



FINANTSINSPEKTSIOONI SOOVITUSLIK JUHEND

Tallinn

Nõuded põhimakseteenuste osutajatele

Soovituslik juhend on kehtestatud Finantsinspeksiooni juhatuse 4. detsembri 2023. a otsusega nr. 1.1-7/195 ja muudetud Finantsinspeksiooni juhatuse **XX.XX**.2026. a otsusega nr 1.1-7/**XXX**.

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. Krediidiasutuste oluliseks rolliks makseteenuste turul on pakkuda oma klientidele põhimakseteenuseid. Eestis on põhimakseteenuste pakkumise kohustus seatud ainult krediitiasutustele ning vastav nõue teistele finantsturu osalistele ei kohaldu. **Kõik krediitiasutused ja välisriigi krediitiasutuste Eesti filiaalid (edaspidi ühiselt *krediitiasutused*) on kohustatud osutama põhimakseteenuseid vastavalt võlaõigusseaduse (edaspidi *VÕS*) § 710¹ lõikele 2 ja krediitiasutuste seaduse (edaspidi *KAS*) § 88¹ lõikele 1, välja arvatud juhul, kui seaduses on sätestatud teisiti.**
- 1.4. Finantsinspeksioonil on õigus seaduses sätestatud alustel vabastada krediitiasutus põhimakseteenuste osutamise kohustusest ning vastupidi ka kohustada põhimakseteenuseid osutama krediitiasutust, kes on varasemalt sellest kohustusest vabastatud.
- 4.3.1.5. Põhimakseteenuseid hõlmav on sätestatud Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivis 2014/92/EL ning Eesti õigusesse üle võetud *VÕS* 40. peatüki 2. jaos. **Põhimakseteenuste osutamist reguleerivad lisaks ka *KAS* ning makseasutuste ja e-raha asutuste seadus (edaspidi *MERAS*).**
- 4.4.1.6. Põhimakseteenusteks loetakse *VÕS* § 709 lõike 15¹ kohaselt makseteenuseid, mis võimaldavad tarbijal teha kõiki toiminguid, mida on vaja maksekonto avamiseks, kasutamiseks ja sulgemiseks ning *MERAS* § 3 lõike 1 punktides 1 ja 2 ning *MERAS* § 3 lõike 2 punktides 1, 2 ja 3 nimetatud teenuseid.
- 4.5.1.7. Kuigi makseteenuste osutamisel kohaldub *VÕS*-ist tulenev lepinguvabaduse põhimõte ning *KAS* § 89 lõike 9 kohaselt on krediitiasutus vaba otsustama, keda teenindamisele võtta või mitte võtta, on põhimakseteenuste osutamiseks *VÕS* § 710¹ lõikes 2 paika pandud erand, mille kohaselt on krediitiasutusel kohustus Euroopa Liidu seaduslikul alusel elava tarbijaga sõlmida leping põhimakseteenuste pakkumiseks. Seejuures on tarbija füüsiline isik, kes teeb tehingu, mis ei seonu iseseisva majandus- või kutsetegevuse läbiviimisega.

4.6.1.8. Finantsinspeksioon peab oluliseks soovitusliku juhendiga suurendada selgust krediidasutuste tegevuses ning soodustada põhimakseteenuste pakkumisel ühtsete praktikate kujunemist, tagades seeläbi tarbijatele põhimakseteenuste laialdase kättesaadavuse ja igakülgse ligipääsu.

4.7.1.9. 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.

4.8.1.10. Finantsinspeksioon eeldab, et krediidasutus teavitab Finantsinspeksiooni põhimakseteenuste osutamisel kavandatavatest olulistest muudatustest, mis võivad Eestis vähendada põhimakseteenuste kättesaadavust või muuta pakutavate teenuste olemust ja sisu.

4.9.1.11. 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. Põhimakseteenuste osutamise kohustust omavad krediidasutused peavad selleks tarbijatele pakkuma koos põhimaksekontoga kõiki VÕS § 709 lõikes 15¹ loetletud põhimakseteenuseid.

2.2. Põhimakseteenuse lepingu all tuleb mõista tarbija ja krediidasutuse vahelist lepingulist suhet, mille raames krediidasutus osutab tarbijale põhimakseteenuseid. Sõlmitud põhimakseteenuse leping säilitab oma õigusliku olemuse kogu lepingu kehtivuse vältel ja sellele tuleb kohaldada põhimakseteenuste regulatsiooniga ettenähtud tingimusi. Ka juhul, kui tarbijast klient kasutab põhimaksekontot viisil, mis viitab majandus- või kutsetegevusega seotud eesmärkidele, võib see tähendada lepingu rikkumist, kuid ei anna krediidasutusele alust sõlmitud lepingut ühepoolsetl ümber kvalifitseerida muud liiki lepinguks, näiteks ettevõtjale mõeldud makseteenuse lepinguks.

2.2.2.3. 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 suurt tasu.

2.3.2.4. 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 ning klientide igakülgset teenindamist ka füüsilistes kanalites, piiramata kliendi ligipääsu näiteks ebamõistlike lahtiolekuaegade kaudu või keeldudes broneeringuta klientide teenindamisest. Krediidasutusel ei ole lubatud põhimakseteenuseid osutada ainult internetirakenduse vahendusel, 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, välja arvatud juhul, kui

vastava piirangu kehtestamine on seadusega lubatud ning piirang kehtestatakse üksnes seaduses sätestatud juhtudel ning rakendades sobivaid meetmeid.

Sularaha kättesaadavuse tagamine

2.4.2.5. 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.

2.5.2.6. 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.

2.6.2.7. 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 pettuste suhtes. Samuti peab arvestama seda, et teatud kliendigruppidel võib puududa võimalus läbida pikki vahemaid, et kasutada sularahatoiminguteks pangaautomaati. Vastava vahemaa hindamisel võib abiks olla nii krediidasutuse kliendibaasi kui ka teadaoleva rahvastikutihedusega ning hajaasustusega arvestamine.

2.7.2.8. Pangakontori või –automaadi sulgemisel tuleb arvestada ka sellega, kas tarbijatel jääb alles võimalus kasutada muid samaväärseid viise sularaha sissemaksete tegemiseks või sularaha väljavõtmiseks, näiteks kauplustes või tanklates. Selliste teenuste olemasolu ei tohi siiski olla ainukeseks põhjuseks pangakontori või –automaadi sulgemiseks, kuna tegemist on eelkõige pangateenuseid täiendavate lahendustega, mis ei asenda krediidasutuste rolli sularaha kättesaadavuse tagamisel.

2.8.2.9. 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 kommunaalmaksed, kindlustus- ja laenumaksed jmt) ning kasutada sularaha, seda eriti maapiirkondades.

2.9.2.10. Samalaadset põhimõtet tuleb krediidasutusel järgida ka krediidasutuse turuosa kasvamisel. Kui krediidasutuse kliendibaas laieneb, peab seeläbi proportsionaalselt laienema ka võrgustik põhimakseteenuste, sh sularahateenuste pakkumiseks.

2.10.2.11. Finantsinspeksioon on juhtinud tähelepanu 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.

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

3. PÕHIMAKSETEENUSTE OSUTAMISEST KEELDUMISE ALUSED

3.1. Krediidiasutus võib põhimakseteenuste osutamisest keelduda ainult selgelt piiritletud juhtumite korral ning see võib toimuda üldistatult kahes erinevas faasis, põhimakseteenuse lepingu sõlmimisel või põhimakseteenuse lepingu erakorralisel ülesütlemisel. Krediidiasutus ei või kehtestada ega kohaldada põhimakseteenuste osutamisest keeldumise aluseid, mis ei tulene krediitiasutusele kohalduvatest õigusaktidest. Keeldumise aluseks ei saa muuhulgas olla laiatähenduslikud või üldsõnalised alused nagu näiteks mõjuv põhjus või oluline lepingurikkumine, ilma et neid oleks konkreetselt sisustatud ja põhjendatud.

3.2. Krediidiasutus ei ole kohustatud tarbijaga põhimakseteenuse lepingut sõlmima, kui põhimakseteenuse lepingu sõlmimist taotleva isiku puhul ei ole tegemist Euroopa Liidus seaduslikul alusel elava tarbijaga ja/või kui isikul puudub põhjendatud huvi põhimakseteenuste kasutamiseks ja põhimaksekonto omamiseks.

3.3. Põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise ja põhimakseteenuse lepingu ülesütlemise kohustuslikud alused on järgmised:

- 1) rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamine, s.o. rahapesu ja terrorismi tõkestamise hoolsusmeetmete täitmise suutmatuse või rahapesu või terrorismi rahastamise kahtlus;
- 2) põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise või ülesütlemise kohustus tuleneb rahvusvahelist või Vabariigi Valitsuse sanktsiooni kehtestavast õigusaktist rahvusvahelise sanktsiooni seaduse tähenduses.

3.4. Krediidiasutusel ei ole kohustust, kuid ta võib põhimakseteenuse lepingu üles öelda järgnevatel alustel:

- 1) tarbija on kasutanud põhimaksekontot tahtlikult ebaseaduslikul eesmärgil;
- 2) tarbija on esitanud põhimakseteenustele juurdepääsu saamiseks ebaõiget teavet, kui õige teabe esitamise korral ei oleks tal sellist õigust olnud;
- 3) tarbija ei vasta enam VÕS § 710¹ lõikes 2 nimetatud tingimustele;
- 4) tarbija põhimaksekontol ei ole vähemalt 24 järjestikuse kuu jooksul tehinguid tehtud;
- 5) põhimaksekontol ei ole vähemalt kuue järjestikuse kuu jooksul olnud piisavalt rahalisi vahendeid põhimakseteenuse lepingust tulenevate kohustuste täitmiseks.

~~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.~~

~~3.4.3.5.~~ Kuigi suures osas saab eelnimetatud aluseid tõlgendada üheselt ning need ei vaja täpsemat selgitamist, peab Finantsinspeksioon oluliseks mõned konkreetsed ja krediitiasutuste poolt praktikas sagedasti kasutatavad alused täpsemalt välja tuua ja selgitada nende kohaldamise erinevaid asjaolusid.

Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamine

~~3.5.3.6.~~ Krediidiasutus on kohustatud põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keelduma rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse (edaspidi *RahaPTS*) § 42 lõikes 1 sätestatud alustel. Krediidiasutusel kui *RahaPTS*-i mõistes kohustatud isikul on keelatud põhimakseteenuse lepingut sõlmida, kui ta ei suuda täita *RahaPTS*-i alusel nõutavaid hoolsusmeetmeid (näiteks kui isik ei esita või keeldub esitamast vajalikku teavet või dokumente või kui esitatud teave või dokumendid ei ole hoolsusmeetmete nõuetekohaseks täitmiseks piisavad). Ühtlasi on krediitiasutusel keelatud sõlmida põhimakseteenuse lepingut rahapesu või terrorismi rahastamise kahtluse korral.

3.6.3.7. Põhimakseteenuste osutamisel peab krediidasutus tarbija suhtes kohaldama kõiki RahaPTS-is ettenähtud hoolsusmeetmeid, kuid lähtuma nende ulatuse ja täpse viisi määramisel konkreetse tarbijaga 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 riski 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 põhimakseteenuse lepingu ülesütlemise otsustamisel) arvestada tarbijaga seotud konkreetseid asjaolusid ja tema riskiprofiili ning muu hulgas hinnata, kas dokumentide, andmete või teabe ajakohastamise viis ja sagedus on proportsionaalne ning vältimatult vajalik.

3.7.3.8. 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 riskisule. Ühtlasi ei tohi krediidasutus keelduda põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest ega seda üles öelda seetõttu, et tarbija ei vasta krediidasutuse poolt kehtestatud riskisule. Tarbija suhtes peab asjakohasel juhul kohaldama tugevdatud hoolsusmeetmeid ning seeläbi vastava tarbijaga seotud riski täpsemalt ja kohasemalt juhtima.

3.8.3.9. Kui tarbija suhtes hoolsusmeetmete kohaldamise tulemusel selgub, et põhimakseteenuse lepingu sõlmimine ei ole tavapärasel tingimustel võimalik (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. Lisaks võib krediidasutus rahapesu ja terrorismi rahastamise riskide juhtimiseks ja maandamiseks tarbijale pakutavaid tooteid või teenuseid individuaalselt ja riskitundlikult kohandada, näiteks seades VÕS § 710¹ lõikest 5¹ tulenevalt põhimakseteenuste kasutamisele teatud sihipärased piirangud, arvestades seejuures seaduses sätestatud põhimõtteid.

3.10. Krediidasutus on RahaPTS § 42 lõikest 4 tulenevalt kohustatud põhimakseteenuse lepingu üles ütlema, kui tarbija keeldub hoolsusmeetmete kohaldamiseks vajaliku teabe või dokumentide esitamisest. See tähendab, et olukorras, kus krediidasutus on tarbijaga juba põhimakseteenuse lepingu sõlminud, kuid tarbija ei esita põhimakseteenuste osutamise kestel RahaPTS-is sätestatud hoolsusmeetmete kohaldamiseks vajalikku teavet või dokumente (sh kui tarbija poolt esitatud teabe või dokumentide põhjal ei ole hoolsusmeetmeid võimalik nõuetekohaselt täita), loetakse tarbija poolt hoolsusmeetmete kohaldamiseks vajaliku teabe või dokumentide esitamisest keeldumine oluliseks lepingu rikkumiseks ning krediidasutusel on kohustus põhimakseteenuse leping üles öelda ja teavitada Rahapesu Andmebürood vastavalt RahaPTS §-s 49 sätestatud korrale. See hõlmab mh ka olukordi, kus krediidasutusel tekib põhimakseteenuste osutamisel tarbija tegevuse ja/või tehingutega seonduvalt rahapesu või terrorismi rahastamise kahtlus, mille kõrvaldamiseks peab krediidasutus kohaldama asjakohaseid RahaPTS-is sätestatud hoolsusmeetmeid ja koguma selleks täiendavat teavet (sh paluma tarbijal esitada täiendavat teavet või dokumente), kuid tarbija nõutud informatsiooni ei esita või tarbija poolt esitatu ei ole hoolsusmeetmete nõuetekohaseks kohaldamiseks ja kahtluse kõrvaldamiseks piisav.

