

RĪGĀ

2020.gada 21.februārī

Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuda 2019.gada darbības pārskats

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

2019. gadā sagatavota un Asociācijas valdes apstiprināta “Kārtība, kādā Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds sniedz palīdzību maksājumu un elektroniskās naudas iestāžu klientu sūdzību izskatīšanā”. Šajā kārtībā noteikta atlīdzība par Ombuda palīdzības sniegšanu maksājumu un elektroniskās naudas iestādēm, kurām ar Latvijas Finanšu nozares asociāciju ir noslēgta vienošanās par palīdzību sūdzību izskatīšanā.

2019.gadā Ombuds ir saņēmis sešpadsmit sūdzības:

- Par skaidras naudas izņemšanu no bankomāta – 1 sūdzība;
- Par kredīta piedziņu – 1 sūdzība;
- Par bankas darbībām, ieturot līdzekļus no klienta konta pēc zvērināta tiesu izpildītāja rīkojuma – 1 sūdzība;
- Par mantojuma saņemšanu no ārvalstīm – 1 sūdzība;
- Par bankas izziņu krimināllietas izskatīšanā – 1 sūdzība
- Par atteikumu atvērt norēķinu kontu – 1 sūdzības;
- Par norēķinu konta slēgšanu – 7 sūdzības;
- Par paaugstinātu komisijas maksu piemērošanu – 3 sūdzības

Par divām saņemtajām sūdzībām ir ierosinātas pārbaudes lietas, no tām viena izskatīta, otra izbeigta sakarā ar vienošanās panākšanu ar banku. Četras sūdzības atstātas bez virzības sakarā ar neatbilstību Reglamentam. Par četrām sūdzībām saistībā ar konta atvēršanu/slēgšanu sniegtas konsultācijas. Par sešām sūdzībām pārbaudes lietas netika ierosinātas.

No saņemtajām sūdzībām trijās sūdzībās tika konstatētas sistemātiskas problēmas saistībā ar bankas vienpusēju lēmumu paaugstināt konta apkalpošanas komisijas maksu ārvalstu klientiem. Šīs komisijas maksas paaugstināšanas iemesls ir nepieciešamība veikt ārvalstu klientu padziļināto izpēti, ņemot vērā Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likuma prasības. Trijās sūdzībās tika konstatētas sistēmiskas problēmas saistībā ar kontu bloķēšanu vai slēgšanu trešo valstu klientiem, kredītiestādei pildot “Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likuma”, kā arī Finanšu un kapitāla tirgus komisijas izstrādāto “Klientu izpētes, klientu padziļinātās izpētes un skaitliskā riska novērtējuma

sistēmas izveides normatīvo noteikumu” prasības. Visos šajos gadījumos klientiem ieteikts vērsties pie Finanšu un kapitāla tirgus komisijas, ņemot vērā sūdzību sistēmisko raksturu un pārbaudes lietas netika ierosinātas.

No 2018.gada 18.maija Ombuda reglamentā tika veiktas izmaiņas, paredzot, ka tiek skatīti juridisko personu strīdi bez darījuma apmēra ierobežojuma, ja sūdzības priekšmets ir klienta – Latvijas Republikas nodokļu rezidenta konta slēgšana pēc kredītiestādes iniciatīvas. Par konta slēgšanas jautājumiem ir sniegtas četras konsultācijas.

Tādu sūdzību, kuru izskatīšana tiktu atteikta, pamatojoties uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma 5.panta trešo un ceturto daļu, 2019.gadā nav bijis.

Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedz divus mēnešus.

Ombudam 2019.gadā nav bijusi sadarbība ar citiem ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem jautājumos par pārrobežu strīdu risināšanu.

A.Graudiņš
Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds