

## **KĀRTĪBA, KĀDĀ LATVIJAS KOMERCBANKU ASOCIĀCIJAS OMBUDS IZSKATA KREDĪTIESTĀŽU KLIENTU SŪDZĪBAS (REGLAMENTS) JAUNĀ REDAKCIJA**

1. Kredītiestāžu un maksājumu iestāžu klientu sūdzības izskata Latvijas Komercbanku asociācijas ombuds. Ombuda iecelšanas un atcelšanas kārtību, atalgojuma un citus darbības jautājumus nosaka Nolikums par Latvijas Komercbanku asociācijas ombudu.
2. Kārtību, kādā tiek izskatītas sūdzības, nosaka šis reglaments un Nolikums par Latvijas Komercbanku asociācijas ombudu. Jautājumus, kas nav paredzēti minētajos dokumentos un nav noregulēti likumos un citos normatīvajos aktos, ombuds izlemj šā reglamenta garā. Sūdzību izskatīšanas materiāli tehnisko nodrošinājumu sedz no Latvijas Komercbanku asociācijas šķirējtiesas un ombuda attīstības biedrības līdzekļiem.
3. LKA ombuda kompetence.
  - 3.1. LKA ombuda kompetencē ietilpst šādi jautājumi:
    - 3.1.1. par Latvijā reģistrētas kredītiestādes, Latvijā darbojošās ārvalstu kredītiestādes filiāles vai Latvijā darbojošās ārvalstu kredītiestādes pārstāvniecības rīcību un tās sniegtajiem pakalpojumiem;
    - 3.1.2. par maksājumu iestādes, kura noslēgusi līgumu ar LKA ombudu par strīdu izskatīšanu, rīcību un tās sniegtajiem pakalpojumiem;
    - 3.1.3. par Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma noteikumu neievērošanu;
    - 3.1.4. par Vienoto fizisko personu kontu maiņas principu neievērošanu;
    - 3.1.5. par Eiropas Savienības 16.09.2009. Regulas 924/2009 par pārrobežu maksājumiem Kopienā noteikumu neievērošanu attiecībā uz maksājumiem eiro valūtā;
    - 3.1.6. par iepriekš minētajiem jautājumiem pārrobežu strīdos, uz kuriem attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes 2013. gada 21. maija regula 524/2013 (EK) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē.
  - 3.2. Ombuds pieņem sūdzību no personas (fiziskās, juridiskās vai citas likumā noteiktās personas), ja pastāv visi zemāk minētie priekšnoteikumi:
    - 3.2.1. darījuma apmērs (acīmredzami saistītu darījumu kopējais apmērs), par kuru ir sūdzība, nepārsniedz 50000 EUR;
    - 3.2.2. sūdzība neskar jautājumus par dokumentu viltojumiem;
    - 3.2.3. klients iepriekš bija griezies kredītiestādē vai maksājumu iestādē ar tāda paša satura pretenziju, bet mēneša laikā no pretenzijas iesniegšanas (nosūtīšanas) dienas klients no kredītiestādes vai maksājumu iestādes nav saņēmis viņa pretenziju apmierinošu atbildi;
    - 3.2.4. tiesā, šķirējtiesā vai citā ārpusstiesas strīdu risinātājā nav celta prasība par sūdzībā minēto priekšmetu;
    - 3.2.5. ombudam iepriekš netika iesniegta tā paša klienta sūdzība par sūdzībā minēto priekšmetu.
    - 3.2.6. kredītiestāde vai maksājumu iestāde, par kuru ir sūdzība, nav atzīta par maksātnespējīgu vai likvidējamu.
    - 3.2.7. nav pagājis gads kopš dienas, kad kredītiestādei vai maksājumu iestādei iesniegta klienta sūdzība;

- 3.2.8. strīds nav nenozīmīgs vai sīkumains;
- 3.2.9. sūdzības priekšmeta summa pārsniedz 10,00 EUR.
- 3.2.10. konkrētā strīda risināšana nevar radīt nopietnus traucējumus Ombuda darbībā.

4. Sūdzību noformē rakstveidā. To adresē un iesniedz Latvijas Komerčbanku asociācijas ombudam Pērses ielā 9/11, Rīgā, LV-1011 vai elektroniski uz [ombuds@lka.org.lv](mailto:ombuds@lka.org.lv).

5. Sūdzībā norāda:

- 5.1. ziņas par sūdzības iesniedzēju: fiziskai personai - vārdu, uzvārdu, personas kodu, dzīves vietu, juridiskai personai - nosaukumu, pilnu adresi, reģistrācijas numuru;
- 5.2. kredītiestādes vai maksājumu iestādes, par kuru tiek iesniegta sūdzība, nosaukumu;
- 5.3. sūdzības saturu un prasīto;
- 5.4. apstākļus, kas apstiprina sūdzību.

6. Sūdzībā iekļauj:

- 6.1. sūdzības iesniedzēja atļauju kredītiestādei vai maksājumu iestādei atklāt ombudam informāciju par sūdzības iesniedzēja konta stāvokli un viņam sniegtajiem finanšu pakalpojumiem tādā apjomā, kādā tas ir nepieciešams sūdzības izskatīšanai;
- 6.2. sūdzības iesniedzēja apliecinājumu, ka tiesā vai šķīrētīesā nav celta prasība par sūdzībā minēto priekšmetu, un ka viņš nav griezies ar tāda paša satura sūdzību Patērētāju strīdu risināšanas komisijā.

7. Visus paziņojumus un cita veida korespondenci nosūta pa pastu vai elektroniski, fiksējot nosūtīšanas faktu, vai arī nogādā adresātam personīgi pret parakstu. Korespondence uzskatāma par saņemtu, ja tā ir piegādāta adresātam personīgi vai pēc adresāta uzrādītās pasta adreses, vai juridiskās personas atrašanās vietas (juridiskās adreses), vai fiziskās personas dzīvesvietas, bet, ja adresi nevar noskaidrot, - pēc pēdējās zināmās adreses.

8. Iesniedzot sūdzību, sūdzības iesniedzējam jāiemaksā Latvijas Komerčbanku asociācijas šķīrētīesas un ombuda attīstības biedrības kontā drošības nauda par sūdzības izskatīšanu. Ja ombuds sūdzību atstāj bez izskatīšanas, kā arī ja pilnīgi vai daļēji apmierina, drošības naudu atmaksā sūdzības iesniedzējam. Ja ombuds šā reglamenta noteiktajā kārtībā sūdzības pārbaudes lietu izbeidz vai sūdzību noraida pilnā apmērā, drošības naudu neatmaksā, bet to ieskaita Latvijas Komerčbanku asociācijas šķīrētīesas un ombuda attīstības biedrības kontā kā maksu par sūdzības izskatīšanu šādi: 20,00 EUR pakalpojuma vērtība, ieskaitot PVN.

9. Sūdzības iesniedzējs savai sūdzībai pievieno:

- 9.1. pretenzijas kopiju, ar kuru sūdzības iesniedzējs ir vērsies kredītiestādē vai maksājumu iestādē;
- 9.2. kredītiestādes vai maksājumu iestādes atbildes kopiju uz šo pretenziju, ja atbilde tika saņemta;
- 9.3. pierādījumus, ka pretenzija tika iesniegta kredītiestādē vai maksājumu iestādē, ja nav pievienota kredītiestādes vai maksājumu iestādes atbilde;
- 9.4. līguma kopiju, kura sakarā radies strīds;
- 9.5. dokumentu kopijas, uz kuriem sūdzības iesniedzējs atsaucas savā sūdzībā;
- 9.6. dokumentu, kas apliecina drošības naudas samaksu, kopijas;
- 9.7. dokumentu, kas apliecina sūdzības noraksta nosūtīšanu kredītiestādei vai maksājumu iestādei, kopijas.

