



Nõuded krediidiinkassodele ja -ostjatele suhtluses krediidisaaajatega

Soovituslik juhend on kehtestatud Finantsinspeksiooni juhatuse dd.mm.2025 a otsusega nr xxxxxxxxxx.

1. ÕIGUSLIK ALUS JA EESSÕNA

- 1.1. Finantsinspeksiooni seaduse (edaspidi FIS) § 3 lõike 1 kohaselt teostab Finantsinspeksioon riiklikku finantsjärelevalvet finantssektori stabiilsuse, usaldusväärsuse 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 krediidihaldusteenust oma klientidele, mille raames on lahutamatuks ja samavõrd oluliseks osaks nõuetele vastav suhtlus krediidisaaajaga. Krediidihaldusteenust hõlmav on sätestatud Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivis (EL) 2021/2167 ning Eesti õigusesse üle võetud krediidiinkassode ja -ostjate seaduse (edaspidi KIOS) näol.
- 1.4. Krediidihaldusteenuseks loetakse KIOS § 3 lõike kahe järgi alljärgnevaid tegevusi:
 - 1.4.1. krediidilepingu või sellest tuleneva nõudega seotud rahaliste kohustuste sissenõudmist või tasumisele kuuluvate maksete kogumist krediidisaaajalt;
 - 1.4.2. krediidilepingust tulenevate krediidiasutuste või krediidiandja nõuete või krediidilepingu tingimuste üle krediidisaaajaga läbirääkimiste pidamist, lähtudes muu hulgas krediidiostja juhistest;
 - 1.4.3. krediidilepingus sätestatud krediidiasutuste või krediidiandja nõuetega või krediidilepinguga seotud kaebuste haldamist.
 - 1.4.4. krediidisaaaja teavitamist krediidilepingus sätestatud krediidiasutuse 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 krediidisaaajate isikuandmeid ning eraelu puutumatust;
 - 1.5.4. suhtlema krediidisaaajaga viisil, mis ei kujuta endast ahistamist, sundi ega lubamatut mõjutamist.

- 1.6. Finantsinspeksioon on järelevalvetegevuse käigus täheldanud, et krediidiinkassode tegevused ja praktikad suhtluses krediidisaaajatega on krediidiinkassode lõikes varieeruvad, mistõttu peab Finantsinspeksioon oluliseks soovitusliku juhendiga luua seadusandja sätestatud nõuetele selgust ning kujundada välja krediidisaaajaga suhtlust hõlmavad ühtsed praktikad.
- 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. Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada „täidan või selgitan” põhimõtet, mille kohaselt peab krediidiinkasso või -ostja suutma vajadusel selleks õigustatud isikule põhjendada, miks krediidiinkasso või -ostja mõnda juhendi punkti ei rakenda või teeb seda osaliselt.

2. KREDIIDIINKASSO JA -OSTJA SUHTLUS KREDIIDISAAJAGA

Üldised nõuded

- 2.1. Võla sissenõudmisel ei tohi kasutada võlamenetluse hea tavaga või hea usu põhimõttega vastuolus olevaid või muul viisil võlgniku suhtes ebaõiglasi meetodeid. Nii võlamenetluse head tava kui 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, ei ole sissenõudmisprotsessi alustamine lubatud. Erinevate nõuete aegumise sätestab tsiviilseadustiku üldosa seaduse (edaspidi TsÜS) 10. peatükk. Üldjuhul, tavaliste lepingute puhul, aegub võlanõue kolme aastaga, kuid eelnimetatud peatükis on sätestatud ka mõningad erandid, mille aegumistähtaeg võib osutuda 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 krediidisaaajale põhjendamatult ebasoodsaid tagajärgi.
- 2.4. Sissenõudmisprotsessi käigus tuleb arvesse võtta ka isikuandmete kaitse üldmäärust (GDPR). Isikuandmete töötlemisel peab vastutav menetleja järgima asjakohaseid meetmeid, et tagada andmesubjektide andmekaitseõiguste nõuete täitmine.
- 2.5. Krediidiinkassol lasub vastutus selle eest, et tema töötajad, kelle tööülesannete hulka kuulub suhtlus krediidisaaajaga, käituksid kooskõlas nii krediidiinkasso kehtestatud sise-eeskirjades kui antud soovituslikus juhendis sätestatuga.

Teabe kättesaadavus krediidisaaajale

- 2.6. Krediidiinkasso või -ostja nõude omandamisel sätestab esmase teabe krediidisaaajale edastamise kohta KIOS § 59 lg 1, mis tuleb krediidisaaajale esitada enne esimest rahalist sissenõudmist.
- 2.7. Võlgade sissenõudmisel on keelatud anda ebaõiget või eksitavat teavet võlanõude maksmata jätmise tagajärgede või muude krediidisaaaja jaoks oluliste asjaolude kohta.
- 2.8. Krediidisaaajal on õigus igal ajahetkel pärida krediidiinkassolt nõude alusdokumente. Juhul, kui krediidisaaaja leiab, et esitatud võlanõue on alusetu, on tal õigus esitada krediidiinkassole kirjalik vastulause. Sellisel puhul on krediidiinkasso kohustatud tõendama võlgnevuse

olemasolu ja ka seda, et ta on krediidisaaajat varem mõistliku aja jooksul võlgnevusest teavitanud.

