

5.12.2025

EOAK/5706/2025

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Jari Råman**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Jyri Vesanto**

## **TIEDUSTELUIHIN VASTAAMINEN**

### **1 KANTELU**

Kantelija arvosteli sitä, että Finanssivalvonnan johtaja ei vastannut hänen tiedusteluihinsa.

### **2 SELVITYS**

Kantelun johdosta hankittiin Finanssivalvonnan selvitys.

Selvityksen mukaan Finanssivalvonta on käsitellyt kantelijan pyynnöstä kahta asiaa, joista nyt käsiteltävänä olevassa on ollut kyse hänen omasta asiastaan. Kantelijalle on 12.6.2025 ilmoitettu sähköpostitse, että Finanssivalvonnan valvontavaltuus Valtiokonttorin osalta on ollut epäselvä ja selvittämisen vuoksi hänen oman asiansa käsittely on viivästynyt. Kantelijalle tarjottiin tuolloin mahdollisuus asian laajempaan selvittämiseen puhelimitse, mutta hän pyysi kirjallista vastausta. Kantelijalle on lähetetty 17.6.2025 sähköposti, jossa häntä on ohjattu kantelemaan Valtiokonttorin toiminnan osalta oikeusasiamiehen kansliaan, koska Valtiokonttori ei kuulu Finanssivalvonnan valvontavaltuuden piiriin. Kantelijalle on tuolloin myös pahoiteltu ohjauksen viivästymistä.

Kantelija on samaansa ohjauksen jälkeen 18.6.2025 lähettänyt Finanssivalvonnan johtajalle sähköpostitse palautteen. Hän on lähettänyt tälle viestejä myös 21.6., 9.7. ja 26.8. ja hänen kesälomasijaiselleen 15.7. Molemmat ovat välittäneet viestit asiassa vastuuosastona olevalle Vakuutusosastolle, mutta niihin ei ole siellä erikseen enää hänelle uudelleen vastattu. Kantelijan viestit on arvioitu sellaisiksi, ettei niihin ole tarpeen reagoida, kun huomioidaan, että kantelija on saanut korvausasiaansa liittyvän ohjauksen toiselle viranomaiselle 17.6.2025.

Finanssivalvonnan arvion mukaan tämä ohjaus on ollut selkeä ja riittävä, jotta kantelija on voinut edetä kanteluasiassaan toimivaltaiselle viranomaiselle. Vastauksen toistaminen muutama päivä myöhemmin samaa asiaa koskien ei olisi vaikuttanut jo annetun vastauksen mukaiseen lopputulemaan. Finanssivalvonta ei ole selvityksen mukaan myöskään nähnyt tarkoituksenmukaisiksi kommentoida yksittäisille kanteluasiakkaille sisäisiä toimintatapojaan ja niiden mahdollista sisäistä käsittelyä.

Selvityksessä todetaan lisäksi, että Finanssivalvonta on ottanut syyskuussa 2025 käyttöön uuden asiakasyhteydenottojärjestelmän, jonka tavoitteena on helpottaa kanteluiden ohjautumista yhteen työjonoon ja siirtää yhteydenottojen käsittelyä pois yksittäisille virkamiehille lähetyistä sähköpostiviesteistä yhden järjestelmän piiriin. Tämä tulee sujuvoittamaan prosessia.

### **3 RATKAISU**

#### **3.1 Oikeusohjeita**

Eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 3 §:n 2 momentin mukaan oikeusasiamies ryhtyy hänelle tehdyn kantelun johdosta niihin toimenpiteisiin, joihin hän katsoo olevan aihetta lain noudattamisen, oikeusturvan tai perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen kannalta.

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. Säännöksen perustelujen (HE 72/2002 vp) mukaan käytännössä vastaamisvelvoite koskisi asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja.

#### **3.2 Asian arviointi**

Totean, että hyvään hallintoon kuuluu oikeus saada ilman aiheetonta viivytystä vastaus viranomaisille lähetettyihin asiallisiin viesteihin, joihin lähettäjä selvästi odottaa vastausta. Hyvään hallintoon kuuluu tällöin ilmoittaa myös esimerkiksi siitä, jos yhteydenotto ei viranomaisen näkemyksen mukaan anna aihetta ottaa asiaan sisällön puolesta kantaa tai jos viranomainen katsoo, että asiassa on jo aiemmin annettu riittävä vastaus ja asia on tullut siellä loppuunkäsitellyksi. On siten tarpeen erottaa toisistaan yhteydenottoon vastaaminen ylipäätään ja se, mitä siihen kulloinkin sen sisältöä koskien vastataan.

Kantelussa mainittu Finanssivalvonnan johtaja on selvityksen mukaan siirtänyt kantelijalta saamansa viestit asianmukaisesti asian käsittelystä Finanssivalvonnassa vastuussa olevan osaston käsiteltäväksi. Selvityksen perusteella saamani käsityksen mukaan asiassa ei siten ole ilmennyt aihetta epäillä kyseisen virkamiehen menetelleen asiassa lainvastaisesti tai laiminlyöneen velvollisuuksiaan.

Koska kuitenkin oli varsin selvää, että kantelija odotti saavansa vastauksen tiedusteluihinsa, katson, että hyvän hallinnon toteutumisen näkökulmasta Finanssivalvonnassa asian käsittelystä vastuussa olevan osaston olisi tullut vastata kantelijalle esimerkiksi viittaamalla aiemmin jo antamaansa vastaukseen ja toteamalla, että sillä ei ole lisättävää asiassa jo annettuun vastaukseen ja että asia on viranomaisen näkemyksen mukaan siltä osin loppuunkäsitelty.

Totean lopuksi, että pidän myönteisenä Finanssivalvonnan selvityksessä kerrottua virastossa tehtyä kanteluasioiden asiakaspalvelua koskevaa kehittämistoimenpidettä.

Edellä todetut seikat huomioon ottaen katson, että asia ei anna aihetta muuhun kuin alla mainittuun toimenpiteeseen.

#### **4 TOIMENPITEET**

Saatan edellä esittämäni käsityksen Finanssivalvonnan menettelystä sen tietoon.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Finanssivalvonnalle.