



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

2021.gadā par finanšu pakalpojumiem saņemto iesniegumu un sūdzību analīze

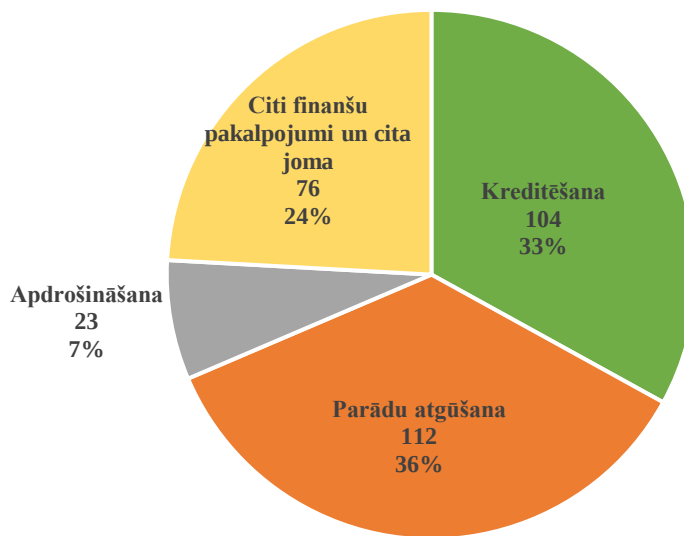
Rīga 2022

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2021.gadā saņemto iesniegumu un sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze.

Iesniegumu un sūdzību statistika

2021.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (turpmāk – PTAC) kopumā saņemtas 439 rakstveida sūdzības vai iesniegumi par finanšu pakalpojumiem, no tām 315 gadījumos PTAC vērsušies patērētāji, 84 gadījumos juridiskas personas un 40 gadījumos valsts institūcijas (t.sk. ārvalstu). Patērētāji PTAC 104 gadījumos sūdzējušies par kreditēšanas jomu, 112 gadījumos par parādu atgūšanas jomu, 76 gadījumos par citiem finanšu pakalpojumiem un 23 gadījumos par apdrošināšanas jomu.

No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību skaits, un to īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2021.gadā



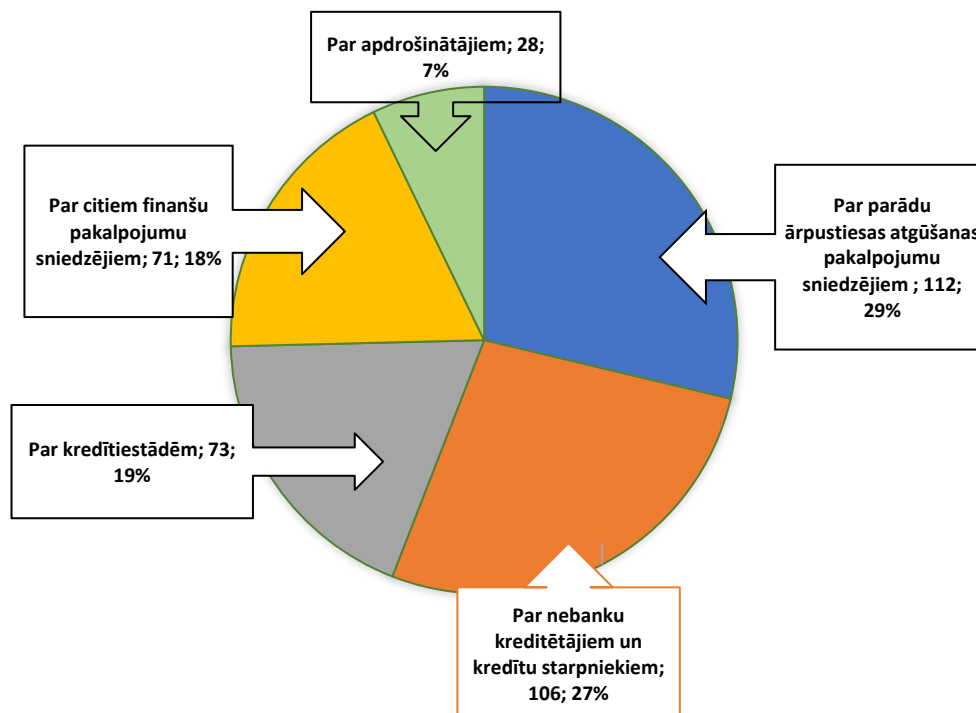
1.att. No patērētājiem saņemto iesniegumu un sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma jomas 2021.gadā.

Tabula 1

Patērētāju iesniegumu un sūdzību skaita izmaiņas dalījumā pēc jomām	2018.gads	2019.gads	2019.gads/ 2018.gadu	2020.gads	2020.gads/ 2019.gadu	2021.gads	2021.gads/ 2020.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	70	90	28.57%	114	26.67%	104	- 8.77%
Parādu atgūšana	88	95	7.95%	111	16.84%	112	0.90%
Apdrošināšana	18	22	22.22%	30	36.36%	23	-23.33%
Citi finanšu pakalpojumi	54	53	-1.85%	72	35.85%	76	5.56%
Kopā	230	260	13.04%	327	25.77%	315	-3.67%

2021.gadā salīdzinājumā ar 2020.gadu kopumā par 12 jeb 3,67% ir samazinājies patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību skaits, t.sk.: kreditēšana (-) 8,77%, parādu atgūšana (+) 0,90%, apdrošināšanu (-) 23,33%, citi finanšu pakalpojumi (+) 5,56%.

Iesniegumu un sūdzību skaits, un īpatsvars 2021.gadā dalījumā pēc pakalpojuma sniedzējiem



2.att. Iesniegumu un sūdzību īpatsvars pēc pakalpojumu sniedzēju darbības veidiem 2021.gadā.

2021.gadā līdzīgi kā iepriekš patērētājiem raksturīgi bija vienā iesniegumā ietvert vairākus pakalpojumu sniedzējus, kā rezultātā 315 iesniegumos patērētāji snieguši informāciju kopumā par 390 pakalpojumu sniedzējiem. Visvairāk - 112 reizes iesniegumos patērētāji norādījuši uz parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju rīcību (29% no kopējā īpatsvara, skaita izmaiņas salīdzinājumā ar 2020.gadu (+) 3 jeb 2,79%). 106 gadījumos patērētāji 2021.gadā norādījuši uz patērētāju (nebanku) kreditētāju un kredītu starpnieku rīcību, kas ir 27% no kopējā īpatsvara (procentuālais samazinājums salīdzinājumā ar 2020.gadu bija mazāks (-) 5,36%), 73 gadījumos uz kredītiestādēm ((+) 2 jeb 2,82%, kredītiestādes patērētāju iesniegumos minot 19% no kopējā īpatsvara). 71 iesniegums 2021.gadā saņemts par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (18% no kopējā īpatsvara, izmaiņas (-) 2 jeb 2,74%), 28 gadījumos 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	2018.gads	2019.gads	2019.gads/ 2018.gadu	2020.gads	2020.gads/ 2019.gadu	2021.gads	2021.gads/ 2020.gadu
Darbības veids	Skaits	Skaits	Skaits izmaiņas %	Skaits	Skaits izmaiņas %	Skaits	Skaits izmaiņas %
Parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēji un ZTI	85	98	15.29%	109	11.22%	112	2.75%
Patērētāju (nebanku) kreditētāji un kredītu starpnieki	59	86	45.76%	112	30.23%	106	-5.36%
Kredītiestādes	48	54	12.50%	71	31.48%	73	2.82%
Apdrošināšanas sabiedrības un starpnieki	18	25	38.89%	30	20.00%	28	-6.67%
Citi finanšu pakalpojumu sniedzēji un vispārēji jautājumi	66	77	16.67%	73	-5.19%	71	-2.74%
Kopā	276	340	23.19%	395	16.18%	390	-1.27%

