

**Rīgā, 02.09.2010.**

### **Par Komisijas saņemtajām klientu sūdzībām un iesniegumiem 2010. gada augustā**

Finanšu un kapitāla tirgus komisija (turpmāk – Komisija) ir apkopojusi informāciju par saņemtajām sūdzībām no banku un apdrošināšanas sabiedrību klientiem 2010. gada augustā.

Par banku darbību Komisijas saņemto klientu sūdzību un iesniegumu skaits augustā salīdzinot ar iepriekšējo mēnesi ir nedaudz pieaudzis un kopā Komisija augustā ir saņēmusi 20 banku klientu sūdzības un iesniegumus (jūlijā – 15 sūdzības) par 8 bankām. Komisija augustā ir saņēmusi 15 sūdzības un iesniegumus no fiziskām personām un 5 sūdzības un iesniegumus no juridiskām personām.

No 20 saņemtajām sūdzībām un iesniegumiem piecos gadījumos to iesniedzēji vērsušies Komisijā par AS "Swedbank" darbību. Četras sūdzības saņemtas no AS "Parex banka" klientiem, pa divām sūdzībām un iesniegumiem Komisija saņēmusi no AS "DnB NORD Banka", AS "GE Money Bank" un "Citadele banka" klientiem.

Banku klienti augustā Komisijai visbiežāk sūdzējušies par kredīta ķīlu realizāciju. Tāpat saņemtas klientu sūdzības par zvērinātu tiesu izpildītāju rīkojumu izpildi, par nekomunicēšanu ar klientiem un atbilžu nesniegšanu, kā arī par sadarbību ar bankas klientu likumīgiem mantiniekiem.

Visos gadījumos Komisija ir pieprasījusi bankām sniegt skaidrojumus par radušos situāciju un izskatījusi saņemto informāciju, kā rezultātā Komisija savas kompetences ietvaros ir konstatējusi, ka divos gadījumos no 20 saņemtajiem klientu iesniegumiem un sūdzībām, bankas rīcībā ir bijuši pārkāpumi, kas nekavējoties tika novērsti.

Arī par apdrošināšanas sabiedrību darbību saņemto sūdzību skaits augustā ir nedaudz pieaudzis - Komisija šajā mēnesī ir saņēmusi kopā 6 sūdzības (jūlijā - 4 sūdzības) – t.sk. no fiziskām personām 5 un no juridiskas personas vienu sūdzību.

Augustā visbiežākais sūdzības iemesls bijis apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikums – Komisijas saņēmusi 4 šādas sūdzības. Saņemta arī viena sūdzība par lēmuma pieņemšanas termiņa novilcināšanu. No augustā saņemtajām 6 sūdzībām vairāk kā viena sūdzība par vienu un to pašu apdrošināšanas sabiedrību nav saņemta.

Izvērtējot apdrošināšanas sabiedrību skaidrojumus par radušos situāciju, Komisija savas kompetences ietvaros nevienā gadījumā nav saskatījusi apdrošināšanas sabiedrību pārkāpumus.

Atgādinām, ka, ja klients uzskata, ka bankas vai apdrošināšanas sabiedrības rīcības rezultātā ir noticis klienta tiesību aizskārums, tad starp tirgus dalībnieku un klientu ir radies civiltiesisks strīds un klienta tiesību aizskārums var risināt tiesā saskaņā ar Latvijas Republikas Civilprocesa likumu, kurš nosaka, ka katrai fiziskajai un juridiskajai personai ir tiesības uz savu aizskarto vai apstrīdēto civilo tiesību vai ar likumu aizsargāto interešu aizsardzību tiesā.

Aktuālā informācija par saņemtajām klientu sūdzībām pieejama Komisijas mājas lapā internetā:  
[http://www.fktk.lv/lv/publikacijas/citas\\_publicacijas/2010/2010-02\\_15\\_informacija\\_par\\_fktk\\_san/](http://www.fktk.lv/lv/publikacijas/citas_publicacijas/2010/2010-02_15_informacija_par_fktk_san/)