



Latvijas Republikas tiesībsargs

Baznīcas iela 25, Rīga, LV-1010, tālr.: 67686768, e-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv, www.tiesibsargs.lv

ATZINUMS pārbaudes lietā Nr. 2022-4-24B Rīgā

24.01.2022.

Nr. 6-6/2

Banka
info@Banka.lv

Par personu ar invaliditāti netiešu diskrimināciju

Tiesībsargs ir saņēmis un izskatījis personas (turpmāk – Iesniedzējs) iesniegumu par iespējamu personu ar invaliditāti diskriminēšanu Bankas darbībā (turpmāk – Iesniegums). Iesniegumā ir norādīts, ka Iesniedzēja mātei, kura ir Bankas kliente, bija insults, kā rezultātā viņa ieguva I grupas invaliditāti. Viņas bankas kodu kalkulatoram beidzās baterija un bija nepieciešams izņemt jaunu kalkulatoru. Sazinoties ar Banku, tika noskaidrots, ka ir nepieciešama pilnvara un personas apliecināšs dokuments, lai kāds no ģimenes locekļiem varētu bankā saņemt kalkulatoru. Iesniedzējs noformēja zvērināta notāra apliecinātu universālpilnvaru (konkrētajā gadījumā samaksa par pakalpojuma sniegšanu personas dzīvesvietā – 125, 00 EUR). Bankas filiālē [...] Iesniedzējs tika informēts, ka viņš var saņemt neaktīvu kodu kalkulatoru un veidlapu, kuru ir jāaizpilda Iesniedzēja mātei notāra klātbūtnē un notāram šī veidlapa ir jāapstiprina (tātad pēc būtības ir nepieciešama atkārtota notāra ierašanās personas dzīvesvietā). Pēc tam minētā veidlapa ir jāatgriež bankā, un banka aktivizēs kodu kalkulatoru. Sazinoties telefoniski ar Banku Iesniedzējam tika paskaidrots, ka veidlapu ir izstrādājuši bankas juristi drošības apsvērumu dēļ, bet Banka nevarēja sniegt pamatojumu šādas darbības veikšanai.

Pieņemot situāciju, ja persona ar invaliditāti pati vairs nespētu fiziski aizpildīt šo veidlapu, tad attiecīgi to darītu Iesniedzējs kā pilnvarotā persona, to apstiprinātu notārs. Attiecīgi zūd jēga šādas veidlapas aizpildīšanai un pieprasīšanai, ja to neaizpilda pats bankas konta īpašnieks (persona ar invaliditāti).

Pamatojoties uz Tiesībsarga likuma 11. panta pirmo un otro daļu, tiesībsarga funkcijas ir „veicināt privātpersonas cilvēktiesību aizsardzību; sekmēt vienlīdzīgas attieksmes principa ievērošanu un jebkāda veida diskriminācijas novēršanu”.

Tiesībsargs vairākkārt vērsās pie Bankas ar lūgumu sniegt informāciju par konkrēto situāciju un personu ar invaliditāti iespēju saņemt bankas pakalpojumus, ja persona pati invaliditātes dēļ nevar fiziski ierasties bankā. Līdz ar to tālāk tekstā tiks sniegta šāda informācija:

I. Par personas ar invaliditāti iespējām saņemt kodu kalkulatoru, ja persona pati fiziski nespēj ierasties Bankā.

II. Par tiesībsarga apkopojumu par Latvijas kredītiestāžu pieejamību personām ar invaliditāti.

I. Par personas ar invaliditāti iespējām saņemt kodu kalkulatoru, ja persona pati fiziski nespēj ierasties Bankā

[1] Banka norādīja, ka:

[1.1] Bankai kā privāto tiesību subjektam ir tiesības noteikt kārtību, kādā veidā tā apkalpo klientus un to pilnvarotās personas. Nosakot kārtību, kādā tiek apkalpoti klienti un to pilnvarotās personas, Banka izvērtē visus iespējamus riskus, lai savlaicīgi būtu iespējams novērst Bankas un/vai klienta iespējamus zaudējumus, kā arī ievēro tiesiskajā regulējumā noteiktās prasības. Papildus Banka norāda, ka, nosakot kārtību, kādā tiek apkalpoti klienti un to pilnvarotās personas, apkalpošanas kārtība tiek noteikta un īstenota bez jebkādas diskriminācijas.

[1.2] Situācijā, ja klientam rodas nepieciešamība uzticēt citai personai veikt noteiktas darbības ar savu bankas kontu, klients var izdot pilnvaru. Pilnvara var tikt izdota jebkurā Bankas filiālē bez maksas vai arī pie jebkura notāra.¹

[1.2.1] Pilnvarai ir jābūt noformētai atbilstoši Bankas prasībām, un tajā ir jānorāda pilnvarojuma apjoms, kas ir atbilstošs pilnvarnieka vēlamās darbības veikšanai. Tāpat pilnvarniekam nepieciešams uzrādīt savu personu apliecinošu dokumentu. Apkalpošana uz pilnvaras pamata bez papildus dokumentu aizpildīšanas un iesniegšanas atļauta tiktāl, ciktāl to pieļauj tiesiskais regulējums.

[1.2.2] Situācijā, ja klients/trešā persona vēlas saņemt informāciju par to, kas būtu nepieciešams, lai varētu saņemt klienta kodu kalkulatoru, klienti/trešās personas tiek informēti par nepieciešamību uzrādīt atbilstošu pilnvaru, kā arī tiek informēti par kodu kalkulatora izsniegšanas kārtību neaktīvā veidā. Banka atvainojas, ja attiecīgās klientes pārstāvis par kodu kalkulatora izsniegšanas kārtību netika informēta uzreiz.

[1.3] Attiecībā uz attālināto bankas pakalpojumu autentifikācijas rīku – kodu kalkulatoru – izsniegšanu klientu pilnvarotajām personām, Banka paskaidro, ka saskaņā ar Attālināto bankas pakalpojumu līgumu katram attālināto bankas pakalpojumu lietotājam tiek izsniegti tikai viņam domāti lietotāja autentifikācijas līdzekļi (lietotāja numurs, kodu kalkulators vai Smart-ID), pēc kuriem Banka identificē konkrētu lietotāju – fizisku personu. Tāpēc autentifikācijas līdzekļi ir paredzēti lietošanai tikai konkrētam attālināto bankas pakalpojumu lietotājam, uz kura vārda tie ir izsniegti, un tos lietotājam ir pienākums glabāt slepenībā, kā arī tos ir aizliegts izpaust trešajām personām.

[1.3.1] Lai nodrošinātu to, ka ar attālināto bankas pakalpojumu lietotājam piešķirto autentifikācijas līdzekli (kodu kalkulatoru) var rīkoties tikai attiecīgais attālināto bankas pakalpojumu lietotājs, Banka to aktīvā veidā izsniedz tikai attiecīgajam lietotājam, tā pilnvarniekam autentifikācijas līdzekli ļaujot izsniegt tikai neaktīvā veidā.² Pilnvarniekam

¹ Swedbank tiek pieņemtas arī Latvijas Republikas bāriņtiesu, Latvijas Republikas diplomātisko un konsulāro pārstāvniecību ārvalstīs un ārvalsts diplomātisko un konsulāro pārstāvniecību Latvijas Republikā apliecinātās pilnvaras, kuras Swedbank tiek pielīdzinātas notāra apliecinātām pilnvarām.

² Ar Swedbank vadlīnijām pilnvaru noformēšanai un nepieciešamā pilnvarojuma apjoma piemēriem klienti var iepazīties Swedbank mājaslapā www.swedbank.lv sadaļā "Juridiskā informācija" -> "Noteikumi" -> "Ieteikumi pilnvaru noformēšanai – "Swedbank" AS", kur, tai skaitā, ir norādīta informācija arī par pilnvardevēju attālināto bankas pakalpojumu autentifikācijas līdzekļu izsniegšanu to pilnvarotajām personām: "Pilnvarniekam attālināto bankas pakalpojumu (internetbankas) autentifikācijas līdzekļus uz Pilnvaras devēja vārda Banka izsniedz tikai

izsniedz tikai kodu kalkulatora nogādāšanai attiecīgajam lietotājam ar norādi, ka kodu kalkulators tiek izsniegts neaktīvā veidā un līdz tā nogādāšanai attiecīgajam lietotājam tas nav izmantojams piekļuvei attālinātajiem bankas pakalpojumiem. Banka aktivizē lietotājam piešķirto kodu kalkulatoru piekļuvei attālinātajiem bankas pakalpojumiem tikai pēc tam, kad Banka gūst pārliecību, ka kodu kalkulators ir attiecīgā lietotāja, kam tas ir piešķirts, rīcībā.

[1.3.2] Lai Banka gūtu pārliecību, ka kodu kalkulators tiek nodots attiecīgajam lietotājam un varētu to pēc tam aktivizēt, pirms kodu kalkulatora izsniegšanas Bankas filiāles darbinieks kopā ar pilnvarnieku aizpilda un paraksta veidlapu "Apliecinājums par attālināto bankas pakalpojumu autentifikācijas līdzekļa un/vai norēķinu kartes un PIN koda saņemšanu" (turpmāk tekstā – Veidlapa), tādējādi apliecinot, ka Banka pilnvarniekam ir nodevusi un pilnvarnieks ir saņēmis attiecīgā lietotāja kodu kalkulatoru, kuru pēc tam pilnvarnieks tālāk nodos attiecīgajam lietotājam. Kopā ar aizpildītu Veidlapas oriģinālu pilnvarniekam neaktīvā veidā tiek izsniegts arī klienta kodu kalkulators.

Pēc tam, kad klients no pilnvarnieka saņem kodu kalkulatoru un iepriekš Bankas filiālē aizpildīto un no Bankas darbinieka un pilnvarnieka puses parakstīto Veidlapu, klientam Bankas izsniegtā Veidlapa jāparaksta notāra klātbūtnē, notāram pienācīgi identificējot klientu un apliecinot Veidlapas parakstīšanas faktu. Parakstot Veidlapu, klients/lietotājs apliecina sekojošo: "Ar savu parakstu Lietotājs apliecina, ka ir saņēmis no pilnvarnieka nebojātu augstāk atzīmēto [bankas nosaukums] izsniegto attālināto bankas pakalpojumu autentifikācijas līdzekli / norēķinu karti un PIN kodu. Tāpat Lietotājs ar savu parakstu apliecina, ka pēc kodu kalkulatora saņemšanas (ja tas tika izsniegts) ir izveidojis kodu kalkulatora PIN kodu." Klienta kodu kalkulators no Bankas puses tiek aktivizēts pēc tam, kad Banka saņem klienta notāra klātbūtnē parakstīto³ Veidlapu, tādējādi pārliecinoties, ka kodu kalkulators atrodas attiecīgā lietotāja rīcībā. Banka norāda, ka paļaujas uz zvērinātu notāru veiktajiem apliecinājumiem, jo saskaņā ar Notariāta likumā noteikto zvērināti notāri ir tiesu sistēmai piederīgas personas.

[1.3.3] Situācijā, ja klients fiziski nespēj parakstīt attiecīgo Veidlapu, notārs rīkojas saskaņā ar Notariāta likumā un Civillikumā noteikto kārtību. Papildus Banka paskaidro, ka situācijā, ja klients pats fiziski nespēj parakstīt attiecīgo Veidlapu, bet tā ir parakstīta un apliecināta atbilstoši Notariāta likumā un Civillikumā noteiktajai kārtībai, kura attiecas uz situācijām, ja persona nespēj parakstīties, klientam netiek liegta pieeja savam kontam un rīcībai ar finanšu līdzekļiem. Taču šādā situācijā Bankai ir būtiski pārliecināties par to, vai lietotājs, kuram ir izsniegts attiecīgais kodu kalkulators, pats šo kodu kalkulatoru lieto.

[1.3.4] Savukārt, ja ar klienta kontos esošajiem naudas līdzekļiem attālināti vēlas rīkoties tā pilnvarnieks, izmantojot Bankas internetbanku, Banka aicina pilnvarnieku pilnvardevēja vārdā noslēgt Attālināto bankas pakalpojumu līgumu, tajā pilnvarnieku norādot kā klienta attālināto bankas pakalpojumu papildus lietotāju. Attālināto bankas pakalpojumu līguma noslēgšana uz pilnvaras pamata tiek akceptēta, ja pilnvara ir noformēta atbilstoši Bankas prasībām un pilnvarojuma apjoms ir atbilstošs attiecīgā līguma noslēgšanai.

[1.3.5] Banka uzskata, ka esošā kārtība ir pielāgota personu ar invaliditāti vajadzībām, jo piedāvā iespēju kodu kalkulatoru, kas ir reģistrēts uz attiecīgā klienta vārda, izsniegt klienta pilnvarotajai personai tā nogādāšanai attiecīgajam klientam.

Banka ir secinājusi, ka kodu kalkulatoru izsniegšana klientu pilnvarotajām personām neaktīvā veidā un klientu apliecinājumu, kas izdarīti zvērinātu notāru klātbūtnē, saņemšana ir pietiekami drošs veids, lai pārliecinātos par to, ka kodu kalkulatoru ir saņēmis attiecīgais klients, kurš saskaņā ar Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likumā un Attālināto

neaktīvā veidā, lai tos nogādātu Pilnvaras devējam, jo to izsniegšana aktīvā veidā citai personai netiek pieļauta, neraugoties uz pilnvarā minēto!"

³ Swedbank paskaidro, ka klientiem pašiem Veidlapas nav jāaizpilda, jo tās tiek aizpildītas Swedbank filiālēs no Swedbank darbinieku un pilnvarnieku puses. Klientiem attiecīgās Veidlapas ir tikai jāparaksta notāra klātbūtnē, tādējādi apliecinot kodu kalkulatoru saņemšanas faktu.

bankas pakalpojumu līguma noteikumos noteikto ir tiesīgs lietot attiecīgo autentifikācijas līdzekli. Papildus Banka norāda, ka ir apsvērusi iespēju personīgi nogādāt kodu kalkulatorus klientiem, kas invaliditātes vai cienījamu gadu dēļ nevar ierasties bankā personīgi. Taču izvērtējot nepieciešamo resursu iesaisti, prognozējamās izmaksas un citus aspektus, Banka ir secinājusi, ka esošais risinājums ir visracionālākais un piemērotākais veids, kādā klients var saņemt kodu kalkulatoru, neierodoties filiālē.

[1.3.6] Aktivizēta kodu kalkulatora izsniegšana pilnvarotai personai nav pieļaujama, jo:

- Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 83. panta pirmās daļas 1.punkts nosaka to, ka: “Maksājumu pakalpojumu sniedzējs, kas izlaidis maksājuma instrumentu, ievēro šādas prasības: 1) nodrošina, lai maksājuma instrumenta personalizētie autentifikācijas līdzekļi nebūtu pieejami personām, kuras nav tiesīgas izmantot maksājuma instrumentu”;
- Komisijas Deleģētā regulas (ES) 2018/389 (2017. gada 27. novembris), ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2015/2366 papildina attiecībā uz regulatīvajiem tehniskajiem standartiem par drošu lietotāja autentificēšanu un vienotiem un drošiem atklātiem saziņas standartiem (turpmāk – Regula 2018/389) 22.panta pirmā daļa nosaka, ka: “Maksājumu pakalpojumu sniedzēji nodrošina maksājumu pakalpojumu lietotāja personalizēto drošības datu, tostarp autentificēšanas kodu, konfidencialitāti un integritāti visos autentifikācijas posmos”;
- Regulas 2018/389 24.panta pirmā daļa nosaka, ka: “Maksājumu pakalpojumu sniedzēji nodrošina, ka tikai maksājumu pakalpojumu lietotājs ir drošā veidā saistīts ar personalizētajiem drošības datiem, autentifikācijas ierīcēm un programmatūru.”;
- Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 82.pants nosaka sekojošo:

“(1) Maksājuma pakalpojuma izmantotājam, kas ir tiesīgs izmantot maksājuma instrumentu, ir šādi pienākumi:

 - 1) lietot maksājuma instrumentu saskaņā ar noteikumiem, kas reglamentē maksājuma instrumenta izlaišanu un lietošanu, un kas ir objektīvi, samērīgi un nediskriminējoši;
 - 2) tiklīdz kļuvis zināms, ka maksājuma instruments ir nozaudēts, nolaupīts vai citādi prettiesiski piesavināts, vai notikusi tā neautorizēta izmantošana, nekavējoties par to informēt maksājumu pakalpojumu sniedzēju vai tā norādīto iestādi.