Tabula 3

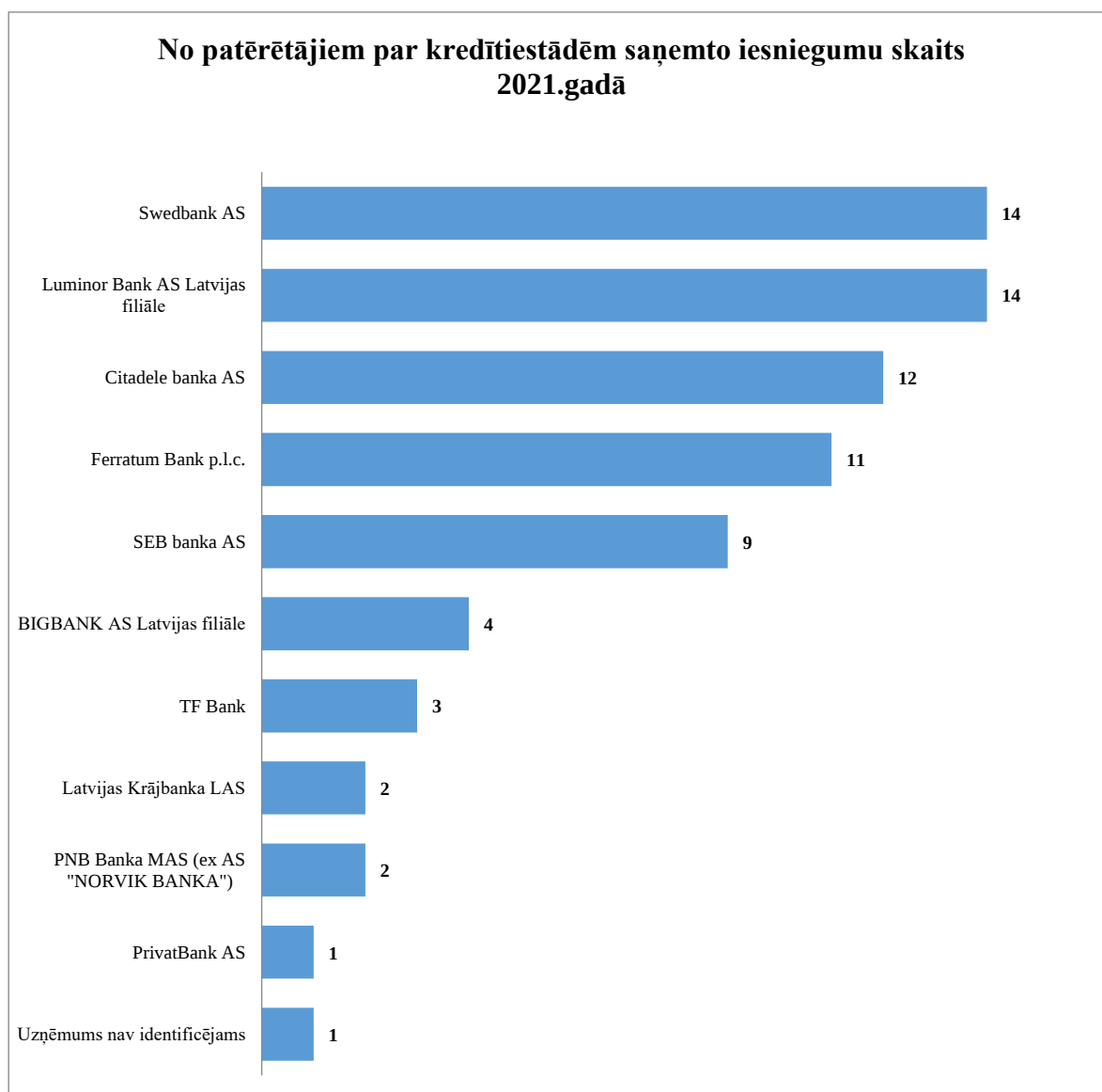
Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par patērētāju (nebanku) kredītešanas pakalpojumu sniedzēju un kredīta starpnieku darbību	Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu darbību un vispārēja rakstura jautājumi
Kopā saņemti – 73 iesniegumi	Kopā saņemti – 28 iesniegumi	Kopā saņemti – 106 iesniegumi	Kopā saņemti – 112 iesniegumi	Kopā saņemti – 71 iesniegumi
<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 7 iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 0 iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 8 iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 0 iesniegumi	<i>Par netaisnīgiem līguma noteikumiem</i> – 2 iesniegumi
<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 11 iesniegumi (maldinoša informācija un/vai informācijas nesniegšana, neskaidri līguma noteikumi, par maksāspējas neizvērtēšanu)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 11 iesniegums (par atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzības lielumu pilnā apmērā)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 35 iesniegumi (par līguma slēgšanu distancē, par neatbilstošu maksāspējas izvērtēšanu, kredītu kopējo izmaksu aprobežojumu, par PTAC lēmuma neizpildi, maldinošas informācijas sniegšanu u.c.)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 22 iesniegumi (par nesamērīgu līgumsodu, parāda pamatotību, normatīvajos aktos noteiktās informēšanas kārtības neievērošanu, noilguma termiņa neievērošanu, agresīvu komercpraksi)	<i>Par negodīgu komercpraksi</i> – 19 iesniegumi (par maldinošas informācijas sniegšanu, par normatīvajiem aktiem neatbilstošas papildus maksas piemērošanu)
<i>Citas pretenzijas</i> – 45 iesniegums (par parādu piedziņu, maksājumu novirzīšanas kārtību, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu, par savlaicīgu nebrīdināšanu, pamatkonta neatvēršanu u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – 15 iesniegumi (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas lielumu, līguma noteikumiem, līgumu noteikumu neizskaidrošanu, parādu piedziņu u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – 45 iesniegumi (par parāda pamatotību, procentu apmēru, par parādu piedziņu, par līguma pirmstermiņa laušanu un saistību dzēšanu, u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – 61 iesniegums (par atbildes nesniegšanu, piemērotajām parādu piedziņas izmaksām, par piedzenamā parāda aprēķinu, par informācijas ievietošanu datu bāzēs, u.c.)	<i>Citas pretenzijas</i> – 32 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 vairāki komersanti un iepriekš minēta tendence 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 apšauba viņu maksātspējas izvērtēšanu pirms aizdevumu izsniegšanas, var būt ietverti gan patērētāju (nebanku), gan banku sektora kredīta devēji vienlaikus.

Par kredītiestādēm saņemtie iesniegumi

2021.gadā patērētāji attiecībā uz kredītiestādēm visvairāk iesniegumus iesniedza par Swedbank AS, Luminor Bank AS Latvijas filiāli un Citadele banka AS – attiecīgi 14, 14 un 12.



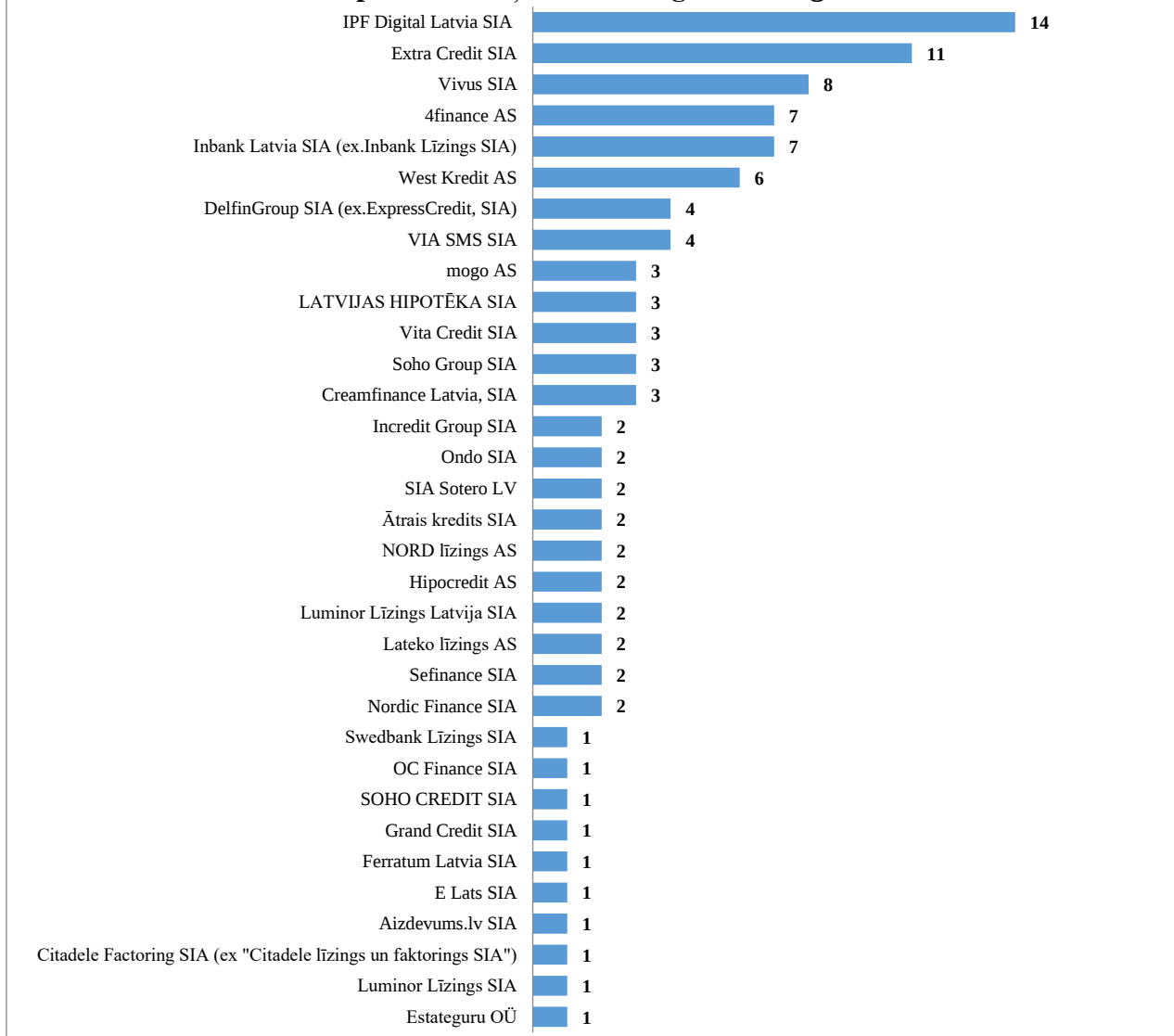
3.att. Par kredītiestādēm¹ saņemto iesniegumu skaits 2021.gadā

