

70339

Pārskatītais plāna projekts

LATVIJA

Finanšu patērētāju aizsardzības

Rīcības plāns

2010. gada aprīlis



THE WORLD BANK

Private and Financial Sector Development Department
Europe and Central Asia Region
Washington, DC

Saīsinājumi

APR	Annual Percentage Rate of Charge	maksas gada procentu likme
CRPC	Consumer Rights Protection Center	PTAC Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
ESIS	European Standardized Information Sheet	Eiropas Standartizētā informācijas lapa
EU	European Union	ES Eiropas Savienība
FCMC	Financial and Capital Market Commission	FKTK Finanšu un kapitāla tirgus komisija
FSA	Financial Services Authority	Finanšu pakalpojumu iestāde
LVL	Latvian Lat	LVL Latvijas lats
LTV	Loan-to-Value	Aizdevums pret vērtību
UK	United Kingdom	AK Apvienotā Karaliste
US	United States of America	ASV Amerikas Savienotās Valstis

Rīcības plāna projekts

Finanšu patērētāju aizsardzība Latvijā

Tomašs Prouza (Tomáš Prouza), 2010. gada aprīlī

Lūdzu ievērot: rīcības plāna projekts būtu jāvērtē tikai pēc tam piemītošās vērtības, un priekšlikumi būtu jāaplūko pēc to pievienotās vērtības labi funkcionējošai finanšu patērētāju aizsardzības sistēmai. Daudzus priekšlikumus var finansēt no ārējiem avotiem, tādēļ Latvijas valdības pašreizējais budžeta stāvoklis nebūtu jāņem par pamatu pasākuma izslēgšanai.

1. Šis rīcības plāns balstās uz Pasaules Bankas 2009. gada novembrī sagatavoto diagnostisko pārskatu par patērētāju aizsardzību un finanšu potenciālu Latvijā. Rīcības plāns koncentrēts uz svarīgākajiem jautājumiem, kuri raksturoti diagnostiskajā pārskatā uzskaitītajos svarīgākajos konstatētajos faktos un rekomendācijās, iesakot Latvijas valsts iestādēm, finanšu iestādēm un patērētāju organizācijām veikt noteiktus pasākumus, lai patērētāju aizsardzību padarītu spēcīgāku, efektīvāku un rezultatīvāku. Rīcības plāns būtu uzskatāms par pamatu, saskaņā ar kuru tiek gatavotas pārmaiņas un pret kuru tiek novērtēta pārmaiņu īstenošana.
2. Papildus diagnostiskajam pārskatam rīcības plānā apkopota regulējošo iestāžu un uzraudzības iestāžu labākā starptautiskā prakse un pieredze, cenšoties ieviest labākus patērētāju aizsardzības režīmus savās valstīs. Tāpat būtu jāatzīmē, ka sabalansēts patērētāju aizsardzības režīms kalpo arī finanšu iestāžu interesēm, jo tas nodrošina šīm iestādēm informētākus klientus un arī pārliecinās, ka klienti saprot savus parakstītajos līgumos noteiktos pienākumus.
3. Rīcības plānā ņemta vērā pašreizējā makroekonomikas situācija Latvijā, un tas koncentrējas galvenokārt uz tādiem pasākumiem, kuri neietekmē valsts finanses vai kuru ietekme uz valsts finansēm ir neliela. Iesakot pasākumus, kuriem nepieciešams finansējums, rīcības plānā sniegtas aplēses par nepieciešamajām izmaksām.
4. Rīcības plānu veido piecas daļas, kuras aptver svarīgākās jomas, pamatojoties uz diagnostiskajā pārskatā dotajām rekomendācijām:

- I. Iestādes un institucionālais ietvars.
- II. Informācijas sniegšana.
- III. Darbības prakse.
- IV. Strīdu risināšana.
- V. Finanšu izglītība un finanšu potenciāls.

I daļa. Iestādes un institucionālais ietvars

5. Vēsturiski visās valstīs finanšu tirgus uzraudzība balstīta uz piesardzīgu uzraudzību, un uzraudzības iestāžu galvenā misija bija nepieciešamība saglabāt finanšu sektora stabilitāti, jo nestabilitāte finanšu sektorā (īpaši banku nozarē) var ievērojami ietekmēt politisko stabilitāti valstī un var arī negatīvi ietekmēt valsts starptautisko tēlu.
6. Tā kā finanšu produktus aizvien vairāk sāka izmantot privātpersonas (un vienlaikus vispārējai sabiedrībai pieejamie finanšu produkti kļuva arvien sarežģītāki), daudzu valstu pieredze liecināja, ka godīga attieksme pret klientu ir tikpat svarīga, cik visa finanšu sektora stabilitāte sabiedrības uztverē par finanšu sektoru. Tādējādi piesardzīgajai uzraudzībai pievienoja tirgus darbības veikšanas uzraudzību, un tirgus darbības veikšanas noteikumu loma sāka palielināties jauno finanšu tirgus likumdošanas aktu projektos gan starptautiskā, gan valsts līmenī.
7. Lai pārliecinātos, ka gan sabiedrība, gan finanšu sektors saprot, ka valsts uztver tirgus darbības veikšanas jautājumus nopietni, valsts iestādēm būtu viennozīmīgi jāpasludina, ka patērētāju aizsardzība finanšu pakalpojumos ir svarīga, un ka tās ir gatavas veicināt atbilstīgu tirgus darbības veikšanu. Tādēļ tad, kad Latvijas valsts iestādes nolems izstrādāt un īstenot rīcības plānu, lai labāk aizsargātu finanšu pakalpojumu patērētājus, jāpievērš uzmanība plānoto pasākumu un ar plānu saistīto valdības apņemšanos publicēšanai. Gan sabiedrību, gan finanšu nozari būtu jāinformē par plāna mērķiem un labumiem.

Pasākums: Informēt sabiedrību un finanšu nozari par plānotajām pārmaiņām.

Apraksts: Kad valdība izvēlējusies veicamos pasākumus, izskaidrot tos sabiedrībai un finanšu nozarei, lai tās saprastu, kas tiks mainīts un kāpēc. Izmantot plašsaziņas līdzekļus sabiedrības izglītošanai par tiem jautājumiem, kuri valdībai šķiet svarīgi, lai uzlabotu sabiedrības locekļu kā finanšu produktu lietotāju situāciju. Diagnostiskā pārskata nolūkiem izmantot izplatīšanas semināru, lai iepazīstinātu sabiedrību ar šiem plāniem.

Atbildīgie: Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) un Finanšu un kapitāla tirgus komisija (FKTK), kopīgi sadarbojoties.

Termiņš: 2010. gada aprīlis.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Panākta vienošanās.

8. PTAC ir primārā aģentūra Latvijā, kura īsteno patērētāju aizsardzības likumdošanas aktus. Kaut gan tai ir diezgan plašas pilnvaras, PTAC būtu jāpārlicinās, ka tā rīcībā ir visi nepieciešamie juridiskie instrumenti, lai strādātu ar tam iesniegtajām sūdzībām saistībā ar finanšu pakalpojumiem. Tādēļ centram būtu jāanalizē pēdējā gada laikā saņemtās sūdzības un jāsalīdzina, ko tas var darīt un ko vēlas darīt, lai nepieļautu šādu gadījumu atkārtošanos, paturot prātā, ka PTAC nav jābūt valdības struktūrai, kurai iesniedz sūdzības, bet gan valdības struktūrai, kura rīkojas (gan uz saņemto sūdzību, gan paša veikto tirgus novērojumu pamata), lai neļautu sabiedrībām kaitēt patērētājiem, un centram jāstrādā ātri un efektīvi. Ja analīze parādītu neatbilstību starp juridiskajām pilnvarām un vēlamajiem risinājumiem, PTAC vajadzētu ieteikt juridiskas pārmaiņas attiecīgajos tiesību aktos.

Pasākums: Analizēt PTAC juridiskās pilnvaras un noteikt nepilnības.

Apraksts: Analizēt, vai PTAC ir visas nepieciešamās pilnvaras, lai ietekmētu finanšu iestāžu uzvedību, un, ja nav, ieteikt tiesību aktu pārmaiņas.

Atbildīgie: PTAC sadarbībā ar Ekonomikas ministriju.

Termiņš: 2010. gada aprīlis.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Panākta vienošanās.

9. Kaut gan PTAC ir primārā aģentūra Latvijā, kura īsteno finanšu pakalpojumu patērētāju aizsardzības likumdošanas aktus, centram nav speciālu darbinieku, kuri saprastu ne tikai patērētāju aizsardzību, bet arī finanšu produktus, pakalpojumus un ar finanšu pakalpojumiem saistītos tiesību aktus. Lai darbotos efektīvāk, PTAC jāveido institucionālas zināšanas finanšu pakalpojumu jomā. Tomēr, ņemot vērā budžeta samazinājumus, PTAC nevar pieņemt darbā jaunus speciālistus īsā termiņā, un tādēļ PTAC jāizmanto kāda no šādām trim pieejām. Pirmā pieeja paredz dažu FKTK darbinieku norīkošanu darbā PTAC, lai viņi apmācītu dažus PTAC darbiniekus par finanšu produktiem un nodrošinātu viņiem atbalstu darbā ar saņemtajām sūdzībām. FKTK arī būtu jāauzicina PTAC uz savām izglītojošajām programmām, piemēram, plānoto programmu žurnālistu apmācībai par finanšu tirgu. PTAC varētu papildināt programmu plašsaziņas līdzekļu darbiniekiem ar informāciju par patērētāju aizsardzību, savukārt centra darbinieki uzlabotu savu izpratni par finanšu tirgiem un produktiem.
10. Otrā pieeja paredz, ka PTAC sadarbojas ar finanšu nozares asociācijām un izmanto to apmācību programmas, lai uzlabotu institucionālās zināšanas par finanšu produktiem.
11. Trešā pieeja paredz, ka PTAC koncentrējas uz tālāku starptautisku kontaktu attīstību, kas centram palīdz efektīvāk strādāt, lai attīstītu uz klientiem vērstu finanšu pakalpojumu kultūru. ES ilgtermiņa pieredze ir divām valstīm — Apvienotajai Karalistei un Īrijai, savukārt Čehijas Republika vai Slovākija varētu dalīties ar nesen iegūto pieredzi, mēģinot uzlabot attiecības starp finanšu iestādēm un klientiem.

Pasākums: *Veidot PTAC institucionālās zināšanas.*

Apraksts: *Ciešāk sadarboties ar FKTK, veidojot PTAC izpratni par finanšu produktiem, sadarboties ar FKTK izglītības pasākumu jomā, izmantot finanšu sektora asociāciju apmācības un attīstīt starptautiskos kontaktus ES.*

Atbildīgie: *PTAC sadarbībā ar FKTK un finanšu sektora asociācijām (par apmācību programmām).*

Termiņš: *Nepārtraukti.*

Izmaksas: *Nav papildu izmaksu.*

Statuss: *Panākta vienošanās.*

12. Daudzi no šajā rīcības plānā iekļautajiem pasākumiem paredz PTAC sadarbību ar FKTK un arī aktīvu finanšu nozares un patērētāju pārstāvju iesaistīšanos. Ekonomikas ministrijai kā valdības struktūrai, kura atbild par patērētāju aizsardzību, būtu jānodrošina visa procesa augsta līmeņa pārraudzība. Tādēļ būtu jāizveido neliela vadības komiteja, kurā darbotos Ekonomikas ministrijas, PTAC, FKTK un Latvijas Bankas vecākās amatpersonas, finanšu nozares asociāciju un patērētāju pārstāvji, kura sanāktu reizi ceturksnī, lai noteiktu prioritātes, pārraudzītu rīcības plāna virzību, plānu pēc nepieciešamības atjauninātu un koordinētu turpmākos pasākumus. Šāda vadības komiteja arī nodrošinās atbalstu iestāžu atbildībai pret sabiedrību un darbosies kā augsta līmeņa struktūra, kura nosaka darba kārtību.

Pasākums: *Izveidot vadības komiteju rīcības plāna ieviešanai.*

Apraksts: *Izveidot vadības komiteju, kura sagatavos un koordinēs ieteiktos pasākumus un kurā būs iesaistītas Ekonomikas ministrijas, PTAC, FKTK un Latvijas Bankas vecākās amatpersonas, finanšu nozares asociāciju un patērētāju pārstāvji.*

Atbildīgie: *Ekonomikas ministrija, PTAC, FKTK, Latvijas Banka, finanšu nozares asociāciju un patērētāju pārstāvji.*

Termiņš: *2010. gada maijs.*

Izmaksas: *Nav papildu izmaksu no budžeta.*

Statuss: *Panākta vienošanās un pasākums ir ieviests.*

13. Efektīvas patērētāju aizsardzības svarīga daļa ir finanšu nozares sapratne, ka valdība nopietni izturas pret patērētāju tiesību aizsardzību. Tādēļ PTAC un FKTK būtu jāturpina patlaban aktīvā komunikācija par gadījumiem, kad finanšu iestādes pārkāpj patērētāju aizsardzības noteikumus, tostarp mājaslapā, oficiālajā vēstnesī un plašsaziņas līdzekļos jānosauc tās iestādes, kuras izdarījušas kaitējumu klientiem. Šāda „nosauc un apsūdzi” politika uzskatāma par ļoti efektīvu, veidojot stipru patērētāju „aizsargātāja” pozīciju, un tā arī palīdz veidot patērētāju aizsardzības organizāciju zināšanas. Iesaka vairāk izmantot mājaslapas: PTAC varētu vairāk pievērst uzmanību jauniem noteikumiem aktuālo ziņu sadaļā savā mājaslapā, savukārt FKTK varētu izveidot sadaļu „Finanšu iestādes, kurām PTAC piemērojis soda naudu par tirgus darbības veikšanas pārkāpumiem”, lai sabiedrība vairāk uzzinātu par šādiem gadījumiem un piemērotajām sankcijām.

Pasākums: Stiprināt aktīvu komunikācijas politiku, publicējot gadījumus, kad finanšu iestādes nodara kaitējumu klientiem.

Apraksts: Stiprināt aktīvu komunikācijas politiku, publicējot gadījumus, kad finanšu iestādes nodara kaitējumu klientiem, tostarp nosaukt iestādes un noteiktās sankcijas.

Atbildīgie: PTAC un FKTK.

Termiņš: Sākot no 2010. gada jūnija.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Panākta vienošanās.

14. Gan PTAC, gan FKTK efektīvāk risinātu jautājumus par finanšu sektoru un patērētāju aizsardzību, ja abas iestādes regulāri apmainītos ar informāciju par saņemtajām sūdzībām (tostarp telefoniski iesniegtiem informācijas pieprasījumiem, pa telefonu, telefaksu vai internetā iesniegtām sūdzībām ar patērētāju informāciju, sūdzību raksturu, utt.) un aktīvi meklētu veidus atkārtotu sūdzību nepieļaušanai. FKTK arī būtu jāiekļauj informācija par sūdzībām, kas iesniegtas tās uzraudzītajām iestādēm. Saņemtās sūdzības varētu kalpot par pamatu darbinieku izglītošanai abās iestādēs. Lai atvieglotu informācijas apmaiņu, dati būtu jāreģistrē un jāizsaka kvantitatīvi, izmantojot kopējus klasificēšanas noteikumus.

Pasākums: Ieviest regulāru informācijas apmaiņu par saņemtajām sūdzībām un pieprasījumiem, un izmantot tos politikas veidošanai.

Apraksts: Veikt informācijas apmaiņu par saņemtajām sūdzībām un pieprasījumiem, un izmantot šo informāciju proaktīvas patērētāju aizsardzības politikas izstrādāšanai un personāla apmācībai.

Atbildīgie: PTAC un FKTK.

Termiņš: Sākot no 2010. gada septembra.

Izmaksas: Jāveic aplēses.

Statuss: Panākta vienošanās.

15. Jebkura patērētāju aizsardzības sistēma var efektīvi funkcionēt tikai tad, ja patērētāji apzinās savas likumīgās tiesības un dažādos veidus, kādos tie var īstenot savas tiesības. Tādēļ būtu jāizveido sistēma, kas

palīdzētu patērētājiem apzināt savas tiesības, sniegtu saprātīgu padomu un palīdzību finanšu pakalpojumu jomā, un pamatotos uz pieredzi, ko uzkrājusi pašreizējā PTAC palīdzības līnija vispārējos patērētāju aizsardzības jautājumos.

Pasākums: Izstrādāt nepārtrauktu apziņas veicināšanas kampaņu un nodrošināt palīdzību patērētājiem.

Apraksts: Sagatavot un testēt dažādus instrumentus (brošūras, speciālas tīmekļa vietnes, bezmaksas līnijas par finanšu pakalpojumiem, programmas plašsaziņas līdzekļos), lai informētu sabiedrību par tiesībām un nodrošinātu pamatpalīdzību patērētājiem savu tiesību izmantošanai.

Atbildīgie: PTAC.

Termiņš: Izstrāde un testēšana līdz 2011. gada martam, sākums 2011. gada jūlijā.

Izmaksas: Jāveic aplēses.

Statuss: Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai svarīgs būtu ārējo donoru finanšu atbalsts.

16. Lai vēl vairāk stiprinātu sabiedrības uzticēšanos un veicinātu sabiedrības debates par finanšu iestāžu attieksmi pret klientiem, PTAC un FKTK būtu kopīgi jā sagatavo gada ziņojums valdībai un parlamentam par svarīgākajiem jautājumiem, ar kādiem abas iestādes saskārušās attiecībā uz patērētāju aizsardzību finanšu pakalpojumos, par tirgus situācijas kopīgo novērtējumu un plāniem risināt svarīgākos jautājumus nākotnē. Ziņojumam būtu jābalstās uz ziņojumu par sūdzībām, kas iesniegtas PTAC un FKTK. Būtu jāpārbauda iepriekšējie ziņojumi, lai konstatētu, vai plāni tika izpildīti un vai nepieciešami turpmāki pasākumi.

Pasākums: Sagatavot gada ziņojumu par patērētāju aizsardzības finanšu pakalpojumos pašreizējo stāvokli un plāns tā uzlabošanai.

Apraksts: Izstrādāt noteikumus gada ziņojumam par patērētāju aizsardzības jautājumiem, kādus risinājušas uzraudzības iestādes un citas valsts iestādes, tostarp par šo iestāžu veiktajiem tirgus novērtēšanas pasākumiem, un tajā ietvert priekšlikumus par gada laikā radušos jautājumu risinājumiem. Ziņojumu iesniegt valdībai un parlamentam.

Atbildīgie: PTAC un FKTK.

Termiņš: 2011. gada marts un pēc tam katru gadu martā.

Izmaksas: Jāveic aplēses (par ziņojuma sagatavošanu un publicēšanu).

Statuss: *Panākta vienošanās.*

17. Uzraudzība vienmēr ir efektīvāka, ja sabiedrība pieprasa veikt pasākumus pret tiem, kuri pārkāpj noteikumus. Sabiedrības prasību pastiprina ne tikai plašsaziņas līdzekļu paustā uzmanība, bet arī efektīvas patērētāju aizsardzības organizācijas. Tomēr, ņemot vērā finanšu produktu sarežģītību, uzraudzības iestādēm būtu jāpalīdz patērētāju aizsardzības organizācijām veidot kapacitāti, apmācot tās finanšu jautājumos un palīdzot apgūt zināšanas par efektīvu palīdzību gadījumos, kad finanšu iestādes slikti izturējušās pret klientu. Tāpat ilgtermiņā dažām patērētāju aizsardzības organizāciju programmām būtu jānodrošina līdzfinansējums no valsts budžeta (vai FKTK un/vai PTAC pieprasītajām soda naudām), lai atbalstītu tās programmas, kuras valdība uzskata par efektīvām, lai veicinātu finanšu produktu patērētāju tiesības. Pašreizējā budžeta situācijā būtu jāmeklē donoru dotācijas, nevis valdības finansējums. Tomēr donoriem un valdībai būtu jāatbalsta tikai tādas programmas, kuras ir skaidri formulētas, kurām ir skaidri un izmērāmi mērķi un kuru pārvaldes organizācijām noteikta stingra atbildība.

Pasākums: *Veidot patērētāju organizāciju kapacitāti.*

Apraksts: *Izglītot patērētāju organizāciju pārstāvjus un plašsaziņas līdzekļus par finanšu produktiem un patērētāju tiesībām, lai tie kļūtu par finanšu iestāžu efektīviem partneriem.*

Atbildīgie: *PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties.*

Termiņš: *Nepārtraukti, sākot no 2011. gada janvāra.*

Izmaksas: *Jāveic aplēses (par semināriem un apmācību, par palīdzības administrēšanu).*

Statuss: *Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai svarīgs būtu ārējo donoru finanšu atbalsts.*

Pasākums: *Atbalstīt atsevišķus patērētāju organizāciju projektus.*

Apraksts: *Ja samazinātais budžets to pieļauj, PTAC jāadministrē dotācijas patērētāju organizāciju projektu finanšu pakalpojumu jomā atbalstam.*

Atbildīgie: *PTAC.*

Termiņš: *Katru gadu, sākot no 2011. gada.*

Izmaksas: *Jāveic aplēses (dotāciju fonda administrēšana).*

Statuss: *Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai svarīgs būtu ārējo donoru finanšu atbalsts.*

18. Turklāt PTAC būtu jāizveido regulāras neformālas komunikācijas mehānisms ar finanšu nozares asociācijām un patērētāju organizācijām, lai konstatētu svarīgus jautājumus un diskutētu par tiem, un mēģinātu izveidot kopēju platformu to risināšanai. Šādi konsultatīvi paneļi ir ļoti efektīvi, ja nozare spēj pašregulēties un PTAC (sadarbībā ar FKTK, Latvijas Banku un Ekonomikas ministriju) būtu jācenšas stiprināt pašregulējumu, jo tādējādi tā darbība kļūs efektīvāka. Vismaz reizi gadā būtu jāorganizē neformāla sanāksme starp valsts iestādēm un nozari, kuras dienaskārtībā būtu ar projektu saistīti jautājumi, un tajā apspriestu nākošā gada plānus patērētāju aizsardzības jomā.

Pasākums: *Izveidot neformālas komunikācijas mehānismu ar ieinteresētajām personām.*

Apraksts: *Organizēt regulāras sanāksmes, kurās piedalītos PTAC, FKTK, finanšu nozares asociācijas un patērētāju organizācijas, lai apspriestu jaunus jautājumus, likumdošanas aktu priekšlikumus un darbības veikšanas uzraudzības rezultātus, informētu visas ieinteresētās personas par jaunām tendencēm un lūgtu visu iesaistīto struktūru sadarbību patērētāju aizsardzības uzlabošanā.*

Atbildīgie: *PTAC, FKTK, Latvijas Banka un Ekonomikas ministrija kopā ar finanšu nozares asociācijām un patērētāju organizācijām.*

Termiņš: *2010. gada maijs un pēc tam vismaz reizi gadā.*

Izmaksas: *Nav papildu izmaksu no budžeta.*

Statuss: *Panākta vienošanās.*

19. Tā kā rīcības plānā definētas vairākas sadarbības un atbalsta jomas starp PTAC un FKTK, jo tieši šīs iestādes uzrauga tirgus darbības veikšanu un veic piesardzīgu uzraudzību, varētu būt lietderīgi šīs jomas aptvert saprašanās memorandā starp abām organizācijām. Memorandā arī būtu jādefinē noteikumi tajās sadarbības jomās, kurās abu struktūru atbildība pārklājas.

Pasākums: *Sagatavot un parakstīt saprašanās memorandu starp PTAC un FKTK.*

Apraksts: *Definēt noteikumus sadarbībai un informācijas apmaiņai starp PTAC un FKTK un parakstīt saprašanās memorandu.*

Atbildīgie: *PTAC un FKTK.*

Termiņš: *2010. gada jūlijs.*

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Panākta vienošanās.

II daļa. Informācijas sniegšana

20. Pilnīga informācija, kas ir saprotama vidusmēra klientam un ļauj viegli salīdzināt, ir svarīga informēta lēmuma pieņemšanai (līdz ar finanšu izglītību).
21. Informācijas sniegšana juridiski jādefinē divās šādās lielās jomās:
 - paziņojumā par svarīgākajiem faktiem;
 - attiecībā uz tipveida līguma īpašībām.
22. Paziņojums par svarīgākajiem faktiem būtu obligāts katram finanšu produkta veidam¹, jo tajā, izmantojot standarta formu un standarta vārdnīcu, uzskaitīta svarīga informācija par produktu, kas ļauj viegli salīdzināt konkurējošu finanšu pakalpojumu sniedzēju piedāvātus produktus. Ja iespējams, būtu jāievieš ES standarti². Arī par produktiem, kuri ir juridiski atšķirīgi, bet būtībā līdzīgi (piem., kopējo ieguldījumu fondi, ar ieguldījumu apliecībām saistīta apdrošināšana un strukturēti ieguldījumu produkti), paziņojuma par svarīgākajiem faktiem būtiskajām daļām jābūt pēc iespējas līdzīgākām.
23. Lai paziņojums par svarīgākajiem faktiem būtu efektīvs patērētāju aizsardzības instruments, tas nepārtraukti jāpublisko un visām finanšu iestādēm jābūt atbildīgām par to, lai šis paziņojums būtu publikai pieejams un būtu pieejams pirms līguma parakstīšanas. Ja paziņojums par svarīgākajiem faktiem netiek sniegts, vai nu PTAC, vai arī FKTK varētu piemērot sodu.
24. Paziņojuma par svarīgākajiem faktiem galvenais mērķis ir pārliecināties, ka vidusmēra klients apzinās, ko viņš paraksta un kādi riski ir saistīti ar produktu. Tam arī vajadzētu ietaupīt FKTK un PTAC resursus, jo FKTK pieredze liecina, ka vairumā gadījumu sūdzību rada neizpratne par finanšu produktiem. Tādēļ

¹ Banku konti, uzkrāšanas produkti, kredītprodukti (neatkarīgi no to piedāvātāja), dzīvības un nedzīvības apdrošināšana, ieguldījumu produkti, pensiju produkti.

² Eiropas Standartizētā informācijas forma (ESIS jeb *European Standard Information Sheet*) hipotēkām, paziņojums par svarīgākajiem faktiem patērīna kredītam atbilstoši jaunās ES patērīna kredīta direktīvas prasībām, utt.

prioritātes paziņojuma par svarīgākajiem faktiem pilnveidošanai būtu jānosaka, vadoties no sūdzību skaita atsevišķās jomās un sabiedrības vispārējās izpratnes par katru produktu³.

25. Paziņojumus par svarīgākajiem faktiem būtu jāizstrādā attiecīgajām finanšu nozares asociācijām sadarbībā ar patērētāju organizācijām, un tad tos kopīgi jāapstiprina PTAC un FKTK. Pirms apstiprināšanas uzraudzības iestādei paziņojums būtu jāpārbauda no šādiem četriem aspektiem:

- pilnīgums: paziņojumā būtu jāsniedz visa svarīgā informācija, lai varētu pieņemt informētu lēmumu;
- salīdzināmība ar līdzīgiem produktiem: paziņojumā būtu jāsniedz pietiekami daudz informācijas, lai produktu varētu salīdzināt ne tikai ar tādu pašu produktu, ko piedāvā cits piedāvātājs, bet arī ar citiem līdzīgiem (bet juridiski atšķirīgiem) produktiem (piem., krājkonti un naudas tirgus kopējo ieguldījumu fondi);
- saprotamība: būtu jāveic testēšana, lai pārlicinātos, ka vidusmēra klients var saprast sniegto informāciju, paziņojums ir vienkāršā valodā un nav nepieciešams ne veikt papildu aprēķinus⁴, ne pētīt citus dokumentus, lai uzzinātu nepieciešamo informāciju;
- svarīgākie brīdinājumi: paziņojumā skaidri jānorāda, kas notiks, ja klients pārkāps līgumu (piem., var zaudēt patērētāja mitekli, ko izmanto kā nodrošinājumu, soda naudas, ko var likt maksāt) un kādi riski saistīti ar produktu (piem., ietekme, kādu uz eiro aizdevumiem rada valūtas maiņas kursa svārstības).

Pasākums: Sagatavot un testēt paziņojumu par svarīgākajiem faktiem.

Apraksts: Visiem finanšu produktiem izstrādāt un sagatavot paziņojumus par svarīgākajiem faktiem, un testēt, kā tos var izmantot vispārējā sabiedrība.

³ Piem., Latvijas Komerčbanku asociācija minējusi lizingu kā diezgan jaunu produktu, ar kuru lielai daļai sabiedrības vēl nav pieredzes, tādēļ tas var būt pirmais kandidāts un kopā ar citiem kredītproduktiem to var izmantot, izstrādājot paziņojumu par svarīgākajiem faktiem.

⁴ Par kredītproduktiem dokumentā jānorāda ne tikai gada procentu likme, bet arī mēneša maksājums un klienta samaksātā kopsomma, kā arī visas sankcijas. Detalizētu rekomendāciju par kredītproduktu dokumenta saturu skatīt valsts pārskata 18. lpp. To var arī izmantot, lai uzlabotu pirmspārdošanas informācijas sniegšanu saskaņā ar patēriņa kredītu direktīvu.

Atbildīgie: Attiecīgajai finanšu nozares asociācijai būtu jā sagatavo paziņojumi par svarīgākajiem faktiem, savu ieguldījumu jādod patērētāju organizācijas, bet vadība jāuzņemas PTAC un FKTK. PTAC būtu jākoncentrē veiktie testi uz to, lai paziņojumi par svarīgākajiem faktiem būtu lietotājam draudzīgi (skaidri, precīzi, saprotami, salīdzināmi, utt.), bet FKTK būtu jākoncentrējas uz jautājumiem saistībā ar finanšu produktiem (tehniskās definīcijas, aprēķini, utt.).

Termiņš: Katra produkta veida attīstība, sākot no 2010. gada jūlija, vadības komitejai nosakot prioritātes.

Izmaksas: Jāveic aplēses, par ārējo palīdzību PTAC veiktiem testiem, lai paziņojumi būtu salīdzināmi un saprotami.

Pasākums: Ieviest paziņojumus par svarīgākajiem faktiem likumos un uzraudzības procedūrās.

Apraksts: Finanšu iestādēm būtu jāsniedz uzraudzības iestādes apstiprināts paziņojums par svarīgākajiem faktiem ikvienam klientam pirms darījuma veikšanas un paziņojums jāpubliko mājaslapā. PTAC un FKTK jābūt pilnvarām apstiprināt paziņojumus par svarīgākajiem faktiem, uzraudzīt paziņojumu par svarīgākajiem faktiem izplatīšanu, veicot pārbaudes iestādēs un analizējot saņemtās sūdzības, un piemērot sankcijas sabiedrībām, kuras nesniedz klientiem patiesus paziņojumus par svarīgākajiem faktiem.

Atbildīgie: Ekonomikas ministrija, PTAC un FKTK.

Termiņš: 2010. gada augusts grozījumiem tiesību aktos, 2010. gada oktobris paziņojumu par svarīgākajiem faktiem apstiprināšanai, 2011. gada janvāris ieviešanai pārdošanas procesā kā vienai no likumdošanas prasībām. Dažādiem produktu veidiem laika grafiku var pagarināt, bet patērēja kredīts un casco apdrošināšana būt pirmās jomas, kuras jāaptver. Patērēja kredītiem patērēja kredītu direktīvā noteiktā SECCI informācijas sniegšanas forma būtu jāizmanto kā pirmais pasākums paziņojuma par svarīgākajiem faktiem ieviešanai attiecībā uz kredītproduktiem, izmantojot citu sektoru pieredzi.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

26. Finanšu nozares asociācijām un patērētāju organizācijām būtu jāizstrādā tipveida līguma noteikumi, kurus kopīgi apstiprinātu PTAC un FKTK, un jānodrošina to pieejamība sabiedrībai. Tipveida līguma noteikumos būtu jāiekļauj tādi punkti kā cenas definīcija, sniegtā pakalpojuma definīcija, noteikumi jebkādu soda naudu piemērošanai, noteikumi sūdzību iesniegšanai, tādējādi katrā finanšu tirgus segmentā tiktu noteikti kopējie minimālie standarti. Šādi tipveida līguma noteikumi ļautu klientiem vieglāk saprast

pamatnoteikumus viņu attiecībām ar finanšu iestādi, klientiem arī būtu vieglāk iepazīties ar noteikumiem, pirms viņi nodibina kontaktu ar finanšu iestādi, jo tā bieži nedod klientam pietiekami daudz laika iepazīties ar ieteikto līgumu. Komunikācija par šiem noteikumiem arī izglītotu patērētājus par kopējiem minimālajiem standartiem. Tipveida līguma noteikumiem būtu skaidri jādefinē finanšu iestādes tiesības un patērētāja tiesības apzināties gan savus pienākumus, gan pilnvaras. Tā kā šiem standartiem būtu jānosaka tikai minimālās prasības, tie neierobežo brīvā tirgus konkurenci, kas koncentrētos uz patērētāju nosacījumu uzlabošanu.

27. Finanšu iestādēm jābūt iespējai novirzīties no tipveida līguma noteikumiem, ja tas nepieciešams, bet tikai tad, ja pastāv tā sauktā “nodrošini atbilstību vai paskaidro” politika. Šāda politika nozīmē, ka finanšu iestāde vai nu izmanto tipveida līguma noteikumus (tādējādi tā garantē klientiem tirgus noteikumu ievērošanu), vai arī paskaidro, kur un kāpēc tā nolēmusi izmantot atšķirīgus līguma noteikumus. Šāda “nodrošini atbilstību vai paskaidro” politika dod patērētājam pilnvaras uzzināt par nestandarta līguma noteikumiem, nespiežot detalizēti pētīt līgumus un katru konkrēto noteikumu. Šī politika arī rada tirgus un plašsaziņas līdzekļu spiedienu uz tām iestādēm, kuras vēlas piedāvāt klientiem nedraudzīgus nosacījumus.

Pasākums: Sagatavot tipveida līguma noteikumus.

Apraksts: Izstrādāt un sagatavot tipveida līguma noteikumus visiem finanšu produktiem, un iesniegt tos PTAC, FKTK un Ekonomikas ministrijai.

Atbildīgie: Attiecīgās finanšu nozares asociācijas, ieguldījumu dodot patērētāju organizācijām, vadību uzņemoties PTAC un FKTK.

Termiņš: 2011. gada janvāris.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Pasākums: Ieviest tipveida līguma noteikumus un tā sauktās “nodrošini atbilstību vai paskaidro” politikas noteikumus likumos un uzraudzības procedūrās.

Apraksts: Finanšu iestādēm jāizmanto uzraudzības iestāžu apstiprināti tipveida līguma noteikumi, un jānodrošina klientiem tipveida līguma noteikumi (vai paskaidrojums, kāpēc izmantoti atšķirīgi noteikumi) pirms pārdošanas (tostarp mājaslapās). PTAC un FKTK jābūt likumos noteiktām pilnvarām apstiprināt tipveida līguma noteikumus, pārraudzīt tipveida līguma noteikumu izmantošanu un tā sauktās “nodrošini

atbilstību vai paskaidro” politikas piemērošanu, veicot pārbaudes ietādēs un analizējot saņemtās sūdzības, un piemērot sankcijas sabiedrībām, kuras neizmanto tipveida līguma noteikumus vai nepiemēro tā saukto “nodrošini atbilstību vai paskaidro” politiku.

Atbildīgie: PTAC, FKTK un Ekonomikas ministrija (par likumu grozījumiem).