(2) Maksājuma pakalpojuma izmantotājs veic pasākumus, kas nepieciešami, lai saglabātu maksājuma instrumenta personalizētos autentifikācijas līdzekļus drošībā.”;
- Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 87.panta ceturtajā daļā ir noteikts sekojošais: “Maksājumu pakalpojumu sniedzējs, nepiemērojot šā panta pirmās daļas noteikumus, atlīdzina maksātājam zaudējumus, kas radušies nozaudēta, nolaupīta vai citādi prettiesiski piesavināta maksājuma instrumenta izmantošanas rezultātā pēc tam, kad maksātājs maksājumu pakalpojumu sniedzējam vai tā norādītajai iestādei sniedzis informāciju saskaņā ar šā likuma 82.panta pirmās daļas 2.punktu, izņemot gadījumus, kad maksātājs pats rīkojies prettiesiski.”;
- Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma 81.panta otrā daļa nosaka sekojošo: “Ja maksājumu pakalpojumu sniedzējs un maksājuma pakalpojuma izmantotājs standartlīgumā par to vienojušies, maksājumu pakalpojumu sniedzējam ir tiesības bloķēt maksājuma instrumenta izmantošanu gadījumos, kas saistīti ar maksājuma instrumenta drošību, pamatotām aizdomām par maksājuma instrumenta neautorizētu izmantošanu vai izmantošanu krāpšanas nolūkā, [..]”;
- Bankas Attālināto bankas pakalpojumu noteikumu 3.8.4.punktā ir noteikts, ka lietotājam ir pienākums: “nekavējoties rakstiski vai telefoniski informēt Banku, ja Autentifikācijas elementi, to radīšanas līdzekļi vai mobilā ierīce ir kļuvuši pieejami, varējuši vai varētu kļūt pieejami trešajai personai, kuras nav autorizētas, ievērojot normatīvos aktus, lai pēc

ziņojuma saņemšanas Banka varētu bloķēt attiecīgo pieeju Attālinātajiem bankas pakalpojumiem, līdz brīdim, kamēr uz Lietotāja iesnieguma pamata Lietotājam tiek piešķirti jauni Autentifikācijas elementi un/vai Lietotājs ir devis rīkojumu Bankai atbloķēt pieeju Attālinātajiem bankas pakalpojumiem”.

Ņemot vērā iepriekš minētajos tiesību aktos noteikto, Banka norāda, ka kodu kalkulatoru ir tiesīgs lietot tikai maksājuma pakalpojuma izmantotājs – klients, uz kura vārda attiecīgais kodu kalkulators ir reģistrēts. Līdz ar to, lai novērstu kodu kalkulatora iespējamu prettiesisku izmantošanu, kodu kalkulatora izsniegšana aktīvā veidā klienta pilnvarotajai personai nav pieļaujama. Savukārt, situācijā, ja klienta kodu kalkulators tiktu izmantots neautorizētā veidā (kodu kalkulatoru lietotu cita persona, t.sk., klienta pilnvarotā persona), klientam būtu pienākums par to informēt Banku, kas pēc šādas informācijas saņemšanas apturētu konkrētā autentifikācijas līdzekļa darbību.

[1.3.7] Situācijā, ja klients tiek pārstāvēts uz pilnvaras pamata, ir jānodala rīcība ar klienta kontu un tajā esošajiem naudas līdzekļiem no rīcības ar klienta kodu kalkulatoru. Ja pilnvarojuma apjoms ļauj pilnvarotajai personai rīkoties ar klienta kontu un tajā esošajiem naudas līdzekļiem, pilnvarotā persona ir tiesīga rīkoties attiecīgā pilnvarojuma apjoma ietvaros, izmantojot tai piešķirtos personalizētos autentifikācijas līdzekļus, nevis izmantojot klientam (pilnvaras devējam) piešķirtos personalizētos autentifikācijas līdzekļus, pat, ja pilnvarojuma apjoms pilnvarotajai personai šādas tiesības paredzētu.

[1.3.8] Banka norāda, ka situācijā, ja klientam ir pieejama e-ID karte ar elektroniskā paraksta sertifikātu, Banka Veidlapu par kodu kalkulatora saņemšanu klientiem ļauj parakstīt arī elektroniski bez zvērināta notāra iesaistes. Papildus Banka norāda, ka e-ID karte ar elektroniskā paraksta sertifikātu ir viens no Bankas attālināto bankas pakalpojumu autentifikācijas līdzekļiem, ar kuru klienti var ielogoties Bankas internetbankā, līdz ar to kodu kalkulatora saņemšana, parakstot Veidlapu ar drošu elektronisko parakstu, šādā situācijā nav nepieciešama (skatīt zemāk pievienoto attēlu Nr.1).

[Bankas internetbankas titullapas attēls]

Attēls Nr. 1

[2] Tiesībsargs, izvērtējot sniegto informāciju, norāda, ka:

[2.1] Bankai ir tiesības kā privāto tiesību subjektam ir tiesības noteikt kārtību, kādā veidā tā apkalpo klientus un to pilnvarotās personas. Tāpat Bankai ir jāizvērtē iespējamie riski. Tomēr šo darbību īstenošanā ir jāņem vērā Latvijas Republikā spēkā esošie tiesību akti.