Par patērētāju (nebanku) kreditētājiem un kredītu starpniekiem saņemtie iesniegumi

Attiecībā uz patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem un kredītu starpniekiem, 2021.gadā salīdzinot ar iepriekšējo 2020.gadu gadu ir samazinājies to patērētāju kreditēšanas pakalpojumu sniedzēju skaits, par kuriem PTAC saņēmis patērētāju iesniegumus. Ja 2020.gadā patērētāji savos iesniegumos par patērētāju (nebanku) kredītu devējiem un kreditēšanas starpniekiem kopumā bija sūdzējušies 112 reizes, tad 2021.gadā šīs sfēras pakalpojuma sniedzēji iesniegumos minēti 106 reizes, kas ir par 6 jeb 5,36% mazāk. Tāpat kā gadu iepriekš 2021.gadā visvairāk – 14 reizes patērētāju iesniegumos minēta SIA “IPF Digital Latvia” (arī 2020.gadā 14 iesniegumu), 11 iesniegumi saņemti par SIA “Extra Credit” (gadu iepriekš 6, iesnieguma skaita palielinājums 1,8 reizes), 8 iesniegumi no patērētājiem saņemti par SIA “Vivus” (izmaiņas salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu nav (skatīt 4.att.).

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

No patērētājiem par patērētāju (nebanku) kredītētājiem un kredītu starpniekiem saņemtie iesniegumi 2021.gadā



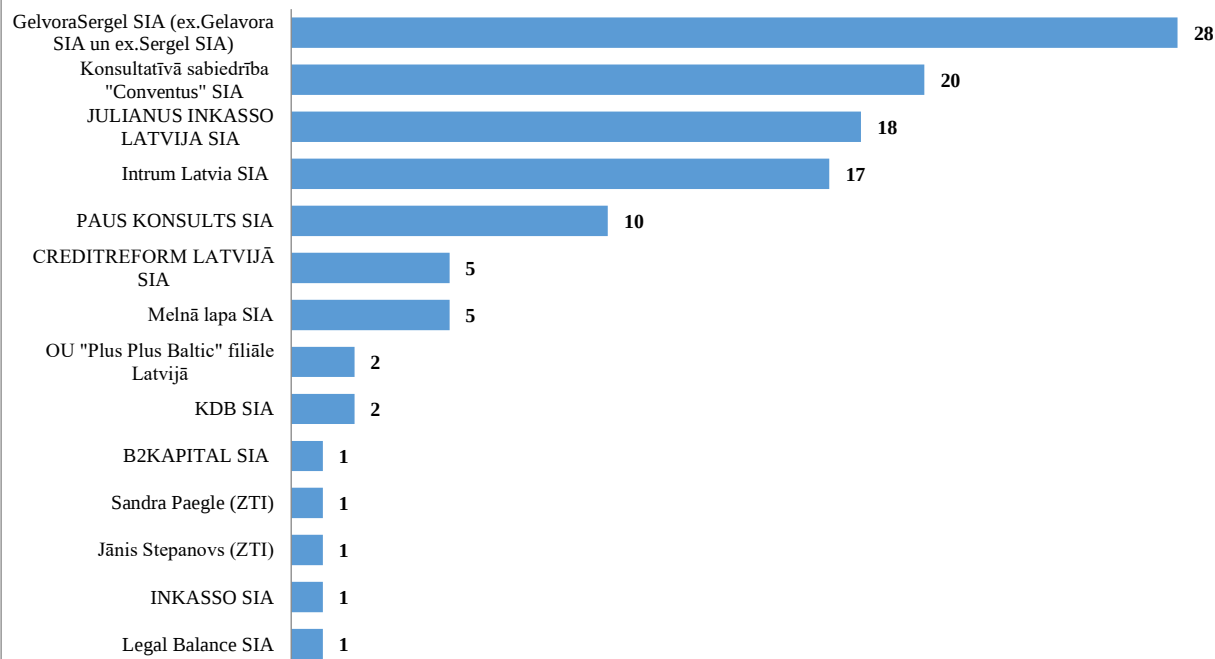
4.att. Par patērētāju (nebanku) kredītētājiem un kredītu starpniekiem saņemto iesniegumu skaits 2021.gadā²

Par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem un ZTI saņemtie iesniegumi

Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem 2021.gadā visvairāk iesniegumu bija par SIA “GelvoraSergel” – 28 iesniegumi (par 11 iesniegumiem jeb 65% vairāk nekā 2020.gadā). 2021.gadā 20 reizes patērētāji iesniegumos minējuši SIA „Konsultatīvā sabiedrība “Conventus””, kas ir par 3 iesniegumiem vairāk nekā 2020.gadā, kad tādu bija 17 un 18 iesniegumos minējuši SIA “Julianus Inkasso Latvija”, kas ir par 15 iesniegumiem jeb 45% mazāk nekā gadu iepriekš. 2021.gadā par 8 iesniegumiem jeb 90% (no 9 līdz 17) pieaudzis iesniegumu skaits par SIA “Intrum Latvia”, par 6 iesniegumiem (no 16 līdz 10) jeb 38% samazinājies iesniegumu skaits par SIA “Paus Konsults”. (skatīt 5.att.). Kopumā patērētāju iesniegumu un sūdzību skaits par ārpustiesas parādu atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem un ZTI ar katru gadu tikai palielinās (2018.gadā – 85, 2019.gadā – 98, 2020.gadā – 109, 2021.gadā – 112), t.sk. nereti patērētājiem vēršoties PTAC saistībā ar senu parādu piedziņu.

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.

No patērētājiem par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem un ZTI saņemtie iesniegumi 2021.gadā

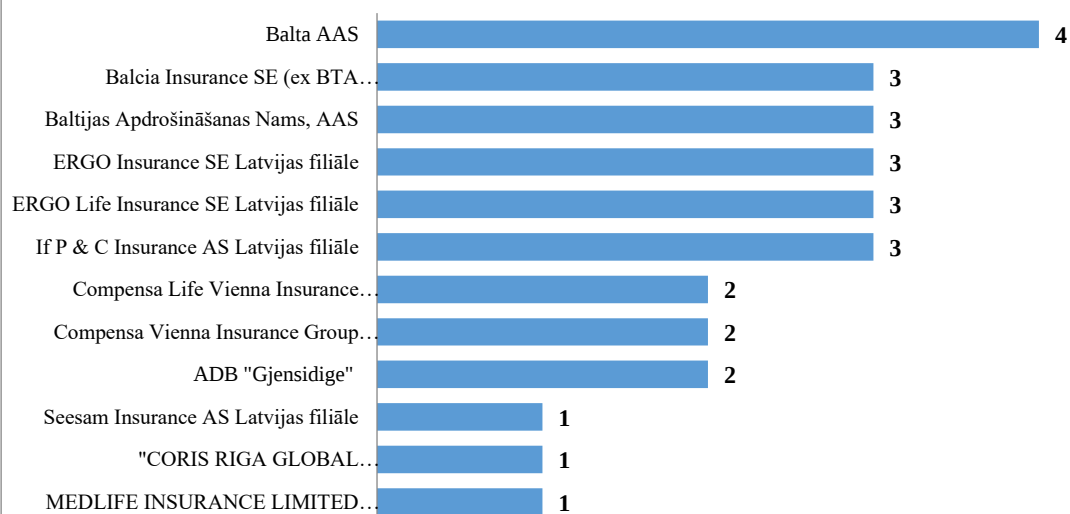


5.att. Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem un ZTI saņemto iesniegumu skaits 2021.gadā

Par apdrošināšanas sabiedrībām saņemtie iesniegumi.

2021.gadā no patērētājiem iesniegumi tika saņemti kopumā par 10 dažādiem apdrošinātājiem un diviem apdrošināšanas brokeriem. Četras reizes patērētāji iesniegumos norādīja uz Balta AAS rīcību (izmaiņas salīdzinājumā ar 2020.gadu (-) 2), par 5 komersantiem: Balcia Insurance SE (ex BTA Insurance Company SE), Baltijas Apdrošināšanas Nams AAS, ERGO Insurance SE Latvijas filiāle, ERGO Life Insurance SE Latvijas filiāle un If P & C Insurance AS Latvijas filiāle saņemti 3 iesniegumi par katru. Vēl par trim apdrošināšanas sabiedrībām (skatīt 6.att) patērētāji PTAC iesniedza iesniegumus 2 reizes, par Seesam Insurance AS Latvijas filiāle un diviem apdrošināšanas brokeriem iesniegta viena sūdzība par katru.

No patērētājiem par apdrošināšanas sabiedrībām un apdrošināšanas brokeriem saņemto iesniegumu skaits 2021.gadā



6.att. Par apdrošināšanas sabiedrībām un apdrošināšanas brokeriem saņemto iesniegumu skaits 2021.gadā.

Patērētāju iesniegumu un sūdzību saturs un izskatīšanas rezultāti finanšu pakalpojumu jomā

PTAC finanšu pakalpojumu jomā veic patērētāju iesniegto iesniegumu un sūdzību par strīdiem izskatīšanu, kā arī iespējamo pārkāpumu izvērtēšanu. 2021.gadā kopumā saņemti 315 patērētāju iesniegumi un sūdzības par finanšu pakalpojumiem. 2021.gadā pēc viena gada pārtraukuma, kad vislielākais sūdzību skaits bija par kreditēšanas jomu, visvairāk iesniegumu no patērētājiem – 112 saņemti par parādu atgūšanas jomu, kreditēšanas jomu atstājot otrajā vietā – 104 patērētāju iesniegumi. 23 iesniegumus, kas par 7 jeb 23,33% mazāk nekā gadu iepriekš, 2021.gadā iesniegti par apdrošināšanas jomu un 76 iesniegumi par citiem finanšu pakalpojumiem (norēķina konta un norēķinu karšu darbības, par pirmšķietamu naudas izkrāpšanu no konta, transporta noma u.c.).

Kreditēšanas jomā 2021.gadā līdzīgi kā gadu iepriekš PTAC saņēma iesniegumus par maksātspējas vērtēšanu, kā par kredīta kopējām izmaksām, īpaši gada nogalē saistībā ar PTAC diviem pieņemtajiem lēmumiem attiecībā pret viena no tirgus dalībnieka īstenoto komercpraksi. Tāpat jānorāda, ka pieaug patērētāju kombinēto iesniegumu skaits, kur patērētāji vienlaikus sūdzas gan par sākotnējā pakalpojuma sniedzēja rīcību, gan par patērētāja saistību pārņemēja – ārpustiesas parāda atgūvēja rīcību un iepriekš minētais attiecās kā uz kreditēšanas jomu, tā arī citiem finanšu pakalpojumiem. Tāpat 2021.gadā vairāk nekā iepriekš PTAC ar iesniegumiem un sūdzībām vērās patērētāji, kuri bija saskārušies ar telefonkrāpniecības gadījumiem (pieāvājumi ieguldīt viltus vērtspapīru tirdzniecības platformās, patērētāju uzkrāto naudas līdzekļu prom aizskaitīšana, aizdevumu noformēšana patērētāju vārdā un saņemto kredītu piesavināšanās. Šie iesniegumi raksturojās ar komplicētu būtību, vienlaikus aptverot normatīvo aktu regulējumu attālināto klientu identificēšanā, maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas aprītē, patērētāju tiesību aizsardzības un distances kreditēšanas jomā.

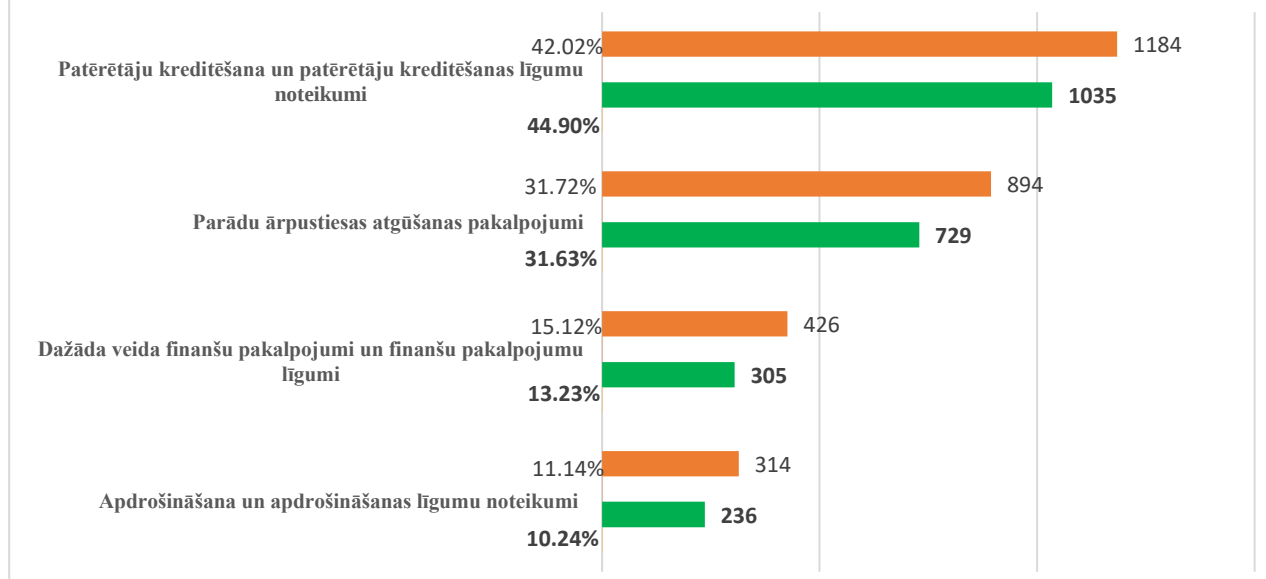
Trūkst analīzes par parādu atgūvējiem un apdrošinātājiem saņemtajām sūdzībām.

Lielākajā daļā gadījumu iesniedzējiem sniegts skaidrojums ar konsultāciju par viņu tiesībām, taču 34 gadījumos, izskatot sūdzības, PTAC ir panācis patērētājam pozitīvu risinājumu. Tas ir 10% no visām 2021.gadā patērētāju saņemtajām sūdzībām vai iesniegumiem. Gandrīz 50% gadījumā (jeb skaitā 16) 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). 12 gadījumos 2021.gadā pozitīvs risinājums panākts parādu atgūšanas jomā, 4 gadījumos saistībā ar citiem finanšu pakalpojumiem, 2 saistībā ar apdrošināšanas jomu.

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 2021.gadā 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 2021.gadā bija 2305 un salīdzinājumā ar iepriekšējo – 2020.gadu tas ir samazinājies par 513 konsultācijām jeb 18,20% 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.

Sniegtās konsultācijas 2020. un 2021.gadā



7.att. Sniegto konsultāciju skaits 2020. un 2021.gadā skaitā un īpatsvarā.

2021.gadā PTAC visvairāk, proti, 1035 konsultācijas (44,90% no visu konsultāciju par finanšu pakalpojuma jomu īpatsvara) sniedza par patērētāju kredīvēšanu un patērētāju kredīvēšanas līgumu noteikumiem, kam seko 729 (31,63%) konsultācijas par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, 305 (13,23%) konsultācijas par dažāda veida citiem finanšu pakalpojumiem un finanšu pakalpojumu līgumiem un 236 (10,24%) konsultācijas par apdrošināšanu un apdrošināšanas līgumu noteikumiem. Konsultāciju skaits 2021.gadā salīdzinājumā ar 2020.gadu samazinājās vienmērīgi visās četrās dalījumā grupās, nepieaugot nevienā no tām.

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.