

RĪGĀ

2021.gada 23.februārī

Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuda 2020. 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.

2020. gadā Ombuds ir saņēmis piecdesmit vienu sūdzību:

- Par darījumiem tirdzniecības platformās – 14 sūdzības;
- Par norēķinu kontu slēgšanu – 12 sūdzības;
- Par neautorizētiem maksājumiem un pirkumiem – 4 sūdzības;
- Par atteikumu atvērt norēķinu kontu – 4 sūdzības;
- Par pieeju norēķinu kontam un internetbankai – 4 sūdzības;
- Par paaugstinātu komisijas maksu piemērošanu – 3 sūdzības;
- Par kredīta piedziņu – 3 sūdzības;
- Par atteikumu izsniegt kredītu vai kredīta izsniegšanas pārtraukšanu – 3 sūdzības;
- Par vekseļu darījumiem – 1 sūdzība;
- Par atteikumu sniegt informāciju par konta stāvokli mantojuma lietā – 1 sūdzība;
- Par skaidras naudas iemaksu bankomātā – 1 sūdzība;
- Par norēķiniem darījumos ar vērtspapīriem – 1 sūdzība;

Par divdesmit septiņām saņemtajām sūdzībām ir ierosinātas pārbaudes lietas, izskatītas divdesmit septiņas sūdzības. Septiņas sūdzības atstātas bez virzības sakarā ar neatbilstību Reglamentam. Četras sūdzībām atsauktas, jo tika panākts klientam labvēlīgs risinājums pirms pārbaudes lietas ierosināšanas. Par trīspadsmit sūdzībām, kas saistītas ar atteikumu atvērt norēķinu kontu vai tā slēgšanu, sniegtas konsultācijas.

No saņemtajām sūdzībām vislielākais īpatsvars bija sūdzībām, kas saistītas ar darījumiem tirdzniecības platformās. Visās šajās sūdzībās klienti ir veikuši ieguldījumus ārvalstu investīciju platformās, cerot uz ātru peļņu, bet neviena no šīm investīciju kompānijām nav reģistrēta Latvijā, un rezultātā izrādījies, ka visas šīs kompānijas ir veikušas krāpnieciskas darbības. Caur Latvijas komercbankām šajās kompānijās ir ieskaitīti naudas līdzekļi, tomēr komercbanku atbildība šajos gadījumos neiestājas, jo visi darījumi ir veikti, izmantojot klientu stingrās autentifikācijas rīkus, un komercbankas šajos gadījumos ir bijušas tikai instruments naudas pārskaitījumiem investīciju

kompānijām. Minētājos gadījumos pilna atbildība ir jāuzņemas klientam, kuriem rūpīgāk ir jāizvērtē, kur ieguldīt savus līdzekļus.

Joprojām daudz klientu sūdzību ir gan par atteikumiem atvērt norēķinu kontus, gan arī par to slēgšanu. Visos gadījumos kredītiestādes ir pildījušas “Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likuma” normas, kā arī ievērojušas Finanšu un kapitāla tirgus komisijas izstrādāto “Klientu izpētes, klientu padziļinātās izpētes un skaitliskā riska novērtējuma sistēmas izveides normatīvo noteikumu” prasības.

Klienti – fiziskas personas, kurām tiek slēgts vai arī netiek atvērts norēķinu konts tiek informēti par iespēju atvērt pamatkontu. Saskaņā ar Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 97.² panta otro daļu, patērētājam (fiziskajai personai), kas ir Eiropas Savienības rezidents, arī personai, kurai nav uzturēšanās atļaujas, bet kuras izraidīšana no Latvijas atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem nav iespējama, ir tiesības atvērt un izmantot pamatkontu kredītiestādēs, kuras veic komercdarbību Latvijā un to piedāvā, ja vien šādas tiesības nav ierobežotas saskaņā ar šajā likumā vai citos normatīvajos aktos noteikto. Līdzvērtīga regulējuma attiecībā uz juridiskajām personām ne Latvijā, ne starptautiskā līmenī pagaidām nav, proti, normatīvais regulējums neparedz ne juridisko personu tiesības, ne kredītiestāžu pienākumu atvērt juridiskajām personām norēķinu kontu bankā finanšu pakalpojumu saņemšanai. Kredītiestādei nav pienākuma saistības ar klientu – juridisko personu uzņemties un kredītiestādes izvēle to darīt lielāku risku gadījumā ir atkarīga no tā, vai kredītiestāde vēlēties uzņemties ar klientu saistīto risku pārvaldību, tai skaitā ar pārvaldību saistīto izdevumu segšanu.

2020. gadā vienas sūdzības izskatīšana tika atteikta, pamatojoties uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma 5.panta trešo un ceturto daļu, jo klients iepriekš bija vērsies ar šādu pat sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā. Šādu sūdzību īpatsvars – 1,96%.

Ārpustiesas strīdu risināšana tika izbeigta septiņām sūdzībām, tās atstājot bez izskatīšanas vai pārbaudes lietas izbeidzot. Iemesls risināšanas izbeigšanai ir neatbilstība Reglamentam. Šādu sūdzību īpatsvars – 13,72%.

Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedz divus mēnešus.

Ombudam 2020. gadā nav bijusi sadarbība ar citiem ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem jautājumos par pārrobežu strīdu risināšanu.

A.Graudiņš
Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds