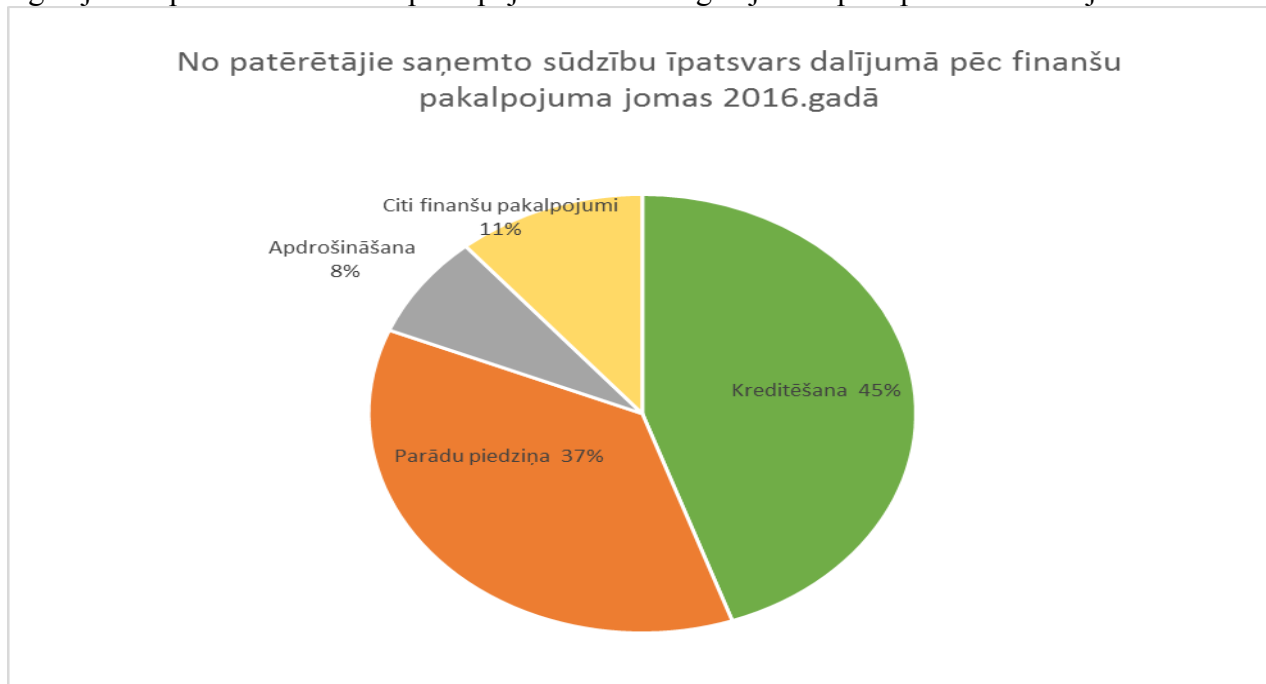


## Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2016.gadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze.

### Sūdzību statistika

2016.gada gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) saņemtas 318 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 197 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 98 gadījumos juridiskas personas un 23 gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu). Patērētāji PTAC 88 gadījumos sūdzējušies par kreditēšanas jomu (t.sk. 18 sūdzības par hipotekārajiem kredītiem un 70 sūdzības par patēriņa kredītiem), 72 gadījumos par parādu atgūšanu, 22 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 15 gadījumos par apdrošināšanas jomu.



1.att. No patērētājiem saņemto sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2016.gadā.

