

Projekts (1. variants)

[Datums]
Rīgā

Noteikumi Nr. _____

Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību pārvaldības kārtība

Izdoti saskaņā ar
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 pārapirošināšanas likuma 40. panta sesto daļu un
71. panta ceturto daļu un Apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanas likuma
46. panta piekto daļu

I. Vispārīgais jautājums

1. Noteikumi nosaka:

1.1. kredītiestāžu, ieguldījumu brokeru sabiedrību, ieguldījumu pārvaldes sabiedrību, alternatīvo ieguldījumu fondu pārvaldnieku, maksājumu iestāžu, elektroniskās naudas iestāžu, apdrošināšanas un pārapirošināšanas sabiedrību un apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatītāju (turpmāk kopā – finanšu tirgus dalībnieks) saņemto sūdzību, kā arī par apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatītājiem saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību;

1.2. kārtību, kādā finanšu tirgus dalībnieks sniedz informāciju par saņemtajām sūdzībām.

II. Sūdzību izskatīšana par apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatītāju

2. Apdrošinātājs izskata sūdzības par tā apdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīto darbinieku, tā apdrošināšanas aģentu reģistrā reģistrēto apdrošināšanas aģentu un tā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku reģistrā reģistrēto apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku veikto apdrošināšanas izplatīšanu.

3. Apdrošināšanas vai pārapirošināšanas brokeris izskata sūdzības par tā apdrošināšanas vai pārapirošināšanas izplatīšanā tieši iesaistīto darbinieku un tā apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku reģistrā reģistrēto apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku veikto apdrošināšanas izplatīšanu.

4. Apdrošināšanas aģents, saņemot sūdzību par tā veikto apdrošināšanas izplatīšanu, septiņu dienu laikā pārsūta to apdrošinātājam, kura apdrošināšanas aģentu reģistrā tas ir reģistrēts, un rakstveidā informē sūdzības iesniedzēju par saņemtās sūdzības pārsūtīšanu. Apdrošināšanas aģents, kas ir Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra vestajā komercreģistrā ierakstīta komercsabiedrība, ir tiesīgs rakstveidā vienoties ar apdrošinātāju, kura apdrošināšanas aģentu reģistrā tas ir reģistrēts, par tiesībām izskatīt saņemtās sūdzības par tā veikto apdrošināšanas izplatīšanu, nodrošinot šajos noteikumos noteikto prasību izpildi.

5. Apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks, saņemot sūdzību par tā veikto apdrošināšanas izplatīšanu, septiņu dienu laikā pārsūta to apdrošinātājam vai apdrošināšanas brokerim, kura apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku reģistrā tas ir reģistrēts, un rakstveidā informē sūdzības iesniedzēju par saņemtās sūdzības pārsūtīšanu.

III. Saņemto sūdzības pārvaldības kārtība

6. Finanšu tirgus dalībnieks izstrādā un ievieš saņemto sūdzību pārvaldības kārtību, kura atbilst finanšu tirgus dalībnieka veidam, lielumam un organizatoriskajai struktūrai un kura nodrošina ātru, vienlīdzīgu, taisnīgu un efektīvu sūdzību par finanšu tirgus dalībnieka sniegtajiem pakalpojumiem izskatīšanas procesu.

7. Saņemto sūdzību pārvaldības kārtībā iekļauj vismaz šādu informāciju:

7.1. ziņas par personu, kura finanšu tirgus dalībnieka izpildinstitūcijas līmenī ir atbildīga par saņemto sūdzību pārvaldības kārtības izpildes kontroli;

7.2. ziņas par personu, kura ir atbildīga par sūdzību izskatīšanas procesu un kura nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudi, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroli un iespējamo interešu konfliktu novēršanas un iekšējās ziņošanas atbilstību saņemto sūdzību pārvaldības kārtībai;

7.3. ziņas par sūdzību izskatīšanas procesu un izskatīšanas termiņu, ietverot sūdzību izskatīšanā iesaistīto darbinieku pienākumus, atbildību un veicamās darbības no sūdzības saņemšanas brīža līdz atbildes uz sūdzību sniegšanas brīdim, kā arī par sūdzību analīzi un pasākumiem sūdzību cēloņu novēršanai;

7.4. ziņas par sūdzību iesniegšanas iespējām jebkādā saprātīgā veidā, ieskaitot iespēju sūdzību iesniegt finanšu tirgus dalībnieka pilnvarotajam pārstāvim, kurš to pārsūta finanšu tirgus dalībniekam, un apliecinājumu, ka sūdzību izskatīšana ir bez maksas;

