

VADLĪNIJAS  
**FINANŠU PAKALPOJUMU  
PIEKĻŪSTAMĪBA**

ATTĪSTĪBA. TEHNOLOĢIJAS. ATBILSTĪBA.

## Saturs

Ievadvārdi.....	3
Izmantoto jēdzienu rādītājs.....	5
Mērķis .....	6
Anotācija.....	7
1. Universālā dizaina principi.....	7
2. Saprotami pakalpojumu līgumi .....	10
3. Autentifikācijas iekārtas.....	14
4. Pašapkalpošanās iekārtas .....	14
5. Saturs digitālajā vidē .....	16
6. Klientu apkalpošana filiālēs .....	18
7. Klientu pavadošā persona .....	19
8. Pakalpojumu izstrāde un novērtēšana .....	22
9. Dokumentācija un procesi.....	22
10. Mācības .....	23
Pārejas periodi.....	23
Noderīgi resursi .....	24

## Ievadvārdi

Vadlīnijas sniegs atbalstu finanšu sektoram pārmaiņu procesā, nodrošinot klientu vajadzību ievērošanu neatkarīgi no invaliditātes vai funkcionēšanas ierobežojumiem.

Pieklūstamības direktīva liek pārvērtēt procesus un uzlabot saziņu ar organizācijām, kas pārstāv personas ar invaliditāti, un domāt par jauniem tehnoloģiskiem un juridiskiem risinājumiem situācijās, kas bieži vien ir diezgan sarežģītas. Tāpat vadlīnijas aicina būt universāliem un elastīgiem, kā arī nodrošināt klientu vajadzības, kur iespējams, lielākā apmērā nekā to paredz tiesību akti.

Piedāvāto risinājumu ieviešana būs ilgtermiņa un resursu ietilpīgs pasākums, taču vienlaikus tas ir sociāli atbildīgs process, kas stiprina konkurētspēju nākotnē.



**Sanita Bajāre**

Finanšu nozares asociācijas  
valdes priekšsēdētāja

Finanšu pratība un pieejami finanšu pakalpojumi ir ikviena cilvēka svarīga ikdienas sastāvdaļa. Eiropas Savienībā ir ap 100 miljoniem iedzīvotāju, kas saskaras ar dažāda veida funkcionēšanas ierobežojumiem, Latvijā – ap 200 000. Finanšu pakalpojumiem ir jānodrošina atbilstība pieklūstamības prasībām, lai tie būtu pieejami katram, tajā skaitā cilvēkiem ar invaliditāti vai funkcionēšanas ierobežojumiem – redzes, dzirdes, uztveres, kustību vai garīga rakstura traucējumiem.

Vadlīnijās sniegti praktiski padomi, kā nodrošināt pieklūstamību bankomātiem, internetbankām, autentifikācijas iekārtām, klātienē apkalpošanai, pakalpojumu līgumiem un citiem ikdienā nepieciešamiem pakalpojumiem. Saprotami, ērti lietojami un ilgtspējīgi pakalpojumi veicinās arī paša finanšu sektora konkurētspēju.

Labklājības ministrijas vārdā pateicos Finanšu nozares asociācijai par iniciatīvu un sadarbību banku vienotas prakses veidošanā pieklūstamības jautājumos. Strādājot kopā mēs varam veidot iekļaujošāku sabiedrību, kur ikviens tiek cienīts un respektēts.



**Evika Siliņa**

Latvijas Republikas  
Labklājības ministre

ANO Konvencija par cilvēku ar invaliditāti tiesībām, Pieklūstamības direktīva un citi normatīvie akti nosaka, ka pieklūstamība nav tikai katra indivīda atbildība. Ikvienas mūsdienu iekļaujošas sabiedrības uzdevums ir novērst šķēršļus, kas ierobežo cilvēku ar invaliditāti vienlīdzīgas līdzdalības iespējas.

Iespēja brīvi rīkoties ar savu naudu, pieņemot lēmumus, kā to tērēt, ir svarīga ikvienam cilvēkam. Diemžēl līdz šim fiziskās un informatīvās vides nepieejamība un citi šķēršļi liedza cilvēkiem ar invaliditāti realizēt savu finanšu brīvību. Daudzi no šiem šķēršļiem būtu novēršami viegli un bez lieliem ieguldījumiem, ja vien finanšu institūcijām būtu pietiekama izpratne par cilvēku ar invaliditāti vajadzībām, iespējām un labākajiem risinājumiem.

Tāpēc ļoti ceru, ka šīs vadlīnijas ir solis pretī veiksmīgākai savstarpējai sapratnei, kas jau tuvākajā nākotnē nodrošinās labāku piekļuvi visdažādākajiem finanšu pakalpojumiem. Šīs vadlīnijas var uzskatīt par sākumu dialogam, kura rezultātā ieguvēji būs gan cilvēki ar invaliditāti, gan visa sabiedrība kopumā.



**Gunta Anča**

Latvijas Cilvēku ar ģipšām  
vajadzībām sadarbības  
organizācijas SUSTENTO  
valdes priekšsēdētāja

**lekļaujošs dizains nodrošina  
labākus pakalpojumus visiem  
lietotājiem.**

**lekļaujošs dizains ir dizains, kas  
veidots, ņemot vērā visu cilvēku  
dažādību un visu, ar ko cilvēki  
cits no cita atšķiras.**

## Izmantoto jēdzienu rādītājs

**Alternatīvais teksts** (angliski: *alternative text*, saīsinājumā: *alt text*) – teksts, kas iekļauts tīmekļvietnes kodā, lai vārdiski aprakstītu tīmekļvietnes lapā ievietotu attēlu un nodrošinātu meklētājprogrammām un ekrāna lasītājiem attiecīgu kontekstu.

**ANO konvencija** – Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām.

**Direktīva** – Eiropas Parlamenta un Padomes 2019. gada 17. aprīļa direktīva (ES) 2019/882 par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām.

**E-komercijas pakalpojumi** – pakalpojumi, ko sniedz attālināti, izmantojot tīmekļvietnes un uz mobilajām ierīcēm balstītus pakalpojumus, ar elektroniskiem līdzekļiem un pēc klienta individuāla pieprasījuma ar mērķi noslēgt distances līgumu.

**Palīg tehnoloģija** – jebkurš priekšmets, aprīkojums, pakalpojumu vai produktu sistēma, tostarp programmatūra, ko izmanto, lai palielinātu, saglabātu, aizstātu vai uzlabotu personu ar invaliditāti funkcionālās spējas vai lai mazinātu un kompensētu traucējumus, aktivitātes ierobežojumus vai dalības ierobežojumus.

**Patērētājs** – fiziskā persona, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot preci, pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu nolūkam, kas nav saistīts ar fiziskās personas saimniecisko vai profesionālo darbību.

**Persona ar invaliditāti** – persona, kurai ir ilgstoši fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, kas mijiedarbībā ar dažādiem šķēršļiem var apgrūtināt personas pilnvērtīgu un efektīvu līdzdalību sabiedrības dzīvē vienlīdzīgi ar citiem.

**POS** (angliski: *point of sale*) – iekārta (terminālis), kas dod iespēju maksāt ar norēķinu karti vai citu maksāšanas līdzekli (piemēram, viedtālruni) tirdzniecības vai pakalpojuma sniegšanas vietā.

**Universālais dizains** – process, kura rezultātā top produkti un pakalpojumi cilvēkiem ar visdažādākajām vajadzībām: personām ar funkcionāliem ierobežojumiem, ģimenēm ar bērniem, vecāka gadagājuma cilvēkiem u. tml.

**Vieglā valoda** – maksimāli vienkāršota valoda, ko izmanto, gatavojot informāciju cilvēkiem ar intelektuālās attīstības, neiropsihiskiem un rakstpratības traucējumiem. Neizmanto līguma tekstā. Informācija parasti ietver tikai būtisko un tiek pausta ļoti īsos teikumos, turklāt atšķiras arī vizuāli, jo parasti tiek papildināta ar dažādiem grafiskiem elementiem un krāsām, attēliem vai videoierakstiem.

**Vienkāršā valoda** – B2 valodas līmenis, kas nodrošina, ka informācija ir saprotama personām, kurām nav speciālu zināšanu par tieslietām vai finanšu pakalpojumiem. Attiecīgajā informācijā neietver specifiskus terminus vai arī tiem jābūt saprotami izskaidrotiem, teikumu konstrukcijas ir vienkāršas, rindkopas – īsas. Priekšroka dodama ikdienā lietojamiem vārdiem, vienkārši normētam un uzreiz uztveramam tekstam, kuru raksturo lasītājam adresēti secīgi norādījumi par veicamajām darbībām.

**W3C WAI** (angliski: *The World Wide Web Consortium's Web Accessibility Initiative*) – tīmekļa piekļūstamības iniciatīva, kuras mērķis ir uzlabot globālā tīmekļa piekļūstamību personām ar invaliditāti.

**WCAG** (angliski: *Web Content Accessibility Guidelines*) – tīmekļa satura piekļūstamības vadlīnijas.

## Mērķis

- 1.1. 2010. gada 1. martā Latvija ratificēja ANO Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām (turpmāk – ANO konvencija), un tā Latvijā stājās spēkā 2010. gada 31. martā. ANO konvencijas mērķis ir nodrošināt, lai personas ar invaliditāti varētu izmantot savas tiesības tāpat kā ikviena cita persona. Tas ietver arī atbilstošu pasākumu veikšanu, lai nodrošinātu, ka sabiedrībai sniedzamie privātā sektora pakalpojumi ir pieejami arī personām ar invaliditāti.
- 1.2. Eiropas Parlaments un Padome 2019. gada 17. aprīlī pieņēma direktīvu Nr. 2019/882 par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (turpmāk – Direktīva). Lai Latvijā pārņemtu Direktīvas prasības, ir izstrādāts likumprojekts “Preču un pakalpojumu piekļūstamības likums”. Minētie tiesību akti citstarp nosaka bankām pienākumu organizēt savu darbu tā, lai patērētājiem paredzētie finanšu pakalpojumi būtu pieejami personām ar invaliditāti (Direktīvas 3. panta 1. punkta izpratnē) – visām personām, kurām ir īslaicīgi vai ilgstoši fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi, neatkarīgi no tā, vai invaliditāte ir vai nav oficiāli noteikta.
- 1.3. Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.<sup>1</sup> pants nosaka uz pakalpojuma izmantotāja invaliditāti balstītas atšķirīgas attieksmes aizliegumu.
- 1.4. Bankas klienti citstarp var būt personas ar dažādiem īslaicīgiem vai ilgstošiem funkcionālajiem traucējumiem vai noteikta veida invaliditāti, piemēram, redzes invaliditāti, dzirdes invaliditāti, kustību traucējumiem, intelektuālās attīstības traucējumiem, psihosociāla (mentāla) rakstura slimībām vai acīm neredzamu invaliditāti, kas var izpausties kā dažādas saslimšanas vai funkcionāli traucējumi. Jāņem vērā, ka ne visos gadījumos traucējumi vai ierobežojumi ir tas pats, kas invaliditāte. Arī gadījumos, kad personai nav noteikta invaliditāte, piemēram, īslaicīgu funkcionālu traucējumu gadījumā, tai ir tiesības uz piekļūstamiem pakalpojumiem.
- 1.5. Minēto tiesību aktu prasības galvenokārt ir vērstas uz līgumu tekstu vai ar tiem saistītās informācijas veidošanu vienkāršajā valodā vai vieglajā valodā, pienācīgu apkalpošanu bankas filiālē (saskarsme, trokšņi, iekļūšana ēkā un pārvietošanās starp telpām, stāviem, paziņojumu uzskatāmība, pavadošo personu izmantošana utt.), iespējamību informāciju saņemt vairākos sensoros kanālos (maksājumu termināļi ar skaņu, bankomāti ar audiogida funkciju, tīmekļvietnes ar noteiktām kontrasta un teksta lasīšanas pazīmēm utt.).
- 1.6. Banku sniegtie finanšu pakalpojumi ir būtiska ikvienas personas ikdienas dzīves sastāvdaļa. Tehnoloģiju sasniegumi ir palielinājuši ne tikai banku darbības efektivitāti un to klientu ērtības, bet arī banku nepieciešamību pielāgoties pārmaiņām, lai nodrošinātu to, ka visi klienti, tostarp arī personas ar invaliditāti, var piekļūt finanšu pakalpojumiem. Finanšu pakalpojumu piekļūstamība ir viens no priekšnoteikumiem, bez kuru izpildes nav iespējama personu ar invaliditāti pilnīga un vienlīdzīga līdzdalība sabiedrības dzīvē. Pat ja pakalpojumu vai tā daļu ar līgumu nodod izpildei ārpus pakalpojumā, pakalpojuma piekļūstamībai nevajadzētu mazināties. Līdz ar to piekļūstamības noteikumi ir iekļaujami arī ārpus pakalpojuma līgumā.
  - **Daudzveidības un unikalitātes atzīšana:** ja pakalpojumu izstrādē tiek iesaistīti cilvēki ar dažādām spējām un dažādiem funkcionāliem traucējumiem, tie palīdzēs rast viņiem vispiemērotāko piekļūstamības risinājumu. Finanšu pakalpojumu sniedzējam jānodrošina vairāki pakalpojumu saņemšanas un informācijas uztveršanas veidi.
  - **Iekļaujošs process un rīki:** pakalpojumu izstrādē jānodrošina veidā iesaistiet cilvēkus ar dažādu veidu funkcionāliem ierobežojumiem (piemēram, redzes, dzirdes vai garīga rakstura traucējumiem), dažādām vajadzībām un perspektīvām, rīkojoties saskaņā ar pieeju “neko par mums bez mums”.
  - **Plašāka labvēlīga ietekme:** ņemiet vērā kontekstu un vidi un, liekot lietā tādus principus kā elastība, pielāgošanās un personalizēšana, meklējiet risinājumus, kas nāks par labu visiem un ikvienam.
- 1.7. Šo vadlīniju mērķis ir klientu interesēs uzlabot finanšu pakalpojumu piekļūstamību, pēc iespējas vienādojot banku praksi, kā arī palielinot tiesisko noteiktību un sniedzot bankām ieteikumus par to, kā pareizāk ieviešamas ārējo normatīvo aktu prasības.

- 1.8. Pēc Labklājības ministrijas datiem, 2021. gadā Latvijā bija aptuveni 200 000 personu ar dažāda veida invaliditāti. Ikvienam kādā dzīves posmā var rasties funkcionāli ierobežojumi – īslaicīgi vai ilgstoši. Šādos gadījumos ir svarīgi, lai būtu nodrošināta finanšu pakalpojumu atbilstība piekļūstamības prasībām, kas citstarp ietver universālā dizaina principus un klientu apkalpošanas uzlabojumus.
- 1.9. Šo vadlīniju uzdevums ir veicināt finanšu pakalpojumu piekļūstamību un bagātināt iekļaušanas pieredzi.

## Anotācija

- 2.1. Šīs vadlīnijas ir izstrādātas, apspriežoties ar valsts institūcijām, nevalstiskajām organizācijām, banku ārpakalpojumu sniedzējiem, kas nodrošina trešo pušu pakalpojumus, piemēram, lietotāju autentifikāciju un maksājumu autorizēšanu, kā arī valodas speciālistiem un stilistiem, lai popularizētu labāko praksi piekļūstamības un iekļaujoša dizaina jomā.
- 2.2. Šīs vadlīnijas apliecina Latvijas Finanšu nozares asociācijas biedru apņemšanos sniegt iekļaujošus, visiem cilvēkiem piemērotus banku pakalpojumus.
- 2.3. Latvijas Finanšu nozares asociācijas biedri, kas pārstāv gandrīz lielāko banku nozares daļu, ir apņēmušies nodrošināt patērētājiem paredzēto pakalpojumu piekļūstamību visiem cilvēkiem, tostarp personām ar invaliditāti.
- 2.4. Paredzams, ka, nodrošinot patērētājiem paredzēto pakalpojumu piekļūstamību un ar to saistītās infrastruktūras izveidi, netieši tiks aptverti arī tādi pakalpojumi, kas tiek sniegti personām, kuras nav patērētāji.
- 2.5. Ja Latvijas Finanšu nozares asociācijas biedrs – banka – neapkalpo patērētājus un tā biznesa modelis paredz finanšu pakalpojumu sniegšanu tikai juridiskajām personām, tad attiecīgais biedrs šīs vadlīnijas var izmantot arī savā darbības jomā, ņemot vērā to, ka arī juridiskās personas pārstāvis var būt persona ar invaliditāti. Šādas pieejas ieviešana ir atkarīga no konkrētās bankas specifikas.
- 2.6. Šīs vadlīnijas nav domātas citiem Latvijas Finanšu nozares asociācijas biedriem vai asociētajiem biedriem, kuri nav Direktīvas subjekti vai kuru biznesa specifika ir būtiski atšķirīga. Ja kāds no šiem biedriem vai asociētajiem biedriem ir Direktīvas subjekts, tas attiecīgajā daļā šīs vadlīnijas ievēro (piemēram, piemēro noteikumus par līgumiem vai tīmekļvietnēm, bet ne par bankomātiem, ja tādu nav).
- 2.7. Ja bankas komunikācijas kanāli vai citi resursi tiek kopīgoti ar citiem komercsabiedrību grupā ietilpstošajiem uzņēmumiem vienādi attiecībās ar patērētājiem, tad Latvijas Finanšu nozares asociācijas biedri un asociētie biedri tiek aicināti ievērot šīs vadlīnijas visos kopīgotajos kanālos un resursos pat tad, ja Direktīva to neprasa.
- 2.8. Šīs vadlīnijas ir apstiprinātas ar Latvijas Finanšu nozares asociācijas padomes 2023. gada 13. aprīļa lēmumu Nr. 3-2/4.

## 1. Universālā dizaina principi

- 3.1. Bankas ievēro universālā dizaina principus gan fiziskajā vidē (piemēram, banku filiālēs, rindu vadības sistēmās, bankomātos), gan arī digitālajā vidē – banku tīmekļvietnēs, mobilajās lietotnēs, internetbankās. Ja kāda no tekstā turpmāk norādītajām prasībām ir attiecināta uz tīmekļvietni, tā attiecas arī uz internetbanku.
- 3.2. Universālā dizaina principi ir ļoti abstrakti, un tie nav tehniski standarti. Universālā dizaina principi atspoguļo vispārēju standartu izstrādes tendenci un tādējādi atšķiras no tehniskiem standartiem un aprakstiem, kuri ierobežo elastību, kas bankām nepieciešama, lai pielāgotos jaunajām tehnoloģijām. Universālais dizains ir pēc iespējas iekļaujošāks dizains.

## 1 PRINCIPS

**Vienlīdzīga izmantošana:** pakalpojums ir noderīgs un pieejams cilvēkiem ar dažādām spējām.

- Visiem lietotājiem nodrošināta iespēja pakalpojumu tā apjoma un satura ziņā izmantot vienādi, ja tas iespējams, bet ja nav iespējams – vismaz līdzvērtīgi.
- Lietotājam nav jāveic papildu darbības, lai piekļūtu saturam.
- Noteikumi un skaidrojošā informācija par pakalpojumiem, piemēram, privātuma politika, ir vienlīdz pieejama visiem lietotājiem.

- 3.3. Šo principu ilustrējošs piemērs varētu būt tīmekļvietnes lapa, kas izstrādāta tā, lai būtu piekļūstama ikvienam, tostarp lietotājiem ar redzes traucējumiem un tiem, kuri izmanto palīgtechnoloģiju teksta pārvēršanai runā, piemēram, personām ar pilnīgu redzes zudumu.
- 3.4. Ja pakalpojuma izmantošanas noteikumi tiek publicēti kā atsevišķa datne, piemēram, pdf formā, tad pārliecinieties, ka, veidojot datni, ir saglabāta teksta mašīnlasīšanas iespēja, lai persona ar redzes traucējumiem vai pilnīgu redzes zudumu varētu iepazīties ar attiecīgajiem dokumentiem, izmantojot palīgtechnoloģiju teksta pārvēršanai runā.

## 2 PRINCIPS

**Elastīga izmantošana:** pakalpojums izstrādāts, ņemot vērā to, ka cilvēki ir dažādi.

- Pakalpojumu var saņemt arī personas, kuras ikdienas darbību veikšanai vairāk izmanto kreiso roku.
- Atvieglota informācijas ievadīšana, piemēram, mazināta iespēja, ka lietotājs kļūdīsies noteiktu elektronisko datu lauku aizpildīšanā.
- Pakalpojums ir pielāgots palīgierīcēm saskaņā ar drošības prasībām, lai lietotājs varētu ar tām rīkoties atbilstoši savam uztveres ātrumam.

- 3.5. Ja finanšu pakalpojuma saņemšanai ir nepieciešams elektroniski aizpildīt veidlapu, jānodrošina, ka to aizpildīt var arī, piemēram, personas ar redzes traucējumiem vai pilnīgu redzes zudumu.
- 3.6. Lai atvieglotu šādas veidlapas aizpildīšanu, banka var parūpēties, lai noteiktos laukos ievadīto datu validācija tiek veikta uzreiz pēc to ievadīšanas, piemēram, ja laukā "tālrunis" tiek ievadīti burti vai simboli, kas nav cipari, tad informācijai par kļūdu būtu jāparādās uzreiz, nevis tikai aizpildītās veidlapas iesniegšanas brīdī.
- 3.7. Nedzirdīga persona nevar sazināties ar banku telefoniski, tomēr banka tai var piedāvāt tērzēšanas iespēju vai saziņu videoformātā. Savukārt e-paraksta un videokonferences režīmu varētu izmantot sociālās aprūpes iestādēs esošo personu apkalpošanai, ja tām attiecīgie rīki tiek nodrošināti iestādē, ņemot vērā grūtības, kas saistītas ar šādu personu individuālu apmeklēšanu iestādē vai nogādāšanu bankas filiālē.
- 3.8. Personas apkalpošana bankas filiālē un apkalpošana videokonferences režīmā ir salīdzināmas un vienlīdz nozīmīgas apkalpošanas formas. Piemēram, nedzirdīgai personai var būt nepieciešams surdotulks, bet neredzīgai personai – balss funkcija. Videorežīms varētu tikt izmantots tikai identitātes zādzības vai krāpšanas risku mazināšanai, ja tas nepieciešams. Neklātienēs apkalpošanā var piedalīties arī pavadošā persona. Pavadošās personas jēdziens skaidrots un tās klātbūtne reglamentēta šo vadlīniju 9. sadaļā.

## 3 PRINCIPS

**Vienkārša un intuitīva lietošana:** pakalpojuma izmantošanas process lietotājam ir saprotams neatkarīgi no viņa pieredzes, zināšanām vai koncentrēšanās spējas.

- Nesamērīga sarežģītība ir novērsta.
- Ir apzināti paņēmieni, kādus personas ar invaliditāti izmanto pakalpojuma saņemšanai un informācijas ieguvei.
- Tiek sniegti efektīvi pamudinājumi un nodrošināta atgriezeniskā saite darbības izpildes laikā un pēc tās (piemēram, ja veidlapā kļūdaini ievadīta e-pasta adrese, lietotājs saņem norādi, ka ir kļūdījies tieši šeit, nevis vispārīgu norādi, ka ir pieļauta kļūda).

- 3.9. Šo principu ilustrējošs piemērs varētu būt bankas izsniegts kodu kalkulators ar pogām, kas marķētas ar labi redzamiem cipariem un viegli saprotamiem simboliem.



- 3.10. Neveidojiet risinājumus pakalpojumu saņemšanai bez konsultēšanās ar konkrēto mērķauditoriju – ievērojiet principu “neko par mums bez mums”. Piemēram, neredzīgas personas vislabāk izskaidros, kādā veidā saņemt attiecīgos pakalpojumus tām būtu visērtāk, tādēļ ir svarīgi sadarboties ar organizācijām, kas pārstāv dažādas sabiedrības grupas.
- 3.11. Elektronisku veidlapu aizpildīšanas procesu var atvieglot, tajā savlaicīgi norādot ne tikai uz pieļautajām kļūdām, bet arī uz to, vai attiecīgais lauks ir aizpildīts pareizi vai piekļūstamā veidā (piemēram, neizmantojot tikai krāsas), un norādot, vai ievadītie dati ir derīgi/pareizi/korekti.

**4**  
**PRINCIPS**

**Viegli uztverama informācija:** informācija ir noformēta tā, lai efektīvi sasniegtu adresātu.

- Būtiskas informācijas sniegšanai izmantojiet dažādus komunikācijas kanālus (ilustrācijas, verbāla/audio informācija, piktogrammas).
- Nodrošināts pietiekams kontrasts starp būtisku un mazāk svarīgu informāciju.
- Maksimāli palielināta pakalpojuma saņemšanai nepieciešamās informācijas salasāmība un pārskatāmība.
- Nodrošināta saderība ar vispārējas lietošanas palīgtechnoloģiju (datori, operētājsistēmas, tīmekļa pārlūki, standarta palīgglīdzekļi), ko visbiežāk izmanto konkrētā mērķauditorija.

- 3.12. Šo principu ilustrējošs piemērs varētu būt videoieraksts, kam nodrošināta gan audio funkcija, gan titri.
- 3.13. Svarīgu informāciju bankas tīmekļvietnēs nav vēlams izcelt tikai ar atšķirīgu krāsu vien, jo to var nepamanīt personas, kuras nespēj uztvert krāsas. Informācijas akcentēšanai izmantojiet ne tikai krāsu, bet arī citas metodes, piemēram, teksta fontu, izmēru un treknrakstu. Slīpraksts vai pasvītrojums nav labākais akcentēšanas veids.
- 3.14. Papildus atbilstošiem tekstā ieviestajiem kontrastiem un tā izmēram saturu padarīt pārskatāmāku palīdzēs informācijas sadalīšana rindkopās. Arī apakšvirsraksti var garu tekstu padarīt vieglāk lasāmu un uztveramu.

**5**  
**PRINCIPS**

**Kļūdu seku mazināšana:** pakalpojumi tiek izstrādāti tā, lai mazinātu lietotāja riskus, kas izriet no nejaušas vai neparedzamas darbības .

- Saturas elementi sakārtojami tā, lai minimizētu lietotāja riskus un kļūdīšanās iespējas (arī nejaušu rīcību, piemēram, ievadītās informācijas dzēšanu, pie kā var novest pārāk jutīga navigācija starp sadaļām).
- Tiek sniegti brīdinājumi par iespējamajiem riskiem un kļūdām.

- 3.15. Šo principu ilustrējošs piemērs varētu būt uz intuīciju orientēts internetbankas funkciju taustiņu izvietojums, kas attur bankas klientu no nejaušas un negribētas darbības. Piemēram, maksājumu veikšanas sadaļā funkciju pogām “Apstiprināt” un “Atcelt” nevajadzētu atrasties cieši blakus, lai būtu novērsta varbūtība, ka klients vēlas apstiprināt noteiktu maksājumu, bet to netīšām atceļ.
- 3.16. Internetbankas un bankas tīmekļvietnes sadaļās, kurās klientam ir elektroniski jāaizpilda noteiktas veidlapas, būtu jāparedz iespēja brīdināt klientu, ka tad, ja viņš pametīs konkrēto sadaļu un nepabeigs konkrēto datu iesniegšanu, tie tiks dzēsti. Lai izvairītos no nejaušas datu dzēšanas, būtu jāpiedāvā klientam iespēja pabeigt veidlapas aizpildīšanu.

**6**  
**PRINCIPS**

**Minimizēta piepūle:** pakalpojumi jāveido tā, lai klienti tos varētu izmantot ērti, bez īpašas piepūles.

- Pēc iespējas samazināta vajadzība pēc atkārtotām darbībām.
- Minimizēta fiziska piepūle vai minimāls to darbību skaits, kuras personai jāveic, lai saņemtu pakalpojumu (piemēram, bankas filiālē).

- 3.17. Nav vēlams likt klientam pēc austiņu pievienošanas bankomātam veikt papildu darbības piekļūstama režīma ieslēgšanai. Bankomāta audiogidam būtu jāieslēdzas brīdī, kad bankomātam tiek pievienotas austiņas.
- 3.18. Bankas filiālē, kurā durvis atveras automātiski, ir ērtāk iekļūt ikvienai personai. Taču personai, kurai ir kustību traucējumi, tā var būt vienīgā iespēja tikt iekšā bankas filiālē.

# 7

## PRINCIPS

**Veicamo darbību un pakalpojuma izmantošanas apjoms:** pakalpojumu pieklūstamība un izmantošana tiek nodrošināta, ņemot vērā patērētāja spējas un to ierobežojumus, piemēram, kustību ierobežojumus.

- Jānodrošina, ka viss, kas nepieciešams pakalpojuma saņemšanai, ir fiziski sasniedzams.
- Pakalpojuma sniegšanas vietās tā saņemšanai nepieciešamās iekārtas vai rīki ir patērētājam fiziski sasniedzami.
- Lietotājam nodrošināta iespēja izmantot savas palīgierīces, citstarp tās ērti novietot.

- 3.19. Šā principa ietvaros būtu jānodrošina pieejai, sasniedzamībai un veicamajām darbībām pietiekama zona neatkarīgi no personu fiziskajiem parametriem, piemēram, auguma vai mobilitātes spējas. Klientu apkalpošanas zonā jābūt nodrošinātai iespējai ērtā veidā saņemt pakalpojumus arī personām ratiņkrēslos. Augsti galdi nav pieklūstami visiem cilvēkiem.
- 3.20. Uzstādot bankomātu, ir jāparūpējas, lai to lietot būtu ērti ne tikai personām, kuras stāv kājās, bet arī personām, kuras sēž ratiņkrēslā. Bankomāta taustiņiem jābūt sasniedzamiem un bankomāta ekrānam novietotam tādā pozīcijā, lai to bez īpašas piepūles redzētu arī personas, kas sēž ratiņkrēslā.
- 3.21. Ja universālā dizaina principu pilnīga ievērošana vēl nav iespējama, tad veicami saprātīgi pielāgojumi. Piemēram, pacelājs personai, kura pārvietojas ratiņkrēslā, dod iespēju iekļūt vajadzīgajā telpā un tādējādi nodrošina vides pieklūstamību, tomēr šis risinājums nav uzskatāms par atbilstošu universālā dizaina principiem.

## 2. Saprotami pakalpojumu līgumi

- 4.1. Šajā nodaļā sniegti ieteikumi, kā padarīt rakstveida tekstu vieglāk, ātrāk un labāk uztveramu. Šo mērķi var sasniegt, neietverot vienā teikumā vairākas domas. Teksta pieklūstamības uzlabošanai izmanto vienkāršo valodu un vieglo valodu.
- 4.2. Rakstīšana vienkāršajā valodā (*plain language*) nozīmē, ka informācija tiek sagatavota tādā veidā, lai to vieglāk uztvertu arī cilvēki bez **juridiskās izglītības** vai **speciālām zināšanām** attiecīgajā nozarē. Tomēr tas nenozīmē atteikšanos no juridiskās terminoloģijas vai informācijas, kas saskaņā ar likumu jānorāda obligāti, jo līgumā nevar iztikt bez juridiskiem terminiem un tas nevar būt pretējs likumā noteiktajam. Ja attiecīgajā līgumā izmantotais termins būs izskaidrots, līguma saturs būs saprotams plašākam cilvēku lokam.
- 4.3. Vieglo valodu (*easy language*) izmanto, gatavojot informāciju personām ar uztveres grūtībām vai personām ar sliktām valodas zināšanām. To neizmanto līgumu rakstīšanai, bet izmanto informācijas sniegšanai par tiem. Šī ir papildu alternatīva, jo smagāku traucējumu gadījumā līguma teksta vienkāršošana neļautu sasniegt mērķi – informēt personu par līguma būtību. Viegļā valoda nozīmē, ka tiek lietoti tikai vienkārši nepaplašināti teikumi, kuros parasti nav vairāk par 10 vārdiem. Tās mērķis ir sniegt ieskatu par līguma būtību un galvenajiem pienākumiem un noteikumiem. Vieglo valodu var papildināt ar attēliem.
- 4.4. Tekstu sagatavojiet tā, lai tas būtu vienkāršs un pārskatāms, izvairieties no sarežģītām teikumu konstrukcijām un gariem teikumiem, cik vien tas iespējams. Lietojot vienkāršo valodu, ir svarīgi rakstīt pareizi un lakoniski.
- 4.5. Rakstot vienkāršajā valodā, vienā teikumā izsaka tikai vienu domu un tekstu veido tā, lai tas būtu pārskatāms.
- 4.6. Ne vienmēr pat vienkāršajā valodā uzrakstīts līgums būs saprotams itin visām personām ar invaliditāti. Tādēļ ir svarīgi, lai bankā būtu viens vai vairāki darbinieki, kas spēj mutvārdos vieglajā valodā izskaidrot līguma būtību. Apkalpojot klientus klātienē vai neklātienē, viņiem jāpiedāvā iespēja pieteikt konsultāciju ar šādu speciālistu un jābūt pieejamai informācijai par šādas iespējas izmantošanu, piesakoties apkalpošanai.
- 4.7. Attiecībā uz vienkāršo valodu ieteikumi līgumu veidošanai iedalāmi divos blokos – noformējums un satura veidošanas metodes.

#### 4.8. Ieteikumi attiecībā uz noformējumu:

- **teksts ir strukturēts** un veidots tā, lai lasītājam atvieglotu nepieciešamās informācijas atrašanu un uztveri;
- **lasītājam piemērota** informācijas secība;
- **īsi** teikumi un rindkopas (parasti līdz 35 vārdiem);
- teksta dizains veidots tā, lai **atvieglotu teksta uztveri un uzlabotu tā pārskatāmību**;
- vēlamais burtu izmērs: 10–14 pt;
- vēlami fontu: *Arial, Calibri, Helvetica, Verdana*, bet noteikti nav ieteicams izmantot *Times New Roman, Garamond, Cambria*;
- vēlamais burtu augstums: vismaz 1,5–1,75 mm;
- vēlamais attālums starp burtu rindām un starp atsevišķiem vārdiem: vismaz 2 mm.

#### 4.9. Ieteikumi satura veidošanai:

- cik vien tas iespējams – darāmā kārtā;
- izskaidrojiet vārdus un juridiskos terminus, ar ko persona ikdienā nesaskaras;
- latīņu frāzes tulkojiet vai vispār nelietojiet;
- vienā teikumā – viena doma/darbība;
- nav aizliegts veidot abreviatūras, bet ir svarīgi, lai saīsinājums turpmākajā tekstā nebūtu sajaukams ar citiem terminiem.



**NEM  
VĒRĀ**

##### Labā prakse:

- plaša mērķauditorija;
- saīsināts laiks, kas nepieciešams teksta izlasīšanai;
- kodolīga un precīza izteiksme;
- aktīva darbības vārda forma;
- darāmā kārtā (tekstu veido no klienta, nevis bankas perspektīvas);
- īsāki teikumi, uzskaitījumi;
- vienkārši un saprotami vārdi;
- teikumi sākas ar teikuma priekšmetu, tam seko izteicējs;
- apakšvirsraksti un pārskatāmi uzskaitījumi.

##### Sliktā prakse:

- ierobežota auditorija;
- ilgāks laiks, kas nepieciešams teksta izlasīšanai un pārslasīšanai;
- klišeiskas frāzes;
- liekvārdība un *-šanas*;
- ciešamā kārtā;
- gari un sarežģīti teikumi;
- pārāk daudz terminu un žargonismu;
- daudz saīsinājumu (abreviatūru);
- teikumi nesākas ar teikuma priekšmetu, kam sekotu izteicējs;
- viens līguma punkts vai apakšpunktā sastāv no vairākām nestrukturētām rindkopām.

#### 4.10. Veidojot tekstu, vispirms apsveriet, ko ar to **vēlaties panākt**. Ja mērķis tiek sasniegts, izvērtējiet, kādas darbības no teksta lasītāja var **sagaidīt turpmāk**.



**PADOMS**

##### Kā uzlabot lasāma teksta dizainu:

- neveidot tabulu tabulā;
- neietvert visu līguma tekstu tabulās, jo daudzas šauras un tuvu esošas ar līnijām atdalītas ailes traucē lasītājam orientēties;
- ar **treknrakstu** izcelt tikai tādu tekstu, kas klientam ir sevišķi svarīgs, un neizcelt vairāk par 2–3 vārdiem;
- slīprakstu izmantot tikai svešvalodas vārdiem; neslīpināt tekstu pēdīnās;
- neizmantot domuzīmes vietā defisi; skaitļu savienošanai (piemēram, “2–3 mēneši”) izmantot vienotājdomezīmi (omezīme, kas nav atdalīta ar atstarpī);
- papildinformāciju iekļaut tekstā, nevis iekavās. Autori, cenšoties nodot lasītājam pēc iespējas vairāk no tā, ko zina paši, mēdz vienā teikumā ietvert maksimāli daudz informācijas, strukturēšanai izmantojot iekavas. Šādā saturiski ļoti pārsātinātā, blīvā tekstā nereti pazūd galvenā doma, tā vairs nav izsekojama.

#### 4.11. Teikumā norāda darbības veicēju un darbību (kurš, ko, kad, kādā termiņā), un vēlams, lai teikuma priekšmets un izteicējs būtu blakus.

- 4.12. Veidojot tekstus vienkāršajā valodā, ieteicams **teikumu nesākt ar palīgteikumu**. Teksts nedrīkst būt neskaids vai pārprotams.
- 4.13. **Garus teikumus sadaliet** divos vai trijos īsos teikumos vai arī pārveidojiet par uzskaitījumu.
- 4.14. Izvairieties no vienas saknes vārdu (piemēram, “nodrošina nodrošinājumu”) lietošanas blakus vai jēdzieniski saistītu vārdu savstarpējas attālināšanas (piemēram, neatstājiet vienu vārdu pēc palīgteikuma, bet pārceļiet to pirms palīgteikuma).

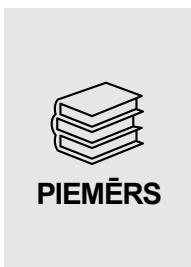


**Nerakstiet šādi:**

Uz Līguma noslēgšanas brīdi aprēķinātā kopējā summa, kas jāmaksā Kredītņēmējam.

**Rakstiet šādi:**

Līguma noslēgšanas brīdī aprēķinātā kopējā summa, ko Kredītņēmējs maksā Bankai.

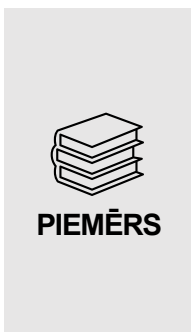


**Nerakstiet šādi:**

Pārvaldības maksa tiek aprēķināta par katru dienu, uzkrāta un debitēta no Klienta Portfeļa katru kalendāro ceturksni saskaņā ar Līguma Vispārējos noteikumus minēto procedūru.

**Rakstiet šādi:**

Pārvaldības maksu aprēķina par katru dienu. To uzkrāj, lai ieturētu no Klienta portfeļa katru ceturksni. Šo maksu ietur saskaņā ar Līguma vispārīgajiem noteikumiem.

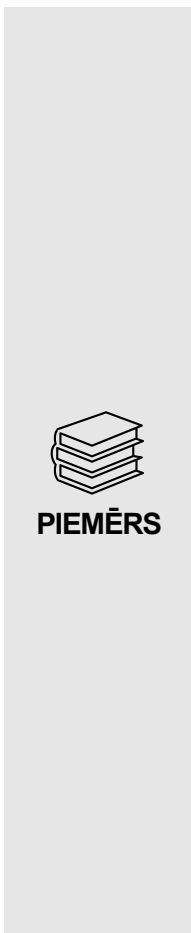


**Nerakstiet šādi:**

[...] Būvatlaujas, kas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ir izsniegta Ēkas būvniecībai un kurā būvvalde ir izdarījusi atzīmi par projektēšanas un būvdarbu uzsākšanas nosacījumu izpildi, kopija (uzrādot Bankai minētās būvatļaujas oriģinālu) [...]

**Rakstiet šādi:**

[...] normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā ēkas būvniecībai izsniegtās būvatļaujas kopija, uzrādot Bankai oriģinālu. Būvatļaujā ir būvvaldes atzīme par projektēšanas un būvdarbu uzsākšanas nosacījumu izpildi [...]




**Nerakstiet šādi:**

Banka 2 (divu) darba dienu laikā no Bankas aizdevuma līgumā paredzēto nosacījumu Aizdevuma saņemšanai izpildes un ja Valsts iestādē ir nostiprinātas Bankas ķīlas tiesības, un attiecībā uz Nodrošinājumu nav veikti nostiprinājumi par labu trešajām personām, kas varētu apgrūtināt Bankas ķīlas tiesību izlietošanu, kā vien Kreditora ķīlas tiesības, pārskaita Kreditora paziņojumā norādīto Gala aprēķina summu Gala aprēķinā norādītajā valūtā uz Kredīta kontu, nepieciešamības gadījumā veicot valūtas konvertāciju pēc Bankas noteiktā valūtas kursa uz pārskaitījuma veikšanas brīdi, norādot Pārskaitījuma mērķi. Ja Kreditors saņem Kreditora paziņojumā norādīto summu vēlāk kā 3 (trīs) darba dienas pēc Kreditora paziņojuma nosūtīšanas, kā rezultātā no Kreditora aizdevuma līguma izrietošo Aizņēmēja saistību



**Rakstiet šādi:**

Banka divu darba dienu laikā no Bankas aizdevuma līguma saņemšanas nosacījumu izpildes pārskaita Kreditora paziņojumā norādīto Gala aprēķinu summu. Pārskaitījumu veic, ja Valsts iestādē ir nostiprinātas Bankas ķīlas tiesības, kā arī attiecībā uz Nodrošinājumu nav veikti citi nostiprinājumi par labu trešajām personām, kas varētu apgrūtināt Bankas ķīlas tiesību izlietošanu, kā vien tikai Kreditora ķīlas tiesības. Šo summu pārskaita Gala aprēķinā norādītajā valūtā uz Kreditora kontu, ja nepieciešams, veicot valūtas konvertāciju pēc Bankas noteiktā valūtas kursa pārskaitījuma veikšanas brīdī. Pārskaitījumā norāda tā mērķi. Banka sadarbībā ar Aizņēmēju veic nepieciešamās darbības, lai Kreditoram vienas dienas laikā pēc Kreditora pieprasījuma saņemšanas tiktu samaksāta radusies starpība, ja:

- 1) Kreditors saņem Kreditora paziņojumā norādīto summu

	apmērs ir palielinājies, Banka sadarbībā ar Aizņēmēju veic nepieciešamās darbības, lai vienas dienas laikā pēc Kreditora pieprasījuma saņemšanas Kredītoram tiktu samaksāta radusies starpība.	vēlāk nekā 3 (trīs) darba dienas pēc Kreditora paziņojuma nosūtīšanas; 2) summas vēlākas saņemšanas rezultātā no Kreditora līguma izrietošo Aizņēmēja saistību apmērs ir palielinājies.
 <b>PIEMĒRS</b>	<b>Nerakstiet šādi:</b> [...] maksājums, kuru Kredītņēmējam ir pienākums veikt Bankai uz Līguma pamata, ieskaitot, bet neaprobežojoties ar Kredīta atmaksas maksājumu, procentiem, Komisijas maksu un līgumsodu.	<b>Rakstiet šādi:</b> [...] maksājums, ko Kredītņēmējs veic Bankai, pamatojoties uz Līgumu, un kas ietver arī kredīta atmaksas maksājumu, procentus, Komisijas maksu un līgumsodu.

- 4.15. Veidojot līguma tekstu, vārdkoku “ir pienākums” vai “ir tiesības”, ņemot vērā kontekstu, var aizstāt ar vārdiem “klients vai banka [darbība]”. Lietojot vārdus “atbild” vai “neatbild”, pārliecinieties par jēgu, proti, par to, vai konteksts skar civiltiesiskās atbildības jautājumus vai tomēr pienākumu veikt kādu darbību (nosūtīt, sekot, uzraudzīt, noskaidrot). Ja konteksts attiecas uz pienākumu vai konkrētu darbību veikšanu, lietot vārdu “atbild” nebūtu ieteicams.
- 4.16. Izmantojiet darāmo kārtu (skatīt piemērus). Vajadzības izteiksme nav nepieciešama, jo normatīvajā aktā noteiktās prasības ir jāievēro, kaut arī tās noformulētas īstenības izteiksmē. Ne nozīmes ziņā, ne stilistiski normatīvajā aktā neiederas darbības vārds “vajadzēt” (skatīt piemērus).

 <b>PIEMĒRS</b>	<b>Nerakstiet šādi:</b> Ja Līgumā nav noteikts citādi, visiem Līguma grozījumiem ir jābūt sagatavotiem rakstveidā un Līdzēju parakstītiem.	<b>Rakstiet šādi:</b> Ja Līgumā nav noteikts citādi, visus Līguma grozījumus sagatavo rakstveidā un tos paraksta Līdzēji.
 <b>PIEMĒRS</b>	<b>Nerakstiet šādi:</b> Operācija ar karti tiek uzskatīta par autorizētu.	<b>Rakstiet šādi:</b> Darījumu ar karti uzskata par autorizētu.

- 4.17. Līguma noteikumus personai ar invaliditāti izskaidro līdzīgi kā ikvienam citam klientam, taču banka ņem vērā personas īpatnības, kas saistītas ar specifiskiem traucējumiem. Likums var paredzēt liecinieku parakstus, ja persona, piemēram, neprot vai fiziski nespēj rakstīt. Neredzīgai personai bankas darbinieks uz vietas var izskaidrot līguma noteikumus un/vai pirms bankas apmeklējuma klātienē vai pēc tam nosūtīt tai dokumenta elektronisko versiju, ar kuru neredzīgā persona var iepazīties, izmantojot attiecīgus tehnoloģiskos risinājumus.

### 3. Autentifikācijas iekārtas

- 5.1. Šajā nodaļā ar autentifikācijas iekārtām ir saprotami banku izsniegtie kodu kalkulatori, kurus izmanto, lai piekļūtu internetbankai un veiktu tajā maksājumus, vai viedie autentifikācijas risinājumi – visbiežāk tās ir viedierīču lietotnes, ko nodrošina pati banka vai cits bankas pakalpojumu sniedzējs.
- 5.2. Banka, ņemot vērā klientu vajadzības un tirgū pieejamos risinājumus, piedāvā **alternatīvu** standarta autentifikācijas iekārtām, kuras lietot personai ar invaliditāti ir grūti vai kuras lietot tā nemaz nav spējīga. Šādas ierīces var būt piemērotas ne tikai personām ar invaliditāti, bet arī senioriem un personām ar kustību vai koordinācijas traucējumiem.
- 5.3. Alternatīvas autentifikācijas iekārtas var būt kodu kalkulatori ar lielāku ekrānu un lielākiem ievades taustiņiem nekā standarta autentifikācijas iekārtai. Tāpat alternatīvas autentifikācijas iekārtas var nodrošināt **audio funkciju**, dot klientam iespēju pievienot iekārtai austiņas. Tomēr nereti šādas iekārtas nav pieprasītas, jo klienti vēlas lietot pielāgojumus standarta autentifikācijas iekārtām (piemēram, ekrāna lasītāja funkciju mobilajai lietotnei).
- 5.4. Ņemot vērā to, ka klienti bieži vien nav informēti par dažādu autentifikācijas iekārtu esību, bankas proaktīvi informē klientus par attiecīgo iekārtu pieejamību un individuālā kārtā palīdz izvēlēties tieši konkrētajam klientam piemērotāko.
- 5.5. Tā kā persona var būt ierobežota autentifikācijas iekārtas darbības ātruma dēļ, bankai būtu jāapsver iespēja **pagarināt** autentifikācijas iekārtu atvēlēto laiku konkrētu darbību veikšanai, tomēr šai ziņā **jāņem vērā maksājumu pakalpojumu drošības prasības**.
- 5.6. Pēc pieejamo risinājumu izvērtēšanas banka var piedāvāt arī tādu risinājumu, ka autentifikācijai tiek izmantota nevis specifiski pielāgota iekārta, bet viedierīces lietotne, kas nodrošina ekrāna lasīšanas funkciju (šādu iespēju varētu izmantot arī, piemēram, personas ar redzes traucējumiem vai pilnīgu redzes zudumu).
- 5.7. Veicot pirkumus internetā ar bankas izsniegtu maksājumu karti, nepieciešams norādīt tās identifikācijas datus, piemēram, kartes numuru, derīguma termiņu, kartes lietotāja vārdu un uzvārdu, kā arī kartes verifikācijas kodu (CVC kods). Tādēļ bankas atbilstoši to tehnoloģiskajām iespējām un risku novērtējumam nodrošina klientiem – personām ar redzes traucējumiem vai pilnīgu redzes zudumu – iespēju uzzināt savas maksājumu kartes datus (kartes numurs, PIN kods, CVC kods) bez trešo pušu palīdzības, piemēram, darot šo informāciju pieejamu internetbankā vai bankas lietotnē, lai neredzīgā persona šo informāciju varētu noklausīties, izmantojot ekrāna lasītāju vai kādā citā veidā.
- 5.8. Jāņem vērā, ka personai veselības traucējumu dēļ var nebūt iespējas nokļūt bankā. Šādos gadījumos, lai nodrošinātu personas identifikāciju klātienē, var tikt izvirzīta prasība, lai valsts attiecīgajai personai nodrošina iespēju saņemt elektroniskās identifikācijas risinājumu vai nu no Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes, kas veic izbraukuma vizītes, vai arī iesaistot notāru vai bāriņtiesu noteikta veida pilnvarojuma saņemšanai personas lietu kārtošanai dažādās organizācijās, tostarp arī bankā.
- 5.9. Banka atbilstoši risku novērtējumam, ko tā veikusi saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem, dara klientiem pieejamu informāciju par šo vadlīniju 5.2. punktā minētajām ierīcēm, kā arī par riskiem, kas var rasties, izmantojot alternatīvas autentifikācijas iespējas, un par veidiem, kā šos riskus varētu mazināt.

### 4. Pašapkalpošanās iekārtas

- 6.1. Šajā nodaļā ar pašapkalpošanās iekārtām ir saprotami bankomāti, maksājumu termināļi (POS), rindu vadības sistēmas, internetbankas kioski, kas izvietoti bankas filiāles telpās.
- 6.2. Jāņem vērā, ka šīs iekārtas bankas filiālē ne vienmēr ir iespējams izvietot no Bankas neatkarīgu iemeslu dēļ. Tādēļ bankomāta piekļūstamībai ir jāatbilst tā uzstādīšanas brīdī spēkā esošajiem ēkām un iekārtām noteiktajiem būvniecības standartiem. To ņem vērā, izpildot šo vadlīniju 6.3. un 6.4. punktu.

- 6.3. Bankas, kas nodrošina klientiem iespēju izņemt skaidru naudu bankai piederošos bankomātos, savu iespēju robežās nodrošina to, ka bankomāts ir piekļūstams cilvēkiem ar kustību traucējumiem, piemēram, nodrošina to, ka bankomāta vadības ierīces atrodas sasniedzamā diapazonā – ne augstāk par 122 centimetriem un ne zemāk par 38 centimetriem.
- 6.4. Zonai bankomāta priekšā jābūt **pietiekami plašai**, lai tam varētu piebraukt ar ratiņkrēslu, un grīdas segumam jābūt līdzenam. Bankomāta lietošanas zonai jābūt **brīvai no šķēršļiem**, lai tā būtu piemērota arī cilvēkiem, kuri izmanto dažādus palīglīdzekļus, piemēram, ratiņkrēslu.
- 6.5. Bankomātam jābūt aprīkotam ar **audiogidu**. Proti, personai ir jābūt nodrošinātai iespējai izmantot austiņu pieslēgvietu personīgai audio un skaļuma kontrolei.
- 6.6. Personai, kura bankomāta lietošanai izmanto austiņas, **nav jāveic papildu darbības, lai ieslēgtu audiogida režīmu**, – bankai jānodrošina, ka audiogids automātiski ieslēdzas brīdī, kad bankomātam pieslēdz austiņas.
- 6.7. Lai persona, kura izmanto audiogidu, zinātu, kuras bankas bankomātu tā izmanto, banka nodrošina, ka audiogida ieslēgšanās brīdī lietotājam tiek atskaņota informācija par bankas nosaukumu.



#### PIEMĒRS

**Teksts, kuru var atskaņot brīdī, kad tiek pievienotas austiņas:**  
 “Sveicināti! Jūs izmantojat bankas “PARAUDZIŅŠ” bankomātu!”

- 6.8. Bankomāta ciparu tastatūras 12 taustiņiem jābūt sakārtotiem augošā vai dilstošā secībā.
- 6.9. Bankomāta funkciju taustiņiem jābūt tādiem, ka tie **vizuāli kontrastē** ar bankomāta ekrāna virsmu.
- 6.10. Ja bankomātā funkciju taustiņi izvietoti uz skārienjutīga ekrāna, tad vajadzētu būt tā, ka personai, kura izmanto audiogidu, nospiežot funkcijas taustiņu pirmo reizi, tiek atskaņota informācija par taustiņu, bet nospiežot otro reizi – tiek veikta attiecīgā funkcija.
- 6.11. Ja bankai vienā vietā, piemēram, tirdzniecības centrā, ir vairāki bankomāti, pietiek ar to un piekļūstamības prasības ir izpildītas, ja **vismaz viens** no šiem bankomātiem pilnībā atbilst šīm prasībām. Šādos gadījumos banka nosaka vienotas pazīmes piekļūstamības prasībām atbilstošā bankomāta atpazīšanai (piemēram, vienota bankomātu izvietojuma loģika vai kāds cits, pēc bankas ieskata, piemērots kritērijs), iekļaujot tās pakalpojuma aprakstā, ar ko persona var iepazīties piekļūstamā formā.
- 6.12. Vietās, kur izvietoti vairāki dažādu banku bankomāti, bankām atbilstoši to zīmolu vadības politikai ieteicams nodrošināt, ka to bankomāti ir vizuāli atšķirami, piemēram, pēc krāsas vai bankas nosaukuma vai logo, ko var pamanīt arī vājredzīgās personas.
- 6.13. Ja nepieciešams, banka var aptaujāt personas ar invaliditāti vai konsultēties ar to pārstāvjiem (biedrībām, asociācijām, interešu pārstāvju grupām), lai plānotu savu bankomātu tīkla konfigurāciju, nodrošinot piekļūstamības prasību izpildi vismaz attiecībā uz tiem konkrētajās teritorijās esošiem bankomātiem, kurus personas ar invaliditāti izmanto visbiežāk.
- 6.14. Ja banka nodrošina maksājumu termināļu (POS) izsniegšanu tirgotājiem, tā gādā, lai maksājumu terminālis ir piemērots lietošanai personām ar invaliditāti, piemēram, nodrošina skaņas signālus par veiksmīgu vai neveiksmīgu transakciju. Par termināļa izvietojumu un praktisku lietošanu atbild tirgotājs, nevis banka. Banka informē tirgotāju par piekļūstamības prasībām un līgumā ar tirgotāju norāda pienākumu tās ievērot.
- 6.15. Personām ar artrītu vai citām reimatiskajām slimībām var būt grūti maksājumu karti ievietot bankomātā un izņemt no tā, tādēļ banka var veidot alternatīvus risinājumus darījuma uzsākšanai bankomātā, piemēram, izmantojot maksājumu karšu vai viedierīču bezkontakta tehnoloģijas.

- 6.16. Bankas izdotās maksājumu kartes var arī individualizēt tādā veidā, lai persona ar redzes traucējumiem vai neredzīga persona spētu atšķirt vienu maksājumu karti no citas, piemēram, pēc reljefi izcelta kartes numura vai kāda cita karti identificējoša rekvizīta.
- 6.17. Ja banka karšu individualizēšanai izmanto dažādas krāsas, tad ieteicams katram kartes veidam izvēlēties atšķirīgu krāsu. Krāsas izvēlas tā, lai lietotājs varētu pamanīt atšķirību starp dažādām kartēm, tādēļ nav ieteicams izmantot vienas krāsas dažādus toņus.



**PADOMS**

#### **Minimālās bankomāta piekļūstamības prasības:**

- liela izmēra un pietiekami kontrastējoši taustiņi un ekrāns;
- ekrāna spilgtums – vismaz 200 niti (var būt paredzēta arī iespēja manuāli regulēt spilgtumu atbilstoši lietotāja vajadzībām);
- Braila raksta tastatūra (tās vietā var piedāvāt citu risinājumu, piemēram, taustiņu izkārtojumu un audio, jo ne visas neredzīgās personas saprot Braila rakstu);
- austiņu pieslēgvietu personīgai skaļuma kontrolei;
- spēja atkārtot audio instrukcijas, paziņojumus un brīdinājumus;
- lietotājam ratiņkrēslā piemērots bankomāta augstums;
- lietotājam ratiņkrēslā piemērota uzbrauktuve;
- automātisks ieejas durvju atvēršanas mehānisms, ja bankomāts atrodas aiz durvīm.

## **5. Saturs digitālajā vidē**

- 7.1. Šajā nodaļā sniegti ieteikumi tiem, kas veido saturu banku tīmekļvietnēs un viedierīču lietotnēs. Šie ieteikumi jāņem vērā, arī izstrādājot jaunus pakalpojumus, kas būs pieejami digitālajā vidē, neatkarīgi no tā, vai persona izmanto datoru vai viedierīci (telefonu, planšeti).
- 7.2. Tīmekļvietņu piekļūstamība nozīmē to, ka cilvēki, kuru spējas ir ierobežotas, **var uzvert**, saprast attiecīgo saturu, pārvietoties un mijiedarboties ar tīmekļvietni.
- 7.3. Tekstam, kas tiek izvietots digitālajā vidē, ir piemērojami tādi paši vienkāršās valodas lietošanas principi kā dokumentu tekstiem (skatīt 4. sadaļu).
- 7.4. Izstrādājot, atjaunojot un pilnveidojot tīmekļvietnes un mobilās lietotnes, bankas var vadīties pēc dažādām starptautiskajām vadlīnijām, piemēram, WCAG, W3C, WAI, kā labās prakses standartiem. Piemēram, Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija ir izstrādājusi un publiskojuši vadlīnijas latviešu valodā "Tīmekļvietnes izvērtējums atbilstoši digitālās vides piekļūstamības prasībām (WCAG 2.1 AA)", kas ir bez maksas pieejama interneta adresē: [pieklustamiba.varam.gov.lv](http://pieklustamiba.varam.gov.lv).
- 7.5. Ņemot vērā tīmekļvietnes atjaunošanas prioritāros mērķus, bankām īpaša uzmanība jāpievērš nozīmīgākajiem banku pakalpojumiem, piemēram, maksājumu pakalpojumiem, un klientu **visbiežāk apmeklētajām** citām tīmekļvietnes sadaļām, tādēļ bankas regulāri veic tīmekļvietņu apmeklējuma analīzi un tās regularitāti nosaka iekšējos dokumentos.
- 7.6. Tīmekļvietņu piekļūstamība ir svarīga, jo tajās ietverts plašs informācijas klāsts. Nepieejams tīmekļa saturs nozīmē, ka personām ar invaliditāti tiek liegta vienlīdzīga piekļuve informācijai. Nepiekļūstama tīmekļvietne var ierobežot pakalpojuma piekļūstamību tikpat lielā mērā kā pakāpieni pie ieejas fiziskajā telpā.
- 7.7. Prasība par piekļūstamu saturu digitālajā vidē attiecas ne tikai uz banku tīmekļvietnēm un elektroniskajiem sūtījumiem, bet arī uz saturu, kas izvietots trešo pušu pakalpojumu sniedzēju uzturētajos servisos, kā arī viedierīču (planšetdatori, viedtālruni) saturu, tostarp mobilām lietotnēm. Šajā gadījumā par pamatu ņemot sabiedrībā visplašāk izmantotās viedierīču operētājsistēmas, jo veikt pielāgojumus visām iespējamām sistēmām var nebūt iespējams.
- 7.8. Bankas, izvietojot saturu trešo pušu pakalpojumu sniedzēju platformās (piemēram, reklāmas materiāli *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *TikTok* u. tml.), nodrošina, ka šis saturs ir piekļūstams tiktāl, ciktāl banka spēj ietekmēt tā atspoguļošanu trešo pušu pakalpojumu sniedzēju platformās.





## IEGAUMĒ

Personas ar invaliditāti īpaši bieži izmanto dažādus veidus. Personas ar redzes traucējumiem var izmantot savās ierīcēs integrētos **ekrāna lasītājus**. Nedzirdīgas vai vārdzirdīgas personas var izmantot **subtitrus** (*closed captions*) (sk.7.15. punktā minētos gadījumus). Personas, kurām invaliditātes dēļ ir grūti satvert un lietot peli, var izmantot **balss atpazīšanas** programmatūru, lai vadītu savus datorus un citas ierīces ar verbālām komandām.

- 7.9. Cilvēkiem ar redzes (tostarp krāsu redzes) traucējumiem ir grūti lasīt un uztvert tekstu, ja starp to un fonu nav pietiekama krāsu kontrasta. Nav vēlami nekontrastējošu krāsu salikumi.



