



Õiguskantsler

Katrin Talihärm
Eesti Pangaliit
pangaliit@pangaliit.ee

Teie nr

Meie 05.03.2025 nr 16-6/250380/2501556

Erivajadusega inimeste nõustamine pangas

Austatud Katrin Talihärm

Õiguskantsleri poole pöördus avaldaja, kes ei ole rahul olukorraga, et tema ema peab nüüd arvete maksmiseks minema pangakontoris, kus maksete tegemine on küllaltki kulukas. Varem tasus ta arveid pangaautomaadis, kuid nüüd sellist võimalust enam ei ole. Veebikeskkonda ei oska ega saa ta oma puude tõttu kasutada.

Õiguskantsler selgitas avaldajale, milliseid võimalusi pangad veel arvete maksmiseks pakuvad, näiteks on võimalik sõlmida e-arve püsimakse leping. Seda teenust pakuvad kõik pangad. Teenuse hind on igas pangas küll erinev, kuid sel moel arvete maksmine on siiski oluliselt odavam ja mugavam kui pangakontoris.

Õiguskantsleri ülesanne on ka puuetega inimeste õiguste konventsiooni edendamine, kaitsmine ja seire ([õiguskantsleri seaduse § 1 lg 11](#)). Sellest tulenevalt juhin Eesti Pangaliidu tähelepanu sellele, et kliendile sobivaima pangateenuse, sealhulgas püsimakselepingu sõlmimisel abi pakkumine on iga pangatöötaja kohustus. Pangal tuleb inimesele selgitada, milline on tema jaoks kõige soodsam ja mugavam viis arveid tasuda.

Puuetega inimeste õiguste konventsiooni artikli 9 kohaselt peavad kõik avalikke teenuseid pakuvad eraõiguslikud isikud tagama teenustele ligipääsu. See ei tähenda üksnes füüsilist ligipääsu, vaid ka võimalust saada infot ja teenuseid inimese erivajadust arvestaval moel, ilma et inimene peaks selle eest juurde maksma.

Palun tuletage oma liikmespankade töötajatele meelde, et nad arvestaksid klientidega suheldes nende erivajadusi ja aitaksid neil leida kõige sobivamaid pangateenuseid. Erivajadusega kliendid vajavad eritähelepanu. Nii saab vältida olukordi, kus inimene tunneb ennast tõrjutuna ja diskrimineerituna, sest tal puudub ülevaade soodsatest pangateenustest. Põhimakseteenuste mõte ongi ju selles, et kõik ühiskonna liikmed saaksid mõistliku tasu eest neile ligipääsetaval moel oma raha hoitud ja arved makstud.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Ülle Madise

Liisi Uder 693 8437, Liisi.Uder@oiguskantsler.ee