

RĪGĀ

2026. gada 25. februārī

Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuda 2025 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), kā arī Nolikumu par Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombudu.

2025. gadā Ombuds turpināja neatkarīgi un objektīvi izskatīt strīdus starp kredītiestādēm un to klientiem, uzsvāra liekot uz drošas klienta autentifikācijas (SCA) piemērošanu, bankomātu darījumu strīdiem, komisijas maksām un starptautisko karšu chargeback procedūru praktisku piemērošanu.

2025. gadā Ombuds ir saņēmis 16 sūdzības, kas atspoguļo pietiekami plašu tematisko spektru un dažādus iznākumus. Tematikas griezumā 2025. gada sūdzības galvenokārt saistījās ar: (i) krāpniecību un neautorizētiem maksājumiem (t.sk. digitālie maki, viltotas iestāžu lapas), (ii) bankomātu darījumiem (naudas izmaksa un iemaksa), (iii) komisijām un mantojuma norēķiniem, kā arī (iv) kompetences robežām atsevišķos gadījumos (piem., līzings).

Detalizēts 2025. gada strīdu tipoloģiju apskats:

1. Krāpniecība / neautorizēti maksājumi (SCA/PSD2). Biežākie scenāriji: viltoti kurjerdienestu/CSDD paziņojumi, viltotas tirgotāju vietnes, digitālo maku ļaunprātīga piesaiste; problēmas centrā – drošās klienta autentifikācijas pierādāmība un banku reakcijas ātrums.
2. Bankomātu darījumi – naudas izmaksa. Tipisks strīds: daļa no izņemtās summas netiek saņemta vai tiek “ievilkta atpakaļ”; nepieciešami notikumu reģistrācijas žurnāli, bankomāta iekšējie pārskati un saskaņošanas procedūras.
3. Bankomātu darījumi – naudas iemaksa. Tipisks strīds: neatbilstība starp iemaksāto un kontā ieskaitīto summu; nepieciešama precīza bankomāta atskaite un video/žurnālu pārbaude.
4. Komisijas un mantojuma norēķini. Strīdi par komisiju samērīgumu un tiesisko pamatojumu, ņemot vērā mantojuma procesa ilgumu un dokumentu aprites posmus.
5. Kompetences robežas. Atsevišķas sūdzības (piem., par līzinga darījumiem vai tīri komercietiskām attiecībām) neatbilst Ombuda mandātam un tiek nosūtītas atbilstošajām institūcijām.

Galvenie secinājumi:

1. Krāpniecības risks pieaug, īpaši sociālās inženierijas un digitālo maku ļaunprātīgas izmantošanas dēļ; banku darbība netipisku darījumu noteikšanā un proaktīva darījumu apturēšana ir būtiska.
2. SCA pierādāmība ir strīdu centrā – bankai jāspēj uzrādīt divu faktoru autentifikācijas izpilde; pretējā gadījumā patērētājs nav atbildīgs par neautorizētu darījumu.
3. Chargeback procedūru piemērošanā ir nepieciešama konsekvence, it īpaši termiņu (t.sk. discovery date) skaidrībā.
4. Bankomātu strīdi prasa lielāku caurspīdīgumu par iekšējiem žurnāliem un izmeklēšanu, lai paātrinātu izlemšanu.
5. Kompetences robežās sūdzības jāfiltrē jau iesniegšanas brīdī, lai klienti savlaicīgi vērstos atbilstošajās institūcijās.

Ieteikumi (bankām, klientiem, politikas veidotājiem):

Bankām: (i) nodrošināt viennozīmīgu pierādījumu bāzi par katru SCA elementu; (ii) chargeback standartos precizēt discovery date un 120/540 dienu logu piemērošanu; (iii) nodrošināt bankomātu žurnālu/atskaišu pieejamību klientam pēc pieprasījuma.

Patērētājiem: (i) nelietot saites no īsziņām/kurjeriem/“CSDD”; (ii) autentificēties tikai oficiālajā bankas lietotnē vai tieši bankas vietnē; (iii) nekavējoties ziņot bankai un pieprasīt informāciju par SCA piemērošanu konkrētajam darījumam.

Politikas veidotājiem: (i) veicināt vienotu izpratni par chargeback kodiem/termiņiem; (ii) turpināt kopīgus profilakses pasākumus pret krāpniecību finanšu sektorā.

2025. gadā sūdzību izskatīšanas atteikumu īpatsvars, pamatojoties uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma 5.panta trešo un ceturto daļu, sastādīja 6% (viena sūdzība).

Ārpustiesas strīdu risināšana tika izbeigta trim sūdzībām, tās atstājot bez izskatīšanas. Iemesls risināšanas izbeigšanai ir neatbilstība Reglamentam. Šādu sūdzību īpatsvars – 18,7 %.

Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedz divus mēnešus.

Ombudam 2025. gadā nav bijusi sadarbība ar citiem ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem jautājumos par pārrobežu strīdu risināšanu.

A.Graudiņš
Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds