

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2014.gada 1.pusgadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

Sūdzību statistika:

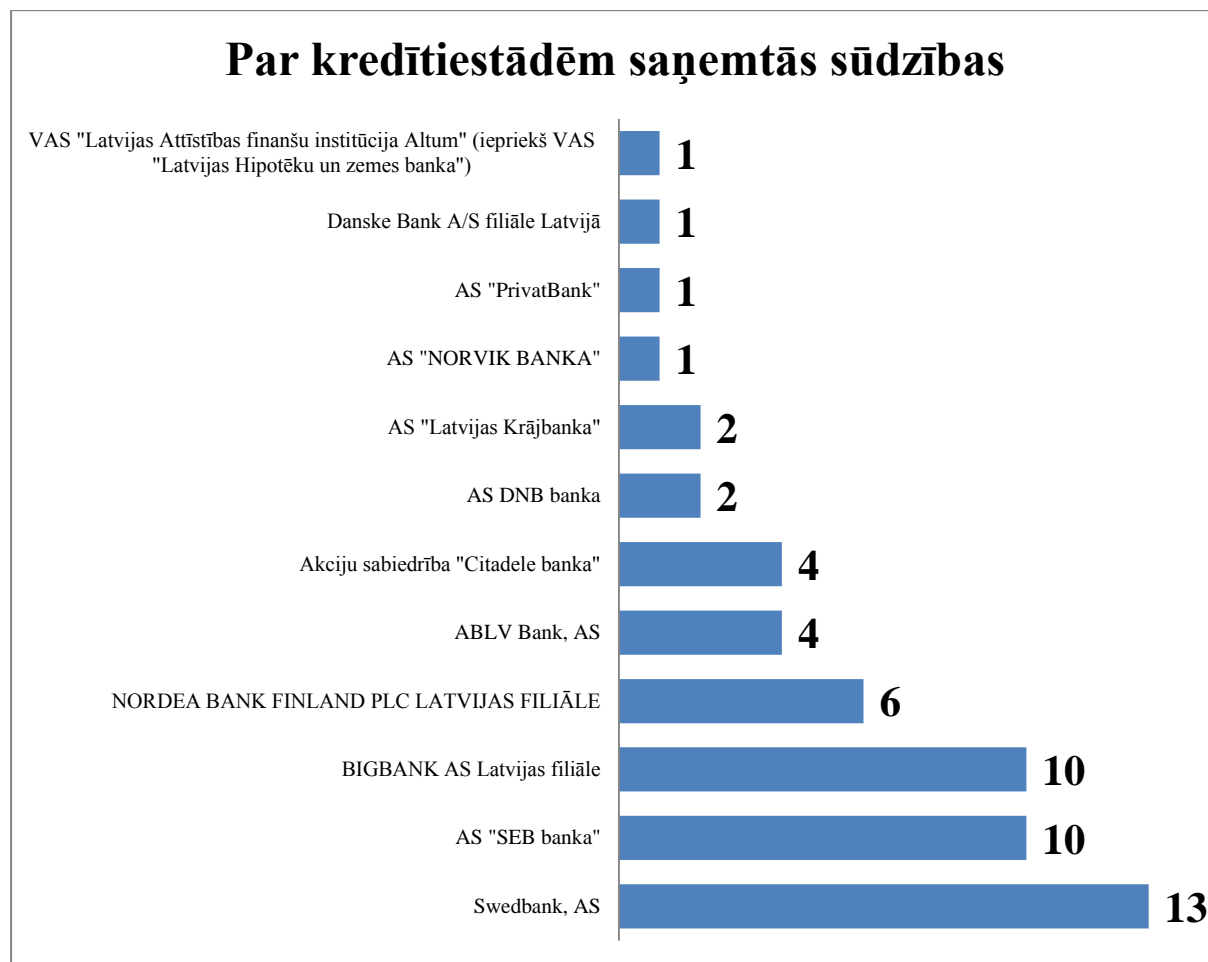
2014.gada 1.pusgadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 144 rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 55 sūdzības saņemtas par kredītiestāžu rīcību, par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību saņemtas 48 sūdzības, par nebanku kreditētāju rīcību saņemtas 37 sūdzības, savukārt 9 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību un 2 sūdzības par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju rīcību¹.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu darbību
Kopā saņemtas – 55 sūdzības	Kopā saņemtas – 9 sūdzības	Kopā saņemtas – 37 sūdzības	Kopā saņemtas – 48 sūdzības	Kopā saņemtas – 2 sūdzības par norēķina kārtību starp pusēm noslēgtajā līgumā un par studiju kredīta ar valsts galvojumu noteikumiem
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kreditēšanas līgumos – 30 sūdzības citu finanšu pakalpojumu līgumos – 6 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem saņemta 1 sūdzība	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kreditēšanas līgumos – 10 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 4 sūdzības	
Par negodīgu komercpraksi – 4 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi saņemta 1 sūdzība	Par negodīgu komercpraksi – 11 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 9 sūdzība	
Citas (par soda naudas apmēru, parādsaistību cedēšanu, dažādu komisijas maksu piemērošanu, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, datu izpaušanu u.c.) – 15 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un novilcināšanu, regresa prasību u.c.) – 7 sūdzības	Citas (par kredīta piešķiršanu nevērtējot maksātspēju, darbību bez licences, atbildes nesniegšanu uz patērētāja sūdzību, ķīlu realizāciju u.c.) – 16 sūdzības	Par parādu piedziņas procesu (par zvanīšanu uz darbu un informācijas sniegšanu trešajām personām, par piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par informācijas ievadīšanu parādnieku datu bāzēs u.c.) – 35 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.

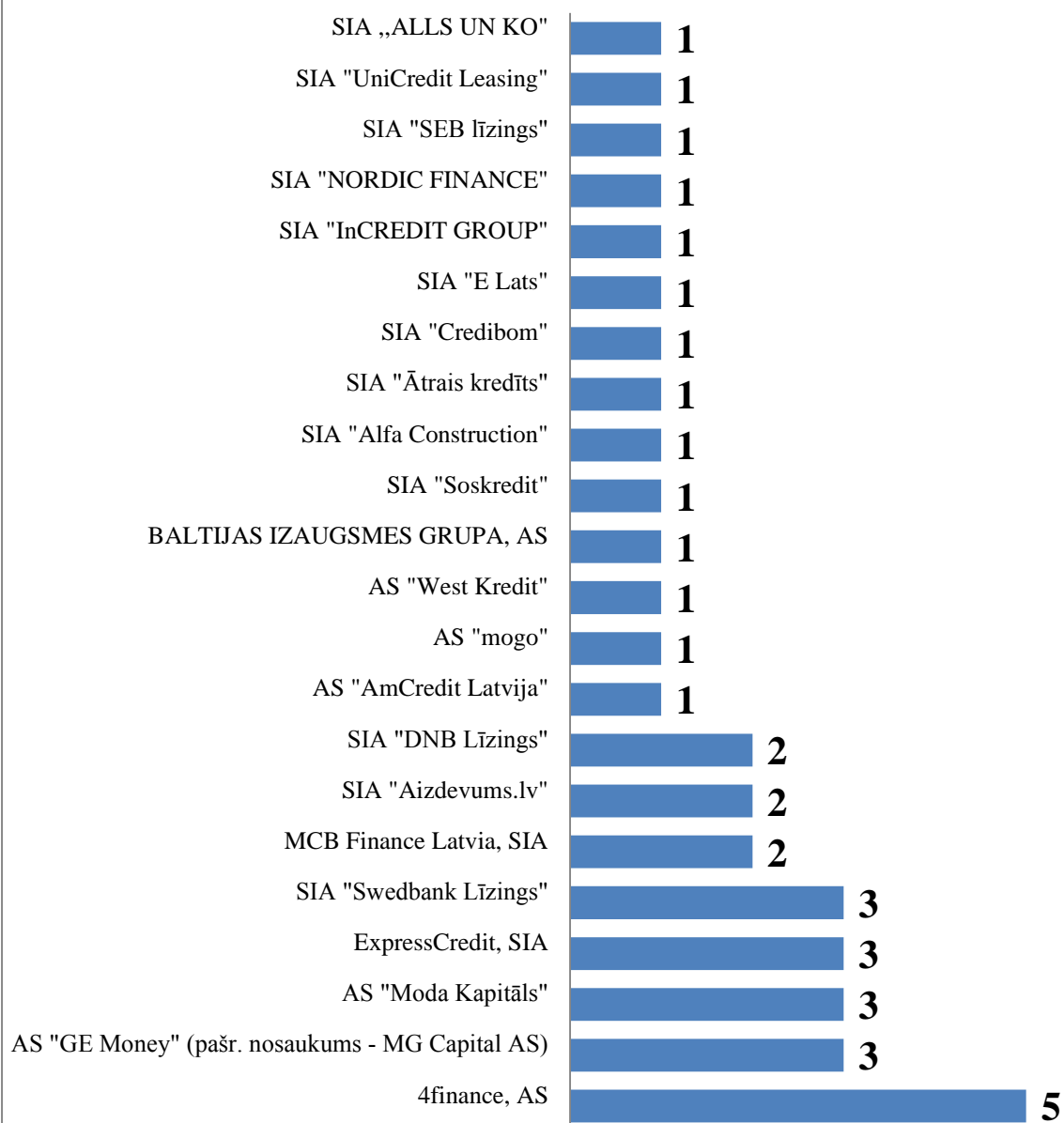
No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par Swedbank, AS darbību – 13, par BIGBANK AS Latvijas filiāli un AS „SEB banka” rīcību, par kurām ir saņemtas 10 sūdzības, kā arī par Nordea Bank Finland PLC Latvijas Filiāli, par kuru ir saņemtas 6 sūdzības.



Par nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem² visvairāk sūdzības, t.i., 5, ir saņemtas par AS „4finance” darbību (pieder zīmoli „smscredit.lv” un „vivirus.lv”), kā arī par AS „GE Money” (pašreizējais nosaukums MG Capital, AS), AS „Moda kapitāls”, SIA „ExpressCredit” un SIA „Swedbank Līzings” darbību – par kurām saņemtas attiecīgi 3 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.

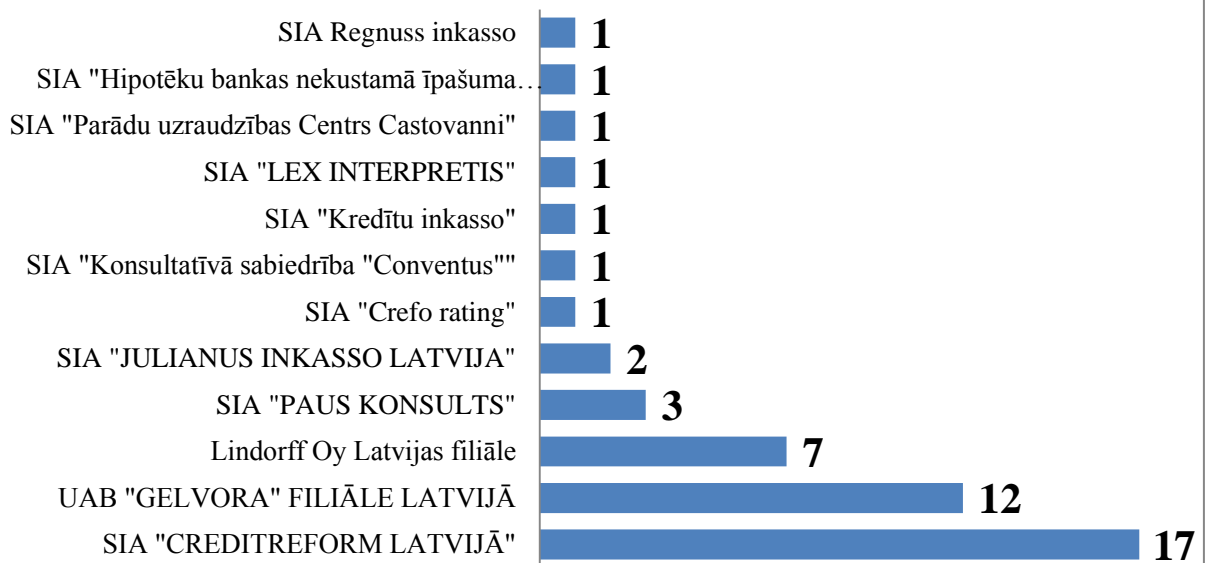
Par nebanku kreditētājiem saņemtās sūdzības²



No parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem³ visvairāk sūdzību 2014.gada 1.pusgadā ir saņemts par SIA „Creditreform Latvijā” darbību – 17 sūdzības, UAB „Gelvora” filiāli Latvijā, par kuru ir saņemtas 12 sūdzības un Lindorff Oy Latvijas filiāli – 7 sūdzības.

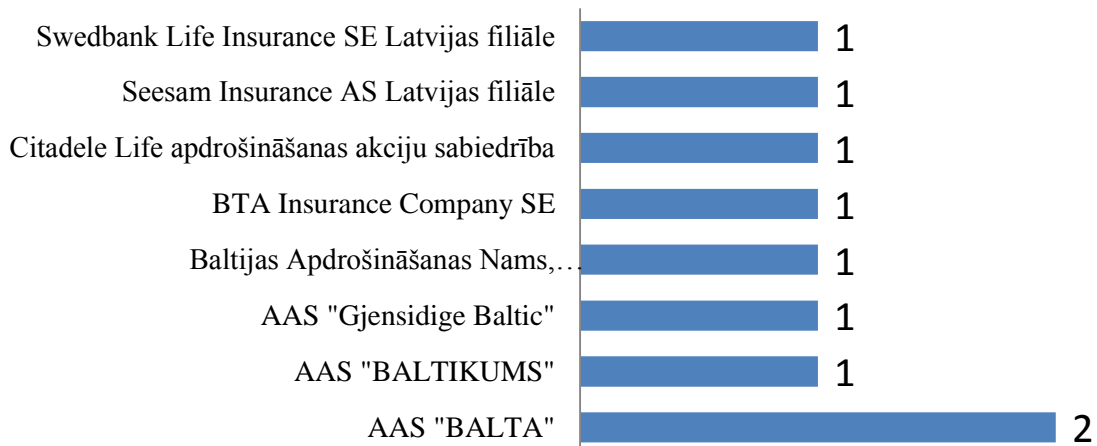
³ Sūdzību statistikā par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem ir iekļauta informācija arī par tādiem pakalpojumu sniedzējiem, kas, iespējams, veic darbību bez spēkā esošas speciālās atļaujas (licences) vai bijušas par to aizdomas.

Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības³



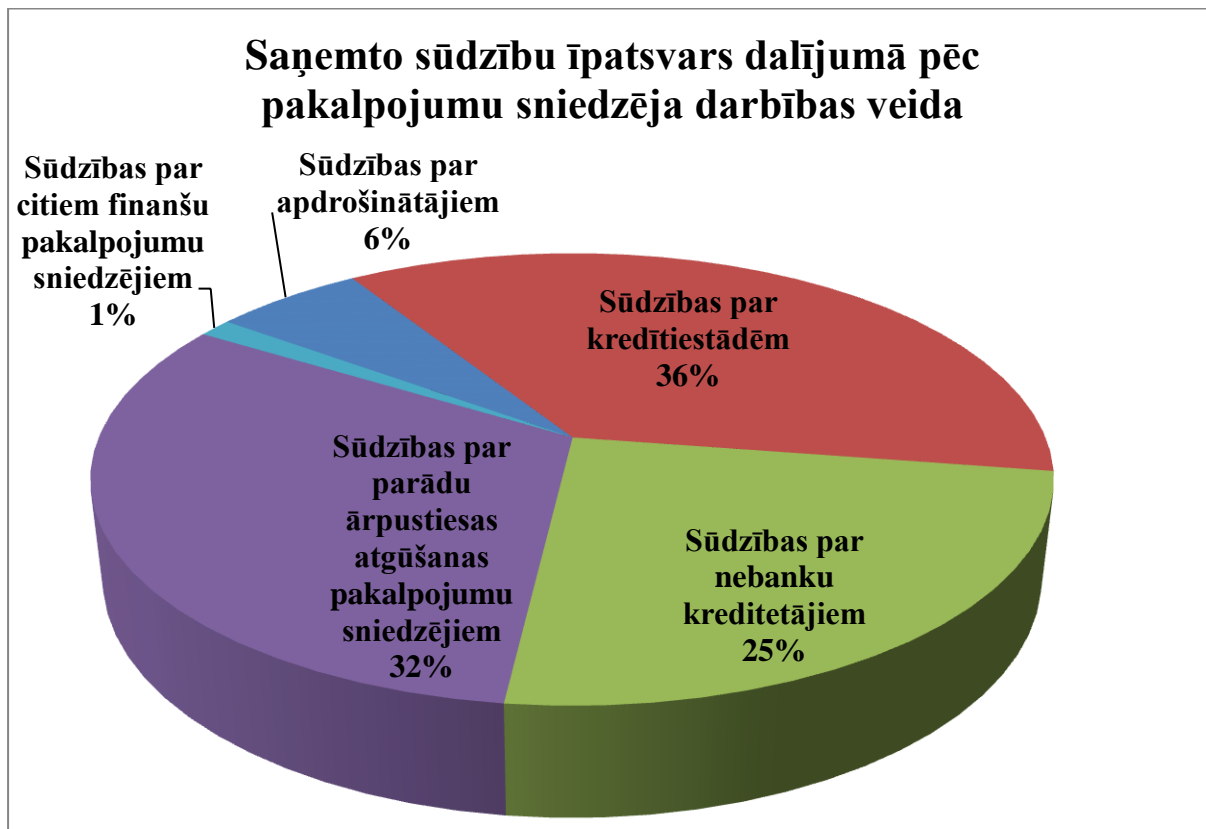
Savukārt par apdrošināšanas sabiedrībām ir saņemtas 9 sūdzības – no kurām 2 ir par AAS „Balta” īstenoto rīcību.

Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtās sūdzības

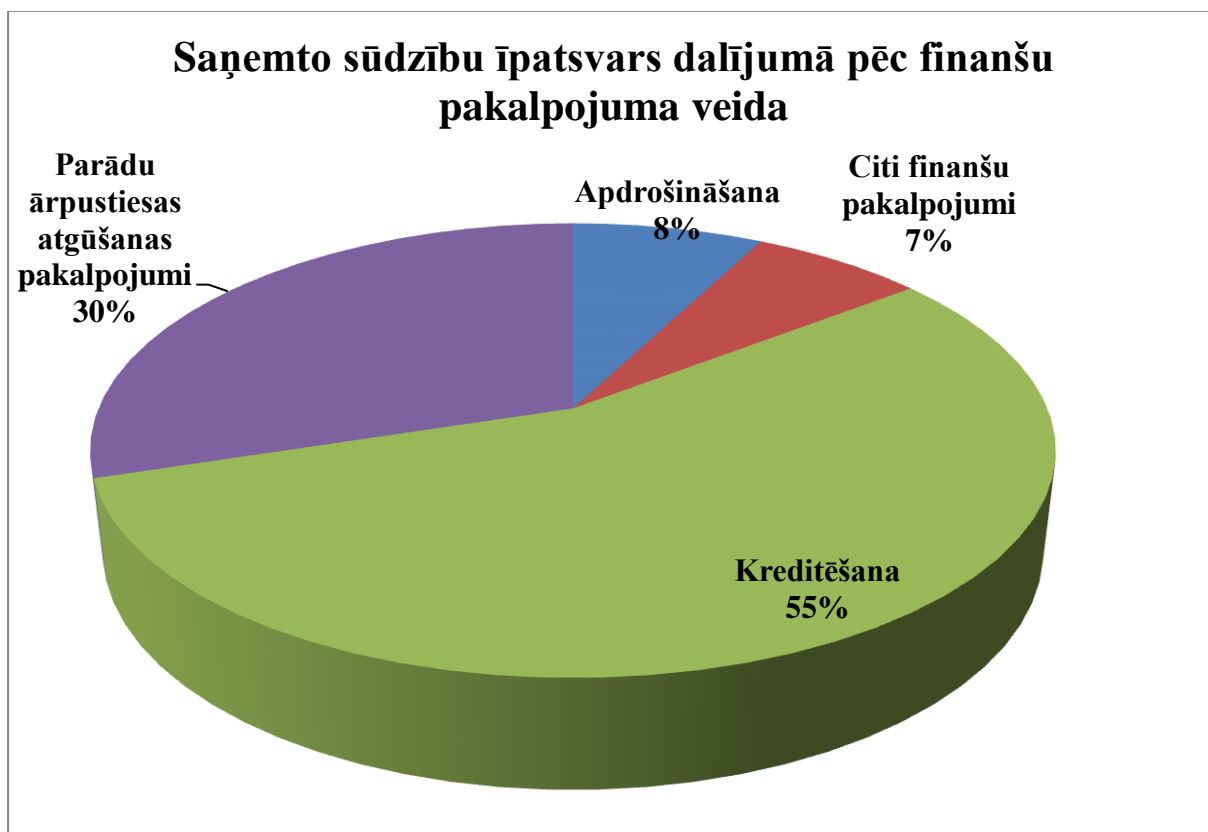


Salīdzinot ar statistiku pagājušā gada pirmajā pusgadā, kopējais 2014.gada pirmajā pusgadā saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 17 sūdzībām (samazinājums par 10,6%). Par kredītiestādēm 2014.gada 1.pusgadā ir saņemts par 13 sūdzībām mazāk (-19%) kā 2013.gada 1.pusgadā, bet par nebanku kredītētājiem saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 6 sūdzībām jeb 14%. Savukārt saņemto sūdzību skaitam par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem ir tendence palielināties – salīdzinot ar attiecīgu periodu pērn, šo sūdzību skaits ir palielinājies par 17%.

Līdz ar to kopējā saņemto sūdzību skaitā saglabājas neliels par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību īpatsvars (6%). Vienlaikus vislielāko īpatsvaru saņemto sūdzību skaitā sastāda sūdzības par kredītiestādēm (36% no sūdzībām), kas skaidrojams ar plašo kredītiestāžu piedāvāto pakalpojumu klāstu. Savukārt par nebanku kredītētājiem saņemto sūdzību īpatsvars sastāda 25%, bet par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem 33% no kopējā 2014.gada 1.pusgadā saņemto sūdzību skaita.



Ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem – 55% no visām PTAC 2014.gada pirmajā pusgadā saņemtajām sūdzībām bija par kredīšanas pakalpojumiem, 30% par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, 8% par apdrošināšanas pakalpojumiem un 7% par citiem finanšu pakalpojumiem (piemēram, maksājumu pakalpojumiem, noguldījumiem, u.c.).



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.

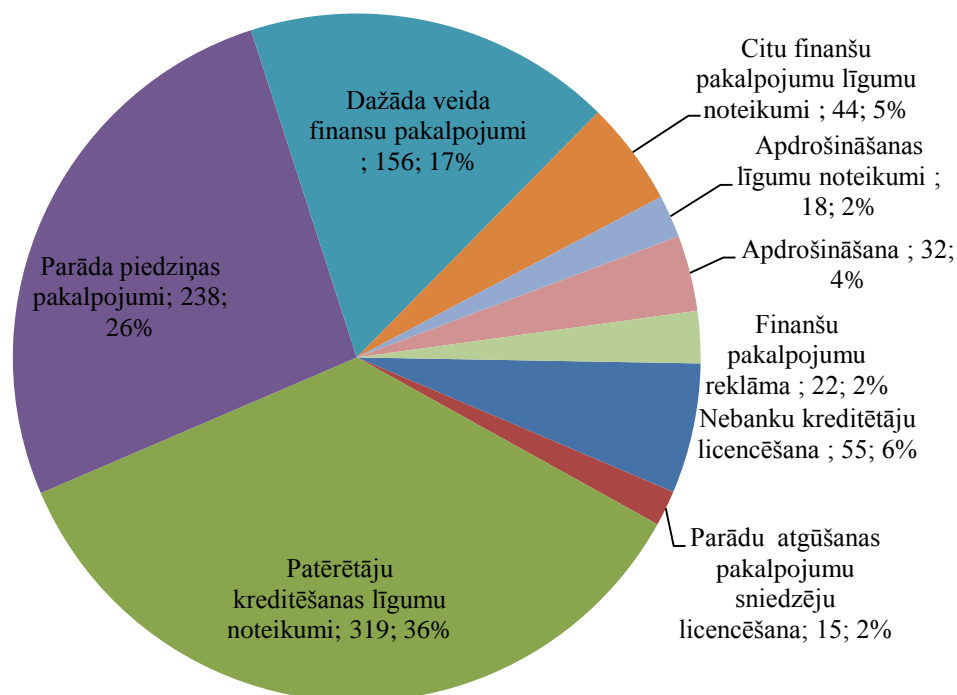
PTAC individuālo sūdzību izskatīšanas rezultātā ir panākta virkne pozitīvu risinājumu patērētāju strīdu izskatīšanas ietvaros, piemēram, kredītiestāde ir piedāvājusi saistību pārņemšanu jaunajam parādniekam uz identiskiem noteikumiem kā sākotnēji kreditora un parādnieka starpā noslēgtajam aizdevuma līgumam, 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. Nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzējs ir vienojies par parāda atmaksas grafika sastādīšanu un būtiski samazinājis aprēķināto nokavējumu procentu apmēru.

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 apņēmās 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 ārpusstiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji vairākos gadījumos ir pārrēķinājuši atgūstamā parāda apmēru, ievērojot 2013.gada 30.janvārī pasludināto Augstākās tiesas Senāta spriedumu civillietā Nr.SK-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 aprēķinātu maksājuma saņemšanu un slēdzis parāda atgūšanas lietu.

Paralēli saņemtajām rakstveida sūdzībām PTAC tiek saņemti patērētāju e-pasti, tiek sniegtas klātienē 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.

PTAC sniegtās konsultācijas



2014.gada pirmajā pusgadā no PTAC sniegtajām konsultācijām par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 319 konsultācijas (36%) tika sniegtas par patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, 238 (26%) par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem un 156 (17%) 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.