

**FINANCEESTONIA
KREDIIDIANDJATE JA -VAHENDAJATE HEA TAVA**

FinanceEstonia ja Advokaadibüroo Raidla Ellex koostöös on loodud Krediidiandjate ja -vahendajate (edaspidi **KAV**) hea tava (edaspidi **Hea Tava**), et reguleerida Hea Tavaga ühinenud ettevõtjate tegevust ning seda eelkõige ulatuses, milles seda ei ole õigusaktidega reguleeritud. Hea Tava järgimine ei vabasta ettevõtjaid õigusaktidest tulenevate nõuete järgimisest. Hea Tava koostamisel on võetud arvesse, et KAV-ide tegevus on seaduste ja nende rakendusaktidega väga detailselt reguleeritud. Kuna eelnimetatud regulatsiooni järgimine on kõikidele KAV-idele kohustuslik ning regulatsiooni täiendatakse pidevalt, ei ole mõistlik kogu olemasoleva regulatsiooni kordamine käesolevas Heas Tavas.

Hea Tava eesmärgiks on tuua välja põhimõtted, mis aitavad kaasa üksteise mõistmisele, ausale ja vabale konkurentsile ning usaldusväärse finantsüsteemi toimimisele ja hea maine kindlustamisele. Hea Tava avaldamisega soovivad KAV-id rõhutada heade tavade ja ärireeetika olulisust ning teavitada kliente, töötajaid ja teisi huvigruppe järgitavatest põhimõtetest.

Hea Tava on loodud „täidan või selgitan“ põhimõttel, mis tähendab, et Heas Tavas esitatud põhimõtete järgimist või mittejärgimist peab iga KAV oma veebilehel avalikkusele kinnitama. Viidatud selgitused esitab KAV punktis 11 kirjeldatud ja Lisas 1 toodud aruande vormis.

1. Iseregulatsioon

KAV toetab igakülselt finantssektorile oluliste põhimõtete ja tavade kaardistamist ja väljatöötamist ning osaleb võimalusel eeltoodud standardite väljatöötamisel.

KAV pooldab standardeid, mis toetavad innovatsiooni ja ei piira finantsteenuste arenguvõimalusi.

KAV-id peavad omavahelises suhtlemises ja ärisuhetes kinni korrektsuse, aususe ja vastastikuse lugupidamise põhimõtetest. See tähendab, et KAV-id täidavad sõlmitud kokkulepetest tulenevaid kohustusi, tagavad omavahel vahetatava teabe adekvaatsuse ega tee arvamusalaldusi, mis võivad põhjustada teise KAV-i kohta negatiivsete järelduste tegemist.

2. Vastutustundlik laenamine

KAV järgib erilise tähelepanuga vastutustundliku laenamise põhimõtete täitmist oma töötajate poolt ning ettevõttes üldisemalt.

KAV lähtub oma tegevuses eesmärgist teha endast kõik olenev, et kliendid ei võtaks kohustusi, mida nad ei suuda nõuetekohaselt täita.

KAV analüüsib regulaarselt krediitvõimelisuse hindamise meetodikaid ja protsesse ja vajadusel uuendab ja täiendab neid, võttes arvesse vahepeal tekkinud võimalusi ja infotehnoloogilisi arenguid, mis võimaldaksid varasemast efektiivsemalt järgida vastutustundliku laenamise põhimõtteid, sh hinnata täpsemini ja mitmekülgsemalt klientide krediitvõimelisust.

Sobiva teenusepakkuja olemasolul kasutab KAV lisaks muudele meetoditele ka positiivse krediidiregistri teenuseid

krediidivõimelisuse hindamiseks vajalike andmete kogumisel ja kontrollimisel.

Kui kliendil tekivad makseraskused, suhtleb KAV aktiivselt kliendiga aitamaks leida lahendusi, mis võimaldaksid kliendil oma kohustused KAV-i ees täita, võttes seejuures arvesse ka kliendi õiguspäraseid huve ning soovi makseraskustest välja tulla.

3. Rahapesu ja terrorismi tõkestamine

KAV järgib erilise tähelepanuga rahapesu- ja terrorismi tõkestamise regulatsioonist tulenevaid nõudeid ning teeb kõik endast oleneva rahapesu- ja terrorismi tõkestamiseks.

KAV tagab oma töötajatele vajalikud täiendkoolitused, mis on vajalikud rahapesu ja terrorismi tõkestamise nõuete täitmiseks ja regulatsiooni uuenduste mõistmiseks.

KAV hindab regulaarselt asutusesiseseid rahapesu- ja terrorismi tõkestamisega seonduvaid meetodikaid ja protsesse ja vajadusel uuendab ja täiendab neid, võttes arvesse vahepeal tekkinud võimalusi ja infotehnoloogilisi arenguid, mis võimaldaksid varasemast efektiivsemalt rahapesu ja terrorismi tõkestada.

KAV toetab turvaliste innovaatiliste rahapesu ja terrorismi vastast võitlust toetavate tehniliste lahenduste arendamist, mis aitaksid maandada rahapesu ja terrorismi vastases võitluses olulisi riske ning mille loomine samal ajal toetaks finantsteenuste arengut, võttes arvesse järjest kasvavat finantsteenuste digitaliseerumist ja globaliseerumist.

Vastavate juhiste olemasolul järgib KAV Rahapesu andmebüroo ja Finantsinspeksiooni soovituslikke juhiseid rahapesu ja terrorismi tõkestamisel ning teeb eelnevaga seonduvalt nendega igakülgset koostööd.

4. Töötajate professionaalsus

KAV pöörab erilist tähelepanu oma töötajate piisavate kutsealaste teadmiste ja oskuste arendamisele, et tagada finantsasutuse jätkusuutlik toimimine ja klientide huvide kaitse.

FinanceEstonia edastab oma liikmetele informatsiooni ja uudiseid seadusandlike arengute kohta finantssektoris. KAV-id hoiavad oma töötajaid nende arengutega kursis ja vajadusel tagavad töötajate täiendava koolitamise nende jaoks olulistel teemadel.

KAV võtab oma töötajate kompetentside kaardistamisel, hindamisel ja arendamisel arvesse olemasolevaid ja tema töötajate jaoks olulisi kutsestandardeid.

5. Tarbijakaitse ja reklaam

KAV-id järgivad üldtunnustatud turunduspõhimõtteid. Muuhulgas KAV ei kasuta reklaamis eksitavaid võtteid, ei jäta olulist informatsiooni avaldamata ja ei halvusta konkurente.

KAV teeb kõik endast oleneva, et tarbijale edastatavad lepingud ja infomaterjalid oleksid kergesti leitavad ja mõistetavad.

Vastavate juhiste olemasolul järgib KAV Tarbijakaitseameti ja Finantsinspeksiooni soovituslikke juhiseid oma teenuste ja toodete reklaamimisel ning tarbijate kaitsel.

Kui järelevalveasutus juhib KAV-i tähelepanu asjaolule, et KAV-i tegevus seonduvalt tarbijakaitsega või finantsteenuste reklaamiga ei ole kooskõlas kohalduvate nõuetega, teeb KAV kõik endast oleneva, et probleemi esimesel võimalusel lahendada ning viia oma tegevus kooskõlla järelevalveasutuse soovitustega.

KAV toetab koostööd ja avatud arutelu Tarbijakaitseameti ja Finantsinspeksiooniga KAV-e puudutavatel

teemadel, et ühiselt tõsta nii turuosaliste, avalikkuse kui ka tarbijate teadlikkust ning tagada regulatsiooni vastavus kõigi osapoolte huvidele. Koostööd toetatakse nii KAV-ide poolt otse kui ka läbi kutseorganisatsioonide.

6. Andmete töötlemine ja turvalisus

KAV kohustub kehtestama ning avalikustama oma veebilehel isikuandmete töötlemist puudutavad põhimõtted. KAV kohustub andmete turvalisuse tagamiseks rakendama piisavaid organisatsioonilisi ja infotehnoloogilisi meetmeid.

Vastavate juhiste olemasolul järgib KAV Andmekaitse Inspektsiooni juhiseid. Kui Andmekaitse Inspektsioon juhib KAV-i tähelepanu asjaolule, et KAV-i tegevus ei vasta kehtivale regulatsioonile, teeb KAV kõik endast oleneva, et selgitada kiiresti välja probleemi tekkimise põhjused ning seejärel probleem esimesel võimalusel lahendada ja viia oma tegevus kooskõlla kehtiva õigusega.