Termiņš: 2011. gada februāris likumu grozījumu projektiem, 2011. gada aprīlis tipveida līguma noteikumu apstiprināšanai, 2011. gada jūlijs ieviešanai pārdošanas procesā kā vienai no likumdošanas aktu prasībām⁵.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

28. Klientiem vienmēr jāspēj analizēt līgumu nosacījumus pirms līgumu parakstīšanas. Lai to izdarītu, viņiem iepriekš jāsaņem ieteiktais līgums (kam pievienoti visi vispārīgie vai specifiskie nosacījumi), lai to varētu pēc vēlēšanās izpētīt. Tādējādi finanšu iestādēm jānodrošina pilnīga līguma dokumentācija potenciālajiem klientiem.

Pasākums: Likt finanšu iestādēm iepriekš nodrošināt klientus ar līguma dokumentāciju.

Apraksts: Sagatavot likumu grozījumus finanšu sektoros, liekot finanšu iestādēm iepriekš nodrošināt klientus ar līguma dokumentāciju, un pilnvarot PTAC piemērot sodus iestādēm, kuras nesniedz informāciju par līgumiem vai līguma nosacījumiem saskaņā ar prasībām.

Atbildīgie: PTAC un Ekonomikas ministrija (par likumu grozījumiem).

Termiņš: 2010. gada jūlijs, lai definētu un iesniegtu nepieciešamos likumu grozījumus, 2011. gada jūnijs, lai ieviestu finanšu iestāžu pārdošanas procesā un uzraudzības procesa sagatavošanā.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

III daļa. Darbības prakse

⁵ Laika grafiku dažādiem produktu tipiem var pagarināt, pirmās jomas, kuras jāaptver, ir patēriņa kredīts un casco apdrošināšana.

29. Visos finanšu sektoru regulējošajos tiesību aktos būtu jāveic grozījumi, lai gan finanšu iestādēm, gan finanšu starpniekiem vajadzētu strādāt savu klientu interesēs, un tajos būtu jāiekļauj atbilstīgas sankcijas par šī pienākuma nepildīšanu. Visām finanšu iestādēm būtu jāpieņem tā sauktā “pazīsti savu klientu” pieeja, t.i., finanšu iestādēm jāpārlicinās, ka tās saprot savu klientu vajadzības. Tāpat finanšu iestādēm un/vai finanšu starpniekiem būtu jāveic testēšana par to, vai piedāvātais finanšu produkts un tā parametri ir piemēroti konkrētajam klientam un tā vajadzībām, un vajadzētu pierādīt ar saviem ierakstiem, ka, pamatojoties uz klienta sniegtajiem datiem un saprātīgu klienta situācijas pārbaudi, piemērotības tests ticis izturēts. Ja klients pieprasa produktu, kas tam nav piemērots, klientam vajadzētu saņemt skaidru un saprotamu brīdinājumu par nepiemērotību, un finanšu iestādei vajadzētu saglabāt šā brīdinājuma parakstītu kopiju.
30. Īpaši tādā jomā kā patēriņa kredīts tiesību aktos būtu jānosaka, ka kredītiestādēm jāīsteno atbildīgas aizdošanas noteikumi, t. i., tām jāpārlicinās, ka, pamatojoties uz klienta situāciju kredīta piešķiršanas brīdī, klients spēj atmaksāt izsniegto aizdevumu.

Pasākums: Definēt tā saukto "pazīsti savu klientu" politiku.

Apraksts: Sagatavot likumu grozījumus finanšu sektoros, lai sadarbībā ar finanšu nozares asociācijām un patērētāju organizācijām īstenotu tā saukto “pazīsti savu klientu” politiku un pārlicinātos, ka klientam tiek piedāvāti tikai piemēroti produkti. Ar grozījumiem vajadzētu piešķirt pilnvaras FKTK pārbaudīšanai laikā pārbaudīt, vai tiek pareizi īstenota “pazīsti savu klientu” politika, un pilnvaras rīkoties, kad klienti sūdzas par piedāvātiem nepiemērotiem produktiem.

Atbildīgie: PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties, un Ekonomikas ministrija par likumu grozījumiem.

Termiņš: 2011. gada janvāris, lai definētu un iesniegtu nepieciešamos likumu grozījumus, 2012. gada janvāris, lai ieviestu finanšu iestāžu pārdošanas procesā un uzraudzības procesa sagatavošanā.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Jāpanāk vienošanās.

31. Finanšu sektora regulējumā vajadzētu definēt rīcības kodeksus (kuri gan vispārīgi ir pašregulējuma instruments) attiecībā uz to pareizu un nepareizu izmantošanu. Patlaban rīcības kodeksus jau izstrādājusi Latvijas Komerčbanku asociācija, Latvijas Apdrošinātāju asociācija un Latvijas Līzinga devēju asociācija. Šī ir

pozitīva tendence; rīcības kodeksus būtu jāapstiprina atbilstīgajām uzraudzības iestādēm, un katram sektoram vajadzētu vienotu rīcības kodeksu, ietverot pēc iespējas vairāk tādus noteikumus, kas ir kopīgi vairākiem sektoriem, lai sabiedrība pēc iespējas vieglāk varētu orientēties dažādos kodeksos. Obligāts noteikums būtu kodeksā ietvert mehānismu, kā ziņot un rīkoties, kad finanšu iestādes un finanšu starpnieki pārkāpj kodeksu. Tāpat ir svarīgi nodrošināt labu komunikāciju par rīcības kodeksiem (filiālēs, finanšu iestāžu mājaslapās, utt.), lai vidusmēra klients zinātu par to esamību.

32. Tā kā rīcības kodeksiem vienmēr būtu jāatspoguļo pieejamo finanšu pakalpojumu līmeni konkrētā tirgū, tad Apvienotās Karalistes un Īrijas rīcības kodeksus var izmantot kā standartus gan no satura, gan pasniegšanas viedokļa. AK rīcības kodeksu vēl pastiprina paskaidrojoši noteikumi — FSA rokasgrāmata, ko sagatavojusi Finanšu pakalpojumu iestāde (*Financial Services Authority* jeb FSA), kurā paskaidrots, kā rīcības kodekss būtu jāīsteno dažādās situācijās. Tādējādi FSA kā tirgus regulētāja rīcībā ir vienkāršs instruments, ar kura palīdzību tas vada tirgus dalībnieku uzvedību. Par Īrijas rīcības kodeksu skatīt informāciju un dokumentus tīmekļa vietnē:

<http://www.financialregulator.ie/processes/consumer-protection-code/pages/codes-of-conduct.aspx>

Par FSA rokasgrāmatu skatīt tīmekļa vietnē <http://fsahandbook.info>, sākot ar augsta līmeņa darbības principiem: <http://fsahandbook.info/FSA/html/handbook/PRIN>

33. Lai atļautu tirgū palielināties konkurencei, būtu jāizmanto arī tā sauktā “nodrošini atbilstību vai paskaidro” politika šajā jomā, tādējādi atļaujot finanšu iestādēm novirzīties no nozares kodeksa, bet skaidri paskaidrojot novirzes ietekmi un iemeslus.

Pasākums: Sagatavot vai atjaunināt sektora rīcības kodeksu.

Apraksts: Likt finanšu nozares asociācijām kopā ar patērētāju organizācijām izstrādāt un sagatavot sektora rīcības kodeksus, un iesniegt tos PTAC un FKTK komentāru sniegšanai. Attiecībā uz esošajiem kodeksiem (banku darbībai, apdrošināšanai, lizingam) asociācijām būtu jāsadarbjas ar PTAC un FKTK, lai tajos iekļautu pēc iespējas vairāk noteikumus, kas ir kopīgi vairākiem sektoriem, iespējams — vadības komitejas vadībā.

Atbildīgie: Visas finanšu nozares asociācijas sadarbībā ar patērētāju organizācijām.

Termiņš: 2010. gada decembris.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Panākta vienošanās.

Pasākums: Noteikt galīgos rīcības kodeksus un tā sauktās “nodrošini atbilstību vai paskaidro” politikas noteikumus.

Apraksts: Izteikt komentārus par iesniegtajiem rīcības kodeksiem, uzlabot tos un vienoties par galīgo versiju (tostarp to izplatīšanas un popularizēšanas metodēm), definēt tā sauktās “nodrošini atbilstību vai paskaidro” politikas noteikumus un uzraudzības procesu.

Atbildīgie: PTAC un FKTK sadarbībā ar Ekonomikas ministriju par jebkādiem nepieciešamiem likumu grozījumiem.

Termiņš: 2011. gada marts, lai vienotos par galīgo versiju, 2011. gada septembris, lai ieviestu pārdošanas procesā un uzsāktu apziņas veicināšanas kampaņu.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Panākta vienošanās.

34. PTAC būtu jāpievēršas tādai specifiskai jomai kā reklāma. Latvijā ir labs Reklāmas likums, un saskaņā ar ES tiesību aktiem nepatiesu apgalvojumu izmantošana arī uzskatāma par negodīgu darbības praksi. Tādēļ PTAC būtu jāpārtrauga finanšu iestāžu reklāmas (īpaši no tāda viedokļa kā solītā atdeve, procentu likmes, u.c.), un jāpārlicinās, ka reklāma nav maldinoša. Jomās, kurās FKTK aktīvi pārtrauga reklāmu, jāizveido koordinēšanas mehānisms.

Pasākums: Izveidot finanšu reklāmas pārraudzības sistēmu.

Apraksts: Izmantojot savas pilnvaras, PTAC būtu jāpārtrauga finanšu iestāžu reklāma un jāpiemēro sankcijas, kad tiek pārkāpti noteikumi, kā arī jāinformē sabiedrība par maldinošām reklāmām.

Atbildīgie: PTAC.

Termiņš: 2011. gada janvāris.

Izmaksas: Izmaksas attiecībā uz PTAC darbiniekiem, lai nodrošinātu proaktīvu pieeju.

Statuss:

35. Vairums ar nepareizu pārdošanu saistītu incidentu notiek pārdošanas brīdī (nevis saistībā ar krāpnieciskiem finanšu produktiem), un tādēļ ap šo pārdošanas procesu būtu jāveido labāks regulējums. Papildus vispārējiem pienākumiem saistībā ar “pazīsti savu klientu” politiku un atbildību par pārdodamā finanšu produkta piemērotības testēšanu jābūt noteikumiem attiecībā uz atsevišķu personu pārdotiem finanšu produktiem (noteikts izglītības līmenis, periodiski atkārtots profesionālo zināšanu tests, nav bijusi kriminālsodāmība, utt.) finanšu sektoros, lai īstenotu noteikumus attiecībā uz ieguldījumiem un apdrošināšanas starpniekiem citos sektoros.

Pasākums: Izveidot noteikumus finanšu produktu izplatītājiem attiecībā uz zināšanām, izglītību, kompetenci un pieredzi.

Apraksts: Izstrādāt minimālo prasību kopumu finanšu produktu izplatītājiem, lai pārliecinātos, ka viņi saprot pārdodamos produktus, tostarp periodiski testēt viņu zināšanas.

Atbildīgie: FKTK un PTAC: FKTK koncentrējas uz zināšanām par finanšu sektoru, un PTAC koncentrējas uz to, kā izplatītāji komunicē par saviem pakalpojumiem ar sabiedrību.

Termiņš: 2011. gada marts, īstenošana, sākot no 2012. gada janvāra.

Izmaksas: Jāveic aplēses (faktiski var dot ieņēmumus budžetā, ja izplatītāji maksās licencēšanas maksu).

Statuss: Jāapspriež.

36. Lai uzraudzības iestādes būtu efektīvas, tām vajadzīgi pietiekami instrumenti, lai noteiktu potenciālos draudus patērētājiem. Papildus parastajiem uzraudzības instrumentiem (t. i., faktiem, kurus konstatē gan uzraudzībā uz vietām, gan pēc finanšu pārskatiem, analizējot uzraudzības iestādēm iesniegtās sūdzības, komunikācija ar citām ieinteresētajām personām), PTAC vajadzētu būt likumīgām iespējām izmantot tā saukto noslēpumaino iepirkšanos kā oficiālu instrumentu, lai uz vietas kontrolētu pārdošanas procesu, īpaši no potenciālā klienta atbilstīgas informēšanas un visas būtiskās informācijas sniegšanas viedokļa. Jāizstrādā tiesiskas normas, lai noslēpumainās iepirkšanās rezultātus varētu izmantot sankciju procedūrā pret finanšu iestādi. Noslēpumaino iepirkšanos PTAC var arī efektīvi izmantot, lai pārbaudītu dažas saņemtas sūdzības. Tas arī var būt instruments patērētāju organizāciju iesaistīšanai, jo tās varētu organizēt regulārus noslēpumainās iepirkšanās projektus, kuru rezultāti tiktu publicēti PTAC mājaslapā.

