

Vadlīnijas efektīvas finanšu iekļaušanas nodrošināšanai

Ievads

Latvijas Banka 2024. gadā veica tematisko pārbaudi par maksājumu kontu pieejamību (turpmāk – Pārbaude), kuras ietvaros vērtēja tādus aspektus kā kontu atvēršanas un apkalpošanas izmaksu veidošanos, darījuma attiecību neuzsākšanas un izbeigšanas kārtību un komunikāciju ar klientiem, kā arī zema riska klientu apkalpošanas kārtību. Pārbaude tika veikta visās Latvijas Republikā reģistrētajās kredītiestādēs un Eiropas Savienības dalībvalstu kredītiestāžu Latvijas Republikas filiālēs, kas piedāvā maksājumu konta pakalpojumu.

Pārbaudes novērojumi un secinājumi kopā ar labās un nevēlamās prakses piemēriem apkopoti šajās vadlīnijās, kuru mērķis ir informēt finanšu tirgus dalībniekus par Latvijas Bankas gaidām attiecībā uz efektīvas finanšu iekļaušanas nodrošināšanu.

Kopsavilkums

Kopumā Pārbaudes ietvaros netika konstatētas visaptverošas nesamērīgas prasības un izvairīšanās vai nepamatotu lēmumu pieņemšana par sadarbību ar konkrētām klientu riska grupām. Atbilstoši kredītiestāžu sniegtajam skaidrojumam lēmumi par darījuma attiecību izbeigšanu vai atteikšanu tiek pieņemti individuāli klienta līmenī, tostarp tiek nodrošināta četru acu principa piemērošana, kā arī vērtēti iespējamie riska mazināšanas pasākumi, ievērojot klientam piemēroto risku kopumu. Vienlaikus atsevišķas situācijas liecina par trūkumiem prasību praktiskā piemērošanā, kad kredītiestādes, iespējams, varēja piemērot samērīgākus pasākumus klientu riska pārvaldībai, piemēram, attiecībā uz prasību par izteiktu saikni ar Latviju juridiskām personām (turpmāk arī – JP), nevērtējot pēc būtības iemeslus konta atvēršanai kredītiestādē.

Vienlaikus Pārbaudes ietvaros secināts, ka efektīvas finanšu iekļaušanas nodrošināšanai pasākumi veicami ne tikai noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas (turpmāk – NILLTPF) novēršanas prasību samērīgas piemērošanas stiprināšanā, bet arī citās jomās, piemēram, komunikācijas ar klientiem veicināšanā un pārskatāmas cenu politikas piemērošanā.

Atteiktas un izbeigtas darījuma attiecības

Vērojama pozitīva tendence – izbeigtu darījuma attiecību skaita samazinājums (neietverot vienas kredītiestādes vienreizēju masveida kontu slēgšanu 2023. gadā).

Saistībā ar juridiskām personām, kurām atteiktas vai ar kurām pārtrauktas darījuma attiecības, visbiežāk skartas pakalpojumu sniegšanas, transporta vai loģistikas un būvniecības nozares, kas vienlaikus iezīmējas arī ēnu ekonomikas sektorā.

Pamatkonta pakalpojums

Izvērtējot Pārbaudes ietvaros iegūto informāciju, tai skaitā statistikas datus par atteiktām vai izbeigtām darījuma attiecībām, secināts, ka kopumā kredītiestādes aktīvi nepiedāvā pamatkontus, kas absolūtos skaitļos vērtējams kā nozīmīgs trūkums, taču kredītiestādes ir apņēmušās veikt pasākumus pamatkontu piedāvāšanas prakses uzlabošanai.

Skaidra informācija un komunikācija

Pārbaudes ietvaros secināts, ka kredītiestādēm jāveic pasākumi labās prakses stiprināšanai attiecībā uz komunikācijas kvalitātes celšanu. Nereti trūkst savlaicīgas un skaidras komunikācijas ar klientiem, tāpat konstatēts, ka ne visas kredītiestādes savās tīmekļvietnēs norāda skaidru informāciju par konta atvēršanai nepieciešamajiem dokumentiem un mērķa klientiem.

Cenu politika

Veicot cenu salīdzinājumu Baltijas valstīs, Latvijas Banka ir konstatējusi, ka juridiskai personai konta komplekts Latvijā ir ievērojami dārgāks nekā Igaunijā.

Komisijas maksai nereti nav norādīta konkrēta summa vai tās intervāls, un tā rezultātā potenciālajiem klientiem tiek apgrūtināta izmaksu plānošana.

Dokumentu pārbaude tiek cenota un noformēta kā atsevišķs papildu pakalpojums konta atvēršanas pakalpojuma ietvaros. Komisijas maksa par dokumentu pārbaudi netiek atmaksāta, ja konts netiek atvērts.

Labās un nevēlamās prakses apkopojums

Finanšu iekļaušanas nodrošināšana

Starptautiskajā un Latvijas publiskajā telpā nereti izskan viedokļi par nesamērīgu NILLTPF novēršanas prasību piemērošanu un nepamatotu sadarbības pārtraukšanu vai neuzsākšanu ar klientiem, lai izvairītos no riska. Sadarbības pārtraukšana vai neuzsākšana ar mērķi izvairīties no riska var radīt tālejošas sekas ne tikai konkrētai klientu grupai, kas tiek pakļauta izslēgšanai no finanšu pakalpojumu saņemšanas, bet arī negatīvi ietekmēt finanšu sistēmu kopumā. Tāpat nepamatota sadarbības pārtraukšana var veicināt finanšu pakalpojumu sniedzēju koncentrāciju, vājināt konkurenci un inovatīvo izaugsmi, kā arī palielināt finanšu pakalpojumu izmaksas.

Nemot vērā minēto, ir būtiski, lai kredītiestādes savā darbībā nodrošinātu atbilstošu finanšu iekļaušanu, ieviešot un īstenojot attiecīgos kontroles mehānismus.

Labā prakse	Nevēlamā prakse
Kredītiestādē ir izstrādātas un ieviestas iekšējās politikas un kontroles finanšu iekļaušanas nodrošināšanai, tostarp ir ieviesti mehānismi dažāda riska klientu riska pārvaldībai, kā arī noteikta atbildīgā persona par finanšu iekļaušanas nodrošināšanu. Norīkotā atbildīgā persona ir ārpus NILLTPF novēršanas atbildības jomas, lai nodrošinātu objektīvu skatījumu uz procesu mijiedarbību.	Kredītiestādē nav izdalīti specifiski, mērķēti pasākumi vai izveidotas iekšējās kontroles finanšu iekļaušanas nodrošināšanai, paļaujoties uz esošās iekšējās kontroles sistēmas darbību, kas var ietvert vairāku līmeņu un sarežģītu lēmumu pieņemšanu, kura kavē gala lēmuma pieņemšanu.
Kredītiestādē ir izstrādāti dažādi ierobežojoši mehānismi augsta riska klientiem (darījumu limiti vai ierobežojumi, pārvedumu ģeogrāfija, pamatkonts fiziskām personām (turpmāk arī – FP), lai samērīgi pārvaldītu vai mazinātu konstatētos riska faktorus.	Kredītiestāde nav izstrādājusi mehānismus augsta riska klientu riska pārvaldībai, piemēram, nav noteikusi ierobežota riska produktus vai efektīvus darījumu limitus un uzraudzības scenārijus.
Kredītiestāde veic regulāras iekšējās apmācības darbiniekiem par nesamērīgas izvairīšanās no riska situāciju nepieļaušanu.	Kredītiestādes nodrošinātās apmācības neietver tēmu par nesamērīgas izvairīšanās no riska situāciju nepieļaušanu.
Kredītiestāde tās iekšējās kontroles sistēmas darbības efektivitātes izvērtēšanas ietvaros vērtē, vai esošās NILLTPF novēršanas un sankciju riska pārvaldības kontroles netiek piemērotas pārmērīgi un neapdraud finanšu iekļaušanu.	Kredītiestāde tās iekšējās kontroles sistēmas darbības efektivitātes izvērtēšanas procesa ietvaros nevērtē, vai esošās NILLTPF novēršanas un sankciju riska pārvaldības kontroles un prasības netiek piemērotas pārmērīgi un neapdraud finanšu iekļaušanu.

Konta atteikšanas un slēgšanas kārtība

Lai nodrošinātu efektīvu finanšu iekļaušanu un novērstu pārmērīgu izvairīšanos no riska uzņemšanās, ir būtiski izstrādāt un praksē īstenot samērīgu, pamatotu un uz risku balstītu lēmumu pieņemšanas kārtību par darījuma attiecībām ar klientiem, tai skaitā nodrošināt kvalitātes kontroles mehānismus.

Labā prakse	Nevēlamā prakse
<p>Kredītiestāde, pirms pieņem lēmumu atteikt vai izbeigt darījuma attiecības, fiziskai personai, kas atbilst nosacījumiem par pamatkontu, piedāvā pamatkontu, izpētes slēdzienā to attiecīgi dokumentējot.</p>	<p>Kredītiestāde, konstatējot risku paaugstinošus faktorus, pieņem lēmumu atteikt vai izbeigt darījuma attiecības, proaktīvi nepiedāvājot klientam – fiziskai personai – pamatkontu.</p>
<p>Kredītiestāde pirms lēmuma pieņemšanas par darījuma attiecību izbeigšanu izvērtē iespēju piemērot arī citus, samērīgākus riska pārvaldības pasākumus klientiem, kuri nav atjauninājuši "Pazīsti savu klientu" (turpmāk – KYC) anketu (piemēram, par pakalpojumu ierobežojumiem).</p>	<p>Kredītiestāde izbeidz sadarbību ar lielu skaitu klientu, kuriem nav atjaunināta KYC anketa, neveicot komunikāciju ar klientiem un nevērtējot iespēju piemērot citus, samērīgākus un mazāk ierobežojošus pasākumus riska pārvaldībai, īpaši zema riska klientiem, piemēram, aktualizējot datus no publiski pieejamiem reģistriem, izvērtējot klienta konta aktivitātes atbilstību deklarētajai informācijai vai piemērojot pakalpojuma ierobežojumus līdz anketas atjaunināšanai.</p>
<p>Kredītiestāde objektīvi izvērtē sadarbības uzsākšanas vai turpināšanas iespējas ar klientu, tai skaitā vērtē konstatēto riska faktoru būtiskumu kontekstā ar sākotnējās izpētes ietvaros iegūto informāciju, konta atvēršanas mērķi (jauniem klientiem), klienta plānotajiem vai esošajiem pakalpojumiem un darījumu apmēriem kredītiestādē, tai skaitā vērtē iespēju piemērot risku mazinošos pasākumus.</p>	<p>Kredītiestādes pieņemtie lēmumi par darījuma attiecību atteikšanu vai izbeigšanu nav skaidri pamatoti, kredītiestāde, konstatējot risku paaugstinošus faktorus, atsaka vai pārtrauc darījuma attiecības, nevērtējot riska faktoru būtiskumu kontekstā ar sākotnējās izpētes ietvaros iegūto informāciju, konta atvēršanas mērķi (jauniem klientiem), klienta plānotajiem vai esošajiem pakalpojumiem un darījumu apmēriem kredītiestādē, tāpat netiek vērtēta iespēja piemērot risku mazinošos pasākumus.</p> <p>Piemēram, klientam tiek atteikta sadarbība, kā iemeslu norādot neskaidru līdzekļu izcelsmi, taču netiek vērtēta šā konstatētā riska faktora ietekme attiecībā uz klienta plānoto pakalpojumu kredītiestādē un darījumu apmēriem, turklāt netiek vērtēta iespēja piemērot risku mazinošos pasākumus, piemēram, pēc konta atvēršanas piemērot pastiprinātu darījumu uzraudzību, noteikt maksājumu ierobežojumus u. tml.</p>