7. Aruandlus

KAV kohustub avalikustama oma veebilehel iga kalendriaasta lõppemisele järgneva kuue (6) kalendrikuu jooksul ülevaate lõppenud kalendriaasta majandustegevuse tulemuste kohta. KAV-il on õigus valida ülevaate avalikustamise vorm.

8. Kaebuste ja vaidluste lahendamine

KAV püüab kliendiga suhtlemisel konfliktiolukordi vältida ja ennetada. Kui erimeelsused siiski tekivad, püüab KAV neid võimaluse korral lahendada kohtuväliselt, vastastikkuse ärakuulamise ja mõistmise õhkkonnas.

KAV avalikustab oma veebilehel kliendikaebuste lahendamise korra, mis sisaldab ülevaadet kaebuse esitamise võimalustest, kaebuse lahendamisega seonduvatest eeldatavatest tähtaegadest ning kaebuste lahendamiseks kasutusele võetavatest meetmetest.

9. Innovatsioon

KAV toetab finantsteenuste innovatsiooni ning uudsete lahenduste väljatöötamist ja rakendamist. Seejuures lähtub KAV põhimõttest, et uudsete lahenduste kasutamisel tuleb tagada klientide huvide kaitse, sealhulgas isikuandmete töötlemise konfidentsiaalsus, ja finantssektorit ohustavate riskide piisav maandamine.

Finantsteenuste innovatsiooni toetamiseks osaleb KAV võimalusel kas iseseisvalt või läbi kutseorganisatsioonide seadusloomes, näiteks aidates tuvastada seadusemuudatuste vajadusi, põhjendada muudatuste vajalikkust seadusloomes osalevatele huvigruppidele. Vajadusel annab KAV oma panuse regulatsiooni sõnastamisse.

KAV toetab finantsteenuste piiriülest arengut.

10. Jätkusuutlikkus

KAV korraldab oma tegevust selliselt, et KAV-i tegevus oleks jätkusuutlik ning pikaajaline, et tagada KAV-i usaldusväärsus klientide ning partnerite ees, samuti finantsteenuste turu üldine stabiilsus ja usaldusväärsus.

Selleks omab KAV piisavat hulka sobiva ettevalmistusega töötajaid ning piisavalt rahalisi vahendeid oma kohustuste täitmiseks klientide ja äripartnerite ees.

11. Hea Tavaga liitumine ja järgimine

Hea Tavaga liitumisel väljastab FinanceEstonia KAV-ile vastava märgise, mille KAV võib võtta kasutusse oma veebilehel ja turundusmaterjalides.

FinanceEstonia nõudel kohustub KAV FinanceEstoniale või FinanceEstonia määratud kolmandale isikule edastama ülevaate Hea Tava täitmisega seotud asjaolude kohta FinanceEstonia määratud vormis. Üldjuhul edastab KAV nimetatud ülevaate Lisas 1 toodud vormis, kuid FinanceEstonial on õigus nõuda KAV-ilt ka täiendavat informatsiooni muus vormis. Lisas 1 toodud vormis annab KAV ülevaate Heas Tavas esitatud põhimõtete järgimisest või mittejärgimist. Juhul, kui Hea Tavaga ühinenud KAV ei järgi mis tahes Heas Tavas tulenevat põhimõtet, tuleb selgitada, milliseid põhimõtteid ei järgita ning mittejärgimise põhjuseid. Samuti, kui KAV täidab Heas Tavas sisalduvaid põhimõtteid, tuleb anda ülevaate sammudest, mida KAV nende põhimõtete täitmiseks ette võtnud on. FinanceEstonial on õigus Lisas 1 toodud aruande vormi muuta ja täiendada.

KAV-il, kellele FinanceEstonia on andnud Hea Tava märgise, on kohustus avaldada FinanceEstoniale Lisas 1 toodud vormis antud selgitused oma veebilehel koos viitega veebilehele, kust Hea Tava on kättesaadav.

FinanceEstonial on õigus temale Hea Tavaga seonduvalt avaldatud info edastada kolmandatele isikutele, samuti on FinanceEstonial õigus avaldada vastav informatsioon oma veebilehel.

