

2010. gada 27. decembrī

Rīgā

Ieteikumi Nr. 343

(prot. Nr. 50 13. p.)

Finanšu un kapitāla tirgus dalībnieku un to klientu komunikācijas vadlīnijas

Šīs vadlīnijas ir izstrādātas ar mērķi, vadoties pēc labākās prakses principiem, pilnveidot finanšu un kapitāla tirgus dalībnieku (turpmāk – tirgus dalībnieks) komunikācijas ar esošajiem un potenciālajiem klientiem (turpmāk – klients) procesu, lai nodrošinātu objektīvu rīcību tirgus dalībnieku saziņā ar klientiem un sekmētu kvalitatīvu sadarbību ar klientiem. Šajās vadlīnijās tiek definēti būtiskākie tirgus dalībnieku un to klientu komunikācijas principi un šā procesa nodrošināšanas principi, kā arī sūdzību par finanšu pakalpojumu sniegšanu izskatīšanas principi, kurus tirgus dalībniekiem ieteicams ievērot.

Vadlīnijās ietvertie principi nekādā veidā neietekmē normatīvo aktu saistošo spēku un piemērošanu.

1. Lai veicinātu efektīvu komunikāciju ar klientiem par finanšu pakalpojumu sniegšanu un nodrošinātu šo procesu, tirgus dalībnieks ievēro šādus principus:

1.1. tirgus dalībnieks skaidri formulē pieteikumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu izskatīšanas kārtību, un tā ir brīvi pieejama tirgus dalībnieka interneta mājas lapā;

1.2. tirgus dalībnieka darbinieki, kas piedāvā finanšu pakalpojumus klientiem, (turpmāk – atbildīgie darbinieki) saņem savlaicīgu un kvalitatīvu apmācību par visiem tirgus dalībnieka klientiem piedāvātajiem finanšu pakalpojumiem un ir kompetenti sniegt klientam visu par minēto pakalpojumu būtību nepieciešamo informāciju skaidri un saprotami;

1.3. klientam sniegtais finanšu pakalpojumu piedāvājums neatkarīgi no tā sniegšanas veida ir skaidri formulēts un klientam saprotams un nav maldinošs;

1.4. tirgus dalībnieka atbildīgie darbinieki klientam piedāvā tam piemērotu finanšu pakalpojumu, kas ir atbilstošs klienta vajadzībām un izpratnei par konkrēto finanšu pakalpojumu;

1.5. tirgus dalībnieka atbildīgie darbinieki, piedāvājot klientam saņemt finanšu pakalpojumu, vienmēr pirms pakalpojuma sniegšanas sākšanas sniedz skaidrojumu par iespējamiem riskiem un informē par iespējamām ar pakalpojumu saistītajām izmaksām, kas var rasties, klientam izmantojot konkrēto finanšu pakalpojumu, kā arī minētais process tiek pienācīgi dokumentēts;

1.6. klientam savlaicīgi tiek sniegta informācija par iesnieguma, kas saistīts ar finanšu pakalpojumu saņemšanu, izskatīšanas termiņu;

1.7. gadījumos, kad tirgus dalībnieks atsakās potenciālajam klientam sniegt finanšu pakalpojumu, tirgus dalībnieks sniedz atbildi, kādēļ tiek atteikts konkrēts pakalpojums;

1.8. gadījumos, kad tirgus dalībnieks atsakās veikt izmaiņas klientam sniegtā finanšu pakalpojuma izmantošanas nosacījumos, tirgus dalībnieks sniedz klientam pamatotu atbildi, kādēļ tiek atteikts veikt konkrētas izmaiņas;

1.9. vienam tirgus dalībnieka padomes un vienam valdes loceklim tiek deleģēts pienākums veikt klientu sūdzību izskatīšanas un ar to saistīto procesu nodrošināšanas kontroli;

1.10. tiek noteikta efektīva klientu sūdzību izskatīšanas kārtība visās tirgus dalībnieka struktūrvienībās un izstrādātas atbilstošas iekšējās procedūras;

1.11. tirgus dalībnieks aktualizē attiecīgās iekšējās politikas un procedūras, kas ir saistītas ar finanšu pakalpojumu sniegšanu, atbilstoši normatīvajiem aktiem un pieejamajiem kompetento institūciju lēmumiem, kas attiecas uz tādu pašu vai līdzīgu pakalpojumu sniegšanu, lai nodrošinātu tirgus dalībnieka finanšu pakalpojumu un to sniegšanas kārtības atbilstību minētajam regulējumam;

1.12. tirgus dalībnieks atbilstoši tā struktūrai nozīmē atbildīgo struktūrvienību vai darbinieku, kas apkopo, sistematizē un analizē visas saņemtās rakstveida sūdzības un sniedz nepieciešamos norādījumus vai konsultācijas struktūrvienībām, kas iesaistītas sūdzību izskatīšanā, kā arī ne retāk kā reizi ceturksnī iesniedz apkopotu informāciju par sūdzībām un to tipoloģiju tirgus dalībnieka valdei;

1.13. tirgus dalībnieka iekšējā audita darba plānā tiek paredzēta tirgus dalībnieka noteiktā klientu sūdzību izskatīšanas procesa efektivitātes izvērtēšana, un par audita rezultātiem tiek ziņots padomei un valdei, ja nepieciešams, sniedzot priekšlikumus procesa uzlabošanai.

2. Ja klients ir iesniedzis sūdzību par tirgus dalībnieka komunikāciju vai tā sniegtajiem finanšu pakalpojumiem, tirgus dalībnieks, izskatot sūdzību, ievēro šādus principus:

2.1. tirgus dalībnieks nodrošina informāciju par sūdzību izskatīšanas kārtību, un tā ir brīvi pieejama tirgus dalībnieka interneta mājas lapā;

2.2. klientam tiek sniegta pamatota atbilde uz sūdzībām, kas ir saistītas ar tirgus dalībnieka sniegtajiem finanšu pakalpojumiem un klientu apkalpošanas kultūru.

Finanšu un kapitāla tirgus komisijas

priekšsēdētājas vietnieks J. Brazovskis

ŠIS DOKUMENTS IR ELEKTRONISKI PARAKSTĪTS AR

DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU