

31/10/2024

Uz klientu orientēta finanšu līgumu valoda

Edgars Pastars

Partneris, zvērināts advokāts, Finanšu nozares asociācijas padomnieks, CAMS, CGSS

CŌBALT

- 2019.gada 17.aprīlī tika pieņemta Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 **par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām**.
- Lai pārņemtu direktīvas prasības, ir pieņemts jauns likums “**Preču un pakalpojumu piekļūstamības likums**”. Likums stāsies spēkā no 2025.gada 28.jūnijā.
- Noteiktās jomās varēs izplatīt un sniegt **tikai piekļūstamas preces un pakalpojumus**:

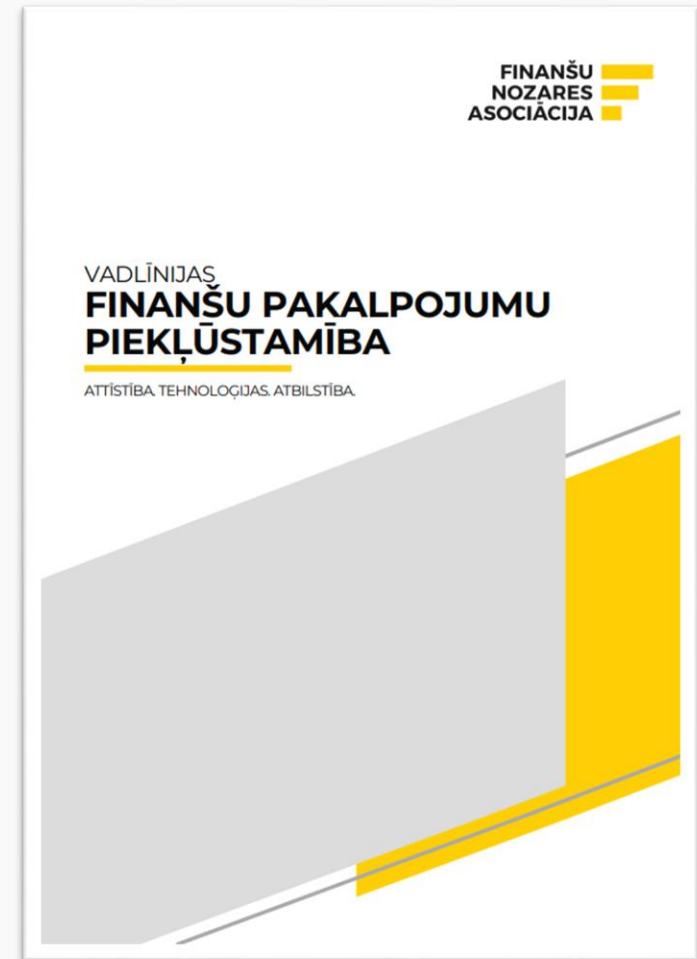
- Universāldatori un to operētājsistēmas;
- Pašapkalpošanās termināļi;
- Elektroniskās grāmatas un to Elektroniskie lasītāji;
- **Finanšu pakalpojumi**;
- Elektroniskā tirdzniecība;
- 112 tālrunis;

- Publiskie iepirkumi;
- Gaisa, autobusu, dzelzceļa un ūdensceļu pasažieru pārvadājumu elementi;
- Patērētāju galiekārtas elektronisko sakaru pakalpojumiem un elektronisko sakaru pakalpojumi;
- Patērētāju galiekārtas audiovizuālo mediju pakalpojumiem un audiovizuālo mediju pakalpojumi

Vispārīgu prasību konkretizēšana praktiskos piemēros

Nozares vadlīnijas par finanšu pakalpojumu pieklūstamību, kas aptver:

- Universālā dizaina principi
- Saprotami pakalpojumu līgumi
- Autentifikācijas iekārtas
- Pašapkalpošanās iekārtas
- Saturs digitālajā vidē
- Klientu apkalpošana filiālēs
- Klienta pavadošā persona
- Pakalpojuma izstrāde un novērtēšana
- Dokumentācija un procesi
- Mācības



**leguvumi
vienkāršākas
valodas
lietojumam**

legūst visi klienti

Skaidrāki noteikumi

Mazāk sūdzību

Godīgāks pakalpojums

Valodas līmeņi

Patērētāju tiesībām atbilstošs līguma teksts, tomēr valoda var nebūt pielāgota vienkāršās valodas standartam

Vienkāršā valoda – saglabājot juridisko tekstu, dokumentu padara pieejamāku un saprotamu

Vieglā valoda – paredzēta cilvēkiem ar noteiktiem uztveres traucējumiem

Finanšu pakalpojumiem jānodrošina visi trīs nosacījumi

Būtiski, ka teksts ir nolasāms neredzīgām un vājredzīgām personām – formāts, kādā pieejami līguma noteikumi.

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.

Vēlamais burtu augstums: vismaz 1,5–1,75 mm.

Vēlamais attālums starp burtu rindām un starp atsevišķiem vārdiem: vismaz 2 mm.

Cik vien tas iespējams – darāmā kārtā.

Izskaidrojiet vārdus un juridiskos terminus, ar ko persona ikdienā nesaskaras.

Vienā teikumā – viena doma/darbība.

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 pēdiņās.

Papildinformāciju iekļaut tekstā, nevis iekavās.

Vēlamie fonti: Arial, Calibri, Helvetica, Verdana, bet noteikti nav ieteicams izmantot Times New Roman, Garamond, Cambria.

