

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2014.gada 1.ceturksnī saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

Sūdzību statistika:

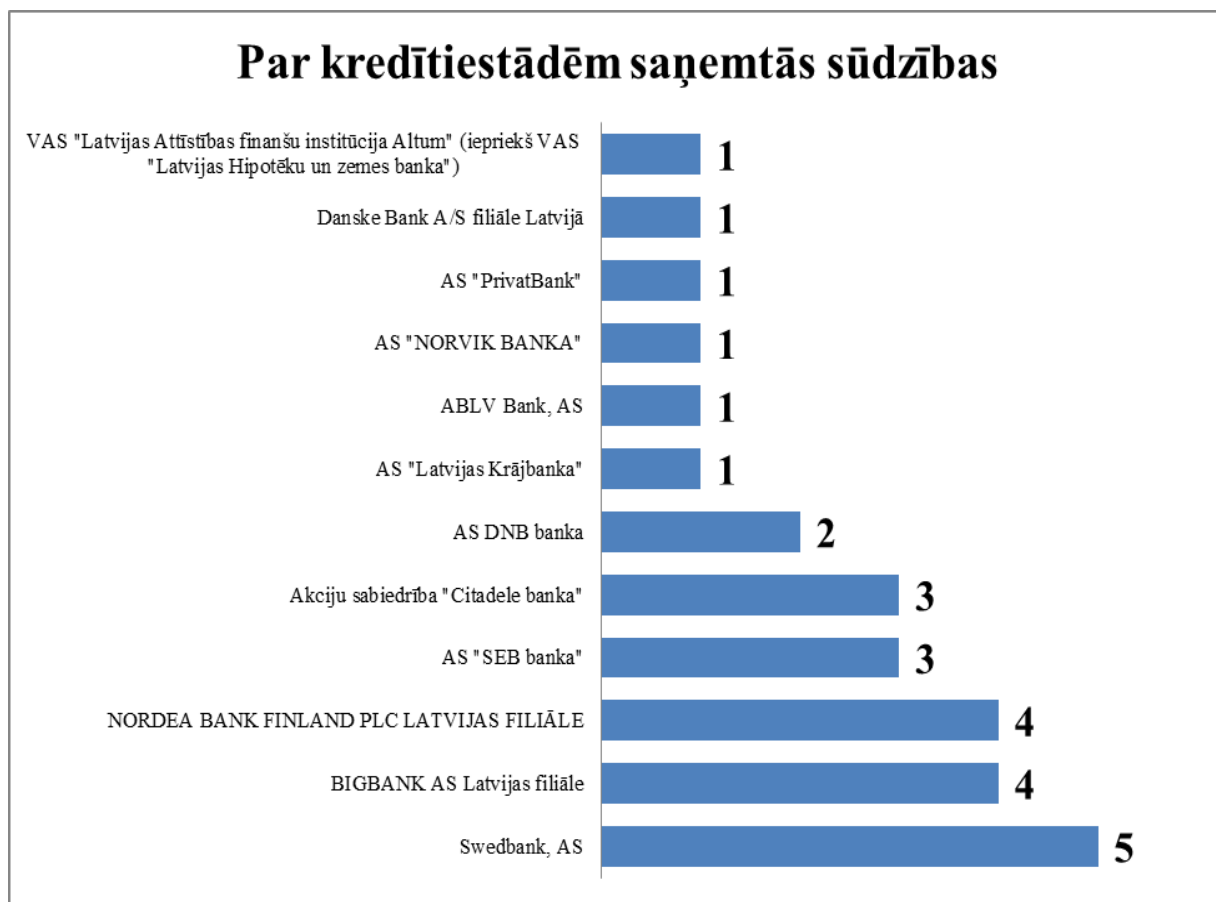
2014.gada 1. ceturksnī Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemta 71 rakstveida sūdzība par finanšu pakalpojumiem, no tām 3 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 27 sūdzības, par nebanku kredītētāju rīcību saņemtas 20 sūdzības, savukārt par parādu piedziņas sabiedrībām saņemtas 25 sūdzības¹.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par parādu piedziņas sabiedrībām
kopā saņemtas – 27 sūdzības.	kopā saņemtas – 3 sūdzības.	kopā saņemtas – 20 sūdzības.	kopā saņemtas – 25 sūdzības.
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kredītēšanas līgumos – 17 sūdzības; citu finanšu pakalpojumu līgumos – 3 sūdzības.	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem saņemta 1 sūdzība.	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kredītēšanas līgumos – 8 sūdzības.	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 3 sūdzības.
Par negodīgu komercpraksi – 3 sūdzības.	Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas.	Par negodīgu komercpraksi – 6 sūdzības.	Par negodīgu komercpraksi – 2 sūdzības.
Citas (par līgumsoda apmēru, parādsaistību cedēšanu, dažādu komisijas maksu piemērošanu, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 4 sūdzības.	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu, apdrošināšanas atlīdzības lietas izskatīšanas novilcināšanu) – 2 sūdzības.	Citas (par pārāk augstu procentu likmi, kredīta piešķiršanu nevērtējot maksātspēju, darbību bez licences, atbildes nesniegšanu uz patērētāja sūdzību u.c.) – 6 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.) – 20 sūdzības.

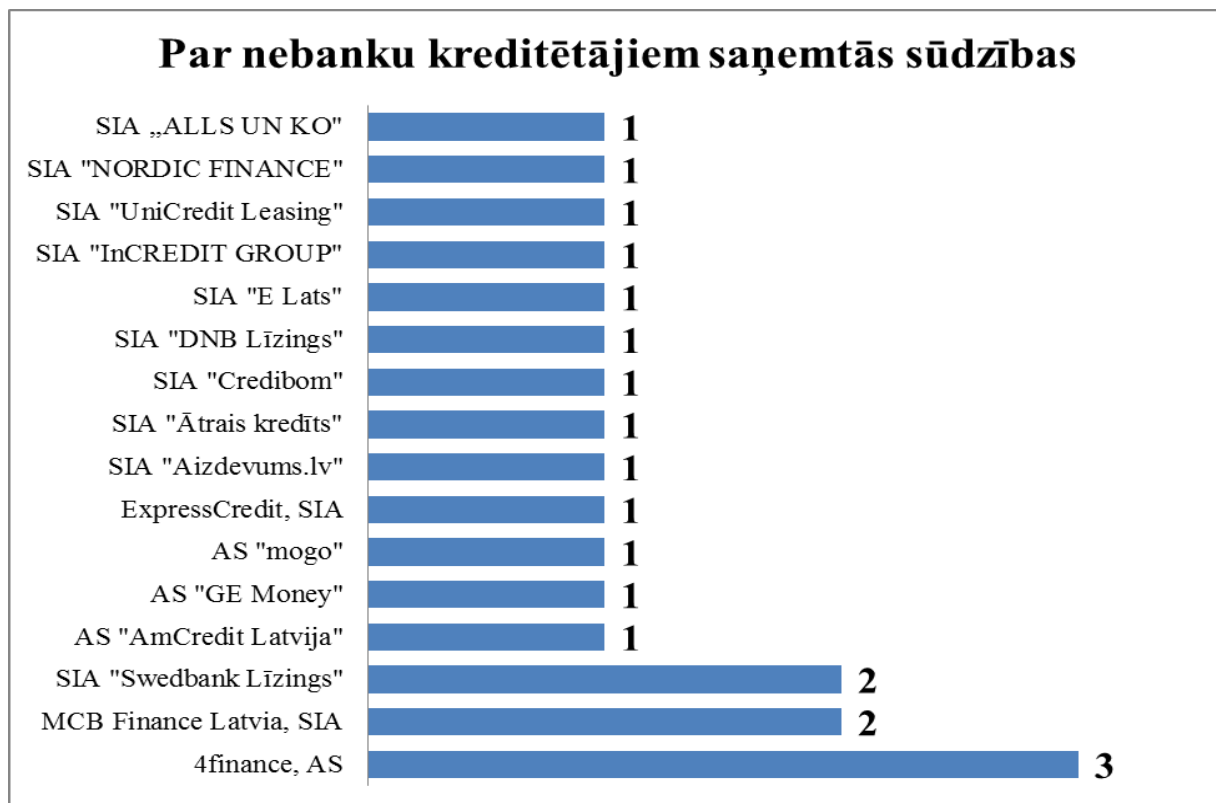
PTAC atzīmē, ka saņemto sūdzību skaitam nav tiešas saistības ar to pamatotību, kā arī uzsver, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā to sniegto pakalpojumu klāsts, tirgus daļas lielums un fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu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

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

No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par Swedbank, AS darbību – 5, kā arī par BIGBANK AS Latvijas filiāli un Nordea Bank Finland PLC Latvijas Filiāli, par kurām ir saņemtas 4 sūdzības, kā arī par AS „Citadele Banka” un AS „SEB banka” rīcību, par kurām ir saņemtas 3 sūdzības.



