
14.03.2017

Finantsinspeksioonile esitati 2016. aastal finantsteenuste kohta kokku 174 kaebust, aasta varem oli neid olnud 112. Kaebuste osakaal on suurenenud kõikide finantsteenuste puhul, kuid enamik oli esitatud panga- ja kindlustusteenuste vallas. Esimest korda on hõlmatud ka kaebused krediidiandjate ja -vahendajate tegevuse kohta, mida kogunes aasta jooksul 19 tükki.

Pangateenuste puhul on tekkinud kõige enam erimeelsusi siis, kui on muudetud teenuse tingimusi, näiteks hinnakirja, intressimarginaali, tagatise nõudeid. Lisaks on esitatud mitmeid kaebusi arvelduste ja sularahaautomaatide kohta. Sularahaautomaatide puhul on antud teada, et automaat on mõnikord lugenud rahatähti valesti. Kokkuvõttes laekus 2016. aastal Finantsinspeksioonile pangateenuste vallas kõige rohkem kaebusi SEB Panga, Nordea Eesti filiaali ja Swedbanki tegevuse kohta.

Kindlustuses vaieldakse enim kahjude hüvitamisest keeldumise üle. Esines ka kaebusi teenuse tingimuste muutmise kohta. Kindlustusseltsidest esitati enim kaebusi If P&C Insurance'i ja 'Lietuvos draudimas' Eesti filiaali tegevuse kohta.

Krediidiandjate ja -vahendajate puhul on tekkinud kõige enam erimeelsusi maksevõimelisuse hindamisega. Enamik neist vaidlustest on seotud lepingutega, mis olid sõlmitud enne krediidiandjate ja -vahendajate seaduse rakendamist 21. märtsil 2016. Lisaks on antud teada kahtlustest, et tarbijakrediidi reklaam ei vasta nõuetele. Krediidiandjatest esitati möödunud aastal enim kaebusi Bondora ja IPF Digital Estonia tegevuse kohta.

Finantsinspeksioonile esitatud kaebustes oli jäetud teenusepakkuja nimetamata kümnel korral.

Allolevas tabelis on toodud kümme finantsteenuste pakkujat, kelle tegevuse kohta laekus 2016. aastal Finantsinspeksioonile kõige enam kaebusi.

Teenusepakkuja	Kaebuste arv	Turuosa oma sektoris*
AS SEB Pank	28	23%
Nordea Bank AB Eesti filiaal	23	11%
Swedbank AS	22	48%
If P&C Insurance AS	15	23%
Danske Bank A/S Eesti filiaal	8	4%
AB 'Lietuvos draudimas' Eesti filiaal	8	14%

ERGO Insurance SE	5	17%
Swedbank P&C Insurance AS	5	16%
Bigbank AS	4	1%
Bondora AS	4	0%

** Turuosad on toodud ümardatult 2016. aasta lõpu seisuga ning arvatatud Finantsinspeksioonile esitatud aruannete põhjal. Kindlustuses on turuosa mõõtmiseks kasutatud kindlustusmakseid, panganduses varade mahtu ja krediidiandjate puhul laenude mahtu.*