

Finantsinspektsiooni seaduse ja täitemenetluse seadustiku muutmise seaduse eelnõu

§ 1. Finantsinspektsiooni seaduse muutmine

Finantsinspektsiooni seaduses tehakse järgmised muudatused:

1) paragrahvi 1 tekstiosa muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„Käesoleva seadusega määratakse kindlaks riikliku finantsjärelevalve ja finantskriisi lahendamise eesmärk, finantsvaidluste lahendamise kord, Finantsinspektsiooni ja finantsvaidluste lahendamise üksuse õiguslik seisund, tegevuse alused, sealhulgas rahvusvahelise koostöö korraldus, ning nende rahastamise alused ja kord.“;

2) paragrahvi 6 lõiget 3 täiendatakse teise lausega järgmises sõnastuses:

„Finantsvaidluse lahendamine finantsvaidluste lahendamise üksuses käesoleva seaduse 3¹. peatükis sätestatu kohaselt ei ole haldusmenetlus haldusmenetluse seaduse tähenduses.“;

3) paragrahvi 18 lõiget 3 täiendatakse punktiga 6¹ järgmises sõnastuses:

“6¹) nimetab ametisse finantsvaidluste voliniku;“;

4) seadust täiendatakse 3¹. peatükiga järgmises sõnastuses:

“3¹. peatükk Finantsvaidluste lahendamine

1. jagu Üldsätted

§ 34¹. Finantsvaidluste lahendamise üldsätted

(1) Finantsvaidlus käesoleva seaduse tähenduses on Eestis asutatud finantsteenuse osutaja ja Eesti või lepinguriigi finantsteenuse kliendi (edaspidi ka *pooled*) vaheline vaidlus.

(2) Finantsteenuse osutaja käesoleva peatüki tähenduses on finantsjärelevalve subjekt käesoleva seaduse § 2 lõike 2 tähenduses, sealhulgas välisriigi äriühingu Eesti filiaal.

(3) Finantsteenuse klient käesoleva peatüki tähenduses on füüsiline või juriidiline isik, kes:

- 1) on lepingulises suhtes finantsteenuse osutajaga finantsteenuse kasutamiseks;
- 2) peab finantsteenuse osutajaga lepinguelseid läbirääkimisi finantsteenust puudutava lepingu sõlmimiseks;
- 3) on kahjustatud isik ja kellel on erimeelsus kahju tekitaja vastutuskindlustuse kindlustusandjaga;
- 4) on võlaõigusseaduse § 424 lõikes 1 nimetatud kindlustatud isik või § 425 lõikes 1 nimetatud soodustatud isik.

(4) Käesolevas peatükis sätestatut ei kohaldata järgmiste vaidluste suhtes:

- 1) finantsteenuse osutajate omavahelised vaidlused;
- 2) vaidlused, mis tulenevad kohustusliku liikluskindlustuse lepingust või liikluskindlustuse seadusest;
- 3) kriisilahendus-, täite-, saneerimis-, pankroti- ja likvideerimismenetlust puudutavad

vaidlused;

4) vaidlused seoses finantsteenuse osutaja õigusega valida klienti, välja arvatud juhul, kui isik on avaldanud soovi avada maksekonto;

5) finantsteenuste osutaja majandustegevuse üldisi põhimõtteid puudutavad vaidlused;

6) vaidlused selliste poolte vahel, kes on sõlminud kokkuleppe vaidluse lahendamiseks vahekohtus, välja arvatud juhul, kui finantsteenuse klient on füüsiline isik.

(5) Finantsvaidluse lahendamise menetluses finantsvaidluse kohta tehtud jõustunud otsus või sõlmitud kompromiss (edaspidi ka *finantsvaidluse lahendus*) on pooltele täitmiseks kohustuslik.

(6) Käesolevas peatükis sätestatu ei välista sama vaidlusega kohtusse pöördumist enne käesolevas peatükis sätestatud finantsvaidluste lahenduse jõustumist.

§ 34². Kohaldatav menetlus

Finantsvaidluse lahendamise menetlusele kohaldatakse lisaks käesolevas seaduses sätestatule tsiviilkohtumenetluse seadustiku §-des 38–42, 257, 272–277, 285–289, 294, 302 ja 303 ning menetlusedokumendi kättetoimetamise kohta sätestatud, arvestades käesolevas seaduses sätestatud erisusi.

2. jagu

Finantsvaidluste lahendamise üksus

§ 34³. Finantsvaidluste lahendamise üksus

(1) Finantsvaidluste lahendamise üksus on sõltumatu Inspektsiooni juures eraldi asuv struktuuriüksus, mida juhib ja esindab finantsvaidluste volinik. Üksuse koosseisu kuuluvad lisaks finantsvaidluste volinikule üksuse töötajad ja asjakohasel juhul finantsvaidluste voliniku asetäitja.

(2) Finantsvaidluste lahendamise üksuse struktuurne eraldatus ja tegevuse sõltumatus ning tekkida võivate huvide konfliktide juhtimine ja teabevahetust puudutav sätestatakse täpsemalt Inspektsiooni asjakohastes sise-eeskirjades.

(3) Finantsvaidluste voliniku nimetab ametisse Inspektsiooni juhatus viieks aastaks.

(4) Finantsvaidluste volinikuks võib nimetada üksnes isiku:

1) kellel on vähemalt magistrakraad õiguse õppesuunal või sellele vastav kvalifikatsioon Eesti Vabariigi haridusseaduse § 28 lõike 2² kohaselt ning vajalikud teadmised ja kogemus vaidluste kohtuvälise lahendamise või kohtuvaidluste alal;

2) kes on kõrgete kõlbeliste omadustega, laitmatu eri- ja ärialase reputatsiooniga;

3) kellel on kokku vähemalt viieaastane töökogemus rahanduse või juriidilisel alal või eelnimetatud aladega seotud ametis avaliku teenistujana;

4) kes ei ole nimetamisele eelneva aasta jooksul olnud finantsteenuse osutaja juhtorgani liige;

5) kelle puhul ei esine käesoleva seaduse kohaselt finantsvaidluste volinikuks olemist välistavaid asjaolusid.

(5) Finantsvaidluste voliniku eri- ja ärialane reputatsioon ei ole laitmatu, kui:

1) ta on süüdi mõistetud kuriteo toimepanemise eest;

2) ta on kohtuniku-, notari- või kohtutäituriametist tagandatud;

- 3) ta on advokatuurist välja heidetud;
- 4) ta on avalikust teenistusest vabastatud distsiplinaarsüüteo eest;
- 5) tema varasem õigusvastane tegevus või tegevusetus on kaasa toonud äriühingu pankroti või sundlõpetamise või tegevusloa kehtetuks tunnistamise;
- 6) ta on pankrotivõlgnik või tema suhtes on kohaldatud ärikeeldu.

(6) Finantsvaidluste voliniku suhtes kohaldatakse käesoleva seaduse § 22 lõigetes 1–3, § 31 lõikes 1 ning §-des 32 ja 34 sätestatud.

(7) Finantsvaidluste volinik täidab oma kohustusi erapooletult ja omakasupüüdmatult, sealhulgas on ta tasustatud viisil, mis ei ole seotud menetluse tulemusega ja ta ei saa tegevusjuhiseid kummaltki vaidlevalt poolelt ega nende esindajatelt. Finantsvaidluste volinik käitub laitmatult nii vaidluse lahendamisel kui ka väljaspool seda, hoidudes tegudest, mis kahjustavad finantsvaidluste lahendamise üksuse mainet.

(8) Finantsvaidluste voliniku volituste tähtaja lõppemise, tema tagasikutsumise või surma korral nimetab Inspektsiooni juhatus mõistliku aja jooksul ametisse uue finantsvaidluste voliniku.

(9) Finantsvaidluste lahendamise üksuse töötajate suhtes kohaldatakse käesolevas seaduses Inspektsiooni töötaja kohta sätestatud.

(10) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud finantsvaidluste voliniku asetäitjale kohaldatakse lisaks Inspektsiooni töötaja kohta sätestatud käesoleva paragrahvi lõikes 4 sätestatud.

(11) Inspektsioon võimaldab finantsvaidluste lahendamise üksusele seadusest tulenevate ülesannete täitmiseks vajalike ja sobivate ruumide ning infotehnoloogia kasutamise.

§ 34⁴. Finantsvaidluste voliniku taandamine finantsvaidluse lahendamise menetlusest ja tema asendamine

(1) Finantsvaidluste volinik ei või finantsvaidlust menetleda ja peab ennast kohe taandama, kui ta on:

- 1) ise vaidlev pool või isiklikult otseselt või kaudselt huvitatud vaidluse lahendist või kui esineb muu asjaolu, mis tekitab kahtlust tema erapooletuses;
- 2) vaidluses, milles ta on või on olnud tunnistaja, ekspert, tõlk või poole esindaja või nõustaja;
- 3) poole abikaasa, elukaaslane või otseliinis sugulane või muu lähedane, samuti abikaasa või elukaaslase õde, vend või otseliinis sugulane, isegi kui abielu või püsiv kooselu on lõppenud.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 sätestatud juhul menetleb finantsvaidlust finantsvaidluste voliniku asetäitja, kui tema suhtes ei esine käesoleva paragrahvi lõikes 1 sätestatud asjaolusid.

(3) Inspektsioon kehtestab finantsvaidluste voliniku ettepanekul asjakohase sise-eeskirja, millega määratakse kindlaks finantsvaidluste voliniku taandamise ja tema asendamise kord, sealhulgas muud asjaolud asjakohasel juhul finantsvaidluste voliniku asendamiseks.

(4) Finantsvaidluste voliniku asendamisel finantsvaidluse lahendamise menetluses kohaldatakse tema asetäitjale käesolevas peatükis finantsvaidluste voliniku kohta sätestatud.

§ 34⁵. Koostöö teiste asutuste ja isikutega

(1) Finantsvaidluste volinik teeb koostööd Inspektsiooni, kohtute, kohtutäiturite ja vaidluste

kohtuvälise lahendamise üksustega välisriikides ja riigisisest ning muude pädevate asutuste ja isikutega.

(2) Koostöö raames teiste vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega vahetab finantsvaidluste volinik vaidluste lahendamise kogemusi nii piiriüleste kui ka riigisiseste vaidluste lahendamise kohta.

(3) Finantsvaidluste lahendamise üksuse koostööle teiste pädevate asutustega kohaldatakse tarbijakaitseseaduse §-s 38 sätestatud.

3. jagu

Avalduse esitamine ja finantsvaidluse lahendamise menetlus

§ 34⁶. Avalduse esitamine

(1) Finantsvaidluse korral esitab finantsteenuse klient finantsvaidluste lahendamise üksusele avalduse käesoleva paragrahvi lõikes 2 või 3 sätestatud viisil.

(2) Finantsvaidluste lahendamise üksus avaldab oma veebilehel finantsvaidluse kohta avalduse esitamise vormi ning tagab võimaluse see täita ja esitada elektrooniliselt.

(3) Lisaks käesoleva paragrahvi lõikes 2 sätestatule võimaldab finantsvaidluste lahendamise üksus avalduse täitmise ja esitamise paberil.

(4) Avalduses märgitakse:

- 1) avalduse esitanud finantsteenuse kliendi nimi või ärinimi, elu- või asukoht ning kontaktandmed;
- 2) selle finantsteenuse osutaja nimi, keda vaidlus puudutab;
- 3) finantsvaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud;
- 4) tõendid, mis kinnitavad nõude aluseks olevaid asjaolusid, viidates konkreetselt, millist asjaolu millise tõendiga tõendada soovitakse;
- 5) teave selle kohta, kas vaidlust menetleb või on menetlenud teine tunnustatud vaidluste lahendamise üksus või kas vaidlust ei menetle või ei ole menetlenud kohus;
- 6) kinnitus, et finantsteenuse klient on vaidluse lahendamiseks pöördunud finantsteenuste osutaja poole;
- 7) teave selle kohta, kas finantsteenuse klient on nõus kirjaliku menetlusega või soovib finantsvaidluse menetlemist suulisel istungil;
- 8) kinnitus selle kohta, et finantsteenuse klient nõustub, et finantsvaidluse lahendus on täitmiseks kohustuslik.

(5) Finantsteenuse klient lisab avaldusele dokumentaalsed tõendid ja käesoleva seaduse §-s 34⁷ sätestatud avalduse registreerimistasu maksmist tõendava dokumendi.

(6) Kui avalduse esitab finantsteenuse kliendi nimel tema esindaja, lisatakse avaldusele ka esindusõigust tõendav volikiri.

(7) Finantsvaidluste volinik võib nõuda avalduses puuduste kõrvaldamist, kui avaldus ei sisalda andmeid, mis tuleb nõuete kohaselt esitada või kui avalduse esitanud finantsteenuse klient ei ole tasunud registreerimistasu. Finantsvaidluste volinik annab avalduse esitanud finantsteenuse kliendile määrusega kuni 15 kalendripäeva puuduste kõrvaldamiseks.

§ 34⁷. Avalduse registreerimistasu

- (1) Avalduse registreerimistasu on toimingu tasu, mille finantsteenuse klient tasub § 34⁶ lõikes 1 nimetatud avalduse esitamisel.
- (2) Avalduse registreerimistasu ei ole tagastatav, välja arvatud juhul, kui avaldus jäetakse menetlusse võtmata käesoleva seaduse § 34⁸ lõike 2 punktides 1 ja 3 sätestatud alustel.
- (3) Avalduse registreerimistasu füüsilisele isikule on 15 eurot ja juriidilisele isikule 150 eurot.
- (4) Avalduse registreerimistasu tasumisele kohaldatakse käesoleva seaduse §-s 45¹⁰ sätestatut.

§ 34⁸. Avalduse menetlusse võtmine või selle tagastamine

- (1) Finantsvaidluste volinik otsustab määrusega avalduse menetlusse võtmise kümne tööpäeva jooksul nõuetekohase avalduse saamisest arvates.
- (2) Finantsvaidluste volinik keeldub avalduse menetlusse võtmisest määrusega ja see tagastatakse finantsteenuse kliendile, kui:
 - 1) vaidluse lahendamine ei kuulu käesoleva peatüki kohaldamisalasse, sealhulgas vaidlus ei ole seotud teenusega, mida osutab käesoleva seaduse § 34¹ lõikes 2 nimetatud finantsteenuse osutaja;
 - 2) avalduse esitanud finantsteenuse klient ei ole käesoleva seaduse § 34⁶ lõikes 7 ette nähtud tähtaja jooksul esitanud nõuetekohast avaldust;
 - 3) esinevad käesoleva seaduse § 34⁴ lõikes 1 sätestatud asjaolud ja finantsvaidluste volinik ega asjakohasel juhul tema asetäitja ei saa finantsvaidlust menetleda;
 - 4) sama vaidlus on esitatud lahendamiseks kohtule või see on kohtus juba lahendatud.
- (3) Finantsvolinik võib keelduda avalduse menetlusse võtmisest määrusega ja see tagastatakse finantsteenuse kliendile, kui:
 - 1) avaldus ei ole esitatud kliendi eeldatava ja seadusega kaitstud õiguse või huvi kaitseks;
 - 2) vaidlus on ilmselgelt perspektiivitu või pahatahtlik või on tegemist olematu kahjuga;
 - 3) vaidluse lahendamine häiriks tõsiselt finantsvaidluste üksuse tõhusat toimimist vaidluse keerukuse tõttu või vaidlust oleks otstarbekam lahendada maakohtus;
 - 4) sama vaidlust on lahendatud või seda on võimalik lahendada muus tarbijakaitse seaduse § 30 lõike 6 kohaselt tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses;
 - 5) finantsteenuse klient ei ole eelnevalt vaidluse lahendamiseks pöördunud asjaomase finantsteenuse osutaja poole, et probleemi vahetult finantsteenuse osutajaga lahendada või finantsteenuse osutaja poole pöördumisest on möödunud rohkem kui 12 kuud.
- (4) Finantsvaidluste volinik teavitab pooli avalduse menetlusse võtmisest või sellest keeldumisest viivitamata. Teates põhjendatakse menetlemisest keeldumist.

§ 34⁹. Avalduse täpsustamine

- (1) Avalduse esitanud finantsteenuse klient võib pärast avalduse menetlusse võtmist taotleda:
 - 1) esitatud faktiliste või õiguslike väidete täiendamist või parandamist, ilma et muudetaks avalduse aluseks olevaid põhilisi asjaolusid;
 - 2) nõude suurendamist, vähendamist, laiendamist või kitsendamist.

(2) Finantsvaidluste volinik võib nõuda avalduse teksti tervikuna esitamist, kui avaldus on selle korduva muutmise tõttu või muul põhjusel ebaülevaatlik ja avalduse teksti terviklik esitamine lihtsustab asja menetlemist.

(3) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud taotluse või täienduse võib avaldaja esitada ka istungil.

(4) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud taotlust või täiendust ei peeta avalduse muutmiseks.

(5) Avalduse muutmisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 376 lõikeid 1 ja 2 ning käesolevas seaduses avalduse kohta sätestatud.

§ 34¹⁰. Avalduste liitmine

(1) Finantsvaidluste volinik võib liita avaldused määrusega ühte menetlusse, kui nõuded on õiguslikult omavahel seotud või need nõuded oleks võinud esitada ühes menetluses ning nende ühine menetlemine võimaldab nende kiiremat lahendamist või lihtsustab nende menetlemist.

(2) Avalduste liitmine on põhjendatud eelkõige juhul, kui menetluses on ühel ajal mitu üheliigilist avaldust:

- 1) milles on samad pooled;
- 2) mille on esitanud üks finantsteenuse klient eri vastaspoolte vastu;
- 3) mille on esitanud mitu finantsteenuse klienti sama vastaspoole vastu.

(3) Avalduste liitmisel liidetakse hiljem esitatud avaldus ühiseks läbivaatamiseks esimesena esitatud avaldusega.

§ 34¹¹. Finantsvaidluse lahendamise menetluse ettevalmistamine

(1) Finantsteenuse volinik toimetab koos käesoleva seaduse § 34⁸ lõikes 4 sätestatud teatega avalduse koopia ja sellele lisatud dokumentaalsete tõendite koopiad finantsteenuse osutajale, keda vaidlus puudutab. Finantsteenuse volinik teavitab finantsteenuse osutajat käesoleva paragrahvi lõikes 5 sätestatud tagajärjest.

(2) Finantsvaidluste volinik määrab mõistliku tähtpäeva, milleks finantsteenuse osutaja peab esitama eesti keeles järgmised andmed:

- 1) kas ta tunnistab avalduses tema vastu esitatud nõudeid;
- 2) kas tema arvates on võimalik vaidlus lahendada kompromissiga või jõuda muul viisil finantsteenuse kliendiga kokkuleppele, sealjuures pakkudes välja võimaliku lahenduse;
- 3) milliste tõenditega ta oma vastuväiteid põhjendab;
- 4) vajadusel tunnistajate nimed ja nende kontaktandmed ning milliste asjaolude kohta võivad tunnistajad ütlusi anda;
- 5) kas ta on nõus kirjaliku menetlusega või soovib vaidluse menetlemist istungil.

(3) Finantsvaidluste volinik saadab finantsteenuse osutaja vastuse koopia avalduse esitanud finantsteenuse kliendile, kes esitab määratud tähtajaks oma seisukoha finantsteenuse osutaja vastuväidete kohta, kommenteerides finantsteenuse osutaja esitatud tõendeid ja faktilisi asjaolusid ning ekspertide arvamusi. Lisaks esitab finantsteenuse klient oma arvamuse võimaliku kompromissi või muu kokkuleppe kohta.

(4) Finantsvaidluste volinik vahendab poolte esitatavat teavet elektrooniliselt või poole taotlusel posti teel. Elektroonilisele teatele peab pool esitama kinnituse, et on teate finantsvaidluste volinikult kätte saanud. Kui finantsvaidluste volinik ja pool on varem olnud suhtluses sama elektronposti vahendusel, loetakse, et elektrooniline teade on kätte saadud selle saatmisele järgneval tööpäeval.

(5) Kui finantsteenuse osutaja ei esita finantsvaidluste volinikule käesoleva paragrahvi lõikes 2 sätestatud teavet tähtaja jooksul, võtab finantsvaidluste volinik finantsvaidluse lahendamisel aluseks finantsteenuse kliendi avalduse ja olemasoleva teabe.

(6) Finantsvaidluse lahendamist ette valmistades teeb finantsvaidluste volinik vaidluse lahendamiseks vajalikud toimingud või määrab vajadusel istungi toimumise aja ja koha ning korraldab kutsete saatmise pooltele.

(7) Avalduse esitanud finantsteenuse klienti teavitatakse koos käesoleva seaduse § 34⁸ lõikes 4 sätestatud teatega sellest, et tal on võimalik avaldusest loobuda igal ajal enne finantsvaidluste voliniku otsuse jõustumist.

(8) Avaldusest loobumise korral ei saa finantsteenuse klient pöörduda sama vaidlusega finantsvaidluste voliniku poole, kuid see ei välista kohtusse pöördumist.

§ 34¹². Finantsvaidluse lahendamise menetluse üldsätted

(1) Finantsvaidlust lahendab finantsvaidluste volinik, kui käesolevas seaduses ei ole sätestatud teisiti.

(2) Finantsvaidluse lahendamise menetlus tuleb läbi viia eesmärgipäraselt ja efektiivselt ning finantsvaidlus lahendada õigesti, võimalikult lihtsalt, kiirelt ja väikeste kuludega.

(3) Finantsvaidluste volinik peab püüdma asja lahendada kompromissiga.

(4) Finantsvaidluse menetluskeel on eesti keel. Finantsvaidluste volinik võib poolte nõusolekul koguda ja vahetada teavet ja tõendeid muus keeles kui eesti keeles.

(5) Finantsvaidluse lahendamise menetlus on kirjalik, välja arvatud juhul, kui üks pooltest on avaldanud soovi menetleda vaidlust istungil või kui finantsvaidluste volinik peab seda vaidluse lahendamiseks vajalikuks.

(6) Finantsvaidluste volinik võib otsustada, et olenemata käesoleva paragrahvi lõikes 5 sätestatud menetletakse finantsvaidlust istungil, kui finantsvaidluse lahendamise ettevalmistamise käigus kogutud teabe ja tõendite alusel või finantsvaidluste voliniku hinnangul on poolte isiklik ilmumine avalduse aluseks olevate asjaolude selgitamiseks mõödapääsmatu.

(7) Finantsvaidluste volinik võib otsustada, et finantsvaidlust menetletakse kirjalikult, kui finantsvaidluse lahendamise menetluse ettevalmistamise käigus kogutud teabe ja tõendite alusel on vaidluse asjaolud selged ning vaidlus on võimalik lahendada kirjalikus menetluses.

§ 34¹³. Esindaja kasutamine, ekspertarvamus ja tunnistaja kaasamine

(1) Pooltel on õigus menetluse ajal kasutada õiguslaste eriteadmistega isikut või õigusnõustajat või kasutada võimalust, et neid abistab või esindab muu isik. Pooli teavitatakse sellest õigusest koos käesoleva seaduse § 34⁸ lõike 4 kohaselt esitatud teatega.

(2) Pooled ja finantsvaidluste volinik võivad omal kulul kasutada eksperte, kes võivad esitada kirjalikke ekspertarvamusi või finantsvaidluste voliniku kutsel osaleda suulisel istungil.

(3) Poole taotlusel võib finantsvaidluste volinik üle kuulata tunnistaja. Tunnistaja kaasamise taotluses tuleb märkida tunnistaja nimi, kontaktandmed ja asjaolud, mille kohta tunnistaja ütlusi annab.

(4) Finantsvaidluste volinik võib jätta poole taotluse tunnistaja kaasamiseks rahuldamata, kui tunnistaja kaasamine on vaidluse asjaolusid arvestades ebamõistlik.

(5) Tunnistaja võib vastata kirjalikult finantsvaidluste voliniku ja käesoleva paragrahvi lõikes 6 sätestatud juhul poole esitatud küsimusele määratud tähtaja jooksul, sealhulgas, kui istungi toimumise korral sellele ilmumine on tunnistajale ebamõistlikult koormav ning kirjaliku ütluse andmine on finantsvaidluste voliniku hinnangul küsimuse sisu ja tunnistaja isikut arvestades tõendamiseks piisav.

(6) Poolel on õigus tunnistajale finantsvaidluste voliniku kaudu kirjalikult küsimusi esitada. Finantsvaidluste volinik määrab küsimused, mille kohta tunnistaja vastust soovitakse.

(7) Kui tunnistaja vastab talle esitatud küsimustele kirjalikult, peab vastus olema allkirjastatud ja finantsvaidluste volinik saadab tunnistaja vastuse viivitamata edasi pooltele.

(8) Õigusele keelduda tunnistajana ütluste andmisest kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku §-s 257 sätestatud.

§ 34¹⁴. Menetluskulud

(1) Finantsvaidluse menetlemisel kannab kumbki pool oma menetluskulud ise, kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti.

(2) Finantsvaidluse menetlemisel tekkinud kulud on kohtuvälised kulud tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 144 punkti 4 tähenduses.

§ 34¹⁵. Finantsvaidluse menetlemine istungil

(1) Istung on avalik ja seda juhatab finantsvaidluste volinik.

(2) Finantsvaidluste volinik kuulutab finantsvaidluse lahendamise menetluse või osa sellest omal algatusel või poole taotlusel kinniseks, kui see on ilmselt vajalik tsiviilkohtumenetluse seadustikus sätestatud alustel. Menetluse kinniseks kuulutamisele ja kinnisele istungile isiku lubamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku menetluse kinniseks kuulutamise sätteid.

(3) Finantsvaidluste volinik kutsub pooled ja nende esindajad istungile kutsetega, milles märgitakse:

- 1) istungile kutsutava isiku nimi või ärinimi;
- 2) istungi toimumise aeg ja koht;

- 3) istungi asjaolud, kui istung korraldatakse menetluskonverentsina;
- 4) finantsvaidluse põhisisu;
- 5) kohustus teatada istungile ilmumata jätmisest ja selle põhjusest;
- 6) istungile ilmumata jätmise tagajärjed.

(4) Kui pool või tema esindaja ei saa istungile ilmuda, peab ta sellest teavitama enne istungi algust või viivitamata pärast istungil osalemist takistava asjaolu äralangemist ja põhistama istungile mitte ilmumise takistatust.

(5) Kui pool või tema esindaja ei ilmu istungile mõjuval põhjusel, lükatakse istung poole taotlusel edasi.

(6) Kui avalduse esitanud finantsteenuse klient või tema esindaja ei ilmu istungile ega ole esitanud taotlust istungi edasilükkamiseks, võib finantsvaidluste volinik lõpetada menetluse otsust tegemata.

(7) Kui finantsteenuse osutaja, kelle vastu avaldus esitati, või tema esindaja ei ilmu istungile mõjuva põhjusega, vaadatakse avaldus läbi tema kohalolekuta.

(8) Pool võib esitada kirjaliku nõusoleku avalduse läbivaatamiseks tema või tema esindaja kohalolekuta, välja arvatud käesoleva seaduse § 34¹² lõikes 6 sätestatud juhul.

(9) Istungi võib korraldada täielikult või osaliselt menetluskonverentsina selliselt, et poolel või tema esindajal või tunnistajal on võimalik viibida istungi ajal muus kohas ja teha reaalses menetlustoiminguid.

(10) Menetluskonverentsina korraldatud istungil peab olema tehniliselt turvaliselt tagatud kõigi õigus esitada avaldusi ja taotlusi ning muud istungi tingimused nii pildi kui ka heli reaalses ülekandmisel eemaloleva menetlusosalise juurest finantsvaidluste volinikule ja vastupidi.

(11) Pooled võivad istungil esitada lisatõendeid.

(12) Finantsvaidluste volinikul on õigus asjakohasel juhul ajaliselt piirata istungil osalejate sõnavõtte kestust.

(13) Finantsvaidluste volinik võib kutsuda tunnistaja istungile suuliselt ütlusi andma, vaatamata kirjalikult antud ütlustele. Istungile ilmumise tagab pool, kelle taotlusel tunnistaja menetlusse kaasati.

(14) Istungi kohta koostatakse protokoll, milles on kajastatud istungi käik ning poolte suuliselt esitatud peamised seisukohad. Istungi protokollile kirjutavad alla finantsvaidluste volinik ja protokollija. Protokoll võib olla ka istungi elektrooniline lindistus.

