



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

2023.gadā par finanšu pakalpojumiem saņemto iesniegumu un sūdzību analīze.

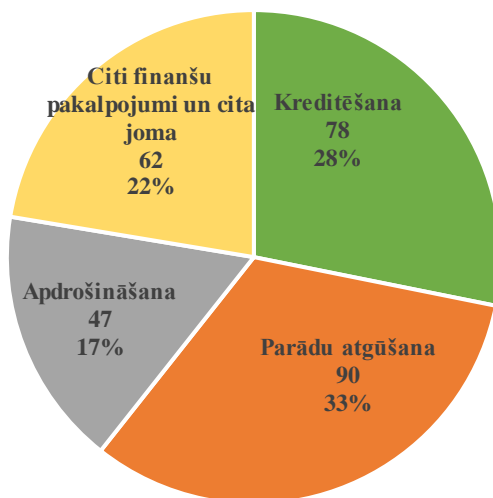
Rīga 2024

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2023.gadā saņemto iesniegumu un sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze.

Iesniegumu un sūdzību statistika

2023.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) kopumā saņemtas 371 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 277 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 64 gadījumos juridiskas personas un 30 gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu). Patērētāji PTAC 90 gadījumos sūdzējušies par parādu atgūšanas jomu, 78 gadījumos sūdzējušies par kredītēšanas jomu, 62 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 47 gadījumos par apdrošināšanas jomu.

No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību skaits, un to īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2023.gadā



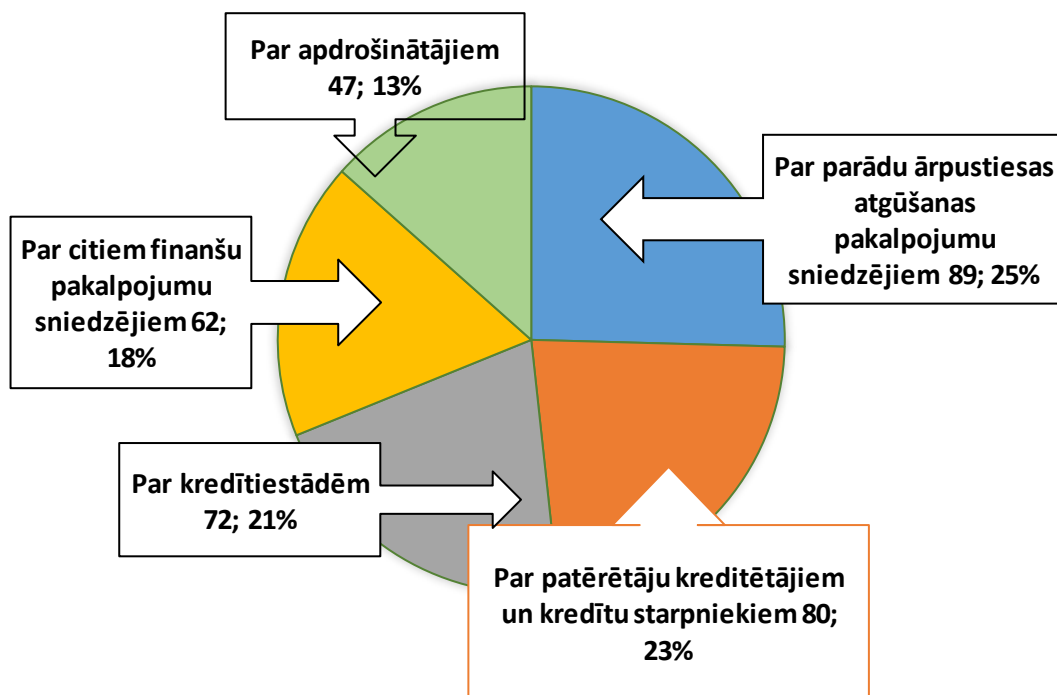
1.att. No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2023.gadā.

Tabula 1

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2020.gads	2021.gads	2021.gads/ 2020.gadu	2022.gads	2022.gads/ 2021.gadu	2023.gads	2023.gads/ 2022.gadu
Joma	Iesniegumu un sūdzību skaits	Iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %	Iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %	Iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %
Kredītēšana	114	104	-8.77%	49	-52.88%	78	59.18%
Parādu atgūšana	111	112	0.90%	90	-19.64%	90	0.00%
Apdrošināšana	30	23	-23.33%	24	4.35%	47	95.83%
Citi finanšu pakalpojumi	72	76	5.56%	57	-25.00%	62	8.77%
Kopā	327	315	-3.67%	220	-30.16%	277	25.91%

2023.gadā salīdzinājumā ar 2022.gadu kopumā par 57 jeb 25,91% ir palielinājies patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību skaits, t.sk.: par apdrošināšanas jomu (+) 95,83%, kredītēšanu (+) 59,18%, citiem finanšu pakalpojumi (+) 8,77% un tikai par parādu atgūšanas jomu patērētāju iesniegumu un sūdzību skaits 2023.gadā salīdzinājumā ar 2022.gadu saglabājies nemainīgs.

Iesniegumu un sūdzību skaits, un īpatsvars 2023.gadā dalījumā pēc pakalpojuma sniedzējiem



2.att. Iesniegumu un sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2023.gadā.

2023.gadā līdzīgi kā iepriekš patērētājiem raksturīgi bija vienā iesniegumā ietvert vairākus pakalpojumu sniedzējus, kā rezultātā 277 iesniegumos PTAC sniegta informācija kopumā par 350 pakalpojumu sniedzējiem. 2023.gadā patērētāju iesniegumu skaitam salīdzinājumā ar 2022.gadu palielinoties par 25,91%, pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem sniedza informāciju, palielinājies par 17,06%. Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji 2023.gada patērētāju iesniegumos minēti visvairāk - 89 reizes (25% no kopējā īpatsvara, skaita izmaiņas salīdzinājumā ar 2021.gadu (-) 9 jeb 16,96%, nebanku kreditētāji un kredītu starpnieki minēti 80 reizes, kas ir 23% no kopējā īpatsvara un būtisks skaitliskais un procentuālais pieaugums salīdzinājumā ar 2022.gadu ((+) 24 jeb 42,86%). 72 reizes patērētāji norādīja uz kredītiestāžu rīcību ((+) 14 jeb 24,14%, kredītiestādes patērētāju iesniegumos minot 21% no kopējā īpatsvara), 62 reizes iesniegumos 2023.gadā minēti citi finanšu pakalpojumu sniedzēji (18% no kopējā īpatsvara, izmaiņas salīdzinājumā ar 2021.gadu (-) 7 jeb 10,14%), 47 reizes iesniegumos minēti apdrošinātāji (lai arī tikai 13% no kopējā skaita, tomēr izmaiņas ir (+) 44 jeb 104,35%).

Tabula 2

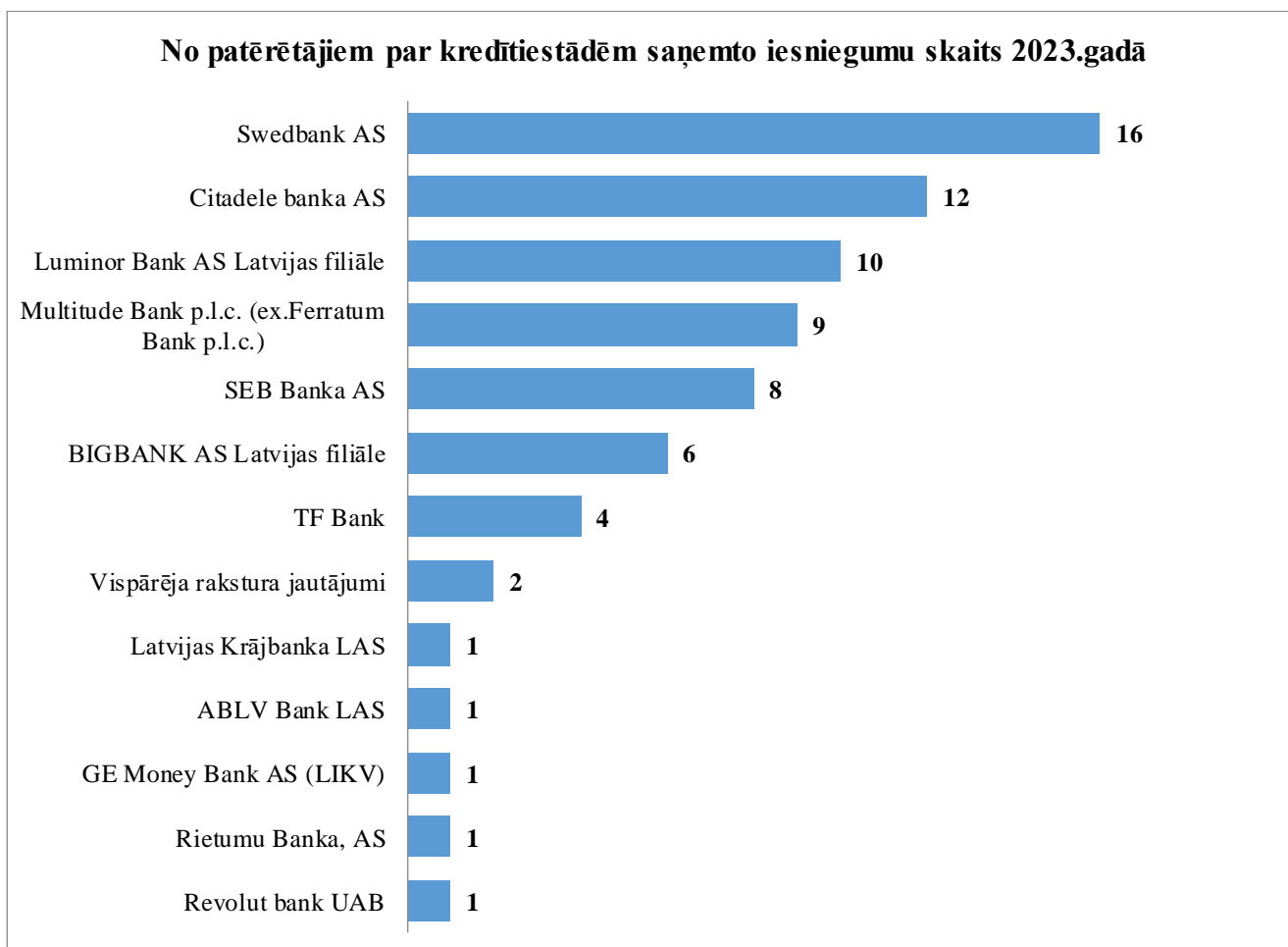
Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc pakalpojuma sniedzēja darbības veida	2020.gads	2021.gads	2021.gads/ 2020.gadu	2022.gads	2022.gads/ 2021.gadu	2023.gads	2023.gads/ 2022.gadu
Darbības veids	Skaitis	Skaitis	Skaita izmaiņas %	Skaitis	Skaita izmaiņas %	Skaitis	Skaita izmaiņas %
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji	109	112	2.75%	93	-16.96%	89	-4.30%
Patērētāju (nebanku) kreditētāji un kredītu starpnieki	112	106	-5.36%	56	-47.17%	80	42.86%
Kredītiestādes	71	73	2.82%	58	-20.55%	72	24.14%
Apdrošināšanas sabiedrības un starpnieki	30	28	-6.67%	23	-17.86%	47	104.35%
Citi finanšu pakalpojumu sniedzēji un vispārēji jautājumi	73	71	-2.74%	69	-2.82%	62	-10.14%
Kopā	395	390	-1.27%	299	-23.33%	350	17.06%

