



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

2022.gadā par finanšu pakalpojumiem saņemto iesniegumu un sūdzību analīze.

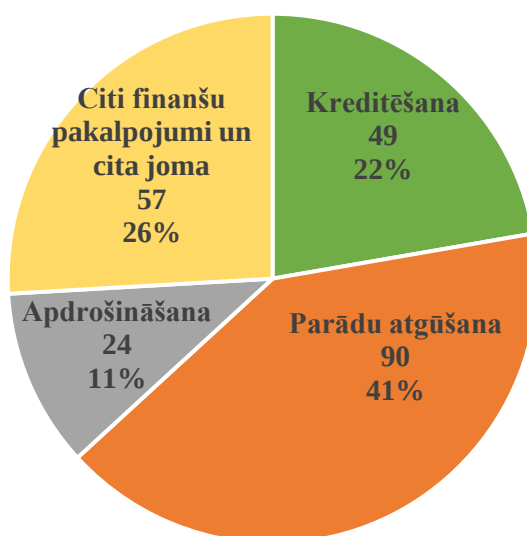
Rīga 2023

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2022.gadā saņemto iesniegumu un sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze.

Iesniegumu un sūdzību statistika

2022.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) kopumā saņemtas 295 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 220 gadījumos PTAC vēršusies patērētāji, 48 gadījumos juridiskas personas un 27 gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu). Patērētāji PTAC 90 gadījumos sūdzējušies par parādu atgūšanas jomu, 57 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem, 49 gadījumos sūdzējušies par kredītēšanas jomu un 24 gadījumos par apdrošināšanas jomu.

No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību skaits, un to īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2022.gadā



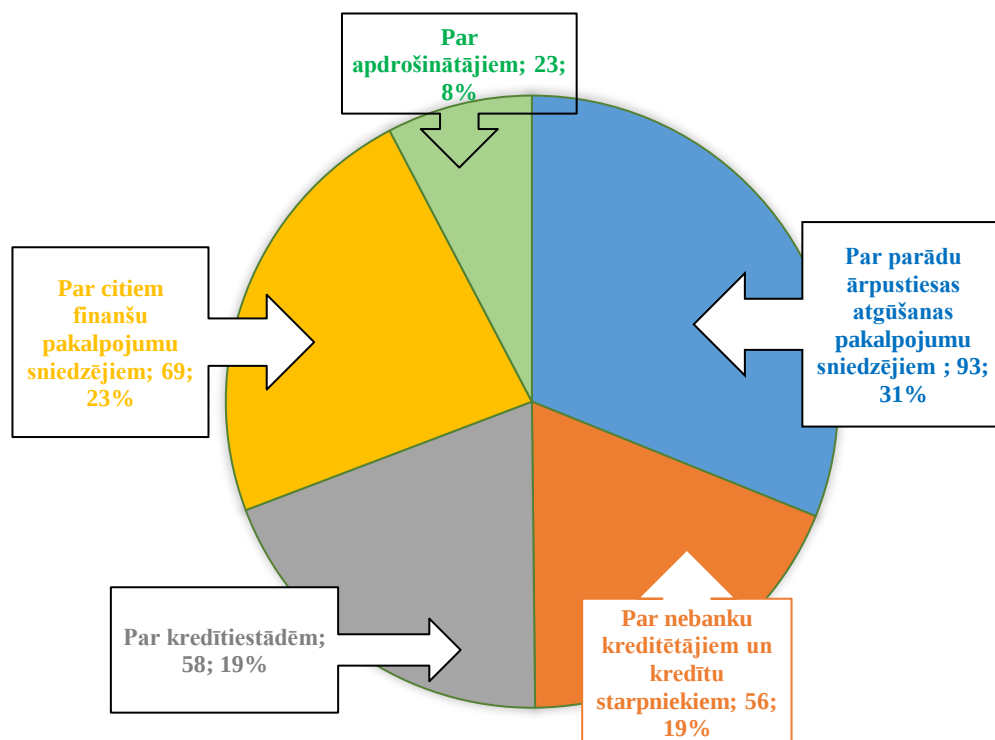
1.att. No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2022.gadā.

Tabula 1

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2019.gads	2020.gads	2020.gads/2019.gadu	2021.gads	2021.gads/2020.gadu	2022.gads	2022.gads/2021.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	90	114	26.67%	104	-8.77%	49	-52.88%
Parādu atgūšana	95	111	16.84%	112	0.90%	90	-19.64%
Apdrošināšana	22	30	36.36%	23	-23.33%	24	4.35%
Citi finanšu pakalpojumi	53	72	35.85%	76	5.56%	57	-25.00%
Kopā	260	327	25.77%	315	-3.67%	220	-30.16%

2022.gadā salīdzinājumā ar 2021.gadu kopumā par 95 jeb 30,16% ir samazinājies patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību skaits, t.sk.: kredītēšana (-) 52,88%, parādu atgūšana (-) 19,64%, citi finanšu pakalpojumi (-) 25,00% un tikai par apdrošināšanas jomu vērojams pieaugums par (+) 4,35%.

