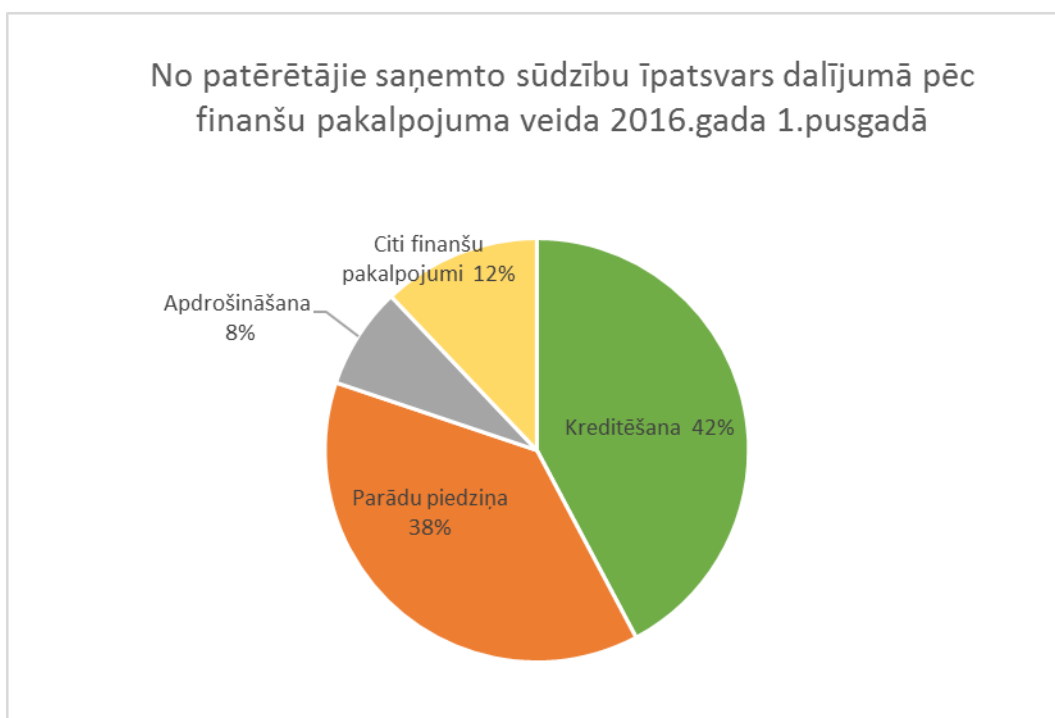


## Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2016.gada 1.pusgadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

### Sūdzību statistika:

2016.gada 1.pusgadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk - PTAC) saņemtas 188 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 116 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 60 gadījumos juridiskas personas un 12 gadījumos valsts iestādes (t.sk. ārvalstu). Patērētāji PTAC 49 gadījumos sūdzējušies par kredītēšanas jomu, 44 gadījumos par parādu atgūšanu, 14 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 9 gadījumos par apdrošināšanas jomu.



Salīdzinot ar 2015.gada statistiku pirmajā pusgadā, kopējais 2016.gada pirmajā pusgadā no patērētājiem saņemto sūdzību skaits ir samazinājies. Par kredītiestādēm 2016.gada 1.pusgadā ir saņemts par 20 sūdzībām (-42%) mazāk kā 2015.gada 1.pusgadā, savukārt par nebanku kredītētājiem saņemto sūdzību skaits ir palielinājies līdz 36, kas par 1 sūdzību jeb 3% vairāk. Gandrīz nemainīgs ir palicis par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits – šogad to 1.pusgadā bija 44, pērn -pirmajā pusgadā 45 sūdzības, izmaiņas (-1) jeb (-2%), savukārt par apdrošinātāju darbību sūdzību skaits samazinājies no 12 līdz 9 (- 25%) un par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu darbību no 13 līdz 9 (-31%).

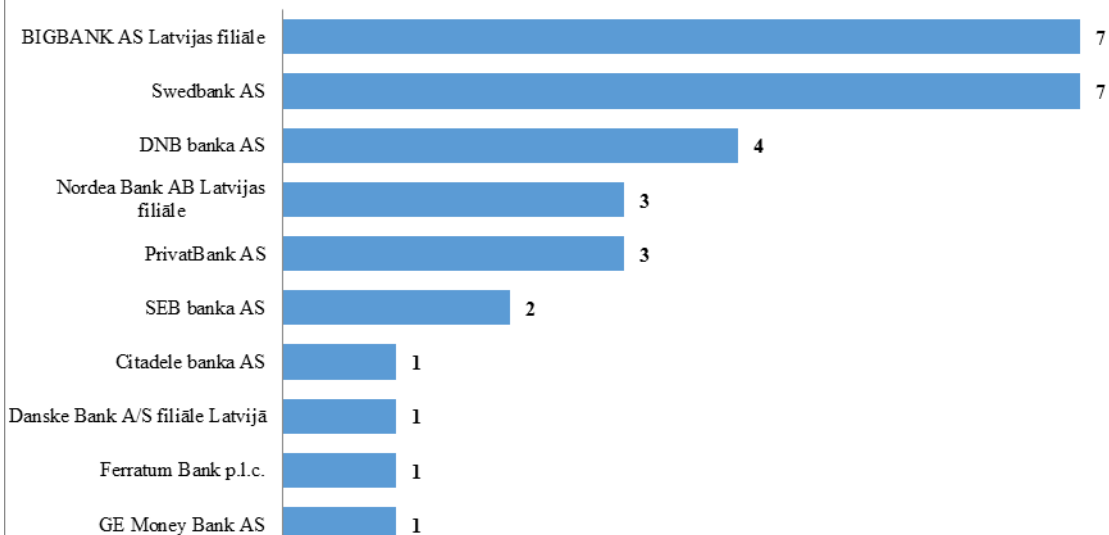
<sup>1</sup> saņemto sūdzību skaits, pakalpojumu joma un pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem saņemtas sūdzības nesakrīt, jo atsevišķās sūdzībās ir izteiktas pretenzijas par vairākiem pakalpojumu sniedzējiem, kas var pārstāvēt dažādas pakalpojumu jomas

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
<b>Kopā saņemtas – 28</b> sūdzības	<b>Kopā saņemtas – 9</b> sūdzības	<b>Kopā saņemtas – 36</b> sūdzības	<b>Kopā saņemtas – 44</b> sūdzības	<b>Kopā saņemtas – 9</b> sūdzības
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 11</i> sūdzības,	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> - 3 sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 12</i> sūdzības  (par nesamērīgiem līgumsodiem, nokavējuma procentiem un citām izmaksām)	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 4</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 1</i> sūdzība
<i>Par negodīgu komercpraksi</i> (maldinošu informāciju, neskaidriem līguma noteikumiem) – 4 sūdzības	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> - 1 sūdzība	<i>Par negodīgu komercpraksi – 7</i> sūdzības (par neatbilstošu maksātspējas izvērtēšanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 11</i> sūdzība (Par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, agresīvu komercpraksi)	
<i>Citas</i> (par parādu piedziņu, noguldījumiem, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, u.c.) – 13 sūdzības	<i>Citas</i> (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un novilcināšanu u.c.) – 5 sūdzības	<i>Citas</i> (par parāda pamatotību, procentu apmēru, krāpnieciskiem gad. u.c.) – 17 sūdzības	<i>Par parādu piedziņas procesu, izdevumiem u.c. pretenzijas</i> (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par darbību bez licences u.c.) – 29 sūdzības	<i>Par negodīgu komercpraksi – 5</i> sūdzības  <i>Citas – 3 sūdzības</i>

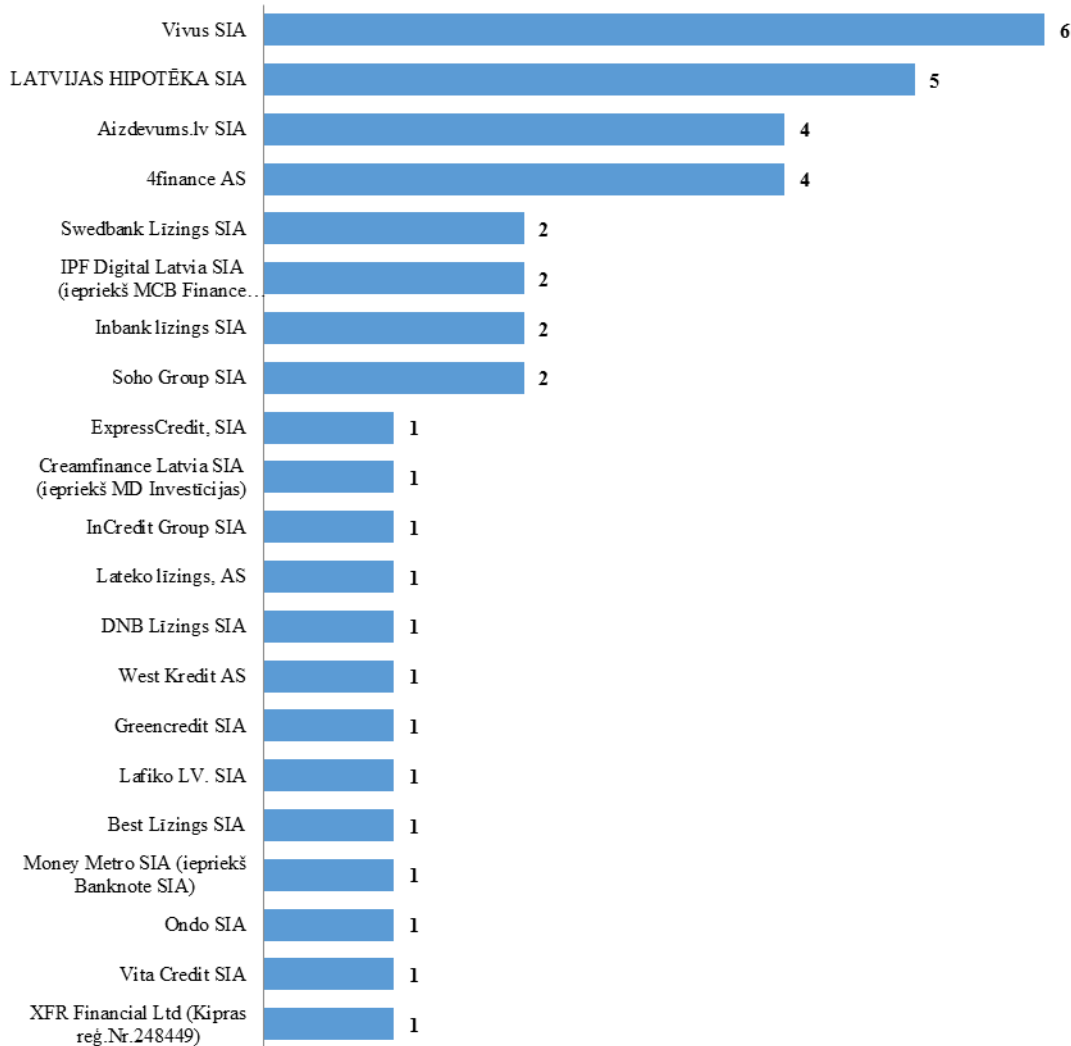
PTAC norāda, ka saņemtie iesniegumi nenorāda, ka saņemtas sūdzības ir pamatotas, kā arī to, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā to sniegto pakalpojumu klāsts, tirgus daļas lielums un fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu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

No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par BIGBANK AS Latvijas filiāles darbību un Swedbank AS – 7 sūdzības par katru, par DNB banka AS ir saņemtas 4 sūdzības, par Nordea Bank AB Latvijas filiāli un PrivatBank AS ir saņemtas 3 sūdzības par katru, SEB banka AS 2 sūdzības.

## Par kredītiestādēm saņemto sūdzību skaits 2016.gada 1.pusgadā

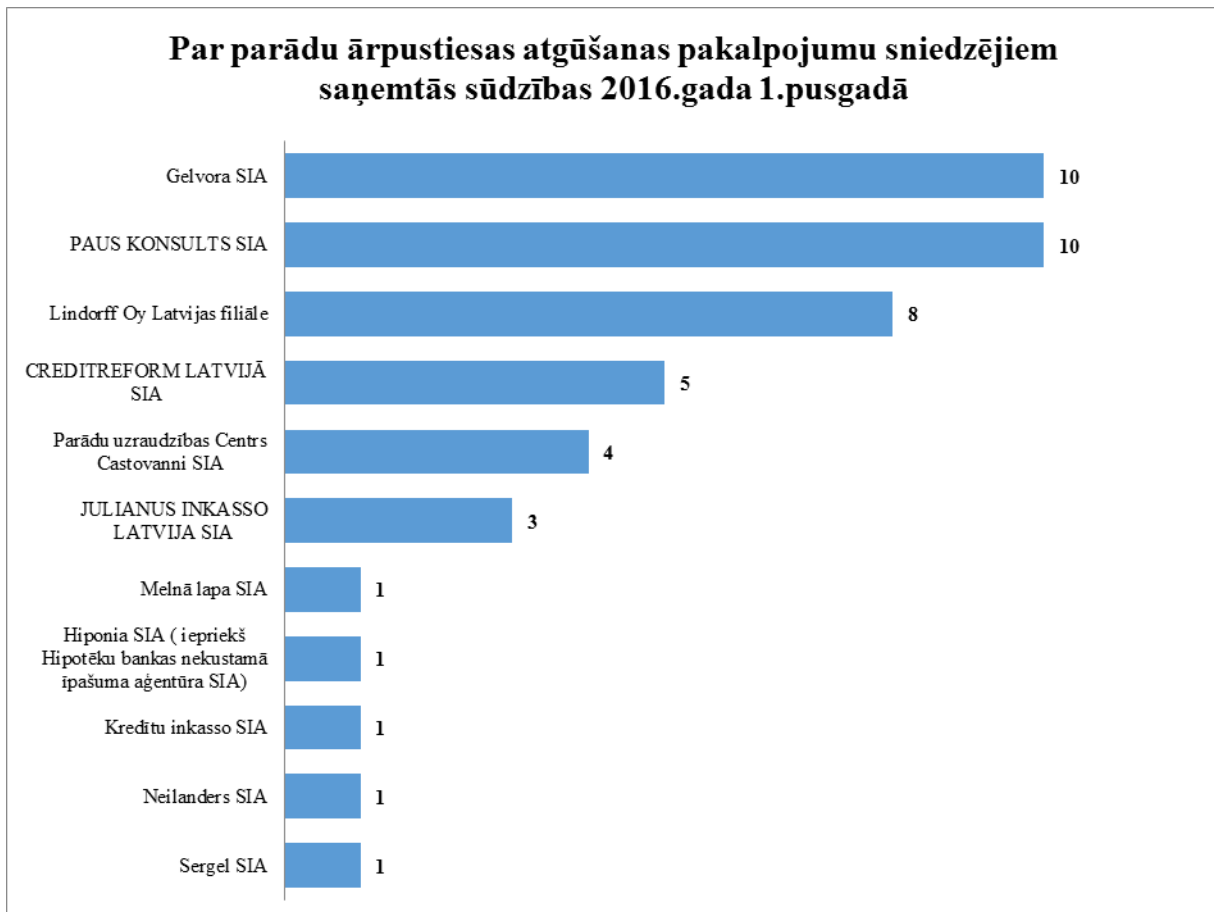


## Par nebanku kredītētājiem saņemtās sūdzības 2016.gada 1.pusgadā



No nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem nemainīgi, visvairāk – 11 sūdzības ir saņemtas par lielākā tirgus dalībnieka AS „4finance” grupas uzņēmumiem, t.sk. SIA “Vivus” – 6 sūdzības, AS “4Finance” – 4 sūdzības un SIA “Ondo”- 1 sūdzība. Par SIA „Latvijas Hipotēka” saņemtas 5 sūdzības, par SIA “Aizdevums.lv” - 4 sūdzības. Tālāk seko 4 sabiedrības, par kurām ir iesniegtas 2 sūdzības par katru.

