

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2012.gada pirmajos 3 ceturkšņos saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

Sūdzību statistika:

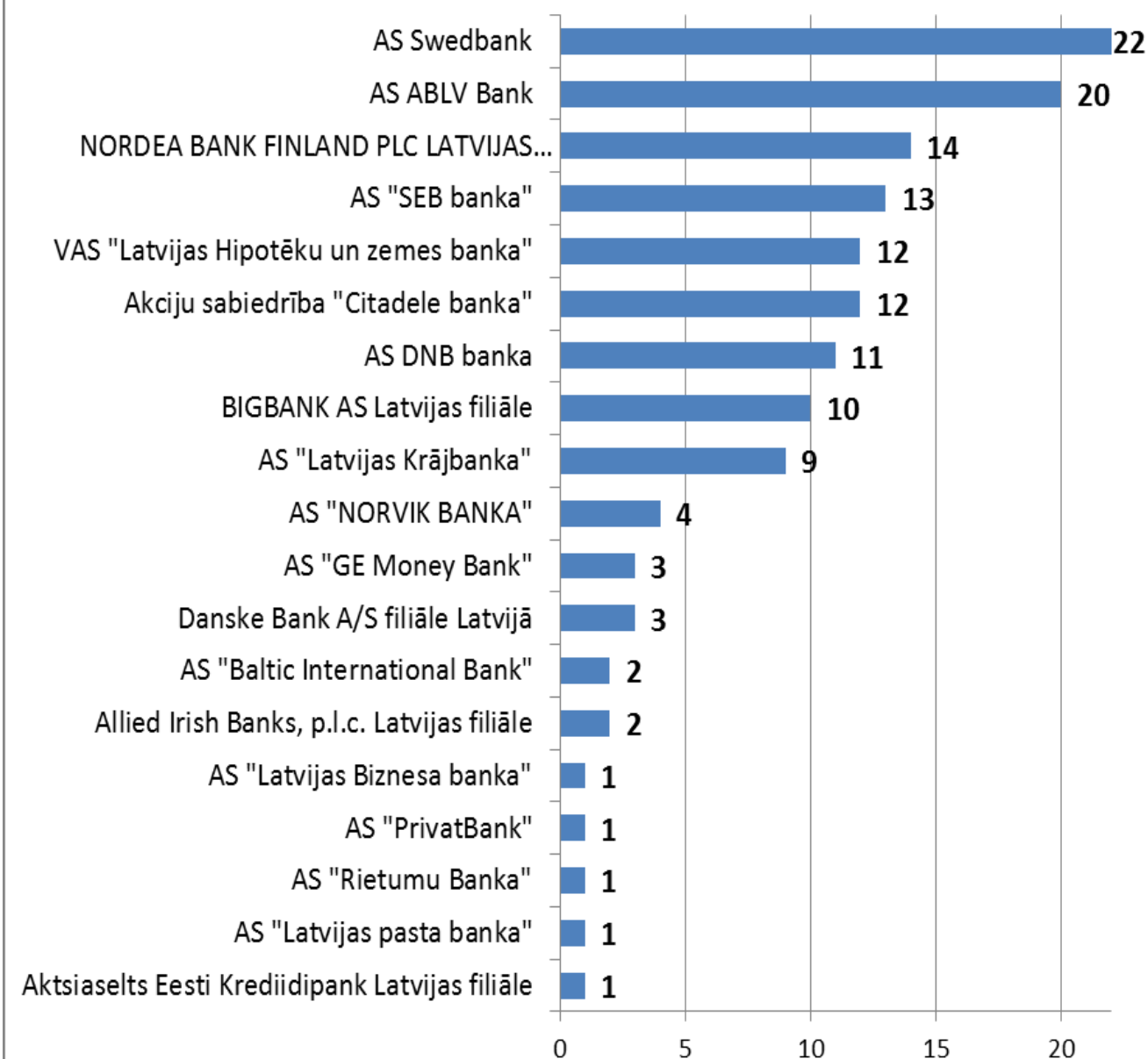
2012.gada 3 ceturkšņos Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 275 rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 26 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 135 sūdzības, par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam, rīcību saņemtas 77 sūdzības, savukārt par parādu piedziņas sabiedrībām saņemtas 37 sūdzības.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par personu, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, darbību	Par parādu piedziņas sabiedrībām
Kopā saņemtas – 135 sūdzības	Kopā saņemtas – 26 sūdzības	Kopā saņemtas – 77 sūdzības	Kopā saņemtas – 37 sūdzības
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kreditēšanas līgumos – 70 sūdzības citu finanšu pakalpojumu līgumos – 15 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 10 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma Noteikumiem: patērētāju kreditēšanas līgumos – 34 sūdzības citu finanšu pakalpojumu līgumos – 6 sūdzības	Par parādu piedziņas procesu: patērētāju kreditēšanas līgumos – 8 sūdzības citu pakalpojumu līgumos – 1 sūdzība
Par negodīgu komercpraksi – 6 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 2 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 12 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 9 sūdzības
Citas (par atkāpšanos no kredītīguma, maksātspējas grūtībām, soda naudas un komisijas maksas apmēru, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 44 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības neizmaksāšanu, apdrošināšanas atlīdzības apmēru, nekvalitatīvi veiktu remontu u.c.) – 14 sūdzības	Citas (par augstu procentu likmi, maksātspējas grūtībām u.c.) – 25 sūdzības	Citas (par informācijas nesniegšanu patērētājam, papildus izdevumu aprēķināšanu u.c.) – 19 sūdzības

PTAC norāda, ka saņemtie iesniegumi nenorāda, ka saņemtās sūdzības ir pamatotas, kā arī to, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu un pakalpojumu sniedzēja klientu (patērētāju) skaitu.

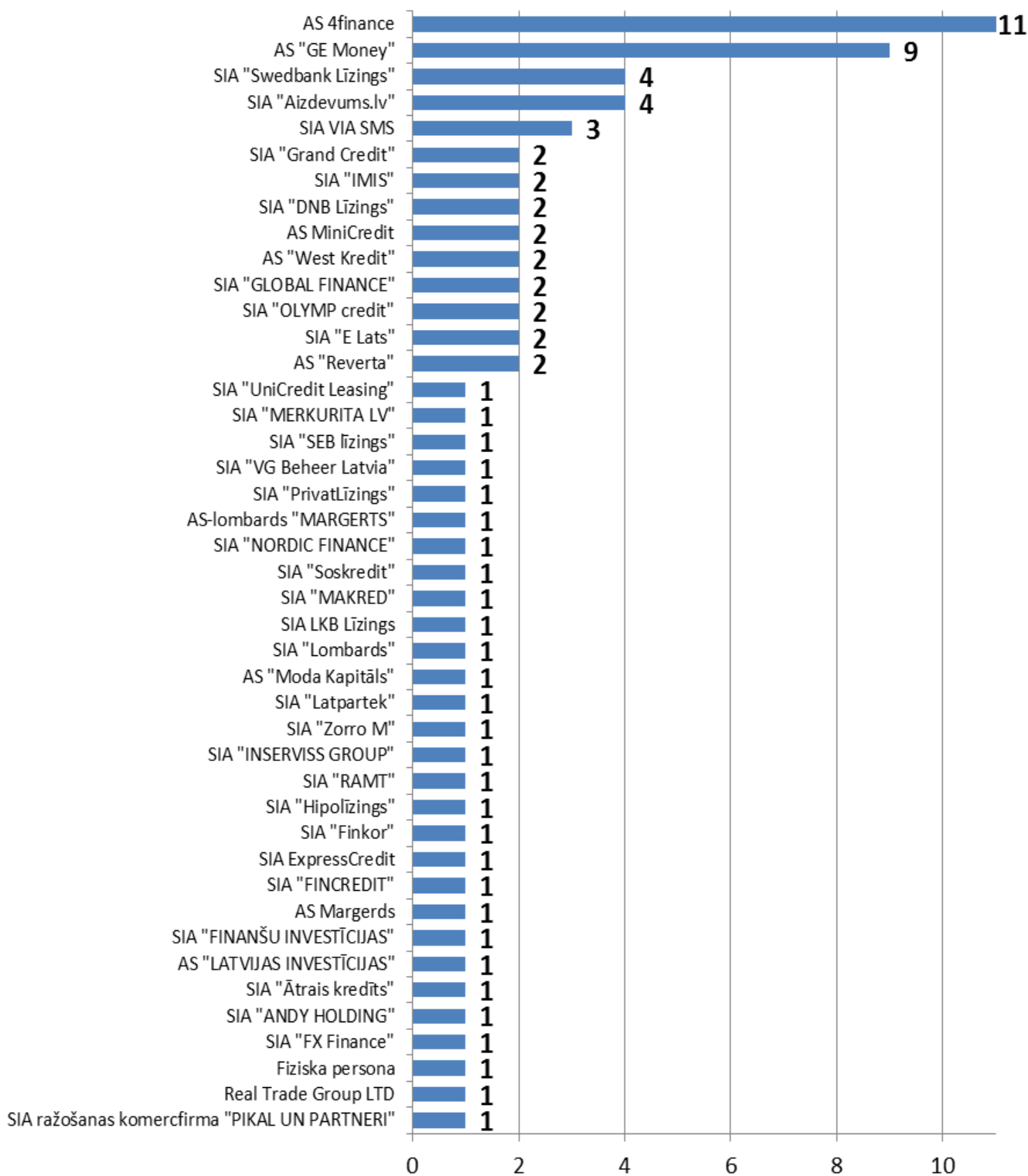
No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par AS „Swedbank” darbību – 22, AS „ABLV Bank” darbību – 20 sūdzības, Nordea Bank Finland PLC Latvijas Filiāles darbību – 14 sūdzības un AS „SEB banka” darbību – 13 sūdzības, kā arī par VAS „Latvijas Hipotēku un zemes banka” un AS „Citadele banka” darbību, par kurām ir saņemtas attiecīgi 12 sūdzības.

Par kredītiestādēm saņemtās sūdzības

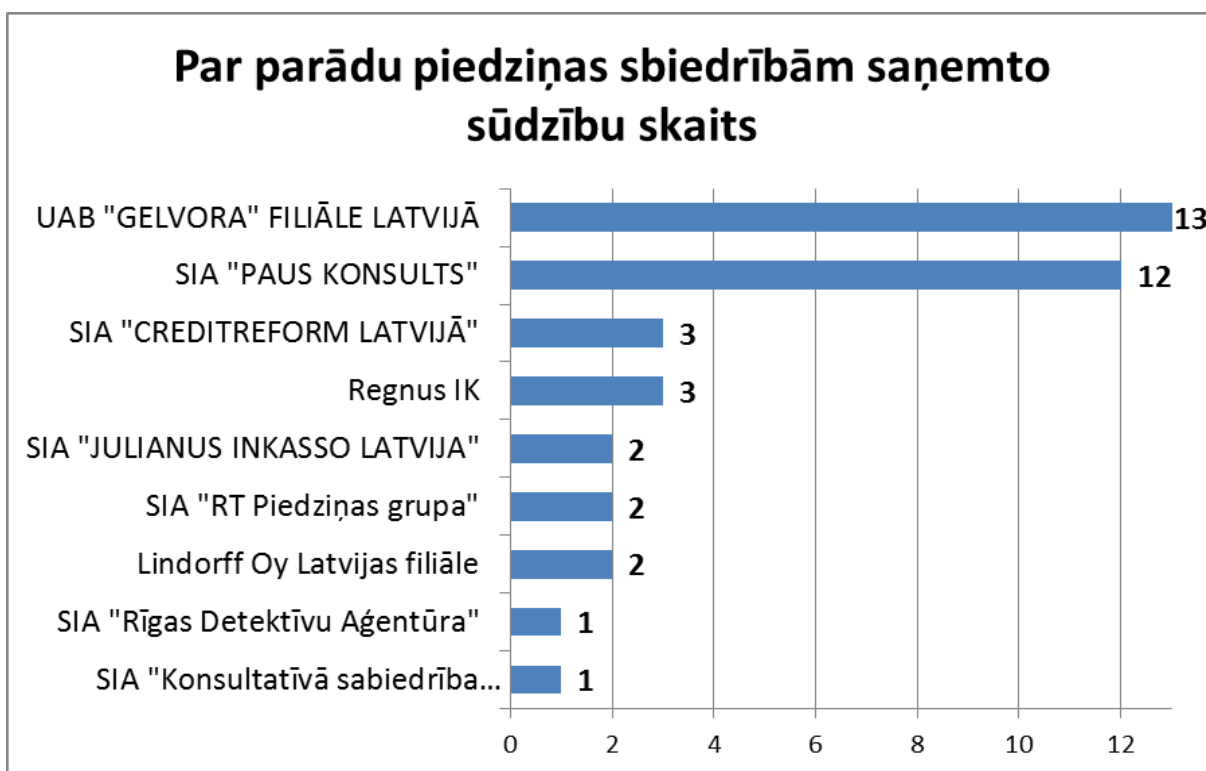


Par personām, kuras neatbilst kredītiestādes statusam, visvairāk sūdzības, t.i., 11, ir saņemtas par AS „4finance”, kā arī par AS „GE Money” darbību – 9 sūdzības.

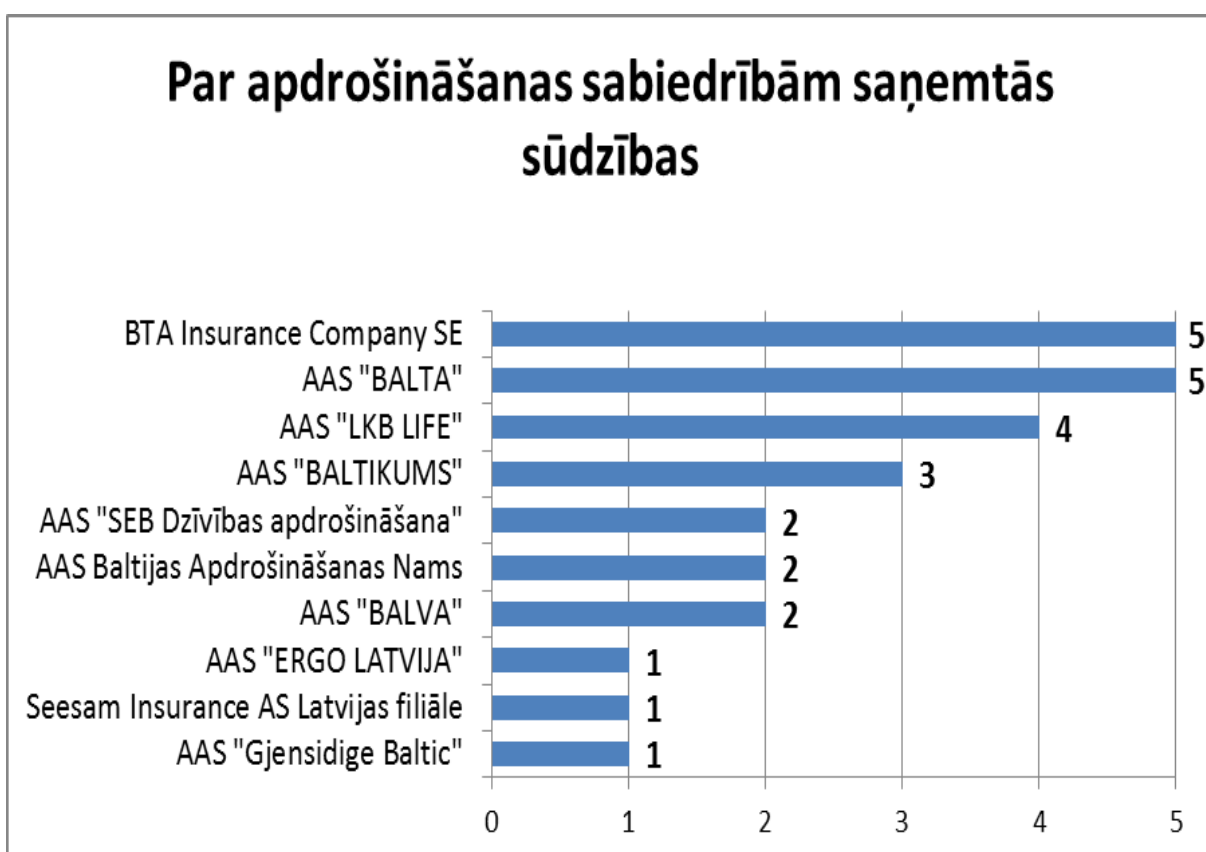
Par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam (t.sk. saistītie pakalpojumu sniedzēji) saņemtās sūdzības



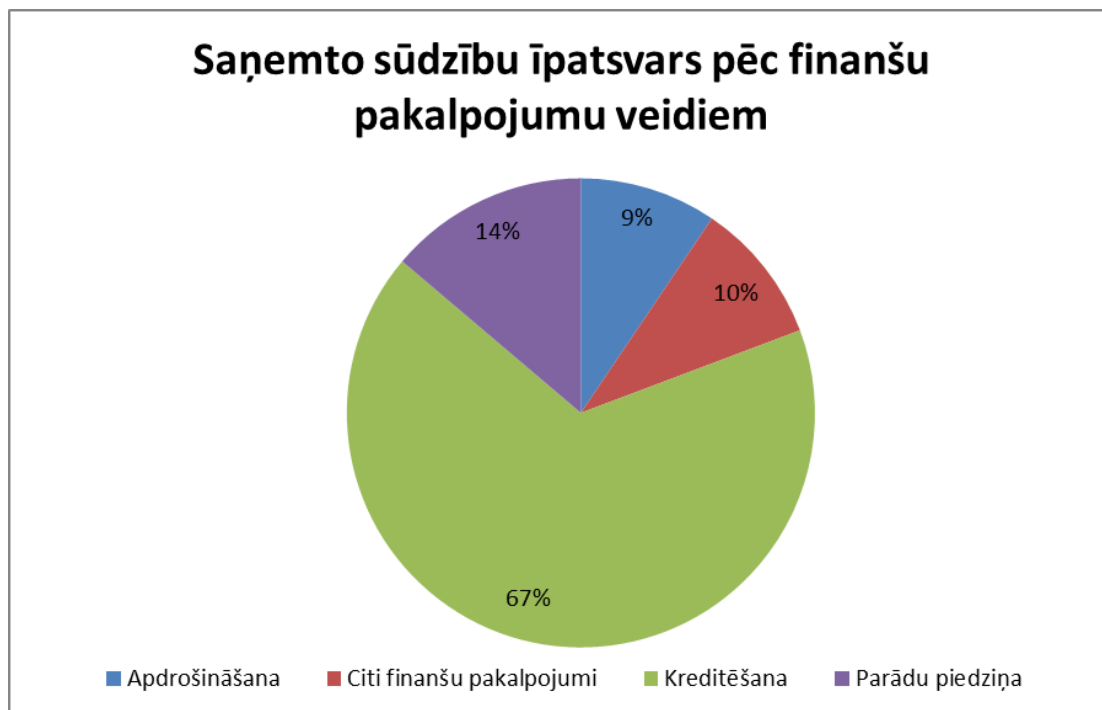
No parādu piedziņas sabiedrībām visvairāk sūdzību 2012.gada pirmajā pusgadā ir saņemts par UAB „Gelvora” filiāles Latvijā darbību – 13 sūdzības un SIA „PAUS KONSULTS” darbību – 12 sūdzības.