§ 34¹⁶. Menetluse tähtaeg

(1) Avaldus vaadatakse läbi ja finantsvaidluse lahendus tehakse pooltele kättesaadavaks 90 päeva jooksul avalduse menetlusse võtmisest arvates.

(2) Keerukate vaidluste puhul võib finantsvaidluste volinik käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud tähtaega ühe korra pikendada.

(3) Finantsvaidluste voliniku taandumise või asendamise korral alustab tema asetäitja või ametisse nimetatud uus volinik vaidluse lahendamist otsast peale ja käesoleva paragrahvi lõikes 1 sätestatud tähtaeg hakkab finantsvaidluste voliniku asendamisest arvates uuesti kulgema. Käesolevas lõikes sätestatud ei kohaldata, kui finantsvaidluse keerukuse aste võimaldab selle lahendamise jätkamist.

(4) Pooli teavitatakse käesoleva paragrahvi lõigetes 2 ja 3 sätestatud juhtudel tähtaja muutusest ja vaidluse menetlemise lõpetamise eeldatavast tähtajast viivitamata.

4. jagu

Finantsvaidluse lahendamise menetluse lõpetamine ja finantsvaidluse lahendus

§ 34¹⁷. Finantsvaidluse lahendamise menetluse lõpetamine otsust tegemata

(1) Finantsvaidluste volinik lõpetab finantsvaidluse määrusega, kui:

- 1) pooled on sõlminud käesoleva seaduse §-s 34¹⁸ sätestatud kompromissi;
- 2) avalduse esitanud finantsteenuse klient loobub avaldusest;
- 3) finantsteenuse osutaja tunnistab avalduse esitanud finantsteenuse kliendi nõuet ja nõustub seda rahuldama;
- 4) avalduse esitanud finantsteenuse klient või tema esindaja ei ilmu suulisele istungile ja ei ole esitanud põhjendatud taotlust istungi edasilükkamiseks ning finantsvaidluste volinik on teinud käesoleva seaduse § 34¹⁶ lõike 6 kohaselt otsuse menetlus lõpetada;
- 5) menetluse jooksul ilmneb käesoleva seaduse § 34⁸ lõikes 3 sätestatud avalduse menetlusse võtmisest keeldumise alus;
- 6) pooleks olev füüsiline isik on surnud ja vaieldav õigussuhe ei võimalda õigusjärglust või juriidiline isik on lõppenud õigusjärglusetu.

(2) Menetluse lõpetamise määrus tehakse pooltele viivitamata teatavaks, nimetades selles muu hulgas menetluse lõpetamise aluse.

§ 34¹⁸. Kompromiss

(1) Pooled võivad menetluse kuni otsuse jõustumiseni lõpetada kompromissi sõlmimisega. Kompromissi kinnitamise määruuses märgitakse kompromissi tingimused.

(2) Pooled esitavad kompromissilepingu allkirjastatuna finantsvaidluste volinikule või suulise istungi korral avaldavad kompromissi finantsvaidluste volinikule protokollis kandmiseks.

(3) Kompromiss võib olla tingimuslik.

(4) Finantsvaidluste volinik ei kinnita kompromissi, kui see on vastuolus heade kommete või seadusega või kui kompromissi ei ole võimalik täita.

(5) Kui finantsvaidluste volinik ei kinnita kompromissi, teeb ta selle kohta põhjendatud määruse ja jätkab finantsvaidluse menetlemist.

(6) Kompromissi kinnitamise määrus jõustub allkirjastamisel.

(7) Kompromissi saab tühistada ja selle tühisusele saab tugineda tsiviilseadustiku üldosa seaduses nimetatud alustel ning kompromissist saab taganeda või selle üles öelda võlaõigusseaduses nimetatud alustel.

(8) Kompromissi saab kohtus pankrotimenetluses või täitemenetluses tagasivõitmise korras kehtetuks tunnistada.

§ 34¹⁹. Finantsvaidluse otsuse tegemine

(1) Finantsvaidluste volinik teeb otsuse, kui finantsvaidlust on voliniku hinnangul arutatud ammendavalt ja asi on lõpliku lahendi tegemiseks valmis. Finantsvaidluste volinik ei või otsuses ületada nõude piire ega teha otsust nõude kohta, mida ei ole esitatud.

(2) Finantsvaidluste voliniku otsus peab olema põhjendatud ning põhinema vaidluse asjaolude õiguslikul hinnangul, tuginema esitatud tõenditel ja asjaoludel, mille kohta oli pooltel võimalik oma arvamust avaldada. Otsuse tegemisel hindab finantsvaidluste volinik kõiki tõendeid igakülgset, täielikult ja objektiivselt.

(3) Kui finantsvaidluste volinik hindab esile toodud asjaolu otsuses erinevalt menetluses osalejatest, peab ta eelnevalt olema juhtinud sellele nende tähelepanu ja andnud võimaluse avaldada oma seisukoht.

(4) Otsus koosneb sissejuhatusest, kirjeldavast osast, põhjendustest ja resolutsioonist.

(5) Otsuse sissejuhatuses märgitakse:

- 1) otsuse teinud finantsvaidluste voliniku või tema asetäitja nimi;
- 2) otsuse tegemise aeg;
- 3) finantsvaidluse number;
- 4) istungi toimumisel protokollija nimi ja istungi aeg või viide vaidluse lahendamisele kirjalikus menetluses;
- 5) poolte ja nende esindajate nimed ning isiku- ja registrikoodid või sünniajad.

(6) Sissejuhatuses tuleb muu hulgas ära märkida, kui avaldus vaadatakse läbi käesoleva seaduse § 34¹⁵ lõigetes 6 ja 7 sätestatud juhtudel poole või tema esindaja kohalolekuta.

(7) Otsuse kirjeldavas osas märgitakse loogilises järjekorras lühidalt ja olulist sisu esile tuues esitatud nõuded ning nende kohta esitatud väited, vastuväited ja tõendid.

