

## Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2013.gadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

### Sūdzību statistika:

2013.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemta 316 rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 21 sūdzības saņemta par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 124 sūdzības, par nebanku kredītētāju rīcību saņemtas 96 sūdzības, par parādu piedzinēju sabiedrībām saņemtas 77 sūdzības, savukārt par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (ieguldījumu pakalpojumu sniedzēji, kredītēšanas starpnieki, u.c.) saņemtas 14 sūdzības<sup>1</sup>.

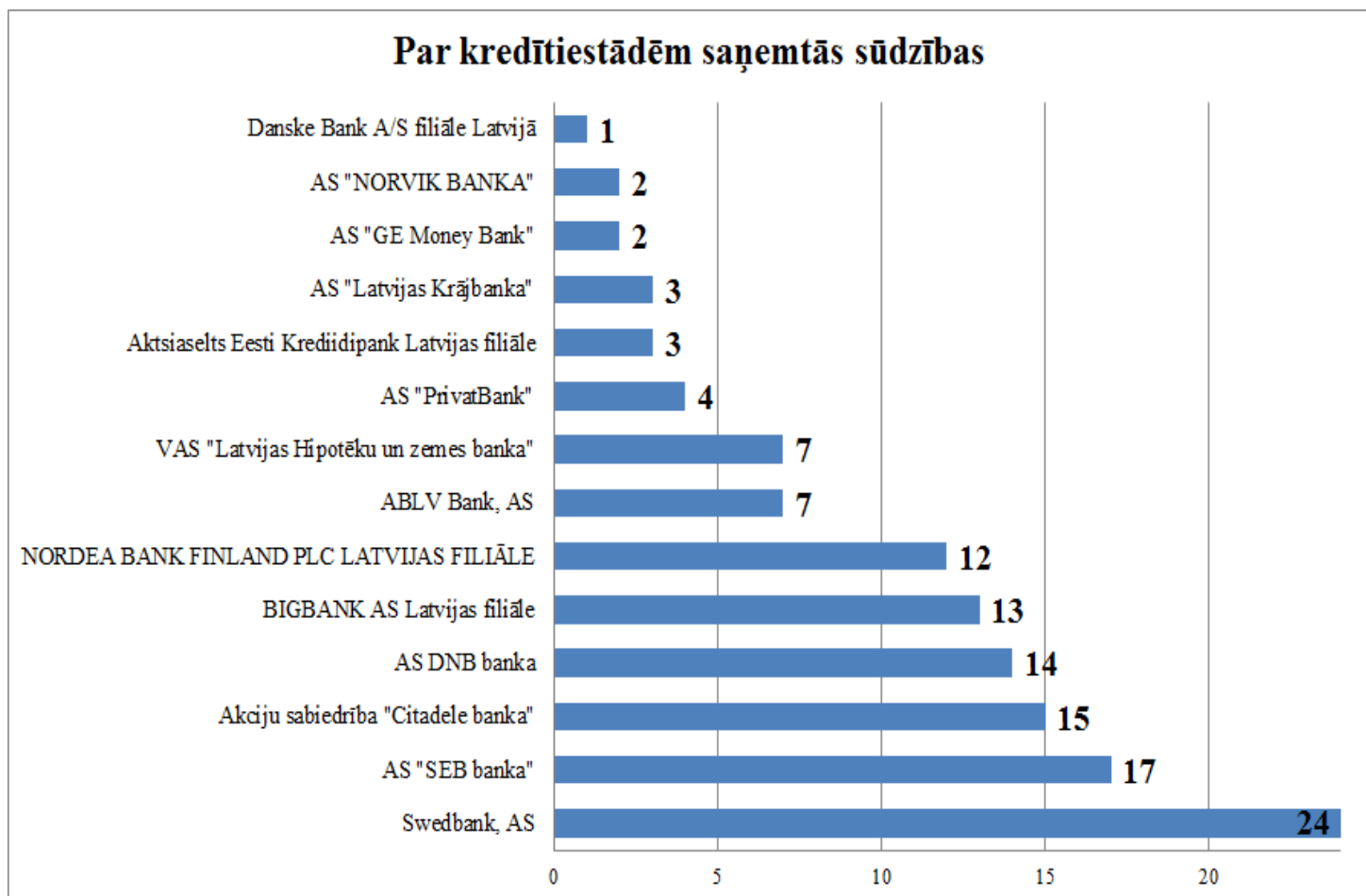
Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par parādu piedziņas sabiedrību darbību	Par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju darbību
<b>Kopā saņemtas – 124 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 21 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 96 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 77 sūdzības</b>	<b>Kopā saņemtas – 14 sūdzības</b>
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem:  patērētāju kredītēšanas līgumos – 48 sūdzības  citu finanšu pakalpojumu līgumos – 9 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 6 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju kredītēšanas līgumos – 37 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 6 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 3 sūdzības
Par negodīgu komercpraksi – 9 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas	Par negodīgu komercpraksi – 19 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 16 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 5 sūdzības

<sup>1</sup> saņemto sūdzību skaits un pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem saņemtas sūdzības nesakrīt, jo atsevišķās sūdzībās ir izteiktas pretenzijas par vairākiem pakalpojumu sniedzējiem.

Citas (par soda naudas apmēru, parādsaistību cedēšanu, dažādu komisijas maksu piemērošanu, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 58 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu, apdrošināšanas atlīdzības lietas izskatīšanas novilcināšanu) – 15 sūdzības	Citas (par augstu procentu likmi, kredīta piešķiršanu nevērtējot maksātspēju, darbību bez licences, atbildes nesniegšanu uz patērētāja sūdzību u.c.) – 40 sūdzības	Par parādu piedziņas procesu (par zvanīšanu uz darbu un informācijas sniegšanu trešajām personām, piemērotajām komisijas maksām, par informācijas ievadīšanu parādnieku datu bāzēs u.c. – 55 sūdzības	Citas – 6 sūdzības
--	---	--	---	--------------------

PTAC atzīmē, ka saņemto sūdzību skaitam nav tiešas saistības ar to pamatotību, kā arī uzsver, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā to sniegto pakalpojumu klāsts, tirgus daļas lielums un fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu un pakalpojumu sniedzēja klientu (patērētāju) skaitu.

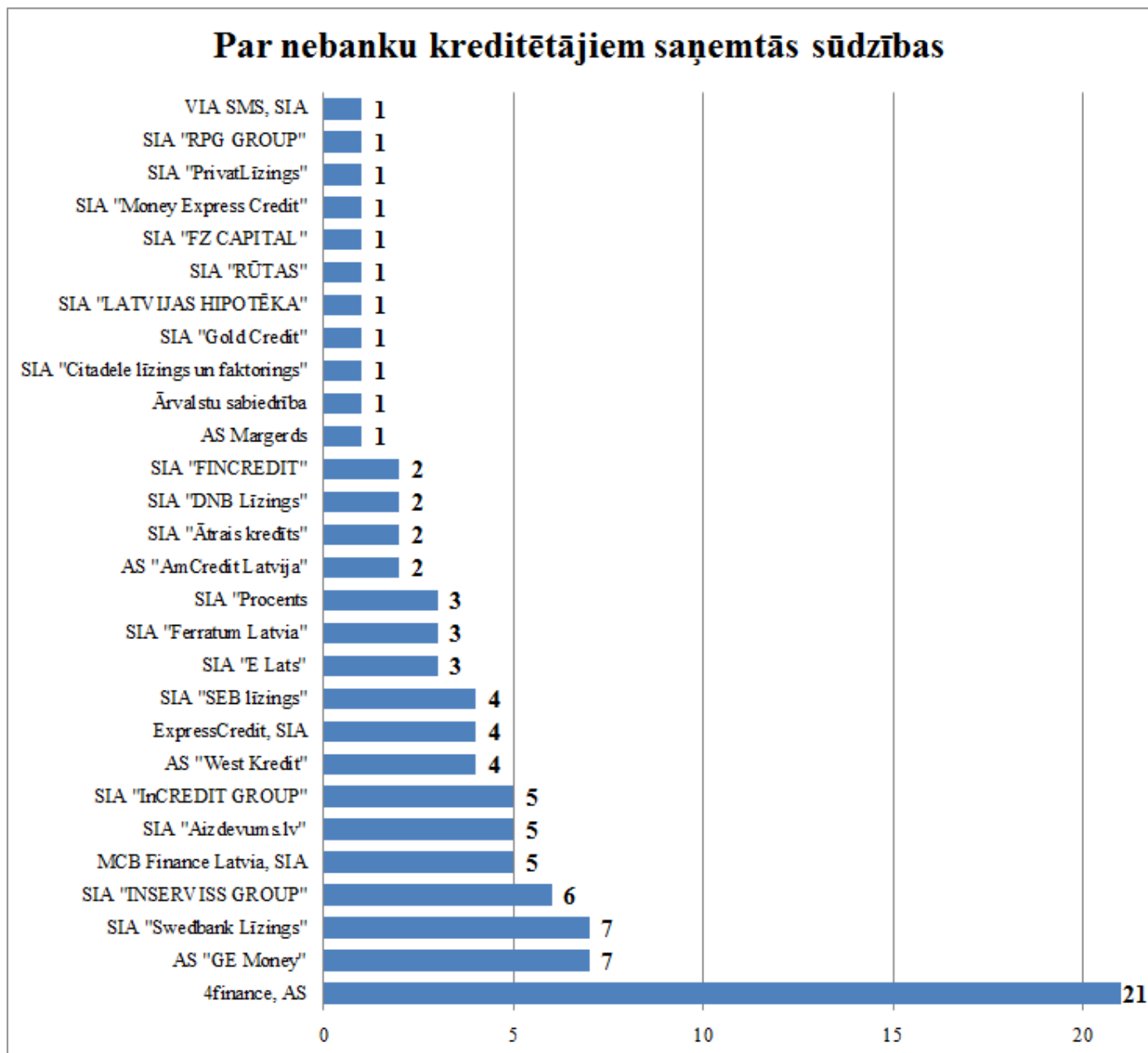
No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par Swedbank AS darbību – 24, AS „SEB banka” – 17 un AS „Citadele Banka” – 15, kā arī AS DNB banka – 14 un BIGBANK AS Latvijas filiāles darbību, par kuru saņemtas 13 sūdzības.



Par nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzības, t.i., 21, ir saņemtas par AS „4finance” darbību (pieder zīmoli „smscredit.lv” un „vivus.lv”),

kā arī par AS „GE Money” un SIA „Swedbank Līzings” darbību – par kurām saņemtas attiecīgi 7 sūdzības.

Sūdzību statistikā ir iekļauta informācija arī par tādiem pakalpojumu sniedzējiem, kas kredītu izsnieguši vēl pirms prasību par speciālās atļaujas (licences) spēkā stāšanās.

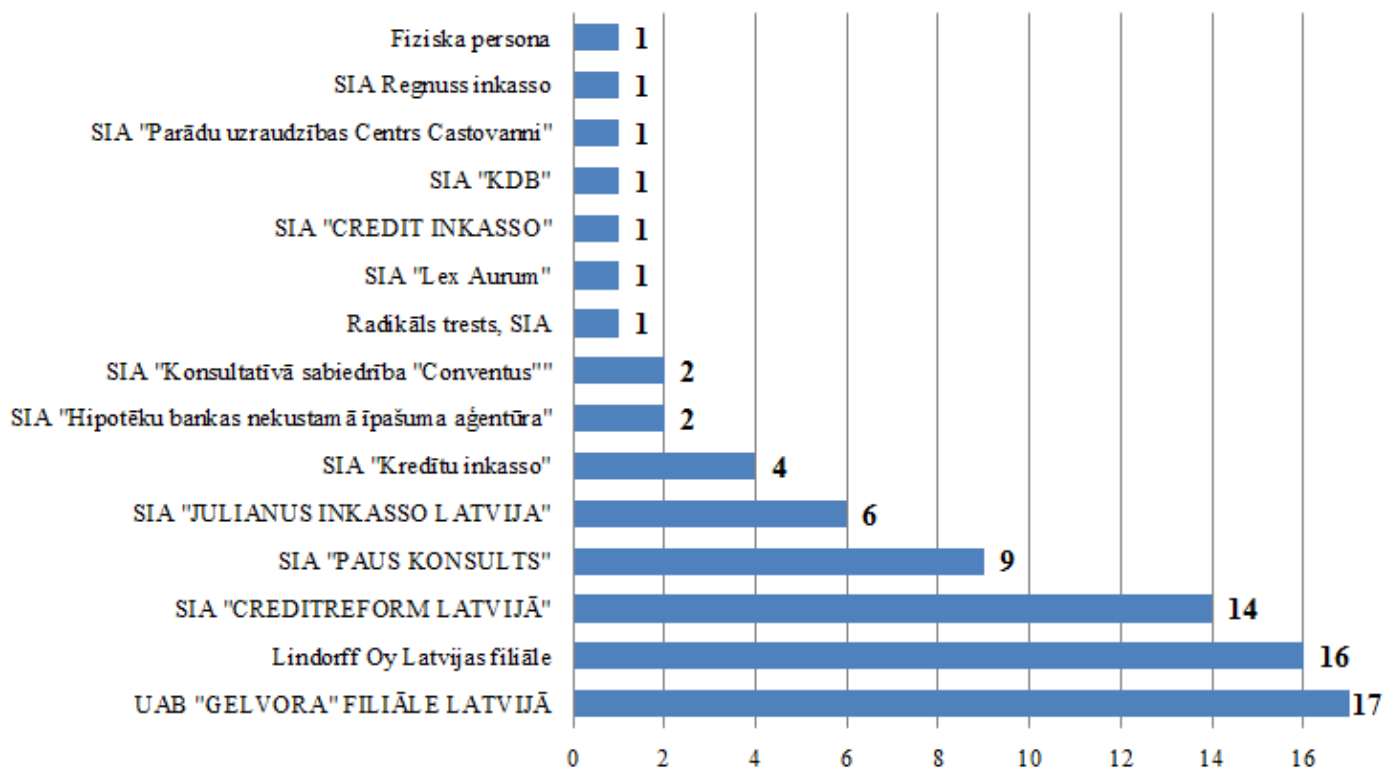


Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem<sup>2</sup> visvairāk sūdzību 2013.gadā ir saņemts par UAB „Gelvora” filiāles Latvijā – 17, Lindorff Oy Latvijas filiāles darbību – 16 un SIA „Creditreform Latvijā” darbību, par kuru ir saņemtas attiecīgi 14 sūdzības.

<sup>2</sup> t.sk., par pakalpojumu sniedzējiem, kuri veikuši darbības parādu atgūšanai, bet nav apdrošinātāji, nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzēji vai kredītiestādes.

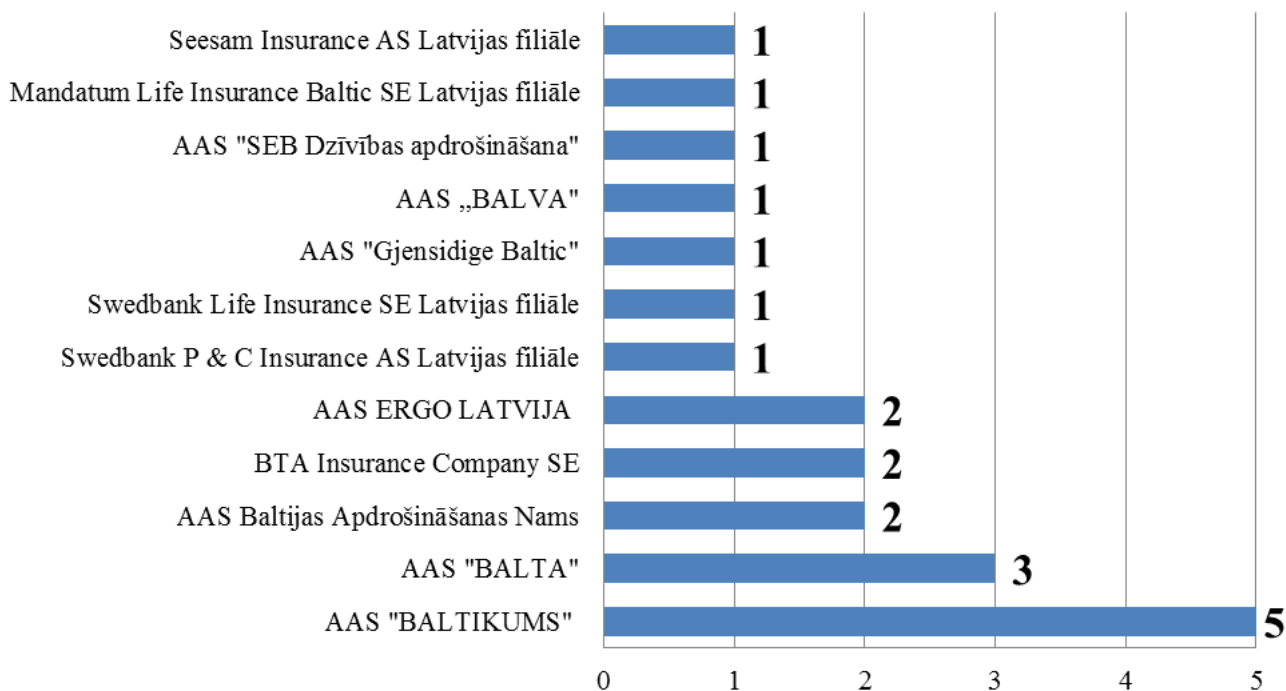
Sūdzību statistikā ir iekļauta informācija arī par tādiem pakalpojumu sniedzējiem, kas veikuši citas darbības parādu atgūšanai.

### Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības



Savukārt apdrošināšanas sabiedrību vidū visvairāk sūdzību (5) ir saņemts par AAS „Baltikums” darbību, kā arī par AAS „Balta” darbību, par kuru ir saņemtas 3 sūdzības.

## Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtās sūdzības

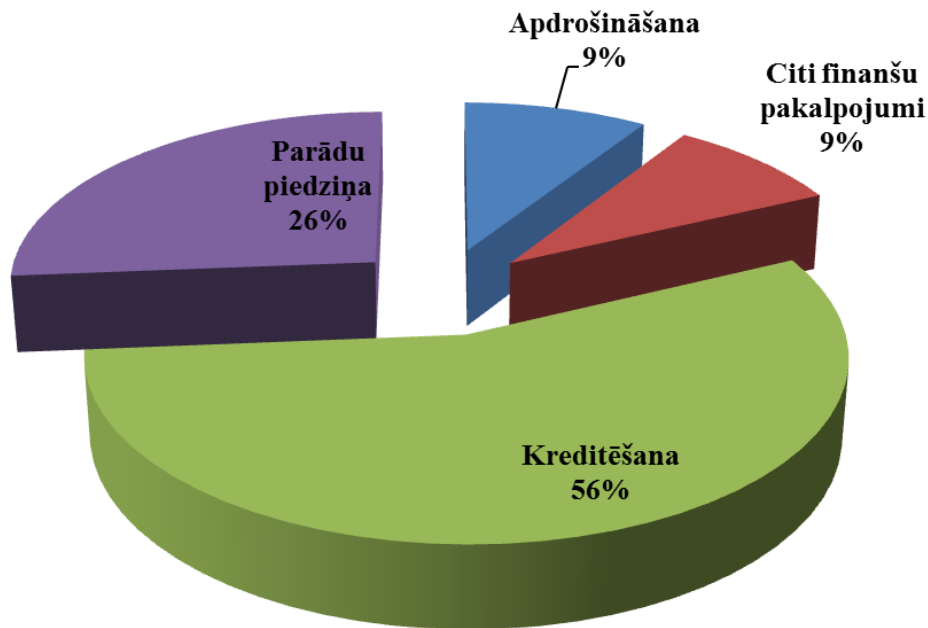


Salīdzinot ar statistiku pagājušajā gadā, kopējais 2013.gadā saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 7%. Par 30% un 36% ir samazinājies attiecīgi par kredītiestādēm un apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību skaits. Savukārt par nebanku kredītētājiem saņemto sūdzību skaits ir palielinājies par 7%, ko var skaidrot ar patērētāju aktīvāku rīcību pēc PTAC nozares problēmu publiskas aktualizēšanas gada sākumā. Tāpat ir vērojams 57% pieaugums par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaitā, kas ir saistīts ar jauna normatīvā regulējuma ieviešanu nozares dalībniekiem, saskaņā ar kuru ir noteiktas jaunas (līdz tam nebijušas) nozares darbību regulējošas prasības, t.sk., prasība par licences saņemšanas nepieciešamību tirgus dalībniekiem, kuru parādu piedziņas sabiedrībām izsniedz PTAC.