<p>Kredītiestādes noteiktā sadarbības uzsākšanas kārtība neparedz automātisku sadarbības atteikšanu vai izbeigšanu ar klientiem, kuri neatbilst vienai atsevišķai pazīmei, bet paredz veikt individuālu izvērtējumu, vērtējot riskus kopumā.</p> <p>Piemēram, attiecībā uz nosacījumu par ciešu saikni ar Latviju kredītiestāde vērtē šo jēdzienu plašākā kontekstā (piemēram, potenciālais investors, kurš vēl tikai plāno veidot saikni ar Latviju), kā arī vērtē iespējamus risinājumus konstatēto risku samērīgai pārvaldībai.</p>	<p>Kredītiestāde automātiski atsaka vai pārtrauc sadarbību ar klientiem, kuri neatbilst vienai atsevišķai pazīmei, neveicot detalizētāku izpēti, tai skaitā, piemēram, nevērtējot plānoto saikni ar Latviju un konta atvēršanas mērķi.</p> <p>Kredītiestāde automātiski izbeidz sadarbību ar Krievijas un Baltkrievijas pilsoņiem, kuriem beidzies uzturēšanās atļaujas termiņš un kuri tiek pakļauti Eiropas Savienības regulējumam par noguldījuma ierobežojumu 100 tūkst. <i>euro</i> apmērā, nevērtējot iespēju izvērtēt risku mazinošos faktoros, tai skaitā klienta izmantotos pakalpojumus, līdzšinējos darījumu apmērus un iespējamību, ka šāds sliekšnis konkrētajam klientam varētu tikt sasniegts (atbilstoši klienta profilam, ienākumu apmēram, faktiskajam darījumu apmēram).</p>
<p>Kredītiestādē ir izstrādāta lēmumu pieņemšanas kvalitātes kontrole konta atteikuma vai slēgšanas gadījumā atkarībā no klientam piemētošajiem riskiem – klientu apkalpošanas darbinieka vienpersonisks lēmums, četru acu princips.</p>	<p>Kredītiestādē nav izstrādāta skaidra, vienota lēmumu pieņemšanas kārtība par darījuma attiecību atteikšanu vai izbeigšanu vai izstrādātā kārtība ir nepilnīga, piemēram, nav noteikts, kādos gadījumos ir jānodrošina četru acu principa ievērošana.</p>
<p>Kredītiestādē tiek nodrošināta regulāra kvalitātes kontrole attiecībā uz pieņemtajiem kontu atteikumu vai slēgšanas lēmumiem, kā arī gadījumos, kad tiek konstatēti trūkumi, tostarp pārmērīga NILLTPF novēršanas prasību piemērošana, kredītiestāde nodrošina nepieciešamos pasākumus darbinieku izpratnes celšanai.</p>	<p>Kredītiestāde nenodrošina kvalitātes kontroli attiecībā uz kontu atteikumu vai slēgšanas lēmumiem vai tā ir nepilnīga, paļaujoties uz četru acu principu lēmumu pieņemšanā vai klientu izpētes kvalitātes kontroles ietvaros konstatēto.</p> <p>Konstatējot pārmērīgu NILLTPF novēršanas prasību piemērošanu, kredītiestāde neveic pasākumus darbinieku izpratnes celšanai.</p>
<p>Pieņemtie lēmumi par konta atteikšanu vai slēgšanu tiek skaidri dokumentēti, norādot argumentētu pamatojumu un izvērtētos iespējamus risku mazinošos pasākumus, kā arī faktu, vai klients – fiziska persona – atbilst nosacījumiem par pamatkontu un vai tas tika piedāvāts.</p>	<p>Kredītiestāde nedokumentē pieņemtā lēmuma par konta atteikšanu vai slēgšanu pamatojumu vai tas ir nepilnīgs vai neskaidrs. Netiek dokumentēts, vai tika izvērtēti iespējamie risku mazinošie vai ierobežojošie mehānismi, lai spētu konstatētos riskus efektīvi pārvaldīt, mazināt vai novērst, tai skaitā, vai klients – fiziska persona – atbilst nosacījumiem par pamatkontu un vai tas tika piedāvāts.</p>

Komunikācija ar klientiem un sūdzību izvērtēšana

Lai klients spētu iegūt sevi interesējošo informāciju un salīdzināt kredītiestāžu pieeju attiecībā uz mērķa klientiem un prasībām konta atvēršanai, ir būtiski, lai kredītiestādes tīmekļvietnē ir viegli pieejama informācija par tās mērķa klientiem. Šī informācija potenciālajam vai esošajam klientam palīdz patstāvīgi nonākt pie secinājuma par atbilstību vai neatbilstību mērķa klienta definīcijai, tādējādi padarot kredītiestādes un klienta savstarpējo komunikāciju efektīvāku. Informācija tīmekļvietnē par kredītiestādes riska apetīti sniedz papildu informāciju klientam (piemēram, ja kredītiestāde ir noteikusi nulles toleranci attiecībā uz kādiem darbības vai ienākumu gūšanas veidiem vai nozarēm un attiecībā uz sankciju pārkāpšanu vai sankciju apiešanas mēģinājumiem).

Mērķa klienta definīcijai jāizriet no kredītiestādes darbības stratēģijas un riska apetītes, un tās detalizācijas pakāpe ir atkarīga no tā, ar cik plašu vai cik specifisku klientu loku sadarbojas kredītiestāde, kā arī no tā, vai sadarbība ar klientu ir atkarīga, piemēram, no tā apgrozījuma, ienākumu līmeņa vai izmantoto pakalpojumu klāsta, rezidences valsts, darbības reģiona.

Kredītiestādei ir regulāri jāaktualizē informācija par mērķa klientiem tās tīmekļvietnē, tai skaitā, ņemot vērā klientu jautājumus, iesniegumus un sūdzības un no esošajiem un potenciālajiem klientiem saņemto atgriezenisko saiti.

Tāpat, lai veicinātu klientu izpratni par NILLTPF novēršanas normatīvo prasību piemērošanu un sekmētu klienta un kredītiestādes pozitīvu sadarbību, kredītiestādēm ir svarīgi nodrošināt savlaicīgu un pēc būtības izskaidrojošu informāciju klientiem gan konta atvēršanas gadījumā, gan sadarbības laikā, kā arī gadījumos, kad klienti ir iesnieguši sūdzību par kredītiestādes pieņemtajiem lēmumiem vai izpētes prasībām.

