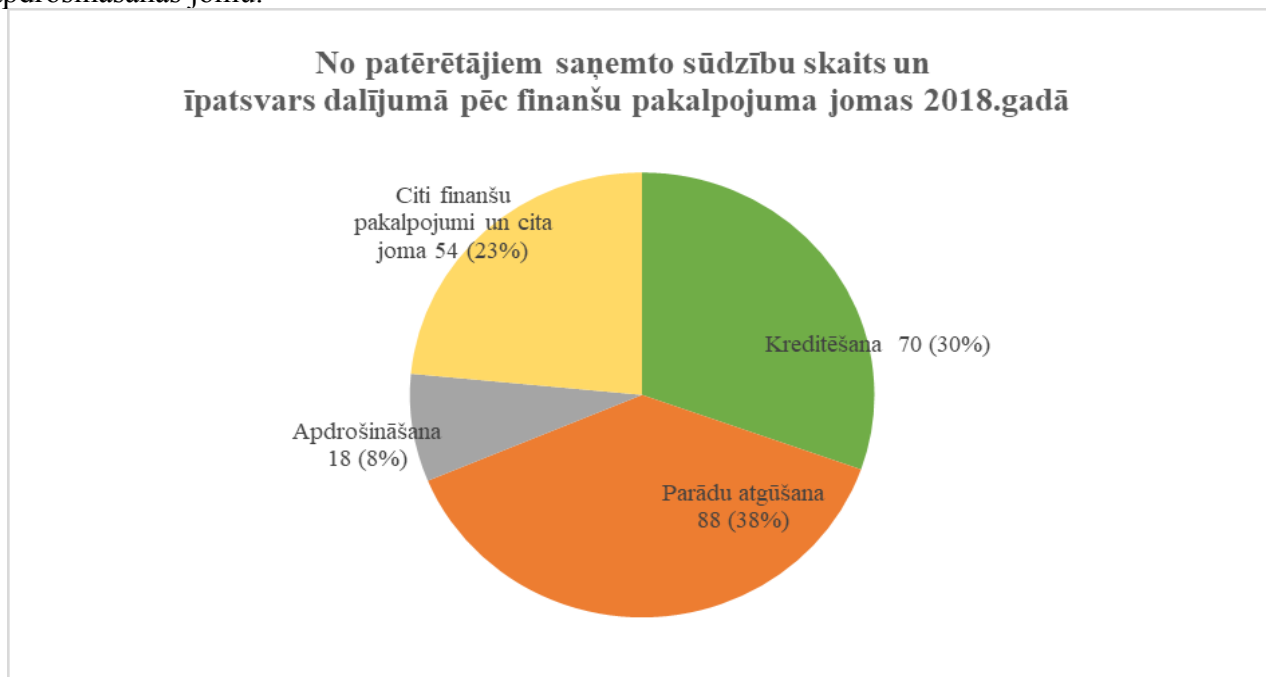


Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2018.gadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze.

Sūdzību statistika

2018.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) kopumā saņemtas 314 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 230 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 52 gadījumos juridiskas personas un 32 gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu). Patērētāji PTAC 88 gadījumos sūdzējušies par parādu atgūšanu, 70 gadījumos par kreditēšanas jomu, 54 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 18 gadījumos par apdrošināšanas jomu.



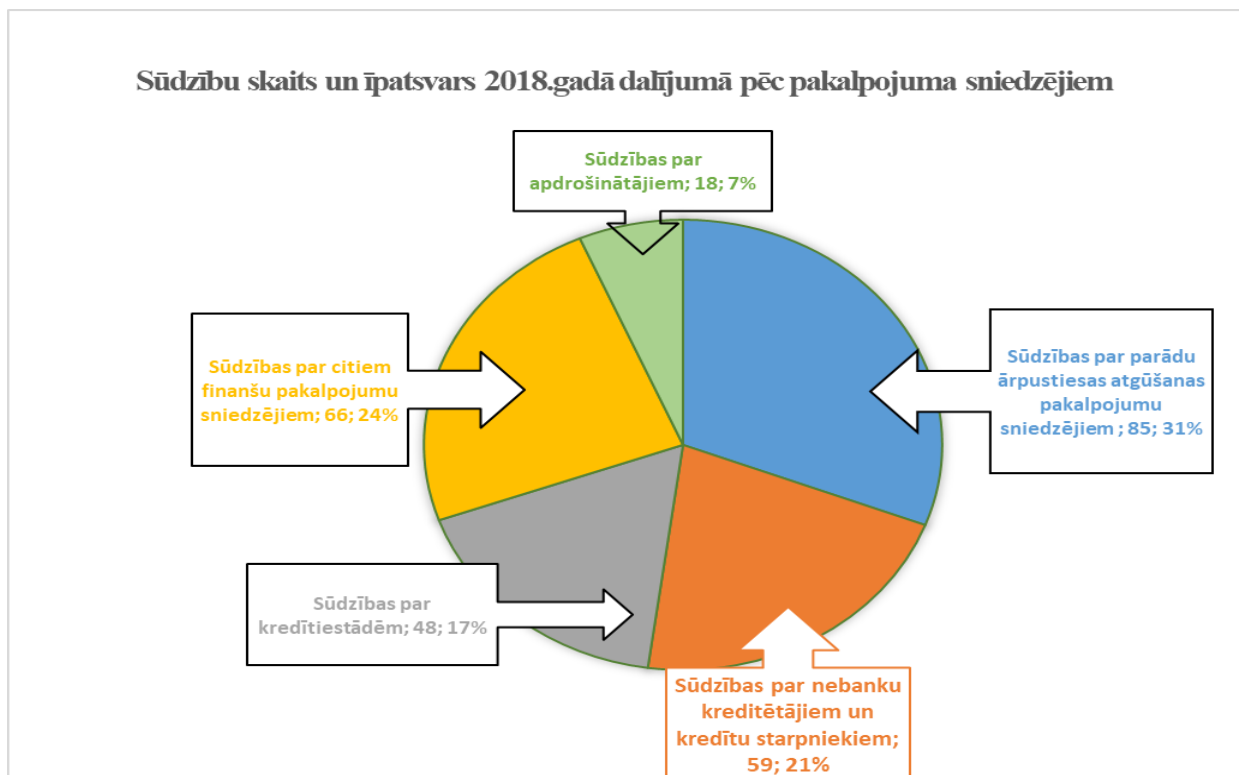
1.att. No patērētājiem saņemto sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2018.gadā.

Tabula 1

Patērētāju sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2015.gads	2016.gads	2016.gads/ 2015.gadu	2017.gads	2017.gads/ 2016.gadu	2018.gads	2018.gads/ 2017.gadu
	Sūdzību skaits	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %	Sūdzību skaits	Sūdzību skaita izmaiņas %
Joma							
Kreditēšana	137	88	-35,77%	76	-13,64%	70	-7,89%
Parādu atgūšana	85	72	-15,29%	138	91,67%	88	-36,23%
Apdrošināšana	28	15	-46,43%	25	66,67%	18	-28,00%
Citi finanšu pakalpojumi	32	22	-31,25%	45	104,55%	54	20,00%
Kopā	282	197	-30,14%	284	44,16%	230	-19,01%

Tabula 1 parāda, ka, ja 2018.gadā salīdzinājumā ar 2017.gadu ir samazinājies patērētāju iesniegto sūdzību skaits par visām jomām, izņemot citus finanšu pakalpojumus: kreditēšana (-) 7,89%, parādu atgūšana (-) 36,23%, apdrošināšanu (-) 28,00%, savukārt citi finanšu pakalpojumi (+) 20,00%. No patērētājiem saņemto sūdzību un iesniegumu kopējā skaita izmaiņas 2018.gadā salīdzinājumā ar 2017.gadu ir (-) 54 jeb 19,01%.

Sūdzību skaits un īpatsvars 2018.gadā dalījumā pēc pakalpojuma sniedzējiem



2.att. Sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2018.gadā.

2018.gadā līdzīgi kā iepriekš patērētājiem raksturīgi bija vienā sūdzībā ietvert vairākus pakalpojumu sniedzējus, kā rezultātā 230 sūdzībās kopumā ietverti 276 pakalpojumu sniedzēji. Lai arī mazāk nekā 2017.gadā, tomēr arī 2018.gadā visvairāk - 85 sūdzības saņemtas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību (31% no kopējā sūdzību īpatsvara, izmaiņas salīdzinājumā ar 2017.gadu (-) 41%). Sūdzībām par parādu atgūvējiem seko 59 sūdzības par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (21% no kopējā sūdzību īpatsvara, izmaiņas salīdzinājumā ar 2017.gadu (+) 90%), 59 sūdzības par nebanku kredītdevējiem un kredītu starpniekiem (21% no kopējā sūdzību īpatsvara, izmaiņas (-) 9%), 48 sūdzības par kredītiestāžu (banku) rīcību (17% no kopējā sūdzību īpatsvara, izmaiņas (+) 33%), 18 sūdzības iesniegtas par apdrošinātājiem (7% no kopējā sūdzību skaita, izmaiņas (-) 31%) un 7 sūdzības par nekustamā īpašuma pārvaldītājiem (3% no kopējā sūdzību skaita, izmaiņas (-) 86%).

Tabula 2

Patērētāju sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc pakalpojuma sniedzēja darbības veida	2015.g.	2016.g.	2016.gads/ 2015.gadu	2017.g.	2017.gads/ 2016.gadu	2018.g.	2018.gads/ 2017.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	73	72	-1,37%	144	-1,37%	85	-40,97%
Sūdzības par nebanku kredītdevējiem	70	55	-21,43%	65	-21,43%	59	-9,23%
Sūdzības par kredītiestādēm	86	42	-51,16%	36	-51,16%	48	33,33%
Sūdzības par apdrošinātājiem	25	15	-40,00%	26	-40,00%	18	-30,77%
Sūdzības par NĪ pārvaldītājiem	n/i	n/i	n/i	50	n/i	7	-86,00%
Sūdzības par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem	23	13	-43,48%	31	-43,48%	59	90,32%
Kopā	277	197	-28,88%	352	-28,88%	276	-21,59%

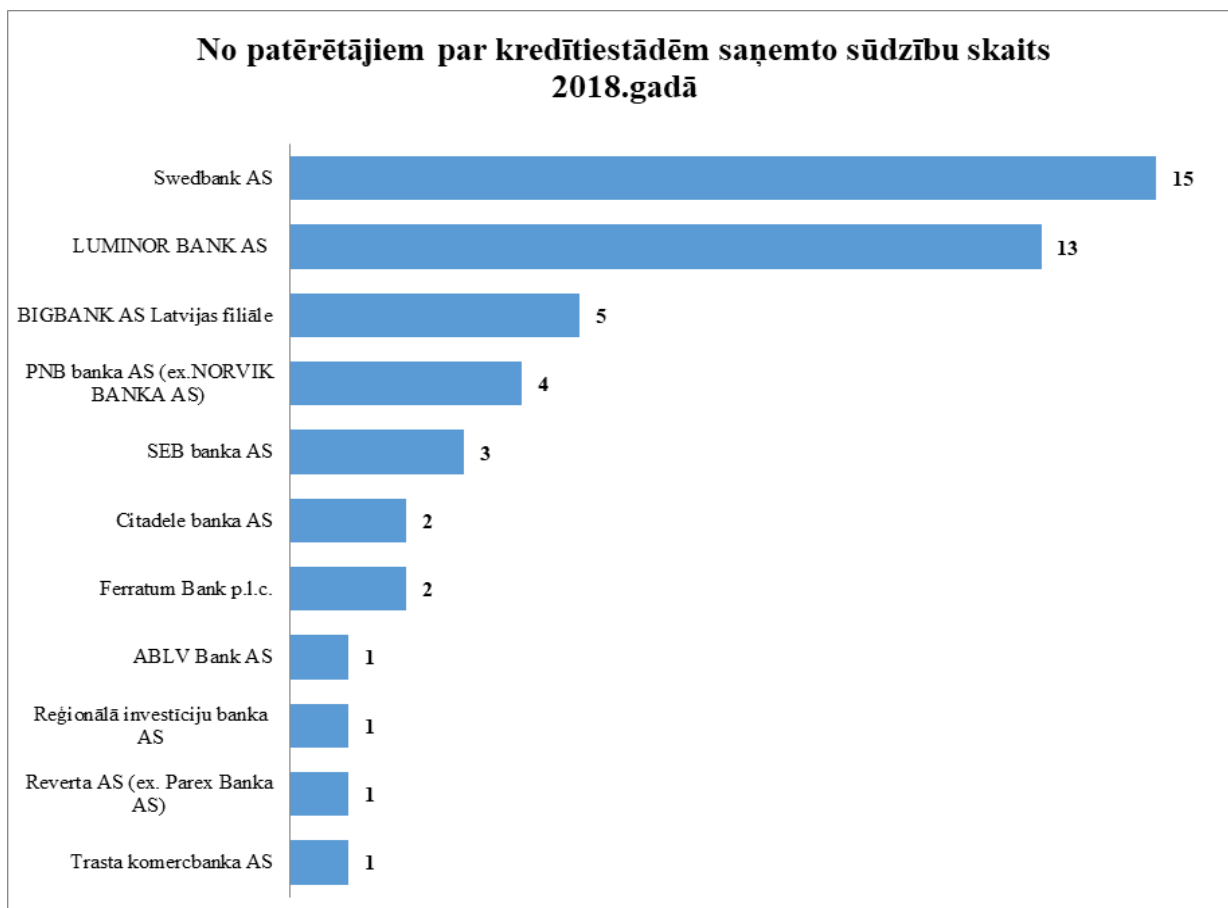
Tabula 3

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
Kopā saņemtas – 48 sūdzības	Kopā saņemtas – 18 sūdzības	Kopā saņemtas – 59 sūdzības	Kopā saņemtas – 85 sūdzības	Kopā saņemtas – 66 sūdzība
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 7</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem - 0</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 13</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 0</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 1</i> sūdzība
<i>Par negodīgu komercpraksi – 14</i> sūdzības (maldinoša informācija un/vai informācijas nesniegšana, neskaidri līguma noteikumi, sadarbības atteikšana)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 1</i> sūdzības (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 15</i> sūdzības (par neatbilstošu maksātspējas izvērtēšanu, kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, maldinošas informācijas sniegšanu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 12</i> sūdzības (par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 6</i> sūdzības (par maldinošas informācijas sniegšanu, par normatīvajiem aktiem neatbilstošas papildus maksas piemērošanu)
<i>Citas pretenzijas – 27</i> sūdzības (par parādu piedziņu, maksājumu novirzīšanas kārtību, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, par savlaicīgu nebrīdināšanu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 17</i> sūdzības (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas lielumu, līguma noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 31</i> sūdzības (par parāda pamatotību, procentu apmēru, par parādu piedziņu, par līguma pirmstermiņa laušanu un saistību dzēšanu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 73</i> sūdzības (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par piedzenamā parāda aprēķinu, par informācijas ievietošanu datu bāzēs, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 60</i> sūdzības (par kreditoru sadarbību ar ārpustiesas parādu piedzinējiem, par parādu pamatotību, citas personas saistībām, u.c.)

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

2018.gadā patērētāji attiecībā uz kredītiestādēm visvairāk sūdzējās par Swedbank AS, par kuru sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2017.gadu pieauga no 7 līdz 15, t.i. vairāk nekā divas reizes. Sūdzību skaits 2018.gadā salīdzinājumā ar 2017.gadu auga arī par Luminor Bank AS no 10 līdz 13, par BIGBANK AS Latvijas filiāli no 3 līdz 5, PNB banka AS (ex.NORVIK BANKA AS) no 1 līdz 4 un SEB banka AS no 2 līdz 3. Vienlaikus sūdzību skaita samazinājums 2018.gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu vērojams par Citadele banka AS no 4 līdz 2, ABLV Bank AS no 3 līdz 1. Gan 2017.gadā, gan 2018.gadā patērētāji nemainīgi – 2 reizes sūdzējušies par Ferratum Bank p.l.c.



