

## Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2013.gada 1.ceturksnī saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

### Sūdzību statistika:

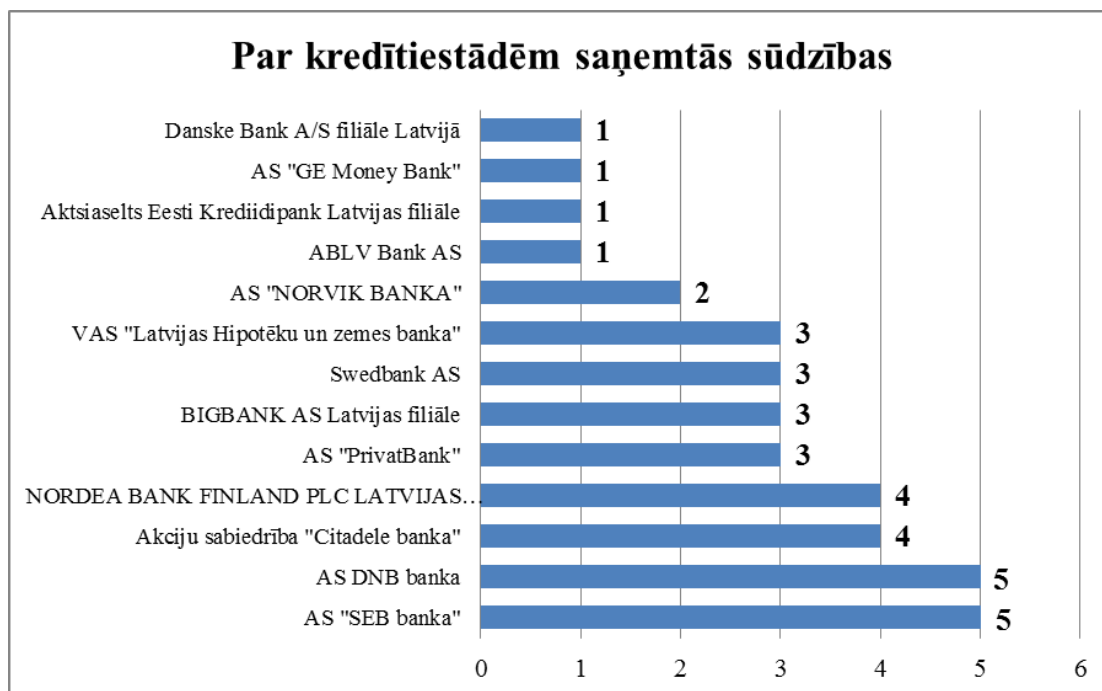
2013.gada 1. ceturksnī Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 90 rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 5 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 36 sūdzības, par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam, rīcību saņemtas 32 sūdzības, savukārt par parādu piedziņas sabiedrībām saņemtas 24 sūdzības<sup>1</sup>.

| Par kredītiestāžu darbību  | Par apdrošinātāju darbību  | Par personu, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, darbību  | Par parādu piedziņas sabiedrībām   |
|--|--|---|--|
| <b>Kopā saņemtas – 36 sūdzības</b>   | <b>Kopā saņemtas – 5 sūdzības</b>  | <b>Kopā saņemtas – 32 sūdzības</b>  | <b>Kopā saņemtas – 24 sūdzības</b>   |
| Par netaisnīgiem līguma noteikumiem:<br>patērētāju kreditēšanas līgumos – 15 sūdzības<br><br>citu finanšu pakalpojumu līgumos – 1 sūdzības             | Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 1 sūdzības   | Par netaisnīgiem līguma noteikumiem:<br>patērētāju kreditēšanas līgumos – 12 sūdzības<br><br>citu finanšu pakalpojumu līgumos – 1 sūdzības                        | Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 3 sūdzības   |
| Par negodīgu komercpraksi – 2 sūdzības   | Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas  | Par negodīgu komercpraksi – 9 sūdzības  | Par negodīgu komercpraksi - 7 sūdzības   |
| Citas (par soda naudas apmēru, parādsaistību cedēšanu, dažādu komisijas maksu piemērošanu, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 18 sūdzības | Citas (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu, apdrošināšanas atlīdzības lietas izskatīšanas novilcināšanu) – 4 sūdzības | Citas (par augstu procentu likmi, kredīta piešķiršanu nevērtējot maksāspēju, darbību bez licences, atbildes nesniegšanu uz patērētāja sūdzību u.c.) – 10 sūdzības | Par parādu piedziņas procesu (par zvanišanu uz darbu un informācijas sniegšanu trešajām personām, piemērotajām komisijas maksām, par informācijas ievadīšanu parādnieku datu bāzēs u.c.) – 14 sūdzības |

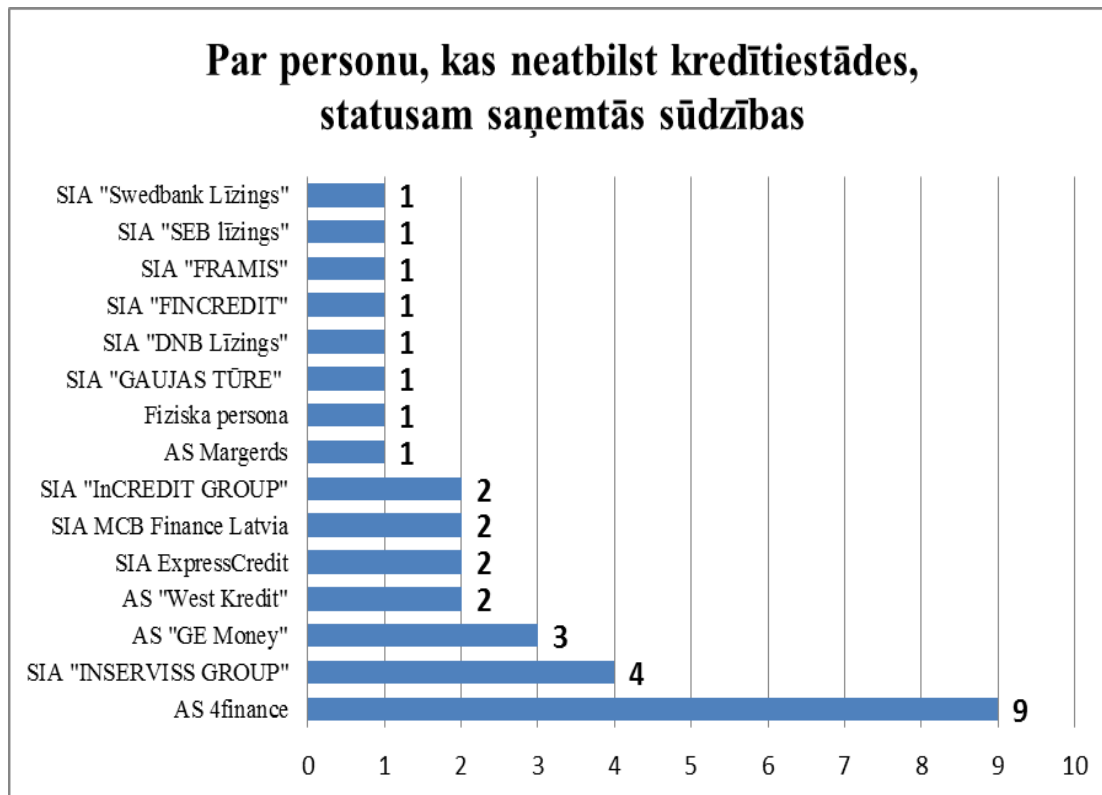
PTAC norāda, ka saņemtie iesniegumi nenorāda, ka saņemtās sūdzības ir pamatotas, kā arī to, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu un pakalpojumu sniedzēja klientu (patērētāju) skaitu.