## PIEMĒRS

**Nepietiekams kontrasts**  
(kontrasta koeficients 1.95:1)

**Pietiekams kontrasts**  
(kontrasta koeficients 19:1)

- 7.10. Pareizi izmantot kontrastu un krāsu ir ļoti svarīgi piekļūstamības nodrošināšanai. Lasītājiem, tostarp personām ar redzes traucējumiem, ir jābūt iespējai uztvert lapas saturu.
- 7.11. Jo lielāks teksta izmērs, jo labāk tas redzams, un otrādi. Tādēļ vidēja un maza izmēra tekstiem ieteicams izmantot krāsu kontrastu ar koeficientu vismaz 7:1, lielāka izmēra tekstiem – vismaz 4.5:1, bet citiem grafiskiem elementiem, izņemot korporatīvās vizuālās identitātes un grafiskā standarta elementus, – 3:1.
- 7.12. Ja informācijas sniegšanai izmantots krāsains teksts (piemēram, sarkani burti, lai norādītu obligāti aizpildāmos veidlapas laukus), tad nevajadzētu aizmirst par personām, kuras nespēj uztvert krāsu, – labāk būtu obligāti aizpildāmajos laukos iekļaut vārdu “obligāti” vai simbolu \*.
- 7.13. Lai personām ar redzes traucējumiem vai pilnīgu redzes zudumu, kuras izmanto ekrāna lasītāju, atvieglotu informācijas ievadi, bankām jānodrošina, ka ar ekrāna lasītāja palīdzību lietotāji tiek informēti par to, ka noteiktu lauku aizpildīšana ir obligāta.
- 7.14. Alternatīvais teksts (*alt text*) vārdiski atspoguļo vizuālu formu, attēlu, ilustrāciju, diagrammu utt., tādējādi padarot attiecīgajā formā ietverto informāciju piekļūstamu cilvēkiem, kuri ir neredzīgi un izmanto ekrāna lasītāju, lai dzirdētu skaļi nolasītu skaidrojumu. Lai alternatīvais teksts būtu noderīgs, tam **jābūt īsam un aprakstošam**.



## PIEMĒRS



- 7.15. Videoklipus var padarīt piekļūstamus, tiem pievienojot subtitrus, kas ir precīzi un identificē visus runātājus. Videoklipi, kas nav saistīti ar pakalpojumu piekļūstamību un reklāmu, nav obligāti, tomēr būtu ieteicams arī tos titrēt.
- 7.16. Bankas nodrošina, ka visi videomateriāli, kas saistīti ar finanšu pakalpojumu izmantošanu, skaidrošanu un ietver tādu saturu, kas palīdz pakalpojuma lietotājam izprast pakalpojuma būtību, ir piekļūstami arī nedzirdīgām personām, piemēram, pievienojot šiem videomateriāliem titrus vai surdotulkojumu.
- 7.17. Etiķetes (*labels*), piekļuve tastatūrai un skaidri norādījumi ir svarīgi, lai veidlapas būtu piekļūstamas. Etiķetes palīdz neredzīgiem cilvēkiem, kuri izmanto ekrāna lasītāju, saprast, ko darīt ar katru veidlapas lauku, piemēram, paskaidro, kāda informācija pieejama katrā darba pieteikuma veidlapas lodziņā.
- 7.18. Ir svarīgi pārliecināties, ka cilvēki, kas izmanto ekrāna lasītāju, tiek automātiski un savlaicīgi informēti par to, ka ir kļūdījušies, ievadot datus veidlapas laukā. Tas nozīmē skaidru norādi uz

to, kur ir kļūda un kā to labot (piemēram, automātisks brīdinājums informē lietotāju, ka datums ir ievadīts nepareizā formā).

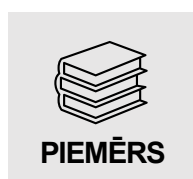
- 7.19. Adaptīvs dizains (*responsive design*) ir viena no universālā dizaina sastāvdaļām. Adaptīvais dizains attiecas uz specifiskām tīmekļvietnēm un nozīmē tādu pieeju tīmekļvietņu dizainam, lai to lapas būtu labi atveidotas dažādu ierīču logos vai ekrānos, sākot ar minimālo un beidzot ar maksimālo displeja izmēru. Adaptīvā dizaina mērķis ir nodrošināt lietojamību un piekļūstamību.
- 7.20. Izvēlnēm un pogām **jābūt interaktīvām**, izmantojot datora tastatūru. Tastatūras piekļūstamība nozīmē, ka lietotāji ar invaliditāti var pārvietoties tīmekļa saturā, izmantojot taustiņsitienus (*Tab*), nevis peli.
- 7.21. Ja bankas tīmekļvietnēs tiek izmantoti virtuālie asistenti, kas aktivizējas automātiski, bez aktīvām lietotāja darbībām, **banka nodrošina, ka šāda asistenta izslēgšana ir vienkārša un piekļūstama**, īpaši personām, kuras tīmekļvietņu pārlūkošanai izmanto ekrāna lasītāju.
- 7.22. Automātiskie piekļūstamības pārbaudītāji, kas identificē tīmekļvietnes problēmas, var būt noderīgi rīki, taču tie **jāizmanto uzmanīgi**. Pozitīvs ziņojums ne vienmēr nozīmēs, ka viss ir piekļūstams. Turklāt pārskats, kurā pieļautas dažas kļūdas, ne vienmēr nozīmēs, ka pastāv piekļūstamības šķēršļi.
- 7.23. Tīmekļvietnes manuālās pārbaudes savienošana ar automātisko pārbaudītāju izmantošanu **var sniegt labāku priekšstatu** par tīmekļvietnes piekļūstamību.
- 7.24. Ir svarīgi nodrošināt **vienkāršu un ērtu** veidu, kādā tīmekļvietnes lietotāji var **ziņot** par tīmekļvietnes piekļūstamības problēmām vai sniegt ieteikumus tās uzlabošanai.
- 7.25. Mājaslapas saturam, kas ietverts tikai attēla, audio vai video formā, nepieciešamas **alternatīvas**. Piemēram, ja videoklipā ir skaidrots, kā nomainīt autentifikācijas ierīci, tad šai instrukcijai jātiek sniegtai arī teksta vai audio veidā.
- 7.26. Nav ieteicams, veidojot tīmekļvietnes dizainu un vizuālus materiālus, **akcentēšanai un uzmanības pievēršanai** izmantot tikai krāsu, piemēram, vārdus "Izdevīgs piedāvājums" katrā ziņā rakstīt ar sarkaniem burtiem, it kā tos citādi neviens nepamanītu. Svarīgāko vajag izcelt dažādos veidos, ja kādā no tiem attiecīgā informācija nav piekļūstama.
- 7.27. Tīmekļvietnēs un lietotnēs **nedrīkst bez lietotāja piekrišanas vai aktīvas rīcības** automātiski atskaņot mūziku vai skaņas, jo neredzīga persona tādējādi var tikt apmulsināta.
- 7.28. Tīmekļvietnei paredzētās prasības attiecas arī uz internetbanku un mobilajām lietotnēm, ar kuru palīdzību tiek veikti maksājumi, ciktāl tehniski tās ir pielāgojamas.

## 6. Klientu apkalpošana filiālē

- 8.1. Šajā nodaļā sniegti ieteikumi bankām, kuras apkalpo klientus klātienē savās filiālēs.
- 8.2. Katrs **klients ir vērtība**, kam tiek veltīta īpaša attieksme un uzmanība, lai kopīgi sasniegtu arvien labākus rezultātus. Tikai sekmīga **sadarbība** ar klientiem palīdz bankai sasniegt izvirzītos mērķus.
- 8.3. Bankas savās tīmekļvietnēs sniedz informāciju par to, vai un kuras filiāles vai citas klientu apkalpošanas vietas ir piekļūstamas personām ar invaliditāti, it īpaši ar kustību traucējumiem. Šo informāciju norāda arī tad, ja piekļūstamas ir visas filiāles.
- 8.4. Ja persona piesaka vizīti bankas filiālē, bankas darbinieks drīkst pajautāt, vai tai būs nepieciešama kāda īpaša palīdzība vai pielāgojumi, lai varētu sagatavoties attiecīgās palīdzības (piemēram, surdotulks vai pavadība bankas telpās) sniegšanai, ja personai ar invaliditāti tāda būtu nepieciešama. Jāņem vērā, ka pats klients ir tas, kas novērtē situāciju, savas spējas un vajadzības pēc asistenta.
- 8.5. Izvērtējot personas sniegto informāciju, jāņem vērā, ka personai palīdzība var būt nepieciešama ne tikai kustību traucējumu, bet arī dzirdes traucējumu dēļ (surdotulks) vai redzes traucējumu dēļ, citstarp var būt nozīmīgs arī tas apstāklis, ka personai, kas ir

pastiprināti jutīga pret gaismu, spilgti balts apgaismojums **var radīt diskomfortu** vai izraisīt panikas lēkmi.

- 8.6. Ja klients ir persona ar dzirdes traucējumiem un uz to norādījis kā uz nozīmīgu apstākli, būtu ieteicams šādu klientu apkalpot vietā, kur nav fona trokšņu (piemēram, atsevišķā bankas filiāles telpā). Ja citi risinājumi nav iespējami, atbilstoši telpas specifikai var izmantot arī FM sistēmu vai līdzīgas ierīces. Tāds risinājums kā iebūvētas akustiskās cilpas var nederēt visās filiālēs, taču ir iespējams individuālai apkalpošanai izmantot pārvietojamu akustiskās cilpas iekārtu. Piemērotākais risinājums ir meklējams katrā konkrētajā telpu konfigurācijas gadījumā.
- 8.7. Ieeja bankas filiālē, kur saskaņā ar būvniecības normatīvajiem aktiem ir jābūt izpildītām piekļūstamības prasībām, ir piekļūstama personām ar kustību traucējumiem. Piemēram var minēt durvis, kas veras automātiski, ieeju vienā līmenī ar ielu vai arī atbilstoša leņķa uzbrauktuvi, kas neprasa īpašu piepūli no personas, kas pārvietojas ratiņkrēslā.
- 8.8. Banka var izvirzīt prasību, lai klienti **iepriekš piesakās** uz apmeklējumu un informē banku par invaliditāti, kuras dēļ tiem būs vajadzīga attiecīga apkalpošana vai pielāgojumi, vai arī nodrošināt šādiem klientiem iespēju tūlīt pēc ieiešanas filiālē izsaukt palīdzību. Šādos gadījumos atbilstoši katra individuālā gadījuma specifikai **banka nodrošina personālu**, kas var sagaidīt klientu, noskaidrot viņa vēlmes un, ja nepieciešams, pavadīt klientu līdz konkrētajai pakalpojuma sniegšanas vietai vai uzgaidāmajai zonai. Tas nav nepieciešams, ja klientam ir līdzīgs pavadošā persona.
- 8.9. Filiālē rindu vadības sistēmai jābūt ērti piekļūstamai un lietojamai, izmantojot **vairāk nekā vienu sensoro kanālu**. Piemēram, uz rindu vadības sistēmas taustiņiem ir reljefs izcēlums vai Braila raksts, kas nodrošina neredzīgai personai iespēju iestāties rindā. Rindu vadības sistēma var nodrošināt arī audiogidu. Var ieviest arī tādu risinājumu, ka, **izsniedzot jaunu kārtas numuru, tas tiek arī atskaņots**, tomēr jāizvērtē, vai šāds risinājums neradīs sarežģījumus citām personām, tostarp personām ar cita veida invaliditāti, un patiešām uzlabos piekļūstamību.
- 8.10. Rindu vadības sistēmas monitoriem ieteicami liela izmēra simboli un uzraksti, kas pietiekami kontrastē ar fonu (piemēram, jāņem vērā, ka sarkani burti neizceļas uz melna fona), un kontrasta koeficientam jābūt ne mazākam par 3:1. Ja tiek izmantoti mazāka izmēra simboli vai burti, **kontrasta koeficients ir jāpalielina**. Banka var nodrošināt to, ka, uzaicinot apkalpošanai konkrētu numuru, tas tiek arī atskaņots. Šim nolūkam var, piemēram, izmantot rindu vadības sistēmu, vai arī bankas darbinieks pats var nosaukt nākamo numuru.



SLIKTS PIEMĒRS			
Šobrīd apkalpojam 568			
268	311	310	568

LABS PIEMĒRS			
Šobrīd apkalpojam		568	
268	311	310	568

- 8.11. Bankas darbinieks **nedrīkst prezumēt**, ka persona ar invaliditāti nav spējīga patstāvīgi pieņemt lēmumus (piemēram, par to, vai ņemt vai neņemt aizņēmumu). Visos gadījumos prioritāra ir personas pašas griba, ja vien no attiecīgās situācijas nav skaidri izsecināma aizdomīga vai netipiska rīcība (piemēram, trešās personas ietekme).
- 8.12. Lai pienācīgi apkalpotu personas ar invaliditāti, bankas pastāvīgi iepazīstas ar dažādu iestāžu un organizāciju izstrādātajiem ieteikumiem. Piemēram, Labklājības ministrija izstrādājusi ieteikumus saziņas veidošanai ar cilvēkiem, kuriem ir dažāda veida traucējumi, un šie ieteikumi ir [pieejami Labklājības ministrijas tīmekļvietnē](#).

## 7. Klientu pavadošā persona

- 9.1. Šajā nodaļā aplūkoti jautājumi par klientiem, kas nokļūšanai bankā vai pakalpojuma saņemšanai izmanto pavadošās personas palīdzību.
- 9.2. Jēdziens "pavadošā persona" normatīvajos aktos nav definēts, bet šajās vadlīnijās ir lietots kā visaptverošs jēdziens. Normatīvajos aktos, kas nodrošina valsts atbalsta sniegšanu

personām ar invaliditāti, ir paredzētas tādas personas kā asistents un pavadonis, bet nav reglamentēta šo personu līdzdalība bankas pakalpojuma saņemšanā. Praksē pastāv un ir iecerēts arī ar normatīvajiem aktiem aptvert atbalsta personas, kas ir svarīgas konkrētu lēmumu pieņemšanai. Šajās vadlīnijās bankas respektē iepriekš minēto jēdzienu plašāku izpratni, apzinoties, ka klientiem ar invaliditāti vai bez formālas invaliditātes, bet ar traucējumiem var būt nepieciešams jebkāds atbalsts gan nokļūšanai bankā, gan pakalpojumu saņemšanai. Šķirojot personas pēc formālā statusa, kas noteikts sociālo tiesību aktos, var palikt neaptvertas daudzas un dažādas situācijas, piemēram, tāda situācija, ka pavadošās personas lomu pilda ģimenes locekļi. Šajās vadlīnijās ar jēdzienu “pavadošā persona” saprotama ikviens persona, kura sniedz palīdzību personai ar invaliditāti vai jebkādiem funkcionāliem traucējumiem, lai tā spētu nokļūt bankā vai pie bankas darbinieka un lai bankas komunikācija ar šādu klientu būtu efektīvāka, tostarp tādēļ, ka klients kopā ar pavadošo personu jūtas drošāk.

- 9.3. Pavadošās personas pēc to funkcijām un statusa var iedalīt vairākās grupās. Pirmkārt, ir tādas pavadošās personas, kas veic tikai pavadona funkciju, proti, palīdz klientam nokļūt no vienas vietas uz citu. Otrkārt, tādas, kuru uzdevums ir sniegt klientam lēmuma pieņemšanai nepieciešamos atbalsta pakalpojumus, lai klients pats pieņemtu lēmumu (to nepieņem pavadošā persona). Pavadošā persona var būt gan valsts algota un reģistrēta, gan privāti piesaistīta. Treškārt, normatīvajos aktos vai citos dokumentos dažādi dēvētu pavadošo personu funkcijas var būt atkarīgas no konkrētā klienta invaliditātes veida un vajadzībām. Visbiežāk pavadošā persona būs tikai pavadonis un pakalpojuma sniegšanā nepiedalīsies, tomēr katra situācija ir izvērtējama individuāli. Vairākām personām ar invaliditāti vai citiem ierobežojumiem var būt viena kopīga pavadošā persona.
- 9.4. Ja klients vēlas tikt apkalpots pavadošās personas klātbūtnē, tad bankai, **rūpējoties par klienta interesēm** un iespējamu nelikumīgu darbību novēršanu, ir pienākums pārliecināties par šādas klātbūtnes pamatotību, citstarp **lai novērstu** tādas iespējamās **situācijas**, kad klienta uzticība tiek ļaunprātīgi izmantota.
- 9.5. Jāapzinās, ka personām ar invaliditāti var būt nepieciešama pavadošā persona, kas tām palīdz nokļūt vajadzīgajā vietā un saņemt finanšu pakalpojumus vislabākajā veidā. Līdz ar to bankai **jāspēj atšķirt dažādas situācijas** un parasti nav jāaizliedz personai ar invaliditāti izmantot pavadošās personas palīdzību. Katrā gadījumā risks, ka klientam varētu tikt nodarīts kaitējums, tiek vērtēts individuāli. Ja pavadošajai personai ir kāds formāls statuss, to var uzskatīt par risku mazinošu faktoru, bet šādu statusu nedrīkst pieprasīt kā obligātu visos gadījumos.
- 9.6. Prezumējams, ka ikviens cilvēks ir pilnībā rīcībspējīgs, ja vien viņa rīcībspēju **nav ierobežojusi tiesa**. Fakts, ka personai ir nepieciešami atbalsta pakalpojumi vai citu personu palīdzība, nenozīmē automātisku rīcībspējas zudumu. Bankas darbinieks, kam jāapkalpo persona ar invaliditāti, var pārbaudīt rīcībspējas ierobežošanas fakta esību ārējos avotos<sup>1</sup> un tālākajā sarunā ar attiecīgo klientu precizēt papildus nepieciešamo informāciju par ierobežojumu būtību. Sarunā ar klientu nedrīkst prezumēt ierobežotu rīcībspēju. Ja klientam kāds pakalpojums tiek atteikts, tad tikai citu iemeslu dēļ, nevis tādēļ, ka, pēc bankas darbinieka domām, šā klienta rīcībspējai vajadzētu būt ierobežotai.
- 9.7. Klients pats **brīvi rīkojas un pieņem lēmumu**. Pavadošajai personai nav ne pienākuma, ne tiesību iejaukties šajā procesā. Prioritāra ir klienta griba un izvēle (*will and preferences*). Ja pavadošā persona mēģina ietekmēt klienta lēmumu, proti, pārliecināt klientu, ka tam tomēr būtu jārikojas citādi, šāda uzvedība var tikt uzskatīta par netipisku. Pavadošā persona nevar klienta vietā pieņemt lēmumus un dot rīkojumus bankai. Klientam **ir jāizrāda griba lietot un saņemt** pakalpojumu un pašam jādod rīkojumi bankai.

---

<sup>1</sup> E-pakalpojums “Ziņas par personas rīcībspēju”. Tomēr šis pakalpojums nav pieejams bankai kā juridiskai personai, bet tikai tās darbiniekam kā fiziskai personai, tādēļ, kamēr nav veikti uzlabojumi valsts pusē, šī servisa izmantošana var būt sarežģīta. Pieejams: <https://epak2.pmlp.gov.lv/#/PersonCapacity>



## PIEMĒRS

**Pārmērīgas kontroles piemērs:** banka pieprasa, lai klients vienmēr būtu notariālā kārtībā pilnvarojis pavadošo personu vai lai dokumentu kopā ar klientu parakstītu divi liecinieki, vai lai personas rīcībspēja tiktu ierobežota, ieceļot tai aizbildni.

**Pārmērīgas kontroles piemērs:** Banka prasa, lai pavadošajai personai būtu pašvaldībā reģistrēts līgums ar personu ar invaliditāti.

**Nepietiekamas kontroles piemērs:** banka nepievērš uzmanību netipiskai pavadošās personas uzvedībai, lai gan tai jāpievērš uzmanība pat tad, ja pavadošā persona rīkojas uz notariālas pilnvaras pamata.

**Atbilstošas kontroles piemērs:** ja bankas darbinieks uzskata, ka pavadošā persona pārāk iejaucas finanšu pakalpojuma saņemšanas un lēmuma pieņemšanas procesā, tad var palūgt, lai tā klientu pagaida uzgaidāmajā telpā, taču šādā gadījumā bankas darbiniekam ir jāsaprot, kā rīkoties, ņemot vērā konkrētos klienta traucējumus.

- 9.8. Ja klientam nav iebildumu pret pavadošās personas klātbūtni, tad bankas darbiniekam ir jāsarunājas ar pašu klientu, nevis viņu pavadošo personu kā starpnieku. Ja visi klātesošie tam piekrīt, tad banka **riskos balstītā pieejā** var fiksēt faktu, ka finanšu pakalpojuma sniegšanas laikā kopā ar klientu ir pavadošā persona, un šo personu identificēt.
- 9.9. Parasti pavadošā persona ir nepieciešama personai ar redzes vai kustību traucējumiem. Par pavadošo personu var būt surdotulks – cilvēkam ar dzirdes traucējumiem – vai atbalsta persona lēmumu pieņemšanai – tas ir profesionāls sociālais pakalpojums, kas nepieciešams personai ar garīga rakstura traucējumiem. Bankas rīcība attiecībā uz surdotulku ir tāda pati kā attiecībā uz jebkuru tulku, piemēram, gadījumā, kad nepieciešama svešvalodas prasme. Banka var dažādos veidos sadarboties ar nevalstiskajām organizācijām.



## PADOMS

### Saziņā ar personām ar invaliditāti ņemiet vērā:

- **ja klients ir persona ar redzes traucējumiem** – bankas darbinieks viņu iepazīstina ar sarunā klātesošajiem, nolasa attiecīgā dokumenta tekstu, nepaaugstinot balsi, pieliek viņa roku pie vietas, kur jāparakstās (pirms tam noskaidrojot, vai drīkst pieskarties), ja klientam jādodas uz citu telpu, tad sniedz viņam precīzas norādes un ļauj ienākt kopā ar suni pavadoni visur, kur nepieciešams.
- **ja klients ir persona ar dzirdes traucējumiem** – banka dod viņam iespēju par to informēt iepriekš, bet ir iespējama arī attālināta saziņa rakstveidā. Ja saziņa notiek klātienē, bankas darbinieks uztur acu kontaktu ar klientu, nevis surdotulku, neaizsedz seju ar rokām, var izmantot piemērotu mīmiku un ķermeņa valodu, runā lēni, nemainot tempu, nekliež, ir pacietīgs, var ieteikt sarakstīšanos uz papīra lapas vai digitālajās ierīcēs, rēķinoties ar to, ka ne visas nedzirdīgas personas vienlīdz labi pārzina rakstu valodu.
- **ja klients ir persona ar uztveres traucējumiem** (piemēram, autiskā spektra traucējumiem) – viņu, ja tas iespējams, apkalpo telpā, kur nav trokšņa, pārāk spilgtas gaismas vai pārāk daudz cilvēku, bankas darbinieks to, kas tiek prasīts no klienta, formulē precīzi un īsi (lai klienta uzmanība fokusētos uz vienu lietu), neizmanto žestus, mīmiku un citu neverbālo komunikāciju (klients to var nesaprast), dod klientam vairāk laika atbildei, jautājumus pēc iespējas uzdod sarunas formā, rēķinoties ar to, ka klienta attieksme pret notiekošo var būt bremsēta vai sakāpināta (tādēļ ir svarīgi, lai viņš nejustos neērti vai nesatrauktos par piedāvātajām pārmaiņām), var izmantot rakstveida komunikācijas formas. Nebūtu pareizi uz vietas “pārbaudīt”, ko tieši šāds klients spēj vai nespēj.
- **ja klients ir persona ar kustību traucējumiem un sēž ratiņkrēslā** – būtu vēlams, lai bankas darbinieks, runājot ar viņu, uzturētu komunikāciju vienādā acu līmenī, nevis, stāvot kājās, raudzītos no augšas uz leju.

## 8. Pakalpojumu izstrāde un novērtēšana

- 10.1. Bankas, ieviešot jaunus vai pārskatot jau to sniegtos pakalpojumus atbilstoši savai iekšējai kārtībai, **veic to novērtēšanu** nolūkā nodrošināt pakalpojumu atbilstību piekļūstamības prasībām un labākās prakses pārņemšanu.
- 10.2. Lai izpildītu šo vadlīniju 10.1. punktā noteikto, ieteicams konsultēties ar personām ar invaliditāti vai to pārstāvjiem (biedrībām, asociācijām, interešu pārstāvju grupām) tieši vai ar Latvijas Finanšu nozares asociācijas starpniecību.
- 10.3. Ieviešot izmaiņas līgumos, tiek nodrošināts, ka vismaz viens bankas darbinieks vai ārējs speciālists izvērtē to atbilstību vienkāršās valodas prasībām. Piesaistot ārējos konsultantus pakalpojumu izstrādē, jāpārliecinās par viņu kompetenci piekļūstamības jautājumos, ja viņu darbs saistīts ar tādu pakalpojumu izstrādi, attiecībā uz kuriem piekļūstamības prasības ir obligātas.
- 10.4. Izstrādājot jaunus un pilnveidojot jau sniedzamos pakalpojumus, **banka var paļauties** uz to, ka pakalpojums ir piekļūstams, ja tā izstrādē un pilnveidē, kā arī testēšanā un novērtēšanā banka ir vadījies pēc nozares labākās prakses, starptautiskām vadlīnijām, piemēram, WCAG, kā arī iesaistījusi personas ar invaliditāti vai to pārstāvjus (biedrības, asociācijas, interešu pārstāvju grupas).
- 10.5. Banka var paļauties uz to, ka bankomāts vai maksājumu terminālis ir piekļūstams, ja ražotāja izsniegts sertifikāts apliecina tā atbilstību piekļūstamības prasībām. Tomēr jāatceras, ka arī piekļūstamības prasībām atbilstoša iekārta var tikt uzstādīta nepareizi (piemēram, tā, ka bankomāta ekrānu noteiktā leņķī tipiski tā atrašanās vietai apspīd saule vai arī bankomāts uzstādīts pārāk augstu no zemes).

## 9. Dokumentācija un procesu apraksti

- 11.1. Bankas izstrādā nepieciešamos dokumentus, kuros paredz personu ar invaliditāti apkalpošanas specifiku un nodrošina piekļūstamības prasību ievērošanu jaunu pakalpojumu izstrādē.
- 11.2. Banka savā tīmekļvietnē ievieto lakonisku informāciju (1–2 lapas) par to, kā tieši tā nodrošina atbilstību piekļūstamības prasībām, it īpaši un vismaz informāciju:
  - 11.2.1. par fizisko piekļūstamību;
  - 11.2.2. par tīmekļvietnes piekļūstamību;
  - 11.2.3. par bankomātu piekļūstamību, tai skaitā pārejas periodā;
  - 11.2.4. par klientiem piekļūstamām autentifikācijas iekārtām;
  - 11.2.5. par vājdzirdīgo vai nedzirdīgo personu apkalpošanas specifiku;
  - 11.2.6. par neredzīgo vai vājredzīgo personu apkalpošanas specifiku;
  - 11.2.7. par iespējām saņemt vieglajā valodā sniegtu skaidrojumu par līguma tekstu;
  - 11.2.8. par rindu vadību filiālēs;
  - 11.2.9. par kārtību, kādā pavadošās personas ierodas filiālē vai piedalās pakalpojuma saņemšanā neklātienē.
- 11.3. Banka savos iekšējos dokumentos paredz, ka gadījumos, kad tiks iesniegta sūdzība par personas ar invaliditāti tiesību pārkāpumu, šādas sūdzības sagatavošanā piedalās persona, kuru banka ir atzinusi kā vienu no personām, kuras pārzina personu ar invaliditāti tiesības un pakalpojumu piekļūstamības tiesisko regulējumu. Izskatot sūdzību, banka jāpārliecinās, vai tā konkrētajā gadījumā ir rīkojusies, ņemot vērā ne tikai tiesisko regulējumu, bet arī labo praksi un šīs vadlīnijas (ņemot vērā arī apstākli, ka vadlīnijas pieļauj arī alternatīvu risinājumu izvēli un darbojas pēc principa “ievēro vai paskaidro”).
- 11.4. Bankas pašas vai ar Latvijas Finanšu nozares asociācijas palīdzību sagatavo un publicē visbiežāk izmantojamo līgumu un procesu aprakstu, it īpaši attiecībā uz tiesību aizsardzības

procesu iespējamu pārkāpumu gadījumos, vieglajā valodā un nodrošina, lai tas būtu ērti pieejams klientiem.

- 11.5. Bankas pašas vai ar Latvijas Finanšu nozares asociācijas palīdzību izstrādā ieteikumus pilnvaru noformēšanai ikvienam klientam, lai mazinātu neskaidrības par to, kas un kādā veidā norādāms pilnvarā finanšu pakalpojumu saņemšanai un krāpniecības risku mazināšanai. Bankas var izmantot Latvijas Finanšu nozares asociācijas izstrādātos un tās tīmekļvietnē pieejamos ieteikumus pilnvaru noformēšanai<sup>2</sup>, kā arī atsaukties uz šiem ieteikumiem.

## 10. Mācības

- 12.1. Bankas rūpējas, lai to darbinieki, kas iesaistīti klientu apkalpošanas procesos, kā arī piedalās jaunu pakalpojumu izstrādē, būtu izglītoti un informēti par piekļūstamības prasībām, it īpaši attiecībā uz personām ar invaliditāti vai īslaicīgiem funkcionāliem traucējumiem.
- 12.2. Mācības nodrošina bankas iekšējos dokumentos noteiktas kvalifikācijas celšanu.
- 12.3. Atbilstoši mācību saturam nodarbībās pēc iespējas iesaista personu ar invaliditāti pārstāvjus, kā arī ietver situāciju simulāciju.
- 12.4. Latvijas Finanšu nozares asociācija ieteicamo mācību programmu saskaņo ar personu ar invaliditāti pārstāvjiem, lai banku darbinieki apgūtu personu ar invaliditāti apkalpošanai nepieciešamās prasmes, kā arī spētu izstrādāt tādus risinājumus, kas nodrošina telpu un digitālās vides piekļūstamību.

## Pārejas periodi

- 13.1. Pakalpojumu atbilstību piekļūstamības prasībām nodrošina atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajiem pārejas periodiem:
- 13.1.1. bankomātus, ko lieto pakalpojumu sniegšanai līdz 2025. gada 27. jūnijam, var turpināt lietot līdz to saimnieciski lietderīgās izmantošanas laika beigām, bet ne ilgāk kā 20 gadus pēc tam, kad uzsākta to lietošana. Bankas rīkojas labā ticībā un atturas no ilgtermiņa standartiem neatbilstošu bankomātu iepirkumiem neilgi pirms pārejas perioda beigām. Pārejas periodā bankas var neuzskatīt bankomātu par vienotu veselumu, proti, gadījumos, kad ir iespējams bankomātu pilnveidot, labākā prakse būtu uzlabojumu ieviešana pakāpeniski, pa daļām, it īpaši attiecībā uz programmatūras funkcionalitāti;
- 13.1.2. pakalpojumu līgumi, kas noslēgti līdz 2025. gada 27. jūnijam, paliek spēkā līdz to beigu termiņam, taču, ja to darbība turpinās pēc 2030. gada 27. jūnija, pakalpojuma sniedzējs nodrošina, ka patērētājiem ir tiesības saņemt piekļūstamības prasībām atbilstošu skaidrojošu materiālu par iepriekš noslēgto pakalpojumu līgumu, vai arī vienojas ar patērētāju par līguma teksta pielāgošanu piekļūstamības prasībām, piemēram, tādā gadījumā, ja klients lūdz precizēt tekstu, jo to invaliditātes dēļ nespēj saprast. Jāņem vērā, ka līguma tekstu ne vienmēr būs iespējams padarīt tik vienkāršu, lai to varētu saprast visas personas ar jebkādu invaliditāti, tādēļ ieteicams izmantot līgumu skaidrojošu informatīvo lapu (arī īpaši vizuāli noformētu), kurā ietvertā informācija būtu līdzīga patērētāju tiesības regulējošos aktos noteiktajai informācijai par līgumu (piemēram, kredītēšanas līgumu);
- 13.1.3. tīmekļvietnes vai mobilās lietotnes, kuru saturs nav atjaunināts vai rediģēts līdz 2025. gada 27. jūnijam, var palikt neatjauninātas. Piemēram, 2022. gadā publiskots raksts, kas pēc 2025. gada 27. jūnija nav grozīts, var palikt nepielāgots, bet, tiklīdz tas ir rediģēts, tam jāatbilst piekļūstamības prasībām. Tomēr būtu ieteicams ieviest izmaiņas uzreiz visā tīmekļvietnē, saglabājot nemainītas tikai noteiktas sadaļas, ja tas nepieciešams.

<sup>2</sup> Latvijas Finanšu nozares asociācija – ieteikumi pilnvaru noformēšanā. Pieejams:

<https://www.financelatvia.eu/wp-content/uploads/2022/12/LFNA-ieteikumi-pilnvaru-noformesanai.pdf>

## Noderīgi resursi

- 14.1. Strādājot ar jautājumiem, kuri ir saistīti ar pakalpojumu un viedierīču lietotņu piekļūstamību dažādām personu grupām, piemēram, personām ar redzes traucējumiem vai pilnīgu redzes zudumu, personām ar dzirdes traucējumiem vai pilnīgu dzirdes zudumu, personām ar garīga rakstura traucējumiem, ir noteikti jāiesaista organizācijas un pārstāvji, kuri pārstāv un aizsargā šādu personu intereses un tiesības.
- 14.2. Organizācijas vislabāk palīdzēs saprast līdzšinējos trūkumus pakalpojumu piekļūstamībai un piedāvās labākos piemērus, kā pakalpojums var būt piekļūstams, jo ieteikumi nāk no praksē pieredzētām situācijām. Bankai jāievēro pieeja: “neko par mums bez mums”, tādēļ noteikti ir jāveicina sadarbība un kontakts ar dažādām nevalstiskajām organizācijām un pārstāvjiem, kuras pārstāv un aizsargā personu intereses un tiesības, piemēram:
  - 14.2.1. Viegļās valodas aģentūra ([www.vieglavaloda.lv](http://www.vieglavaloda.lv) | [irina.melnika@vieglavaloda.lv](mailto:irina.melnika@vieglavaloda.lv))
  - 14.2.2. Latvijas Nedzirdīgo savienība ([www.lns.lv](http://www.lns.lv) | [lns@lns.lv](mailto:lns@lns.lv))
  - 14.2.3. Latvijas Vājdzirdīgo atbalsta asociācija “Sadzirdi.lv” ([www.sadzirdi.lv](http://www.sadzirdi.lv) | [olafs@tradeclub.lv](mailto:olafs@tradeclub.lv))
  - 14.2.4. Latvijas Neredzīgo biedrība ([www.lnbiedriba.lv](http://www.lnbiedriba.lv) | [info@lnbiedriba.lv](mailto:info@lnbiedriba.lv))
  - 14.2.5. Rīgas Neredzīgo un Vājredzīgo biedrība “Redzi mani” ([redzimani.mozello.lv](http://redzimani.mozello.lv) | [redzimani@inbox.lv](mailto:redzimani@inbox.lv))
  - 14.2.6. Resursu centrs cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem “Zelda” ([zelda.org.lv](http://zelda.org.lv) | [zelda@zelda.org.lv](mailto:zelda@zelda.org.lv))
  - 14.2.7. Invalīdu un viņu draugu apvienība “Apeirons” ([www.apeirons.lv](http://www.apeirons.lv) | [info@apeirons.lv](mailto:info@apeirons.lv))
  - 14.2.8. Rīgas pilsētas “Rūpju bērns” ([www.rupjuberns.lv](http://www.rupjuberns.lv) | [ceribu.maja@rupjuberns.lv](mailto:ceribu.maja@rupjuberns.lv))
  - 14.2.9. Latvijas Neredzīgo biedrības Tiflotehnikas nodaļa ([www.lnbiedriba.lv](http://www.lnbiedriba.lv) | [tiflotehnika@lnbiedriba.lv](mailto:tiflotehnika@lnbiedriba.lv))
  - 14.2.10. Latvijas Cilvēku ar īpašām vajadzībām sadarbības organizācija SUSTENTO ([www.sustento.lv](http://www.sustento.lv) | [sustento@sustento.lv](mailto:sustento@sustento.lv))



## **Par Latvijas Finanšu nozares asociāciju**

Latvijas Finanšu nozares asociācija ir sabiedriskā organizācija, kas pārstāv Latvijas finanšu nozari nacionālajā un starptautiskajā līmenī.

Tā apvieno ne vien Latvijā reģistrētās bankas un ārzemju banku filiāles, bet arī finanšu tehnoloģiju jaunuzņēmumus, jau pieredzējušus tehnoloģiju uzņēmumus un saistīto nozaru uzņēmumus.

Finanšu nozares asociācija dibināta 1992. gada 23. jūlijā. Tā ir viena no vecākajām un pieredzes bagātākajām uzņēmēju organizācijām Latvijā.