

„Swedbank” AS
Reģ.Nr.40003074764
Balasta dambis 1a
Rīga, LV1048, Latvija
Tālr.+371 67 444 444
Fakss +371 67 444 344
www.swedbank.lv

**Patērētāju tiesību aizsardzības centra
Direktorei B.Vītoliņai**
Kr.Valdemāra ielā 157
Rīgā, LV-1013

Nr: 316LG00-145A Rīgā, 14.09.2010
Uz 24.08.2010. Nr.21-04/6668-G-160

„Swedbank” AS, turpmāk tekstā – Banka, 2010.gada 24.augustā ir saņēmusi Patērētāju tiesību aizsardzības centra, turpmāk tekstā – PTAC, vēstuli Nr.21-04/6686-G-160 „Par sūdzību”, un sniedz šādu atbildi.

Nemot vērā PTAC aicinājumu Bankai labprātīgi novērst pārkāpumu, grozot vai izslēdzot Bankas komisiju no Bankas cenrāža, Banka apliecina, ka nepiemēros attiecībā pret patērētājiem komisijas maksu „Nepamatotas pretenzijas izskatīšana, rēķina kopijas pasūtīšana (kāda tā ir pašlaik Bankas Cenrādī), kā arī nepiemēros Bankas piedāvāto grozīto komisijas maksu „Kartes darījuma izmeklēšana, ja izmeklēšanas rezultātā pretenzija ir noraidīta” un izslēgs minēto komisijas maksu no Bankas cenrāža privātpersonām.

Papildus augstāk minētajam, Banka tomēr vēlas uzsvērt, ka patur tiesības ieturēt no Bankas klientiem (patērētājiem) karšu darījumu izmeklēšanas procesā Bankai radušās faktiskās izmaksas (piemēram, dokumentu/rēķinu pieprasīšana), ja netiek konstatēta Bankas kļūda, izmeklējot konkrēto karšu darījumu.

Banka, iespēju robežās, arī apņemas informēt savus klientus par iespējamajām izmaksām gadījumā, ja tās būs paredzams brīdī, kad Bankas klients pieteiks pretenziju un būs nepieciešama karšu darījumu izmeklēšana (paredzamas izmaksas). Neskatoties uz to, ka Banka nevar zināt faktiskās izmaksas pirms ir uzsākts izmeklēšanas process, provizoriski ir iespējams informēt klientu par iespējamajām izmaksām (robežām).

Ar cieņu,

(personiskais paraksts)

(..)

„Swedbank” AS
valdes locekle

(..)

IZRAKSTS PAREIZS