10. Ja sūdzība neatbilst šī reglamenta 3.1. un 3.2. punkta prasībām, ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez izskatīšanas. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm 21 dienas laikā.

11. Ja sūdzība neatbilst reglamenta prasībām, bet ombuda konstatētie trūkumi ir novēršami, ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez virzības un nosaka termiņu trūkumu novēršanai, kas nevar būt īsāks par 21 dienu. Ja ombuda noteiktajā termiņā trūkumi netiek novērsti, sūdzību atstāj bez izskatīšanas. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm. Ja vienīgā sūdzības neatbilstība reglamenta prasībām izpaužas kā dokumenta nepievienošana, kas apliecina sūdzības noraksta nosūtīšanu kredītiestādei vai maksājumu iestādei, ombuds pieņem lēmumu par pārbaudes lietas ierosināšanu, bet sūdzības kopiju nosūta kredītiestādei vai maksājumu iestādei pats.

12. Ja sūdzība satur vairākus prasījumus, kurus var izskatīt atsevišķi, un sūdzība attiecībā uz kādu no prasījumiem neatbilst reglamenta prasībām, turklāt ombuda konstatētie trūkumi nav novēršami, ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez virzības un nosaka termiņu, kādā sūdzības iesniedzējam ir jāpaziņo ombudam, vai viņš vēlas, lai sūdzība tiktu izskatīta tajā daļā, kas atbilst reglamenta prasībām. Ja ombuda noteiktajā termiņā sūdzības iesniedzējs nepaziņo ombudam, ka viņš vēlas, lai sūdzība tiktu izskatīta tajā daļā, kas atbilst reglamenta prasībām, ombuds visu sūdzību atstāj bez izskatīšanas. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm.

13. Ja sūdzība satur vairākus prasījumus, kurus var izskatīt atsevišķi, un sūdzība attiecībā uz kādu no prasījumiem neatbilst reglamenta prasībām, turklāt ombuda konstatētie trūkumi ir novēršami, ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez virzības un nosaka termiņu trūkumu novēršanai, kas nevar būt īsāks par vienu mēnesi. Ja ombuda noteiktajā termiņā trūkumi netiek novērsti un sūdzības iesniedzējs nepaziņo ombudam, ka viņš vēlas, lai sūdzība tiktu izskatīta tajā daļā, kas atbilst reglamenta prasībām, ombuds visu sūdzību atstāj bez izskatīšanas. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm.

14. Ja sūdzība atbilst reglamenta prasībām, ombuds pieņem lēmumu par lietas ierosināšanu. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm, informējot puses par:

14.1. tiesībām neizmantojot zvērināta advokāta vai jurista pakalpojumus un jebkurā strīda risināšanas stadijā izmantot neatkarīga speciālista palīdzību;

14.2. tiesībām uzdot trešajai personai pārstāvēt sevi vai arī saņemt trešās personas palīdzību;

14.3. sūdzības iesniedzēja tiesībām izstāties no procesa;

14.4. pušu tiesībām piekrist vai nepiekrist ombuda piedāvātajam strīda risinājumam un tā izpildei;

14.5. par pušu tiesībām piekrist tam, ka strīda risināšanas rezultāts ir tām saistošs, nosakot 10 dienu termiņu rakstveida viedokļa iesniegšanai. Viedokļa neiesniegšana tiek uzskatīta par nepieņemšanu un nekavē lietas izskatīšanu.

15. Ombuds izskata sūdzību divu mēnešu laikā no sūdzības iesniegšanas vai trūkumu novēršanas. Ja objektīvu iemeslu dēļ termiņu nav iespējams ievērot, ombuds to var pagarināt uz laiku, ne ilgāku par sešiem mēnešiem no sūdzības saņemšanas dienas. Ja ir nepieciešams ilgstošs laiks faktu konstatācijai, sūdzības izskatīšanas termiņu ar ombuda motivētu lēmumu var pagarināt līdz gadam no sūdzības saņemšanas dienas vai trūkumu novēršanas dienas.

16. Saņemot ombuda lēmumu par lietas ierosināšanu, kredītiestādei vai maksājumu iestādei ir tiesības 10 darba dienu laikā iesniegt ombudam paskaidrojumus par sūdzību. Nepieciešamības gadījumā kredītiestāde vai maksājumu iestāde var lūgt ombudu pagarināt termiņu paskaidrojumu iesniegšanai. Saviem paskaidrojumiem kredītiestāde vai maksājumu iestāde var pievienot to dokumentu kopijas, kuriem ir nozīme sūdzības izskatīšanā.

17. Izskatot lietas materiālus, ombuds izlemj jautājumu, vai lietas materiālu pietiek sūdzības izskatīšanai pēc būtības. Ja ombuds uzskata, ka ir nepieciešama papildu informācija, ombuds iegūst to, izmantojot visas tiesiskās metodes. Ombuds var atteikties pieņemt piedāvāto informāciju, ja uzskata to par nevajadzīgu vai tādu, kas neattiecas uz lietu, vai ka informācija iegūstama ar citiem līdzekļiem vienkāršāk un lētāk.

18. Pusēm ir tiesības iepazīties ar lietu un līdz lēmuma pieņemšanai sniegt jebkādas argumentus, informāciju un pierādījumus, kas attiecas uz izskatāmo lietu.

19. Sūdzības iesniedzējam ir iespēja jebkurā strīda risināšanas stadijā izstāties no procesa. Ombuds informē sūdzības iesniedzēju par tiesībām izstāties no procesa. Ja sūdzības iesniedzējs ir rakstiski paziņojis ombudam par savu vēlēšanos izstāties no procesa, ombuds pieņem lēmumu par lietas izbeigšanu. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm.

20. Kad ombuds uzskata, ka ar lietas materiāliem pietiek sūdzības izskatīšanai pēc būtības, viņš nozīmē sūdzības izskatīšanas laiku, par ko paziņo pusēm.

21. Sūdzības izskatīšana notiek aiz slēgtām durvīm, piedaloties ombudam, pusēm un pušu pārstāvjiem. Nepieciešamības gadījumā sūdzības izskatīšanā ombuds var pieaicināt attiecīgās nozares ekspertus.

22. Personas, kuras piedalās sūdzības izskatīšanā, savu personību apliecina ar pasi, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes vai Ārlietu ministrijas izdotu personas apliecību vai sauszemes mehāniskā transportlīdzekļa vadītāja apliecību.

23. Puses neierašanās nav šķērslis sūdzības izskatīšanai.

24. Ja ombuds uzskata, ka pušu piedalīšanās sūdzības izskatīšanā nav nepieciešama, viņš pieņem lēmumu un nosūta to pusēm.

25. Sūdzības izskatīšana notiek valsts valodā. Pēc sūdzības iesniedzēja lūguma tā var notikt krievu valodā. Ja kāds no procesa dalībniekiem neprot valodu, kurā notiek process, ombuds pieaicina tulku. Kārtību, kādā tiek apmaksāti tulka pakalpojumi, nosaka ombuds. Ja tiek izstatīts pārrobežu strīds, ombuds izskata strīdus arī krievu vai angļu valodā.

26. Sūdzības izskatīšanas mērķis ir noskaidrot objektīvu patiesību. Ombuds nav ierobežots ar pušu sacīkstes principu.

27. Izskatot sūdzību, ombuds vispirms apsver, vai puses ir vienojušās par to, pēc kādiem likumiem un citiem normatīviem aktiem vai kādām darījumu paražām apspriežamas to savstarpējās attiecības. Ja šādas vienošanās nav bijis vai ombuds to atzinis par spēkā neesošu, pušu tiesiskajai attiecībai piemērojamie likumi un citi normatīvie akti nosakāmi saskaņā ar Civillikuma noteikumiem.

