

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

Nosaukums	Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību pārvaldības kārtība
Dokumenta veids	Latvijas Bankas noteikumi
Izdošanas pamatojums	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 pārapdrošināšanas likuma 40. panta sestā daļa un 71. panta ceturtā daļa un Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma 46. panta piektā daļa
Mērķis un būtība	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. 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, pamatnostādņēm un ieteikumiem, lai nodrošinātu dalībvalstīs vienotu, efektīvu un konstruktīvu uzraudzības praksi, ņemot vērā Eiropas finanšu uzraudzības sistēmas pārrobežu darbības raksturu. 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

	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 pārapdrošināšanas 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 pārapdrošināšanas 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 atbildi reģistra kārtošanu.

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 pārapdrošināšanas 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 pārapdrošinātāju pārskatu sagatavošanas normatīvie noteikumi". Savukārt 2025. gada 1. janvārī stāsies spēkā Latvijas Bankas 2024. gada 30. septembra noteikumi Nr. 320 "Apdrošinātāju un pārapdrošinātāju 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 pamatnostādņēm 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 pamatnostādņēm 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

	2012. gada 1. novembra pamatnostādnēm Nr. EIOPA-BoS-12/069 "Pamatnostādnēs par sūdzību izskatīšanu apdrošināšanas sabiedrībās" (pieejamas: https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidelines-complaints-handling-insurance-undertakings_en). Noteikumu projekts netiek attiecināts uz ārvalsts apdrošinātāju filiālēm, jo Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likums nesatur deleģējumu Latvijas Bankai noteikt tām saņemto sūdzību izskatīšanas un reģistrācijas kārtību. 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 kārtību. 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.
Legitīmais mērķis	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 pārapdrošināšanas sabiedrībās un apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatītājos. 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. Līdz ar to noteikumu projekta legītais mērķis ir citu personu tiesību aizsardzība.
Samērīgums	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

	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 nenasniegtu izvērzīto 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.
Spēkā stāšanās	Atbilstoši Latvijas Bankas likuma 8. panta otrajai daļai – nākamajā dienā pēc noteikumu publicēšanas oficiālajā izdevumā "Latvijas Vēstnesis".
Ietekme uz Latvijas Bankas budžetu	Nav ietekmes uz Latvijas Bankas budžetu.
Administratīvā sloga un izmaksu novērtējums (tirgus dalībniekiem)	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.
Saistītie dokumenti	Ar noteikumu projektu saistītie dokumenti: 1) Kredītiestāžu likums; 2) Ieguldījumu brokeru sabiedrību likums; 3) Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likums; 4) Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likums; 5) Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likums; 6) Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likums; 7) Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likums; 8) Ieteikumi Nr. 11; 9) Noteikumi Nr. 294; 10) Noteikumi Nr. 293; 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"; 12) Eiropas Parlamenta un Padomes 2009. gada 25. novembra direktīva 2009/138/EK par uzņēmējdarbības uzsākšanu un veikšanu apdrošināšanas un pārapdrošināšanas jomā (Maksājspēja II); 13) Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes 2012. gada 1. novembra pamatnostādnes Nr. EIOPA-BoS-12/069 "Pamatnostādnes par sūdzību izskatīšanu apdrošināšanas sabiedrībās"; 14) Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 20. janvāra direktīva (ES) 2016/97 par apdrošināšanas izplatīšanu; 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".

Saskaņošana ar Eiropas Centrālo banku	Nav nepieciešama.
Saskaņošana ar citām publiskām un privātām personām	Noteikumu projekts 2024. gada 30. oktobrī tika publicēts Latvijas Bankas tīmekļvietnes www.bank.lv sadaļas "Tiesību akti" apakšsadaļā "Sabiedrības līdzdalība", un par to līdz 2024. gada 13. novembrim bija iespējama sabiedrības līdzdalība. Vienlaikus noteikumu projekts 2024. gada 30. oktobrī tika nosūtīts Latvijas Finanšu nozares asociācijai, Latvijas Privātā un Iespējkapitāla asociācijai, Latvijas Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas iestāžu asociācijai, Latvijas Apdrošinātāju asociācijai, Latvijas Apdrošināšanas brokeru asociācijai, Latvijas Profesionālo apdrošināšanas brokeru asociācijai, akciju sabiedrībai "Rietumu Banka" un AS INDEXO Banka iebildumu un priekšlikumu sniegšanai. Priekšlikums no Latvijas Finanšu nozares asociācijas tika saņemts 2024. gada 13. novembrī. Noteikumu projekts 2024. gada 26. novembrī tika izskatīts Latvijas Bankas konsultatīvās finanšu tirgus padomes sēdē, kurā par noteikumu projektu netika saņemti iebildumi vai priekšlikumi, atbalstot noteikumu projekta iesniegšanu apstiprināšanai Latvijas Bankas padomē.
Saskaņošanas rezultāti	Latvijas Banka ir iepazinusies ar Latvijas Finanšu nozares asociācijas priekšlikumu par noteikumu projektu un sniegusi viedokli, kas iekļauts noteikumu projekta anotācijas pielikumā.

