

Asociācijas ombuds sniedz palīdzību banku klientiem iespējamo domstarpību noskaidrošanā un risināšanā ar Latvijas bankām par to rīcību vai sniegtajiem pakalpojumiem.

Asociācijas ombuds ir neitrāls mediators un neatkarīgs savu lēmumu pieņemšanā. Tā darbības mērķis ir noskaidrot apstākļus un panākt vienošanos starp klientiem un bankām.

## **Pie Asociācijas ombuda var vērsties gadījumā, ja nav izdevies vienoties ar savu banku par radušos situāciju, piemēram, ja:**

- radušās problēmas komunikācijā un sadarbībā ar banku;
- bankomāts nav izdevis pieprasīto naudas summu;
- naudas pārskaitījums nav noticis vai nosūtīts citam adresātam.

Ombuds ir **neatkarīgs** savu lēmumu pieņemšanā.

Ombudam ir pienākums **garantēt** pušu personas, kontu, noguldījumu un darījumu **noslēpumu**.

Būtiskākie strīdi, ko Asociācijas ombuds risina, ir par Latvijā reģistrētas kredītiestādes - Latvijā darbojošās ārvalstu **kredītiestādes** filiāles vai Latvijā darbojošās ārvalstu kredītiestādes pārstāvniecības - **rīcību** un tās sniegtajiem **pakalpojumiem**.

No 18.05.18. tiek skatīti arī juridisko personu strīdi bez darījuma apmēra ierobežojuma, ja sūdzības priekšmets ir klienta – Latvijas Republikas nodokļu rezidenta – konta slēgšana pēc kredītiestādes iniciatīvas.

- strīda izskatīšana notiek mutvārdu vai rakstveida procesā;
- strīda risinājumam ir rekomendējošs raksturs; lēmums pusēm ir saistošs tikai tad, ja puses ir rakstiski piekritušas tam, ka strīda risināšanas rezultāts ir saistošs un tam piekrīt;
- strīdu izskata divu mēnešu laikā kopš sūdzības iesniegšanas.

Asociācijas ombuds ir reģistrēts PTAC Ārpustiesas patērētāju strīdu risinātāju datubāzē <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze>