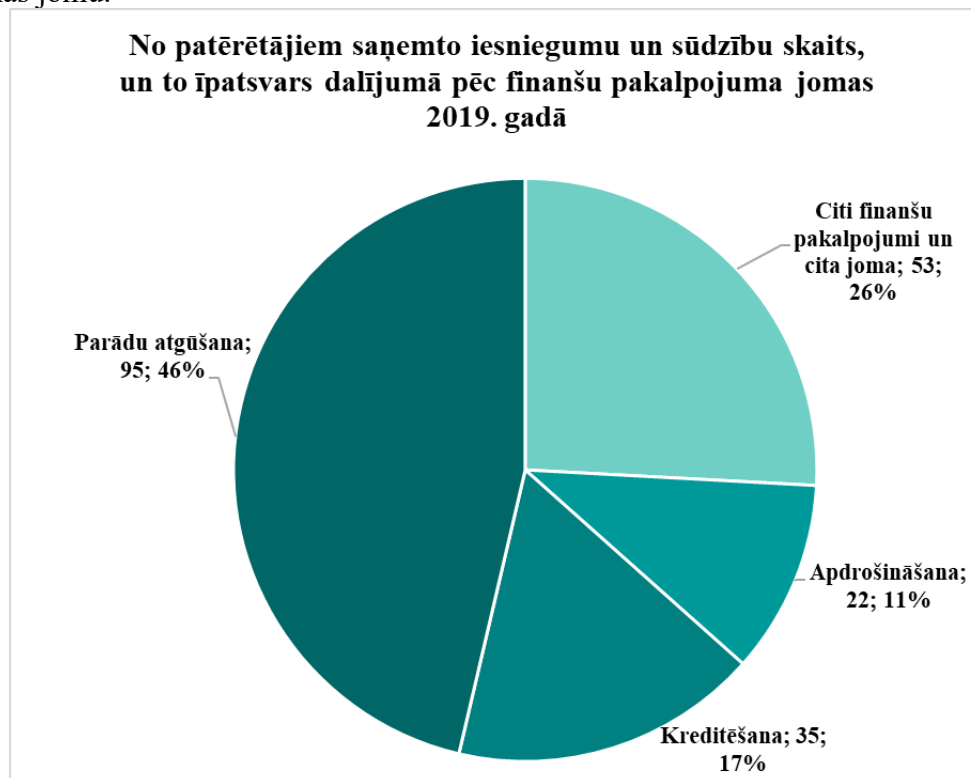


Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2019.gadā saņemto iesniegumu un sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze.

Iesniegumu un sūdzību statistika

2019.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) kopumā saņemtas 365 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 260 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 72 gadījumos juridiskas personas un 34 gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu). 95 gadījumos patērētāji PTAC sūdzējušies par parādu atgūšanas jomu, 90 gadījumos par kreditēšanas jomu, 53 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 22 gadījumos par apdrošināšanas jomu.

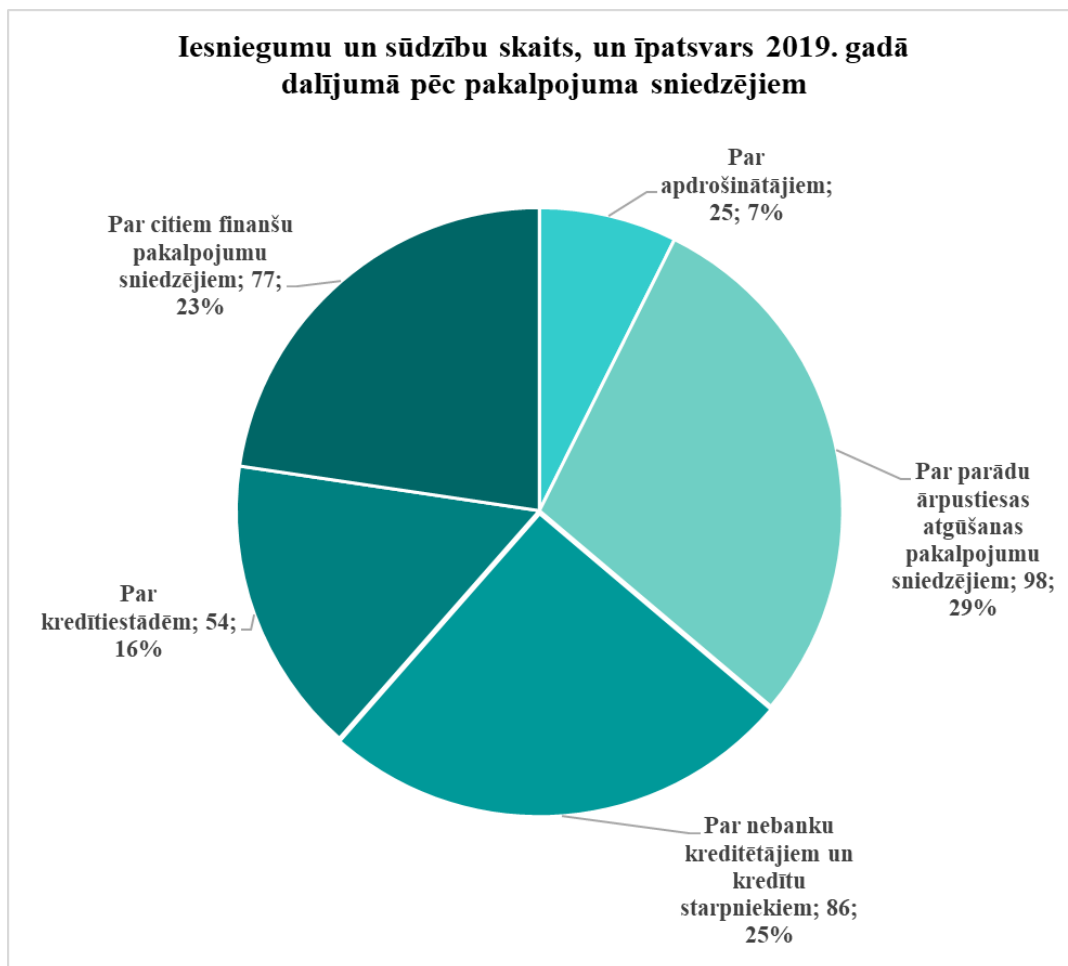


1.att. No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2019.gadā.

Tabula 1

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2016.gads	2017.gads	2017.gads/ 2016.gadu	2018.gads	2018.gads/ 2017.gadu	2019.gads	2019.gads/ 2018.gadu
Joma	iesniegumu un sūdzību skaits	iesniegumu un sūdzību skaits	Skaits izmaiņas %	iesniegumu un sūdzību skaits	Skaits izmaiņas %	iesniegumu un sūdzību skaits	Skaits izmaiņas %
Kreditēšana	88	76	-13.64%	70	-7.89%	90	28.57%
Parādu atgūšana	72	138	91.67%	88	-36.23%	95	7.95%
Apdrošināšana	15	25	66.67%	18	-28.00%	22	22.22%
Citi finanšu pakalpojumi	22	45	104.55%	54	20.00%	53	-1.85%
Kopā	197	284	44.16%	230	-19.01%	260	13.04%

2019.gadā salīdzinājumā ar 2018.gadu ir palielinājies patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību skaits kopumā par 30 jeb 13,04%, t.sk.: kreditēšana (+) 28,57%, parādu atgūšana (+) 7,95%, apdrošināšanu (+) 22,22%. Nebūtisks skaita samazinājums 2019.gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo bija tikai par citiem finanšu pakalpojumiem (-) 1,85%.



2.att. Iesniegumu un sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2019.gadā.

2019.gadā līdzīgi kā iepriekš patērētājiem raksturīgi bija vienā iesniegumā ietvert vairākus pakalpojumu sniedzējus, kā rezultātā 260 iesniegumos patērētāji snieguši informāciju kopumā par 340 pakalpojumu sniedzējiem. Līdz ar to 2019.gadā patērētāju iesniegumu skaitam salīdzinājumā ar 2018.gadu pieaugot par 13,04%, pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem patērētāji sniedza informāciju, pieauga par 23,19%. 2019.gadā visvairāk - 98 iesniegumos patērētāji norādījuši uz parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību (29% no kopējā īpatsvara, skaita izmaiņas salīdzinājumā ar 2018.gadu (+) 15%). Būtisks iesniegumu skaita pieaugums ((+) 46%) 2019.gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu fiksēts par nebanku kredītdevējiem un kredītu starpniekiem (minēti 86 iesniegumos jeb 25% no kopējā īpatsvara), 77 iesniegumi saņemti par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (23% no kopējā īpatsvara, izmaiņas (+) 17%), 54 iesniegumi par kredītiestāžu (banku) rīcību (16% no kopējā īpatsvara, izmaiņas (+) 13%) un 25 iesniegumi iesniegti par apdrošinātājiem (7% no kopējā skaita, izmaiņas (+) 39%).

