

**Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2012.gada 1.ceturksnī saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze**

**Sūdzību statistika:**

2012.gada 1. ceturksnī Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 104 rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 7 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 58 sūdzības, par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam, rīcību saņemtas 25 sūdzības, savukārt par parādu piedziņas sabiedrībām saņemtas 14 sūdzības.

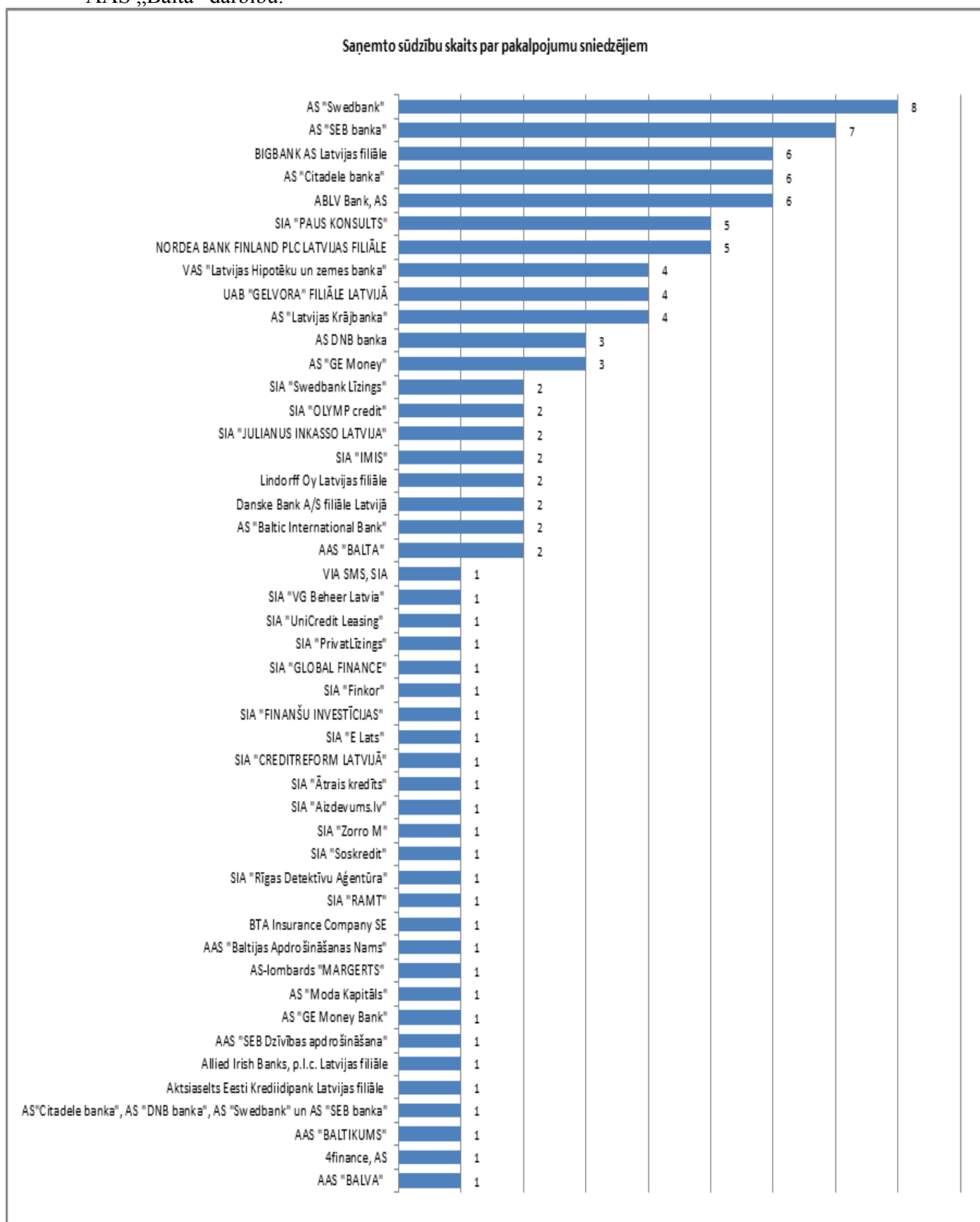
| <b>Par kredītiestāžu darbību</b>   | <b>Par apdrošinātāju darbību</b>  | <b>Par personu, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, darbību</b>   | <b>Par parādu piedziņas sabiedrībām</b>    |
|--|---|---|--|
| <b>Kopā saņemtas – 58 sūdzības</b>   | <b>Kopā saņemtas – 7 sūdzības</b>   | <b>Kopā saņemtas – 25 sūdzības</b>  | <b>Kopā saņemtas – 14 sūdzības</b>         |
| Par netaisnīgiem līguma noteikumiem:<br><br>patērētāju kreditēšanas līgumos – 35 sūdzības<br><br>citu finanšu pakalpojumu līgumos – 2 sūdzības                   | Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 4 sūdzības  | Par netaisnīgiem līguma Noteikumiem:<br><br>patērētāju kreditēšanas līgumos – 14 sūdzības<br><br>citu finanšu pakalpojumu līgumos – 1 sūdzība | Par parādu piedziņas procesu – 12 sūdzības |
| Par negodīgu komercpraksi – 2 sūdzības   | Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas   | Par negodīgu Komercpraksi sūdzības nav saņemtas   | Par negodīgu komercpraksi - 2 sūdzība      |
| Citas (par atkāpšanos no kredītlīguma, maksāspējas grūtībām, soda naudas un komisijas maksas apmēru, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 19 sūdzības | Citas (par apdrošināšanas atlīdzības neizmaksāšanu, apdrošināšanas atlīdzības apmēru u.c.) – 3 sūdzības | Citas (par augstu procentu likmi, maksāspējas grūtībām u.c.) – 10 sūdzības  |  |

No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par AS „Swedbank” darbību – 8, AS „SEB banka” darbību – 7, kā arī par AS „ABLV Bank”, AS „Citadele Banka” un „BIGBANK AS Latvijas filiāle” darbību, par kurām ir saņemtas attiecīgi 6 sūdzības.

Par personām, kuras neatbilst kredītiestādes statusam visvairāk sūdzības, t.i., 3 ir saņemtas par AS „GE Money”.

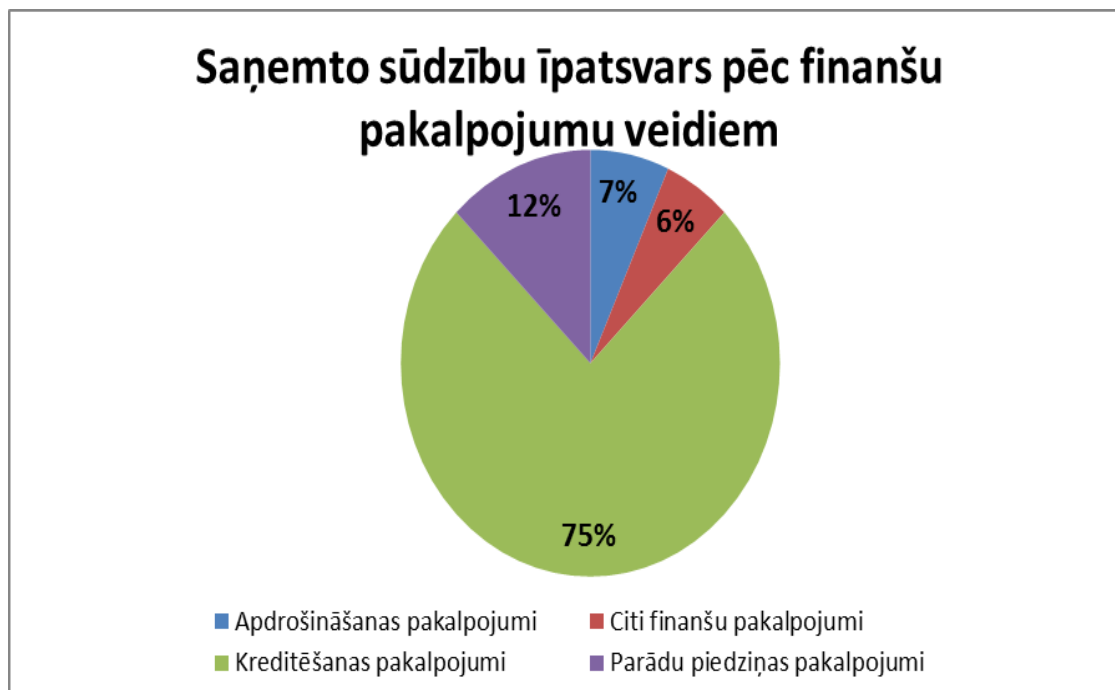
No parādu piedziņas sabiedrībām visvairāk sūdzību 2012.gada pirmajā ceturksnī ir saņemts par SIA „PAUS KONSULTS” – 5, kā arī par UAB „Gelvora” filiāli Latvijā – 4 sūdzības.

Savukārt apdrošināšanas sabiedrību vidū visvairāk sūdzību, t.i., 2 ir saņemts par AAS „Balta” darbību.



Tomēr jāņem vērā, ka saņemto iesniegumu skaits par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju vēl nenorāda, ka saņemtās sūdzības ir pamatotas, kā arī tas, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu un pakalpojumu sniedzēja klientu (patērētāju) skaitu.

Savukārt, ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem – 75% no visām PTAC 2012.gada pirmajā ceturksnī saņemtajām sūdzībām bija par kredītēšanas pakalpojumiem, 12% par parādu piedziņas pakalpojumiem, 7% par apdrošināšanas pakalpojumiem, bet 6% 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 tika atrisinātas pozitīvi.

#### **Galvenās tendences 2012.gadā saņemtajās sūdzībās:**

1. Liela daļa no PTAC saņemtajām rakstveida un elektroniskā pasta sūdzībām saistītas ar to, ka kredīta devējs ir vienpusēji laužis kredīta līgumu, jo patērētājs nav savlaicīgi veicis no līguma izrietošos maksājumus, un vērsies tiesā vai nodevis parāda piedziņas tiesības parāda piedziņas sabiedrībai, pieprasot visa kredīta atmaksu, kā arī vēršot piedziņu pret nekustamo īpašumu vai iekļāto transportlīdzekli. Šādos gadījumos visbiežāk strīds rodas saistībā ar kredīta devēja aprēķināto parāda kopējo summu, kura sastāv no nesamaksātās pamatsummas, procentiem par kredīta izmantošanu un aprēķinātā līgumsoda par maksājumu kavējumiem. Saskaņoties ar šādiem gadījumiem, patērētāji parasti lūdz netaisnīgu līguma noteikumu izvērtēšanu, tai skaitā arī nesamērīga līgumsoda izvērtēšanu.
2. Attiecībā uz apdrošināšanas pakalpojumu jomu galvenokārt PTAC ir saņēmis patērētāju sūdzības par to, ka apdrošinātājs atteicies izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību un pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas nav pietiekami informējis patērētāju par tā nosacījumiem.
3. Saistībā ar komercprakses jomu pārsvarā saņemtas sūdzības par kredīta devēja vai parādu piedziņas sabiedrības īstenotajām darbībām, lai panāktu kredīta vai parāda atmaksu.

4. Attiecībā uz kredītiestādēm vairākas sūdzības saņemtas par līguma noteikumu, kas paredz procentu likmes pārskatīšanu ik pēc noteikta perioda, patērētājiem izsakot neapmierinātību ar piedāvātās procentu likmes apmēru.
5. Par personām, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, PTAC ir saņēmis vairākas sūdzības par nebanku kreditētāju darbību bez attiecīgas speciālās atļaujas (licences) patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniegšanai.
6. Tāpat PTAC ir saņēmis sūdzības saistībā ar kļūdaini veiktu maksājumu karšu maksājumu neatmaksāšanu un kļūdainiem skaidras naudas izņemšanas darījumiem bankas automātos, kredītiestādes atteikumu atvērt norēķinu kontu, kā arī par kredītiestādes vai personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam rīcību, piemērojot komisijas maksas par kredītsaistību pārkreditāciju un nesniedzot atbildes uz patērētāja iesniegtajiem iesniegumiem.

### Konsultāciju statistika:

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. Kopumā 2012.gada pirmajā ceturksnī PTAC ir sniedzis 80 konsultācijas, no kurām 42 konsultācijas ir sniegtas telefoniski, 35 konsultācijas sniegtas ar e-pasta starpniecību, bet 3 konsultācijas sniegtas klātienē.

No sniegtajām konsultācijām 27 tika sniegtas par nebanku kreditētāju licencēšanas jautājumiem, 20 par jautājumiem saistībā patērētāju kreditēšanas līgumiem, kā arī 10 par ārpustiesas parādu piedziņas pakalpojumu likumprojektu un 9 par finanšu pakalpojumu reklāmām.

