



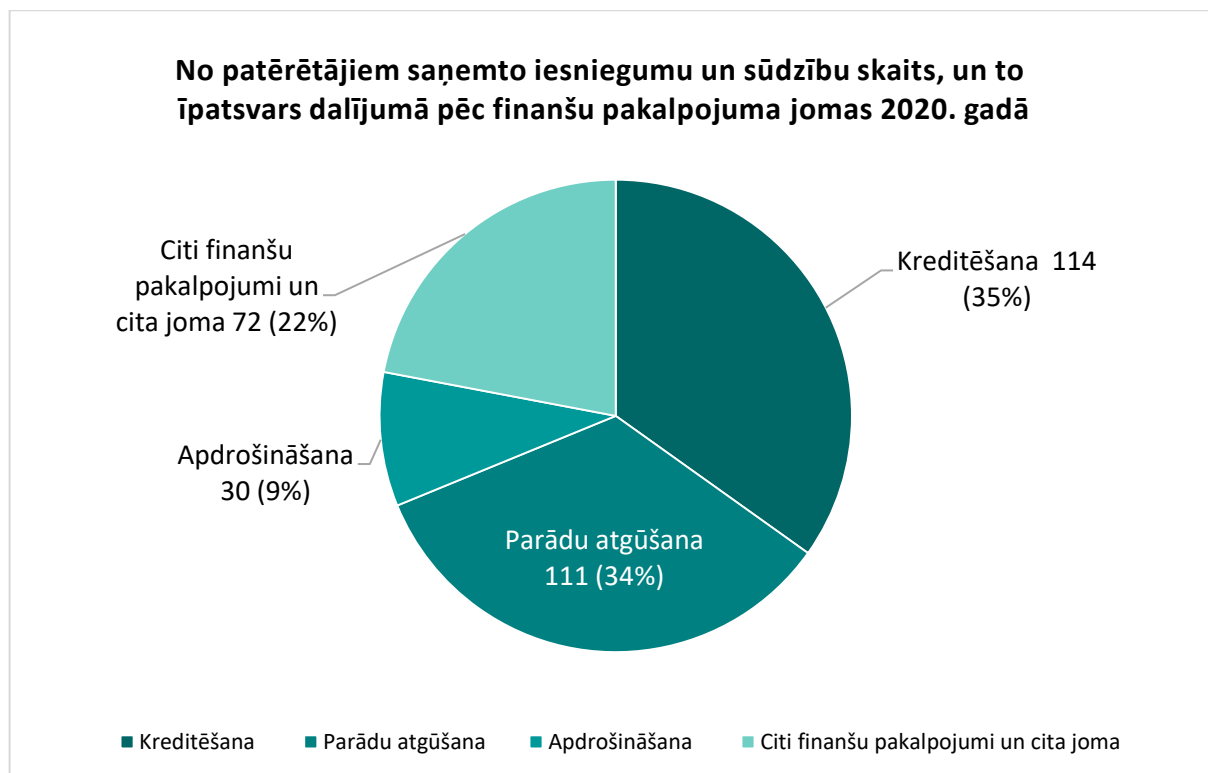
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

**2020. gadā par finanšu pakalpojumiem
saņemto iesniegumu un sūdzību analīze.**

Rīga 2021

Iesniegumu un sūdzību statistika

2020. gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) kopumā saņemtas 465 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 327 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 108 gadījumos juridiskas personas un 30 gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu). Patērētāji PTAC 114 gadījumos sūdzējušies par kreditēšanas jomu, 111 gadījumos par parādu atgūšanas jomu, 72 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 30 gadījumos par apdrošināšanas jomu.

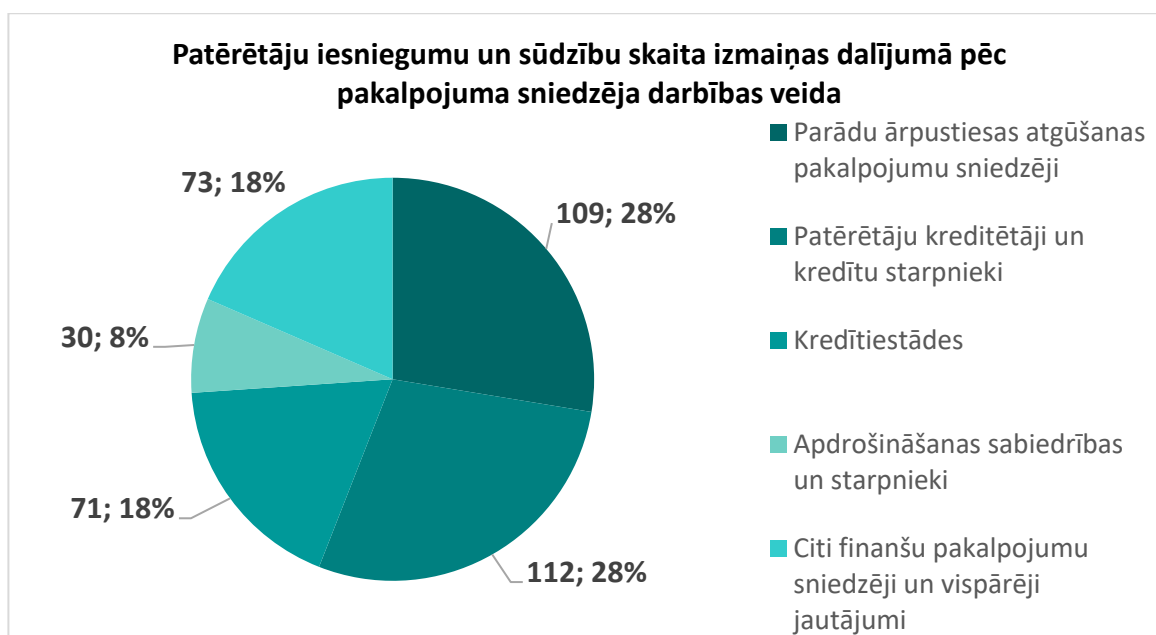


I.att. No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2020. gadā.

Tabula 1

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2017.gads	2018.gads	2018. pret 2017.	2019.gads	2019. pret 2018.	2020.gads	2020. pret 2019.
Joma	iesniegumu un sūdzību skaits	iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %	iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %	iesniegumu un sūdzību skaits	Skaita izmaiņas %
Kreditēšana	76	70	-7.89%	90	28.57%	114	26.67%
Parādu atgūšana	138	88	-36.23%	95	7.95%	111	16.84%
Apdrošināšana	25	18	-28.00%	22	22.22%	30	36.36%
Citi finanšu pakalpojumi	45	54	20.00%	53	-1.85%	72	35.85%
Kopā	284	230	-19.01%	260	13.04%	327	25.77%

2020. gadā salīdzinājumā ar 2019. gadu ir palielinājies patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību skaits kopumā par 67 jeb 25,77%, t.sk.: kreditēšana (+) 26,67%, parādu atgūšana (+) 16,84%, apdrošināšanu (+) 36,36%, citi finanšu pakalpojumi (+) 35,85%.



2.att. Iesniegumu un sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2020.gadā.

2020. gadā līdzīgi kā iepriekš patērētājiem raksturīgi bija vienā iesniegumā ietvert vairākus pakalpojumu sniedzējus, kā rezultātā 327 iesniegumos patērētāji snieguši informāciju kopumā par 395 pakalpojumu sniedzējiem. 2020.gadā patērētāju iesniegumu skaitam salīdzinājumā ar 2019.gadu pieaugot par 25,77%, pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem patērētāji sniedza informāciju, pieauga par 16,18%. Visvairāk - 112 iesniegumos patērētāji norādījuši uz nebanku kredītdevēju un kredītu starpnieku rīcību (28% no kopējā īpatsvara, skaita izmaiņas salīdzinājumā ar 2019.gadu (+) 30,23%). Gandrīz tik pat – 109 iesniegumos patērētāji 2020.gadā norādījuši uz parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību, kas arī ir 28% no kopējā īpatsvara, tomēr procentuāli iesniegumu skaita pieaugums salīdzinājumā ar 2019.gadu bija mazāks ((+) 11,22%). Savukārt lielākais procentuālais iesniegumu skaita pieaugums 2020.gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu fiksēts par kredītiestādēm (+) 31,48%, kredītiestādes patērētāju iesniegumos minot 71 jeb 18% no kopējā īpatsvara). 73 iesniegumi 2020.gadā saņemti par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (arī 18% no kopējā īpatsvara, izmaiņas (-) 5,19%), 30 iesniegumi iesniegti par aprošinātājiem (8% no kopējā skaita, izmaiņas (+) 20,00%).

Tabula 2

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc pakalpojuma sniedzēja darbības veida	2017.gads	2018.gads	2018. pret 2017.gadu	2019.gads	2019. pret 2018.gadu	2020.gads	2020. pret 2019.gadu
Darbības veids	Skaits	Skaits	Skaita izmaiņas %	Skaits	Skaita izmaiņas %	Skaits	Skaita izmaiņas %
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji	144	85	-40.97%	98	15.29%	109	11.22%
Patērētāju kreditētāji un kredītu starpnieki	65	59	-9.23%	86	45.76%	112	30.23%
Kredītiestādes	36	48	33.33%	54	12.50%	71	31.48%
Aprošināšanas sabiedrības un starpnieki	26	18	-30.77%	25	38.89%	30	20.00%
Citi finanšu pakalpojumu sniedzēji un vispārēji jautājumi	31	66	112.90%	77	16.67%	73	-5.19%
Kopā	302	276	-8.61%	340	23.19%	395	16.18%

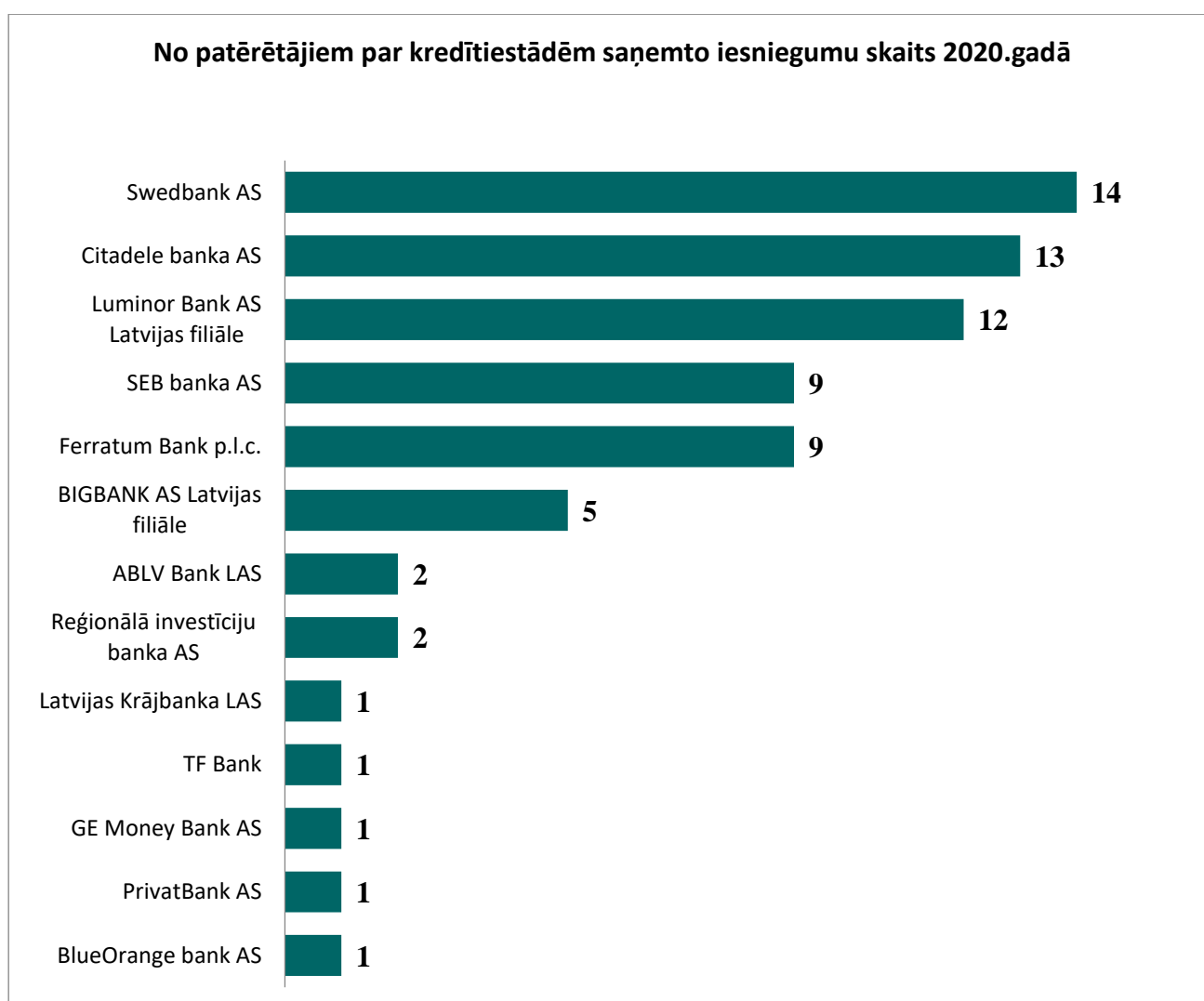
Tabula 3

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par patērētāju (nebanku) kredīšanas 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 – 71 iesniegumi	Kopā saņemti – 30 iesniegumi	Kopā saņemti – 112 iesniegumi	Kopā saņemti – 109 iesniegumi	Kopā saņemti – 73 iesniegumi
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 4 iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 0 iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 5 iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 1 iesniegums	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 4 iesniegumi
<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 18 iesniegumi (maldinoša informācija un/vai informācijas nesniegšana, neskaidri līguma noteikumi,)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 10 iesniegums (par atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzības lielumu pilnā apmērā)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 37 iesniegumi (par neatbilstošu maksāspējas izvērtēšanu, kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, maldinošas informācijas sniegšanu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 47 iesniegumi (par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatošību, normatīvajos aktos noteiktās informēšanas kārtības neievērošanu, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 14 iesniegumi (par maldinošas informācijas sniegšanu, par normatīvajiem aktiem neatbilstošas papildus maksas piemērošanu)
<i>Citas pretenzijas</i> – 42 iesniegums (par parādu piedziņu, maksājumu novirzīšanas kārtību, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, par savlaicīgu nebrīdināšanu, pamatkonta neatvēršanu u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – 19 iesniegumi (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas lielumu, līguma noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – 47 iesniegumi (par parāda pamatošību, procentu apmēru, par parādu piedziņu, par līguma pirmstermiņa laušanu un saistību dzēšanu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – 52 iesniegumi (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par piedzenamā parāda aprēķinu, par informācijas ievietošanu datu bāzēs, u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – 26 iesniegumi (par kreditoru sadarbību ar ārpustiesas parādu piedzinējiem, par parādu pamatošību, citas personas saistībām, u.c.)

Atzīmējams, 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 vairāki komersanti.

Par kredītiestādēm saņemtie iesniegumi

2020. gadā patērētāji attiecībā uz kredītiestādēm visvairāk iesniegumus iesniedza par Swedbank AS, Citadele banka AS un Luminor Bank AS Latvijas filiāli – attiecīgi 14, 13 un 12. Iesniegumu skaits salīdzinājumā ar 2019. gadu par visām šīm trim kredītiestādēm ir būtiski pieaudzis: par Swedbank AS + 5, par Citadele banka AS + 7, par Luminor Bank AS Latvijas filiāli + 3. Strauji 2020. gadā salīdzinājumā ar iepriekšējo pieauga iesniegumu skaits par SEB Banka AS – no 3 līdz 9, par diviem iesniegumiem (no 7 līdz 9) palielinājies skaits par Ferratum Bank p.l.c., savukārt samazinājies par BIGBANK AS Latvijas filiāli (no 6 līdz 5) un ABLV Bank LAS (no 4 līdz 2). Divi iesniegumi 2020. gadā iesniegti arī par Reģionālo investīciju Banku AS, savukārt pa vienam iesniegumam bijis par Latvijas Krājbanku LAS, TF Bank, GE Money Bank AS (reorganizēta), PrivatBank AS un BlueOrange bank AS.



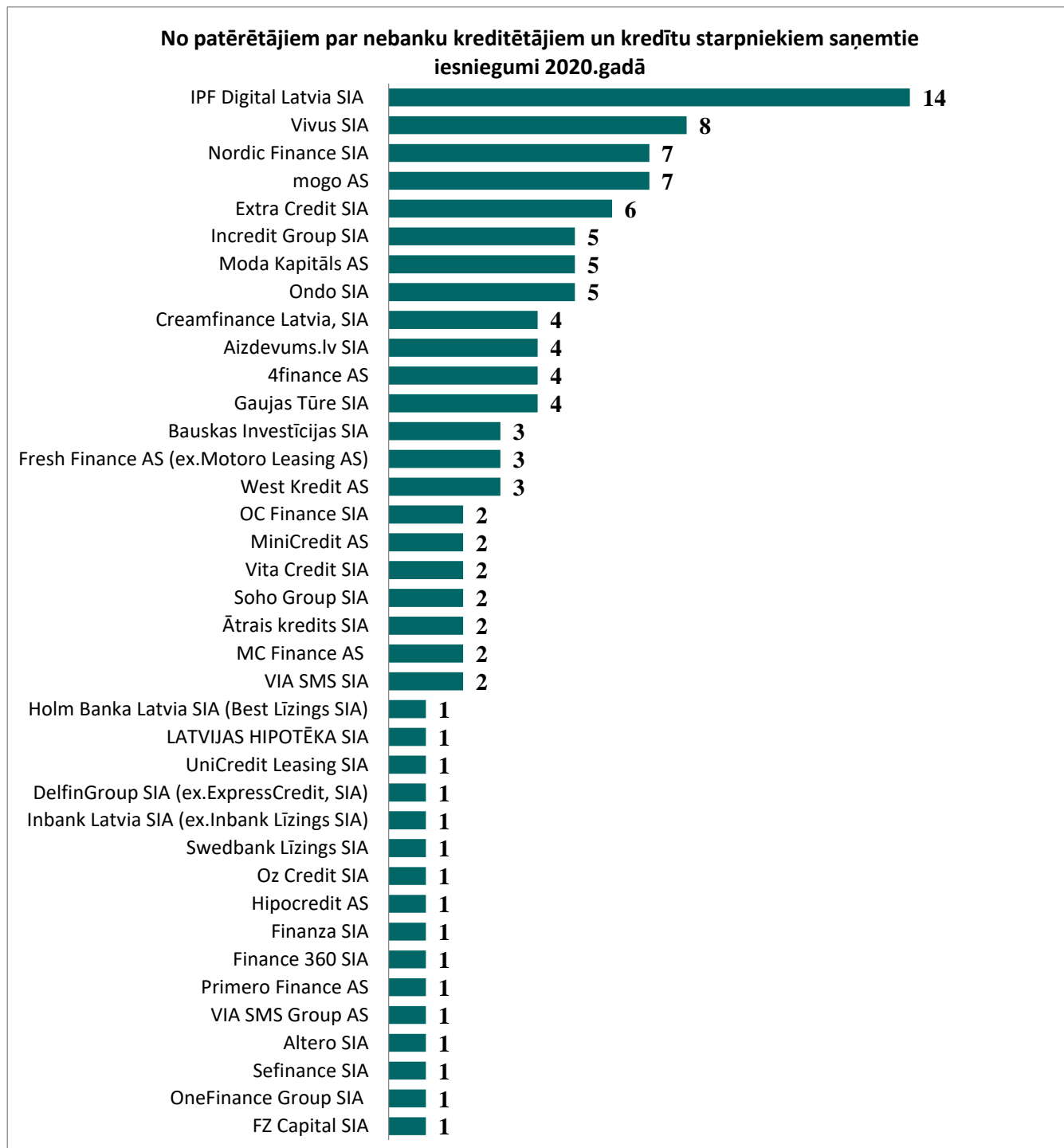
3.att. Par kredītiestādēm¹ saņemto iesniegumu skaits 2020.gadā

Par patērētāju (nebanku) kreditētājiem un kredītu starpniekiem saņemtie iesniegumi

Attiecībā uz patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem un kredītu starpniekiem, 2020.gadā vēl ievērojamāk, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, pieaudzis to pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem PTAC saņēmis patērētāju iesniegumus. Ja 2018. gadā tās bija 20 sabiedrības, 2019. gadā - 31 sabiedrība, tad 2020. gadā jau 38 sabiedrības, tātad 2 gados patērētāju kredīta devēju un kredītu starpnieku skaits, par kuriem patērētāji sūdzējušies PTAC, ir gandrīz dubultojies. 2020. gadā

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

visvairāk – 14 reizes patērētāju iesniegumos minēta SIA “IPF Digital Latvia” (2019. gadā 6 iesniegumu, palielinājums 2,3 reizes), 8 iesniegumi no patērētājiem saņemti par SIA “Vivus” (gadu iepriekš 4, palielinājums 2 reizes), 7 iesniegumi par “mogo” AS (par 6 iesniegumiem mazāk nekā gadu iepriekš) un SIA “Nordic Finance” (par 9 mazāk nekā gadu iepriekš). Iesniegumu skaits par SIA “Extra Credit” pieaudzis no 5 līdz 6. Tālāk seko 3 sabiedrības par kurām patērētāji sūdzējušies 5 reizes, 4 sabiedrības par kurām sūdzējušies 4 reizes, 3 sabiedrības par kurām sūdzējušies 3 reizes, 7 sabiedrības par kurām saņemti 2 iesniegumi par katru un 16 sabiedrības par kurām saņemta 1 sūdzība (skatīt 4. att.).