37. Turklāt likumos jānosaka, ka finanšu iestādēm jāziņo PTAC, ja tās uzzina par negodīgu klienta uzvedību vai citas finanšu iestādes veiktu nepareizu pārdošanu.

Pasākums: *Ieviest prasības attiecībā uz tā saukto „noslēpumaino iepirkšanos” un ziņošanu.*

Apraksts: *Ietvert tā saukto „noslēpumaino iepirkšanos” uzraudzības metodēs un nodrošināt, ka finanšu iestādēm jāziņo par tām zināmiem gadījumiem, kad klienti ir slikti apkalpoti, un, ja tās neziņo, tām piemēro nopietnas sankcijas. Sagatavot likumu grozījumus, lai būtu iespējams veikt noslēpumaino iepirkšanos, un nodrošināt resursus finanšu produkta testa pirkšanai.*

Atbildīgie: *PTAC un Ekonomikas ministrija (par likumu grozījumiem).*

Termiņš: *2012. gada janvāris.*

Izmaksas: *Jāveic aplēses.*

Statuss: *Panākta vienošanās.*

38. Īpaši ekonomikas lejupslīdes laikos, kad pieaug patēriņa kredītu neatmaksātās summas, reizēm izmanto stingrākas parāda piedziņas metodes. Lai aizsargātu klientus pret ļaunprātīgu praksi, jābūt parāda piedziņas likumīgam pamatam, kas paredz juridiskas prasības attiecībā uz parāda piedzinēju reģistrēšanu un likumīgi definētus to darbības un uzraudzības veidus. Tāpat likumam jāstiprina kredītu pārskata sniegšanas sistēma, atverot kredītreģistru nebanku kredītiestādēm un izveidojot noteikumus privātiem kredītēšanas birojiem.

Pasākums: *Izveidot parāda piedziņas juridiskos standartus.*

Apraksts: *Izstrādāt un apstiprināt likumprojektu par parāda piedziņu, tostarp reģistrēšanu, parāda piedziņas procesu un uzraudzību.*

Atbildīgie: *PTAC un Ekonomikas ministrija ar FKTK, patērētāju organizāciju un patēriņa kredītu izsniedzēju atbalstu.*

Termiņš: *2012. gada janvāris.*

Izmaksas: *Jāveic aplēses par likumprojekta izstrādi un par nepieciešamiem jauniem darbiniekiem.*

Statuss: Izstrādāti grozījumi par parāda piedziņu patērētāju aizsardzības likumā, tostarp parāda piedziņas procesu un uzraudzību.

Pasākums: Uzlabot kredītu pārskata sniegšanas noteikumus.

Apraksts: Stiprināt kredītu pārskata sniegšanas sistēmu, atverot kredītreģistru nebanku kredītiestādēm, un definēt noteikumus privātiem kreditēšanas birojiem.

Atbildīgie: Ekonomikas ministrija kā patēriņa kredītu regulējošā iestāde ar PTAC, FKTK un Latvijas Bankas atbalstu.

Termiņš: 2011. gada jūnijs.

Izmaksas: Nav izmaksu no valsts budžeta.

Statuss: Panākta vienošanās.

39. Bieži cilvēki iekļūst lielos parādos tāpēc, ka nav ievērojuši svarīgu informāciju vai vienkārši bijuši pārmēru optimistiski, kaut gan nebija gatavi risināt situāciju. Tādēļ, palielinoties privātpersonu parādam, būtu lietderīgi izveidot vai atbalstīt parādu konsultāciju centrus, kuri sniegtu informāciju par parāda kārtošānu, aizņēmēju likumīgajām tiesībām un atbilstīgu sociālā nodrošinājuma tīmekļa izmantošanu.

Pasākums: Izveidot vai atbalstīt parāda konsultāciju centrus.

Apraksts: Izveidot vai atbalstīt parāda konsultāciju centrus, kuri palīdzētu parādos iekļuvušajiem un sniegtu padomu par atbildīgu aizņemšanos, tostarp apmācītu parāda konsultantus.

Atbildīgie: PTAC ar banku un nebanku kredītiestāžu atbalstu.

Termiņš: 2012. gada janvāris.

Izmaksas: Jāveic aplēses.

Statuss: Jāpanāk vienošanās.

IV daļa. Strīdu risināšana

40. Daudzi klienti neiesniedz sūdzības, jo viņi baidās no finanšu iestādes un/vai netic, ka sūdzībai var būt pozitīvs rezultāts. Tāpat daudzus potenciālos sūdzības iesniedzējus attur pareizās sūdzību iesniegšanas procedūras nezināšana. Lai kļiedētu viņu bažas, likumos būtu jānosaka, ka finanšu iestādēm jāizveido vienota sūdzību izskatīšanas sistēma, kuru uzraudzīs FKTK piesardzīgas uzraudzības ietvaros. Visu finanšu produktu kontu izrakstos būtu jāietver informācija par to, kā klients var iesniegt sūdzību, ja šķiet, ka izraksts nav pareizs. Tāpat jānosaka maksimālais reaģēšanas laiks un klientiem skaidri jānorāda (vislabāk – atsevišķā informatīvā lapā) sūdzības iesniegšanas veidi un turpmākas tiesības iesniegt apelāciju, ja iznākums nav apmierinošs. Atbildot uz klienta sūdzību, iestādei jāsniedz paskaidrojums par savu lēmumu.

Pasākums: Izveidot standarta sistēmu sūdzību izskatīšanai.

Apraksts: FKTK būtu jādefinē vispārīgi noteikumi par sūdzību izskatīšanu finanšu iestādēs (reģistrēšana, izskatīšanas laiks, ziņošana, analīze), un par to, kā FKTK pārraudzīs noteikumu piemērošanu, veicot pārbaudes uz vietas finanšu iestādēs.

Atbildīgie: FKTK ar PTAC palīdzību.

Termiņš: 2010. gada jūnijs, lai noteiktu standartus, ieviešana, sākot no 2011. gada janvāra.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Jāpanāk vienošanās.

Pasākums: Izveidot standarta sūdzības informācijas formu.

Apraksts: Likumos jānosaka, ka visām finanšu iestādēm visos līgumos jāiekļauj informācijas forma par sūdzības procedūru un šī informācija jāpublicē mājaslapās. Informācijas formā iekļauj: kontaktinformāciju, garantēto atbildes laiku, informāciju par iestādes ievērotajiem rīcības kodeksiem, un konsultāciju par tālākiem kontaktiem, ja klients nav apmierināts ar sūdzības risinājumu (nozares ombudu, uzraudzības aģentūru, tiesu). PTAC arī jābūt pilnvarām piemērot sankcijas par klientu neinformēšanu.

Atbildīgie: Finanšu nozares asociācijām būtu jāiesaka formāts un tas jāapstiprina PTAC un FKTK, turklāt FKTK pārrauga prasības ieviešanu, veicot pārbaudi uz vietas finanšu iestādē.

Termiņš: 2010. gada jūnijs, lai noteiktu standartus, īstenošana no 2011. gada janvāra.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss:

41. Informācija par sūdzībām ir ļoti svarīgs instruments gan piesardzīgas uzraudzības, gan darbības veikšanas uzraudzības iestādēm, jo tā var palīdzēt uzraudzības iestādēm definēt svarīgākās jomas, kurām jāpievērš uzmanība, un potenciālus sistēmiskus trūkumus. Tādēļ visām finanšu iestādēm saskaņā ar likumu divreiz gadā jāsniedz pārskats FKTK un PTAC par visām saņemtajām sūdzībām, to dalījumu kategorijās un risināšanas veidiem. Gan FKTK, gan PTAC būtu kopīgi jāanalizē šie pārskati un jānosaka jomas vai iestādes, kurās sūdzību skaits vai biežums ir vislielākais. Iestādes, kurās saņemto sūdzību skaits pārsniedz vidējo rādītāju, aktīvāk jāuzrauga FKTK, jo ar tām var būt saistīts lielāks risks finanšu sektora stabilitātei.

Pasākums: Iekļaut sūdzību analīzi, nosakot darbības veikšanas uzraudzības iestādes un uz risku bāzētās piesardzīgās uzraudzības prioritātes.

Apraksts: Likt finanšu iestādēm iesniegt pārskatus par sūdzībām divas reizes gadā. Izstrādāt noteikumus, kā sūdzību analīzi izmantot, identificējot potenciālus sistēmiskus trūkumus un palielinot piesardzīgo uzraudzību noteiktās finanšu iestādēs.

Atbildīgie: FKTK un PTAC, kopīgi sadarbojoties.

Termiņš: Ieviešana 2011. gada janvārī.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Jāapspiež.

42. Lai pastiprinātu spiedienu uz finanšu iestādēm godīgi strādāt ar klientu sūdzībām, PTAC būtu sistemātiski jāpublicē svarīgi gadījumi, ko tas risinājis. Šāda tā sauktā “nosauc un apsūdzi” politika var būt ļoti efektīva⁶, īpaši tad, ja plašsaziņas līdzekļi apzinās šādus gadījumus un PTAC tiem palīdz par šādiem gadījumiem ziņot (atbilstīgi paskaidrojot sūdzību, izmantojot piemēru par to, kā vajadzēja strādāt ar sūdzību, utt.). PTAC sadarbībā ar FKTK jāizveido efektīvi instrumenti, lai finanšu iestādes, kuras darbojas negodīgi, tiktu izstumtas no tirgus, piemērojot stingras sankcijas: apturot to licences un informējot sabiedrību par sliktu darbību un licences zaudēšanu. Tomēr maksimālā soda nauda, kādu PTAC var piemērot, ir tikai 10

⁶ Kā liecina apmēram 80 000 vienreizēju lietotāju, kas katru mēnesi apmeklējuši PTAC mājaslapu.

000 LVL, kas nav nozīmīga summa lielai finanšu iestādei. Tādēļ PTAC un FKTK pilnvaras piemērot sankcijas jāizlīdzina, izmantojot FKTK soda naudu sistēmu, kas paredz maksāt līdz 5 % no noteikumu pārkāpušās sabiedrības apgrozījuma.

Pasākums: Atjaunināt sabiedrības informēšanas politiku par sistēmiski svarīgām sūdzībām, likumīgi definēt, kādu informāciju var publicēt par noteiktiem gadījumiem, dot PTAC pilnvaras efektīvi strādāt ar pārkāpējiem.

Apraksts: Izmantot sūdzību analīzi un sūdzību izskatīšanas rezultātus, lai informētu plašsaziņas līdzekļus un sabiedrību par iestādēm, kuras pārkāpj noteikumus, un pārliecināties, ka uzraudzības iestādēm ir pietiekamas pilnvaras pārkāpēju apturēšanai. Izmantot publiskotos gadījumus, lai sniegtu vispārējus izglītojošus piemērus, pamatojoties uz likumīgām pilnvarām publiskot gadījumus. Palielināt PTAC kapacitāti sodīt sabiedrības, kuras slikti izturas pret klientiem.

Atbildīgie: PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties, kopā ar Tieslietu ministriju sankciju un gadījumu publiskošanas jomā (par nepieciešamajiem likumu grozījumiem).

Termiņš: 2011. gada janvāris.

Izmaksas: Nav papildu izmaksu no budžeta.

Statuss: Panākta vienošanās.

