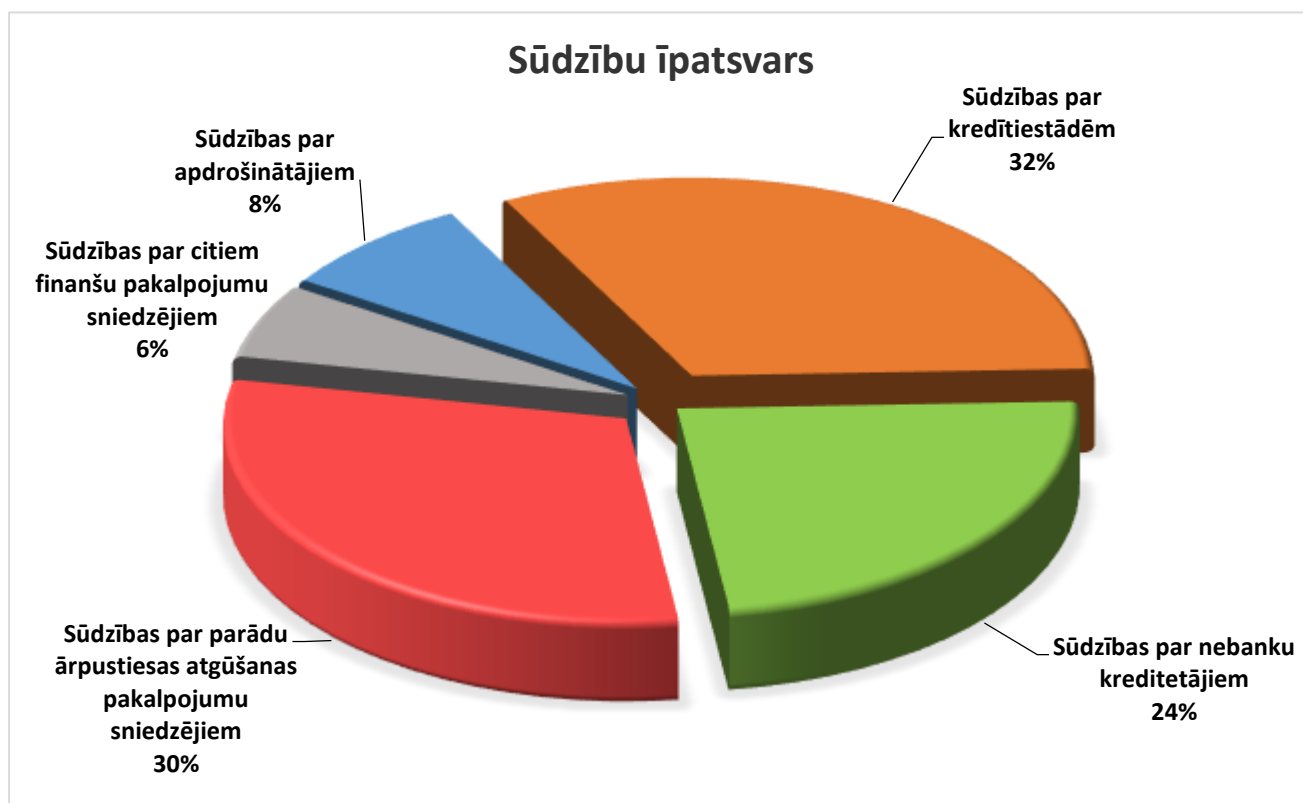


Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2015.gada 1.pusgadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

Sūdzību statistika:

2015.gada 1.pusgadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemta 141 rakstveida sūdzība par finanšu pakalpojumiem, no tām 48 sūdzības saņemtas par kredītiestāžu (banku) rīcību, 35 sūdzības saņemtas par nebanku kreditētāju rīcību, savukārt par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību saņemtas 45 sūdzības, par apdrošinātāju rīcību 12 sūdzības un 13 sūdzības par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju rīcību.¹



