

Rīgā, 15.02.2010.

Par Komisijas saņemtajām klientu sūdzībām 2010. gada janvārī

Finanšu un kapitāla tirgus komisija (turpmāk – Komisija) ir apkopojusi un izskatījusi 2010. gada janvārī no banku un apdrošināšanas sabiedrību klientiem saņemtās sūdzības.

Kopā par banku darbību janvārī Komisija ir saņēmusi 27 sūdzības, no kurām par banku darbību sūdzējušās 17 fiziskas personas un 10 juridiskas personas. Sūdzības iesniegtas par 10 tirgus dalībnieku darbību. Savukārt par apdrošināšanas sabiedrību darbību Komisija janvārī ir saņēmusi kopā četras sūdzības par divām apdrošināšanas sabiedrībām, t.sk. trīs fizisku personu un vienu juridiskas personas sūdzību. Komisija izskatot klientu sūdzības par bankas rīcību, arī neskatoties uz to, ka pārsvarā sūdzību iesniedzējiem ir vairākas kredītsaistības ar būtiskiem kavējumiem un netiek pildīti noslēgto līgumu nosacījumi, ir lūgusi bankas rast iespēju panākt savstarpējus risinājumus, kas būtu pieņemami gan klientam, gan bankai. Komisija arī turpmāk informēs sabiedrību par saņemtajām un izskatītajām klientu sūdzībām.

Komisija analizējot saņemto banku klientu sūdzību būtību, ir konstatējusi, ka banku klienti visbiežāk ir sūdzējušies par vienpusēju klientam piešķirtā kredītlimita samazinājumu no bankas puses, par kredīta procentu likmju paaugstināšanu, kā arī par kredīta pirmstermiņa atmaksas pieprasījumu un bankas prasību cedēšanu. Tajā pat laikā, vērtējot banku rīcību katrā konkrētā gadījumā, Komisija ir secinājusi, ka lielākajā daļā gadījumu sūdzību iesniedzējiem ir vairākas kredītsaistības ar būtiskiem atmaksas termiņa kavējumiem. Tāpat līgumos, ko klients ar banku noslēdzis saņemot kredītu, ir bijis ietverts punkts, ka bankai ir tiesības pēc konkrēta laika perioda pārskatīt esošo procentu likmi un noteikt jaunu likmi atbilstoši tirgus situācijai. Kredīta pirmstermiņa atmaksas pieprasījumu gadījumos aizņēmēji nav pildījuši kredīta līguma nosacījumus un banka ir sākusi izmantot līgumā ietvertās tiesības.

Klientu sūdzību par apdrošināšanas sabiedrību darbību būtība galvenokārt bijusi par apdrošinātāja lēmuma par apdrošināšanas atlīdzības izmaksu vai izmaksas atteikumu pieņemšanas nepamatotu novilcināšanu un par nepamatotas pretenzijas par regresa piedziņu piestādīšanu, nedodot iespēju personai, kurai jāveic zaudējumu atlīdzināšana, iespēju pārliecināties par faktiski negadījuma rezultātā radīto zaudējumu apmēru.

No Komisijas saņemtajām sūdzībām par banku darbību, janvārī visvairāk sūdzību esam saņēmuši par bankām, kurām ir vieni no lielākajiem privātpersonu (fizisko personu) kredītportfeļiem, t.i. no AS "Parex banka" un AS "Swedbank" klientiem. Savukārt apdrošinātāju klienti sūdzējušies par AAS "Baltikums" un AAS "ERGO Latvija" darbību .

Aktuālā informācija par saņemtajām klientu sūdzībām pieejama Komisijas mājas lapā internetā: [http://www.fktk.lv/lv/publikacijas/citas_publicacijas/2010-02-15_informacija_par_fktk_san/](http://www.fktk.lv/lv/publikacijas/citas_publicacijas/2010/2010-02-15_informacija_par_fktk_san/).