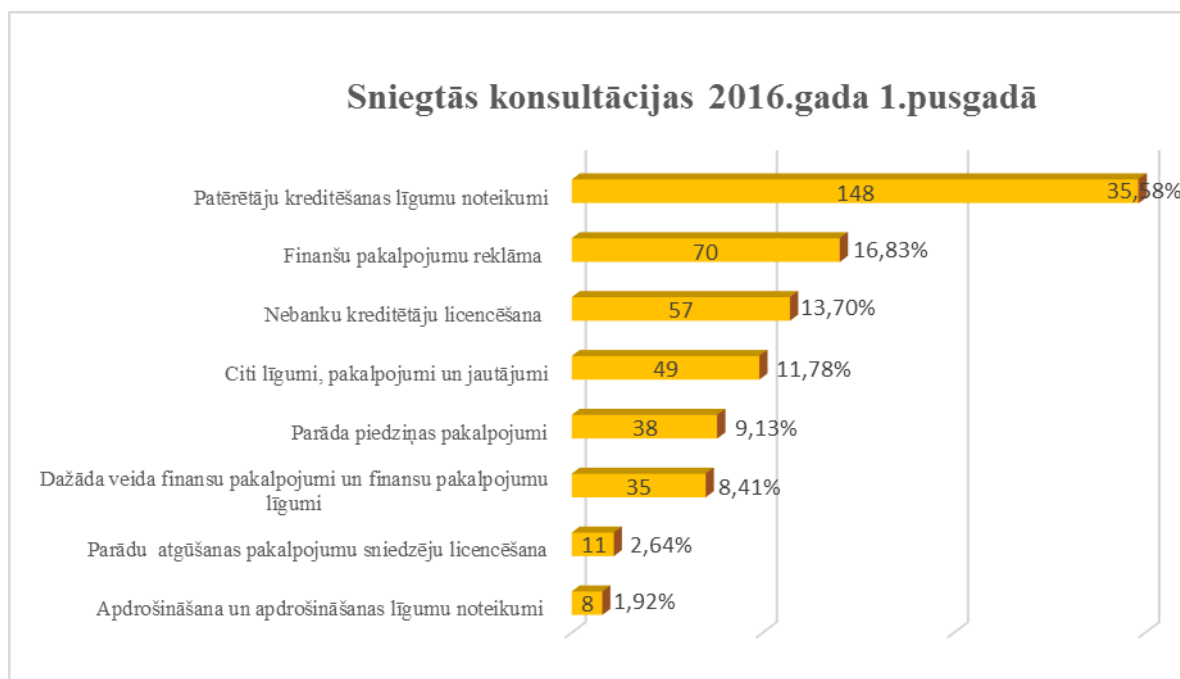
No parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzību 2016.gada 1.pusgadā ir saņemts par SIA “Gelvora” un SIA “Paus Konsults” – 10 par katru no sabiedrībām, kam seko Lindorff Oy Latvijas filiāle. Sūdzību skaits par 2015.gada 1.pusgada iepriekšējo līderi - SIA „Creditreform Latvijā” ir samazinājies uz pusi – līdz 5 sūdzībām.



Savukārt par apdrošināšanas sabiedrībām ir saņemtas 9 sūdzības, starp kurām izteikta līdera sūdzību skaita ziņā nav.



Paralēli saņemtajiem iesniegumiem (oficiālajām sūdzībām), PTAC tiek saņemti arī patērētāju e-pasti ar sūdzībām un jautājumiem, uz kuriem tiek sniegtas neoficiālas atbildes jeb konsultācijas. Vienlaikus tiek sniegtas klātienēs un telefoniskās konsultācijas sakarā ar patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem finanšu pakalpojumu jomā. Papildus PTAC sniedz konsultācijas finanšu pakalpojumu sniedzējiem saistībā ar finanšu pakalpojumu sniegšanu patērētājiem, atsevišķu kredītu līgumu noteikumu, reklāmu un esošās vai plānotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām.



2016.gada pirmajā pusgadā no PTAC sniegtajām konsultācijām par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 148 konsultācijas (36%) tika sniegtas par patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, 70 (17%) par finanšu pakalpojumu reklāmu un 57 (14%) par nebanku kreditētāju licencēšanu.

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.