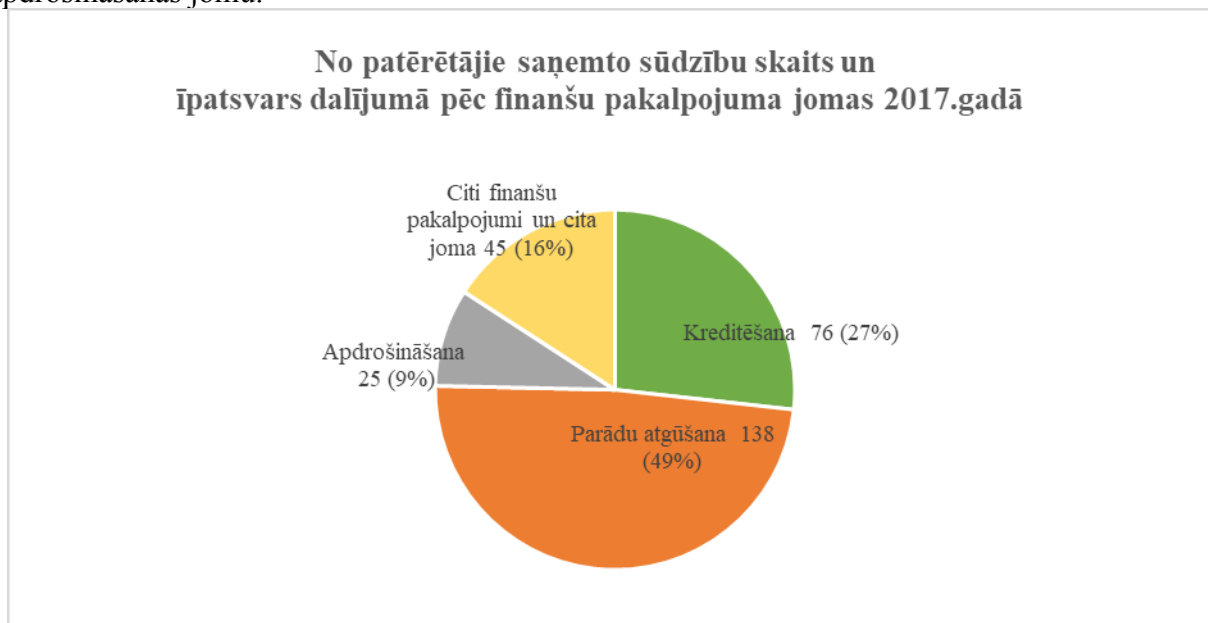


## Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2017.gadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze.

### Sūdzību statistika

2017.gada gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) saņemtas 390 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 284 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 81 gadījumā juridiskas personas un 25 gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu). Patērētāji PTAC 138 gadījumos sūdzējušies par parādu atgūšanu, 76 gadījumos par kreditēšanas jomu, 45 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 25 gadījumos par apdrošināšanas jomu.



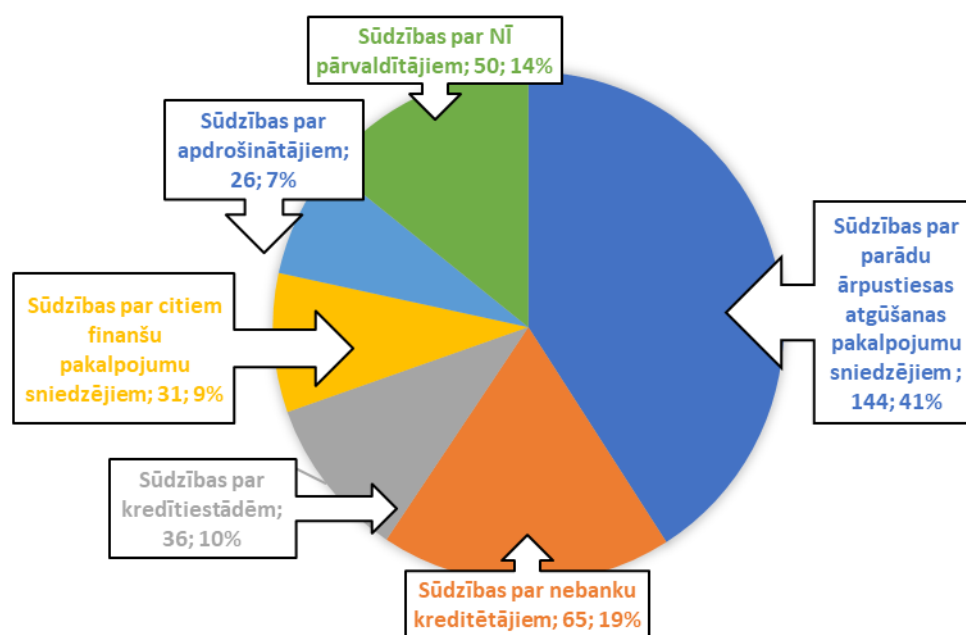
1.att. No patērētājiem saņemto sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2017.gadā.

Tabula 1

Patērētāju sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2014.gads	2015.gads	2015.gads/ 2014.gadu	2016.gads	2016.gads/ 2015.gadu	2017.gads	2017.gads/ 2016.gadu
Joma	Sūdzību skaits	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %
Kreditēšana	145	137	-5,52%	88	-35,77%	76	-13,64%
Parādu piedziņa	77	85	10,39%	72	-15,29%	138	91,67%
Apdrošināšana	23	28	21,74%	15	-46,43%	25	66,67%
Citi finanšu pakalpojumi	25	32	28,00%	22	-31,25%	45	104,55%
<b>Kopā</b>	<b>270</b>	<b>282</b>	<b>4,44%</b>	<b>197</b>	<b>-30,14%</b>	<b>284</b>	<b>44,16%</b>

Tabula 1 parāda, ka, ja 2016.gadā salīdzinājumā ar 2015.gadu bija ievērojami samazinājies patērētāju iesniegto sūdzību skaits par visām jomām, tad 2017.gadā salīdzinājumā ar 2016.gadu sūdzības turpināja samazināties tikai par kreditēšanu (-13,64%), kamēr būtiski palielinājās par parādu piedziņu (+ 91,67%), apdrošināšanu (+ 66,67%) un citiem finanšu pakalpojumiem (+104,55%). Sūdzību kopējā skaita izmaiņas 2017.gadā salīdzinājumā ar 2016.gadu ir + 44,16%, sūdzību kopskaits atgriezies 2015.gada līmenī. Sūdzību skaita pieaugums lielā mērā saistīts ar negodīgām parādu atgūšanas darbībām piespiedu zemes nomas jautājumos.

## Sūdzību skaits un īpatsvars 2017.gadā dalījumā pēc pakalpojuma sniedzējiem



2.att. Sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2017.gadā.

2017.gadā patērētājiem raksturīgi bija vienā sūdzībā ietvert vairākus pakalpojumu sniedzējus, kā rezultātā 284 sūdzībās kopumā ietverti 352 pakalpojumu sniedzēji. Visvairāk - 144 sūdzības saņemtas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību (41% no kopējā sūdzību īpatsvara, izmaiņas salīdzinājumā ar 2016.gadu + 100%), 65 sūdzības par nebanku kreditētājiem (18% no kopējā sūdzību īpatsvara, izmaiņas + 18%), 50 sūdzības par nekustamā īpašuma pārvaldniekiem (14% no kopējā sūdzību īpatsvara, iepriekšējā gadā atsevišķi nav izdalīti) 36 sūdzības par kredītiestāžu (banku) rīcību (10% no kopējā sūdzību īpatsvara, izmaiņas (-) 14%), 26 sūdzības iesniegtas par apdrošinātājiem (7%, izmaiņas + 73%) un sūdzību skaits par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju rīcību bija 31 (9%, izmaiņas, + 138%) .

Tabula 2

Patērētāju sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc pakalpojuma sniedzēja darbības veida	2014.g.	2015.g.	2015.gads/ 2014.gadu	2016.g.	2016.gads/ 2015.gadu	2016.g.	2017.gads/ 2016.gadu
Darbības veids	Sūdzību skaits	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %
Sūdzības par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem	81	73	-9,88%	72	-1,37%	144	100,00%
Sūdzības par nebanku kreditētājiem	78	70	-10,26%	55	-21,43%	65	18,18%
Sūdzības par kredītiestādēm	102	86	-15,69%	42	-51,16%	36	-14,29%
Sūdzības par apdrošinātājiem	18	25	38,89%	15	-40,00%	26	73,33%
Sūdzības par NĪ pārvaldītājiem	n/i	n/i	n/i	n/i	n/i	50	n/i
Sūdzības par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem	8	23	187,50%	13	-43,48%	31	138,46%
Kopā	287	277	-3,48%	197	-28,88%	352	78,68%

Tabula 3

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kredītešanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par NĪ pārvaldnieku un citu finanšu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu darbību
<b>Kopā saņemtas – 36</b> sūdzības	<b>Kopā saņemtas – 26</b> sūdzības	<b>Kopā saņemtas – 65</b> sūdzības	<b>Kopā saņemtas – 144</b> sūdzības	<b>Kopā saņemtas – 81</b> sūdzība
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 6</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 4</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 12</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 9</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 16</i> sūdzības
<i>Par negodīgu komercpraksi – 2</i> sūdzības  (maldinoša informācija, reklāma, neskaidri līguma noteikumi)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 2</i> sūdzības  (par līgumu noteikumu neizskaidrošanu, noklusēšanu)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 21</i> sūdzības  (par neatbilstošu maksātspējas izvērtēšanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 73</i> sūdzības  (par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatoību, maksājumu novirzīšanu, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 50</i> sūdzības  (par parāda pamatoību un agresīvu komercpraksi)
<i>Citas pretenzijas – 28</i> sūdzības  (par parādu piedziņu, noguldījumiem, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, par savlaicīgu nebrīdināšanu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 20</i> sūdzības  (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un novilcināšanu, neskaidriem noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 32</i> sūdzības  (par parāda pamatoību, procentu apmēru, krāpnieciskiem gadījumiem, par kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 62</i> sūdzības  (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par piedzenamā parāda aprēķinu)	<i>Citas pretenzijas – 15</i> 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 saņemtajās sūdzībās 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

2017.gadā reorganizācijas rezultātā apvienojoties AS DNB Bankai un Nordea Bank AB Latvijas filiālei tika izveidota Luminor Bank AS. Summējot patērētāju sūdzību skaitu pa visiem trim komersantiem, apvienotais banku veidojums izvirzījies līderos sūdzību skaita ziņā starp kredītiestādēm – 10 sūdzības. Sūdzību skaits par Swedbank AS 2017.gadā ir saglabājies 2016.gada līmenī – 7, savukārt trešajā vietā ir Citadele banka AS, par kuru arī patērētāji sūdzējušies tik pat reižu, cik iepriekšējā gadā – 4. Par 2016.gada absolūto līderi saņemto patērētāju sūdzību skaita ziņā – BIGBANK Latvijas filiāli, patērētāji 2017.gadā sūdzējušies piecas reizes mazāk – trīs reizes. Tik pat reizes 2017.gadā patērētāju sūdzībās vai iesniegumos minēta arī ABLV Bank AS, par kuru 2016.gadā sūdzību nebija vispār.



