

RĪGĀ

2018.gada 21.februārī

Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuda 2017.gada darbības pārskats

Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds savā darbībā pamatojas uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu, Kārtību, kādā Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds izskata kredītiestāžu klientu sūdzības (reglaments) un Nolikumu par Latvijas Komerčbanku asociācijas ombudu.

2017.gadā Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds (turpmāk – Ombuds) ir saņēmis vienpadsmit sūdzības:

- Par nepamatotu līdzekļu ieturēšanu no klienta konta pēc zvērināta tiesu izpildītāja rīkojuma – 1 sūdzība;
- Par nepamatotas komisijas maksas ieturēšanu par nenotikušu darījumu – 1 sūdzība;
- Par norēķinu konta slēgšanu – 4 sūdzības;
- Par nelikumīgu klienta maksājumu kartes izmantošanu – 1 sūdzība;
- Par privātā pensiju fondā uzkrāto līdzekļu pazušānu – 1 sūdzība;
- Par maksājuma uzdevumu izpildi bez visu valdes locekļu piekrišanas – 1 sūdzība;
- Par nelikumīgu informācijas izpaušanu trešai pusei par bankas klienta darījumiem – 1 sūdzība;
- Par hipotekārā kredīta saistību izbeigšanu – 1 sūdzība.

Par četrām saņemtajām sūdzībām ir ierosinātas pārbaudes lietas un tās izskatītas, vienas pārbaudes lietas izskatīšanas laikā panākts izlīgums sakarā ar pilnīgu klienta prasību apmierināšanu no bankas puses, trijās pārbaudes lietās sūdzības noraidītas.

No saņemtajām sūdzībām divu sūdzību izskatīšana ir atteikta, pamatojoties uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma 5.panta (4) daļu, jo strīda summa ir lielāka par ārpustiesas strīdu risinātāja iepriekš noteikto maksimālo summu. Procentuālā izteiksmē šādu sūdzību īpatsvars sastāda 18,2%. Tādu sūdzību, kuru izskatīšana tiktu atteikta, pamatojoties uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma 5.panta (3) daļu, jo strīdu izskata vai ir izskatījis cits ārpustiesas strīdu risinātājs vai tiesa, 2017.gadā nav bijis.

No saņemtajām sūdzībām piecu sūdzību izskatīšana tika izbeigta. Procentuāli šādu sūdzību īpatsvars sastāda 45,5%. Četros gadījumos sūdzības bija par bankas lēmumu pārtraukt sadarbību ar klientiem, jo veicot šo klientu izpēti, tika noskaidrots, ka šo klientu profils ir neatbilstošs bankas politikām. Šiem klientiem sniegti skaidrojumi par to, ka banku un klienta attiecības regulē konta apkalpošanas līgums, kas ir divu pušu savstarpēja brīvprātīga vienošanās, un šādu vienošanos bankas slēdz pēc katra konkrētā klienta izvērtēšanas. Katra banka izvērtē klientus pēc saviem kritērijiem, turklāt tām, atbilstoši Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likuma 44.pantam, ir tiesības savstarpēji apmainīties ar informāciju par saviem klientiem, ar kuriem šī likuma noteiktajā kārtībā nav uzsāktas vai ir izbeigtas darījuma attiecības. Vienlaicīgi šiem klientiem norādīts uz nesen veiktajiem grozījumiem Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likumā, saskaņā ar ko turpmāk

visiem iedzīvotājiem tiek nodrošināta iespēja izmantot maksājumu pamatkonta pakalpojumu kredītiestādē un ieviests jauns pakalpojums - maksājumu konts ar pamatfunkcijām. Tas nepieciešams, lai visiem iedzīvotājiem, tostarp arī tādiem, kurus bankas uzskata par augsta riska klientiem, piemēram, patvēruma meklētājiem, personām pēc ieslodzījuma, būtu iespēja atvērt kredītiestādē savu kontu. Paredzēti arī izņēmumi: tiesības atvērt un izmantot pamatkontu būs ierobežotas, ja pret personu ir vērstas politiskas sankcijas, persona saistīta ar naudas atmazgāšanu vai saskaņā ar Civillikumu tā atzīta par rīcībnespējīgu.

Vienas sūdzības izskatīšana izbeigta sakarā ar to, ka sūdzībā minētie fakti drīzāk ir prokuratūras vai Korupcijas novēršanas un apkarošanas biroja kompetencē, tāpat Ombuda kompetencē neietilpst banku amatpersonu saukšanas pie likumā paredzētās atbildības.

Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedz divus mēnešus.

Ombudam 2017.gadā nav bijusi sadarbība ar citiem ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem jautājumos par pārrobežu strīdu risināšanu.

A.Graudiņš

Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds