

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

Sūdzību statistika:

2013.gada 1.pusgadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemta 161 rakstveida sūdzība par finanšu pakalpojumiem, no tām 10 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 68 sūdzības, par nebanku kredītētāju rīcību saņemtas 43 sūdzības, par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemta 41 sūdzība, savukārt par citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (ieguldījumu pakalpojumu sniedzēji, kreditēšanas starpnieki, u.c.) saņemtas 7 sūdzības¹.

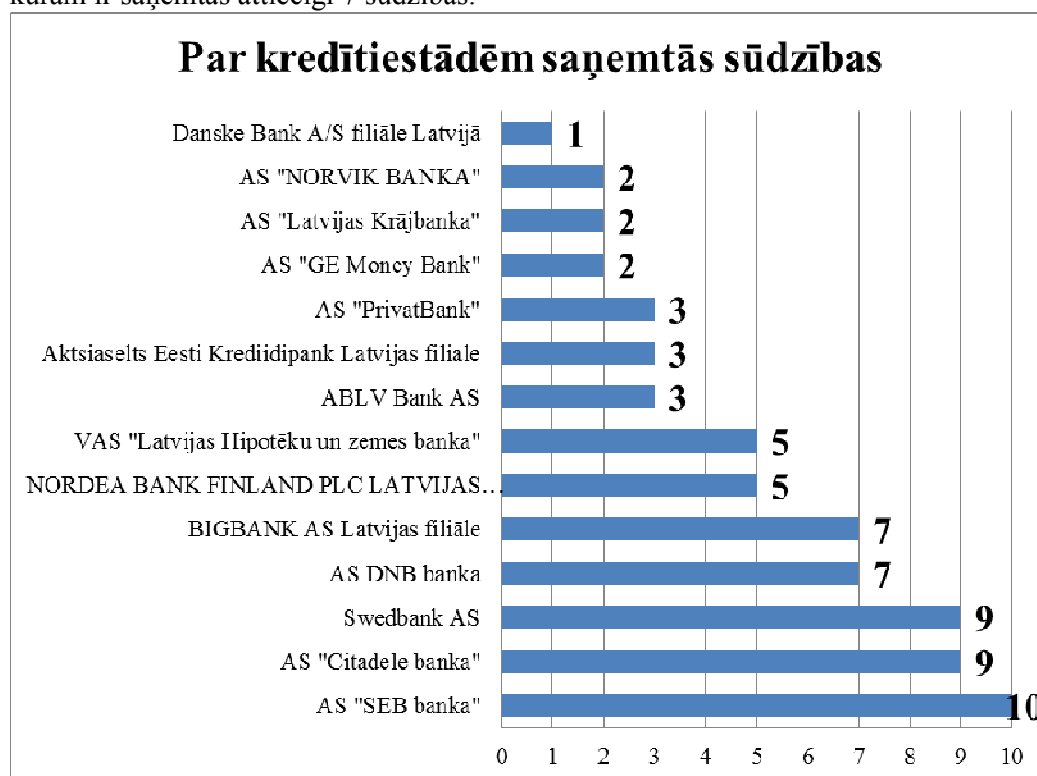
Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par nebanku kredītēšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju darbību	Par citu finanšu pakalpojumu sniedzēju darbību
Kopā saņemtas – 68 sūdzības	Kopā saņemtas – 10 sūdzības	Kopā saņemtas – 43 sūdzības	Kopā saņemtas – 41 sūdzības	Kopā saņemtas – 7 sūdzības
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kreditēšanas līgumos – 23 sūdzības citu finanšu pakalpojumu līgumos – 3 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 1 sūdzība	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem patērētāju kreditēšanas līgumos – 15 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 4 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 2 sūdzības
Par negodīgu komercpraksi – 5 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas	Par negodīgu komercpraksi – 12 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 7 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 2 sūdzības
Citas (par soda naudas apmēru, parādsaistību cedēšanu, dažādu komisijas maksu piemērošanu,	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības izmaksas atteikumu, apdrošināšanas	Citas (par augstu procentu likmi, kredīta piešķiršanu nevērtējot maksātspēju, darbību bez	Par parādu atgūšanas procesu (par zvanīšanu uz darbu un informācijas sniegšanu trešajām personām,	Citas – 3 sūdzības

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

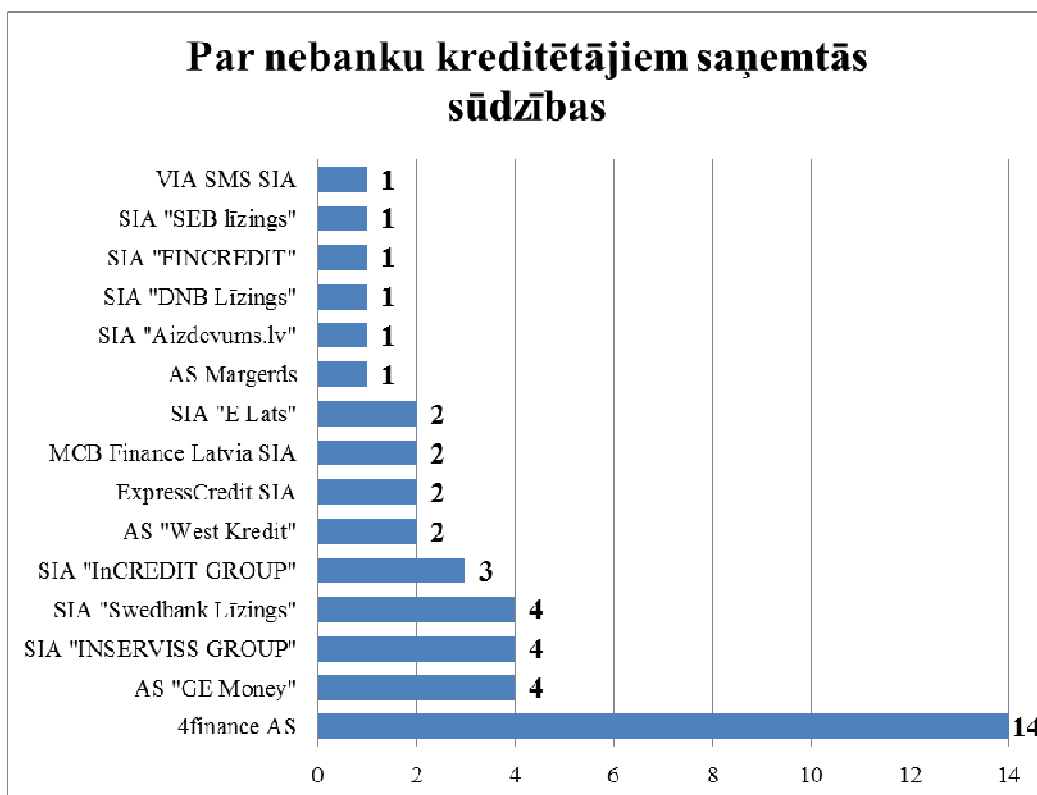
kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 37 sūdzības	atlīdzības lietas izskatīšanas novilcināšanu) – 9 sūdzības	licences, atbildes nesniegšanu uz patērētāja sūdzību u.c.) – 16 sūdzības	piemērotajām komisijas maksām, par informācijas ievadīšanu parādnieku datu bāzēs u.c. – 30 sūdzības	
---	--	--	---	--

Saņemtie iesniegumi nenorāda, ka tie ir pamatoti. 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.

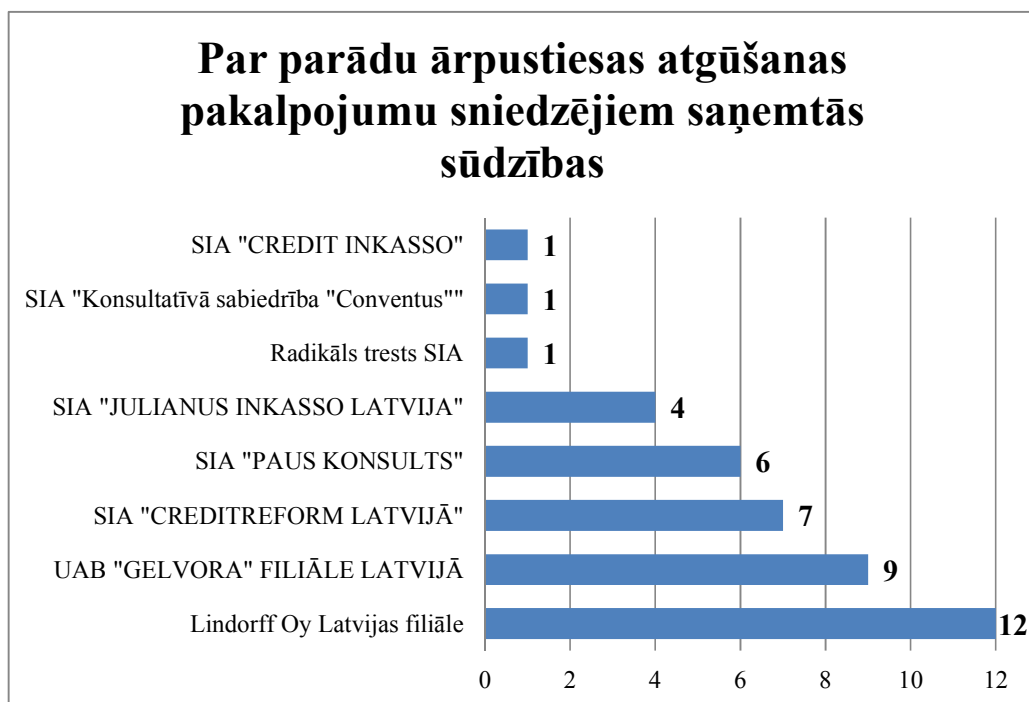
No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par AS „SEB banka” darbību – 10, AS „Citadele Banka” un Swedbank AS darbību, par kurām saņemtas 9 sūdzības, kā arī par AS DNB banka un BIGBANK AS Latvijas filiāle darbību, par kurām ir saņemtas attiecīgi 7 sūdzības.



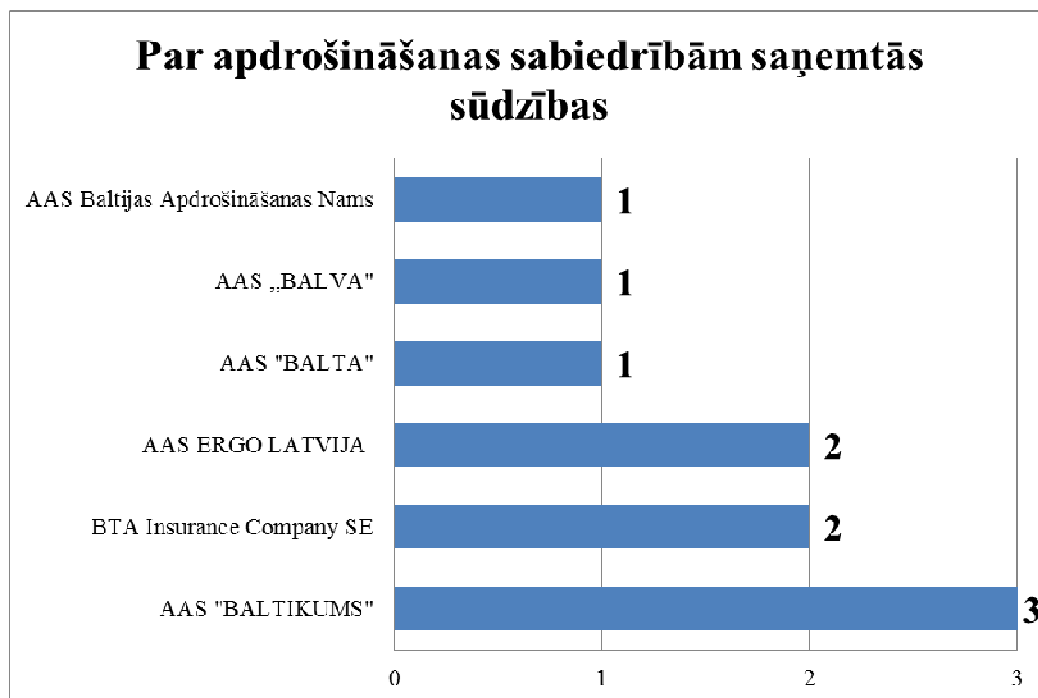
Par nebanku kreditēšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzības, t.i., 14, ir saņemtas par AS „4finance” darbību (pieder zīmoli „smscredit.lv” un „vivus.lv”), kā arī par SIA "INSERVISS GROUP", AS „GE Money” un SIA „Swedbank Līzings” darbību – 4 sūdzības.



No parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem visvairāk sūdzību 2013.gada pirmajā pusgadā ir saņemts par Lindorff Oy Latvijas filiāles darbību – 12 sūdzības, UAB „Gelvora” filiāli Latvijā – 9, kā arī par SIA „Creditreform Latvijā” darbību – 7 sūdzības.



Savukārt apdrošināšanas sabiedrību vidū visvairāk sūdzību (3) ir saņemts par AAS „Baltikums” darbību, kā arī par BTA Insurance Company SE un AAS ERGO LATVIJA darbību, par kurām saņemtas 2 sūdzības.



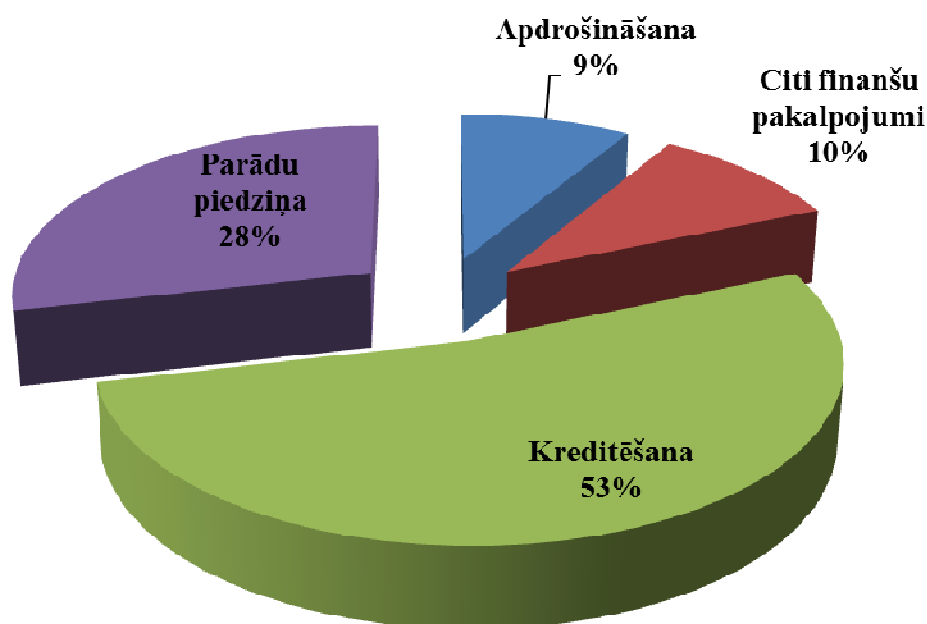
Salīdzinot ar statistiku pagājušā gada pirmajā pusgadā, kopējais pusgadā saņemto sūdzību skaits ir samazinājies par 16%. Par 28% ir samazinājies par kredītiestādēm saņemto sūdzību skaits, kā arī par 38% un 42% ir samazinājies attiecīgi par apdrošināšanas sabiedrībām un citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaits. Savukārt par 16% ir palielinājies par nebanku kredītētājiem saņemto sūdzību skaits, ko var skaidrot ar patērētāju aktīvāku rīcību pēc nozares problēmu publiskas aktualizēšanas gada sākumā. Tāpat ir vērojams 28% pieaugums par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem saņemto sūdzību skaitam, kas ir saistīts ar jauna normatīvā regulējuma ieviešanu nozares dalībniekiem 2012.gada beigās un šī gada sākumā².

Līdz ar to, saglabājoties nelielam par apdrošināšanas sabiedrībām (6%) un citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem (4%) saņemto sūdzību īpatsvaram, ir izlīdzinājies saņemto sūdzību īpatsvars starp pārējiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem, proti, par kredītiestādēm saņemto sūdzību īpatsvaram sastādot 40%, par nebanku kredītētājiem 25%, bet parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzējiem 24% no kopējā pirmajā pusgadā saņemto sūdzību skaita.

Savukārt, ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem – 53% no visām PTAC 2013.gada pirmajā pusgadā saņemtajām sūdzībām bija par kredītiestāžu pakalpojumiem, 28% par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, 9% par apdrošināšanas pakalpojumiem un 10% par citiem finanšu pakalpojumiem (piemēram, maksājumu pakalpojumiem, noguldījumiem, u.c.).

² Vairāk informācijas PTAC mājaslapā internetā: <http://www.ptac.gov.lv/page/584>

Saņemto sūdzību īpatsvars dalījumā pēc finanšu pakalpojuma veida



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 darbībām vairākās lietās patērētāju sūdzībās norādītās problēmas patērētājam un/vai patērētāju grupai tika atrisinātas pozitīvi.

Piemēram, 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.

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

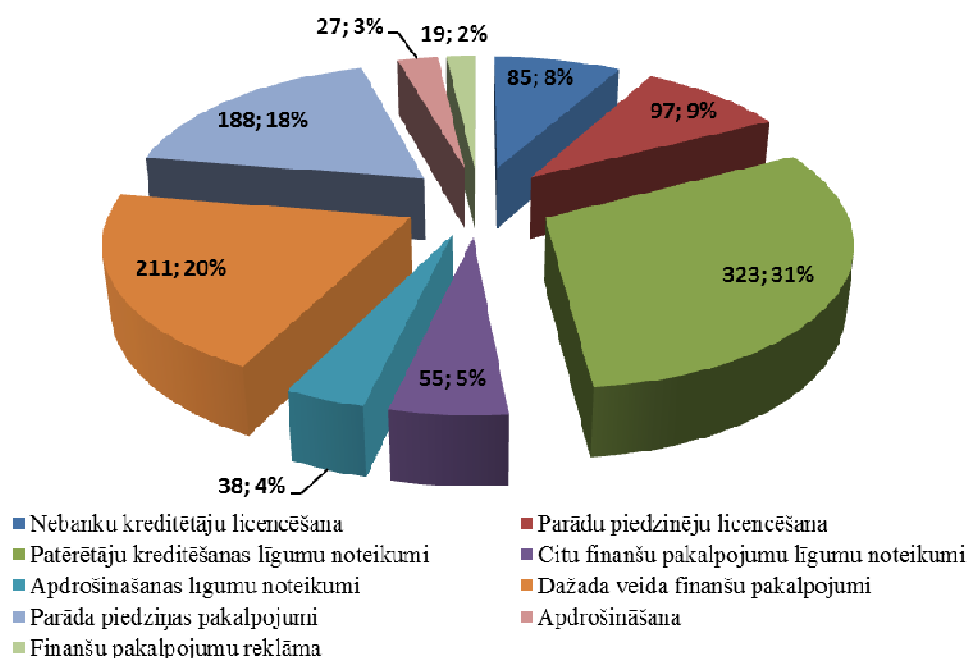
individuāliem/konkrētiem klientiem pieejams http://www.ptac.gov.lv/upload/2013-04-08_risinajumi.pdf.

Tāpat PTAC sarunu ceļā panāca vienošanos ar UAB „Gelvora”, kā rezultātā komersants apņēma 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.

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 vēl vairākās lietās parādu ārpustiesas pakalpojumu sniedzējs atzina PTAC konstatētās neatbilstības kreditora pieprasītās parāda pamatsummas apmērā un samazināja pieprasāmo parāda summu atbilstoši faktiskā parāda apmēram vai atzina konstatētās kļūdas parādu atgūšanas procesā un atteicās no pretenzijām pret patērētāju.

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.

PTAC sniegtās konsultācijas



2013.gada pirmajā pusgadā no PTAC sniegtajām konsultācijām par finanšu pakalpojumiem visvairāk, proti, 323 konsultācijas (31%) tika sniegtas par patērētāju kredītēšanas līgumu noteikumiem, 211 (20%) par dažāda veida finanšu pakalpojumiem (piemēram, noguldījumi, maksājumu pakalpojumi, norēķinu kartes u.c.), kā arī par parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumiem, par kuriem tika sniegtas attiecīgi 188 konsultācijas (18%).

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.