

Rīgā, 05.07.2010.

Par Komisijas saņemtajām klientu sūdzībām 2010. gada jūnijā

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

Par banku darbību saņemto klientu sūdzību skaits pēdējā mēnesī nav būtiski mainījies un kopā Komisija jūnijā ir saņēmusi 23 sūdzības (maijā – 22 sūdzības) par 7 bankām. Tāpat kā iepriekšējos mēnešos, vairāk sūdzību par banku darbību tika saņemtas no fiziskām personām - 20 sūdzības, savukārt no juridiskām personām saņemtas 3 sūdzības.

Banku klienti jūnijā Komisijai visbiežāk (8 gadījumi) sūdzējušies par kredītu restrukturizācijas nosacījumiem un saistību pirmstermiņa izpildes prasībām. Komisija jūnijā ir saņēmusi 6 klientu sūdzības par kontu apkalpošanas noteikumiem un zvērinātu tiesu izpildītāju rīkojumu izpildi.

Visos gadījumos Komisija ir pieprasījusi bankām sniegt skaidrojumus par radušos situāciju un izskatījusi saņemto informāciju, kā arī izvērtējusi vai bankas rīcībā nav saskatāmi pārkāpumi. Pārsvārā gadījumu tiek konstatēts, ka klienta rīcībā nav bijis pietiekami informācijas vai klients bankas sniegto informāciju ir pārpratis. Attiecībā uz kredītu restrukturizāciju Komisija vienmēr lūdz klientam vērsties bankā un rast savstarpēji pieņemamu risinājumu. Šajos gadījumos banka ir nākusi pretī un abas puses ir panākušas abpusēju vienošanos.

Par apdrošināšanas sabiedrību darbību saņemto sūdzību skaits jūnijā ir gandrīz divas reizes mazāks kā iepriekšējā mēnesī - Komisija ir saņēmusi kopā 6 sūdzības (maijā - 11 sūdzības) – t.sk. no fiziskām personām 4 sūdzības un no juridiskām personām 2 sūdzības, no kurām divas fizisko personu sūdzības tika pārsūtītas izskatīšanai Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojam.

Jūnijā apdrošināšanas sabiedrību klienti ir sūdzējušies par apdrošināšanas atlīdzības apmēru, apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu, kā arī par lēmuma pieņemšanas termiņa novilcināšanu un citiem jautājumiem.

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/

Aktuālā informācija par saņemtajām klientu sūdzībām pieejama Komisijas mājas lapā internetā: http://www.fktk.lv/lv/publikacijas/citas_publikacijas/2010/2010-02_15_informacija_par_fktk_san/