IESNIEGUMU UN SŪDZĪBU SKAITS UN ĪPATSVARŠ 2022.GADĀ DALĪJUMĀ PĒC PAKALPOJUMA SNIEDZĒJIEM



2.att. Iesniegumu un sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2022.gadā.

2022.gadā līdzīgi kā iepriekš patērētājiem raksturīgi bija vienā iesniegumā ietvert vairākus pakalpojumu sniedzējus, kā rezultātā 220 iesniegumos PTAC sniegta informācija kopumā par 299 pakalpojumu sniedzējiem. 2022.gadā patērētāju iesniegumu skaitam salīdzinājumā ar 2021.gadu samazinoties par 30,16%, pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem sniedza informāciju, samazinājās par 23,33%. Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji patērētāju iesniegumos minēti visvairāk - 93 reizes (31% no kopējā īpatsvara, skaita izmaiņas salīdzinājumā ar 2021.gadu (-) 9 jeb 16,96%, nebanku kredītētāji un kredītu starpnieki minēti 56 reizes, kas ir 19% no kopējā īpatsvara un ļoti būtisks skaitliskais un procentuālais samazinājums salīdzinājumā ar 2021.gadu ((-) 50 jeb 47,17%). 58 reizēs patērētāji norādīja uz kredītiestāžu rīcību ((-) 15 jeb 20,55%, kredītiestādes patērētāju iesniegumos minot 19% no kopējā īpatsvara), 69 reizes iesniegumos 2022.gadā minēti citi finanšu pakalpojumu sniedzēji (23% no kopējā īpatsvara, izmaiņas salīdzinājumā ar 2021.gadu (-) 2 jeb 2,82%), 23 reizes iesniegumos minēti apdrošinātāji (7% no kopējā skaita, izmaiņas (-) 2 jeb 6,67%).

Tabula 2

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc pakalpojuma sniedzēja darbības veida	2019.gads	2020.gads	2020.gads/ 2019.gadu	2021.gads	2021.gads/ 2020.gadu	2022.gads	2022.gads/ 2021.gadu
Darbības veids	Skaits	Skaits	Skaits izmaiņas %	Skaits	Skaits izmaiņas %	Skaits	Skaits izmaiņas %
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji	98	109	11.22%	112	2.75%	93	-16.96%
Nebanku kredītētāji un kredītu starpnieki	86	112	30.23%	106	-5.36%	56	-47.17%
Kredītiestādes	54	71	31.48%	73	2.82%	58	-20.55%
Apdrošināšanas sabiedrības un starpnieki	25	30	20.00%	28	-6.67%	23	-17.86%
Citi finanšu pakalpojumu sniedzēji un vispārēji jautājumi	77	73	-5.19%	71	-2.74%	69	-2.82%
Kopā	340	395	16.18%	390	-1.27%	299	-23.33%

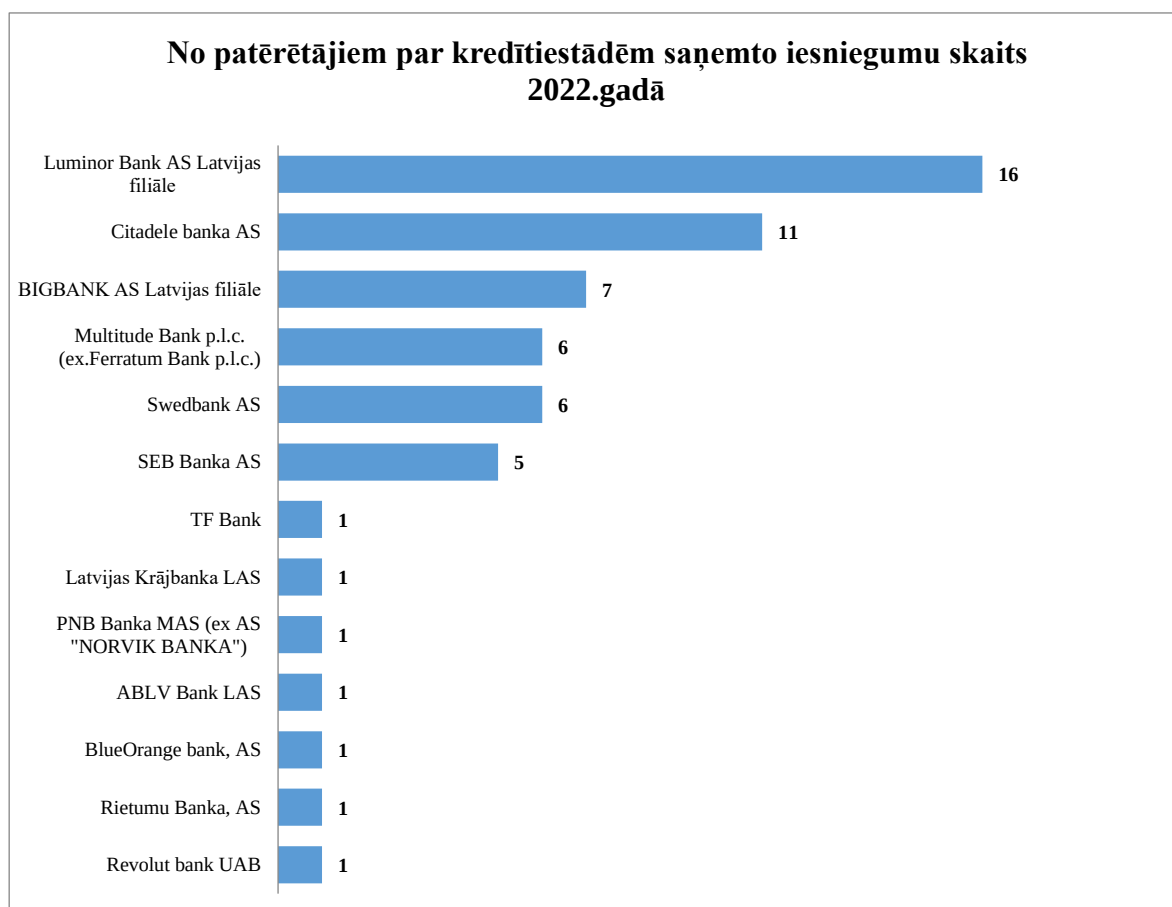
Tabula 3

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par patērētāju (nebanku) kredītešanas 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 – 58 iesniegumi	Kopā saņemti – 23 iesniegumi	Kopā saņemti – 56 iesniegumi	Kopā saņemti – 93 iesniegumi	Kopā saņemti – 69 iesniegumi
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 2</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem - 3</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 2</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 0</i> iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 4</i> iesniegumi
<i>Par negodīgu komercpraksi – 18</i> iesniegumi (maldinoša informācija un/vai reklāma, informācijas nesniegšana, par maksāspējas neizvērtēšanu, kredītu noformēšana trešajām personām, par kontu atvēršanu / aizvēršanu)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 8</i> iesniegumi (par atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību, par samaksātās prēmijas atgriešanu, par reklamētā pakalpojuma neatbilstību)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 23</i> iesniegumi (par neatbilstošu maksāspējas izvērtēšanu, kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, par kredītu noformēšanu trešajām personām, maldinošas informācijas sniegšanu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 19</i> iesniegumi (par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, normatīvajos aktos noteiktās informēšanas kārtības neievērošanu, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi – 21</i> iesniegums (par maldinošas informācijas sniegšanu, par reklāmām sociālajos tīklos, par normatīvajiem aktiem neatbilstošas papildus maksas piemērošanu, par iespējamo darbību bez atbilstošas licences)
<i>Citas pretenzijas – 30</i> iesniegumi (par parādu piedziņu, maksājumu novirzīšanas kārtību, krāpnieku piekļuvi kontiem, par savlaicīgu nebrīdināšanu, pamatkonta neatvēršanu u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 12</i> iesniegumi (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas lielumu, līguma noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 9</i> iesniegumi (par parāda pamatotību, procentu apmēru, par parādu piedziņu, par līguma pirmstermiņa laušanu, saistību dzēšanas kārtību, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 47</i> iesniegumi (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par piedzenamā parāda aprēķinu, par informācijas ievietošanu datu bāzēs, u.c.)	<i>Citas pretenzijas – 22</i> iesniegumi (par kreditoru sadarbību ar ārpustiesas parādu piedzinējiem, par parādu pamatotību, citas personas saistībām, u.c.)

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, un iepriekš minēta tendence 2022.gadā līdzīgi kā 2021.gadā ir pieaugusi. 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 apšaubu viņu maksāspējas izvērtēšanu pirms aizdevumu izsniegšanas vai arī kļūvuši par telefonkrāpnieku upuriem, var būt ietverti gan ne banku, gan banku sektora kredīta devēji vienlaikus.

Par kredītiestādēm saņemtie iesniegumi

2022.gadā patērētāji attiecībā uz kredītiestādēm visvairāk iesniegumus iesniedza par Luminor Bank AS Latvijas filiāli – 16, kas attiecīgi par 2 iesniegumiem vairāk nekā iepriekšējā 2021.gadā, kad tādu bija 14. Tāpat iesniegumu skaits no patērētājiem no 4 iesniegumiem 2021.gadā līdz 7 iesniegumiem 2022.gadā, t.i. par 3 iesniegumiem, palielinājies par BIGBANK AS Latvijas filiāli. Vienlaikus jānorāda, ka attiecībā par citiem tirgus līderiem - kredītiestādēm iesniegumu skaits 2022.gadā salīdzinājumā ar 2021.gadu samazinājās, t.sk. atsevišķos gadījumos pat būtiski: Swedbank AS (-) 8 iesniegumi (no četrpadsmit 2021.gadā līdz sešiem 2022.gadā), Multitude Bank p.l.c. (ex.Ferratum Bank p.l.c.) (-) 5 iesniegumi (no vienpadsmit 2021.gadā līdz sešiem 2022.gadā), SEB Banka AS (-) 4 iesniegumi (no deviņiem 2021.gadā līdz pieciem 2022.gadā), TF Bank (-) 2 iesniegumi (no trim 2021.gadā līdz vienam 2022.gadā). Par vienu iesniegumu 2022.gadā salīdzinājumā ar 2021.gadu samazinājies iesniegumu skaits par Citadele banka AS, Latvijas Krājbanku LAS un PNB Bank MAS, savukārt klāt (arī par 1 iesniegumu) nākuši iesniegumi par ABLV Bank LAS, BlueOrange bank AS, Rietumu Banka AS un Revolut Bank UAB.

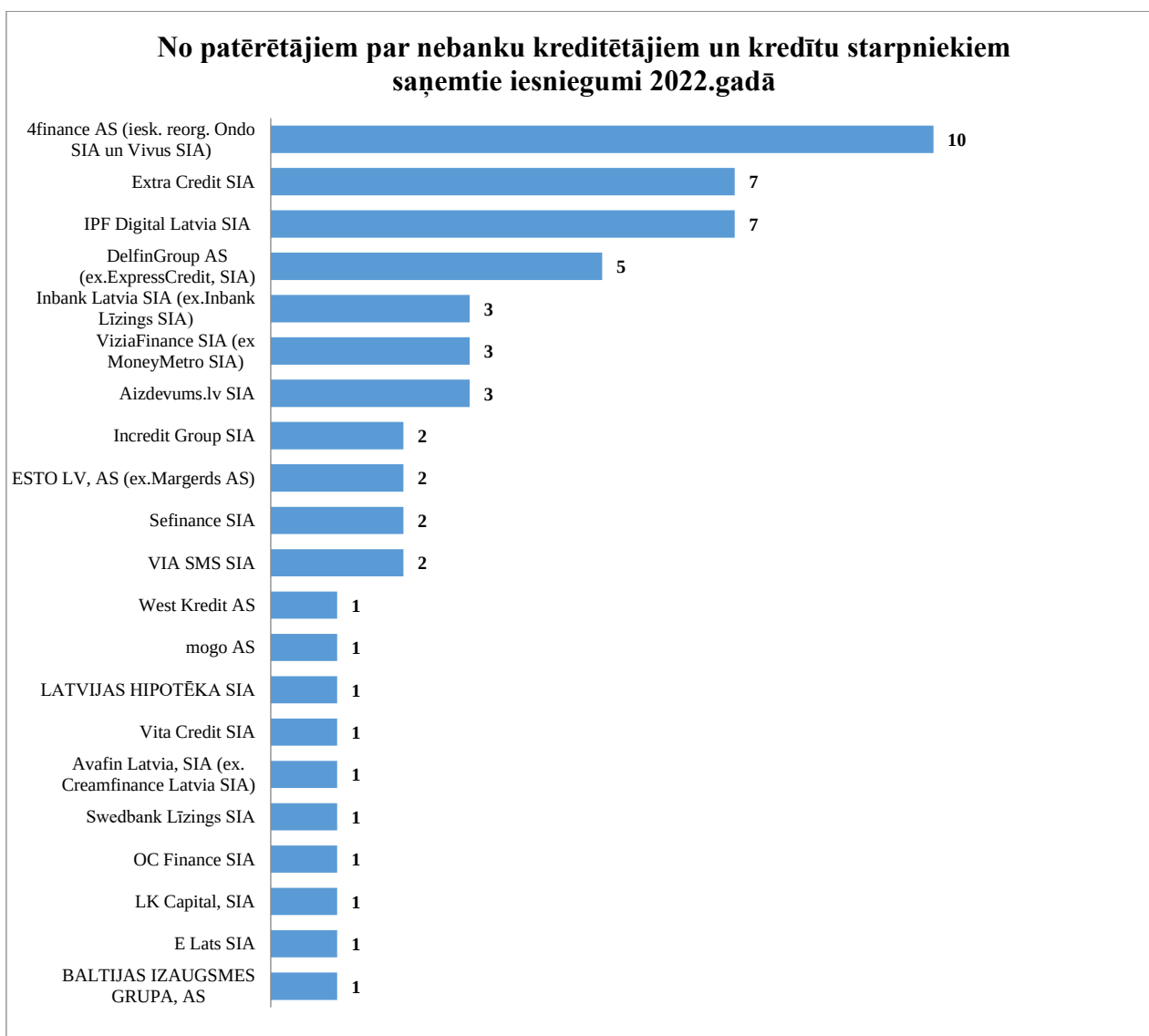


3.att. Par kredītiestādēm¹ saņemto iesniegumu skaits 2022.gadā

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

Par patērētāju (nebanku) kreditētājiem un kredītu starpniekiem saņemtie iesniegumi

