



**Ieva Upleja,**  
FKTK galvenā sabiedrisko  
attiecību speciāliste,  
KLIENTU SKOLAS vadītāja



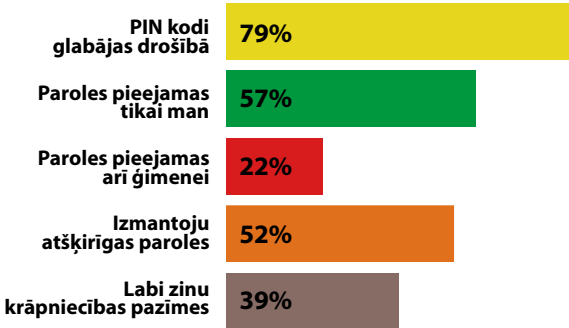
## Kas ir e-drošība? Kas būtu jāzina klientam, ja arvien biežāk pakalpojumi tiek piedāvāti elektroniski jeb digitalizējas?

Attīstoties informācijas tehnoloģijām, modernizējas arī finanšu pakalpojumi, un mēs tos saņemam nevis klātienē – finanšu iestādē ar speciālista starpniecību –, bet attālināti, lietojot elektroniskās ierīces – bankomātus, mobilos tālruņus, datorus un viedtālruņus u. c. ierīces. Elektroniskajā jeb e-vidē ir savi noteikumi, kuri jāievēro, lai nekļūtu par citu personu negodprātīgas rīcības upuriem. Saņemot klātienē pakalpojumu, personu atpazīst (identificē) pēc uzrādītā dokumenta, bet e-vidē pakalpojuma sniedzējs personas atpazīšanai piešķir unikālu kodu (piemēram, maksājumu kartes PIN kodu vai lietotāja vārdu, visbiežāk internetbankās un telefonbankās), kā arī kodu karti vai kodu kalkulatoru darījumu apstiprināšanai. Tāpat e-vidē plaši izmanto individuālās paroles papildu drošībai, kuras laiku pa laikam jāmaina. Lai e-drošības riski būtu pēc iespējas mazāki, ir svarīgi ievērot vismaz šos **e-drošības pamatlikumus**:

- neglabāt savu maksājumu karti kopā ar tās PIN kodu;
- sargāt savus datus (klienta numurus, PIN kodus, kodu kartes un paroles), lai tie nekad nenonāk citu personu (arī radnieku un draugu) rīcībā;
- individuālo paroli piekļuvei finanšu pakalpojumiem neizmantot citās e-vidēs, piemēram, piekļuvei e-pastam un sociālajiem tīkliem, dažādiem portāliem u. c.;
- izmantot pakalpojuma sniedzēja piedāvātās iespējas risku mazināšanai (piemēram, skaidras naudas izņemšanas limiti);
- būt piesardzīgam e-vidē (internetbankā), ja kaut kas nešķiet tā, kā parasti (piemēram, tiek prasīts paroli vai kodu ievadīt vēl citā vietā vai vairākas reizes, klikšķināt uz kādām īpaši izceltām saitēm), tad drošāk būtu vispirms sazināties ar savu banku;
- nelietot finanšu pakalpojumus no ierīcēm (datoriem, tālruņiem), par kuru drošību un/vai īpašnieku nav pilnīgas informācijas, vai, piemēram, no datoriem, kas ir pieejami plašam lietotāju lokam – publiskā vidē;
- ceļojumu laikā neparedzētiem gadījumiem būtu ieteicams sagādāt dažādas maksājumu kartes no dažādām bankām.

Latvijas iedzīvotāju finanšu pratības aptauja (SKDS, 2014) rāda, ka apmēram puse aptaujāto ievēro vismaz pamatlikumus, tomēr daļa savus datus neglabā pietiekami droši, nemaina paroles un nepārzina krāpniecības shēmu pazīmes.

### Iedzīvotāju paradumi e-vidē



**?** **Kā FKTK uzraudzija aizdevuma, kas nodrošināts ar nekustamā īpašuma hipotēku, līguma ārpusstiesas izpildes nodrošināšanas vadlīniju izpildei? Vai ir zināmi gadījumi, kad bankas, izpildot vadlīniju norādījumus, samazināja procentu likmi vai noteica to nulles procentu apmērā?**

**Jānis Āboliņš,**

Latvijas Kredītņēmēju asociācijas valdes pārstāvis

Vadlīnijas ir izstrādātas 2010. gadā kā FKTK ieteikumi labākās prakses īstenošanai sadarbībā ar hipotekāro kredītuņēmējiem gadījumos, kad tiem radušās kredīta atmaksas grūtības. Jāteic, ka kopumā Latvijas bankas īsteno šos principus, par to liecina daudzu restrukturizēto kredītu skaits, kas strauji palielinājās tieši pēc finanšu krīzes dziļākā punkta Latvijā. Restrukturizēti kredīti (ar periodu, kurā maksā tikai procentus, ar garāku termiņu, ar kredīta brīvdienām uz kādu laiku, ar samazinātu ikmēneša maksājumu u. c.) jau ir zināma pretimnākšana, jo patiesībā, ja kredītlīgums netiek pildīts, tad bankai ir tiesības sākt piespiedu piedziņu un ieķīlātā īpašuma pārdošanu izsolē. Mājsaimniecību pārstrukturizēto kredītu īpatsvars kredītportfelī jūnija beigās veidoja 8,8%. Kaut arī no jauna vai atkārtoti pārstrukturizēto kredītu apmērs turpina samazināties, kopumā gada laikā no jauna (t. sk. atkārtoti) ir pārstrukturizēti kredīti 5,6% apmērā attiecībā pret visiem mājsaimniecību kredītiem. Atgūstamo kredītu sadaļā to ir aizvien mazāk.

**Jautājiet par tematiem saistībā ar finanšu pakalpojumiem – FKTK eksperti jums atbildēs šajā slejā!**

[www.klientuskola.lv](http://www.klientuskola.lv)

Rubrika tapusi sadarbībā ar Finanšu un kapitāla tirgus komisijas klientu skolu