28. Ja ombuds uzskata par nepieciešamu, viņš var izdarīt pārtraukumus sūdzības izskatīšanā, kā arī izprasīt papildu informāciju.

29. Ja ombuds, izskatot sūdzību pēc būtības, konstatē, ka sūdzība neatbilst reglamenta prasībām un ombuda konstatētie trūkumi nav novēršami, ombuds pieņem lēmumu par lietas izbeigšanu. Ja ombuda konstatētie trūkumi ir novēršami, ombuds pieņem lēmumu par sūdzības izskatīšanas apturēšanu un nosaka termiņu trūkumu novēršanai, kas nevar būt īsāks par vienu

mēnesi. Ja ombuda noteiktajā termiņā trūkumi netiek novērsti, ombuds pieņem lēmumu par lietas izbeigšanu. Savu lēmumu ombuds paziņo pusēm.

30. Ombuda lēmums:

30.1. pabeidzot sūdzības izskatīšanu pēc būtības, ombuds taisa lēmumu. Lēmums sastāv no ievaddaļas, motīvu daļas un rezolutīvās daļas;

30.2. ievaddaļā norāda institūcijas nosaukumu, kas pieņēma lēmumu, lietas numuru, ombuda vārdu un uzvārdu, puses, pušu pārstāvju vārdu un uzvārdu, lēmuma taisīšanas datumu un vietu;

30.3. motīvu daļā norāda ombuda konstatētos apstākļus, uz kuriem pamatojas ombuda lēmums, kā arī likumus un citus normatīvos aktus, pēc kuriem ombuds ir vadījies. Ja ombuds uzskata, ka kredītiestādes vai maksājumu iestādes atbilde uz sākotnējo sūdzību bija pareiza un pietiekami motivēta, viņš savā lēmumā var arī nenorādīt lēmuma motīvus, bet izdarīt atsauci uz attiecīgo kredītiestādes vai maksājuma iestādes atbildi;

30.4. rezolutīvajā daļā norāda pusi, kuras labā izšķirts strīds, un pusi, kurai jāmaksā naudas summas vai kurai jāizdara noteiktas darbības, samaksājamās summas apmēru, izpildes termiņu, kā arī ombuda lēmumu par drošības naudu;

30.5. ombuds lēmumā informē par pušu tiesībām vērsties tiesā savu tiesību aizsardzībai un par to, ka ombuda piedāvātais strīda risinājums var būt citāds nekā tad, ja strīds tiktu izskatīts tiesā;

30.6. ombuda lēmums pusēm ir saistošs tikai tad, ja puses ir rakstiski piekritušas tam, ka strīda risināšanas rezultāts ir saistošs un tam piekrīt;

30.7. ombuda lēmumu noformē rakstveidā, tas stājas spēkā ar pieņemšanas brīdi. Ombuda lēmums nav apstrīdams un pārsūdzams. Izgatavo tik daudz lēmuma eksemplāru, lai pa vienam eksemplāram izsniegtu vai nosūtītu katrai pusei un pa vienam eksemplāram paliktu lietā un ombuda arhīvā. Ombuds lēmumu izsniedz vai nosūta pusēm.

31. Lietā esošos oriģināldokumentus pēc tās personas lūguma, kura iesniegusi šos dokumentus ombudam, atdod atpakaļ, atstājot lietā dokumentu kopijas.

32. Līdz lēmuma izpildei katra puse, paziņojot par to otram pusē, var lūgt ombudu:

32.1. izlabot jebkuru lēmumā pieļauto kļūdu aprēķinos, gramatisko vai drukas kļūdu. Tāda veida kļūdas ombuds var izlabot arī pēc savas iniciatīvas;

32.2. izskaidrot lēmumu.

32.3. Ombuds lemj, vai ir nepieciešama pušu piedalīšanās, ombudam izlemjot šādu jautājumu.