

RĪGĀ

2022. gada 22. februārī

Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuda 2021. gada darbības pārskats

Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds (turpmāk – 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. 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.

2021. gadā Ombuds ir saņēmis divdesmit vienu sūdzību:

- Par neautorizētiem maksājumiem un pirkumiem – 4 sūdzības;
- Par norēķinu kontu slēgšanu – 4 sūdzības;
- Par komisijas maksu piemērošanu – 3 sūdzības;
- Par naudas līdzekļu bloķēšanu kontā – 2 sūdzības;
- Par komunikācijas problēmām ar banku – 2 sūdzības;
- Par kredīta piedziņu – 2 sūdzības;
- Par kļūdainiem kredīta pārvedumiem – 2 sūdzības;
- Par skaidras naudas izņemšanu bankomātā – 1 sūdzība;
- Par darījumiem vērtspapīru kontā – 1 sūdzība.

Ierosinātas septiņpadsmit pārbaudes lietas, kurās izskatītas septiņpadsmit sūdzības. Trīs sūdzības atstātas bez virzības sakarā ar neatbilstību Reglamentam. Par vienu sūdzību, kas saistīta ar kredīta dzēšanu, sniegta konsultācija.

No saņemtajām sūdzībām vislielākais īpatsvars bija sūdzībām (četras), kas saistītas ar neautorizētiem maksājumiem un pirkumiem, izmantojot maksājuma kartes. Bankas šajos gadījumos ievēro starptautisko karšu organizāciju (Visa un Mastercard) noteikumus, kas nodrošina karšu izdošanu un apkalpošanu pēc vienotiem standartiem visā pasaulē. Šādi darījumi ir tikuši pienācīgā kārtā apstiprināti ar 3D-secure drošības sistēmu (apstiprinot maksājumu, tika pieprasīti klienta Internetbankas dati - Lietotāja kods un autorizācijas līdzekļa kods). Par šādu darījumu atbildīgs ir pats klients un tādu nevar apstrīdēt ar bankas starpniecību kā neautorizētu darījumu. Apkrāptie klienti tiek aicināti vērsties tiesībsargājošās iestādēs un ziņot par notikušajiem darījumiem.

Joprojām daudz klientu sūdzību ir par norēķinu kontu slēgšanu (četras). 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. Visi šie klienti – fiziskas personas, kurām tiek slēgts 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.

2021. gadā sūdzību izskatīšanas atteikumu, 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, nav bijis.

Ārpustiesas strīdu risināšana tika izbeigta trim sūdzībām, tās atstājot bez izskatīšanas. Iemesls risināšanas izbeigšanai ir neatbilstība Reglamentam. Šādu sūdzību īpatsvars – 14,3 %.

Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedz divus mēnešus.

Ombudam 2021. gadā nav bijusi sadarbība ar citiem ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem jautājumos par pārrobežu strīdu risināšanu.

A.Graudiņš
Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds