



Latvijas Republikas tiesībsargs

Banku pakalpojumu pieklūstamība

Autore: Anete Ilves, Sociālo, ekonomisko
un kultūras tiesību nodaļas
juridiskā padomniece

Satura rādītājs

Lietotā terminoloģija	4
levads	5
I. Normatīvais regulējums banku pakalpojumu piekļūstamībā.....	6
1.1. Latvijas Republikas Satversme	6
1.2. ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām	7
1.3. Patērētāju tiesību aizsardzības likums	11
1.4. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (Dokuments attiecas uz EEZ).....	12
1.5. Likumprojekts “Preču un pakalpojumu piekļūstamības likums”	15
1.6. Secinājumi	20
Metodoloģija	22
II. Banku klientu ar invaliditāti sniegtā informācija.....	24
2.1. Vides piekļūstamība telpās.....	24
2.2. Bankomātu un citu pašapkalpošanās tehnoloģiju piekļūstamība.....	24
2.3. Izpratne par personu ar invaliditāti specifiku pakalpojumu nodrošināšanā.....	26
2.4. Attālinātie pakalpojumi	29
2.5. Personu ar invaliditāti pārstāvošo biedrību novērojumi.....	29
2.6. Personu ar invaliditāti priekšlikumi piekļūstamības risinājumiem.....	35
III. Banku esošie un plānotie pasākumi banku pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai	37
3.1. Banku veiktie pasākumi piekļūstama pakalpojuma nodrošināšanā.....	38
3.1.1. Filiāļu un bankomātu fiziskais izvietojums	38
3.1.2. Veiktās darbības pakalpojumu piekļūstamības nodrošināšanai	38
3.1.3. Princips “nekas par mums bez mums”	43
3.1.4. Darbinieku izglītošana par personu ar invaliditāti vajadzībām	43
3.2. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (Dokuments attiecas uz EEZ) ieviešana.....	45
3.3. Situāciju testi.....	45
3.3.1. Veselības stāvoklis un pieeja banku pakalpojumiem	45
3.3.2. Pagaidu aizgādņa iespējas atvērt kontu personas vietā bez personas ar ierobežotu rīcībspēju personu apliecinoša dokumenta	46
3.3.3. Pagaidu aizgādņa iespējas pieslēgt internetbanku uz aizgādņībā esošas personas vārda	47
3.4. Banku norādītā problemātika personu ar invaliditāti tiesību nodrošināšanai.....	48
3.4.1. Asistents, pavadonis, surdotulks, atbalsta persona	48
3.4.2. Normatīvais regulējums	50
3.4.3. Personas ar ierobežotu rīcībspēju.....	50
3.4.4. Pakalpojumu sniegšana sociālo aprūpes iestāžu klientiem	51

3.4.5. Personas ar kustību traucējumiem (guloši).....	52
3.4.6. Pacienti, kas ilgstoši uzturas psihiatriskajās slimnīcās	53
IV. Secinājumi	55
V. Ieteikumi un rekomendācijas turpmākajai darbībai	58

Lietotā terminoloģija

Pieejamība vs piekļūstamība – ANO Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām (turpmāk – ANO Konvencija) 9.pantā oriģināltekstā angļu valodā tiek lietots termins “accessibility”, ja tiek minēta nepieciešamība nodrošināt fiziskās, informatīvās un citas vides pieejamību personām ar invaliditāti. Tātad neatkarīgi no tā, kuru vidi ir jāpielāgo (fizisko, informatīvo vai digitālo) ANO Konvencijā oriģināltekstā angļu valodā tiek lietots viens termins. ANO Konvencijas versijā latviešu valodā minētais termins ir tulkots kā pieejamība un arī tiek attiecināts uz visām vidēm. Eiropas Savienība (turpmāk – ES) ir pieņēmusi vairākas direktīvas¹ par personu ar invaliditāti tiesību nodrošināšanu tieši pieejamības jomā, savukārt šajās direktīvās lietotais termins “accessibility” latviešu valodā tiek tulkots kā piekļūstamība. Ņemot vērā, ka oriģināltekstos angļu valodā termina “accessibility” būtība nemainās, t.i., visos gadījumos ir nepieciešams nodrošināt pieejamu vidi personām ar dažāda veida invaliditāti, tad var pieņemt, ka ANO Konvencijas tulkojumā uz latviešu valodu ir bijusi kļūda. Tādējādi pašlaik Latvijas normatīvajā regulējumā pastāv divi termini – pieejamība un piekļūstamība. Līdz ar to šajā tekstā abi termini tiek lietoti kā sinonīmi.

Personas ar invaliditāti vs personas ar redzes, dzirdes utt. traucējumi – šajā tekstā paralēli tiek lietoti vairāki termini. Termins personas ar invaliditāti ir termins, kas izriet no ANO Konvencijas. Gramatiski vērtējot minēto terminu, tas apzīmē cilvēkus, kas ir ieguvuši invaliditātes statusu. Tomēr ANO Konvencija norāda, ka pie personām ar invaliditāti pieder personas, kurām ir ilgstoši fiziski, garīgi², intelektuāli vai maņu traucējumi, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem var apgrūtināt to pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem.³ Līdz ar to ANO Konvencija nenorāda uz nepieciešamību personai iegūt konkrētu invaliditātes statusu, lai varētu pretendēt uz tiesībām (jo ANO Konvencija paredz arī terminu universālais dizains, kas nozīmē, tādu pakalpojumu esamību, kas der visiem), bet gan to, ka personai ir ilgstoši traucējumi, kas rada šķēršļus, īstenot kādas tiesības. Tādējādi šajā tekstā termins personas ar invaliditāti tiek lietots kā personu ar visa veida invaliditāti apvienojošs termins, savukārt termins personas ar [...] traucējumiem, tiek lietots gadījumos, kad tiek pieminēts kāds konkrēts traucējumu veids.

¹ Piemēram, Parlamenta un Padomes 2016. gada 26. oktobra direktīvu (ES) 2016/2102 par publiskā sektora struktūru tīmekļvietņu un mobilo lietotņu piekļūstamību un informācijas atkalizmantošanu

² Garīga rakstura traucējumi ir psihiska saslimšana vai garīgās (intelektuālās) attīstības traucējumi, kas ierobežo cilvēka spējas strādāt un aprūpēt sevi, kā arī apgrūtina iekļaušanos sabiedrībā. Piezīme.

³ ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām. Pieņemts 13.12.2006., stājas spēkā Latvijas Republikā 31.03.2010., 1.pants. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-ligumi/id/1630>>

Ievads

Tiesībsargs pēdējos piecus gadus ar zināmu regularitāti saņem signālus par to, ka ne visas bankas nodrošina pieklūstamus banku pakalpojumus cilvēkiem ar dažāda veida invaliditāti. Ir situācijas, ka banku pakalpojums tiek ierobežots, ja cilvēks invaliditātes dēļ nevar fiziski atnākt līdz bankas filiālei; pakalpojums tiek atteikts, jo bankas darbinieks nezina, kā cilvēks ar konkrētiem maņu traucējumiem var iepazīties ar bankas sagatavotu dokumentu bez citu cilvēku palīdzības. Tāpēc izskan aicinājumi klientiem ar maņu traucējumiem ierobežot savu rīcībspēju. Tāpat ar šķēršļiem saskaras cilvēki ar garīga rakstura traucējumiem, ja tie vēlas saņemt banku pakalpojumus.

Tajā pašā laikā Latvijā ir spēkā normatīvais regulējums, kas paredz nodrošināt personu ar invaliditāti tiesības, piemēram, Latvijas Republikas Satversmes (turpmāk – Satversme) 91.panta otrais teikums aizliedz diskrimināciju invaliditātes dēļ, Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 3.¹pants noteic pienākumu pakalpojuma sniedzējam nodrošināt pakalpojumu pieejamību personām ar invaliditāti.

Nemot vērā iepriekš minēto, tiesībsargs secināja, ka ir nepieciešams veikt padziļinātu jautājuma izpēti, lai noskaidrotu, kurās jomās banku pakalpojumu sniegšanā personām ar dažāda veida invaliditāti ir nepieciešami uzlabojumi, kā arī, vai jau pašlaik pastāv kādi labās prakses piemēri. Līdz ar to 2022.gadā tiesībsargs, īstenojot Tiesībsarga likuma 12.panta 10.punktā paredzēto uzdevumu, veica izpēti par problēmsituācijām personu ar invaliditāti tiesību nodrošināšanā pieklūstamībā banku pakalpojumiem.

Pētījuma ietvaros tika vērtēts gan normatīvais regulējums, gan aptaujātas personu ar invaliditāti organizācijas un bankas.

Atbilstoši iegūtajai informācijai pētījums ir sakārtots trīs daļās. Pirmajā daļā ir sniegta informācija par spēkā esošo normatīvo regulējumu, kā arī to, kā būtu jāizprot diskriminācijas aspekts banku pakalpojumu pieklūstamības nodrošināšanā. Otrajā daļā ir apkopota personu ar invaliditāti sniegtā informācija par labo un sliktu praksi banku pakalpojumu saņemšanā.

Pētījuma trešajā daļā ir apkopota banku sniegtā informācija, t.i., gan atbildes uz tiesībsarga jautājumiem, gan arī banku norādītie problēmjautājumi, kas būtu jārisina, lai būtu iespējams sniegt kvalitatīvus pakalpojumus personām ar invaliditāti. Pētījums noslēdzas ar tiesībsarga secinājumiem, kā arī priekšlikumiem turpmākajai darbībai.

I. Normatīvais regulējums banku pakalpojumu pieklūstamībā

Pašlaik Latvijā ir spēkā esoši vairāki normatīvie akti, kas paredz gan īpašu aizsardzību personām ar invaliditāti, gan uzliek pienākumu nodrošināt pieejamus pakalpojumus atbilstoši personu ar invaliditāti vajadzībām. Turpmāk tekstā tiks sniegta informācija par minēto normatīvo regulējumu, kā arī norādīts uz dažādiem aspektiem, kas būtu ņemami vērā, vērtējot iespējamus personu ar invaliditāti tiesību pārkāpumus pieklūstamu banku pakalpojumu saņemšanā.

1.1. Latvijas Republikas Satversme

Satversmes 91.pants noteic, ka visi cilvēki Latvijā ir vienlīdzīgi likuma un tiesas priekšā. Cilvēka tiesības tiek īstenotas bez jebkādas diskriminācijas.

Minētais pants ietver divus principus – vienlīdzības principu- pirmajā teikumā un diskriminācijas aizlieguma principu – otrajā teikumā.⁴

Satversmes 91.panta otrajā teikumā ietvertais diskriminācijas aizliegums ir vienlīdzības principā ietvertais palīgelements, kas noteiktās situācijās šo principu precizē un palīdz to piemērot.⁵

Pēc būtības “diskriminācijas aizlieguma mērķis ir izskaust nevienlīdzīgu attieksmi, ja tā balstīta uz kādu nepieļaujamu kritēriju, piemēram, rasi, tautību, [invaliditāti⁶] 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 gadījumā.”⁷

Satversmes 91.panta otrajā teikumā ir ietverts vispārējs 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 principu, ka tā ir atvērta starptautiskajām tiesībām.⁸ Satversmes tiesa ir norādījusi, ka invaliditāte ir viens no Satversmes 91.pantā ietilpstošajiem kritērijiem, uz kuru pamata diskriminācija ir aizliegta.⁹

⁴ Satversmes tiesas 2005.gada 14.septembra sprieduma lietā Nr.2005-02-0106 9.3.punkts.

⁵ Satversmes tiesas 2015.gada 23.novembra sprieduma lietā Nr.2015-10-01 15.punkts.

⁶ *Tiesībsarga piezīme.*

⁷ Satversmes tiesas 2015.gada 23.novembra sprieduma lietā Nr.2015-10-01 15.punkts.

⁸ Satversmes tiesas 2019.gada 23.aprīļa sprieduma lietā Nr.2018-12-01 21.punkts.

⁹ Satversmes tiesas 2020.gada 9.jūlija sprieduma lietā Nr.2019-27-03, 20.3.3.punkts, Satversmes tiesas 2020.gada 10.jūlija sprieduma lietā Nr.2019-36-01, 9.punkts.

1.2. ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām

Latvijā kopš 2010.gada spēkā ir ANO Konvencija. ANO Konvencija daudzējādā ziņā, kā daži tiesību zinātnieki norāda, ir revolucionāra.¹⁰ Tā ne tikai atzīst vēsturiski izveidojušos negatīvo attieksmi pret personām ar invaliditāti, bet arī uzliek pienākumu dalībvalstīm veikt darbības, lai šo attieksmi mainītu, piemēram, veidojot izpratni par personām ar invaliditāti, veicinot personu ar invaliditāti tiesību un cieņas ievērošanu, kā arī visās dzīves jomās apkarojot stereotipus, aizspriedumus un negatīvu praksi.¹¹

ANO Konvencija nedefinē terminu "invaliditāte", bet noteic, ka pie personām ar invaliditāti pieder personas, kurām ir ilgstoši fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem var apgrūtināt to pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem.¹²

Respektīvi, ANO Konvencija nenoteic, ka personai ir obligāti jābūt invaliditātes statusam, lai iestātos tiesības izmantot dažādus pielāgojumus. ANO Konvencija uzsver ilgstošos traucējumus, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem apgrūtina vienlīdzīgu līdzdalību sabiedrības dzīvē. Šī pētījuma kontekstā būtu īpaši jāizceļ divi ANO Konvencijas panti, kas noteic gan diskriminācijas aizliegumu pret personām ar invaliditāti,¹³ gan noteic pienākumu nodrošināt pieejamus pakalpojumus.¹⁴

ANO Konvencijas 5.pants paredz, ka: "Dalībvalstis atzīst, ka visi cilvēki ir vienlīdzīgi likuma priekšā un saskaņā ar to un ka visiem cilvēkiem bez jebkādas diskriminācijas ir tiesības uz vienādu likuma aizsardzību un uz likumā paredzēto priekšrocību vienādu izmantošanu.

Dalībvalstis aizliedz jebkādu diskrimināciju invaliditātes dēļ un garantē personām ar invaliditāti vienlīdzīgu un efektīvu tiesisko aizsardzību pret diskrimināciju jebkāda iemesla dēļ. Lai veicinātu vienlīdzību un likvidētu diskrimināciju, dalībvalstis veic visus atbilstošos pasākumus, lai nodrošinātu, ka tiek veikti saprātīgi pielāgojumi. Īpašos pasākumus, kas ir nepieciešami, lai

¹⁰ Quinn G., "Resisting the "Temptation of Elegance": Can the Convention on the Rights of Persons with Disabilities Socialise States to Right Behavior?", Arnardottir O.M., Quinn G. (eds.) "The UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities. European and Scandinavian Perspectives.", International Studies in Human Rights. Martinus Nijhoff Publishers, Leiden. Boston 2009., 216.lpp.

¹¹ ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām. 8.pants, Latvijas Republika pievienojusies 01.03.2010., stājās spēkā Latvijas Republikā 31.03.2010. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-ligumi/id/1630>>

¹² ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām. Pieņemts 13.12.2006, stājas spēkā 31.03.2010., parakstīts 18.07.2008., pievienošanās 01.03.2010., 1.pants. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-ligumi/id/1630>>

¹³ ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām. Pieņemts 13.12.2006, stājas spēkā 31.03.2010., parakstīts 18.07.2008., pievienošanās 01.03.2010., 5.pants. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-ligumi/id/1630>>

¹⁴ Turpat., 9.pants. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-ligumi/id/1630>>

paātrinātu vai sasniegtu personu ar invaliditāti faktisku vienlīdzību, neuzskata par diskrimināciju šīs konvencijas nozīmē.”¹⁵

ANO Konvencijas 5.panta kontekstā ir īpaši izceļami divi termini, kuriem ir nepieciešams detalizētāks skaidrojums: “vienlīdzība” un “saprātīgs pielāgojums”.

Skaidrojot terminu “vienlīdzība” ANO Konvencijas izpratnē ir nepieciešams norādīt, ka ANO Konvencija 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.” [...] Pretēji minētajam faktiskā vienlīdzība 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.”¹⁶

Šī pētījuma ietvaros ir nepieciešams detalizētāk aplūkot faktiskās vienlīdzības modeli, kas izriet no Aristoteļa paradigmas, kura paredz, ka “līdzīgās situācijās ir jāizturas līdzīgi, bet atšķirīgās situācijās atšķirīgi, samērā ar to atšķirību. [...] Formālās līdztiesības pieeja atspoguļo tikai Aristoteļa paradigmas pirmo daļu, proti, ka pret personām vienādās situācijās jāizturas vienādi. [...] Formālās līdztiesības pieeja ir cieši saistīta ar liberālo tirgus ekonomiku, kur norma ir vīrietis, kas ir balts un veselīgs. Formālās līdztiesības valdošas grupas normā – to personu situācija, kuras neatbilst normai, vispār netiek skatīta.”¹⁷

Līdz ar to, lai tiktu nodrošināta faktiskā vienlīdzība ir jāņem vērā cilvēku atšķirības.

Skaidrojot terminu “saprātīgs pielāgojums” ir nepieciešams norādīt, ka tas nozīmē vajadzīgās un atbilstošās izmaiņas un korekcijas - ja tās konkrētā gadījumā ir nepieciešamas un neuzliek nesamērīgu vai nepamatotu slogu -, lai nodrošinātu, ka personas ar invaliditāti vienlīdzīgi ar citiem var izmantot vai īstenot visas cilvēktiesības un pamatbrīvības.¹⁸ Lai izvērtētu, vai slogs ir nesamērīgs, ir jāvērtē, kam ir pienākums nodrošināt nepieciešamos pielāgojumus. Ja pienākums gulstas uz valdību, pašvaldību vai lielu privāto uzņēmumu, slogam tiešām būtu jābūt ļoti neproporcionālam, lai varētu teikt, ka tas ir nesamērīgs. Iespējams, ka šo institūciju gadījumā

¹⁵ Turpat., 5.pants. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-ligumi/id/1630>>

¹⁶ Apvienoto Nāciju organizācija. Personu ar invaliditāti tiesību komitejas Vispārējais komentārs Nr.6 (2018) par vienlīdzību un nediskrimināciju. Valsts valodas centra tulkojums.

¹⁷ Eiropas Savienības tiesības. II daļa. Materiālās tiesības. Schewe C. zinātniskajā redakcijā. Dzimumu līdztiesības un diskriminācijas novēršanas tiesības. Dupate K., 538.lpp.

¹⁸ ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām. Parakstīta 18.07.2008. Pievienošanās 01.03.2010. Stājās spēkā 31.03.2010., 2. pants. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-ligumi/id/1630>>

slogs visticamāk nekad nebūs nesamērīgs.¹⁹ Savukārt, ja pienākums gulstas uz privātpersonu vai mazu uzņēmumu, tad to ir vieglāk apstrīdēt, kā arī pierādīt, ka slogs ir nesamērīgs. Līdz ar to katrs gadījums ir jāizvērtē individuāli.²⁰ Saprātīga pielāgojuma princips, visticamāk, varētu būt vissvarīgākais juridiskais aspekts un noteicošais instruments gadījumos, kad tiek lemts par ANO Konvencijas ieviešanu.²¹

Kā otrs nozīmīgākais ANO Konvencijas pants šī pētījuma ietvaros ir minams ANO Konvencijas 9.pants, kas paredz:

“Lai personas ar invaliditāti varētu dzīvot neatkarīgi un pilnvērtīgi piedalīties visās dzīves jomās, dalībvalstis veic atbilstošus pasākumus, lai vienlīdzīgi ar citiem nodrošinātu personām ar invaliditāti pieeju fiziskajai videi, transportam, informācijai un sakariem, tostarp informācijas un sakaru tehnoloģijām un sistēmām, un citiem objektiem un pakalpojumiem, kas ir atvērti vai ko sniedz sabiedrībai gan pilsētās, gan lauku rajonos.”

Lai pakalpojumu pieejamība tiktu nodrošināta, ir jāidentificē un jālikvidē traucējoši šķēršļi un barjeras, tāpat dalībvalstīm ir pienākums:

- a) izstrādāt un ieviest minimālos standartus un vadlīnijas par iedzīvotājiem atvērto objektu un sniegto pakalpojumu pieejamību un pārraudzītu to īstenošanu;
- b) nodrošināt, ka sabiedrībai atvērtie privātā sektora objekti un to sniegtie pakalpojumi ir pilnībā pieejami personām ar invaliditāti;
- c) nodrošināt apmācības ieinteresētajām personām par pieejamības problēmām, ar kurām saskaras personas ar invaliditāti;
- d) nodrošināt, ka iedzīvotājiem atvērtos objektos būtu informācija Braila rakstā un viegli lasāmos un saprotamos veidos;
- e) nodrošināt dažādu palīgu, starpnieku, tostarp pavadoņu, lasītāju un profesionālu surdotulku, pakalpojumu veidus, lai atvieglotu pieejamību ēkā un citiem iedzīvotājiem atvērtiem objektiem;
- f) veicināt citus atbilstošus palīdzības un atbalsta veidus personām ar invaliditāti, lai tām nodrošinātu informācijas pieejamību;

¹⁹ Kallehaug H. General Themes Relevant to the Implementation of the UN Disability Convention into Domestic Law: Who is responsible for the Implementation and how should it be Performed? Oddny Mjoll Arnardottir and Gerard Quinn (eds.) The UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities. European and Scandinavian Perspectives. International Studies in Human rights. Martinus Nijhoff Publishers., Leiden, Boston. 2009., 211. lpp.

²⁰ Turpat., 211. lpp.

²¹ Kallehaug H. General Themes Relevant to the Implementation of the UN Disability Convention into Domestic Law: Who is responsible for the Implementation and how should it be Performed? Oddny Mjoll Arnardottir and Gerard Quinn (eds.) The UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities. European and Scandinavian Perspectives. International Studies in Human rights. Martinus Nijhoff Publishers., Leiden, Boston. 2009., 211. lpp.

g)veicinātu pieejamās informācijas un sakaru tehnoloģiju un sistēmu projektēšanu, izstrādi, ražošanu un izplatīšanu agrīnā stadijā tā, lai panāktu šo tehnoloģiju un sistēmu pieejamību ar minimālām izmaksām.²²

Savukārt, vērtējot ANO Konvencijas 5.panta un 9.panta saistību ir nepieciešams norādīt, ka ANO Konvencija paredz, ka pieejamības nenodrošināšana atsevišķos gadījumos var tikt uzskatīta diskriminējošu rīcību neatkarīgi no tā, vai šādi rīkojas valsts iestāde vai privāts uzņēmums.²³ Tāpat piekļuves liegšana fiziskai videi [...] un pakalpojumiem, kas paredzēti sabiedrībai, ir uzskatāmi par diskrimināciju.²⁴ ANO Komiteja noteic, ka diskriminācija nepieejamības dēļ var tikt konstatēta, ja pakalpojums vai ēka tika radīta pēc tam, kad bija pieņemti un stājušies spēkā pieejamības standarti vai kad pieeja pakalpojumiem vai ēkai var tikt nodrošināta tikai ar saprātīgu pielāgojumu.²⁵ Līdz ar to diskriminācija un vides pieejamība ir saistāma tad, ja jaunos objektos ir šķēršļi, kas kavē vienlīdzīgu tiesību īstenošanu.²⁶

Līdz ar to ANO Konvencijas ietvarā:

- a) personai nav obligāti jābūt atzītai par personu ar invaliditāti, lai rastos tiesības izmantot dažādus pielāgojumus, svarīgi ir tas, ka personas traucējumi rada šķēršļus personas vienlīdzīgai dalībai sabiedrības dzīvē;
- b) ir jānodrošina faktiskā vienlīdzība, nevis formālā vienlīdzība;
- c) pieejamība ietver gan fiziskās, gan informatīvās, gan digitālās vides pieejamību; pieeju precēm un pakalpojumiem; gan arī iesaistīto personu apmācības par personu ar invaliditāti tiesībām un vajadzībām, personu ar invaliditāti iespējas izmantot asistentus vai citas atbalstošās personas; informācijas saņemšana personām ar invaliditāti saprotamā un piekļūstamā veidā; jaunāko tehnoloģiju radīšana jau piekļūstamā formātā un jaunāko tehnoloģiju izmantošana, lai nodrošinātu piekļūstamību;

²² ANO Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām. Pieņemts 13.12.2006, stājas spēkā 31.03.2010., parakstīts 18.07.2008., pievienošanās 01.03.2010., 9.panta otrā daļa. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-ligumi/id/1630>>

²³ Apvienoto Nāciju organizācija. Personu ar invaliditāti tiesību komitejas Vienpadsmitā sesija. 2014.gada 31.marts- 11.aprīlis. Vispārējā piezīme Nr.2 (2014). 9.pants Pieejamība. Valsts valodas centra tulkojums.

²⁴ Turpat. 9.pants Pieejamība. Valsts valodas centra tulkojums.

²⁵ UN Committee on the Rights of Persons with Disabilities. General Comment No.2 (2014). Article 9: Accessibility. Pieejams: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G14/033/13/PDF/G1403313.pdf?OpenElement>>

²⁶ Broderick Andrea. The Long and Winding Road to Equality and Inclusion for Persons with Disabilities. The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. School of Human Rights Research. Intersentia., 2015., 245. p.

- d) pienākums nodrošināt pieejamību attiecas gan uz publisko, gan privāto tiesību subjektu, kas nodrošina publiskus pakalpojumus sabiedrībai. Pieejamībai ir jābūt nodrošinātai gan pilsētās, gan laukos;
- e) pieejamības nenodrošināšana vai atteikums nenodrošināt pieejamību atsevišķos gadījumos var tikt uzskatīts par diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu, īpaši, ja tiek liegta pieeja pakalpojumiem, kas paredzēti sabiedrībai;
- f) vērtējot iespējamu diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu, ir iespējams piemērot saprātīga pielāgojuma principu, kas ļauj situācijas izvērtēt individuāli.

1.3. Patērētāju tiesību aizsardzības likums

PTAL 3.¹ panta pirmā un otrā daļa noteic, ka piedāvājot precis vai pakalpojumu, pārdodot precis vai sniedzot pakalpojumu, aizliegta atšķirīga attieksme patērētāja [...] invaliditātes dēļ. PTAL noteic, ka atšķirīga attieksme pret patērētāju pieļaujama, ja preces vai pakalpojuma piedāvāšana, preces pārdošana vai pakalpojuma sniegšana tikai vai galvenokārt [...] personām ar invaliditāti ir objektīvi pamatota ar tiesisku mērķi, kura sasniegšanai izraudzītie līdzekļi ir samērīgi vai ja pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam vienlīdzīgas attieksmes nodrošināšana uzliek nesamērīgu slogu. Tātad PTAL iekļauj saprātīga pielāgojuma principu.

PTAL norāda uz apgrieztās pierādīšanas principu²⁷, kas ir raksturīgs diskriminācijas strīdos. Apgrieztās pierādīšanas princips nozīmē, ka strīda gadījumā pierādīšanas pienākums tiek pārcelts no pakalpojuma saņēmēja uz pakalpojumu sniedzēju, ja pakalpojuma saņēmējs "var norādīt uz faktiem, kas liecina par *prima facie*²⁸ diskrimināciju, proti, uz faktiem, kas no pirmā acu uzmetiena liecina par diskrimināciju, bet kas tomēr tālākajā gaitā ir pārbaudāmi rūpīgāk."²⁹ Tāpat PTAL paredz aizsardzību tiešās, netiešās diskriminācijas gadījumā, kā arī ja persona tiek aizskarta, tiek norādīts to diskriminēt vai tiek radītas nelabvēlīgas sekas, ja persona cenšas aizstāvēt savas tiesības.³⁰

Papildus ir nepieciešams norādīt, ka invaliditāte kā diskriminācijas kritērijs netika iekļauta sākotnējā PTAL redakcijā. Tā tika iekļauta ar minētā likuma grozījumiem, kas tika pieņemti 2010.gada 28.oktobrī un stājās spēkā 2011.gada 1.janvārī. Tātad jau 11 gadus Latvijā ir spēkā

²⁷ Patērētāju tiesību aizsardzības likums. Pieņemts 18.03.1999, stājās spēkā 15.04.1999. 3.prim panta piektā daļa. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/id/23309-pateretaju-tiesibu-aizsardzibas-likums>>

²⁸ *Pirmsšķietami*.

²⁹ Eiropas Savienības tiesības. II daļa Materiālās tiesības. Schwee C. zinātniskajā redakcijā. Tiesu namu aģentūra 2016, 545.lpp.

³⁰ Patērētāju tiesību aizsardzības likums. Pieņemts 18.03.1999, stājās spēkā 15.04.1999. 3.prim panta sestā, septītā un desmitā daļa. Pieejams: <<https://likumi.lv/ta/id/23309-pateretaju-tiesibu-aizsardzibas-likums>>

esošs regulējums, kas noteic pienākumu publiski pieejamām precēm un pakalpojumiem būt tādiem, kas ir piekļūstami arī personām ar invaliditāti.

Tāpat kopumā PTAL:

- a) paredz atšķirīgas attieksmes aizliegumu preču nodrošināšanā/ pakalpojuma sniegšanā invaliditātes dēļ;
- b) atšķirīga attieksme ir attaisnojama, ja tas rada nesamērīgu slogu pakalpojuma sniedzējam, t.i., ir ietverts saprātīga pielāgojuma princips, kas nozīmē, ka pienākums nodrošināt saprātīgu pielāgojumu parasti ir individuāli vērtējams, un pakalpojuma sniedzējam ir pienākums pierādīt nesamērīgu slogu;
- c) aizsardzība tiek attiecināta uz dažādiem diskriminācijas veidiem (tiešā, netiešā diskriminācija utt.);
- d) ir noteikts, ka iespējamās atšķirīgas attieksmes gadījumus vērtē atbilstoši apgrieztās pierādīšanas principam;
- e) minētais regulējums ir spēkā vairāk nekā 10 gadus.

1.4. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (Dokuments attiecas uz EEZ)

Ņemot vērā, ka ES līdz 2019.gadam nebija vienots regulējums attiecībā uz piekļūstamības prasībām visām precēm un pakalpojumiem (atsevišķās jomās šādas prasības pastāvēja), lai nodrošinātu personu ar invaliditāti tiesības, katra dalībvalsts³¹ varēja izvēlēties aizsargāt vai neaizsargāt personu ar invaliditāti tiesības šajā jomā. 2019.gadā tika pieņemta Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (Dokuments attiecas uz EEZ) (turpmāk – Direktīva 2019/882).

Direktīvas 2019/882³² preambula noteic, ka dažādas ES valstis noteic dažādas piekļūstamības prasības, savukārt tas ietekmē mazos un vidējos uzņēmējus, piemēram, īpaši individuāliem saimnieciskās darbības veicējiem, mazajiem un vidējiem uzņēmējiem un mikrouzņēmumiem nav stimula sākt uzņēmējdarbību ārpus savas valsts tirgus. Valstu vai pat reģionālās vai vietējās piekļūstamības prasības, ko dalībvalstis ir ieviesušas, pašreiz atšķiras gan attiecībā uz darbības jomu, gan detalizācijas pakāpi. Sakarā ar papildu izmaksām, kas rodas, katram valsts tirgum

³¹ Latvijā personu ar invaliditāti aizsargājošs regulējums patērētāju tiesību aizsardzības jomā ir spēkā kopš 2011.gada. Piezīme

³² Turpmāk tekstā tiks izmantotas tiešas atsauces no Direktīvas 2019/882 teksta. Pieejams: < <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj?locale=lv> >

atsevišķi izstrādājot un tirgojot piekļūstamus produktus un pakalpojumus, minētās atšķirības negatīvi ietekmē konkurētspēju un izaugsmi.³³

Tādēļ pienācīgas iekšējā tirgus darbības nodrošināšanai ir nepieciešams ES līmenī tuvināt valstu pasākumus, lai likvidētu piekļūstamu produktu un pakalpojumu tirgus sadrumstalotību, radītu ietaupījumus, veicinātu pārrobežu tirdzniecību un mobilitāti, kā arī palīdzētu uzņēmējiem koncentrēt resursus uz inovācijām, nevis tos izmantot nolūkā segt izdevumus, kas rodas tiesību aktu sadrumstalotības ES dēļ.³⁴

ES tiesību akti par banku un finanšu pakalpojumiem ir vērsti uz to, lai visā ES aizsargātu minēto pakalpojumu patērētājus un sniegtu viņiem informāciju, tomēr tajos nav iekļautas piekļūstamības prasības. Lai personām ar invaliditāti dotu iespēju izmantot minētos pakalpojumus visā ES, tostarp gadījumos, kad tos sniedz, izmantojot tīmekļvietnes un uz mobilajām ierīcēm balstītus pakalpojumus, tostarp mobilās lietotnes, pieņemt pārdomātus lēmumus un gūt pārliecību, ka viņu aizsardzība ir pienācīga un līdzvērtīga citu patērētāju aizsardzībai, kā arī lai nodrošinātu vienlīdzīgus konkurences apstākļus pakalpojumu sniedzējiem, ar šo direktīvu vajadzētu ieviest kopīgas piekļūstamības prasības attiecībā uz konkrētiem banku un finanšu pakalpojumiem, ko sniedz patērētājiem. Atbilstīgās piekļūstamības prasības būtu jāpiemēro arī identifikācijas metodēm, elektroniskajiem parakstiem un maksājumu pakalpojumiem, jo tie ir nepieciešami, lai noslēgtu patērētājiem paredzētus bankas darījumus.³⁵ Tāpat Direktīva 2019/882 attiecas uz maksājumu termināļiem, tostarp gan to aparatūru, gan programmatūru, un konkrētiem interaktīviem pašapkalpošanās termināļiem, tostarp gan to aparatūru, gan programmatūru, ko paredzēts izmantot, lai sniegtu pakalpojumus, uz kuriem attiecas šī direktīva: piemēram, uz bankomātiem, [...] bankas filiāles rindas kārtas numura automātiem; reģistrācijas automātiem, un uz interaktīviem pašapkalpošanās termināļiem, kas sniedz informāciju, tostarp interaktīviem informācijas ekrāniem.³⁶

Piekļūstamība būtu jāpanāk, sistemātiski likvidējot un novēršot šķēršļus, vēlams, izmantojot universālā dizaina vai "plašam lietotāju lokam paredzēto pakalpojumu un produktu izstrādes" pieeju, kas palīdz nodrošināt personām ar invaliditāti piekļuvi tāpat kā citiem. Saskaņā ar ANO konvenciju minētā pieeja nozīmē "tādu produktu, vides, programmu un pakalpojumu dizainu,

³³ EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (Dokuments attiecas uz EEZ). 7.6.2019., L 151/70, Preambula 6.punkts., Pieejams: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32019L0882>>

³⁴ Turpat, Preambula 8.punkts., Pieejams: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32019L0882>>

³⁵ Turpat, Preambula 39.punkts., Pieejams: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32019L0882>>

³⁶ EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (Dokuments attiecas uz EEZ). 7.6.2019., L 151/70, Preambula 26.punkts., Pieejams: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32019L0882>>

kurus, cik vien iespējams, visi cilvēki var izmantot bez pielāgošanas vai īpaša dizaina nepieciešamības". Saskaņā ar ANO konvenciju "universālais dizains" neizslēdz arī konkrētām personu ar invaliditāti grupām paredzētas palīgierīces, ja tās ir nepieciešamas.³⁷

Direktīvu 2019/882 piemēro maksājumu termināļiem; bankomātiem, reģistrācijas automātiem (kā produktiem), kas laisti tirgū pēc 2025. gada 28. jūnija. Šo direktīvu piemēro patērētājiem paredzētiem banku pakalpojumiem, ko patērētājiem sniedz pēc 2025. gada 28. jūnija.³⁸

Direktīvas 2019/882 I pielikums noteic piekļūstamības prasības gan produktiem, gan pakalpojumiem. Galvenie priekšnoteikumi ir šādi- informāciju dara uztveramu, izmantojot vairāk nekā vienu sensoro kanālu; informāciju sniedz saprotamā un lietotājiem uztveramā veidā.³⁹

Direktīvas 2019/882 14.pants noteic, ka piekļūstamības prasības tiek piemērotas, ja tās nemaina pakalpojuma pamatraksturu un to rezultātā netiek radīts nesamērīgs slogs attiecīgajiem uzņēmējiem. Turklāt Direktīva 2019/882 uzliek pienākumu uzņēmējiem veikt vērtējumu par piekļūstamības prasībām un nesamērīga sloga proporcijām.

Direktīva 2019/882 nesaista piekļūstamības nodrošināšanu ar diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu, bet uzliek pienākumu dalībvalstīm paredzēt sankcijas, kas ir iedarbīgas, samērīgas un atturošas. Turklāt minētās sankcijas ir jāpapildina ar efektīviem korektīviem pasākumiem, ja atbilstību nav nodrošinājis uzņēmējs.⁴⁰ Papildus ir norādāms, ka nosakot sankcijas, ņem vērā neatbilstības pakāpi, tostarp tās smagumu, un attiecīgo neatbilstīgo produktu vai pakalpojumu vienību skaitu, kā arī skarto personu skaitu.⁴¹

Tātad Direktīva 2019/882:

- a) paredz piekļūstamības pienākumu attiecībā uz precēm un pakalpojumiem kā daļu no preču un pakalpojumu brīvas kustības ES, lai uzņēmumiem būtu iespējams, veicināt savu uzņēmējdarbību dažādās ES valstīs pēc vienotiem nosacījumiem;
- b) īpaši paredz pienākumu nodrošināt banku pakalpojumu piekļūstamību, nosakot konkrētu termiņu, t.i., 2025.gada 28.jūnijs;

³⁷ Turpat, Preambula 50.punkts., Pieejams: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32019L0882>>

³⁸ Turpat, 2.pants, Pieejams: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:32019L0882>>

³⁹ Vairāk informācijas: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj?locale=lv>

⁴⁰ EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (Dokuments attiecas uz EEZ). 7.6.2019., L 151/70, 30.pants, Pieejams: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>>

⁴¹ Turpat, 30.pants, Pieejams: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>>

- c) banku pakalpojumu piekļūstamībā tiek ietvertas tīmekļvietnes, mobilās aplikācijas, identifikācijas metodes, elektroniskie paraksti, maksājumu pakalpojumi, maksājumu termināļi (aparātūra un programmatūra); bankomāti, reģistrācijas automāti (rindas kārtas numuri); interaktīvie pašapkalpošanās termināļi, informatīvie informācijas ekrāni. Visu šo pakalpojumu daļu nodrošināšanā ir uzsvērtas informācijas piekļūstamība, izmantojot vairāk nekā vienu sensoro kanālu;
- d) atsauce uz nesamērīga sloga izvērtējumu, kā arī nepieciešamību piemērot konkrētus kritērijus, vērtējot šo slogu;
- e) pienākums valstij noteikt iedarbīgas, samērīgas un atturošas sankcijas;
- f) piekļūstamības nenodrošināšana netiek saistīta ar diskrimināciju.

1.5. Likumprojekts “Preču un pakalpojumu piekļūstamības likums”

Lai ieviestu Direktīvu 2019/882, ir izstrādāts likumprojekts Preču un pakalpojumu piekļūstamības likums (turpmāk – Likumprojekts). Likumprojekts tika iesniegts izskatīšanā Saeimā 2022.gada 14.jūlijā. 2022.gada 11.augustā tika pieņemts lēmums par nodošanu izskatīšanai komisijā, nosakot par atbildīgo komisiju Tautsaimniecības, agrārās, vides un reģionālās politikas komisiju.⁴² Likumprojekts ir izskatīts 1.lasījumā 2022.gada 22.septembrī, priekšlikumi uz 2.lasījumu bija jāiesniedz līdz 2022.gada 13.oktobrim.⁴³

Turpmāk tekstā (tabula Nr.1) tiks norādīts uz galvenajām aspektiem Likumprojektā⁴⁴, vienlaikus uzsverot, ka tiek analizēts Likumprojekts, kas attiecīgi pieņemšanas gaitā var tikt mainīts, un tā pieņemtā gala redakcija un attiecīgi secinājumi var atšķirties. Vienlaikus ir norādāms, ka Likumprojekts tiek analizēts tiktāl, ciktāl tas attiecas uz banku pakalpojumiem.

⁴² Latvijas Republikas Saeima. Nr: 1554/Lp13, Preču un pakalpojumu piekļūstamības likums. Pieejams: <[https://titania.saeima.lv/LIVS13/saeimalivs13.nsf/webAll?SearchView&Query=\(\[Title\]=*Pre%C4%8Du+un+pakalpojumu+piek%C4%BC%C5%ABstam%C4%ABbas+likums*\)&SearchMax=0&SearchOrder=4](https://titania.saeima.lv/LIVS13/saeimalivs13.nsf/webAll?SearchView&Query=([Title]=*Pre%C4%8Du+un+pakalpojumu+piek%C4%BC%C5%ABstam%C4%ABbas+likums*)&SearchMax=0&SearchOrder=4)>

⁴³ Turpat. Pieejams:

<[https://titania.saeima.lv/LIVS13/saeimalivs13.nsf/webAll?SearchView&Query=\(\[Title\]=*Pre%C4%8Du+un+pakalpojumu+piek%C4%BC%C5%ABstam%C4%ABbas+likums*\)&SearchMax=0&SearchOrder=4](https://titania.saeima.lv/LIVS13/saeimalivs13.nsf/webAll?SearchView&Query=([Title]=*Pre%C4%8Du+un+pakalpojumu+piek%C4%BC%C5%ABstam%C4%ABbas+likums*)&SearchMax=0&SearchOrder=4)>

⁴⁴ *Likumprojekta redakcija uz 2022.gada 1.septembri. Piezīme.*

Likumprojekts	Tiesībsarga secinājumi
<p>Likumprojekts 2.pants noteic, ka likuma mērķis ir veicināt preču un pakalpojumu pieklūstamību personām ar invaliditāti un visām personām, kurām ir ilgstoši fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem var apgrūtināt viņu pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem.</p>	<p>Likumprojekts attieksies ne tikai uz cilvēkiem, kuri ir ieguvuši invaliditātes statusu, bet arī uz citām personām, kurām ir ilgstoši traucējumi, kas traucē efektīvi līdzdarboties sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem. Īpaši tiek uzsvērti fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi.</p>
<p>Likumprojekta 3.pantā ir norāde, ka likums tiek piemērots bankomātiem, reģistrācijas automātiem, interaktīviem pašapkalpošanās termināļiem (kā precēm).</p>	<p>Tātad Likumprojekts dala banku pakalpojumus precēs un pakalpojumos, norādot bankomātu kā precī.</p>
<p>Likumprojekta 3.pantā ir norāde, ka tas attieksies uz šādiem patērētājiem paredzētiem finanšu pakalpojumiem - PTAL minētā patērētāju kreditēšana; Finanšu instrumentu tirgus likumā minētie ieguldījumu pakalpojumi un blakuspakalpojumi; Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likumā minētie maksājumu pakalpojumi, ar maksājumu kontu saistītie pakalpojumi un elektroniskā nauda.</p>	<p>Tātad šādi banku pakalpojumi būs jāpadara pieklūstami – kreditēšana, maksājumu pakalpojumi (skaidras naudas iemaksa/ izmaksa kontā; naudas pārskaitījumi); ieguldījumi, finanšu instrumentu turēšana, ieteikumu sniegšana, kredītu vai aizdevumu piešķiršana utt.</p>
<p>Likumprojekta 12.pants noteic pakalpojuma sniedzēja pienākumu sniegt pakalpojumu atbilstoši šajā likumā noteiktajām pieklūstamības prasībām, t.i., pieklūstamu aprakstu par pakalpojumu, tā darbību un funkcionalitāti. Pakalpojuma sniegšanas laikā</p>	

Likumprojekts	Tiesībsarga secinājumi
ir jānodrošina nepārtraukta atbilstība pieklūstamības prasībām.	
Nesamērīgs slogs tiek attiecināts uz saimnieciskās darbības veicēju un mikrouzņēmumu (Likumprojekta 13.pants).	Attiecīgi var secināt, ka bankas nevarēs izmantot nesamērīgu slogu, lai atteiktos nodrošināt kādas pieklūstamības prasības.
Likumprojektā (14.pants) ir iekļauti nesamērīga sloga novērtējuma kritēriji, kas ir aprēķināmi matemātiski.	Ir pozitīvi novērtējams, ka normatīvajā regulējumā jau ir iekļauti kritēriji, kas jāņem vērā, vērtējot nesamērīgu slogu. Tas ļaus izvairīties no dažādiem rezultātiem analogās lietās.
Likumprojekta 18.pants noteic, ka Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir noteikts par tirgus uzraudzības iestādi (precēm).	Tātad sadaļā par bankomātu pieklūstamību/nepieklūstamību atbildīgā institūcija būs Patērētāju tiesību aizsardzības centrs.
Likumprojekta 22.pants noteic, ka Patērētāju tiesību aizsardzības centrs būs kompetentā institūcija attiecībā uz finanšu pakalpojumu pieejamību.	Tātad Patērētāju tiesību aizsardzības centrs kopumā būs kompetentā institūcija, lai nodrošinātu visu finanšu pakalpojumu pieklūstamību.
Likumprojekta 21.pants noteic kārtību, kādā pakalpojuma saņēmējs var aizstāvēt savas tiesības, t.i., vispirms griežoties pie pakalpojuma saņēmēja, neapmierinošas atbildes gadījumā vai atbildes neesamības gadījumā, pakalpojuma saņēmējs var iesniegt sūdzību kompetentajā iestādē. Tāpat pakalpojuma saņēmēja tiesības un intereses ar personas piekrišanu var aizstāvēt publisko tiesību subjekts vai privāto tiesību juridiskā personai, kurai ir leģitīma interese aizsargāt personas ar invaliditāti un personas ar ilgstošiem vai pārejošiem funkcionēšanas ierobežojumiem.	Ir jānorāda, ka iniciatīva ļaut arī citām juridiskām personām aizstāvēt personu ar invaliditāti intereses ir pozitīvi vērtējama.

Likumprojekts	Tiesībsarga secinājumi
<p>Likumprojekta 23.pants noteic kārtību, kādā kompetentās iestādes izskata sūdzības un pieņem lēmumus, kā arī to, kur var tālāk pārsūdzēt kompetentās iestādes lēmumu. Minētais pants noteic, ka kompetentās iestādes lēmuma pārsūdzēšana neaptur tā darbību, kas Likumprojekta anotācijā ir norādīta kā “efektīva un atbilstoša Direktīvas 2019/882 30.panta 2.punktam”⁴⁵ sankcija. Tāpat anotācijā ir norādīts, ka “sankcijas par pieklūstamības prasībām neatbilstošas preces laišanu tirgū tiks piemērotas saskaņā ar likuma “Par atbilstības novērtēšanu” 19.panta otro daļu.”⁴⁶</p>	<p>Atbilstoši likuma “Par atbilstības novērtēšanu” 19.panta otrajai daļai sods juridiskajai personai ir no simt četrdesmit līdz tūkstoš četrsimt divdesmit naudas soda vienībām, t.i., no 700 -7100 EUR.</p> <p>Vienlaikus ir nepieciešams norādīt, ka sankcijas norāda par prasību neizpildi attiecībā uz precēm, bet nav skaidrs, vai tās attiecas arī uz pakalpojumiem.</p>
<p>Pārejas noteikumos ir iekļauti nosacījumi par to, kā pieklūstamības prasības varēs nepiemērot precēm, kas laistas tirgū līdz 2025.gada 27.jūnijam; pakalpojumu līgumi, kas noslēgti līdz 2025.gada 27.jūnijam, paliks spēkā līdz to beigu termiņam. Līdz 2030.gada 27.jūnijam precēm un pakalpojumiem ir jābūt pieklūstamiem.</p>	<p>Termiņi izriet no Direktīvas 2019/882. Tomēr atzīmējams, ka Latvijā pienākums nodrošināt preču un pakalpojumu pieklūstamību ir spēkā jau 11 gadus.</p>
<p>Likumprojekta 1. pielikums vispārīgi definē pieklūstamības prasības precēm un pakalpojumiem, uzsverot nepieciešamību nodrošināt informāciju par preci/ pakalpojumu, izmantojot vairāk nekā vienu sensoro kanālu; atbilstoša lieluma, formas burtus, kontrasts utt.</p>	<p>Prasība vienkāršot juridiskus un finanšu tekstus, saņemot banku pakalpojumus, var palīdzēt visiem sabiedrības locekļiem labāk saprast saistības, ko tie uzņemas.</p>

⁴⁵ Likumprojekta “Preču un pakalpojumu pieklūstamības likums”, anotācija. Pieejams: <https://titania.saeima.lv/LIVS13/saeimalivs13.nsf/0/B5FEC2331BE96C3AC225888000238662?OpenDocument#A>

⁴⁶ Turpat. Pieejams:

<https://titania.saeima.lv/LIVS13/saeimalivs13.nsf/0/B5FEC2331BE96C3AC225888000238662?OpenDocument#A>

Likumprojekts	Tiesībsarga secinājumi
<p>Papildus finanšu pakalpojumiem tiek noteikts uzdevums, piedāvāt identifikācijas metodes, elektroniskos parakstus, drošību un maksājumu pakalpojumus, kas ir uztverami, izmantojami, saprotami un skaidri, kā arī nodrošināt, ka informācija ir saprotama personām, kurām nav speciālu zināšanu tieslietās vai finanšu pakalpojumos, izvairās no specifiskiem terminiem, sarežģītām teikuma konstrukcijām un garām teksta rindkopām, kā arī dod priekšroku ikdienā lietojamiem vārdiem, vienkārši normētam un no pirmās izlasīšanas reizes uztveramam tekstam, kuru raksturo uz lasītāju vērsta informācijas secība darāmajā kārtā.</p>	

Tātad var secināt, ka Likumprojekts:

- a) norāda gan uz personām ar invaliditāti, gan personām, kuras dažādu traucējumu dēļ nevar vienlīdzīgi ar citiem darboties sabiedrībā. Atsevišķi tiek izcelti šādi traucējumu veidi- fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi;
- b) norāda uz konkrētu termiņu, kad precēm un pakalpojumiem ir jābūt piekļūstamiem;
- c) norāda uz nesamērīgu slogu, tomēr tas tiek attiecināts uz saimnieciskās darbības veicēju un mikrouzņēmumu. Līdz ar to, var pieņemt, ka bankas šajā kategorijā nav iekļaujamas. Ir noteikti nesamērīga sloga vērtēšanas kritēriji;
- d) noteic vispārīgas prasības, kas ir jāizpilda, lai izpildītu piekļūstamības kritērijus.
- e) nenorāda uz diskrimināciju, ja netiek izpildītas piekļūstamības prasības;
- f) kompetentā institūcija, kas izvērtēs piekļūstamības prasības, ir Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, kuram ir arī tiesības piemērot naudas sodus par piekļūstamības prasību neizpildi.

1.6. Secinājumi

Tāpat kopumā var secināt, ka pašlaik Latvijā ir spēkā esoši vairāki normatīvie akti, kas noteic pienākumu bankām nodrošināt savu pakalpojumu pieklūstamību personām ar dažāda veida invaliditāti.

Satversme noteic invaliditāti kā vienu no diskriminācijas aizlieguma kritērijiem. ANO Konvencija uzsver pieklūstamības šķēršļu mazināšanas nozīmi dažādu traucējumu dēļ ne tikai cilvēkiem, kuriem ir invaliditātes statuss. ANO Konvencija uzliek pienākumu nodrošināt pieklūstamību publiski pieejamiem pakalpojumiem, ko sniedz privātais un publiskais sektors, vienlaikus norādot, ka atsevišķos gadījumos atteikums nodrošināt pieklūstamību var tikt kvalificēts kā diskriminācijas aizlieguma pārkāpums. Tāpat ANO Konvencija paredz nodrošināt faktisko, nevis formālo vienlīdzību pret cilvēkiem ar invaliditāti, kas nozīmē, ka ir jāņem vērā cilvēku atšķirības, veidojot pieklūstamu pakalpojumu. Vienlaikus ANO Konvencija noteic saprātīga pielāgojuma principu.

PTAL aizliedz atšķirīgu attieksmi pret cilvēkiem ar invaliditāti, attiecinot aizliegumu uz dažādiem diskriminācijas veidiem (tieša, netieša), noteic apgrieztās pierādīšanas principu un saprātīga pielāgojuma principu. Tāpat ir nepieciešams norādīt, ka PTAL regulējums ir spēkā jau vairāk kā 10 gadus. Tas nozīmē, ka bankām jau līdz šim bija jāveic darbības, lai pielāgotu savus pakalpojumus personu ar invaliditāti vajadzībām.

Direktīva 2019/882 uzsver preču un pakalpojumu pieklūstamības prasību nodrošināšanu gan cilvēkiem ar invaliditāti, gan cilvēkiem ar dažādiem traucējumiem; pieklūstamības prasību attiecināšanu dažādiem banku pakalpojumiem, nosakot to loku, kā arī vispārīgi definējot pieklūstamības prasības; vienlaikus jānorāda, ka Direktīva 2019/882 vairāk attiecas uz digitālajiem pakalpojumiem un precēm, nevis pakalpojumiem un precēm kopumā; noteic konkrētu laiku, kad pakalpojumiem ir jābūt pieklūstamiem cilvēkiem ar invaliditāti; noteic saprātīga pielāgojuma principu, kā arī kritērijus, kā vērtēt nesamērīgu slogu, vienlaikus to nesasaistot ar diskriminācijas aizlieguma pārkāpumu; tomēr tiek noteikts pienākums dalībvalstīm paredzēt sankcijas, ja preces un pakalpojumi nav pieklūstami.

Likumprojekts arī attiecas gan uz cilvēkiem ar invaliditāti, gan cilvēkiem bez invaliditātes, bet ar tādiem traucējumiem, kas rada šķēršļus vienlīdzīgai līdzdalībai sabiedrībā. Ir norādīts nesamērīgs slogs (saprātīga pielāgojuma princips), noteikti tā vērtēšanas kritēriji, nav sasaiste ar diskrimināciju, tomēr ir noteikta atbildīgā institūcija, ka gan var izskatīt sūdzības, gan uzlikt naudas sodu kā sankciju.

Kopumā ir plānots, ka banku pakalpojumu piekļūstamībai ir jābūt nodrošinātai līdz 2025. gada 28. jūnijam.

Metodoloģija

Lai būtu iespējams aptvert pēc iespējas plašāku jautājumu loku un izdarīt pēc iespējas detalizētākus secinājumus, tiesībsargs aicināja gan personu ar dažāda veida invaliditāti, gan Latvijā esošās bankas sniegt informāciju par pakalpojumu nodrošināšanu personām ar invaliditāti.

Tiesībsargs vērsās ar lūgumu sniegt informāciju par personu ar invaliditāti pieredzi, saņemot banku pakalpojumus, pie 14 dažādām personu ar invaliditāti pārstāvošām organizācijām – Invalīdu un viņu draugu apvienības "Apeirons", Latvijas Cilvēku ar īpašām vajadzībām sadarbības organizācijas "Sustento", Latvijas Nedzirdīgo savienības, Latvijas Vājdzirdīgo atbalsta asociācijas "Sadzirdi.lv", Latvijas Neredzīgo biedrības, Liepājas Neredzīgo biedrības, Rīgas Vājredzīgo un Neredzīgo biedrības "Redzi mani", biedrības "Rīgas pilsētas "Rūpju bērns"", biedrības "Motus Vita", Latvijas Autisma apvienības, resursu centra cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem „ZELDA”, biedrības "Latvijas kustība par neatkarīgu dzīvi", Latvijas Samariešu apvienības un biedrības "Cerību spārni".

Atbildes (5) tika saņemtas no Latvijas Nedzirdīgo savienības, Latvijas Neredzīgo biedrības, Rīgas Vājredzīgo un Neredzīgo biedrības "Redzi mani", resursu centra cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem „ZELDA”, Latvijas Samariešu apvienības. Ņemot vērā, ka sniegtā informācija nosedza cilvēku ar redzes, dzirdes, garīga rakstura traucējumiem vajadzības, tad tika pieņemts, ka šo grupu vajadzības tiks risinātas primāri.

Liepājas Neredzīgo biedrība norādīja, ka tās biedri nav saskārušies ar problēmām banku pakalpojumu saņemšanā un bija vienīgā, kas informēja, ka "Liepājā bankas ir pieejamas un pretimnākošas, neliedz savu palīdzību un saprot asistenta nepieciešamību, arī internetbankas pakalpojumus cilvēki ar redzes traucējumiem spēj patstāvīgi izmantot. Tiem, kuri to neprot izdarīt, palīdz radnieki, paziņas vai arī mūsu darbinieki. Neviens no biedriem nav sūdzējies par trūkumiem banku pieejamībā vai apkalpošanā." Biedrības "Latvijas kustība par neatkarīgu dzīvi" rīcībā nebija informācijas, ka tās biedriem būtu bijušas problēmas banku pakalpojumu saņemšanā. Latvijas Autisma apvienība norādīja, ka biedrības biedri nav norādījuši uz īpašām grūtībām banku pakalpojumu saņemšanā. Pārējās sešas personu ar invaliditāti organizācijas nesniedza nekādu informāciju.

Pēc informācijas apkopošanas tā tika nosūtīta visām Latvijā reģistrētajām bankām ar aicinājumu sniegt informāciju par to, ko bankas jau pašlaik ir paveikušas, lai nodrošinātu tiesības personām ar dažāda veida invaliditāti saņemt banku pakalpojumus atbilstoši to vajadzībām.

Pavisam Latvijā 2022.gada sākumā bija reģistrētas 16⁴⁷ bankas:⁴⁸ AS “Swedbank”, Baltic International Bank SE, AS “Citadele banka”, AS “LPB Bank”, AS “Reģionālā investīciju banka”, AS “Rietumu banka”, Bigbank AS Latvijas filiāle, Signet Bank AS, AS “PrivātBank”, AS “SEB Banka”, AS “Industra Bank”, Luminor Bank AS Latvijas filiāle, AS “Expobank”, AS “BlueOrange Bank”, OP Corporate Bank plc filiāle Latvijā un TF Bank AS Latvijas filiāle. Minētajām bankām tika nosūtīts informācijas pieprasījums (pielikums Nr.1). Lai vienādotu tekstu, turpmāk banku nosaukumi tiks lietoti bez pēdiņām un juridiskā statusa (AS).

Pavisam atbildes tika saņemtas no 16 bankām (skatīt pielikumu Nr. 2). Expobank norādīja, ka ir apvienojusies ar Signet Bank, līdz ar to Signet Bank sniegtā informācija attiecas arī uz Expobank (ir ietverta pielikumā, bet ar atsauci uz Signet Bank). TF Bank Latvijas filiāle ir atbildējusi uz vienu jautājumu. Tātad kopumā 14 bankas ir sniegušas informāciju. Bankas ir sakārtotas tādā kārtībā, kādā tās ir norādītas kredītu reģistra dalībnieku sarakstā.⁴⁹

⁴⁷ Šī pētījuma laikā notika divu banku apvienošanās. Līdz ar to, informācijas pieprasījums sākotnēji tika nosūtīts 16 bankām, bet uz 2022. gada 1. septembri Latvijā ir 15 bankas. Piezīme.

⁴⁸ Kredītu reģistra dalībnieki. Pieejams: <<https://www.bank.lv/darbibas-jomas/kreditu-registrs/dalibnieki>>

⁴⁹ Turpat. Pieejams: <<https://www.bank.lv/darbibas-jomas/kreditu-registrs/dalibnieki>>

II. Banku klientu ar invaliditāti sniegtā informācija

Šajā nodaļā ir apkopota informācija par problēmsituācijām, ko ir nepieciešams bankām ņemt vērā, lai nodrošinātu pakalpojuma pieejamību personām ar dažāda veida invaliditāti. Nodaļā ir lietoti termini kā “personas ar redzes traucējumiem, personas ar dzirdes traucējumiem.” Šāda terminoloģija tiek lietota, lai pirmkārt, norādītu to, ka ne vienmēr personai ir jābūt oficiāli piešķirtai invaliditātei, lai būtu tiesības pretendēt uz piekļūstamu pakalpojumu, un otrkārt, uzsvērtu, ka dažādi traucējumu veidi parasti ir spektrs, kas nozīmē, ka ir nepieciešams pievērst uzmanību dažādām niansēm, lai varētu pakalpojumu uzskatīt par piekļūstamu pat viena traucējuma veida ietvaros.

Šīs nodaļas ietvaros ir saglabāta vai citēta izteiksmes forma, kāda ir saņemta no biedrībām.

2.1. Vides piekļūstamība telpās

Personas ar redzes traucējumiem

Piekļuvi pakalpojumu sniedzējiem būtiski apgrūtina rindu organizēšanas ierīces, kas arvien biežāk ir skārienjutīgas, centrālo ekrānu lielāko daļu aizņem reklāmas, savukārt, numuri apkalpošanas zonā atrodas tālu no uzgaidāmās zonas un personām ar redzes traucējumiem nav saskatāmi. Papildus sekošanai rindu organizēšanas ierīces darbam personām ar redzes traucējumiem jāspēj orientēties bankas telpās un atrast pareizo pakalpojuma saņemšanas leti, lodziņu vai kabinetu, kas redzes traucējumu gadījumā aizņem ievērojami vairāk laika nekā personai bez redzes problēmām, un, nonākot galapunktā, var izrādīties, ka bankas darbinieks ir paspējis izsaukt nākamo klientu. Piekļuve pakalpojumiem ir uzlabojusies COVID-19 ierobežojumu laikā, jo banku apmeklējumi klātienē tiek organizēti pēc iepriekšēja pieraksta konkrētām personām.

2.2. Bankomātu un citu pašapkalpošanās tehnoloģiju piekļūstamība

Ņemot vērā, ka šajā nodaļā vairāk banku pakalpojumu nepiekļūstamība sagādā grūtības tieši personām ar redzes traucējumiem, tad informācija šajā nodaļā ir sagrupēta pēc tehnoloģijas veida, kas rada grūtības personām ar redzes traucējumiem. Ir īpaši nepieciešams uzsvērt, ka spēja patstāvīgi izmantot konkrētu tehnoloģiju, ir atkarīga no redzes atlikuma.

Personas ar redzes traucējumiem ir norādījušas uz šādu problemātiku, ko ir nepieciešams risināt:

Mobilās aplikācijas

- Nevar atskaņot vai palielināt Smart ID;
- Smart ID Android telefoniem, reizēm automātiski neparādās koda pieprasījums, kas sarežģī situāciju, jo ir jāpārslēdzas no programmām;
- Mobilajā aplikācijā mazs burtu izmērs (iPhone telefoniem);
- Telefonā dzēšot tekstu no lauciņa "Informācija saņēmējam" Talkback neizrunā rakstzīmes, kas tiek dzēstas;
- Mobilajā aplikācijā pārklājas burti, lietojot lielu tekstu un ir grūti izlasīt;
- Aplikācijā pašlaik veikt pamatvajadzības (pārskaitījums) ir iespējams patstāvīgi. Lielas problēmas sagādā jauna smart ID konta reģistrēšana, tas patstāvīgi ir gandrīz neiespējami. Biju uzstādījis maksājumu apstiprināšanu ar pirkstu nospiedumu, šāda funkcija ir ļoti ērta un attīstāma.

Internetbanka

- Internetbankas mājaslapā uzreiz nevar piekļūt datiem, kur apkopots viss par pēdējiem darījumiem, kā arī konta bilance, jo jāiziet cauri daudzām sadaļām, pārlūkojot lapu;
- Internetbankā nav piemērots krāsu kontrasts;
- Pieslēdzoties internetbankai izmantojot kodu kalkulatoru, ekrānlasošā programma JAWS for Windows nenolasa autorizācijas kodu (to, kurš sastāv no daudz simboliem).

Bankomāti

- Vairums bankomātu nav aprīkoti ar runas sintēzes programmu, neraugoties ar to, ka daudzos no tiem ir iebūvēta pieslēguma vieta austiņām. Piemēram, Rīgā šāds bankomāts esot tikai viens, tas pats tālu no pilsētas centra un daudziem mikrorajoniem;
- Bankomātos ar skārienjūtīgu ekrānu nav runas ievades; bankomātam ar fiziskam pogām pogu secību vismaz var atcerēties;
- Bankomātā burti par mazu;
- Nav problēmu, ja ir austiņas, kuras pieslēgt bankomātam;
- Citreiz nevar saprast, no kurienes nāks izmaksātā nauda;
- Pārāk maz bankomātu.

Kodu kalkulators

- Kodu kalkulatorā pogas par mazu, nav krāsu kontrasts;
- Kodu kalkulatoram nenolasa ciparus (nav runas sintēzes programma), kādi jāievada un kādi tiek ievadīti;
- Kodu kalkulatorus ar palielinātiem cipariem un runas funkciju piedāvāja tikai viena banka un tehnisku problēmu gadījumā tiek pieņemts bankas ziņojums par radušos problēmu, bet netiek sniegta atbilde pēc būtības.

2.3. Izpratne par personu ar invaliditāti specifiku pakalpojumu nodrošināšanā

Personas ar redzes traucējumiem

Vājredzīgi un neredzīgi klienti epizodiski sastopas ar absurdām situācijām, kad tiek apšaubīta šo cilvēku rīcībspēja – spējas patstāvīgi rīkoties ar savu naudu, neiepazīstoties ar klienta darījumu vēsturi, pilngadīgai personai ieteikts noformēt aizbildni, atteikts sniegt pakalpojumu asistenta klātbūtnē. No tā var secināt, ka banku darbiniekiem trūkst izpratnes par vājredzīgu un neredzīgu klientu apkalpošanu, t.sk. normatīvajos aktos paredzētajiem atbalsta pasākumiem, piemēram, asistenta pakalpojumu, un rīcībspējas ierobežošanu kā galēju risinājumu, nevis vājredzīgiem un neredzīgiem klientiem pieejamu pakalpojumu aizstāšanas līdzekli.

Personas ar garīga rakstura traucējumiem

[1][Biedrības] darbinieki, kuri nodrošina atbalstu personām ar garīga rakstura traucējumiem saskārušies ar situācijām, kur bankās neizprot šo klientu pavadošo personu lomu un apšaubā personas ar garīga rakstura traucējumiem iespējas rīkoties ar kontu, nelabprāt atver kontu, lai arī tās ir juridiski rīcībspējīgas un nepieciešams vienīgi atbalsts no sociālo darbinieku, sociālo rehabilitētāju puses.

[2] Atsaka pakalpojumus personām, kuras tos vēlas saņemt uz notariāli apstiprinātas pilnvaras pamata – gan universālpilnvaras, kas ir beztermiņa, gan nākotnes pilnvarojuma, kad ir iestājies konkrētais pilnvaras darbības gadījums, ja ir pagājuši 10 vai vairāk gadu no pilnvaras izsniegšanas brīža. Atteikums tiek pamatots ar bankas iekšējiem noteikumiem, kuros ir noteikts, ka “banka patur tiesības nepieņemt pilnvarojumu vai pārtraukt turpmāku apkalpošanu uz pieņemtā pilnvarojuma pamata, ja tiek konstatēts, ka pilnvarojums nav noformēts atbilstoši piemērojamo tiesību aktu un bankas prasībām, nav pietiekami skaidrs un nepārprotams, vai jebkādu citu, pēc bankas ieskatiem, svarīgu iemeslu dēļ [..]. Banka patur tiesības pieprasīt klientam atjaunot pilnvarojumu, ja bankai radušās šaubas par pilnvarojuma spēkā esamību vai

pilnvarojuma apjomu [..]”. Konkrētajās situācijās pilnvaras pārjaunojums nebija iespējams, jo pāris gadījumos personām bija progresējusi slimība, kas liedza viņām skaidri definēt notāram vai bankas darbiniekam nepieciešamību izsniegt jaunu pilnvaru, savukārt, vienā gadījumā – stājoties darbībā nākotnes pilnvarojumam, kas tika izdots vairāk kā pirms 10 gadiem, persona arī fiziski nespēja to ne parakstīt, ne izteikt jaunu gribu, jo bija paralizēta. Līdz ar to šādi pilnvarojumi zaudē savu jēgu bankas darījumos un spiež personām ierobežot rīcībspēju, kaut gan jautājums ir ticis atrisināts jau pirms slimības progresēšanas, un, Civillikuma 357. pants nosaka, ka gadījumā, ja personai ir garīga rakstura traucējumi vai citi veselības traucējumi, tās rīcībspēju var ierobežot, ja tas nepieciešams šīs personas interesēs un ir vienīgais veids, kā tās aizsargāt.

[3] Pārskatot atbalsta personu sniegtās saturiskās atskaites, secināms, ka atbalsta personas pēc atbalstāmo personu lūguma bieži vien bija iesaistītas atbalstāmo personu lēmumu īstenošanā saistībā ar banku pakalpojumiem. Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta laikā atbalsta personas saskārās ar sekojošām situācijām:

[3.1]“Atbalstāmajai personai bija nepieciešams atvērt bankas kontu un kopīgi nolēmām to darīt bankā X. Pēc ilgām sarunām ar bankas darbinieci un juristu, banka atteicās atvērt bankas kontu, ja atbalstāmā persona to nedarīs viena pati un blakus atradīsies atbalsta persona. Atbalsta persona izskaidroja, kāpēc viņai būtu svarīgi būt blakus atbalstāmajai personai (lai izskaidrotu darbinieces sacīto viņai saprotamā formā, jo atbalstāmajai personai bija intelektuālās attīstības traucējumi, turklāt viņa komunicēja tikai krievu valodā). Atsaucoties uz datu aizsardzību, bankas pārstāvji norādīja, ka atbalsta persona nedrīkst būt klāt sarunās ar bankas darbinieci, jo starp atbalstāmo personu un RC ZELDA noslēgtā Līguma par atbalstu lēmumu pieņemšanā forma neesot tiesiski regulēta un saistoša bankām (turklāt, bankas pārstāvju skatījumā līgumā neesot skaidri definēti jautājumi un darbības, ko atbalsta persona var risināt). Bankas jurists ieteica ierobežot atbalstāmajai personai rīcībspēju un iecelt viņai aizgādni. Pēc šīs sarunas, atbalstāmā persona ar atbalsta personu devās uz citu banku – atvēra kontu bankā Y un noguldīja naudu tur (atbalstāmajai personai tur jau bija iepriekš atvērts konts, kurš bija slēgts). Šajā bankā neviens neinteresējās, kas ir atbalsta persona, kāpēc viņa ir līdzās un kāpēc visu izskaidro.” .

[3.2]“Manai atbalstāmajai personai bija nepieciešams atjaunot internetbankas lietošanu, iegādājoties kodu kalkulatoru bankas Z filiālē. Es kā atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu un viņa māti devos uz bankas filiāli un sniedzu atbalstu komunikācijā ar bankas darbiniekiem, kuri izteica novērtējumu, ka izskatās, ka mana atbalstāmā persona nevarēs patstāvīgi lietot internetbanku, novirzot jautājuma izskatīšanu pie filiāles vadītājas. Filiāles

vadītāja uzstāja, ka atbalstāmajai personai tieši nevarēs izsniegt kodu kalkulatoru, jo vispirms būtu jāizvērtē viņa rīcībspēja un jānoformē māte par aizgādni, lai viņa varētu uzņemties dēla konta pārvaldību. Atbalstāmajai personai un viņa mātei tas bija nepieņemami, taču vadītāja palika pie sava viedokļa.

Tālāk atbalstāmajai personai un viņa mātei tika sniegts atbalsts, sazinoties ar bankas Z konsultantu Rīgā, kurš bija nesapratnē par šo situāciju, sakot, ka nekādām problēmām nevajadzētu būt un atbalstāmajai personai vajadzētu vēlreiz griezties bankas Z filiālē, lai līdz galam atrisinātu šo problēmu. Pēc atbalstāmās personas mātes stāstītā, atkārtoti griežoties bankas Z filiālē pie vadītājas, atbalstāmā persona un viņa māte saņēma piezīmes, ka nebija pareizi zvanīt uz banku Z Rīgā, tas neko nemainīšot, un viss būtu jādara, kā viņa jau iepriekš izskaidrojusi. Rezultātā atbalstāmā persona un viņa māte nolēma atteikties no bankas Z pakalpojumiem un ar atbalsta personas palīdzību devās atvērt kontu bankā Y, kur tas arī izdevās un kur nebija nekādu problēmu un pretenziju saistībā ar atbalstāmās personas veselības stāvokli un viņa spēju apšaubīšanu.”

[3.3] “Atbalstāmā persona apmeklēja banku, lai izņemtu savu invaliditātes pensiju, un pieteiktos maksājuma kartei, kas līdz šim viņai nebija. Bankas darbinieks personai piedāvāja noslēgt līgumu arī par internetbankas lietošanu, jo tas esot bez maksas. Atbalstāmā persona saprotot, ka ir kaut kas pieejams bez maksas, tam arī piekrita. Taču atbalstāmā persona šo pakalpojumu nevarēja izmantot, jo viņa nezināja, kas ir internets un ka interneta izmantošanai būs nepieciešams arī dators vai cits tālrunis, ne viņas podziņtālrunis. Šajā situācijā bankas darbinieks neizzināja personas nepieciešamību pēc pakalpojuma un neizstāstīja pakalpojuma būtību.”

Personas ar dzirdes traucējumiem

[1] Bankās 2019. un 2020. gadā personas ar dzirdes invaliditāti saskārās ar problēmu, ka atsevišķi banku darbinieki nepiekrita zīmju valodas tulka klātbūtnei bankas pakalpojumu saņemšanas laikā. Zīmju valodas tulkiem nācās veikt skaidrojošo darbu, ka klientam būs apgrūtināta saziņa un klients pats izvēlējies konkrēta tulka pakalpojumus. Nav informācijas, ka 2021. gadā kāda persona būtu saskārusies ar šo problēmu.

[2] Personām ar dzirdes invaliditāti, kurām zemas informācijas tehnoloģiju prasmes vai arī bailes tās izmantot, līdz ar to viņas neizmanto internetbankas funkcijas, joprojām pastāv problēma sazināties ar banku darbiniekiem attālināti, jo personai zvanot uz banku ar zīmju valodas tulka starpniecību, banku skatījumā tulks ir trešā persona un bankas atsakās sniegt pakalpojumu.

2.4. Attālinātie pakalpojumi

Problēmas risināt jautājumus, kur nepieciešama ierašanās bankā klātienē. Piemēram, lai kārtotu maznodrošinātā, trūcīgā statusu, sociālais dienests pieprasa konta izdrukas, taču seniori (arī cilvēki ar invaliditāti) bieži nav pieslēguši un nevēlas pieslēgt internetbanku, tādēļ, lai to dabūtu jādodas uz banku fiziski, kas senioriem, jo īpaši- ar invaliditāti un lauku reģionos, ir ļoti problemātiski. Aprūpes mājās klienti šādās situācijās tiek vesti uz banku ar nevalstisko organizāciju transporta līdzekļiem, bet no normatīvo aktu viedokļa aprūpe mājās automātiski neietver arī transportu nogādāšanai uz tādām iestādēm kā banka (dažas pašvaldības gan ierobežotos apmēros paredzējušas šādu iespēju aprūpes mājās ietvaros).

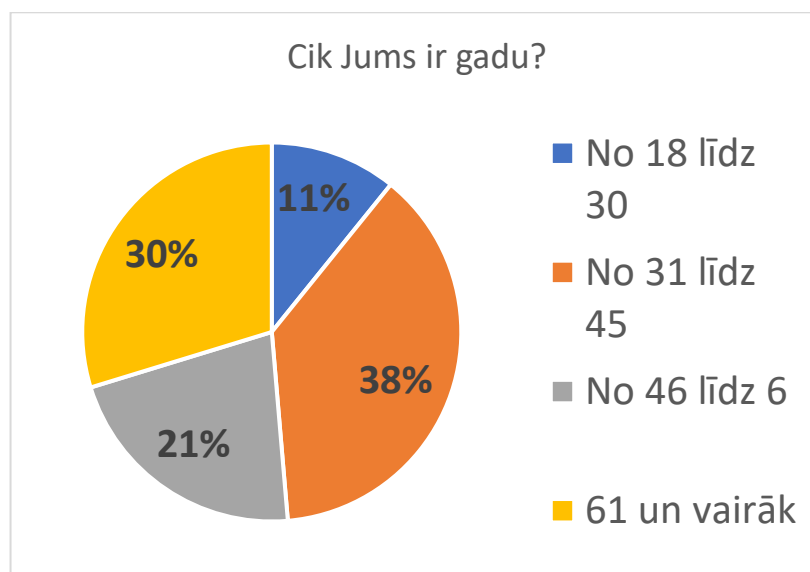
Pēc sociālo dienestu sniegtās informācijas laba prakse šādas informācijas saņemšanā pa tiešo no bankas sociālajam dienestam izveidojusies ar LPB banku. Nevalstiskā organizācija ierosina šo praksi pārņemt arī citām bankām.

Lauku reģionos klientiem papildus izdevumus sagādā bankomātu ģeogrāfiskais pārklājums (tālu jābrauc, lai izņemtu skaidru naudu no bankomāta), tādēļ daudzi izvēlas Latvijas Pasta pakalpojumus.

2.5. Personu ar invaliditāti pārstāvošo biedrību novērojumi

Turpmāk tekstā tiks sniegta informācija par to, kā dažādu personu ar invaliditāti organizāciju biedri izmanto banku pakalpojumus.

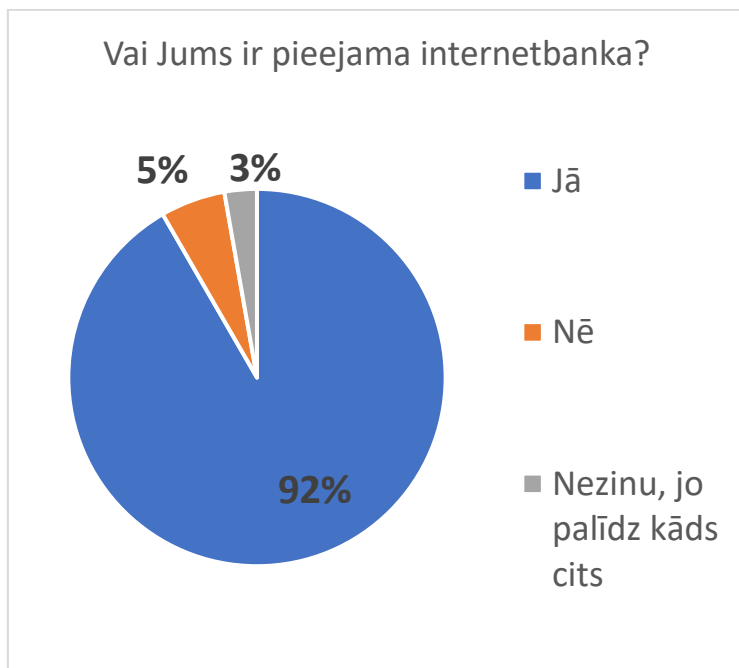
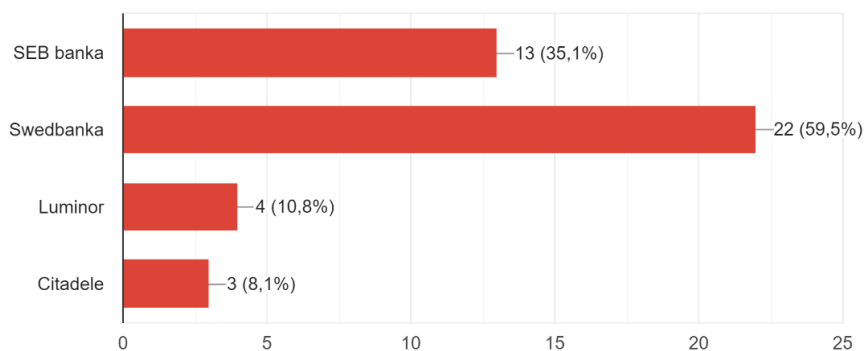
Personas ar redzes traucējumiem⁵⁰



⁵⁰ Šos informatīvos grafikus ir iesniegusi viena personu ar redzes invaliditāti pārstāvoša organizācija. Informācija ir sniegta tikai par konkrētās organizācijas biedriem, un tā neatspoguļo visu Latvijā dzīvojošo personu ar invaliditāti viedokli, bet sniedz ilustratīvu informāciju par to, kā personas ar redzes traucējumiem izmanto banku pakalpojumus. Piezīme.

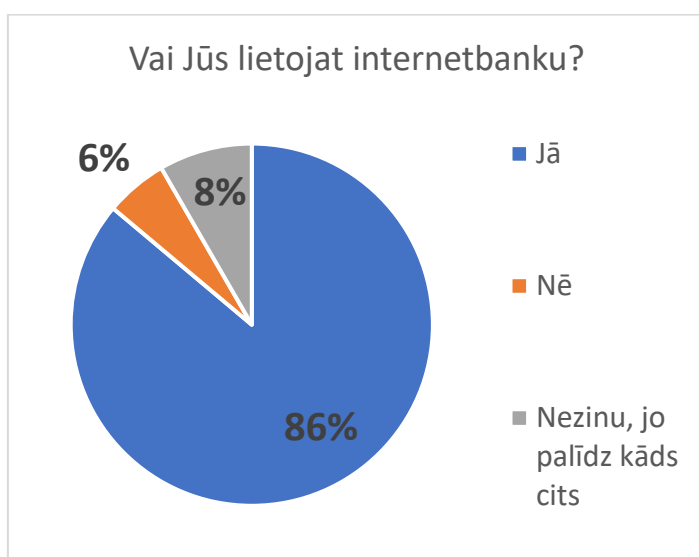
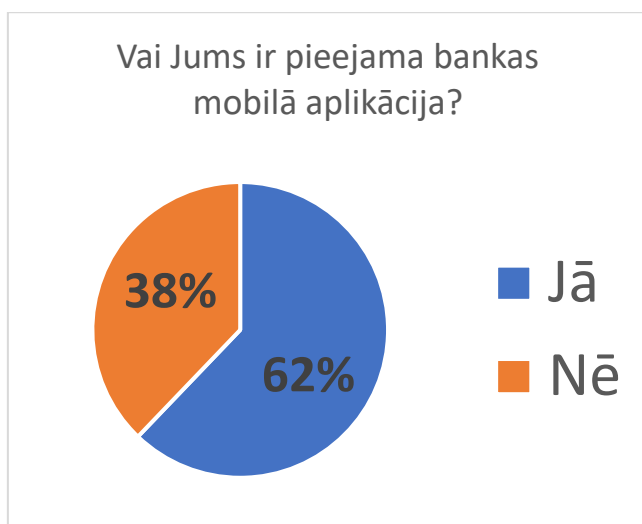
Kādu banku/-as izmantojat? (Iespējamās vairākas atbildes)

37 atbildes



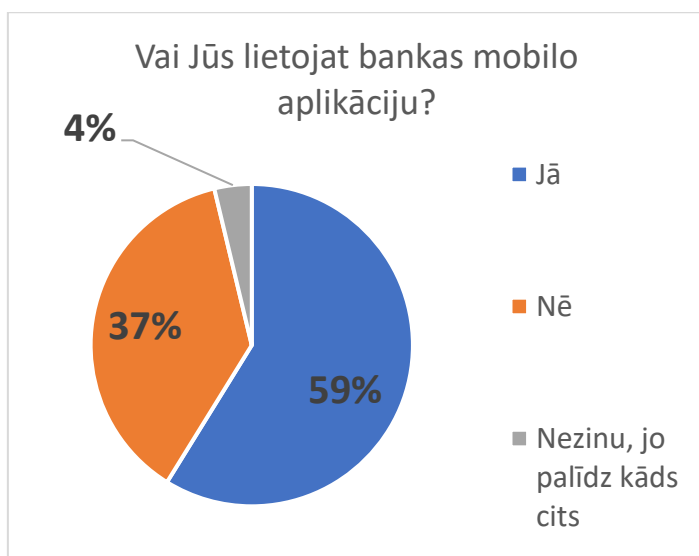
Citas atbildes:

- Izmantoju pārsvarā mobilo aplikāciju

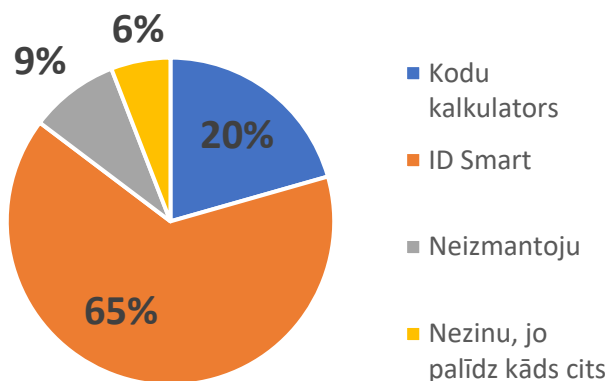


Citas atbildes:

- Izmantoju tikai tad, kad jāapstiprina maksājums internetveikalā



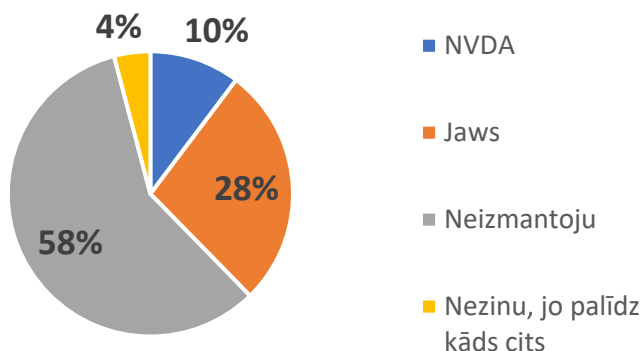
Ja Jūs lietojat internetbanku un/vai bankas mobilo aplikāciju. Kādu autorizēšanās veidu Jūs izmantojat?



Citas atbildes:

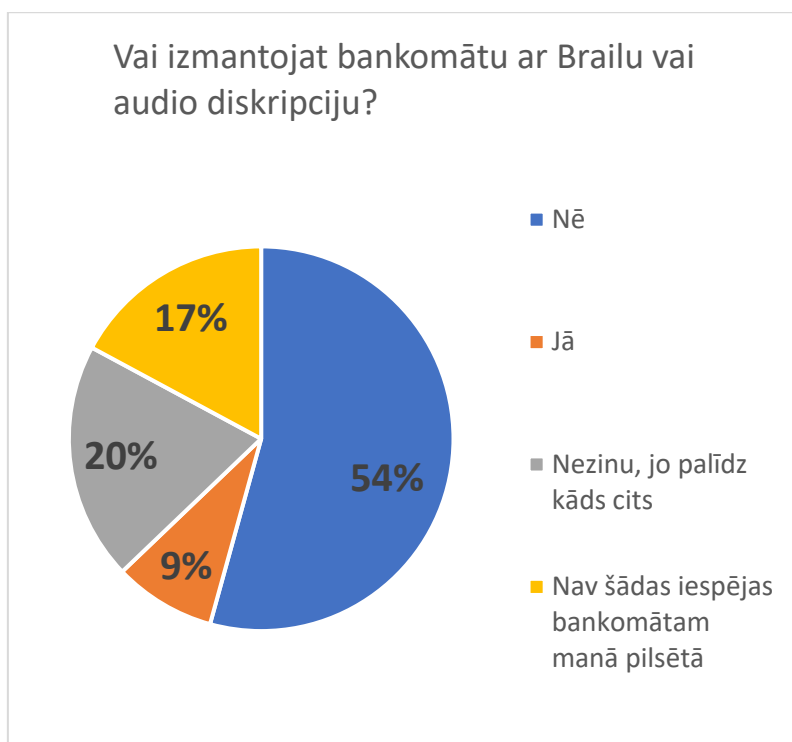
- MobileSCAN;
- Citadele mobile scan;
- Biometriju.

Ja lietojat internetbanku un/vai bankas mobilo aplikāciju. Kādu tekstu lasītāju programmatūru izmantojat?



Vēl atbildes:

- Telefonā ir ieprogrammēta runas funkcijas aplikācija;
- Telefonā ir ieprogrammēta runas sintēzes programma;
- Palielināmo šriftu;
- Izmantoju lupu;
- Datorā izmantoju Jaws, telefonā – Talkback;
- Talkback (mobilajā telefonā).



Vēl atbildes:

- Pirmo reizi par tādu dzirdu, bet neizmantoju, jo uz ekrāna ir pietiekami liels šrifts;
- Lietoju tikai bezskaidru naudu, bet uzskatu, ka visiem bankomātiem jābūt pieejamiem.

Tiesībsargs vērs uzmanību, ka pēc sniegtās informācijas var secināt, ka personas ar redzes invaliditāti (vienas biedrības ietvaros) lielākoties izmanto dažādus digitālos risinājumus, ko piedāvā bankas. Līdz ar to, tiesībsarga ieskatā bankas var vairāk resursus ieguldīt tajā, lai nodrošinātu piekļūstamību to digitālajām vidēm.

Biedrības biedru sniegtā informācija liecina, ka vienas bankas ietvaros ir iespējams saņemt krasi atšķirīgas kvalitātes pakalpojumus.

Personas ar garīga rakstura traucējumiem

Vairāki gadījumi, kad personas ar garīga rakstura traucējumiem ir noslēgušas līgumu par internetbankas lietošanu, taču tā arī to nav uzsākušas lietot, jo nav zinājušas, ka būs nepieciešami papildus finanšu ieguldījumi – interneta pieslēgums, dators vai viedtālrunis.

Biedrības atzīst, ka ir informētas par situācijām, kurās personas ar garīga rakstura traucējumiem savas lētticības dēļ uztic savus internetbankas datus un kodu kartes negodprātīgiem cilvēkiem, līdz ar to ir nācies atbalstīt atsevišķas personas, palīdzot vērsties policijā.

“Esmu ar to saskārusies, ir viegli un ērti, ka jauniešiem ir internetbankas. Banka Y dod piekļuvi, un tur mums laba sadarbība. Banka Z ļoti rūpīgi izvērtē, uzskata, ka [cilvēki ar garīga rakstura

traucējumiem] paši nespēs izvērtēt un saprast darbības, rīkoties ar internetbanku, kodu kalkulatoru. Savukārt, ja kāds palīdzēs, persona var tikt pakļauta krāpnieciskām darbībām un riskam. Tāpēc ar šo banku mums ir problēmas. Šobrīd pakalpojumā ir divi jaunieši, kas labi māc rīkoties ar internetbanku, pārējiem vajag palīdzību.”⁵¹

⁵¹ Grupu dzīvokļa pakalpojuma vadītājas sniegtā informācija RC ZELDA 2022. gada 28. janvārī rīkotās fokusa grupas diskusijas ietvaros.

2.6. Personu ar invaliditāti priekšlikumi piekļūstamības risinājumiem

- Pielāgot fona kontrastus bankas pieejamībai bankomātos, mobilajās aplikācijās.
- Ieteikums visām bankām ir noteikti veidot aplikācijas, kurās ir lielākas pogas, jo cilvēkam, kurš lieto "Talkback" programmu būs daudz vieglāk ar pirkstu šo pogu atrast un nospiest.
- Visu banku mājaslapām būtu jābūt audio atskaņošanas iespējai.
- Ik pa laikam nepārveidot esošo mājas lapas izklājumu.
- Ieteikums ieviest īsinājuma taustiņus, kā arī virsrakstus virs informācijas sadaļām. Īsinājuma taustiņi nepieciešami, lai ātri un ērti veiktu darbības.
- Ļoti vēlams internetbanku veidot pārskatāmu, ne ar daudz izvēlnēm vienlaicīgi. Informāciju ir nepieciešams apkopot pa galvenajām tēmām.
- Lietojot internetbanku telefonā, vajadzētu konta atlikumu lielākiem cipariem.
- Ja atļauj drošības nosacījumi, ieteikums ieviest iespēju parakstīt dokumentus elektroniski.
- Kodu kalkulators ir mazs un kompakts, bet ciparu lielums ir mazs, ciparu krāsa saplūst ar koda kalkulatora krāsu. Cipariem vajadzētu būt izteiktākiem un izliektiem uz āru.
- Visos bankomātos uzlikt audio skaņu, audio gidu vai taustiņus, kur ir iekļauts Braila raksts.
- Aprīkot visus skārienjūtīgo ekrānu bankomātus ar runas izvades iespēju, līdzīgi, kā tas realizēts mobilajās ierīcēs. Runas aktivizēšanai jāparedz kāds speciāls žests, teiksim, pieskāriens ar diviem pirkstiem kādā ekrāna stūrī. Pēc veiktās bankas operācijas runas izvade beidz darbu, aizveroties vienlaikus ar lietotāja kontu.
- Visur, kur ir bankomāti, paredzēt iespējas rīkoties ar tiem arī neredzīgiem cilvēkiem, vai nu blakus esošajam bankomātam uzstādot bankomātu ar pogām, kas ir ar Braila raksta apzīmējumiem, un audio deskripciju, vai arī ieviest pielāgojamu saskarni bankomātiem ar skārienjutīgu ekrānu, ja tādus ir paredzēts nomainīt.

- Bankomātam ir jābūt iespējami tuvāk neredzīgo ciematiem. Tam ir jābūt specializētam bankomātam Brailā un audio.
- Lai nebūtu bankomātos reklāmas, kas traucētu veikt darbu ar bankomātu. Reklāmas var radīt apjukumu par informāciju, ko nepieciešams atrast bankomātā.
- Vienkāršāki un saprotamāki skaidras naudas izņemšanas bankomāti būtu nepieciešami, lai nebūtu nedroši izņemt skaidru naudu.
- Daudzām banku filiālēm elektronisko rindu sistēmām ir pārāk mazi numuri. Nepieciešams palielināt elektronisko rindu numurus.
- Vajadzētu radīt iespēju, lai banku apmeklētāji ar redzes traucējumiem varētu saņemt informāciju audio formātā, piemēram, lai tiktu pietiekami skaļi atskaņots klienta kārtas numurs.
- Iesaku bankās ieviest iespēju caur telefona aplikāciju paņemt numuriņu un sekot līdz rindai.
- Būtu nepieciešama konsultācija vai tests darbā ar piekļuvi internetbankai klātienē, piesaistot bankas IT speciālistus, Rehabilitācijas centru IT darbiniekus, kuri apmāca Rehabilitācijas centra klientus darbam ar ekrānlasošajām programmām JAWS un NVDA, kā arī datorlietotājus, kuri strādā ar šīm programmām.

III. Banku esošie un plānotie pasākumi banku pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai

Tiesībsargs, pēc informācijas saņemšanas un apkopošanas no personu ar invaliditāti organizācijām, vērsās pie bankām ar lūgumu (skat. Pielikumu Nr. 1) sniegt komentārus par jau veiktajām darbībām, lai nodrošinātu pakalpojumu piekļūstamību personām ar dažāda veida invaliditāti, kā arī plānotajām darbībām Direktīvas 2019/882 ietvaros. Banku sniegtās atbildes ir apkopotas pielikumā Nr. 2.

Bankas šī pētījuma ietvaros ir sadalītas divās daļās atkarībā no to sniegtās informācijas par banku funkcijām. Sadalījums bija nepieciešams, jo tikai piecas no bankām⁵² nodarbojas ar maksājumu karšu pakalpojumu sniegšanu, regulāru maksājumu, skaidras naudas un valūtas konvertācijas pakalpojumu sniegšanu, kā arī uztur bankomātu tīklu. Pārējās (deviņas⁵³) nodarbojas ar noguldījumu piesaistīšanu un kredītu izsniegšanu, attiecīgi tām nav bankomātu un maksājumu karšu sistēmas. Tām parasti ir viens birojs (ar atsevišķiem izņēmumiem). Līdz ar to šī apkopojuma ietvaros bankas tika sadalītas divās grupās – privātpersonu bankas (apkalpo privātpersonas, nodrošina filiāļu un bankomātu tīklu; tas neizslēdz banku darbību biznesa sektorā) un biznesa bankas (nodarbojas ar noguldījumu piesaistīšanu un kredītu izsniegšanu, neuztur filiāļu un bankomātu tīklu).

Turpmāk tekstā informācija tiks sniegta atbilstoši Pielikumā Nr.2 apkopotajām banku atbildēm. Informācija ir sakārtota divās daļās: pirmajā daļā ir ietvertas atbildes par banku līdz šim paveikto (no dažādiem aspektiem), lai nodrošinātu personu ar invaliditāti tiesības uz piekļūstamu pakalpojumu; otrajā daļā ir iekļauta informācija par banku plānotajiem pasākumiem Direktīvas 2019/882 ieviešanā, trešajā daļā ir apkopota informācija par dažādu situāciju risinājumiem, kas izriet no Tiesībsarga biroja prakses, un ceturtajā daļā ir apkopota banku norādītie problēmaspekti, kas rodas, veidojot piekļūstamus pakalpojumus personām ar invaliditāti.

⁵² AS Swedbank, AS Citadele bank, AS Rietumu banka, AS SEB bank, Luminor Bank AS Latvijas filiāle.

⁵³ Baltic International Bank SE, AS "LPB Bank", AS "Reģionālā investīciju banka", AS Signet bank, AS Privātbank, AS "BlueOrange Bank" (ir bankomāti); OP Corporate Bank plc filiāle Latvijā, TF Bank AS Latvijas filiāle; Industria banka (ir vairāki klientu apkalpošanas centri).

3.1. Banku veiktie pasākumi piekļūstama pakalpojuma nodrošināšanā

3.1.1 .Filiāļu un bankomātu fiziskais izvietojums

Vērtējot pirmo jautājumu par filiāļu un bankomātu ģeogrāfisko izvietojumu, ir iespējams analizēt tikai privātpersonu bankas, jo biznesa bankām parasti ir viens birojs bez filiālēm un nav bankomātu.

Filiāļu pārklājuma ziņā divas lielākās privātpersonu bankas ir Swedbank (21 filiāle) un SEB banka (22 filiāles). Bankomātu daudzuma ziņā Swedbank ir līdere ar 365 bankomātiem visā Latvijā, tai seko SEB banka ar 210 bankomātiem un Luminor ar 175 bankomātiem.

Ir pozitīvi vērtējams, ka informācija par filiālēm un bankomātiem ir pieejama banku mājas lapās.

Kā **labās prakses piemērs** ir uzsverama Swedbank prakse norādīt, kuras filiāles ir pieejamas klientiem ratiņkrēslā, kā arī, kuru bankomāti ir pieejami cilvēkiem ar redzes traucējumiem.

Tiesībsarga ieskatā arī citām bankām būtu vērtīgi šādu informāciju norādīt. Arī tajos gadījumos, ja banka sniedz tikai biznesa pakalpojumus un tai ir viena filiāle būtu lietderīgi norādīt, vai šī filiāle ir pieejama cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

3.1.2. Veiktās darbības pakalpojumu piekļūstamības nodrošināšanai

Vērtējot otru jautājumu par banku jau pašreiz veiktajām darbībām piekļūstamības nodrošināšanā, var uzsvērt šādu informāciju (skatīt tabulu Nr.2 un tabulu Nr.3):

Tabula Nr.2

Privātpersonu banka	Paveiktais
Swedbank	<ol style="list-style-type: none"> 1. Swedbank kopš 2016.gada ir noslēgts sadarbības līgums ar Latvijas Nedzirdīgo savienību par surdotulka pakalpojuma nodrošināšanu saskarsmei ar fiziskām un juridiskām personām. Šis līgums ļauj nedzirdīgajam klientam apkalpoties klātienē sertificēta surdotulka klātbūtnē. 2. Latvijas Neredzīgo biedrība informē par nepieciešamajiem uzlabojumiem internetbankas un mobilās lietotnes pielāgošanā neredzīgu klientu vajadzībām. Sadarbības ietvaros arī turpina attīstīt bankomātu piekļūstamība, audiogida pilnveidošana. 3. Kontu atvēršanu valsts sociālās aprūpes vai sociālās rehabilitācijas institūcijās esošām personām, kuras pašas nevar sevi pārstāvēt fiziska vai garīga rakstura traucējumu dēļ.

Privātpersonu banka	Paveiktais
	Swedbank tika izstrādāts īpašs process, kas ļauj šādām personām atvērt kontu un saņemt pienākošos pabalstus līdz brīdim, kad tiek noformētas pārstāvības tiesības.
Citadele	<ol style="list-style-type: none"> 1. Covid apstākļos visās filiālēs izmantotā pieraksta funkcija, kad katru klientu sagaida un uzrunā filiāles darbinieks, varētu tikt saglabāta klientiem un attiecīgi personai ar invaliditāti pierakstoties uz vizīti nebūs jādomā vai un kā tas varētu atrast pareizu galdiņu apkalpošanai (šādas opcijas saglabāšana tika novērtēta arī no personu ar invaliditāti pārstāvošo organizāciju puses). 2. Bankā nav darbinieki, kuri prot zīmju valodu, bet darbinieki ir informēti, ka konstatējot faktu, ka klients ir ar dzirdes zudumu, parasti izmanto rakstisku saziņu ar klientu. 3. Kritēriji bankomātu piekļūstamībai, piemēram, lokācijā, kas ir ērti piekļūstama, bez pakāpieniem vai ar rampu; nojume; Braila raksts.
Rietumu banka	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rindu organizēšanas ierīce atrodas pie ieejas klientu apkalpošanas zālē, turpat ir izvietota uzgaidāmā zona; rindu organizēšanas ierīcei ir lielas un skaidri nodalītas skārienekrāna pogas, tajā netiek rādītās reklāmas. 2. Bankomāta ievades virsma ir aprīkota ar reljefa zīmēm, dažādu krāsu pogām. 3. Autorizācijai internetbankā klienti var izmantot mobilajā ierīcē uzstādītu programmatūru Mobile DigiPass, kas atbilstoši attiecīgās mobilās ierīces tehniskajiem parametriem nodrošina palielinātas pogas un ciparus. 4. Klienta apkalpošanas laikā ir pieļaujama asistentu, surdotulku klātbūtne, ja pats klients tam nepārprotami piekrīt. 5. Bankā nav noteikts termiņš, iestājoties kuram tiktu pieprasīts atjaunot klienta pārstāvim izsniegtu pilnvaru, taču, ja bankai radušās šaubas par pilnvarojuma spēkā esamību vai pilnvarojuma apjomu, var tikt pieprasīts pilnvaras pārjaunojums vai cita veida apliecinājums.

Privātpersonu banka	Paveiktais
SEB banka	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kodu kalkulatori – SEB bankā šobrīd ir pieejami lielāka izmēra kodu kalkulatori DP300 Comfort, kuri tiek izsniegti pēc pieprasījuma (lielāka izmēra pogas, krāsu kontrasts, nav runas sintēzes programma). 2. Mobilajā lietotnē ir iestrādāta funkcionalitāte, ka dzēšot rakstu zīmes pa vienai, šīs rakstu zīmes tiek arī izrunātas. Diemžēl, esošā funkcionalitāte nenodrošina audio gadījumos, kad lietotājs dzēš pilnu vārdu uzreiz. 3. Būs “Dynamic type” funkcionalitāte, kas ļaus izmantot lietotni ērtāk, palielinot tekstu līdz nepieciešamajam izmēram. 4. SEB banka strādā pie jaunas interneta bankas platformas ieviešanas. 5. Bankomātu taustiņi paredz Braila raksta funkciju. 6. Ja ir surdotulka saruna pa telefonu, tad nav iespējams pārliecināties par klienta vēlmēm, banka strādā pie videokonferenču iespējas.
Luminor banka	Jauni bankomāti, kas ir zemāki ar iespēju mainīt apgaismojumu.

Tabula Nr.3

Biznesa bankas⁵⁴	Paveiktais
Baltic International Bank	<ol style="list-style-type: none"> 1. Klientu apkalpošanas zāles ir pieejamas personām ar invaliditāti un tām ir nodrošināta īpaša, viņu vajadzībām atbilstoša apkalpošana. 2. Panduss, lifts, darbinieki vienmēr pavada.
LPB banka	Klientu apkalpošanas centram viegla piekļuve, nodrošināta automātiska durvju atvēršana, nav pakāpienu.

⁵⁴ Signet, TF Banka informāciju šajā jautājumā nesniedza, OP Corporate banka norādīja, ka nav saskārušies (kopš atvēršanas 2012.gadā) ne ar vienu no apkopojumā norādītajām problēmām.

Biznesa bankas⁵⁴	Paveiktais
Reģionālā investīciju banka	<ol style="list-style-type: none"> 1. Var pieteikt vizīti pa e-pastu vai tālruni, informējot par īpašām vajadzībām. 2. Apkalpošana 1.stāvā, kas ir pieejams. 3. Ja klientam ir dzirdes traucējumi, sazināšanās rakstveidā (rakstīšanas piederumi vai portatīvais). 4. Gadījumā, ja klients apmeklē banku klātienē kopā ar pavadošo personu, bankas darbinieks, kura pienākumos ietilpst klientu apkalpošana, vispirms pārlicinās par klienta spēju apzināties savu rīcību. Ja bankas darbiniekam klienta uzvedība nerada šaubas, bankas darbinieks aicina pavadošo personu uzgaidīt atsevišķi, kamēr klients saņem bankas pakalpojumu. 5. Gadījumā, ja klientu pavada tā likumiskais pārstāvis (pilnvarota persona vai aizgādnis) un klients vēlas, lai pavadošā persona būtu tam blakus bankas pakalpojuma saņemšanas brīdī, bankas darbinieks, kura pienākumos ietilpst klientu apkalpošana, lūdz pavadošo personu uzrādīt personu apliecinošo dokumentu un dokumentu, kas apstiprina bankas klienta pārstāvības tiesības (tiesas un/vai bāriņtiesas lēmums utt.).
Privatbank	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gadījumos, kad pastāv nepieciešamība apkalpot klientu trešās personas klātbūtnē (surdotulki, asistenti u.tml.), kuriem nav juridiska pamata pārstāvēt klientu, tad trešā persona tiek identificēta un tiek veikta piezīme klienta lietā, ka ar klienta piekrišanu trešā persona piedalās klienta apkalpošanas procesā. 2. Bankas klientu apkalpošanas centrā ir izveidota speciālā piekļuve cilvēkiem ar kustību traucējumiem.

Biznesa bankas⁵⁴	Paveiktais
BlueOrange	<p>1. Bankomāta klaviatūras vidējā podziņā ir izcilnis, kas ļauj orientēties klaviatūras izkārtojumā. Vienam no bankas pieciem bankomātiem pie ekrāna pogām ir nodrošināts Braila raksts, kā arī bankas bankomātos ir bezkontakta (contactless) kartes nolasīšanas funkcija, respektīvi, karte divas reizes ir jātuvina karšu nolasītājam bez tās fiziskas ievietošanas bankomātā, tomēr PIN koda ievadīšana ir obligāts nosacījums.</p> <p>2. Ja klientam bankā ir nepieciešams asistents, surdotulks, aizgādnis utt., ir iespējams ierasties bankā klātienē un noformēt bankas pilnvaru šādai pārstāvībai.</p>
Industra banka	<p>Banka atbalsta asistenta, surdotulka vai pavadoņa kā palīga piedalīšanos klienta apkalpošanas procesā, bet dokumentu parakstīšanai (darījumu slēgšanai) vai naudas saņemšanai ir nepieciešama pilnvara vai cits pārstāvības tiesības apliecināošs dokuments. Vienlaikus banka klienta apkalpošanas procesā vērtē, vai nav konstatējamas pazīmes, ka klients rīkojas citas personas interesēs, un nerodas šaubas, ka klienta griba ir izteikta patiesi. Ja šādas pazīmes vai šaubas rodas, klienta apkalpošana (darījuma veikšana) var tikt atteikta.</p>

Ir pozitīvi, ka lielākā daļa banku ir norādījušas uz kādām darbībām, ko tās ir veikušas, lai pielāgotu savus pakalpojumus klientu ar invaliditāti vajadzībām. Novērojumi liecina, ja banka piemin tikai fiziskās vides pieejamību cilvēkiem ar kustību traucējumiem, tad visticamāk, ka pieredze cilvēku ar invaliditāti apkalpošanā nav liela (tas vairāk attiecas uz biznesa bankām), tiklīdz banka piemin klientus ar redzes, dzirdes traucējumiem vai attieksmi pret pavadošajām personām, var secināt, ka bankām ir pieredze darbā ar cilvēkiem ar dažādām vajadzībām. Var secināt, ka dažas bankas personu ar invaliditāti pavadošās personas uztver kā pilnvarotās personas, lai arī tā nav šo personu (asistentu/ pavadoņu) funkcija. Tāpat var secināt, ka līdz šim bankas lielākoties ir darbojušās katra savas kompetences ietvaros un pakalpojumu piekļūstamība nav veidota vienoti.

Labās prakses piemēri:

1. Līgums ar Latvijas Nedzirdīgo savienību par surdotulku nodrošināšanu, sadarbība ar Latvijas Neredzīgo apvienību par konsultācijām interneta vietnes uzlabošanā (Swedbank).
Tiesībsargs vērš uzmanību, ka piekļūstama pakalpojuma izveidošanā ir ļoti svarīgi iesaistīt personas ar invaliditāti vai to pārstāvošās organizācijas, lai piekļūstamība tiktu nodrošināta pēc būtības.
2. Tehnoloģiju izmantošana saziņā ar cilvēkiem ar maņu traucējumiem (piemēram, plāns izmantot videokonferences saziņā ar surdotulku un cilvēku ar dzirdes zudumu, SEB banka).
3. Rindu organizēšanas ierīcei ir lielas un skaidri nodalītas skārienekrāna pogas, tajā netiek rādītās reklāmas (Rietumu banka).
4. Covid apstākļos visās filiālēs izmantotā pieraksta funkcija, kad katru klientu sagaida un uzrunā filiāles darbinieks, varētu tikt saglabāta klientiem un attiecīgi personai ar invaliditāti pierakstoties uz vizīti nebūs jādomā vai un kā tas varētu atrast pareizu galdiņu apkalpošanai (Citadele banka).
5. Dažādi risinājumi, lai padarītu bankomātus piekļūstamus.

3.1.3. Princips “nekas par mums bez mums”

ANO Konvencija uzsver personu ar invaliditāti/ to pārstāvošo organizāciju lomu lēmumu pieņemšanā, kas skar personas ar invaliditāti, jeb princips “nekas par mums bez mums” (latīņu valodā: Nihil de nobis, sine nobis). Minētā principa īstenošana ne tikai veicina personu ar invaliditāti līdzdalību, bet arī palīdz efektīvāk izveidot pakalpojumus, kas būtu atbilstoši personu ar invaliditāti vajadzībām un tādējādi tiktu nodrošināta piekļūstamība.

Atbildot uz jautājumu par personu ar invaliditāti organizāciju vai to pārstāvošo personu piesaisti, lai pārliecinātos, ka pakalpojums ir piekļūstams, lielākoties bankas ir norādījušas uz Finanšu nozares asociāciju (piecas bankas), vairākas bankas nav sniegušas atbildi vispār, bet četras bankas, kuras ir atzinušas, ka šāda prakse nav bijusi. Dažkārt atbildes ir vērtējamas kā nepilnīgas, jo Swedbank iepriekš ir norādījusi, ka iesaista, piemēram, Latvijas Neredzīgo biedrību savu pakalpojumu pieejamības nodrošināšanā, tomēr atbildē uz konkrēto jautājumu nav norādījusi personu ar invaliditāti organizācijas, ar kurām sadarbojas.

3.1.4. Darbinieku izglītošana par personu ar invaliditāti vajadzībām

Kā šī pētījuma I nodaļā tika minēts, tad iesaistīto personu apmācības par personu ar invaliditāti tiesībām un vajadzībām, ir daļa no pieejamības veidošanas.

Atbildot uz jautājumu par banku darbinieku apmācībām par klientiem ar invaliditāti, atbildes ir iespējams iedalīt trīs grupās:

- a) bankas, kurām ir vadlīnijas vai ieteikumi darbam ar klientiem ar invaliditāti (trīs bankas);
- b) bankas, kuras ir veikušas pārrunas ar atbildīgajiem darbiniekiem/ ārējās apmācības par diskriminācijas jautājumiem (divas bankas);
- c) bankas, kuru darbinieki nav apmācīti darbam ar klientiem ar invaliditāti (deviņas bankas).

Ir skaidri secināms, ka banku darbiniekiem ir nepieciešamas praktiska rakstura apmācības par klientu ar invaliditāti vajadzībām. Ir pozitīvi, ka lielākoties privātpersonu bankas⁵⁵ ir izstrādājušas vadlīnijas vai ieteikumus darbam ar klientiem ar invaliditāti. Diemžēl divas privātpersonu bankas nav norādījušas uz šādām banku vadlīnijām.

Šajā gadījumā ir jānorāda uz atšķirībām starp privātpersonu bankām un biznesa bankām.

Biznesa bankas lielākoties vērsa uzmanību uz to, ka tām nav nepieciešams pielāgot savus pakalpojumus, jo tās neapkalpo privātpersonas. Līdz ar to, šāda norāde liecināja par samērā stereotipisku pieeju, ka persona ar invaliditāti nevarētu nodarboties ar biznesu vai pārstāvēt juridisku personu.

Tiesībsarga rekomendācijas:

- a) apmācīt banku darbiniekus par personu ar dažāda veida invaliditāti vajadzībām, nodrošinot, ka šīs apmācības veic personu ar dažāda veida invaliditāti pārstāvošās organizācijas;
- b) izstrādāt vadlīnijas vai cita veida iekšējos dokumentus, kas palīdzētu banku darbiniekiem situācijās, ja klientam ir nepieciešams nodrošināt piekļūstamu pakalpojumu atkarībā no klientam piemītošā traucējuma veida.

Tiesībsarga ieskatā gan darbinieku apmācības, gan iekšējais normatīvais regulējums par personu ar dažādu traucējumu vajadzībām būtu nepieciešams gan privātpersonu bankām, gan biznesa bankām.

⁵⁵ Iedalījums konkrētā pētījuma ietvaros. Piezīme.

3.2. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu pieklūstamības prasībām (Dokuments attiecas uz EEZ) ieviešana

Atbildot uz tiesībsarga trešo jautājumu par banku plāniem attiecībā uz Direktīvas 2019/882 ieviešanu, lielākoties bankas atsauca uz Finanšu nozares asociāciju, kas ciešāk sadarbojas ar attiecīgajām institūcijām minētās direktīvas ieviešanā.

Luminor papildus norāda, ka plāno nodrošināt Direktīvā 2019/882 ietverto prasību izpildi termiņā, kas būs noteikts normatīvajā aktā, kas direktīvu ieviesīs Latvijā. Privātbank izskata tehniskos risinājumus, bet tā vairs nesniedz ikdienas banku pakalpojumus. Signet izskatīs iespēju nodrošināt pieejamu pakalpojumu tās galvenajā birojā. LPB banka norāda, ka regulāri pārskata savus pakalpojumus, bet minētas Direktīvas ietvaros termiņi pašlaik vēl nav noteikti. Industra banka norāda par neklātienas identifikācijas iespējām nākotnē un ieceri papildināt internetbanku ar jaunām iespējām, turklāt minētais jau ir izstrādes procesā, kā arī minētais atvieglos pakalpojumu saņemšanu personām ar redzes traucējumiem.

Tādējādi var secināt, ka bankas lielākoties atsauca uz Finanšu nozaru asociāciju, kā galveno institūciju, kas virzīs Direktīvā 2019/882 plānotās izmaiņas, un tikai viena banka (Industra banka) norāda uz konkrētām darbībām, kas tiek veiktas, lai uzlabotu pakalpojumu pieejamību klientiem ar invaliditāti.

3.3. Situāciju testi

Lai arī bankas uzsver, ka darbojas pēc vienota normatīvā regulējuma, tiesībsarga novērojumi liecina, ka praksē bieži vien ir situācijas, ka viena banka atsaka pakalpojumu cilvēkam ar konkrētiem traucējumiem vai uzliek papildus prasības, kamēr cita banka to pašu situāciju atrisina ātri un bez papildus prasībām. Bieži vien gadās, ka viena situācija tiek risināta dažādi vienas bankas dažādās filiālēs, piemēram, bankas X vienā filiālē cilvēkam ar konkrētiem traucējumiem pakalpojums tiek atteikts, tomēr tās pašas bankas citā filiālē pakalpojums tiek nodrošināts. Līdz ar to, banku aptaujā tiesībsargs izvēlējās trīs situācijas no Tiesībsarga biroja prakses, lai varētu izdarīt secinājumus, cik vienota ir banku prakse.

3.3.1. Veselības stāvoklis un pieeja banku pakalpojumiem

Ir jāņem vērā, ka ne vienmēr personai varētu būt invaliditāte, lai rastos ierobežojumi piekļūt banku pakalpojumiem. Dažkārt personai var būt īslaicīgi vai ilglaicīgi veselības traucējumi, kas

rada šķēršļus līdzdalībai sabiedrībā. Līdz ar to, ir svarīgi nodrošināt banku pakalpojumu saņemšanas veida daudzpusīgumu.

Tādējādi tiesībsargs aicināja sniegt atbildi par banku rīcību gadījumā, ja klientam ir tādas veselības stāvokļa problēmas, kas liedz fiziski ierasties bankā, bet ir nepieciešams veikt steidzīgu darbību (piemēram, nomainīt kodu kalkulatoru, jo beigušās baterijas), lielākoties visas⁵⁶ bankas norādīja, ka vispirms bankai ir jāpārliecinās, ka kodu kalkulatoru (kā individuālo autentifikācijas līdzekli) pats klients spēj arī lietot. Tāpat bankas norādīja uz notariāli apstiprinātu pilnvarojumu un aizgādības statusu kā uz papildus alternatīvām.

Pārējās banku atbildes var iedalīt šādās kategorijās:

- a) iespēja apmeklēt klientu dzīvesvietā (divas privātpersonu bankas; četras biznesa bankas);
- b) individuālais situācijas izvērtējums (viena privātpersonu banka);
- c) iespēja saņemt kodu kalkulatoru pa pastu, ja ir bijis ar elektronisko parakstu parakstīts iesniegums (divas privātpersonu bankas);
- d) kurjera izmantošana (viena biznesa banka);
- e) pārstāvja iecelšana (viena biznesa banka).

Tiesībsargs vērs uzmanību, ka gadījumos, kad cilvēkam ir veselības problēmas, kas rada šķēršļus pakalpojuma saņemšanai klātienē (piemēram, apmainīt kodu kalkulatora baterijas), nav samērīgi prasīt cilvēkam ierobežot savu rīcībspēju vai nodrošināt notariāli apstiprinātu pilnvarojumu. Tāpat nav skaidrs, kā tieši bankas varētu pārliecināties par to, ka cilvēks spēj pats rīkoties ar autentifikācijas līdzekļiem, ja tās tieši nekontaktējas (neredz) ar pašu cilvēku.

Līdz ar to, šādos gadījumos ir nepieciešamas citas alternatīvas: klienta apmeklēšana dzīvesvietā; pasta pakalpojumi, ja ir bijis elektroniski parakstīts iesniegums; kurjers.

Tomēr kopumā var secināt, ka banku rīcība atšķirsies risinājuma rašanā.

3.3.2. Pagaidu aizgādņa iespējas atvērt kontu personas vietā bez personas ar ierobežotu rīcībspēju personu apliecinoša dokumenta

Atbildot uz jautājumu, kā banka risina gadījumus, ja pagaidu aizgādņi (ar tiesas nolēmumu iecelts un ir tiesīgs personas vietā rīkoties ar naudas līdzekļiem) vēlas atvērt kontu (personas ar ierobežotas rīcībspējas pensijas saņemšanai), bet nevar uzrādīt personas ar ierobežotu rīcībspēju personu apliecinošu dokumentu (kas ne vienmēr ir pagaidu aizgādņa rīcībā, ja

⁵⁶ Baltic International nesniedza informāciju uz šo jautājumu.

persona ir tādā stāvoklī, ka ar ne vienu nekomunicē), atbildes ir iespējams iedalīt šādās kategorijās:

- a) bez klienta personu apliecinoša dokumenta kontu nav iespējams atvērt (sešas bankas);
- b) ja tiesas lēmumā ir norādīta potenciālā klienta personas kods, tad ir iespējams kontu atvērt (divas bankas);
- c) ir iespējami individuāli risinājumi (viena banka);
- d) ir iespējams risinājums, ja tas nav pretrunā ar imperatīvajām normām (viena banka);
- e) apkalpo juridiskas personas, tāpēc šāda situācija ir minimāla (divas bankas);
- f) no trešajām personām netiek pieņemti noguldījumi utt. (viena banka).

Arī šajā gadījumā var secināt, ka bankas rīkosies dažādi.

3.3.3. Pagaidu aizgādņa iespējas pieslēgt internetbanku uz aizgādņībā esošas personas vārda

Atbildot uz jautājumu, kā "kā Jūsu banka risina gadījumus, ja pagaidu aizgādņis (terminēts pilnvarojums līdz diviem gadiem) vēlas pieslēgt internetbanku, atverot kontu uz pagaidu aizgādņībā esošas personas vārda", atbildes bija sargrupējamas šādi:

- a) konts tiks atvērts uz pagaidu aizgādņībā esošas personas vārda, tiks pieslēgta internetbanka, pamatojoties uz pilnvaru vai tiesas/ bāriņtiesas lēmumu, aizgādņim tiks dota pieeja uz lēmumā noteikto termiņu (piekļuves tiesības), pēc termiņa beigām konts tiks bloķēts (ja nav jauns lēmums) (septiņas bankas);
- b) ir iespējams aizgādņībā esošas personas kontu pievienot aizgādņa interneta bankai uz konkrētu laiku (viena banka);
- c) aizgādņim pieejamie internetbankas lietotāja režīmi ir atkarīgi no tiesas un bāriņtiesas lēmumos iekļautajām normām par tiesību apjomu (viena banka);
- d) bankas tehniskās iespējas neparedz iespēju pieslēgt internetbankas lietotāju uz noteiktu laiku, aizgādņim ir iespēja piekļūt klienta kontam, ja ir attiecīgs lēmums, bet tikai personīgi ierodoties bankā (viena banka);
- e) biznesa banku gadījumā šādu situāciju varbūtība ir minimāla (divas bankas).

Šajā situācijā, lielākoties, bankas sliecas piedāvāt vienu risinājumu. Atšķirības ir vairāk vērojamas saistībā ar atšķirībām banku tehniskajās iespējās.

Nemot vērā iepriekš minēto, var secināt, ka pie viena normatīvā regulējuma ir iespējami vairāki dažādi risinājumi praksē. Līdz ar to, vēl jo vairāk ir nepieciešamas vienotas vadlīnijas, kā rīkoties klientu ar invaliditāti gadījumā.

3.4. Banku norādītā problemātika personu ar invaliditāti tiesību nodrošināšanai

Trīs bankas – Citadele, Swedbank, SEB banka – ir norādījušas uz papildus problemātiku, ar ko saskaras bankas, lai nodrošinātu pakalpojumus klientiem ar invaliditāti. Minētie problēmjautājumi turpmāk tekstā ir sakārtoti atbilstoši tematikai.

3.4.1. Asistents, pavadonis, surdotulks, atbalsta persona

a) Personas ar invaliditāti, kuras ieradušās bankā ar asistentu, pavadoni, surdotulku utt. Banka vēlas norādīt, ka šādas personas piedalīšanās apkalpošanas procesā potenciāli var radīt bankai aizdomas par to, kura labā tiks veikts attiecīgais darījums/noformēts produkts. Bankai ir no NILLTPFNL⁵⁷ izrietošs pienākums pārliecināties par to, vai klients (šajā gadījumā persona ar invaliditāti) pats ir labuma guvējs darījuma attiecībās ar banku. Tāpēc gadījumos, kad bankā ierodas persona ar pavadoni, bankai ir jāpārliecinās, ka pavadona klātbūtne ir saistīta ar situāciju, kad kādu veselības problēmu dēļ persona nevar patstāvīgi izteikt/pamatot nepieciešamību saņemt attiecīgu bankas pakalpojumu/produktu un pavadona klātbūtne ir objektīvi izskaidrojama.

Ar nolūku padarīt asistenta, pavadona, sociālā darbinieka utt. statusu par saprotamu bankām kā NILLTPFNL subjektiem, tam ierodoties bankā kopā ar pavadāmo, būtu jābūt attiecīgam dokumentam, kas pamato tā statusu un tiesības uzturēties kopā ar personu ar invaliditāti.

b) Ir nepieciešams normatīvajos aktos skaidrāk noteikt asistentu, kā arī citu personu, kuras veic asistēšanu attiecīgajām personām, tiesības un pienākumus. Atsevišķos klientu apkalpošanas aspektos ir neskaidrības, jo, piemēram, asistentam var būt viedoklis, ka asistents ir tiesīgs parakstīties klienta vietā, ja klients pats nespēj pats parakstīties. Bankas pienākums savukārt ir nodrošināt, ka līgumi par attiecīgajiem finanšu pakalpojumiem tiek parakstīti atbilstoši normatīvo aktu prasībām. Banku līmenī būtu vienoti jāsaprot, kas ir tās darbības, kuras asistenti ir tiesīgi veikt.

c) Valstī nav sakārtots jautājums par atbalsta personu statusu. Nav noteikta kārtība kā to piešķir, kāds ir pārstāvības tiesību apjoms, bankai attiecīgi nav iespēja pārbaudīt šo statusu, apkalpojot klientu.

d) Sniegt konta informāciju, slēgt līgumu, izsniegt autentifikācijas līdzekli u.tml. cilvēkiem bez rīcībspējas ierobežojumiem, kuri paši nav spējīgi patstāvīgi izmantot finanšu pakalpojumus un kam nav oficiāla pārstāvja ar atbilstoši sakārtotām pārstāvības tiesībām (piemēram, notariāli

⁵⁷ Noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma un proliferācijas finansēšanas novēršanas likums.

apstiprināta pilnvara vai noformēts bankas pakalpojumu papildus lietotājs), bet kuri ir ieradušies bankā ar pavadoni. Bankai kā finanšu institūcijai ir jāievēro dažādas likuma normas un regulējumi, kā, piemēram, Vispārīgā datu aizsardzības regula (GDPR), NILLTPFNL ("Pazīsti savu klientu" princips) u.c. Tai pašā laikā, rūpējoties par klientu finanšu līdzekļu drošību un informācijas konfidencialitāti, bankai ir tiesības bloķēt klienta pieeju pakalpojumiem, ja radušās aizdomas, ka konfidencialā informācija ir kļuvusi zināma vai varētu tikt zināma trešajai personai, kas nav autorizēta atbilstoši prasībām.

Tiesībsarga secinājumi:

- a) ir nepieciešamas skaidras vadlīnijas par asistenta/ pavadona tiesībām un pienākumiem, tai skaitā norādot, ka asistents/ pavadonis nedrīkst parakstīties personas ar invaliditāti vietā;
- b) attiecībā uz surdotulkiem bankai ir iespēja noslēgt līgumu ar Latvijas Nedzirdīgo savienību par surdotulku piesaisti. Vienlaikus bankai ir iespējams komunicēt tieši ar cilvēku ar dzirdes zudumu vai traucējumiem, izmantojot rakstīšanu vai tehnoloģiskos risinājumus;
- c) ņemot vērā, ka šobrīd tiek izstrādāts normatīvais regulējums par atbalsta personas pakalpojumu, lielāka skaidrība par atbalsta personas tiesībām un pienākumiem būs rodama pēc normatīvā regulējuma spēkā stāšanās;
- d) šīs sadaļas D punktā norādītajam "paši nav spējīgi patstāvīgi izmantot" bankas pakalpojumus, ir nepieciešams plašāks skaidrojums, t.i., vai minētais ir saistīts ar to, ka bankas darbinieki nezina, kā cilvēks ar dažādu veidu traucējumiem var piekļūt bankas pakalpojumiem; bankas darbinieks nezina, vai un kā bankas pakalpojumi ir piekļūstami cilvēkam ar dažāda veida invaliditāti vai arī cilvēka traucējumi ir tādi, ka objektīvu iemeslu dēļ nav iespējams izmantot bankas pakalpojumus.

Tiesībsarga praksē ir bijuši gadījumi, kad cilvēkam ar redzes traucējumiem banka aicina ierobežot rīcībspēju tikai tāpēc, ka bankas darbinieki nezina, ka ir ekrāna lasīšanas programmas un citas tehniskās iespējas, lai cilvēks pats var iepazīties ar nepieciešamo informāciju.

Tiesībsargs uzsver, ka rīcībspējas ierobežojumi galvenokārt attiecas uz cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem. Līdz ar to citos gadījumos, ja vien netiek minēti konkrēti piemēri, kurus nav iespējams atrisināt ar piekļūstamības risinājumiem, bankas darbiniekiem nav korekti norādīt cilvēkam uz nepieciešamību ierobežot rīcībspēju vai pilnvarot citu personu veikt darbības ar finanšu līdzekļiem.

Jebkurā gadījumā tiesībsarga ieskatā ir nepieciešamas banku darbinieku apmācības par personu ar invaliditāti vajadzībām.

3.4.2. Normatīvais regulējums

Personai, ierodoties bankā ar mērķi nodibināt darījuma attiecības, lai uzsāktu lietot jebkādu bankas produktu, ir jānoslēdz bankas attiecīga produkta/pakalpojuma līgums. Atbilstoši Dokumentu juridiskā spēkā likuma 5.panta otrajā daļā noteiktajam, ja fiziskā persona ir rakstīt nepratēja vai fiziski nav spējīga parakstīt dokumentu un tās vietā dokumentu paraksta cita persona, šo faktu ar parakstu apliecina divi liecinieki. Parakstītajā dokumentā par lieciniekiem ietver ziņas, kas nepārprotami ļauj viņus identificēt. Minētais nozīmē to, ka procesā būtu jāpiedalās vismaz divām neatkarīgām personām, kurām klients uzticēs attiecīgā līguma saturu un parakstīšanu un liecināšanu par notikušo faktu. Bankas darbību regulē Kredītiestāžu likums, kurš nosaka, ka informācija par klientu ir konfidenciāla, kā arī nosaka gadījumus un kārtību kādā tā ir izsniedzama trešajām personām. Tāda veidā, šādos gadījumos bankai ir nepieciešams saņemt no klienta piekrišanu tam, ka klienta apkalpošanas procesā piedalīsies trešās personas. Vienlaikus šādos gadījumos nedrīkst aizmirst arī par Vispārīgās datu aizsardzības regulas prasībām, kuras nosaka pienākumu veikt personas informēšanu par tā personas datu apstrādi un tā nolūkiem. Tādējādi, lai arī kā mēs gribētu klientu apkalpošanas procesu padarīt par maksimāli vienkāršu un saprotamu arī personām ar invaliditāti, tas, visticamāk, atkarībā no personas invaliditātes veida un pakāpes ne vienmēr varētu būt tāds.

Tiesībsarga secinājumi:

Dokumentu juridiskā spēka likuma 5.panta otro daļu var būt nepieciešams pārskatīt šādu iemeslu dēļ. Pirms vairākiem gadiem līdzīga norma bija iekļauta arī Notariāta likumā. Veicot izpēti par minēto jautājumu, gan no vēsturiskā aspekta, gan iegūstot citu Eiropas valstu praksi, tika secināts, ka Notariāta likumā iekļautā norma par personu ar dažādu traucējumu tiesību ierobežojumiem ir gandrīz 100 gadus veca, jo nāk no oriģinālā Notariāta likuma, kas tika izstrādāts pirmās Latvijas brīvvalsts laikā, un tā ir atbilstoša tā laika izpratnei par personu ar invaliditāti iespējām. Savukārt, iegūstot informāciju no citām valstīm, tika secināts, ka ir iespējami arī citi vienkāršāki risinājumi, kā rezultātā Notariāta likumā iekļautās normas tika precizētas atbilstoši Igaunijas Republikas Notariāta likumam. Līdz ar to ir nepieciešama padziļinātāka Dokumentu juridiskā spēka likuma 5.panta otrās daļas izpēte.

3.4.3. Personas ar ierobežotu rīcībspēju

a) Pamatojoties uz Fizisko personu datu apstrādes likuma 28.panta otrās daļas 1. punktu un Datu valsts inspekcijas 2021.gada 30.augusta lēmumu, oficiālajā avīzē "Latvijas Vēstnesis"

vairāk netiek publicēta informācija par personas rīcībspējas ierobežošanu un aizgādības nodibināšanu. Ziņas par personas rīcībspējas ierobežošanu vai rīcībspējas ierobežojuma pārskatīšanu tagad ir pieejamas tikai Fizisko personu reģistrā, līdz ar ko šīs informācijas saņemšana ir ierobežota.

b) Tiesas spriedumos rīcībspējas ierobežojuma lietās, tiesas nosaka rīcībspējas ierobežojumus ar izņēmumiem (piemēram, norādot tiesības personai rīkoties patstāvīgi ar naudas līdzekļiem sociālā pabalsta apmērā, nenorādot tā apmēru un tml.), kurus faktiski pēc tam ir ļoti grūti realizēt gan bankām, gan arī aizgādņim.

c) Dažkārt bāriņtiesu lēmumos, ar kuriem personām ar/bez ierobežotas rīcībspējas tiek iecelti aizgādņi, norādītais aizgādņa pārstāvības tiesību apjoms (t.i., jomas, kurās aizgādnis drīkst rīkoties personas vārdā) rada šaubas par to, vai pārstāvība attiecīgajās bāriņtiesas norādītajās jomās sevī ietver konkrētu bankas produktu/pakalpojumu saņemšanu.

Tiesībsarga secinājums:

Nosakot personai rīcībspējas ierobežojumus, tiesas nolēmumiem attiecībā uz rīcību ar finanšu līdzekļiem un bankas pakalpojumu saņemšanu ir jābūt skaidri un precīzi formulētiem.

3.4.4. Pakalpojumu sniegšana sociālo aprūpes iestāžu klientiem

a) Vairākas bankas ir norādījušas uz problemātiku iegūt informāciju par valsts sociālo aprūpes centru (turpmāk – SAC) iemītnieku rīcībspējas ierobežojumiem. Piemēram, bankā vēršas SAC pārstāvji ar lūgumu ierasties attiecīgajā SAC un apkalpot iemītniekus, nodibinot ar tiem darījuma attiecības. SAC iemītniekiem parasti ir nepieciešams atvērt kontus un noformēt maksājumu karti, kontā tiek ieskaitīta daļa no tiem pienākošās pensijas (15%). Banka bija saskārusies ar situāciju, ka dažiem no apkalpotajiem klientiem bija rīcībspējas ierobežojumi, par kuriem vajadzēja zināt SAC pārstāvjiem, savukārt šāda informācija bankai netika sniegta. Bankai kā NILLTPFNL subjektam nav noteikts pienākums pārlicināties attiecīgajā reģistrā vai gadījumā personai nav ierobežota rīcībspēja, tādējādi bankas pārstāvim, runājot ar SAC iemītnieku, var arī nerasties aizdomas par rīcībspējas ierobežošanu, kā rezultātā darījuma attiecības varētu tikt nodibinātas ar personu, kurai ir ierobežotas tiesības sevi pārstāvēt darījumu slēgšanā.

b) SAC atrodas personas, tajā skaitā ar dažādiem fiziska un/vai garīga rakstura veselības traucējumiem, kurām nav juridiski noformētas pārstāvības tiesības. Ņemot vērā bankai tiesību aktos noteiktās prasības attiecībā uz sadarbības uzsākšanu ar personām ar dažādiem fiziska un/vai garīga rakstura veselības traucējumiem, banka nevar nodrošināt sadarbības uzsākšanu

un ikdienas pakalpojumu nodrošināšanu līdz šīm personām nav juridiski korekti noformētas pārstāvības tiesības (pilnvarojums, aizgādņa iecelšana u.c.).

c) SAC esošām personām var būt apgrūtināta iespēja iegūt personu apliecinošu dokumentu situācijās, kad minētajam dokumentam ir beidzies derīguma termiņš, kā rezultātā SAC var atrasties personas bez derīga personu apliecinoša dokumenta, kas liedz bankai nodrošināt sadarbības uzsākšanu, ņemot vērā, ka nav iespējams veikt personu identifikāciju, atbilstoši tiesību aktos noteiktajam.

d) Nepilngadīgas personas ar fiziska vai garīga rakstura traucējumiem. Banka var piedāvāt atvērt kontu bankā, ievērojot nosacījumus par dokumentiem, kuri jāiesniedz (ir jāuzrāda bāriņtiesas lēmums vai cita atbilstoša dokumentācija par bērna ievietošanu attiecīgajā konkrētajā SAC (ja bērns atrodas aprūpē), lai varētu pārliecināties par to, kuras SAC vadītājs ir tiesīgs pildīt attiecīgā bērna aizbildņa pienākumus).

Dažkārt nav viegli noteikt, vai nepilngadīgā persona ir spējīga pati attiecīgo produktu/pakalpojumu lietot. Banka nevar izsniegt karti / piekļuvi IB, ja apzinās, ka persona pati nevar šos pakalpojumus izmantot.

Aizbildnis/SAC vadītājs var saņemt un lietot karti/izmantot IB transakciju režīmā tikai tad, ja mēs esam saņēmuši speciālu Bāriņtiesas lēmumu, kurā ir konkrēti norādīts, ka aizbildnis/iestādes vadītājs var vienpersoniski pārstāvēt šo bērnu un rīkoties viņa vietā (konkrēti norādot kādas darbības var veikt – izmantot karti, internetbanku, veikt maksājumus utml.).

Tiesībsarga secinājums: ir nepieciešams SAC atgādināt par klientu ar invaliditāti personu apliecinošo dokumentu atjaunošanu.

3.4.5. Personas ar kustību traucējumiem (guloši)

a) Ja klientam ir fiziski ierobežojumi (guloši cilvēki), kā rezultātā viņš pats nevar ierasties filiālē, tad vienīgais veids ir pilnvarot citu personu. Var izsniegt karti uz pilnvarnieka vārda, ja pilnvara būs noformēta atbilstoši bankas prasībām un pilnvarojuma apjoms būs atbilstošs attiecīgo darbību veikšanai. Ja personai pašai ir fiziski ierobežojumi un ir zināms, ka viņa pati karti neizmanto, tad izsniegt uz viņas vārda karti nevar (ja nāk pilnvarnieks, šo faktu dažkārt ir grūti konstatēt). Problemātika - izsniegt pilnvaru personai, kura nevar ierasties pie notāra. Risinājums eksistē – izsaukt notāru uz attiecīgo adresi, kurā persona atrodas, taču tam ir sava cena, uz ko norāda klienti. Kā arī pastāv iespēja sazināties ar attiecīgo Bāriņtiesu un izsaukt uz noteikto

adresi bāriņtiesas pārstāvi, taču te ir problēma – Rīgas reģionā bāriņtiesa notāru funkcijas neveic, līdz ar to Rīgas reģionā pastāv iespēja izmantot tikai notāra izsaukšanu.

b) Ja klientam ir fiziski ierobežojumi un ir beidzies personu apliecinošā dokumenta derīguma termiņš. Problemātika atjaunot dokumentus PMLP un tālāk iesniegt bankā.

Tiesībsarga secinājums: PMLP nodrošina pakalpojumu dzīvesvietā, līdz ar to, banka var ieteikt klientam izmantot minēto pakalpojumu dokumentu sakārtošanā un kā autorizēšanās līdzekli izmantot eID, kas no 2023.gada 1. maija būs obligāta Latvijas iedzīvotājiem.⁵⁸

3.4.6. Pacienti, kas ilgstoši uzturas psihiatriskajās slimnīcās

Bankas savās atbildēs nav minējušas problemātiku, kas varētu skart pacientus, kuri atrodas psihiatriskajās slimnīcās ilgstoši (atsevišķos gadījumos ilgāk pat kā 10 gadus). Tomēr tiesībsarga ieskatā šajā pētījumā ir nepieciešams norādīt arī uz šo aspektu. Personai, uzturoties psihiatriskajā ārstniecības iestādē, pamatojoties uz tiesas nolēmumu (piemēroti medicīniska rakstura piespiedu līdzekļi, turpmāk - MRPL), ir noteikti ierobežojumi pārvietoties ārpus ārstniecības iestādes, bet tai pat laikā saskaņā ar Ārstniecības likuma 65.pantu saglabājas visas pilsoņa, politiskās, ekonomiskās un sociālās tiesības, ko paredz likums, tostarp, šiem cilvēkiem arī ir jānodrošina banku piekļūstamība.

Ir nepieciešams norādīt, ka arī šai mērķgrupai ne vienmēr būs pieejama pārstāvība (pilnvarotā persona vai aizgādnis), būs situācijas, kad persona pati vēlēties realizēt savas tiesības.

Tiesībsargs, lai iegūtu informāciju par to, kā praksē tiek nodrošinātas šo personu tiesības, lūdza VSIA "Rīgas psihiatrijas un narkoloģijas centrs" (turpmāk – RPNC) skaidrot, vai pacienti lieto digitālos rīkus, vai slimnīcā tiek nodrošināts cits atbalsts (piemēram, vai pacientam ir tiesības personāla pavadībā doties uz banku, vai bankas darbinieki ierodas ārstniecības iestādē u.tml., vai pacienti izmanto ārstniecības iestādes bankas kontu, lai nodrošinātu banku piekļūstamību).

Tiesībsargs ir saņēmis informāciju, no kuras izriet, ka RPNC tiem pacientiem, kuriem ir piemēroti ārstēšana specializētā psihiatriskā slimnīcā (nodaļā) ar apsardzi, atbilstoši iekšējās kārtības noteikumiem, nodrošina iespēju izmantot ārstniecības iestādes administrēto pacientu kontu, pamatojoties uz pacienta vai viņa aizgādņa rakstveida iesniegumu ar lūgumu par konta izmantošanu personīgo naudas līdzekļu glabāšanai u.c. Savukārt pacientiem, kuriem piemērots MRPL ārstēšanās vispārēja tipa psihiatriskā slimnīcā, ir iespējams lietot personīgos digitālos rīkus un nepieciešamības gadījumā personāla pavadībā doties uz banku. Pamatojoties uz

⁵⁸ Ar Personu apliecinošu dokumentu likuma Pārejas noteikumu 5. un 6. punktā minētajiem izņēmumiem par personām, kurām šī prasība kļūst obligāta 2031. gada 1. janvārī.

pacienta vai viņa aizgādņa rakstveida iesniegumu, ir iespēja saņemt un turēt naudas pārskaitījumus arī iestādes pacientu kontā.

Tiesībsarga secinājums: nepieciešams pievērst lielāku uzmanību šīs mērķgrupas bankas piekļūstamības jautājumiem praksē.

IV. Secinājumi

Pabeidzot izpēti, kopumā var izdarīt šādus secinājumus:

1. Latvijā jau pašlaik pastāv normatīvais regulējums, kas uzliek pienākumu bankām nodrošināt savu pakalpojumu piekļūstamu personām ar invaliditāti.
2. Papildus ir stājusies spēkā Direktīva Nr. 2019/882, kas noteic konkrētu termiņu – 2025. gada 28. jūnijs, no kura pakalpojumiem ir jābūt piekļūstamiem personām ar invaliditāti. Tas nenozīmē, ka pakalpojumu piekļūstamību nedrīkst nodrošināt agrāk par noteikto termiņu.
3. Direktīva Nr. 2019/882 noteic, ka banku pakalpojumiem, īpaši bankomātiem un pašapkalpošanās sistēmām, ir jābūt piekļūstamiem personām ar invaliditāti, tāpat uzsver informācijas nodrošināšanu vienkāršā un skaidri saprotamā valodā.
4. Direktīvā Nr. 2019/ 882 uzsvērtais sasaucas ar šajā apkopojumā norādītajām problēmām, ar kurām saskaras personas ar redzes traucējumiem, lietojot dažādus Latvijā esošo banku pakalpojumus (tehnoloģiju).
5. Gan personas ar invaliditāti, gan bankas norāda uz problemātiku, ja personu ar invaliditāti uz banku pavada cita persona. Var secināt, ka dažkārt pavadošās personas pārkāpj savas kompetences robežas.

Bankas ir norādījušas uz nepieciešamību definēt pavadošās personas un noteikt to pilnvarojumu.

Tiesībsargs vērs uzmanību, ka jau pašlaik Invaliditātes likums definē šādu pavadošo personu veidus:

- 5.1. asistents — fiziskā persona, kas sniedz atbalstu personai ar ļoti smagas vai smagas pakāpes funkcionēšanas ierobežojumu tādu darbību veikšanai ārpus mājokļa, kuras tā invaliditātes dēļ nevar veikt patstāvīgi, — nokļūt vietā, kur tā mācās, strādā, saņem pakalpojumus, pārvietoties un aprūpēt sevi izglītības iestādē, algota darba vietā, būt saskarsmē ar citām fiziskajām un juridiskajām personām, kā arī palīdz personai ar redzes invaliditāti apgūt profesionālās pamatizglītības, profesionālās vidējās izglītības vai augstākās izglītības programmu;
- 5.2. surdotulks — persona, kas zīmju valodā nodrošina personai ar dzirdes invaliditāti saskarsmi ar citām personām, arī profesionālās pamatizglītības, profesionālās vidējās izglītības vai augstākās izglītības iestādē, kur persona ar dzirdes invaliditāti apgūst izglītības programmu;

5.3. pavadonis — fiziskā persona, kas pavada un palīdz nokļūt no mājokļa uz izvēlēto galamērķi un atpakaļ personai ar invaliditāti, kurai ir būtiski pārvietošanās traucējumi un kura nesaņem asistenta pakalpojumu pašvaldībā.

Tādējādi var secināt, ka esošo pavadošo personu mērķis ir atbalstīt personu ar invaliditāti ārpus tā dzīvesvietas, nevienai no šīm personām nav tiesību pieņemt lēmumu personu ar invaliditāti vietā vai parakstīties tā vietā.

Tāpat svarīgi atzīmēt, ka, lai arī atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojums šobrīd nav iekļauts normatīvajā regulējumā, praksē atsevišķās pašvaldībās konkrētais pakalpojums personām ar garīga rakstura traucējumiem jau tiek nodrošināts. Atbalsta personas galvenā prioritāte ir atbalstāmās personas griba un vēlmes ikvienā no atbalsta sniegšanas jomām, tostarp finanšu jomā. Atbalsta persona nepieņem lēmumus personas ar garīga rakstura traucējumiem vietā, bet gan palīdz personai ar garīga rakstura traucējumiem izprast savas rīcības sekas un apstākļus un pašai pieņemt lēmumu. Būtiski ņemt vērā, ka pakalpojumā visiem procesiem, saistībā ar rīcībspēju un atbalstu, rīcībspējas un tiesībspējas īstenošanā ir iebūvēts mehānisms, kurš pasargā atbalstāmo personu no ļaunprātīgas izmantošanas.⁵⁹

Līdz ar to, ja bankas izvēlētos izstrādāt vadlīnijas par komunikāciju ar pavadošajām personām, tad būtu jāņem vērā Invaliditātes likumā noteiktais, kā arī jau šobrīd politikas plānošanas dokumentos norādīto informāciju par atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojuma jēgu un mērķi, jo tieši uz šādiem principiem jau šobrīd atsevišķās pašvaldībās darbojas konkrētais pakalpojums.⁶⁰

6. Lai nerastos dažādi personu ar invaliditāti tiesību pārkāpumi, piemēram, aicinājums personai ar redzes traucējumiem ierobežot rīcībspēju, jo bankas darbinieks nesaprot, kā cilvēks ar redzes traucējumiem var iepazīties ar bankas dokumentu, ir nepieciešams veicināt bankas darbinieku izpratni par personu ar dažāda veida invaliditāti vajadzībām.

⁵⁹ Šobrīd Labklājības Ministrijas izstrādātais Konceptuālais ziņojums "Par atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojuma ieviešanu" ir iesniegts Ministru kabinetā.

Skatīt: https://tapportals.mk.gov.lv/legal_acts/db118936-85c0-4d30-a08e-14ef7acde733

Tiesībsargs aicināja Ministru prezidentu nekavēties ar atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojuma ieviešanu, lūdzot atbalstīt Konceptuālajā ziņojumā piedāvāto 2.A risinājuma ieviešanu pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 2023. gadā Skatīt: [Par atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojuma ieviešanu - Tiesībsargs \(tiesibsargs.lv\)](#)

⁶⁰ Pakalpojuma sniedzējs Resursu centrs cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem "Zelda" skaidro, ka "Atbalsta personas pakalpojums ir personai ar garīga rakstura traucējumiem sniegts atbalsts lēmumu pieņemšanā, lai palīdzētu tai vienlīdzīgi ar citiem īstenot savu tiesībspēju un rīcībspēju. Atbalsts lēmumu pieņemšanā ļauj atbalstāmajai personai pašai pieņemt sev nozīmīgus lēmumus, palīdz paplašināt savu dabisko atbalsta loku, palīdz pilnveidot spējas pārstāvēt sevi un aizsargāt savas intereses, kā arī paplašina atbalstāmās personas zināšanas un izpratni par savām tiesībām. Atbalsta personas pakalpojums sevi ietver gan uzticības pilnu attiecību veidošanu starp atbalsta personu un atbalstāmo personu, gan nepieciešamā atbalsta jomu un atbalsta sniegšanas intensitātes noteikšanu, gan atbalsta sniegšanu lēmumu pieņemšanā. Atbalsta personas pakalpojums tiek sniegts, izmantojot uz personu vērsto domāšanas un plānošanas pieeju." Skatīt: <http://zelda.org.lv/atbalsta-personas-pakalpojums/>

7. Vienas bankas ietvaros ir iespēja gan saņemt, gan atteikt vienu un to pašu pakalpojumu. Līdz ar to, lai arī ir vienāds normatīvais regulējums, prakse bankās, pat vienas bankas ietvaros var būt atšķirīga.

8. Īpaša uzmanība ir pievēršama to cilvēku tiesību uz banku pakalpojumu nodrošināšanai, kas dzīvo dažādās institūcijās.

9. Ir pozitīvi, ka ir vērojami labās prakses piemēri banku darbībā, tomēr tos ir nepieciešams vairāk izcelt.

V. Ieteikumi un rekomendācijas turpmākajai darbībai

Ņemot vērā, ka termins pieejamība sevī ietver dažādas vides un dažādu personu ar invaliditāti vajadzības, tad lai pakalpojums būtu pilnībā pieejams ir nepieciešams nodrošināt gan pieejamu fizisko, gan informatīvo, gan digitālo vidi. Līdz ar to, ir nepieciešams veikt šādas darbības.

1. Fiziskās vides pieejamības nodrošināšana visās bankās – gan privātpersonu bankās, gan biznesa bankās.
2. Ir nepieciešamas banku darbinieku praktiskas apmācības par personu ar dažāda veida invaliditāti vajadzībām (fiziski, maņu, garīga rakstura un intelektuālās attīstības traucējumi). Ir īpaši ieteicams šīs apmācības nodrošināt, pieaicinot personu ar invaliditāti organizācijas, kas pārstāv dažādus invaliditātes veidus. Apmācībās ir nepieciešams likt uzsvaru uz dažādiem tehniskajiem palīg līdzekļiem, ko personas ar dažāda veida invaliditāti izmanto, lai piekļūtu informācijai. Apmācības būtu jānodrošina gan privātpersonu banku darbiniekiem, gan biznesa banku darbiniekiem.
3. Bankām ir nepieciešams izstrādāt iekšējos dokumentus par darbu ar personām ar dažāda veida invaliditāti (fiziski, maņu traucējumi, garīga rakstura traucējumi utt.).
4. Uzsākot banku pakalpojumu piekļūstamības veidošanu, bankām ir nepieciešams piesaistīt personu ar invaliditāti organizācijas konsultāciju sniegšanai visa procesa gaitā.
5. Ņemot vērā, ka Direktīva 2019/882 īpaši uzsver kontrastu un burtu lieluma un veidu nozīmību, lai varētu nodrošināt piekļūstamību, tiesībsargs vērš uzmanību, ka papildu informāciju par kontrastu un burtiem var iegūt Eiropas Invaliditātes foruma interneta vietnē, kas ir izstrādājusi vairākus materiālus par dokumentu piekļūstamību.⁶¹ Šajos materiālos iekļautā informācija var tikt attiecināma arī uz digitālajiem risinājumiem, ko izmanto bankas. Kontrastu ir iespējams pārbaudīt dažādās⁶² tiešsaistes vietnēs.⁶³
6. Bankām ir jānodrošina, ka to interneta vietnes un internetbankas atbilst piekļūstamības prasībām. Informācija par tīmekļvietņu piekļūstamības prasību kritērijiem latviešu valodā ir pieejama: Tīmekļvietnes izvērtējums atbilstoši digitālās vides piekļūstamības prasībām (WCAG

⁶¹ Piemēram, Accessible word document, European Disability Forum. May 2021. Pieejams: <<https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/Toolkit-Accessible-Word-Document.pdf>>

⁶² Ir nepieciešams ņemt vērā, ka dažkārt vietnes, kurās var veikt piekļūstamības salīdzinājumus, var tikt mainītas vai arī tiek radītas jaunas vietnes ar labākiem kritērijiem. Piezīme.

⁶³ Piemēram, Deque. Pieejams: <<https://dequeuniversity.com/color-contrast>>

2.1 AA).⁶⁴ Pašlaik vēl nav izveidota nacionāla līmeņa programma, lai pārliecinātos par interneta vietņu piekļūstamību, līdz ar to pašlaik var izmantot iebūvēto Google Chrome rīku Lighthouse un papildus kādu no tieši piekļūstamības vērtēšanai domātajiem rīkiem (piemēram, <https://www.accessibilitychecker.org/>).

7. Bankām ir jānodrošina, ka to mobilās aplikācijas un citi digitālie rīki atbilst piekļūstamības prasībām.

8. Banku (gan privātpersonu banku, gan biznesa banku) interneta vietnēs iekļaut informāciju par banku, to filiāļu fizisko pieejamību, gan arī par bankomātu (attiecas tikai uz bankām, kurām ir bankomāti) piekļūstamību cilvēkiem ar redzes traucējumiem. Kā labās prakses piemēru skatīt Swedbank interneta vietni. Ja informācijas norādei par piekļūstamību tiek izmantotas piktogrammas, tad ir nepieciešams pārliecināties, ka tās atbilst piekļūstamības prasībām.

9. Bankām saglabāt iespēju cilvēkiem ar dažādiem traucējumiem, bet jo īpaši cilvēkiem ar redzes traucējumiem, arī pēc Covid – 19 beigām pieteikties uz konsultāciju noteiktā laikā (labās prakses piemērs, Citadele), vienlaikus strādājot pie tā, lai rindu regulēšanas tehnoloģijas atbilstu cilvēku ar redzes traucējumiem vajadzībām un Direktīvas 2019/882 prasībām.

10. Bankām nodrošināt bankomātu piekļūstamību atbilstoši šajā pētījumā norādītajai informācijai (II sadaļa) un Direktīvas 2019/882 prasībām.

11. Valsts institūcijām (Labklājības ministrijai) sadarbībā ar bankām un personu ar invaliditāti organizācijām ir nepieciešams izstrādāt informatīvo materiālu par personu ar invaliditāti pavadošo personu veidiem, to tiesībām un pienākumiem bankās. Atbildīgajām valsts institūcijām sadarbībā ar bankām diskutēt par iespēju normatīvajos aktos paredzēt iespēju identificēt un reģistrēt datus par personu ar invaliditāti pavadošo personu.

12. Bankām izstrādāt informāciju par banku procedūrām un tipveida līgumu saturu vienkāršā valodā, ja nepieciešams ar grafiskiem attēliem vai piktogrammām. Minētais atbilst Direktīvas 2019/882 un Likumprojekta prasībām.

13. Bankām ir nepieciešams nodrošināt iespēju saņemt vienu bankas pakalpojumu vairākos veidos, ja persona kādu traucējumu dēļ nevar personīgi ierasties bankā.

14. Ja nepieciešams, bankas var noslēgt sadarbības līgumu ar Latvijas Nedzirdīgo savienību par surdotulku izmantošanu. Vienlaikus ir iespējams izmantot tehnoloģijas saziņā ar cilvēku ar

⁶⁴ Tīmekļvietnes izvērtējums atbilstoši digitālās vides piekļūstamības prasībām (WCAG 2.1 AA). Pieejams: <https://pieklustamiba.varam.gov.lv/>

dzirdes zudumu vai ar cilvēku ar dzirdes zudumu un surdotulku. Labās prakses piemērs, SEB banka.

15. Bankām sniegt informāciju tiesībsargam par saturu, kas būtu norādāms tiesu lēmumos/pilnvarās, lai aizgādnis vai pilnvarotais pārstāvis varētu rīkoties ar finanšu līdzekļiem.

16. Atbildīgām valsts institūcijām ir nepieciešams pārskatīt Dokumentu juridiskā spēka likuma 5. panta otrā daļas atbilstību starptautiskajām saistībām, ko ir uzņēmusies Latvijas Republika personu ar invaliditāti tiesību aizsardzības jomā.

17. Atbildīgajām valsts institūcijām ir jāpievērš uzmanība, lai cilvēkiem, kas uzturas SAC ir sakārtoti dokumenti.

18. Skaidra un klientiem pieejama informācija (tostarp vieglajā valodā) par tiesību aizsardzības mehānismu pārkāpumu gadījumos.