



Finantsinspeksioon

FINANTSINSPEKTSIOONI SOOVITUSLIK JUHEND

Nõuded põhimakseteenuste osutajatele

Soovituslik juhend on kehtestatud Finantsinspeksiooni juhatuse 4. detsembri 2023. a otsusega nr. 1.1-7/195.

1. ÕIGUSLIK ALUS JA EESSÕNA

- 1.1. Finantsinspeksiooni seaduse (edaspidi *FIS*) § 3 lõike 1 kohaselt teostab Finantsinspeksioon riiklikku finantsjärelevalvet finantssektori stabiilsuse, usaldusvärsuse 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 Vabariigi rahasüsteemi stabiilsust.
- 1.2. FIS § 57 lõike 1 kohaselt on Finantsinspeksioonil õigus välja anda soovitusliku iseloomuga juhendeid finantssektori tegevust reguleerivate õigusaktide selgitamiseks või finantsjärelevalve subjektide suunamiseks.
- 1.3. Krediidiasutuste oluliseks rolliks makseteenuste turul on pakkuda oma klientidele põhimakseteenuseid. Eestis on põhimakseteenuste pakkumise kohustus seatud ainult krediidiasutustele ning vastav nõue teistele finantsturu osalistele ei kohaldu. Põhimakseteenuseid hõlmav on sätestatud Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivis 2014/92/EL (edaspidi *Maksekonto direktiiv*) ning Eesti õigusesse üle võetud võlaõigusseaduse (edaspidi *VÕS*) 40. peatüki 2. jaos.
- 1.4. Põhimakseteenusteks loetakse VÕS § 709 lõike 15¹ kohaselt makseteenuseid, mis võimaldavad tarbijal teha kõiki toiminguid, mida on vaja maksekonto avamiseks, kasutamiseks ja sulgemiseks ning makseasutuste ja e-raha asutuste seaduse (edaspidi *MERAS*) § 3 lõike 1 punktides 1 ja 2 ning MERAS § 3 lõike 2 punktides 1, 2 ja 3 nimetatud teenuseid.
- 1.5. Kuigi makseteenuste puhul kohaldub VÕS-ist tulenev lepinguvabaduse põhimõte ning ka krediidiasutuste seaduse § 89 lõike 9 kohaselt on krediidiasutus vaba otsustama, keda teenindamisele võtta või mitte võtta, on põhimakseteenuste osutamiseks VÕS § 710¹ lõikes 2 paika pandud erand, mille kohaselt on krediidiasutusel kohustus Euroopa Liidus seaduslikult elava tarbijaga sõlmida leping põhimakseteenuste pakkumiseks. Seejuures loetakse tarbijaks VÕS § 1 lõike 5 kohaselt füüsilist isikut, kes teeb tehingu, mis ei seonu iseseisva majandus- või kutsetegevuse läbiviimisega.
- 1.6. Finantsinspeksioon on järelevalvetegevuse käigus täheldanud, et krediidiasutuste tegevused ja praktikad põhimakseteenuste pakkumisel on krediidiasutuste lõikes varieeruvad, mistõttu peab Finantsinspeksioon oluliseks soovitusliku juhendiga luua krediidiasutuste tegevuses selgust ning kujundada välja põhimakseteenuste pakkumist hõlmavad ühtsed praktikad. Seeläbi tagades tarbijatele põhimakseteenuste laialdase kättesaadavuse ja teenustele igakülgse ligipääsu.
- 1.7. Finantsinspeksiooni roll finantsjärelevalve teostamisel hõlmab muu hulgas kohustust tagada finantsteenuste kättesaadavus ja nende pakkumise vastavus asjakohastele õigusaktidele. Üheks instrumendiks selle eesmärgi saavutamisel on Finantsinspeksiooni soovituslik juhend. Soovitusliku juhendi funktsiooniks on selgitada finantssektori tegevust reguleerivaid õigusakte ning suunata finantsjärelevalve subjektide tegevust.
- 1.8. Finantsinspeksioon eeldab, et krediidiasutus teavitab Finantsinspeksiooni põhimakseteenuste osutamisel kavandatavatest olulistest muudatustest, mis võivad Eestis vähendada põhimakseteenuste kättesaadavust või muuta pakutavate teenuste olemust ja sisu.

- 1.9. Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada „täidan või selgitan” põhimõtet, mille kohaselt peab krediidasutus suutma vajadusel selleks õigustatud isikule põhjendada, miks krediidasutus mõnda juhendi punkti ei rakenda või teeb seda osaliselt.

2. PÕHIMAKSETEENUSTE KÄTTESAADAVUS

- 2.1. Põhimakseteenuste regulatsiooni üheks eesmärgiks on edendada põhimakseteenuste kättesaadavust ning tagada, et igal Euroopa Liidus seaduslikult elaval isikul oleks liidus võimalik avada põhimaksekonto ning kasutada põhimakseteenuseid. Krediidasutus võib põhimaksekonto avamisest keelduda ainult selgelt piiritletud juhtumite korral ehk Euroopa Liidu õigusaktidega kooskõlas olevas VÕS-is sätestatud alustel. Ka Maksekonto direktiivi preambuli punktis 47 sedastatakse, et keeldumine on põhjendatud ainult siis, kui tarbija ei järgi asjaomase õigusakti sätteid ning ei ole põhjendatud seetõttu, kui õigusakti järgimise kontrolli menetlus on liiga tülikas või kulukas.
- 2.2. Põhimakseteenused peavad olema tarbijale igati kättesaadavad, seda nii lepingu sõlmimise hetkel kui ka jätkuvalt kättesaadavad siis, kui tarbijaga on leping juba sõlmitud. Tarbijal peab olema võimalik kõiki põhimakseteenuseid kasutada lihtsalt ja mugavalt, tegemata selleks ülemääraseid pingutusi ja kulutusi. Näiteks ei tohiks tarbijalt nõuda selliste andmete ja dokumentide esitamist, mida on krediidasutusel võimalik ise omandada või mis juba on krediidasutuse omanduses, ning mille küsimine tarbijalt ei ole otstarbekas ja seda ei nõua ka seadus. Samuti on oluline, et tarbija ei peaks põhimakseteenuste kasutamiseks läbima pikki vahemaid, kasutama põhimakseteenuseid ainult interneti vahendusel või tasuma põhimakseteenuste kasutamise eest ebamõistlikult suuri tasusid.
- 2.3. Põhimakseteenuste kättesaadavuse kriteerium eeldab ka seda, et kõik teenused on füüsiliselt kättesaadavad seal, kus krediidasutus teenuseid pakub ja teenuste pakkumise suunab. Eeltoodu hõlmab nii piisava pangautomaatide kui ka kontorivõrgustiku olemasolu. Krediidasutustel ei ole lubatud põhimakseteenuseid osutada ainult internetirakenduse kaudu, jättes kõrvale muud kanalid nagu pangakontorid ja -automaadid. Krediidasutuse klientidel peab säilima võimalus igapäevaste pangatoimingute tegemisel kasutada alternatiivselt mobiili- ja internetipangale ka teisi kanaleid. Seejuures peab arvestama, et lubatud ei ole piirata põhimakseteenustega seotud tehingute arvu.

Sularaha kättesaadavuse tagamine

- 2.4. Põhimakseteenuste oluliseks komponendiks on sularahaga seotud teenused. Kuigi sularaha osatähtsus on ühiskonnas vähenemas, on see jätkuvalt oluline maksevahend, mille kättesaadavuse tagamisel on tähtis roll ka krediidasutustel. Eelkõige on sularaha oluline maksevahend sotsiaalselt haavatavatele kodanikele, näiteks eakatele või madalama sissetulekuga rühmadele, kellel võivad puududa oskused või võimalused alternatiivsete makseviiside kasutamiseks ning nende isikute kaasamiseks finantsteenuste turule.
- 2.5. Iga pangakontori või –automaadi sulgemine peab olema põhjendatud ning kaalutletud otsus, mille puhul on krediidasutus analüüsinud seda, kas ja kuidas on tarbijal võimalik jätkuvalt krediidasutuse poolt pakutavaid põhimakseteenuseid kasutada ning kuidas tagab krediidasutus vastavuse üldise põhimakseteenuste kättesaadavuse nõudega.
- 2.6. Eelnimetatud analüüsi koostamisel peab krediidasutus arvestama ka erinevate kliendigruppide eripäradega. Näiteks, et tarbijatel puudub oskus või võimekus kasutada maksete teostamiseks internetipanka, mistõttu võib selliste tarbijate suunamine internetipanka kasutama suurendada selliste tarbijate haavatavust ka pettuste suhtes. Samuti peab arvestama seda, et teatud kliendigruppidel võib puududa võimalus läbida pikki vahemaid, et kasutada sularahatoiminguteks pangautomaati. Vastava vahemaa hindamisel võib abiks olla nii krediidasutuse kliendibaasi kui ka teadaoleva rahvastikutihedusega ning hajaasustusega arvestamine.

Finantsinspeksioon

- 2.7. Pangakontori või –automaadi sulgemisel tuleb arvestada ka sellega, kas tarbijatel jääb alles võimalus kasutada muid samaväärseid viise sularaha väljavõtmiseks ja sissemaksmiseks, näiteks *cashback* teenust kauplustes või tanklates. Siiski ei tohi *cashback* teenuse olemasolu olla ainuke põhjus pangakontori või –automaadi sulgemiseks, sest see on ennekõike pangateenuseid täiendav teenus, mis ei asenda krediidasutuste funktsiooni sularaha kättesaadavuse tagamisel, vaid täiendab krediidasutuste poolt pakutavaid sularahateenuseid.
- 2.8. Kui põhimakseteenuseid pangakontori või –automaadi sulgemise tulemusel enam kasutada võimalik ei ole ja kui tarbijatel alternatiivsed lahendused teenuste kasutamiseks puuduvad, ei tohi krediidasutus pangakontorit või –automaati sulgeda, sest see võib tähendada tarbijatele makseteenuste turust täielikku väljalõikamist, sh võimetust teostada regulaarseid eluks vajalikke makseid (näiteks üüri- ja kommunaalarved, kindlustus- ja laenumaksed jmt) ning kasutada sularaha, seda eriti maapiirkondades.
- 2.9. Samalaadset põhimõtet tuleb krediidasutustel järgida ka krediidasutuse turuosa kasvamisel. Kui krediidasutuse kliendibaas laieneb, peab seeläbi proportsionaalselt laienema ka võrgustik põhimakseteenuste, sh sularahateenuste, pakkumiseks.
- 2.10. Finantsinspeksioon on varasemalt krediidasutuste tähelepanu juhtinud sularaha- ja makseautomaatidega seotud tegevuste edasiandmisele ja põhimakseteenuste osutamisele kohalduvatele nõuetele ning rõhutanud Eestis sularaha jätkuva kättesaadavuse tagamise olulisust märgukirjas „Sularaha- ja makseautomaatidega seotud tegevuste edasiandmine“¹.

3. PÕHIMAKSETEENUSTE OSUTAMISEST KEELDUMISE ALUSED

- 3.1. Põhimakseteenuste osutamisest keeldumine võib toimuda üldistatult kahes erinevas faasis, põhimaksekonto avamisel või põhimaksekonto sulgemisel. Maksekonto direktiiv seab mõlemaks puhuks selged reeglid ning paneb paika, millal võib või peab krediidasutus keelduma tarbijale põhimaksekonto avamisest ning millal tarbija maksekonto sulgema.
- 3.2. Põhimaksekonto avamisest keeldumise alused on järgmised: 1) rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamine; 2) tarbija põhjendatud huvi puudumine põhimaksekonto omamiseks.
- 3.3. Põhimaksekonto sulgemise alused on järgmised: 1) tarbija kasutas maksekontot tahtlikult ebaseaduslikel eesmärkidel; 2) rohkem kui 24 järjestikuse kuu jooksul ei ole maksekontol tehtud tehinguid; 3) tarbija esitas ebaõiget teavet, et saada juurdepääsu maksekontole, kui õige teabe esitamise korral ei oleks tal sellist õigust olnud; 4) tarbija ei ela Euroopa Liidus enam seaduslikult.
- 3.4. Kuigi suures osas saab eelnimetatud tingimusi tõlgendada üheselt ning need ei vaja täpsemat selgitamist, peab Finantsinspeksioon oluliseks mõned konkreetsed ja krediidasutuste poolt praktikas sagedasti kasutatavad tingimused täpsemalt välja tuua ja selgitada nende kohaldamise erinevaid asjaolusid.

Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamine

- 3.5. Krediidasutus on kohustatud põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keelduma või lepingu erakorraliselt üles ütlema rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse (edaspidi *RahaPTS*) § 42 lõikes 1 sätestatud alustel. *RahaPTS* § 42 lõike 1 punkt 1 keelab krediidasutusel, kui kohustatud isikul, ärisuhte loomise (näiteks põhimakseteenuse lepingu sõlmimine) või tehingu tegemise võimaldamise või lõpuleviimise juhuti või ärisuhte raames, kui krediidasutus ei suuda täita *RahaPTS*-i alusel nõutavaid hooldusmeetmeid. Samuti on *RahaPTS* § 42 lõike 1 punkti 2 alusel keelatud ärisuhte loomine või tehingu tegemise võimaldamine või lõpuleviimine juhuti või ärisuhte raames, kui krediidasutusel on kahtlus, et tegemist on rahapesu või terrorismi rahastamisega.

¹ Finantsinspeksiooni 11.04.2023 märgukiri nr 4.11-3.1/2140 „Sularaha- ja makseautomaatidega seotud tegevuste edasiandmine“. Arvutivõrgus: <https://www.fi.ee/et/juhendid/makseteenused/sularaha-ja-makseautomaatidega-seotud-tegevuste-edasiandmine>

Finantsinspeksioon

- 3.6. Põhimakseteenuste osutamisel peab krediidasutus tarbija suhtes kohaldama kõiki RahaPTS-i alusel ettenähtud hoolsusmeetmeid, kuid lähtuma nende ulatuse ja täpse viisi määramisel konkreetse kliendiga seotud asjaoludest ja tema riskiprofiilist. Seejuures peab krediidasutus arvestama põhimakseteenuste osutamisele kohalduvate ja õigusaktides sätestatud regulatiivsete erisuste ja piirangutega ning võtma arvesse asjaolu, et põhimaksekonto puhul on olemuslikult tegemist piiratud teenusega, mis võib olla riske vähendav asjaolu hoolsusmeetmete kohaldamisel. Näiteks tuleb ärisuhte seire raames tarbijalt dokumentide, andmete või teabe ajakohastamise viisi ja nõudmise sageduse määramisel ning krediidasutuse poolt seonduvate meetmete rakendamisel (sh põhimaksekonto sulgemise otsustamisel) arvestada tarbijaga seotud konkreetseid asjaolusid ja riskiprofiili ning muu hulgas hinnata, kas dokumentide, andmete või teabe ajakohastamise sagedus on proportsionaalne ja vältimatult vajalik, arvestades tarbijaga seotud asjaolusid ja riskiprofiili.
- 3.7. Hoolsusmeetmete täitmise võimetus ei tohi seisneda üksnes selles, et konkreetse tarbija osas on hoolsusmeetmete kohaldamine põhjalikum või kulukam, kui mõne muu tarbija osas või selles, et tarbija ei vasta krediidasutuse poolt kehtestatud riskiisule. Tarbijale peab asjakohasel juhul kohaldama tugevdatud hoolsusmeetmeid ning seeläbi vastava tarbijaga seotud riski täpsemalt ja kohasemalt juhtima.
- 3.8. Kui tarbija suhtes hoolsusmeetmete kohaldamise tulemusel selgub, et tarbijaga ei ole võimalik põhimakseteenuse lepingut tavapärasel tingimustel sõlmida, näiteks tulenevalt tarbija taustast, võib krediidasutus põhimakseteenuste osutamiseks kohandada tarbija suhtes rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise kontrollide taset ja intensiivsust. Näiteks kehtestades vajadusel tarbijaga seotud riski juhtimiseks madalamad piirmäärad tugevdatud hoolsusmeetmete kohaldamiseks, lähtudes seejuures krediidasutuse rahapesu tõkestamise poliitikadokumendist.
- 3.9. Kui krediidasutus on tarbijaga ärisuhte juba loonud ning selle käigus tekib krediidasutusel tarbijaga seonduvalt rahapesu või terrorismi rahastamise kahtlus, peab krediidasutus esmalt kohaldama hoolsusmeetmeid ning hankima täiendavat teavet seonduvate asjaolude kohta. Kui tarbija keeldub hoolsusmeetmete rakendamiseks vajaliku teabe või dokumentide esitamisest, on krediidasutus RahaPTS § 42 lõike 4 järgi imperatiivselt kohustatud ärisuhte aluseks oleva kestvuslepingu erakorraliselt üles ütlemata ning teavitama klienti seotud kahtlasest tehingust Rahapesu Andmehüüde.
- 3.10. Põhimakseteenuste osutamisest keeldumine peab olema selgelt põhjendatud ning tuginema õigusaktides sätestatud sisulistele asjaoludele. Näiteks, et tarbija ei esita isikusamasuse tuvastamiseks vajalikke dokumente või on tekkinud selge kahtlus, et tarbija kasutab põhimaksekontot rahapesuks või terrorismi rahastamiseks.

Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise alustel põhimaksekonto avamisest keeldumise või sulgemise põhjendamine

- 3.11. Krediidasutusel on kohustus tarbijat põhimaksekonto avamisest keeldumise ja põhimaksekonto sulgemise põhjustest teavitada. Põhjustest teavitamine on välistatud ainult kitsalt piiritletud juhtumitel, mis on selgelt sätestatud seaduses.
- 3.12. Kui põhimaksekonto avamisest keeldumise või maksekonto sulgemise aluseks on RahaPTS § 42 lõike 1 punkt 2, on põhimaksekonto avamisest keeldumisel või põhimaksekonto sulgemisel krediidasutus kohustatud järgima RahaPTS § 51 lõikes 1 sätestatud konfidentsiaalsuskohustust ning tarbijat ei tohi keeldumise või sulgemise põhjustest teavitada. Tulenevalt RahaPTS § 49 lõigetest 1 ja 2, on krediidasutusel RahaPTS § 42 lõike 1 punktis 2 nimetatud põhjenduse kasutamisel kohustus alati sellest teavitada Rahapesu Andmehüüde.
- 3.13. Ka rakendades RahaPTS § 42 lõike 1 punkti 1 põhimaksekonto avamisest keeldumiseks või põhimaksekonto sulgemiseks, võib krediidasutusel tekkida vastavalt RahaPTS § 49 lõigetele 1 ja 2 kohustus Rahapesu Andmehüüde teavitada. Seega ei pruugi krediidasutusel RahaPTS § 42 lõike 1 punkti 1 kohaldamisel alati olla lubatud tarbijale põhimaksekonto avamisest keeldumist või maksekonto sulgemist põhjendada ning

Finantsinspeksioon

krediidiasutus peab järgima RahaPTS § 51 lõikes 1 sätestatud konfidentsiaalsuskohustust. Kui põhimakseteenuste osutamisest keeldumisega teavitamis- ega konfidentsiaalsuskohustust ei kaasne, peab krediidiasutus põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumist või lepingu ülesütlemist tarbijale põhjendama.

- 3.14. Põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise või lepingu ülesütlemise põhjustest teavitamise selgitused peavad tarbijale olema piisavad, arusaadavad ning kasutama peab keskmisele inimesele arusaadavaid mõisteid ja väljendeid. Võimaluse korral sisaldama ka selgitusi, mis annavad tarbijale suunised, mida peab tarbija tegema selleks, et põhimaksekonto avamine oleks võimalik. Samalaadne selguse ja läbipaistvuse kriteerium kehtib ka krediidiasutuse üldtingimustele, kus on kehtestatud põhimaksekonto avamisest keeldumise või maksekonto sulgemise alused.

Põhjendatud huvi

- 3.15. Tarbijal peab põhimaksekonto kasutamiseks olema põhjendatud huvi. Seda kriteeriumit võib sisustada erinevate tahkude läbi, kuid see peab lähtuma mõistlikkusest ning vastava kriteeriumi täitmine ei tohi tarbijale olla liialt keerukas ega olla tarbija suhtes diskrimineeriv. Näiteks ei tohi põhjendatud huvi hindamisel arvesse võtta ainult isiku jõukust, vanust, sugu, töökohta, haridust, perekonnaseisu, sissetulekut, finantskohustusi või muid kliendivalimise printsiipe, mis võivad olla asjakohased mõne teise finantsteenuse osutamisel. Samuti ei tohi krediidiasutus diskrimineerida Eestis seaduslikult elavaid tarbijaid kodakondsuse või elukoha alusel ning keelatud on piirata või keelduda põhimakseteenuste osutamisest seetõttu, et tarbija suhtes on välja kuulutatud pankrot.

- 3.16. Põhjendatud huvi põhimaksekonto avamiseks peab eelkõige hõlmama tarbija huvi kasutada krediidiasutuse poolt pakutavaid põhimakseteenuseid – teostada ja vastu võtta makseid, kasutada pangakaarti, omada ligipääsu sularahale jmt ning mille vajadus võib väljenduda näiteks töötasu või sotsiaaltoetuste kättesaamise vajadusest; kinnisvara omamisest, et tasuda kommunaalarveid või teostada laenumakseid; riigis elamisest, et tasuda üüri või telekommunikatsiooniteenuste arveid; vajadust teostada elatismakseid või makseid kauplustes jmt.

Passiivne konto

- 3.17. Finantsinspeksioon on järelevalvetegevuse käigus täheldanud, et krediidiasutused sulgevad tarbija põhimaksekonto, kui tarbija ei ole oma maksekontot kasutanud ning see on muutunud mitteaktiivseks (nn passiivne konto). Praktikad passiivse konto kriteeriumite määramiseks on krediidiasutuste lõikes erinevad.
- 3.18. Võttes arvesse põhimakseteenuste olemust, on oluline, et krediidiasutused kasutavad passiivse konto tingimust üheselt ning kohaldavad passiivse konto sulgemisele samaseid aluseid. Seetõttu tuleks konto passiivseks lugeda ja konto sulgeda üksnes siis, kui tarbija ei ole 24 järjestikuse kuu jooksul maksekontol tehinguid teinud. Seejuures peab krediidiasutus sellest ka tarbijat teavitama ning põhjendama konto sulgemise asjaolusid. Tarbijal peaks säilima pärast teavituse saamist võimalus jätkata krediidiasutuses põhimakseteenuste kasutamist, kui ta täidab jätkuvalt seaduse nõudeid ja krediidiasutuse seatud kriteeriumeid põhimaksekonto omamiseks ning omab maksekonto kasutamiseks põhjendatud huvi.

Kohtutäituri arest või maksuvõlg

- 3.19. Maksekonto avamisega seonduvad piirangud on lisaks VÕS-is ja Maksekonto direktiivis sätestatudle reguleeritud ka muude õigusaktidega. Nimelt täitemenetluse seadustiku (edaspidi TMS) § 115 lõike 5¹ kohaselt võib krediidi- või makseasutus keelduda konto avamisest võlgnikule, kelle konto arestimise kohta on samas krediidi- ja makseasutuses täitmisel kohtutäiturilt saadud arestimisakt. Maksukorralduse seaduse (edaspidi MKS) § 131 lõike 5 kohaselt on krediidiasutusel keelatud avada pangakontot maksukohustuslasele, kelle pangakonto arestimise kohta on saadud maksuhalduri korraldus. Viidatud TMS ja MKS sätted reguleerivad maksekonto avamist ning neid ei tohi kohaldada maksekonto sulgemise alusena.

3.20.TMS ja MKS sätete eesmärk ei ole piirata tarbijate ligipääsu põhimakseteenustele, vaid tagada, et kohtutäituritel ja maksuhalduril oleks võimalik sisse nõuda ja koguda kokku isiku võlgnevused. See on praktikas vajalik, sest tarbija maksekonto olemasolu võimaldab koguda võlgnevusi efektiivsemalt, võrreldes olukorraga, kus isikul maksekonto puudub. Seetõttu on oluline, et krediidasutus ei ületa õigusnorme põhimaksekonto avamisest keeldumiseks (sh võttes arvesse võimalikku ohtu põhimaksekonto kuritarvitamiseks) ning võimaldab tarbijatele põhimaksekonto olemasolu. Seejuures peab tarbijal säilima ka arestitud maksekonto puhul võimalus kasutada kõiki VÕS § 709 lõikes 15¹ nimetatud põhimakseteenuseid, võttes arvesse arstimisakti või korralduse sisu ning kohtutäituri või maksuhalduri poolt määratud piiranguid.

