



Finantsinspeksiooni soovituslik juhend

Tallinn

23.11.2011. a.

Nõuded kliendikaebuste menetlemisele

Soovituslik juhend on kehtestatud Finantsinspeksiooni juhatuse 23.11.2011. a. otsusega nr. 1.1-7/39.

1. Pädevus

- 1.1. Finantsinspeksiooni seaduse (edaspidi FIS) § 3 kohaselt teostab Finantsinspeksioon riiklikku finantsjärelevalvet finantssektori stabiilsuse, usaldusväarsuse ja läbipaistvuse ning toimimise efektiivsuse suurendamise, süsteemsete riskide vähendamise ning finantssektori kuritegelikel eesmärkidel ärakasutamise tõkestamisele kaasaaitamise eesmärgil, et kaitsta klientide ja investorite huve nende vahendite säilimisel ning seeläbi toetada Eesti rahasüsteemi stabiilsust.
- 1.2. FIS § 57 lg 1 kohaselt on Finantsinspeksioonil õigus välja anda soovitusliku iseloomuga juhendeid finantssektori tegevust reguleerivate õigusaktide selgitamiseks või finantsjärelevalve subjektide suunamiseks.

2. Reguleerimisala ja eesmärk

- 2.1. Finantsjärelevalve subjekti tegevust reglementeerivad õigusaktid käsitlevad muuhulgas finantsteenuse kliendi poolt esitatavate kaebuste menetlemist (nt väärtpaberituruseaduse (VPTS) § 82⁷, krediidasutuste seaduse (KRAS) § 89 lg 6). Muuhulgas reguleerivad KRAS-i § 63 lg 1, VPTS-i § 82 lg 1, kindlustustegevuse seaduse § 84 lg 1, investeerimisfondide seaduse § 57 lg 1 ja makseasutuste ja e-raha asutuste seaduse § 50 lg 1 üldiselt järelevalvesubjektide kohustust kehtestada sise-eeskirjad ja protseduurireeglid, tagamaks teenuse osutaja tegevuse vastavus õigusaktide ja juhtimisorganite otsuste täitmisega.
- 2.2. Käesoleva juhendi eesmärgiks on selgitada järelevalvesubjektidele õigusaktidest tulenevaid nõudeid ja suunata järelevalvesubjekte kaebusi menetlema läbipaistvalt, efektiivselt ja süsteemselt. Kaebuste menetlemise protsessi kaudu saadava informatsiooni kaudu on võimalik parendada ja täiustada järelevalvesubjekti siseselt nii teenuseid, tooteid kui ka sise-eeskirju, vähendada järelevalvesubjekti riske, samuti tõsta teeninduse kvaliteeti, mis toob kokkuvõttes kasu nii järelevalvesubjektile endale kui tema klientidele.

3. Mõisted

- 3.1. Järelevalvesubjekt on käesoleva juhendi tähenduses Finantsinspeksiooni seaduse § 2 lg 1 alusel finantsjärelevalve subjektina käsitletav isik.

- 3.2. Kaebus käesoleva juhendi tähenduses on üldjuhul kliendi mis tahes suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus järelevalvesubjekti toote või teenuse tingimuste või järelevalvesubjekti käitumise või kohustuse suhtes. Järelevalvesubjekt, arvestades oma äritegevuse ulatust ja eripära, määratleb oma sise-eeskirjadega ise need olukorrad, mida käesoleva punkti tähenduses loetakse kaebuseks.
- 3.3. Klient käesoleva juhendi tähenduses on iga füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on kasutanud või on avaldanud soovi kasutada järelevalvesubjekti teenuseid.

4. Kohaldamisala

- 4.1. Juhend kohaldub kõikidele järelevalvesubjektidele sh välisriigi vastavate järelevalvesubjektide filiaalidele Eestis.
- 4.2. Juhendi nõuete sisustamisel ja vastavate lahenduste väljatöötamisel ning rakendamisel arvestab järelevalvesubjekt oma äritegevuse olemust, ulatust, keerukust ja organisatsioonilist ülesehitust.
- 4.3. Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada õigusaktidest tulenevaid nõudeid. Õigusaktidest tulenevate imperatiivsete nõuete korral tuleb lähtuda õigusaktides sätestatust.
- 4.4. Juhendi võib teatud juhtudel, teatud teenuste või toodete osas lugeda kohaldatuks ka muude üldtunnustatud vaidluslahendite rakendamisega (nt teatud kaardiorganisatsioonid jmt), kus kaebuste lahendamise viis on ettekirjutatud või kliendile on muul viisil tagatud võimalus oma kaebust esitada ja seda menetletakse käesolevas juhendis sätestatud põhimõtetega sarnaselt.
- 4.5. Juhendi kohaldamisel tekkivate rakenduslike ja tõlgenduslike probleemide korral tuleb lähtuda mõistlikkuse põhimõttest, arvestades käesoleva juhendi eesmärki ning toimida heas usus finantsjärelevalve subjektilt oodatava hoolsusega.