Savukārt apdrošināšanas sabiedrību vidū visvairāk sūdzību, t.i., 5 ir saņemts par BTA Insurance Company SE un AAS „Balta” darbību, kā arī par AAS „LKB LIFE” darbību, par kuru ir saņemtas 4 sūdzības.

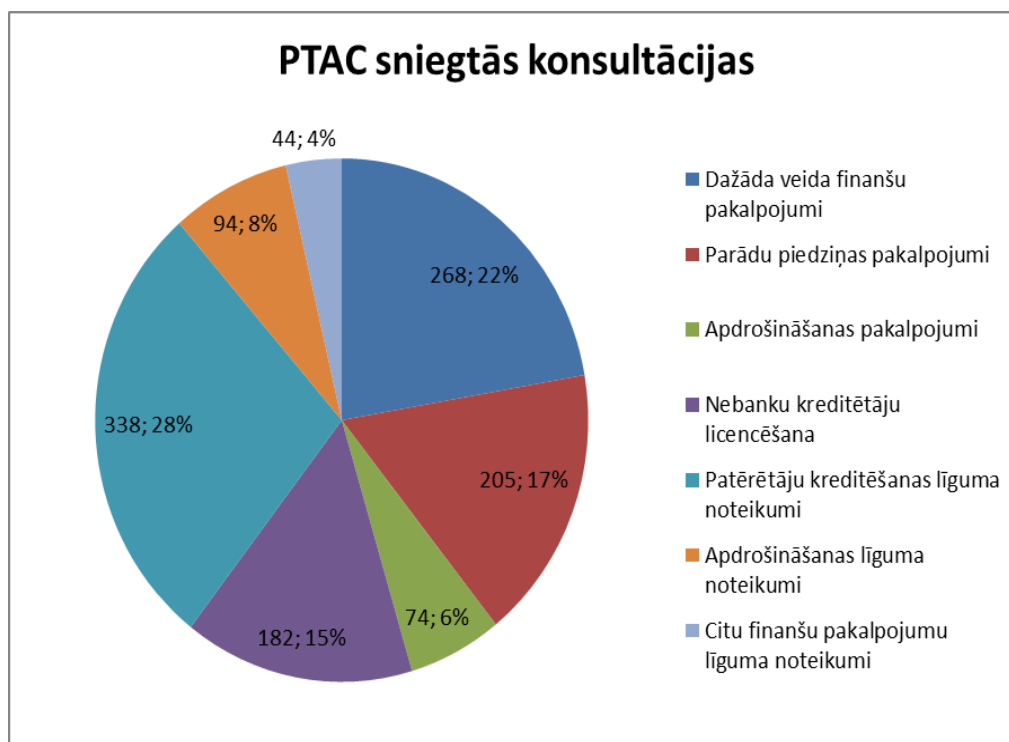


Savukārt, ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem – 67% no visām PTAC 2012.gada pirmajos trīs ceturkšņos saņemtajām sūdzībām bija par kreditēšanas pakalpojumiem, 14% par parādu piedziņas pakalpojumiem, 10% par apdrošināšanas pakalpojumiem, bet 9% par citiem finanšu pakalpojumiem (piemēram, maksājumu pakalpojumiem, noguldījumiem, u.c.).



Lielākajā daļā gadījumu, atbildot uz sūdzībām, PTAC sniedza patērētājiem rakstveida konsultācijas un skaidrojumus sakarā ar viņu tiesību aizsardzības jautājumiem, nepieciešamības gadījumā pieprasot paskaidrojumu attiecīgajam finanšu pakalpojumu sniedzējam. Pēc PTAC paskaidrojuma pieprasījumiem vairākās lietās patērētāju sūdzībās norādītās problēmas patērētājam tika atrisinātas pozitīvi.

Paralēli saņemtajām rakstveida sūdzībām PTAC tiek saņemti patērētāju e-pasti, tiek sniegtas klātienēs un telefoniskās konsultācijas sakarā ar patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem finanšu pakalpojumu jomā. Vienlaikus PTAC sniedz konsultācijas finanšu pakalpojumu sniedzējiem pēc to aicinājuma saistībā ar finanšu pakalpojumu sniegšanu patērētājiem, atsevišķu kredītu līgumu noteikumu, reklāmu un esošās vai plānotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām.



2012.gada 3 ceturkšņos no PTAC sniegtajām konsultācijām visvairāk, proti, 338 konsultācijas (28%) tika sniegtas par patērētāju kredītēšanas līgumu noteikumiem, 268 (22%) par dažāda veida finanšu pakalpojumiem (piemēram, noguldījumi, maksājumu pakalpojumi, norēķinu kartes u.c.), kā arī par parādu piedziņas pakalpojumiem, par kuriem tika sniegtas attiecīgi 205 konsultācijas (17%).

Galvenās tendences 2012.gada pirmajos trīs ceturkšņos saņemtajās sūdzībās:

1. Liela daļa no PTAC saņemtajām rakstveida un elektroniskā pasta sūdzībām saistītas ar to, ka kredīta devējs ir vienpusēji lauzis kredīta līgumu, jo patērētājs nav savlaicīgi veicis no līguma izrietošos maksājumus, un vērsies tiesā vai nodevis parāda piedziņas tiesības parāda piedziņas sabiedrībai, pieprasot visa kredīta atmaksu, kā arī vērsot piedziņu pret nekustamo īpašumu vai iekļāto transportlīdzekli. Šādos gadījumos visbiežāk strīds rodas saistībā ar kredīta devēja aprēķināto parāda kopējo summu, kura sastāv no nesamaksātās pamatsummas, procentiem par kredīta izmantošanu un aprēķinātā līgumsoda par maksājumu kavējumiem. Saskaroties ar šādiem gadījumiem, patērētāji parasti lūdz netaisnīgu līguma noteikumu izvērtēšanu, tai skaitā arī nesamērīga līgumsoda izvērtēšanu.
2. Attiecībā uz apdrošināšanas pakalpojumu jomu galvenokārt PTAC ir saņēmis patērētāju sūdzības par to, ka apdrošinātājs atteicies izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību un pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas nav pietiekami informējis patērētāju par tā nosacījumiem.
3. Saistībā ar komercprakses jomu pārsvarā saņemtas sūdzības par kredīta devēja vai parādu piedziņas sabiedrības īstenotajām darbībām, lai panāktu kredīta vai parāda atmaksu.
4. Attiecībā uz kredītiestādēm vairākas sūdzības saņemtas par līguma noteikumu, kas paredz procentu likmes pārskatīšanu ik pēc noteikta perioda, patērētājiem izsakot neapmierinātību ar piedāvātās procentu likmes apmēru, kredītiestāžu

rīcību, to radīto kļūdu seku novēršanu uzliekot patērētājam, būtisku pakalpojuma maksu izcenojumu iekļaušanu cenrādī, kā arī neinformēšanu par izcenojumu izmaiņām, kuras ir tiesiski iekļaujamas pakalpojumu cenrādī.

5. Par personām, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, PTAC ir saņēmis vairākas sūdzības par nebanku kredītētāju darbību bez attiecīgas speciālās atļaujas (licences) patērētāju kredītēšanas pakalpojumu sniegšanai, kā arī par kredīta devēju prettiesisko rīcību, nesamazinot aprēķināto procentu vai maksas par kapitāla lietošanu apmēru kredītēšanas līguma daļējas vai pilnīgas pirmstermiņa dzēšanas gadījumā.
6. Tāpat PTAC ir saņēmis sūdzības saistībā ar kļūdaini veiktu maksājumu karšu maksājumu neatmaksāšanu un kļūdainiem skaidras naudas izņemšanas darījumiem bankas automātos, kredītiestādes atteikumu atvērt norēķinu kontu, kā arī par kredītiestādes vai personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam rīcību, piemērojot komisijas maksas par kredītsaistību pārkreditāciju un nesniedzot atbildes uz patērētāja iesniegtajiem iesniegumiem.