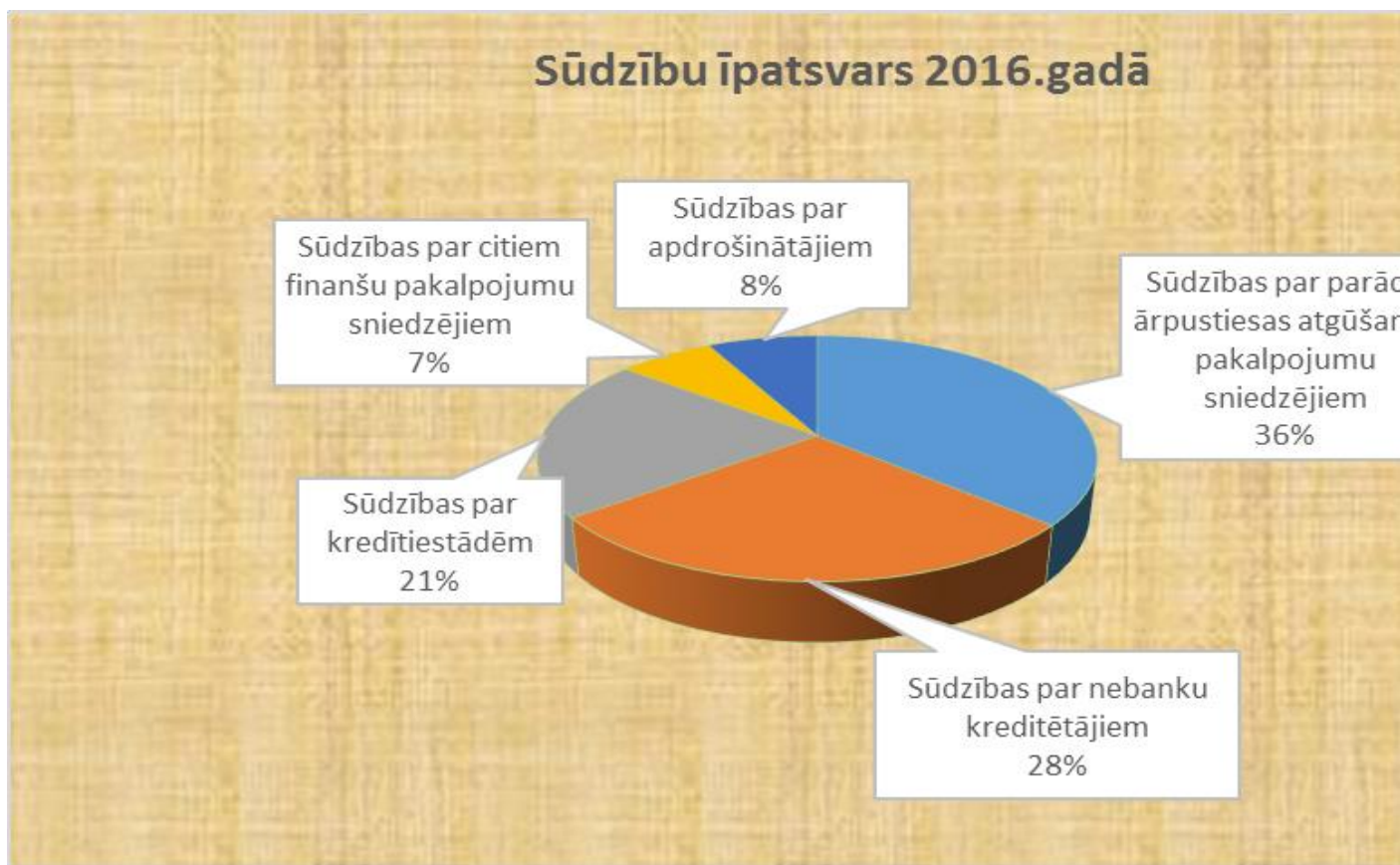
Tabula 1

Patērētāju sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2014.gads	2015.gads	2015.gads/ 2014.gadu	2016.gads	2016.gads/ 2015.gadu
	Sūdzību skaits	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %
Joma					
Kreditēšana	145	137	-5,52%	88	-35,77%
Parādu piedziņa	77	85	10,39%	72	-15,29%
Apdrošināšana	23	28	21,74%	15	-46,43%
Citi finanšu pakalpojumi	25	32	28,00%	22	-31,25%
Kopā	270	282	4,44%	197	-30,14%

