

## Latvijas Alternatīvo Finanšu pakalpojumu asociācijas Ombuds

### KLIENTU SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS REGLAMENTS

1. Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas (turpmāk – LAFPA) klientu sūdzību izskatīšanas reglaments (turpmāk – Reglaments) nosaka strīda risināšanas veidu, kā arī kārtību, kādā tiek izskatītas klientu sūdzības Ombuda kompetences jomās.
2. Ombuda iecelšanas un atcelšanas kārtību, atalgojuma un citus darbības jautājumus nosaka LAFPA Ombuda Nolikums.
3. Ombuda kompetence.
  - 3.1. Ombuds izskata klientu sūdzības LAFPA biedru sniegto pakalpojumu jomās, t.i. par:
    - (a) nebanku kredītdevēju sniegtajiem patērētāju kredītēšanas pakalpojumiem (tai skaitā, distances kredīti, hipotekārie kredīti un kredīti pret kustamas mantas ķīlu) un pakalpojumu sniedzēju rīcību;
    - (b) savstarpējās finansēšanas (*peer-to-peer lending*) platformu pakalpojumu sniedzēju sniegtajiem pakalpojumiem un pakalpojumu sniedzēju rīcību;
    - (c) maksājumu iestāžu sniegtajiem pakalpojumiem un pakalpojumu sniedzēju rīcību.
  - 3.2. Ombuds nodrošina pārrobežu strīdu izskatīšanu tā darbības jomās, t.sk., strīdus, uz kuriem attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija regula 524/2013 (EK) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē.
  - 3.3. Ombuds nodrošina strīdu risināšanu LAFPA biedru klientiem un tādu citu pakalpojumu sniedzēju klientiem, kuri noslēguši līgumu par ārpustiesas strīdu risināšanas pakalpojuma 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)].
4. Klientiem iesniegto sūdzību izskatīšana un strīdu risināšana tiek nodrošināta bez maksas.
5. Ombuds strīdu risina un lēmumu pieņem vienpersoniski.

#### 6. Sūdzības iesniegšana.

- 6.1. Ombuds pieņem izskatīšanai tikai tās sūdzības, kas atbilst visām šajā punktā minētajām pazīmēm:
  - 6.1.1. sūdzību iesniegusi persona, kas ir Ombuda mājas lapā [*saite uz sarakstu ar LAFPA biedriem un citām personām, kas būs noslēgušas līgumu par strīdu risināšanu pie LAFPA Ombuda*] norādīto pakalpojumu sniedzēju klients un sūdzība ir iesniegta par sniegto pakalpojumu vai pakalpojumu sniedzēja rīcību;
  - 6.1.2. Darījuma apmērs (acīmredzami saistītu darījumu kopējais apmērs), par kuru ir sūdzība, nepārsniedz 14 000 EUR;
  - 6.1.3. Sūdzība neskar jautājumus par dokumentu viltojumiem;
  - 6.1.4. Klients iepriekš ir vērsies pie pakalpojuma sniedzēja ar tāda paša satura pretenziju, bet 30 (trīsdesmit) dienu laikā no pretenzijas iesniegšanas (nosūtīšanas) dienas strīdu ar pakalpojuma sniedzēju nav izdevies atrisināt patērētājam pieņemamā veidā;
  - 6.1.5. Tiesā vai šķīrējtiesā nav celta prasība par sūdzībā minēto priekšmetu;
  - 6.1.6. Strīds sūdzības iesniegšanas brīdī jau netiek risināts pie cita patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāja, kura kompetencē ir sūdzību izskatīšana par šādiem pakalpojumiem;
  - 6.1.7. Ombuds jau iepriekš nav skatījis tā paša patērētāja sūdzību par sūdzībā minēto priekšmetu;
  - 6.1.8. Pakalpojumu sniedzējs, par kuru ir sūdzība, nav atzīts par maksātnespējīgu vai likvidējamu;
  - 6.1.9. Nav pagājis gads kopš dienas, kad pakalpojumu sniedzējam iesniegta klienta

- sūdzība;
- 6.1.10. Strīds nav nenozīmīgs vai sīkumains;
- 6.1.11. Konkrētā strīda risināšana nevar radīt nopietnus traucējumus Ombuda darbībā.
- 6.2. Sūdzību noformē rakstveidā papīra vai elektroniskā formātā, izmantojot Ombuda mājas lapā pieejamo veidlapu, vai arī brīvā formā. To adresē un iesniedz Latvijas Alternatīvo finanšu pakalpojumu asociācijas Ombudam, Vaļņu ielā 5/1, Rīgā, LV-1050. Sūdzību iesniedz vienā no šādiem veidiem: aizpildot elektroniski un nosūtot pa e-pastu: [Ombuds@lafpa.lv](mailto:Ombuds@lafpa.lv), vai arī nosūtot pa pastu. Elektroniski iesūtītai sūdzībai nav nepieciešams paraksts.
- 6.3. Sūdzībā norāda:
- 6.3.1. Ziņas par sūdzības iesniedzēju: fiziskai personai - vārdu, uzvārdu, personas kodu, adresi, tālruni un e-pasta adresi; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru, adresi, tālruni un e-pasta adresi.
- 6.3.2. Pakalpojumu sniedzēja, par kuru tiek iesniegta sūdzība, nosaukumu, reģistrācijas numuru, adresi.
- 6.3.3. Sūdzības būtību un pret pakalpojumu sniedzēju vērstos prasījumus.
- 6.4. Sūdzībā iekļauj:
- 6.4.1. Sūdzības iesniedzēja apliecinājumu par iepazīšanos ar šo Reglamentu un LAFPA Ombuda nolikumu;
- 6.4.2. Sūdzības iesniedzēja lūgumu izskatīt sūdzību atbilstoši šā Reglamenta noteikumiem;
- 6.4.3. Sūdzības iesniedzēja piekrišanu pakalpojumu sniedzējam sniegt Ombuda pieprasīto informāciju par sūdzības iesniedzēju un darījuma attiecībām ar viņu;
- 6.4.4. Sūdzības iesniedzēja apliecinājumu, ka pirms vērsšanās pie Ombuda tas ir vērsies ar attiecīgo sūdzību pie pakalpojuma sniedzēja un 30 (trīsdesmit) dienu laikā no sūdzības iesniegšanas (nosūtīšanas) dienas nav atrisinājis strīdu, vai arī piekrišanu, ka gadījumā, ja sūdzības iesniedzējs pirms sūdzības iesniegšanas nav vērsies pie pakalpojumu sniedzēja, Ombuds sūdzību ir pilnvarots pārsūtīt tālākai strīda risināšanai pakalpojumu sniedzējam;
- 6.4.5. Sūdzības iesniedzēja apliecinājumu, ka tas nav vērsies ar šāda satura sūdzību tiesā vai šķīrējtiesā, kā arī pie cita ārpustiesas strīdu risinātāja.
- 6.5. Sūdzības iesniedzējs savai sūdzībai pievieno:
- 6.5.1. Pretenzijas kopiju, ar kuru sūdzības iesniedzējs ir griezies pie pakalpojumu sniedzēja;
- 6.5.2. Pakalpojumu sniedzēja atbildi uz šo pretenziju, ja atbilde tikusi saņemta;
- 6.5.3. Pierādījumus, ja tādi ir pieejami, (paraksts par saņemšanu vai pasta sūtījuma apliecinājums, nosūtīts e-pasts, un tml.), ka pretenzija tika iesniegta pakalpojumu sniedzējam, ja nav pievienota pakalpojumu sniedzēja atbilde;
- 6.5.4. Līgumu, kura sakarā radies strīds, ja tāds ir klienta rīcībā;
- 6.5.5. Citus dokumentus, uz kuriem sūdzības iesniedzējs atsaucas savā sūdzībā.

## **7. Ombuda rīcība pēc sūdzības saņemšanas**

- 7.1. Pēc sūdzības saņemšanas Ombuds pārliecinās, vai sūdzība atbilst šī Reglamenta 6.1. – 6.5.punktu prasībām, un ne ilgāk kā 5 darba dienu laikā pieņem kādu no šādiem lēmumiem, informējot par to strīda puses:
- 7.1.1. par lietas ierosināšanu;
- 7.1.2. par atteikšanos ierosināt lietu, norādot pamatojumu;
- 7.1.3. par sūdzības atstāšanu bez virzības līdz trūkumu novēršanai, norādot novēršamos trūkumus.

- 7.2. Ombuds pieņem lēmumu par atteikšanos ierosināt lietu, ja sūdzība neatbilst Reglamenta 3.punkta, kā arī 6.1.punkta prasībām.
- 7.3. Ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez virzības līdz trūkumu novēršanai, ja sūdzībā ir tādi trūkumi, kurus ir iespējams novērst, un kurus nevar novērst pats Ombuds, piemēram, pieprasot informāciju un dokumentus no pakalpojumu sniedzēja. Ja patērētājs nav novērsis trūkumus Ombuda lēmumā norādītajā termiņā, kas nevar tikt noteikts īsāks kā 1 (viens) mēnesis, Ombuds pieņem lēmumu par sūdzības atstāšanu bez virzības.
- 7.4. Gadījumā, ja pēc sūdzības saņemšanas Ombuds konstatē, ka klients pirms sūdzības iesniegšanas Ombudam nav vērsies strīda risināšanai pie pakalpojumu sniedzēja, pārliecinoties par attiecīgas klienta piekrišanas esamību, Ombuds pārsūta saņemto sūdzību strīda risināšanai pakalpojumu sniedzējam. Pakalpojumu sniedzējam strīda risināšanai tiek noteikts 30 (trīsdesmit) dienu termiņš un noteikts pienākums termiņa beigās informēt Ombudu par strīda risināšanas rezultātiem. Vienlaikus, pakalpojumu sniedzējs strīda risināšanas gaitā tiek aicināts informēt klientu par to, ka gadījumā, ja strīdu pie pakalpojumu sniedzēja nav izdevies atrisināt, klientam ir tiesības vērsties ar sūdzību pie Ombuda, vai arī tiesā. Gadījumā, ja klients rakstveidā apliecina, ka vēlas vērsties strīda risināšanai pie Ombuda, pakalpojumu sniedzējs pats nekavējoties pārsūta sūdzību un savus apsvērumus par strīdu Ombudam, attiecīgi par to informējot klientu.
- 7.5. Ombuds pieņem lēmumu par strīdus risināšanas lietas ierosināšanu, ja iesniegtā sūdzība atbilst Reglamenta prasībām un Ombuds nav konstatējis nevienu no šajā Reglamentā norādītajiem apstākļiem, pie kuriem Ombudam nav tiesību iesaistīties strīda risināšanā. Savu lēmumu Ombuds paziņo pusēm, informējot puses par:
- 7.5.1. tiesībām izmantot, vai arī neizmantojot, zvērināta advokāta vai jurista pakalpojumus un jebkurā strīda risināšanas stadijā izmantot neatkarīga speciālista palīdzību;
  - 7.5.2. tiesībām uzdot trešajai personai pārstāvēt sevi vai arī saņemt trešās personas palīdzību;
  - 7.5.3. sūdzības iesniedzēja tiesībām jebkurā laikā izstāties no procesa un vērsties tiesā;
  - 7.5.4. sūdzības iesniedzēja tiesībām piekrist vai nepiekrist Ombuda piedāvātajam strīda risinājumam un tā izpildei;
  - 7.5.5. sūdzības iesniedzēja tiesībām piekrist tam, ka strīda risināšanas rezultāts ir tam saistošs, nosakot 15 dienu termiņu rakstveida viedokļa iesniegšanai. Viedokļa neiesniegšana tiek uzskatīta par nepieņemšanu un nekavē lietas izskatīšanas pabeigšanu.
- 7.6. Ombuds izskata sūdzību ne ilgāk kā 90 (deviņdesmit) dienu laikā no sūdzības iesniegšanas vai trūkumu novēršanas dienas. Ja objektīvu iemeslu dēļ termiņu nav iespējams ievērot, Ombuds to var pagarināt uz laiku, ne ilgāku par sešiem mēnešiem no sūdzības saņemšanas dienas.

## **8. Strīda risināšana**

- 8.1. Strīda risināšanā piemērojamās tiesību normas un principi:
- 8.1.1. 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;
  - 8.1.2. Ombuds, izskatot strīdu, vadās pēc vispārējiem tiesību principiem;
  - 8.1.3. Latvijas Republikā spēkā esošos normatīvos aktus, kas regulē attiecīgo pakalpojumu sniedzēju darbības jomu un darījuma attiecības kopumā;
  - 8.1.4. Risinot strīdus, kur iesaistīts patērētājs, Ombuds vadās pēc patērētāju tiesību

normatīvajos aktos nostiprinātajiem principiem, t.sk., principa, ka visas šaubas tulkojamas par labu patērētājam kā vājākajai līguma pusei;

- 8.1.5. LAFPA apstiprinātos labas prakses kodeksus, standartus un vadlīnijas, kā arī uzraudzības iestāžu apstiprinātās vadlīnijas, ja Ombuda ieskatā minētie akti atbilst normatīvo aktu prasībām un tiek nodrošināts, ka tādējādi netiek panākts patērētājam nelabvēlīgāks rezultāts.
- 8.2. Sūdzības izskatīšanas mērķis ir noskaidrot objektīvu patiesību. Ombuds nav ierobežots ar pušu sacīkstes principu.
- 8.3. Saņemot Ombuda lēmumu par lietas ierosināšanu, pakalpojumu sniedzējam ir pienākums 10 darbdienu laikā iesniegt Ombudam paskaidrojumus par sūdzību. Nepieciešamības gadījumā pakalpojumu sniedzējs var lūgt Ombudu pagarināt termiņu paskaidrojumu iesniegšanai. Saviem paskaidrojumiem pakalpojumu sniedzējs var pievienot to dokumentu kopijas, kuriem ir nozīme sūdzības izskatīšanā.
- 8.4. Izskatot lietas materiālus, Ombuds izlemj jautājumu, vai lietas materiālu pietiek sūdzības izskatīšanai pēc būtības. Ja Ombuds uzskata, ka ir nepieciešama papildus 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.
- 8.5. Pusēm ir tiesības iepazīties ar lietu un līdz lēmuma pieņemšanai sniegt jebkādas argumentus, informāciju un pierādījumus, kas attiecas uz izskatāmo lietu un tajā iesniegtajiem materiāliem.
- 8.6. Kad Ombuds uzskata, ka lietā ir pietiekami daudz materiālu sūdzības izskatīšanai, viņš paziņo pusēm par lietas izskatīšanas laiku un datumu, kad būs pieejams lēmums.
- 8.7. Sūdzības tiek izskatītas rakstveida procesā valsts valodā. Strīds var tikt risināts mutvārdu procesā, ja to objektīvās patiesības noskaidrošanai par nepieciešamu uzskata Ombuds, vai arī, ja to ir lūgusi kāda no Pusēm un Ombuds atzinis Puses lūgumu par pamatotu.
- 8.8. Gadījumā, ja strīda risināšana notiek mutvārdu procesā, pēc sūdzības iesniedzēja lūguma tā var notikt krievu vai angļu valodā. Ja kāds no procesa dalībniekiem neprot valodu, kurā notiek process, Ombuds pieaicina tulku. Kārtību, kādā tiek apmaksāti tulka pakalpojumi, nosaka Ombuds. Ja tiek izskatīts pārrobežu strīds, Ombuds izskata strīdus arī krievu vai angļu valodā.
- 8.9. Ja Ombuds uzskata par nepieciešamu, viņš var noteikt pārtraukumus lietas izskatīšanā, kā arī izprasīt papildu informāciju.
- 8.10. 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 lietas 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, nosūtot vai izsniedzot lēmuma norakstu.
- 8.11. Ombuda lēmums:
  - 8.11.1. pabeidzot sūdzības izskatīšanu pēc būtības, Ombuds taisa lēmumu. Lēmumu noformē rakstveidā un tas sastāv no ievaddaļas, motīvu daļas un rezolūīvās daļas;
  - 8.11.2. ievaddaļā norāda institūcijas nosaukumu, kas pieņēma lēmumu, lietas numuru,

- Ombuda vārdu un uzvārdu, puses, pušu pārstāvju vārdu un uzvārdu, lēmuma taisīšanas datumu un vietu;
- 8.11.3. 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 pakalpojumu sniedzēja atbilde uz sākotnējo sūdzību bija pareiza un pietiekami motivēta, viņš savā lēmumā var arī nenorādīt lēmuma motīvus, bet izdarīt atsauci uz attiecīgo pakalpojumu sniedzēja atbildi;
  - 8.11.4. rezolutīvajā daļā norāda pusi, kuras labā izšķirts strīds, un pusi, kurai jāmaksā naudas summas vai kurai jāizdara noteiktas darbības, samaksājamās summas apmēru un izpildes termiņu;
  - 8.11.5. Ombuds lēmumā informē patērētāju par tiesībām vērsties tiesā savu tiesību aizsardzībai un par to, ka Ombuda noteiktais strīda risinājums var būt citāds nekā tad, ja strīds tiktu izskatīts tiesā. Patērētājam lēmumā tiek noteikts 15 (piecpadsmit) dienu termiņš, kurā tam ir tiesības informēt Ombudu par piekrišanu strīda risināšanas rezultātam.
  - 8.11.6. Izgatavo tik daudz lēmuma eksemplāru, lai pa vienam eksemplāram izsniegtu vai nosūtītu katrai pusei un pa vienam eksemplāram paliktu lietā un Ombuda arhīvā. Atkarībā no pušu norādītā saziņas veida, Ombuds lēmumu izsniedz pusēm personīgi pret parakstu, nosūta uz pušu norādīto elektroniskā pasta adresi kā elektronisku dokumentu, vai arī nosūta pusēm ierakstītā pasta sūtījumā. Gadījumā, ja Ombuda lēmums tiek nosūtīts pa pastu ierakstītā pasta sūtījumā, uzskatāms, ka tas ir paziņots pusēm 7 (septītajā) dienā pēc nodošanas pasta iestādē. Paziņojot Ombuda lēmumu personiski vai elektroniskā veidā uzskatāms, ka tas ticis paziņots paziņošanas vai elektroniskā pasta nosūtīšanas dienā.
- 8.12. Ombuda lēmuma spēkā stāšanās un saistošais raksturs:
- 8.12.1. Ombuda lēmums stājas spēkā un iegūst saistošu vai rekomendējošu raksturu, notekot 15 (piecpadsmit) dienu termiņam, kurā patērētājam jāsniedz piekrišana Ombuda noteiktajam strīda risinājumam. 15 (piecpadsmit) dienu termiņu sāk skaitīt no nākamās dienas pēc tam, kad Ombuda lēmums darīts zināms pusēm. Piekrišanas sniegšanai noteiktais 15 (piecpadsmit) dienu termiņš iztek 15 (piecpadsmitajā) dienā, skaitot no dienas, kad Ombuda lēmums darīts zināms pusēm, un patērētājam jānodrošina, ka paziņojums Ombudam ir piegādāts ne vēlāk kā 15.(piecpadsmitajā) dienā.
  - 8.12.2. Ombuda lēmums stājas spēkā un iegūst saistošu raksturu, ja patērētājs ir rakstveidā piekritis tam, ka strīda risināšanas rezultāts ir saistošs un tam piekrīt. Ja patērētājs lēmumā noteiktajā termiņā nav sniedzis nekādu atbildi attiecībā uz Ombuda noteikto strīda risinājumu, tad tiek uzskatīts, ka patērētājs strīda risinājumam nav piekritis. Ja patērētājs strīda risinājumam nav piekritis, vai arī nav sniedzis atbildi vispār, tad Ombuda lēmums stājas spēkā, bet iegūst rekomendējošu raksturu un pusēm nav saistošs.
  - 8.12.3. Pakalpojumu sniedzējiem, kas ir LAFPA biedri, kā arī pakalpojumu sniedzējiem, kuri izvēlējušies LAFPA Ombudu kā patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas institūciju uz līguma pamata, Ombuda noteiktais strīda risinājums būs saistošs gadījumā, ja patērētājs būs sniedzis rakstveida piekrišanu Ombuda noteiktajam strīda risinājumam.
  - 8.12.4. Ombuda lēmums nav pārsūdzams un apstrīdams.
- 8.13. Lietā esošos oriģināldokumentus pēc tās personas lūguma, kura iesniegusi šos dokumentus Ombudam, atdod atpakaļ, atstājot lietā dokumentu kopijas.
- 8.14. Līdz lēmuma izpildei katra puse, paziņojot par to otram pusē, var lūgt Ombudu:
- 8.14.1. izlabot jebkuru lēmumā pieļauto kļūdu aprēķinos, gramatisko vai drukas kļūdu. Tāda veida kļūdas Ombuds var izlabot arī pēc savas iniciatīvas;
  - 8.14.2. izskaidrot lēmumu.

8.15. Ombuds lemj, vai ir nepieciešama pušu piedalīšanās, Ombudam izlemjot Reglamenta 8.13.punktā norādītos jautājumus.

*Apstiprināts LAFPA Uzraudzības padomes 25.01.2017. sēdē, protokols. Nr. 01/2017.*