



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

2024. GADĀ PAR FINANŠU PAKALPOJUMIEM SAŅEMTIE IESNIEGUMI UN SŪDZĪBAS

2025. gada 3. aprīlī





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Kopējais saņemto iesniegumu skaits 2024. gadā

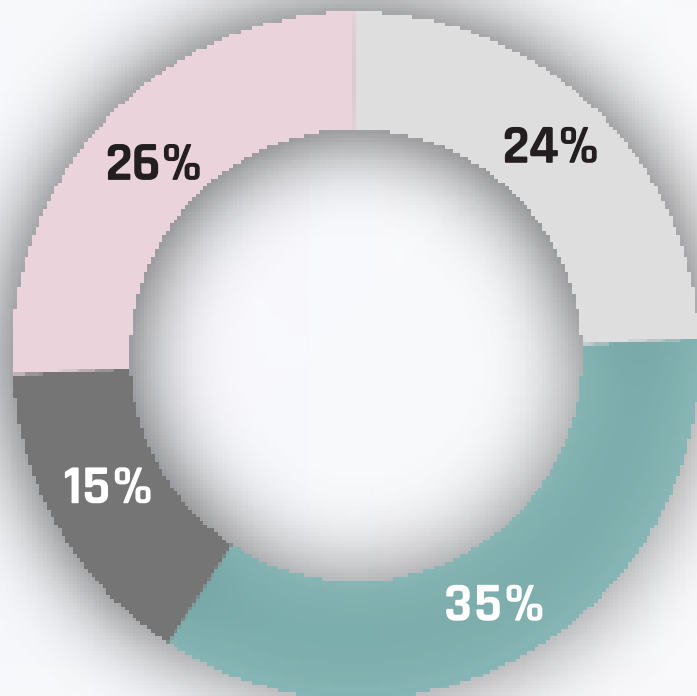


- PTAC ir sniedzis **1947** konsultācijas par finanšu pakalpojumiem (pieaugums par **15%** salīdzinājumā ar 2023. gadu).
- PTAC saņēmis **252** iesniegumus saistībā ar finanšu pakalpojumiem. Salīdzinot ar 2023. gadu, patērētāju iesniegumu skaits samazinājies par **25 jeb 9 procentiem**.
- Patērētājiem raksturīgi bija vienā iesniegumā ietvert vairākus pakalpojumu sniedzējus, kā rezultātā **252** patērētāju iesniegumos PTAC sniegta informācija kopumā par **312** pakalpojumu sniedzējiem.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

No patērētājiem 2024. gadā saņemto iesniegumu un sūdzību dalījums pēc finanšu pakalpojuma jomas

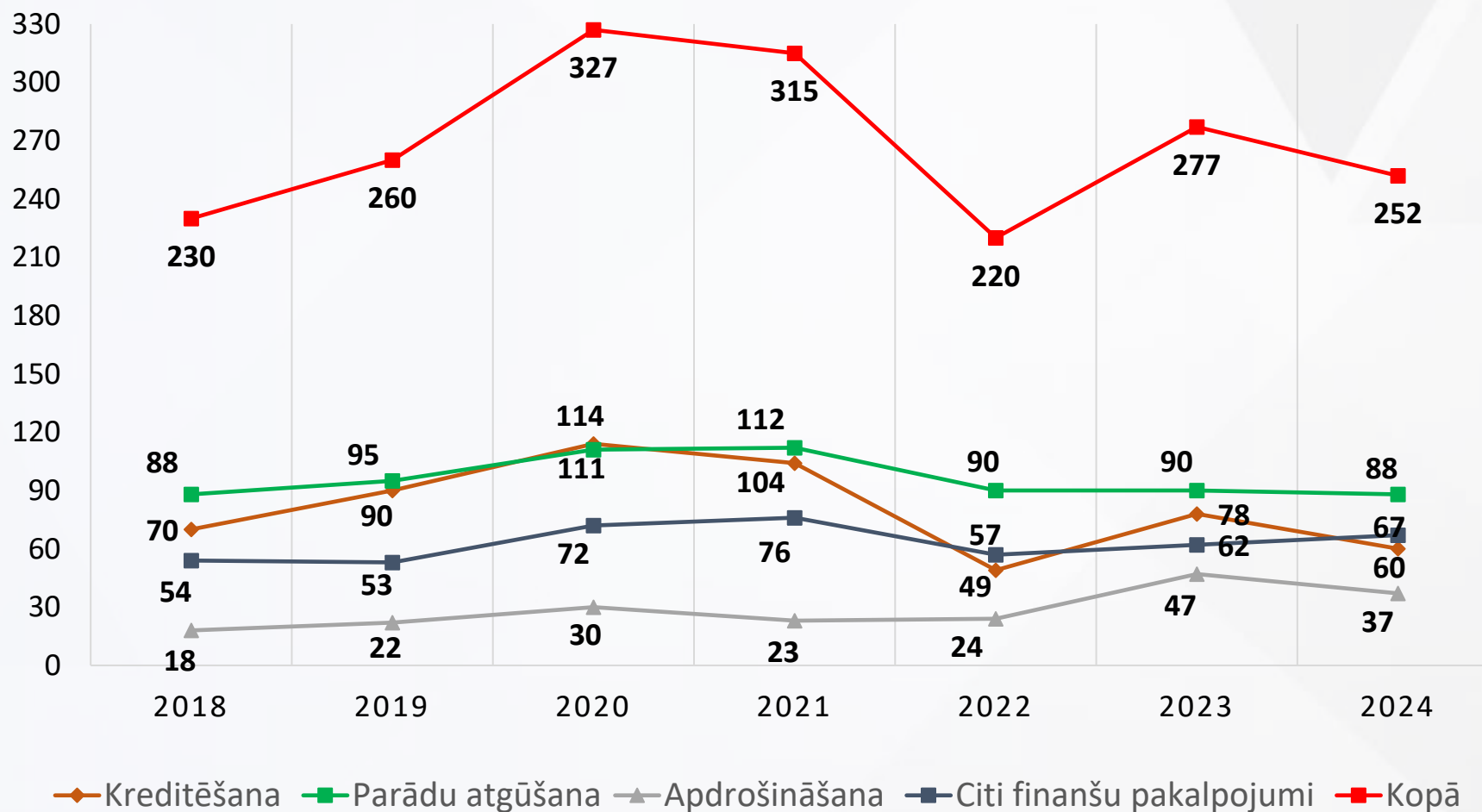


	%	skaits
■ Parādu atgūšana	35%	88
■ Citi finanšu pakalpojumi un cita joma	26%	67
■ Kreditēšana	24%	60
■ Apdrošināšana	15%	37



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

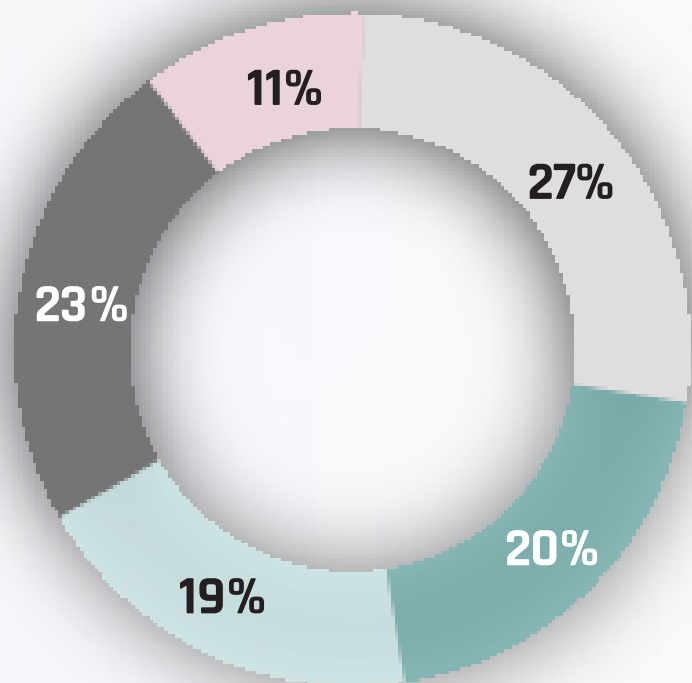
Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām 2018. - 2024. gadā





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Iesniegumu un sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2024. gadā



	%	skaits
Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem	27%	83
Par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem	23%	71
Par patērētāju kreditētājiem un kredītu starpniekiem	20%	63
Par kredītiestādēm	19%	59
Par apdrošinātājiem	11%	36



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas 2018. -2024. gads dalījumā pēc pakalpojuma sniedzēja darbības veida

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Darbības veids	iesniegumu un sūdzību skaits	iesniegumu un sūdzību skaits	iesniegumu un sūdzību skaits	iesniegumu un sūdzību skaits	iesniegumu un sūdzību skaits	iesniegumu un sūdzību skaits	iesniegumu un sūdzību skaits
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji	85	98	109	112	93	89	83
Nebanku kreditētāji un kredītu starpnieki	59	86	112	106	56	80	63
Kredītiestādes	48	54	71	73	58	72	59
Apdrošināšanas sabiedrības un starpnieki	18	25	30	28	23	47	36
Citi finanšu pakalpojumu sniedzēji un vispārēji jautājumi	66	77	73	71	69	62	71
Kopā	276	340	395	390	299	350	312



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

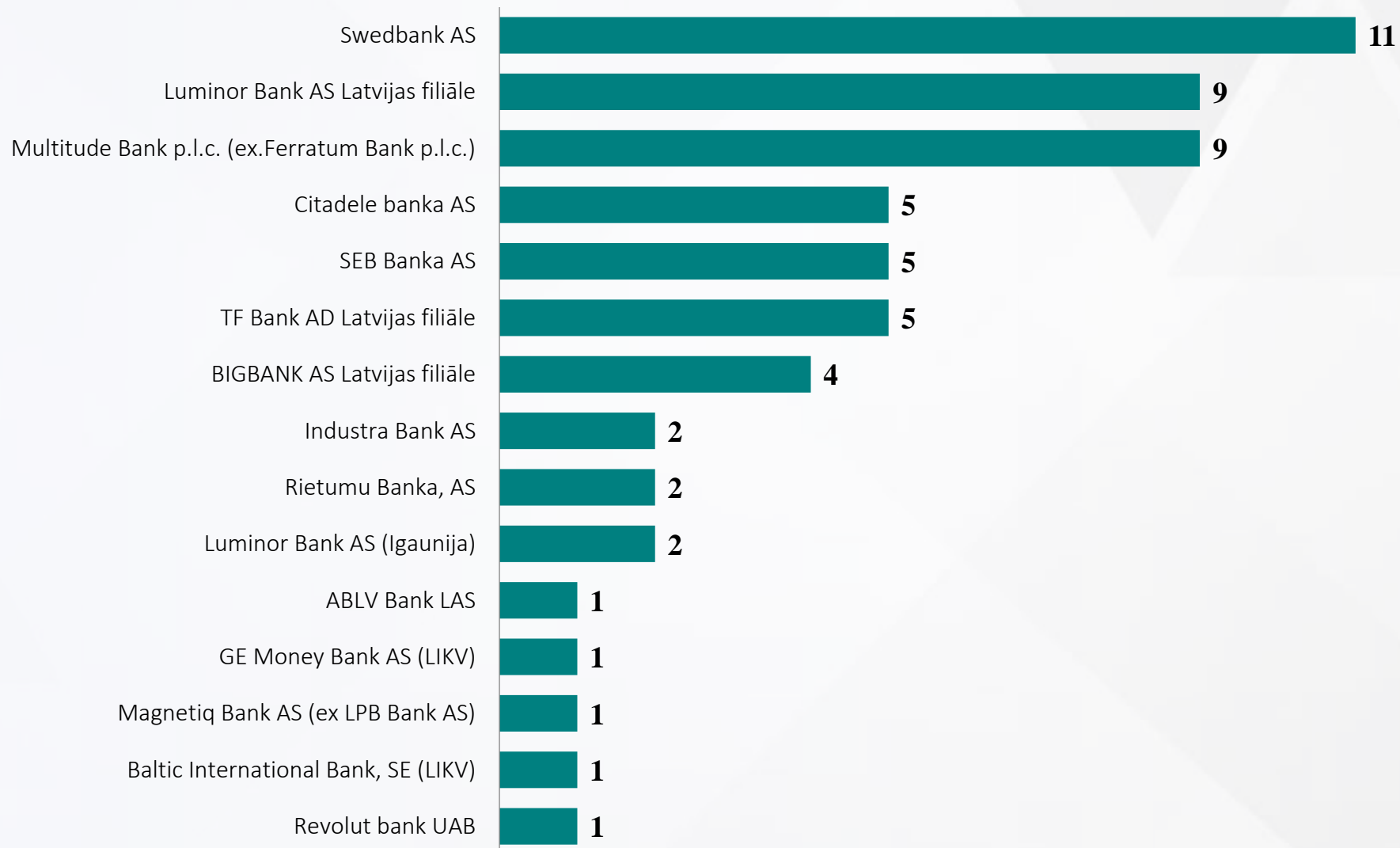
Pakalpojumu sniedzēji pēc darbības veida, par kuriem patērētāji ir sūdzējušies 2024. gadā





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

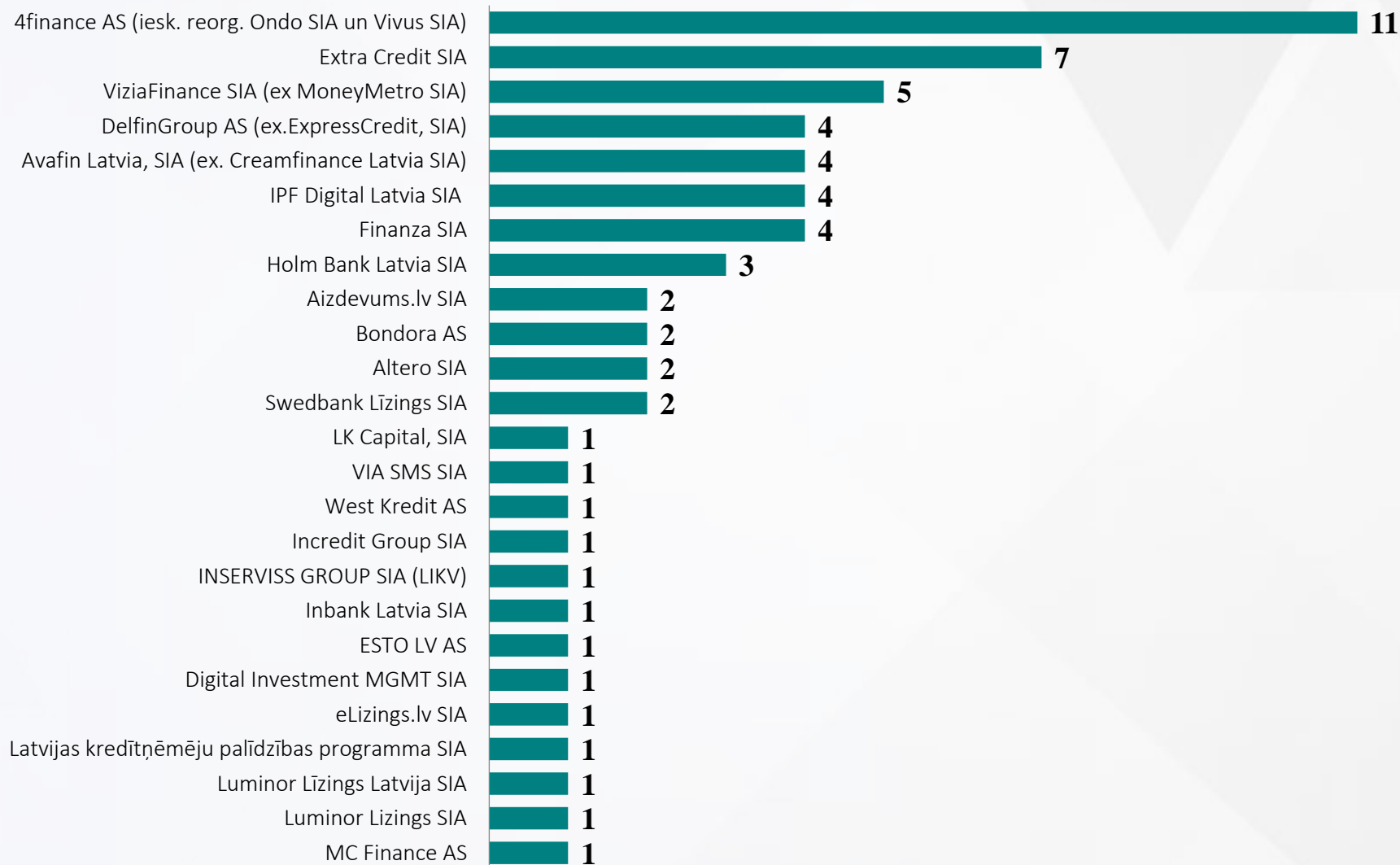
No patērētājiem par kreditiestādēm saņemto iesniegumu skaits 2024. gadā





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

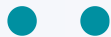
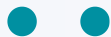
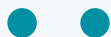
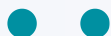
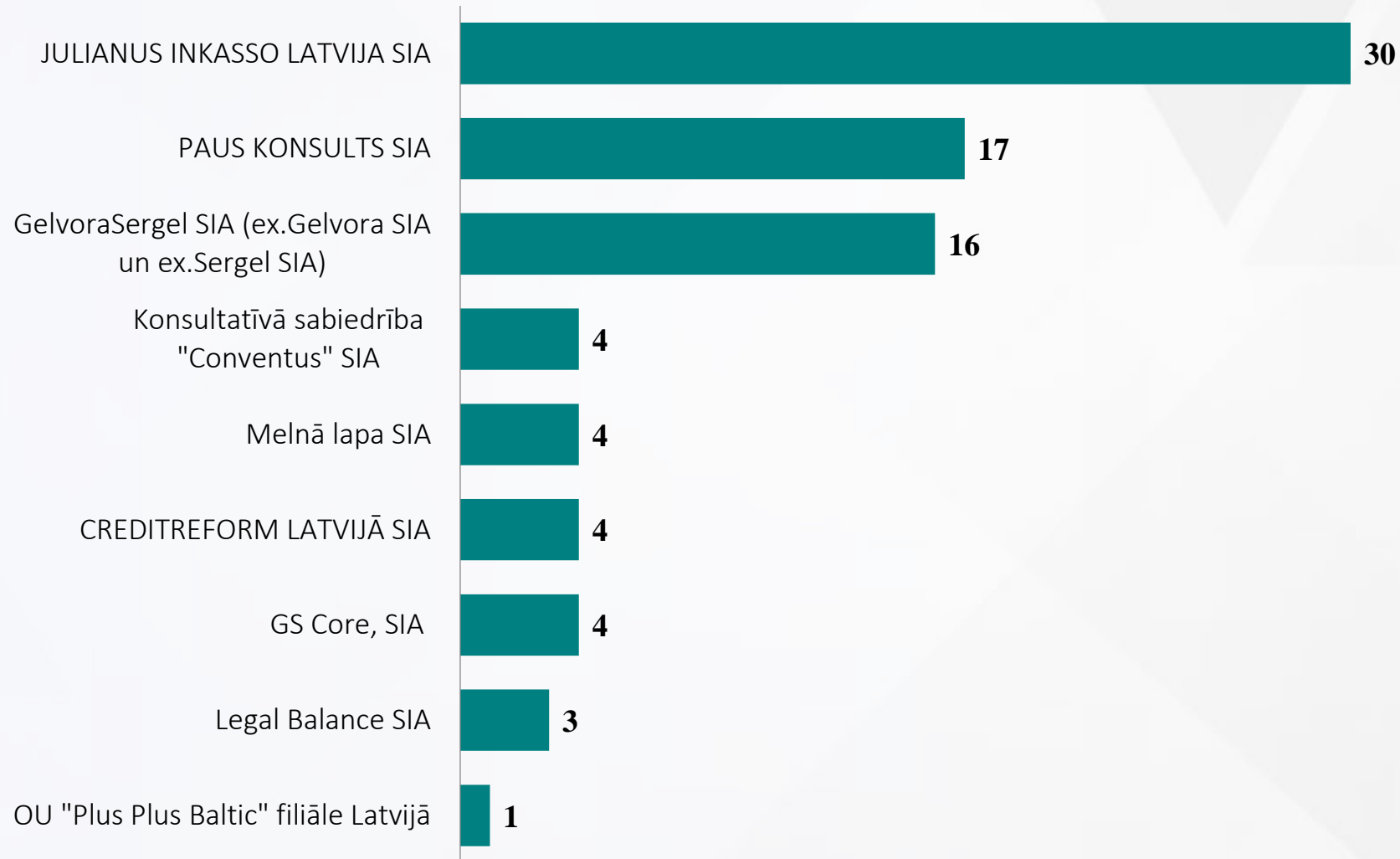
No patērētājiem par nebanku kreditētājiem un kredītu starpniekiem saņemtie iesniegumi 2024. gadā





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

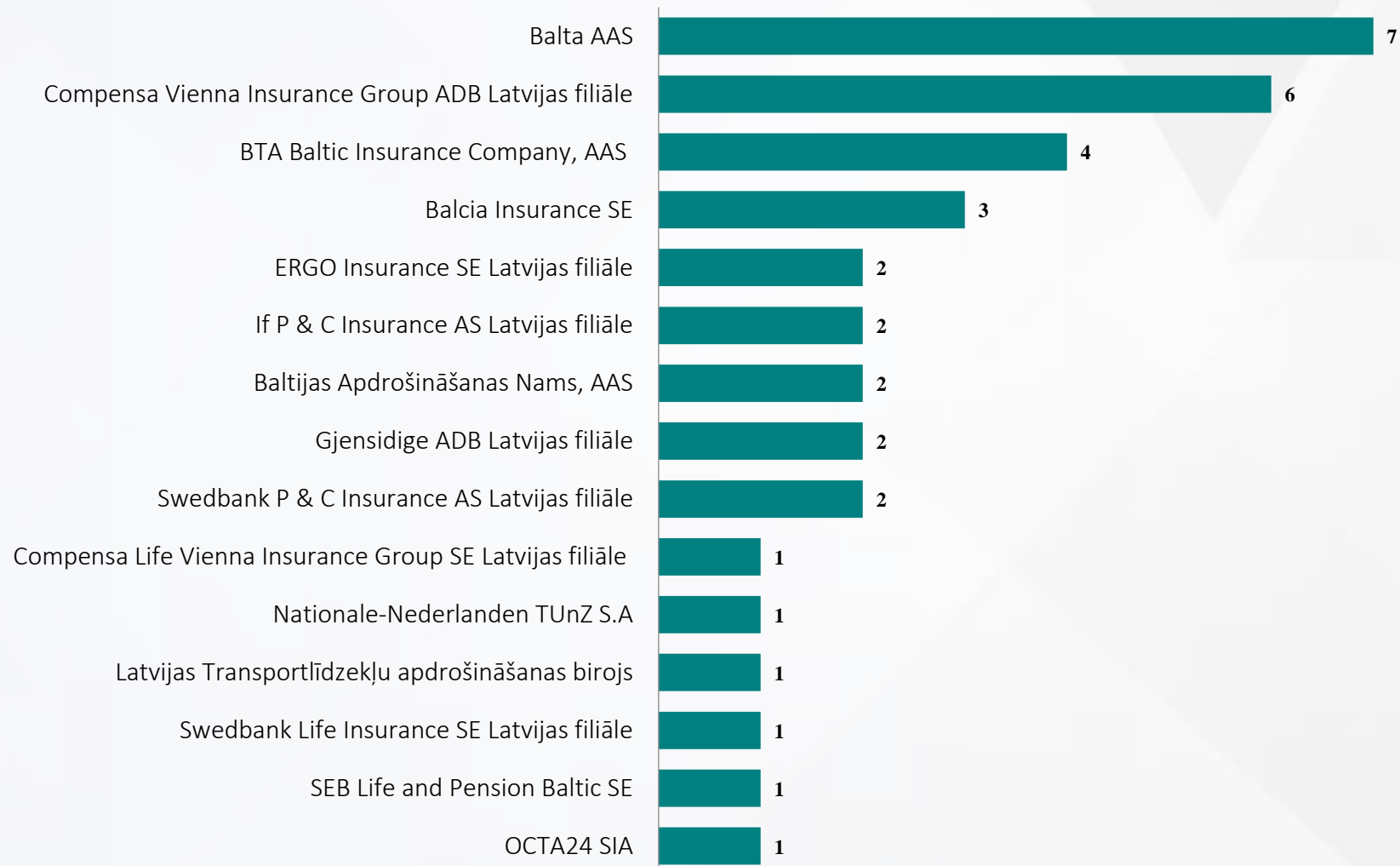
No patērētājiem par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtie iesniegumi 2024. gadā





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

No patērētājiem par apdrošināšanas sabiedrībām un brokeriem saņemto iesniegumu skaits 2024. gadā





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

2024. gadā patērētāji sūdzējušies:



- Par maldinošas informācijas sniegšanu un dažādu komisijas maksu piemērošanu
- Parāda pamatotība, piedziņas izmaksas
- Par krāpnieku piekļuvi kontiem
- Par banku rīcību saistībā ar norēķinu kontu pārvaldību un slēgšanu
- Par agresīvu komercpraksi parādu atgūšanā
- Par apdrošināšanas atlīdzību izmaksas atteikumiem
- Par neatbilstošu maksātspējas izvērtēšanu
- Par pakalpojumu tarifu celšanu bez brīdinājuma u. c.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Konstatētās neatbilstības



- Maksātspējas izvērtēšanā netiek iegūti dati par patērētāja esošajām saistībām no visiem kredītinformācijas birojiem
- Atkārtotas maksātspējas izvērtēšanas beztermiņa kredītlīniju gadījumā tiek konstatētas papildu saistības, kā rezultātā būtiski tiek pārsniegtas pieļaujamās DSTI attiecības
- Pie esošajām saistībām netiek ņemts vērā kredītlīnijas un kredītkartes limits, kurš piešķirts, bet nav izmantots
- Ja kredīts izsniegts esošo saistību apvienošanai, kredīta devējs nepārlicinās un neprasa pierādījumus, ka saistības tiek dzēstas
- Tiek piemērotas un pieprasītas nepamatoti lielas/biežas maksas par brīdinājumiem par maksājumu kavējumiem
- Pārsniegts PTAL 8. panta 2.3. daļā noteiktais kredīta kopējo izmaksu ierobežojums 0,07% dienā



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PTAC sniegtās konsultācijas 2024. gadā

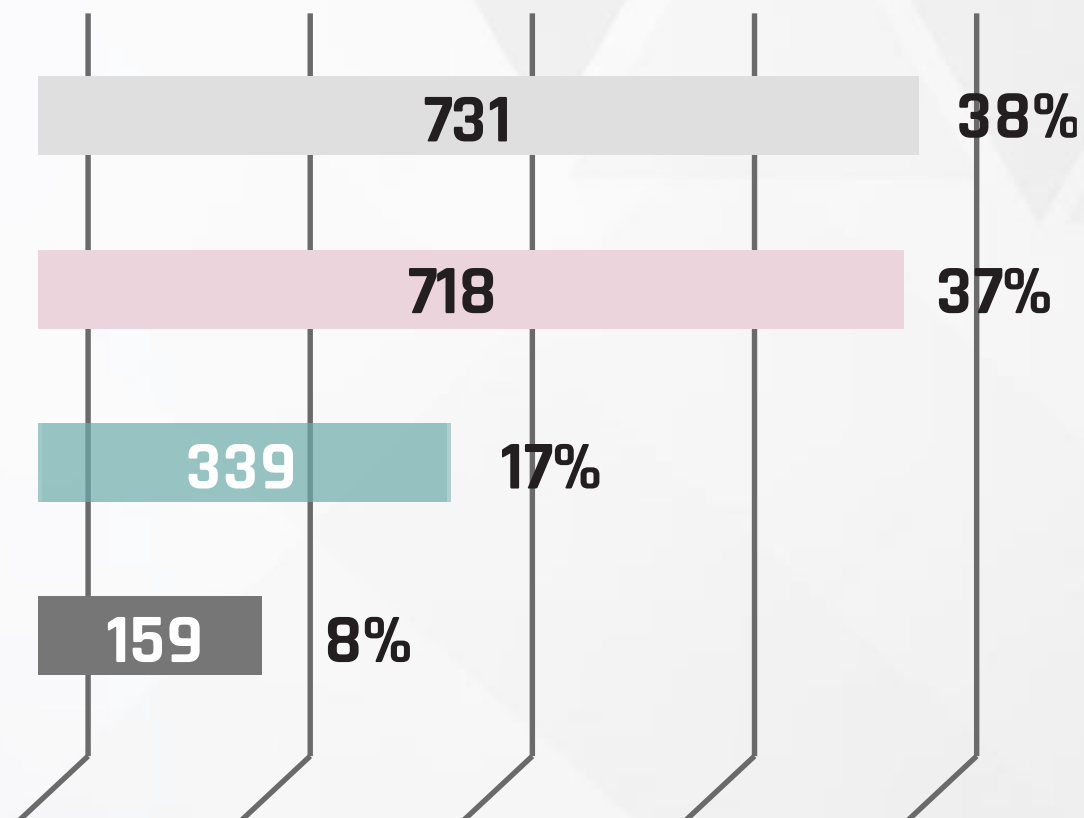


Patērētāju kreditēšana un patērētāju kreditēšanas
līgumu noteikumi

Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumi

Apdrošināšana un apdrošināšanas līgumu noteikumi

Dažāda veida finanšu pakalpojumi un finanšu
pakalpojumu līgumi





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Palīdzība strīdu risināšanā

Ārpustiesas strīdu risināšana:

- Latvijas Finanšu nozares asociācijas ombuds
(**8 sūdzības 2024. gadā**)
- Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ombuds
(**62 sūdzības 2024. gadā**)

Konsultācijas/sūdzības:

- Latvijas patērētāju interešu aizstāvības asociācija
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Tiesa



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs



Paldies! **JAUTĀJUMI?**

Andis Priedītis

Patērētāju tiesību uzraudzības
departamenta direktora vietnieks

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010

Tālr.: 67388650

E-pasts: Andis.Prieditis@ptac.gov.lv

www.ptac.gov.lv