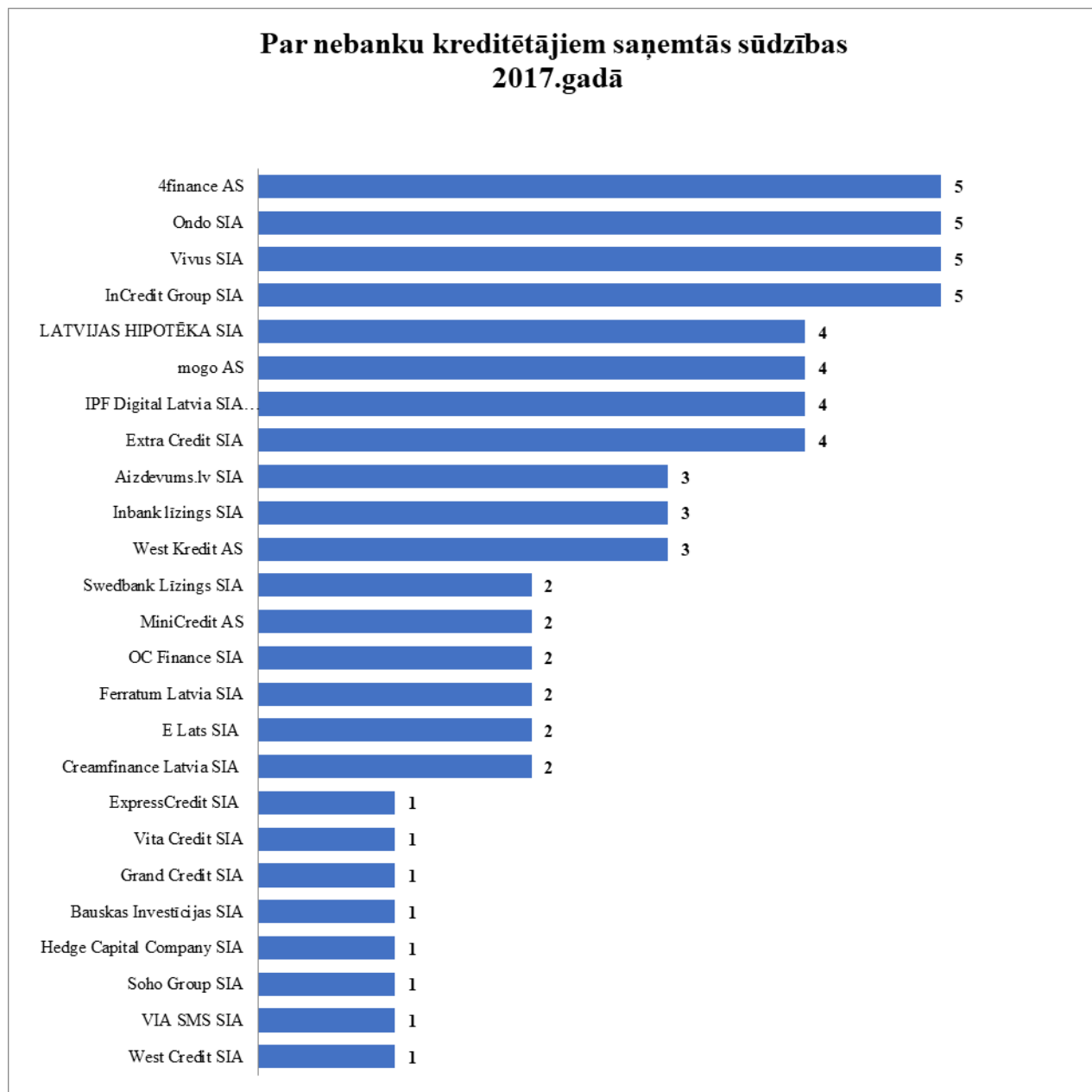
3.att. Par kredītiestādēm<sup>1</sup> saņemto sūdzību skaits 2017.gadā

### Par nebanku kreditētājiem saņemtās sūdzības

Attiecībā uz nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem, 2017.gadā no jauna līderos izvirzījušies “ātro kredītu” sniedzēji. Par lielāko tirgus dalībnieku AS „4finance”, kas darbojas ar preču zīmi „smscredit.lv”, un ar to saistītajiem uzņēmumiem SIA “Ondo” un SIA “Vivus” par katru 2017.gadā saņemtas 5 patērētāju sūdzības. Iepriekš minētajām sabiedrībām ar 5 sūdzībām 2017.gadā pievienojusies arī Incredit Group SIA, par kuru iepriekš – 2016.gadā bija saņemta tikai 1 sūdzība. Savukārt 2016.gadā sūdzību jomā vadošajā pozīcijā pabijušais SIA „Latvijas Hipotēka”, par kuru 2016.gadā tika saņemtas 7 sūdzības, 2017.gadā spējis uzlabot savu komunikāciju ar patērētājiem, jo sūdzību skaits par šo sabiedrību samazinājies līdz 4 sūdzībām. Tik pat – 4 sūdzības 2017.gadā saņemtas vēl par trijām sabiedrībām: mogo AS (sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2016.gadu dubultojies), SIA IPF Digital Latvia (sūdzību skaits samazinājies par 33%) un SIA “Extra Credit” (sūdzību 2016.gadā par šo komersantu nebija). Savukārt pa trijām sūdzībām saņemts attiecībā uz SIA “Aizdevums”.Lv”, SIA “Inbank Līzings” un AS “West Kredit”.