43. Lai uzlabotu to valsts iestāžu efektivitāti, kuras risina ar finanšu produktiem saistītas sūdzības, jābūt programmai par atsevišķu PTAC darbinieku, policijas izmeklētāju un tiesnešu padziļinātu apmācību par finanšu produktu sarežģītību un pārdošanas noteikumiem. Tāpat valsts iestādēm jāpārliecinās, ka policija un tiesneši spēj risināt sūdzības, ar kādām tiem var nākties saskarties, un efektīvi ierosināt lietu un iztiesāt attiecīgās lietas. Banku augstskolai varētu uzlikt par pienākumu attīstīt un pārraudzīt šādu nepārtrauktu izglītības programmu, kurai ieguldījumu dotu FKTK, PTAC un finanšu nozares asociācijas.

Pasākums: Izveidot sistēmu PTAC darbinieku, policijas darbinieku un tiesnešu kapacitātes veidošanai.

Apraksts: Izveidot sistēmu, kas palīdzēs PTAC darbiniekiem, policijas darbiniekiem un tiesnešiem efektīvi risināt ar finanšu produktiem un to nepareizu pārdošanu saistītas lietas.

Atbildīgie: FKTK, PTAC un finanšu nozares asociācijas.

Termiņš: 2011. gads.

Izmaksas: Jāveic aplēses, par programmas izveidošanu un par katru darbības gadu.

Statuss:

44. Dažās valstīs nolemts izveidot finanšu pakalpojumu ombudu atsevišķu sūdzību risināšanai. Tomēr šādam nozīmīgam lēmumam nepieciešama ļoti rūpīga analīze, uz kādu neattiecas šis rīcības plāns. Latvijas iestādēm iesaka patlaban risināt steidzamākus jautājumus, tostarp analizēt saņemto sūdzību iemeslus un atkārtoti apsvērt iespējamo pašregulējuma, finanšu uzraudzības un ombuda apvienojumu pēc 2–3 gadiem, kad būs uzkrāta lielāka pieredze ar citiem patērētāju aizsardzības pasākumiem un būs pienācis laiks pārskatīt visas sistēmas efektivitāti. Tomēr valstij būtu jānodrošina plašas vadlīnijas finanšu sektora asociācijām, ja tās vēlas izveidot (vai ir jau izveidojušas) nozarei raksturīgu ombudu. Vadlīnijām jākoncentrējas uz to, lai tiktu nodrošināta ombuda pieņemto lēmumu neatkarība, sabiedrībai būtu zemas izmaksas un ombuda lēmumi būtu saistoši finanšu iestādēm. Tāpat esošajiem nozares ombudiem jāpublicē gadījumi, kurus tie risinājuši, un jāpublicē gada pārskats par pasākumiem, kurš arī jāiesniedz FKTK un PTAC.

Pasākums: Sniegt norādes par ombuda shēmām, kuras darbojas nozarē.

Apraksts: Atbalstīt finanšu sektora asociācijas, lai attīstītu spēcīgus un sabiedrībai pieņemamus ombuda pakalpojumus, kurš risinātu tādas dažas sūdzības, kuras patlaban risina valdības aģentūras.

Atbildīgie: PTAC un FKTK vadības komitejas vadībā.

Termiņš: 2012. gada janvāris.

Izmaksas: Jāveic aplēses.

Statuss: Panākta vienošanās.

V daļa. Finanšu izglītība un finanšu potenciāls

45. Lai izmērītu ikvienas finanšu izglītības sistēmas efektivitāti, būtu jāveic pētījums par pamata finanšu izglītību Latvijā un tad tas regulāri jāatkārto (reizi 3–5 gados), lai konstatētu, vai īstenotajām programmām

bijusi nepieciešamā ietekme. Pētījumā arī jādefinē jomas vai socio-demogrāfiskās grupas, kurām jāpievērš īpaša uzmanība.

Pasākums: Sarīkot pētījumu par pamata finanšu izglītību un to atkārtot reizi 3–5 gados.

Apraksts: Izmantot valsts mēroga finanšu izglītības pētījumu, lai definētu Latvijas iedzīvotāju finanšu potenciāla pamatlīmeni, un tad to atkārtot, lai pārliecinātos par finanšu izglītības programmu lietderību.

Atbildīgie: FKTK un PTAC, kopīgi sadarbojoties.

Termiņš: 2010. gada septembris.

Izmaksas: Jāveic aplēses.

Statuss: Panākta vienošanās, bet īstenošanai būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts.

46. Papildus vispārīgiem pētījumiem par finanšu izglītību jāveic speciāls diagnostisks tests skolēniem (to atkārtoti reizi 3–5 gados), lai noteiktu, kā viņi saprot finanšu jautājumus un naudu kopumā. Diagnostiskais tests ir Latvijā jau veikto diagnostisko testu sistēmas daļa.

Pasākums: Sarīkot ar finanšu jautājumiem saistītu diagnostisku testu skolēniem.

Apraksts: Izmantot diagnostisko testu sistēmu skolēniem, lai definētu pamatzināšanas par finanšu jautājumiem un izmērītu tās pret skolēnu finanšu izglītības līmeni, par kādu panākta vienošanās. Testu periodiski atkārtot, lai pārliecinātos par skolu finanšu izglītības programmu lietderīgumu.

Atbildīgie: Izglītības ministrija, PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties.

Termiņš: 2011. gada novembris.

Izmaksas: 3000 latu.

Statuss: Panākta vienošanās, bet īstenošanai būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts. Diagnostiskos testus var izstrādāt 9. klases skolēniem, lai izmērītu viņu zināšanas finanšu jautājumos, iegūstot obligāto pamatzglītību.

47. Apspriežot finanšu izglītību un finanšu potenciālu, jānošķir finanšu izglītība bērniem un jauniešiem no vienas puses un finanšu izglītība pieaugušajiem no otras.
48. Attiecībā uz bērniem un jauniešiem valstij jābūt primāri atbildīgai, veidojot šīs mērķa grupas finanšu izglītību skolas gadu laikā. Finanšu izglītības standartus nosaka jaunāko klašu skolēniem (līdz 10 gadu vecumam), vidējo klašu skolēniem (līdz 14 gadu vecumam) un jauniešiem (līdz 18 gadu vecumam).

Pasākums: *Definēt finanšu izglītības standartus.*

Apraksts: *Definēt finanšu izglītības standartus vai līmeņus jaunāko klašu skolēniem, vidējo klašu skolēniem un jauniešiem, un tos izmantot kā izejas punktu finanšu izglītības programmu veidošanai.*

Atbildīgie: *FKTK, PTAC un Izglītības ministrija, kopīgi sadarbojoties.*

Termiņš: *2010. gada septembris.*

Izmaksas: *Nav papildu izmaksu no budžeta.*

Statuss: *Panākta vienošanās, bet īstenošanai būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts.*

49. Kad ir noteikti finanšu izglītības līmeņi, jāizstrādā speciālas vadlīnijas skolotājiem, lai viņi var iekļaut finanšu jautājumus stundās (piem., sociālo zinību kursā). Būtu jāizstrādā speciālas apmācību programmas, koncentrējoties uz efektīvākajiem veidiem finanšu jautājumu mācīšanā. Efektīvi varētu izmantot jau esošo nepārtrauktas skolotāju apmācības sistēmu.

Pasākums: *Ieviest skolu nodarbībās finanšu izglītības jautājumus.*

Apraksts: *Kad ir noteikti finanšu izglītības līmeņi, izstrādāt speciālas vadlīnijas un apmācību programmas skolotājiem, lai viņi var iestrādāt finanšu jautājumus mācību stundās.*

Atbildīgie: *Izglītības ministrija, PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties.*

Termiņš: *2012. gada jūnijs.*

Izmaksas: *2000 latu, lai izstrādātu apmācību programmas, lai sarīkotu apmācību programmas (reizi gadā) un apmācību materiāliem.*

Statuss: *Panākta vienošanās, bet īstenošanai būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts.*

50. Attiecībā uz pieaugušajiem valstij jābūt galvenokārt norēķinu centram attiecībā uz informāciju par dažādiem izglītības pasākumiem, jāuzrauga katras programmas efektivitāte un jāizplata labākā prakse. Ja ir iespēja vai nepieciešamība, valsts var arī organizēt īpašas programmas minoritāšu grupām, kurām jāpievērš īpaša uzmanība.

Pasākums: *Izveidot informācijas apmaiņu par pieaugušajiem paredzētām finanšu izglītības programmām.*

Apraksts: *Izstrādāt metodes informācijas apkopošanai, analizēšanai, novērtēšanai un apmaiņai par veiksmīgām, pieaugušajiem paredzētām finanšu izglītības programmām, vairāk iesaistīt finanšu nozari, jo tai ir ikdienas pieredze darbā ar sabiedrību, tās jautājumiem un zināšanām.*

Atbildīgie: *Finanšu nozares asociācijas, FKTK, PTAC un Izglītības ministrija, kopīgi sadarbojoties.*

Termiņš: *Sākot no 2011.gada janvāra.*

Izmaksas: *Jāveic aplēses par informācijas vākšanu un komunikēšanu.*

Statuss: *Panākta daļēja vienošanās. FKTK vienojusies ar Banku augstskolu par kursu izstrādi un kursu iekļaušanu attiecīgās studiju programmās. Plānots iekļaut līdzīgus kursus citu Latvijas augstskolu programmās.*

51. Viens no pieejamajiem finanšu potenciāla veidošanas instrumentiem ir regulāras sērijas par tarifu pētījumiem, kurās salīdzina finanšu pakalpojumu cenas noteikšanu. Tarifu pētījumu sērijas (piem., attiecībā uz banku pamatpakalpojumiem, vairākiem apdrošināšanas veidiem, pensiju produktiem, kredītkartēm un citiem kredītproduktiem), ko atkārtoti reizi sešos mēnešos, ir spēcīgs instruments, apmācot cilvēkus, ka salīdzinošā iepirkšanās var viņiem dot ievērojamus ietaupījumus, un arī izglītēt par svarīgākajām īpašībām, kuras jāsalīdzina, izvēloties finanšu produktu.

Pasākums: *Izstrādāt tarifu pētīšanas sistēmu un uzsākt tās darbību.*

Apraksts: *Sagatavot tarifu pētījumu sēriju par noteiktiem finanšu produktiem un izstrādāt atbilstīgu komunikācijas stratēģiju.*

Atbildīgie: PTAC sadarbībā ar finanšu nozares asociācijām un plašsaziņas līdzekļiem.

Termiņš: 2011. gada marts 2011, lai sagatavotos un veiktu pirmos testus, pirmā publikācija 2011. gada jūnijā un pēc tam nepārtraukti.

Izmaksas: Jāveic aplēses par tarifu sistēmas modeli, un par sistēmas darbību.

Ir daudzas iespējamās rekomendācijas attiecībā uz finanšu izglītību. Tomēr nepieciešama detalizētāka diskusija, lai redzētu, kas Latvijā ir iespējams īstermiņā.

Pielikums: Rīcības plāna projekta kopsavilkums

Pasākums	Atbildīgie	Apraksts	Termiņš	Izmaksas	Statuss
Iestādes un institucionālais ietvars					
1 Informēt sabiedrību un finanšu nozari par plānotajām pārmaiņām finanšu patērētāju aizsardzības jomā	PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties	Kad valdība izvēlējusies veicamos pasākumus, izskaidrot tos sabiedrībai un finanšu nozarei, lai tās saprastu, kas tiks mainīts un kāpēc. Izmantot plašsaziņas līdzekļus sabiedrības izglītošanai par tiem jautājumiem, kuri valdībai šķiet svarīgi, lai uzlabotu sabiedrības locekļu kā finanšu produktu lietotāju situāciju. Diagnostiskā pārskata nolūkiem izmantot izplatīšanas semināru, lai iepazīstinātu sabiedrību ar šiem plāniem.	2010. gada aprīlis	Nav papildu izmaksu no budžeta	Panākta vienošanās
2 Analizēt PTAC likumīgās pilnvaras un noteikt nepilnības	PTAC sadarbībā ar EM	Analizēt, vai PTAC ir visas nepieciešamās pilnvaras, lai ietekmētu finanšu iestāžu uzvedību, un, ja nav, ieteikt tiesību aktu grozījumus.	2010. gada aprīlis	Nav papildu izmaksu no budžeta	
3 Veidot PTAC institucionālās zināšanas.	PTAC sadarbībā ar FKTK un finanšu sektora asociācijām (par apmācību programmām).	Ciešāk sadarboties ar FKTK, veidojot PTAC izpratni par finanšu produktiem. Sadarboties ar FKTK izglītības pasākumu jomā. Izmantot finanšu sektora asociāciju apmācības. Attīstīt starptautiskos kontaktus ES.	Nepārtraukti	Nav papildu izmaksu	Panākta vienošanās

4	Izveidot vadības komiteju rīcības plāna ieviešanai	EM, PTAC, FKTK, Latvijas Banka, finanšu nozares asociācijas un patērētāju organizācijas	Izveidot vadības komiteju, kura sagatavos un koordinēs ieteiktos pasākumus un kurā būs iesaistītas EM, PTAC, FKTK un Latvijas Bankas vecākās amatpersonas, finanšu nozares asociācijas un patērētāju organizācijas.	2010. gada maijs	Nav papildu izmaksu no budžeta	Panākta vienošanās un pasākums ir ieviests
5	Stiprināt aktīvu komunikācijas politiku, publicējot gadījumus, kad finanšu iestādes nodara kaitējumu klientiem	PTAC un FKTK	Stiprināt aktīvu komunikācijas politiku, publicējot gadījumus, kad finanšu iestādes nodara kaitējumu klientiem, tostarp nosaukt iestādes un noteiktās sankcijas.	Sākot 2010. gada jūnija	no Nav papildu izmaksu no budžeta	Panākta vienošanās
6	Ieviest regulāru informācijas apmaiņu par saņemtajām sūdzībām un pieprasījumiem, un izmantot tos politikas veidošanai	PTAC un FKTK	Veikt informācijas apmaiņu par izskatītajām sūdzībām un pieprasījumiem, un izmantot šo informāciju proaktīvas patērētāju aizsardzības politikas izstrādāšanai un personāla apmācībai.	Sākot no 2010. gada septembra	Jāveic aplēses	
7	Izstrādāt nepārtrauktu apziņas veicināšanas kampaņu un nodrošināt palīdzību patērētājiem	PTAC	Sagatavot un testēt dažādus instrumentus (brošūras, speciālas tīmekļa vietnes, bezmaksas līnijas par finanšu pakalpojumiem, programmas plašsaziņas līdzekļos), lai informētu sabiedrību par tiesībām un nodrošinātu pamatpalīdzību patērētājiem savu tiesību izmantošanai.	Izstrāde un testēšana līdz 2010. gada martam, kampaņas sākums 2011. gada jūlijā	Jāveic aplēses	Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts
8	Sagatavot gada ziņojumu par patērētāju aizsardzības finanšu pakalpojumos pašreizējo stāvokli un plānu tā uzlabošanai	PTAC un FKTK	Izstrādāt noteikumus gada ziņojumam par patērētāju aizsardzības jautājumiem, kādus risinājušas uzraudzības iestādes un citas valsts iestādes, tostarp par šo iestāžu veiktajiem tirgus novērtēšanas pasākumiem, un tajā ietvert priekšlikumus par gada laikā radušos jautājumu risinājumiem. Ziņojumu iesniegt valsts prezidentam un parlamentam.	2011. gada marts. Pēc tam katru gadu martā	Jāveic aplēses par ziņojuma sagatavošanu un publicēšanu	Panākta vienošanās
9	Veidot patērētāju organizāciju kapacitāti	PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties	Izglītot patērētāju organizāciju un plašsaziņas līdzekļu pārstāvjus par finanšu produktiem un patērētāju tiesībām, lai tie kļūtu par finanšu iestāžu efektīviem partneriem.	Nepārtraukti, sākot no 2011. gada janvāra	Jāveic aplēses par semināriem un apmācību,	Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai

				par palīdzības administrēšanu	būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts
10	Atbalstīt atsevišķus patērētāju organizāciju projektus	PTAC	Ja samazinātais budžets to pieļauj, PTAC jāadministrē dotācijas patērētāju organizāciju projektu finanšu pakalpojumu jomā atbalstam.	Katru gadu, sākot no 2011. gada	Jāveic aplēses dotāciju fonda administrēšanai Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts
11	Izveidot neformālas komunikācijas mehānismu ar ieinteresētajām personām	PTAC, FKTK, Latvijas Banka un EM kopā ar finanšu nozares asociācijām un patērētāju organizācijām	Organizēt regulāras sanāksmes, kurās piedalītos PTAC, FKTK, finanšu nozares asociācijas un patērētāju organizācijas, lai apspriestu jaunus jautājumus, likumdošanas aktu priekšlikumus un darbības veikšanas uzraudzības rezultātus, informētu visas ieinteresētās personas par jaunām tendencēm un lūgtu visu iesaistīto struktūru sadarbību patērētāju aizsardzības uzlabošanā.	2010. gada maijs. Pēc tam vismaz reizi gadā	Nav papildu izmaksu no budžeta Panākta vienošanās
12	Sagatavot un parakstīt saprašanās memorandu starp PTAC un FKTK	PTAC un FKTK	Definēt noteikumus sadarbībai un informācijas apmaiņai starp PTAC un FKTK un parakstīt saprašanās memorandu.	2010. gada jūlijs	Nav papildu izmaksu no budžeta Panākta vienošanās
Informācijas sniegšana					
13	Sagatavot un testēt paziņojumus par svarīgākajiem faktiem	Finanšu nozares asociācija, ieguldījums jādod patērētāju organizācijām, vadība jāuzņemas PTAC un FKTK	Visiem finanšu produktiem izstrādāt un sagatavot paziņojumus par svarīgākajiem faktiem un testēt, kā tos var izmantot vispārējā sabiedrībā. PTAC būtu jākoncentrē testi uz to, lai paziņojumi par svarīgākajiem faktiem būtu lietotājam draudzīgi (skaidri, precīzi, saprotami, salīdzināmi, utt.), bet FKTK būtu jākoncentrējas uz jautājumiem saistībā ar finanšu produktiem (tehniskās definīcijas, aprēķini, utt.).	Katra produkta veida attīstība, sākot no 2010. gada jūlija, vadības komitejai nosakot prioritātes	Jāveic aplēses, par palīdzību PTAC veiktiem testiem, lai paziņojumi būtu salīdzināmi un saprotami

14 Ieviest paziņojumus par svarīgākajiem faktiem likumos un uzraudzības procedūrās	EM, PTAC un FKTK	Finanšu iestādēm jāsniedz uzraudzības iestādes apstiprināts paziņojums par svarīgākajiem faktiem ikvienam klientam pirms darījuma veikšanas un jāpublisko paziņojums mājaslapā. PTAC un FKTK jābūt pilnvarām apstiprināt paziņojumus par svarīgākajiem faktiem, uzraudzīt paziņojumu par svarīgākajiem faktiem izplatīšanu, veicot pārbaudes iestādēs un analizējot saņemtās sūdzības, un piemērot sankcijas sabiedrībām, kuras nesniedz klientiem patiesus paziņojumus par svarīgākajiem faktiem.	2010. gada augusts grozījumiem tiesību aktos. 2010. gada oktobris paziņojumu par svarīgākajiem faktiem apstiprināšanai. 2011. gada janvāris ieviešanai pārdošanas procesā kā likumdošanas aktu prasībai. Dažādiem produktu veidiem laika grafiku var pagarināt. Patēriņa kredītu direktīvā noteiktā SECCI jāizmanto kā pirmais pasākums kredītproduktiem	Nav papildu izmaksu no budžeta
15 Sagatavot tipveida līguma noteikumus	Finanšu nozares asociācija, ieguldījumu dodot patērētāju organizācijām, PTAC un FKTK vadībā	Izstrādāt un sagatavot tipveida līguma noteikumus visiem finanšu produktiem, un iesniegt tos PTAC, FKTK un EM.	2011. gada janvāris	Nav papildu izmaksu no budžeta

16 Ieviest tipveida līguma noteikumus un tā sauktās "nodrošini atbilstību vai paskaidro" politikas noteikumus likumos un uzraudzības procedūrās	PTAC, FKTK un EM (par likumu grozījumiem)	Finanšu iestādēm jāizmanto uzraudzības iestāžu apstiprināti tipveida līguma noteikumi, un jānodrošina klientiem tipveida līguma noteikumi (vai paskaidrojums, kāpēc izmantoti atšķirīgi noteikumi) pirms pārdošanas (tostarp mājaslapās). PTAC un FKTK jābūt likumos noteiktām pilnvarām apstiprināt tipveida līguma noteikumus, pārraudzīt tipveida līguma noteikumu izmantošanu un tā sauktās "nodrošini atbilstību vai paskaidro" politikas piemērošanu, veicot pārbaudes iestādēs un analizējot saņemtās sūdzības, un piemērot sankcijas sabiedrībām, kuras neizmanto tipveida līguma noteikumus vai nepiemēro tā saukto "nodrošini atbilstību vai paskaidro" politiku.	2011. gada februāris likumu grozījumu projektiem. 2011. gada aprīlis tipveida līguma noteikumu apstiprināšanai. 2011. gada jūlijs ieviešanai pārdošanas procesā kā likumdošanas aktu prasībai.	Nav papildu izmaksu no budžeta
17 Likti finanšu iestādēm iepriekš nodrošināt klientus ar līguma dokumentāciju	PTAC un EM (par likumu grozījumiem)	Sagatavot likumu grozījumus finanšu sektoros, liekot finanšu iestādēm iepriekš nodrošināt klientus ar līguma dokumentāciju, un pilnvarot PTAC piemērot sodus iestādēm, kuras nesniedz informāciju par līgumiem vai līguma nosacījumiem saskaņā ar prasībām.	2010. gada jūlijs, lai iesniegtu nepieciešamos likumu grozījumus. 2011. gada jūnijs, lai ieviestu finanšu iestāžu pārdošanas procesā un sagatavotu uzraudzības procesu	Nav papildu izmaksu no budžeta

Darbības prakse

18	Definēt tā saukto "pazīsti savu klientu" politiku	PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties, un EM par likumu grozījumiem)	Sagatavot likumu grozījumus finanšu sektoros, lai sadarbībā ar finanšu nozares asociācijām un patērētāju organizācijām īstenotu tā saukto "pazīsti savu klientu" politiku, lai pārliecinātos, ka klientam tiek piedāvāti tikai piemēroti produkti. Ar grozījumiem vajadzētu piešķirt pilnvaras FKTK pārbaūžu laikā pārbaudīt, vai tiek pareizi īstenota "pazīsti savu klientu" politika, un pilnvaras rīkoties, kad klienti sūdzas par piedāvātiem nepiemērotiem produktiem.	2011. gada janvāris, lai iesniegtu nepieciešamos likumu grozījumus. 2012. gada janvāris, lai ieviestu finanšu iestāžu pārdošanas procesā un sagatavotu uzraudzības procesu	Nav papildu izmaksu no budžeta	Jāpanāk vienošanās
19	Sagatavot vai atjaunināt sektora rīcības kodeksu	Visas finanšu nozares asociācijas sadarbībā ar patērētāju organizācijām	Likt finanšu nozares asociācijām kopā ar patērētāju organizācijām izstrādāt un sagatavot sektora rīcības kodeksus, un iesniegt tos PTAC un FKTK komentāru sniegšanai. Attiecībā uz esošajiem kodeksiem (banku darbībai, apdrošināšanai, līzīngam) asociācijām būtu jāsadarbojas ar PTAC un FKTK, lai tajos iekļautu pēc iespējas vairāk noteikumu, kas ir kopīgi vairākiem sektoriem, iespējams — vadības komitejas vadībā.	2010. gada decembris	Nav papildu izmaksu no budžeta	Panākta vienošanās
20	Noteikt galīgos rīcības kodeksus un tā sauktās "nodrošini atbilstību vai paskaidro" politikas noteikumus	PTAC un FKTK sadarbībā ar EM (par jebkādiem nepieciešamiem likumu grozījumiem)	Izteikt komentārus par iesniegtajiem rīcības kodeksiem, uzlabot tos un vienoties par galīgo versiju (tostarp to izplatīšanas un popularizēšanas metodēm), definēt tā sauktās "nodrošini atbilstību vai paskaidro" politikas noteikumus un uzraudzības procesu.	2011. gada marts, lai vienotos par galīgo versiju. 2011. gada septembris, lai ieviestu pārdošanas procesā un uzsāktu apziņas veicināšanas kampaņu	Nav papildu izmaksu no budžeta	Panākta vienošanās

21	Izveidot finanšu reklāmas pārraudzības sistēmu	PTAC	Izmantojot savas pilnvaras, PTAC būtu jāpārrauga finanšu iestāžu reklāma un jāpiemēro sankcijas, kad tiek pārkāpti noteikumi, kā arī jāinformē sabiedrība par maldinošām reklāmām.	2011. gada janvāris	Izmaksas attiecībā uz PTAC darbiniekiem, lai nodrošinātu proaktīvu pieeju	Jāpanāk vienošanās
22	Izveidot noteikumus attiecībā uz finanšu produktu izplatītāju zināšanām, izglītību, kompetenci un pieredzi	FKTK un PTAC	Izstrādāt minimālo prasību kopumu finanšu produktu izplatītājiem, lai pārliecinātos, ka viņi saprot pārdodamos produktus, tostarp periodiski testēt viņu zināšanas. FKTK jākoncentrējas uz zināšanām par finanšu sektoru, bet PTAC — uz izplatītāju komunikāciju ar sabiedrību par piedāvātajiem pakalpojumiem.	2011. gada marts. Īstenošana, sākot no 2012. gada janvāra	Jāveic aplēses (faktiski var dot ieņēmumus budžetā, ja izplatītāji maksās licencēšanas maksu)	Jāapspriež
23	Ieviest prasības attiecībā uz tā saukto "noslēpumaino iepirkšanos" un pārskatu sniegšanu	PTAC un EM (par likumu grozījumiem)	Ietvert tā saukto "noslēpumaino iepirkšanos" uzraudzības metodēs un nodrošināt, ka finanšu iestādēm jāziņo par tām zināmiem gadījumiem, kad klienti ir slikti apkalpoti, un, ja tās nezīņo, tām piemēro nopietnas sankcijas. Sagatavot likumu grozījumus, lai būtu iespējams veikt noslēpumaino iepirkšanos, un nodrošināt resursus finanšu produktu testa pirkšanai.	2012. gada janvāris	Jāveic aplēses	
24	Izveidot parāda piedziņas juridiskos standartus	PTAC un EM ar FKTK, patērētāju organizāciju un patēriņa kredītu izsniedzēju atbalstu	Izstrādāt un apstiprināt likumprojektu par parāda piedziņu, tostarp reģistrēšanu, parāda piedziņas procesu un uzraudzību.	2012. gada janvāris	Jāveic aplēses par likumprojekta izstrādi un par nepieciešamajiem jauniem darbiniekiem	Izstrādāti grozījumi patērētāju aizsardzības likumā par parāda piedziņu

25	Uzlabot kredītu pārskata sniegšanas noteikumus	EM kā patēriņa kredītu regulējošā iestāde ar PTAC, FKTK un Latvijas Bankas atbalstu	Stiprināt kredītu pārskata sniegšanas sistēmu, atverot kredītreģistru nebanku kredītiestādēm, un definēt noteikumus privātiem kredītēšanas birojiem.	2011. gada jūnijs	Nav izmaksu no valsts budžeta	
26	Izveidot vai atbalstīt parāda konsultāciju centrus	PTAC ar banku un citu patēriņa kredītu izsniedzēju atbalstu	Izveidot vai atbalstīt parāda konsultāciju centrus, kuri palīdzētu parādos iekļuvušajiem un sniegtu padomu par atbildīgu aizņemšanos, tostarp apmācītu parāda konsultantus.		Jāveic aplēses	Jāpanāk vienošanās
Strīdu risināšana						
27	Izveidot standarta sistēmu sūdzību izskatīšanai	FKTK ar PTAC palīdzību	FKTK būtu jādefinē vispārīgi noteikumi par sūdzību izskatīšanu finanšu iestādēs (reģistrēšana, izskatīšanas laiks, ziņošana, analīze), un par to, kā FKTK pārraudzīs noteikumu piemērošanu, veicot pārbaudes uz vietas finanšu iestādēs.	2010. gada jūnijs, lai noteiktu standartus. Īstenošana, sākot no 2011. gada janvāra	Nav papildu izmaksu no budžeta	Panākta vienošanās

28	Izveidot standarta sūdzības informācijas formu	Finanšu nozares asociācijas, PTAC un FKTK	Likumos jānosaka, ka visām finanšu iestādēm visos līgumos jāiekļauj informācijas forma par sūdzības procedūru un šī informācija jāpublicē mājaslapās. Informācijas formā iekļauj: kontaktinformāciju, garantēto atbildes laiku, informāciju par iestādes ievērotajiem rīcības kodeksiem, un konsultāciju par citu kontaktpersonu, ja klients nav apmierināts ar sūdzības risinājumu (nozares ombudu, uzraudzības aģentūru, tiesu). Finanšu nozares asociācijām būtu jāiesaka formāts un tas jāapstiprina PTAC un FKTK, turklāt FKTK pārbauda prasības ieviešanu, veicot pārbaudi uz vietas finanšu iestādē. PTAC arī jābūt pilnvarām piemērot sankcijas par klientu neinformēšanu.	2010. gada jūnijs, lai noteiktu standartus. Īstenošana, sākot no 2011. gada janvāra	Nav papildu izmaksu no budžeta	Panākta vienošanās
29	Iekļaut sūdzību analīzi, nosakot darbības veikšanas uzraudzības iestādes un uz risku bāzētās piesardzīgās uzraudzības prioritātes	FKTK un PTAC, kopīgi sadarbojoties	Likt finanšu iestādēm iesniegt pārskatu par sūdzībām divas reizes gadā. Izstrādāt noteikumus, kā sūdzību analīzi izmantot, identificējot potenciālus sistēmiskus trūkumus un palielinot piesardzīgo uzraudzību noteiktās finanšu iestādēs.	Ieviešana, sākot no 2011. gada janvāra	Nav papildu izmaksu no budžeta	Jāapspriež
30	Atjaunināt sabiedrības informēšanas politiku par sistēmiski svarīgām sūdzībām, likumīgi definēt, kādu informāciju var publicēt par noteiktiem gadījumiem, dot PTAC pilnvaras efektīvi strādāt ar pārkāpējiem	PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties, kopā ar Tieslietu ministriju un gadījumu publiskošanas jomā (par nepieciešamajiem likumu grozījumiem)	Izmantot sūdzību analīzi un sūdzību izskatīšanas rezultātus, lai informētu plašsaziņas līdzekļus un sabiedrību par iestādēm, kuras pārkāpj noteikumus, un pārliecināties, ka uzraudzības iestādēm ir pietiekamas pilnvaras pārkāpēju apturēšanai. Izmantot publiskotos gadījumus, lai sniegtu vispārējus izglītojošus piemērus, pamatojoties uz likumīgām pilnvarām publiskot gadījumus. Palielināt PTAC kapacitāti sodīt sabiedrības, kuras slikti izturas pret klientiem.	2011. gada janvāris	Nav papildu izmaksu no budžeta	Panākta vienošanās

31	Izveidot sistēmu PTAC darbinieku, policijas darbinieku un tiesnešu kapacitātes veidošanai	FKTK, PTAC un finanšu nozares asociācijas	Izveidot sistēmu, kas palīdzēs PTAC darbiniekiem, policijas darbiniekiem un tiesnešiem efektīvi risināt ar finanšu produktiem un to nepareizu pārdošanu saistītas lietas.	2011. gads	Jāveic aplēses, par programmas izveidošanu un par katru darbības gadu	Jāapspriež
32	Sniegt norādes par ombuda shēmām, kuras darbojas nozarē	PTAC un FKTK vadības komitejas vadībā	Atbalstīt finanšu sektora asociācijas, lai attīstītu spēcīgus un sabiedrībai pieņemamus ombuda pakalpojumus, kurš risinātu tādas dažas sūdzības, kuras patlaban risina valdības aģentūras.	2012. gada janvāris	Jāveic aplēses	Panākta vienošanās
Finanšu izglītība un finanšu potenciāls						
33	Sarīkot pētījumu par pamata finanšu izglītību un to atkārtot reizi 3—5 gados	FKTK un PTAC, kopīgi sadarbojoties	Izmantot valsts mēroga finanšu izglītības pētījumu, lai definētu Latvijas iedzīvotāju finanšu potenciāla pamatlīmeni, un tad to atkārtot, lai pārlicinātos par finanšu izglītības programmu lietderību.	2010. gada septembris	Jāveic aplēses	Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts
34	Sarīkot ar finanšu jautājumiem saistītu diagnostisku testu skolēniem	Izglītības ministrija, PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties	Izmantot diagnostisko testu sistēmu skolēniem, lai definētu pamatzināšanas par finanšu jautājumiem un izmērītu tās pret skolēnu finanšu izglītības līmeni, par kādu panākta vienošanās. Testu periodiski atkārtot, lai pārlicinātos par skolu finanšu izglītības programmu lietderīgumu.	2011. gada novembris	3000 latu	Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts
35	Definēt finanšu izglītības standartus	FKTK, PTAC un Izglītības ministrija, kopīgi sadarbojoties	Definēt finanšu izglītības standartus vai līmeņus jaunāko klašu skolēniem, vidējo klašu skolēniem un jauniešiem, un tos izmantot kā izejas punktu finanšu izglītības programmu veidošanai.	2010. gada septembris	Nav papildu izmaksu no budžeta	Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai

					būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts	
36	Ieviest skolu nodarbībās finanšu izglītības jautājumus	Izglītības ministrija, PTAC un FKTK, kopīgi sadarbojoties	Kad ir noteikti finanšu izglītības līmeņi, izstrādāt speciālas vadlīnijas un apmācību programmas skolotājiem, lai viņi var iekļaut finanšu jautājumus mācību stundās.	2012. gada jūnijs	2000 latu, lai izstrādātu apmācību programmas, lai sarīkotu apmācību programmas (reizi gadā), un apmācību materiāliem	Panākta vienošanās, bet pasākuma īstenošanai būtu nepieciešams ārējo donoru finanšu atbalsts
37	Izveidot informācijas apmaiņu par pieaugušajiem paredzētām finanšu izglītības programmām	Finanšu nozares asociācijas, FKTK, PTAC un Izglītības ministrija, kopīgi sadarbojoties	Izstrādāt metodes informācijas apkopošanai, analizēšanai, novērtēšanai un apmaiņai par veiksmīgām, pieaugušajiem paredzētām finanšu izglītības programmām, vairāk iesaistīt finanšu nozari, jo tai ir ikdienas pieredze darbā ar sabiedrību, tās jautājumiem un zināšanām.	Sākot no 2011.gada janvāra	Jāveic aplēses par informācijas vākšanu un komunikēšanu	Panākta daļēja vienošanās. FKTK vienojusies ar Banku augstskolu par kursu izstrādi un kursu iekļaušanu attiecīgās studiju programmās. Plānots iekļaut līdzīgus kursus citu Latvijas augstskolu programmās
38	Izstrādāt tarifu pētīšanas sistēmu un uzsākt tās darbību	PTAC sadarbībā ar finanšu nozares asociācijām un plašsaziņas līdzekļiem	Sagatavot tarifu pētījumu sēriju par noteiktiem finanšu produktiem un izstrādāt atbilstīgu komunikācijas stratēģiju.	2011. gada marts 2011, lai sagatavotos un veiktu pirmos testus. Pirmā publikācija 2011. gada jūnijā un pēc tam nepārtraukti	Jāveic aplēses par tarifu sistēmas modeli, un par sistēmas darbību	Panākta vienošanās

Saīsinājumi

PTAC Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
ES Eiropas Savienība
FKTK Finanšu un kapitāla tirgus komisija

LVL Latvijas lats
EM Ekonomikas ministrija