

---

09.10.2024

Finantsinspeksioon uuendas soovituslikku [juhendit](#) „Nõuded kliendikaebuste menetlemisele“ ning kehtestas selle muu hulgas ka krediidiinkassodele.

Kõnealune juhend kehtib kõikidele Finantsinspeksiooni järelevalve alla kuuluvatele subjektidele. Uuendamise peapõhjuseks oli 14. juulil jõustunud krediidiinkassode ja -ostjate seadus, mille järgi lahendatakse krediidisaaajate kaebusi just Finantsinspeksiooni selleks koostatud juhendi eeskujul. Selline õigus ja kohustus tuleb Finantsinspeksioonile kui Euroopa Liidu liikmesriigi pädevale järelevalveasutusele Euroopa Liidu ja Nõukogu (EL) [direktiivist](#).

Juhend selgitab järelevalvesubjektidele õigusaktidest tulenevaid nõudeid ja suunab neid kaebusi menetlema läbipaistvalt, efektiivselt ja süsteemselt. Kaebuste menetlemise protsessist saadava informatsiooni abil on võimalik parendada ja täiustada järelevalvesubjekti siseselt nii teenuseid, tooteid kui ka sise-eeskirju. Samuti vähendada järelevalvesubjekti riske ning tõsta teeninduse kvaliteeti, mis toob kokkuvõttes kasu nii järelevalvesubjektile endale kui tema klientidele.

[Teavita mind, kui sisu muutub](#)