

PIEKĻŪSTAMĪBA , NĀKŪTNES BANKĀ

SILVIJA EGLĀJA-GRANDAVA

Citadeles Baltijas ekspertu atbalsta nodaļas vadītāja

Citadele

> 386 000 KLIENTU

6 SAZIŃAS KANĀLI



Zināšanu trūkums

**Digitālo prasmju
trūkums**

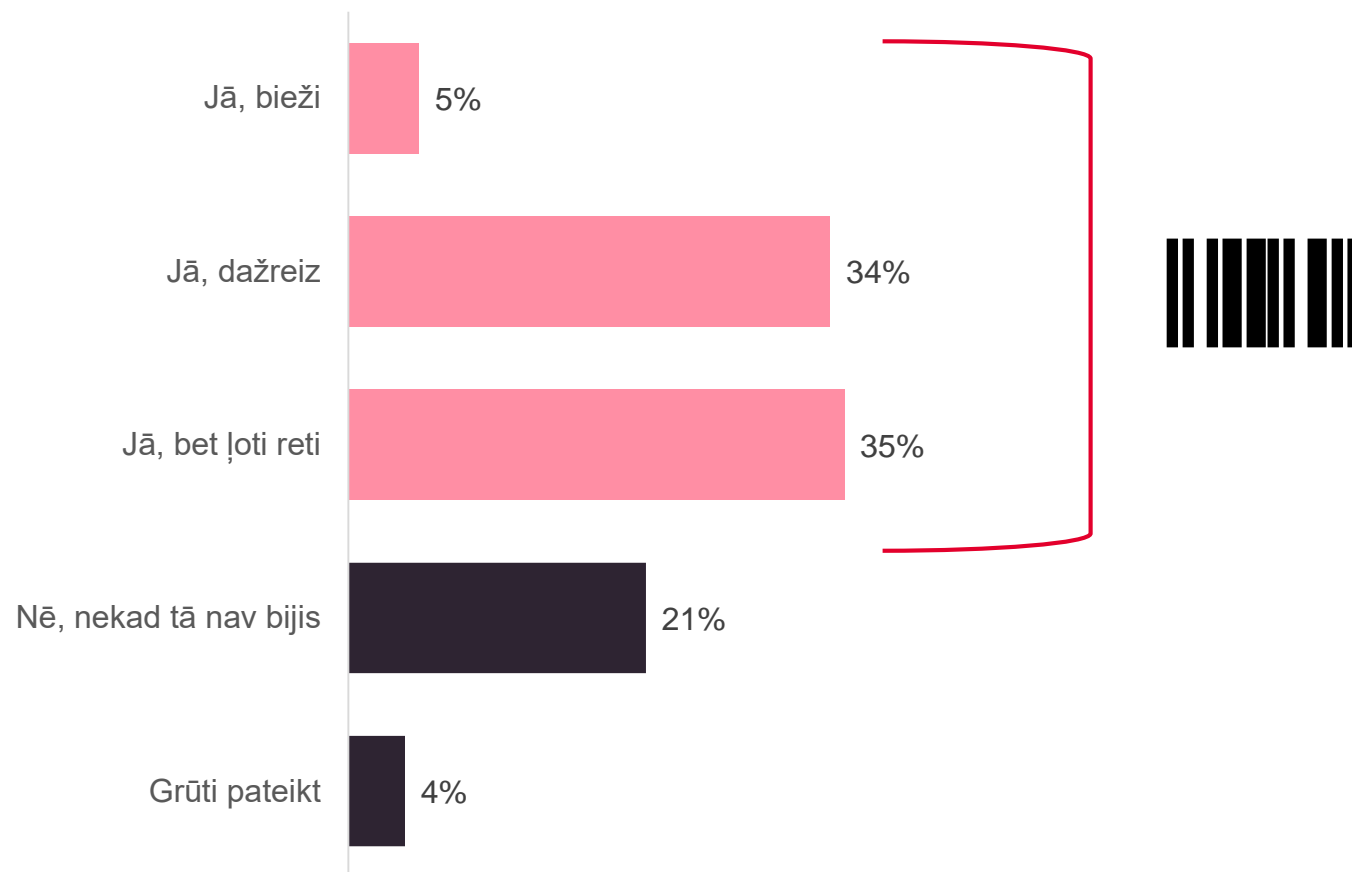
Fiziski šķēršļi

Valodas barjera

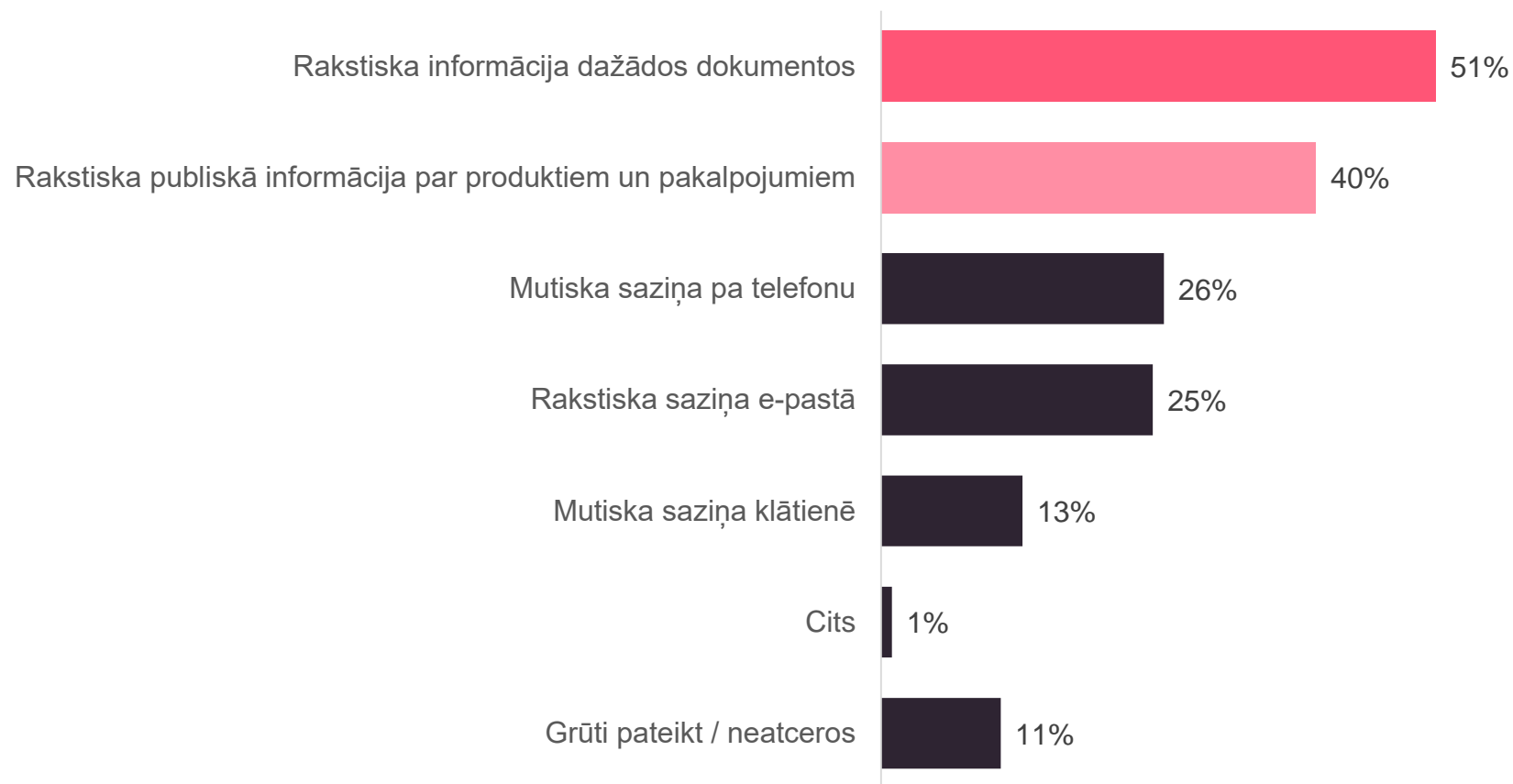
Dzīve ēnu ekonomikā



Vai kādreiz ir bijis grūti saprast Jums svarīgu informāciju finanšu jomā, jo tā ir pārāk sarežģīta?

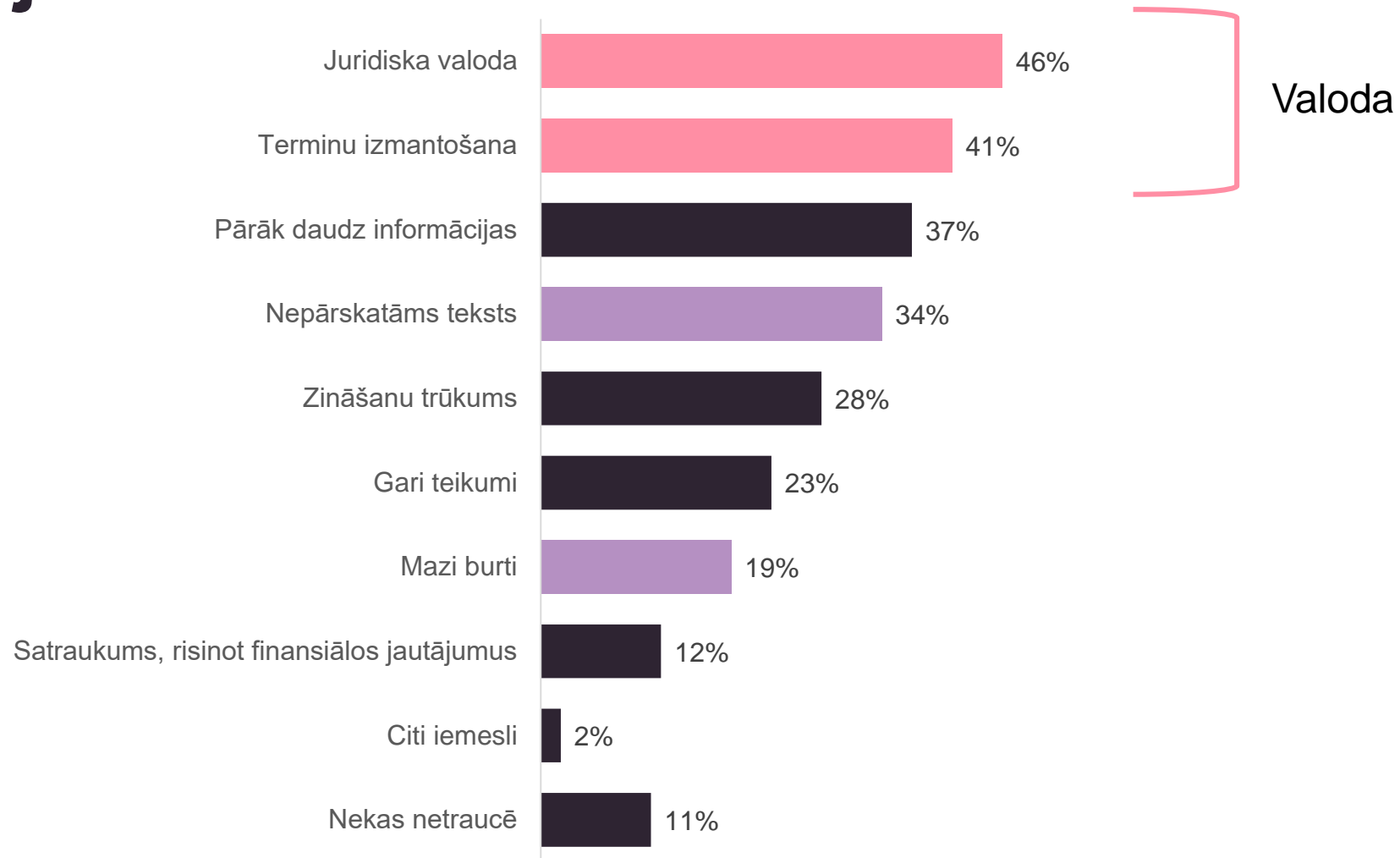


Kurā no saziņas veidiem Jūs esat sastapies/-usies ar grūtībām saprast informāciju finanšu jomā?

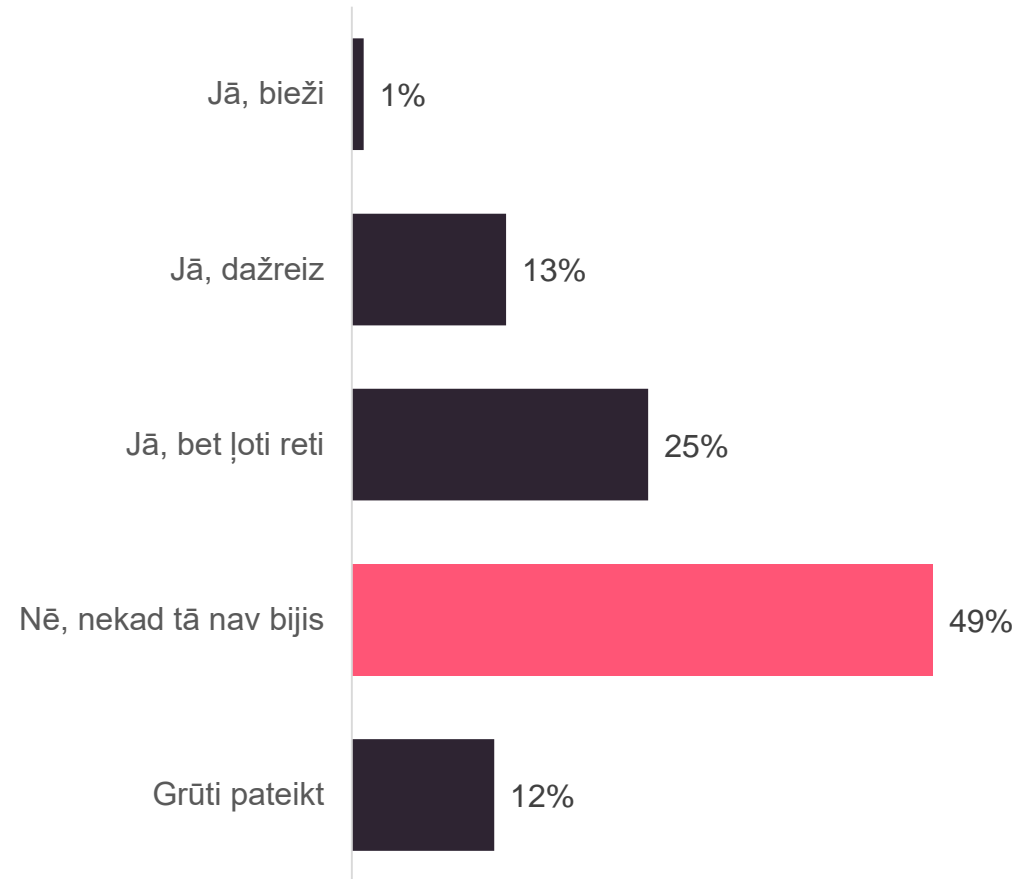


Citadele

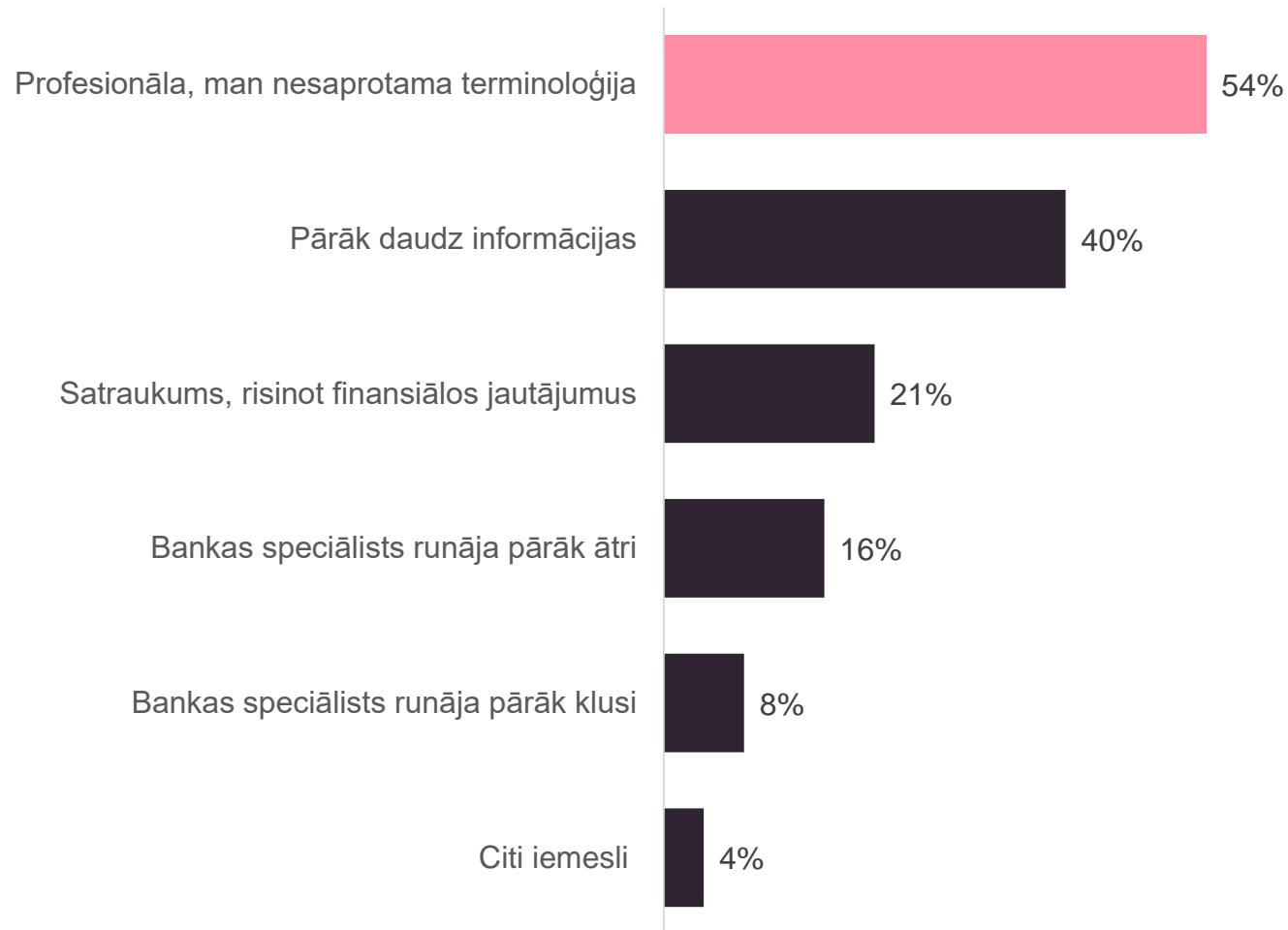
Kas Jums visvairāk traucē saprast finanšu informāciju?



Vai Jums kādreiz ir bijis grūti saprast sniegto informāciju bankas klientu apkalpošanas centrā, jo tā ir bijusi pārāk sarežģīta?



Kāpēc Jums bija grūti saprast šo informāciju?



VIEGLĀ VALODA

- Nepieciešama konkrētai cilvēku grupai
- Jāievieš kopā ar tehniskiem pielāgojumiem vieglākai uztverei
- Nav iespējama visos bankas materiālos

- Notiek tehnisko risinājumu izstrāde
- Sadarbība ar mērķauditoriju pārstāvošajām grupām
- Terminu skaidrošana

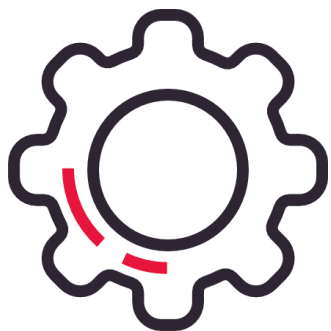
VIENKĀRŠĀ VALODA

- Nepieciešama visiem bankas klientiem, darbiniekiem un sabiedrībai kopumā
- Var ieviest bez papildus tehniskajiem uzlabojumiem.
- Ir izaicinoša ieviešana juridiskajos tekstos

- Notiek darbinieku apmācības
- Esošo mājaslapas tekstu, līgumu, klientu vēstuļu pārskatīšana
- Komunikācijas vadlīniju pilnveide
- Pētījumi par to, kuri termini nav saprotami

JĒGPILNA PIEKLŪSTAMĪBAS NODROŠINĀŠANA

Funkcionalitāte



Valoda



Vai tā ir gadījies?

- Ja Klienta un Bankas savstarpēji noslēgtā līgumā, kas jebkādā veidā paredz kredīta (aizdevuma) piešķiršanu Klientam vai ar kuru Klients ir uzņēmis galvojuma saistību atbildēt par trešās personas saistībām pret Banku, Bankai ir dotas tiesības jeb pilnvarojums kreditēšanas līgumā/ galvojumā paredzētos gadījumos un kārtībā norakstīt naudas līdzekļus no Klienta Konta (Kontiem), Banka ir tiesīga bez Klienta atsevišķa Rīkojuma norakstīt naudas līdzekļus no Konta.

Vienkāršāk = saprotamāk

- Ja Bankai ir tiesības aizdevuma līgumā vai galvojumā paredzētos gadījumos noņemt naudu no Klienta konta, banka drīkst to darīt bez Klienta atsevišķas atļaujas.

Ceļā uz finanšu pakalpojumu piekļūstamību

- **Grāmata “Mana nauda”** (autore Guna Ciemleja, RTU asoc. prof., Dr. oec.) **tulkota vieglajā valodā.**
Tā ir paredzēta finanšu pratības apguvei gan studentiem, gan cilvēkiem ar uztveres grūtībām.
- Komunikācijas un mārketinga speciālisti apguvuši **padziļinātu apmācību kursu**, iepazīstot vieglās valodas mērķauditoriju un apgūstot tās pamatprincipus un izmantošanas iespējas.

Lai finanšu pakalpojumi kļūtu pieejamāki

- **Virzīties uz mērķi** – būt viegli saprotamiem jebkuram sabiedrības loceklim, tostarp cilvēkiem ar uztveres problēmām.
- **Regulāri apmācīt darbiniekus**, kuri piedalās klientu apkalpošanā, kā arī jaunu pakalpojumu izstrādē.
- **Veidot tekstus vienkāršā valodā** – klientiem, medijiem, mājaslapai un citiem komunikācijas kanāliem.
- **Turpināt sadarbību** ar organizācijām, kas strādā ar vieglās valodas mērķgrupām.

