

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā 2012.gadā saņemto sūdzību par finanšu pakalpojumiem analīze

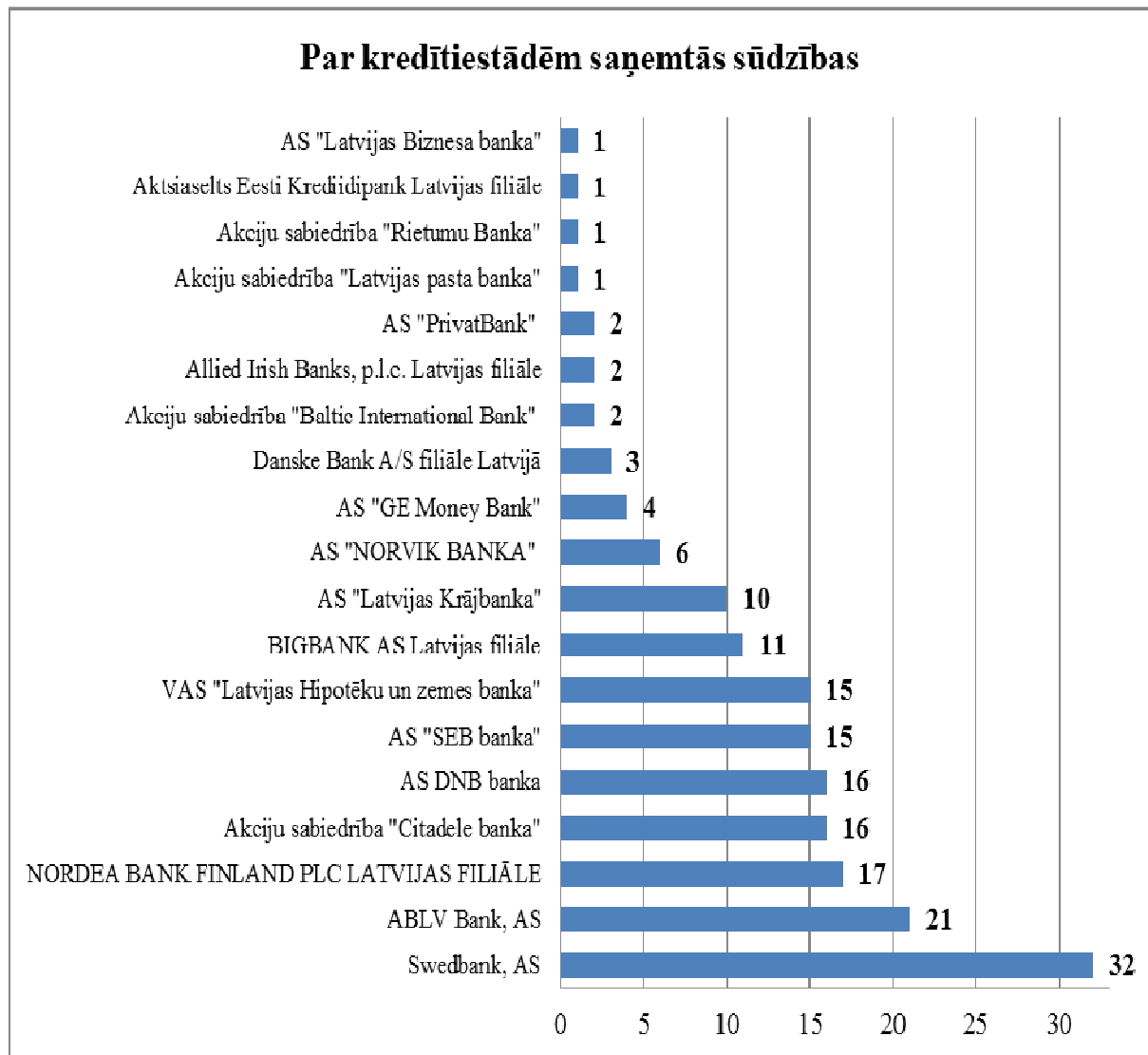
Sūdzību statistika:

2012.gadā Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC) saņemtas 358 rakstveida sūdzības par finanšu pakalpojumiem, no tām 33 sūdzības saņemtas par apdrošinātāju rīcību, par kredītiestāžu rīcību saņemtas 176 sūdzības, par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam, rīcību saņemtas 100 sūdzības, savukārt par parādu piedziņas sabiedrībām saņemtas 49 sūdzības.

Par kredītiestāžu darbību	Par apdrošinātāju darbību	Par personu, kas neatbilst kredītiestāžu statusam, darbību	Par parādu piedziņas sabiedrībām
Kopā saņemtas – 176 sūdzības	Kopā saņemtas – 33 sūdzības	Kopā saņemtas – 100 sūdzības	Kopā saņemtas – 49 sūdzības
Par netaisnīgiem līguma noteikumiem: patērētāju kreditēšanas līgumos – 86 sūdzības citu finanšu pakalpojumu līgumos – 18 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma noteikumiem – 12 sūdzības	Par netaisnīgiem līguma Noteikumiem: patērētāju kreditēšanas līgumos – 42 sūdzības citu finanšu pakalpojumu līgumos – 8 sūdzības	Par parādu piedziņas procesu: patērētāju kreditēšanas līgumos – 10 sūdzības citu pakalpojumu līgumos – 1 sūdzība
Par negodīgu komercpraksi – 10 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi sūdzības nav saņemtas – 3 sūdzības	Par negodīgu Komercpraksi saņemtas 18 sūdzības	Par negodīgu komercpraksi – 11 sūdzības
Citas (par atkāpšanos no kredītlīguma, maksāspējas grūtībām, soda naudas un komisijas maksas apmēru, kļūdaini veiktu maksājumu neatmaksāšanu u.c.) – 62 sūdzības	Citas (par apdrošināšanas atlīdzības neizmaksāšanu, apdrošināšanas atlīdzības apmēru, nekvalitatīvi veiktu remontu u.c.) – 18 sūdzības	Citas (par augstu procentu likmi, maksāspējas grūtībām u.c.) – 32 sūdzības	Citas (par informācijas nesniegšanu patērētājam, papildus izdevumu aprēķināšanu u.c.) – 27 sūdzības

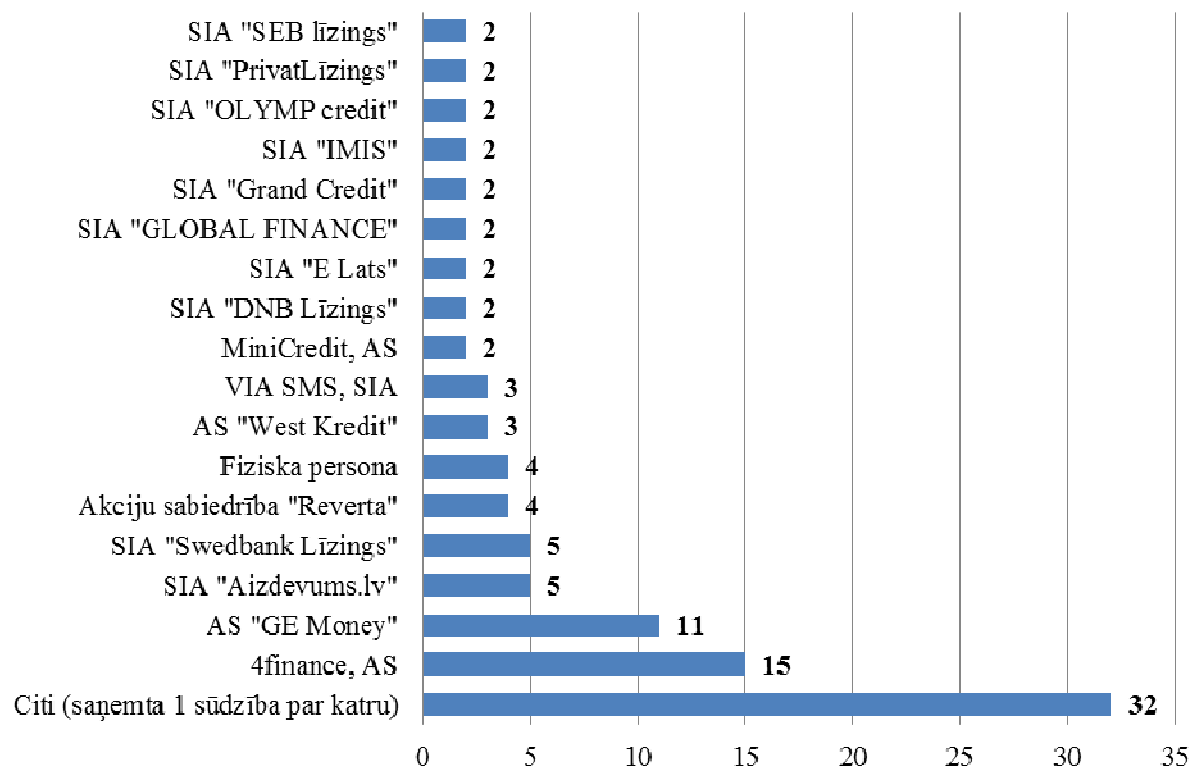
PTAC norāda, ka saņemtie iesniegumi nenorāda, ka saņemtās sūdzības ir pamatotas, kā arī to, ka, analizējot saņemto sūdzību skaitu par kādu konkrēto pakalpojumu sniedzēju, ir jāņem vērā fakts, ka ir novērojama saistība starp saņemto sūdzību skaitu un pakalpojumu sniedzēja klientu (patērētāju) skaitu.

No kredītiestādēm visvairāk sūdzības ir saņemtas par AS „Swedbank” darbību – 32, AS „ABLV Bank” darbību – 21 sūdzība, Nordea Bank Finland PLC Latvijas Filiāles darbību – 17 sūdzības, AS „Citadele banka” un AS DNB Banka darbību – 16 sūdzības, kā arī par VAS „Latvijas Hipotēku un zemes banka” un AS „SEB banka” darbību, par kurām ir saņemtas attiecīgi 15 sūdzības.



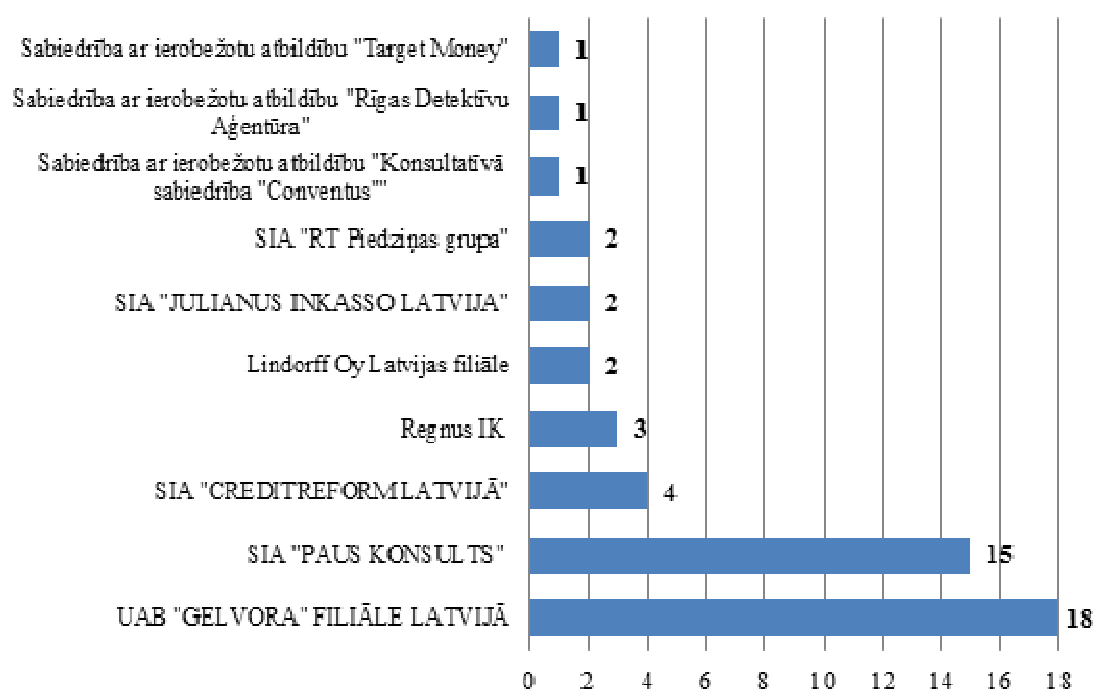
Par personām, kuras neatbilst kredītiestādes statusam visvairāk sūdzības, t.i., 15, ir saņemtas par AS „4finance” darbību, kā arī par AS „GE Money” darbību – 11 sūdzības.

Par personu, kas neatbilst kredītiestādes statusam (t.sk., saistītie pakalpojumu sniedzēji) saņemtās sūdzības

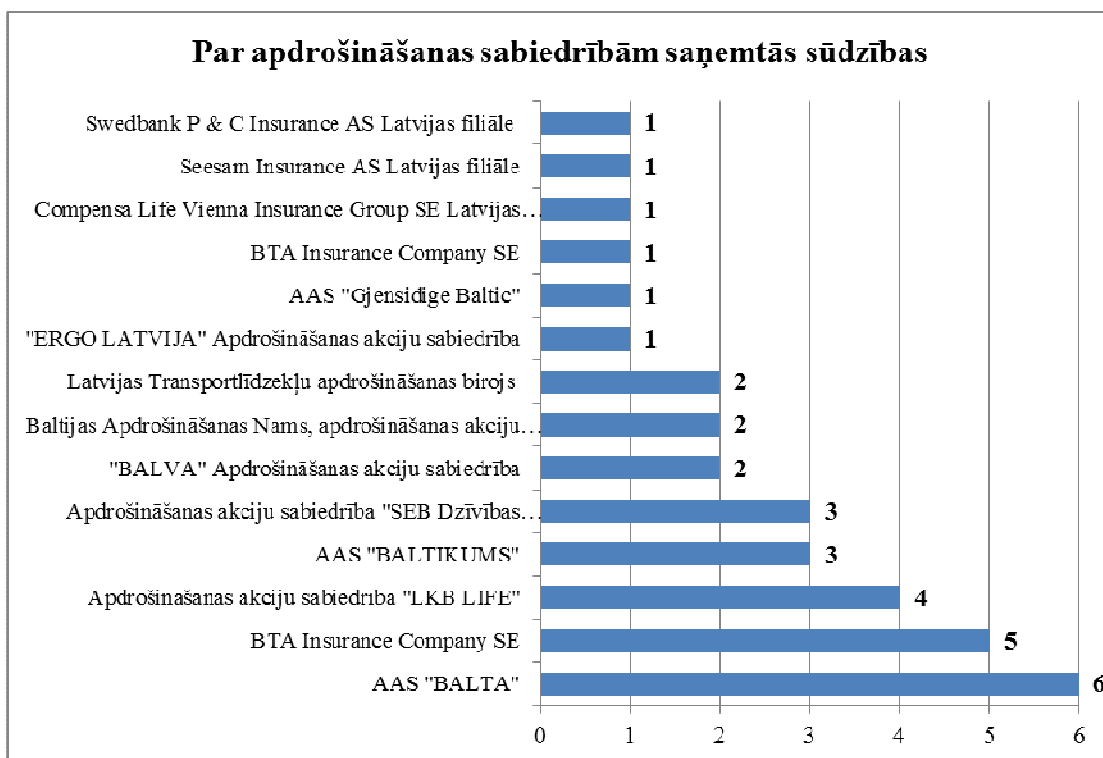


No parādu piedziņas sabiedrībām visvairāk sūdzību 2012.gadā ir saņemtas par UAB „Gelvora” filiāles Latvijā darbību – 18 sūdzības un SIA „PAUS KONSULTS” darbību – 15 sūdzības.

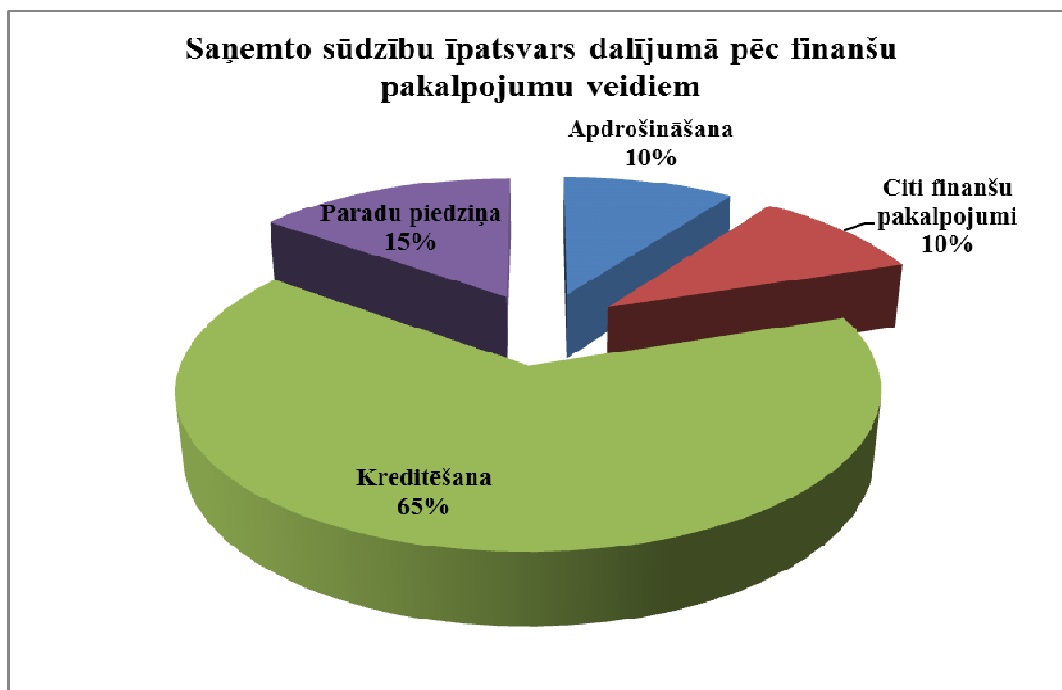
Par parādu piedzēnējiem saņemtās sūdzības



Savukārt apdrošināšanas sabiedrību vidū visvairāk sūdzību, t.i., 6 ir saņemts par AAS „Balta” darbību, BTA Insurance Company SE darbību – 5 sūdzības, kā arī AAS „LKB LIFE” darbību, par kuru ir saņemtas 4 sūdzības.

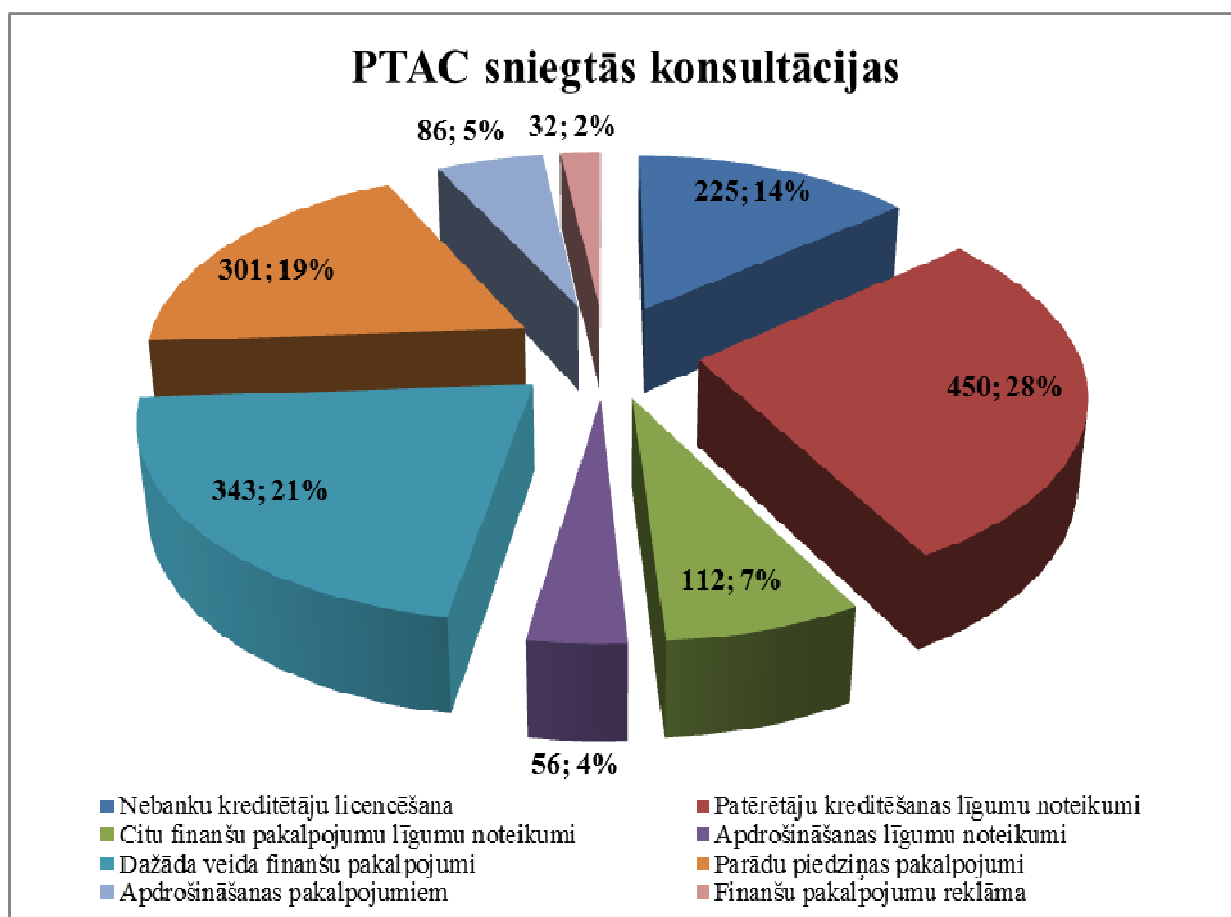


Savukārt, ja salīdzina PTAC saņemtās sūdzības pēc finanšu pakalpojumu veidiem – 65% no visām PTAC 2012.gadā saņemtajām sūdzībām bija par kredītešanas pakalpojumiem, 15% par parādu piedziņas pakalpojumiem, 10% par apdrošināšanas pakalpojumiem un 10% citiem finanšu pakalpojumiem (piemēram, maksājumu pakalpojumiem, 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.

Paralēli saņemtajām rakstveida sūdzībām PTAC tiek saņemti patērētāju e-pasti, 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.



2012.gadā no PTAC sniegtajām konsultācijām visvairāk, proti, 450 konsultācijas (28%) tika sniegtas par patērētāju kredītēšanas līgumu noteikumiem, 343 (21%) par dažāda veida finanšu pakalpojumiem (piemēram, noguldījumi, maksājumu pakalpojumi, norēķinu kartes u.c.), kā arī par parādu piedziņas pakalpojumiem, par kuriem tika sniegtas attiecīgi 301 konsultācijas (19%).

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 vērsot 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. Saskaroties 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, kredītiestāžu rīcību, to radīto kļūdu seku novēršanu uzliekot patērētājam, būtisku pakalpojuma maksu izcenojumu iekļaušanu cenrādī, kā arī neinformēšanu par izcenojumu izmaiņām, kuras ir tiesiski iekļaujamas pakalpojumu cenrādī.
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 un par kredīta devēju prettiesisko rīcību, nesamazinot aprēķināto procentu vai maksas par kapitāla lietošanu apmēru kreditēšanas līguma daļējas vai pilnīgas pirmtermiņa dzēšanas gadījumā. Gada otrajā pusē pieauga elektroniskā pasta sūdzības par nepietiekamu maksātspējas izvērtēšanu gan attiecībā pret personu kā kredītņēmēju pašu, gan trešajām personām (radiniekiem), kā arī reklāmām, kas veicina bezatbildīgu aizņemšanos.
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.