

RĪGĀ

2025. gada 24. februārī

Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuda 2024. 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.

2024. gadā Ombuds ir saņēmis astoņas sūdzības:

- Par komisijas naudas ieturēšanu – 3 sūdzības;
- norēķinu konta slēgšanu – 1 sūdzība;
- Par krāpnieciskiem darījumiem, izmantojot tirdzniecības platformas – 1 sūdzība;
- Par skaidras naudas izņemšanu no bankomāta – 1 sūdzība;
- Par kompensāciju par atteikumu atvērt norēķinu kontu - 1 sūdzība;
- Par hipotēkas dzēšanu – 1 sūdzība

Ierosinātas septiņas pārbaudes lietas, kurās izskatītas septiņas sūdzības. Viena sūdzība atstāta bez izskatīšanas sakarā ar neatbilstību Reglamentam.

No saņemtajām sūdzībām vislielākais īpatsvars bija sūdzībām, kas saistītas ar komisijas naudas ieturēšanu (trīs). Vienā gadījumā klients – ārvalsts pilsonis - nebija laicīgi paziņojis kredītiestādei par faktiskās dzīves vietas maiņu, un tā kā darījuma attiecības ar klientu bija pārtrauktas, tad kredītiestāde ieturēja komisijas maksu par neaktīva konta atlikuma glabāšanu kredītiestādē. Otrā gadījumā klients uzskatīja, ka kredītiestāde nepamatoti ieturējusi komisijas maksu par klienta padziļināto izpēti atbilstoši Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas (turpmāk - NILLTPFN) likuma prasībām. Trešajā gadījumā kredītiestāde bija nepamatoti ieturējusi komisijas naudu par klienta *re-onboarding*.

Viena saņemtā sūdzība ir par krāpnieciskiem darījumiem tirdzniecības platformās. Šajā gadījumā, izmantojot klienta autentifikācijas rīkus, tika izkrāpti klienta līdzekļi no Latvijā reģistrētas ieguldījumu platformas.

Vienā gadījumā sūdzība tika saņemta par to, ka kredītiestāde pēc klienta padziļinātās izpētes, bija atteikusi atvērt norēķinu kontu, un klients samaksāto komisijas maksu uzskatīja par nepamatoti ieturētu.

2023. 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 vienai sūdzībai, to atstājot bez izskatīšanas. Iemesls risināšanas izbeigšanai ir neatbilstība Reglamentam. Šādu sūdzību īpatsvars – 12,5 %.

Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedz divus mēnešus.

Ombudam 2024. gadā nav bijusi sadarbība ar citiem ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem jautājumos par pārrobežu strīdu risināšanu.

A.Graudiņš
Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds