



Aizgādņu aptauja par personu ar ierobežotu rīcībspēju pieeju banku pakalpojumiem

LATVIJAS REPUBLIKAS

TIESĪBSARGS

2024

Satura rādītājs

1.	Ievads.....	2
2.	Aizgādņu aptaujas rezultāti.....	5
2.1.	Personu dzīves vieta.....	5
2.2.	Personu piekļuve finansēm.....	6
2.3.	Banku pakalpojumu izmantošana.....	7
2.4.	Banku pakalpojumu nepieciešamība.....	9
2.5.	Sadarbība ar bankām.....	10
2.6.	Finanšu līdzekļu saņemšanas preferences.....	12
3.	Personu profili.....	18
3.1.	Kopējais profils.....	18
3.2.	Profils: Persona dzīvo neatkarīgi.....	19
3.3.	Profils: Persona dzīvo kopā ar aizgādni.....	19
3.4.	Profils: Persona dzīvo grupu mājā.....	20
3.5.	Profils: Persona dzīvo ilgstošas aprūpes institūcijā.....	20
3.6.	Profils: Persona patstāvīgi dzīvo psihiatriskajā slimnīcā.....	21
4.	Pielikums Nr.1 "Aizgādņu aptauja par personu ar ierobežotu rīcībspēju piekļūstamību banku pakalpojumiem" anketa.....	22

1. Ievads

Analīzes mērķis un informācijas iegūšana

Tiesībsargs 2022.gadā veica situācijas analīzi "[Banku pakalpojumu pieklūstamība](#)", lai izzinātu esošo situāciju attiecībā par to, kā personas ar dažāda veida invaliditāti var piekļūt banku pakalpojumiem. Situācijas analīzes gaitā informācija tika iegūta gan no personām ar dažāda veida invaliditāti, gan Latvijas Republikā esošajām bankām.

Problemātika

Bankas kā vienu no problēmām norādīja tiesu spriedumus, kuru plašais tvērums un lietotā terminoloģija rada problēmas pakalpojumu nodrošināšanai personām ar ierobežotu rīcībspēju (turpmāk – Persona). Līdz ar to tiesībsargs kā vienu no rekomendācijām bankām norādīja sniegt informāciju tiesībsargam par saturu, kas būtu norādāms tiesu lēmumos/pilnvarās, lai aizgādnis vai pilnvarotais pārstāvis varētu rīkoties ar finanšu līdzekļiem.

Diskusiju organizēšana un iesaistītās puses

Lai izpildītu minēto rekomendāciju, kopš 2023.gada sākuma Finanšu nozares asociācija reizi mēnesī organizēja diskusijas ar Tiesībsarga biroja, Tieslietu ministrijas, Labklājības ministrijas Rīgas bāriņtiesas, Latvijas Bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas, Resursa centra cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem "Zelda" pārstāvjiem, lai izdarītu secinājumus par to, kā vislabāk organizēt banku pakalpojumu Personām atbilstoši tiesas lēmumā norādītajam.

2023.gada septembrī notika sanāksme starp tiesu varas pārstāvjiem un iepriekš minētajām institūcijām un organizācijām, lai iepazīstinātu ar Finanšu nozares asociācijas izstrādāto apkopojumu par galvenajām problēmām tiesu spriedumos, kas traucē nodrošināt pakalpojumu personām ar ierobežotu rīcībspēju.

2023.gada diskusiju laikā bija iespējams secināt, ka nav skaidra izpratne par to kāds/ kādi varētu būt Personu profili, kuriem ir nepieciešams nodrošināt banku pakalpojumu.

Aptauja aizgādņiem

Līdz ar to 2023.gada septembrī tiesībsargs izstrādāja aptauju aizgādņiem, lai noskaidrotu esošo situāciju. Aptauja sastāvēja no sešiem jaukta tipa jautājumiem (pielikums Nr.1). Aptauja tika veikta elektroniskā veidā ar iespēju to aizpildīt arī papīra formātā, nosūtot atbildi Tiesībsarga birojam. Aptaujai tika izmantota platforma www.visidati.lv. Aptauja notika laika posmā no 2023.gada 9.oktobra - 2023.gada 27.oktobrim, ar pagarinājumu līdz 2023.gada 10.novembrim. Tā tika slēgta 2023.gada 13.novembrī (pēdējā atbilde 2023.gada 10.novembrī). Aptauja tika izplatīta Latvijas Bāriņtiesu darbinieku asociācijai, VSIA "Daugavpils psihoneiroloģiskā slimnīca", Resursu centram cilvēkiem ar ierobežotu rīcībspēju "Zelda", biedrībai "Cerību spārni", biedrībai "Rīgas pilsētas "Rūpju bērns"", biedrībai "Latvijas kustība par neatkarīgu dzīvi" ar aicinājumu uzrunāt aizgādņus informācijas sniegšanai. Atbildes tika lūgts sniegt anonīmā veidā. Līdz ar to netika prasīta informācija par aizgādņa dzīvesvietu vai cita rakstura informācija, kas varētu identificēt aizgādni vai Personu.

Aptaujas rezultāti

Pavisam tika saņemtas 506 atbildes, no tām aptuveni 80 tika iesūtītas tiesībsargam papīra formātā. Saskaņā ar Centrālās statistikas pārvaldes datiem 2022.gada beigās bija 3641 personas ar garīga rakstura traucējumiem vai citiem veselības traucējumiem, kurām [rīcībspēju ierobežojusi tiesa](#), arī personas, kurām rīcībspēju tiesa ierobežojusi izlaidīgas vai izšķērdīgas dzīves dēļ, kā arī alkohola vai citu apreibinošo vielu pārmērīgas lietošanas dēļ. Lai arī ir Personas, kurām nav noteikts aizgādnis, vai arī vienam aizgādņim ir vairākas aizgādņībā esošas personas, šīs aptaujas ietvaros tika pieņemts, ka katrai Personai ir viens savs aizgādnis. Līdz ar to, ja Latvijā ir 3641 Personas, tad ir arī 3641 aizgādnis. Atbilstoši atbildes ir saņemtas no 13,9% aizgādņiem. Tādejādi var uzskatīt, ka aptauja atspoguļo faktisko situāciju Latvijā. Respondentu valodas stils saglabāts kā atbildēs norādīts.

Secinājumi un nākamie soļi

Aptaujas rezultāti tika analizēti, lai veidotu Personu profilu, atkarībā no tā, vai persona dzīvo neatkarīgi, kopā ar aizgādni, grupu mājā vai kādā institūcijā (ilgstošas aprūpes institūcijā vai psihiatriskajā slimnīcā). Balstoties uz šo informāciju, tika plānots turpināt darbu pie banku pakalpojumu piekļūstamības uzlabošanas Personām, izstrādājot konkrētas rekomendācijas un sadarbības modeli starp tiesām, bankām un sociālajām institūcijām.

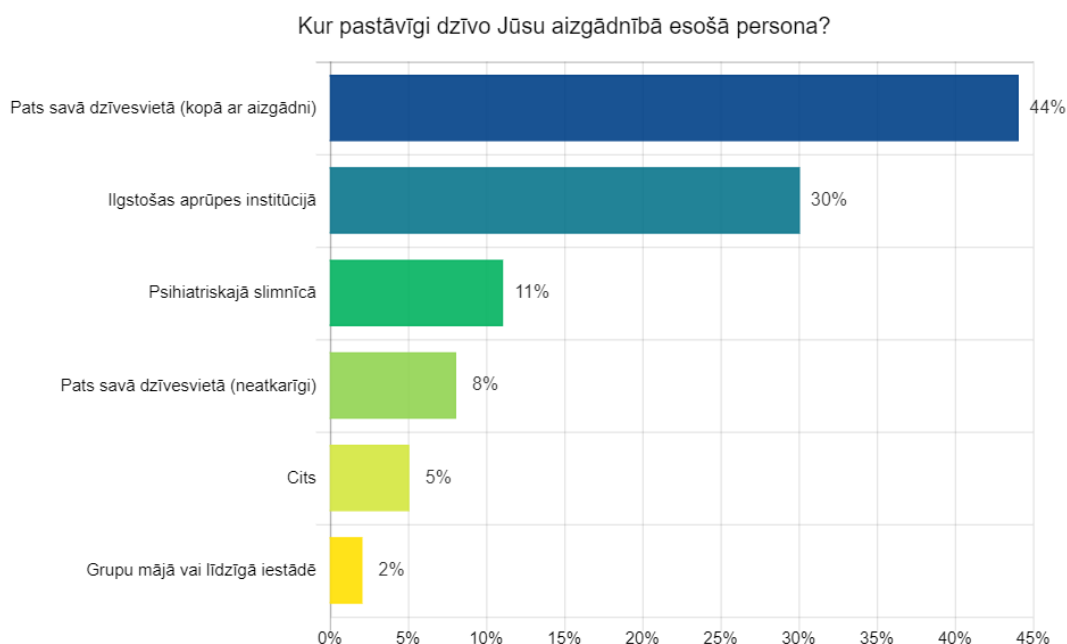
Piezīme: titullapas attēls ģenerēts ar mākslīgo intelektu ChatGPT.

2. Aizgādņu aptaujas rezultāti

2.1. Personu dzīves vieta

Izvērtējot sniegtās atbildes var secināt, ka visvairāk atbildes ir snieguši aizgādņi (grafiks Nr.1), kuri dzīvo kopā ar aizgādņībā esošu personu (44%) vai kuru aizgādājamie dzīvo ilgstošās aprūpes institūcijās (30%). Mazāk atbildes ir bijušas no aizgādņiem, kuru aizgādājamie dzīvo psihiatriskajās slimnīcās (11%), paši neatkarīgi savā dzīves vietā (8%) vai grupu mājā (2%). Atbilžu sadaļā "citi" sniegtās informācijas ietvaros var secināt, ka aizgādņībā esoša persona dzīvo kopā ar kādu vai ilgstošās aprūpes institūcijā.

Grafiks Nr.1



N=506

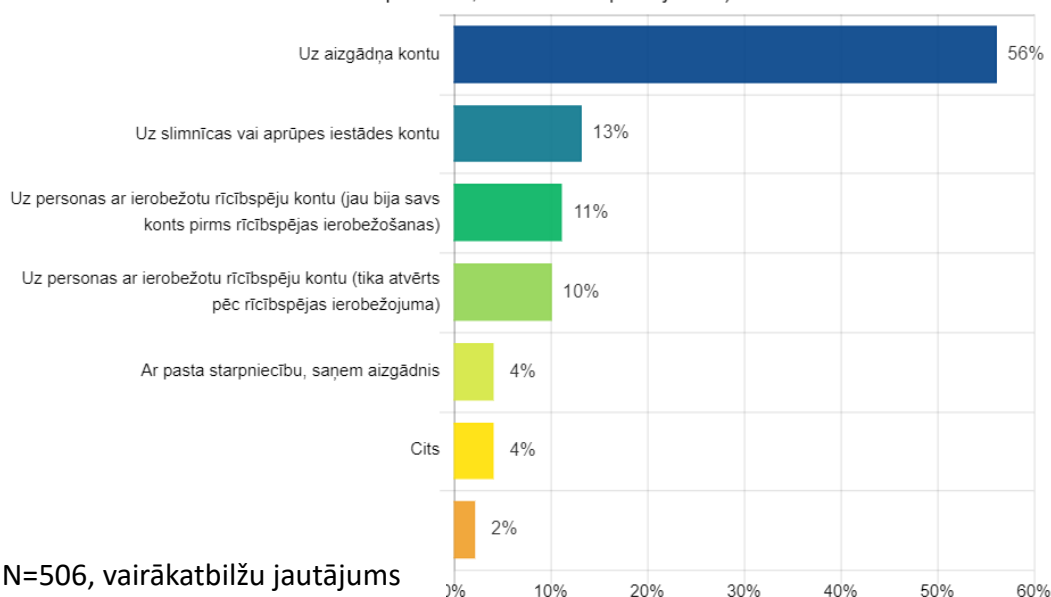
Atbildes "citi" ir snieguši 24 respondenti, norādot, ka aizgādņībā esoša persona dzīvo valsts sociālās aprūpes centrā (VSAC) (4 atbildes), kopā ar aizgādņi (15 atbildes), kopā ar kādu citu personu, aizgādņi regulāri apmeklē (5 atbildes).

2.2. Personu piekļuve finansēm

Absolūts vairākums respondentu norādīja (grafiks Nr.2), ka pašlaik Personas naudas līdzekļi tiek skaitīti uz aizgādņa kontu (56%), atsevišķos gadījumos naudas līdzekļi tiek skaitīti uz slimnīcas vai aprūpes iestādes kontu (13%) vai arī pašas Personas kontu, kurai konts bija pirms rīcībspējas ierobežošanas (11%) vai šāds konts tika atvērts pēc rīcībspējas ierobežošanas (10%). Ļoti maz respondentu izmanto pasta pakalpojumus (4% pats aizgādnis, 2% pati Persona). Atbilžu sadaļā “citi” lielākoties tika norādīts, ka Persona 15% no savas pensijas saņem skaidrā naudā.

Grafiks Nr.2

Kā persona ar ierobežotu rīcībspēju saņem sev pienākošos naudas līdzekļus (piemēram, sociālo pabalstu, invaliditātes pensiju u.c.)?

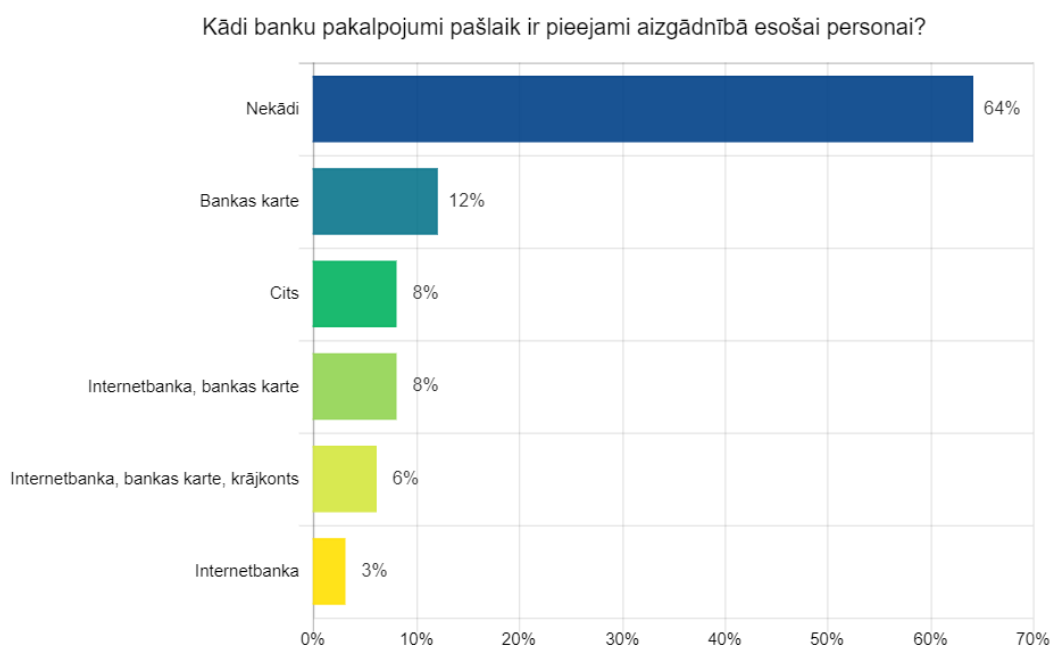


Atbilžu sadaļa “citi” sniegtā informācija (N=21): uz aizgādņa kontu (1); 15% no pensijas saņem skaidrā naudā (15); pasta konts (1); uz aizgādņa kontā esošu apakškontu (2); uz aizgādņa kontu pārskaita 15% no pensijas (1); viena atbilde (1) atzīmēta kā punkts.

2.3. Banku pakalpojumu izmantošana

Atkal absolūts vairākums respondentu (grafiks Nr.3) norādīja, ka Personai pašlaik nav pieejami (neizmanto) nekādi banku pakalpojumi (64%). Ja Personai ir kāds banku pakalpojums, tad lielākoties tā ir bankas karte (12%) vai internetbanka un bankas karte (8%). Atbilžu sadaļā "citi" lielākoties tika norādīts, ka Personai nav nepieciešami banku pakalpojumi.

Grafiks Nr.3



N=506

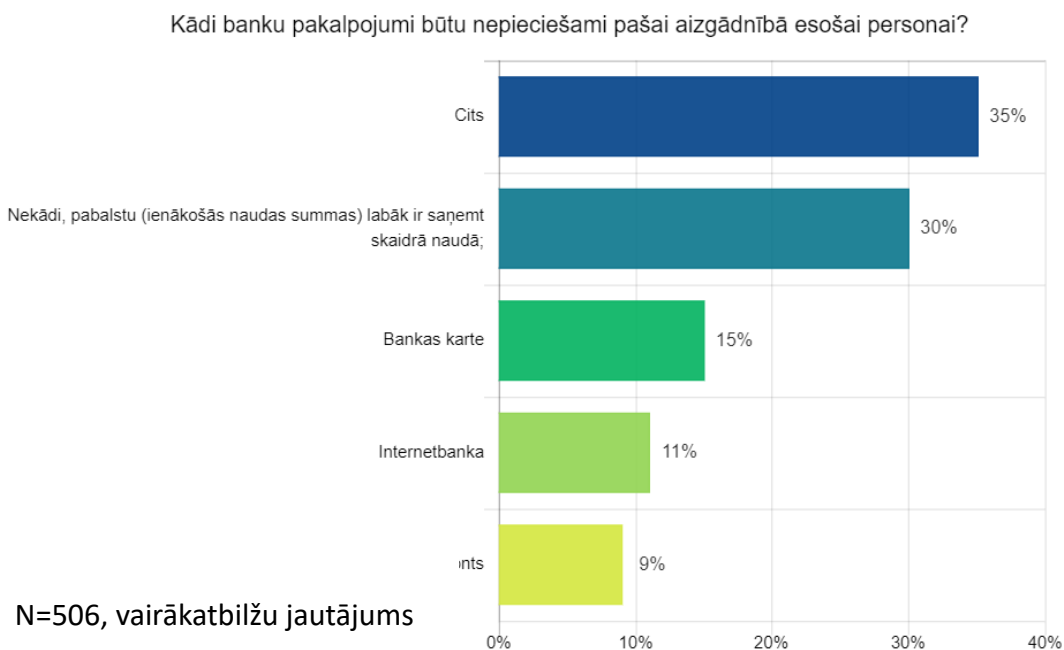
Atbilžu sadaļā "citi" (N=44): nav konta (1); nav atbilde (1); nav nepieciešams (12); krājkonts, konts ikdienas lietošanai (9); PNS konts (1); nekādi, bet ir kodu kalkulators, lai nepieciešamības gadījumā var pieslēgties nepieciešamo institūciju mājaslapām, Persona pati to neizmanto (1); **internetbanka ir piesaistīta aizgādnes internetbankai, lai var veikt maksājumus ar aizgādnes internetbankas rīkiem** (2); atvērts konts (2); bankas karte un krājkonts, krājkonts (8); bankas konts; Personai ir ierobežota rīcībspēja maksājumu

izdarīšanā un saņemšanā, darījumu veikšanā, aizgādnis rīkojas patstāvīgi (2); banka uzskata, ka Personai nedrīkst būt ne konts, ne internetbanka (1); internetbankas konts, kas piesaistīts aizgādnes internetbankai, ar šo kontu aizgādnis rīkoties nevar, bet tajā var ieskaitīt naudu, konta apkalpošanas izdevumu segšanai, ja konts iepriekš bijis piesaistīts kādam regulāram maksājumam, kredītam, ko jāturpina maksāt, vai arī ierodoties bankā veikt maksājumu no konta, ja ir bāriņtiesas lēmums veikt kādu citu maksājumu (loti sarežģīts pasākums), pārsvarā veicu maksājumus no sava konta no pensijas, kuru saņemu par Personu (1); Personas bankas konts piesaistīts aizgādnes kontam (bankas karti neizsniedz aizgādnim) (1); aizgādņa kontā tiek ieskaitīta nauda (1); Persona pati rīkojas ar saviem naudas līdzekļiem un nav izveidojies uzkrājums, bankas karte uz aizgādņa vārda (1).

2.4. Banku pakalpojumu nepieciešamība

Atbildot uz jautājumu par to, kādi banku pakalpojumi būtu nepieciešami pašai Personai (grafiks Nr.4), lielākoties respondenti ir snieguši atbildes sadaļā "citi", norādot, ka nav nepieciešami nekādi banku pakalpojumi. Tāpat arī no piedāvātajiem atbilžu variantiem respondenti ir izvēlējušies atbildi "nekādi, pabalstu labāk saņemt skaidrā naudā" (30,3%). Vēl 15% respondentu minējuši bankas karti, 11% - internetbanku un 9% krājkontu.

Grafiks Nr.4



Atbilžu variants "cits" (n=190): nav nepieciešams (161); naudu saņemt aizgādņā vai VSAC (20); kabatas nauda, ja šī Persona ir spējīga kaut cik rīkoties ar to (1); summa, kas nepieciešama sociālās aprūpes iestādes apmaksai tek pārvirzīta aizgādņa kontā, kas veic tālākos darījumus un atskaitās bāriņtiesai (1); pašai Personai nav nepieciešami bankas pakalpojumi, jo skaidras naudas nozīmi neizprot, bet ar bankas karti palīdz rīkoties aizgādne (1); banka informēta par aizgādņības faktu, sadarbība vienmēr bijusi laba (1); konts (1);

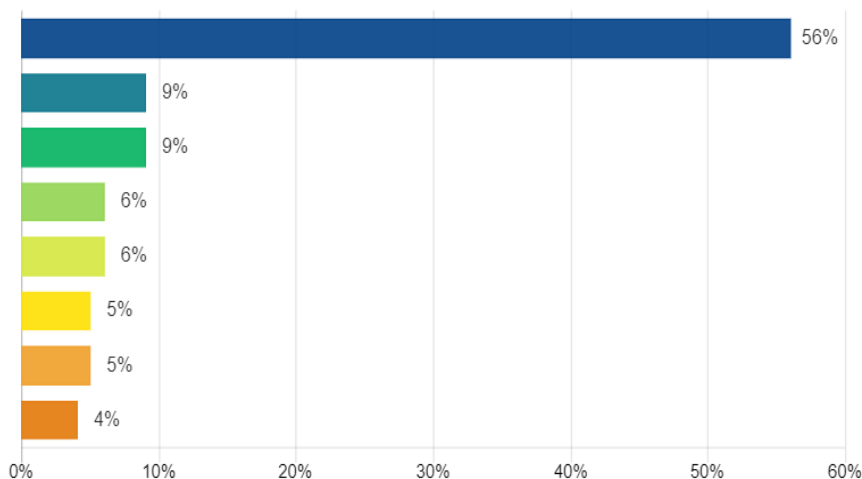
internetbanka vismaz skatīšanās režīmā (2); aizgādnis veic maksājumus ar internetbanku (1); konts pastā (1).

2.5. Sadarbība ar bankām

Atbildot uz piekto jautājumu (grafiks Nr.5), 56% respondentu ir norādījuši, ka nav saskārušies ne ar kādām problēmām bankās, bet tajā pašā laikā atbilžu sadaļā "citi" daudz ir norādīts uz to, ka nav saskatījuši nepieciešamību vērsties bankā ar mērķi saņemt kādus pakalpojumus Personai. Tajos gadījumos, kad respondenti ir norādījuši uz problemātiku sadarbībā ar bankām, tas ir bijis, jo bankas ir pieļāvušas tikai klātienes komunikāciju (9%), kā arī Personas dzīvesvietas tuvumā nav banku filiāles (6%) vai arī ir atteikts internetbankas pakalpojums (6%).

Grafiks Nr.5

Ar kādiem sarežģījumiem banku pakalpojumu pieejamībā esat sastapušies, pārstāvēt aizgādnībā esošas personas intereses bankā?



- Nav bijuši nekādi sarežģījumi
- Visas darbības ar kontu ir jāveic klātienē bankā
- Cits
- Aizgādnībā esošās personas dzīvesvietas tuvumā nav bankomātu
- Banka atteica internetbankas pakalpojumu
- Banka atteica bankas karti
- Banka atteicās nodrošināt bankas pakalpojumu vispār, jo nav skaidrs tiesas spriedums
- Banka atteica atvērt kontu

N=506, vairākatbilžu jautājums

Atbilžu sadaļā "citi" (53) ir šādas atbildes: **klātienē var noraidīt aizgādņa atrašanos, jo nav tiesas spriedumā norādes pārstāvēt banku (1); ja tiesa noteikusi Personai rīkoties pašai ar noteiktu naudas summu, pārējā daļā rīkojas aizgādnis atsevišķi, tas ir sarežģīti, jo uz bankas karti Personai ieskaita to summu, ar kuru viņš var rīkoties, bet aizgādnim pārējā summa jāizņem bankā skaidrā naudā, taču banku filiāles nav pat katrā pilsētā (1);** bija nobloķēts bankas konts, jo divus gadus nenotika darījumi, un pats klients bija jāved uz banku, lai atjaunotu konta darbību, un tur varētu ieskaitīt viņam iederošo naudas atlikumu. Tas ir nenormāli, jo mēs atrodamies dažādās valsts pilsētās. Un man kā aizgādnim Swedbank atteica atbloķēt kontu, jo tiesas spriedumā tas nav atrunāts. Pirmajā reizē bankas darbinieks kategoriski atteicās minēt iemeslu kāpēc slēgts konts. Pārgrieza seju, un pateica, ka man jāsavāc kaudze ar materiāliem, jāskenē, un kaut kur jāraksta pieteikums, un tad varbūt manu situāciju kāds risinās. Cilvēkam noņemta rīcībspēja naudas lietās, bet uz banku viņam personīgi jāierodas un jāparaksta visi papīri kā normālam, es toreiz pat nebiju klāt!!! **PILNĪGS ABSURDS!!! (1);** nav bijuši sarežģījumi, jo visu laiku Personai pienākošies līdzekļi tiek iemaksāti aizgādņa kontā (3); neizmanto bankas pakalpojumus (21); nav bijusi nepieciešamība pārstāvēt bankā (5) nekādi, jo noteikti pilnā apjomā rīcības ierobežojumi maksājumu izdarīšanai un saņemšanai (1); **nav tuvumā bankas filiāle (4); veda pašu Personu, visi lēmumi, spriedumi bankai nederēja/ nepieņēma (1);** banka atteicās atvērt atsevišķu bankas kontu Personai, konts bija jāpiesaista aizgādņa kontam, bankas karte ir izdota uz aizgādņa vārda (1); **Personām nav bijis nepieciešams atvērt internetbanku, bet problēma ir, ja cilvēks neprot rakstīt un nepazīst ciparus, tad ir ļoti grūti atvērt internetbanku, tad jāmeklē, kuru banku izdosies pierunāt (1);** bankas pakalpojumi netiek izmantoti, jo naudu saņem PNS kontā Latvijas pastā/ piegādā pastnieks (3); nav iespējams noskaidrot kontā esošas naudas atlikumu (1); nevarēju iegūt internetbankas koda kalkulatoru, lai varētu piem. uztaisīt aizg.es. pers. elektronisko parakstu, kas vajadzīgs iesniedzot institūcijās iesniegumus. Ja nav kodu kalkulatora, nevaru veikt maksājumus no Personas konta. Pensija nāk uz manu kontu, visu maksāju no tā (1); kāpēc pensionāriem ar invaliditāti bankas karte ir par maksu (1); **banka apšaubā mūsu lūguma patiesumu, bankas pārbauda bāriņtiesas spriedumu un par to liek maksāt, nav ieinteresētas palīdzēt šādos gadījumos (1);** bankas darbinieki ir pretimnākoši (1); **nav bankai skaidri izstrādāts optimāls**

mehānisms, kā izpildīt tiesas lēmumu Personai rīkoties ar ierobežotu līdzekļu apjomu vienlaicīgi saglabājot pieeju internetbankai. Sekojoši gan aizgādnim, gan Personai grūti izsekot darbībām kontā, kā arī katru mēnesi jāierodas bankas filiālē izņemt līdzekļus skaidrā naudā, kur jau tā no niecīgās invaliditātes pensijas tiek ieturēti 10 eur par katru reizi (2); klātienē ar bāriņtiesas atļauju (1); vadās pēc bāriņtiesas lēmuma (2).

2.6. Finanšu līdzekļu saņemšanas preferences

Atbildot uz jautājumu, kā vislabāk organizēt pabalstu (finanšu līdzekļu) saņemšanu Jūsu aizgādnībā esošai personai¹ (N=408), liela daļa no respondentiem nevēlējās neko mainīt esošajā kārtībā, bet nebija iespējams no atbildēm secināt, kas ir tā iepriekšējā kārtība, kas visus apmierina, tāpat liela daļa norādīja, ka nezina kā uzlabot finanšu līdzekļu saņemšanu vai arī nevēlējās sniegt atbildi uz jautājumu. Tāpat bija 33 respondenti, kas norādīja, ka Persona pati nespēj rīkoties ar naudu. No citām pieejamām atbildēm ir iespējams secināt, ka aizgādņi vēlētos izmantot kādu no šīm iespējām:

- a) saņemt finanšu līdzekļus ar pasta starpniecību (skaidra nauda);
- b) saņemt aizgādnībā esošas personas finanšu līdzekļus uz sava konta;
- c) nodrošināt, ka Personai tiek sniegti pakalpojumi bankā.

Ja analizē aizgādņu vēlmes attiecībā uz banku pakalpojumiem, tad liela daļa aizgādņu vēlas, lai Personas finanšu līdzekļi tiek pārvirzīti uz aizgādņa kontu. Savukārt, citi aizgādņi norādīja, ka ir nepieciešams konts un internetbanka pašai Personai ar iespēju aizgādnim rīkoties ar internetbanku, lai veiktu nepieciešamos maksājumus. Aizgādņus nav apmierinājusi prakse, ka bankā ir jāierodas vairākas reizes, lai atvērtu kontu, kā arī dažreiz noteiktais pienākums atvest Personu, kas ne visos gadījumos ir iespējams. Savukārt, ja Persona atrodas ilgstoši kādā institūcijā, tad aizgādņu ieskatā finanšu līdzekļi būtu jāpārskaita uz institūcijas speciālo kontu, attiecīgi dodot iespēju Personai pašai saņemt 15% skaidrā naudā un rīkoties ar to.

¹ Atvērta tipa jautājums, nav grafika vai diagrammas.

Atbildes uz jautājumu “Kā vislabāk organizēt pabalstu (finanšu līdzekļu saņemšanu Jūsu aizgādnībā esošai personai” (N=408) var sagrupēt šādi:

[1] Vispārēja informācija:

[1.1] turpināt kā iepriekš / apmierina, kā līdz šim (76). Vienlaikus nav sniegta papildus informācija par to, kāda ir līdzšinējā kārtība;

[1.2] nezinu, ko vajadzētu uzlabot (10);

[1.3] nav atbildes uz šo jautājumu (36);

[1.4] Persona pati nespēj rīkoties ar naudu (33).

[2] Pasta iesaiste:

[2.1] ar pasta starpniecību saņem finanšu līdzekļus (1);

[2.2] (finanšu līdzekļus) saņem aizgādne pastā (4);

[2.3] skaidras naudas izmaksa (35);

[2.4] Persona vēlas savus naudas līdzekļus saņemt skaidrā naudā, jo bankām neuzticas (1).

[3] Aizgādnis rīkojas:

[3.1] aizgādnis var patstāvīgi rīkoties Personas vietā rīcībspējas ierobežojuma apmērā (66);

[3.2] aizgādnis pārvalda Personas kontu, sniedz atskaites (1);

[3.3] tāpat kā līdz šim. Dzīvojot ar Personu kopā ir vieglāk pārvaldīt līdzekļus, ja tie nāk uz aizgādņa kontu – ar nosacījumu, ja Persona nekādas darbības pati nespēj veikt. Šī brīža sistēma mazina arī birokrātisko slogu aizgādnim (1);

[3.4] viss labi, nauda iet aizgādņa kontā (5);

[3.5] aizgādnis iedod skaidru nauda, ja tāda ir vajadzīga (1);

[3.6] pietiek, ka ir karte, jo var samaksāt veikalā ar pārtiku vai izņemt skaidru naudu. Varbūt varētu internetbanku pieslēgt, bet neesmu to izdarījusi, bet neredzu problēmu tajā, pieteikties un ar tiesas lēmumu aiziet uz turieni (1);

[3.7] uz kontu, bet personīgiem ikdienas tēriņiem aizgādnis izsniedz uz rokas, skaidrā naudā (5, 20 eiro) (6);

[3.8] grūti bija tikt pie aizgādņa statusa, ilgi jāgaida tiesa, lēmums, tā stāšanās spēkā. Kad ieguva statusu, VSAA nokārtoju līdzekļu saņemšanu uz savu kontu un problēmu nebija. Personas konts bija manā internetbankā piesaistīts manam kontam, tāpēc redzēju darbības, kas tur notiek. Piemēram, regulārie maksājumi, kredītu maksājumi, kas Personas kontam bija jau pieslēgti. Uzmaniju, lai Personas kontā vienmēr būtu pietiekami līdzekļi, iemaksājot no pensijas, kura nāca uz manu kontu. Problēma ir, ka es kā aizgādnis bankā nevaru saņemt kodu kalkulatoru Personai. Tādā gadījumā kā aizgādnis varētu palīdzēt Personai pārvaldīt viņa kontā esošos līdzekļus neierodoties bankā. Pietiktu ar rīcības/maksājuma saskaņošanu ar bāriņtiesu. Lai nokārtotu bankas karti un internetbanku, Personai bija jāierodas klātienē, kas mūsu gadījumā nebija iespējams, jo cilvēks bija gulošs un ar smagu demenci (1).

[4] Bankas pakalpojumi, kas būtu nepieciešami:

[4.1] Konts:

[4.1.1] uz aizgādņa kontu (61);

[4.1.2] bankas kontā (21);

[4.1.3] uz aizgādņa nokārtoto bankas kontu (1);

[4.1.4] pabalsts klienta personīgajā kontā (4);

[4.1.5] nauda ienāk kontā un Persona pati ar to rīkojas (2).

[4.2.] Konts un bankas karte:

[4.2.1] vislabākais ir pašreizējais variants – naudas līdzekļu saņemšana kontā, un to lietošana izmantojot bankas karti norēķiniem un skaidras naudas izņemšanai no bankomāta (1);

[4.2.2] bankas konts ar karti, kuru varētu lietot aizgādnis (1).

[4.3] Bankas konts, karte, internetbanka:

[4.3.1] **vislabāk būtu, ja varētu Personai atvērt pašai savu kontu, internetbanku ar bankomāta karti, lai aizgādnim nebūtu jājūtas kā noziedzniekam. Lai visa šī banku lieta nebūtu tik smagnēja un diskriminējoša. Es vēlētos manā aizgādniecībā esošajai Personai krājkonku, kur novirzīt līdzekļus ārstniecības izdevumiem (1);**

[4.3.2] aizgādnis saņem skaidru naudu bankā. Izveidot bankas karti esošajiem bankas kontam, pieslēgt internetbanku, lai aizgādnis varētu veikt maksājumus internetbankā, kā arī skaidras naudas norēķinus (1);

[4.3.3] saglabāt pieeju internetbankai vismaz skatīšanās režīmā, neieturot līdzekļus par invaliditātes pensiju saņemšanu skaidrā naudā (1).

[4.3.4] aizgādnim nepieciešams ļaut izmantot Personas internetbanku, lai viņa vārdā var apmaksāt rēķinus, bet banka neļauj (2);

[4.3.5] attālināti, minimizējot birokrātiskas un absurdas prasības/ internetbanka (2);

[4.3.6] internetbanka un banka karte (4).

[4.4] Karte:

[4.4.1] ar pārskaitījumu uz karti (3);

[4.4.2] karte (2);

[4.4.3] persona rīkojas ar karti, lai izņemtu naudu bankomātā un iepirktos ar skaidru naudu (1);

[4.5] norēķinu konts (3);

[4.6] savu invaliditātes pensiju, ko dzīvesvietā piegādā pasts, tērē pēc saviem ieskatiem. Citus naudas līdzekļus (par zemes nomu) nogulda uz kontu un bankas kartei uzlikts dienas limits (1);

[4.7] jāmaksā par konta pārskatu/ izrakstu (6).

[5] Bankas administratīvā prakse:

[5.1] Swedbanka atteicās atvērt kontu, tā kā aizgādnes darba laiks sakrīt ar bāriņtiesas darba laiku. Banka nevarēja sazvanīt bāriņtiesu, jo vēlējās personīgi noskaidrot, vai iesniegtais bāriņtiesas lēmums ir īsts un spēcā esošs, nepaļāvās uz dokumentiem, kas ir aizgādnei uz rokas. Līdz ar to nebija iespējams arī noskaidrot pilngadības kontā esošo atlikumu (tajā tika skaitīta apgādnieka zaudējuma pensija līdz pilngadībai). Nebija iespējams iesniegt laicīgi mantas aprakstes aktu bāriņtiesai, jo nav zināms mantas apmērs. (1)

[5.2] Sebbankā samazināt administratīvo procesu. Konta atvēršana sākumā tika atteikta, jo bija jāiesniedz dokumenti klātienē vai internetbankā, jāatgriežas otrreiz bankā, kad saņemti vairāki banku darbinieku apstiprinājumi. Ja katrs bankas pakalpojums ir šādi jāveic, tas aizgādnim vai Personai rada nevajadzīgu slogu. Mūsu gadījumā banka neatrodas tuvu dzīvesvietai, ārstniecības iestāde atrodas vēl tālāk un personu apliecinošie dokumenti atrodas ārstniecības iestādē (katru reizi bankā ir jāuzrāda aizgādnes un Personas apliecinošie dokumenti). Kamēr banka pārbaudīja dokumentu īstumu un saņēma vairāku darbinieku apstiprinājumu, bija jādodas otru reizi uz banku, lai atvērtu kontu. Vai tas attiecas uz visiem pakalpojumiem, nav zināms. (2)

[5.3] Covid- 19 laikā bija sarežģījumi atvērt kontu bankā .(1)

[6] Atrašanās institūcijās:

[6.1] kad Persona ilgstoši un patstāvīgi atrodas psihiatriskajā slimnīcā, tad ieskaitīt tieši uz šīs slimnīcas speciāli šiem nolūkiem paredzētā konta (2);

[6.2] uzturoties ilgstošas ārstniecības iestādē, Personai būtu jāsaņem tikai % daļa no valsts maksājamiem finanšu līdzekļiem (1);

[6.3] tā kā Persona ir ilgstošas aprūpes institūcijā, tad ir labi, ka Personas bankas konts piesaistīts aizgādnes kontam un izsniegta bankas karte, lai nodrošinātu Personas aprūpi, iegādātu un nomaksātu visu nepieciešamo. Bāriņtiesa uzrauga aizgādņa rīcību aizgādņa pienākumu izpildē (1);

[6.4] pabalstu saņem slimnīcā, labāk to būtu saņemt skaidra naudā, jo rīkoties ar bankas karti nemāk, kā arī nav tādu iespēju (1).

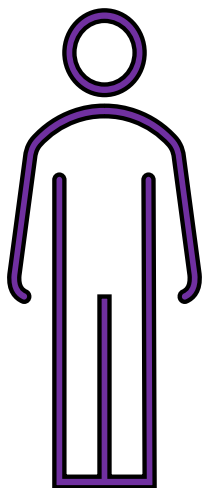
[7] Cita informācija:

[7.1] būtu labi, ja pašvaldība palielinātu pabalstu, jo ar patreizējiem 40 eur vismaz palielinātu līdz iztikas minimumam (1);

[7.2] spriedums, ka Persona var rīkoties ar saviem naudas līdzekļiem summā līdz vienas minimālās mēnešalgas apmēram (1).

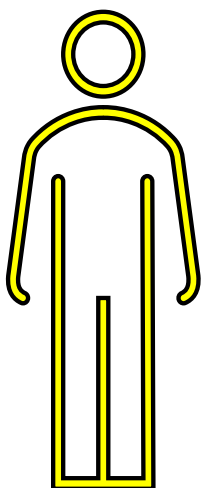
3. Personu profili

3.1. Kopējais profils



- ✓ Lielākoties ar finanšu līdzekļiem rīkojas aizgādnis vai institūcija, Personai pašai (ja iespējams) ir kabatas nauda.
- ✓ Aizgādņi pozitīvi vērtē:
 - Nauda uz aizgādņa kontu;
 - Pasta pakalpojumi (skaidras naudas saņemšana).
- ✓ Norādītā banku problemātika:
 - Samazināt administratīvo slogu;
 - Tiesu spriedumu akceptēšana bez nepieciešamības Personai ierasties bankā.
 - Papildus komisijas maksas;
 - Banku filiāļu trūkums.
- ✓ Nepieciešamie banku pakalpojumi:
 - Karte, konts, internetbanka, bet tā, lai aizgādnis arī var rīkoties ar šiem rīkiem;
 - Īpaši, lai aizgādnim ir iespēja rīkoties ar internetbanku.

3.2. Profils: Persona dzīvo neatkarīgi

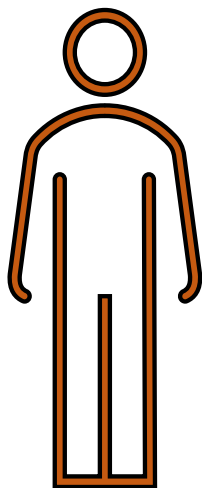


✓ Uz aizgādņa kontu tiek skaitīti Personas līdzekļi (42%), tajā pašā laikā finanšu līdzekļi nonāk Personas kontā, kas ir izveidots pirms rīcībspējas ierobežojuma (35%) vai pēc rīcībspējas ierobežojuma (12%). Attiecīgi finanšu līdzekļi tiek iegūti arī ar pasta starpniecību (gan pati Persona (2%), gan aizgādnis (7%)).

✓ Aizgādņi norāda, ka Personām, kas dzīvo neatkarīgi, lielākoties nav nekādi banku pakalpojumi. No tiem pakalpojumiem, kas ir pieejami, ir internetbanka un bankas karte vai tikai bankas karte.

✓ Ieteikumi: internetbanka (vismaz skatīšanās režīmā), labāk sūtīt finanšu līdzekļus uz aizgādņa kontu, skaidrā naudā izmaksāt; tiesas spriedums par to, ka aizgādnis patstāvīgi rīkojas ar Personas naudas līdzekļiem.

3.3. Profils: Persona dzīvo kopā ar aizgādņi



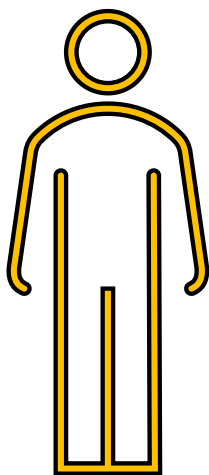
Gandrīz puse (49%) respondentu ir norādījuši, ka finanšu līdzekļi tiek saņemti uz aizgādņa kontu, 22% tos saņem pati Persona uz iepriekš izveidotu kontu, 10% gadījumos Persona saņem finanšu līdzekļus uz savu kontu, kas izveidots pēc rīcībspējas ierobežošanas. Šajā profilā ir diezgan daudz respondenti, kas izmanto pasta pakalpojumus finanšu līdzekļu saņemšanā (5% saņem pašas Personas, 13% aizgādnis saņem).

✓ Aizgādņi norāda, ka Personām, kas dzīvo kopā ar aizgādņiem, lielākoties nav nekādu banku pakalpojumu (62%) vai norāda uz citiem banku pakalpojumiem (12%), kā arī, izvēloties atbilžu variantus, lielākoties tiek norādīts, ka Personai ir internetbanka un bankas karte (10%).

✓ Šajā kategorijā aizgādņi lielākoties kā atbildi izvēlas variants "cits", informējot par to, kādi banku pakalpojumi būtu nepieciešami Personai (40%), tāpat aizgādņi norāda, ka banku pakalpojumi nav nepieciešami vispār, jo pietiek ar skaidras

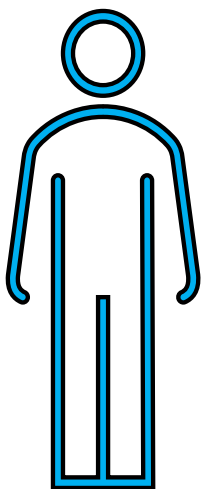
naudas izmaksu (28%). Ja ir jāizvēlas kāds konkrēts banku pakalpojums, tad tā ir bankas karte (15%), kamēr internetbanka (12%) un krājkonts (5%) ir mazāka nepieciešamība.

3.4. Profils: Persona dzīvo grupu mājā



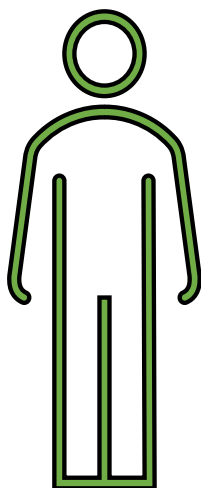
- ✓ Šajā kategorijā ir tikai viens gadījums, kad finanšu līdzekļi tiek skaitīti uz pašas Personas kontu, pārējos septiņos gadījumos finanšu līdzekļi nonāk aizgādņa kontā. Citas iespējas nav atzīmētas.
- ✓ Lielākoties ir norādīts, ka Personai nav banku pakalpojumi vispār. Vienā gadījumā ir norādīts uz internetbanku un bankas karti, otrā gadījumā tikai uz internetbanku.
- ✓ Lielākoties ir norādīts, ka Personai nav nepieciešami banku pakalpojumi.

3.5. Profils: Persona dzīvo ilgstošas aprūpes institūcijā



- ✓ Arī šajā profilā finanšu līdzekļi visbiežāk nonāk aizgādņa kontā (42%), tomēr šeit parādās arī norāde, ka slimnīcas kontā tiek ieskaitīti līdzekļi (30%), no kuriem 15% nonāk pašas Personas rīcībā. Šajā profilā Personas arī pašas saņem uz savu kontu finanšu līdzekļus, bet pasta starpniecība ir izvēlēta visretāk.
- ✓ Absolūts vairākums aizgādņu norāda, ka šī profila Personas neizmanto banku pakalpojumus, ja tomēr izmanto, tad tā ir bankas karte.
- ✓ Tāpat aizgādņi lielākoties norāda, ka nav nepieciešami banku pakalpojumi, sadaļā “cita atbilde” skaidrojot, ka Persona nespēj pati rīkoties vai nesaprot naudas nozīmi. Tomēr populārākais banku pakalpojums šajā kategorijā ir internetbanka.

3.6. Profils: Persona patstāvīgi dzīvo psihiatriskajā slimnīcā



- ✓ Šī profila gadījumā finanšu līdzekļi lielākoties tiek pārskaitīti uz slimnīcas kontu, mazāk uz aizgādņa kontu. Vispār nav norādes par pasta pakalpojumu izmantošanu, kā arī praktiski netiek izmantots pašas Personas konts.
- ✓ Šajā profilā aizgādņi norāda, ka Persona neizmanto nekādus banku pakalpojumus, bet, ja izmanto, tad tie ir “internetbanka, bankas karte, krājkonts.”
- ✓ Interesanti, ka šajā profilā tiek izcelta krājkonta un bankas kartes nepieciešamība, tāpat tiek norādīts uz to, ka bankas pakalpojumi vispār nav nepieciešami.

4. Pielikums Nr.1 "Aizgādņu aptauja par personu ar ierobežotu rīcībspēju piekļūstamību banku pakalpojumiem" anketa

1. Kur pastāvīgi dzīvo Jūsu aizgādnībā esošā persona?

- a) Pats savā dzīvesvietā (neatkarīgi);
- b) Pats savā dzīvesvietā (kopā ar aizgādni);
- c) Grupu mājā vai līdzīgā iestādē;
- d) Ilgstošas aprūpes institūcijā;
- e) Psihiatriskajā slimnīcā;
- f) Cits.

2. Kā persona ar ierobežotu rīcībspēju saņem sev pienākošos naudas līdzekļus (piemēram, sociālo pabalstu, invaliditātes pensiju u.c.)? (vairākas atbildes iespējamas)

- a) uz personas ar ierobežotu rīcībspēju kontu (jau bija savs konts pirms rīcībspējas ierobežošanas);
- b) uz personas ar ierobežotu rīcībspēju kontu (tika atvērts pēc rīcībspējas ierobežojuma);
- c) uz aizgādņa kontu;
- d) uz slimnīcas vai aprūpes iestādes kontu;
- e) ar pasta starpniecību, saņem pati Persona;
- f) ar pasta starpniecību, saņem aizgādnis;
- g) cits _____

3. Kādi banku pakalpojumi pašlaik ir pieejami aizgādnībā esošai personai?

- a) internetbanka, bankas karte, krājkonts;
- b) internetbanka, bankas karte;
- c) internetbanka;
- d) bankas karte;
- e) nekādi;
- f) cits _____

**4. Kādi banku pakalpojumi būtu nepieciešami pašai aizgādnībā esošai personai?
(vairākatbilžu jautājums)**

- a) internetbanka;
- b) bankas karte;
- c) krājkonts;
- d) nekādi, pabalstu (ienākošās naudas summas) labāk ir saņemt skaidrā naudā;
- e) cits _____

5. Ar kādiem sarežģījumiem banku pakalpojumu pieejamībā esat sastapušies, pārstāvot aizgādnībā esošas personas intereses bankā? (vairākatbilžu jautājums)

- a) nav bijuši nekādi sarežģījumi;
- b) banka atteicās nodrošināt bankas pakalpojums vispār, jo nav skaidrs tiesas spriedums;
- c) banka atteica atvērt kontu;
- d) banka atteica internetbankas pakalpojumu;

e) banka atteica bankas karti;

g) visas darbības ar kontu ir jāveic klātienē bankā;

h) aizgādnībā esošās personas dzīvesvietas tuvumā nav bankomātu;

i) cits_____

6.Kā vislabāk organizēt pabalstu (finanšu līdzekļu) saņemšanu Jūsu aizgādnībā esošai personai? (Atvērta tipa jautājums).