<sup>1</sup> t.sk. kredītiestādes, kuras ir reorganizētas vai kuru darbība ir izbeigta.

## Par nebanku kreditētājiem saņemtās sūdzības 2017.gadā



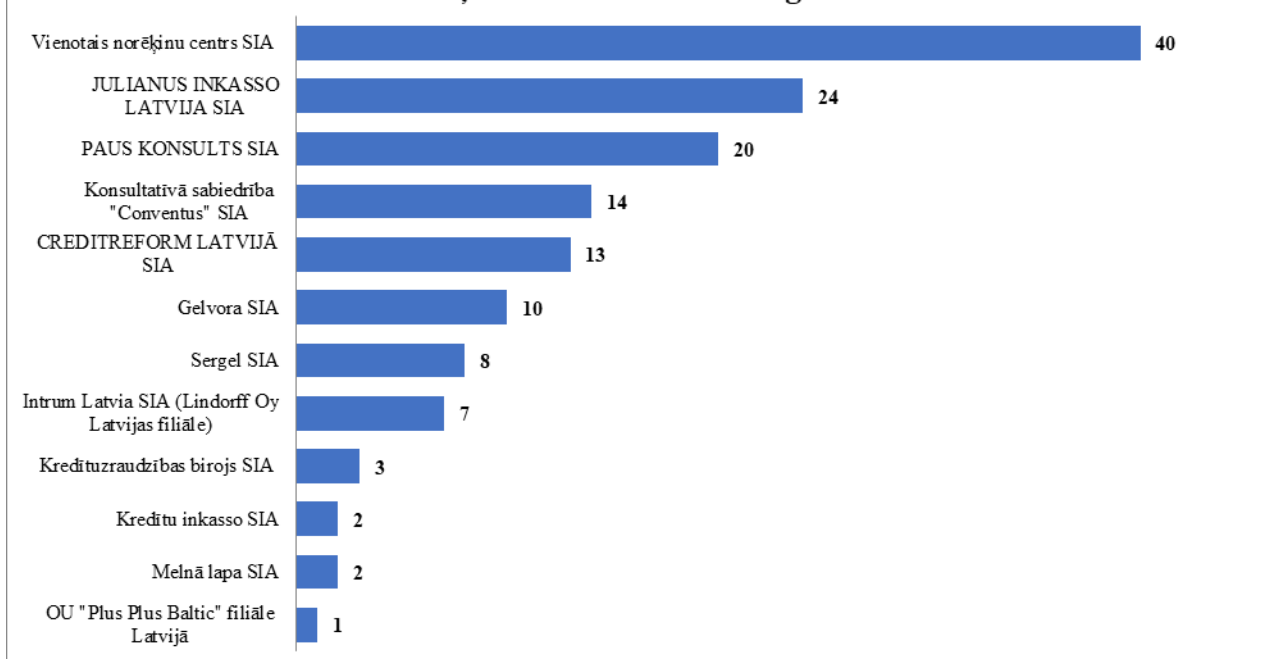
4.att. Par nebanku kreditētājiem<sup>2</sup> saņemto sūdzību skaits 2017.gadā

### Par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības

Starp parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem līderis patērētāju sūdzību skaita ziņā 2017.gadā bija SIA “Vienotais norēķinu centrs” – 40 sūdzības, otrajā vietā atstājot SIA “JULIANUS INKASSO LATVIJA” – 24 sūdzības, trešie SIA “PAUS KONSULTS” – 20 sūdzības. Jāatzīmē, ka sūdzību skaits par SIA “JULIANUS INKASSO LATVIJA” 2017.gadā salīdzinājumā ar 2016.gadu palielinājies 2,7 reizes, savukārt par SIA “PAUS KONSULTS” par 43%. 4.vietā saņemto sūdzību skaitā 2017.gadā ierindojusies SIA “Konsultatīvā sabiedrība “Conventus” – 14 sūdzības (pieaugums 2,8 reizes), 5.vietā - SIA „Creditreform Latvijā” – 13 sūdzības (pieaugums par 44%), savukārt 2016.gadā starp ārpustiesas parādu atgūvējiem ar 16 sūdzībām līderos pabijusi SIA “Gelvora” 2017.gadā manāmi spējusi uzlabot komunikāciju ar patērētājiem – saņemtas 10 sūdzības, kas par 37,5% mazāk.

<sup>2</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 parādu ārpusstiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības 2017.gadā

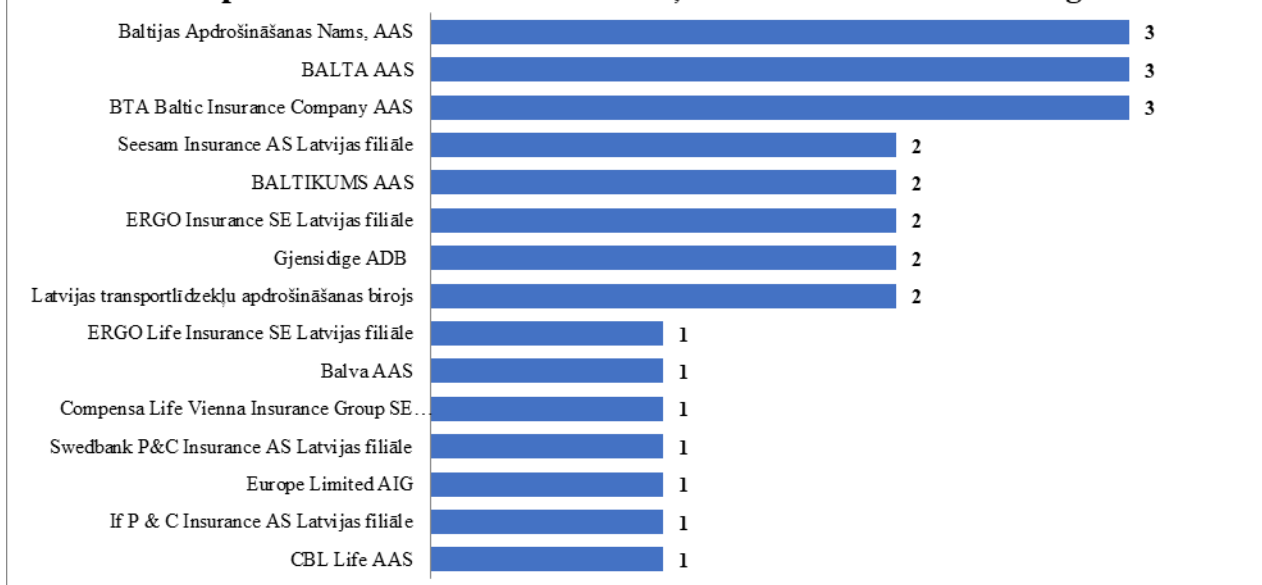


5.att. Par parādu ārpusstiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits 2017.gadā<sup>3</sup>

### Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtās sūdzības.

2017.gadā no patērētājiem sūdzības tika saņemtas kopumā par 14 dažādiem apdrošinātājiem, kā arī sūdzības statistikā pie apdrošinātājiem (tā pat kā gadu iepriekš) ir iekļauts LTAB (Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs), kurš nodarbojas ar OCTA sistēmas darbības nodrošināšanu. Līderos ar trijām patērētāju sūdzībām par katru no sabiedrībām ir Baltijas Apdrošināšanas Nams AAS, Balta AAS un BTA Baltic Insurance Company AAS. Jāatzīmē, ka sūdzību skaits par Baltijas Apdrošināšanas Nams AAS 2017.gadā salīdzinājumā ar 2016.gadu ir trīskāršojies, kamēr par Balta AAS un BTA Baltic Insurance Company AAS palicis nemainīgs. Uz pusi – no 4 līdz 2 2017.gadā ir samazinājies sūdzību skaits par Seesam Insurance AS Latvijas filiāli, 2 sūdzības – tāpat kā gadu iepriekš ir saņemtas par BALTIKUMS AAS un LTAB, no jauna ar 2 sūdzībām klāt nākuši Ergo Insurance SE Latvijas filiāle un Gjensidige ADB.

### Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību skaits 2017.gadā



6.att. Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību skaits 2017.gadā.

<sup>3</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) ārpusstiesas parāda atgūšanas pakalpojumu sniegšanai.

## **Patērētāju sūdzību izskatīšana finanšu pakalpojumu jomā**

PTAC finanšu pakalpojumu jomā veic patērētāju iesniegto sūdzību par strīdiem izskatīšanu, kā arī iespējamo pārkāpumu izvērtēšanu. 2017.gadā kopumā saņemtas 284 patērētāju sūdzības par finanšu pakalpojumiem. Dominējošā sūdzību joma bija parādu atgūšana – 138 patērētāja sūdzība, visvairāk šajā jomā sūdzību saņemts par parādu atgūvēja rīcību, piedzenot piespiedu zemes nomas parādus. 76 patērētāju sūdzības saņemtas par patērētāju kreditēšanas pakalpojumiem, savukārt 25 gadījumos sūdzējušies par apdrošināšanas un 45 sūdzības saņemtas par citiem finanšu pakalpojumiem ( maksājumu pakalpojumi, galvojuma līgumi, operatīvais līzings (noma) u.c.).

Patēriņa kreditēšanas jomā 2017.gadā PTAC turpināja saņemt sūdzības par kredīta kopējām izmaksām, proti, komersantu vēlmi pieprasīt no patērētāja vairāk nekā atļauj PTAL noteiktie ierobežojumi. Hipotekārajā kreditēšanā visvairāk sūdzību saņemts par pievienotās likmes grozīšanu no aizdevēja puses.

Lielākajā daļā gadījumu iesniedzējiem sniegts skaidrojums ar konsultāciju par tā tiesībām, taču 18 gadījumos PTAC ir panācis patērētājam pozitīvu risinājumu, izskatot sūdzības. Vairākkārt to izdevies panākt lietās, kurās kreditēšanas kopējās izmaksas ir pārsniegušas normatīvajos aktos noteiktos ierobežojumus. Piemēram, kreditori, sākotnēji slēdzot aizdevuma līgumus ar atmaksu vienā maksājumā, bija pieļāvušas to daudzkārtīgus pagarinājumus, neievērojot likumā noteikto kopējo izmaksu 100% aprobežojumu pret izsniegtā kredīta summu. Tādejādi bija radusies pārmaksa, savukārt kredīta devējs pieprasīja vēl parādu. PTAC sūdzību izskatīšanas laikā kreditori atzina pieļautās kļūdas, atkapās no savām prasībām un attiecīgi atmaksāja patērētājiem PTAC aprēķināto pārmaksas starpību (128,50 EUR, 111,19 EUR un 133,50 EUR). Tomēr kā negatīva tendence jāatzīmē tas, ka pārrēķins tiek veikts tikai pēc PTAC iejaukšanās.

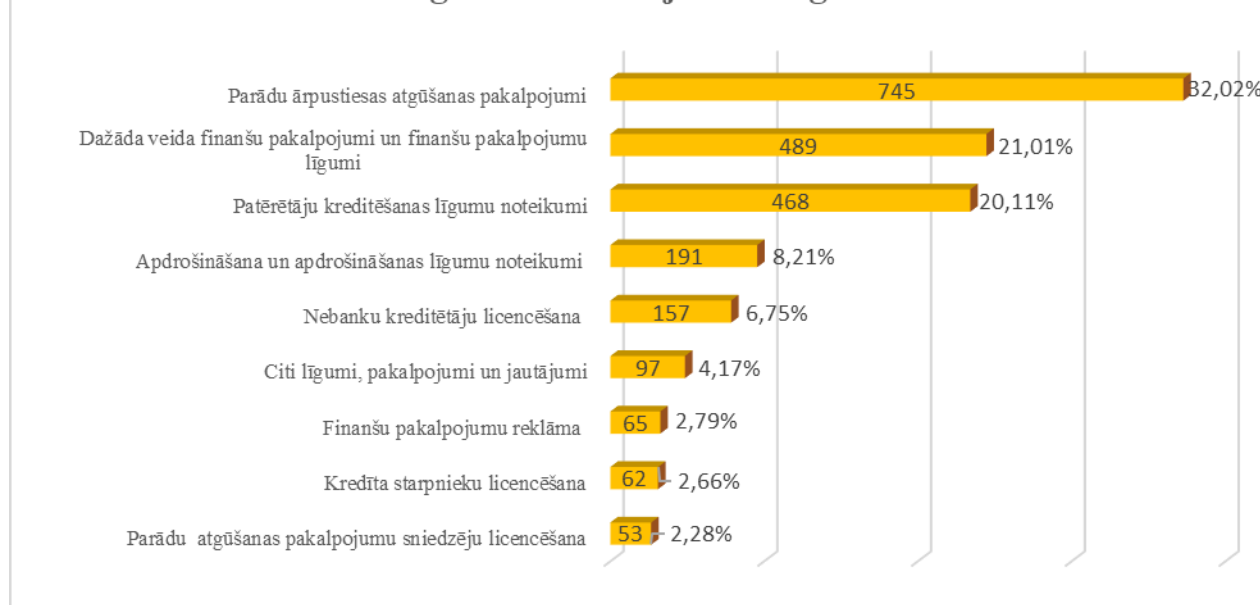
Savukārt hipotekārajā kreditēšanā operatīvi iesaistoties strīda risināšanā starp patērētāju un banku, izpētot pušu starpā pirms desmit gadiem noslēgtā līguma nosacījumus, izdevies panākt nokavējuma procentu un līgumsoda samazināšanu no aptuveni 1500 EUR līdz 200 EUR, par it kā laikā nenoslēgtu līguma darbības termiņa pagarinājumu.

2017.gadā saņemtas vairākas sūdzības par komplicētākiem maksājumu karšu darījumiem, taču šajās situācijās konstatēts, ka patērētāji detalizēti nav iepazinušies ar savu banku karšu darījumu noteikumiem vai pirms ārzemju ceļojuma būtiski palielinājuši savu karšu darījumu limitus, kā arī ceļojuma laikā zaudējuši modrību attiecībā pret saviem personificētajiem maksājumu instrumentiem.

## **Sniegtās konsultācijas**

Paralēli saņemtajiem iesniegumiem (oficiālajām sūdzībām), PTAC tiek saņemti arī patērētāju, komersantu un citu valsts iestāžu e-pasti ar sūdzībām un jautājumiem, uz kuriem tiek sniegtas neoficiālas atbildes jeb konsultācijas. Vienlaikus tiek sniegtas klātienē 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 2017.gadā



7.att. Sniegto konsultāciju skaits 2017.gadā.

2017.gadā PTAC sniedza 2327 konsultācijas par finanšu pakalpojumiem, kas par 4% vairāk nekā 2016.gadā. Visvairāk, proti, 745 konsultācijas (32,02%) sniegtas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, kas ievērojami vairāk salīdzinājumā ar tuvākajiem sektoriem - konsultācijām par vispārējiem finanšu pakalpojumiem (kredītēšana, noguldījumi, kartes u.c.) – 489 (21,01%) un konsultācijām/e-pasta sūdzībām par patērētāju kredītēšanas līgumu noteikumiem – 468 (20,11%). 2017.gadā salīdzinājumā ar 2016.gadu ir palielinājies konsultāciju skaits par apdrošināšanas pakalpojumiem un apdrošināšanas līgumu noteikumiem (+12%), gandrīz nemainīgs skaits saglabājies par nebanku kredītētāju licencēšanu (+2%), savukārt vairāk nekā uz pusi (no 142 konsultācijām 2016.gadā līdz 65 konsultācijām 2017.gadā) samazinājies 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.