Attiecībā uz patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem un kredītu starpniekiem, 2022.gadā salīdzinot ar iepriekšējo 2021.gadu gadu būtiski ir samazinājies to patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem PTAC saņēmis patērētāju iesniegumus. Ja 2021.gadā patērētāji savos iesniegumos bija sūdzējušies par 33 sabiedrībām, kopējam iesniegumu skaitam par tām sasniedzot 106, tad 2022.gada 56 iesniegumos norādīts vien uz 17 komersantu rīcību, t.i. 47,17% iesniegumu skaita un 48,48% komersantu skaita samazinājums. 2022.gadā visvairāk patērētāji savos iesniegumos minējuši 4Finance AS grupas uzņēmumus, kas reorganizēti vienā, – kopumā 10 iesniegumi, kas par 7 iesniegumiem mazāk nekā 2021.gadā. 2022.gadā salīdzinājumā ar 2021.gadu par 7 iesniegumiem samazinājies iesniegumu skaits par IPF Digital Latvia SIA (gadu iepriekš bija 14 iesniegumi), par 5 iesniegumiem samazinājies iesniegumu skaits par West Kredit AS (gadu iepriekš bija 6 iesniegumi), par 4 iesniegumiem samazinājies iesniegumu skaits par Extra Credit SIA (gadu iepriekš 11), tāpat par 4 iesniegumiem samazinājies iesniegumu skaits par Inbank Latvia SIA (gadu iepriekš 7). 2022.gadā salīdzinājumā ar 2021.gadu bija tikai 3 licencētie patērētāju (nebanku) kredītu devēji par kuriem pieauga patērētāju iesniegumu skaits: VizijaFinance SIA (ex MoneyMetro SIA) par 3 (no 0 līdz 3), Aizdevums.lv SIA par 2 (no 1 līdz 3) un ESTO.LV AS (ex.Margerds AS) no 0 līdz 2 (skatīt 4.att.).

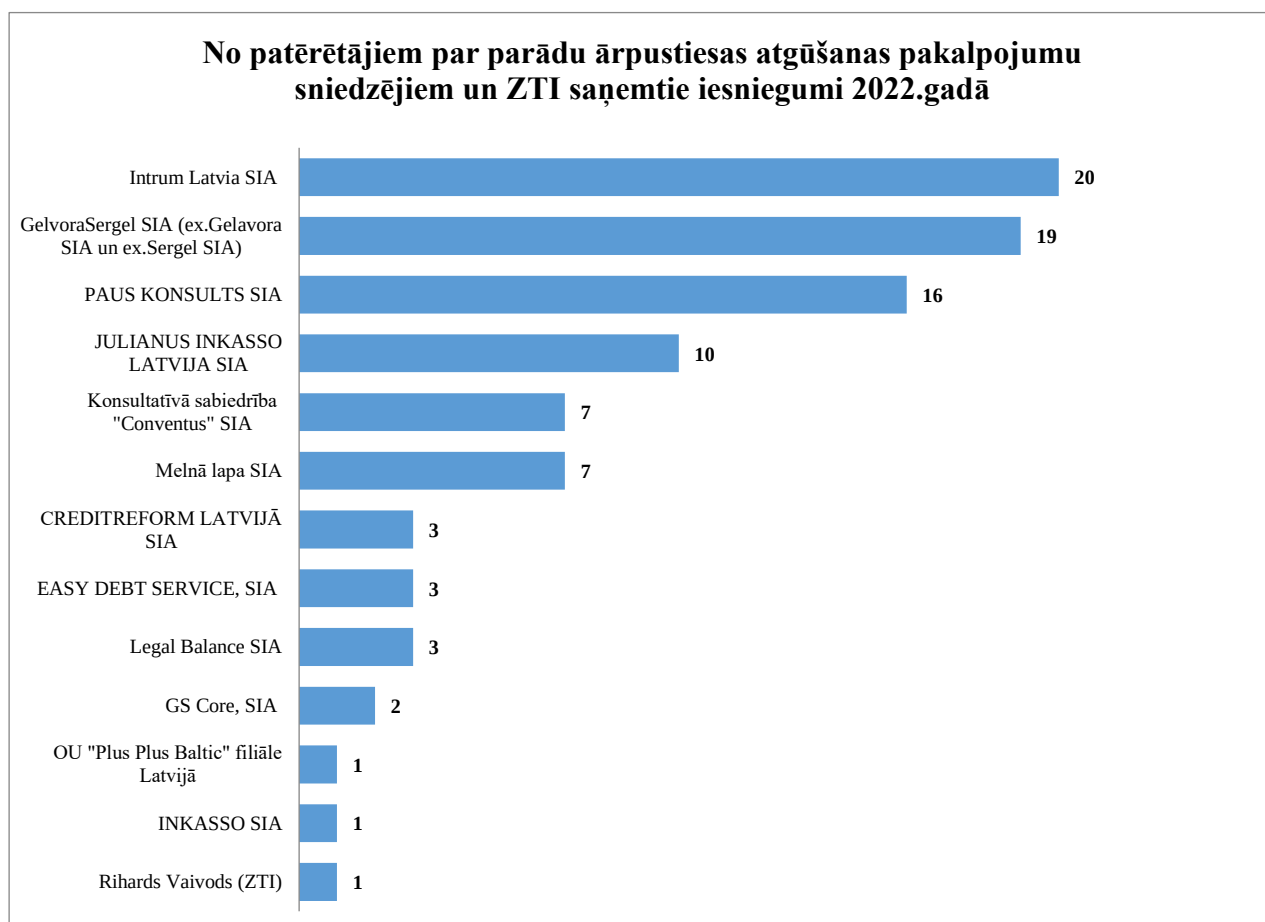


4.att. Par patērētāju (nebanku) kreditētājiem un kredītu starpniekiem saņemto iesniegumu skaits 2022.gadā²

² Apkopotā 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 kreditēšanas pakalpojumu sniegšanā.

Par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem un ZTI saņemtie iesniegumi

Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem 2022.gadā visvairāk iesniegumu bija par Intrum Latvia SIA – 20 iesniegumi, kas par 3 iesniegumiem jeb 17,65% vairāk nekā 2021.gadā. Savukārt par iepriekšējā gada līderi – GelvoraSergel SIA 2022.gadā iesniegumu skaits samazinājies līdz 19 iesniegumiem, kas par 9 iesniegumiem jeb 32,14% mazāk nekā 2021.gadā. 2022.gadā 16 reizes patērētāji iesniegumos minējuši Paus Konsults SIA (par 6 iesniegumiem jeb 60% vairāk nekā gadu iepriekš), 10 iesniegumos Julianus Inkasso Latvija SIA (par 8 iesniegumiem jeb 44,44% mazāk), savukārt vislielākais iesniegumu skaita samazinājums 2022.gadā salīdzinājumā ar 2021.gadu bija par Konsultatīvo sabiedrību "Conventus" SIA, proti (-) 13 jeb 65% (no 20 iesniegumiem 2021.gadā līdz 7 iesniegumiem 2022.gadā). Tāpat 7 reizes patērētāji 2022.gadā sūdzējušies par Melnā lapa SIA (par 2 jeb 40% vairāk nekā 2021.gadā), 3 sabiedrības: Creditreform Latvijā SIA, Easy Debt Service SIA un Legal Balance SIA patērētāju iesniegumos 2022.gadā minēti 2 reizes un pa vienam iesniegumam saņemts par OU "Plus Plus Baltic" (Igaunija) filiāli Latvijā, Inkasso SIA un par Zvērinātu tiesu izpildītāju Riharda Vaivoda rīcību (skatīt 5.att.). Kopumā patērētāju iesniegumu un sūdzību skaits par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem un ZTI pirmo reizi piecu gadu laikā ir samazinājies nevis palielinājies ((-) 16,96% 2022.gadā pret 2021.gadu), tomēr salīdzinājumā ar kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem, samazinājums ir mazāks.

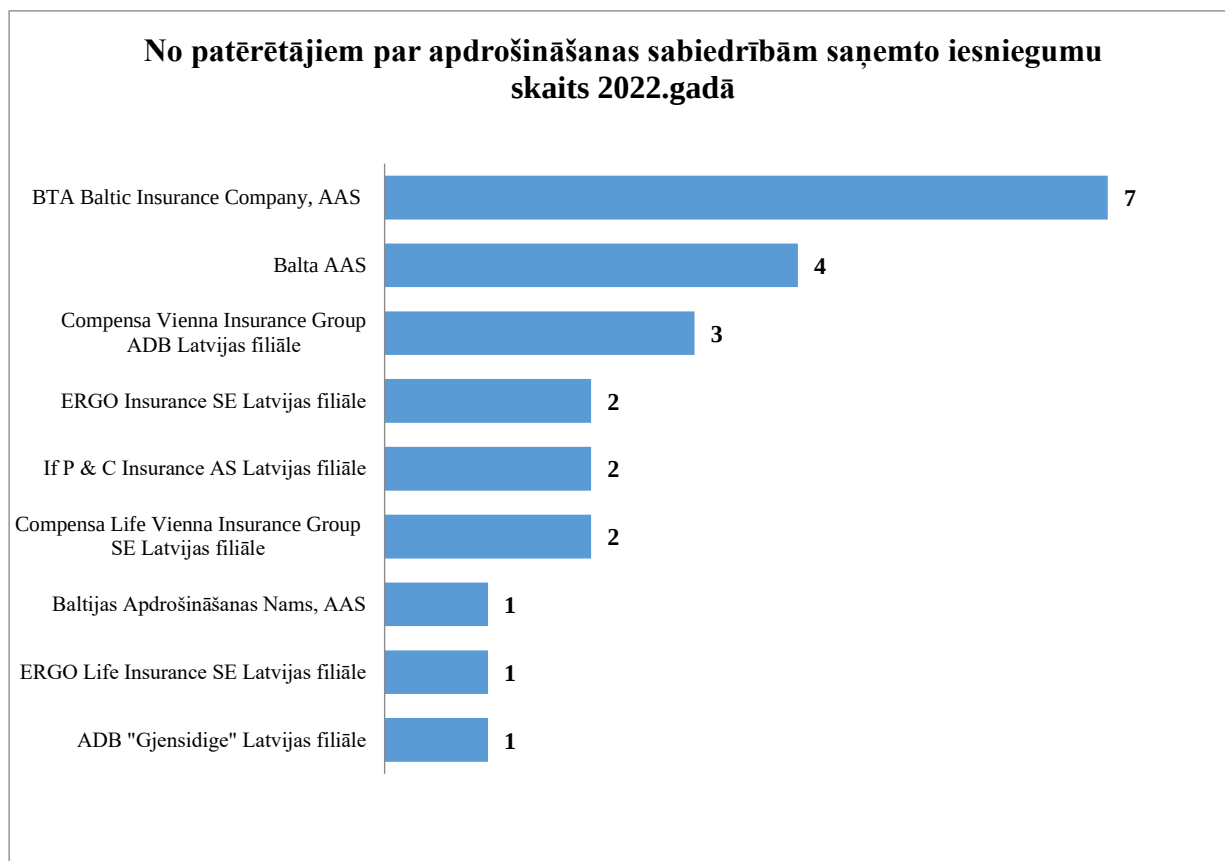


5.att. Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem un ZTI saņemto iesniegumu skaits 2022.gadā

Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtie iesniegumi.

2022.gadā no patērētājiem iesniegumi tika saņemti kopumā par 9 dažādiem apdrošinātājiem. Visvairāk iesniegumu - septiņus PTAC 2022.gadā no patērētājiem saņēma par BTA Baltic Insurance Company AAS, kas par minēto sabiedrību salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu ir pieaugums par 133%, savukārt vienlīdz kā gadu iepriekš 2022.gadā četras reizes patērētāji iesniegumos norādīja uz Balta AAS rīcību. Par vienu apdrošinātāju - Compensa Vienna Insurance Group ADB Latvijas filiāle patērētāji 2022.gadā sūdzējās 3 reizes, par 3 komersantiem: ERGO Insurance SE Latvijas filiāle, If P

& C Insurance AS Latvijas filiāle un Compensa Vienna Insurance Group SE Latvijas filiāle saņēmti 2 iesniegumi par katru. Vēl par trim apdrošināšanas sabiedrībām (skatīt 6.att) patērētāji 2022.gadā PTAC iesniedza iesniegumus 1 reizi: Baltijas Apdrošināšanas nams AAS, Ergo Life Insurance SE Latvijas filiāle un ADB Gjensidige Latvijas Filiāle.



6.att. Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemto iesniegumu skaits 2022.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. 2022.gadā kopumā saņemti 220 patērētāju iesniegumi un sūdzības par finanšu pakalpojumiem, kas ir par 30,16% mazāk nekā gadu iepriekš. Būtiskākais sūdzību skaita samazinājums no patērētājiem vērojams par kredītēšanas jomu ((-) 52,88% jeb no 104 sūdzībām 2021.gadā līdz 49 sūdzībām 2022.gadā). Otrs lielākais sūdzību skaita samazinājums 2022.gadā vērojams citu finanšu pakalpojumu (norēķina konta un norēķinu karšu darbības, par pirmšķietamu naudas izkrāpšanu no konta, transporta noma u.c.) jomā ((-) 25% jeb no 76 sūdzībām 2021.gadā līdz 57 sūdzībām 2022.gadā), kā arī par 19,64% jeb no 112 sūdzībām 2021.gadā līdz 90 sūdzībām 2022.gadā samazinājies sūdzību skaits par ārpustiesas parādu atgūšanas jomu. Vienīgā joma par kuru 2022.gadā sūdzību skaits saglabājies stabils un pat par vienu sūdzību (no 23 līdz 24) pieaudzis ir apdrošināšana.

Kredītēšanas jomā 2022.gadā PTAC saņēma iesniegumus par maksāspējas vērtēšanu, par kredīta kopējām izmaksām, kā arī par patērētāju pirmšķietamo kļūšanu par tālrunu un interneta krāpnieku upuriem, t.sk. saistībā ar kredītu noformēšanu, izmantojot patērētāju personas datus. Tāpat jānorāda, ka nemazinājās patērētāju kombinēto iesniegumu skaits, kur patērētāji vienlaikus sūdzas gan par sākotnējā pakalpojuma sniedzēja rīcību, gan par patērētāja saistību pārņemēja – ārpustiesas parāda atguvēja rīcību un iepriekš minētais attiecas kā uz kredītēšanas jomu, tā arī citiem finanšu pakalpojumiem.

Lielākajā daļā gadījumu iesniedzējiem sniegta skaidrojums ar konsultāciju par viņu tiesībām, taču 28 gadījumos, izskatot sūdzības, PTAC ir panācis patērētājam pozitīvu risinājumu. Tas ir gandrīz 13% no visām 2022.gadā no patērētāju iesniegtajām sūdzībām vai iesniegumiem un par trim procentpunktiem labāks rādītājs nekā 2021.gadā. 11 gadījumos (jeb ~ 40% no 28) pozitīvs risinājums

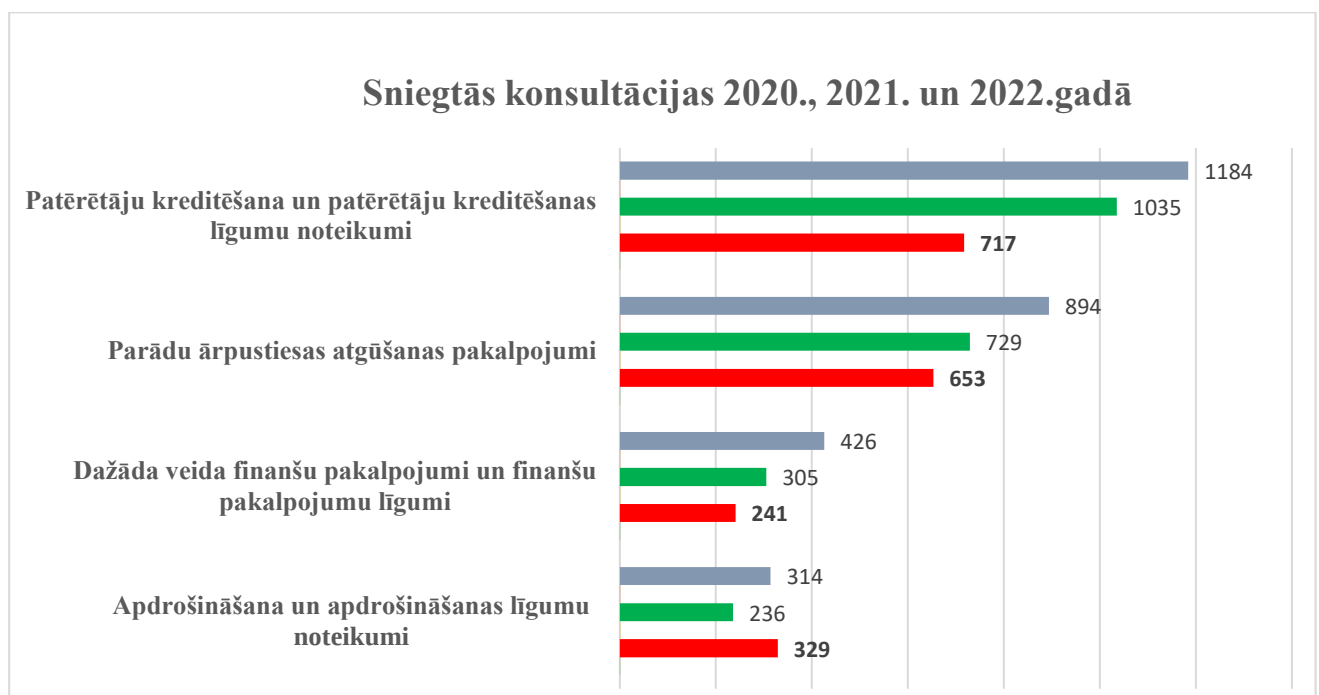
panākts kreditēšanas jomas lietās (piemēram, panākot būtisku saistību apmēra samazinājumu vai radot iespēju patērētājam savas saistības nokārtot pakāpeniski uz labvēlīgākiem noteikumiem nekā to paredz aizdevuma līgums), savukārt vēl vairāk - 13 gadījumos (~ 46% no 28) 2022.gadā pozitīvs risinājums panākts parādu atgūšanas jomā, 4 gadījumos saistībā ar citiem finanšu pakalpojumiem.

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 2022.gada sākumā Covid 19 pandēmijas dēļ patērētājiem saglabājās ierobežota iespēja saņemt klātienē konsultācijas, PTAC turpināja nodrošināt telefoniskās konsultācijas un konsultācijas e-pastos sakarā ar patērētāju tiesību aizsardzības jautājumiem finanšu pakalpojumu jomā. Kopējais konsultāciju skaits par finanšu pakalpojumu jomu līdzīgi kā iesniegumu skaits 2022.gadā turpināja samazināties (skatīt. Tabula 4). Kopumā 2022.gadā interesantiem tika sniegtas 1940 konsultācijas, kas par 15,84% mazāk nekā 2021.gadā, kad PTAC par finanšu pakalpojumu jomu sniedza 2305 konsultācijas, un salīdzinājumā ar iepriekšējo – 2020.gadu par 31,16% mazāk konsultāciju.

Tabula 4

	2020.gads	2021.gads	Izmaiņas % 2021./2020.	2022.gads	Izmaiņas % 2022./2021.	Izmaiņas % 2022./2020.
Patērētāju kreditēšana un patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumi	1184	1035	-12.58%	717	-30.72%	-39.44%
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumi	894	729	-18.46%	653	-10.43%	-26.96%
Dažāda veida finanšu pakalpojumi un finanšu pakalpojumu līgumi	426	305	-28.40%	241	-20.98%	-43.43%
Apdrošināšana un apdrošināšanas līgumu noteikumi	314	236	-24.84%	329	39.41%	4.78%
Kopā	2818	2305	-18.20%	1940	-15.84%	-31.16%



7.att. Sniegto konsultāciju skaits 2020., 2021. un 2022.gadā.

Tāpat kā iepriekšējos divos gados arī 2022.gadā PTAC visvairāk, proti, 717 konsultācijas (36,96% no visu konsultāciju par finanšu pakalpojuma jomu īpatsvara) sniedza par patērētāju kreditēšanu un patērētāju kreditēšanas līgumu noteikumiem, kam seko 653 (36,66%) konsultācijas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, 329 (16,96%) konsultācijas par apdrošināšanu un apdrošināšanas līgumu noteikumiem un 241 (12,42%) konsultācija par dažāda veida citiem finanšu pakalpojumiem un finanšu pakalpojumu līgumiem. Konsultāciju skaita samazinājums trijās no četrām dalījuma grupām saglabājies vienmērīgs, tomēr ceturtajā grupā – apdrošināšana un apdrošināšanas līgumu noteikumi konsultāciju skaits atgriezies 2020.gada līmenī un to pat pārsniedzis.

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.