(8) Otsuse põhjendavas osas märgitakse tuvastatud asjaolud ja nendest tehtud järeldused, tõendid, millele on rajatud finantsvaidluste voliniku järeldused, ning õigusaktid, mida on kohaldatud. Finantsvaidluste volinik peab otsuses põhjendama, miks ta ei nõustu ühe või teise poole faktiliste väidetega.

(9) Otsuse resolutsiooniga lahendab finantsvaidluste volinik selgelt ja ühemõtteliselt vaidluse. Resolutsioon peab olema selgelt arusaadav ja täidetav ka otsuse muude osadeta. Resolutsioon peab olema eristatav otsuse muudest osadest.

(10) Otsuse resolutsioonis peab olema teave selle kohta, et avalduse esitanud finantsteenuse kliendil on õigus pöörduda sama vaidlusega kohtusse.

§ 34²⁰. Finantsvaidluse otsuse teatavakstegemine, selle tühistamine ja muutmine

(1) Finantsvaidluse otsus tehakse pärast selle tegemist viivitamata pooltele teatavaks. Otsuse teatavakstegemise päeval antakse pooltele otsuse ära kiri või toimetatakse otsus pooltele kätte käesolevas seaduses sätestatud korras.

(2) Pärast otsuse teatavakstegemist ei saa finantsvaidluste volinik seda tühistada ega muuta, välja arvatud juhul, kui pooled sõlmivad enne otsuse jõustumist kompromissi või avalduse esitanud finantsteenuse klient loobub avaldusest ja finantsteenuse osutaja on sellega nõus. Sellel juhul tühistab finantsvaidluste volinik otsuse määrusega.

(3) Finantsvaidluste volinik võib igal ajal määrusega parandada otsuses kirja- ja arvutusvigu ja ilmseid ebatäpsusi, mis ei mõjuta otsuse sisu. Enne määruse tegemist võib volinik pooled ära kuulata.

(4) Otsuse parandamise määruse kohta tehakse märge otsusele ja pärast määruse tegemist väljastatavale ärakirjale. Finantsvaidluste volinik toimetab määruse pooltele kätte.

(5) Otsuses vigade parandamise kohta sätestatud kohaldatakse ka määruses vigade parandamisele.

§ 34²¹. Kohtusse pöördumine

(1) Finantsvaidluste voliniku otsusega mittenõustumisel võivad pooled pöörduda sama finantsvaidluse läbivaatamiseks kohtusse 30 kalendripäeva jooksul arvates finantsvaidluste voliniku otsuse saamisest.

(2) Kohtusse pöördumise vormiks on hagiavaldus, mitte kaebus finantsvaidluste voliniku otsuse peale.

(3) Kui finantsvaidluste volinik jätab avalduse rahuldamata või rahuldab selle osaliselt, võib avalduse esitanud finantsteenuse klient esitada kohtusse hagi finantsvaidluse lahendamiseks rahuldamata osas. Hagis võib esitada üksnes samad nõuded, mis esitati finantsvaidluste volinikule.

(4) Kui finantsvaidluste volinik avalduse täielikult või osaliselt rahuldab, võib finantsteenuse osutaja esitada kohtule taotluse, et kohus vaataks finantsvaidluste volinikule esitatud avalduse läbi hagemenetluse korras hagina. Sel juhul on hageja finantsvaidluste voliniku poole pöördunud isik ja kostja kohtule taotluse esitanud pool.

(5) Finantsvaidluste lahendamise üksusele esitatud avaldus loetakse käesoleva paragrahvi lõikes 4 sätestatud juhul hagiavalduseks. Kohus annab pooltele vajaduse korral tähtaja avalduse esitamiseks hagemenetluses ette nähtud vormis oma seisukohtade täiendavaks põhjendamiseks ja täiendavate tõendite esitamiseks. Finantsvaidluste volinikule esitatud dokumente ei pea kohus pooltele eraldi kätte toimetama.

(6) Kui kohtule esitatakse hagi või avaldus finantsvaidluses, mille finantsvaidluste volinik on juba lahendanud, tuleb seda hagis või avalduses märkida ja lisada otsuse ära kiri. Hagi või avalduse saamisel nõuab kohus finantsvaidluste volinikult välja finantsvaidluse lahendamise materjalid ja võtab need toimikusse. Esitatud tõendid loetakse kohtusse esitatuks.

(7) Kui finantsteenuse klient ei esita käesoleva paragrahvi lõikes 5 sätestatud juhul avaldust hagiavaldusele ette nähtud vormis kohtu määratud ajaks, jätab kohus avalduse läbi vaatamata. Sel juhul finantsvaidluste voliniku otsus vaidlustatud ulatuses ei jõustu. Kohus juhib sellele hageja tähelepanu, kui ta annab tähtaja avalduse esitamiseks hagiavalduse vormis.

(8) Käesoleva paragrahvi lõikes 4 nimetatud avalduse kohtule esitanud isik võib avaldusest loobuda. Avaldusest loobumise korral jõustub finantsvaidluste voliniku otsus.

§ 34²². Finantsvaidluse otsuse jõustumine ja selle avalikustamine

(1) Finantsvaidluse otsus jõustub, kui:

- 1) kumbki pool ei ole esitanud kohtusse pöördumise tähtaja jooksul kohtusse avaldust;
- 2) kohus jätab avalduse menetlusse võtmata;
- 3) kohus jätab tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 423 lõike 1 punkti 9 alusel hagi läbi vaatamata;
- 4) kohus lõpetab menetluse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 428 lõike 1 punkti 2 või lõike 2 alusel.

(2) Finantsvaidluste voliniku otsuse osalise vaidlustamise korral jõustub otsus osas, mida kohtus ei vaidlustatud. Kohus on finantsvaidluse lahendamisel seotud finantsvaidluste voliniku otsuse resolutsiooniga selle vaidlustamata osas.