PASAULE MAINĀS

15 %

Z paaudzes tuvākajos gados kļūs par aktīviem finanšu pakalpojumu lietotājiem

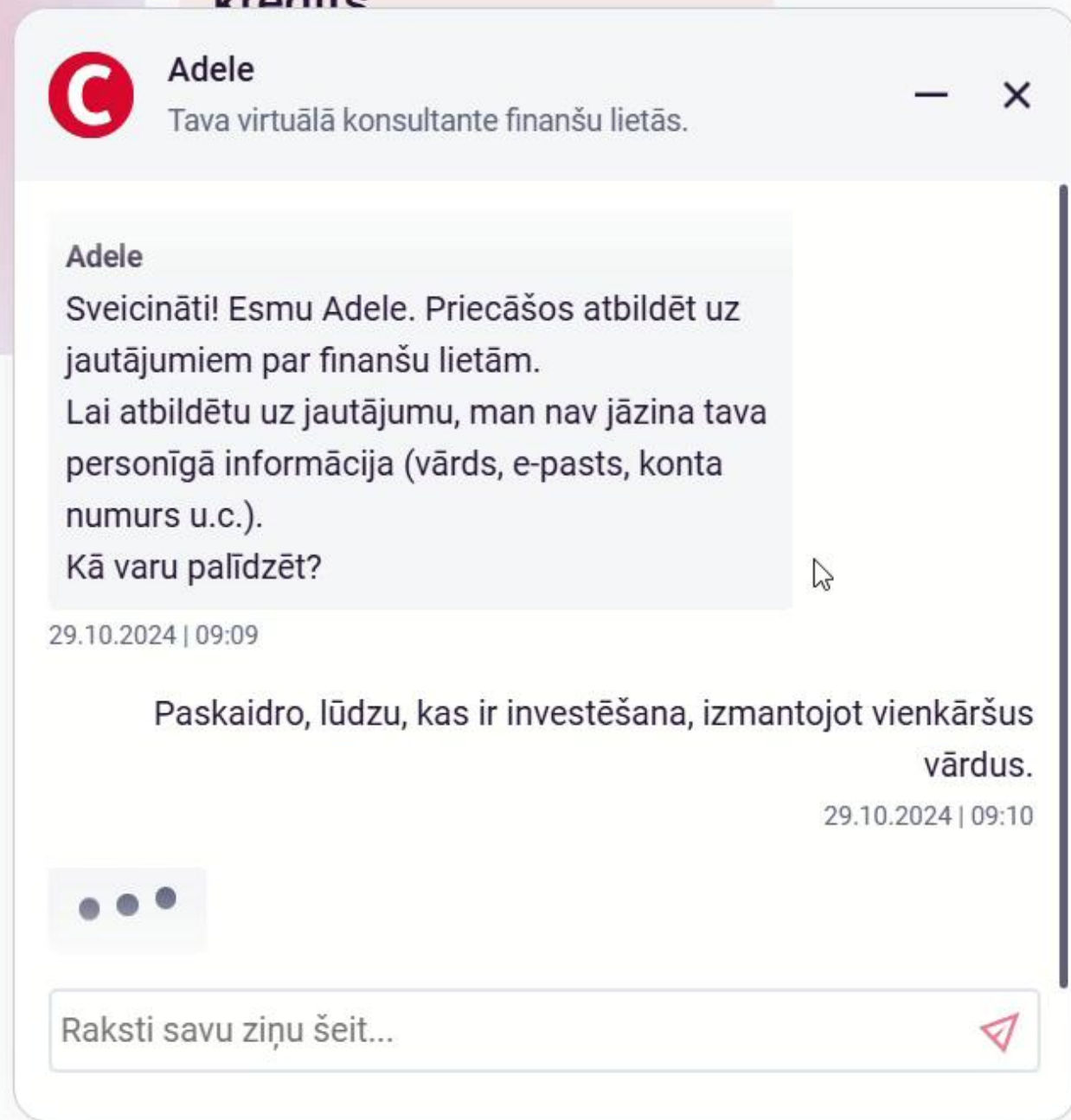
- Pirmā pilnībā digitālā paaudze
- Nepieciešams saņemt informāciju – šeit un tagad
- Nepacieš smagu lietotāja pieredzi
- Nevēlas zvanīt un tikties klātienē
- Ir zema finanšu prasība – augsta digitālā prasība

Zaļais hipotekārais kredīts

Gen AI jeb Adele

**Veids, kā palīdzēt
iztulkot
tekstus vienkāršajā
valodā**

Nākotnē arī vieglajā!



The background is a dark grey color with several red geometric patterns scattered around. These include vertical stripes, a 3x3 grid of circles, solid squares, and squares with diagonal stripes. A large red rectangle is centered in the middle of the page.

Citadele