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

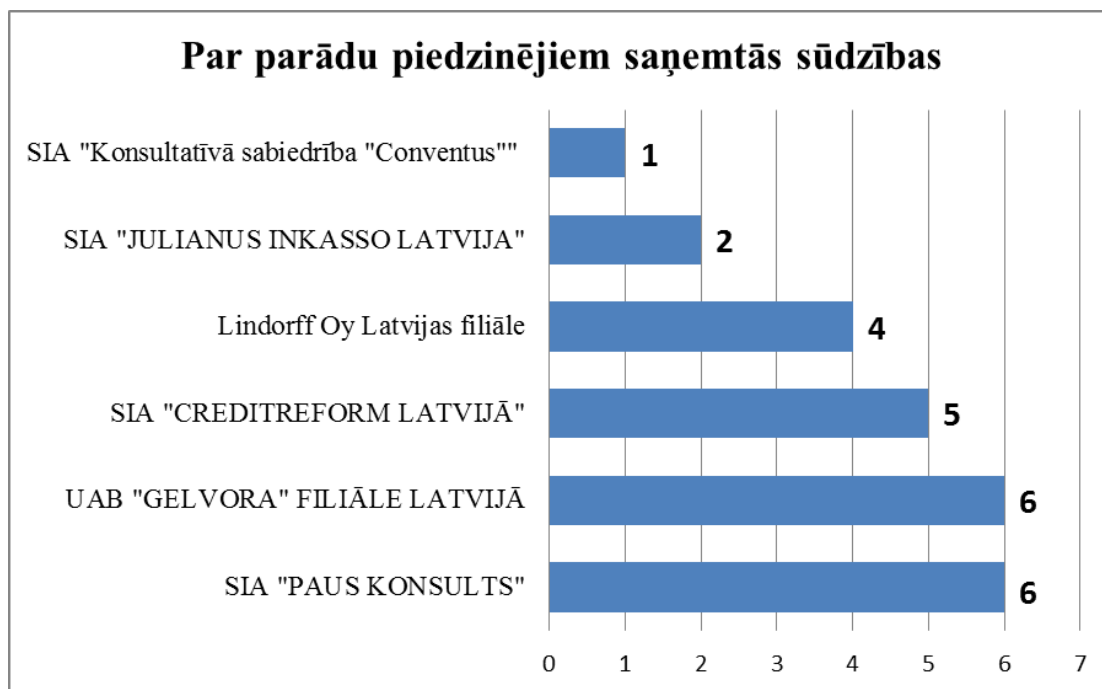
No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par AS „SEB banka” un AS „DNB Banka” darbību – 5, kā arī par AS „Citadele Banka” un „Nordea Bank Finland PLC Latvijas Filiāle” darbību, par kurām ir saņemtas attiecīgi 4 sūdzības.



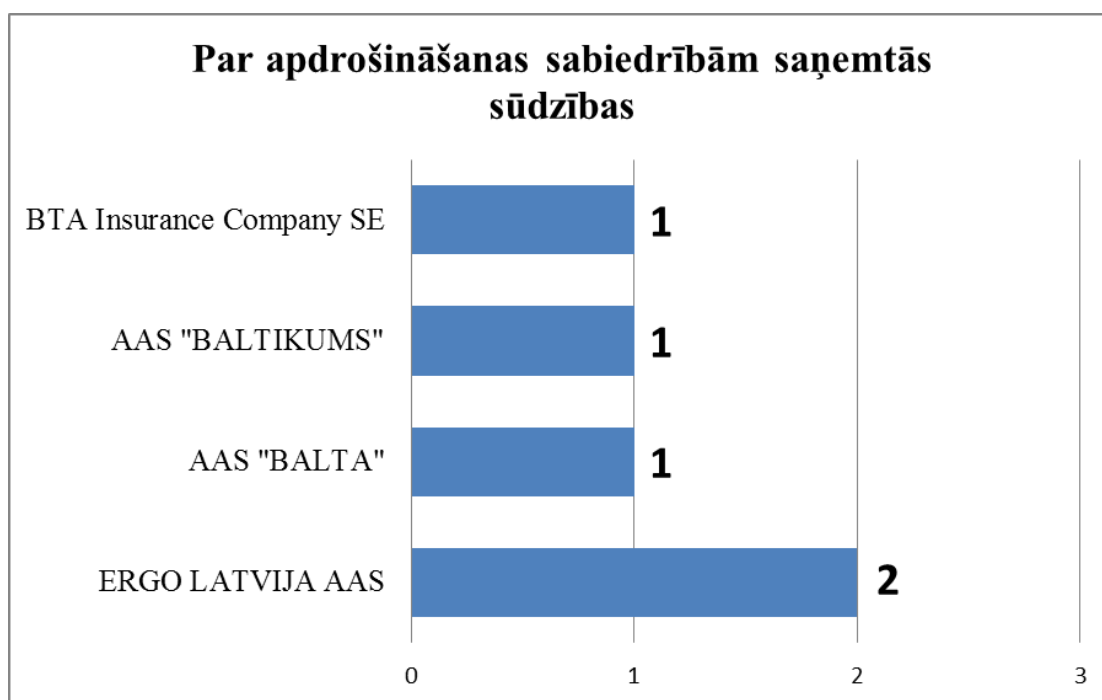
Par personām, kuras neatbilst kredītiestādes statusam visvairāk sūdzības, t.i., 9, ir saņemtas par AS „4finance” darbību, kā arī par SIA "INSERVISS GROUP" darbību – 4 sūdzības.



No parādu piedziņas sabiedrībām visvairāk sūdzību 2013.gada pirmajā ceturksnī ir saņemts par SIA „PAUS KONSULTS” un UAB „Gelvora” filiāli Latvijā – 6, kā arī par SIA „Cretitreform Latvijā” darbību – 5 sūdzības.



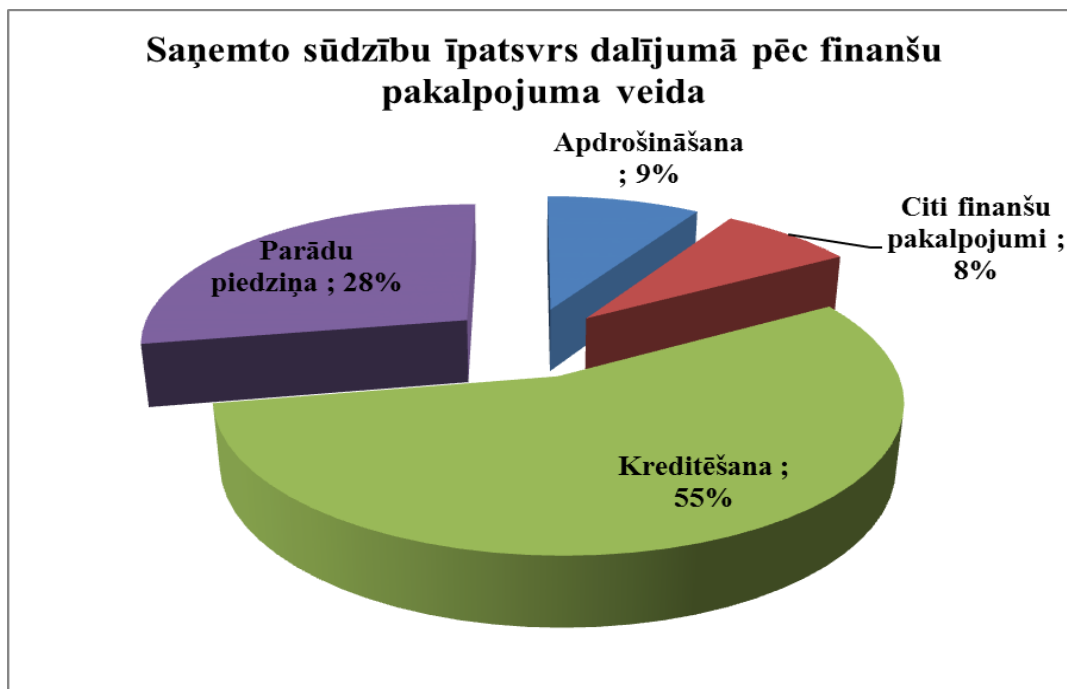
Savukārt apdrošināšanas sabiedrību vidū visvairāk sūdzību (2) ir saņemts par AAS „ERGO Latvija” darbību.



Salīdzinot ar statistiku pagājušā gada pirmajā ceturksnī, par 38% ir samazinājies par kredītiestādēm saņemto sūdzību skaits, savukārt par 28% palielinājies par personām, kuras neatbilst kredītiestāžu statusam, t.sk., nebanku kreditētājiem, saņemto sūdzību skaits, kā arī par 71% palielinājies par parādu piedzinējiem saņemto sūdzību skaits. Līdz ar to, saglabājoties nelielam par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto sūdzību īpatsvaram (5%), ir izlīdzinājies saņemto sūdzību īpatsvars starp pārējiem pakalpojumu sniedzējiem, proti, par kredītiestādēm saņemto sūdzību īpatsvaram sastādot 37%, par personām, kas neatbilst

kreditēstādes statusam 33%, bet parādu piedzinējiem 25% no kopējā pirmajā ceturksnī saņemto sūdzību skaita.

Savukārt, ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem – 55% no visām PTAC 2013.gada pirmajā ceturksnī saņemtajām sūdzībām bija par kreditēšanas pakalpojumiem, 28% par parādu piedziņas pakalpojumiem, 9% par apdrošināšanas pakalpojumiem un 8% 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.

Piemēram, patērētāju kolektīvo interešu aizsardzības lietās AS „Norvik Banka” 2013.gada 15.janvārī iesniedza rakstveida apņemšanos, ar kuru apņēmās 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](http://www.ptac.gov.lv/upload/apnemsanas/izraksts_norvik.pdf).

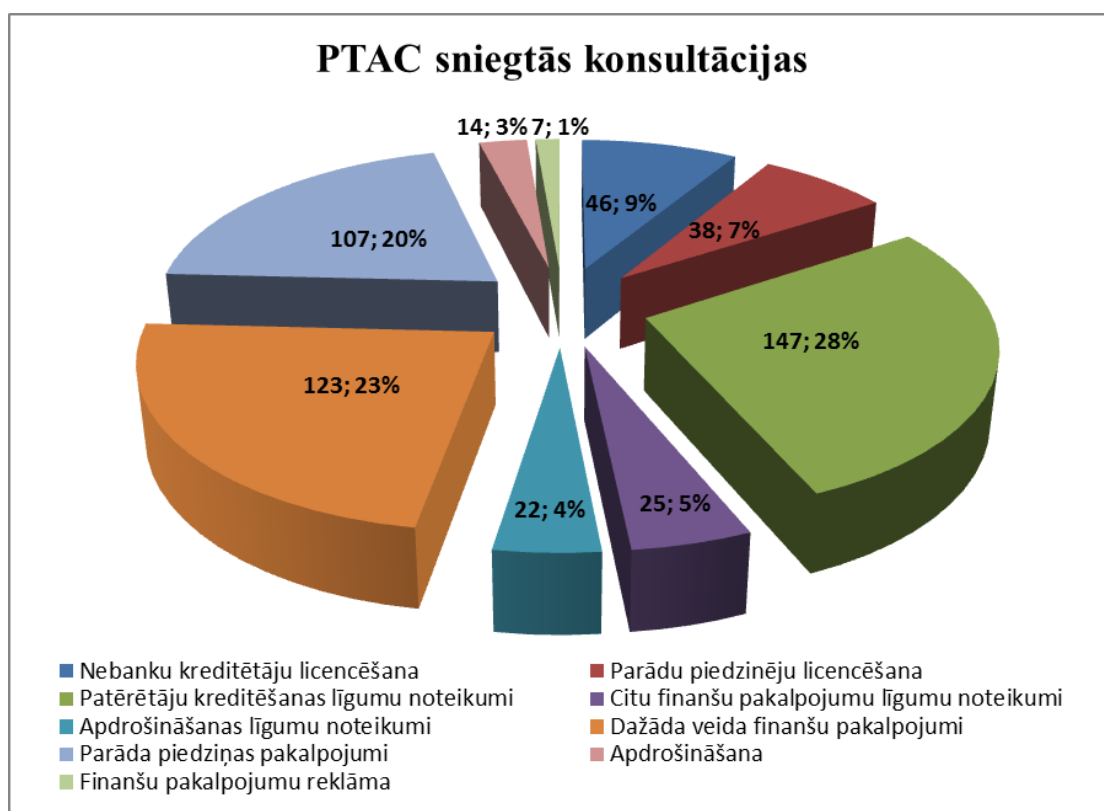
PTAC panāca vienošanos arī ar AS „ABLV Bank” par piedāvātajiem risinājumiem klientiem, kuri sistēmas tehniskas kļūdas dēļ saņēma nekorektus hipotekāro kredītu maksājumu grafikus, lai novērstu sekas, kas radušās tiem bankas hipotekāro kredītu klientiem, kuru hipotekāro kredītu līgumos bankas informāciju 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](http://www.ptac.gov.lv/upload/2013-04-08_risinajumi.pdf).

Tāpat PTAC sarunu ceļā panāca vienošanos ar UAB „Gelvora”, kā rezultātā komersants apņēmās 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 piedziņas 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](http://www.ptac.gov.lv/page/212&news_id=334).

Vienlaikus veikto uzraudzības darbību rezultātā ir panākta virkne pozitīvu risinājumu arī individuālo patērētāju lietu izskatīšanas ietvaros, piemēram, kredītiestādes 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. Tāpat parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējs ir piekritis PTAC konstatētajam, ka parāda ārpustiesas atgūšanas izdevumos nav iekļaujama izdevumu pozīcija valsts nodevas atlīdzināšanai par prasības pieteikuma iesniegšanu tiesā, savukārt citā lietā parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējs atzina PTAC konstatētās neatbilstības kreditora pieprasītās parāda pamatsummas apmērā un samazināja pieprasāmo parāda summu atbilstoši faktiskā parāda apmēram.

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 ceturksnī no PTAC sniegtajām konsultācijām par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 147 konsultācijas (28%) tika sniegtas par patērētāju kredītiestādes līgumu noteikumiem, 123 (23%) par dažāda veida finanšu pakalpojumiem (piemēram, noguldījumi, maksājumu pakalpojumi, norēķinu kartes

u.c.), kā arī par parādu piedziņas pakalpojumiem, par kuriem tika sniegtas attiecīgi 107 konsultācijas (20%).

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.