[2.2] Satversmes 91.panta otrais teikums noteic, ka cilvēka tiesības tiek īstenotas bez jebkādas diskriminācijas. “Diskriminācijas aizliegums ir vienlīdzības principa palīgelements. [...] Diskriminācijas aizlieguma mērķis ir izskaust nevienlīdzīgu attieksmi, ja tā balstīta uz kādu nepieļaujamu kritēriju, piemēram, rasi vai dzimumu. Aizliegto kritēriju katalogs atspoguļo sabiedrības izšķiršanos par to, kādas atšķirības starp tās locekļiem nav pieļaujamas kā atšķirīgas attieksmes pamats. Ja atšķirīgā attieksme balstīta uz kādu no kritērijiem, kas ietverti aizliegto kritēriju katalogā, tās attaisnojums vai nu vispār nav iespējams, vai arī ir iespējams tikai izņēmuma gadījumos.”⁴

“Satversmes 91.panta otrajā teikumā ir ietverts diskriminācijas aizliegums, bet nav uzskaitīti aizliegtie kritēriji. Šie kritēriji pantā ir “jāielasa”, izmantojot tiesību normu interpretācijas metodes, kā arī, pamatojoties uz tādu Latvijas tiesību sistēmu raksturojošu

⁴ Satversmes tiesas 2015.gada 23.novembra sprieduma lietā Nr.2015-10-01 15.punkts.

principu, ka tā ir atvērta starptautiskajām tiesībām. Līdz ar to uzmanība jāpievērš arī cilvēktiesību attīstības tendencēm pasaulē.”⁵

[2.2.1] Latvijas Republika 2010.gadā pievienojās ANO Konvencijai par personu ar invaliditāti tiesībām (turpmāk – ANO Konvencija), kuras 5.pants īpaši uzsvēr nodrošināt vienlīdzību pret personām ar invaliditāti. Tādējādi invaliditāte⁶ ir uzskatāma par vienu no diskriminācijas aizlieguma kritērijiem.

Vēsturiski “saskaņā ar invaliditātes medicīnisko modeli personas ar invaliditāti neatzina par tiesību turētājiem, bet asociēja ar viņu traucējumiem, [...] tādējādi diskriminējoša vai atšķirīga attieksme pret personām ar invaliditāti tika uzskatīta par normu un padarīta likumīga.”⁷

[2.2.2] Iespēju vienlīdzība, kas ir ANO Konvencijas vispārējais princips saskaņā ar tās 3. pantu, paredz būtisku pāreju no formāla vienlīdzības modeļa uz faktisku vienlīdzības modeli. Formāla vienlīdzība tiecas apkarot tiešu diskrimināciju, līdzīgās situācijās pret personām izturoties līdzīgi. Tas var palīdzēt izskaust negatīvu stereotipizēšanu un aizspriedumus, tomēr tas nenodrošina risinājumu “atšķirību dilemmai”, turklāt šādā pieejā netiek ņemtas vērā un aplūkotas atšķirības cilvēku starpā. Pretēji minētajam patiesa līdztiesība tiecas risināt strukturālu un netiešu diskrimināciju, turklāt ņem vērā varas attiecības. Ar to atzīst, ka attiecībā uz “atšķirību dilemmas” risināšanu ir gan jāignorē, gan jāatzīst atšķirības cilvēku starpā, lai nodrošinātu vienlīdzību.⁸

[2.2.3] ANO Konvencija lieto jēdzienus “vienlīdzīga aizsardzība” un “vienlīdzīga likuma priekšrocību izmantošana”. Jēdziens “vienlīdzīga aizsardzība” nozīmē atturēšanos no diskriminācijas pret personām ar invaliditāti gan tiesību aktos [gan citās jomās]. Savukārt, jēdziens “vienlīdzīga likuma priekšrocību izmantošana” nozīmē pieejamības, saprātīga pielāgojuma nodrošināšanu un/vai individuāla atbalsta sniegšanu. Lai personām ar invaliditāti nodrošinātu vienlīdzīgas iespējas, tiek lietots jēdziens “vienlīdzīga likuma priekšrocību izmantošana”, proti, ir nepieciešams novērst šķēršļus, kas liedz saņemt likumā paredzētu aizsardzību un izmantot priekšrocības, ko sniedz vienāda piekļuve tiesai un tiesiskumam tiesību nodrošināšanai.⁹

[2.2.4] Papildus ir nepieciešams norādīt, ka Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.¹pants aizliedz atšķirīgu attieksmi invaliditātes dēļ, sniedzot pakalpojumu. Vienlaikus nosakot, ka atšķirīga attieksme pret personām ar invaliditāti var būt pieļaujama, ja tā ir objektīvi pamatota ar tiesisku mērķi, kura sasniegšanai izraudzītie līdzekļi ir samērīgi, vai ja pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vienlīdzīgas attieksmes nodrošināšana uzliek nesamērīgu slogu. Patērētāju tiesību aizsardzības likums paredz aizsardzību gan tiešas, gan netiešas diskriminācijas gadījumā, gan norādījumā diskriminēt, gan personas aizskaršanas gadījumā. Tāpat ir noteikts, ka pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pierādīt, ka atšķirīgas attieksmes aizliegums nav pārkāpts (tātad darbojas apgrieztās pierādīšanas princips).

⁵ Satversmes tiesas 2019.gada 23.aprīļa sprieduma lietā Nr.2018-12-01 21.punkts.

⁶ Pārējie kritēriji ir dzimums, rase, ādas krāsa, vecums, reliģiskā, politiskā vai cita pārliecība, nacionālā vai sociālā izcelsme, mantiskais vai ģimenes stāvoklis, seksuālā orientācija vai citi apstākļi. Tiesībsarga piezīme.

⁷ ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām. Personu ar invaliditāti tiesību komitejas Vispārējais komentārs Nr.6 (2018) par vienlīdzību un nediskrimināciju. Pieejams:

<https://vvc.gov.lv/index.php?route=product/search&search=visp%C4%81r%C4%93jais+koment%C4%81rs&description=true&category_id=60&sub_category=true&page=2>

⁸ ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām. Personu ar invaliditāti tiesību komitejas Vispārējais komentārs Nr.6 (2018) par vienlīdzību un nediskrimināciju. Pieejams:

<https://vvc.gov.lv/index.php?route=product/search&search=visp%C4%81r%C4%93jais+koment%C4%81rs&description=true&category_id=60&sub_category=true&page=2>

⁹ Turpat. Pieejams:

<https://vvc.gov.lv/index.php?route=product/search&search=visp%C4%81r%C4%93jais+koment%C4%81rs&description=true&category_id=60&sub_category=true&page=2>

[2.3] No Bankas sniegtās informācijas var secināt, ka pašreizējā kārtība, kādā var attālināti saņemt kodu kalkulatoru ir vispārīga, īpaši neņemot vērā klientu piederību kādai diskriminācijas riskam pakļautai grupai.

Tiesībsarga ieskatā, ja persona ilgstoši pati fiziski nevar atnākt uz banku, tad šāda persona var būt seniors, persona ar invaliditāti vai persona var atrasties ārpus Latvijas. Līdz ar to tikai vienā no gadījumiem persona neatbilst kādam no diskriminācijas kritērijiem (vecums un invaliditāte ir diskriminācijas kritēriji).

Ņemot vērā iepriekš minēto, ja vienādos apstākļos tiek noteikti vienādi noteikumi visiem cilvēkiem, neņemot vērā to vajadzības, tā ir formālā vienlīdzība. Savukārt diskriminācijas aizlieguma novēršana būtu tajā gadījumā, ja banka būtu paredzējusi īpašus nosacījumus klientiem ar dažāda veida invaliditāti, kas veidotu iespēju vienlīdzīgi ar citiem piekļūt bankas pakalpojumam. Piemēram, ja banka uzstāj, ka ievēro diskriminācijas aizliegumu un ikviens var tajā iekļūt, lai saņemtu pakalpojumu, bet pie bankas ir kāpnes un cilvēks ratiņkrēslā fiziski nespēj tajā iekļūt, to var uzskatīt par iespējamu diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu, nevis vienlīdzīgu iespēju nodrošināšanu visiem klientiem.

[2.3.1.] Bankas Ieteikumos¹⁰ pilnvaru noformēšanai ikdienas pakalpojumu izmantošanai (turpmāk – Ieteikumi)¹¹ ir norāde uz to, ka attālināto bankas pakalpojumu autentifikācijas līdzekļu izsniegšana pilnvarniekam notiek, izsniedzot autentifikācijas līdzekļus neaktīvā veidā. Tomēr Ieteikumos nav norādes uz veidlapu, kas būtu jāaizpilda, tāpat nav norādes par citiem alternatīviem veidiem kā atvieglot autentifikācijas līdzekļu saņemšanas kārtību personām ar invaliditāti.

Realitātē pašreizējās Bankas kārtības ietvaros klientam ar invaliditāti ir nepieciešams nodrošināt notāra pakalpojumu sniegšanu klienta ar invaliditāti dzīvesvietā. Lai arī Banka nenoteic un nenes atbildību par notāru pakalpojumu izcenojumu, tomēr konkrētajā gadījumā notāra pakalpojums personai ar invaliditāti kopā var izmaksāt 250 euro.

[2.3.2] Tiesībsargs vērš uzmanību, ka 2019.gada nabadzības riskam bija pakļauti 21,6% jeb 407 tūkstoši iedzīvotāju. Šo iedzīvotāju rīcībā esošie ienākumi bija zem nabadzības riska sliekšņa, kas 2019.gadā bija 441 eiro mēnesī.¹² Visaugstākais nabadzības risks bija iedzīvotājiem vecumā virs 50 gadiem. 2019. gadā nabadzības riskam bija pakļauti 22 % iedzīvotāju 50 līdz 64 gadu vecumā un 40,9 % iedzīvotāju vismaz 65 gadu vecumā. Turklāt vissliktākā situācijā bija tie vecākā gadagājuma (vismaz 65 gadus veci) iedzīvotāji, kuri dzīvoja vieni. 2019. gadā 71,7 % vientuļo vecākā gadagājuma iedzīvotāju bija pakļauti nabadzības riskam.¹³

2020.gadā vidējā pensija Latvijā bija 367,05 eiro (neiekļaujot 3.pensijas līmeni),¹⁴ kas ir tikai 43,6% no vidējās darba samaksas valstī. 2019.gadā, ja visās mājsaimniecībās vidēji rīcībā esošie ienākumi uz vienu mājsaimniecības locekli mēnesī bija 582,66 eiro, tad senioriem vecumā no 65 gadiem- 486,98 eiro. Vecākā gadagājuma iedzīvotāju mājsaimniecību vidū vismazākās rīcībā esošo ienākumu summas bija vientuļo senioru mājsaimniecībās, sasniedzot tikai 455,85 eiro uz vienu mājsaimniecības locekli mēnesī.¹⁵ Attiecībā uz personām ar

¹⁰ Nav norāde par dokumenta izstrādes datumu. Tiesībsarga piezīme.

¹¹ Ieteikumi pilnvaru noformēšanai ikdienas pakalpojumu izmantošanai "Swedbank" AS - rīcībai ar kontiem, kartēm, bankas attālinātiem pakalpojumiem, maksājumu veikšanai u.c. Pieejams: <https://www.swedbank.lv/static/pdf/about/terms/guidance_for_issuing_powers_of_attorney_LAT.pdf>

¹² Centrālās statistikas pārvalde. Nabadzības risks un sociālā atstumtība Latvijā. 2020.gada EU-SILC apsekojuma rezultāti. Pieejams: <https://admin.stat.gov.lv/system/files/publication/2021-01/Nr_08_Nabadzibas_risks_un_sociala_atstumtiba_Latvija_2020_%2821_00%29_LV.pdf>

¹³ Centrālās statistikas pārvalde. https://admin.stat.gov.lv/system/files/publication/2021-01/Nr_08_Nabadzibas_risks_un_sociala_atstumtiba_Latvija_2020_%2821_00%29_LV.pdf

¹⁴ Centrālās statistikas pārvalde. Seniori Latvijā 2021.gadā. Pieejams: <https://admin.stat.gov.lv/system/files/publication/2021-09/%21Seniori_Latvija_2021_%2821_00%29_LV.pdf>

¹⁵ Turpat. Pieejams: <https://admin.stat.gov.lv/system/files/publication/2021-09/%21Seniori_Latvija_2021_%2821_00%29_LV.pdf>

invaliditāti var minēt, ka saskaņā ar 2016.gada datiem strādājošās personas ar invaliditāti saņēma vidēji 672 eiro mēnesī, savukārt nestrādājošās 238,33 eiro mēnesī (attiecīgi 77% personu ar invaliditāti bija zem nabadzības riska sliekšņa).¹⁶

[2.3.3] Lai arī Banka ir izvēlējusies šķietami neitrālu nosacījumu kodu kalkulatora iegūšanai, tomēr tas rada nelabvēlīgas sekas konkrētiem klientiem, kas pieder mazaizsargātām grupām. Ja bankas klientam ar invaliditāti vai senioram ir jānodrošina notāra ierašanās dzīvesvietā vairākas reizes (pirmo reizi, lai sastādītu pilnvaru ar notāra klātbūtni, otro reizi, lai parakstītu bankas veidlapu), tas var izmaksāt 250 eiro (125,00x2). Tiesībsarga ieskatā pašreizējā Bankas kārtība pēc būtības palielina personai risku pietuvināties nabadzības līmenim tikai, lai varētu saņemt bankas kalkulatoru.

[2.3.4] Ņemot vērā, ka iespējamās diskriminācijas pārkāpumu gadījumos tiek piemērots apgrieztās pierādīšanas princips, tad Bankai ir jāpamato, ka konkrētajā gadījumā tās darbības bija samērīgas un objektīvi pamatotas. Šī Atzinuma 1.3.5.punktā Banka ir norādījusi, ka ir tikusi vērtēta iespēja nogādāt autentifikācijas līdzekļus klientiem ar invaliditāti vai senioriem personīgi, tomēr šāda pakalpojuma izmaksas ir bijušas nesamērīgi augstas. Tiesībsargs norāda, ka konkrētajā gadījumā nākas secināt, ka Banka ir sniegusi vispārīgu informāciju, kas neļauj nonākt pie secinājuma, ka Banka ir kaut ko vērtējusi.

[2.3.5] Lai veidotu pakalpojumu, kas būtu pieņemams dažādām sabiedrības grupām, ir nepieciešams, lai būtu nodrošinātas alternatīvas iespējas pakalpojuma saņemšanā. Tiesībsargs, izvērtējot citu kredītiestāžu pakalpojumus, noskaidroja, ka ir iespēja izmantot personas apliecību (eID ar parakstu) kodu kalkulatora pasūtīšanā (netiek iesaistīts notārs) un attiecīgi kodu kalkulators tiek nosūtīts pa pastu. Tiesībsargs aicināja Banku sniegt informāciju par eID izmantošanas iespējām kodu kalkulatora saņemšanā. Bankas atbilde ir atrodama šī Atzinuma 1.3.8.punktā, un tā ir pozitīva, tātad eID ar elektronisko parakstu var izmantot gan pasūtot kodu kalkulatoru bez notāra iesaistes, gan izmantojot eID iekļūšanai klienta internetbankā (kodu kalkulators nav nepieciešams). Līdz ar to, Bankā ir alternatīvs veids¹⁷, kā persona ar invaliditāti var iegūt autentifikācijas līdzekli lētāk un ērtāk.

Ņemot vērā iepriekš minēto, tiesībsargs konstatē netiešās diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu invaliditātes dēļ Bankas darbībā, nenodrošinot samērīgu veidu, lai persona, kura sava veselības stāvokļa dēļ nevar ierasties fiziski bankā, varētu saņemt autentifikācijas līdzekli, lai varētu piekļūt saviem finanšu līdzekļiem.

[2.3.6] Papildus tiesībsargs norāda, ka Bankas Ieteikumos ir informācija par pilnvaru saturu, bet ne par pašu procesu, pirms pilnvarotā persona varētu uzsākt pilnvarā paredzētās darbības. Līdz ar to nav skaidrs, kā tieši notiek autentifikācijas līdzekļa nogāde, nav informācijas par Veidlapu, kā arī tās aizpildīšanas, nogādāšanas kārtību bankas klientam/atpakaļ uz banku, kā rezultātā var rasties pārpratumi.

[3] Tiesībsargs norāda, ka vienlaikus ir nepieciešams vērtēt, kā rast risinājumu konkrētajā situācijā. Ir viennozīmīgi secināms, ka pašreizējā Bankas kārtība ir dārga. Līdz ar to tiesībsargs norāda, ka kopš 2023.gada 1.janvāra personas apliecība (eID karte) būs obligāts personu apliecinošs dokuments visiem Latvijas iedzīvotājiem.¹⁸ Tādējādi minētais dokuments būs jāiegūst visiem. Personas apliecības saņemšanai valsts nodevas atvieglojumus var iegūt pensijas vecumu sasniegusi persona, persona, kura uzrāda pensionāra apliecību un persona ar

¹⁶ Ikgadējs nabadzības un sociālās atstumtības mazināšanas rīcībpolitikas izvērtējums (t.sk. izvērtējums par nevienlīdzību veselības aprūpē un nevienlīdzību mājokļa pieejamības jomā) (identifikācijas numurs: LRLM2018/28-3-03/13ESF) Pieejams:

<http://petijumi.mk.gov.lv/sites/default/files/title_file/Nabadz_soc_atstumt_mazin_ricibpol_izvertejums_Zinojums.pdf>

¹⁷ Tiesībsarga rīcībā nav informācijas par to, cik sen eID izmantošana ir iespējama Swedbank.

¹⁸ Termins ir pagarināts līdz 2030.gadam personām ar I grupas invaliditāti. Tiesībsarga piezīme. Detalizētāk skatīt šeit: <<https://likumi.lv/ta/id/306979-grozijumi-personu-aplicinosu-dokumentu-likuma>>

I vai II grupas invaliditāti (pēc invaliditātes apliecības uzrādīšanas).¹⁹ Attiecīgi Iesniedzēja māte kvalificētos zemākai maksai par eID.

Vienlaikus ir nepieciešams norādīt, ja persona veselības stāvokļa dēļ nevar ierasties Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes (turpmāk - PMLP) nodaļā, tad ir jāsaņemas ar tuvāko PMLP teritoriālo nodaļu, lai norunātu kārtību, kādā persona tiks apkalpota atrašanās vietā.²⁰ Tiesībsarga birojs pa telefonu sazinājās ar PMLP, un uzzināja, ka Latvijas lielākajās pilsētās ir pārvietojamās darbstacijas, t.i., mobilās darbstacijas, lai varētu veikt klientu apkalpošanu ārpus PMLP telpām. Gadījumā, ja cilvēks ar kustību traucējumiem (gulošs) atrodas Rīgā, tad jāsaņemas ar PMLP 1.un 4.nodaļu, kurās ir pārvietojamās darbstacijas. Papildus maksa par pakalpojumu no pašas personas netiek iekasēta. Covid-19 pandēmijas laikā šis pakalpojums tiek nodrošināts sarkanajā režīmā, neatkarīgi no klienta vakcinācijas fakta. Visi PMLP darbinieki ir vakcinēti. Savukārt visi pakalpojumi klientiem tiek sniegti, lietojot maskas.

Līdz ar to, tiesībsarga ieskatā eID iegūšana būtu daudz lētāka nekā atkārtota notāra pieaicināšana.

II. Par tiesībsarga apkopojumu par Latvijas kredītiestāžu pieejamību personām ar invaliditāti

[4] Tiesībsargs samērā regulāri izskata dažādus ar personu ar invaliditāti tiesību pārkāpumus, saņemot vai mēģinot saņemt kredītiestāžu pakalpojumus. Piemēram, kredītiestāžu darbinieki aicina personas ar redzes invaliditāti atteikties no savas rīcībspējas, lai deleģētu iespēju citai personai piekļūt viņu bankas kontam (situācija- maksājumu karte aizmirsta mājās, persona vēlas noņemt skaidru naudu no sava konta fiziski ierodoties kredītiestādē), vai atteikuma sniegt pakalpojumu, ja persona ar invaliditāti ir kopā ar savu asistentu vai atbalsta personu. Ņemot vērā, ka minētais liek izdarīt secinājumus par sistēmisku problēmu kredītiestāžu darbībā, kas skar klientu ar invaliditāti tiesību nodrošināšanu, tiesībsargs š.g. 4.janvārī nosūtīja dažādām personu ar invaliditāti pārstāvošām organizācijām (kustību traucējumi, redzes, dzirdes (pilns, daļējs dzirdes zudums), garīga rakstura traucējumi) lūgumu sniegt informāciju par dažādām situācijām, kurās personām ar invaliditāti ir bijuši šķēršļi saņemt kredītiestāžu pakalpojumus. Pēc informācijas saņemšanas, tā tiks apkopota, apspriesta ar Latvijas kredītiestādēm un ir plānots izstrādāt vadlīnijas kredītiestādēm par personu ar invaliditāti tiesību ievērošanu sniedzot kredītiestāžu pakalpojumus.

Tiesībsargs saskaņā ar Tiesībsarga likuma 25.panta pirmo un trešo daļu pabeidz pārbaudes lietu ar šādām **rekomendācijām**:

1) Iesniedzēja mātei izskatīt iespēju vērsties PMLP personas apliecības (eID ar elektronisko parakstu) saņemšanai, lai nebūtu jāmaksā par atkārtotu notāra ierašanos.

2) Bankai papildināt Ieteikumus, lai būtu iespējams skaidri saprast (piemēram, ar grafisku attēlu), ka personai/ pilnvarotajai personai vairākkārt var nākties apmeklēt Banku, pirms autentifikācijas līdzeklis tiks aktivizēts.

3) Bankai trīs mēnešu laikā pēc šī Atzinuma saņemšanas izstrādāt kārtību, kādā Banka sniedz pakalpojumus personām ar kustību traucējumiem, kuri nevar veselības stāvokļa dēļ vai Bankas filiāļu nepieejamības dēļ saņemt bankas pakalpojumus.

¹⁹ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde. Valsts nodeva par personu apliecinoša dokumenta izsniegšanu. Pieejams: <<https://www.pmlp.gov.lv/lv/valsts-nodeva-par-personu-apliecinosa-dokumenta-izsniegšanu>>

²⁰ Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde. Dokumenti, kas jāiesniedz, lai saņemtu personu apliecinošu dokumentu? Skatīts 12.01.2022. Pieejams: <<https://www.pmlp.gov.lv/lv/dokumenti-kas-jaiesniedz-lai-sanemtu-personu-apliecinosu-dokumentu>>

Ar cieņu
tiesībsargs

Juris Jansons

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu