

Rīgā, 2022-1-2
datumu skatīt elektroniskā paraksta laika zīmogā

Latvijas Republikas tiesībsargs
tiesibsargs@tiesibsargs.lv

Par informācijas sniegšanu

2022. gada 4. janvārī biedrība “Resursu centrs cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem “Zelda”” (turpmāk – RC ZELDA) uz elektroniskā pasta adresi zelda@zelda.org.lv saņēma elektronisku pieprasījumu Nr. 1-5/2, kurā tiesībsargs aicina līdz š.g. 4. februārim iesūtīt informāciju par dažādiem ierobežojumiem personām ar invaliditāti piekļūstamībai banku pakalpojumiem, kāda ir RC ZELDA rīcībā.

Nemot vērā iepriekš minēto, RC ZELDA sniedz tiesībsargam sekojošu informāciju:

1. RC ZELDA, sniedzot juridiskās konsultācijas personām ar GRT, vairākkārtīgi ir saskārusies ar situāciju, kad *Swedbank* 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 *Swedbank* Vispārējo darījumu noteikumu 1.6. punktu¹, kurā 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.

¹ “Swedbank” AS Vispārējie darījumu noteikumi. Pieejams:
https://www.swedbank.lv/static/pdf/about/terms/visparejie_darijumu_noteikumi_25092020_LAT.pdf, aplūkots – 03.02.2022.

2. Laikā no 2017. gada 1. decembra līdz 2019. gada 30. novembrim RC ZELDA īstenoja Atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojuma izmēģinājumu projektu (turpmāk – atbalsta personas pakalpojums)², kura ietvaros atbalstu lēmumu pieņemšanā un īstenošanā saņēma 332 personas ar garīga rakstura traucējumiem. Pēc izmēģinājumu projekta beigām RC ZELDA iespēju robežās ir turpinājusi sniegt atbalsta personas pakalpojumu – 2020. gadā to nodrošinot 10 Latvijas pašvaldībās 77 personām ar garīga rakstura traucējumiem, bet 2021. gadā – 8 Latvijas pašvaldībās 52 personām ar garīga rakstura traucējumiem (Sabiedrības integrācijas fonda administrētais valsts budžeta finansējums, Talsu un Tukuma novadu pašvaldību un Jūrmalas pilsētas pašvaldības finansējums). 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:

- “Atbalstāmajai personai bija nepieciešams atvērt bankas kontu un kopīgi nolēmām to darīt *Swedbank*. Pēc ilgām sarunām ar *Swedbank* 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 kredītiestādēm (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 Citadelē 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 līdās un kāpēc visu izskaidro.”³.
- “Manai atbalstāmajai personai bija nepieciešams atjaunot internetbankas lietošanu, iegādājoties kodu kalkulatoru *Swedbank* filiālē. Es kā atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu un viņa māti devos uz bankas filiāli un sniezu 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 *Swedbank* konsultantu Rīgā, kurš bija nesapratnē par šo situāciju, sakot, ka nekādām problēmām nevajadzētu būt un atbalstāmajai personai vajadzētu vēlreiz griezties

² Gala ziņojums “Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta rezultātu izvērtējums. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/gala-zinojums-atbalsta-personas-pakalpojuma-izmeginajumu-projekta-rezultatu-izvertejums>, aplūkots – 02.02.2022.

³ Gala ziņojums “Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta rezultātu izvērtējums. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/media/10781/download>, aplūkots – 02.02.2022., 105.-106.lpp.

Swedbank filiālē, lai līdz galam atrisinātu šo problēmu. Pēc atbalstāmās personas mātes stāstītā, atkārtoti griežoties *Swedbank* filiālē pie vadītājas, atbalstāmā persona un viņa māte saņēma piezīmes, ka nebija pareizi zvanīt uz *Swedbank* Rīgā, tas neko nemainīšot, un viss būtu jādara, kā viņa jau iepriekš izskaidrojusi. Rezultātā atbalstāmā persona un viņa māte nolēma atteikties no *Swedbank* pakalpojumiem un ar atbalsta personas palīdzību devās atvērt kontu SEB bankā, kur tas arī izdevās un kur nebija nekādu problēmu un pretenziju saistībā ar atbalstāmās personas veselības stāvokli un viņa spēju apšaubīšanu.”⁴.

- “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.”⁵

RC ZELDA ir zināmi 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.

Lai pārrunātu konstatētās problēmas, saņemot *Swedbank* pakalpojumus, 2018. gada 25. janvārī pēc *Swedbank* iniciatīvas tika organizēta trīspusēja tikšanās, kurā piedalījās Labklājības ministrijas Sociālās iekļaušanas politikas departamenta, *Swedbank* un RC ZELDA pārstāvji.

“Sanāksmē *Swedbank* pārstāvji apliecināja, ka bankas darbiniekiem nav informācijas kā rīkoties gadījumos, ja bankas klients ir persona ar garīga rakstura traucējumiem un ja šādu personu pavada, piemēram, asistents vai atbalsta persona, jo bankas standarti nepieļauj trešās personas klātbūtni, risinot ar banku saistītos privātpersonas jautājumus. Sanāksmes laikā RC ZELDA informēja bankas pārstāvjus gan par atbalsta personas pakalpojuma saturu, gan par 2012. gadā veikto rīcībspēja institūta reformu un ANO Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām 12. pantu (tiesības uz tiesībspēju un rīcībspēju), aicinot arī iepazīties ar ANO Komitejas par personu ar invaliditāti tiesībām sagatavoto Vispārējo komentāru Nr.1, kas padziļināti skaidro ANO Konvencijas 12. panta saturu. Sarunas noslēgumā visas puses vienojās, ka nepieciešams turpināt šī jautājuma izpēti un domāt par bankas darbinieku apmācību.”⁶

Tajā pašā laikā jāatzīst, ka esam arī informēti par situācijām, kurās personas ar garīga rakstura traucējumiem savas lētticības dēļ uztic savus internetbankas datus un kodu kartes negodprātīgiem cilvēkiem, līdz ar to mums ir nācies atbalstīt atsevišķas personas, palīdzot vērsties policijā.

Papildus informējam, ka 2022. gada janvārī RC ZELDA, pētījuma ietvaros organizēja trīs fokusa grupu diskusijas ar Tukuma novada, Jelgavas novada un Valmieras novada dažādiem pakalpojumu sniedzējiem, kuru ikdienas darbā nākas saskarties ar cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem. Vienā no diskusijām grupu dzīvokļa pakalpojuma vadītāja, jautāta par sadarbību ar bankām, informēja:

⁴ Gala ziņojums “Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta rezultātu izvērtējums. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/media/10781/download>, aplūkots – 02.02.2022., 106.-107.lpp.

⁵ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁶ Gala ziņojums “Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta rezultātu izvērtējums. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/media/10781/download>, aplūkots – 02.02.2022., 106. lpp.

“Esmu ar to saskārusies, ir viegli un ērti, ka jauniešiem ir internetbankas. SEB banka dod piekļuvi, un tur mums laba sadarbība. Swedbanka 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 2 jaunieši, kas labi māc rīkoties ar internetbanku, pārējiem vajag palīdzību.”⁷

Par līdzīgu pieredzi sadarbībā ar *Swedbank*, atbalstot grupu dzīvokļa klientus internetbankas atvēršanā, citā fokusa grupas diskusijā informēja arī daudzfunkcionālā centra “LAIPA” pārstāves, kuras arī pastāstīja, ka par konkrēto gadījumu ir vērsušās gan Tiesībsarga birojā, gan Labklājības ministrijā.

Noslēgumā pateicamies par izrādīto interesi un vēlmi izzināt cilvēku ar invaliditāti pieredzi. RC ZELDA labprāt iesaistīsies arī turpmākās diskusijās par šiem jautājumiem.

Ar cieņu

I. Leimane-Veldmeijere
RC ZELDA direktore

*Šis dokuments ir elektroniski parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.
Dokumenta datums ir tā elektroniskās parakstīšanas laiks.*

⁷ Grupu dzīvokļa pakalpojuma vadītājas sniegtā informācija RC ZELDA 2022. gada 28. janvārī rīkotās fokusa grupas diskusijas ietvaros.