5. Organisatsioonilised üldnõuded kaebuste menetlemisele

- 5.1. Järelevalvesubjekt tagab, et kasutatavad ühingusisesed lahendid kaebuste menetlemiseks on piisavad ja proportsionaalsed ning vastavad järelevalve subjekti poolt osutatavate teenuste ulatusele ja keerukusele ning riskide juhtimise vajadusele.
- 5.2. Kui järelevalvesubjekti suurus ei võimalda käesolevas juhendis käsitletud organisatsioonilisi nõudeid täies mahus täita¹, siis miinimumina järelevalvesubjekt täidab vähemalt neid juhendi sätteid, mis puudutavad otseselt kaebuse esitanud kliendiga suhtlemist.
- 5.3. Järelevalvesubjekt kehtestab sise-eeskirjadega toimiva ja läbipaistva korra klientidelt saadud kaebuste efektiivseks (nt VPTS § 82⁷ tähenduses mõistlik ja kiire lahendamine) ja süsteemseks lahendamiseks, samuti registreerib ja säilitab kaebused ning andmed nende lahendamiseks rakendatud meetmete kohta.
- 5.4. Järelevalvesubjekt hindab regulaarselt kaebuste menetlemiseks kehtestatud sise-eeskirjade tõhusust, vajadusel ajakohastab neid ning teostab sisekontrolli nende täitmise üle.

¹ Näiteks väiksemates järelevalvesubjektides, kus vastutavad juhid ja teenusega seotud töötajad on ühes isikus või muud sarnased olukorrad, ei pruugi olla võimalik ja ratsionaalne rakendada mitmetasandilisi raporteerimis-, kontrolli ja menetlusmeetmeid jmt. Sellistes oludes tuleb juhendi rakendamisel arvestada „täidan või selgitan” põhimõtet, mille kohaselt järelevalvesubjekt peab vajadusel suutma põhjendada, miks ta mõnda juhendi punkti ei rakenda või teeb seda osaliselt.

- 5.5. Kui organisatsiooni suurus seda võimaldab, siis soovitavalt võtab järelevalvesubjekt kasutusele sisemised meetmed, et tagada kaebuse menetleja võimalikult suur sõltumatus kaebuse objektiks oleva teenuse osutamisega seotud töötajatest, mis võimaldaks kaebust hinnata võimalikult objektiivselt.

6. Kaebuste menetlejad

- 6.1. Järelevalvesubjekt tagab, et tema organisatsiooniline ülesehitus on läbipaistev ja selgelt määratud vastutusalaodega - järelevalvesubjekt tagab, et äriühingu siseselt oleks määratud kaebuste menetlemise eest vastutav(ad) töötaja(d) vmt esindajad (edaspidi töötajad).
- 6.2. Kaebuste menetlemise eest vastutava(te) töötaja(te) ja kõigi teiste kaebustega kokkupuutuvate töötajate tööülesanded on sise-eeskirjadega ja/või muude dokumentidega selgelt määratletud.
- 6.3. Järelevalvesubjekt tagab, et nii vastutava(te)l töötaja(te)l kui ka kõigil teistel kaebuste menetlemisega kokkupuutuvatel töötajatel oleksid piisavad teadmised menetlemaks kaebusi pädevalt, hoolsalt ja õigeaegselt ning et töötajad oleksid instrueeritud kaebuste menetlemiseks kehtestatud sise-eeskirjade nõuetest.
- 6.4. Kaebuste menetlemise eest vastutav(ad) töötaja(d) teostavad vastavalt oma tööülesannetele i) kaebuste registreerimist ja dokumenteerimist ja/või ii) kaebustele tähtaegset vastamist ja/või iii) koguvad ja analüüsivad kaebuste statistikat ja/või iv) vastutavad raporteerimise eest.
- 6.5. Järelevalvesubjekt tagab, et kliendile osutatakse tema nõudmisel mõistlikus ulatuses abi kaebuste vormistamisel, mis seisneb järelevalvesubjekti poolt antavates üldistes suunistes kaebuse ülesehituse kohta.

7. Kliendi teavitamine

- 7.1. Järelevalvesubjekt avaldab soovitavalt informatsiooni kaebuste lahendamise korra kohta kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (nt kodulehel, üldtingimustes, lepingutingimustes, teabelehena või infovoldikutena kontoris). Miinimumnõudena avaldab järelevalvesubjekt kaebuste lahendamise korra kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis vähemalt kliendi vastaval nõudmisel.
- 7.2. Avaldamisele kuuluv ja kliendile esitav kaebuste lahendamise kord sisaldab teavet selle kohta, millises vormis ja milliseid suhtluskanaleid kasutades tuleb kaebus esitada, millised andmed tuleb kaebusesse lisada, milline on kaebusele vastamise tähtaeg ning millises vormis ja millise suhtluskanali kaudu vastus antakse. Samuti on korras märgitud teave kohtueelse menetleja, kohtualluvuse ja järelevalveasutuse kohta, kuhu klient võib esitada kaebuse järelevalvesubjekti tegevuse peale.
- 7.3. Kaebuse esitamisel teavitatakse klienti koheselt kas kirjalikult, suuliselt või muu kliendiga kokkulepitud suhtluskanali kaudu kaebuse menetlusse võtmisest ning menetluse tähtaegadest samuti kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest koos põhjendustega keeldumise kohta.
- 7.4. Üldjuhul antakse kliendi kirjalikule kaebusele kirjalik vastus, va juhul, kui kliendi kirjalikule kaebusele vastatakse suuliselt ning on alust eeldada, et klient ei avalda soovi kirjaliku vastuse saamiseks. Vastuse kaebusele võib anda ka mõne muu kliendiga kokkulepitud suhtluskanali kaudu kokkulepitud vormis.

- 7.5. Kui ettenähtud tähtaja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, teavitatakse klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikeneduse põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast.
- 7.6. Kui kaebuse menetlemise lõpptulemusena jääb järelevalvesubjekt kliendiga eriarvamusele või kliendiga ei jõuta kompromissini, teavitab järelevalvesubjekt juhul, kui see on vaidluse sisu arvestades asjakohane, klienti kirjalikult taasesitatavas vormis kaebuse kohtuvälise lahendamise või muudest edasikaebamise võimalustest, lisades sellise menetleja kontaktandmed.

8. Kaebuste menetlemise tähtajad

- 8.1. Kaebuste menetlemise tähtajad peaksid olema optimaalselt lühikesed. Järelevalvesubjekt vaatab kaebuse läbi ja teavitab kaebuse võimalikust lahendusest tarbijast klienti 15 päeva jooksul ning juriidilisest isikust klienti 30 päeva jooksul alates kaebuse saamisest.
- 8.2. Kui punktis 8.1. nimetatud aja jooksul ei ole võimalik kaebust selle keerukuse tõttu või muudel mõjuvatel põhjustel lahendada, teavitab järelevalvesubjekt klienti kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikeneduse põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast.

9. Kaebuste registreerimine ja dokumenteerimine

- 9.1. Järelevalvesubjekt tagab kaebuste registreerimise ja dokumenteerimise viisil, mis tagab järelevalvesubjekti siseselt kaebuste kättesaadavuse, menetluskäigu jälgitavuse ja statistika analüüsitavuse.
- 9.2. Kaebustega seotud dokumentatsiooni säilitamise tähtaja määramisel arvestab järelevalvesubjekt kaebuse iseloomu ning järelevalvesubjekti ja kliendi vajadusi dokumentatsiooni kättesaadavuse osas.

10. Kaebustest raporteerimine

- 10.1. Järelevalvesubjekt reguleerib sise-eeskirjadega ja/või muude dokumentidega kaebuste eest vastutava(te) töötaja(te) raporteerimiskohustuse, arvestades sealjuures äriühingu äritegevuse olemust, ulatust, keerukust ja organisatsioonilist ülesehitust.
- 10.2. Raporteerimiskohustus hõlmab kaebuste statistika või selle alusel koostatud analüüsi raporteerimise kohustust toote või teenuse eest vastutava(te)le töötaja(te)le, kelle pädevuses on toote, teenuse parendamine ja täiustamine, toote või teenusega seotud riskide hindamine või sise-eeskirjade vastavuse tagamine järelevalvesubjekti tegevust reguleerivatele seadustele ja nende alusel välja antud õigusaktidele.
- 10.3. Kaebuste statistika või selle põhjal koostatud analüüs esitatakse vastutava(te) töötaja(te) poolt minimaalselt üks kord aastas järelevalvesubjekti juhatusele, arvestades sealjuures äriühingu äritegevuse olemust, ulatust, keerukust ja organisatsioonilist ülesehitust.

11. Kaebustest tulenevad järelevalvesubjekti sisesed järeltegevused

- 11.1. Järelevalvesubjekt reguleerib sise-eeskirjadega äriühingu sisese kaebustest tuleneva järeltegevuse. Järeltegevuse esmaseks eesmärgiks on kaebuste pinnalt süsteemselt riskide hindamine järelevalvesubjekti tegevuses ja sellega seotud vastavuskontrolli teostamine.
- 11.2. Järeltegevus eeldab kliendikaebuste kohta statistika kogumist ja selle perioodilist analüüsimist, tuvastamaks võimalikud probleemkohad ja õigusriskid järelevalvesubjekti

toodete, teenuste, teeninduse osas, samuti puudused sise-eeskirjades ning juhtide ja töötajate teadlikkusest nendest jmt.

11.3. Järeltegevus hõlmab raporteerimiskohustust vastavalt Juhendi punktile 10.

11.4. Järeltegevus tulemiks võivad olla sise-eeskirjade muutmine; toodete, teenuste ja teeninduse muutmine; täiendava sisekoolituse läbiviimine jmt ning muud järelevalvesubjekti poolt võetavad meetmed puuduste likvideerimiseks.

12. Lõppsätted

Juhend jõustub alates 01.06.2012. a.