3.att. Par kredītiestādēm¹ saņemto sūdzību skaits 2018.gadā

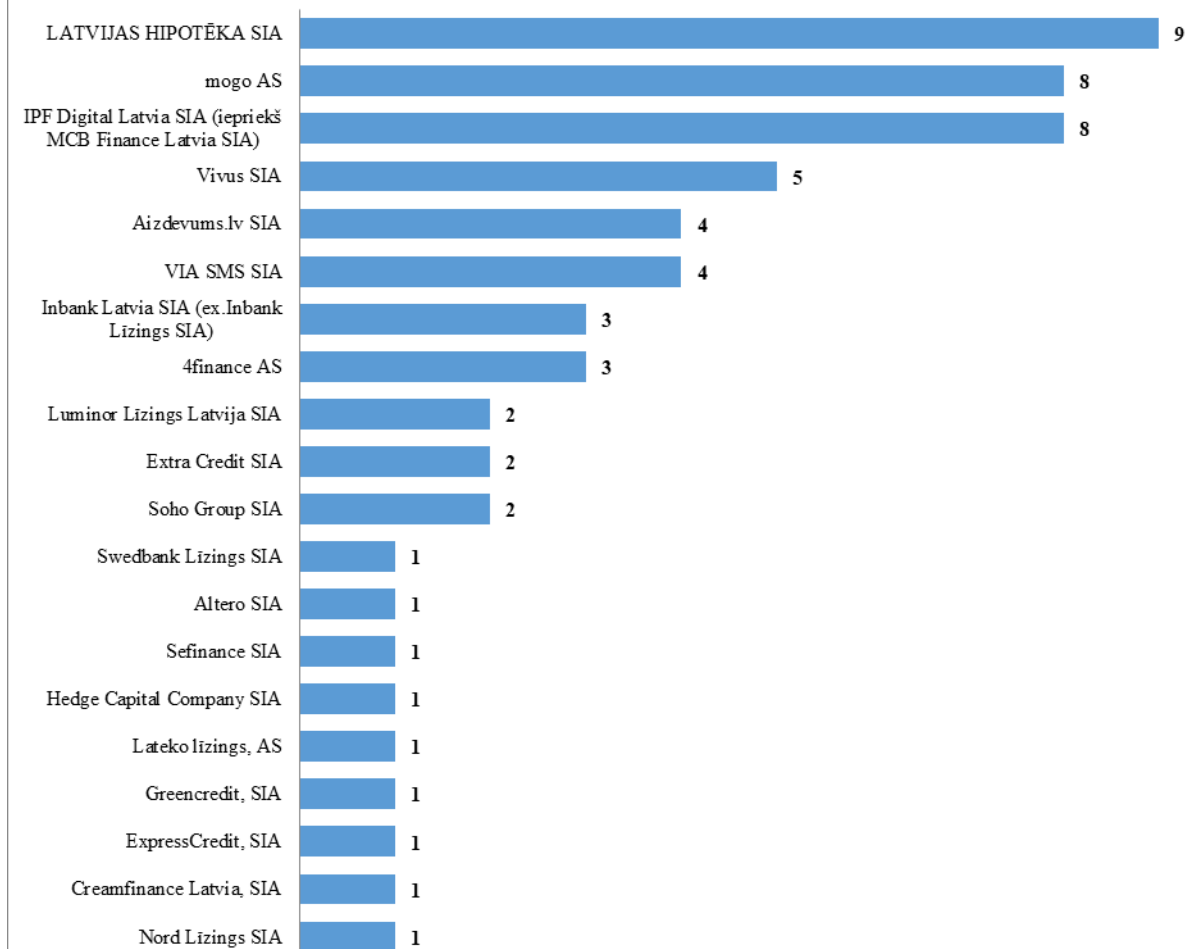
Par nebanku kreditētājiem saņemtās sūdzības

Attiecībā uz nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem, 2018.gadā pēc gada pārtraukuma līdera lomā atgriezies SIA “Latvijas Hipotēka”, par kuru patērētāji sūdzējušies 9 reizes (2017.gadā bija 4 patērētāju sūdzības). 8 sūdzības no patērētājiem 2018.gadā saņemtas par mogo AS un SIA “IPF Digital Latvia” (sūdzību skaits par katru no sabiedrībām salīdzinājumā ar 2017.gadu dubultojies), tikpat cik iepriekš – 5 gadījumos patērētāji sūdzējušies par SIA “Vivus”. 2018.gadā par vienu sūdzību vairāk nekā 2017.gadā jeb 4 sūdzības PTAC saņēma par SIA “Aizdevums.lv”, nemainīgs sūdzību skaits – 3 abos gados ienācis par SIA “Inbank Latvia” (ex.SIA “Inbank līzings”) un uz pusi (no 4 līdz 2) samazinājies sūdzību skaits par SIA “Extra Credit”. 2017.gadā PTAC uzsākot reģistrēt kredītu starpniekus, 2018.gadā patērētāji iesnieguši arī sūdzības par šīs nozares tirgus dalībniekiem SIA “Altero” un SIA “Sefinance” - par katru saņemta pa vienai sūdzībai.

Jāatzīmē, ka nebanku kreditēšanas nozarē 2018.gadā bija arī labie piemēri - komersanti, kas spējuši uzlabot komunikāciju ar klientiem un par kuriem, salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem, PTAC nav saņēmis ne vienu patērētāju sūdzību.