Par nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzības, t.i., 3, ir saņemtas par AS „4finance” darbību (pieder zīmoli „smscredit.lv” un „vivus.lv”), kā arī par MCB Finance Latvia, SIA un SIA „Swedbank Līzings” darbību – par kurām saņemtas attiecīgi 2 sūdzības.

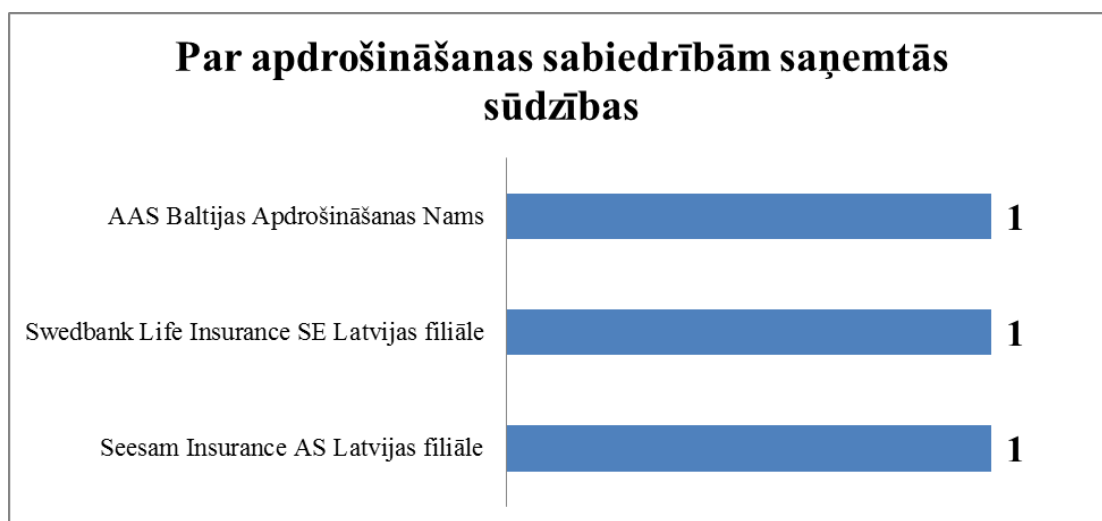


Sūdzību statistikā par nebanku kreditētājiem un parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem ir iekļauta informācija arī par tādiem pakalpojumu sniedzējiem, kas kredītu izsnieguši vēl pirms prasību par speciālās atļaujas (licences) spēkā stāšanās, kā arī komersantiem, kas, iespējams, veic darbību bez spēkā esošas speciālās atļaujas (licences).

No parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzību 2014.gada pirmajā ceturksnī ir saņemts par SIA „Creditreform Latvija” darbību – 9 sūdzības un UAB „Gelvora” filiāli Latvijā, par kuru ir saņemtas 5 sūdzības.



Savukārt par apdrošināšanas sabiedrībām ir saņemtas tikai 3 sūdzības – par Seesam Insurance AS Latvijas filiāles, Swedbank Life Insurance SE Latvijas filiāles un AAS „Baltijas apdrošināšanas nams” darbību.

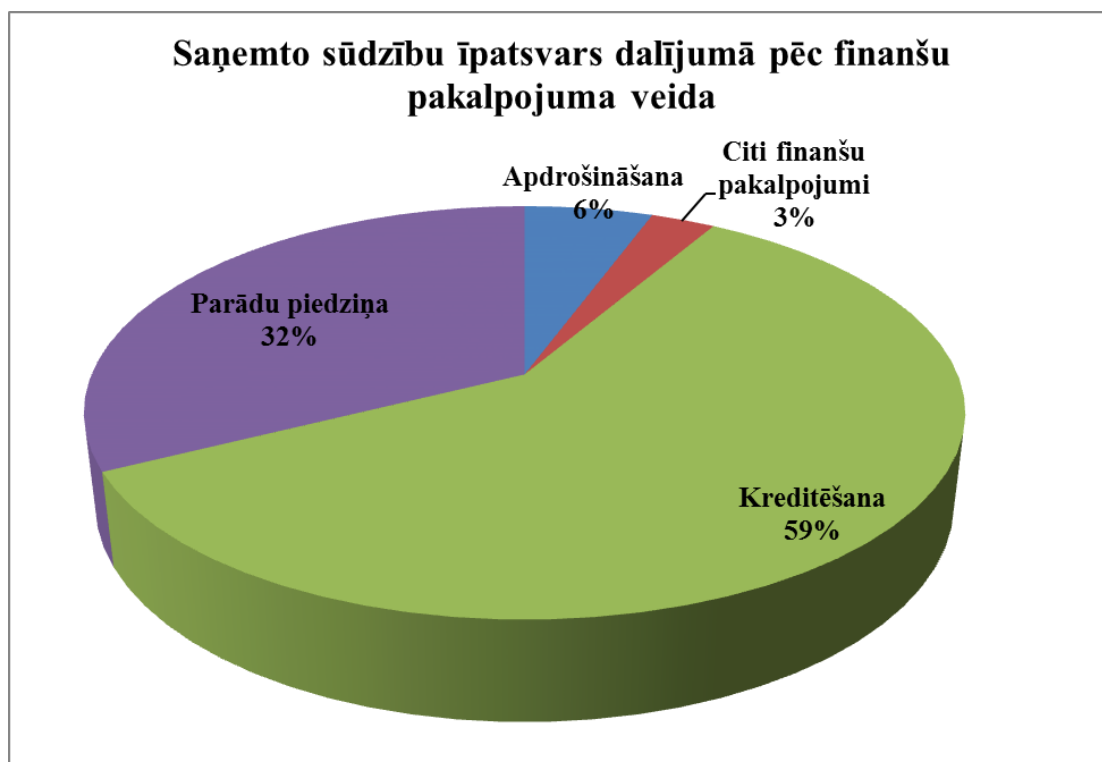


Salīdzinot ar statistiku pagājušā gada pirmajā ceturksnī, kopējais 2014.gada pirmajā ceturksnī saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 21%. Par nebanku kreditētājiem un kredītiestādēm saņemto sūdzību skaits ir samazinājies attiecīgi par 37,5% un 25%. Savukārt par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits ir nedaudz palielinājies, pakāpjoties par 4%.

Līdz ar to kopējā saņemto sūdzību skaitā saglabājas neliels par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību īpatsvars (4%). Vienlaikus vislielāko īpatsvaru saņemto

sūdzību skaitā sastāda sūdzības par kredītiestādēm (36% no sūdzībām), kas skaidrojams plašo kredītiestāžu piedāvāto pakalpojumu klāstu. Savukārt par nebanku kredītētājiem saņemto sūdzību īpatsvars sastāda 27%, bet par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem 33% no kopējā 2014.gada 1.ceturksnī saņemto sūdzību skaita.

Savukārt, ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem, – 59% no visām PTAC 2014.gada pirmajā ceturksnī saņemtajām sūdzībām bija par kredītēšanas pakalpojumiem, 32% par parādu piedziņas pakalpojumiem, 6% par apdrošināšanas pakalpojumiem un 3% par citiem finanšu pakalpojumiem (piemēram, maksājumu pakalpojumiem, noguldījumiem, u.c.).



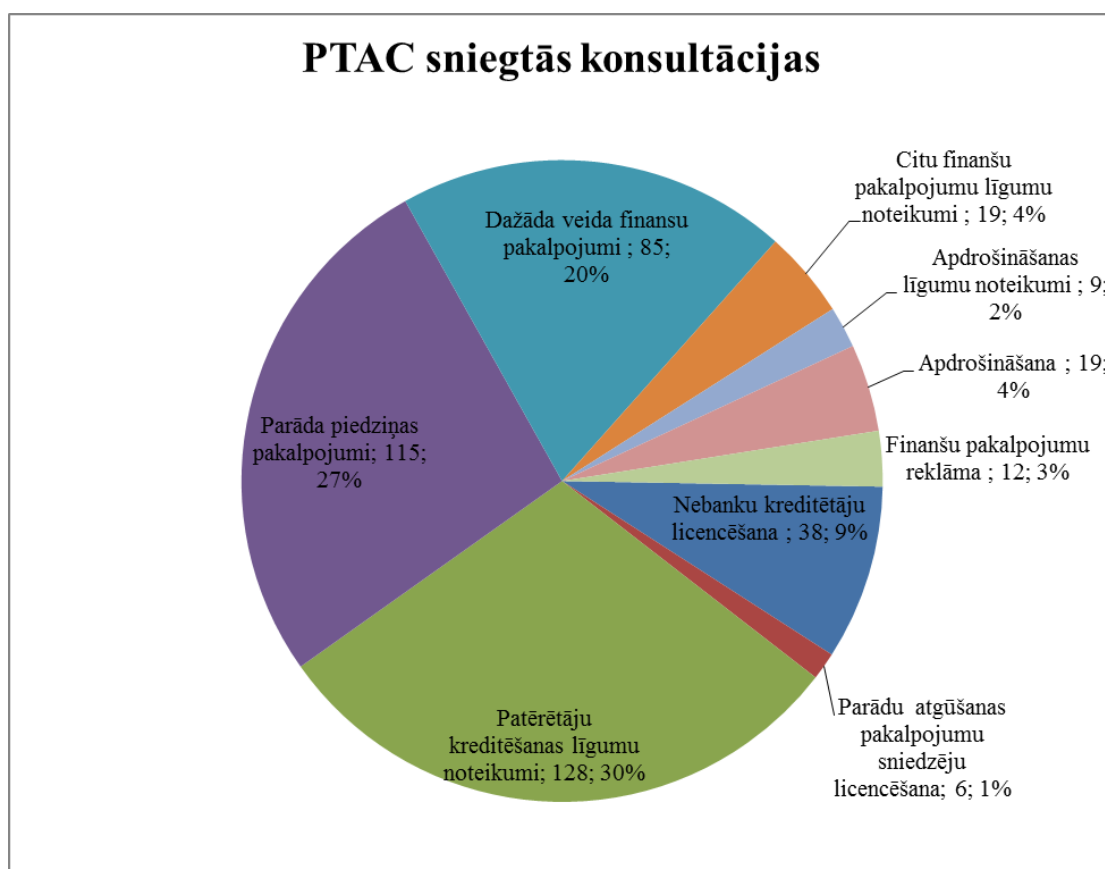
Lielākajā daļā gadījumu, atbildot uz sūdzībām, PTAC sniedza patērētājiem rakstveida konsultācijas un skaidrojumus sakarā ar viņu tiesību aizsardzības jautājumiem, nepieciešamības gadījumā pieprasot paskaidrojumu attiecīgajam finanšu pakalpojumu sniedzējam. Pēc PTAC paskaidrojuma pieprasījumiem vairākās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

PTAC individuālo sūdzību izskatīšanas rezultātā ir panākta virkne pozitīvu risinājumu patērētāju strīdu izskatīšanas ietvaros, piemēram, kredītiestāde ir piedāvājusi saistību pārņemšanu jaunajam parādniekam uz identiskiem noteikumiem kā sākotnēji kreditora un parādnieka starpā noslēgtajam aizdevuma līgumam, vienlaikus izslēdzot netaisnīgus līguma noteikumus, citā gadījumā kredītiestāde ir atmaksājusi naudas līdzekļus patērētājam par norēķinu kontā veiktajiem naudas līdzekļu ieturējumiem par maksājumiem, kurus patērētājs nebija veicis. Nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzējs ir vienojies par parāda atmaksas grafika sastādīšanu un būtiski samazinājis aprēķināto nokavējumu procentu apmēru.

Apdrošināšanas pakalpojumu sniedzējs pieņēmis lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības atteikuma atcelšanu un pieprasījis papildu informāciju, lai izvērtētu apdrošināšanas atlīdzības izmaksas pamatotību un apmēru, atzīstot, ka, noslēdzot apdrošināšanas līgumu, nav pareizi veikta apdrošināšanas termiņa un samaksas perioda noteikšana. Lai neveidotos šādas kļūdas, apdrošinātājs apņēmas veikt polišu izdošanas parametru ierobežojumus IT sistēmā, kā arī noteikt papildu kontroles, lai šādas situācijas vairs neatkārtotos.

Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji vairākos gadījumos ir pārrēķinājuši atgūstamā parāda apmēru, ievērojot 2013.gada 30.janvārī pasludināto Augstākās tiesas Senāta spriedumu civillietā Nr.SKC-644/2013, kas nosaka ierobežojumus pielīgto procentu un līgumsoda aprēķināšanai un piedziņai atbilstoši līguma nosacījumiem pēc līguma laušanas, savukārt citā lietā pakalpojumu sniedzējs ir novērsis sistēmas kļūdu par neprecīzi apstrādāta maksājuma saņemšanu un slēdzis parāda atgūšanas lietu.

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.



2014.gada pirmajā ceturksnī no PTAC sniegtajām konsultācijām par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 128 konsultācijas (30%) tika sniegtas par patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, 115 (27%) par parādu piedziņas pakalpojumiem un 85 (20%) par dažāda veida finanšu pakalpojumiem (piemēram, noguldījumi, maksājumu pakalpojumi, norēķinu kartes u.c.).

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.