Labā prakse	Nevēlamā prakse
Kredītiestādes tīmekļvietnē ir ērti atrodamā informācija par konta atvēršanai nepieciešamajiem dokumentiem un to izskatīšanas vidējo ilgumu. Informācija ir sniegta vienkāršā un saprotamā valodā, izvairoties no sarežģītiem terminiem.	Kredītiestādes tīmekļvietnē pieejamā informācija par konta atvēršanai nepieciešamajiem dokumentiem ir grūti atrodamā vai vispār nav pieejama, it īpaši jautājumā par ārvalstu dokumentu iesniegšanas formu, apliecinājumu derīguma termiņu.
Kredītiestādes tīmekļvietnē ir publicēta ērti atrodamā tās mērķa klientu raksturojoša informācija, piemēram: <u>Mērķa klients – juridiska persona:</u> <ul style="list-style-type: none"> • JP lielums (piemēram, mazie un vidējie uzņēmumi, lielle uzņēmumi); • JP reģistrācijas valstis (piemēram, Latvija vai Baltijas vai Eiropas Savienības valstis); 	Kredītiestādes tīmekļvietnē nav pieejama informācija par tās riska apetīti un mērķa klientiem vai tā nav ērti atrodamā vai uztverama.

<ul style="list-style-type: none"> • JP darbības reģions; • JP darbības nozares (piemēram, prioritārās vai fokusa nozares). <p><u>Mērķa klients – fiziska persona:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • FP rezidences valsts vai reģions (piemēram, Latvija vai Baltijas vai Eiropas Savienības valstis); • FP ienākumu līmenis; • FP izmantoto pakalpojumu klāsts. <p>Kredītiestāde tīmekļvietnē sniedz informāciju par sankciju režīmiem, ko tā ievēro, kā arī specifiskiem raksturlielumiem, kas ir sadarbību izslēdzoši (piemēram, nepieņemama riska saimnieciskās darbības nozares u. tml.).</p>	
<p>Kredītiestāde atbilstoši situācijai sniedz klientam individuālu, paskaidrojošu un savlaicīgu informāciju par KYC anketas vai citām NILLTPF novēršanas prasībām, izvairoties no formālu un vispārīgu normatīvo aktu prasību citēšanas.</p> <p>Kredītiestāde, saziņā ar klientu atsauci uz tiesību aktu prasībām, tai skaitā, tiesību aktos norādītajām sekām, neizmanto kā galveno un primāro pamatojumu informācijas iegūšanai; to norāda kā sekundāru informāciju pieprasījuma tekstā vai sarunā (piemēram, atsaucē vai teksta beigās).</p>	<p>Kredītiestādes sniegtie skaidrojumi klientiem par KYC anketas jautājumu būtību un tās nepieciešamību ir formāli un vispārīgi, citējot normatīvo aktu prasības, taču neizskaidrojot situāciju pēc būtības klientam saprotamā un pieņemamā veidā.</p>
<p>Kredītiestāde nodrošina paziņošanu klientam par nepieciešamību aizpildīt KYC anketu vai sniegt informāciju par darījumu vairākos kanālos, sniedzot klientam pietiekamu laiku informācijas iesniegšanai.</p> <p>Kredītiestādes saziņas forma ir uz dialogu vērsta, laipna, skaidrojoša, vienlaikus neatklājot informāciju, ko likums aizliedz atklāt klientam. Kredītiestāde ir atsaucīga, ja klients vēlas sazināties un precizēt pieprasījumā norādīto.</p>	<p>Kredītiestāde informē klientu par nepieciešamību aizpildīt KYC anketu vai sniegt citu nepieciešamo informāciju tikai vienā kanālā, un informācijas neiesniegšana automātiski bez izvērtēšanas kalpo kā pamats sadarbības pārtraukšanai.</p>