Salīdzinot ar 2014.gada statistiku pirmajā pusgadā, kopējais 2015.gada pirmajā pusgadā saņemto sūdzību skaits ir diezgan līdzīgs – šogad saņemts tikai par 3 sūdzībām mazāk. Par kredītiestādēm 2015.gada 1.pusgadā ir saņemts par 7 sūdzībām mazāk (-13%) kā 2014.gada 1.pusgadā, bet par nebanku kreditētājiem saņemto sūdzību skaits ir samazinājies nebūtiski - par 2 sūdzībām jeb 5%. Neskatoties uz salīdzinoši ievērojamu sūdzību pieaugumu pērn par attiecīgo periodu (+ 17%, salīdzinot ar 2013.gada 1.pusgadu), par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits šogad arī ir samazinājies nebūtiski - tikai par 3 sūdzībām (-6%).

Saņemto sūdzību skaita pieaugums šogad bija vērojams apdrošināšanas pakalpojumu sfērā (+ 3 sūdzības jeb par 33%), un īpatsvars kopējo sūdzību skaitā ir palielinājies par 2%, kā arī ir pieaudzis sūdzību skaits saistībā ar citu finanšu pakalpojumu sniedzēju darbību (kreditēšanas starpniekiem un nelicencētiem kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem). Vienlaikus vislielāko īpatsvaru saņemto sūdzību skaitā sastāda sūdzības par kredītiestādēm (32% no sūdzībām), kas skaidrojams ar plašo kredītiestāžu piedāvāto pakalpojumu klāstu. Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu

¹ saņemto sūdzību skaits un pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem saņemtas sūdzības nesakrīt, jo atsevišķās sūdzībās ir izteiktas pretenzijas par vairākiem pakalpojumu sniedzējiem.

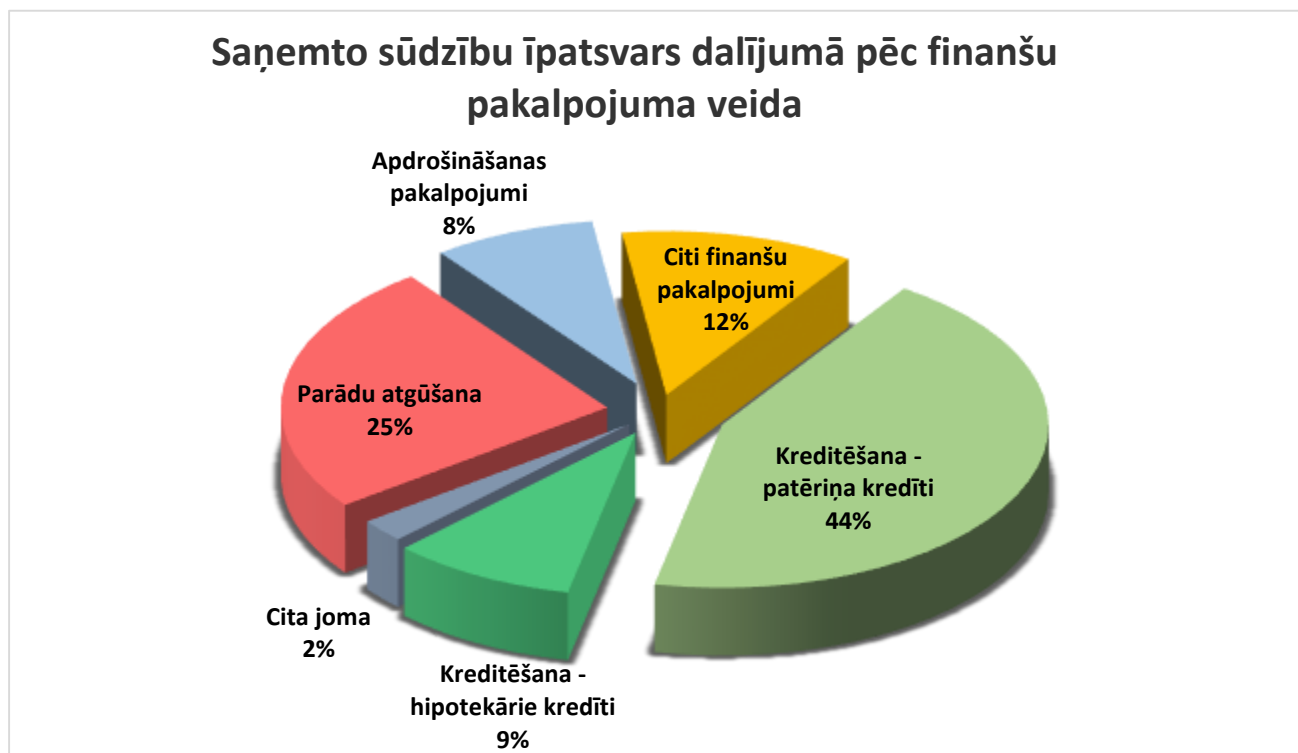
sniedzējiem ir saņemta 30% sūdzību no kopējā 2015.gada 1.pusgadā saņemto sūdzību skaita. Savukārt par nebanku kredītētājiem saņemto sūdzību īpatsvars sastāda 24%.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kredīšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par parādu ārpusstiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu darbību
Kopā saņemtas – 48 sūdzības	Kopā saņemtas – 12 sūdzības	Kopā saņemtas – 35 sūdzības	Kopā saņemtas – 45 sūdzības	Kopā saņemtas – 13 sūdzības
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 24</i> sūdzības, tai skaitā, <i>par parāda aprēķiniem, banku rīcību, atkāpjoties no aizdevuma līguma</i> (t.sk. maksātnespējas gadījumos un vēršoties izsolēs) - 9 sūdzības <i>par procentu likmēm un komisijas maksu apmēriem – 6</i> sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> - 4 sūdzības	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 12</i> sūdzības (par nesamērīgiem līgumsodiem, nokavējuma procentiem un citām izmaksām)	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 2</i> sūdzības	no kurām <i>par nelicencētiem kredīšanas pakalpojumu sniedzējiem - 8</i> un 5 par starpniecības pakalpojumu sniegšanu.
<i>Par negodīgu komercpraksi</i> (maldinošu informāciju, neskaidriem līguma noteikumiem) – 9 sūdzības	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> - 2 sūdzības	<i>Par negodīgu komercpraksi – 12</i> sūdzības (par neatbilstošu maksātnespējas izvērtēšanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 32</i> sūdzības (Par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, agresīvu komercpraksi)	
<i>Citas</i> (par parādu piedziņu, noguldījumiem, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, u.c.) – 14 sūdzības	<i>Citas</i> (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un novilcināšanu u.c.) – 8 sūdzības	<i>Citas</i> (par parāda pamatotību, procentu apmēru, krāpnieciskiem gad. u.c.) – 11 sūdzības	<i>Par parādu piedziņas procesu, izdevumiem u.c. pretenzijas</i> (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par darbību bez licences u.c.) – 11 sūdzības	

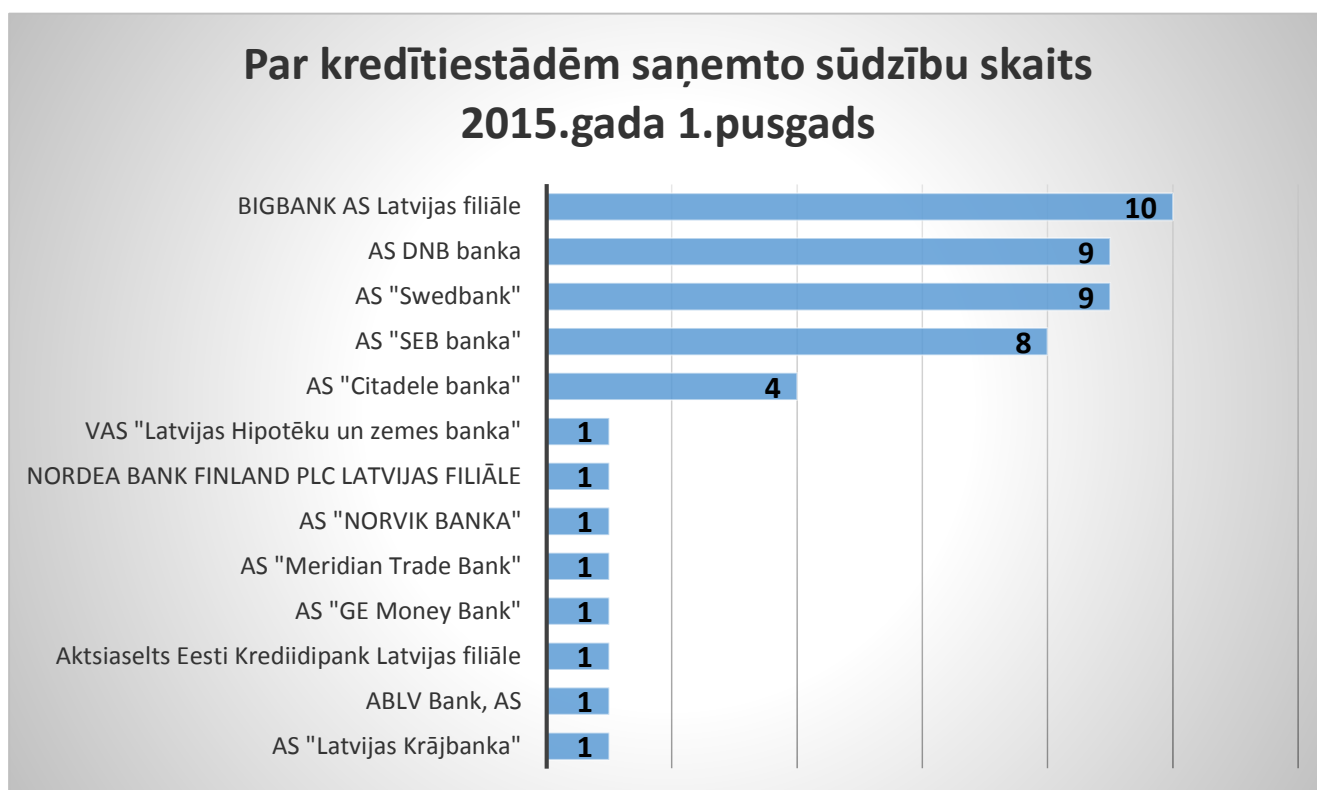
PTAC norāda, ka saņemtie iesniegumi nenorāda, ka saņemtās sūdzības ir pamatotas, kā arī to, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā to sniegto pakalpojumu klāsts, tirgus daļas lielums un fakts, vai ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu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

Ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem – 53% no visām PTAC 2015.gada pirmajā pusgadā saņemtajām sūdzībām bija par kredīšanas pakalpojumiem (no tiem 44% par patēriņa kredītiem un 9% par hipotekāriem kredītiem), par parādu ārpusstiesas atgūšanas

pakalpojumiem 25%, 8% par apdrošināšanas pakalpojumiem un 12% par citiem finanšu pakalpojumiem (piemēram, maksājumu pakalpojumiem, noguldījumiem, u.c.).

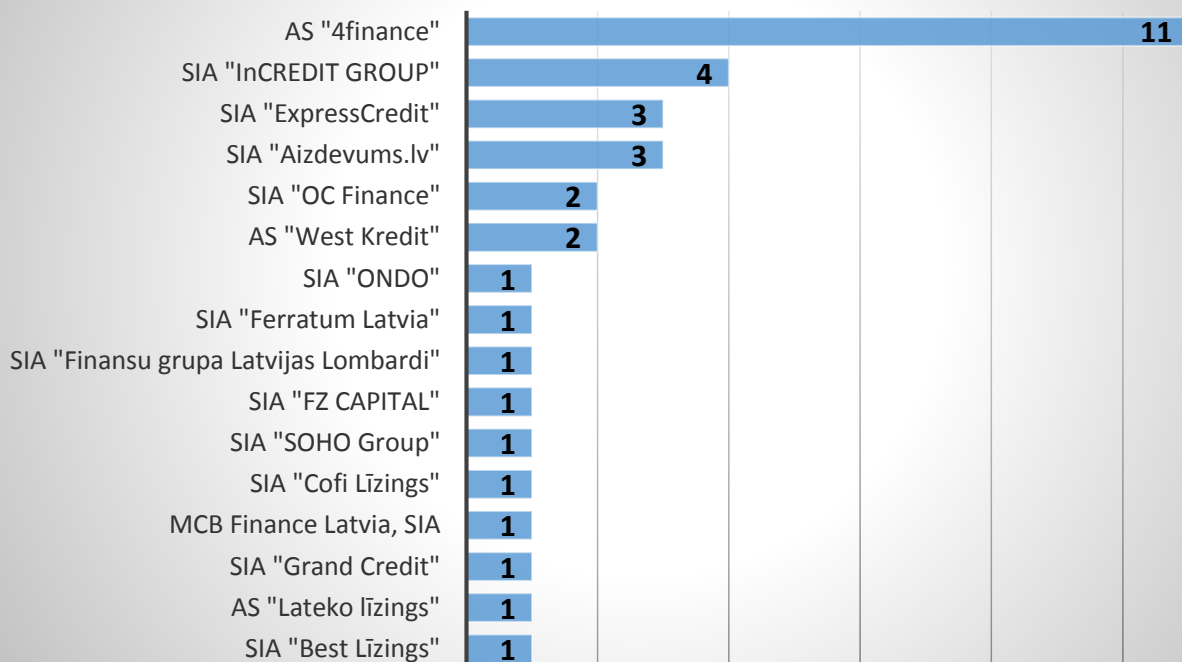


No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par BIGBANK AS Latvijas filiāles darbību, kopumā 10 sūdzības, par AS DNB Banka un AS "Swedbank" – 9 sūdzības par katru, par AS „SEB banka” ir saņemtas 8 sūdzības, un par AS “Citadele banka” ir saņemtas 4 sūdzības.



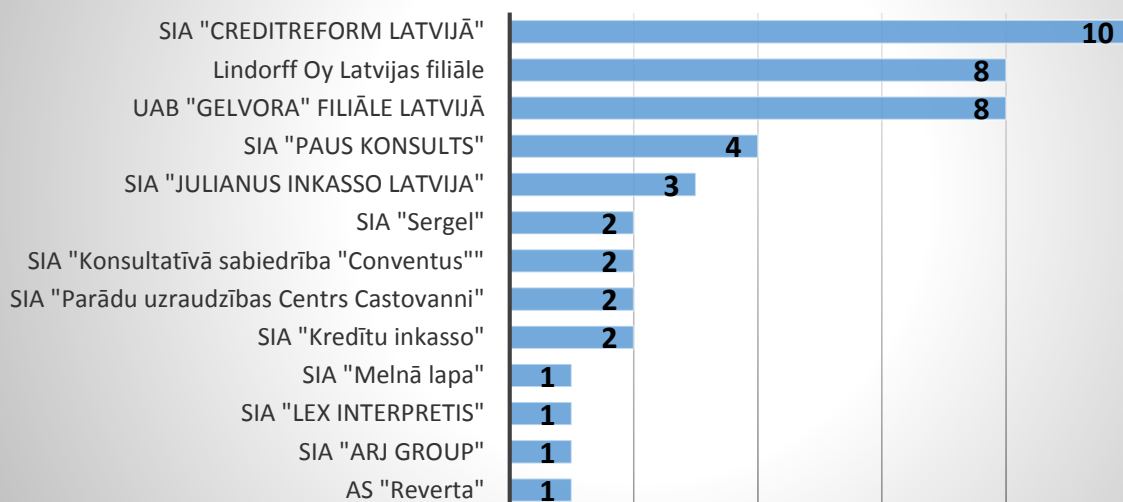
No nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem nemainīgi, visvairāk – 11 sūdzības ir saņemtas par lielāko tirgus dalībnieku AS „4finance” („smscredit.lv” un „vivus.lv”). Par SIA „InCREDIT GROUP” saņemtas 4 sūdzības, par SIA „ExpressCredit” un SIA “Aizdevums.lv” - 3 sūdzības par katru.

Par nebanku kredītētājiem saņemtās sūdzības 2015.gada 1.pusgads



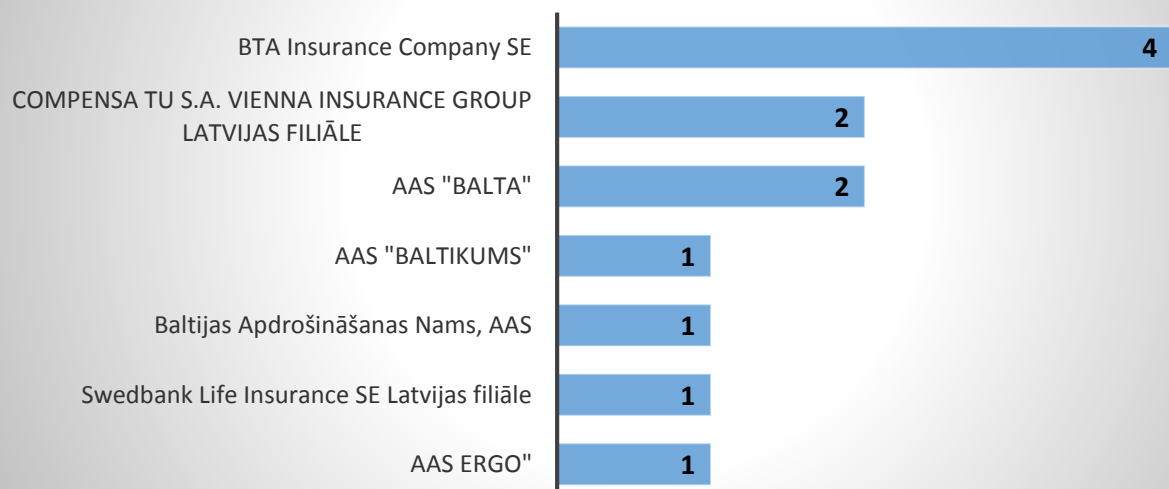
No parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzību 2015.gada 1.pusgadā (tāpat kā pērn šajā periodā) ir saņemts par SIA „Creditreform Latvija” darbību (10 sūdzības), kā arī nākamās sarakstā joprojām ir UAB „Gelvora” filiāle Latvijā un Lindorff Oy Latvijas filiāle, par kurām ir saņemtas 8 sūdzības par katru.

Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits



Savukārt par apdrošināšanas sabiedrībām ir saņemtas 12 sūdzības – no kurām 4 ir par BTA Insurance Company SE rīcību.

Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtās sūdzības



Lielākajā daļā gadījumu, atbildot uz patērētāju iesniegumiem/sūdzībām, PTAC sniedza rakstveida skaidrojumus sakarā ar viņu tiesību aizsardzības jautājumiem, nepieciešamības gadījumā pieprasot paskaidrojumu attiecīgajam finanšu pakalpojumu sniedzējam. Pēc PTAC skaidrojuma pieprasījumiem vairākās lietās patērētāju sūdzībās norādītās problēmas patērētājam un/vai patērētāju grupai tika atrisinātas pozitīvi, piemēram:

Kredītiestāde norādīja, ka tā veiks procentu pārrēķinu tiem klientiem, kuru līgumi neietver noteikumu par nulli kā zemāko bāzes likmes vērtību par periodu, kura laikā klientam piemērotā bāzes likme bija negatīva, attiecīgi, ja līgumā nav tieši atrunāts, kā rīkoties gadījumā, ja bāzes likme ir negatīva, tad banka šo situāciju interpretēs klientam izdevīgākajā veidā – negatīvā bāzes likme samazinās pievienoto likmi tiktāl, kamēr kopējā likme ir lielāka vai vienāda par nulli; citā gadījumā apstiprināja faktu, ka tās sniegtajā atbildē uz patērētāja iesniegumu bija norādīta neprecīza informācija, līdz ar to banka pieņēma lēmumu atmaksāt piemērotās komisijas maksas par skaidras naudas izmaksu, beidzoties termiņnoguldījuma līgumam.

Vairāki nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēji ir atzinuši, ka ir pieļauta kļūda, aprēķinot parāda apmēru, patērētājam veicot saistību pirmstermiņa dzēšanu, attiecīgi veicot kredīta pārrēķinu un precizējot maksājumu grafiku vai atlikušā parāda apmēru; citā gadījumā sabiedrība ir piekritusi, ka tās sūtītie brīdinājumi patērētājiem par parāda atmaksu nav bijuši pietiekami precīzi, attiecīgi precizējot izsūtāmo brīdinājuma vēstuļu tekstus.

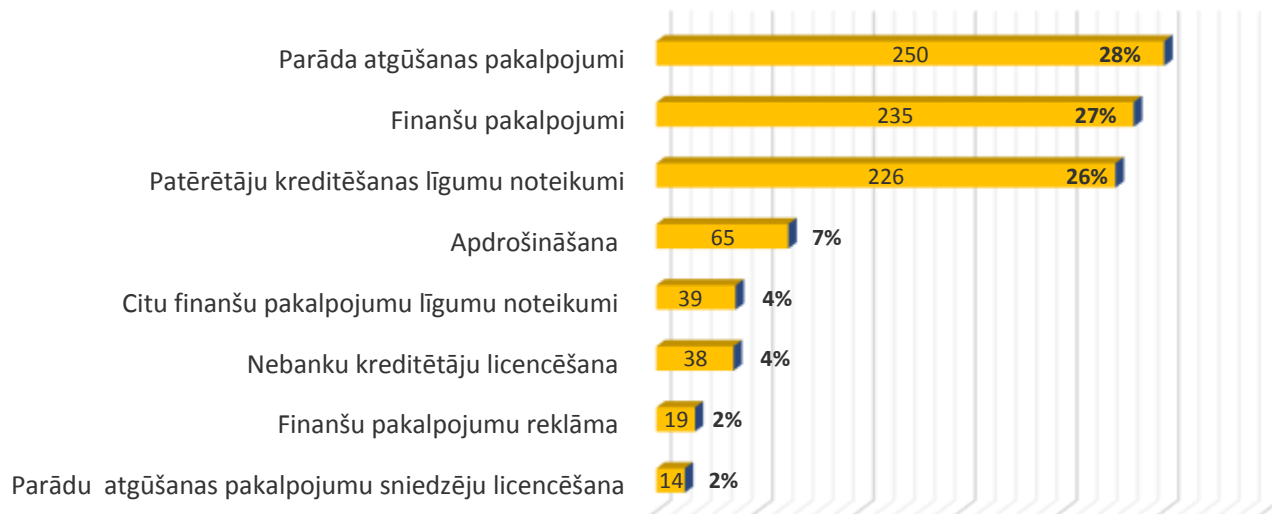
Tāpat parādu ārpusstiesas pakalpojumu sniedzējs ir atzinis, ka tehnisku iemeslu dēļ sistēma automātiski sagatavojusi nepamatotu maksājuma paziņojumu, dzēšot nepamatoti norādītu informāciju parādnieku datubāzē; pārtraucot parādu atgūšanas procesu, kreditoram nespējot pamatot prasījuma pamatotību; precizējot parāda summu atbilstoši 2013.gada 30.janvārī Augstākās tiesas Senāta spriedumam civillietā Nr.SKC-644/2013, ar kuru tika noteikti ierobežojumi pielīgto procentu un līgumsoda aprēķināšanai un piedziņai atbilstoši līguma nosacījumiem pēc līguma laušanas; labprātīgi samazinot norādīto parāda piedziņas izdevumu apmēru par periodu pirms Parādu ārpusstiesas atgūšanas likuma spēkā stāšanās u.c.

Savukārt apdrošināšanas akciju sabiedrība vienā lietā ir veikusi lēmuma pārskatīšanu un sagatavojusi dokumentus papildus apdrošināšanas atlīdzības izmaksai.

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 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

2015.gada 1.pusgds



2015.gada pirmajā pusgadā no PTAC sniegtajām konsultācijām par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 250 konsultācijas (28%) tika sniegtas par parādu atgūšanas pakalpojumiem, 235 (27%) par visa veida finanšu pakalpojumiem (kredītēšana, noguldījumi, kartes u.c.) un 226 (26%) konsultācijas/e-pasta sūdzības par patērētāju kredītēšanas 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 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.