Tabula 1 parāda, ka 2016.gadā salīdzinājumā ar 2015.gadu ir ievērojami samazinājies patērētāju PTAC iesniegto sūdzību skaits par visām jomām (kopā (-) 30,14%). Skaita ziņā vislielākais samazinājums ir attiecībā uz kreditēšanas jomu (- 49), procentu izteiksmē vislielākais samazinājums attiecībā uz apdrošināšanas jomu (- 46,43%), savukārt vismazākais patērētāju sūdzību skaita samazinājums bijis parādu piedziņas jomā (- 15,29%).<sup>1</sup>

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

2016.gadā no patērētājiem visvairāk - 72 sūdzības saņemtas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību (36% no kopējā sūdzību īpatsvara); 55 sūdzības par nebanku kredītētājiem (28%); 42 sūdzības par kredītiestāžu (banku) rīcību (21%), 15 sūdzību iesniegtas par apdrošinātājiem (8%) un sūdzību skaits par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju rīcību bija 13 (7%).



2.att. Sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2016.gadā.

Tabula 2

Patērētāju sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc pakalpojuma sniedzēja darbības veida	2014.gads	2015.gads	2015.gads/ 2014.gadu	2016.gads	2016.gads/ 2015.gadu
Darbības veids	Sūdzību skaits	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %
Sūdzības par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem	81	73	-9,88%	72	-1,37%
Sūdzības par nebanku kredītētājiem	78	70	-10,26%	55	-21,43%
Sūdzības par kredītiestādēm	102	86	-15,69%	42	-51,16%
Sūdzības par apdrošinātājiem	18	25	38,89%	15	-40,00%
Sūdzības par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem	8	23	187,50%	13	-43,48%
Kopā	287	277	-3,48%	197	-28,88%

Tabula 2 parāda, ka lielākais sūdzību skaita samazinājums 2016.gadā attiecībā pret 2015.gadu bijis par kredītiestāžu darbību (- 44 skaitā jeb 51,16%). Kā nākamie jānorāda nebanku kredītētāji, sūdzību skaits par kuriem 2016.gadā attiecībā pret 2015.gadu samazinājies par 15 jeb 21,43%. Sūdzības par apdrošinātājiem un citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem samazinājušās katram par 10 skaitā jeb procentuāli attiecīgi 40% un 43,48%, savukārt sūdzības par ārpustiesas parādu atgūvējiem palikušas gandrīz iepriekšējā līmenī (izmaiņas (-) 1 skaitā jeb (-) 1,37%).

Tabula 3

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 – <b>42</b> sūdzības	Kopā saņemtas – <b>15</b> sūdzības	Kopā saņemtas – <b>55</b> sūdzības	Kopā saņemtas – <b>72</b> sūdzības	Kopā saņemtas – <b>22</b> sūdzības
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – <b>12</b> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – <b>3</b> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – <b>13</b> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – <b>5</b> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – <b>6</b> sūdzības
<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – <b>4</b> sūdzības  (maldinoša informācija, reklāma, neskaidri līguma noteikumi)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – <b>3</b> sūdzības  (par līgumu noteikumu neizskaidrošanu, noklusēšanu)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – <b>14</b> sūdzības  (par neatbilstošu maksātspējas izvērtēšanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – <b>15</b> sūdzības  (par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, maksājumu novirzīšanu, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – <b>3</b> sūdzības
<i>Citas pretenzijas</i> – <b>26</b> sūdzības  (par parādu piedziņu, noguldījumiem, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, par savlaicīgu nebrīdināšanu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – <b>9</b> sūdzības  (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un novilcināšanu, neskaidriem noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – <b>28</b> sūdzības  (par parāda pamatotību, procentu apmēru, krāpnieciskiem gadījumiem, par kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – <b>52</b> sūdzības  (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par piedzenamā parāda aprēķinu)	<i>Citas pretenzijas</i> – <b>13</b> sūdzības  (par kreditoru sadarbību ar ārpustiesas parādu piedzinējiem, par darbību bez licences, par sabiedrības, kas zaudējusi kredītiestādes statusu, līgumiem)

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.

### Par kredītiestādēm saņemtās sūdzības

Pēc viena gada pārtraukuma līderpozīcijā starp kredītiestādēm atgriezusies BIGBANK AS Latvijas filiāle, par kuru 2016.gadā patērētāji sūdzējušies 15 gadījumos un tas ir tikai par 1 mazāk nekā 2016.gadā. Savukārt par 2015.gadā līderi – Swedbank AS sūdzību skaits 2016.gadā ir samazinājies 3 reizes (no 21 sūdzības līdz 7). Arī par pārējām kredītiestādēm, par kurām 2015.gadā tika saņemts visvairāk sūdzību, 2016.gadā to skaits ir sarucis ievērojami: AS DNB Banka - 2016.gadā 5 patērētāju sūdzības pret 11 sūdzībām 2015.gadā, AS „SEB banka” – 2016.gadā 2 sūdzības pret 8 sūdzībām 2015.gadā, AS “Citadele banka” – 2016.gadā 4 sūdzības pret 7 sūdzībām 2015.gadā. 2016.gadā klāt nākusi AS PrivatBank, par kuru patērētāji sūdzējušies 4 gadījumos (2015.gadā 0).



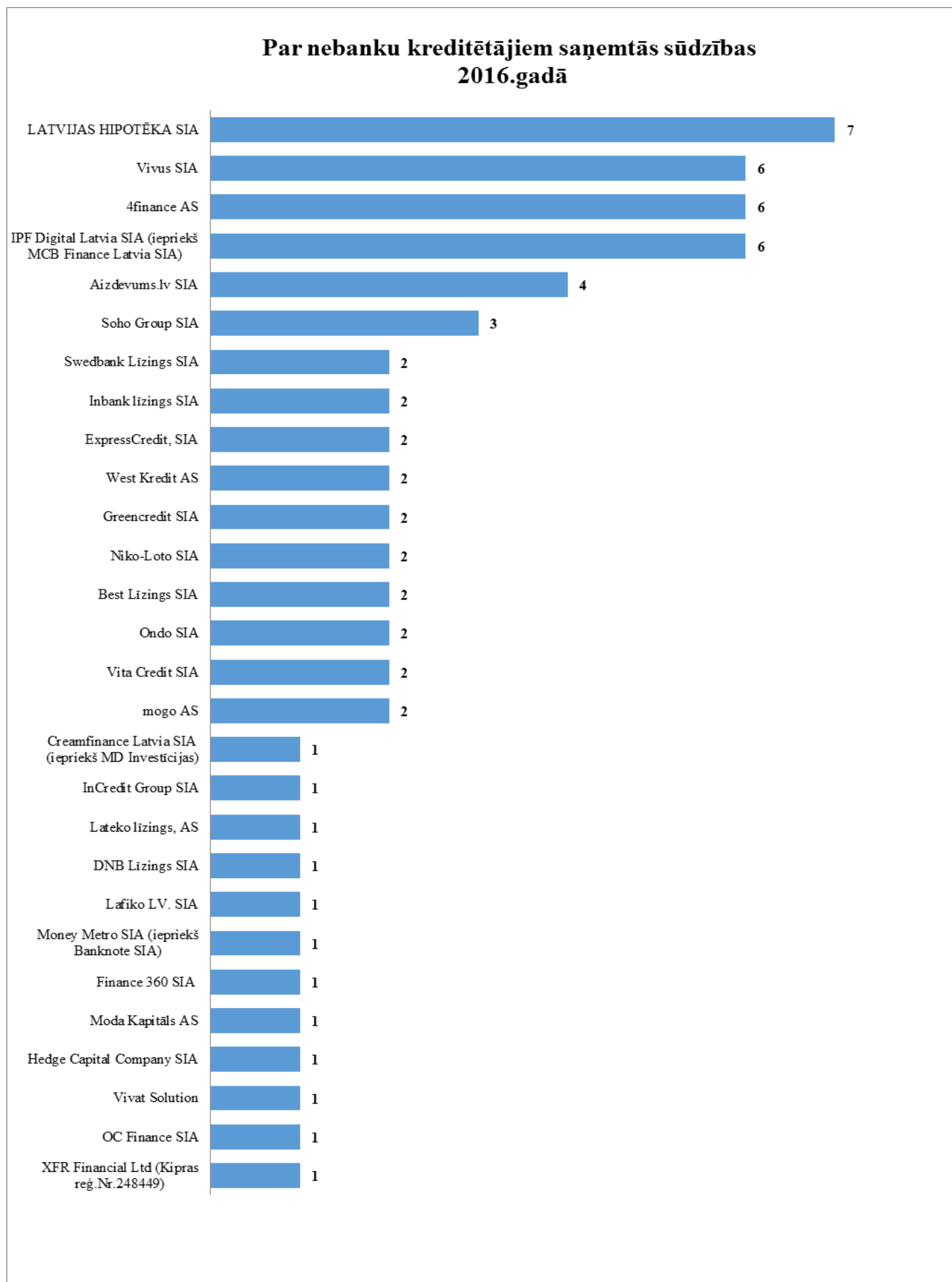
3.att. Par kredītiestādēm<sup>2</sup> saņemto sūdzību skaits 2016.gadā

