

E-RESIDENTSUSE TURUPLATSI LIIKMETE TEGEVUSJUHEND JA TURUNDUSEESKIRI

E-Residentsus on turvaline digitaalne identiteet, mille Eesti valitsus väljastab inimestele kõikjalt maailmast ning millega saab digitaalse juurdepääsu usaldusväärsetele, läbipaistvatele e-riigi teenustele ja ettevõtluskeskkonnale. E-Residentsus on riiklik programm, mis tutvustab ja propageerib e-Residentsust. E-Residentsust juhib meeskond, mis moodustab Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse (EAS) struktuuriüksuse.

E-Residentsuse turuplats (edaspidi: **turuplats**) on platvorm, kuhu on koondatud põhiteave osa teenuste kohta, mis on e-residentidele kättesaadavad. E-Residentsuse turuplatsi liikmed (edaspidi: **turuplatsi liikmed**) valib e-Residentsuse meeskond, kes teeb põhjaliku taustakontrolli, et selgitada välja, kas nad osutavad kvaliteetseid teenuseid ja kas neil on laitmatu maine.

Turuplatsi tegevusjuhendis on määratud turuplatsi liikmete õiged käitumistavad. Selle tegevusjuhendi eesmärk on tagada, et e-residentid saavad parimaid teenuseid ja nõuandeid ning vältida e-Residentsuse mainekahju. Turunduseeskirjas on esitatud turuplatsi liikmetele mõeldud juhised selle kohta, kuidas kasutada e-Residentsuse kaubamärki õigesti ja vastutustundlikult ning tagada programmi põhiteabe edastamisel nii täpsus kui ka järjepidevus. See ei ole aga mõeldud selleks, et takistada turuplatsi liikmetel jagada programmi kohta oma vaateid või kujundada oma suhtlusstiili.

Allkirjastades selle tegevusjuhendi ja turunduseeskirja kinnitab teenusepakkuja, et on juhised läbi lugenud ja neist aru saanud ning kohustub neid järgima. Tegevusjuhendi ja turunduseeskirja allkirjastamine on turuplatsi liikmeks saamise eeldus. Nende juhiste oluline rikkumine võib lõppeda turuplatsi liikme liikmelisuse peatamise või tühistamisega.

Turuplatsi liikmete tagasiside on alati teretulnud, et saaksime tegevusjuhendit ja turunduseeskirja kõigi poolte huvides pidevalt parandada.

(I) Tegevusjuhend

Kõrgetasemeline asjatundlikkus ja teenusekvaliteet

- 1.1 Turuplatsi liikmed on kohustatud pakkuma e-residentidele ja nende äriühingutele parimat teenust ja nõu.
- 1.2 Turuplatsi liikmed vastavad e-residentide päringutele õigel ajal, hiljemalt kolme tööpäeva jooksul.
- 1.3 Turuplatsi liikmed loovad e-residentidele selged väärtuspakkumised ja kohandatud teenused ning esitlevad neid teenuseid oma veebisaidil ja muudes kanalites. Veebisaidil, sotsiaalmeedias ja turuplatsil esitatud teave on selge, ühemõtteline ja keeleliselt lihtsasti mõistetav.

- 1.4 Turuplatsi liikmed annavad klientidele järgmise kohta õiget ja seaduslikku teavet ning nõu: e-Residentsus ja selle taotlemine, e-residentide õigused ja kohustused, äriühingu loomine ja juhtimine Eestis, Eesti õigus- ja maksusüsteem, Eesti äriühingute ja e-residentide kui eraisikute maksukohustused jne. Turuplatsi liikmed juhendavad e-residente ja nende äriühinguid järgima Eesti õigusakte ning täitma oma juriidilisi kohustusi, nt kohustust esitada aastaaruanded, esitada äriregistrile teavet tegelike kasusaajate kohta, deklareerida ja maksta makse jne.
- 1.5 Turuplatsi liikmed peavad suutma tõestada, et neil on e-Residentsuse programmi kohta ja e-residente puudutavates või mõjutavates küsimustes laialdased teadmised. Turuplatsi liikmed hoiavad end e-Residentsuse peamiste uuendustega kursis. Nad osalevad e-Residentsuse meeskonna korraldatud koosolekutel, ajurünnakutel, uuringutes ja ideekogumistel ning jälgivad ajakohase teabe saamiseks e-Residentsuse suhtluskanaleid.
- 1.6 Igal turuplatsi liikmel on oma pädevusvaldkond, mis on kasulik ka e-Residentsuse ülejäänud kogukonnale. Seega julgustatakse liikmeid suhtlema e-residentidega avalikult ja näitama nõu andes oma pädevust. E-Residentsuse meeskond suhtleb kogukonnaga regulaarselt, kuid avaliku sektori organisatsioonina on programmi ärinõustamisvõimalused piiratud.
- 1.7 Turuplatsi liikmed teavitavad e-Residentsuse meeskonda viivitamata e-residentide teenindamisega seotud raskustest (rahalised raskused, klienditoe vahendite nappus, oluliste partnerite või nõustajate ootamatu kaotus, vajalike lubade aegumine või tühistamine jne).
- 1.8 Kui e-residentist klient esitab otse turuplatsi liikmele või e-Residentsuse meeskonnale kaebuse, peab turuplatsi liige käsitlema neid nõuetekohase hoolsusega ning andma vajalikud vastused kiiresti ja täpselt. Kui e-Residentsuse meeskond on ühe aasta jooksul saanud turuplatsi liikme kohta kolm või enam õigustatud kaebust (või kaks kaebust poole aasta jooksul), võidakse liikmelisus peatada või tühistada.
- 1.9 Turuplatsi liikmega seotud mistahes kaebuste või murede korral tagab e-Residentsuse meeskond, et enne liikmelisuse peatamis- või tühistamisotsuse tegemist saab turuplatsi liige anda oma kommentaarid ja selgitused.
- 1.10 Kui turuplatsi liige rikub selles tegevusjuhendis või muudes kohaldatavates õigusaktides sätestatud mistahes nõudeid või jagab valeandmeid, teeb ta kõik endast oleneva, et rikkumine viivitamata heastada.
- 1.11 Turuplatsi liikmed nõustuvad, et e-Residentsuse meeskond kontrollib regulaarselt nende vastavust liikmeks saamise nõuete, tegevusjuhendi ja turunduseeskirjaga. Selleks võib e-Residentsuse meeskond teha kontrolloste või kasutada muid meetodeid.
- 1.12 Nõuete rikkumise korral võidakse turuplatsi liikme liikmelisus peatada või tühistada.

Seaduslik ja eetiline ärikäitumine

- 1.13 Turuplatsi liikmed osutavad ainult neid teenuseid, milles nad on pädevad ja mida neil on lubatud osutada. Turuplatsi liikmed tagavad, et neil on loakohustusega teenuste (nt finantsteenuste, usaldus- ja äriteenuste jne) osutamiseks kehtiv tegevusluba. Kui

turuplatsi liikme tegevusluba on peatatud, tühistatud või aegunud, peab ta selle teenuse osutamise kohe lõpetama ja teavitama sellest viivitamata e-Residentsuse meeskonda.

- 1.14 Turuplatsi liikmed teevad kõik endast oleneva, et anda e-residentidele ja nende äriühingutele täpset ja seaduslikku teavet ning väldivad nõustamist teemadel, milles nad ei ole pädevad. Ühtlasi eeldatakse, et turuplatsi liikmed loovad omavahel usaldusväärsete partnerite võrgustiku, keda saaks e-residentidele nende pädevusvaldkonda mittekuuluvate teemade korral soovitada.
- 1.15 Turuplatsi liikmed järgivad kõiki asjakohaseid rahapesuvastaseid eeskirju. Turuplatsi liikmed, kes on rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse järgi kohustatud isikud (nt finantseerimisasutused, raamatupidamisteenuste osutajad, äriteenuste osutajad jne) peavad nõuetekohaselt täitma asjakohaseid kohustusi, näiteks tegema riskihinnangu, kehtestama protseduurireeglid, millega maandatakse ja juhitakse tõhusalt rahapesu ja terrorismi rahastamisega seotud riske, määrama juhatuseliikme, kes vastutab rahapesuvastaste eeskirjade rakendamise eest jne. Turuplatsi liikmed rakendavad e-residendiga kliendisuhete loomise ja kliendisuhete ajal asjakohaseid hoolsusmeetmeid, näiteks kliendi isikusamasuse kontrollimine, ärisuhtest arusaamine ja ärisuhte seire jne.
- 1.16 Turuplatsi liikmed järgivad kõiki asjakohaseid isikuandmete kaitset käsitlevaid õigusakte. Nad käsitlevad kõiki kliendiandmeid hoolikalt ja kohaldatavate õigusnormide kohaselt.
- 1.17 Turuplatsi liikmed kannavad hoolt oma hea maine eest nii veebis kui ka väljaspool ja on teadlikud, et e-Residentsuse meeskond jälgib regulaarselt nende mainet.
- 1.18 Turuplatsi liikmed ei laima ega halvusta avalikult oma kliente, konkurente, e-Residentsuse programmi ega mõnda muud sidusrühma e-Residentsuse kogukonnas. Kaebused, kriitika ja soovitused edastatakse klientidele, e-Residentsuse meeskonnale või muule asjakohasele sidusrühmale otse ja sobival viisil, et leida parim ja kiireim lahendus.
- 1.19 Turuplatsi liikmed võivad võrrelda enda ja teiste teenuseid ning tuua välja eelised ja puudused, kuid esitada ei tohi valesid väiteid, mis kahjustavad e-Residentsuse kogukonda. Kahtluste korral küsivad turuplatsi liikmed nõu e-Residentsuse meeskonnalt.
- 1.20 Turuplatsi liige eemaldatakse turuplatsilt, kui turuplatsi liikme või tema haldusnõukogu, juhatuse või nõukogu mistahes liikme, tegeliku kasusaaja või muu seadusliku esindaja suhtes, kes on seotud e-Residentsuse programmiga, on langetatud lõplik süüdimõistev kohtuotsus: (1) kuritegelikus grupeeringus osalemise, aususe kohustuse rikkumise, korruptsiooni, pettuse, rahapesu, terrorismi rahastamise, terrorikuriteo või muu terroristliku tegevusega seotud kuriteo või mistahes sellise kuriteo õhutamise, kaasaaitamise või katse eest; (2) selle eest, et ta on võimaldanud ebaseaduslikult riigis viibival välismaalasel töötada või võimaldanud rikkuda tingimusi, mis kehtivad Eestis töötavale välismaalasele, sealhulgas töötasu maksmine alla seadusjärgse määra; (3) ebaseadusliku lapstööjõu kasutamise või muu inimkaubanduse vormi eest; (4) maksukuriteo või majanduslase süüteo eest; (5) varavastase kuriteo eest; (6)