Sabiedrības līdzdalības laikā saņemto priekšlikumu par Latvijas Bankas noteikumu projektu "Finanšu tirgus dalībnieku saņemto sūdzību pārvaldības kārtība" apkopojums

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu, norādot sabiedrības pārstāvi	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
1.	II. Saņemto sūdzību pārvaldības kārtība 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.	Iekļaut tādu regulējumu, ka saņemto sūdzību risināšanai var izmantot arī zvana iespēju atbildes sniegšanā. Un gadījumā, ja klients sarunas laikā izsaka vēlmi saņemt rakstisku atbildi, tad tā tiek nodrošināta.	Daļēji ņemts vērā. 17. punkts izteikts šādā redakcijā: "17. Finanšu tirgus dalībnieks 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." Skaidrojums. Kredītiestāžu likuma 74.¹ panta otrā daļa nosaka, ka kredītiestāde sniedz rakstveida atbildi uz rakstveida iesniegumiem un sūdzībām (strīdiem) par finanšu pakalpojumu sniegšanu 30 dienu laikā no iesnieguma vai sūdzības (strīda) saņemšanas dienas. Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 104. panta ceturtā daļa nosaka, ka maksājumu pakalpojumu sniedzējs un elektroniskās naudas emitents rakstveidā vai

			izmantojot citu pastāvīgu informācijas nesēju, par kādu tas vienojies ar maksājuma pakalpojuma izmantotāju vai elektroniskās naudas turētāju, 15 darba dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas sniedz sūdzības iesniedzējam izsmeļošu atbildi. Ieguldījumu pārvaldes sabiedrību likuma 13.⁵ panta trešā daļa nosaka, ka sabiedrība 30 dienu laikā no dienas, kad saņemts rakstveida iesniegums vai sūdzība (strīds) par pārvaldes pakalpojumu, sniedz rakstveida atbildi. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma 46. panta otrā daļa nosaka, ka apdrošināšanas vai pārapdrošināšanas izplatītājam ir pienākums sniegt pamatotu rakstveida atbildi uz klienta sūdzību 20 dienu laikā no sūdzības iesniegšanas dienas. Alternatīvo ieguldījumu fondu un to pārvaldnieku likuma 29. panta trešā daļa nosaka, ka pārvaldnieks 30 dienu laikā pēc tam, kad saņemts rakstveida iesniegums vai sūdzība (strīds) par pakalpojumu vai papildpakalpojumu, sniedz rakstveida atbildi. Minētās ir imperatīvas tiesību normas un neparedz attiecīgajam tirgus dalībniekam tiesības izvēlēties atbildes sniegšanas formu, izņemot Maksājumu pakalpojumu un
--	--	--	--

			elektroniskās naudas likuma 104. panta ceturto daļu, kas paredz iespēju izvēlēties citu pastāvīgu informācijas nesēju, par kādu tirgus dalībnieks vienojies ar maksājuma pakalpojuma izmantotāju vai elektroniskās naudas turētāju. Ievērojot Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 1. panta 16. punktā minēto, pastāvīgs informācijas nesējs ir jebkurš instruments, kas maksājuma pakalpojuma izmantotājam dod iespēju uzglabāt viņam personiski adresētu informāciju tā, lai nodrošinātu informācijas pieejamību un izmantošanu nemainītā veidā par informācijas sniegšanai nepieciešamo laika posmu. Minētais neietvert atbildes sniegšanu uz sūdzību mutvārdos. Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likums un Ieguldījumu brokeru sabiedrību likums nenosaka konkrētu atbildes uz sūdzību sniegšanas veidu. Ievērojot minēto, noteikumu projekta 17. punktā svītrots vārds "rakstveidā", pirmkārt, lai nedublētu likumos noteikto, otrkārt, lai nodrošinātu iespēju vismaz Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas likuma un Ieguldījumu brokeru sabiedrību likuma gadījumā atbildi sniegt mutvārdos, ja klients tam piekrīt.
--	--	--	--