### Par nebanku kreditētājiem saņemtās sūdzības

Attiecībā uz nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem, visvairāk – 7 sūdzības 2016.gadā ir saņemtas par hipotekāro kredītu sniedzēju SIA “Latvijas Hipotēka”. Tas nav raksturīgi salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem, kad lielākais sūdzību skaits bija par “ātro kredītu” sniedzējiem. 2015.gada sūdzību līderis - lielākais tirgus dalībnieku „ AS „4finance”, kas darbojas ar preču zīmi „smscredit.lv” ar 6 sūdzībām 2016.gadā dala otro – ceturto vietu ar saistīto uzņēmumu SIA “Vivus” un strauji kreditēšanas apjomus palielinošo SIA IPF Digital Latvia. Savukārt 2015.gadā otrajā pozīcijā bijušais SIA „ExpressCredit”, par kuru 2015.gadā tika saņemtas 8 sūdzības, 2016.gadā spējis būtiski uzlabot savu komunikāciju ar patērētājiem, jo sūdzību skaits par šo sabiedrību samazinājies 4 reizes – līdz 2 sūdzībām. 2016.gadā sūdzību skaits ir samazinājies arī par citām 2015.gada līderēm sūdzību skaita ziņā: SIA “Aizdevums.lv.”- par 1 sūdzību mazāk, AS “West

<sup>2</sup> t.sk. kredītiestādes, kuras ir reorganizētas vai kuru darbība ir izbeigta.

Kredit”- par 2 sūdzībām mazāk. Nemainīgs sūdzību skaits no patērētājiem abos gados bijis par SIA “Soho Group” – 3 sūdzības.

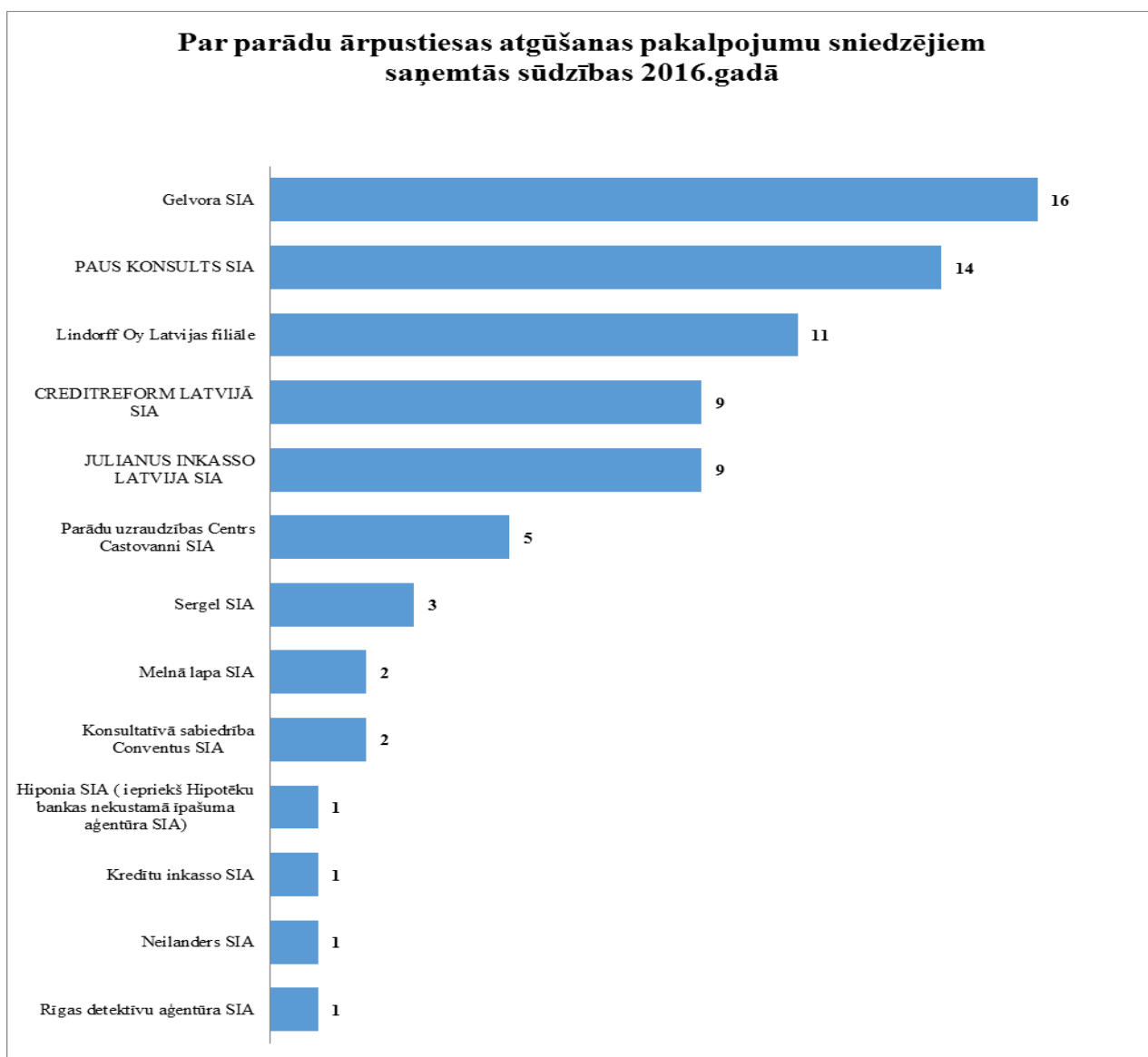


4.att. Par nebanku kreditētājiem<sup>3</sup> saņemto sūdzību skaits 2016.gadā

<sup>3</sup> Apkopojumā ietverti ne tikai speciālo atļauju (licenci) saņēmušie pakalpojumu sniedzēji, bet arī tādi, kuri tos sniedza pirms prasību par speciālās atļaujas (licences) prasību spēkā stāšanās vai par kuriem iesniedzējam pastāvējušas aizdomas par darbību bez speciālās atļaujas (licences) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai.

## Par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības

Arī starp parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem ir mainījies līderis patērētāju sūdzību skaita ziņā. Ja 2 iepriekšējos gadus visvairāk sūdzību bija par SIA „Creditreform Latvijā” darbību, tad 2016.gadā šī sabiedrība skaita ziņā ar 9 sūdzībām ieņem vien 4.vietu. Jānorāda, ka par SIA „Creditreform Latvijā” sūdzību skaits samazinās trešo gadu pēc kārtas. Pirmajā vietā 2016.gadā starp ārpustiesas parādu atgūvējiem ar 16 sūdzībām nokļuvusi SIA “Gelvora”, par kuru patērētāji sūdzējušies 16 reizes, savukārt 2015.gadā otrajā vietā bijušo Lindorf Oy Latvijas filiāli 2016.gadā uz trešo vietu nobīdījusi SIA “PAUS KONSULTS”, attiecībā par kuru patērētāju sūdzību skaits ir pieaudzis gandrīz trīs reizes (no 5 sūdzībām 2015.gadā līdz 14 sūdzībām 2016.gadā). Arī par SIA “JULIANUS INKASSO LATVIJA” patērētāji sūdzējušies 2 reizes vairāk (skaits pieaudzis no 4 sūdzībām 2015.gadā līdz 9 sūdzībām 2016.gadā), kā arī par SIA “Parādu uzraudzības centrs Castovanni” sūdzību skaits ir palielinājies no 3 sūdzībām 2015.gadā līdz 5 sūdzībām 2016.gadā.



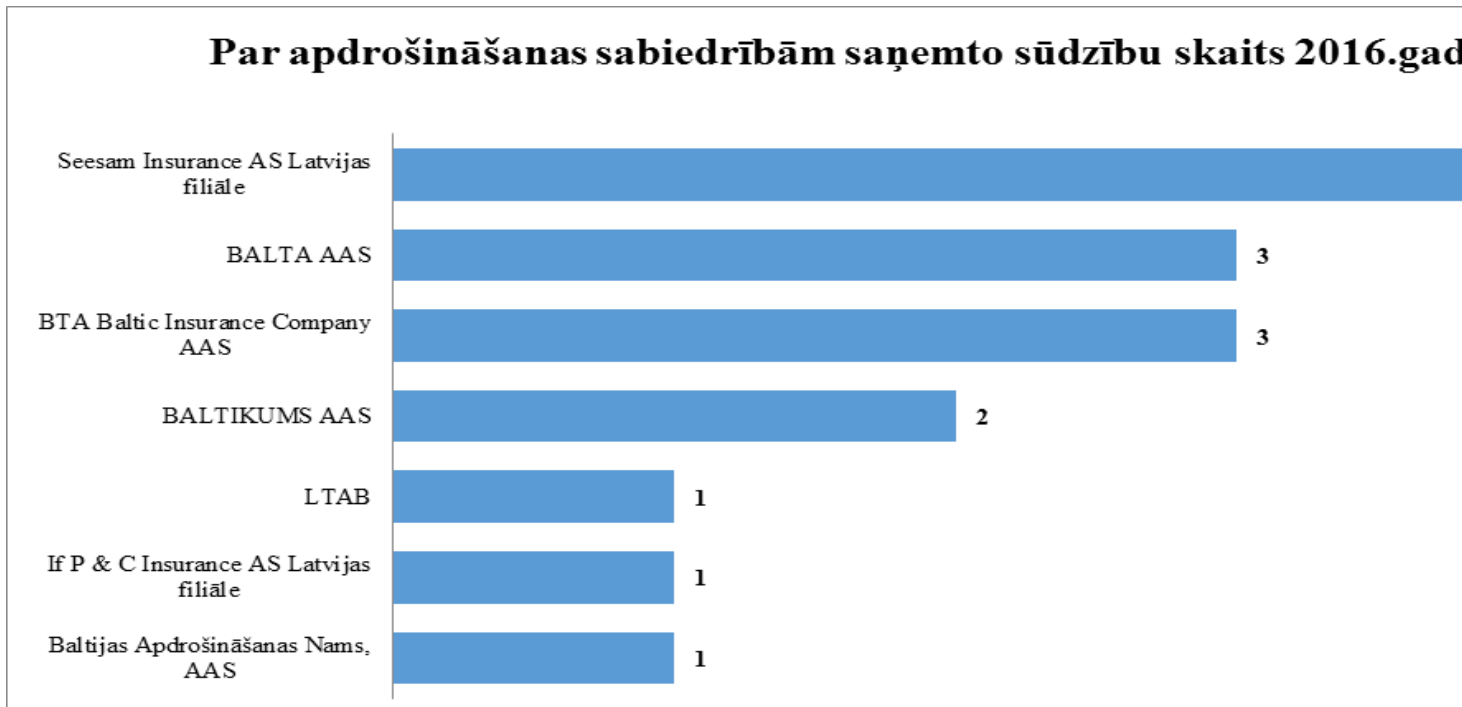
5.att. Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits 2016.gadā<sup>4</sup>

## Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtās sūdzības.

Ja 2015.gadā no patērētājiem sūdzības tika saņemtas kopumā par 13 dažādiem apdrošinātājiem, tad 2016.gadā apdrošināšanas kompāniju kopējais skaits, par kurām tika iesniegtas sūdzības, samazinājies līdz sešiem. Kā septītais 2016.gada sūdzības statistikā pie apdrošinātājiem iekļauts

<sup>4</sup> Apkopojumā ietverti ne tikai speciālo atļauju (licenci) saņēmušie pakalpojumu sniedzēji, bet arī tādi, par kuriem iesniedzējam pastāvējušas aizdomas par darbību bez speciālās atļaujas (licences) ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniegšanai.

LTAB (Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs), kurš nodarbojās ar OCTA sistēmas darbības nodrošināšanu. 2016.gadā līderos, patērētājiem salīdzinājumā ar 2015.gadu, dubultojuot sūdzību skaitu, izvirzījušies Seesam Insurance AS Latvijas filiāle, par kuru sūdzējušies 4 reizes. Savukārt pa trim reizēm sūdzības iesniegtas par BALTA AAS un BTA Baltic Insurance Company AAS, kas dibināta 2014.gadā “BTA Insurance Company” SE reorganizācijas rezultātā.



6.att. Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību skaits 2016.gadā

### Sūdzību izskatīšana

Lielākajā daļā gadījumu, atbildot uz patērētāju iesniegumiem/sūdzībām, PTAC sniedza rakstveida skaidrojumus sakarā ar tiesību aizsardzības jautājumiem, sniedzot konsultāciju un nepieciešamības gadījumā pieprasot paskaidrojumu attiecīgajam finanšu pakalpojumu sniedzējam. Pēc PTAC paskaidrojuma pieprasījumiem 22 lietās patērētāju sūdzībās norādītās problēmas patērētājam un/vai patērētāju grupai tika atrisinātas pozitīvi. Atsevišķos gadījumos patērētāju sūdzības pirmšķietami nav pamatotas vai strīds pēc būtības risināms vispārējās jurisdikcijas tiesā.

### Sniegtās konsultācijas

Paralēli saņemtajiem iesniegumiem (oficiālajām sūdzībām), PTAC tiek saņemti arī patērētāju, komersantu un citu valsts iestāžu e-pastī 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.

## Sniegtās konsultācijas 2016.gadā



7.att. Sniegto konsultāciju skaits 2016.gadā.

2016.gadā PTAC sniedza 2 232 konsultācijas par finanšu pakalpojumiem, kas par 38% vairāk nekā 2015.gadā. Visvairāk, proti, 565 konsultācijas (25,31%) sniegtas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, tikai nedaudz atpaliekot konsultācijām par vispārējiem finanšu pakalpojumiem (kreditēšana, noguldījumi, kartes u.c.) – 564 (25,27%) un konsultācijām/e-pasta sūdzībām par patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem – 535 (23,97%). 2016.gadā salīdzinājumā ar 2015.gadu dubultojās konsultāciju skaits par nebanku kreditētāju licencēšanu (saistībā ar izmaiņām normatīvajos aktos attiecībā uz speciālo atļauju (licenču) pārreģistrāciju) un konsultāciju skaits attiecībā uz finanšu pakalpojumu reklāmu (saistībā ar reklāmās obligāti ietveramo informāciju).

**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 un analīze 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.