

RĪGĀ

2016.gada 23.februārī

Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuda 2016.gada darbības pārskats

Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds savā darbībā pamatojas uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumu, Kārtību, kādā Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds izskata kredītiestāžu klientu sūdzības (reglaments) un Nolikumu par Latvijas Komerčbanku asociācijas ombudu.

2016.gadā Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds (turpmāk – Ombuds) ir saņēmis sešas sūdzības:

- par skaidras naudas izņemšanu bankomātā – 1 sūdzība;
- par skaidras naudas iemaksu bankomātā – 1 sūdzība;
- par regulārā maksājuma izpildi, kā rezultātā klients cietis zaudējumus – 1 sūdzība;
- par kredīta galvojuma piedziņu kredītņēmēja vietā un soda sankciju aprēķināšanu – 1 sūdzība;
- par norēķinu konta apķīlāšanu un maksājumu kartes bloķēšanu – 1 sūdzība;
- par atteikšanos atvērt norēķinu kontu – 1 sūdzība.

Par trīs saņemtajām sūdzībām ir ierosinātas pārbaudes lietas un tās izskatītas, visās šajās lietās sūdzības noraidītas.

No saņemtajām sūdzībām vienas sūdzības izskatīšana ir atteikta, pamatojoties uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma 5.panta (3) un (4) daļu, jo strīdu ir izskatījis cits ārpustiesas strīdu risinātājs, un strīda summa ir lielāka par ārpustiesas strīdu risinātāja iepriekš noteikto maksimālo summu. Procentuālā izteiksmē šādu sūdzību īpatsvars sastāda 16,7%.

No saņemtajām sūdzībām divu sūdzību izskatīšana tika izbeigta, jo viena sūdzība, kuras iesniedzējs, būdams juridiska persona (biedrība), nebija norādījis konkrētus gadījumus par kredītiestāžu rīcību, apķīlājot norēķinu kontus un bloķējot maksājuma kartes, bet sūdzība bija vispārīga un nekonkrēta. Otrs gadījums, kurā sūdzības izskatīšana tika izbeigta, attiecas uz sūdzību par vairāku banku atteikšanos atvērt norēķinu kontu. Šajā gadījumā starp banku un klientu nebija noslēgts līgums par norēķinu konta atvēršanu un sūdzības iesniedzējs nevar tikt uzskatīts par klientu. Procentuāli šādu sūdzību īpatsvars sastāda 33,3%.

Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedz divus mēnešus.

Ombudam 2016.gadā nav bijusi sadarbība ar citiem ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem jautājumos par pārrobežu strīdu risināšanu.

A.Graudiņš
Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds