

**Rīgā, 03.08.2010.**

### **Par Komisijas saņemtajām klientu sūdzībām 2010. gada jūlijā**

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

Par banku darbību Komisijas saņemto klientu sūdzību skaits jūlijā salīdzinot ar iepriekšējo mēnesi ir samazinājies un kopā Komisija jūlijā ir saņēmusi 15 banku klientu sūdzības (jūnijā – 23 sūdzības) par 6 bankām. Komisija jūlijā saņēmusi 8 sūdzības no fiziskām personām un 7 sūdzības no juridiskām personām. Saņemta arī 1 sūdzība no kādas juridiskas personas, kura savā iesniegumā sūdzējusies par piecu dažādu Latvijā darbojošos banku darbību.

No 15 saņemtajām sūdzībām septiņos gadījumos sūdzības iesniedzēji vērsušies Komisijā par AS "Swedbank" darbību. Pa divām sūdzībām Komisija saņēmusi no VAS "Latvijas Hipotēku un zemes banka", AS "DnB NOR Banka" un AS "Parex banka" klientiem.

Banku klienti jūlijā Komisijai visbiežāk sūdzējušies par banku kontu apkalpošanas noteikumiem un zvērinātu tiesu izpildītāju rīkojumu izpildi, kā arī par kredītu restrukturizācijas nosacījumiem un saistību pirmstermiņa izpildes prasībām

Par apdrošināšanas sabiedrību darbību saņemto sūdzību skaits jūlijā turpinājis sarukt - Komisija šajā mēnesī ir saņēmusi kopā 4 sūdzības (jūnijā - 6 sūdzības; maijā – 11 sūdzības) – t.sk. no fiziskām personām 2 un no juridiskām personām 2 sūdzības.

Jūlijā apdrošināšanas sabiedrību klienti divos gadījumos ir sūdzējušies Komisijai par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu, pa vienam iesniegumam bija par apdrošināšanas atlīdzības apmēru un par lēmuma pieņemšanas termiņa novilcināšanu.

Divas no jūlijā saņemtajām 4 sūdzībām par apdrošināšanas sabiedrību darbību bija no AAS "Balta" klientiem.

Visos gadījumos Komisija ir pieprasījusi bankām un apdrošināšanas sabiedrībām sniegt skaidrojumus par radušos situāciju, izskatījusi saņemto informāciju, kā arī izvērtējusi vai tirgus dalībnieka rīcībā nav saskatāmi pārkāpumi.

Kopš 2010. gada sākuma, kad Komisija sāka publiskot ikmēneša saņemto sūdzību statistiku, līdz š.g. jūlija beigām Komisija ir saņēmusi kopumā 232 klientu sūdzības, t.sk – 157 banku klientu un 75 apdrošināšanas sabiedrību klientu sūdzības. Komisija ir konstatējusi, ka saņemto sūdzību skaits, salīdzinot ar gada sākumu, lai gan nedaudz, taču pamazām sarūk. Ja pirmajos trijos šī gada mēnešos Komisija izskatīja vidēji 37 klientu sūdzības mēnesī, tad sākot ar aprīli sūdzību skaits ir samazinājies līdz vidēji 30 sūdzībām mēnesī.

Komisija atgādina, ka, lai finanšu pakalpojumu patērētājs varētu pārliecināties, kurā institūcijā vērsties katrā konkrētā gadījumā ar jautājumiem un sūdzību par finanšu un kapitāla tirgus dalībnieka rīcību, Komisijas mājas lapā internetā ir ievietota informācija par Komisijas un citu atbildīgo institūciju kompetenci sūdzību izskatīšanā un patērētāju strīdu risināšanas jautājumos. Minētā informācija pieejama šeit: [http://www.fktk.lv/lv/komisija/komisijas\\_darbiba/fktk\\_un\\_citu\\_instituciju\\_kompe/2010-04-12\\_fktk\\_un\\_citu\\_instituciju/](http://www.fktk.lv/lv/komisija/komisijas_darbiba/fktk_un_citu_instituciju_kompe/2010-04-12_fktk_un_citu_instituciju/)

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/)