

RĪGĀ

2023. gada 23. februārī

Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuda 2022. 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.

2022. gadā Ombuds ir saņēmis divdesmit sešas sūdzības:

- Par neautorizētiem maksājumiem un pirkumiem – 9 sūdzības;
- Par krāpnieciskiem darījumiem, izmantojot tirdzniecības platformas – 4 sūdzības;
- Par norēķinu kontu slēgšanu – 3 sūdzības;
- Par Krievijas rubļu konvertāciju – 3 sūdzības;
- Par kļūdainiem kredīta pārvedumiem – 2 sūdzības;
- Par maksājumu aizturēšanu, veicot padziļinātu klienta izpēti – 2 sūdzības;
- Par investora līdzekļu atgūšanu no ieguldījumu brokeru sabiedrības – 1 sūdzība;
- Par skaidras naudas iemaksu bankomātā – 1 sūdzība;
- Par komunikācijas problēmām ar banku – 1 sūdzība.

Ierosināta divdesmit viena pārbaudes lieta, kurās izskatītas divdesmit viena sūdzība. Piecas sūdzības atstātas bez izskatīšanas sakarā ar neatbilstību Reglamentam.

No saņemtajām sūdzībām vislielākais īpatsvars bija sūdzībām (deviņas), kas saistītas ar neautorizētiem maksājumiem un pirkumiem, izmantojot maksājuma kartes. Bankas šajos gadījumos ievēro Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma, kā arī 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.

Otrs lielākais saņemto sūdzību īpatsvars ir sūdzības par krāpnieciskiem darījumiem tirdzniecības platformās (četras). Šajos gadījumos klients, cerot uz peļņu, iegulda savus līdzekļus Latvijā neregistrētās tirdzniecības platformās un pēc tam, kad saprot, ka ticis apkrāpts, cenšas savus ieguldītos līdzekļus atgūt caur to kredītiestādi, caur kuru viņš ir veicis pārskaitījumus šīm tirdzniecības platformām. Lai gan darījumos iesaistītās kredītiestādes cenšas atgūt klientam izkrāptos līdzekļus, tomēr līdzekļu atgūšanas iespējas ir visai minimālas.

Trīs sūdzības tikušas saņemtas no klientiem, kuru kontos ir bijuši Krievijas rubļi (RUB), bet pēc Ukrainas kara sākuma bankas, lai aizsargātu klienta intereses, bija spiestas pārkonvertēt šos Krievijas rubļus uz eiro, un konvertācijas kurss bija daudz zemāks, nekā pirms kara. Tā rezultātā klientiem radās zaudējumi, kurus tie centās apstrīdēt.

2022. gadā bija arī klientu sūdzības ir par norēķinu kontu slēgšanu (trīs). 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 piecām sūdzībām, tās atstājot bez izskatīšanas. Iemesls risināšanas izbeigšanai ir neatbilstība Reglamentam. Šādu sūdzību īpatsvars – 19,2 %.

Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedz divus mēnešus.

Ombudam 2022. gadā nav bijusi sadarbība ar citiem ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem jautājumos par pārrobežu strīdu risināšanu.

A.Graudiņš
Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds