



# Finantsinspeksioon

**FINANTSINSPEKTSIOONI  
SOOVITUSLIK JUHEND**

Tallinn

## **Nõuded krediidiinkassodele ja -ostjatele suhtluses krediidisaaajatega**

Soovituslik juhend on kehtestatud Finantsinspeksiooni juhatuse 16. juuni 2025 otsusega nr 1.1-7/106.

### **1. ÕIGUSLIK ALUS JA EESSÕNA**

- 1.1. Finantsinspeksiooni seaduse (edaspidi FIS) § 3 lõike 1 kohaselt teostab Finantsinspeksioon riiklikku finantsjärelevalvet finantssektori stabiilsuse, usaldusvääruse 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. Krediidiinkassode oluliseks rolliks on pakkuda krediidihaldustegevuse teenust oma klientidele, mille raames on lahutamatuks ja samavõrd oluliseks osaks nõuetele vastav suhtlus krediidisaaajaga. Krediidiostja rolliks on krediidasutuse või krediidiandja viivituses oleva krediidilepingu või sellest tuleneva nõude omandamine oma majandus- või kutsetegevuse käigus. Eelnevat hõlmav on sätestatud Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivis (EL) 2021/2167 ning Eesti õigusesse üle võetud krediidiinkassode ja -ostjate seaduses (edaspidi KIOS). Tulenevalt asjaolust, et krediidihaldustegevusega on õigus tegeleda vaid krediidiinkassodel, kellele on väljastatud Finantsinspeksiooni tegevusluba vastavalt KIOS § 6 lõikele 1, on käesoleva juhendi krediidihaldustegevust puudutavad punktid järgimiseks vaid viimastele.
- 1.4. Krediidihaldustegevuseks loetakse KIOS § 3 lõike 2 järgi alljärgnevat tegevusi:
  - 1.4.1. krediidilepingu või sellest tuleneva nõudega seotud rahaliste kohustuste sissenõudmist või tasumisele kuuluvate maksete kogumist krediidisaaajalt;
  - 1.4.2. krediidilepingust tulenevate krediidasutuste või krediidiandja nõuete või krediidilepingu tingimuste üle krediidisaaajaga läbirääkimiste pidamist, lähtudes muu hulgas krediidiostja juhistest;
  - 1.4.3. krediidilepingus sätestatud krediidasutuste või krediidiandja nõuetega või krediidilepinguga seotud kaebuste haldamist.
  - 1.4.4. krediidisaaaja teavitamist krediidilepingus sätestatud krediidasutuse või krediidiandja nõuete või krediidilepinguga seotud intressimäärade, tasude või maksete muutumisest.
- 1.5. KIOS-is on muu hulgas kirja pandud nõuded krediidisaaajaga suhtlemiseks. Vastavalt KIOS §-le 58 peavad krediidiinkasso ja krediidiostja suhtluses krediidisaaajaga:
  - 1.5.1. tegutsema heas usus, õiglaselt ja professionaalselt;
  - 1.5.2. andma krediidisaaajale selget, tõest ja ajakohast teavet;

- 1.5.3. austama ja kaitsma krediisaaajate isikuandmeid ning eraelu puutumatus;
- 1.5.4. suhtlema krediisaaajaga viisil, mis ei kujuta endast ahistamist, sundi ega lubamatut mõjutamist.
- 1.6. Krediidiinkassode ja -ostjate tegevused ja praktikad suhtluses tarbijast krediisaaajatega on varieeruvad, mistõttu peab Finantsinspeksioon oluliseks soovitusliku juhendiga luua seadusandja sätestatud nõuetele selgust ning kujundada välja tarbijast krediisaaajaga suhtlust hõlmavad ühtsed praktikad.
- 1.7. Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada õigusaktidest tulenevaid nõudeid. Õigusaktidest tulenevate imperatiivsete nõuete korral tuleb lähtuda õigusaktides sätestatust. Juhendi kohaldamisel tekkivate rakenduslike ja tõlgenduslike probleemide korral tuleb lähtuda mõistlikkuse põhimõttest, arvestades juhendi eesmärki ning toimida heas usus krediidihaldustegevusega tegelejalt eeldatava hoolsuskohustusega ning ettenägelikkuse ja pädevusega. Mõistlikkuse kriteeriumiks on, et krediisaaajal on esitatud teabe või tekkinud olukorraga võimalik mõistliku aja jooksul sisuliselt tutvuda ning võtta vastu kaalutletud otsus.

## **2. KREDIIDIINKASSO JA -OSTJA SUHTLUS KREDIIDISAAJAGA**

- 2.1. Võla sissenõudmisel ei tohi kasutada võlamenetluse hea usu põhimõttega vastuolus olevaid või muul viisil krediisaaaja suhtes ebaõiglasi meetodeid. Võlamenetluse hea usu põhimõtte kohast tegutsemist tuleb mõista kui koostöö arendamist, mis teeniks mõlema poole huve samaaegselt.
- 2.2. Võlanõude puhul, kus nõue on aegunud või nõudeõigus muul viisil lõppenud ja krediisaaaja on esitanud aegumise vastuväite, ei ole sissenõudmisprotsessi teostamine lubatud. Erinevate nõuete aegumise sätestab tsiviilseadustiku üldosa seaduse (edaspidi TsÜS) 10. peatükk. Üldjuhul aegub võlanõue kolme aastaga, kuid eelnimetatud peatükis on sätestatud ka mõningad erandid, mille aegumistähtaeg võib osutada pikemaks. Tuleb ka meeles pidada, et üldjuhul lõpeb nõudeõigus kõrvalnõuetele, sealhulgas viivistele ja intressidele, põhinõude aegumisega TsÜS § 144 järgi.
- 2.3. Sissenõudmisprotsessi algatamisel on võlausaldaja kohustuseks tagada, et protsess oleks põhjendatud, ning et sellest ei tuleneks krediisaaajale põhjendamatult ebamõistlikke tagajärgi.
- 2.4. Sissenõudmisprotsessi käigus tuleb arvesse võtta ka Isikuandmete kaitse üldmäärust (GDPR). Isikuandmete töötlemisel peavad krediidiinkasso ja -ostja töötajad järgima asjakohaseid meetmeid, et tagada andmesubjektide andmekaitseõiguste nõuete täitmine. Muu hulgas tuleb tähelepanu pöörata asjaolule, et tulenevalt isikuandmete kaitse seaduse (edaspidi IKS) §-st 10 lõike 2 punktidest 4 ja 5, ei tohi krediisaaaja andmeid avaldada maksehäirete registris enne 30 päeva möödumist maksetähtajast või kui kohustuse rikkumisest on möödunud rohkem kui 5 aastat.
- 2.5. Krediidiinkassol ja -ostjal lasub vastutus selle eest, et tema töötajad, kelle tööülesannete hulka kuulub suhtlus krediisaaajaga, käitaksid kooskõlas nii kehtestatud sise-eeskirjades kui antud soovituslikus juhendis sätestatuga.
- 2.6. Esmase teabe, mis tuleb pärast nõude omandamist krediisaaajale esitada, sätestab KIOS § 59 lõige 1. Nimetatud teave tuleb esitada enne esimest rahalise kohustuse sissenõudmist.
- 2.7. Saamaks paremat ülevaadet krediisaaaja maksetehingutest tulu- ja kululiikide lõikes tuleb krediidiinkassol tutvuda eelnevalt krediisaaaja krediidiandjate ja -vahendajate seaduse (edaspidi KAVS) §-s 48 sätestatud krediiditoimikuga.

- 2.8. Juhul, kui krediidiinkasso näeb, et krediidisaja ei ole võimeline tasuma tarbijakrediidilepingust tulenevat nõuet, on krediidiinkassost eetilise teavitada krediidisajat võimalusest sõlmitud leping vastavalt KIOS §-s 3 lõikes 9 sätestatule ümber kujundada.
- 2.9. Võlgade sissenõudmisel on keelatud anda ebaõiget või eksitavat teavet võlanõude, selle maksmata jätmise tagajärgede või muude krediidisaja jaoks oluliste asjaolude kohta.
- 2.10. Krediidiinkasso on krediidisaja päringu korral igal ajahetkel kohustatud esitama krediidisajale nõude alusdokumendid. Kui krediidisaja leiab, et esitatud võlanõue on alusetu ja esitab krediidiinkassole vastulause, on krediidiinkasso kohustatud tõendama võlgnevuse olemasolu ja ka seda, et ta on krediidisajat varem mõistliku aja jooksul võlgnevusest teavitanud. Mõistliku aja jooksul võlgnevusest teavitamiseks loetakse ka KIOS § 59 lõikes 1 sätestatud teavitamiskohustuse nõuetekohast järgimist.
- 2.11. Krediidisajale ei tohi anda vale ettekujutust sellest, kes tegelikult võlgade sissenõudmisega tegeleb. Krediidihaldustegevusega tegeleja poolt kõrvalistel isikutel nõuete, arvete või kirjavormide kasutamise lubamist ei saa lugeda võla sissenõudmisprotsessi aktsepteeritavaks korralduseks.
- 2.12. Krediidisajale tuleb võimaldada klienditeenindus nii e-kirja kui telefoni teel tulenevalt erinevate sihtrühmade vajadustest ja eelistustest. Suunates krediidisajat kasutama vaid ühte kahest eelnimetatud kanalist, on see tõlgendatav kui krediidisaja ebamõistlikult koormavasse olukorda asetamine.
- 2.13. Krediidiinkasso ja -ostja on kohustatud krediidisajale esitama informatsiooni võlanõude koosseisu komponentide kohta, milleks on põhinõue, intress ja viivis. Krediidisaja nõudmisel peavad andmed sisaldama ka selgitusi intressi- ja viivisemäära ning perioodi kohta.
- 2.14. Krediidiinkasso on kohustatud krediidisajale samuti esitama teabe sissenõudmisprotsessiga seotud kulude ehk sissenõudmiskulude kohta. Eelnimetatud kulud ei tohi ületada võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) §-s 113<sup>2</sup> sätestatud määrasid.
- 2.15. Krediidiinkasso ja -ostja on igas oma tegevuses, sealhulgas suhtluses krediidisajaga kohustatud rangelt kinni pidama krediidisaja privaatsuse austamisest.
- 2.15.1. Sissenõudmisprotsess hõlmab vaid asjassepuutuvaid isikuid ehk krediidiinkassot ja krediidisajat või krediidisajaid, kui neid on mitu. See tähendab, et krediidiinkasso poolt ei ole eetilise ega aktsepteeritav mõjutada krediidisajat oma makseid tasuma läbi kolmandate isikute (näiteks tööandja, lähikondse või riigiasutuse) teavitamise krediidisaja finantsolukorrast. Kui krediidihaldusteenuse osutamisel kaasatakse kolmandaid isikuid, peab selline tegevus olema põhjendatud ja õiguspärane.
- 2.15.2. Kuigi seadusandja pole kehtestanud konkreetseid ajamääratlusi, millal on sobilik ametlikes asjus isikuga suulist kontakti luua, siis oleks objektiivselt vaadatuna sellises vormis kontakti puhul mõistlik jääda tööaja kellaajaliste piiride sisse (08.00-18.00). Olukorras, kus krediidisajat pole võimalik tööaja piires kätte saada, tuleks vältida ülaltoodud kontakteerumist argipäevadel pärast kella 20.00, samuti puhkepäevadel ja riiklikel pühadel. Juhul, kui leiab aset nendel aegadel kontakteerumine, siis peab see toimuma ainult viisil, mis ei eelda krediidisaja kohest reageerimist, või juhul, kui krediidisaja on eelnevalt väljendanud soovi ja nõusolekut sellistel aegadel asjaajamiseks.
- 2.16. Tulenevalt kaasaegse asjaajamise tavadest leiab enamus toiminguid aset internetis, kuid tuleb arvestada, et kõik krediidisajad ei pruugi olla sellise tavaga kohanenud. Seetõttu on oluline, et vahetult või telefonitsi krediidisajaga kontakti loomisel tuleb samuti järgida professionaalse ja lugupidava suhtluse norme ning kõnemaneeer ei tohi kõlada krediidisaja jaoks ähvardavalt või survestavalt.

- 2.17. Sissenõudmisprotsessi korralduse juures tuleb jääda kaudse kontakti loomise viiside juurde ehk krediidsaajaga võetakse ühendust kas (e-)kirja teel või telefonitsi. Võlamenetleja kodukülastus krediidsaaja juurde või muul viisil otsese kontakti loomine on tänapäevaste asjaajamisvõimaluste valguses liialt viimase privaatsust riivavad ning tekitavad ebamõistlikke pingeid, mis ei teeni kummagi poole huve tekkinud probleemile lahenduse leidmisel. Eelnev ei kehti vastupidise stsenaariumi puhul, kui krediidsaaja ise soovib krediidiinkassoga otsest kontakti luua ja selline lahendusviis võib tunduda kõige mugavam.
- 2.18. Sissenõudmisprotsessi juures tuleb arvestada, et tulenevalt erinevatest elulistest olukordadest tuleb iga juhtumit hinnata eraldiseisvalt ning võtta mõõdupuuks ühiskonnas üldiselt valitsevad väärtused ning moraalinormid.

### **3. RAKENDAMINE**

- 3.1. Juhend jõustub alates 01.juuli 2025.