

---

08.02.2024

Finantsinspeksioonile esitati mullu finantsteenuste kohta kokku 389 kaebust, aasta varem oli tarbijate pöördumisi 335.

Sarnaselt varasemale aastale oli ka 2023. aastal suurem osa ehk üle 70 protsendi kaebustest seotud makse- ja krediiditeenustega, peamiselt maksekonto avamisest keeldumise ja sulgemisega. Samuti oli mitmel juhul probleeme maksete teostamisega.

Finantsinspeksioon arvestab tarbijate kaebustega oma järelevalvelise töö planeerimisel. Näiteks andis inspeksioon mullu välja [soovitusliku juhendi](#) põhimakseteenuste osutajatele, et tagada Eestis maksekonto igakülgne kättesaadavus. Finantsinspeksioon juhib soovitusliku juhendiga tähelepanu, et tarbijatele põhimaksekontode avamine, avamisest keeldumine või sulgemine peab pankades alluma ühtsetele reeglitele ning konto avamisest keelduda või konto sulgeda võib vaid erandjuhul.

Juhul kui finantsteenuse pakkuja tegevuse osas on tekkinud arusaamatus või rahulolematus, siis tuleks esmalt pöörduda teenusepakkuja enda poole. Probleemi olemust ja võimalikke lahendusi on võimalik selgitada telefoni teel, kuid edasise selguse huvides on mõistlik teenusepakkujaga suhelda kirjalikult. Kui teenusepakkujaga suheldes ei jõuta lahendusele või ei saada piisavat selgust, võib sõltumatu nõu ja selgituste saamiseks pöörduda Finantsinspeksiooni poole. '

Finantsinspeksioonil puudub kaebuste lahendamise õigus, seega ei anna inspeksioon hinnanguid järelevalve all oleva ettevõtte tegevuse õiguspärasusele ega lahenda vaidlusi sisuliselt. Küll võib inspeksioon esitada kaebuse alusel teenusepakkujale järelepärimise, et saada selgitusi ja kontrollida, kas teenusepakkuja tegevus üldiselt vastab seadusele. Lisaks saab inspeksioon teavitada võimalustest, kuhu vaidluse lahendamiseks pöörduda ehk kuhu ja kellele esitada kaebus.

Kaebuse esitamise vormi leiab [Finantsinspeksiooni veebilehelt](#).