<p>Veicot klienta izpēti, kredītiestāde piemēro faktiskajiem riskiem atbilstošu izpētes tvērumu un dziļumu, tai skaitā ņem vērā risku mazinošos faktorus, piemēram, klienta izmantotos vai plānotos pakalpojumus vai darījumu apmērus. Dokumentu pieprasījums klientam tiek veikts pēc būtības, lai iegūtu izpētei nepieciešamo informāciju atbilstoši konstatētajiem risku paaugstinošajiem faktoriem, vērtējot kontekstā ar klienta pakalpojumu risku.</p>	<p>Veicot klienta izpēti, kredītiestādes piemērotie izpētes pasākumi, tai skaitā pieprasītās informācijas un dokumentu apjoms, ir pārmērīgi, nav skaidrs pieprasītās informācijas pamatojums un izmantošanas mērķis kontekstā ar klienta veiktajiem darījumiem, tai skaitā netiek vērtēta konstatēto risku ietekme un būtiskums kontekstā ar klienta plānoto vai faktisko pakalpojumu kredītiestādē.</p> <p>Piemēram, klientam – politiski nozīmīgas personas (turpmāk – PNP) radniekam, kurš kredītiestādē vēlas izmantot maksājumu kontu un karti, – tiek pieprasīts konta pārskats no citas Latvijā reģistrētas kredītiestādes, kā arī tiek detalizēti analizēti šajā kredītiestādē vēsturiski veiktie darījumi un saņemtie maksājumi, tai skaitā, pieprasot klientam papildu informāciju un darījumu pamatojošus dokumentus, tikai pamatojoties uz faktu, ka klients ir PNP radnieks, proti, citi risku paaugstinoši faktori klienta sākotnējās izpētes ietvaros netika konstatēti.</p>
<p>Kredītiestāde apstiprina dokumentu saņemšanu no klienta, un atkarībā no konkrētajiem apstākļiem saprātīgā laikā informē klientu, vai sniegtā informācija ir pietiekama pieprasījuma izpildei un tālāko lēmumu pieņemšanai.</p>	<p>Kredītiestāde neinformē klientu par pieprasītās informācijas saņemšanu un turpmākajām darbībām, tai skaitā nesniedz informāciju, vai iesniegtie dokumenti un informācija ir pietiekami.</p>
<p>Kredītiestāde informē klientu par konta atvēršanas vai slēgšanas iemesliem, ciktāl tas iespējams, lai nepārkāptu normatīvās prasības par neizpaužamu informāciju.</p>	<p>Kredītiestāde nesniedz nekāda veida skaidrojumu klientam par konta atteikuma vai slēgšanas iemesliem.</p>
<p>Kredītiestāde nodrošina kvalitatīvu sūdzību izvērtēšanas un atbilžu sniegšanas procesu: ir izstrādāts skaidrs sūdzību izskatīšanas process, kas ietver arī četru acu principa nodrošināšanu, sūdzību saturs tiek izvērtēts pēc būtības un klientam tiek sniegta savlaicīga un izskaidrojoša atbilde, tai skaitā nepieciešamības gadījumā tiek piedāvāti konkrētas problēmsituācijas iespējamie risinājumi.</p>	<p>Kredītiestādes pieeja sūdzību izvērtēšanas procesam ir virspusēja un formāla, neiedziļinoties situācijas būtībā, klientam tiek sniegta vispārīga un standartizēta atbilde, tai skaitā nav izstrādāta skaidra kārtība sūdzību izvērtēšanas procesam un netiek nodrošināta četru acu principa ievērošana.</p>
<p>Kredītiestādē tiek nodrošināta kvalitātes kontrole attiecībā uz sūdzību izskatīšanu, piemēram, kvalitātes pārbaude tiek veikta kā regulāra aktivitāte vai iekļauta kā atsevišķs elements iekšējā vai ārējā audita tvērumā.</p>	<p>Kredītiestādē nav ieviesta sūdzību izskatīšanas kvalitātes kontrole vai tā ir nepilnīga.</p>

<p>Kredītiestādē tiek veikta statistikas datu analīze par saņemtajām sūdzībām, piemēram, vērtējot dinamiku, biežākos atteikuma iemeslus, tipiskākos klientu segmentus u. c., tai skaitā, informējot kredītiestādes vadību par izvērtējuma rezultātiem.</p>	<p>Kredītiestādē netiek veikta statistikas datu analīze par saņemtajām sūdzībām, paļaujoties uz četru acu principa ievērošanu sūdzību izskatīšanas procesā, kas kredītiestādes ieskatā nodrošina pietiekamu saņemto sūdzību kontroli.</p>
<p>Kredītiestādē ir izstrādāta kārtība par to, kādos gadījumos kredītiestādes augstākā vadība tiek informēta par sūdzību izskatīšanu un to dinamiku.</p>	<p>Kredītiestādē nav izstrādāta skaidra kārtība par to, kādos gadījumos kredītiestādes augstākā vadība tiek informēta par sūdzību izskatīšanu un to dinamiku.</p>

Vispārējie principi sadarbībai ar zema riska klientiem

Kredītiestādēm ir būtiski nodrošināt ne tikai finanšu iekļaušanu, bet arī to, lai kredītiestāžu noteiktā kārtība un principi sadarbībai ar klientiem, īpaši zema riska klientiem, būtu samērīgi un uz risku balstīti. Pārmērīgu, riska līmenim neatbilstošu izpētes prasību piemērošana neatbilst Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likuma mērķim un var atstāt negatīvu ietekmi, piemēram, var tikt nepamatoti kavēta klienta piekļuve finanšu sistēmai, var tikt veidota negatīva publicitāte par pārmērīgām kredītiestāžu prasībām Latvijā, kas attiecīgi var ietekmēt investoru piesaisti, tāpat tiek neefektīvi patērēti kredītiestādes darbinieku resursi, radot risku nepienācīgi pārvaldīt paaugstināta riska situācijas, u. tml.