Tabula 2

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc pakalpojuma sniedzēja darbības veida	2016.gads	2017.gads	2017.gads/ 2016.gadu	2018.gads	2018.gads/ 2017.gadu	2019.gads	2019.gads/ 2018.gadu
Darbības veids	Skaitis	Skaitis	Skaita izmaiņas %	Skaitis	Skaita izmaiņas %	Skaitis	Skaita izmaiņas %
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji	72	144	100.00%	85	-40.97%	98	15.29%
Nebanku kreditētāji un kredītu starpnieki	55	65	18.18%	59	-9.23%	86	45.76%
Kredītiestādes	42	36	-14.29%	48	33.33%	54	12.50%
Apdrošināšanas sabiedrības un starpnieki	15	26	73.33%	18	-30.77%	25	38.89%
Citi finanšu pakalpojumu sniedzēji un vispārēji jautājumi	13	31	138.46%	66	112.90%	77	16.67%
Kopā	197	302	53.30%	276	-8.61%	340	23.19%

Tabula 3

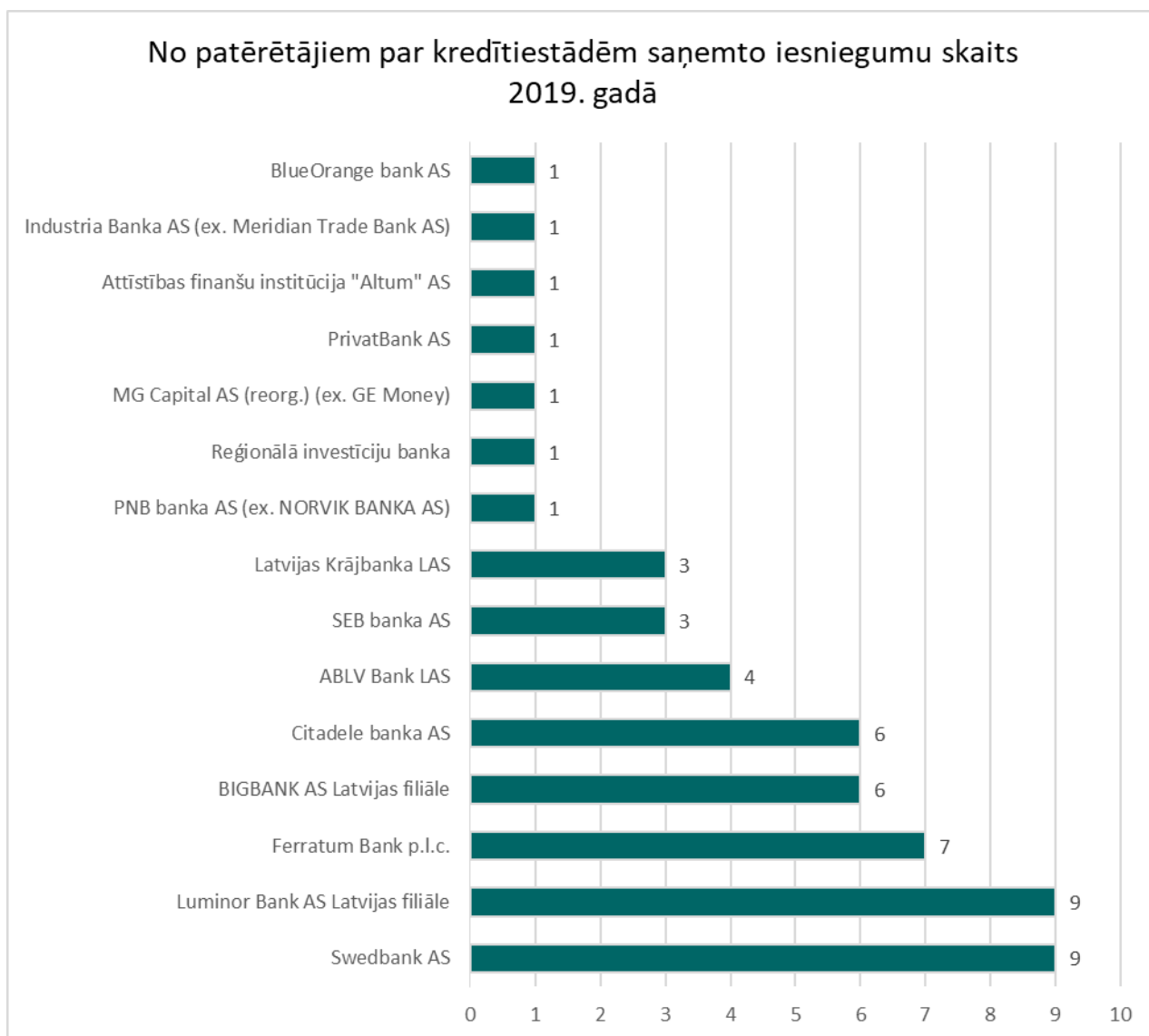
Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kredītešanas pakalpojumu sniedzēju un kredīta starpnieku darbību	Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu darbību un vispārēja rakstura jautājumi
Kopā saņemtas – 52 iesniegumi	Kopā saņemtas – 24 iesniegumi	Kopā saņemtas – 81 iesniegumi	Kopā saņemtas – 94 iesniegumi	Kopā saņemtas – 65 iesniegumi
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 8</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem - 0</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 9</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 1</i> iesniegums	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 0</i> iesniegumi
<i>Par negodīgu komercpraksi – 23</i> iesniegumi (maldinoša informācija un/vai informācijas nesniegšana, neskaidri līguma noteikumi,)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 1</i> iesniegums (par atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzības lielumu pilnā apmērā)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 36</i> iesniegumi (par neatbilstošu maksāspējas izvērtēšanu, kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, maldinošas informācijas sniegšanu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 19</i> iesniegumi (par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 12</i> iesniegumi (par maldinošas informācijas sniegšanu, par normatīvajiem aktiem neatbilstošas papildus maksas piemērošanu)
<i>Citas pretenzijas – 21</i> iesniegums (par parādu piedziņu, maksājumu novirzīšanas kārtību, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, par savlaicīgu nebrīdināšanu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 23</i> iesniegumi (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas lielumu, līguma noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 36</i> iesniegumi (par parāda pamatotību, procentu apmēru, par parādu piedziņu, par līguma pirmstermiņa laušanu un saistību dzēšanu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 74</i> iesniegumi (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par piedzenamā parāda aprēķinu, par informācijas ievietošanu datu bāzēs, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 63</i> iesniegumi (par kreditoru sadarbību ar ārpustiesas parādu piedzinējiem, par parādu pamatotību, citas personas saistībām, u.c.)

PTAC norāda, ka ne visi no patērētājiem saņemtie iesniegumi ir pamatoti, kā arī to, ka, analizējot saņemto iesniegumu skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā to sniegto pakalpojumu klāsts, tirgus daļas lielums un fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto iesniegumu skaitu un pakalpojumu sniedzēja klientu (patērētāju) skaitu. Iesniegumos ietverto

komersantu skaits un pretenziju skaits var nesakrist, jo vienā iesniegumā par vienu un to pašu pretenziju var būt ietverti vairāki komersanti.

Par kredītiestādēm saņemtie iesniegumi

2019.gadā patērētāji attiecībā uz kredītiestādēm visvairāk iesniegumus iesniedza par Swedbank AS un Luminor Bank AS Latvijas filiāli - par katru 9. Tomēr iesniegumu skaits salīdzinājumā ar 2018.gadu par šīm kredītiestādēm ir samazinājies attiecīgi no 15 līdz 9 un no 13 līdz 9. Strauji 2019.gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo pieauga iesniegumu skaits par Ferratum Bank p.l.c. – no 2 līdz 7, Citadele Bank AS – no 2 līdz 6., par trim iesniegumiem (no 1 līdz 4) palielinājies skaits par ABLV Bank LAS, par vienu iesniegumu palielinājies skaits par BIGBANK AS Latvijas filiāli (no 5 līdz 6), nemainīgs iesniegumu skaits – 3 saglabājies par SEB Banka AS. Tikpat – 3 iesniegumus patērētāji 2019.gadā iesnieguši par vēl vienu likvidācijas statusā esošu kredītiestādi – Latvijas Krājbankas LAS.