- 2.9. Võla sissenõudmisprotsessi aktsepteeritava korralduse alla ei saa arvestada kõrvalistel isikutel nõuete, arvete või kirjavormide kasutamise lubamist, mis kannavad krediidihaldustegevust teostava ettevõtte nime. Krediidisaaajale ei tohi anda vale ettekujutust sellest, kes tegelikult võlgade sissenõudmisega tegeleb.
- 2.10. Krediidisaaajale tuleb võimaldada klienditeenindus nii e-kirja kui telefoni teel tulenevalt erinevate sihtrühmade vajadustest ja eelistustest. Suunates krediidisaaajat kasutama vaid ühte kahest eelnimetatud kanalist, on see tõlgendatav kui krediidisaaaja ebamõistlikult koormavasse olukorda asetamine.
- 2.11. Krediidiinkasso on kohustatud krediidisaaajale esitama teabe selle kohta, millised tasud kaasnevad sissenõudmisprotsessiga. Eelnimetatud tasud ei tohi ületada võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) §-s 113² sätestatud määrasid. Selle teabe esitamise kohustuse täitmiseks on vaja esitada informatsioon intresside ja kulude kohta, mis on tekkinud lisaks algsele võlale. Esitatud intressiandmed peaksid sisaldama intressimäära, intressiperioodi ja põhisummat, millelt on kogunenud intress või viivis. Sealhulgas on oluline tähelepanu pöörata asjaolule, et kohaldatav intressimäär peab vastavuses olema VÕS §-s 94 sätestatuga.
- 2.12. Samuti tuleb krediidisaaajale anda teavet nõuete võimaliku aegumise või aegumistähtaja katkemise kohta.

Krediidisaaaja privaatsuse austamine

- 2.13. Krediidiinkasso on igas oma tegevuses, sealhulgas suhtluses krediidisaaajaga kohustatud rangelt kinni pidama krediidisaaaja privaatsuse austamisest. Tuleb hoiduda suhtlusviisidest, mis objektiivse kõrvaltvaatleja jaoks võiksid tunduda ahistamise, sunni või lubamatu mõjutamisena.
- 2.14. Sissenõudmisprotsess hõlmab vaid asjassepuutuvaid isikuid ehk krediidiinkassot ja krediidisaaajat või krediidisaaajaid, kui neid on mitu. See tähendab, et krediidiinkasso poolt ei ole eetilise ega aktsepteeritav käitumine mõjutada krediidisaaajat oma makseid tasuma läbi krediidisaaaja perekonnaliikmete, tööandja või muude tema lähikonda kuuluvate inimeste krediidisaaaja finantsolukorrast teavitamise.
- 2.15. Kuigi seadusandja pole kehtestanud konkreetseid ajamääratlusi, millal on sobilik ametlikes asjus isikuga kontakti luua, siis oleks sellest hoolimata objektiivselt vaadatuna mõistlik jääda tööaja kellaajaliste piiride sisse (08.00-18.00). Olukorras, kus krediidisaaajat pole võimalik tööaja piires kätte saada, tuleks vältida kontakteerumist pärast kella 19.00. Puhkepäevadel, riiklikel pühadel ja argipäeval õhtusel ajal kontakteerumine peaks toimuma ainult edasilükkamatutel asjaoludel sellist lähenemist eelnevalt põhjalikult läbi kaaludes.
- 2.16. Tulenevalt kaasaegse asjaajamise tavadest leiab enamus toiminguid aset internetis, kuid tuleb arvestada, et kõik krediidisaaajad ei pruugi olla sellise tavaga kohanenud. Seetõttu on oluline rõhutada, et telefoni teel krediidisaaajaga kontakti loomisel tuleb samuti järgida professionaalse ja lugupidava suhtluse norme ning kõnemaneeer ei tohi endast kujutada krediidisaaaja jaoks ähvardavat või survestavat moodi. Kinni tuleb pidada ametlikule kõnepruugile omasest ning elementaarsetest viisakusnormidest.
- 2.17. Sissenõudmisprotsessi korralduse juures tuleb jääda kaudse kontakti loomise viiside juurde ehk krediidisaaajaga võetakse ühendust kas (e-)kirja teel või telefonitsi. Võlamenetleja kodukülastus krediidisaaaja juurde või muul viisil otsese kontakti loomine on tänapäevaste asjaajamisvõimaluste valguses liialt tema privaatsust riivavad ning tekitavad olukorda ebamõistlikke pingeid, mis ei teeni kummagi poole huve tekkinud probleemile lahenduse

leidmisel. Mõistagi ei kehti eelnev vastupidise stsenaariumi puhul, kui krediidisaaaja ise soovib krediidiinkassoga otsest kontakti luua tulenevalt asjaolust, et selline lahendusviis võib tunduda teatud osale sihtrühmast kõige mugavam.

- 2.18. Üldjoontes peab sissenõudmisprotsess olema taktitundlik. Maksete saamise eesmärgil ei tohi avaldada ebamõistlikku survet, mis asetaks krediidisaaaja veel enam raskemasse olukorda. Tulenevalt eluliste olukordade abstraktsusest, tuleb hinnata igat juhtumit eraldiseisvalt ning võtta mõõdupuuks ühiskonnas üldiselt valitsevad väärtused ning moraalinormid.

3. RAKENDAMINE

- 3.1. Juhend jõustub alates dd.mm.2025.