

RĪGĀ

2019.gada 21.februārī

Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuda 2018.gada darbības pārskats

Latvijas Finanšu nozares asociācijas 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.

Sakarā ar to, ka 2018. gada 12. jūlijā asociācijas biedru sapulce apstiprināja nosaukuma maiņu no Latvijas Komerčbanku asociācija uz Finanšu nozares asociācija, arī Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuda jaunais nosaukums ir Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds (turpmāk – Ombuds).

2018.gadā Ombuds ir saņēmis divdesmit sūdzības:

- Par skaidras naudas izņemšanu no bankomāta – 3 sūdzības;
- Par naudas pazušanu no tirdzniecības platformas krāpniecisku darījumu rezultātā – 1 sūdzība;
- Par norēķinu konta slēgšanu – 1 sūdzība;
- Par nelikumīgu klienta maksājumu kartes izmantošanu – 1 sūdzība;
- Par paaugstinātas komisijas maksas piemērošanu – 14 sūdzības.

Par astoņām saņemtajām sūdzībām ir ierosinātas pārbaudes lietas un tās izskatītas, piecās pārbaudes lietās sūdzības noraidītas, vienas atstāta bez izskatīšanas un divas pārbaudes lietas izbeigtas. Par divpadsmit saņemtajām sūdzībām pārbaudes lietas netika ierosinātas.

No saņemtajām sūdzībām četrpadsmit sūdzībās tika konstatēts sistemātiskas problēmas saistībā ar bankas vienpusēju lēmumu paaugstināt konta apkalpošanas komisijas maksu ārvalstu klientiem. Šīs komisijas maksas paaugstināšanas iemesls ir nepieciešamība veikt ārvalstu klientu padziļināto izpēti, ņemot vērā Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas novēršanas likuma prasības. Visos šajos gadījumos klientiem ieteikts vērsties pie Finanšu un kapitāla tirgus komisijas (turpmāk – FKTK), ņemot vērā sūdzību sistēmisko raksturu. No šīm četrpadsmit sūdzībām divas tika izskatītas un pārbaudes lietas izbeigtas, bet divpadsmit sūdzību gadījumos pārbaudes lietas netika ierosinātas.

No 2018.gada 18.maija Ombuda reglamentā tika veiktas izmaiņas, paredzot, ka tiek skatīti juridisko personu strīdi bez darījuma apmēra ierobežojuma, ja sūdzības priekšmets ir klienta – Latvijas Republikas nodokļu rezidenta konta slēgšana pēc kredītiestādes iniciatīvas. Par konta slēgšanas jautājumiem ir sniegtas piecas konsultācijas.

Tādu sūdzību, kuru izskatīšana tiktu atteikta, pamatojoties uz Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma 5.panta trešo un ceturto daļu, 2018.gadā nav bijis.

No saņemtajām sūdzībām divu sūdzību izskatīšana tika izbeigta. Procentuāli šādu sūdzību īpatsvars sastāda 10%. Šo sūdzību izskatīšanas izbeigšanas iemesls – tika konstatētas šo sūdzību sistēmiskais raksturs un klientiem tika ieteikts griezties ar iesniegumu FKTK.

Vidējais ārpustiesas strīdu izskatīšanas ilgums nepārsniedz divus mēnešus.

Ombudam 2018.gadā nav bijusi sadarbība ar citiem ārpustiesas strīdu risinātāju tīkliem jautājumos par pārrobežu strīdu risināšanu.

A.Graudiņš
Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds