

FINANŠU PAKALPOJUMI VALSTS VALODĀ

Sagatavots sadarbībā ar Valsts valodas centru



KĀDA IR PRASĪBA?

Saskaņā ar Kredītiestāžu likuma 60.¹ pantu:

"Klientam Latvijā ir tiesības saņemt kredītiestādes sniegtos finanšu pakalpojumus latviešu valodā. Kredītiestāde nodrošina, ka finanšu pakalpojumu sniegšanai sagatavotie dokumenti, izmantotās digitālā satura saskarnes, kā arī valodas izvēles iespēja tādos tehniskos risinājumos kā lietotne, tīmekļvietne, zvanu centrs vai klātienes apkalpošanas infrastruktūra ir latviešu valodā vai, ja klients piekrīt un kredītiestāde var nodrošināt, dalībvalsts vai Eiropas Savienības kandidātvalsts oficiālajā valodā."

KO TAS NOZĪMĒ PRAKSĒ?

1. Prasība attiecas tikai uz darbību Latvijā

Šī valodas prasība **attiecas tikai uz finanšu pakalpojumiem, kas tiek sniegti Latvijā**, t. i., klientiem, kuri pakalpojumu izmanto šeit. Tā **neattiecas uz filiālēm vai pakalpojumiem, ko banka sniedz ārpus Latvijas teritorijas**, piemēram, atverot filiāli citā Eiropas Savienības (ES) valstī.

2. Citas valodas – tikai ar klienta piekrišanu un bankas iespējām

Banka **drīkst izmantot** citu ES vai tās kandidātvalsts oficiālo valodu (turpmāk arī – ES valodu), ja:

- **klients tam piekrīt;**
- **banka spēj un vēlas to nodrošināt.**

Klients **nevar pieprasīt** konkrētu valodu, ja banka to nepiedāvā.

Bankas darbinieka atteikšanās vai nespēja apkalpot klientu svešvalodā (klātienē, attālināti, rakstiski) gadījumos, kad klients kā saziņas valodu ir norādījis, piemēram, krievu valodu un visi līgumi iepriekš ir slēgti šajā valodā, pati par sevi nav uzskatāma par klienta tiesību pārkāpšanu.

Piekrišana nav saprotama kā atsevišķs formāls dokuments, tā var būt jebkurā formā – izvēlnē internetbankā, tīmekļvietnē, zvanu centrālē, līguma tekstā u. tml. Ja līgums ir parakstīts tikai, piemēram, ES valodā, tad arī bez speciāliem līguma punktiem ir secināms, ka puses ir vienojušās līgumā izmantot šo valodu.

TRĪS BŪTISKI AKCENTI: KO DRĪKST UN KO NEDRĪKST?

1. Klients saziņā drīkst izmantot jebkuru valodu

- Bankas darbinieks **drīkst atbildēt** valodā, ko abas puses saprot.
- Ja klients **zvana vai raksta bankai, lietojot trešās valsts valodu**, piemēram, lai slēgtu karti, un banka atbild trešās valsts valodā, – **tas ir atļauts**.
- Klients ierodas klātienē un filiālē lūdz viņu apkalpot, piemēram, krievu valodā, – ja bankas darbinieks to pārvalda un banka akceptē šādas valodas lietošanu, saziņa attiecīgajā valodā var notikt.

2. Banka nedrīkst reklamēt vai uzspiest svešvalodu

- Internetbankā vai zvanu centrā **nedrīkst būt poga** ar uzrakstu "Обслуживание на русском".

- **Filiālēs Latvijā nedrīkst izlikt bukletus** vai informāciju tikai svešvalodās; bukletus vairākās valodās (līdztekus divās valodās vai blakus divi bukleti) var izlikt tikai tad, ja lietotā svešvaloda nav trešās valsts valoda.
- **Latvijā nedrīkst piedāvāt pakalpojumus** tikai svešvalodās.
- **Maksājuma uzdevuma sagatavē** nelieto trešās valsts valodu (neatkarīgi no tā, ka vienlaikus tiek lietota arī latviešu valoda).

3. Izņēmumi: klienti, kas vēlas Latvijā lietot kādu no ES valodām

Banka un klients pēc vienošanās var lietot jebkuru ES valodu, arī bez paralēlas latviešu valodas lietošanas.

PIEMĒRI

- **Sindikāta aizdevuma līgums**, kurā piedalās starptautiskas bankas.
- **Turētājbankas (custody) līgums**, ko slēdz ieguldījumu fondu pārvaldnieks ar specializētu banku.
- **Digitālās saskarnes un dokumenti** ES pilsoņiem vai studentiem, kas dzīvo Latvijā un pārvalda tikai, piemēram, angļu valodu, **vai jebkuram Latvijas iedzīvotājam**, kurš vēlas lietot citu ES valodu, kas nav latviešu valoda.

- Pakalpojumu vispār nav iespējams sniegt, neizmantojot starptautisko finanšu nozares organizāciju standarta līgumu un citu dokumentu paraugus (piemēram, *ISDA (International Swaps and Derivatives Association)* līgumi u. c.), kas ir pieejami tikai, piemēram, angļu valodā. Šādā gadījumā klients piekrīt tos izmantot vai pakalpojumu nav iespējams sniegt ārēju un objektīvu šķēršļu dēļ.

- **Citā likumā tiek paredzēts**, ka konkrēta dokumentācija (finanšu tirgus informācija u. tml.) klientiem ir tikai, piemēram, angļu valodā. Šādos gadījumos arī klienta piekrišana nav nepieciešama.

Minētajos gadījumos valodas izvēle notiek pēc līdztiesīgiem noteikumiem un abas puses skaidri izprot savu izvēli.

Ukrainas civiliedzīvotāju gadījumā likums specifiskus izņēmumus krievu valodas lietošanai neparedz. Ukrainu valodu var lietot tā, kā likumā noteikts par ES kandidātvalsts valodu, ja banka to akceptē.

KAS JĀNODROŠINA KREDĪTIESTĀDĒM LATVIJĀ?

- Visi līgumi, noteikumi, digitālās platformas, zvanu centru izvēlnes, klientu apkalpošanas vide – **latviešu valodā**.
- Ja valodu var izvēlēties, **latviešu valoda vienmēr ir pirmā izvēle, un tā ir jāpiedāvā**, izņemot gadījumus, kad pakalpojuma starptautiskais raksturs nepieļauj kādas ES valodas neizmantošanu (piemēram, standarta līgumi kā *ISDA* gadījumā).

- Citas ES vai ES kandidātvalstu valodas – **tikai kā papildu iespēja** ar klienta piekrišanu, ņemot vērā izmantotā pakalpojuma specifiku un citos likumos noteikto.
- Trešo valstu valodas – pieļaujamas tikai saziņā starp darbinieku un klientu, ja banka to vēlas un spēj nodrošināt. To lietošana digitālajās saskarnēs, dokumentos u. c. paralēli latviešu valodai izņēmuma kārtā nav paredzēta.

KOPSAVILKUMS:

KLIENTA SITUĀCIJU PIEMĒRI

Situācija	Vai atļauts?
Klients zvana un runā krievu valodā	Jā, ja abas puses saprot
Klients iesniedz rakstisku sūdzību krievu valodā	Jā, ja abas puses saprot, atbildi var sniegt krievu valodā, ja banka to spēj nodrošināt, vai latviešu vai citā ES valodā
Bankas lietotne tikai angļiski	Nē, Latvijā ir jāpiedāvā versija latviešu valodā, lietotne papildus var būt angļiski un citās ES valodās

Situācija	Vai atļauts?
Buklets filiālē krievu valodā vai krievu un latviešu valodā vienlaikus (paralēli)	Nav pieļaujams
Sindikāta līgums ar starptautiskām bankām – angļu valodā	Jā, ar klienta piekrišanu
Custody līgums ar fondu pārvaldnieku – angļu valodā	Jā, profesionāls klients, kas tam piekrīt
Klients prasa pakalpojumu vācu valodā, ko banka nepiedāvā	Bankai nav pienākuma nodrošināt

GARANTIJA KLIENTAM: VALSTS VALODA VIENMĒR PIEEJAMA

- Latvijā katram klientam ir tiesības saņemt pakalpojumu latviešu valodā – gan rakstiski, gan digitālajos rīkos. Tā ir gan valsts valodas aizsardzība, gan patērētāju interešu aizsardzība.

- Klientam, atsaucoties uz patērētāju tiesībām, nav tiesību pieprasīt trešo valstu valodu lietošanu.
- Likuma mērķis ir ierobežot trešo valstu valodu lietošanu kā izvēli. Eiropas Savienības valodu lietošanas ierobežošana nav galvenais mērķis, tomēr vienlaikus likums liedz tās uzspiest, ja vien likumā nav paredzēts izņēmums vai klients piekrīt.

PĀREJAS PERIODS

Prasības ieviešana notiks pakāpeniski līdz 2026. gada 30. septembrim.

Jāņem vērā, ka pēc 2026. gada 30. septembra var palikt spēkā līgumi, kas trešās valsts valodā noslēgti laikā, kamēr likuma prasības nebija piemērojamas. Tos grozot, grozījumiem jau jābūt likumam atbilstošā valodā. Ieteicams apsvērt, vai šādu grozījumu gadījumā nebūtu maināma visa līguma valoda uz likumam atbilstošu.

Par Finanšu nozares asociāciju

Finanšu nozares asociācija apvieno 33 finanšu nozares uzņēmumus Latvijā ar mērķi nodrošināt finanšu, tehnoloģiju un saistīto nozaru plašu un vienotu pārstāvniecību nacionālā un starptautiskā līmenī.

 **www.financelatvia.eu**

 **financelatvia**

 **financelatvia**

 **FinanceLatvia**

 **FinanceLatvia**

 **financelatvia.bsky.social**

 **Latvijas Finanšu nozares asociācija | Finance Latvia Association**

 **info@financelatvia.eu**