Tarbija teavitamine põhimakseteenuste osutamise kohta

3.21.Krediidasutus on kohustatud kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis viivitamata, kuid hiljemalt kümne arvelduspäeva möödumisel tarbija nõuetekohase taotluse saamisest, st tarbija poolt kõigi mõistlikult vajalike dokumentide esitamisest alates, sõlmima tarbijaga põhimakseteenuse lepingu või teavitama teda lepingu sõlmimisest keeldumisest. Samuti peab tarbijat kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitama põhimakseteenuse lepingu ülesütlemisest.

3.22.Kümne arvelduspäeva pikkune menetlusaeg põhimaksekonto avamiseks on põhimaksekonto avamise menetlemiseks maksimaalne aeg, mistõttu on seadusest tulenev eeldus, et krediidasutused avavad põhimaksekonto üldjuhul kiiremini, kui kirjeldatud maksimaalne tähtaeg. Kui krediidasutus ei ole võimeline põhimaksekontot avama kümne arvelduspäeva jooksul, peab krediidasutus üle vaatama maksekontode avamise eest vastutavate töötajate arvu ja maksekonto avamise protsessid ning vajadusel tegema vastavad muudatused, et krediidasutuse tegevus vastaks seaduses sätestatule. Seejuures ei ole tähtaja ületamise vabastavaks põhjuseks näiteks taotluste arvu järsk suurenemine või „keeruliste“ klientide osakaalu suurenemine, vaid krediidasutus peab oma organisatsioonis tagama alati piisava mehitatuse ning toimivad protsessid põhimakseteenuste osutamiseks.

3.23.Võttes arvesse põhimakseteenuste olulisust inimeste igapäevatoimetustes, on tähtis, et tarbijale antaks ligipääs põhimaksekontole võimalikult kiiresti ning tarbijat liigselt koormamata. Kui Finantsinspeksioon tuvastab, et krediidasutuse organisatsioon on ebapiisav, võib Finantsinspeksioon sekkuda krediidasutuse tegevusse ettekirjutusega ning nõuda organisatsiooni täiendamist selliselt, et krediidasutuse tegevus vastaks õigusnormides sätestatule.

4. PÕHIMAKSETEENUSTE OSUTAMISEGA SEOTUD KAEBUSTE LAHENDAMINE

4.1. Tarbijale põhimaksekonto avamisest keeldumisel või selle sulgemisel on krediidasutus olenemata põhimaksekonto avamisest keeldumise või sulgemise põhjusest kohustatud tarbijale esitama makseteenuse lepingu suhtes kohaldatavat õiguste ja vaidluste lahendamise korda käsitlevad tingimused ja teabe vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluste kohta. Seega on krediidasutus kohustatud lisaks keeldumise põhjustele tarbijat teavitama ka sellest, kuhu tarbija saab kaebusega seoses edasi pöörduda.

4.2. Krediidasutusel peab olema kaebuste lahendamise kord, mis hõlmab ka olukordi, kus tarbija kaebab krediidasutusele seoses põhimakseteenuste osutamisest keeldumisega. Seejuures peab krediidasutus siseprotseduurides paika panema olukorrad, kus keeldumist saab seadusest tulenevalt põhjendada ja olukorrad, kus tarbijale põhjendusi anda ei saa. Kaebuste lahendamisel peab krediidasutus lähtuma Finantsinspeksiooni soovituslikus juhendis „Nõuded kliendikaebuste menetlemisele“² kehtestatud suunistest.

4.3. Olenemata põhimakseteenuste osutamisest keeldumise põhjusest, peab krediidasutus tarbijat teavitama kohtuvälise lahendamise võimaluse kohta ehk tarbijavaidluste komisjoni pöördumise võimalusest. Samuti sellest, et tarbijal on võimalik pöörduda kohtu poole. Tarbija võib pöörduda ka Finantsinspeksiooni poole,

² Finantsinspeksiooni soovituslik juhend „Nõuded kliendikaebuste menetlemisele“. Arvutivõrgus: <https://www.fi.ee/et/juhendid/pangandus-ja-krediit/nouded-kliendikaebuste-menetlemisele>.

kuid Finantsinspeksioon saab üksnes selgitada kohalduvaid õigusnorme ning ei saa asuda vaidlust lahendama ega anda vaidlusele õiguslikku hinnangut.