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju un apdrošinātāju starpnieku darbību	Par patērētāju (nebanku) kreditēšanas 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 saņemti – 72 iesniegumi	Kopā saņemti – 47 iesniegumi	Kopā saņemti – 80 iesniegumi	Kopā saņemti – 89 iesniegumi	Kopā saņemti – 62 iesniegumi
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 2</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem - 0</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 1</i> iesniegums	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 0</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 0</i> iesniegumi
<i>Par negodīgu komercpraksi – 27</i> iesniegumi (maldinoša informācija un/vai reklāma, informācijas nesniegšana, par maksātspējas neizvērtēšanu, kredītu noformēšana trešajām personām, par kontu atvēršanu / aizvēršanu, par KKI pārmaksas neatgriešanu pirmstermiņa kredīta dzēšanas gadījumā)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 8</i> iesniegumi (par atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību, par samaksātās prēmijas atgriešanu, par reklamētā pakalpojuma neatbilstību, par apdrošināšanas polišu spēkā stāšanās termiņiem)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 37</i> iesniegumi (par līguma slēgšanu distancē, par neatbilstošu maksātspējas izvērtēšanu, kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, par kredītu noformēšanu trešajām personām, maldinošas informācijas sniegšanu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 20</i> iesniegumi (par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, normatīvajos aktos noteiktās informēšanas kārtības neievērošanu, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 22</i> iesniegums (par reklāmām sociālajos tīklos, par pakalpojumu tarifu celšanu bez brīdinājuma, par iespējamo darbību bez atbilstošas licences, par nekvalitatīva juridiskā pakalpojuma sniegšanu maksātnespējas gadījumos)
<i>Citas pretenzijas – 29</i> iesniegumi (par parādu piedziņu un cesiju, maksājumu novirzīšanas kārtību, krāpnieku piekļuvi kontiem, par savlaicīgu nebrīdināšanu, pamatkonta neatvēršanu u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 38</i> iesniegumi (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas lielumu, līguma noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 17</i> iesniegumi (par parāda pamatotību, par restrukturizācijas maksas lielumu, par parādu piedziņu un cesiju, par līguma pirmstermiņa laušanu, saistību dzēšanas kārtību, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 47</i> iesniegumi (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par piedzenamā parāda aprēķinu, par informācijas ievietošanu datu bāzēs, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 29</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 ietvertu komersantu skaits un pretenziju skaits var nesakrist, jo vienā iesniegumā par vienu un to pašu pretenziju var būt ietverti 2, 3 un vairāki komersanti. Visbiežāk patērētāji vienā iesniegumā, kurā ietverti vairāki komersanti, vienlaikus sūdzas gan par pakalpojuma sniedzēja rīcību, gan par parāda atgūvēja rīcību, kuram pakalpojuma sniedzējs nodevis patērētāja parādu atgūšanai. Savukārt iesniegumos, kuros patērētāji apšaubā viņu maksātspējas izvērtēšanu pirms aizdevumu izsniegšanas vai arī norāda, ka kļuvuši par telefonkrāpnieku upuriem, var būt ietverti gan patērētāju kredītētāji, gan banku sektora kredīta devēji vienlaikus.

Par kredītiestādēm saņemtie iesniegumi

2023.gadā patērētāji attiecībā uz kredītiestādēm visvairāk iesniegumus iesniedza par Swedbank AS – 16, kas attiecīgi par 10 iesniegumiem vairāk nekā iepriekšējā 2022.gadā, kad tādu bija 6. Tāpat iesniegumu skaits no patērētājiem 2023.gadā salīdzinājumā ar 2022.gadā ir palielinājies par Citadele Banka AS ((+) 1 (no 11 līdz 12)), par Multitude Bank p.l.c. (ex.Ferratum Bank p.l.c.) ((+) 3 (no 6 līdz 9)), SEB Banka AS ((+) 3 (no 5 līdz 8)), TF Bank ((+) 3 (no 1 līdz 4)). 2023.gadā salīdzinājumā ar 2022.gadu būtiski samazinājies iesniegumu skaits par Luminor Bank AS Latvijas filiāli ((-) 6 iesniegumi (no 16 līdz 10)) un par (-) 1 (no 7 līdz 6) samazinājies iesniegumu skaits par Bigbank AS Latvijas Filiāli. Līdzīgi kā gadu iepriekš par virkni kredītiestāžu, t.sk., kuras atrodas reorganizācijas stadijā vai jau likvidētas, saņemts pa 1 iesniegumam (skatīt 3.att).

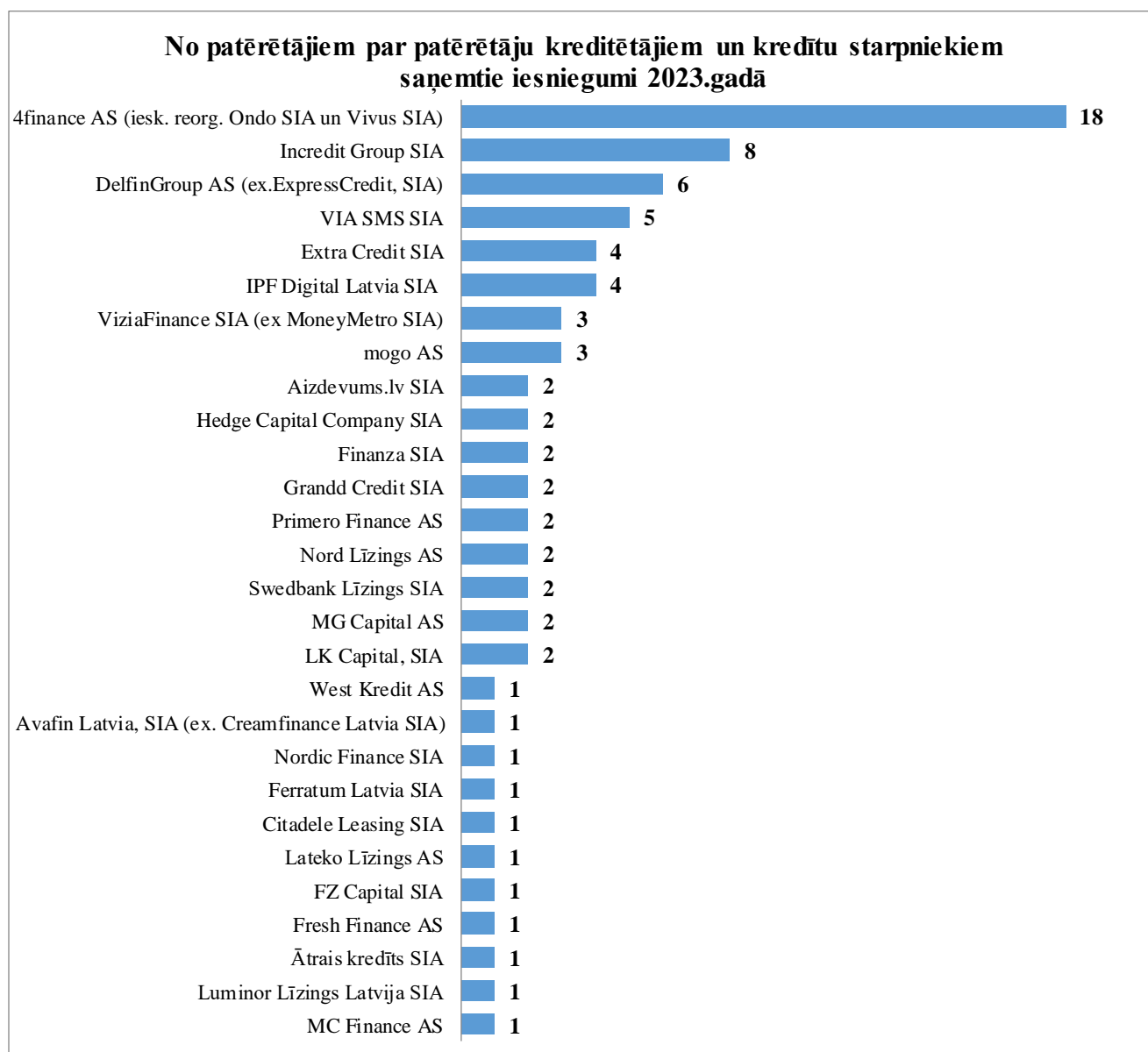


3.att. Par kredītiestādēm¹ saņemto iesniegumu skaits 2023.gadā

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

Par patērētāju (nebanku) kreditētājiem un kredītu starpniekiem saņemtie iesniegumi

2023.gadā salīdzinot ar iepriekšējo 2022.gadu gadu būtiski ir palielinājies to patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem PTAC saņēmis patērētāju iesniegumus. Ja 2022.gadā patērētāji savos iesniegumos bija sūdzējušies par 17 sabiedrībām, kopējam iesniegumu skaitam par tām sasniedzot 56, tad 2023.gada 80 iesniegumos norādīts uz 33 komersantu rīcību, t.i. 42,86% iesniegumu skaita un 94,12% komersantu skaita palielinājums. 2023.gadā visvairāk patērētāji savos iesniegumos minējuši 4Finance AS grupas uzņēmumus, kas reorganizēti vienā, – kopumā 18 iesniegumi, kas par 8 iesniegumiem vairāk nekā 2022.gadā. 2023.gadā salīdzinājumā ar 2022.gadu par 6 iesniegumiem (līdz 8) palielinājies iesniegumu skaits par Incredit Group SIA (gadu iepriekš bija tikai 2 iesniegumi), par 1 iesniegumu (no 5 līdz 6) palielinājies iesniegumu skaits par DelfinGroup AS (gadu iepriekš bija 5 iesniegumi), par 3 iesniegumiem palielinājies iesniegumu skaits par VIA SMS SIA (gadu iepriekš 2), savukārt par 3 iesniegumiem (no 7 līdz 4) samazinājies iesniegumu skaits par Extra Credit SIA un IPF Digital Latvia SIA. 2023.gadā bija 2 sabiedrības, par kurām patērētāji sūdzējās 3 reizes, 9 sabiedrības, par kurām iesniegti 2 iesniegumi un 11 sabiedrības, par kurām iesniegti 1 iesniegums par katru.



4.att. Par patērētāju (nebanku) kreditētājiem un kredītu starpniekiem saņemto iesniegumu skaits 2023.gadā²

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 kreditēšanas pakalpojumu sniegšanā un komercsabiedrības, kurām licence anulēta / pārtraukta.

Par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem un ZTI saņemtie iesniegumi

Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem 2023.gadā visvairāk iesniegumu bija par GelvoraSergel SIA – 17 iesniegumi, kas par 2 iesniegumiem mazāk nekā 2022.gadā un tikpat – 17 iesniegumi par Julianus Inkasso Latvija SIA, kas ir par 7 iesniegumiem vairāk nekā 2022.gadā. Par Paus Konsults SIA 2023.gadā iesniegumu skaits samazinājies par vienu (no 16 līdz 15), savukārt par 2022.gada līderi – Julianus Portofilio SIA (ex.Intrum Latvia SIA) 2023.gadā iesniegumu skaits samazinājies par 7 (no 20 līdz 13). 2023.gadā 12 reizes patērētāji iesniegumos minējuši Konsultatīvo sabiedrību “Conventus” SIA (par 5 iesniegumiem vairāk nekā gadu iepriekš), par trim ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem: Arvik SIA, Creditreform Latvijā SIA un Legal Balance SIA iesniegti 4 iesniegumi par katru un vēl par 3: GS Core, SIA, Verdikts SIA un B2Kapital SIA iesniegts pa 1 iesniegumam par katru.

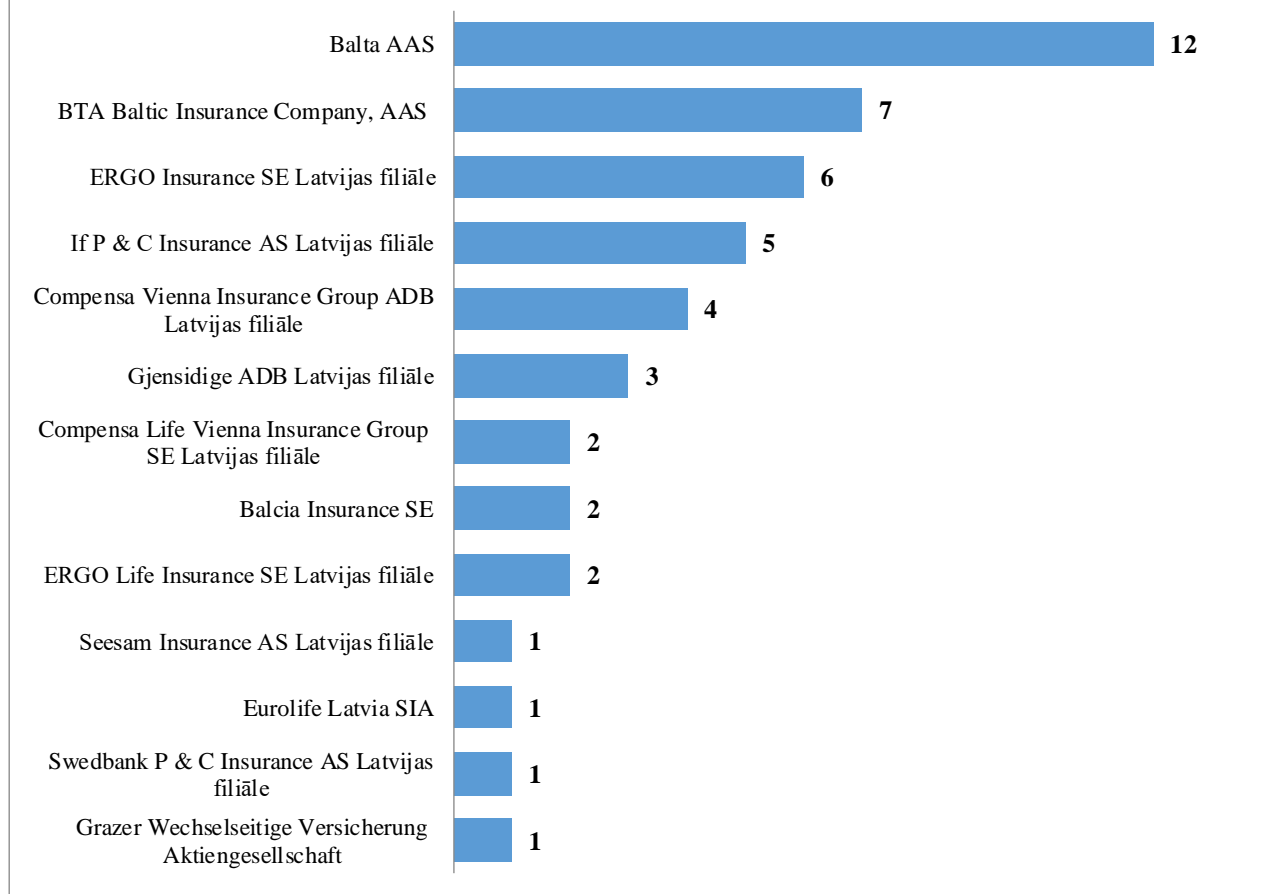


5.att. Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto iesniegumu skaits 2023.gadā

Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtie iesniegumi.

2023.gadā no patērētājiem iesniegumi tika saņemti kopumā par 12 dažādiem apdrošinātājiem un vienu apdrošināšanas brokeri. Visvairāk iesniegumu - 12 PTAC 2023.gadā no patērētājiem saņēma par Balta AAS, kas par minēto sabiedrību salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu ir pieaugums trīs reizes (no 4 iesniegumiem 2022.gadā līdz 12 2023.gadā), savukārt vienlīdz kā gadu iepriekš 2023.gadā septiņas reizes patērētāji iesniegumos norādīja uz BA Baltic Insurance Company AAS rīcību. Par Ergo Insurance SE Latvijas filiāles rīcību patērētāji 2023.gadā sūdzējās 6 reizes, par If P & C Insurance AS Latvijas filiāli – 5 reizes, par Compensa Vienna Insurance Group SE Latvijas filiāle saņemti 4 iesniegumi, par ADB Gjensedige Latvijas filiāli – 3. Vēl par trim apdrošināšanas sabiedrībām (skatīt 6.att) patērētāji 2023.gadā PTAC iesniedza iesniegumus 2 reizes un par trim apdrošinātājiem un vienu apdrošināšanas brokeri – 1 reizi. Kopumā 2023.gadā salīdzinājumā ar 2022.gadu vērojams ļoti būtisks iesniegumu skaita pieaugums par apdrošinātāju rīcību ((+) 44 skaitā jeb par 104,35%).

No patērētājiem par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto iesniegumu skaits 2023.gadā



6.att. Par apdrošināšanas sabiedrībām un apdrošināšanas starpniekiem saņemto iesniegumu skaits 2023.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. 2023.gadā kopumā saņemti 277 patērētāju iesniegumi un sūdzības par finanšu pakalpojumiem, kas ir par 57 iesniegumiem jeb 25,91% vairāk nekā gadu iepriekš. Būtiskākais sūdzību skaita palielinājums no patērētājiem vērojams par apdrošināšanas jomu ((+) 95.83%) un kreditēšanas jomu ((+) 59.18%). Nedaudz ((+) 8.77%) iesniegumu skaits 2023.gadā salīdzinājumā ar 2022.gadā palielinājies par citiem finanšu pakalpojumiem un pilnīgi nemainīgs (90 iesniegumi gan gadu iepriekš, gan 2023.gadā) saglabājies par ārpustiesas parādu atgūšanas jomu.