Labā prakse	Nevēlamā prakse
<p>Kredītiestāde ir noteikusi produktus, piemēram, tādus kā pamatkonts, kas kalpo kā būtisks risku mazinošs faktors.</p> <p>Kredītiestādē ir izveidoti tehniskie risinājumi pamatkonta nodrošināšanai pēc būtības.</p>	<p>Kredītiestāde nav noteikusi produktus vai ierobežojumus, kas kalpo kā būtisks risku mazinošs faktors, un nav izveidoti tehniskie risinājumi pamatkonta nodrošināšanai pēc būtības.</p>
<p>Kredītiestādes KYC anketas jautājumi ir izveidoti atbilstoši uz risku balstītai pieejai, piemēram, paredzot samērīgu skaidras naudas darījumu sliekšni, kuru sasniedzot klientam jāsniedz papildu informācija par skaidras naudas izmantošanas mērķi vai tās izcelsmi.</p>	<p>Kredītiestādes pieeja KYC anketas aizpildīšanas procesam nav uz risku balstīta, piemēram, klientiem tiek lūgts aizpildīt informāciju par skaidras naudas izmantošanas mērķi vai tās izcelsmi arī gadījumos, kad plānotais skaidras naudas darījumu apmērs ir nebūtisks.</p>
<p>Kredītiestāde, lemjot par klienta izpētes tvērumu un dziļumu, piemēro uz risku balstītu pieeju, pieprasot papildu dokumentus vai informāciju pēc būtības tikai pēc tam, kad ir noskaidrota pamatinformācija par darījuma mērķi, apmēru u. c., lai pieprasāmo dokumentu apjoms būtu atbilstošs un samērīgs ar klientam un plānotajam darījumam piemītošajiem riskiem.</p>	<p>Kredītiestādes pieeja klientu izpētes tvēruma piemērošanai nav uz risku balstīta, piemēram, konta atvēršanas gadījumā pilna spektra dokumentu pieprasījums tiek veikts pirms informācijas par konta atvēršanas mērķi, plānotajiem darījumiem, to apmēru u. c. būtiskas pamatinformācijas noskaidrošanas, lai spētu pieņemt pamatotu un faktiskajam riskam atbilstošu lēmumu par piemērojamo izpētes tvērumu un to, vai papildu dokumenti vispār ir nepieciešami.</p>
<p>Kredītiestāde ir izstrādājusi kritērijus, kuriem iestājoties zema riska klientiem tiek piemēroti vienkāršoti izpētes pasākumi, ievērojot Latvijas Bankas sniegtās rekomendācijas un praktiskos</p>	<p>Kredītiestādē nav izstrādāta kārtība par to, kādos gadījumos zema riska klientiem var tikt piemēroti vienkāršoti klientu izpētes pasākumi.</p>

<p>piemērus, kas sniegti izstrādātajās vadlīnijās¹ (3.3.2. punkts).</p>	
<p>Kredītiestāde zema riska klientu izpētes ietvaros, tai skaitā klientu datu atjaunināšanai, izmanto tās rīcībā esošās datubāzes un kontā veikto darījumu analīzi.</p>	<p>Kredītiestāde klientu izpētes ietvaros, tai skaitā datu atjaunināšanā, neizmanto tai pieejamās datubāzes vai informāciju, bet iegūst visu nepieciešamo informāciju no klienta.</p>
<p>Klientam – PNP – riska grupa tiek noteikta, ņemot vērā arī klientam piemītošos risku mazinošos faktorus, piemēram, PNP jurisdikciju, PNP statusa nozīmību, darījumu apmēru u. tml.</p>	<p>Neatkarīgi no citiem, tai skaitā risku pazeminošiem, faktoriem un izmantotajiem produktiem vai veikto darījumu būtības kredītiestāde klientiem – PNP – nosaka augstu riska līmeni.</p> <p>Tostarp vietējo PNP ģimenes locekļiem kā augsta riska klientiem, kas nereti var būt digitāli neprasmīgi seniori ar ierobežotām pārvietošanās iespējām, kredītiestāde pieprasa aizpildīt ikgadējo KYC anketu konta saglabāšanai, lai gan praktiski to izdarīt ir apgrūtināši un citi riska faktori nepastāv.</p>
<p>Kredītiestādes regulārās apmācības ietver tēmu par samērīguma principa ievērošanu zema riska klientu izpētes procesā un novērotajiem labās un nevēlamās prakses piemēriem.</p>	<p>Kredītiestāde regulāro apmācību plānā neietver tēmu par samērīguma principa ievērošanu zema riska klientu izpētes procesā.</p>
<p>Kredītiestādes veiktā izpētes lietu kvalitātes kontrole ietver arī zema riska klientu izpētes lietas, lai pārliecinātos par samērīgu prasību piemērošanu.</p>	<p>Kredītiestāde neveic klientu izpētes lietu kvalitātes pārbaudi fokusēti ar mērķi pārliecināties par samērīgu izpētes tvēruma un dziļuma piemērošanu zema riska klientiem.</p>