5. PÕHIMAKSETEENUSTE HINNASTAMINE

- 5.1. Põhimakseteenused peavad olema kättesaadavad võimalikult suurele hulgale inimestele, seda kas tasuta või mõistliku tasu eest. Krediidiasutus peab tasude määramisel võtma arvesse Eesti elanike sissetulekute taset ja krediidiasutuste poolt maksekontoga seotud makseteenuste eest võetavate tasude keskmist suurust Eestis. Samuti peavad tarbijapoolsete kohustuste täitmata jätmise eest nõutavad tasud olema mõistlikud, võttes vastavate tasude määramisel arvesse eeltoodud kriteeriumeid. Tarbijale peab tasuta olema kättesaadav teave pakutava põhimaksekonto konkreetsete omaduste, kontoga seotud tasude, konto kasutustingimuste ja vaidluste lahendamise kohta ning abi eeltoodu mõistmiseks.
- 5.2. Õigusnormid ei sätesta, milline on põhimakseteenuste kasutamiseks mõistlik tasu, vaid seadus kehtestab kriteeriumid, mida peab tasu kehtestamisel arvesse võtma. Seetõttu on vastavate tasude suurus krediidiasutuse enda otsustada, kuid tasu peab olema mõistlik ja peab olema kehtestatud arvestades seaduses sätestatud kriteeriumeid. Tasude kehtestamisel peab krediidiasutus arvestama teenuse pakkumise kanaliga (interneti- ja mobiilipank, pangakontor, pangaautomaat) ja kliendigrupiga (näiteks pakkudes pensionäridele, õpilastele või muudele vähemkindlustatud kliendigruppidele soodsamaid tingimusi). Seejuures ei tohi tarbijaga seotud põhjalikum hoolsusmeetmete kohaldamine tähendada, et selle tarbija jaoks muutuvad põhimakseteenused seetõttu kallimaks.
- 5.3. Arvestades asjaolu, et tasude kehtestamine on krediidiasutuse enda otsustada, on vajalik, et krediidiasutus oleks loonud asjakohased siseprotseduurid põhimakseteenustega seotud tasude kujunemise aluste ja tegurite kohta, kust nähtub tasude arvutuse ehk hinna kujunemise käik koos teguritega, mis hinda kujundavad. Samuti ka selle, kuidas ja millise perioodi möödudes krediidiasutus tasud üle vaatab ning millistest allikatest tasude kujunemise aluseid kontrollitakse.
- 5.4. Tasude kehtestamisel peab krediidiasutus kasutama allikaid, mis esitavad asjakohaseid andmeid võimalikult erapooletult ja täpselt, näiteks kasutama selleks Statistikaameti andmeid. Kui krediidiasutus kasutab tasude kujundamiseks mitut allikat korraga, peaks tasude kujunemisele lähenema konservatiivselt ning lähtuma madalamast sissetuleku tasemest.
- 5.5. Tasude kujundamine ja üle vaatamine peab olema regulaarne. See tähendab, et krediidiasutus vaatab regulaarse ajavahemiku järel üle põhimakseteenuste tasud ning veendub, et kehtivad tasud vastavad Eesti elanike sissetulekute tasemele ning turupraktikale. Tasude muutmine peab olema selgelt põhjendatud ning ei tohi vähendada põhimakseteenuste kättesaadavust.
- 5.6. Eeltoodu tähendab ka seda, et tarbijale tasude esitamine ja avaldamine peab olema selge ja läbipaistev. Krediidiasutus peab tarbijat tasude muutumisest teavitama kahe kuu jooksul enne tasude muutmist ning andma tarbijale täpse informatsiooni, mis tarbija jaoks teenuse kasutamisel muutub. Seejuures peab tarbijale esitama teabe selle kohta, milline on teenuse uus hind ning milline oli teenuse hind enne hinna muutmist.

6. RAKENDAMINE

Juhend jõustub alates 01.01.2024.