

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2013.gada 3 ceturkšņos saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

Sūdzību statistika:

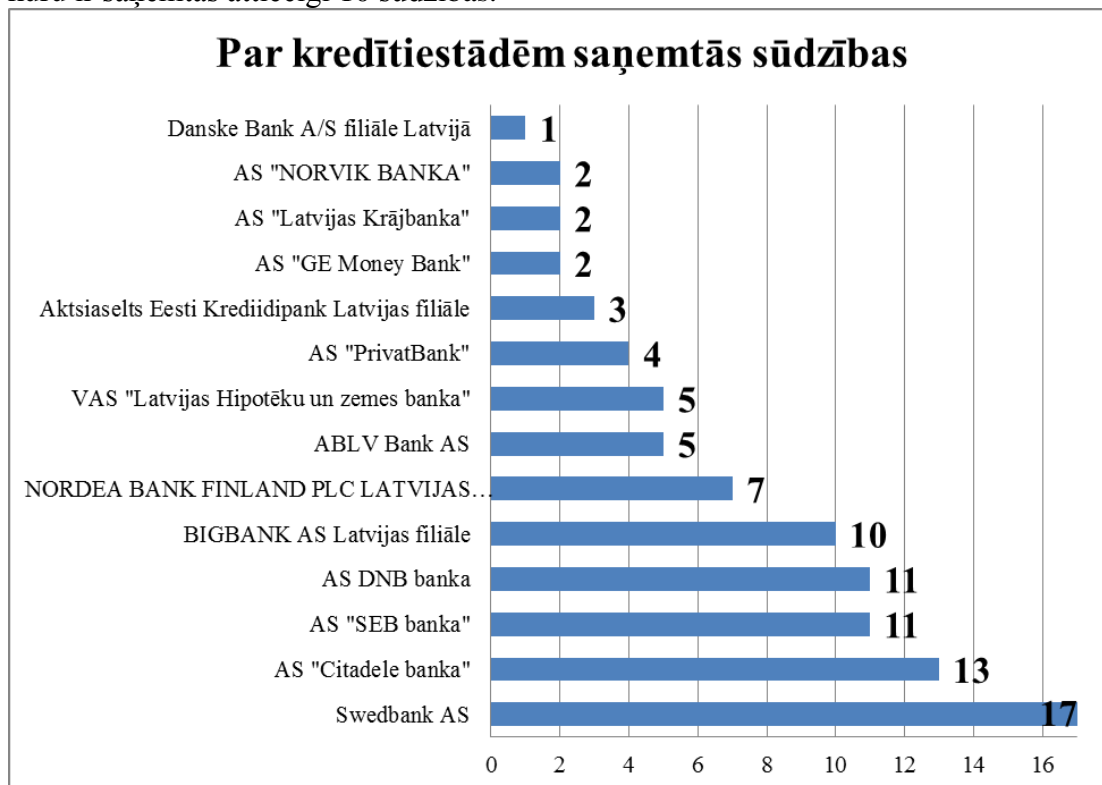
2013.gada 3 ceturkšņos Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemta 239 rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 18 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 93 sūdzības, par nebanku kredītētāju rīcību saņemtas 69 sūdzības, par parādu piedzinēju sabiedrībām saņemtas 63 sūdzības, savukārt par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (ieguldījumu pakalpojumu sniedzēji, kredītēšanas starpnieki, u.c.) saņemtas 9 sūdzības¹.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par parādu piedziņas sabiedrību darbību	Par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju darbību
Kopā saņemtas – 93 sūdzības	Kopā saņemtas – 18 sūdzības	Kopā saņemtas – 71 sūdzības	Kopā saņemtas – 61 sūdzības	Kopā saņemtas – 9 sūdzības
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kredītēšanas līgumos – 30 sūdzības citu finanšu pakalpojumu līgumos – 6 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 4 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju kredītēšanas līgumos – 25 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 6 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 2 sūdzības
Par negodīgu komercpraksi – 7 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas	Par negodīgu komercpraksi – 16 sūdzības	Par negodīgu Komercpraksi – 11 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 3 sūdzības
Citas (par soda naudas apmēru, parādsaistību cedēšanu, dažādu komisijas maksu piemērošanu, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 50 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu, apdrošināšanas atlīdzības lietas izskatīšanas novilcināšanu) – 14 sūdzības	Citas (par augstu procentu likmi, kredīta piešķiršanu nevērtējot maksātspēju, darbību bez licences, atbildes nesniegšanu uz patērētāja sūdzību u.c.) – 30 sūdzības	Par parādu piedziņas procesu (par zvanīšanu uz darbu un informācijas sniegšanu trešajām personām, piemērotajām komisijas maksām, par informācijas ievadīšanu parādnieku datu bāzēs u.c.) – 44 sūdzības	Citas – 4 sūdzības

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

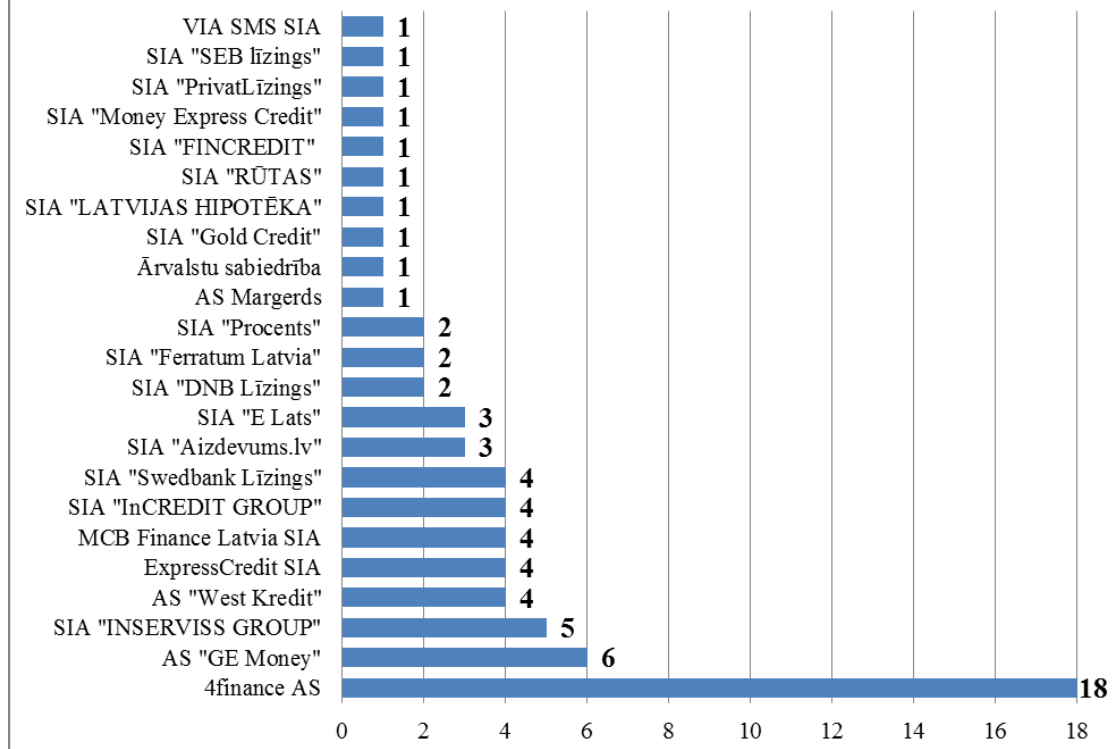
PTAC atzīmē, ka saņemtajiem iesniegumiem nav tiešas saistības ar sūdzību pamatotību, kā arī uzsver, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā to sniegto pakalpojumu klāsts, tirgus daļas lielums un fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu un pakalpojumu sniedzēja klientu (patērētāju) skaitu.

No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par Swedbank AS darbību – 17, AS „Citadele Banka” – 13, AS DNB banka un AS „SEB banka” darbību, par kurām saņemtas 11 sūdzības, kā arī par BIGBANK AS Latvijas filiāles darbību, par kuru ir saņemtas attiecīgi 10 sūdzības.



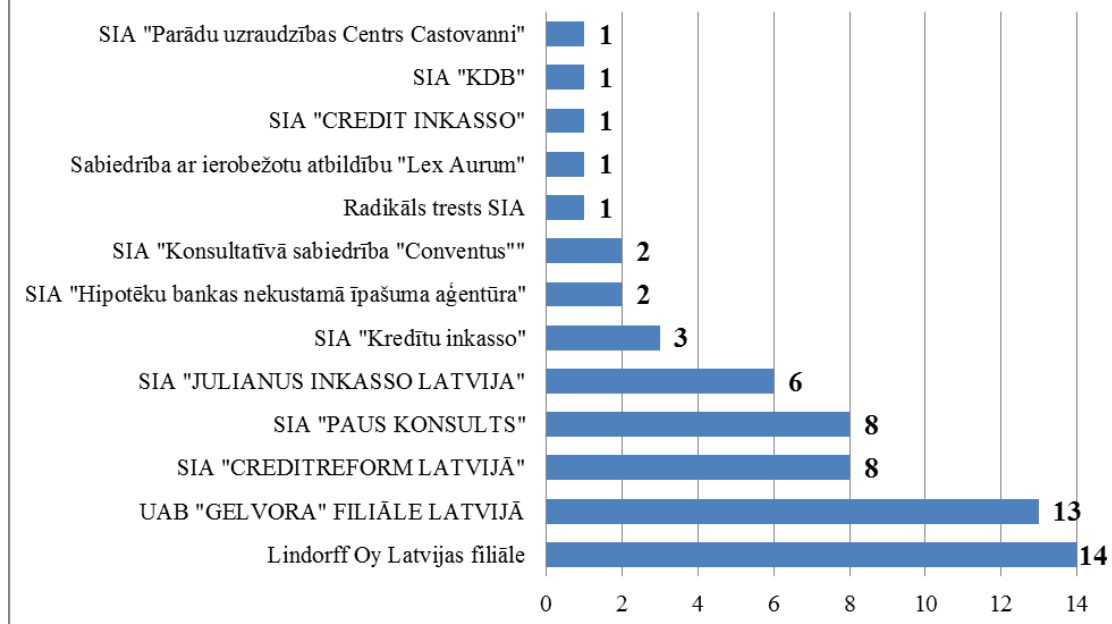
Par nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzības, t.i., 18, ir saņemtas par AS „4finance” darbību (pieder zīmoli „smscredit.lv” un „vivas.lv”), kā arī par AS „GE Money” darbību – 6 sūdzības un SIA "INSERVISS GROUP" darbību – 5 sūdzības.

Par nebanku kredītētājiem saņemtās sūdzības



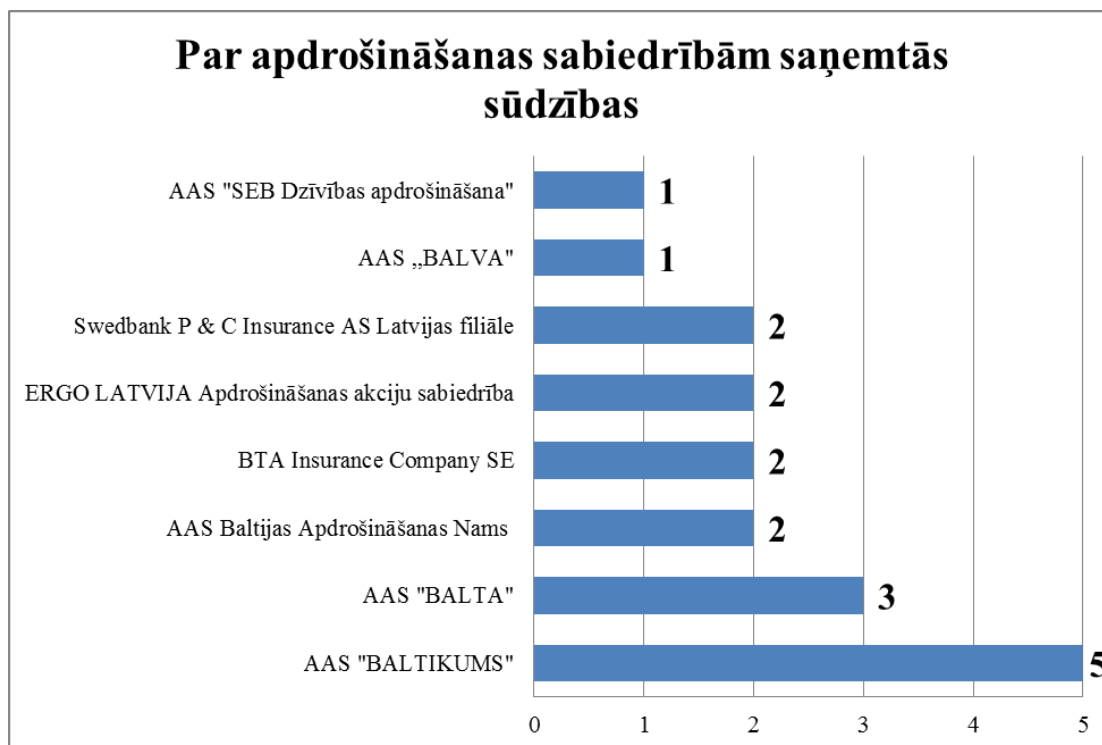
No parādu piedziņas sabiedrībām² visvairāk sūdzību 2013.gada pirmajā pusgadā ir saņēms par Lindorff Oy Latvijas filiāles darbību – 14 sūdzības, UAB „Gelvora” filiāli Latvijā – 13, kā arī par SIA „Creditreform Latvijā” un SIA „PAUS KONSULTS” darbību – 8 sūdzības.

Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtās sūdzības



² t.sk., par pakalpojumu sniedzējiem, kuri veikuši darbības parādu atgūšanai, bet nav apdrošinātāji, nebanku kredīšanas pakalpojumu sniedzēji vai kredītiestādes.

Savukārt apdrošināšanas sabiedrību vidū visvairāk sūdzību (5) ir saņemts par AAS „Baltikums” darbību, kā arī par AAS „Balta” darbību, par kuru ir saņemtas 3 sūdzības.

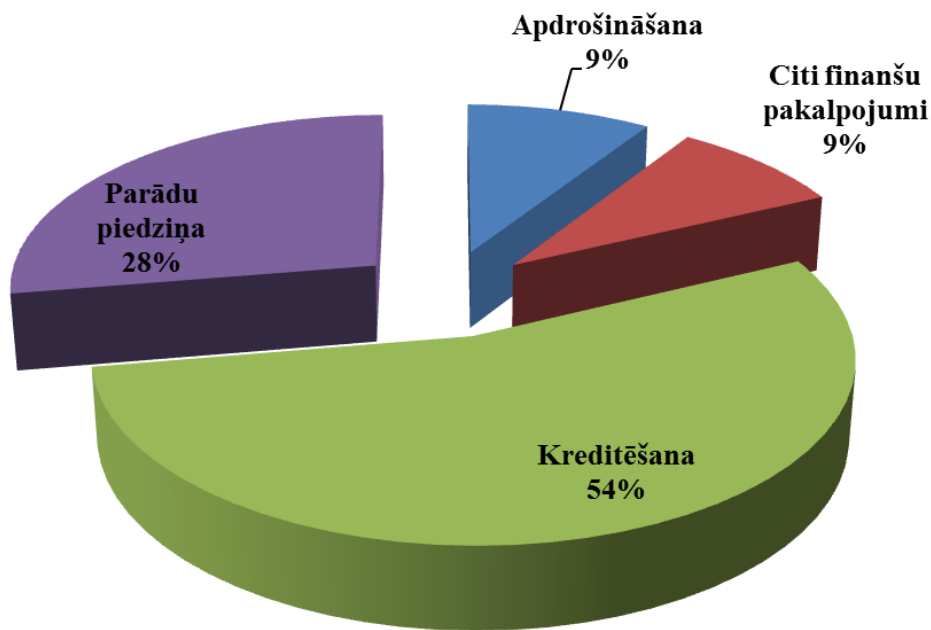


Salīdzinot ar statistiku pagājušā gadā, kopējais 3 ceturkšņos saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 16%. Par 35% ir samazinājies par kredītiestādēm saņemto sūdzību skaits, kā arī par 31% un 30% ir samazinājies attiecīgi par apdrošināšanas sabiedrībām un citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits. Savukārt par 9% ir palielinājies par nebanku kreditētājiem saņemto sūdzību skaits, ko var skaidrot ar patērētāju aktīvāku rīcību pēc PTAC nozares problēmu publiskas aktualizēšanas gada sākumā. Tāpat ir vērojams 56% pieaugums par parādu piedzinējiem saņemto sūdzību skaitā, kas ir saistīts ar jauna normatīvā regulējuma ieviešanu nozares dalībniekiem, saskaņā ar kuru ir noteiktas jaunas (līdz tam nebijušas) nozares darbību regulējošas prasības, t.sk., prasība par licences saņemšanas nepieciešamību tirgus dalībniekiem, kuru parādu piedziņas sabiedrībām izsniedz PTAC.

Līdz ar to, saglabājoties nelielam par apdrošināšanas sabiedrībām (7%) un citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (4%) saņemto sūdzību īpatsvaram, ir izlīdzinājies saņemto sūdzību īpatsvars starp pārējiem pakalpojumu sniedzējiem, proti, par kredītiestādēm saņemto sūdzību īpatsvars ir samazinājies līdz 37% (2012.gada 3 ceturkšņos 50%), par nebanku kreditētājiem ir palielinājies līdz 28% (2012.gada 3 ceturkšņos 23%), bet par parādu piedzinējiem līdz 24% (2012.gada 3 ceturkšņos 14%) no kopējā 3 ceturkšņos saņemto sūdzību skaita.

Savukārt, ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem – 54% no visām PTAC 2013.gada 3 ceturkšņos saņemtajām sūdzībām bija par kredītiestāžu pakalpojumiem, 28% par parādu piedziņas pakalpojumiem, 9% par apdrošināšanas pakalpojumiem un citiem finanšu pakalpojumiem (piemēram, maksājumu pakalpojumiem, noguldījumiem, u.c.).

Saņemto sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma veida



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

Piemēram, patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lietās AS „Norvik Banka” 2013.gada 15.janvārī iesniedza rakstveida apņemšanos, ar kuru apņēmas novērst patērētāju tiesību pārkāpumu, grozot patērētājiem piedāvātos līgumu projektus, iekļaujot pašos līguma projektos (nevis tā pielikumos) informāciju par skaidras naudas izņemšanas limitiem un ar norēķinu kartēm veikto darījumu limitiem, kā arī no 2013.gada 1.marta nepiemērot attiecībā uz patērētājiem to līgumos iekļauto noteikumu, ar kuru noteikts, ka „visi strīdi tiks izskatīti pēc prasītāja izvēles, piekritību nosakot pēc Bankas juridiskās adreses”. Rakstveida apņemšanās izraksts pieejams http://www.ptac.gov.lv/upload/apnemsanas/izraksts_norvik.pdf.

PTAC panāca vienošanos arī ar AS „ABLV Bank” par piedāvātajiem risinājumiem klientiem, kuri sistēmas tehniskas kļūdas dēļ saņēma nekorektus hipotekāro kredītu maksājumu grafikus, lai novērstu sekas, kas radušās tiem bankas hipotekāro kredītu klientiem, kuru hipotekāro kredītu līgumos bankas informāciju sistēmas tehniskās kļūdas rezultātā netika nodrošināta aizdevuma pamatsummas atmaksas maksājumu automātiska pārkārtošanās. Bankas plānoto darbību apraksts individuāliem/konkrētiem klientiem pieejams http://www.ptac.gov.lv/upload/2013-04-08_risinajumi.pdf.

Tāpat PTAC sarunu ceļā panāca vienošanos ar UAB „Gelvora”, kā rezultātā komersants apņēmas uzlabot savu komercpraksi parādu ārpustiesas atgūšanas jomā. Komersants informēja, ka līdz 2013.gada 1.martam veiks nepieciešamās korektīvās darbības un līgumsoda pārrēķinu tiem parādniekiem, pret kuriem jau uzsākts parādu

piezīmes process, kā arī novērst strīdus situāciju rašanos nākotnē, attiecībā pret tiem patērētājiem, kurus skārusi īstenotā komercprakse. Informācija pieejama http://www.ptac.gov.lv/page/212&news_id=334.

Uz sūdzību pamata saņemto iesniegumu ietvaros PTAC:

- Ir panācis, ka vairākas kapitālsabiedrības, nekavējoties pēc PTAC aicinājuma, labprātīgi pārtrauca izplatīt normatīvajiem aktiem neatbilstošas patērētāju kreditēšanas reklāmas, novēršot negodīgas komercprakses īstenošanu.
- Novērsis platformu *peer to peer* darbību Latvijā, informējot par konkrētas mājas lapas neatbilstību normatīvo aktu prasībām (sabiedrība labprātīgi slēdza piekļuvi mājas lapai), kā arī sniedzis vairākām privātpersonām skaidrojumus par šādu platformu prettiesiskumu.
- Regulāri apsekojis interneta mājas lapas ar šaubīgiem kredītu devēju piedāvājumiem un, konstatējot, ka konkrētais pakalpojuma sniedzējs ir kreditēšanas starpnieks, izteicis aicinājumu nodrošināt mājas lapā sniegtās informācijas atbilstību normatīvo aktu prasībām, sabiedrībām labprātīgi novēršot pārkāpumus.
- 2013.gada 1.jūlijā pieņēmis lēmumu, ar kuru piemērojis administratīvo sodu AS „4 finance” LVL 3000 apmērā par negodīgu komercpraksi (profesionālai rūpībai neatbilstošu), veicinot patērētāju bezatbildīgu aizņemšanos un motivējot patērētāju pieņemt nepārdomātu lēmumu kredīta saņemšanai (koncerts „Mīlestība īstajā brīdī”).
- 2013.gada 18.jūlijā pieņēmis lēmumu, ar kuru piemērojis administratīvo sodu AS „4 finance” LVL 9000 apmērā un uzlicis par pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, uzsākot kredīta ņēmēja ienākumu pietiekamības izvērtēšanu pirms katra kredīta izsniegšanas (nepietiekama maksātspējas izvērtēšana).

Vienlaikus veikto uzraudzības darbību rezultātā ir panākta virkne pozitīvu risinājumu arī individuālo patērētāju lietu izskatīšanas ietvaros, piemēram:

Kreditēšanas vairākos gadījumos ir atmaksājušas naudas līdzekļus patērētājiem pēc to neveiksmīgu darījumu veikšanas bankomātos, t.sk., par veiktajiem darījumiem ārvalstīs, atmaksājušas patērētājam nepamatoti ieturētas komisijas maksas par pakalpojumiem, kurus patērētājs nav izmantojis vai faktiski no tā atteicies. Atsevišķā gadījumā līgumslēdzējas puses pēc PTAC iejaukšanās panāca strīdā izlīgumu par, iespējams, nepamatotu atkāpšanos no hipotekārās kreditēšanas līguma;

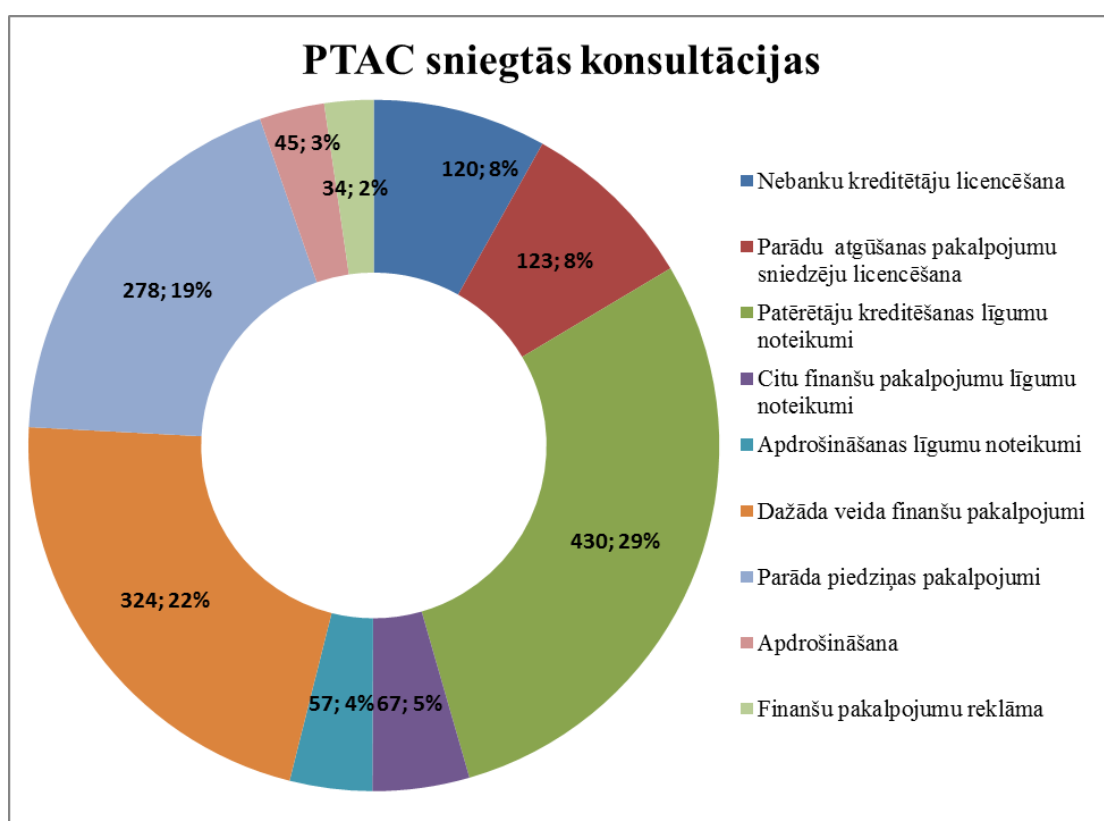
Parādu ārpusstiesas pakalpojumu sniedzējs (PĀPS) ir piekritis PTAC konstatētajam, ka parāda ārpusstiesas atgūšanas izdevumos nav iekļaujama izdevumu pozīcija valsts nodevas atlīdzināšanai par prasības pieteikuma iesniegšanu tiesā, savukārt citā lietā parādu ārpusstiesas pakalpojumu sniedzējs atzina PTAC konstatētās neatbilstības kreditora pieprasītās parāda pamatsummas apmērā un samazināja pieprasāmo parāda summu atbilstoši faktiskā parāda apmēram. Vēl kādā lietā PĀPS atzina, ka nepamatoti atkāpies no parāda atmaksas līguma, atjaunojot patērētājam iespēju segt parāda saistības atbilstoši noslēgtajam grafikam un nepiemērojot sankcijas;

Apdrošināšanas akciju sabiedrība (AAS) pēc PTAC lietas izskatīšanas atzina, ka, noslēdzot apdrošināšanas līgumu, nav pareizi veikta apdrošināšanas termiņa un samaksas perioda noteikšana, ka rezultātā atsauc savu lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu un atsāka izvērtēt individuālās lietas apstākļus, apdrošināšanas atlīdzības izmaksas noteikšanai. Tāpat sabiedrība, lai neveidotos šādas kļūdas, norādīja, ka ir iepļānojusi veikt polišu izdošanas parametru ierobežojumus IT sistēmā, kā arī apņēmusies veikt papildus kontroles, lai šādas situācijas vairs neatkārtotos. Citā gadījumā AAS, pēc PTAC norādes par pirmšķietami neskaidra

līguma noteikuma konstatēšanu, pieņēma lēmumu par pilnas apdrošināšanas atlīdzības izmaksu ceļojuma apdrošināšanas gadījumā.

Nebanku kreditēšanas pakalpojuma sniedzējs atzina, ka kļūdaini aprēķinājis sankciju apmēru par aizdevuma atmaksas termiņa nokavējumu un līdz ar to atsauca aizdevuma piedziņas lietu pret patērētāju, informējot arī PĀPS, kuram parāda atgūšanas lieta tika nodota.

Paralēli saņemtajām rakstveida sūdzībām PTAC tiek saņemti patērētāju e-pasti, tiek sniegtas klātienēs un telefoniskās konsultācijas sakarā ar patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem finanšu pakalpojumu jomā. Vienlaikus PTAC sniedz konsultācijas finanšu pakalpojumu sniedzējiem pēc to aicinājuma saistībā ar finanšu pakalpojumu sniegšanu patērētājiem, atsevišķu kredītu līgumu noteikumu, reklāmu un esošās vai plānotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām.



2013.gada pirmajā 3 ceturkšņos no PTAC sniegtajām konsultācijām par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 430 konsultācijas (29%) tika sniegtas par patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, 324 (22%) par dažāda veida finanšu pakalpojumiem (piemēram, noguldījumi, maksājumu pakalpojumi, norēķinu kartes u.c.), kā arī par parādu piedziņas pakalpojumiem, par kuriem tika sniegtas attiecīgi 278 konsultācijas (19%).

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.