Nav aizliegts veidot abreviatūras, bet ir svarīgi, lai saīsinājums turpmākajā tekstā nebūtu sajaukams ar citiem terminiem.

Veidojot tekstus vienkāršajā valodā, ieteicams teikumu nesākt ar palīgteikumu. Teksts nedrīkst būt neskaidrs vai pārprotams.

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.

Juristu netikumi

Pārāk gari teikumi

Teikumā vairākas domas

Pārāk izteiktas atsauces uz citiem punktiem

Ciešamā kārtā

Teikuma sākums un vārdu secība – nepareiza

2013. Augstskola 60 kalendāro dienu laikā pēc vasaras skolas beigu termiņa augstskola iesniedz aģentūrai atskaiti par līguma saistību izpildi (turpmāk – atskaite) līgumā noteiktajā kārtībā un termiņā, kā arī pievieno citus dokumentus, kas noteikti līgumā. - Detalizēts iesniedzamo dokumentu saraksts tiek noteikts līgumā.

Kad projekts ir ~~ticis~~ atzīts par īpašas nozīmes valsts projektu, var tikt uzsākta nekustamā īpašuma atsavināšana sabiedrības vajadzībām procedūra.

Zemes atsavināšanas projekta teritorijā obligāti jāiekļauj ^{ja} brīvās valsts zemes, ^{platība} kas ^{kurā} robežojas ar atsavināmo zemes gabalu, ^{platība} un, kurā saskaņā ar tiesību normām var iekārtot citu zemes gabalu, kas tiek sniegts atsavinātā zemes gabala vietā. Ja

Finanšu iestāžu netikumi

Mazi burti, saspiests teksts – mantojums no drukas laikiem

Vairāku dokumentu līmeņi, kas atsaucas cits uz citu

Profesionālais žargons – norakstīt no konta, kreditēt kontu

Piemērs – līgums kā patērētājam

- 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 apmērs ir palielinājies, Banka sadarbībā ar Aizņēmēju veic nepieciešamās darbības, lai vienas dienas laikā pēc Kreditora pieprasījuma saņemšanas Kreditoram tiktu samaksāta radusies starpība.

Piemērs – līgums vienkāršajā valodā

- 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 vēlāk nekā 3 (trīs) darba dienas pēc Kreditora paziņojuma nosūtīšanas;
 - 2) summas vēlākas saņemšanas rezultātā no Kreditora līguma izrietošo Aizņēmēja saistību apmērs ir palielinājies.

Piemērs – līgums vieglajā valodā

Hipotekārā kredīta līgums

1. Šis ir līgums par hipotekāro kredītu. Līgumu paraksta Banka un Kredītņēmējs. Kredītu garantē "Altum".
2. Hipotekārais kredīts ir naudas summa, ko saskaņā ar Līguma noteikumiem Banka izsniedz Kredītņēmējam mājokļa iegādei. Kredītņēmējs šo summu apņemas pieņemt un atmaksāt. Kredītņēmējs apņemas atmaksāt arī kopējās kredīta izmaksas, ko veido procenti, komisijas maksas un citi maksājumi.
3. Procentu likmi veido:
 - Bankas pievienotā fiksētā procentu likme;
 - mainīgā procentu likme.Abas likmes ir izteiktas procentos.
Mainīgo procentu likmi nosaka atbilstoši EURIBOR reizi ___ mēnešos. Šo likmi sauc par ___ mēnešu EURIBOR.
4. Gada procentu likme ir informatīva. Tā parāda kredīta kopējās izmaksas un ietver procentus, komisijas maksu par norēķinu konta uzturēšanu, maksu par garantijas izskatīšanu un nodevu par hipotēkas nostiprināšanu zemesgrāmatā.
5. Līguma ___ ir norādīts:
 - termiņš, kurā Banka izsniedz kredītu;
 - termiņš, kurā Kredītņēmējam kredīts ir jāatmaksā;
 - kredīta un tā kopējo izmaksu summa.
6. Kredīta maksājums jāveic katra mēneša __. datumā.
7. Lai saņemtu kredītu, Kredītņēmējam ir jāiesniedz Bankai nekustamā īpašuma pirkuma līguma kopiju un citi dokumenti. Visā Līguma darbības laikā Kredītņēmējs iesniedz Bankai iekļātās mantas apdrošināšanas polisi.
8. Kredītņēmējs nodrošina savu saistību izpildi bankai, iekļājot nekustamo īpašumu par Bankai saskaņā ar atsevišķu ķīlas līgumu. Papildus Kredītņēmējs kā finanšu nodrošinājumu iekļā Bankai savus noguldījumus Bankā un naudas līdzekļus, kas Kredītņēmējam pienākas vai nākotnē pienāksies no Bankas.
9. Banka izsniedz kredītu kā vienu vai vairākus naudas pārskaitījumus uz Kredītņēmēja kontu ___ darbadienu laikā pēc tam, kad ir izpildīti visi Līguma nosacījumi.
10. Kredītņēmējam ir tiesības izmantot atteikuma tiesības un uzteikt Līgumu četrpadsmit dienu laikā pēc tā noslēgšanas. Par to Kredītņēmējam jāinformē Banka rakstveidā.



Igaunija

Kawe Plaza, Pärnu mnt 15
10141 Tallina
+372 665 1888
tallinn@cobalt.legal

Latvija

Marijas iela 13 k-2
LV-1050 Rīga
+371 6720 1800
riga@cobalt.legal

Lietuva

Lvivo 25
LT-09320 Viļņa
+370 5250 0800
vilnius@cobalt.legal

www.cobalt.legal