

Rīgā, 04.06.2010.

Par Komisijas saņemtajām klientu sūdzībām 2010. gada maijā

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

Par banku darbību Komisijas saņemto klientu sūdzību skaits pēdējā mēnesī ir nedaudz samazinājies un kopā Komisija maijā ir saņēmusi 22 sūdzības (aprīlī – 28 sūdzības) par 10 bankām, vienā gadījumā klients nav norādījis konkrētu tirgus dalībnieku par kura darbību sūdzība tiek iesniegta. Maijā, tāpat kā iepriekš, vairāk sūdzības par banku darbību tika saņemtas no fiziskām personām - 17 sūdzības, savukārt no juridiskām personām 5 sūdzības.

Līdzīgi kā visos iepriekšējos šī gada mēnešos, arī maijā visvairāk klienti ir sūdzējušies par to banku darbību, kurām ir vieni no lielākajiem privātpersonu kredītportfeļiem – visbiežāk par AS "Swedbank", nedaudz retāk par AS "SEB banka", AS "Parex banka" un AS "GE Money bank".

Banku klienti maijā Komisijai visbiežāk sūdzējušies par kredītu restrukturizācijas nosacījumiem. Komisija ir saņēmusi sūdzības arī par izmaksu veikšanu no norēķinu kontiem un par saistību pirmstermiņa 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. Atgādinām, ka š.g. 1. ceturkšņa beigās restrukturizēto kredītu skaits sasniedza 41.5 tūkstošus kredītu 2.7 miljardu latu apjomā.

Par apdrošināšanas sabiedrību darbību saņemto sūdzību skaits maijā nav būtiski mainījies - Komisija ir saņēmusi kopā 11 sūdzības (aprīlī - 12 sūdzības) – t.sk. no fiziskām personām 7 sūdzības un no juridiskām personām 4 sūdzības, no kurām viena tika pārsūtīta izskatīšanai Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojam.

Maijā apdrošināšanas sabiedrību klienti visvairāk ir sūdzējušies par apdrošināšanas atlīdzības apmēru. Tāpat Komisija saņēmusi sūdzības par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un lēmuma pieņemšanas termiņa novilcināšanu.

Visvairāk sūdzības maijā tika saņemtas no AAS "BTA" un AAS "Baltikums" klientiem.

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.ftk.lv/lv/komisija/komisijas_darbiba/ftk_un_citu_instituciju_kompe/2010-04-12_ftk_un_citu_instituciju/

Aktuālā informācija par saņemtajām klientu sūdzībām pieejama Komisijas mājas lapā internetā: http://www.ftk.lv/lv/publikacijas/citas_publikacijas/2010/2010-02_15_informacija_par_ftk_san/