



Finantsinspeksioon

JUHATUSE OTSUS

Tallinn

7. oktoober 2024
nr 1.1-7/156

Finantsinspeksiooni soovitusliku juhendi „Nõuded kliendikaebuste menetlemisele“ muutmise

Lähtudes Finantsinspeksiooni seaduse § 18 lõikest 1, § 53 lõike 3 punktist 1 ning § 57 lõigetest 1 ja 3 Finantsinspeksiooni juhatus

otsustas:

1. kehtestada Finantsinspeksiooni soovitusliku juhendi „Nõuded kliendikaebuste menetlemisele“ (algselt kehtestatud 23.11.2011, otsus nr 1.1-7/39 ning muudetud 03.07.2014, otsus nr 1.1-7/78 ja 03.12.2018, otsus nr 1.1-7/177), millega:
 - a. täiendatakse punktis 1.1 sisalduvat viidet FIS §-le 3 lõikega 1;
 - b. asendatakse punktis 2.1 sisalduvad viited õigusaktidele kehtivate sätetega järgnevalt:
 - i. väärtpaberituruseaduse (edaspidi VPTS) § 85 lg 1 p 11;
 - ii. krediidiasutuste seaduse § 89 lg 6;
 - iii. kindlustustegevuse seaduse § 105 lg 1, § 186 lg 1 ja § 198 lg 3 ja
 - iv. investeerimisfondide seaduse § 344 lg 1;
 - c. täiendatakse punkti 2.1 viidetega õigusaktidele järgnevalt:
 - i. krediidiantjate- ja vahendajate seaduse § 44 lg 1;
 - ii. krediidiautotehingute seaduse § 41 lg 1;
 - iii. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse (EL) 2020/1503 punkt 23, artikkel 4 lg 1 ja artikkel 7 punktid 1-4 ja
 - iv. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse (EL) 2023/1114 punktid 49 ja 79, artikkel 31 punktid 1-4, artikkel 34 lg 1, artikkel 68 lg 4 ja artikkel 71 punktid 1-4;
 - d. asendatakse punktis 5.3 sõnastus ja viide kehtivale sättele järgnevalt: „nt VPTS § 85 lg 1 p 11 tähenduses kiire ja läbipaistev lahendamine“.
 - e. asendatakse punktis 11.4 sõna „järeltegevus“ sõnaga „järeltegevuse“;
2. kohaldada punktis 1 nimetatud soovituslikku juhendit alates 7. oktoobrist 2024;
3. avaldada punktis 1 nimetatud juhend Finantsinspeksiooni veebilehel, asendades juhendi senise redaktsiooni punktis 1 nimetatuga.

/allkirjastatud digitaalselt/

Kilvar Kessler
juhatuse esimees