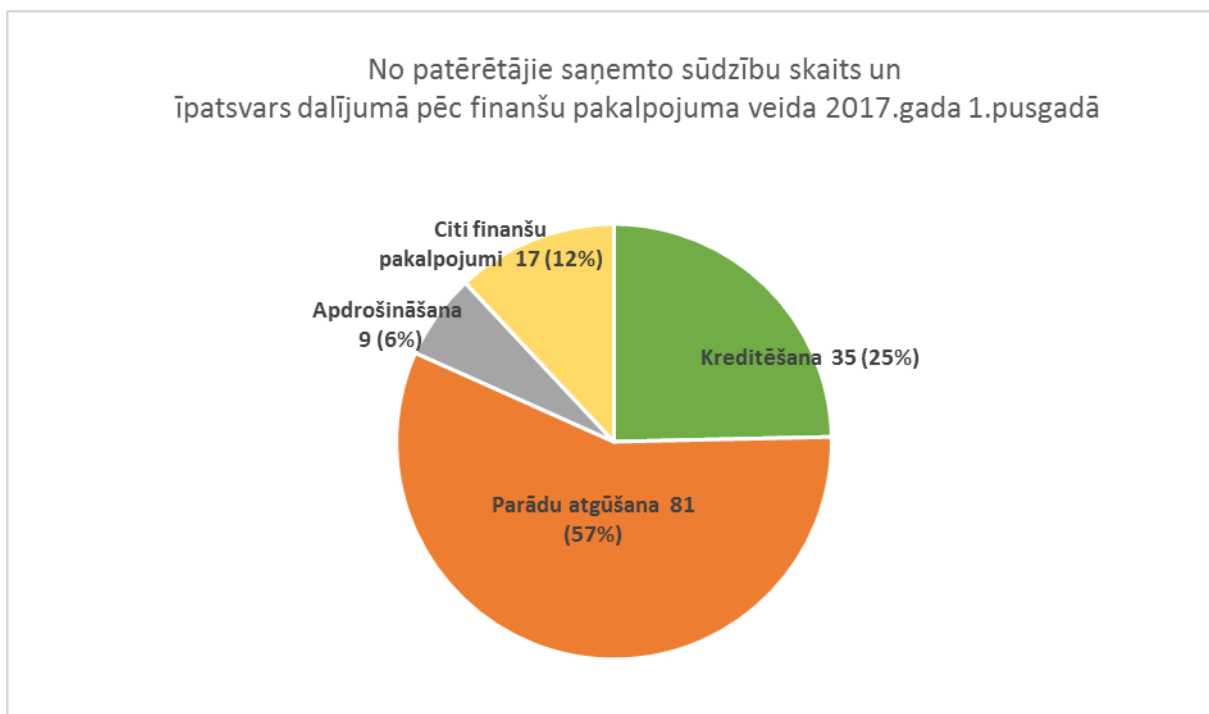


Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2017.gada 1.pusgadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

Sūdzību statistika:

2017.gada 1.pusgadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk - PTAC) saņemtas 189 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 142 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 34 gadījumos juridiskas personas un 13 gadījumos valsts iestādes (t.sk. ārvalstu). Patērētāju rakstveida sūdzību vai iesniegumu skaits 2017.gada 1.pusgadā salīdzinājumā ar 2016.gada 1.pusgadu ir palielinājies par 26 (jeb 22,41%), savukārt komersantu sūdzību vai iesniegumu skaits samazinājies par 26 (jeb 43,33%), valsts iestāžu iesniegumu skaits palielinājies par 1. Līdz ar to kopējās rakstveida sūdzību un iesniegumu skaita izmaiņas 2017.gada 1.pusgadā salīdzinājumā ar 2016.gada 1.pusgadu bija + 1 jeb 0,53%. Patērētāji PTAC 35 gadījumos sūdzējušies par kredītēšanas jomu, 81 gadījumā par parādu atgūšanu, 17 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 9 gadījumos par apdrošināšanas jomu.