Līdz ar to, kopējā saņemto sūdzību skaitā saglabājoties nelielam par apdrošināšanas sabiedrībām (7%) un citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (4%) saņemto sūdzību īpatsvaram, ir izlīdzinājies saņemto sūdzību īpatsvars starp pārējiem pakalpojumu sniedzējiem, proti, par kredītiestādēm saņemto sūdzību īpatsvars ir samazinājies līdz 37% (2012.gadā 49% no visām sūdzībām), par nebanku kredītētājiem ir palielinājies līdz 29% (2012.gadā 25% no visām sūdzībām), bet par parādu piedzinējiem līdz 23% (2012.gadā 14%) no kopējā gadā saņemto sūdzību skaita.

Savukārt, ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem – 56% no visām PTAC 2013.gadā saņemtajām sūdzībām bija par kredītiestāžu pakalpojumiem, 26% par parādu piedziņas pakalpojumiem, kā arī 9% par apdrošināšanas pakalpojumiem un citiem finanšu pakalpojumiem (piemēram, maksājumu pakalpojumiem, noguldījumiem, u.c.).

## Saņemto sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma veida



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 un/vai patērētāju grupai tika atrisinātas pozitīvi.

Piemēram:

Kreditēšanas vairākos gadījumos ir atmaksājušas naudas līdzekļus patērētājiem pēc to neveiksmīgu darījumu veikšanas bankomātos, t.sk., par veiktajiem darījumiem ārvalstīs, atmaksājušas patērētājam nepamatoti ieturētas komisijas maksas par pakalpojumiem, kurus patērētājs nav izmantojis vai faktiski no tā atteicies.

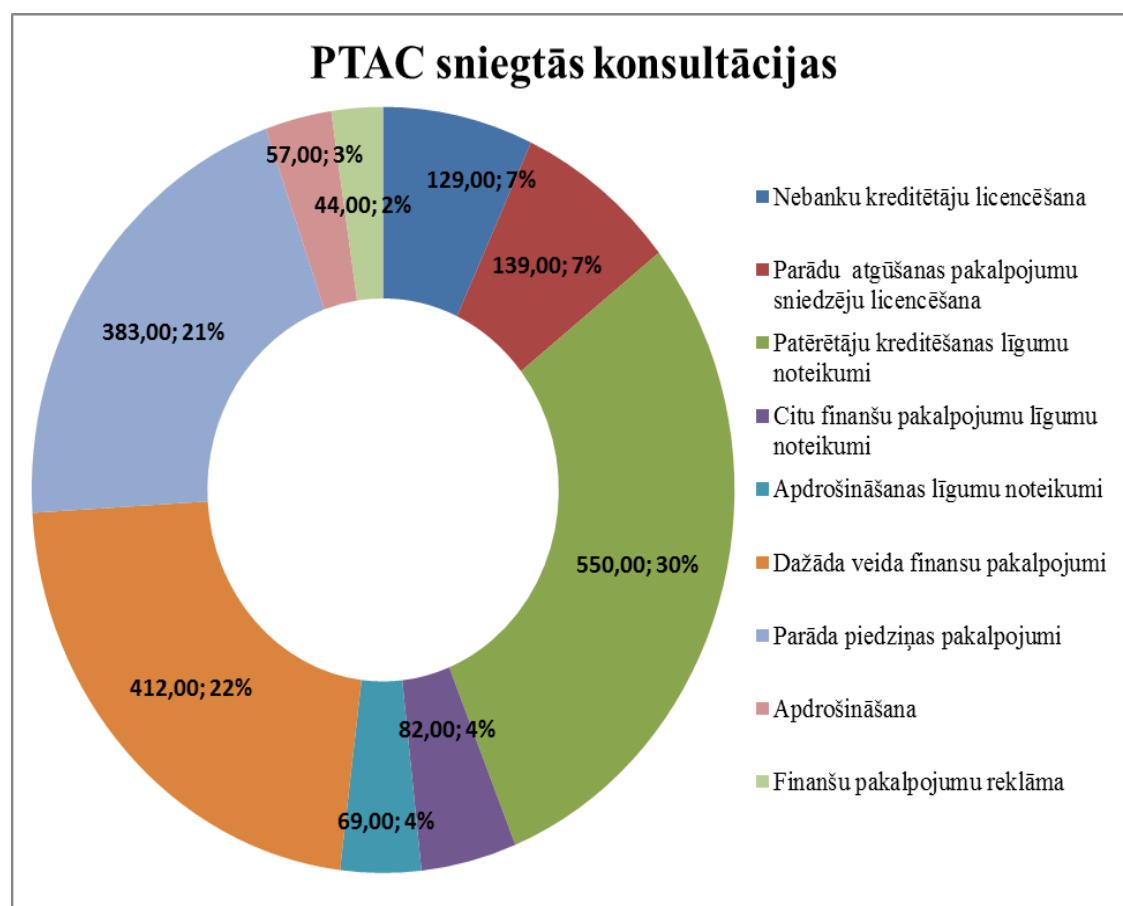
Vienā gadījumā līgumslēdzējas puses panāca strīdā izlīgumu par, iespējams, nepamatotu atkāpšanos no hipotekārās kredītēšanas līguma.

Parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējs (PĀPS) ir piekritis PTAC konstatētajam, ka parāda ārpustiesas atgūšanas izdevumos nav iekļaujama izdevumu pozīcija valsts nodevas atlīdzināšanai par prasības pieteikuma iesniegšanu tiesā, savukārt citā lietā parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējs atzina PTAC konstatētās neatbilstības kreditora pieprasītās parāda pamatsummas apmērā un samazināja pieprasāmo parāda summu atbilstoši faktiskā parāda apmēram. Vēl kādā lietā PĀPS atzina, ka nepamatoti atkāpies no parāda atmaksas līguma, atjaunojot patērētājam iespēju segt parāda saistības atbilstoši noslēgtajam grafikam un nepiemērojot sankcijas;

Apdrošināšanas akciju sabiedrība (AAS) atzina, ka, noslēdzot apdrošināšanas līgumu, nav pareizi veikta apdrošināšanas termiņa un samaksas perioda noteikšana, ka rezultātā atsauc savu lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un atsāka izvērtēt individuālās lietas apstākļus, apdrošināšanas atlīdzības izmaksas noteikšanai. Tāpat sabiedrība, lai neveidotos šādas kļūdas, norādīja, ka ir iepļānojuši veikt polišu izdošanas parametru ierobežojumus IT sistēmā, kā arī apņēmusies veikt papildus kontroles, lai šādas situācijas vairs neatkārtotos. Citā gadījumā AAS, pēc PTAC norādes par pirmšķietami neskaidra līguma noteikuma konstatēšanu, pieņēma lēmumu par pilnas apdrošināšanas atlīdzības izmaksu ceļojuma apdrošināšanas gadījumā.

Nebanku kreditēšanas pakalpojuma sniedzējs atzina, ka kļūdaini aprēķinājis sankciju apmēru par aizdevuma atmaksas termiņa nokavējumu un līdz ar to atsauc aizdevuma piedziņas lietu pret patērētāju, informējot arī PĀPS, kuram parāda atgūšanas lieta tika nodota.

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.



2013.gadā no PTAC sniegtajām konsultācijām par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 550 konsultācijas (30%) tika sniegtas par patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, 412 (22%) par dažāda veida finanšu pakalpojumiem (piemēram, noguldījumi, maksājumu pakalpojumi, norēķinu kartes u.c.), kā arī par parādu atgūšanas pakalpojumiem, par kuriem tika sniegtas attiecīgi 383 konsultācijas (21%).

Šī sūdzību statistika satur informāciju tikai par 2013.gadā saņemto sūdzību izskatīšanas rezultātiem un tajā nav iekļauta informācija par lietu izskatīšanu, panāktajiem risinājumiem un ieguvumiem patērētāju kolektīvo interešu lietās finanšu pakalpojumu jomā.

**PTAC pateicas komersantiem par sadarbību patērētāju individuālo un kolektīvo lietu izskatīšanā un interešu aizsardzībā, kā rezultātā komersanti labprātīgi novērsuši pārkāpumus, tādējādi ieguvēji ir gan patērētāji, gan komersanti, rūpējoties par savu reputāciju.**