7.5. ziņas par atbilžu sniegšanas kārtību;

7.6. ziņas par saņemto sūdzību un uz tām sniegto atbilžu reģistrēšanu reģistrā;

7.7. ziņas par sūdzībās norādīto faktu pārbaudi un iespējamā interešu konflikta novēršanu sūdzību izskatīšanā;

7.8. ziņas par sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību vai norādi uz finanšu tirgus dalībnieka iekšējiem normatīvajiem aktiem, kuros paredzētas šajā apakšpunktā noteiktās informācijas aizsardzības prasības;

7.9. ziņas par sūdzību izskatīšanas procesa atbilstības saņemto sūdzību pārvaldības kārtībai kontroli, iekšējo ziņošanu finanšu tirgus dalībnieka izpildinstitūcijai par konstatētajām sūdzību izskatīšanas procesa nepilnībām un turpmāko pasākumu veikšanu, lai novērstu konstatētās nepilnības.

8. Saņemto sūdzību pārvaldības kārtību apstiprina finanšu tirgus dalībnieka izpildinstitūcija. Finanšu tirgus dalībnieka izpildinstitūcija ir atbildīga par sūdzību pārvaldības kārtības izpildes kontroli.

9. Finanšu tirgus dalībnieks ieceļ personu, kura ir atbildīga par sūdzību izskatīšanas procesu un kura nodrošina sūdzībās norādīto faktu pārbaudes, sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes kontroles, iespējamo interešu konfliktu novēršanas un iekšējās ziņošanas atbilstību saņemto sūdzību pārvaldības politikai (turpmāk – atbildīgā persona).

10. Finanšu tirgus dalībnieks nodrošina, ka visi sūdzību izskatīšanā iesaistītie darbinieki ir iepazīstināti ar saņemto sūdzību pārvaldības kārtību un tā ir pieejama visiem finanšu tirgus dalībnieka darbiniekiem, kuri ir iesaistīti sūdzību izskatīšanas procesā.

11. Finanšu tirgus dalībnieks nodrošina, ka pirms pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas vai tā sniegšanas laikā klientam vai potenciālajam klientam tiek sniegta informācija par sūdzību izskatīšanu. Informāciju par sūdzību izskatīšanu var sniegt līgumā, brīvi pieejamās pakalpojumu sniegšanas vietās vai finanšu tirgus dalībnieka tīmekļvietnē, ja tāda ir izveidota.

12. Informācija par sūdzību izskatīšanu ietver vismaz šādas ziņas:

12.1. sūdzībā norādāmo informāciju;

12.2. informāciju par adresātu, kuram iesniedzama sūdzība, sūdzības iesniegšanas veidus un kontaktinformāciju;

12.3. sūdzību izskatīšanas procesa vispārīgo aprakstu un izskatīšanas termiņus;

12.4. informāciju par finanšu tirgus dalībnieka uzraudzības iestādi, kā arī par citām sūdzību un strīdu izskatīšanas iespējām.

13. Finanšu tirgus dalībnieks, saņemot sūdzību elektroniskā veidā, nodrošina, ka klientam tiek sniegts tūlītējs apstiprinājums par sūdzības saņemšanu un informācija par sūdzības izskatīšanas procesu. Pēc sūdzības iesniedzēja pieprasījuma finanšu tirgus dalībnieks sniedz papildu informāciju par iesniegtās sūdzības izskatīšanas procesu.

14. Finanšu tirgus dalībniekam savas kompetences un tiesisko iespēju robežās ir pienākums pārbaudīt ar sūdzību saistītos pierādījumus un informāciju.

15. Finanšu tirgus dalībnieks atbildi uz saņemto sūdzību sniedz savlaicīgi, skaidri un saprotami pēc visu pierādījumu un informācijas pārbaudes.

16. Ja objektīvu iemeslu dēļ atbildi uz saņemto sūdzību finanšu tirgus dalībnieks nevar sniegt normatīvajos aktos noteiktajā laikā, finanšu tirgus dalībnieks informē sūdzības iesniedzēju par kavējuma iemesliem un norāda plānoto sūdzības izskatīšanas termiņu.

17. Finanšu tirgus dalībnieks rakstveidā sniedz pamatotu atbildi uz saņemto sūdzību, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu, kā arī informē sūdzības iesniedzēju par citām sūdzības izskatīšanas iespējām, ja uz sūdzību sniegtā atbilde pilnībā neapmierina sūdzības iesniedzēja norādītās prasības.

18. Finanšu tirgus dalībniekam ir pienākums pēc Latvijas Bankas pieprasījuma iesniegt tai informāciju par saņemtajām sūdzībām, norādot sūdzību skaitu Latvijas Bankas noteiktajā sadalījumā pa sūdzību veidiem, un informāciju par finanšu tirgus dalībnieka veiktajiem pasākumiem sūdzību cēloņu novēršanai.

IV. Sūdzību reģistra kārtošana

19. Finanšu tirgus dalībnieks izveido saņemto sūdzību un uz tām sniegto atbilžu reģistru, kurā nodrošina saņemto sūdzību un uz tām sniegto atbilžu vienotu reģistrāciju.

20. Finanšu tirgus dalībnieks saņemtās sūdzības reģistrē ne vēlāk kā nākamajā darbdienā pēc sūdzības saņemšanas un uz tām sniegtās atbildes reģistrē atbildes sagatavošanas dienā.

21. Reģistrējot saņemtās sūdzības un uz tām sniegtās atbildes, norāda vismaz šādu informāciju:

21.1. informāciju par sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu un reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;

21.2. sūdzības saņemšanas datumu;

21.3. sūdzības būtību un iemeslu;

21.4. atbildes uz sūdzību nosūtīšanas datumu;

- 21.5. informāciju par darbībām, kas veiktas, lai izskatītu un risinātu sūdzībā norādītās problēmas;
- 21.6. finanšu tirgus dalībnieka subjektīvo norādi par to, vai sūdzība bijusi pamatota vai nepamatota;
- 21.7. datumu, kad šo noteikumu 21.5. apakšpunktā minētās darbības veiktas.

22. Finanšu tirgus dalībnieks glabā informāciju par saņemtajām sūdzībām un uz tām sniegtajām atbildēm atbilstoši tirgus dalībnieka iekšējos normatīvajos aktos par dokumentu glabāšanu un arhivēšanu noteiktajām prasībām.

V. Saņemto sūdzību analīzes veikšana

23. Finanšu tirgus dalībnieks analizē saņemtās sūdzības, nodrošinot, ka tiek identificētas un risinātas atkārtoti vai sistēmiski konstatētās problēmas, kā arī iespējamie tiesiskie un funkcionālie riski, veicot šādus pasākumus:

- 23.1. analizējot atsevišķu sūdzību iemeslus, lai noteiktu galvenos attiecīgajam sūdzību veidam raksturīgos cēloņus;
- 23.2. apsverot, vai attiecīgajam sūdzību veidam raksturīgie cēloņi var ietekmēt arī citus procesus, produktus vai pakalpojumus, tai skaitā tos, par kuriem nav saņemtas sūdzības;
- 23.3. novēršot attiecīgajam sūdzību veidam raksturīgos cēloņus, ja tie ir pamatoti un tas ir nepieciešams.

24. Finanšu tirgus dalībnieka noteiktā par sūdzību izskatīšanas procesu atbildīgā persona vismaz reizi pārskata gadā sagatavo ziņojumu par sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību saņemto sūdzību pārvaldības kārtībai un sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, kā arī ziņojumā ietver informāciju par sūdzību analīzi un sniedz vērtējumu par sūdzību cēloņiem. Minēto ziņojumu izskata finanšu tirgus dalībnieka izpildinstitūcija.

25. Finanšu tirgus dalībnieks vismaz reizi gadā pēc šo noteikumu 24. punktā noteiktā ziņojuma izskatīšanas veic pasākumus sūdzību analīzes rezultātā konstatēto sūdzību cēloņu novēršanai.

VI. Noslēguma jautājums

26. Atzīt par spēku zaudējušiem:

- 26.1. 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" (Latvijas Vēstnesis, 2015, Nr. 17);
- 26.2. Latvijas Bankas 2024. gada 15. aprīļa noteikumus Nr. 294 "Apdrošināšanas sabiedrību saņemto sūdzību pārvaldības kārtība" (Latvijas Vēstnesis, 2024, Nr. 75);
- 26.3. Latvijas Bankas 2024. gada 15. aprīļa noteikumus Nr. 293 "Sūdzību par apdrošināšanas vai pārāpdrošināšanas izplatīšanu pārvaldības kārtība" (Latvijas Vēstnesis, 2024, Nr. 75).

ŠIS DOKUMENTS IR ELEKTRONISKI PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

Latvijas Bankas prezidents

M. Kazāks