¹ Vadlīnijas noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas un sankciju riska pārvaldīšanas iekšējās kontroles sistēmas izveidei un klientu izpētei, sk. <https://datnes.latvijasbanka.lv/uzraudziba/AML-rokasgramata-latvijas-banka.pdf>.

Cenu politika

Taisnīga, pārredzama un konkurētspējīga cenu politika attiecībā uz kredītiestāžu ikdienas pakalpojumiem ir būtiska, lai veicinātu uzticēšanos un pakalpojumu pieejamību finanšu nozarē. Šāda politika nodrošina, ka klienti netiek nepatīkami pārsteigti ar slēptām vai nepamatotām maksām, un tādējādi tā veicina finanšu iekļaušanu un klientu apmierinātību. Jau sākotnēji atklāti nosakot skaidrus konta atvēršanas nosacījumus (mērķa klients, skaidra komisijas maksa par konta atvēršanu), kredītiestādes var gan ietaupīt laiku un resursus, gan arī veicināt veselīgu konkurenci un sekmēt inovācijas pakalpojumu piedāvājumā.

Labā prakse	Nevēlamā prakse
Konta atvēršanas komisijas maksā ietilpst dokumentu pārbaudes maksa.	Papildus konta atvēršanas komisijas maksai kredītiestāde ir noteikusi komisijas maksu par dokumentu pārbaudi.
Kredītiestāde ir noteikusi komisijas maksu par konta atvēršanu (ietverot dokumentu pārbaudi) un apkalpošanu atsevišķi katrai klientu kategorijai – rezidents, nerezidents, maksājumu iestāde u. tml.	Kredītiestāde maldinoši norāda, ka kopumā konta atvēršana ir bez maksas, un tikai iedziļināšanās cenrādī un saruna ar kredītiestādi atklāj, ka atsevišķām klientu kategorijām pirms konta atvēršanas kredītiestāde prasa papildu maksu par dokumentu pārbaudi.
Visas konta atvēršanai noteiktās komisijas maksas tiek atspoguļotas kredītiestādes cenrādī vienuviet.	Visas ar konta atvēršanu saistītās iespējamās izmaksas cenrādī nav atspoguļotas vienuviet.
Komisijas maksa ir standartizēta vai arī cenrādī paredzēta skaidra paredzamās komisijas maksas maksimālā summa.	Cenrādī uzrādīts nekonkrēts komisijas maksas apmērs, piemēram, "pēc vienošanās", "individuāli", "minimums", nesniedzot konkrētu vai vismaz reprezentatīvu piemēru, kādos gadījumos būtu piemērojama kāda komisija.
Komisijas maksu par konta atvēršanu un dokumentu pārbaudi, kas iekasēta pirms konta atvēršanas, atteikuma gadījumā kredītiestāde pilnībā vai daļēji atmaksā.	Komisijas maksu, kas iekasēta pirms konta atvēršanas, kredītiestāde neatmaksā pat tad, ja konta atvēršana tiek atteikta.
Kredītiestāde paredz zemākas komisijas maksas piemērošanu konta atvēršanai un citiem pakalpojumiem, ja tas tiek darīts, izmantojot digitālos kanālus.	Klientam nav alternatīvas iespējas atvērt kontu un saņemt citus maksājumu pakalpojumus neklātienē par zemāku maksu.
Uzcenojums (peļņas marža) pakalpojumu maksai tiek izvērtēts un noteikts atkarībā no tā, vai klients ietilpst kredītiestādes definēto mērķa klientu kategorijā vai ne.	Uzcenojums (peļņas marža) tiek piemērots dokumentu pārbaudes komisijas maksai, nevis komisijas maksai par konta atvēršanu.

Cenrādī pie noteiktās pakalpojuma maksas ir atzīme, ka maksai var tikt piemērota atlaide.

Ja konta atvēršanas procesā komisijas maksa var tikt mainīta, piemērojot atlaides, šī informācija nav publiski pieejama un nav skaidru kritēriju, pēc kādiem atlaides tiek piemērotas.