

**Latvijas Bankas noteikumu projekta "Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību pārvaldības kārtība" anotācija**

<b>Nosaukums</b>	Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību pārvaldības kārtība
<b>Dokumenta veids</b>	Latvijas Bankas noteikumi
<b>Izdošanas pamatojums</b>	Kredītiestāžu likuma 50. panta otrā daļa, Ieguldījumu brokeru sabiedrību likuma 45. panta sestā daļa, Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likuma 78. panta septītā daļa, Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likuma 81. panta astotā daļa, Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 48. panta trešā daļa, Apdrošināšanas un pārapirošināšanas likuma 40. panta sestā daļa un 71. panta ceturtā daļa un Apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanas likuma 46. panta piektā daļa
<b>Mērķis un būtība</b>	<p>Saskaņā ar Latvijas Bankas likuma pārejas noteikumu 3. punktu Latvijas Bankas un Finanšu un kapitāla tirgus komisijas līdz šā likuma spēkā stāšanās dienai izdotie ārējie normatīvie akti, vadlīnijas un ieteikumi piemērojami līdz dienai, kad stājas spēkā attiecīgie Latvijas Bankas ārējie normatīvie akti, vadlīnijas vai ieteikumi, bet ne ilgāk kā līdz 2024. gada 31. decembrim.</p> <p>Kredītiestāžu likuma 50. panta otrā daļa nosaka, ka Latvijas Bankai ir tiesības nolūkā nodrošināt kredītiestāžu darbību atbilstoši šā likuma un tieši piemērojamo Eiropas Savienības tiesību aktu prasībām papildus noteikt kredītiestāžu darbību regulējošas prasības jomās, kuras netiek regulētas ar tieši piemērojamiem Eiropas Savienības tiesību aktiem, attiecībā uz Latvijas finanšu sistēmai, tai skaitā kredītiestāžu darbībai, piemītošiem specifiskiem riskiem, lai mazinātu kredītiestāžu darbības riskus un aizsargātu kreditoru intereses, kā arī noteikt prasības, kas izriet no Eiropas Centrālās bankas vai Eiropas Banku iestādes pieņemtajiem lēmumiem, pamatnostādņem un ieteikumiem, lai nodrošinātu dalībvalstīs vienotu, efektīvu un konstruktīvu uzraudzības praksi, ņemot vērā Eiropas finanšu uzraudzības sistēmas pārrobežu darbības raksturu.</p> <p>Ieguldījumu brokeru sabiedrību likuma 45. panta sestā daļa nosaka, ka Latvijas Banka ir tiesīga nolūkā nodrošināt ieguldījumu brokeru sabiedrību darbību atbilstoši šā likuma un tieši piemērojamo Eiropas Savienības tiesību aktu prasībām papildus noteikt ieguldījumu brokeru sabiedrību darbību regulējošas prasības jomās, kuras netiek regulētas ar tieši piemērojamiem Eiropas Savienības tiesību aktiem, attiecībā uz Latvijas finanšu tirgum un ieguldījumu brokeru sabiedrību darbībai piemītošiem specifiskiem riskiem, lai mazinātu ieguldījumu brokeru sabiedrību radītos riskus un aizsargātu ieguldītāju intereses, kā arī noteikt prasības, kuras izriet no Eiropas</p>

Vērtspapīru un tirgu iestādes, Eiropas Centrālās bankas vai Eiropas Banku iestādes pieņemtajiem lēmumiem, pamatnostādnēm un ieteikumiem, lai nodrošinātu dalībvalstīs vienotu, efektīvu un konstruktīvu uzraudzības praksi, ņemot vērā Eiropas finanšu uzraudzības sistēmas pārrobežu darbības raksturu.

Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likuma 78. panta septītā daļa nosaka, ka, ņemot vērā sabiedrību pārrobežu darbības raksturu, lai nodrošinātu visās dalībvalstīs vienotu uzraudzības prakses piemērošanu, Latvijas Bankai ir tiesības noteikt citas sabiedrību un fondu darbību regulējošas prasības jomās, kas izriet no Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestādes pieņemtajām pamatnostādnēm un ieteikumiem sabiedrību un fondu darbības uzraudzībā.

Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likuma 81. panta astotā daļa nosaka, ka, ņemot vērā pārvaldnieku pārrobežu darbības raksturu, lai nodrošinātu visās dalībvalstīs vienotu uzraudzības prakses piemērošanu, Latvijas Bankai ir tiesības noteikt citas pārvaldnieka un fonda darbību regulējošas prasības jomās, kas izriet no Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestādes pieņemtajām pamatnostādnēm un ieteikumiem pārvaldnieku un fondu darbības uzraudzībā.

Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 48. panta trešā daļa nosaka, ka Latvijas Bankai ir tiesības noteikt iestāžu un maksājumu sistēmas darbību regulējošas prasības, kas izriet no Eiropas Banku iestādes pieņemtajiem lēmumiem, pamatnostādnēm un ieteikumiem maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas jomā, ņemot vērā Eiropas finanšu uzraudzības sistēmas pārrobežu darbības raksturu, lai nodrošinātu dalībvalstīs vienotu un efektīvu uzraudzības praksi.

Apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas likuma 71. panta ceturtajā daļā ir noteikts, ka Latvijas Banka nosaka saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību, kā arī kārtību, kādā sagatavojami pārskati par sūdzībām.

Saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapsedrošināšanas likuma 40. panta sestajā daļā noteikto, lai nodrošinātu dalībvalstīs vienotu, efektīvu un konstruktīvu uzraudzības praksi un vienveidīgu un konsekventu tieši piemērojamo Eiropas Savienības tiesību aktu piemērošanu, Latvijas Bankai, ņemot vērā Eiropas finanšu uzraudzības sistēmas pārrobežu darbības raksturu, ir tiesības noteikt apdrošināšanas jomu regulējošās prasības, kas izriet no Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes pieņemtajiem lēmumiem, pamatnostādnēm un ieteikumiem.

Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma 46. panta piektajā daļā Latvijas Bankai ir paredzēts pienākums noteikt kārtību, kādā veicama par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājiem saņemto sūdzību izskatīšana un to analīze, kārtību, kādā notiek ar saņemtajām sūdzībām saistītās informācijas apmaiņa, kā arī prasības attiecībā uz saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistra kārtību.

Pamatojoties uz Kredītiestāžu likuma 50. panta otro daļu, Ieguldījumu brokeru sabiedrību likuma 45. panta sesto daļu, Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likuma 78. panta septīto daļu, Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likuma 81. panta astoto daļu, Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 48. panta trešo daļu, Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likuma 40. panta sesto daļu un 71. panta ceturto daļu un Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma 46. panta piekto daļu, ir izstrādāts Latvijas Bankas noteikumu projekts "Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību pārvaldības kārtība" (turpmāk – noteikumu projekts), kas aizstās:

- 1) Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 2015. gada 21. janvāra ieteikumus Nr. 11 "Ieteikumi par kredītiestādēs, kooperatīvajās krājaizdevu sabiedrībās, ieguldījumu brokeru sabiedrībās, ieguldījumu pārvaldes sabiedrībās, alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldniekos, maksājumu iestādēs un elektroniskās naudas iestādēs saņemto sūdzību izskatīšanas, reģistrācijas un informācijas par sūdzībām sniegšanas kārtību" (turpmāk – Ieteikumi Nr. 11);
- 2) Latvijas Bankas 2024. gada 15. aprīļa noteikumus Nr. 294 "Apdrošināšanas sabiedrību saņemto sūdzību pārvaldības kārtība" (turpmāk – Noteikumi Nr. 294);
- 3) Latvijas Bankas 2024. gada 15. aprīļa noteikumus Nr. 293 "Sūdzību par apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatīšanu pārvaldības kārtība" (turpmāk – Noteikumi Nr. 293).

Ieteikumu Nr. 11, Noteikumu Nr. 294 un Noteikumu Nr. 293 apvienošana, izveidojot noteikumu projektu, ir lietderīga, jo tiks ievērota konsekvence attiecībā uz kredītiestāžu, ieguldījumu brokeru sabiedrību, ieguldījumu pārvaldes sabiedrību, alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldnieku, maksājumu iestāžu, elektroniskās naudas iestāžu, apdrošināšanas un pārapdrošināšanas sabiedrību un apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītāju (turpmāk kopā – finanšu tirgus dalībnieks) saņemto sūdzību pārvaldības kārtību, nosakot vienotas prasības un principus šiem finanšu tirgus dalībniekiem. Vienlaikus tiks

samazināts administratīvais slogs apdrošināšanas sabiedrībām, jo, iekļaujot Noteikumus Nr. 294 un Noteikumus Nr. 293 noteikumu projektā, prasības attiecībā uz saņemto sūdzību pārvaldību būs vieglāk un efektīvāk pārvaldāmas, samazinot arī to ievērošanai un uzraudzībai nepieciešamos resursus.

Attiecībā uz kredītiestādēm prasības saistībā ar pārskata par saņemtajām sūdzībām sagatavošanu un iesniegšanu Latvijas Bankai ir noteiktas Latvijas Bankas 2024. gada 25. marta noteikumos Nr. 282 "Uzraudzības pārskatu sagatavošanas un iesniegšanas noteikumi".

Attiecībā uz apdrošināšanas un pārapirošināšanas sabiedrībām pārskata par saņemtajām sūdzībām sagatavošanas un iesniegšanas Latvijas Bankai kārtība ir noteikta Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 2020. gada 1. decembra normatīvajos noteikumos Nr. 228 "Apdrošinātāju un pārapirošinātāju pārskatu sagatavošanas normatīvie noteikumi". Savukārt 2025. gada 1. janvārī stāsies spēkā Latvijas Bankas 2024. gada 30. septembra noteikumi Nr. 320 "Apdrošinātāju un pārapirošinātāju pārskatu sagatavošanas noteikumi".

Noteikumu projekts pēc satura būtiski neatšķiras no Ieteikumiem Nr. 11, Noteikumiem Nr. 294 un Noteikumiem Nr. 293, vienlaikus ir veiktas redakcionālas pārmaiņas.

Noteikumu projektā ir ietvertas prasības, kas izriet no Eiropas Banku iestādes un Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestādes 2014. gada 27. maija pamatnostādņem JC 2014 43 "Sūdzību izskatīšanas pamatnostādnes vērtspapīru (ESMA) un banku (EBI) nozarēs", kuras ir izdotas saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2010. gada 24. novembra regulas (ES) Nr. 1095/2010, ar ko izveido Eiropas Uzraudzības iestādi (Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestādi), groza lēmumu Nr. 716/2009/EK un atceļ Komisijas lēmumu 2009/77/EK, 16. panta 3. punktu, kas nosaka, ka kompetentajām iestādēm un finanšu tirgus dalībniekiem ir jādara viss iespējamais, lai ievērotu pieņemtās pamatnostādnes.

Noteikumu projektā ir ietvertas prasības, kas izriet no Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes 2013. gada 3. decembra pamatnostādņem Nr. EIOPA-BoS-13/164 "Pamatnostādnes par sūdzību izskatīšanu, ko veic apdrošināšanas starpnieki" (pieejamas:

<https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-complaints-handling-insurance-intermediaries-en>).

Noteikumu projektā ir ietvertas prasības, kas izriet no Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes

	<p>2012. gada 1. novembra pamatnostādnēm Nr. EIOPA-BoS-12/069 "Pamatnostādnēs par sūdzību izskatīšanu apdrošināšanas sabiedrībās" (pieejamas: <a href="https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-complaints-handling-insurance-undertakings_en">https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-complaints-handling-insurance-undertakings_en</a>).</p> <p>Noteikumu projekts netiek attiecināts uz ārvalsts apdrošinātāju filiālēm, jo Apdrošināšanas un pārapirošināšanas likums nesatur deleģējumu Latvijas Bankai noteikt tām saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību.</p> <p>Noteikumu projekts nosaka par finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību izskatīšanas un analīzes veikšanas kārtību un kārtību, kādā notiek ar saņemtajām sūdzībām saistītās informācijas apmaiņa, kā arī prasības attiecībā uz saņemto sūdzību un sniegto atbilžu reģistra kārtošanu. Noteikumu projektā ir noteiktas arī prasības attiecībā uz informāciju, kāda finanšu tirgus dalībniekam ir jāiekļauj sūdzību izskatīšanas procedūrā, un informāciju, kādai ir jābūt norādītai tīmekļvietnē, ja finanšu tirgus dalībniekam tāda ir izveidota.</p>
<b>Legitīmais mērķis</b>	<p>Noteikumu projekts ir nepieciešams, lai nodrošinātu ātru, vienlīdzīgu, godīgu un efektīvu saņemto sūdzību pārvaldības procesu kredītiestādēs, ieguldījumu brokeru sabiedrībās, ieguldījumu pārvaldes sabiedrībās, alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldniekos, maksājumu iestādēs, elektroniskās naudas iestādēs, apdrošināšanas un pārapirošināšanas sabiedrībās un apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatītājos.</p> <p>Nosakot vienotas pamatprasības kārtībai, kādā veicama sūdzību izskatīšana un reģistrācija, tiek veicināta katra finanšu tirgus dalībnieka individuāla atbilstība sūdzību pārvaldības prasībām, kā arī tiek veicināta godīga un atklāta attieksme pret klientiem un interešu konflikta novēršana, tādējādi aizsargājot finanšu tirgus dalībnieku klientu intereses.</p> <p>Līdz ar to noteikumu projekta legitīmais mērķis ir citu personu tiesību aizsardzība.</p>
<b>Samērīgums</b>	<p>Izstrādājot noteikumu projektu, Latvijas Banka ir ņēmusi vērā Eiropas Banku iestādes un Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestādes 2014. gada 27. maija pamatnostādnēs JC 2014 43 "Sūdzību izskatīšanas pamatnostādnēs vērtspapīru (ESMA) un banku (EBI) nozarēs", Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes 2012. gada 1. novembra pamatnostādnēs Nr. EIOPA-BoS-12/069 "Pamatnostādnēs par sūdzību izskatīšanu apdrošināšanas sabiedrībās" un Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes 2013. gada 3. decembra pamatnostādnēs Nr. EIOPA-BoS-13/164 "Pamatnostādnēs par sūdzību izskatīšanu, ko veic apdrošināšanas starpnieki" ietvertos ieteikumus, tādējādi sekmējot to, ka tirgus dalībnieki</p>

Latvijā ievēro tādas sūdzību izskatīšanas principus, kas ir salīdzināmi ar citās Eiropas Savienības dalībvalstīs piemērotajiem.

Latvijas Banka, izstrādājot noteikumu projektu, ir izvērtējusi to minimālo informāciju, kas būtu sniedzama sūdzības iesniedzējam un kas finanšu tirgus dalībniekam būtu nepieciešama efektīva saņemto sūdzību pārvaldības procesa nodrošināšanai. Nosakot mazāku informācijas apjomu, tiktu palielināts risks, ka netiek pietiekami aizsargātas klientu intereses un pret tiem netiek nodrošināta godīga un atklāta attieksme.

Atbilstošākais veids, kā noteikt finanšu tirgus dalībniekiem vienotas un saistošas prasības, ir izdot tiem saistošus noteikumus. Citas alternatīvas konkrētā jautājuma noregulēšanai un vienotu prasību noteikšanai nebūtu efektīvas un nesasniegtu izvirzīto mērķi, jo nenodrošinātu vienveidīgu piemērošanu.

Samērojot papildu slogu un resursus, kas finanšu tirgus dalībniekam būs jāiegulda Latvijas Bankas noteikto prasību ievērošanā, ar sabiedrības ieguvumu, jāsecina, ka sabiedrības interesēm piešķirama prioritāte un tās ieguvums būs lielāks par papildu resursu ieguldījumu, kas konkrētajam finanšu tirgus dalībniekam varētu rasties ar uzliktajiem pienākumiem, un tos atsver gaidāmie ilgtermiņa ieguvumi lielākas klientu interešu aizsardzības un stabilākas finanšu nozares veidā.

Ņemot vērā minēto, noteikumu projekts ir piemērots līdzeklis leģitīmā mērķa sasniegšanai, jo nodrošinās, ka finanšu tirgus dalībniekam ir izstrādāta taisnīga un efektīva sūdzību izskatīšanas procedūra, tā ir pieejama un ar to var iepazīties ikviens klients. Tas ir nepieciešams, jo ar citiem līdzekļiem Latvijas Bankai nav iespējas nodrošināt, ka finanšu tirgus dalībnieku klientu sūdzību izskatīšanā tiek aizsargātas šo klientu intereses un novērsti interešu konflikti, kā arī tas ir samērīgs, jo ir svarīgi, lai klienti, kuri ir neapmierināti ar finanšu tirgus dalībnieka sniegtajiem finanšu pakalpojumiem, vienmēr varētu aizstāvēt savas intereses, iesniedzot attiecīgajam finanšu tirgus dalībniekam sūdzību un noteiktā termiņā arī saņemot atbildi uz to, tādējādi nodrošinot, ka sabiedrības ieguvums ir lielāks par finanšu tirgus dalībnieka tiesībām un likumiskajām interesēm nodarīto zaudējumu.

Ņemot vērā minēto, noteikumu projekts kopumā un tajā ietvertās tiesību normas atbilst samērīguma principam, jo:

- pirmkārt, ar noteikumu projektu un tajā ietvertajām prasībām tiek sasniegts leģitīmais mērķis (klientu interešu aizsardzība);
- otrkārt, nepastāv tādi alternatīvi līdzekļi, kas sasniegtu leģitīmo mērķi tādā pašā kvalitātē;

	- treškārt, labums, ko iegūs sabiedrība, būs lielāks par noteikumu projektā ietverto prasību radītajām negatīvajām sekām.
<b>Spēkā stāšanās</b>	Atbilstoši Latvijas Bankas likuma 8. panta otrajai daļai – nākamajā dienā pēc noteikumu publicēšanas oficiālajā izdevumā "Latvijas Vēstnesis".
<b>Ietekme uz Latvijas Bankas budžetu</b>	Nav ietekmes uz Latvijas Bankas budžetu.
<b>Administratīvā sloga un izmaksu novērtējums (tirgus dalībniekiem)</b>	Salīdzinājumā ar Ieteikumiem Nr. 11, Noteikumiem Nr. 294 un Noteikumiem Nr. 293 noteikumu projekts neparedz jaunas prasības un līdz ar to nerada jaunu administratīvo slogu.
<b>Saistītie dokumenti</b>	<p>Ar noteikumu projektu saistītie dokumenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kredītiestāžu likums;</li> <li>2) Ieguldījumu brokeru sabiedrību likums;</li> <li>3) Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likums;</li> <li>4) Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likums;</li> <li>5) Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likums;</li> <li>6) Apdrošināšanas un pārapirošināšanas likums;</li> <li>7) Apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanas likums;</li> <li>8) Ieteikumi Nr. 11;</li> <li>9) Noteikumi Nr. 294;</li> <li>10) Noteikumi Nr. 293;</li> <li>11) Eiropas Banku iestādes un Eiropas Vērtspapīru un tirgu iestādes 2014. gada 27. maija pamatnostādnes JC 2014 43 "Sūdzību izskatīšanas pamatnostādnes vērtspapīru (ESMA) un banku (EBI) nozarēs";</li> <li>12) Eiropas Parlamenta un Padomes 2009. gada 25. novembra direktīva 2009/138/EK par uzņēmējdarbības uzsākšanu un veikšanu apdrošināšanas un pārapirošināšanas jomā (Maksātspēja II);</li> <li>13) Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes 2012. gada 1. novembra pamatnostādnes Nr. EIOPA-BoS-12/069 "Pamatnostādnes par sūdzību izskatīšanu apdrošināšanas sabiedrībās";</li> <li>14) Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 20. janvāra direktīva (ES) 2016/97 par apdrošināšanas izplatīšanu;</li> <li>15) Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes 2013. gada 3. decembra pamatnostādnes Nr. EIOPA-BoS-13/164 "Pamatnostādnes par sūdzību izskatīšanu, ko veic apdrošināšanas starpnieki".</li> </ol>

<b>Saskaņošana ar Eiropas Centrālo banku</b>	Nav nepieciešama.
<b>Saskaņošana ar citām publiskām un privātām personām</b>	Noteikumu projekts tiks publicēts Latvijas Bankas tīmekļvietnes <a href="http://www.bank.lv">www.bank.lv</a> sadaļas "Tiesību akti" apakšsadaļā "Sabiedrības līdzdalība", un par to būs iespējama sabiedrības līdzdalība. Vienlaikus par noteikumu projektu un notiekošo sabiedrības līdzdalību tiks informēta Latvijas Finanšu nozares asociācija, Latvijas Privātā un Iespējkapitāla asociācija, Latvijas Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas iestāžu asociācija, Latvijas Apdrošinātāju asociācija, Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācija, Latvijas Profesionālo apdrošināšanas brokeru asociācija, akciju sabiedrība "Rietumu Banka" un AS INDEXXO Banka. Pēc sabiedrības līdzdalībai noteiktā termiņa beigām noteikumu projektu paredzēts iesniegt izskatīšanai Latvijas Bankas konsultatīvās finanšu tirgus padomes sēdē.
<b>Saskaņošanas rezultāti</b>	Informācija tiks aktualizēta pēc sabiedrības līdzdalības noslēguma.