3.att. Par kredītiestādēm¹ saņemto iesniegumu skaits 2019.gadā

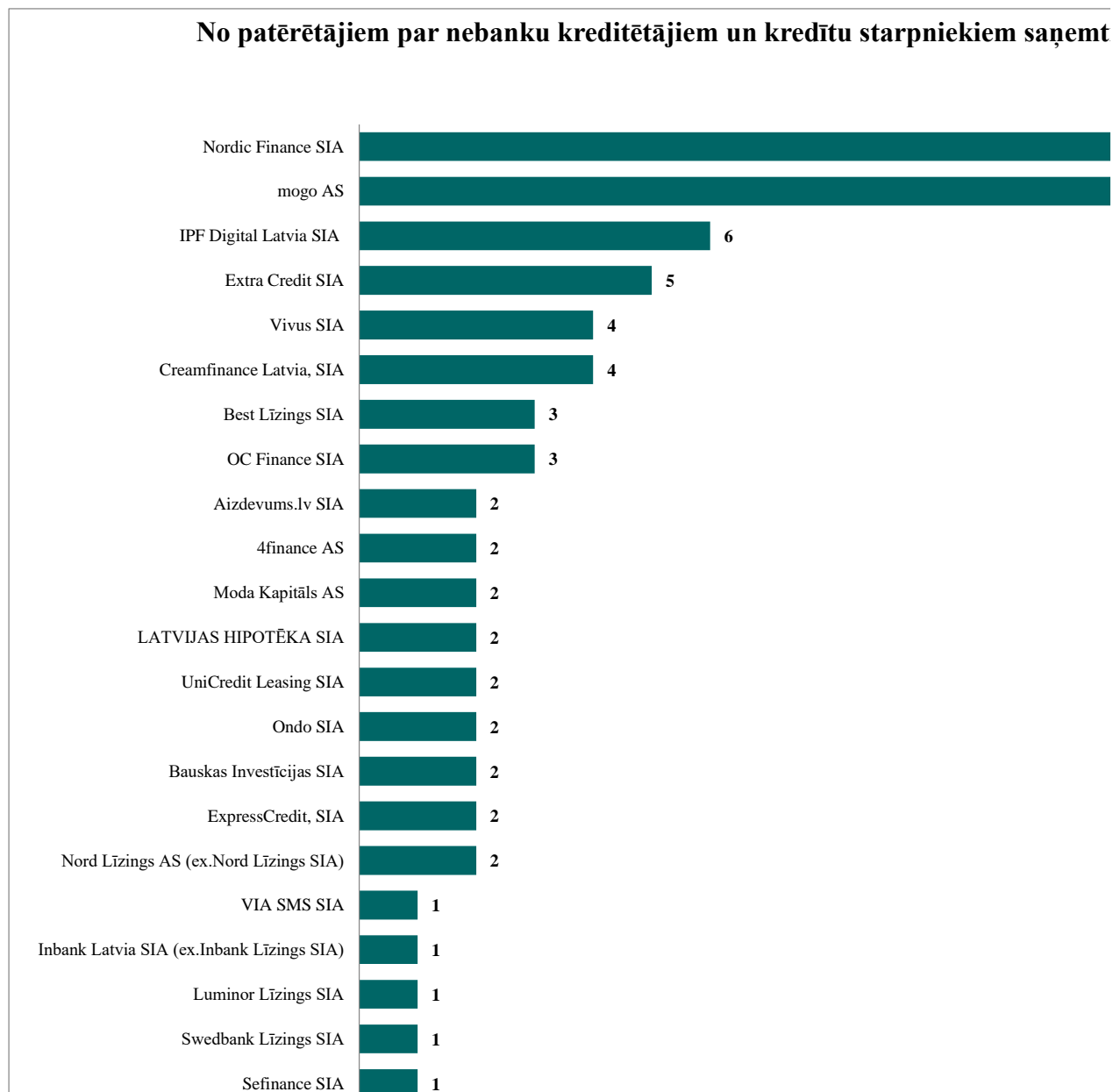
Par nebanku kreditētājiem un kredītu starpniekiem saņemtie iesniegumi

Attiecībā uz nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem, 2019.gadā ievērojami pieaudzis nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem PTAC saņēmis patērētāju iesniegumus. Ja 2018.gadā tās bija 20 sabiedrības, tad 2019.gadā jau 31 sabiedrība. 2019.gadā

¹ t.sk. kredītiestādes, kuras ir reorganizētas vai kuru darbība ir izbeigta.

visvairāk – 16 reizes patērētāju iesniegumos minēta SIA “Nordic Finance” (2018.gadā 0 iesniegumu), 13 iesniegumi no patērētājiem saņemti par “mogo” AS (gadu iepriekš 8) un 6 iesniegumi par SIA “IPF Digital Latvia” (par 2 mazāk nekā gadu iepriekš). Iesniegumu skaits par SIA “Creamfinance Latvia” pieaudzis no viena 2018.gadā līdz četriem 2019.gadā, vairāk nekā divas reizes pieaudzis iesniegumu skaits par SIA “Extra Credit” (no 2 līdz 5). 4 gadījumos patērētāji 2019.gadā norādījuši uz SIA “Vivus”, kas ir par vienu iesniegumu mazāk nekā 2018.gadā. 3 iesniegumus 2019.gadā PTAC saņēma par SIA “Best Līzings” (2018.gadā iesniegumu nebija). Iesniegumu skaits 2019.gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo – 2018.gadu ir samazinājies par SIA “Aizdevums.lv” (no 4 līdz 2), vēl par virkni sabiedrību (skatīt 4.att) PTAC ir saņēmis 1 vai 2 iesniegumus.

Jāatzīmē, ka nebanku kredītēšanas nozarē 2019.gadā bija arī komersanti, kas spējuši uzlabot komunikāciju ar klientiem un par kuriem, salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem, PTAC nav saņēmis ne vienu patērētāju iesniegumu.



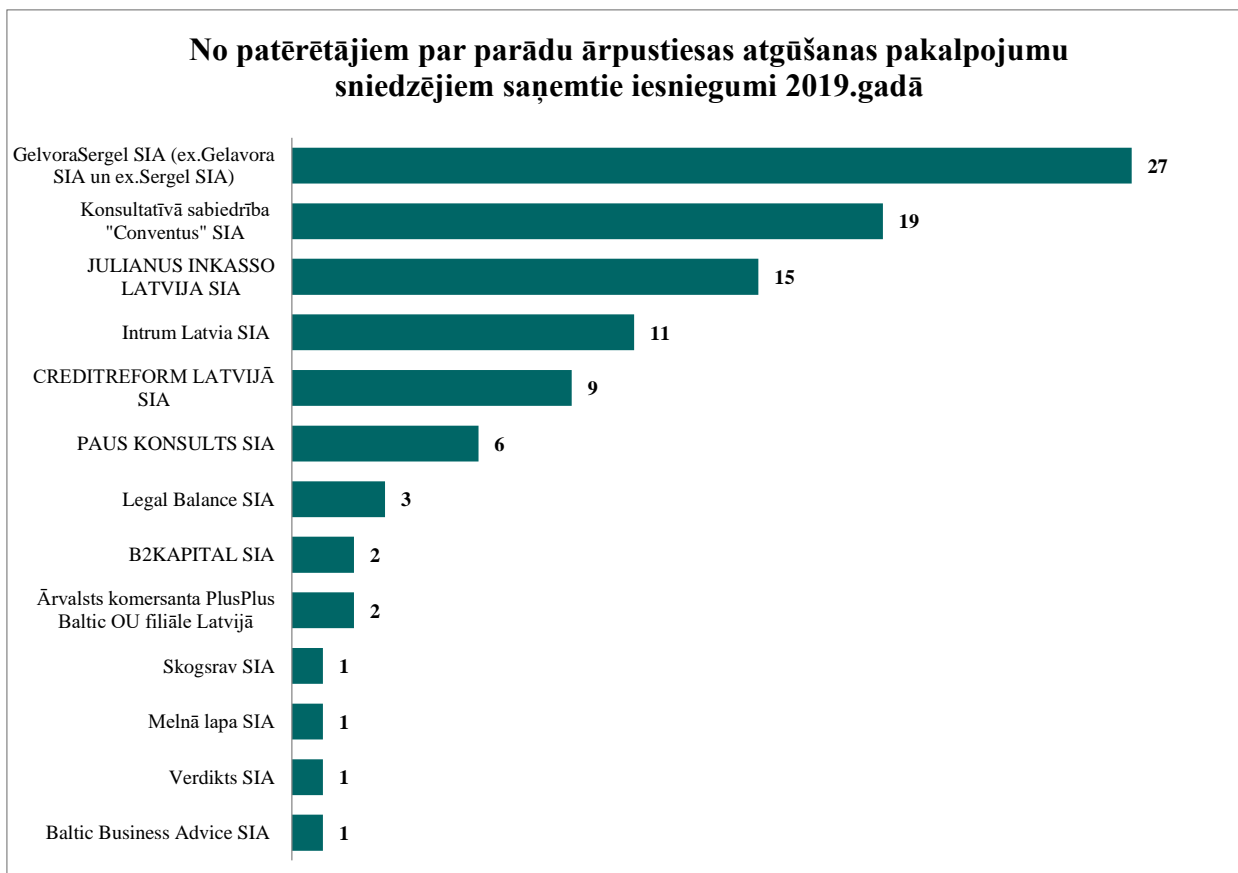
4.att. Par nebanku kredītētājiem un kredītu starpniekiem saņemto iesniegumu skaits 2019.gadā²

Par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtie iesniegumi

Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem 2019.gadā visvairāk iesniegumu bija par SIA “GelvoraSergel” – 27, kam seko SIA “Konsultatīvā sabiedrība “Conventus”” - 19 patērētāju iesniegumi (skaits pieaugums salīdzinājumā ar 2018.gadu (+) 11 jeb 138%), trešie SIA

² Apkopojumā ietverti ne tikai speciālo atļauju (licenci) saņēmušie pakalpojumu sniedzēji, bet arī tādi saimnieciskās darbības veicēji, par kuriem iesniedzējam pastāvējušas aizdomas par darbību bez speciālās atļaujas (licences) patērētāju kredītēšanas pakalpojumu sniegšanā.

“Julianus Inkasso” – 15 iesniegumi (par 1 iesniegumu jeb 6% mazāk nekā 2018.gadā). 2019.gadā 11 reizes patērētāji iesniegumos minējuši SIA „Intrum Latvia”, kas ir iesnieguma skaita pieaugums 2,75 reizes salīdzinājumā ar 2018.gadu, kad par šo sabiedrību patērētāju iesniegumu skaits bija vien 4, savukārt 9 reizes iesniegumos norādīts uz SIA “Creditreform Latvijā”, kas ir par trim iesniegumiem mazāk nekā gadu iepriekš. Vēl būtiskāks patērētāju iesniegumu skaita samazinājums 2019.gadā salīdzinājumā ar 2018.gadu bija par SIA “Paus Konsults” – no 13 līdz 6 jeb vairāk nekā 2 reizes. Vēl uz septiņām sabiedrībām patērētāji 2019.gadā norādījuši vienu līdz trīs reizes (skatīt 5.att.).

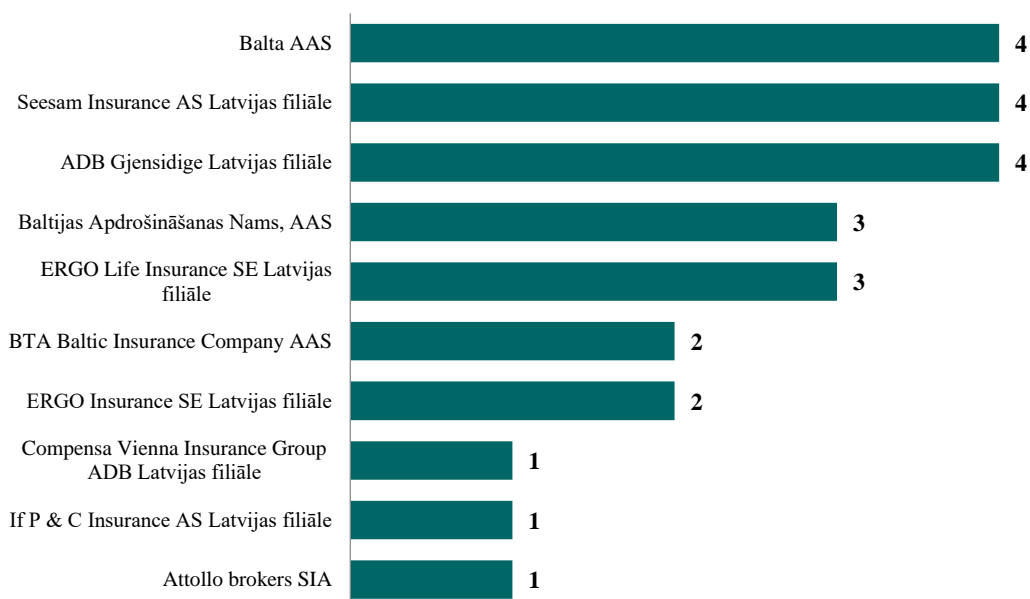


5.att. Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto iesniegumu skaits 2019.gadā

Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtie iesniegumi.

2019.gadā no patērētājiem iesniegumi tika saņemti kopumā par 9 dažādiem apdrošinātājiem un vienu apdrošināšanas brokeri. Četras reizes patērētāji iesniegumos norādīja uz Balta AAS rīcību (izmaiņas salīdzinājumā ar 2018.gadu +/- 0), Seesam Insurance AS Latvijas filiāli AAS (izmaiņas + 4) un ADB Gjensidige Latvijas filiāli (izmaiņas + 4). 2019.gadā salīdzinājumā ar 2018.gadu iesniegumu skaits par vienu (no 2 līdz 3) palielinājies par Baltijas Apdrošināšanas Nams AAS un par divām (no 1 līdz 3) pieaudzis par Ergo Life Insurance SE Latvijas filiāle. Vēl par četrām apdrošināšanas sabiedrībām (skatīt 6.att) patērētāji PTAC iesniedza iesniegumus vienu līdz divas reizes, viens iesniegums saņemts par apdrošināšanas brokeri.

No patērētājiem par apdrošināšanas sabiedrībām un apdrošināšanas brokeriem saņemto iesniegumu skaits 2019.gadā



6.att. Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto iesniegumu skaits 2019.gadā.

Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana finanšu pakalpojumu jomā

PTAC finanšu pakalpojumu jomā veic patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību par strīdiem izskatīšanu, kā arī iespējamo pārkāpumu izvērtēšanu. 2019.gadā kopumā saņemti 260 patērētāju iesniegumi un sūdzības par finanšu pakalpojumiem. Līdzīgi kā gadu iepriekš visvairāk iesniegumi – 95 bija par parādu atgūšanas jomu, 90 patērētāju iesniegumi saņemti par patērētāju kredītēšanas pakalpojumiem, savukārt 22 gadījumos iesniegumi bijuši par apdrošināšanas un 53 iesniegumi par citiem finanšu pakalpojumiem (medicīnas pakalpojumi kredītā, galvojuma līgumi, transporta noma u.c.).

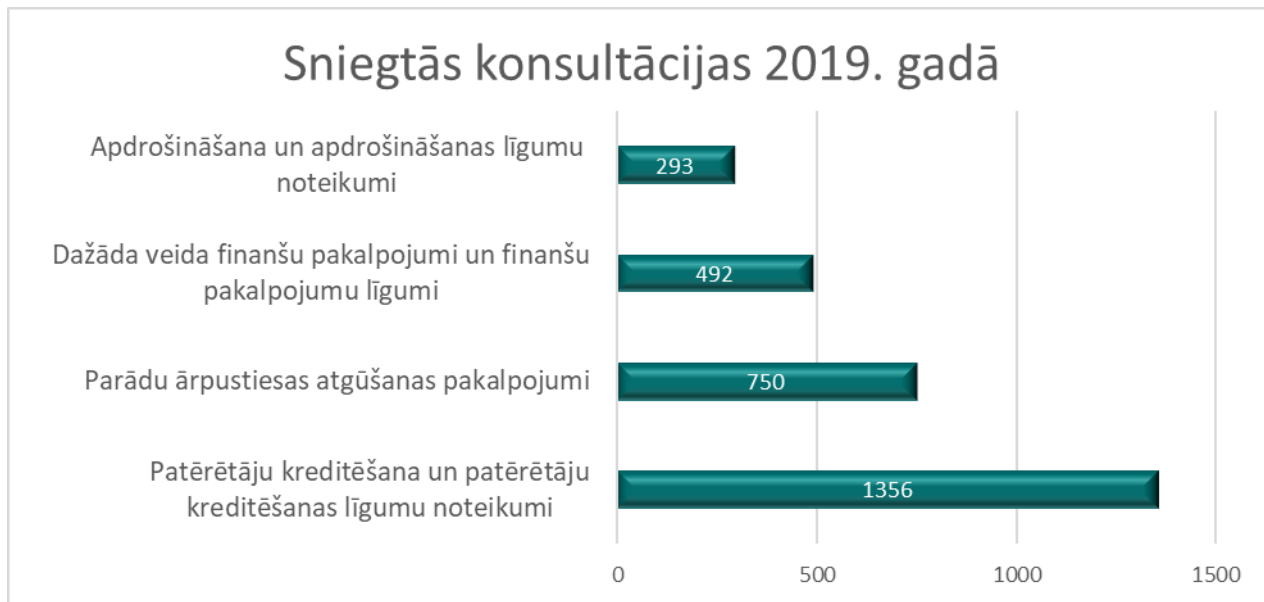
Kredītēšanas jomā 2019.gadā PTAC saņēma iesniegumus par maksātspējas vērtēšanu, kā arī, mainoties patērētāju tiesību aizsardzības regulējumam aktualizējās jautājums par kredīta kopējām izmaksām, proti, kuros gadījumos komersants tiesīgs no patērētāja prasīt vairāk nekā atļauj jaunie Patērētāju tiesību aizsardzības likumā (turpmāk – PTAL) noteiktie ierobežojumi.

Lielākajā daļā gadījumu iesniedzējiem sniegts skaidrojums ar konsultāciju par viņu tiesībām, taču 28 gadījumos, izskatot sūdzības, PTAC ir panācis patērētājam pozitīvu risinājumu. Tas ir par 4 gadījumiem jeb 17% vairāk nekā gadu iepriekš un 11% no visām 2019.gadā patērētāju saņemtajām sūdzībām vai iesniegumiem. Lielākoties tie bijuši gadījumi (skaitā 15) ar parādu piedziņu, taču vairākkārt pozitīvu risinājumu (10 gadījumos) izdevies panākt arī kredītēšanas jomas lietās (piemēram, panākt saistību apmēra samazinājumu vai pat pārrēķinu un pārmaksātās summas atgriešanu). Atsevišķi norādāms, ka PTAC 2019.gadā ar iesniegumiem vērsās vairākas personas, kuras bija saņēmušas savu apkalpojošo banku paziņojumus par sadarbības pārtraukšanu, pirmšķietami saistībā ar noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likuma prasību neizpildi.

2019.gadā PTAC turpināja saņemt iesniegumus no patērētājiem par apdrošināšanas pakalpojumu sniedzējiem, kuri atsaka apdrošināšanas atlīdzības izmaksu, tāpat vairākkārt PTAC vērsās patērētāji, kuru parādus kreditori nodevuši atgūšanai ārpusstiesas parādu atguvējiem, un ne visos gadījumos ir skaidra šo parādu izcelsme un/vai lieluma pamatotība.

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 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.



7.att. Sniegto konsultāciju skaits 2019.gadā.

2019.gadā PTAC sniedza 2891 konsultācijas par finanšu pakalpojumiem, kas par 44% vairāk nekā 2018.gadā. Visvairāk, proti, 1356 konsultācijas (46,90%) sniegtas par patērētāju kreditēšanu un patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, kam seko 750 konsultācijas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, 492 konsultācijas par dažāda veida citiem finanšu pakalpojumiem un finanšu pakalpojumu līgumiem un 293 konsultācijas par aprošināšanu un aprošināšanas līgumu noteikumiem.

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.