2017.gada 1.pusgadā, salīdzinot ar 2016.gada 1.pusgada statistiku, no patērētājiem saņemto sūdzību skaits ir:

- samazinājies par kredītiestādēm (- 13 skaitā jeb - 46,43%);
- samazinājies par nebanku kredītētājiem (- 4 skaitā jeb - 11,11%);
- par apdrošinātāju darbību palicis nemainīgs;
- gandrīz dubultojies par parādu ārpusstiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem (+39 skaitā jeb + 88,64%);
- vairāk nekā piecas reizes pieaudzis par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu darbību (no 9 2016.gada 1.pusgadā līdz 51 2017.gada 1.pusgadā);
- četros gadījumos PTAC sniedzis patērētājiem vispārēja rakstura informāciju.

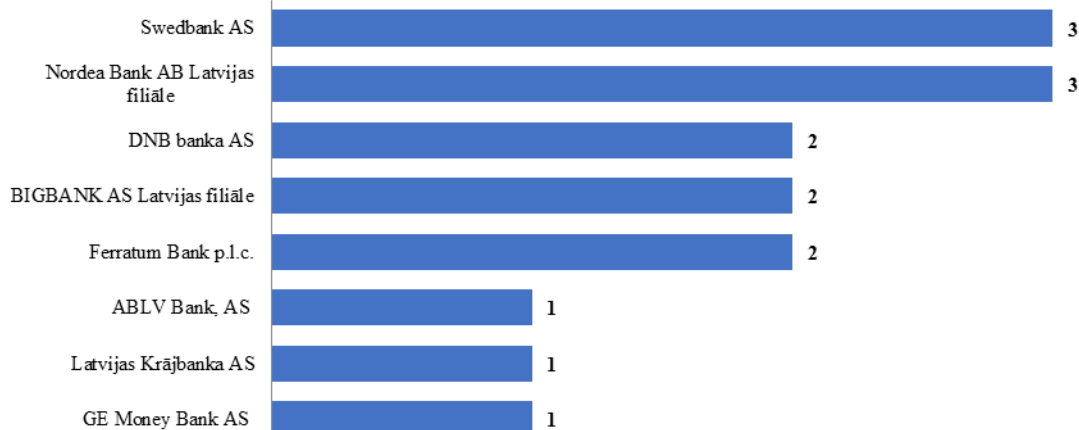
¹ saņemto sūdzību skaits, pakalpojumu joma un pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem saņemtas sūdzības nesakrīt, jo atsevišķās sūdzībās ir izteiktas pretenzijas par vairākiem pakalpojumu sniedzējiem, kas var pārstāvēt dažādas pakalpojumu jomas

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
Kopā saņemtas – 15 sūdzības	Kopā saņemtas – 9 sūdzības	Kopā saņemtas – 32 sūdzības	Kopā saņemtas – 83 sūdzības	Kopā saņemtas – 51 sūdzības
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 6</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 1</i> sūdzība	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 7</i> sūdzības (par nokavējuma procentiem un citām izmaksām, nesamērīgiem līgumsodiem,)	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 2</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 1</i> sūdzība
<i>Par negodīgu komercpraksi 0</i> sūdzības	<i>Par negodīgu komercpraksi – 1</i> sūdzība	<i>Par negodīgu komercpraksi – 6</i> sūdzības (par kredīta kopējām izmaksām, darbību bez licences, u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 52</i> sūdzība (Par parāda pamatotību, agresīvu komercpraksi)	
<i>Citas</i> (par parādu piedziņu, zaudējumu atlīdzību, dažādu komisijas maksu piemērošanu, u.c.) – 9 sūdzības	<i>Citas</i> (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu, izmaksas termiņa novilcināšanu, summas samazināšanu, u.c.) – 7 sūdzības	<i>Citas</i> (par parāda pamatotību, procentu apmēru, krāpnieciskiem gad. u.c.) – 19 sūdzības	<i>Par parādu piedziņas procesu, izdevumiem u.c. pretenzijas</i> (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, u.c.) – 29 sūdzības	<i>Par negodīgu komercpraksi – 41</i> sūdzība <i>Citas – 10 sūdzības</i>

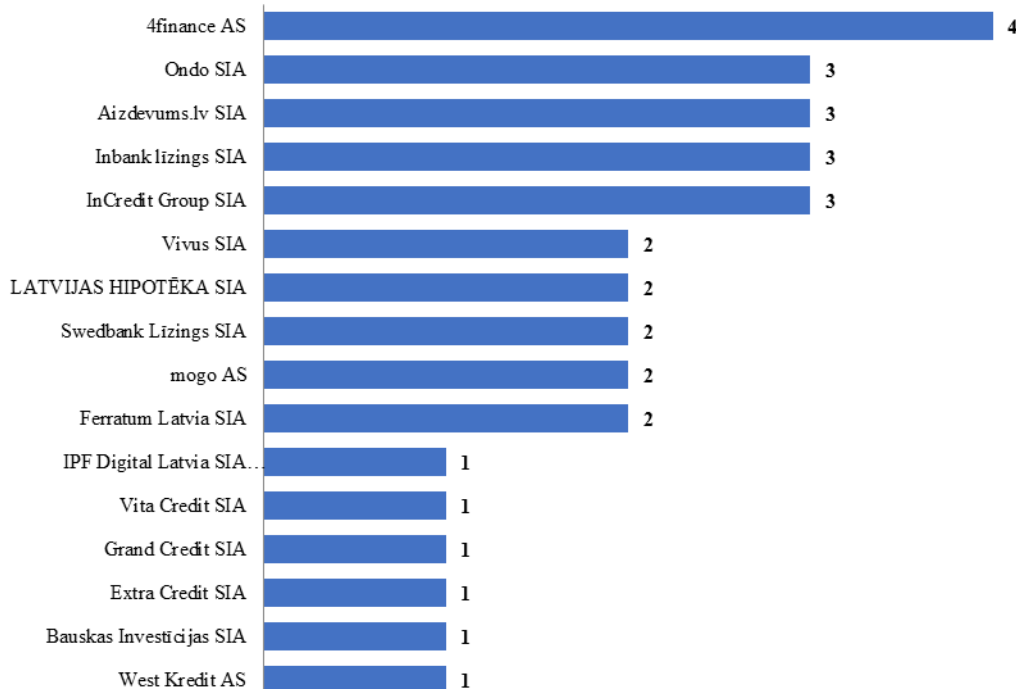
PTAC norāda, ka saņemtie iesniegumi nenorāda, ka visas saņemtas sūdzības ir pamatotas, kā arī to, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā to sniegto pakalpojumu klāsts, tirgus daļas lielums un fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību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

No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par Swedbank AS un Nordea Bank AB Latvijas filiāli – 3 sūdzības par katru, par DNB banka AS, BigBank AS Latvijas filiāli un Ferratum Bank p.l.c. ir saņemtas 2 sūdzības par katru, par ABLV Bank AS, Latvijas Krājbanka AS un GE Money Bank AS (likvidēta) 1 sūdzība par katru.

Par kredītiestādēm saņemto sūdzību skaits 2017.gada 1.pusgadā



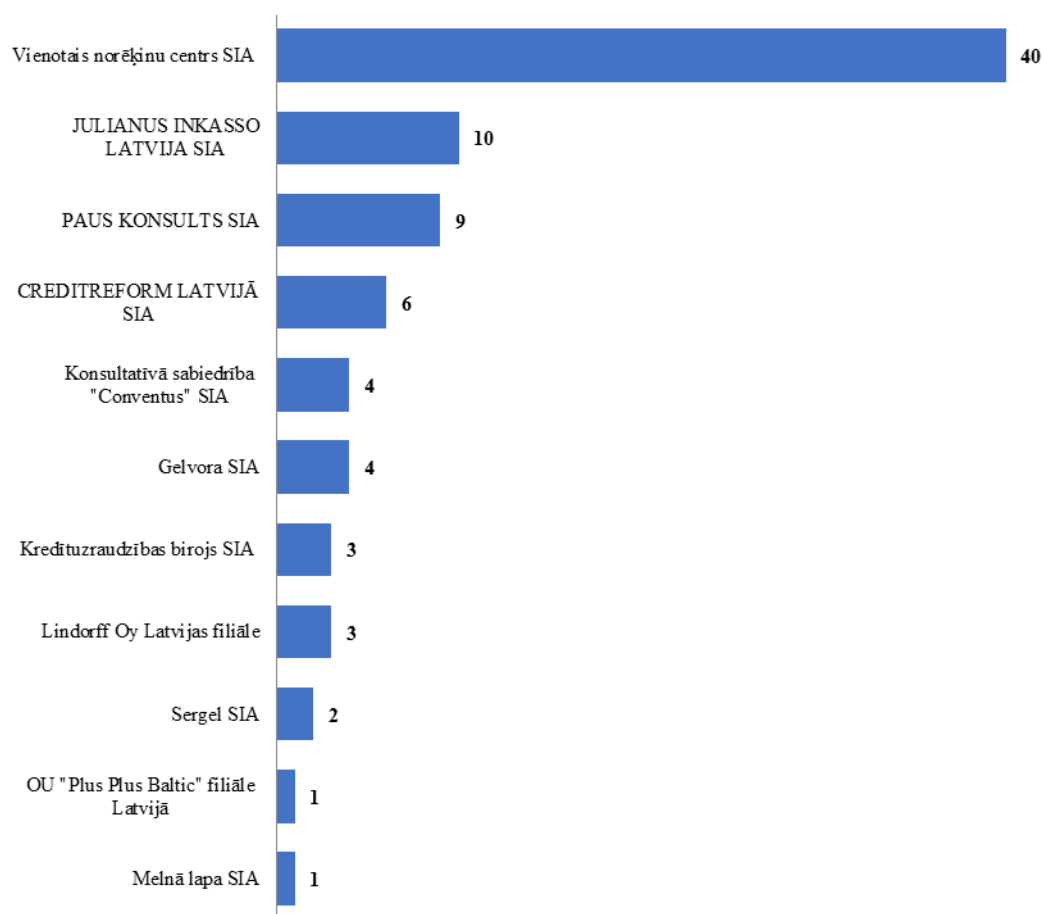
Par nebanku kredītētājiem saņemtās sūdzības 2017.gada 1.pusgadā



No nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzējiem nemainīgi, visvairāk – 9 sūdzības ir saņemtas par lielākā tirgus dalībnieka AS „4finance” grupas uzņēmumiem, t.sk. par pašu AS “4Finance” – 4 sūdzības, par SIA “Ondo”- 3 sūdzības, par SIA “Vivus” – 2 sūdzības. Tāpat 3 sūdzības par katru no sabiedrībām saņemtas par SIA “Aizdevums.lv”, SIA “Inbank Līzings”, SIA “InCredit Group” un 2 sūdzības par katru no sabiedrībām saņemtas par SIA “Latvijas Hipotēka”, SIA “Swedbank Līzings” un AS Mogo.

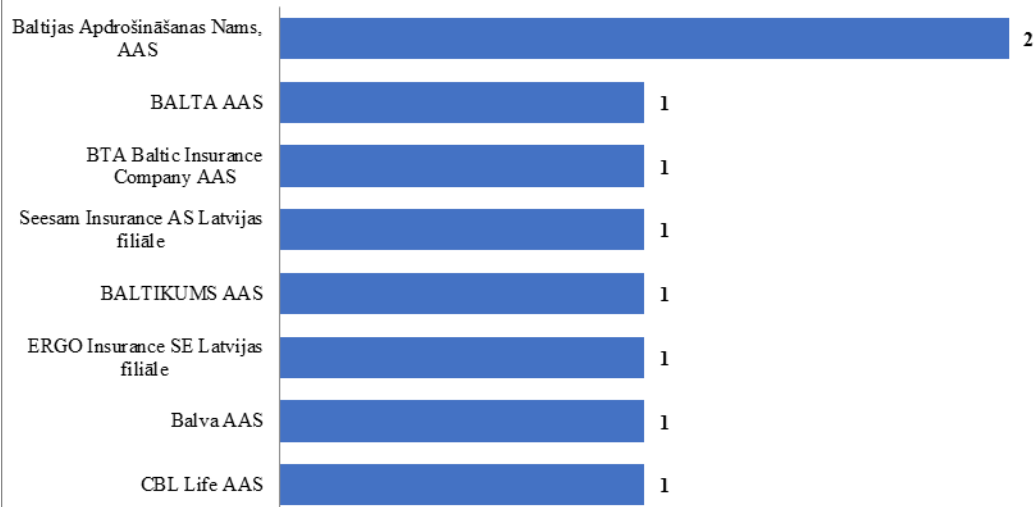
No parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzību 2017.gada 1.pusgadā ir saņemts par SIA “Vienotais norēķinu centrs” – 40. Par nākamo sabiedrību, kas seko SIA “Vienotais norēķinu centrs”, - SIA “JULIANUS INKASSO LATVIJA” ir saņemtas 10 sūdzības. Tālāk ir SIA “PAUS KONSULTS”, par kuru saņemtas 9 sūdzības un SIA “CREDITREFORM LATVIJĀ”, pa kuru saņemtas 6 sūdzības.

Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības 2017.gada 1.pusgadā

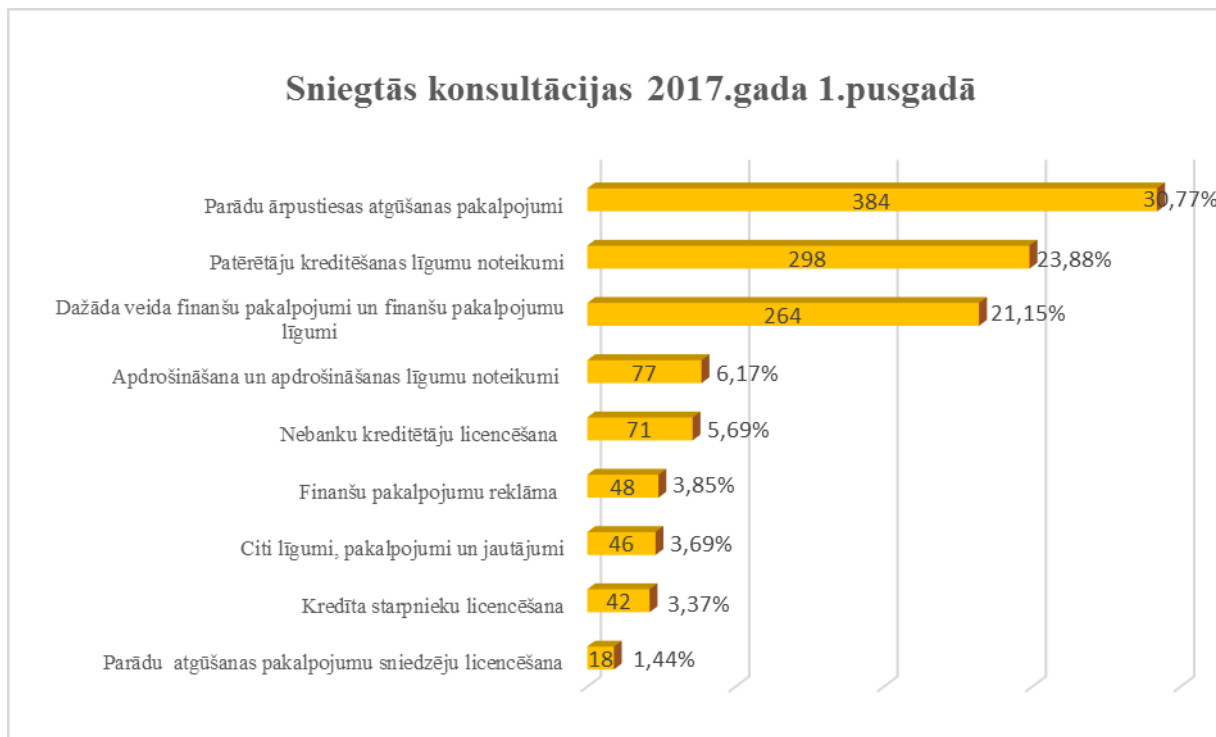


Savukārt par apdrošināšanas sabiedrībām ir saņemtas 9 sūdzības, no kurām 2 bijušas par AAS Baltijas Apdrošināšanas Nams.

Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību skaits 2017.gada 1.pusgadā



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 – komersantiem saistībā ar finanšu pakalpojumu sniegšanu patērētājiem, atsevišķu kredītu līgumu noteikumu, reklāmu un esošās vai plānotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām.



2017.gada pirmajā pusgadā no PTAC kopumā sniegtajām 1248 konsultācijām (t.sk. 1010 patērētājiem, 213 komersantiem un 25 iestādēm) par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 384 konsultācijas (31%) tika sniegtas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, 298 (24%) par patērētāju kredītēšanas līgumu noteikumiem un 264 (21%) par dažāda veida finanšu pakalpojumiem un finanšu pakalpojumu līgumiem.

PTAC pateicas komersantiem par sadarbību patērētāju individuālo un kolektīvo lietu izskatīšanā un interešu aizsardzībā, kā rezultātā komersanti arvien biežāk paši cenšas risināt strīdus situācijas ar patērētājiem, kā arī labprātīgi novērsuši pārkāpumus. Tādējādi ieguvēji ir gan patērētāji, gan komersanti, rūpējoties par savu reputāciju.