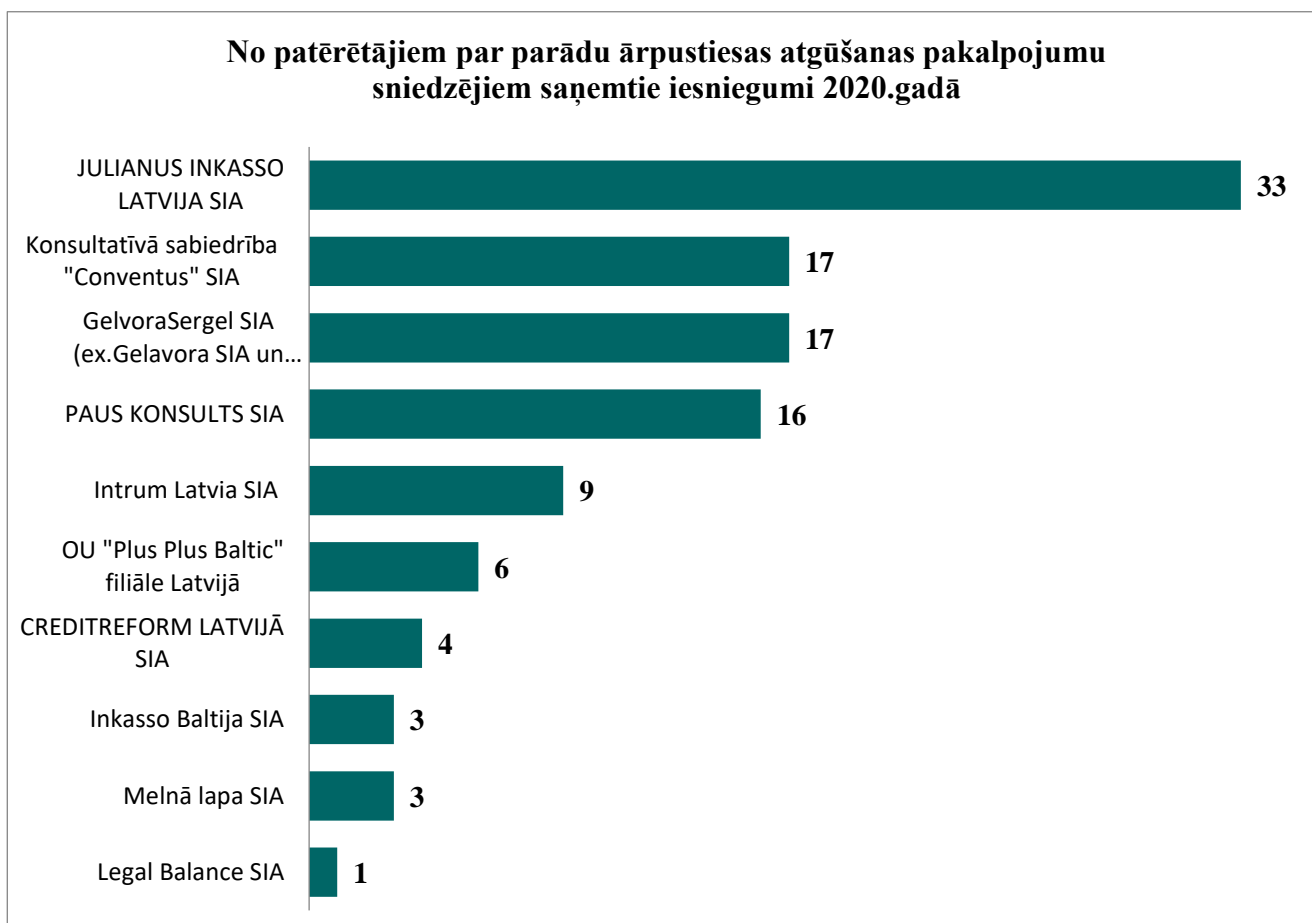


4.att. Par patērētāju (nebanku) kredītētājiem un kredītu starpniekiem saņemto iesniegumu skaits 2020.gadā²

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 kredītēšanas pakalpojumu sniegšanā.

Par ārpusiņas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemtie iesniegumi

Par parādu ārpusiņas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem 2020. gadā visvairāk iesniegumu bija par SIA "Julianus Inkasso Latvija" – 33 iesniegumi (par 18 iesniegumiem jeb 120% vairāk nekā 2019.gadā). 2020.gadā 17 reizes patērētāji iesniegumos minējuši SIA „Konsultatīvā sabiedrība "Conventus"”, kas ir par 2 iesniegumiem mazāk nekā 2019.gadā, kad tādu bija 19 un 17 iesniegumi par SIA "GelvoraSergel", kas ir par 10 iesniegumiem jeb 37% mazāk nekā gadu iepriekš. 2020.gadā par 10 iesniegumiem jeb 167% (no 6 līdz 16) pieaudzis iesniegumu skaits par SIA "Paus Konsults", par 2 iesniegumiem (no 11 līdz 9) samazinājies iesniegumu skaits par Intrum Latvia SIA, savukārt par 5 iesniegumiem (no 9 līdz 4) samazinājies iesniegumu skaits par SIA "Creditreform Latvija" (skatīt 5. att.).

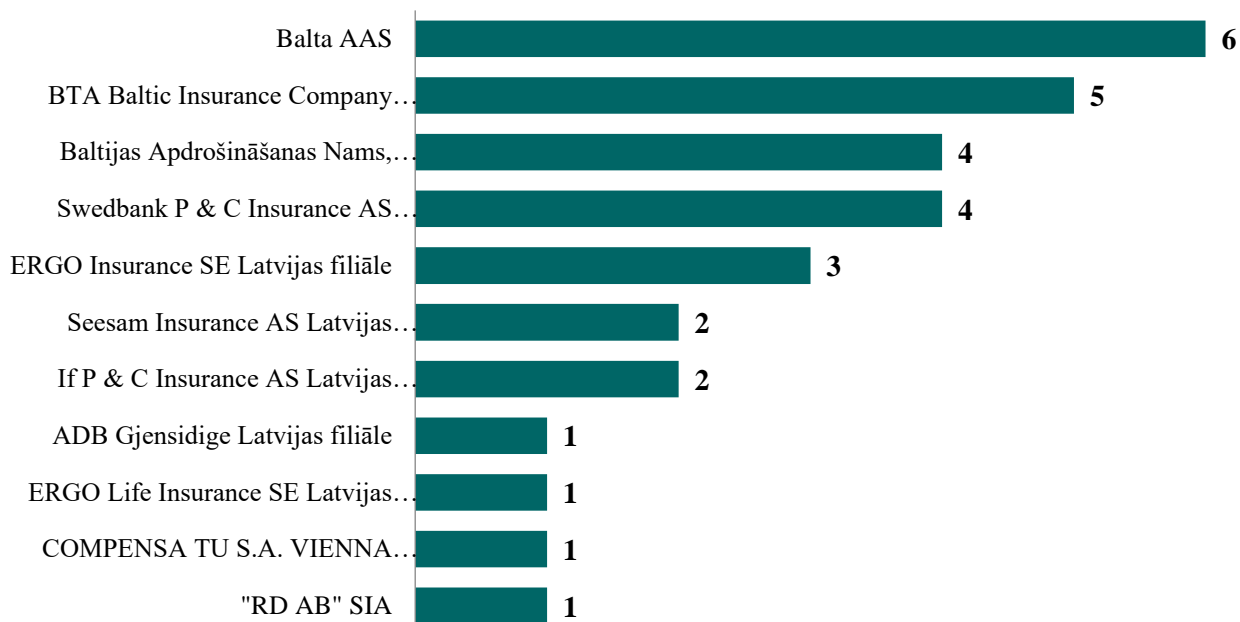


5.att. Par parādu ārpusiņas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto iesniegumu skaits 2020.gadā

Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtie iesniegumi.

2020. gadā no patērētājiem iesniegumi tika saņemti kopumā par 10 dažādiem apdrošinātājiem un vienu apdrošināšanas brokeri. Sešas reizes patērētāji iesniegumos norādīja uz Balta AAS rīcību (izmaiņas salīdzinājumā ar 2019. gadu + 2), piecas reizes (izmaiņas + 3) uz BTA Baltic Insurance Company AAS rīcību, četras reizes (izmaiņas + 1) uz Baltijas Apdrošināšanas Nams AAS un tikpat uz Swedbank P&C Insurance AS Latvijas filiāles, par kuru gadu iepriekš iesniegumu nebija vispār, rīcību. 2020.gadā par Ergo Insurance SE Latvijas filiāli saņemti 3 patērētāju iesniegumi (izmaiņas salīdzinājumā ar 2019.gadu + 1), par Seesam Insurance AS Latvijas filiāli un IFP&C Insurance AS Latvijas filiāli saņemti 2 iesniegumi par katru. Vēl par trim apdrošināšanas sabiedrībām (skatīt 6.att) patērētāji PTAC iesniedza iesniegumus vienu reizi, viens iesniegums saņemts par apdrošināšanas brokeri.

No patērētājiem par apdrošināšanas sabiedrībām un apdrošināšanas brokeriem saņemto iesniegumu skaits 2020.gadā



6.att. Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto iesniegumu skaits 2020.gadā.

Patērētāju iesniegumu un sūdzību izskatīšana finanšu pakalpojumu jomā

PTAC finanšu pakalpojumu jomā veic patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību par strīdiem izskatīšanu, kā arī iespējamo pārkāpumu izvērtēšanu. 2020. gadā kopumā saņemti 327 patērētāju iesniegumi un sūdzības par finanšu pakalpojumiem. Atšķirībā no 2019. gada, kad lielākais iesniegumu skaits (95) no patērētājiem tika saņemts par parādu atgūšanas jomu, 2020. gadā visvairāk iesniegumu no patērētājiem – 114 saņemti par patērētāju kreditēšanas pakalpojumiem, savukārt parādu atgūšanas joma atstāta otrajā vietā – 111 patērētāju iesniegumu. 30 gadījumos 2020. gadā iesniegumi bija par apdrošināšanu un 72 iesniegumi par citiem finanšu pakalpojumiem (medicīnas pakalpojumi kredītā, galvojuma līgumi, transporta noma u.c.).

Kreditēšanas jomā 2020. gadā līdzīgi kā gadu iepriekš PTAC saņēma iesniegumus par maksāspējas vērtēšanu, kā arī pieauga iesniegumu skaits par kredīta kopējām izmaksām, proti, kuros gadījumos komersants tiesīgs no patērētāja prasīt vairāk nekā atļauj jaunie Patērētāju tiesību aizsardzības likumā (turpmāk – PTAL) noteiktie ierobežojumi.

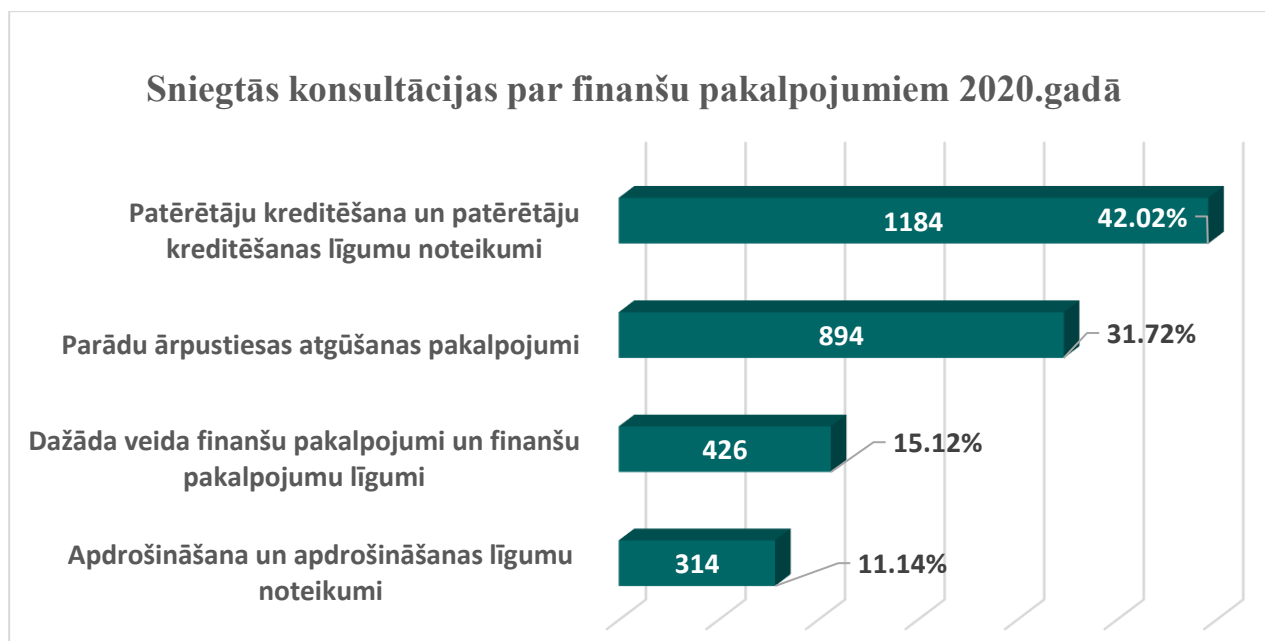
Lielākajā daļā gadījumu iesniedzējiem sniegts skaidrojums ar konsultāciju par viņu tiesībām, taču 40 gadījumos, izskatot sūdzības, PTAC ir panācis patērētājam pozitīvu risinājumu. Tas ir par 12 gadījumiem jeb 43% vairāk nekā gadu iepriekš un 12% no visām 2020.gadā patērētāju saņemtajām sūdzībām vai iesniegumiem. Lielākoties tie bijuši gadījumi (skaitā 15) ar parādu piedziņu, taču vairākkārt pozitīvu risinājumu (13 gadījumos) izdevies panākt arī kreditēšanas jomas lietās (piemēram, panākt saistību apmēra samazinājumu vai radot iespēju patērētājam savas saistības nokārtot pakāpeniski uz labvēlīgākiem noteikumiem nekā to paredz aizdevuma līgums). Atsevišķi norādāms, ka PTAC 2020. gadā ar iesniegumiem turpināja vērsties vairākas personas, kuras bija saņēmušas savu apkalpojošo banku paziņojumus par sadarbības pārtraukšanu, pirmšķietami saistībā ar noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likuma prasību neizpildi. Ņemot vērā saņemtos iesniegumus PTAC informēja arī citas

iesaistītās iestādes un kopā ar Finanšu un kapitāla tirgus komisiju un Finanšu nozares asociāciju izstrādāja vadlīnijas kredītiestādēm par pamatkonta atvēršanu. Vienlaikus informējam, ka 2020.gadā PTAC vērsās vairāki patērētāji, norādot, ka ir kļuvuši par ieguldījumu piesaistes krāpnieku upuriem, t.sk. ieguldot kredītos paņemtās summas, savukārt līdzīgi kā iepriekšējā – 2019. gadā daudz jautājumu no patērētājiem bija par maksimāli pieļaujamajām kredīta kopējām izmaksām kredītlīnijas līgumos, kas slēgti līdz 2019. gada 1. jūlijam un kuru ietvaros arī pēc iepriekš minētā datuma patērētāji turpina aizņemties un/vai izmantot iepriekš piešķirtos limitus.

2020. gadā PTAC turpināja saņemt iesniegumus no patērētājiem arī par apdrošināšanas pakalpojumu sniedzējiem, kuri atsaka apdrošināšanas atlīdzības izmaksu, tāpat vairākkārt PTAC vērsās patērētāji, kuru parādu kreditori nodevuši atgūšanai ārpusstiesas parādu atguvējiem, un ne visos gadījumos ir skaidra šo parādu izcelsme un/vai lieluma pamatotība.

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. Lai arī 2020. gadā Covid-19 pandēmijas dēļ ievērojami samazinājās klātienē konsultāciju skaits, telefoniskās konsultācijas un konsultācijas e-pastos sakarā ar patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem finanšu pakalpojumu jomā saglabājās iepriekšējo gadu līmenī. PTAC sniedz konsultācijas finanšu pakalpojumu sniedzējiem saistībā ar jebkuru finanšu pakalpojumu sniegšanu patērētājiem, komersanti pārsvarā interesējušies par atsevišķu kredītu līgumu noteikumu, reklāmu un esošās vai plānotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām, procedūru izstrādi un normatīvo aktu interpretāciju.



7.att. Sniegto konsultāciju skaits 2020.gadā.

2020. gadā PTAC sniedza 2818 konsultācijas par finanšu pakalpojumiem, kas par 73 konsultācijām jeb 2.52% mazāk nekā 2019. gadā, kad tādu bija 2891. Visvairāk, proti, 1184 konsultācijas (42,02%) sniegtas par patērētāju kreditēšanu un patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, kam seko 894 konsultācijas par parādu ārpusstiesas atgūšanas pakalpojumiem, 426 konsultācijas par dažāda veida citiem finanšu pakalpojumiem un finanšu pakalpojumu līgumiem un 314 konsultācijas par apdrošināšanu un apdrošināšanas līgumu noteikumiem. Konsultāciju skaits par patērētāju kreditēšanu un patērētāju kreditēšanas līguma noteikumiem un dažāda veida finanšu pakalpojumiem 2020. gada samazinājās, kamēr konsultāciju skaits par parādu ārpusstiesas atgūšanas pakalpojumiem un apdrošināšanu palielinājās.

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.