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

No patērētājiem par nebanku kredītētājiem un kredītu starpniekiem saņemtās sūdzības 2018.gadā

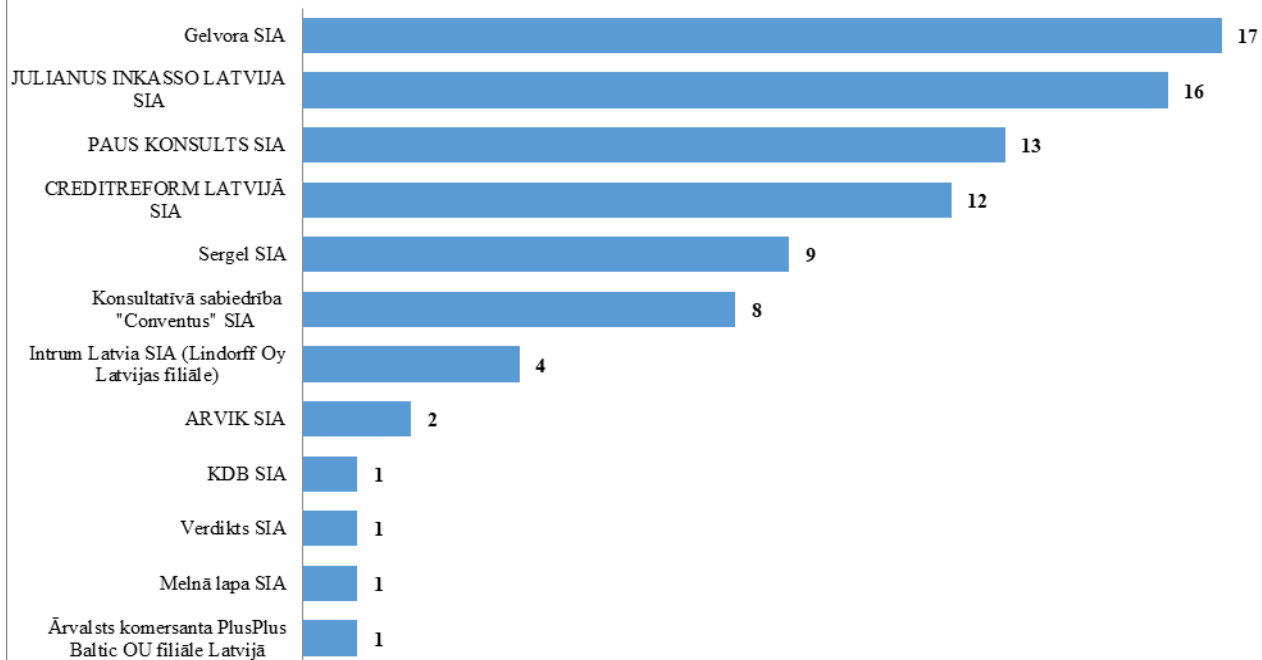


4.att. Par nebanku kredītētājiem un kredītu starpniekiem saņemto sūdzību skaits 2018.gadā

Par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības

Starp parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem līderis patērētāju sūdzību skaita ziņā 2018.gadā bija SIA “Gelvora” – 17 sūdzības, kas par 70% vairāk nekā 2017.gadā, kad to bija 10, otrajā vietā (tāpat kā gadu iepriekš) atstājot SIA “JULIANUS INKASSO LATVIJA” – 16 sūdzības (samazinājums par 8 sūdzībām jeb 33%), trešie SIA “PAUS KONSULTS” – 13 sūdzības (-) 7 sūdzības skaitā jeb 35%). 2018.gadā par vienu mazāk nekā 2017.gadā – 12 reizes patērētāji sūdzējušies par SIA „Creditreform Latvija”, savukārt par vienu vairāk – 9 reizes sūdzējušies par SIA “Sergel”. 2018.gadā ievērojami mazāk nekā 2017.gadā patērētāji sūdzējušies par SIA “Konsultatīvā sabiedrība “Conventus”” darbībām parādu atgūšanas jomā (8 reizes salīdzinājumā 14) un SIA “Intrum Latvia” (4 reizes salīdzinājumā ar 7 pērn). Par četrām sabiedrību centieniem atgūt parādus patērētāji 2018.gadā sūdzējās vienu reizi (skatīt 5.att.).

No patērētājiem par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības 2018.gadā

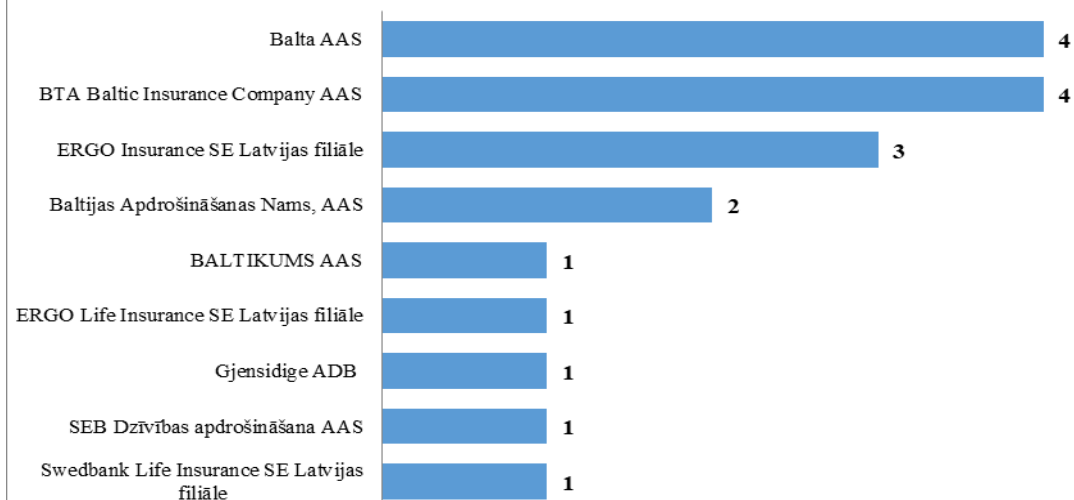


5.att. Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits 2018.gadā²

Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtās sūdzības.

2018.gadā no patērētājiem sūdzības tika saņemtas kopumā par 9 dažādiem apdrošinātājiem. Līderos ar četrām patērētāju sūdzībām par katru no sabiedrībām ir Balta AAS un BTA Baltic Insurance Company AAS. 2018.gadā salīdzinājumā ar 2017.gadu sūdzību skaits par vienu (no 3 līdz 2) samazinājās par Baltijas Apdrošināšanas Nams AAS, savukārt pieaudzis (no 2 līdz 3) par Ergo Insurance SE Latvija. Par piecām apdrošināšanas sabiedrībām (skatīt 6.att), no kurām trīs specializējušās dzīvības apdrošināšanas jomā, patērētāji PTAC sūdzējušies vienu reizi.

No patērētājiem par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību skaits 2018.gadā



6.att. Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību skaits 2018.gadā.

² 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 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. 2018.gadā kopumā saņemtas 230 patērētāju sūdzības par finanšu pakalpojumiem. Līdzīgi kā gadu iepriekš visvairāk sūdzības – 88 bija par parādu atgūšanas jomu, 70 patērētāju sūdzības saņemtas par patērētāju kreditēšanas pakalpojumiem, savukārt 18 gadījumos sūdzējušies par apdrošināšanas un 54 sūdzības saņemtas par citiem finanšu pakalpojumiem (maksājumu pakalpojumi, galvojuma līgumi, operatīvais līzings (noma) u.c.).

Kreditēšanas jomā 2018.gadā PTAC turpināja saņemt sūdzības par kredīta kopējām izmaksām, proti, komersantu vēlmi pieprasīt no patērētāja vairāk nekā atļauj PTAL noteiktie ierobežojumi. Tāpat kreditēšanas jomā aktualizējās jautājums par patērētāju maksātspējas vērtēšanu atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam.

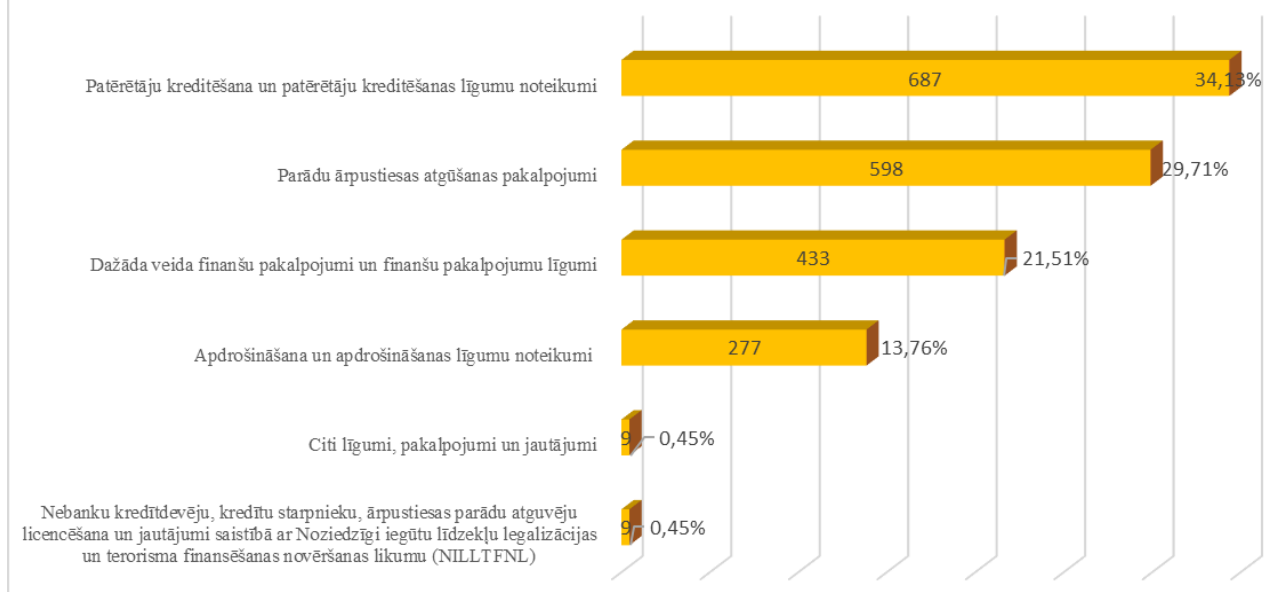
Lielākajā daļā gadījumu iesniedzējiem sniegts skaidrojums ar konsultāciju par viņu tiesībām, taču 24 gadījumos, izskatot sūdzības, PTAC ir panācis patērētājam pozitīvu risinājumu. Tas ir par 33% gadījumos vairāk nekā gadu iepriekš un 10% no visām 2018.gadā patērētāju saņemtajām sūdzībām vai iesniegumiem. Lielākoties tie bijuši gadījumi ar parādu piedziņu, taču vairākkārt pozitīvu risinājumu izdevies panākt arī kreditēšanas jomas lietās. Piemēram, par nepatiesas informācijas dzēšanu Latvijas Bankas Kredīta reģistrā, par aizdevuma atmaksas grafika sastādīšanu kredītam, kurš sākotnēji izsniegts ar atmaksas nosacījumu vienā maksājumā, par atmaksājamās aizdevuma summas galējā aprēķina lielumu, saistību apmēra pārrēķinu. 2018.gadā PTAC sniedza palīdzību arī ārvalstu pilsoņiem, kuri pārcēlušies uz dzīvi Latvijā, rodot risinājumu “pamatkonta pakalpojuma” saņemšanai vienā no Latvijas kredītiestādēm.

2018.gadā saņemtas vairākas sūdzības no patērētājiem par apdrošināšanas pakalpojumu sniedzējiem, kuri atsaka apdrošināšanas atlīdzības izmaksu, tāpat vairākkārt PTAC vērsās patērētāji, kuru parādus kreditori nodevuši atgūšanai ārpusstiesas parādu atgūvējiem, 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.

Sniegtās konsultācijas 2018.gadā



7.att. Sniegto konsultāciju skaits 2018.gadā.

2018.gadā PTAC sniedza 2013 konsultācijas par finanšu pakalpojumiem, kas par 13% mazāk nekā 2017.gadā. Visvairāk, proti, 687 konsultācijas (34,13%) sniegtas par patērētāju kreditēšanu un patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, kam seko 598 konsultācijas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, 433 konsultācijas par dažāda veida citiem finanšu pakalpojumiem un finanšu pakalpojumu līgumiem un 277 konsultācijas par apdrošināšanu un apdrošināšanas līgumu noteikumiem. Vienlaikus jāatzīmē, ka konsultāciju sadalījums uzskaites sistēmas izmaiņu rezultātā nav precīzs un nākamajos periodos var tikt koriģēts.

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.