

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2014.gadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

Sūdzību statistika:

2014.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 270 rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 102 sūdzības saņemtas par kredītiestāžu rīcību, par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību saņemtas 81 sūdzība, par nebanku kredītētāju rīcību saņemtas 78 sūdzības, savukārt 18 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību un 8 sūdzības par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju rīcību¹.

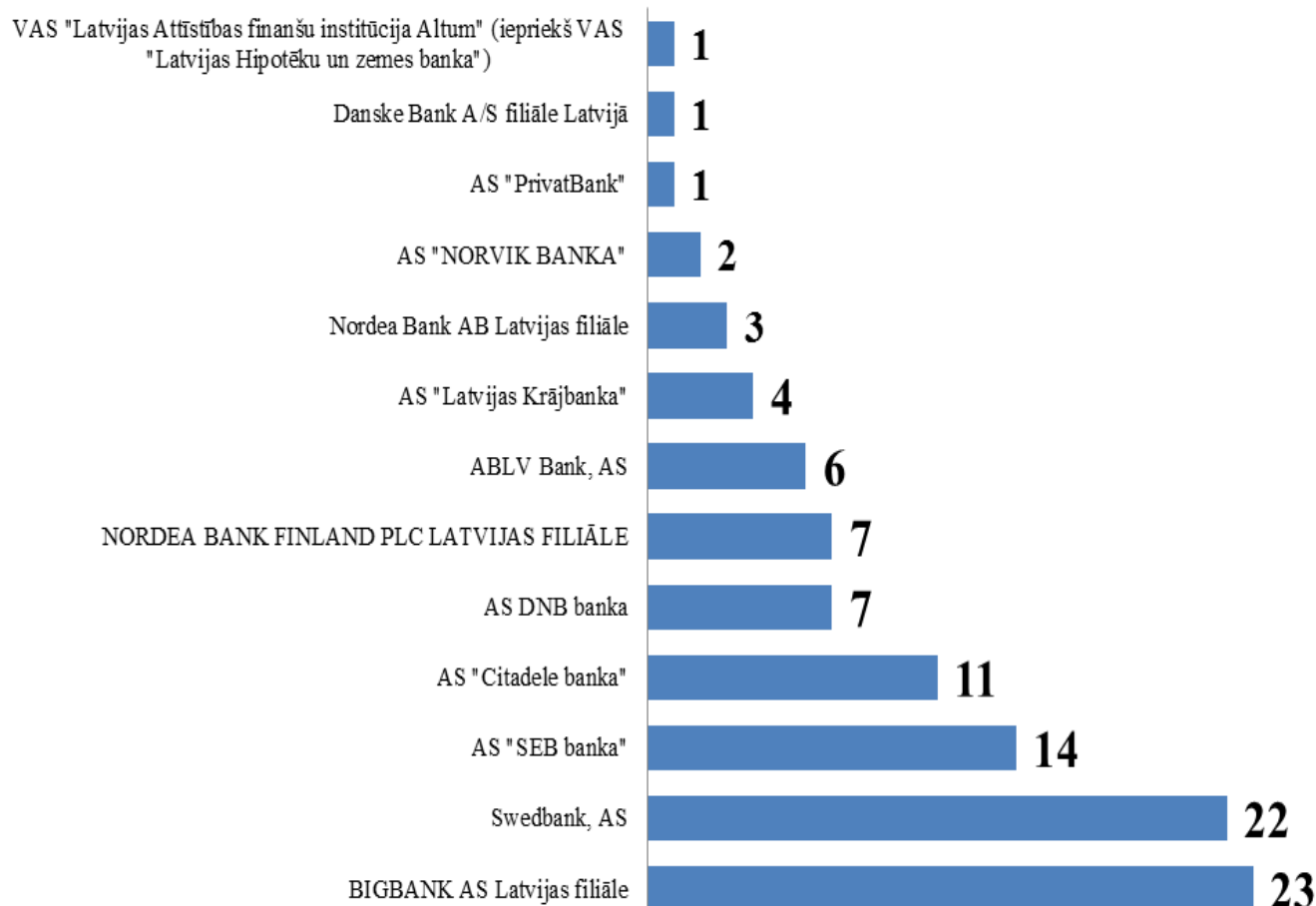
Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu darbību
Kopā saņemtas – 102 sūdzības	Kopā saņemtas – 18 sūdzības	Kopā saņemtas – 78 sūdzības	Kopā saņemta – 81 sūdzība	Kopā saņemtas – 8 sūdzības par norēķina kārtību starp pusēm noslēgtajā līgumā, par studiju kredīta ar valsts galvojumu noteikumiem izpildi u.c.
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kredītēšanas līgumos – 40 sūdzības citu finanšu pakalpojumu līgumos – 10 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – saņemtas 4 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kredītēšanas līgumos – 18 sūdzības citu finanšu pakalpojumu līgumos – 3 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 8 sūdzības	
Par negodīgu komercpraksi – 15 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi saņemta 1 sūdzība	Par negodīgu komercpraksi – 26 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 26 sūdzības	
Citas (par soda naudas apmēru, parādsaistību cedēšanu, dažādu komisijas maksu piemērošanu, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, datu izpaušanu, likmes izmaiņām u.c.) – 37 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un novilcināšanu, regresa prasību u.c.) – 13 sūdzības	Citas (par kredīta piešķiršanu nevērtējot maksātspēju, darbību bez licences, atbildes nesniegšanu uz patērētāja sūdzību, kredītu preču iegādei, nekorektu pirmstermiņa saistību dzēšanu u.c.) – 31 sūdzība	Par parādu atgūšanas procesu (par zvanīšanu uz darbu un informācijas sniegšanu trešajām personām, par piemērotajām parādu atgūšanas izmaksām, par informācijas ievadīšanu parādnieku datu bāzēs, sūtīto vēstuļu neatbilstību u.c.) – 47 sūdzības	

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

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 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 BIGBANK AS Latvijas filiāles darbību – 23, savukārt par Swedbank, AS darbību 22 sūdzības, bet par AS „SEB banka” rīcību 14 sūdzības.

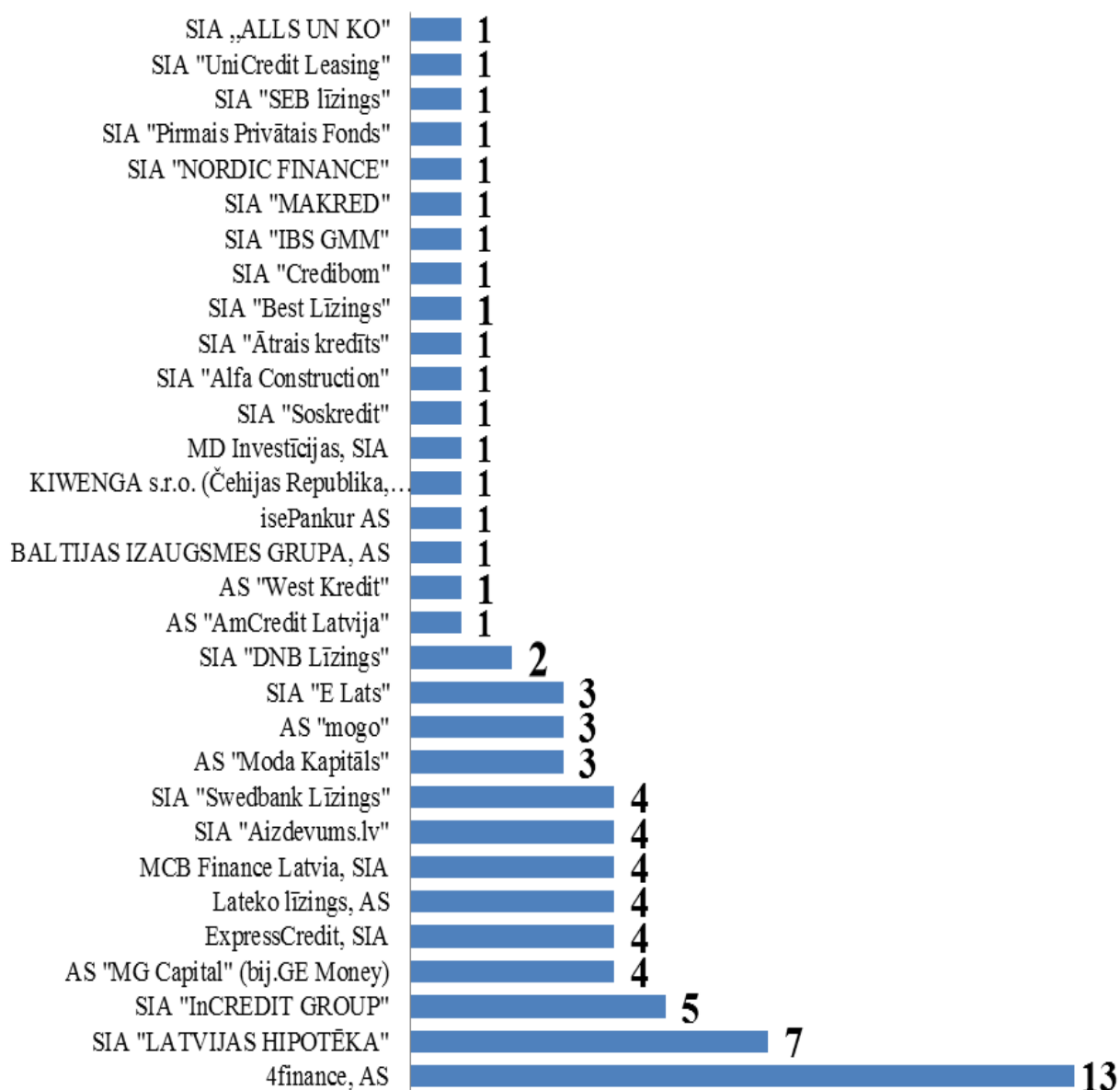
Par kredītiestādēm saņemtās sūdzības



Par nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem² visvairāk sūdzības, t.i., 13, ir saņemtas par AS „4finance” darbību (pieder zīmoli „smscredit.lv” un „vivus.lv”), kā arī par SIA „LATVIJAS HIPOTĒKA” darbību, par kuru ir saņemtas 7 sūdzības, un par SIA „InCREDIT GROUP” – 5 sūdzības.

² Sūdzību statistikā par nebanku kreditētājiem ir iekļauta informācija arī par tādiem pakalpojumu sniedzējiem, kas kredītus izsnieguši vēl pirms prasību par speciālās atļaujas (licences) spēkā stāšanās, kā arī komersantiem, kas, iespējams, veic darbību bez spēkā esošas speciālās atļaujas (licences) vai bijušas par to aizdomas.

Par nebanku kreditētājiem saņemtās sūdzības²



No parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem³ visvairāk sūdzību 2014.gadā ir saņemts par SIA „Creditreform Latvija” darbību – 28 sūdzības, UAB „Gelvora” filiāli Latvijā, par kuru ir saņemtas 17 sūdzības un Lindorff Oy Latvijas filiāli – 15 sūdzības.

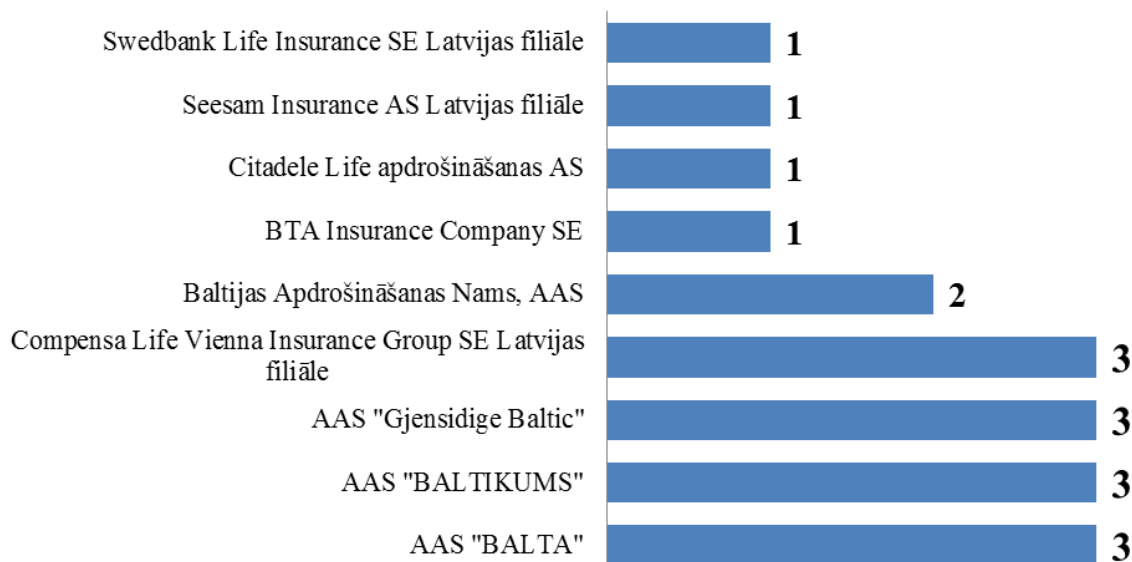
³ Sūdzību statistikā par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem ir iekļauta informācija arī par tādiem pakalpojumu sniedzējiem, kas, iespējams, veic darbību bez spēkā esošas speciālās atļaujas (licences) vai bijušas par to aizdomas, kā arī tiem, kuru līgumiskās saistības turpinās pēc licences prasību spēkā stāšanās.

Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības³



Savukārt par apdrošināšanas sabiedrībām ir saņemtas 18 sūdzības – no kurām, 3 ir saņemtas par AAS „Balta” darbību, kā arī par AAS „Gjensidige Baltic”, Compensa Life Vienna Insurance Group SE Latvijas filiāles un AAS „Baltikums” darbību.

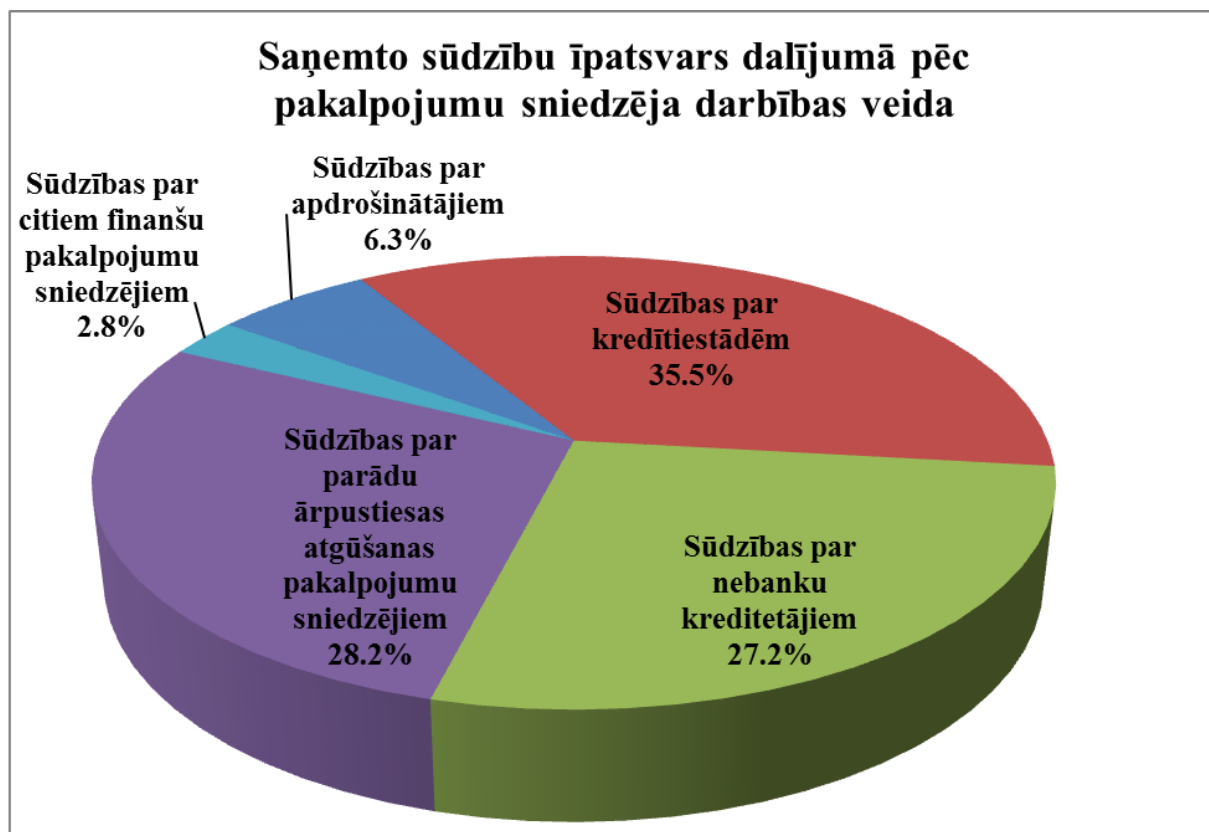
Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtās sūdzības



Salīdzinot ar statistiku pagājušā gadā⁴, kopējais saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 46 sūdzībām (samazinājums par 14,6%). Par kredītiestādēm 2014.gadā ir saņemts par 22 sūdzībām mazāk (-14,6%) kā 2013.gadā, bet par nebanku kredītētājiem saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 18 sūdzībām jeb 18,7%. Savukārt saņemto sūdzību skaitam par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem ir tendence nedaudz palielināties – salīdzinot ar 2013.gadu, šo sūdzību skaits ir palielinājies par 5%.

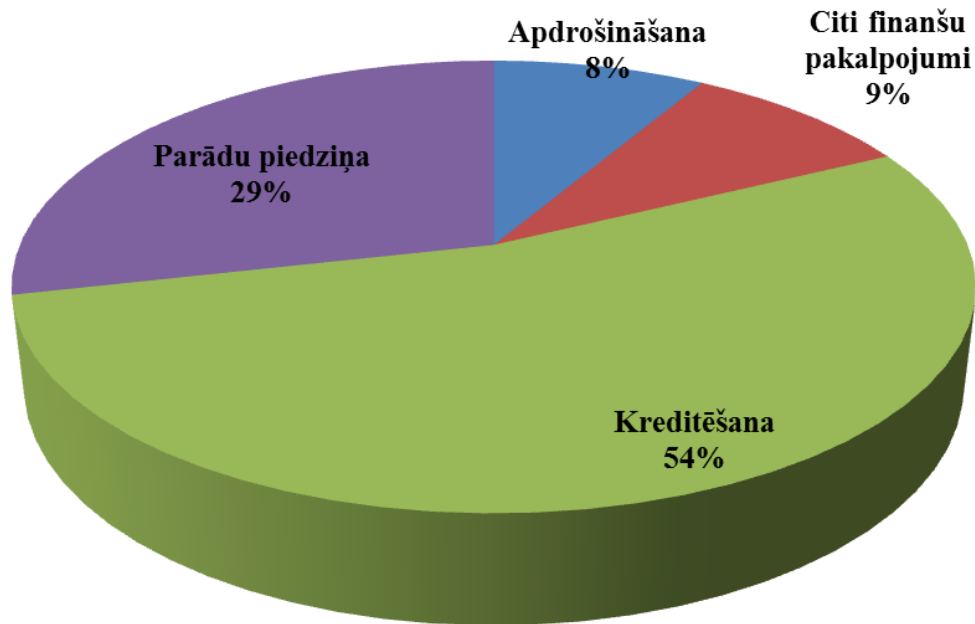
⁴ Informācija par 2013.gadā PTAC saņemtajām sūdzībām pieejama PTAC mājaslapā (http://www.ptac.gov.lv/upload/sudzibu_statistika_2013_gads_i-iv_ceturksnis_3_.pdf)

Līdz ar to kopējā saņemto sūdzību skaitā saglabājas neliels par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību īpatsvars (6,3%). Vienlaikus vislielāko īpatsvaru saņemto sūdzību skaitā vēl joprojām sastāda sūdzības par kredītiestādēm (35,5% no sūdzībām), kas skaidrojams ar plašo kredītiestāžu piedāvāto pakalpojumu klāstu. Savukārt par nebanku kredītētājiem saņemto sūdzību īpatsvars ir palielinājies līdz 27,2%, bet par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem 28,2% no kopējā 2014.gadā saņemto sūdzību skaita.



Ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem, situācija kopumā paliek nemainīga – 54% no visām PTAC saņemtajām sūdzībām par finanšu pakalpojumiem bija par kreditēšanas pakalpojumiem, 29% par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, 8% par apdrošināšanas pakalpojumiem un 9% par citiem finanšu pakalpojumiem (piemēram, maksājumu pakalpojumiem, noguldījumiem, u.c.).

Saņemto sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma veida



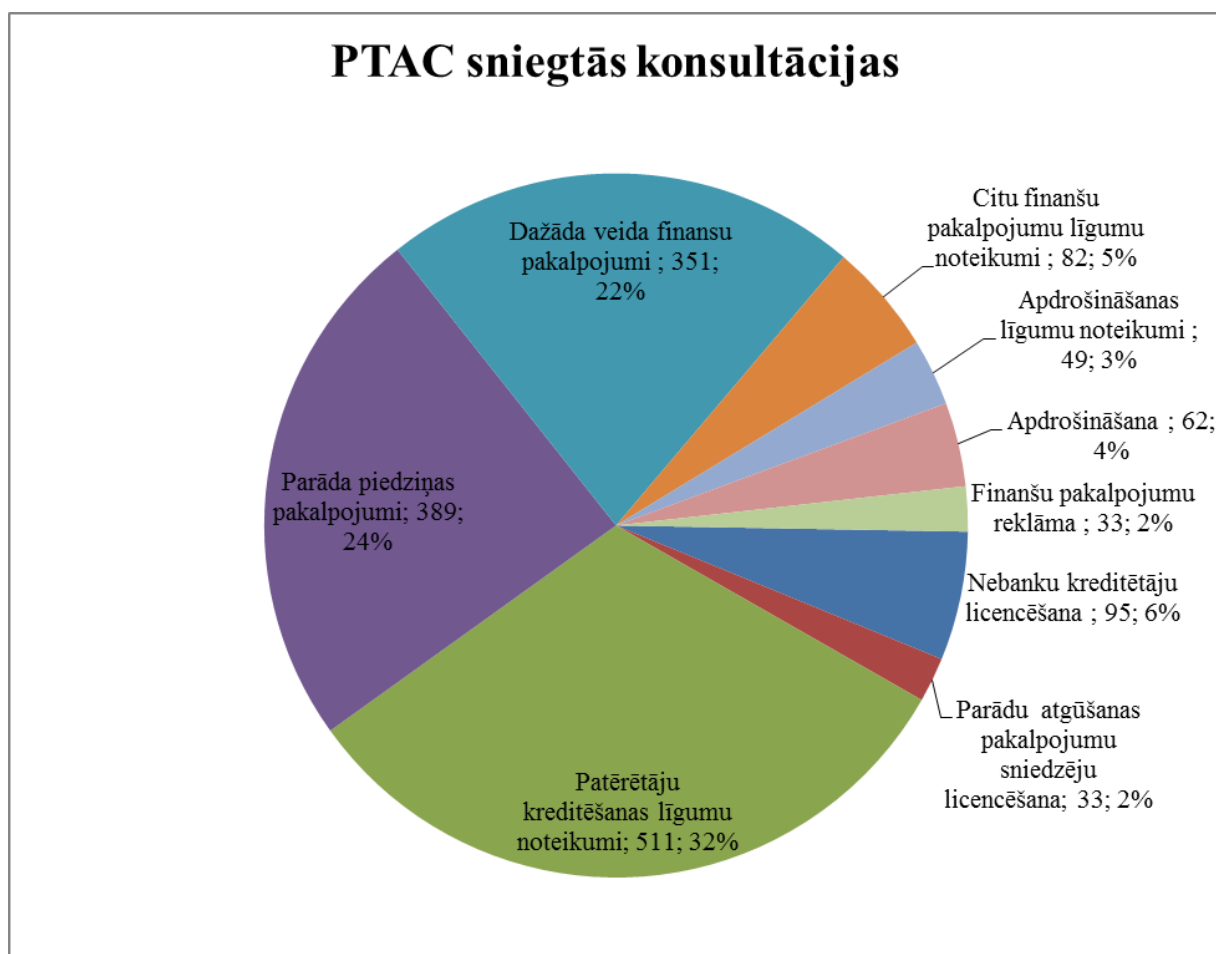
Lielākajā daļā gadījumu, atbildot uz individuālajām rakstveida sūdzībām, PTAC sniedza patērētājiem rakstveida konsultācijas un skaidrojumus sakarā ar viņu tiesību aizsardzības jautājumiem, nepieciešamības gadījumā pieprasot paskaidrojumu attiecīgajam finanšu pakalpojumu sniedzējam. Pēc PTAC paskaidrojuma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

PTAC individuālo sūdzību izskatīšanas rezultātā ir panākta virkne pozitīvu risinājumu patērētāju strīdu izskatīšanas ietvaros, piemēram, kredītiestāde ir piedāvājusi saistību pārņemšanu jaunajam parādniekam uz identiskiem noteikumiem kā sākotnēji kreditora un parādnieka starpā noslēgtajam aizdevuma līgumam, vienlaikus izslēdzot netaisnīgus līguma noteikumus, citā gadījumā kredītiestāde ir atmaksājusi naudas līdzekļus patērētājam par norēķinu kontā veiktajiem naudas līdzekļu ieturējumiem par maksājumiem, kurus patērētājs nebija veicis. Tāpat citā gadījumā kredītiestāde apņēmas veikt papildu informēšanas pasākumus, izsūtīt klientiem informatīva rakstura vēstules, kurās banka sniegs skaidrojumu par aktualitātēm nekustamā īpašuma tirgū, kā arī informēs klientus par bankas apdrošināšanas noteikumiem un sniegs attiecīgu pamatojumu. Nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzējs ir vienojies par parāda atmaksas grafika sastādīšanu un būtiski samazinājis aprēķināto nokavējumu procentu apmēru, citā gadījumā atmaksājis pārmaksāto apdrošināšanas prēmiju, savukārt vēl vienā lietā sabiedrība atzina, ka patērētājam nosūtītās brīdinājuma vēstules par parāda atmaksu ir radušās kļūdas rezultātā un pašlaik minētā kļūda ir novērsta, atbilstoši izdarot atzīmes sistēmā.

Apdrošināšanas pakalpojumu sniedzējs pieņēmis lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības atteikuma atcelšanu un pieprasījis papildu informāciju, lai izvērtētu apdrošināšanas atlīdzības izmaksas pamatotību un apmēru, atzīstot, ka, noslēdzot apdrošināšanas līgumu, nav pareizi veikta apdrošināšanas termiņa un samaksas perioda noteikšana. Lai neveidotos šādas kļūdas, apdrošinātājs apņēmas veikt polišu izdošanas parametru ierobežojumus IT sistēmā, kā arī noteikt papildu kontroles, lai šādas situācijas vairs neatkārtotos. Arī citās lietās pēc informācijas pieprasīšanas pakalpojuma sniedzējam, apdrošināšanas pakalpojumu sniedzēji ir pieņēmuši lēmumus par apdrošināšanas atlīdzību izmaksu vai saskaņojuši remonta tāmes izmaksas.

Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji vairākos gadījumos ir pārrēķinājuši atgūstamā parāda apmēru, ievērojot 2013.gada 30.janvārī pasludināto Augstākās tiesas Senāta spriedumu civillietā Nr.SKC-644/2013, kas nosaka ierobežojumus pielīgto procentu un līgumsoda aprēķināšanai un piedziņai atbilstoši līguma nosacījumiem pēc līguma laušanas, savukārt vēl vairākās lietās pakalpojumu sniedzējs ir novērsis sistēmas kļūdu par neprecīzi apstrādāta maksājuma saņemšanu un slēdzis parāda atgūšanas lietu.

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.



2014.gadā no PTAC sniegtajām konsultācijām par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 511 konsultācijas (32%) tika sniegtas par patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, 389 (24%) par parādu atgūšanas pakalpojumiem un 251 (22%) par dažāda veida finanšu pakalpojumiem (piemēram, noguldījumi, maksājumu pakalpojumi, norēķinu kartes u.c.).

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.

Šis statistikas apkopojums nesatur datus par PTAC ierosinātajām un izskatītajām administratīvajām un administratīvo pārkāpumu lietām finanšu pakalpojumu jomā, kā arī nesatur informāciju par PTAC darbības rezultātiem kolektīvo interešu uzraudzībā.