- riigivastase kuriteo eest; (7) avaliku usalduse vastase kuriteo eest või (8) mistahes muu tahtlikult sooritatud kuriteo eest.
- 1.21 Turuplatsi liikmed ei tohi oma klientidele anda eksitavat, valet või ebaeetilist teavet ega nõu, sealhulgas:
- a) lubadusi, et Eesti Politsei- ja Piirivalveamet väljastab kindlale inimesele e-Residentsuse;
 - b) lubadusi kindla e-residendi võimalustest saada Eesti viisa, elamisluba või kodakondsus;
 - c) lubadusi ärikonto avamise kohta pangas (välja arvatud juhul, kui see on osa teenusepakkuja teenusest või kui teenusepakkuja on pank).
- 1.22 Turuplatsi liikmed ei tohi oma klientidele osutada ebaseaduslikke või ebaeetilisi teenuseid, sealhulgas:
- a) varidirektorite või -aktsionäridega seotud teenuseid (või sarnaseid juhtimisteenuseid), mille eesmärk on varjata äriühingu tegelikke juhatajaid või kasusaajaid;
 - b) võltsitud kommunaalarveid aadressi tõestamiseks;
 - c) teenuseid, mille eesmärk on vältida maksude maksmist Eestis või muudes riikides.
- 1.23 Turuplatsi liikmed kutsuvad kliente üles järgima seadusi ega aita neid teadlikult ebaseaduslikes tegudes. Kui turuplatsi liige tuvastab tegevuse või teabe, mille tunnused osutavad kuritegelikust tegevusest saadud tulu kasutamisele, terrorismi rahastamisele, sellega seotud kuritegude toimepanemisele või sellise tegevuse katsele või mille puhul tal on kahtlus või ta teab, et tegemist on rahapesu või terrorismi rahastamisega või sellega seotud kuritegude toimepanemisega, on turuplatsi liige kohustatud sellest viivitamata teatama rahapesu andmebüroole (edaspidi: **RAB**) X-tee rakenduse kaudu või kasutades RAB veebisaidil olevat vormi. Kui turuplatsi liige on teenuste osutamise käigus saanud teavet, mis võib olla e-residendi digi-ID tühistamise või peatamise alus (nt põhjus kahelda e-residendi tegelikus isikus), peab ta selle teabe edastama Politsei- ja Piirivalveametile aadressil eresident@politsei.ee.
- 1.24 Turuplatsi liikmed maksavad makse ja esitavad aastaaruanded nõuetekohaselt. Turuplatsi liige, kellel on pidev maksuvõlg või kes ei ole esitanud aastaaruandeid, võidakse turuplatsilt eemaldada, kuni sellised puudused on kõrvaldatud. Kui turuplatsi liige ei ole Eesti äriühing, võidakse riigist, mille registrisse ta on kantud, regulaarselt nõuda tõestust hea finantskäitumise kohta (maksukohustuslase tõend vms).
- 1.25 Turuplatsi liikmed teevad e-Residentsuse meeskonnaga koostööd ja suhtlevad meeskonnaga sobival viisil, vältides ebasobivat või ebaviisakat käitumist.

Turuplatsi arvustussüsteemi eetiline kasutamine

- 1.26 Turuplatsi liikmed julgustavad üksnes neid isikuid esitama turuplatsi arvustussüsteemi teenuste arvustusi ja hinnanguid, kes on tegelikult kasutanud või püüdnud kasutada asjaomase turuplatsi liikme teenuseid. Turuplatsi liikmed ei esita turuplatsi arvustussüsteemi võltsitud kliendarvustusi ega -hinnanguid oma teenuste või teiste turuplatsi liikmete pakutavate teenuste kohta ning ei telli teistelt selliste võltsarvustuste

või -hinnangute esitamist. Turuplatsi liikmed ei osta positiivseid arvustusi ega hinnanguid enda teenuste kohta ja negatiivseid arvustusi või hinnanguid teiste turuplatsi liikmete pakutavate teenuste kohta. Samuti ei sponsoreeri ega mõjuta turuplatsi liikmed kedagi sobimatult selliste positiivsete või negatiivsete arvustuste või hinnangute postitamiseks turuplatsi arvustussüsteemi. Eelnimetatud kohustusi rikkuva turuplatsi liikme liikmestaatus võib peatada või lõplikult tühistada ning e-Residentsuse meeskonnal on õigus kustutada turuplatsi arvustussüsteemist sellised võltsitud, sponsoreeritud või muul viisil sobimatult mõjutatud arvustused ja hinnangud.

1.27 Turuplatsi liikmed ei esita, toeta ega telli kelleltki turuplatsi arvustussüsteemi arvustusi:

1.27.1 mis on diskrimineerivad, ahistavad, ropud, vägivaldsed, ähvardavad, eksitavad või seksuaalse sisuga või

1.27.2 mis sisaldavad ebaseaduslikku sisu või toetavad või propageerivad ebaseaduslikku või kahjulikku tegevust või

1.27.3 millega rikutakse teise isiku (sealhulgas turuplatsi liikme) õigusi, sealhulgas intellektuaalomandi õigusi ja privaatsusõigusi.

E-Residentsuse meeskonnal on turuplatsi liikme taotlusel või omal algatusel õigus kustutada sellised arvustused turuplatsi arvustussüsteemist.