Kui FinanceEstonia saab teadlikuks Hea Tava rikkumisest või selle kahtlusest, tuvastab ta FinanceEstoniale kättesaadava info pinnalt rikkumise olemasolu või selle puudumise. Seejärel palub FinanceEstonia KAV-il rikkumise kõrvaldada. Kui KAV olenemata FinanceEstonia palvest rikkumist ei kõrvalda, keelab FinanceEstonia oma juhatuse otsusega KAV-il Hea Tava märgiste kasutamise. Lisaks eelnevale võib FinanceEstonia arvata rikkumise kõrvaldamisest keeldunud KAV FinanceEstonia liikmete hulgast välja. FinanceEstonial on õigus avalikustada informatsioon selle kohta, kui KAV-il on keelatud Hea Tava märgise kasutamine ning selle põhjused, sealhulgas märgise kasutamise keelamise aluseks oleva rikkumise sisu puudutav informatsioon.

Lisa 1 – FinanceEstonia Hea Tava aruande vorm

FinanceEstonia ega advokaadibüroo Raidla Ellex ei taga FinanceEstoniale e ega muudele isikutele seoses Hea Tavaga KAV-ide poolt esitatud andmete ega KAV-ide poolt avalikkusele kättesaadavaks tehtud andmete õigsust ega vastuta eeltoodud andmete õigsuse eest.

**FINANCEESTONIA
KREDIIDIANDJATE JA -VAHENDAJATE HEA TAVA
ARUANDE VORM**

FinanceEstonia ja Advokaadibüroo Raidla Ellex koostöös on loodud Krediidiandjate ja -vahendajate (edaspidi **KAV**) hea tava (edaspidi **Hea Tava**), et reguleerida Hea Tavaga ühinenud ettevõtjate tegevust eelkõige ulatuses, milles seda ei ole õigusaktidega reguleeritud. Hea Tava järgimine ei vabasta ettevõtjaid õigusaktidest tulenevate nõuete järgimisest.

Hea Tava on loodud „täidan või selgitan“ põhimõttel, mis tähendab, et Heas Tavas esitatud põhimõtete järgimist või mittejärgimist peab iga KAV oma veebilehel avalikkusele kinnitama. Juhul, kui Hea Tavaga ühinenud KAV ei järgi mis tahes Heast Tavast tulenevat põhimõtet, peab ta selgitama oma veebilehel, milliseid põhimõtteid ei järgita ning mittejärgimise põhjuseid. Samuti, kui KAV täidab Heas Tavas sisalduvaid põhimõtteid, tuleb anda ülevaade sammudest, mida KAV nende põhimõtete täitmiseks ette võtnud on. Viidatud selgitused esitab KAV käesoleva aruande vormis.

Käesolev aruanne esitatakse FinanceEstoniale igal aastal, mil KAV soovib saada FinanceEstonia väljastatavat Hea Tava märgist.

KAV-i nimi:		
Lisa Hea Tava märgist taotleva ettevõtte nimi.		
Aruande esitamise kuupäev:		
Vali esitamise kuupäev.		
1. Iseregulatsioon (Hea Tava punkt 1)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.
2. Vastutustundlik laenamine (Hea Tava punkt 2)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.
3. Rahapesu ja terrorismi tõkestamine (Hea Tava punkt 3)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.
4. Töötajate professionaalsus (Hea Tava punkt 4)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.

5. Tarbijakaitse ja reklaam (Hea Tava punkt 5)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.
6. Andmete töötlemine ja turvalisus (Hea Tava punkt 6)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.
7. Aruandlus (Hea Tava punkt 7)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.
8. Kaebuste ja vaidluste lahendamine (Hea Tava punkt 8)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.
9. Innovatsioon (Hea Tava punkt 9)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.
10. Jätkusuutlikkus (Hea Tava punkt 10)		
Järgime / Ei järgi	Sammud, mida põhimõtte järgimiseks ette oleme võtnud / Mittejärgimise põhjused	Lisa sobivad näited ja/või selgitused.
Muud asjaolusid, mida FinanceEstonia peaks arvesse võtma KAV-ile Hea Tava märgise andmise otsustamisel		
Lisa ülevaade positiivsetest ja negatiivsetest asjaoludest, mida FinanceEstonia veel Hea Tava märgise andmisel arvesse peaks võtma, või kinnita FinanceEstonia otsust negatiivselt mõjutada võivate asjaolude puudumist.		

FinanceEstonia ega advokaadibüroo Raidla Ellex ei taga FinanceEstoniale ega muudele isikutele seoses Hea Tavaga KAV-ide poolt esitatud andmete ega KAV-ide poolt avalikkusele kättesaadavaks tehtud andmete õigsust ega vastuta eeltoodud andmete õigsuse eest.