

***SAUSZEMES TRANSPORTLĪDZEKĻU
ĪPAŠNIEKU CIVILTIESISKĀS ATBILDĪBAS
OBLIGĀTĀ APDROŠINĀŠANA***

2009.GADA REZULTĀTI
(pēc 17.02.2010. sagatavotiem datiem)

OCTA apdrošināšanas nozares darbības rādītāji 2009.gadā

Šis pārskats sastādīts, par pamatu ņemot OCTA apdrošināšanas nozares pamatrādītājus 2009.gadā, sniedzot informāciju par izmaiņām, salīdzinājumā ar 2008.gadu.

Pārskats tiek sastādīts saskaņā ar Biedrības „Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs” (turpmāk – LTAB) Informācijas sistēmā esošajiem datiem uz 2010.gada 17.februāri.

Ceļu satiksmes negadījumi

Svarīgs OCTA apdrošināšanas darbības rādītājus ietekmējošs faktors ir ceļu satiksmē notikušie ceļu satiksmes negadījumi. 2009.gadā ekonomiskās krīzes ietekmē samazinoties iedzīvotāju maksātspējai, ievērojami samazinājās jaunu transportlīdzekļu iegāde un iepriekšējos gados reģistrēto transportlīdzekļu izmantošana, kā rezultātā ceļu satiksmē piedalījās aizvien mazāk transportlīdzekļu. Ar to izskaidrojams 2009.gadā kopumā vērojamais CSNg skaita straujais samazinājums. No visiem apdrošināšanas sabiedrībās reģistrētajiem 2009.gadā notikušajiem ceļu satiksmes negadījumiem **17 310** reģistrēti, noformējot Saskaņoto paziņojumu, kas ir **53,5%** no kopējiem reģistrētajiem apdrošināšanas gadījumiem sabiedrībās.

Mēnesis	Apdrošināšanas gadījumu skaits ¹	Ar SP reģistrēto CSNg skaits ²	SP īpatsvars no kopējā apdrošināšanas gadījumu skaita ³
Janvāris	3 085	1 744	56,5%
Februāris	2 914	1 657	56,9%
Marts	2 688	1 433	53,3%
Aprīlis	2 707	1 448	53,5%
Maijs	2 632	1 351	51,3%
Jūnijs	2 588	1 300	50,2%
Jūlijs	2 762	1 378	49,9%
Augusts	2 720	1 469	54,0%
Septembris	2 583	1 339	51,8%
Oktobris	2 638	1 362	51,6%
Novembris	2 297	1 272	55,4%
Decembris	2 730	1 557	57,0%
Kopā	32 344	17 310	53,5%

¹ Ceļu satiksmes negadījumu skaits, kuri reģistrēti apdrošināšanas sabiedrībās un par kuriem ir iesniegti zaudējumu pieteikumi apdrošināšanas sabiedrībās

² Ar saskaņoto paziņojumu reģistrēts ceļu satiksmes negadījumu skaits no kopējā apdrošināšanas sabiedrībās reģistrēto ceļu satiksmes negadījumu skaita

³ Ar saskaņoto paziņojumu reģistrēto ceļu satiksmes negadījumu īpatsvars no kopējā apdrošināšanas sabiedrībās reģistrēto apdrošināšanas gadījumu skaita

Uz Saskaņoto paziņojumu pamata reģistrēto ceļu satiksmes negadījumu skaits (turpmāk – CSNg) apdrošināšanas sabiedrībās 2009.gadā ir samazinājies par 7 665 jeb 30,7% (**17 310** - salīdzinot ar **24 975** 2008.gadā). Tas skaidrojams ar to, ka kopējais CSNg skaits strauji samazinās. Balstoties uz Ceļu satiksmes drošības departamenta (turpmāk – CSDD) provizoriskajiem datiem 2009.gadā, salīdzinājumā ar 2008. gadu tas ir **samazinājies par 36,8%** (2009.gadā reģistrēti **34343** CSNg, salīdzinot ar **54 323** reģistrētajiem CSNg 2008.gadā).

Saskaņā ar LTAB Informācijas sistēmas datiem no 2009.gadā apdrošināšanas sabiedrībās reģistrētajiem **32 344** apdrošināšanas gadījumiem (45 487 gadījumi 2008.gadā) **30 773** apdrošināšanas gadījumi ir reģistrēti Latvijā (t.sk. **17 764 ir reģistrēti Rīgā**, kas sastāda **57,7%** no reģistrētajiem Latvijā), savukārt ārvalstīs reģistrēti **1 571** apdrošināšanas gadījumi, kas sastāda

4,9% no visiem reģistrētajiem gadījumiem. Valstis, kurās reģistrēts vislielākais apdrošināšanas gadījumu skaits, kur CSNg izraisītājs ir Latvijā reģistrētais transportlīdzeklis, ir Vācija (349 apdrošināšanas gadījumi), Lietuva (214), Polija (200), Lielbritānija (101) un Igaunija (97).

Apdrošināšanas atlīdzību izmaksas

2009.gadā ir tikuši pieņemti **41 399** lēmumi par apdrošināšanas atlīdzības izmaksām par kopējo summu **Ls 29 028 882**.

Vidējās atlīdzības izmaksas lielums par apdrošināšanas gadījumu 2008.gadā sastādīja Ls 895. Attiecīgi 2009.gadā vidējās izmaksas lielums par apdrošināšanas gadījumu ir Ls **797**, kas ir par **10,9%** mazāk, bet vidējais atlīdzību lēmuma apmērs ir Ls 701. Kā pamatojums vidējās izmaksas lieluma par apdrošināšanas gadījumu samazinājumam būtu minams tas, ka samazinoties CSNg cietušo transportlīdzekļu skaitam un arī vienlaikus saasinoties konkurencei starp remontdarbu veicējiem, ir samazinājušies auto servisu remontdarbu izcenojumi.

Vislielākais lēmumu skaits tika pieņemts par transportlīdzekļu bojājumu un bojāejas zaudējumu atlīdzināšanu, kas kopā sastādīja 85,7% no kopējās atlīdzību summas (skat.2.tabulu).

2.tabula

Pārskats par apdrošināšanas sabiedrību un Garantijas fonda apdrošināšanas atlīdzību sadalījumu pa zaudējumu veidiem pieņemtajos lēmumos

Zaudējumu veids	Lēmumu skaits	Īpatsvars, %	Atlīdzību summa (Ls)	Īpatsvars, %	Vidējā atlīdzība lēmumā (Ls)
Transportlīdzekļa bojājumi	32 422	78,3%	21 146 918	72,8%	652
Transportlīdzekļa bojāeja	2 432	5,9%	3 742 278	12,9%	1 539
Atlīdzība Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai (VSAA)	1 489	3,6%	1 040 082	3,6%	699
Ārstēšanās izmaksas	992	2,4%	767 543	2,6%	774
Atlīdzība Veselības norēķinu centram (VNC)	1 844	4,5%	657 767	2,3%	357
Mantas bojājumi, bojāeja	982	2,4%	597 895	2,1%	609
Ceļa, ceļa būvju, ēku bojājumi, bojāeja	409	1,0%	326 551	1,1%	798
Pārejoša darbnespēja personai	188	0,5%	242 060	0,8%	1 288
Pensijas apgādājamiem	153	0,4%	106 454	0,4%	696
Apbedīšanas izdevumi	89	0,2%	104 841	0,4%	1 178
Nemateriālie zaudējumi sakarā ar cietušās personas sakropļojumu, invaliditāti	25	0,1%	100 188	0,3%	4 008
Nemateriālie zaudējumi sakarā ar cietušās personas fizisku traumu	217	0,5%	90 892	0,3%	419
Nemateriālie zaudējumi sakarā ar apgādnieka, apgādājamā vai laulātā nāvi	44	0,1%	34 637	0,1%	787
Pensijas invalīdiem	68	0,2%	21 943	0,1%	323
Kaitējums videi	14	0,03%	18 460	0,1%	1 319
Atlīdzība darba devējam par cietušās personas pārejošu darba nespēju	6	0,01%	17 738	0,1%	2 956
Rehabilitācijas izdevumi	11	0,03%	8 688	0,03%	790
Atlīdzība Sociālo pakalpojumu pārvaldei (SPP)	1	0,002%	1 683	0,006%	1 683
Nemateriālie zaudējumi sakarā ar apgādnieka, apgādājamā vai laulātā I.grupas invaliditāti	2	0,005%	1 513	0,01%	756
Atlīdzība valsts aģentūrai "Sociālās integrācijas valsts aģentūra" (SIVA)	3	0,01%	348	0,001%	116
Atlīdzība valsts aģentūrai "Tehnisko palīgīdzekļu centrs" (TPC)	5	0,01%	283	0,001%	57
Protezēšanas izdevumi	1	0,002%	84	0,0003%	84
Atlīdzība pašvaldību institūcijām	1	0,002%	19	0,0001%	19
Atlīdzība Iekšlietu ministrijas Veselības un sociālo lietu valsts aģentūrai (VSLVA)	1	0,002%	15	0,0001%	15
Kopā:	41 399	100,0%	29 028 882	100,0%	701

Saskaņā ar LTAB Informācijas sistēmas datiem, 2009.gadā par 1 641 apdrošināšanas gadījumiem ir tikuši pieņemti 1 879 (par 84 mazāk nekā pērn) lēmumi par atlīdzību izmaksām no Garantijas fonda par kopējo summu Ls 1 617 118 (samazinājums Ls 140 701 salīdzinājumā ar 2008. gadu), kur vidējās izmaksas lielums uz vienu notikušo apdrošināšanas gadījumu sastādīja Ls 985 (samazinājums – Ls 23).

Jāatzīmē, ka 2009.gadā salīdzinot ar 2008.gadu, ir daudzkārt palielinājies Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras (VSAA) iesniegto prasību skaits par iepriekšējo gadu laikā notikušajiem negadījumiem, kas galvenokārt ietekmē Garantijas fonda zaudējumu pieteikumu skaita palielināšanos. Tā piemēram, 2008.gadā nav bijis pieņemts neviens lēmums VSAA pieprasīto zaudējumu atlīdzībai, bet 2009.gadā jau pieņemti 98 šādi lēmumi. Salīdzinoši, lēmumu skaits transportlīdzekļu bojājumu atlīdzībai samazinājies par 14,2%.

2009.gadā apdrošināšanas sabiedrībās tikuši iesniegti kopā **45 815** zaudējumu pieteikumi, kas ir par **13 400** jeb 22,6% mazāk nekā 2008.gadā.

Saistībā ar šī gada un iepriekšējo gadu zaudējumu pieteikumiem 2009.gadā pieņemti **41339** lēmumi, par kopējo summu Ls **29 028 882**, kas ir par Ls **15 106 354** jeb **34,2%** mazāk nekā 2008.gadā. Kritums izmaksātajās atlīdzības atspoguļo kritumu ceļu satiksmes negadījumos. **39222** lēmumi ir pieņemti par Latvijā notikušajiem ceļu satiksmes negadījumiem par kopējo atlīdzību summu Ls **24 896 121**, t.sk. par negadījumiem, kas notikuši Rīgā - pieņemti **22 057** lēmumi par summu Ls **13 263 957**.

Savukārt, **2 177** lēmumi ir pieņemti par ārvalstīs notikušajiem ceļu satiksmes negadījumiem par kopējo atlīdzību summu Ls **4 132 760**, kas sastāda **14,2%** no kopējās atlīdzību summas un vidējās atlīdzības lielums par apdrošināšanas gadījumu – Ls **1 898**.

OCTA apdrošināšanas nozares peļņas vai zaudējuma aprēķina tehniskais rezultāts

OCTA apdrošināšanas nozares darbību kopumā var raksturot ar visu apdrošināšanas sabiedrību peļņas vai zaudējuma aprēķina tehniskā rezultāta kopsavilkumu, kas 2009.gadā nozarei kopumā ir bijis pozitīvs.

2009.gadā apdrošināšanas sabiedrībām piekritušo atlīdzību prasību neto summa sastādīja **Ls 33 883 679**, kas ir par Ls 6 441 448 jeb **16%** mazāk nekā 2008.gadā. Tas apliecina to, ka strauji sarūk ceļu satiksmes negadījumu skaits un ar to saistītās zaudējumu atlīdzību prasības.

Salīdzinot 2009.gada rādītājus ar 2008.gadu, ir novērojams neliels nopelnīto prēmiju samazinājums, kas sastādīja **4,4%**, ko galvenokārt izsauca apdrošināšanas līgumu cenu un noslēgto apdrošināšanas līgumu skaita samazinājums.

Aplūkojot apdrošināšanas sabiedrību peļņas vai zaudējuma aprēķina tehniskā rezultāta kopsavilkumu, no aprēķina var izdalīt dažas atsevišķas ieņēmumu un izdevumu pozīcijas, kas raksturo apdrošināšanas sabiedrību un nozares darbību kopumā (sk.3.tabulu).

3.tabula

OCTA apdrošināšanas nozares peļņas vai zaudējuma aprēķina tehniskais rezultāts, salīdzinot 2008. un 2009.gadu

Rādītājs	2008.gads	2009.gads
Nopelnītās prēmijas, Ls	56 891 627	54 392 221
Piekritušās atlīdzību prasības neto, Ls	40 325 127	33 883 679
t.sk. atlīdzību noregulēšanas izdevumi, Ls	2 376 164	2 124 540
Neto darbības izdevumi, Ls	18 828 891	17 944 741
Citi tehniskie izdevumi neto, Ls	179 166	111 005
Tehniskais rezultāts	-1 413 284	3 796 033

3.tabulā nav attēlotas visas peļņas vai zaudējuma aprēķina tehniskā rezultāta noteikšanas pozīcijas, tikai salīdzināta nopelnīto prēmiju ienākumu daļa ar apdrošināšanas sabiedrību izdevumiem sakarā ar piekritušo apdrošināšanas atlīdzību izmaksām un apdrošināšanas sabiedrību darbības nodrošināšanai nepieciešamajiem izdevumiem.

4.tabula

2009.gada OCTA apdrošināšanas nozares peļņas vai zaudējuma aprēķina kopsavilkuma rādītāji

Rādītāji	
Zaudējumu rādītājs*, %	62,3
Izdevumu rādītājs*, %	33,2
Kombinētais rādītājs, %	95,5
*Zaudējumu rādītāju raksturo piekritušo atlīdzību prasību un nopelnīto prēmiju attiecība, savukārt izdevumu rādītājā tiek ietverta izdevumu un nopelnīto prēmiju attiecība. Kombinētais rādītājs ir zaudējumu un izdevumu rādītāju summa.	

Reģistrētie transportlīdzekļi

OCTA apdrošināšanas jomu Latvijas Republikā veido transportlīdzekļi, kas piedalās ceļu satiksmē. Kopā Latvijā uz 2010. gada 1. janvāri pēc CSDD, VTUA un TTP datiem ir reģistrēti **1 314 146** transportlīdzekļi. Salīdzinot ar reģistrēto transportlīdzekļu skaitu uz 2009.gada 1.janvāri, to skaits samazinājies par 35 310 jeb **2,6%** (2008.gadā reģistrēti **1 349 456** transportlīdzekļi). No visiem reģistrētajiem transportlīdzekļiem ikgadējo tehnisko apskati ir izgājuši tikai **50,3%** jeb **661 115** transportlīdzekļi (skat. 5.tabulu), kas ir par 4,9% mazāk, nekā 2008.gadā. 2008.gadā no visiem reģistrētajiem transportlīdzekļiem ikgadējo tehnisko apskati bija izgājuši 51,5% jeb **695 079**. Šis rādītājs ietekmē transportlīdzekļu skaita samazināšanos ceļu satiksmē, vienlaikus nevar izslēgt faktu, ka ceļu satiksmē piedalās tehniskā kārtībā neesoši un neapdrošināti transportlīdzekļi.

Pēc LTAB datiem uz 2010. gada 1.janvāri apdrošināta ir **667 071** Latvijā reģistrēto transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskā atbildība, kas sastāda 100,9% no tehniskā kārtībā esošiem. No tā ir secināms, ka daļa no apdrošinātiem transportlīdzekļiem, kuri ir potenciāli ceļu satiksmes dalībnieki, nav izgājuši tehnisko apskati.

Sākot no 2008.gada 1.jūnija ir nodrošināta OCTA apdrošināšanas līgumu slēgšanas iespēja izmantojot distances saziņas līdzekļus (e-polise) visā Latvijā.

Kopš e-polises ieviešanas ir ievērojami pieaudzis šādā veidā noslēgto līgumu skaits. Salīdzinājumam, 2008. gada jūnijā bija iegādātas **1 310** e-polises, 2009.gada janvārī – **3214** e-polises, un 2009.gada decembrī internetā tika iegādātas jau **11 828** e-polises.

Tā ir pozitīva iezīme, kas liecina par transportlīdzekļu īpašnieku paradumu maiņu un aizvien lielāku uzticēšanos „on - line” slēgtam līgumam.

Vērtējot apdrošināšanas atlīdzības no Garantijas fonda, kurās pieņemti lēmumi zaudējumu atlīdzībai saistībā ar neapdrošināto transportlīdzekļu izraisītajiem ceļu satiksmes negadījumiem un salīdzinot tās ar kopējo apdrošināšanas atlīdzību skaitu, kā arī salīdzinot transportlīdzekļu skaitu, kuru īpašnieki savu civiltiesisko atbildību ir apdrošinājuši un tehniskā kārtībā esošo transportlīdzekļu skaitu pēc datiem uz 2010. gada 1.janvāri, var izdarīt secinājumus, ka no visiem reģistrētajiem transportlīdzekļiem ceļu satiksmē Latvijā aktīvi piedalās aptuveni 660 000 – 685000 transportlīdzekļi, no kuriem, ievērojot iepriekš minēto, aptuveni 670 000 gadījumos īpašnieku civiltiesiskā atbildība ir apdrošināta.

Reģistrēto transportlīdzekļu skaits, kuri ir apdrošināti un ir izgājuši tehnisko apskati

Transportlīdzekļa veids	Reģistrēto skaits uz 2010.gada 1.janvāri	Tehniskā kārtībā esoši (ar veiktu TA) uz 2010.gada 1.janvāri	Tehniskā kārtībā esoši (procentuāli no reģistrēto skaita)	Apdrošināti uz 2010.gada 1.janvāri	Apdrošināti procentuāli no reģistrētajiem	Apdrošināti procentuāli no tiem, kas ir tehniskā kārtībā
Vieglie a/m	904 308	511 571	56,6%	524 148	58,0%	102,5%
Kravas a/m	120 571	53 272	44,2%	55 241	45,8%	103,7%
Traktori, pašgājēji	105 127	35 573	33,8%	30 152	28,7%	84,8%
Automobiļu piekabes	80 351	32 932	41,0%	37 711	46,9%	114,5%
Motocikli	53 440	9 062	17,0%	2 126	4,0%	23,5%
Traktoru piekabes	39 979	13 667	34,2%	12 577	31,5%	92,0%
Autobusi	9 687	4 355	45,0%	4 585	47,3%	105,3%
Tramvaji, trolejbusi	683	683	100,0%	531	77,7%	77,7%
Kopā:	1 314 146	661 115	50,3%	667 071	50,8%	100,9%

Sūdzību izskatīšana

Balstoties uz LTAB apkopotajiem datiem par saņemtajām sūdzībām sakarā ar apdrošināšanas sabiedrību pieņemtajiem lēmumiem atlīdzību izmaksu lietās, 2009.gadā par apdrošināšanas sabiedrību pieņemtajiem lēmumiem un rīcības atbilstību OCTA Likumam kopā saņemtas **270** sūdzības. Kopējais sūdzību skaits, salīdzinot ar 2008.gadu, ir palielinājies par 2,7%. Tai skaitā par apdrošināšanas sabiedrību lēmumiem ir saņemtas 204 sūdzības, kas ir par 10,9% vairāk, nekā 2008.gadā.

Analizējot sūdzības pēc būtības:

- **135** gadījumos sniegts atzinums, ka apdrošināšanas sabiedrības lēmums ir pamatots;
- **69** gadījumos sniegts atzinums, ka apdrošināšanas sabiedrības lēmums ir nepamatots;
- **66** gadījumos sūdzības iesniedzējiem sniegts skaidrojums rakstiskas atbildes veidā.

Vērtējot sūdzību skaitu pa gadiem (sk.6.tabulu) ir redzams, ka sūdzību īpatsvars, kuras izskatot atzīts, ka apdrošināšanas sabiedrības lēmums ir nepamatots, ir bijis robežās no **0,09%** līdz **0,21%** no visiem apdrošināšanas gadījumiem. 2009.gadā šis rādītājs ir 0,21%, tas ir salīdzinoši neliels skaits, kas liecina, ka vairumā gadījumu cietušajam nav pamata būt neapmierinātam ar apdrošināšanas sabiedrības pieņemto lēmumu. Šis rādītājs salīdzinot ar iepriekšējo gadu ir palielinājies, kas skaidrojams ar to, ka, ir ievērojami pieaudzis sūdzību skaits tieši par apdrošināšanas sabiedrību lēmumiem, kā arī ir pieaudzis to gadījumu skaits, kad saņemtajām sūdzībām nav bijis pamatojuma. No kopējā sūdzību skaita par apdrošināšanas sabiedrību lēmumiem, kad sabiedrības lēmums atzīts par pamatotu, šo sūdzību īpatsvars sastāda vairāk kā pusi - **66%** (135 no 204 sūdzībām).

Galvenie sūdzību iemesli:

- 1) atteikums apdrošināšanas atlīdzību izmaksai;
- 2) cietušais nav apmierināts ar novērtētā zaudējuma apmēru;
- 3) cietušais pats atzīts par daļēji līdzatbildīgu zaudējumu nodarīšanā;
- 4) cietušais ilgstoši nav saņēmis apdrošināšanas atlīdzību;
- 5) nav apmierināts ar autoservisa sniegtajiem pakalpojumiem.

6.tabulā ir atspoguļots sūdzību īpatsvars no kopējā apdrošināšanas gadījumu skaita.

Pārskats par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām

Gads	Apdrošināšanas gadījumi*	Sūdzības, kopā	% no apdr. gadīj.	t.sk. sūdzības par apdrošināšanas sabiedrības lēmumu	% no apdr. gadīj.	No tām apdrošināšanas sabiedrības lēmums atzīts par nepamatotu	% no apdr. gadīj.	No tām apdrošināšanas sabiedrības lēmums atzīts par pamatotu	% no apdr. gadīj.
2005	29 633	187	0,63	106	0,36	56	0,19	50	0,17
2006	37 139	186	0,50	88	0,24	33	0,09	55	0,15
2007	48 202	217	0,45	114	0,24	54	0,11	60	0,12
2008	46 335	263	0,57	184	0,40	51	0,11	133	0,29
2009	33 537	270	0,81	204	0,61	69	0,21	135	0,40
Kopā**	287 506	2 082	0,72	1 265	0,44	547	0,19	718	0,25

*apdrošināšanas gadījumu skaits, saistībā ar kuriem apdrošināšanas sabiedrībās ir pieņemti lēmumi par zaudējumu atlīdzību.

** kopējie rādītāji kopš 2000.gada.

7. tabulā ir atspoguļots sūdzību skaita īpatsvars no apdrošināšanas gadījumiem, sadalījumā pa atsevišķām apdrošināšanas sabiedrībām.

7.tabula

Pārskats par saņemtajām un izskatītajām sūdzībām sadalījumā pa sabiedrībām.

Apdrošināšanas sabiedrība	Sūdzību īpatsvars apdrošināšanas gadījumos, %	Izskatītās sūdzības		
		Gadījumi, kad AAS lēmums ir pamatots ¹ , %	Gadījumi, kad AAS lēmums ir nepamatots ² , %	Citas sūdzības ³ , %
AAS "BALTA"	0,48	0,29	0,06	0,12
AAS "BALTIKUMS"	0,80	0,44	0,23	0,11
"BALVA" AAS	1,43	0,38	0,50	0,56
"BTA" AAS	1,09	0,62	0,24	0,24
AAS "Gjensidige Baltic"	0,66	0,40	0,16	0,08
"ERGO LATVIJA" AAS	0,28	0,05	0,09	0,09
"If Latvia" AAS	0,19	0,13	0,00	0,06
"Baltijas Apdrošināšanas Nams" AAS	1,24	0,52	0,44	0,28
"SEESAM LATVIA" AAS	0,87	0,54	0,00	0,32
"Nordicia Apdrošināšana"	0,63	0,47	0,00	0,00
Vidējais īpatsvars	0,81	0,40	0,21	0,18

1 – sabiedrības lēmums ir pamatots un sūdzība noraidīta

2 – sabiedrības lēmums ir nepamatots. Birojs rekomendē pārskatīt pieņemto lēmumu.

3 – sūdzības, kuras nav par sabiedrības lēmumu. Cietušo neapmierina iesnieguma izskatīšanas process, nav sniegta informācija, nav iepazīstināts ar lēmumu pamatojošiem dokumentiem.