(II) E-Residentsuse turunduseeskiri

Stiilireeglid

2.1 Teie äriühing on e-Residentsuse turuplatsi liige. Teil on lubatud sellest teada anda ja mainida, et see on heakskiidetud nimekiri e-residentidele soovitatavatest teenusepakkujatest. Palun ärge viidake endale kui e-Residentsuse või Eesti valitsuse partnerile. Palun veenduge turundades ja suheldes, et teie kliendid teavad, et olete eraettevõtte ega esinda e-Residentsuse programmi ega Eestit.

2.2 Turuplatsi liikmed ei registreeri domeeninimesid, millest võib jääda vale mulje, et tegu on e-Residentsuse programmi ametliku veebisaidiga (nt e-residency.com/net/org/ee/eu jne; eresidency.com/net/org/ee/eu jne; e-resident.com/net/org/ee/eu jne; eresident.com/net/org/ee/eu jne).

2.3 Võite kasutada oma veebisaidil ja veebipõhistes või -välistes turundusmaterjalides e-Residentsuse turuplatsi liikme logo. E-Residentsuse turuplatsi liikme logo tohib kasutada ainult siis, kui teenusepakkuja on turuplatsil ametlikult loetletud ning e-Residentsuse meeskond on saatnud liikmele asjakohased failid ja visuaalsed juhised.

2.4 Programmi nimi, e-Residentsus (e-Residency), on suure R-iga, sest see on registreeritud kaubamärk (sõnamärk). Kui sõna on lause alguses, siis on E suure tähega. Meie kogukonna liige on e-resident väikese r-iga ning E on suure tähega, kui see on lause alguses. Näiteks: *E-residendid taotlevad e-Residentsust. E-Residentsus on e-residentide staatus. E-residents sign-up for e-Residency. E-Residency is a status for e-residents.*

2.5 Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus (EAS) on registreerinud e-Residentsuse kaubamärgi Euroopa Liidu kaubamärgina ja turuplatsi liikmed ei tohi seda kasutada ilma EAS-i eelneva loata.

2.6 Kui kirjutate muus kui inglise keeles, siis soovitame tungivalt viidata e-Residentsusele vähemalt esimest korda inglise keeles (e-Residency), sest see on meie programmi rahvusvaheliselt tuntud nimi ja aitab klientidel otsida lisateavet, mis meie programmi olemust arvestades on väga oluline. Kui otsustate nime tõlkida, siis palun olge äärmiselt tähelepanelik, et see ei viitaks kodakondsusele ega viisaõigusele ega tekitaks mistahes muid arusaamatusi.

Kuidas e-Residentsust kirjeldada?

2.7 Alljärgnev on e-Residentsuse lühikokkuvõte, mida turuplatsi liikmed võivad kasutada põhiteabena või oma kommunikatsiooni järgi kohandada.

- a) Eesti on esimene riik, mis pakub kõikjal maailmas elavatele ja töötavatele inimestele e-Residentsust. E-residentidele antakse riigiasutuse väljastatud digitaalne identiteet, mis võimaldab neil dokumente digiallkirjastada, saada juurdepääsu Eesti e-teenustele ja tegutseda Eesti läbipaistvas ettevõtluskeskkonnas kõikjal maailmas.
- b) E-Residentsus on turvaline ja mugav viis juhtida asukohast sõltumatut äri.
- c) E-residendid saavad asutada usaldusväärse EL-i äriühingu ning juhtida ja arendada seda soodsalt ja võimalikult vähese vaevaga, tehes seda täielikult digitaalselt ja asukohast sõltumata.
- d) Lisateave e-Residentsuse kohta: e-resident.gov.ee.

2.8 Järgmises osas on käsitletud kõige levinumaid väärarusaamasid, mis võivad e-Residentsuse programmi arengut kahjustada. Turuplatsi liikmed ei pea ühtegi neist aktiivselt levitama, vaid nad peaksid püüdma neid vältida ja teadma, kuidas vajaduse korral neile vastata.

- a) E-Residentsus on digitaalne identiteet, millega saab ainult veebipõhise juurdepääsu. E-Residentsus ei ole kodakondsus, viisa ega füüsiline residentsus. Kaardil ei ole fotot, sest see ei ole mõeldud kasutamiseks veebiväliselt, kuigi seda saab kasutada erasektoris näiteks kliendikaardina.
- b) E-Residentsus ei tühistata rahvusvahelisi kohustusi, nagu maksukohustused. E-residendid ja nende äriühingud peavad maksma rahvusvaheliste ja riiklike õigusaktide kohaselt makse.
- c) E-Residentsus ei ole möödahiilimisvõimalus ega võrreldav välismaiste äriühingute korral rakendatava tulumaksusüsteemiga, et luua varifirma. Tegelikult on Eesti ettevõtluskeskkond maailmas üks usaldatuid ja läbipaistvamaid. Seda tänu mitmesugustele meetmetele – näiteks Eesti äriühingute põhiandmed, nagu nende omanikud ja aastaaruanded on avalikud ja digiallkirjaga kinnitatud, samas kui kõikide e-residentide juhitud äriühingutel on registrijärgne aadress ja volitatud kontaktisik. Üks viis, kuidas turuplatsi liikmed saavad programmi avalikkusele arusaadavamaks teha, on selgitada, kuidas meie digiriik toimib. Tavaliselt mõjub see, kui mainida, et Eesti kodanikud ja elanikud on äriühingute veebis juhtimiseks kasutanud digitaalset identiteeti juba 2002. aastast.

- d) E-Residentsuse kaudu loodud äriühing ei ole virtuaalne äriühing. See on Eesti ja EL-i äriühing, millel on võrdne õiguslik alus. Kõik EL-i riigid lubavad mitteresidentidel välismaalt äriühinguid juhtida, kuid Eesti pakub seda e-Residentsuse kaudu palju mugavamal ja turvalisemal viisil, sest oleme juba digiriik, kus juhitakse äriühinguid veebis.
- e) E-Residentsus ei ole täiuslik ega kujuta oma loomult teenust. E-Residentsus pakub juurdepääsu digitaalsele ettevõtluskeskkonnale, kus on suur hulk nii avaliku kui ka erasektori e-teenuseid, mida arendatakse pidevalt.
- f) E-Residentsus on väärtuslik paljudele inimestele, kes elavad ja töötavad üle maailma, kuid see ei ole maagiline lahendus, mis aitaks kõiki. Mõnele inimesele on e-Residentsusest rohkem kasu kui teisele — kõik oleneb asjaoludest ja ärimudelitest.

Lisatugi e-Residentsuse meeskonnalt

- 2.9 Julgustame turuplatsi liikmeid looma programmi jaoks oma turundus- ja kommunikatsioonikava, kuid palume, et teavitaksite võimaluse korral e-Residentsuse meeskonda mistahes olulistest teadaannetest või tegevustest. Aitame võimaluse korral meeeldi ka teie uudiseid levitada.
- 2.10 Turuplatsi liikmed võivad e-Residentsuse meeskonnalt küsida kommentaare, et neid meedias kasutada või pakkuda meeskonnale välja muid ühiskommunikatsioonitegevusi.
- 2.11 Turuplatsi liikmed võivad end e-Residentsuse blogis tutvustada ja avaldada seal teadaandeid, esitades Mediumis artikli, mis lisatakse külalispostituste rubriiki. Postituse tegemisel järgige kõiki siinse dokumendi juhised ja veenduge, et esitatud blogipostitused sisaldaksid uut või kasulikku olulist teavet, mis oleks e-residentide kogukonnale huvitav, ning vältige liigset turundusteksti stiili. Kui soovite, siis jutustage oma äriühingu lugu, kuid olge isikupärane ja avatud ning lisage kindlaid üksikasju, miks just teie tooted ja teenused on e-residentidele kasulikud.
- 2.12 Eesti ja e-Residentsusega seotud meediamaterjal, mida turuplatsi liikmed saavad kasutada, laaditakse alati üles Toolbox Estoniasse või e-Residentsuse veebisaidi meediarubriiki.
- 2.13 Kui e-Residentsuse meeskond kutsub turuplatsi liikmeid osalema ühistegevustes või (võimalikele) e-residentidele ja nende äriühingutele mõeldud kampaaniates, siis on turuplatsi liikmetel soovitatav osaleda, kui see on kaubanduslikult võimalik.