

**Apstiprināts**

Latvijas Finanšu nozares Asociācijas

padomes 2018.gada 3.oktobra sēdē

(protokols Nr.3-2/10, 6§)

**KĀRTĪBA, KĀDĀ LATVIJAS FINANŠU NOZARES ASOCIĀCIJAS OMBUDS IZSKATA KREDĪTIESTĀŽU KLIENTU SŪDZĪBAS (REGLAMENTS)**

1. Kredītiestāžu un maksājumu iestāžu klientu sūdzības izskata Latvijas Finanšu nozares Asociācijas ombuds (turpmāk – ombuds). Ombuda iecelšanas un atcelšanas kārtību, atalgojuma un citus darbības jautājumus nosaka Nolikums par Latvijas Finanšu nozares Asociācijas ombudu.
2. Kārtību, kādā tiek izskatītas sūdzības, nosaka šis reglaments un Nolikums par Latvijas Finanšu nozares Asociācijas ombudu. Jautājumus, kas nav paredzēti minētajos dokumentos un nav noregulēti likumos un citos normatīvajos aktos, ombuds izlemj šā reglamenta garā. Sūdzību izskatīšanas materiāli tehnisko nodrošinājumu sedz no Latvijas Finanšu nozares Asociācijas (turpmāk – Asociācija) līdzekļiem.
3. Asociācijas ombuda kompetence.

3.1. Asociācijas ombuda kompetencē ietilpst šādi jautājumi:

3.1.1. par Latvijā reģistrētas kredītiestādes, Latvijā darbojošās ārvalstu kredītiestādes filiāles vai Latvijā darbojošās ārvalstu kredītiestādes pārstāvniecības rīcību un tās sniegtajiem pakalpojumiem;

3.1.2. par maksājumu iestādes, kura noslēgusi līgumu ar Asociācijas ombudu par strīdu izskatīšanu, rīcību un tās sniegtajiem pakalpojumiem;

3.1.3. par Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma noteikumu neievērošanu;

3.1.4. par Vienoto fizisko personu kontu maiņas principu neievērošanu;

3.1.5. par Eiropas Savienības 16.09.2009. Regulas 924/2009 par pārrobežu maksājumiem Kopienā noteikumu neievērošanu attiecībā uz maksājumiem eiro valūtā;

3.1.6. par iepriekš minētajiem jautājumiem pārrobežu strīdos, uz kuriem attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes 2013. gada 21. maija regula 524/2013 (EK) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē.

3.2. Ombuds pieņem sūdzību no personas (fiziskās, juridiskās vai citas likumā noteiktās personas), ja pastāv visi zemāk minētie priekšnoteikumi:

3.2.1. darījuma apmērs (acīmredzami saistītu darījumu kopējais apmērs), par kuru ir sūdzība, nepārsniedz 50 000 euro, izņemot gadījumu, ja sūdzības priekšmets ir klienta – Latvijas Republikas nodokļu rezidenta – konta slēgšana pēc kredītiestādes iniciatīvas; 3.2.2. sūdzība neskar jautājumus par dokumentu viltojumiem;

2

3.2.3. klients iepriekš bija vērsies kredītiestādē vai maksājumu iestādē ar tāda paša satura pretenziju, bet mēneša laikā no pretenzijas iesniegšanas (nosūtīšanas) dienas klients no kredītiestādes vai maksājumu iestādes nav saņēmis viņa pretenziju apmierinošu atbildi; 3.2.4. tiesā, šķīrējtiesā vai citā ārpustiesas strīdu risinātājā nav celta prasība par sūdzībā minēto priekšmetu;

3.2.5. ombudam iepriekš netika iesniegta tā paša klienta sūdzība par sūdzībā minēto priekšmetu;

3.2.6. kredītiestāde vai maksājumu iestāde, par kuru ir sūdzība, nav atzīta par maksātnespējīgu vai likvidējamu;

3.2.7. nav pagājis gads kopš dienas, kad kredītiestādei vai maksājumu iestādei iesniegta klienta sūdzība;

3.2.8. strīds nav nenozīmīgs vai sīkumains;

3.2.9. sūdzības priekšmeta summa pārsniedz 10,00 EUR.

3.2.10. konkrētā strīda risināšana nevar radīt nopietnus traucējumus ombuda darbībā.

1. Sūdzību noformē rakstveidā. To adresē un iesniedz Latvijas Finanšu nozares Asociācijas ombudam Doma laukumā 8A, Rīgā, LV-1050 vai elektroniski uz e-pasta adresi [ombuds@financelatvia.eu.](mailto:ombuds@financelatvia.eu.)
2. Sūdzībā norāda:

5.1. ziņas par sūdzības iesniedzēju: fiziskai personai - vārdu, uzvārdu, personas kodu, dzīves vietu, juridiskai personai – nosaukumu, pilnu adresi, reģistrācijas numuru;

5.2. kredītiestādes vai maksājumu iestādes, par kuru tiek iesniegta sūdzība, nosaukumu;

5.3. sūdzības saturu un prasīto;

5.4. apstākļus, kas apstiprina sūdzību.

1. Sūdzībā iekļauj:
2. izslēgts;
3. sūdzības iesniedzēja apliecinājumu, ka tiesā vai šķīrējtiesā nav celta prasība par sūdzībā minēto priekšmetu, un ka viņš nav vērsies ar tāda paša satura sūdzību Patērētāju strīdu risināšanas komisijā.
4. Visus paziņojumus un cita veida korespondenci nosūta pa pastu vai elektroniski, fiksējot nosūtīšanas faktu, vai arī nogādā adresātam personīgi pret parakstu. Korespondence uzskatāma par saņemtu, ja tā ir piegādāta adresātam personīgi vai pēc adresāta uzrādītās pasta adreses, vai juridiskās personas atrašanās vietas (juridiskās adreses), vai fiziskās personas dzīvesvietas, bet, ja adresi nevar noskaidrot, - pēc pēdējās zināmās adreses.
5. Iesniedzot sūdzību, sūdzības iesniedzējam jāiemaksā Latvijas Finanšu nozares Asociācijas kontā drošības nauda par sūdzības izskatīšanu. Ja ombuds sūdzību atstāj bez izskatīšanas, kā arī ja pilnīgi vai daļēji apmierina, drošības naudu atmaksā sūdzības iesniedzējam. Ja ombuds šā reglamenta noteiktajā kārtībā sūdzības pārbaudes lietu izbeidz vai sūdzību noraida pilnā apmērā, drošības naudu neatmaksā, bet to ieskaita Latvijas Finanšu nozares Asociācijas kontā kā maksu par sūdzības izskatīšanu šādi: 20,00 EUR pakalpojuma vērtība, ieskaitot PVN.
6. Sūdzības iesniedzējs savai sūdzībai pievieno:

9.1. pretenzijas kopiju, ar kuru sūdzības iesniedzējs ir vērsies kredītiestādē vai maksājumu iestādē;

9.2. kredītiestādes vai maksājumu iestādes atbildes kopiju uz šo pretenziju, ja atbilde tika saņemta;

3

9.3. pierādījumus, ka pretenzija tika iesniegta kredītiestādē vai maksājumu iestādē, ja nav pievienota kredītiestādes vai maksājumu iestādes atbilde;

9.4. līguma kopiju, kura sakarā radies strīds;

9.5. dokumentu kopijas, uz kuriem sūdzības iesniedzējs atsaucas savā sūdzībā;

9.6. dokumentu, kas apliecina drošības naudas samaksu, kopijas;

9.7. dokumentu, kas apliecina sūdzības noraksta nosūtīšanu kredītiestādei vai maksājumu iestādei, kopijas;

9.8. parakstītu piekrišanu personas datu apstrādei un informācijas sniegšanai, kas pievienota reglamenta pielikumā.

1. Ja sūdzība neatbilst šī reglamenta 3.1. un 3.2. punkta prasībām vai tās izskatīšanā no ombuda neatkarīgu iemeslu dēļ nav iespējams ievērot fiziskas personas datu aizsardzību regulējošo normatīvo aktu prasības (reglamenta 33.6. punkts), ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez izskatīšanas. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm 21 dienas laikā.
2. Ja sūdzība neatbilst reglamenta prasībām, bet ombuda konstatētie trūkumi ir novēršami, ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez virzības un nosaka termiņu trūkumu novēršanai, kas nevar būt īsāks par 21 dienu. Ja ombuda noteiktajā termiņā trūkumi netiek novērsti, sūdzību atstāj bez izskatīšanas. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm. Ja vienīgā sūdzības neatbilstība reglamenta prasībām izpaužas kā dokumenta nepievienošana, kas apliecina sūdzības noraksta nosūtīšanu kredītiestādei vai maksājumu iestādei, ombuds pieņem lēmumu par pārbaudes lietas ierosināšanu, bet sūdzības kopiju nosūta kredītiestādei vai maksājumu iestādei pats.
3. Ja sūdzība satur vairākus prasījumus, kurus var izskatīt atsevišķi, un sūdzība attiecībā uz kādu no prasījumiem neatbilst reglamenta prasībām, turklāt ombuda konstatētie trūkumi nav novēršami, ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez virzības un nosaka termiņu, kādā sūdzības iesniedzējam ir jāpaziņo ombudam, vai viņš vēlas, lai sūdzība tiktu izskatīta tajā daļā, kas atbilst reglamenta prasībām. Ja ombuda noteiktajā termiņā sūdzības iesniedzējs nepaziņo ombudam, ka viņš vēlas, lai sūdzība tiktu izskatīta tajā daļā, kas atbilst reglamenta prasībām, ombuds visu sūdzību atstāj bez izskatīšanas. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm.
4. Ja sūdzība satur vairākus prasījumus, kurus var izskatīt atsevišķi, un sūdzība attiecībā uz kādu no prasījumiem neatbilst reglamenta prasībām, turklāt ombuda konstatētie trūkumi ir novēršami, ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez virzības un nosaka termiņu trūkumu novēršanai, kas nevar būt īsāks par vienu mēnesi. Ja ombuda noteiktajā termiņā trūkumi netiek novērsti un sūdzības iesniedzējs nepaziņo ombudam, ka viņš vēlas, lai sūdzība tiktu izskatīta tajā daļā, kas atbilst reglamenta prasībām, ombuds visu sūdzību atstāj bez izskatīšanas. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm.
5. Ja sūdzība atbilst reglamenta prasībām, ombuds pieņem lēmumu par lietas ierosināšanu. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm, informējot puses par:
6. tiesībām neizmantot zvērināta advokāta vai jurista pakalpojumus un jebkurā strīda risināšanas stadijā izmantot neatkarīga speciālista palīdzību;
7. tiesībām uzdot trešajai personai pārstāvēt sevi vai arī saņemt trešās personas palīdzību;
8. sūdzības iesniedzēja tiesībām izstāties no procesa;
9. pušu tiesībām piekrist vai nepiekrist ombuda piedāvātajam strīda risinājumam un tā izpildei;
10. par pušu tiesībām piekrist tam, ka strīda risināšanas rezultāts ir tām saistošs, nosakot 10 dienu termiņu rakstveida viedokļa iesniegšanai. Viedokļa neiesniegšana tiek uzskatīta par nepiekrišanu un nekavē lietas izskatīšanu.

4

1. Ombuds izskata sūdzību divu mēnešu laikā no sūdzības iesniegšanas vai trūkumu novēršanas. Ja objektīvu iemeslu dēļ termiņu nav iespējams ievērot, ombuds to var pagarināt uz laiku, ne ilgāku par sešiem mēnešiem no sūdzības saņemšanas dienas. Ja ir nepieciešams ilgstošs laiks faktu konstatācijai, sūdzības izskatīšanas termiņu ar ombuda motivētu lēmumu var pagarināt līdz gadam no sūdzības saņemšanas dienas vai trūkumu novēršanas dienas.
2. Saņemot ombuda lēmumu par lietas ierosināšanu, kredītiestādei vai maksājumu iestādei ir tiesības 10 darba dienu laikā iesniegt ombudam paskaidrojumus par sūdzību. Nepieciešamības gadījumā kredītiestāde vai maksājumu iestāde var lūgt ombudu pagarināt termiņu paskaidrojumu iesniegšanai. Saviem paskaidrojumiem kredītiestāde vai maksājumu iestāde var pievienot to dokumentu kopijas, kuriem ir nozīme sūdzības izskatīšanā.
3. Izskatot lietas materiālus, ombuds izlemj jautājumu, vai lietas materiālu pietiek sūdzības izskatīšanai pēc būtības. Ja ombuds uzskata, ka ir nepieciešama papildu informācija, ombuds iegūst to, izmantojot visas tiesiskās metodes. ombuds var atteikties pieņemt piedāvāto informāciju, ja uzskata to par nevajadzīgu vai tādu, kas neattiecas uz lietu, vai ka informācija iegūstama ar citiem līdzekļiem vienkāršāk un lētāk.
4. Pusēm ir tiesības iepazīties ar lietu un līdz lēmuma pieņemšanai sniegt jebkādus argumentus, informāciju un pierādījumus, kas attiecas uz izskatāmo lietu.
5. Sūdzības iesniedzējam ir iespēja jebkurā strīda risināšanas stadijā izstāties no procesa. Ombuds informē sūdzības iesniedzēju par tiesībām izstāties no procesa. Ja sūdzības iesniedzējs ir rakstiski paziņojis ombudam par savu vēlēšanos izstāties no procesa, ombuds pieņem lēmumu par lietas izbeigšanu. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm.
6. Kad ombuds uzskata, ka ar lietas materiāliem pietiek sūdzības izskatīšanai pēc būtības, viņš nozīmē sūdzības izskatīšanas laiku, par ko paziņo pusēm.
7. Sūdzības izskatīšana notiek aiz slēgtām durvīm, piedaloties ombudam, pusēm un pušu pārstāvjiem. Nepieciešamības gadījumā sūdzības izskatīšanā ombuds var pieaicināt attiecīgās nozares ekspertus.
8. Personas, kuras piedalās sūdzības izskatīšanā, savu personību apliecina ar pasi vai Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes vai Ārlietu ministrijas izdotu personas apliecību.
9. Puses neierašanās nav šķērslis sūdzības izskatīšanai.
10. Ja ombuds uzskata, ka pušu piedalīšanās sūdzības izskatīšanā nav nepieciešama, viņš pieņem lēmumu un nosūta to pusēm.
11. Sūdzības izskatīšana notiek valsts valodā. Pēc sūdzības iesniedzēja lūguma tā var notikt krievu valodā. Ja kāds no procesa dalībniekiem neprot valodu, kurā notiek process, ombuds pieaicina tulku. Kārtību, kādā tiek apmaksāti tulkošanas pakalpojumi, nosaka ombuds. Ja tiek izskatīts pārrobežu strīds, ombuds izskata strīdus arī krievu vai angļu valodā.
12. Sūdzības izskatīšanas mērķis ir noskaidrot objektīvu patiesību. Ombuds nav ierobežots ar pušu sacīkstes principu.

5

1. Izskatot sūdzību, ombuds vispirms apsver, vai puses ir vienojušās par to, pēc kādiem likumiem un citiem normatīviem aktiem vai kādām darījumu paražām apspriežamas to savstarpējās attiecības. Ja šādas vienošanās nav bijis vai ombuds to atzinis par spēkā neesošu, pušu tiesiskajai attiecībai piemērojamie likumi un citi normatīvie akti nosakāmi saskaņā ar

Civillikuma noteikumiem.

1. Ja ombuds uzskata par nepieciešamu, viņš var izdarīt pārtraukumus sūdzības izskatīšanā, kā arī izprasīt papildu informāciju.
2. Ja ombuds, izskatot sūdzību pēc būtības, konstatē, ka sūdzība neatbilst reglamenta prasībām un ombuda konstatētie trūkumi nav novēršami, ombuds pieņem lēmumu par lietas izbeigšanu. Ja ombuda konstatētie trūkumi ir novēršami, ombuds pieņem lēmumu par sūdzības izskatīšanas apturēšanu un nosaka termiņu trūkumu novēršanai, kas nevar būt īsāks par vienu mēnesi. Ja ombuda noteiktajā termiņā trūkumi netiek novērsti, ombuds pieņem lēmumu par lietas izbeigšanu. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm.
3. Ombuda lēmums:

30.1. pabeidzot sūdzības izskatīšanu pēc būtības, ombuds taisa lēmumu. Lēmums sastāv no ievaddaļas, motīvu daļas un rezolutīvās daļas;

30.2. ievaddaļā norāda institūcijas nosaukumu, kas pieņēma lēmumu, lietas numuru, ombuda vārdu un uzvārdu, puses, pušu pārstāvju vārdu un uzvārdu, lēmuma taisīšanas datumu un vietu; 30.3. motīvu daļā norāda ombuda konstatētos apstākļus, uz kuriem pamatojas ombuda lēmums, kā arī likumus un citus normatīvos aktus, pēc kuriem ombuds ir vadījies. Ja ombuds uzskata, ka kredītiestādes vai maksājumu iestādes atbilde uz sākotnējo sūdzību bija pareiza un pietiekami motivēta, viņš savā lēmumā var arī nenorādīt lēmuma motīvus, bet izdarīt atsauci uz attiecīgo kredītiestādes vai maksājuma iestādes atbildi;

30.4. rezolutīvajā daļā norāda pusi, kuras labā izšķirts strīds, un pusi, kurai jāmaksā naudas summas vai kurai jāizdara noteiktas darbības, samaksājamās summas apmēru, izpildes termiņu, kā arī ombuda lēmumu par drošības naudu;

30.5. Ombuds lēmumā informē par pušu tiesībām vērsties tiesā savu tiesību aizsardzībai un par to, ka ombuda piedāvātais strīda risinājums var būt citāds nekā tad, ja strīds tiktu izskatīts tiesā; 30.6. Ombuda lēmums pusēm ir saistošs tikai tad, ja puses ir rakstiski piekritušas tam, ka strīda risināšanas rezultāts ir saistošs un tam piekrīt;

30.7. Ombuda lēmumu noformē rakstveidā, tas stājas spēkā ar pieņemšanas brīdi. Ombuda lēmums nav apstrīdams un pārsūdzams. Izgatavo tik daudz lēmuma eksemplāru, lai pa vienam eksemplāram izsniegtu vai nosūtītu katrai pusei un pa vienam eksemplāram paliktu lietā un ombuda arhīvā. Ombuds lēmumu izsniedz vai nosūta pusēm.

1. Lietā esošos oriģināldokumentus pēc tās personas lūguma, kura iesniegusi šos dokumentus ombudam, atdod atpakaļ, atstājot lietā dokumentu kopijas.
2. Līdz lēmuma izpildei katra puse, paziņojot par to otrai pusei, var lūgt ombudu:

32.1. izlabot jebkuru lēmumā pieļauto kļūdu aprēķinos, gramatisko vai drukas kļūdu. Tāda veida kļūdas ombuds var izlabot arī pēc savas iniciatīvas;

32.2. izskaidrot lēmumu.

32.3. Ombuds lemj, vai ir nepieciešama pušu piedalīšanās, ombudam izlemjot šādu jautājumu.

1. Personas datus, kas iegūti no fiziskām personām sakarā ar to, ka viņas iesniegušas sūdzību ombudam, apstrādā, ievērojot šādus pamatnoteikumus:

6

33.1. pārzinis ir Asociācija, un personu datu apstrādē piedalās tikai reglamenta 21. punktā minētās personas, kā arī persona, kas Asociācijā darba pienākumu ietvaros nodrošina korespondences apriti vai attiecībā uz maksājumu veikšanu par sūdzības izskatīšanu – grāmatvedības kārtošanu vai revīziju;

33.2. personas dati tiek izmantoti tikai sūdzības izskatīšanai;

33.3. personas dati var tikt izmantoti Vispārīgās datu aizsardzības regulas 6. panta pirmās daļas “c” vai “d” apakšpunktā minētajā gadījumā;

33.4. statistikas un sabiedrības informēšanas nolūkiem paredzētas informācijas sagatavošanai, nodrošinot, ka personas dati netiek atklāti trešajām personām;

33.5. lai nodrošinātu reglamenta 3.2.7. punkta izpildi, personas datus dzēš ne vēlāk kā gada laikā pēc lietas pabeigšanas vai sūdzības atstāšanas bez izskatīšanas. Ombuda sniegto atbildi, kurā norādīts arī tas, kas, par ko un kad vērsies pie ombuda (reglamenta 3.2.5. punkta izpildei), un tajā esošos personas datus glabā pastāvīgi un arhivē;

33.6. ja personas sūdzība vai tai pievienotie dokumentu satur citu fizisko personu datus, kas nav sūdzības iesniedzējs, persona, kas iesniegusi sūdzību, iesniedz šo personu piekrišanu datu apstrādei (norādot arī attiecīgās citas personas kontaktinformāciju, lai ar viņu varētu sazināties) vai arī aizklāj šo personu datus, izņemot gadījumu, kad sūdzību nav iespējams izskatīt bez šīs citas fiziskās personas datu apstrādes (Vispārīgās datu aizsardzības regulas 6. panta pirmās “d” apakšpunkts). Ja šīs prasības nav iespējams ievērot no ombuda neatkarīgu iemeslu dēļ, attiecīgos dokumentus nekavējoties atdod atpakaļ sūdzības iesniedzējam;

33.7. ja persona lūdz dzēst pašas iesniegtos personas datus pirms 33.5. punktā minētā termiņa, ombuds to izvērtē atbilstoši Vispārīgās datu aizsardzības regulas 17. panta noteikumiem.

1. Līdz 2018. gada 25. maijam reglamenta 33. punktā minētās Vispārīgās datu aizsardzības regulas vietā piemēro Fizisko personu datu aizsardzības likuma atbilstošās tiesību normas, kā tas norādīts reglamenta pielikumā.
2. Ja sūdzību iesniegusi juridiska persona, viņas sniegto informāciju ombudam aizsargā tāpat kā fiziskas personas sniegto informāciju, attiecīgo tiesisko regulējumu piemērojot pēc analoģijas.

**Pielikums**

**PIEKRIŠANA**

*personas datu apstrādei un informācijas sniegšanai*

Parakstot šo piekrišanu, es saprotu un piekrītu, ka mani personas dati tiek apstrādāti sakarā ar to, ka esmu iesniedzis sūdzību Latvijas Finanšu nozares Asociācijas ombudam, un tikai saistībā ar sūdzības priekšmetu.

Datu apstrāde notiek saskaņā ar Latvijā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, kā arī ievērojot “Kārtību, kādā Latvijas Finanšu nozares Asociācijas ombuds izskata kredītiestāžu klientu sūdzības” (turpmāk – reglaments) noteikto kārtību.

Parakstot šo piekrišanu, sūdzības iesniedzējs atļauj kredītiestādei vai maksājumu iestādei atklāt ombudam informāciju par sūdzības iesniedzēja konta stāvokli, viņam sniegtajiem finanšu pakalpojumiem iegūto informācijai tādā apjomā, kādā tas ir nepieciešams sūdzības izskatīšanai.

Ja klienta iesniegtās sūdzības priekšmets ir konta slēgšanu pēc kredītiestādes iniciatīvas, ar šo piekrišanu viņš apliecina, ka piekrīt, ka ombudam tiek sniegta arī klienta identifikācijā un izpētē (saskaņā arī Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likumu) iegūtā informācija, ciktāl likums pieļauj ombudam šādu informāciju sniegt vai uzrādīt.

7

Datu apstrāde notiks, ievērojot šādus pamatnoteikumus:

* Datu pārzinis ir Asociācija, un personu datu apstrādē piedalās tikai strīdā iesaistītās personas, kā arī persona, kas Asociācijā darba pienākumu ietvaros nodrošina korespondences apriti vai grāmatvedības kārtošanu vai revīziju (attiecībā uz maksājumu veikšanu par sūdzības izskatīšanu);
* Personas dati tiek izmantoti tikai sūdzības izskatīšanai, Vispārīgās datu aizsardzības regulas 6. panta pirmās daļas “c” vai “d” apakšpunktā1 minētajā gadījumā, kā arī statistikas un sabiedrības informēšanas nolūkiem paredzētas informācijas sagatavošanai, nodrošinot, ka personas dati netiek atklāti trešajām personām;
* Personas datus dzēš ne vēlāk kā gada laikā pēc lietas pabeigšanas vai sūdzības atstāšanas bez izskatīšanas, izņemot šādus gadījumus:

o ombuda sniegto atbildi, kurā norādīts arī tas, kas, par ko un kad vērsies pie ombuda (reglamenta 3.2.5. punkta izpildei), un tajā esošos personas datus glabā pastāvīgi un arhivē,

o persona pati lūdz datu dzēšanu vēl pirms gada termiņa iestāšanās, un šādā gadījumā ombuds to izvērtē atbilstoši Vispārīgās datu aizsardzības regulas 17. panta noteikumiem.2

* Ja personas sūdzība vai tai pievienotie dokumentu satur citu fizisko personu datus, kas nav sūdzības iesniedzējs, persona, kas iesniegusi sūdzību, iesniedz šo personu piekrišanu datu apstrādei (norādot arī attiecīgās citas personas kontaktinformāciju, lai ar viņu varētu sazināties) vai arī aizklāj šo personu datus, izņemot gadījumu, kad sūdzību nav iespējams izskatīt bez šīs citas fiziskās personas datu apstrādes (Vispārīgās datu aizsardzības regulas 6. panta pirmās “d” apakšpunkts).3

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Personas vārds, uzvārds, paraksts, datums

1. Līdz 2018. gada 25. maijam – Fizisko personu datu aizsardzības likuma 7. panta 3. un 4. punkts.
2. Līdz 2018. gada 25. maijam – Fizisko personu datu aizsardzības likuma 16. panta pirmā daļa.
3. Līdz 2018. gada 25. maijam – Fizisko personu datu aizsardzības likuma 7. panta 4. punkts.