3.11. Krediidasutus võib tarbija põhimakseteenuse lepingu üles öelda juhendi punktis 3.10 kirjeldatud alusel üksnes juhul, kui krediidasutuse poolt rakendatud juhendi punktis 3.9 viidatud ja VÕS § 710¹ lõikes 5¹ loetletud muud tarbija suhtes riski maandavad meetmed on ammendunud. Krediidasutus peab esmalt kohandama tarbijale pakutavaid tooteid või teenuseid rahapesu ja terrorismi rahastamise riskide juhtimiseks ja maandamiseks individuaalselt ning riskitundlikult.

3.12. Kui krediidasutusele laekub ühe kuu jooksul põhimakseteenuse lepingu ülesütlemisest arvates kliendile tehtud makse, võtab krediidasutus makse vastu ja kohaldab hoolsusmeetmeid RahaPTS-is ettenähtud ulatuses.

Euroopa Liidus elav tarbija ja tema põhjendatud huvi

3.13. Krediidasutusel on kohustus sõlmida põhimakseteenuse leping Euroopa Liidus seaduslikul alusel elava tarbijaga, kellel on selleks põhjendatud huvi. Seega ei saa krediidasutus keelduda põhimakseteenuste pakkumisest üksnes põhjusel, et tarbija ei ela Eesti Vabariigis. Sellistel juhtudel tuleb alati hinnata, kas tarbija on Euroopa Liidu elanik ning kas tal võib ka Eestis elamata olla olemas põhjendatud huvi Eestis põhimakseteenuste kasutamiseks ja põhimaksekonto omamiseks.

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

3.15. Põhjendatud huvi põhimakseteenuse lepingu sõlmimiseks peab eelkõige hõlmama tarbija huvi kasutada krediidasutuse 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.

3.10.3.16. Kui tarbija ei ela enam Euroopa Liidus seaduslikult, ei pruugi igas sellises olukorras olla asjakohane põhimakseteenuse leping üles öelda. Krediidasutusel tuleb hinnata konkreetseid asjaolusid, sealhulgas seda, kas seadusliku elamise staatuse muutus võib olla ajutine (näiteks elamisloa pikendamise menetluse venimise tõttu) ning kas tarbijal esineb jätkuvalt tegelik vajadus põhimakseteenuste ja põhimaksekonto kasutamiseks, näiteks töötasu või muude väljamaksete saamiseks või riigist lahkumisega seotud kulude katmiseks. Arvestades põhimakseteenuste ja põhimaksekonto olulist rolli igapäevaelus, eeldab põhimakseteenuse lepingu ülesütlemine krediidasutuse poolt kaalutletud ja proportsionaalset otsust.

Passiivne konto

3.11. Finantsinspeksioon on järelevalvetegevuse käigus täheldanud, et krediidasutused sulgevad tarbija põhimaksekonto, kui tarbija ei ole oma maksekontot kasutanud ning see on muutunud mitteaktiivseks (nn passiivne konto). Praktikad passiivse konto kriteeriumite määramiseks on krediidasutuste lõikes erinevad.

3.12. Võttes arvesse põhimakseteenuste olemust, on oluline, et krediidasutused 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 krediidasutus sellest ka tarbijat teavitama ning põhjendama konto sulgemise asjaolusid. Tarbijal peaks säilima pärast teavituse saamist võimalus jätkata krediidasutuses põhimakseteenuste kasutamist, kui ta täidab jätkuvalt seaduse nõudeid ja krediidasutuse seatud kriteeriumeid põhimaksekonto omamiseks ning omab maksekonto kasutamiseks põhjendatud huvi.

Võlgnevus või kahju põhjustamine

- 3.17. Krediidasutus võib põhimakseteenuse lepingu üles öelda, kui põhimaksekontol ei ole vähemalt kuue järjestikuse kuu jooksul olnud piisavalt rahalisi vahendeid põhimakseteenuse lepingust tulenevate kohustuste täitmiseks. Vastavasisulise võlgnevuse kõrvaldamisel tarbija poolt peab tarbijal olema aga võimalik esitada taotlus põhimakseteenuse lepingu sõlmimiseks ning krediidasutus ei tohi uue lepingu sõlmimisest ja konto avamisest lepingu varasema ülesütlemise tõttu keelduda.
- 3.18. Seadus ei sätesta krediidasutusele õigust põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keelduda või lepingut üles öelda juhul, kui tarbijal on võlgnevused krediidasutuse ees teiste lepingute alusel või kui tarbijal on võlgnevusi kolmandatele isikutele. Samuti ei tohi krediidasutus põhimakseteenuste osutamisest keelduda üksnes seetõttu, et tarbija põhjustab või on oht, et põhjustab krediidasutusele kahju, sh mainekahju.

Kohtutäituri arest või maksuvõlg

3.13.3.19. Maksekonto avamisega seonduvad piirangud on lisaks VÕS-is sätestatud 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 krediidasutusel keelatud avada pangakontot maksukohustuslasele, kelle pangakonto arestimise kohta on saadud maksuhalduri korraldus. Viidatud TMS ja MKS sätted reguleerivad maksekonto avamist, neid ei tohi kohaldada maksekonto sulgemise alusena ning need ei kohaldu põhimakseteenuste ja põhimaksekontode puhul, sest põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise ja ülesütlemise alused on kehtestatud VÕS-is.

3.14.3.20. TMS ja MKS sätete eesmärk ei ole piirata tarbijate ligipääsu põhimakseteenustele, vaid tagada, et kohtutäituritel ja maksuhalduritel 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 põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumiseks (sh võttes arvesse võimalikku ohtu põhimaksekonto kuritarvitamiseks) ning võimaldab tarbijatele põhimakseteenuste kasutamise ja põhimaksekonto olemasolu. Seejuures peab tarbijal säilima ka arestitud põhimaksekonto puhul võimalus kasutada kõiki VÕS § 709 lõikes 15¹ nimetatud põhimakseteenuseid, võttes arvesse arestimisakti või korralduse sisu ning kohtutäituri või maksuhalduri poolt määratud piiranguid.

4. KLIENDISUHTLUS JA TEAVITAMINE

4.1. 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 põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumisest. Samuti peab tarbijat kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitama põhimakseteenuse lepingu ülesütlemisest, järgides seejuures seaduses sätestatud etteteatamistähtaegu. Etteteatamistähtaega järgimata põhimakseteenuse lepingu ülesütlemine on tühine.

4.2. Kümne arvelduspäeva pikkune menetlusaeg põhimakseteenuse lepingu sõlmimiseks on maksimaalne aeg, mistõttu on seadusest tulenev eeldus, et krediidasutused sõlmivad põhimakseteenuse lepingu või teavitavad lepingu sõlmimisest keeldumisest üldjuhul kiiremini, kui kirjeldatud maksimaalne tähtaeg. Menetlusaeg on mõeldud tarbija esitatud andmete kontrollimiseks ja krediidasutuse kehtestatud sisemiste otsustusprotsesside läbiviimiseks ning seondub muuhulgas RahaPTS-is toodud protseduuride järgimisega.

4.3. Krediidiasutus peab taotluse menetlemisel tarbijat aktiivselt juhendama selles osas, milliseid dokumente või andmeid on tarbijal vaja põhimakseteenuse lepingu sõlmimiseks esitada. Kuigi menetlusaja alguseks loetakse hetke, kui tarbija on krediidiasutusele esitanud mõistlikult vajalikud dokumendid, ei tähenda eeltoodu seda, et krediidiasutus võib taotluse menetlemisega ning vajalike dokumentide küsimise ja analüüsimisega ebamõistlikult viivitada.

4.2.4.4. Kui krediidiasutus ei ole võimeline põhimakseteenuse lepingut sõlmima või lepingu sõlmimisest keeldumisest tarbijat kümne arvelduspäeva jooksul teavitama, peab krediidiasutus üle vaatama maksekontode avamise eest vastutavate töötajate arvu ja maksekonto avamise protsessid ning vajadusel tegema vastavad muudatused, et krediidiasutuse tegevus vastaks seaduses sätestatule. Seejuures ei ole tähtja ületamise vabastavaks põhjuseks näiteks taotluste arvu järsk suurenemine või tavapärasest mahukamat taustakontrolli vajavate klientide osakaalu suurenemine, vaid krediidiasutus peab oma organisatsioonis tagama alati piisava mehitatuse ning toimivad protsessid põhimakseteenuste osutamiseks.

4.3.4.5. Võttes arvesse põhimakseteenuste olulisust inimeste igapäevatoimetustes, on tähtis, et tarbijale antaks ligipääs põhimakseteenustele ja põhimaksekontole võimalikult kiiresti ning tarbijat liigselt koormamata. Tarbijat ei tohi jätta määramatuks ajaks teadmatusse ka juhul, kui tema taotlus ei vasta nõuetele ja/või krediidiasutus keeldub põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest.

Põhimakseteenuste osutamisest keeldumise põhjustest ja alustest teavitamine

4.4.4.6. Põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumisest ja ülesütlemisest teavitamisel on krediidiasutusel kohustus tarbijat teavitada keeldumise või ülesütlemise põhjustest. Põhimakseteenuse lepingu ülesütlemine on tühine juhul, kui ülesütlemisavaldus ei sisalda ülesütlemise põhjust. Põhjustest mitteteavitamine on lubatud ainult kitsalt piiritletud juhtumitel, mis on selgelt sätestatud seaduses.

4.7. Krediidiasutusel on keelatud tarbijat põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise või ülesütlemise põhjustest teavitada juhul, kui nende avalikustamine on vastuolus Eesti riigi julgeoleku ja avaliku korra või RahaPTS-iga.

4.5.4.8. Kui põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise või ülesütlemise aluseks on rahapesu või terrorismi rahastamise kahtlus, on krediidiasutus kohustatud teavitama Rahapesu Andmebürood ning järgima teate tegemisega kaasnevat konfidentsiaalsuskohustust, millest tulenevalt ei tohi tarbijat keeldumise või ülesütlemise põhjustest teavitada.

4.9. Kui põhimakseteenuse lepingu ülesütlemise aluseks on hoolsusmeetmete täitmise võimetus, on krediidiasutus samuti kohustatud teavitama Rahapesu Andmebürood ning järgima teate tegemisega kaasnevat konfidentsiaalsuskohustust, millest tulenevalt ei tohi tarbijat ülesütlemise põhjustest teavitada. Ka hoolsusmeetmete täitmise võimetus tõttu põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise korral võib krediidiasutus otsustada teavitada Rahapesu Andmebürood ning sellisel juhul on krediidiasutus kohustatud järgima teate tegemisega kaasnevat konfidentsiaalsuskohustust, millest tulenevalt ei tohi tarbijat keeldumise põhjustest teavitada.

4.6.4.10. Põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise või ülesütlemise põhjustest teavitamisel peavad krediidiasutuse tarbijale antavad selgitused olema piisavad, arusaadavad ning kasutama peab keskmisele inimesele selgeid mõisteid ja väljendeid. Võimaluse korral peavad need sisaldama ka suunised, mida tarbija peab tegema selleks, et põhimakseteenuse lepingu sõlmimine oleks võimalik.

4.11. Tarbijale esitatav teave keeldumise või ülesütlemise kohta peab üldjuhul sisaldama lisaks keeldumise või ülesütlemise põhjusele ka viidet asjakohasele õiguslikule või lepingulisele alusele, millele krediidiasutus otsuse tegemisel tugines. See võimaldab tarbijal mõista otsuse alust ning vajadusel otsust vaidlustada. Kui krediidiasutus viitab alusena tüüptingimustele või

seadusesättele, peab viide olema piisavalt täpne, et tuvastada konkreetne keeldumise või sulgemise alus. Eelkõige tähendab see, et kui ühes tüüptingimuste punktis või seadusesättes on loetletud mitu võimalikku alust, tuleb viidata just sellele konkreetsele alusele, millele otsus tugines. Juhul, kui seadus piirab tarbijale keeldumise või ülesütlemise põhjuste teavitamist (vt juhendi punktid 4.7.-4.9.), tuleb krediidasutusel piirduda viitega keeldumise või ülesütlemise õiguslikule või lepingulisele alusele, kuid seda üksnes tingimusel, et selline viide ei võimalda järeldada Rahapesu Andmebüroo teavitamise kohustust.

4.12. Põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise või ülesütlemise kohta esitatud põhjus peab muuhulgas võimaldama tarbijal mõista, kuidas krediidasutuse viidatud alus tarbija konkreetses olukorras realiseerus ja väljendus. Näiteks kui krediidasutus tugineb hoolsusmeetmete täitmise võimetusele põhjusel, et tarbija ei esitanud hoolsusmeetmete täitmiseks vajalikke dokumente, tuleb tarbijale selgitada, millised konkreetsed dokumendid jäid tarbijal esitamata (v.a. konfidentsiaalsuskohustuse rakendumise korral). Erandina võib alusele viitamist pidada ühtlasi põhjuse esitamiseks objektiivselt lihtsasti mõistetava ja tarbijale ilmse olukorra puhul, näiteks kui tarbija ei ole Euroopa Liidu elanik ja alus annab sel juhul õiguse põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keelduda või lepingu üles öelda. Samas on ka sellistel juhtudel soovitatav lisada lühike selgitus tarbija arusaamise lihtsustamiseks.

Kaebuste menetlemine ja vaidluste lahendamine

4.7.4.13. Tarbijaga põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumisel või põhimakseteenuse lepingu ülesütlemisel on krediidasutus olenemata keeldumise või ülesütlemise põhjusest kohustatud tarbijale esitama makseteenuse lepingu suhtes kohaldatava õiguse ja vaidluste lahendamise korda käsitlevad tingimused, teabe ja kontaktandmed vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluste kohta ning Finantsinspektsiooni kontaktandmed. Seega on krediidasutus kohustatud lisaks keeldumise ja ülesütlemise põhjustele tarbijat teavitama ka sellest, kuhu tarbija saab krediidasutuse otsusega seoses edasi pöörduda. Põhimakseteenuse lepingu ülesütlemine on tühine juhul, kui ülesütlemisavaldus ei sisalda eelkirjeldatud teavet.

4.14. Lepingu suhtes kohaldatava õiguse ja vaidluste lahendamise korda käsitlevate tingimuste esitamisel peab krediidasutus muuhulgas tarbijale edastama teabe tingimuste kohta, mis kohalduvad kaebuse esitamisele ning menetlemisele juhul, kui tarbija esitab krediidasutusele kaebuse krediidasutuse otsuse osas põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keelduda või leping üles öelda.

4.8.4.15. Krediidasutusel peab olema kaebuste lahendamise kord, mis hõlmab ka olukordi, kus tarbija esitab krediidasutusele kaebuse seoses põhimakseteenuste osutamisest keeldumisega. Seejuures peab krediidasutus siseprotseduurides paika panema olukorrad, kus keeldumise põhjustest on seaduse alusel lubatud tarbijat teavitada ja olukorrad, kus põhjustest teavitamine ei ole lubatud. Kaebuste lahendamisel peab krediidasutus lähtuma Finantsinspektsiooni soovituslikus juhendis „Nõuded kliendikaebuste menetlemisele“² kehtestatud suunistest.

4.9.4.16. Tarbija võib pöörduda ka Finantsinspektsiooni poole, kuid Finantsinspektsioon saab üksnes selgitada kohalduvaid õigusnorme ning ei saa asuda vaidlust lahendama ega anda vaidlusele õiguslikku hinnangut. Seejuures on tarbijat rangelt eksitav olukord, kus krediidasutus suunab tarbija Finantsinspektsiooni poole hinnangu saamiseks või vaidluse lahendamiseks, sest Finantsinspektsiooni pädevuses ei ole anda eraõiguslikele vaidlustele hinnanguid ega neid lahendada.

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

5. PÕHIMAKSETEENUSTE OSUTAMISE SISEPROTSEDUURID

- 5.1. Krediidasutus peab korraldama põhimakseteenuste pakkumise selliselt, et otsuste tegemine ja nende põhistamine toimuks läbipaistvalt, ühtsetel põhimõtetel ja oleks kontrollitav ning et otsuste tegemisel lähtutaks krediidasutuse tuvastatud asjaoludest. Selle tagamiseks peab krediidasutus kehtestama muuhulgas asjakohased sise-eeskirjad, koostama selged ja arusaadavad tüüptingimused ning pidama klienditoimikuid.
- 5.2. Krediidasutusel peavad olema kehtestatud ja rakendatud meetmed, protseduurid ja sise-eeskirjad, mis reguleerivad põhimakseteenuste osutamist, sh põhimakseteenuse lepingu sõlmimist, sõlmimisest keeldumist ning ülesütlemist. Sise-eeskirjad peavad olema piisavalt detailsed, et määratleda otsuste tegemise etapid, kontrollitavad asjaolud, vastutavad isikud ja menetlustähtajad. Töötajatele antavad juhised peavad olema kirjeldatud selliselt, et kõik otsused tehakse seaduses sätestatud põhimõtetega kooskõlas ja tehtud otsused oleks krediidasutuse siseselt järjepidevad ning kontrollitavad. Sise-eeskirjade kehtestamata jätmine või nende ebapiisav rakendamine võib viia olukorrani, kus krediidasutus ei suuda tagada seadusest tuleneva põhimakseteenuste osutamise kohustuse nõuetekohast täitmist ja tarbijate võrdset kohtlemist.
- 5.3. Krediidasutuse sise-eeskirjad ei tohi olla vastuolus krediidasutuse tüüptingimustega. Krediidasutus peab oma tüüptingimustes selgelt ja arusaadavalt kirjeldama põhimakseteenuste osutamise tingimusi. Tingimused ei tohi üksnes sõna-sõnalt korrata seaduse sätteid või Finantsinspeksiooni juhendeid ning need peavad olema koostatud selliselt, et tarbijal oleks võimalik mõista, millal ja millistel tingimustel saab põhimaksekonto avamiseks ja põhimakseteenuste kasutamiseks sõlmida põhimakseteenuse lepingu, millistel juhtudel võib krediidasutus sellest keelduda ja millistel alustel konto sulgeda ning leping üles öelda.
- 5.4. Krediidasutuse tüüptingimused peavad olema selged, üheselt arusaadavad ning kasutama peab keskmisele inimesele selgeid mõisteid ja väljendeid. Krediidasutus peab tagama, et oleks selge, milliseid tingimusi põhimakseteenuste osutamisele kohaldatakse ning kuidas erinevad tingimused koosmõjus toimivad.
- 5.5. Tüüptingimustes tuleb selgelt eristada põhimakseteenuste osutamisest keeldumise õiguslikke aluseid ning teiselt poolt faktilisi asjaolusid, mida krediidasutus hindab nende aluste esinemise tuvastamisel, näiteks tarbijaga seotud varasemad sündmused, käitumismustrid, riskinäitajad või muud krediidasutuse poolt hindamisel arvesse võetavad asjaolud. Selliste asjaolude loetlemine tüüptingimustes ei ole iseenesest keelatud ning võib anda tarbijale parema arusaama sellest, milliseid asjaolusid krediidasutus otsuste tegemisel hindab, kuid see ei tohi viia selleni, et neid käsitataks iseseisvate alustena põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumiseks või lepingu ülesütlemiseks.
- 5.6. Krediidasutus peab korraldama põhimakseteenuste osutamise selliselt, et iga tarbijaga seotud otsus oleks dokumenteeritud klienditoimikus. Klienditoimik käesoleva juhendi tähenduses on krediidasutuse põhimakseteenuste osutamisega seonduvate andmete ja dokumentide kogum konkreetse kliendisuhte kohta. Klienditoimik peab andma tervikliku ülevaate krediidasutuse tegevusest ning võimaldama hinnata, kas krediidasutuse otsused on olnud õiguspärased ja põhjendatud. Klienditoimikust peab nähtuma, millistel asjaoludel ning alustel on krediidasutus jõudnud vastava otsuseni tarbijaga kliendisuhte loomisel, muutmisel või lõpetamisel.
- 5.7. Klienditoimikusse tuleb lisada kõik olulised andmed ja dokumendid, mida on otsuse tegemisel kasutatud, näiteks tarbijaga peetud kirjavahetus, krediidasutuse sisene kirja- ja teabevahetus, taustaanalüüsid, hinnangud, monitooringute tulemused, väljavõtted pangasüsteemist, kliendi arvelduskonto väljavõtted ning muud asjakohased dokumendid, sh otsuse tegemisel kasutatud algallikad, millest nähtuvad põhimakseteenuse lepingu sõlmimisest keeldumise või ülesütlemise aluseks olevad asjaolud, analüüs, põhjendused, tähtajad jmt.

5.8. Krediidiasutus peab suutma näidata, millistele allikatele ja tõenditele on otsus tuginenud ning kuidas on jõutud järelduseni, et põhimakseteenuste osutamiseks vajalikud tingimused on või ei ole täidetud. Dokumentatsioon peab olema täielik ja süsteemne, et vajadusel saaks krediidiasutus põhjendada oma tegevust nii Finantsinspeksioonile kui ka teistele pädevatele asutustele, sh kohtule, kui tarbija vaidlustab krediidiasutuse otsuse.

5.6. PÕHIMAKSETEENUSTE HINNASTAMINE

5.1.6.1. 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. Krediidiasutus peab tagama, et ka põhimaksekonto avamise, kasutamise ja sulgemisega seotud tasud oleksid mõistlikud ja proportsionaalsed vastava teenuse või toimingu kuluga. Samuti peavad tarbijapoolsete kohustuste täitmata jätmise eest nõutavad tasud olema mõistlikud, võttes vastavate tasude määramisel arvesse eeltoodud kriteeriumeid. Tarbijale peab tasuta olema kättesaadav teave pakutavate põhimakseteenuste ja põhimaksekonto konkreetsete omaduste, seotud tasude, kasutustingimuste ja vaidluste lahendamise kohta ning abi eeltoodu mõistmiseks.

6.2. 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. Põhimakseteenuste eest nõutavate tasude määramine peab lähtuma krediidiasutuse üldisest hinnakujunduspoliitikast, arvestades seejuures põhimakseteenuste eripäradega ning vajadusega tagada põhimakseteenuste laialdane kättesaadavus kõigile tarbijatele.

5.2.6.3. Tasu määramisel konkurentsi ja turutingimusi arvestades peab krediidiasutus igal juhul tagama selle, et tasu on tarbijale taskukohane. Tasude kehtestamisel peab krediidiasutus rakendama erinevaid hinnakujundamise skeme, mis arvestavad muuhulgas arvestama teenuse pakkumise kanaliga (interneti- ja mobiilipank, pangakontor või -automaat) 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. Mitteresidentidelt suuremate tasude võtmine on diskrimineeriv juhul, kui suuremad tasud ei põhine objektiivselt põhjendatud kuludel.

5.3.6.4. 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.

6.5. 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.

5.4.6.6. Krediidiasutused peavad tagama, et põhimakseteenuste tasude hinnakujundusraamistik on hästi dokumenteeritud ja seda toetavad asjakohased juhtimisstruktuurid (nt hinnakujunduskomitee), kes vastutavad üldise hinnakujundusraamistiku halduse ja vajadusel konkreetsete hinnakujundusega seotud otsuste tegemise eest. Krediidiasutuse sisene järelevalveprotsess peab andma sisendi hinnakujunduse adekvaatsuse kontrollimiseks.

5.5.6.7. 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.

5.6.6.8. Eeltoodu tähendab ka seda, et tarbijale tasude esitamine ja avaldamine peab olema selge ja läbipaistev. Krediidiasutus peab tarbijat tasude muutumisest teavitama vähemalt 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 muutumist.