No patērētājiem saņemto iesniegumu par apdrošināšanas pakalpojumiem lielākā daļa saistīta ar strīdiem par atlīdzības izmaksu, tās apmēru vai atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību izvērtēšanu, kas pēc būtības nav PTAC kompetencē. Taču norādāms, ka šādu iesniegumu pieauguma tendence varētu liecināt par vispārēju ekonomisko situāciju, kā arī patērētāju ikdienas vajadzību nodrošināšanai nepieciešamo naudas līdzekļu pietiekamību.

Kreditēšanas jomā 2023.gadā PTAC turpināja saņemt iesniegumus par maksāspējas vērtēšanu, par kredīta kopējām izmaksām un komersantu atteikšanos veikt pārrēķinu kredīta kopējam izmaksām aizdevumu pirmstermiņa pilnīgas atmaksas gadījumos, kā arī par patērētāju pirmšķietamo kļūšanu par tālruni un interneta krāpnieku upuriem, t.sk. saistībā ar kredītu noformēšanu, izmantojot patērētāju identitāti. Tāpat jānorāda, ka nemazinājās patērētāju kombinēto iesniegumu skaits, kur patērētāji vienlaikus sūdzas gan par sākotnējā pakalpojuma sniedzēja rīcību, gan par patērētāja saistību pārņemēja – ārpustiesas parāda atgūvēja rīcību un iepriekš minētais attiecas kā uz kreditēšanas jomu, tā arī citiem finanšu pakalpojumiem (autostāvvietu parādu, nomas auto parādu, īres maksu un komunālo maksājumu parādu atgūšana).

Vienlaikus jānorāda, ka saistībā ar citiem finanšu pakalpojumiem patērētāji tradicionāli turpināja sūdzēties par kredītiestāžu rīcību, atsakot norēķinu kontu atvēršanu vai pieprasot to slēgšanu, un par maksājumu pakalpojumu sniegšanu.

Lielākajā daļā gadījumu iesniedzējiem sniegts skaidrojums ar konsultāciju par viņu tiesībām, taču 30 gadījumos, izskatot sūdzības, PTAC ir panācis patērētājam pozitīvu risinājumu. Tie ir gandrīz 11% no visām 2023.gadā no patērētāju iesniegtajām sūdzībām vai iesniegumiem un par diviem pozitīviem risinājumiem vairāk nekā 2022.gadā, kad tādu bija 28. 15 gadījumos (jeb ~ 50% no 30) 2023.gadā pozitīvs risinājums panākts kredītēšanas jomas lietās (piemēram, panākot būtisku saistību apmēra samazinājumu vai radot iespēju patērētājam savas saistības nokārtot pakāpeniski uz labvēlīgākiem noteikumiem nekā to paredz aizdevuma līgums), savukārt 13 gadījumos (~ 43% no 30) 2023.gadā pozitīvs risinājums panākts parādu atgūšanas jomā, 2 gadījumos saistībā ar citiem finanšu pakalpojumiem.

Kredītēšanas jomā patērētājiem visbiežāk pozitīvs risinājums panākts gadījumos, kad PTAC, izskatot patērētāju iesniegumus, konstatējis normatīvajiem aktiem neatbilstošu maksātspējas izvērtēšanu. Gadījumos, kad kredītu devēji atzīst savu kļūdu un piekrišot veikt labprātīgas darbības saistību pārrēķinā no līgumā noteiktajiem procentiem uz Civillikumā noteiktajiem likumiskajiem procentiem (sešiem procentiem no simts gadā), patērētājiem atgūstamās summas dažreiz mērāmas simtos euro. Tāpat 2023.gadā kredītēšanas jomā aktualizējās patērētāju iesniegumi un vismaz trīs pozitīvi risinājumi tika panākti, kredītu devējiem veicot kredīta kopējo izmaksu pārrēķinu un pārmaksas atgriešanu, gadījumos, kad patērētāji savas saistības bija izpildījuši pirms termiņa. Savukārt parādu atgūšanas jomā lielākoties visi pozitīvie risinājumi patērētājiem ir panākti, kreditoram un/vai parādu atgūvējam pārtraucot turpmāko parādu atgūšanas procesu, nespējot pamatot parāda izcelsmi un/vai lielumu, kā arī iestājoties parāda noilgumam.

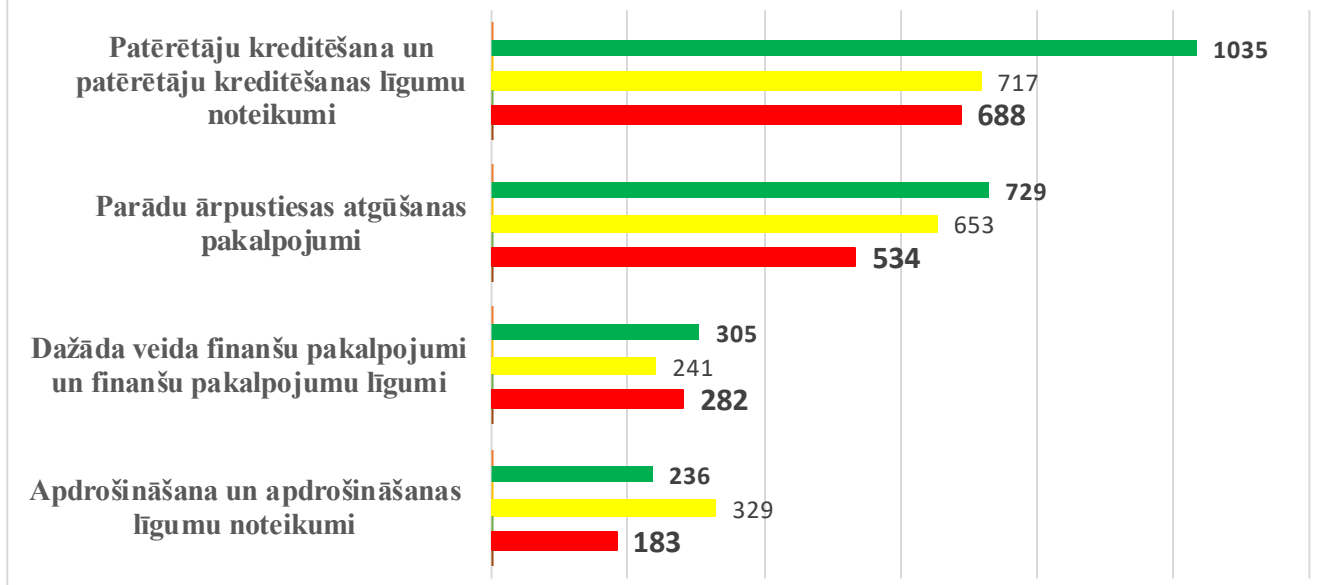
Sniegtās konsultācijas

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 gan mutvārdos, gan rakstveida sarakstē. Kopējais konsultāciju skaits par finanšu pakalpojumu jomu 2023.gadā turpināja samazināties (skatīt. Tabula 4), kas ir pretēja tendence oficiālo iesniegumu skaitam 2023.gadā pret 2022.gadu. Kopumā 2023.gadā interesantiem tika sniegtas 1687 konsultācijas, kas par 13,04% mazāk nekā 2022.gadā, kad PTAC par finanšu pakalpojumu jomu sniedza 1940 konsultācijas, un salīdzinājumā ar iepriekšējo – 2021.gadu par 26,81% mazāk konsultāciju.

Tabula 4

	2021.gads	2022.gads	Izmaiņas % 2022/2021	2023.gads	Izmaiņas % 2023/2022	Izmaiņas % 2023/2021
Patērētāju kredītēšana un patērētāju kredītēšanas līgumu noteikumi	1035	717	-30.72%	688	-4.04%	-33.53%
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumi	729	653	-10.43%	534	-18.22%	-26.75%
Dažāda veida finanšu pakalpojumi un finanšu pakalpojumu līgumi	305	241	-20.98%	282	17.01%	-7.54%
Apdrošināšana un apdrošināšanas līgumu noteikumi	236	329	39.41%	183	-44.38%	-22.46%
Kopā	2305	1940	-15.84%	1687	-13.04%	-26.81%

Sniegtās konsultācijas 2021., 2022. un 2023.gadā



7.att. Sniegto konsultāciju skaits 2021., 2022. un 2023.gadā.

Tāpat kā iepriekšējos divos gados arī 2023.gadā PTAC visvairāk, proti, 688 konsultācijas (40,78% no visu konsultāciju par finanšu pakalpojuma jomu īpatsvara) sniedza par patērētāju kreditēšanu un patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, kam seko 534 (31,65%) konsultācijas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, 282 (16,72%) par dažāda veida citiem finanšu pakalpojumiem un finanšu pakalpojumu līgumiem un 183 (10,85%) konsultācijas par apdrošināšanu un apdrošināšanas līgumu noteikumiem. Konsultāciju skaits pakāpeniski turpina samazināties divās no četrām daļjuma grupām (patērētāju kreditēšana un patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumi, kā arī parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumi), savukārt divās citās (dažāda veida finanšu pakalpojumi un finanšu pakalpojumu līgumi, kā arī apdrošināšana un apdrošināšanas līgumu noteikumi) konsultāciju skaits no gada uz gadu ir svārstīgs.

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.