palautetta Finanssivalvonnan verkkopalvelusta alla olevalla lomakkeella. Palautekanavan kautta tulleet viestit ohjautuvat finanssivalvonta@finanssivalvonta.fi-sähköpostiosoitteeseen, josta ei enää lähde automaattista vastausviestiä.

Finanssivalvonta toteaa lisäksi, että eduskunnan oikeusasiamiehen kansliasta saapunut 21.8.2018 päivätty selvitys- ja lausuntopyyntö oli kirjattu saapuneeksi ja toimitettu kirjaamosta esikunnan päällikölle sähköpostilla. Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian kirjaamosta tulleet tiedustelut asian käsittelystä toimitettiin kirjaamosta Pankki- ja vakuutuslaitokset ja -palvelut -toimiston toimistopäällikön sähköpostiin. Asiaa ryhdyttiin selvittämään, kun toimistopäälliköltä tuli käsittelijälle tieto eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian 3.12.2018 päivästä tiedustelusta. Asian aikaisempia vaiheita ei ole pystytty selvittämään.

Finanssivalvonta pahoittelee asian käsittelyssä tapahtuneita virheitä ja täsmentää työnkulkuja, jotta tällainen ei pääse toistumaan.

3.4.2 Asian arviointi

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asian käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. Asian asianmukaiseen käsittelyyn kuuluu olennaisena osana velvollisuus käsitellä asioita huolellisesti. Saamani selvityksen perusteella katson Finanssivalvonnan laiminlyöneen tämän velvollisuutensa, kun sen automaattinen viestipalvelu oli ilmoittanut kantelijalle vastauksena tämän lähettämää viestiä, että kantelijaan tähän ollaan yhteydessä kahden viikon kuluessa, eikä näin ollut sittemmin tapahtunut.

Finanssivalvonta on lisäksi käsitellyt nyt puheena olevan kantelun johdosta sille lähetettyä selvitys- ja lausuntopyyntöä huolimattomasti, minkä seurauksena kansliastamme oli jouduttu tiedustelemaan Finanssivalvonnasta pyynnön käsittelyn perään.

Finanssivalvonta on ilmoittanut selvityksessään muuttaneensa ohjeistustaan ja työmenetelmiään, jotka nähdäkseni auttavat jatkossa välttämään nyt tapahtuneen kaltaiset virheet.

4 TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.1.2 esittämäni käsityksen neuvontavelvollisuuden edellyttämästä neuvonnasta Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimiston tietoon.

Keskinäisen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarisen tietoon saatan kohdassa 3.3.2 esittämäni käsityksen Ilmarisen menettelyn lainvastaisuudesta valituksen siirrossa.

Lopuksi saatan Finanssivalvonnan tietoon kohdassa 3.4.2 esittämäni käsitykset Finanssivalvonnan laiminlyönneistä liittyen sille saapuneiden tiedustelun sekä selvitys- ja lausuntopyyntöjen huolelliseen käsittelyyn.

Näissä tarkoituksissa lähetän tämän päätökseni niille tiedoksi.

Kantelu ei anna minulle aiheita enempiin toimenpiteisiin.