

## Latvijas Alternatīvo Finanšu Pakalpojumu asociācijas

### OMBUDA NOLIKUMS

1. Latvijas Alternatīvo Finanšu Pakalpojumu asociācijas (turpmāk – LAFPA) Ombuds (turpmāk - Ombuds) izskata tālāk minēto pakalpojumu sniedzēju klientu (juridisku un fizisku personu) sūdzības: nebanku kredītdevēji (t.sk., distances kredīti, nebanku hipotekārie kredīti, līzings, kredīti pret kustamas mantas ķīlu), maksājumu iestāžu un kolektīvās finansēšanas platformu pakalpojumu sniedzēji. Sūdzības tiek izskatītas Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likumā, kā arī LAFPA sūdzību izskatīšanas reglamentā (turpmāk – Reglaments) noteiktajā kārtībā.

2. LAFPA Ombuds izskata klientu sūdzības par LAFPA biedru darbību, kā arī tādu Nolikuma 1.punktā minēto pakalpojumu sniedzēju klientu sūdzības, kas noslēguši attiecīgu līgumu par klientu (patērētāju un juridisku personu) ārpustiesas strīdu izskatīšanas nodrošināšanu. Pilns pakalpojumu sniedzēju saraksts, kuru klientu strīdu izskatīšanu nodrošina LAFPA Ombuds, norādīts LAFPA Ombuda mājas lapā: [www.lafpa.lv/lv/ombuds](http://www.lafpa.lv/lv/ombuds).

3. Ombuds strīdus izskata vienpersoniski un pats nodrošina LAFPA Ombuda strīdu izskatīšanas materiāltehnisko nodrošinājumu. Atlīdzību Ombudam par strīdu izskatīšanu nodrošina LAFPA.

#### **4. Prasības personai, kas var kļūt par Ombudu:**

4.1. Par Ombudu var kļūt rīcībspējīga persona:

4.1.1. kura ir sasniegusi vismaz 30 (trīsdesmit) gadu vecumu;

4.1.2. kurai ir augstākā izglītība sociālo zinātņu jomā un vispārējas zināšanas par tiesību normām un principiem;

4.1.3. kurai ir vismaz 3 (trīs) gadu pieredze finanšu pakalpojumu jomā, vai arī patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanā vai strīdu risināšanā tiesā;

4.1.4. kura pārvalda, latviešu, krievu un angļu valodu;

4.1.5. kurai ir laba reputācija.

4.2. Par Ombudu nevar kļūt persona:

4.2.1. kura atrodas nodarbinātības attiecībās ar kādu no LAFPA biedriem vai arī pakalpojumu sniedzēju, kas nav LAFPA biedrs, bet darbojas LAFPA pārraudzīto nozaru jomā;

4.2.2. kura ir sodīta par tīšiem noziedzīgiem nodarījumiem vai ir rehabilitēta, vai kurai ir noņemta vai dzēsta sodāmība.

#### **5. Ombuda iecelšana amatā un atcelšana:**

5.1. Ombudu amatā ieceļ LAFPA Uzraudzības padome, pieņemot par to lēmumu LAFPA statūtos noteiktajā kārtībā.

5.2. Ombuda pilnvaru termiņš ir 3 (trīs) gadi. Ombuds var tikt ievēlēts amatā atkārtoti vairākus termiņus pēc kārtas neierobežotu reižu skaitu.

5.3. Ombudu no amata pirms pilnvaru termiņa beigām var atcelt, pamatojoties uz Uzraudzības padomes lēmumu **tikai** gadījumā, ja Ombuds nepilda vai nepienācīgi pilda savus pienākumus, vai arī pārkāpj profesionālās darbības ētikas principus. Ombudu nedrīkst atstādināt vai atcelt no amata atkarībā no tā, kam par labu izšķirts strīds.

5.4. Ombuds var atteikties no amata pienākumu pildīšanas, iesniedzot par to rakstveida iesniegumu Uzraudzības padomei ne mazāk kā 3 (trīs) mēnešus pirms atkāpšanās.

## **6. Ombuda neatkarība un neatkarības nodrošināšana:**

6.1. Ombuds ir neatkarīgs un objektīvs strīdu izskatīšanā un lēmumu pieņemšanā. Ombudam ir pienākums garantēt strīdā iesaistīto personu datu un darījumu konfidencialitāti, kā arī informācijas glabāšanas standartus.

6.2. Ombuds nav LAFPA darbinieks un tas nav pakļauts LAFPA noteiktajiem darba kārtības noteikumiem un jebkādiem LAFPA rīkojumiem. Ombuda darbību reglamentē vienīgi šis Nolikums un Ombuda Reglaments.

6.3. Ombuds, izlemjot sūdzības, nav pakļauts LAFPA valdes locekļa, Uzraudzības padomes locekļu, kā arī biedru kopsapulces vai citu institūciju, ja tādas izveidotas, un atsevišķu amatpersonu, ja tādas ieceltas, lēmumiem un rīkojumiem vai citādi ietekmei.

6.4. Ja Ombuds konstatē, ka pastāv apstākļi, kas ietekmē vai var ietekmēt Ombuda neatkarību vai objektivitāti, vai apstākļi, kur ārpustiesas strīdu risināšana ietekmē vai var ietekmēt Ombuda pirmās vai otrās pakāpes radnieku, laulātā vai darījumu partneru personiskās vai mantiskās intereses, tad:

6.4.1. Ombuds par to informē strīda puses, un Ombuds ir tiesīgs turpināt strīda risināšanu, ja strīda puses pret to neiebilst pēc tam, kad tās ir informētas par šā panta pirmajā daļā minētajiem apstākļiem un tiesībām izteikt iebildumus;

6.4.2. ja puses ie bilst pret to, ka Ombuds izskata strīdu, vai arī, ja Ombuds, ņemot vērā konstatētos apstākļus atsakās no strīda risināšanas, tad Ombuds atsakās izskatīt strīdu, un rakstveidā informē iesaistītās personas par to tiesībām vērsties pie cita atbilstoša ārpustiesas strīdu risinātāja, vai arī ar atbilstošu prasību tiesā.

## **7. Ombuda pienākumi**

7.1. Nodrošināt neatkarīgu un objektīvu strīdu izskatīšanu atbilstoši Reglamentam.

7.2. Pieņemt izskatīšanai un izskatīt pārrobežu strīdus gadījumos, kad patērētājs, kura dzīvesvieta ir citā valstī ir izmantojis Latvijas Republikā reģistrēta pakalpojumu sniedzēja pakalpojumus.

7.3. Uzturēt un aktualizēt Ombuda mājaslapā internetā atbilstoši normatīvo aktu prasībām sniedzamo informāciju.

7.4. Atbilstoši normatīvo aktu prasībām katru gadu līdz 1.martam nodrošināt Ombuda iepriekšējā gada darbības pārskata publicēšanu Ombuda mājaslapā internetā.

7.5. Nodrošināt Patērētāju tiesību aizsardzības centram ārpustiesas strīdu risinātāju saraksta uzturēšanai nepieciešamo informāciju.

7.6. Nodrošināt sadarbību ar citiem ārpustiesas strīdu risinātājiem pārrobežu strīdu risināšanā.

7.7. Nodrošināt informācijas apmaiņu ar uzraudzības iestādēm par pakalpojumu sniedzēju darbībām, par kurām atkārtoti saņemti patērētāju iesniegumi, kā arī nodrošināt sadarbību ar uzraudzības iestādēm, ja strīda risināšanā vai Ombuda darbības nodrošināšanai kopumā ir nepieciešams saņemt atzinumu no uzraudzības iestādēm.

7.8. Nodrošināt normatīvajos aktos paredzēto informāciju Patērētāju tiesību aizsardzības centram ziņojuma sagatavošanai par ārpustiesas strīdu risinātāju attīstību.

*Apstiprināts LAFPA Uzraudzības padomes 25.01.2017. sēdē, protokols. Nr. 1/2017.*