



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

PAR FINANŠU PAKALPOJUMIEM SAŅEMTO IESNIEGUMU UN SŪDZĪBU ANALĪZE



20
24

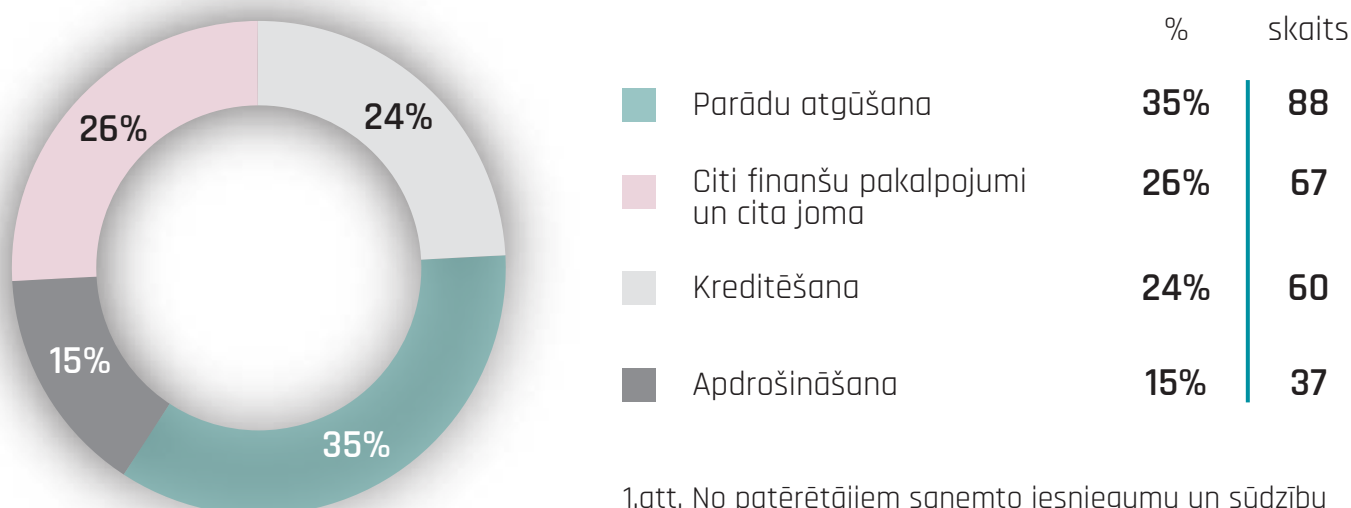
Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2024. gadā saņemto iesniegumu un sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

Iesniegumu un sūdzību statistika

2024. gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) saņemtas **342** rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem. **252** gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, **45** gadījumos juridiskas personas un **45** gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu).

Patērētāji PTAC **88** gadījumos sūdzējušies par parādu atgūšanas jomu, **67** gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem, **60** gadījumos sūdzējušies par kreditēšanas jomu un 37 gadījumos par apdrošināšanas jomu.

No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību skaits, un to īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2024. gadā



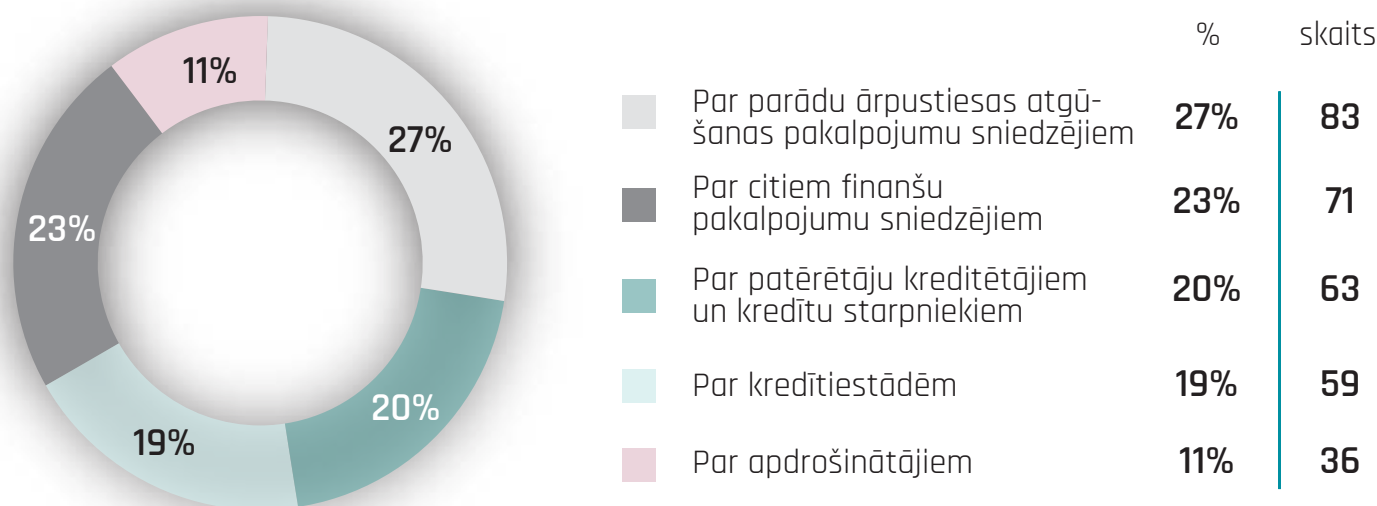
1.att. No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2024. gadā.

Tabula 1

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2021.gads	2022.gads	2022.gads/ 2021.gadu	2023.gads	2023.gads/ 2022.gadu	2024.gads	2024.gads/ 2023.gadu
Joma	iesniegumu un sūdzību skaits	iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %	iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %	iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %
Kreditēšana	104	49	-52.88%	78	59.18%	60	-23.08%
Parādu atgūšana	112	90	-19.64%	90	0.00%	88	-2.22%
Apdrošināšana	23	24	4.35%	47	95.83%	37	-21.28%
Citi finanšu pakalpojumi	76	57	-25.00%	62	8.77%	67	8.06%
Kopā	315	220	-30.16%	277	25.91%	252	-9.03%

2024. gadā salīdzinājumā ar 2023. gadu kopumā par **25 jeb 9,03%** ir samazinājies patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību skaits, t.sk.: par kreditēšanu (-) **23,08%**, apdrošināšanas jomu (-) **21,28%**, par parādu atgūšanas jomu (-) **2,22%** un tikai par citiem finanšu pakalpojumiem un citu jomu patērētāju iesniegumu un sūdzību skaits 2024. gadā salīdzinājumā ar 2023. gadu ir pieaudzis (+) **8,06%**.

Iesniegumu un sūdzību skaits, un īpatsvars 2024. gadā dalījumā pēc pakalpojuma sniedzējiem



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

2024. gadā līdzīgi kā iepriekš patērētājiem raksturīgi bija vienā iesniegumā ietvert vairākus pakalpojumu sniedzējus, kā rezultātā **252** patērētāju iesniegumos PTAC sniegta informācija kopumā par **312** pakalpojumu sniedzējiem.

2024. gadā patērētāju iesniegumu skaitam salīdzinājumā ar 2023. gadu samazinoties par **9,03%**, pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem sniedza informāciju, samazinājies par **10,87%**.

Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji (līdzīgi kā iepriekšējos trīs gados) 2024. gada patērētāju iesniegumos minēti visvairāk - **83** reizes (**27%** no kopējā īpatsvara, skaita izmaiņas salīdzinājumā ar 2023. gadu (-) **6 jeb 6,74%**, patērētāju kreditētāji un kredītu starpnieki minēti **63** reizes (**20%** no kopējā īpatsvara, skaita izmaiņas salīdzinājumā ar 2023. gadu (-) **17 jeb 21,25%**).

59 reizēs patērētāji norādīja uz kredītiestāžu rīcību ((-) **13 jeb 18,06%**, kredītiestādes patērētāju iesniegumos minot **19%** no kopējā īpatsvara), **71** reizes iesniegumos 2024. gadā minēti citi finanšu pakalpojumu sniedzēji (**23%** no kopējā īpatsvara, izmaiņas salīdzinājumā ar 2023. gadu (+) **9 jeb 14,52%**), **36** reizes iesniegumos minēti apdrošinātāji (**12%** no kopējā skaita, izmaiņas pret 2023. gadu ir (-) **11 jeb 23,40%**).

Tabula 2

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc pakalpojuma sniedzēja darbības veida	2021.gads	2022.gads	2022.gads/ 2021.gadu	2023.gads	2023.gads/ 2022.gadu	2024.gads	2024.gads/ 2023.gadu
Darbības veids	Skaitis	Skaitis	Skaita izmaiņas %	Skaitis	Skaita izmaiņas %	Skaitis	Skaita izmaiņas %
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji	112	93	-16.96%	89	-4.30%	83	-6.74%
Patērētāju (nebanku) kreditētāji un kredītu starpnieki	106	56	-47.17%	80	42.86%	63	-21.25%
Kredītiestādes	73	58	-20.55%	72	24.14%	59	-18.06%
Apdrošināšanas sabiedrības un starpnieki	28	23	-17.86%	47	104.35%	36	-23.40%
Citi finanšu pakalpojumu sniedzēji un vispārēji jautājumi	71	69	-2.82%	62	-10.14%	71	14.52%
Kopā	390	299	-23.33%	350	17.06%	312	-10.86%

Tabula 3

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 – 59 iesniegumi	Kopā saņemti – 36 iesniegumi	Kopā saņemti – 63 iesniegumi	Kopā saņemti – 83 iesniegumi	Kopā saņemti – 71 iesniegumi
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 0</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 0</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 0</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 2</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 1</i> iesniegums
<i>Par negodīgu komercpraksi – 21</i> iesniegums (maldinoša informācija un/vai reklāma, informācijas nesniegšana, par maksāspējas neizvērtēšanu, par kontu atvēršanu / aizvēršanu, par kredīta kopējām izmaksām neatbilstošas procentu likmes noteikšanu, par dažādu komisijas maksu piemērošanu)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 4</i> iesniegumi (par atlaižu piemērošanu polisēm, par nepietiekamas informācijas izvērtēšanu, par laika vilcināšanu lēmuma pieņemšanā)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 25</i> iesniegumi (par neatbilstošu maksāspējas izvērtēšanu, kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, par restrukturizācijas maksu lielumu, par kredītu noformēšanu trešajām personām, maldinošas informācijas sniegšanu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 26</i> iesniegumi (par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, normatīvajos aktos noteiktās informēšanas kārtības neievērošanu, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 34</i> iesniegums (par reklāmām sociālajos tīklos, par pakalpojumu tarifu celšanu bez brīdinājuma, par iespējamo darbību bez atbilstošas licences, par nepietiekamas informācijas sniegšanu)

<p>Citas pretenzijas – 28 iesniegumi</p> <p>(par maksājumu novirzīšanas kārtību, krāpnieku piekļuvi kontiem, par neatbilstoša maksājumu grafika piemērošanu hipotekārajam kredītam u.c.)</p>	<p>Citas pretenzijas – 32 iesniegums</p> <p>(par atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību, par samaksātās prēmijas atgriešanu, par regresa prasības piemērošanu u.c.)</p>	<p>Citas pretenzijas – 19 iesniegumi</p> <p>(par parāda pamatotību, par cenrāžos norādīto tarifu pamatotību, par parādu piedziņu un cesiju, par līguma pirmstermiņa laušanu, saistību dzēšanas kārtību, u.c.)</p>	<p>Citas pretenzijas – 41 iesniegums</p> <p>(par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par piedzenamā parāda aprēķinu, par informācijas ievietošanu datu bāzēs, u.c.)</p>	<p>Citas pretenzijas – 17 iesniegumi</p> <p>(par kreditoru sadarbību ar ārpusstiesas parādu piedzinējiem, par parādu pamatotību, citas personas saistībām, u.c.)</p>
---	---	--	--	---

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 apšauba 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.

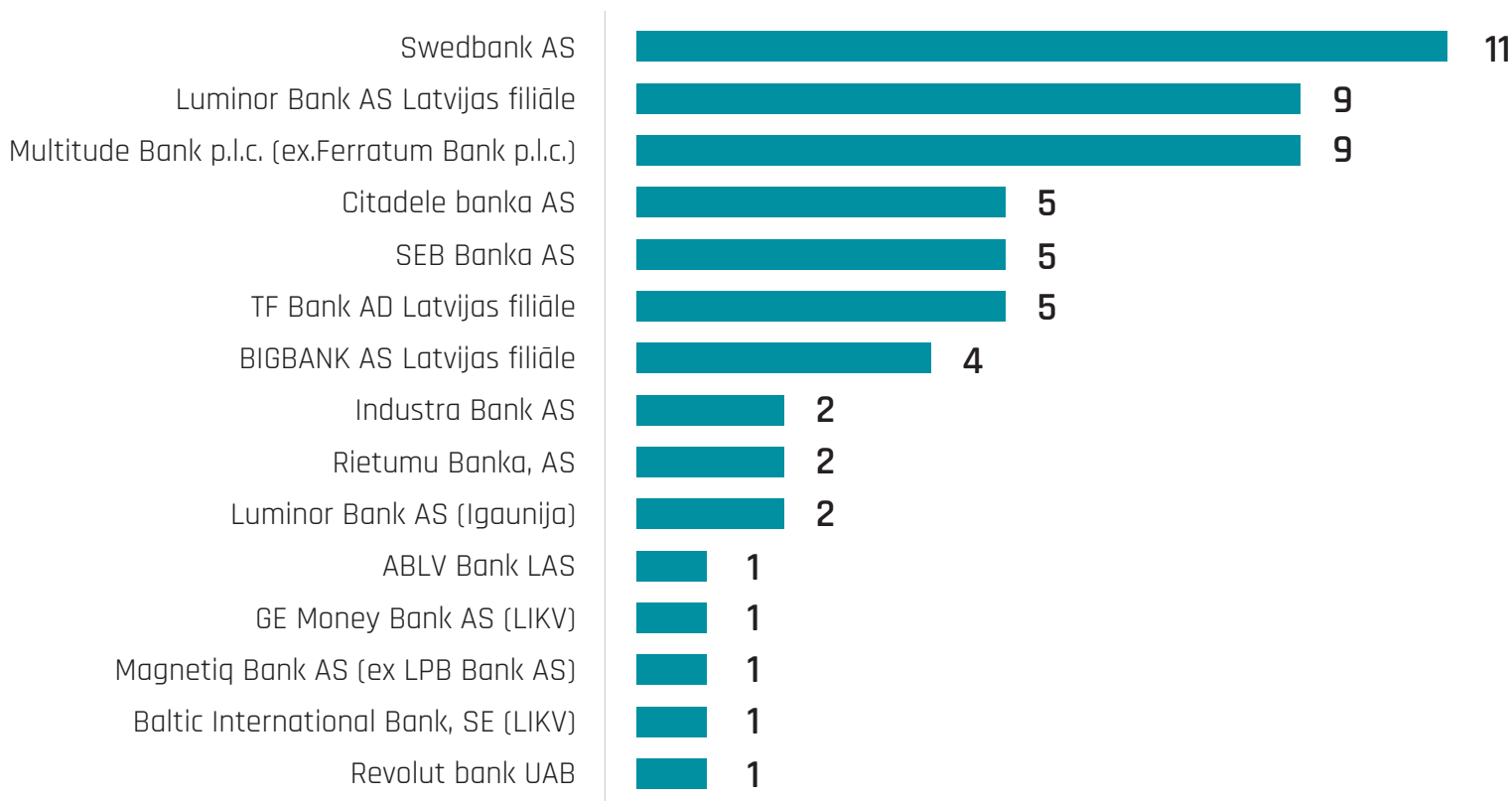
Par kredītiestādēm saņemtie iesniegumi

2024. gadā no patērētājiem attiecībā uz kredītiestādēm visvairāk iesniegumu saņemts par Swedbank AS – **11**, kas attiecīgi par **5** iesniegumiem mazāk nekā iepriekšējā 2023. gadā, kad tādu bija **16**. Iesniegumu skaits no patērētājiem 2024. gadā salīdzinājumā ar 2023. gadā nav mainījies par Multitude Bank p.l.c. (ex.Ferratium Bank p.l.c.) (**9** iesniegumi), par vienu iesniegumu (no **10** līdz **9**) samazinājies iesniegumu skaits par Luminor Bank AS Latvijas filiāli, savukārt par Citadeli Banka AS iesniegumu skaits samazinājies par **55%** (no **11** iesniegumiem 2023. gadā līdz **5** iesniegumiem 2024. gadā).

5 iesniegumus no patērētājiem 2024. gadā PTAC saņēma arī par SEB Banka AS, kas ir **(-) 3** iesniegumi salīdzinājumā ar 2023. gadu (no **8** līdz **5**) un TF Bank AD Latvijas filiāli (**(+) 1** (no **4** līdz **5**)), 2024.gadā salīdzinājumā ar 2023. gadu samazinājies iesniegumu skaits par Bigbank AS Latvijas filiāli (**(-) 2** (no **6** līdz **4**)).

Līdzīgi kā gadu iepriekš par virkni kredītiestāžu, t.sk., kuras atrodas reorganizācijas stadijā vai jau likvidētas, saņemts pa **1** iesniegumam (skatīt 3. att).

No patērētājiem par kredītiestādēm saņemto iesniegumu skaits 2024.gadā



3. att. Par kredītiestādēm¹ saņemto iesniegumu skaits 2024. gadā

Par kredītiestādēm saņemtie iesniegumi

2024. gadā, salīdzinot ar iepriekšējo 2023. gadu gadu, ir samazinājies to patērētāju kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem PTAC saņēmis patērētāju iesniegumus.

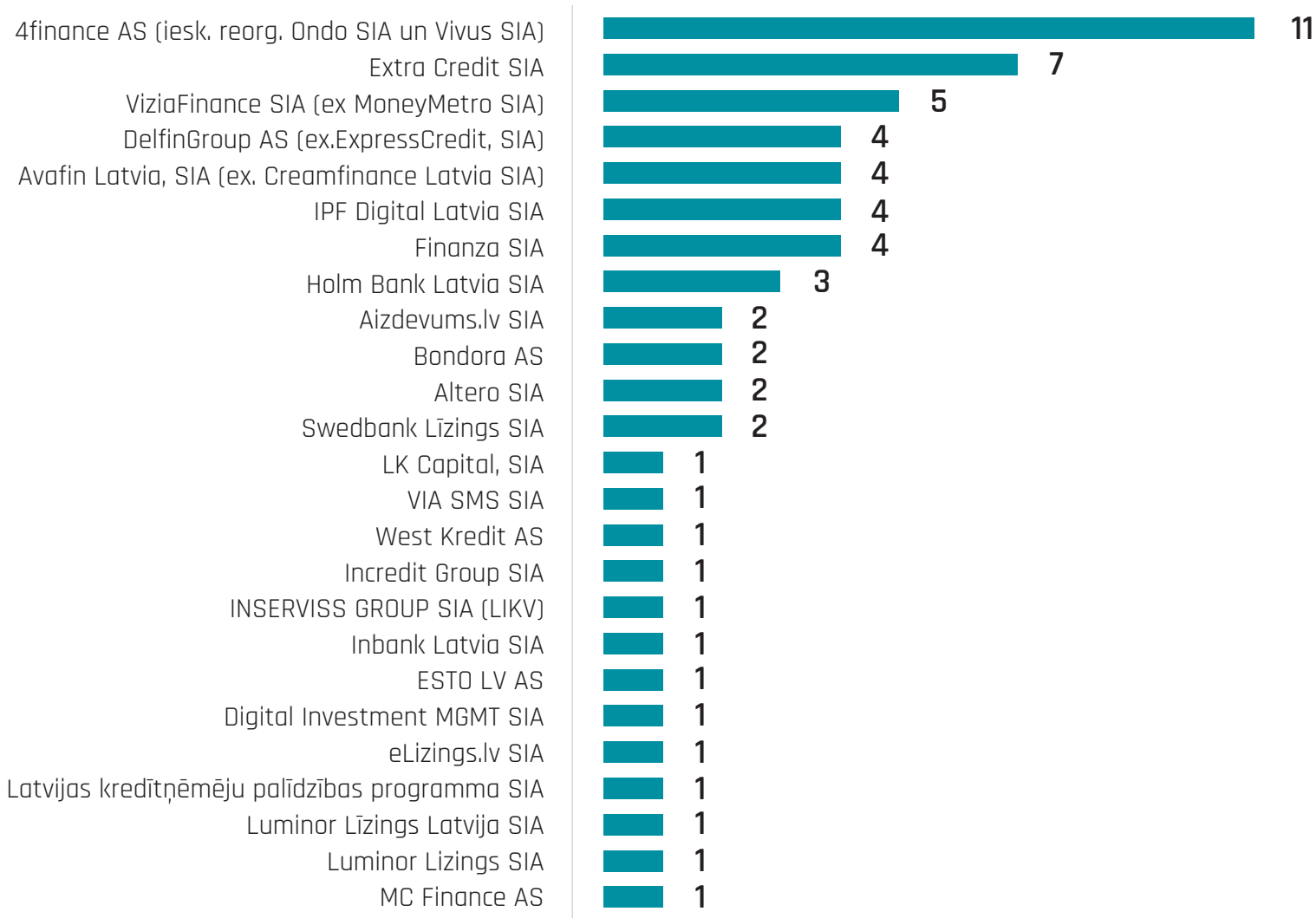
Ja 2023. gadā patērētāji 80 iesniegumos bija sūdzējušies par **33** sabiedrībām, tad 2024. gada **63** iesniegumos norādīts uz **25** komersantu rīcību. 2024. gadā (līdzīgi kā gadu iepriekš) visvairāk patērētāji savos iesniegumos minējuši 4Finance AS grupas uzņēmumus, kas reorganizēti vienā, – kopumā **11** iesniegumi, tomēr tas ir par **7** iesniegumiem jeb **39%** mazāk nekā 2023. gadā.

2024. gadā salīdzinājumā ar 2023. gadu par **3** (no **4** 2023. gadā līdz **7**) iesniegumiem palielinājies iesniegumu skaits par Extra Credit SIA, par **1** iesniegumu (no **6** līdz **5**) samazinājies iesniegumu skaits par DelfinGroup, par **4** iesniegumiem līdz (**1** iesniegumam) samazinājies iesniegumu skaits par VIA SMS SIA (gadu iepriekš **5**). 2024. gadā salīdzinājumā ar 2023. gadu par **2** iesniegumiem (no **3** līdz **5**) palielinājies iesniegumu skaits par ViziaFinance SIA un par **2** iesniegumiem (no **2** līdz **4**) par Finanza SIA, savukārt nemainīgi (**4**) saglabājies iesniegumu skaits par IPF Digital Latvia SIA.

2024. gadā bija **1** sabiedrība, par kurām patērētāji sūdzējās **3** reizes, **4** sabiedrības, par kurām iesniegti **2** iesniegumi un **13** sabiedrības, par kurām iesniegts 1 iesniegums par katru

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

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



4. att. Par patērētāju (nebanku) kredītētājiem un kredītu starpniekiem saņemto iesniegumu skaits 2024. gadā²

Par ārpusstiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtie iesniegumi

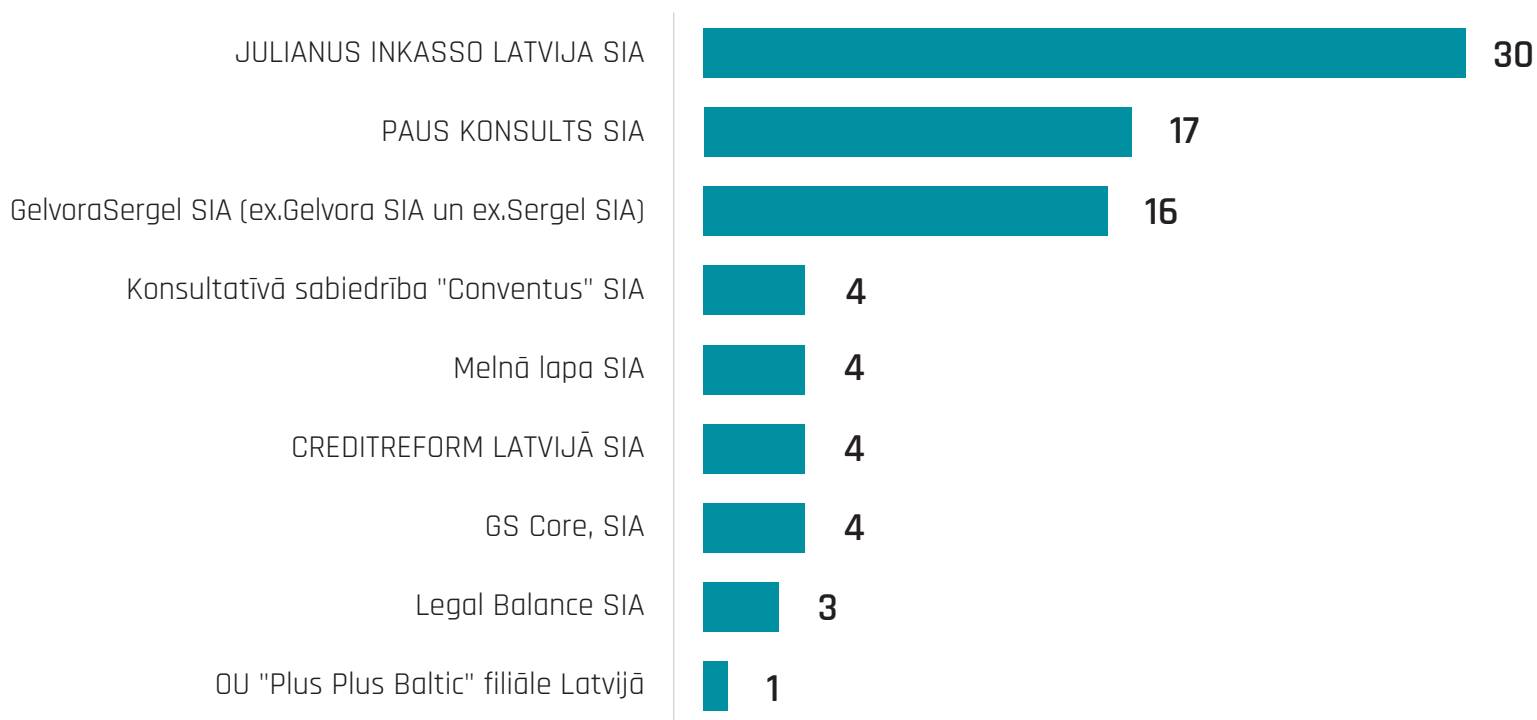
2024. gadā visvairāk patērētāju iesniegumu saņemts par parādu ārpusstiesas atgūvēju Julianus Inkasso Latvija SIA – 30 iesniegumu, kas ir par 13 iesniegumiem jeb 76,47% vairāk nekā gadu iepriekš, kad tādu bija 17. Savukārt 17 iesniegumi no patērētājiem 2024. gadā saņemti par Paus Konsults SIA, kas ir par 2 iesniegumiem jeb 13,33% vairāk nekā 2023. gadā.

Par 1 iesniegumu (no 17 2023. gadā līdz 16 2024. gadā) jeb 5,88% samazinājies iesniegumu skaits par GelvoraSergel SIA un ļoti būtiski – 3 reizes (no 12 iesniegumiem 2023. gadā līdz 4 iesniegumiem 2024. gadā) par Konsultatīvo sabiedrību “Conventus” SIA.

Nemainīgs iesniegumu skaits – 4 iesniegumi, salīdzinot 2024. gadu ar 2023.gadu, saglabājies par Creditreform Latvijā SIA, kā arī tikpat – 4 iesniegumi saņemti vēl par 2 sabiedrībām: GS Core, SIA un Melnā lapa SIA.

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 kredīšanas pakalpojumu sniegšanā un komercsabiedrības, kurām licence anulētas / pārtrauktas.

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



5. att. Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto iesniegumu skaits 2024. gadā

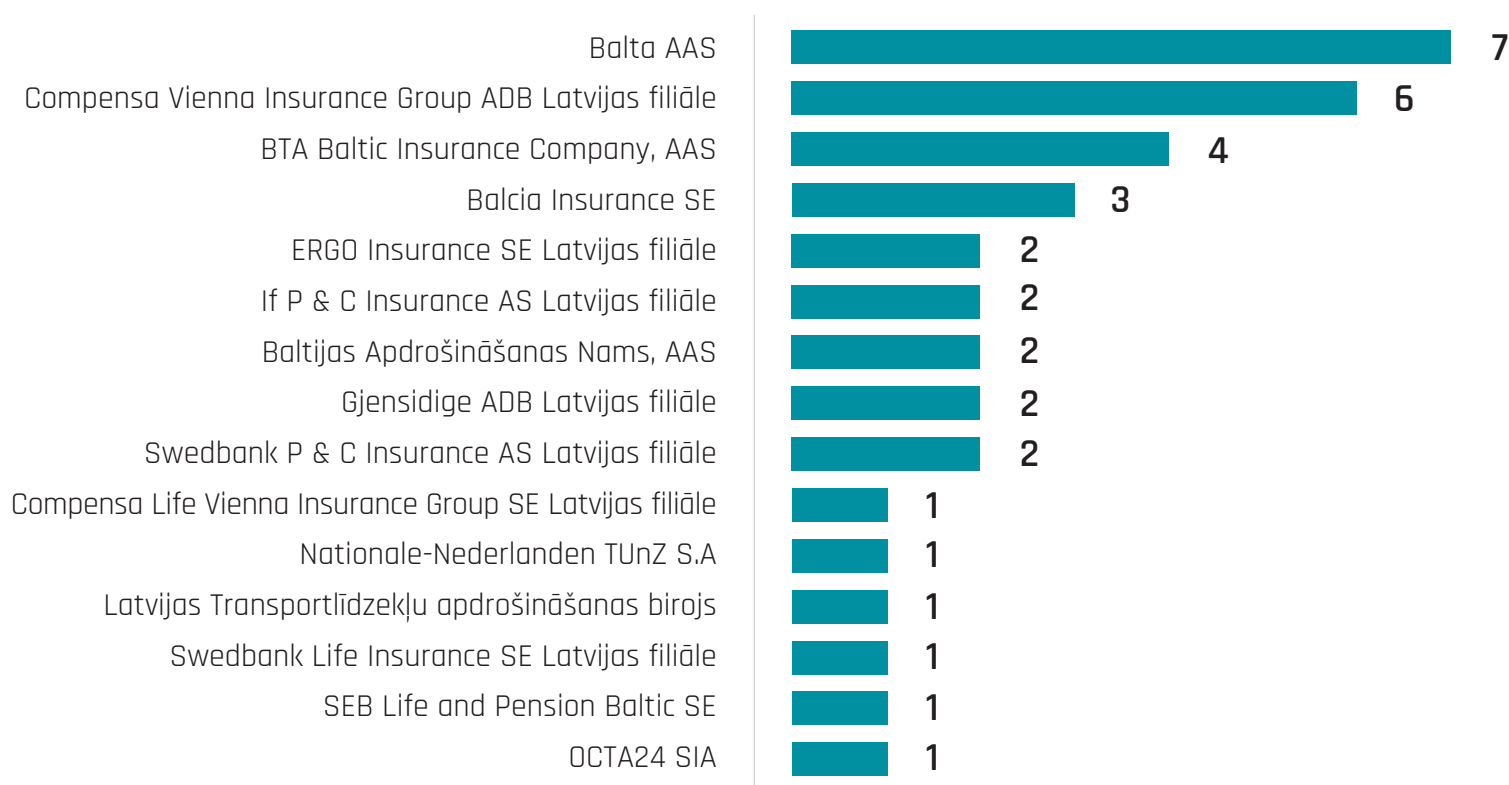
Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtie iesniegumi

2024. gadā no patērētājiem iesniegumi tika saņemti kopumā par **15** dažādiem apdrošināšanas pakalpojumu sniedzējiem. Visvairāk iesniegumu – **7** PTAC 2024. gadā no patērētājiem saņēma par Balta AAS, kas salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu ir samazinājums par **41,67%** (no **12** iesniegumiem 2023. gadā līdz **7** 2024. gadā).

Savukārt par **1** iesniegumu vairāk kā gadu iepriekš 2024. gadā - **6** reizes patērētāji iesniegumos norādīja uz Compensa Vienna Insurance Group AD Latvijas filiāle rīcību. BTA Baltic Insurance Company AAS patērētāju iesniegumos 2024. gadā minēta **4**, kas ir par **3** iesniegumiem vai **42,86%** mazāk un **3** iesniegumos norādīts uz Balcia Insurance SE, kas ir par **1** iesniegumu vairāk nekā gadu iepriekš.

Būtiski - no **6** iesniegumiem 2023. gadā līdz **2** iesniegumiem 2024. gadā samazinājies iesniegumu skaits par Ergo Insurance SE Latvijas filiāles rīcību un no **5** iesniegumiem līdz **2** samazinājies iesniegumu skaits par IPF&C Insurance AS Latvijas filiāli. Vienlaikus jāatgādina, ka 2024. gads apdrošinātājiem bijis daudz mierīgāks un pateicīgāks no laika apstākļu viedokļa, plūdiem un vētru postījumiem lokalizējoties atsevišķās apdzīvotajās vietās, nevis izplatoties plašākā teritorijā, kā tas tika piedzīvots 2023. gadā. Tāpat saistībā ar lokālo jūlija beigu vētru apdrošinātāji veiksmīgi sadarbojās ar apdrošināšanasņēmējiem un strīdus nereti atrisināja neiesaistot PTAC.

No patērētājiem par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto iesniegumu skaits 2024. gadā



6. att. Par apdrošināšanas sabiedrībām un apdrošināšanas starpniekiem saņemto iesniegumu skaits 2024. gadā

Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana finanšu pakalpojumu jomā

PTAC uzrauga patērētāju tiesību ievērošanu visā finanšu pakalpojumu nozarē, tajā skaitā veic patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību izskatīšanu, kā arī iespējamo pārkāpumu izvērtēšanu. 2024. gadā kopumā saņemti **252** patērētāju iesniegumi un sūdzības par finanšu pakalpojumiem, kas ir par **25** iesniegumiem jeb **9,03%** mazāk nekā gadu iepriekš.

Būtiskākais sūdzību skaita samazinājums no patērētājiem vērojams par kredītēšanas jomu (-) **23,08%** un apdrošināšanas jomu (-) **21,28%**, nedaudz ((-) 2.22%) iesniegumu skaits 2024. gadā salīdzinājumā ar 2023.gadu samazinājies par ārpusstiesas parādu atgūšanas jomu. Savukārt par citiem finanšu pakalpojumiem 2024. gadā salīdzinājumā ar 2023. gadu vērojams iesniegumu skaita pieaugums par **8,06%**.

Kredītēšanas jomā 2024. gadā PTAC turpināja saņemt iesniegumus par maksātspējas vērtēšanu, par līgumos piemēroto aizņēmuma (procentu) likmju un restrukturizācijas maksu atbilstību kredīta kopējām izmaksām. Nedaudz mazāk kā iepriekšējos gados, bet joprojām PTAC saņēma patērētāju sūdzības saistībā ar pirmšķietamo kļūšanu par tālrunu un interneta krāpnieku upuriem, t.sk. saistībā ar kredītu noformēšanu, izmantojot patērētāju identitāti.

parādu, nomas auto parādu, telekomunikāciju maksu un komunālo maksājumu parādu atgūšana).

Vienlaikus jānorāda, ka saistībā ar citiem finanšu pakalpojumiem patērētāji tradicionāli turpināja sūdzēties par kredītiestāžu rīcību saistībā ar norēķinu kontu slēgšanu, vai par to, ka kredītiestādes krāpniekiem nodrošina piekļuvi kontiem, kā arī par maksājumu pakalpojumu sniegšanu.

Lielākajā daļā gadījumu iesniedzējiem sniegts skaidrojums ar konsultāciju par viņu tiesībām, taču **36** gadījumos, izskatot sūdzības, PTAC ir panācis patērētājam pozitīvu risinājumu. Tie ir **14%** no visām 2024. gadā no patērētāju iesniegtajām sūdzībām vai iesniegumiem un par sešiem pozitīviem risinājumiem vairāk nekā 2023. gadā, kad tādu bija **30**.

11 gadījumos (jeb ~ **30,55%** no **36**) 2024. 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 **15** gadījumos (~ **41,67%** no **36**) 2024. gadā pozitīvs risinājums panākts parādu atgūšanas jomā, **5** gadījumos saistībā ar apdrošināšanas jomu un **5** gadījumos saistībā ar citiem finanšu pakalpojumiem. Jāatzīmē, ka panākto pozitīvo risinājumu skaits gadu no gada pakāpeniski pieaug.

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 2024. gadā kredītēšanas jomā aktualizējās patērētāju iesniegumi par pareizu kredīta kopējo izmaksu piemērošanu gan sākotnējos aizdevuma līgumos, gan restrukturizācijas līgumos.

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, savukārt apdrošināšanas jomā, panākot apdrošinātāja sākotnējā lēmuma - neizmaksāt apdrošināšanas atlīdzību, viedokļa maiņu.

Sniegtās konsultācijas

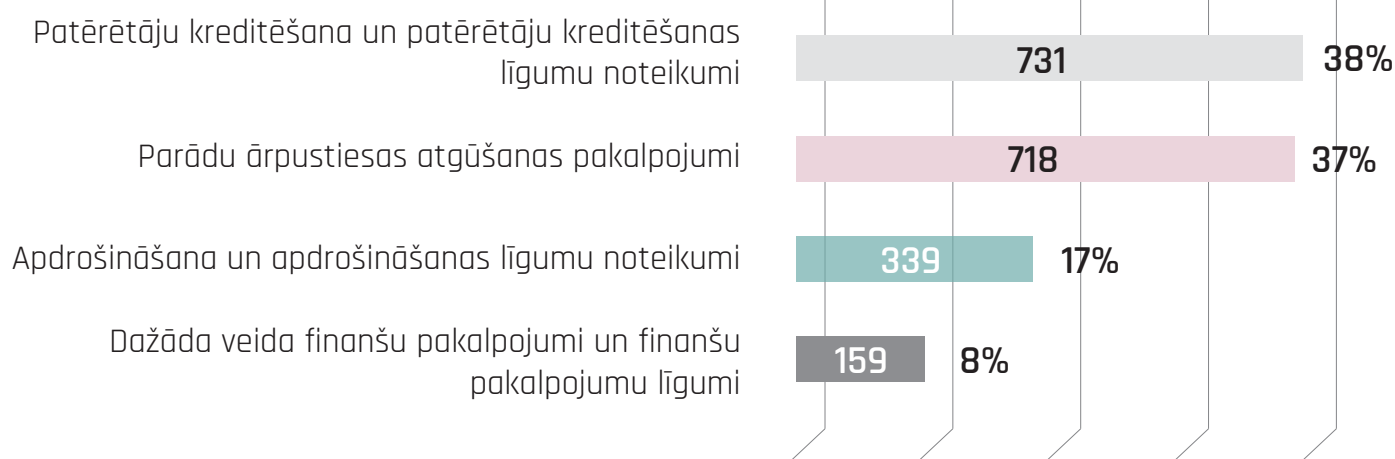
Paralēli saņemtajiem iesniegumiem (oficiālajām sūdzībām), PTAC tiek saņemti arī patērētāju, komersantu un citu valsts iestāžu e-pasti ar sūdzībām un jautājumiem, uz kuriem tiek sniegtas neoficiālas atbildes jeb konsultācijas gan mutvārdos, gan rakstveida sarakstē.

Kopējais konsultāciju skaits par finanšu pakalpojumu jomu pēc samazinājuma iepriekšējos divos gados 2024. gadā ir pieaudzis. Kopumā 2024. gadā interesentiem tika sniegtas **1947** konsultācijas, kas ir par **15,41%** vairāk nekā 2022. gadā, kad PTAC par finanšu pakalpojumu jomu sniedza **1687** konsultācijas, un faktiski ir atgriešanās 2022. gadu līmenī, kad kopējais konsultāciju skaits bija **1940**.

Tabula 4

	2021.gads	2022.gads	Izmaiņas % 2022./2021.	2023.gads	Izmaiņas % 2023./2022.	2024.gads	Izmaiņas % 2024./2023.
Patērētāju kreditēšana un patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumi	1035	717	-30.72%	688	-4.04%	731	6.25%
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumi	729	653	-10.43%	534	-18.22%	718	34.46%
Dažāda veida finanšu pakalpojumi un finanšu pakalpojumu līgumi	305	241	-20.98%	282	17.01%	339	20.21%
Apdrošināšana un apdrošināšanas līgumu noteikumi	236	329	39.41%	183	-44.38%	159	-13.11%
Kopā	2305	1940	-15.84%	1687	-13.04%	1947	15.41%

Sniegtās konsultācijas 2024. gadā



Tāpat kā iepriekšējos divos gados arī 2024. gadā PTAC visvairāk, proti, **731** konsultācija (**38%** no visu konsultāciju par finanšu pakalpojuma jomu īpatsvara) sniedza par patērētāju kreditēšanu un patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, kas salīdzinājumā ar 2023. gadu ir palielinājums par **6,25%**.

Kā nākamās seko **718 (37%)** konsultācijas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, un par šiem pakalpojumiem salīdzinājumā ar 2023. gadu vērojams vislielākais konsultāciju skaita palielinājums (**(+)34,46%**).

339 (17%) konsultācijas 2024. gadā sniegtas par dažāda veida citiem finanšu pakalpojumiem un finanšu pakalpojumu līgumiem, kas arī salīdzinot ar iepriekšējo gadu ir palielinājums par **20,21%**, un **159 (8%)** konsultācijas sniegtas par apdrošināšanu un apdrošināšanas līgumu noteikumiem (samazinājums par **13,11%**).

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.