(3) Finantsvaidluste volinik lisab otsuse jõustumisel otsusele jõustumismärke. Jõustumismärke võib väljastada elektrooniliselt finantsvaidluste voliniku digitaalallkirjaga.

(4) Jõustunud otsus avalikustatakse finantsvaidluste lahendamise üksuse veebilehel. See ei mõjuta otsuse jõustumist. Otsuses asendatakse finantsteenuse kliendi nimi initsiaalide või tähemärgiga ning tema isikukoodi, sünniaega, arvelduskonto numbrit, registrikoodi ega aadressi ei avalikustata.

(5) Poole taotlusel või finantsvaidluste voliniku omal algatusel võib finantsvaidluste volinik otsustada, et jõustunud otsust ei avalikustata või avalikustatakse ainult otsuse resolutsioon, seda eelkõige juhul, kui otsus sisaldab eriliiki isikuandmeid ja kui otsuse isikuandmetega avalikustamine võib oluliselt kahjustada isiku eraelu puutumatust. Finantsvaidluste volinik lahendab taotluse määrusega.“;

5) seadust täiendatakse §-ga 35¹ järgmises sõnastuses:

„§ 35¹. Finantsvaidluste lahendamise üksuse rahastamine

(1) Finantsvaidluste lahendamise üksuse tegevust rahastatakse Inspektsiooni eelarve selleks eraldi ette nähtud osast.

(2) Finantsvaidluste volinik esitab Inspektsiooni juhatusele ettepaneku käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud eelarve osa kohta. Ettepanek tuleb esitada täpsusega, kui suur osa üksuse tegevuse kuludest kaetakse avalduse registreerimistasudest, käesoleva seaduse §-s 38 sätestatud järelevalvetasudest ja muudest allikatest.

(3) Inspektsiooni juhatus võtab eelarve koostamisel arvesse finantsvaidluste voliniku esitatud eelarve osa ettepaneku.“;

6) paragrahvi 54² pealkiri muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„§ 54². Isikuandmete töötlemine järelevalvemenetluses ja finantsvaidluste lahendamisel“;

7) paragrahvi 54² täiendatakse lõikega 4 järgmises sõnastuses:

„(4) Finantsvaidluste lahendamise üksus rakendab vajalikke meetmeid, et finantsvaidluste lahendamise menetluses tagada isikuandmete töötlemine isikuandmete kaitse seaduse ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2016/679 kohaselt.“;

8) seaduse 6. peatükki täiendatakse §-ga 54⁴ järgmises sõnastuses:

„§ 54⁴. Finantsvaidluste lahendamise üksuse tegevuse avalikustamine ja aruandlus

(1) Finantsvaidluste lahendamise üksus teeb oma veebilehel ning taotluse korral püsival andmekandjal või muul asjakohasel viisil selgelt ja kergesti mõistetaval kujul kättesaadavaks järgmise teabe:

- 1) üksuse kontaktandmed;
- 2) üksuse aastaaruande;
- 3) asjaolu, et üksus on tunnustatud ning tarbijakaitse seaduse § 30 lõike 6 kohaselt nimekirja kantud;
- 4) finantsvaidluste voliniku või, kui see on asjakohane, tema asetäitja nime, ametisse nimetamise viisi ja ametiaja kestuse;
- 5) üksuse pädevusse kuuluvate vaidluste kirjelduse;
- 6) üksuse menetluskorra ja nõuded menetluse alustamiseks;
- 7) avalduse registreerimistasu;
- 8) avalduse menetluse võtmisest keeldumise alused kooskõlas käesoleva seaduse § 34⁸ lõigetes 2 ja 3 sätestatuga, sealhulgas teabe selle kohta, et finantsteenuse klient peab esmalt olema püüdnud lahendada erimeelsust finantsteenuse osutajaga;
- 9) avalduse esitamise keele ja menetluskeele;
- 10) poolte võimaluse menetlusest loobuda;
- 11) teabe menetluskulude kandmise kohta;
- 12) finantsvaidluse lahenduse kirjelduse, sealhulgas selle täitmata jätmise tagajärjed;
- 13) osalemise vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, kui see on asjakohane;
- 14) vaidlusi kohtuväliselt lahendavate tunnustatud üksuste konsolideeritud nimekirja, esitades lingi Euroopa Komisjoni asjaomasele veebilehele.

(2) Finantsvaidluste lahendamise üksus koostab igal aastal aruande, mis sisaldab riigisiseste ja piiriüleste vaidluste kohta järgmist teavet:

- 1) finantsvaidluste lahendamise üksusele esitatud avalduste arv ja vaidluste liigid vastavalt avalduse sisule;
- 2) sagedamini esinevad süstemaatilised või olulised probleemid, mis põhjustavad vaidlusi finantsteenuse klientide ja finantsteenuse osutajate vahel, ning võimalikud soovitusel nende probleemide vältimiseks või lahendamiseks tulevikus;
- 3) avalduste arv, mida ei võetud menetluse vastavalt käesoleva seaduse § 34⁸ lõigetele 2 ja 3 ning keeldumise põhjuste protsentuaalne jaotus;
- 4) menetluse jooksul katkestatud menetluste protsentuaalne osakaal ja katkestamise põhjused, kui need on teada;
- 5) vaidluste lahendamiseks keskmiselt kulunud aeg;
- 6) finantsvaidluste lahendite täitmise määr, kui see on teada;
- 7) kirjeldus koostöö kohta piiriüleste vaidluste lahendamise hõlbustamiseks moodustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, kui see on asjakohane.“.

§ 2. Täitemenetluse seadustiku muutmine

Täitemenetluse seadustikus tehakse järgmised muudatused:

- 1) paragrahvi 2 lõiget 1 täiendatakse punktiga 7⁴ järgmises sõnastuses:

