



Konkurences padome

Banku klientu (privātpersonu) mobilitātes tirgus uzraudzība

Noslēguma ziņojums

SATURA RĀDĪTĀJS

| | |
|---|----|
| Ievads..... | 3 |
| 1. Banku klientu skaita svārstības un mobilitāti ietekmējošie faktori..... | 4 |
| 2. Klientu mobilitātes barjeru analīze | 7 |
| 2.1. Pārslēgšanās izmaksas, ja klientam nav kredītsaistību bankā | 8 |
| 2.2. Īpašie apstākļi un pārslēgšanās izmaksas, ja klientam ir kredītsaistības bankā..... | 15 |
| 2.3. Banku pieejamība (filiāļu un bankomātu skaits) | 18 |
| 2.4. Nepieciešamais laiks bankas nomaiņas procesam..... | 19 |
| 2.5. Pakalpojumu komplektēšana (banku īpašie piedāvājumi) | 21 |
| 3. Ietaupījumi no klientu mobilitātes | 23 |
| Secinājumi un priekšlikumi | 25 |

SAĪSINĀJUMU SARAKSTS

Banka – kredītiestāde

Klients – fiziska persona, kurai ir atvērts norēķinu konts bankā

Pārskaitījumi – bezskaidras naudas norēķini

Debetkarte – norēķinu kartes veids, ar kuru iespējams norēķināties par pirkumiem un bankomātos izņemt skaidru naudu

Maksājumu attiecības – norēķinu konta izmantošana, klientam veicot un saņemot maksājumus, kā arī kontam piesaistīto vairākkārtējo tiešo debetu un/vai regulāro maksājumu izmantošana

Regulārie maksājumi – regulāri naudas līdzekļu pārskaitījumi konkrētam saņēmējam, kas veikti saskaņā ar klienta dotu rīkojumu bankai

Pamatpakalpojumi – norēķinu konts, debetkarte, pārskaitījumi un internetbanka

IEVADS

- 1 Konkurences padome (turpmāk – KP) 20.04.2017. uzsāka banku klientu (privātpersonu) mobilitātes tirgus uzraudzību (turpmāk – Uzraudzība), lai noskaidrotu banku klientiem būtiskākos mobilitāti ietekmējošos faktoros un izvērtētu to ietekmi uz klientu vēlmi mainīt bankas pakalpojumu sniedzēju.
- 2 Privātpersonām piedāvātie finanšu pakalpojumi (*retail financial services*) ietekmē ikvienas personas ikdienu. Šie pakalpojumi ietver bankas kontu atvēršanu un uzturēšanu, maksājumu kartes izsniegšanu un uzturēšanu un hipotekāro kredītu izsniegšanu.¹
- 3 Bankas šo pakalpojumu sniegšanā savstarpēji konkurē ar pakalpojumu cenu (procentu likmes un maksa par konkrētiem pakalpojumiem), banku atrašanās vietu, reputāciju un citiem kritērijiem. Lai konkurence būtu efektīva, klientiem ir nepieciešama skaidra informācija, uz kuru pamatojoties izvēlēties labāko piedāvājumu tirgū. Tomēr bieži vien veidojas pieejamās informācijas asimetrija starp bankām un to klientiem – pat ja informācija ir plaši pieejama, tā ne vienmēr rada iespēju salīdzināt ieguvumus vai zaudējumus. Klientiem nedrīkst būt nesamērīgi ierobežojumi mainīt pakalpojumu sniedzēju, tiklīdz tirgū parādās ievērojami labāks piedāvājums. Tādā veidā klientu izvēle un mobilitāte banku tirgū darbojas kā konkurences spiediens uz esošajiem un potenciālajiem pakalpojumu sniedzējiem, lai tie nepārtraukti uzlabotu savu sniegumu. Tāpēc patērētāju mobilitāte uzskatāma par svarīgu konkurences veicinātāju banku pakalpojumu tirgū.
- 4 Eiropas Komisija (turpmāk – EK) banku klientu mobilitātes pētījumā² ir secinājusi, ka šķēršļi klientu mobilitātei banku nozarē – īpaši neērtības, ko sagādā norēķinu konta maiņa – ir lieli. EK izmeklēšanas analīze liecina, ka bankas nav ieinteresētas radīt tādus apstākļus, kas veicinātu klientu mobilitāti. Šādā situācijā bankām mazinās nepieciešamība meklēt inovatīvus risinājumus, veidot klientiem izdevīgākus un lētākus pakalpojumus, lai savstarpēji konkurētu par klientu piesaisti. Komisija jau 2007. gadā lūdza Eiropas Banku nozares komitejai³ (turpmāk – EBIC) atvieglot patērētājiem kontu pārcelšanu no vienas bankas uz otru. Reagējot uz šo lūgumu, EBIC izveidoja Banku kontu maiņas vienotos principus. Arī turpmākajos gados ir turpināts darbs pie atvieglotu finanšu pakalpojumu saņemšanas Eiropas Savienībā. 2017. gadā tika publicēts Komisijas paziņojums Eiropas Parlamentam, Padomei, Eiropas Ekonomikas un Sociālo lietu komitejai un Reģionu komitejai⁴, kurā bija ietverts konkrēts rīcības plāns par patēriņa finanšu pakalpojumu pieejamības uzlabošanu.
- 5 KP izvēlējās banku privātpersonu klientu mobilitāti vērtēt, īstenojot patērētāju aptauju (turpmāk – KP Aptauja). KP Aptauja norisinājās no 02.08.2018. līdz 20.08.2018., un tās laikā tika veikta anketēšana tiešsaistes formā. Aptaujā kopumā piedalījās 500 respondentu. Aptauja ir anonīma, un atbildes tiek

¹ Rīcības plāns par patēriņa finanšu pakalpojumiem: labāki produkti, lielāka izvēle: https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:055353bd-0fba-11e7-8a35-01aa75ed71a1.0007.02/DOC_1&format=PDF

² Report on the retail banking sector inquiry:

http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/inquiries/sec_2007_106.pdf

³ *European Banking Industry Committee.*

⁴ Skat. atsauci Nr.1.

atspoguļotas tikai apkopotā veidā. KP Aptaujas mērķis bija noskaidrot klientiem būtiskākos faktoros banku maiņai. Ņemot vērā KP Aptaujā klientu norādītos nozīmīgākos faktoros, KP izvērtēja privātpersonu klientiem piemērojamās pamatpakalpojumu maksas izmaiņas banku cenrāžos no 2012. gada līdz 2018. gadam, ar mērķi noskaidrot šo pamatpakalpojumu izmaksu ietekmi uz privātpersonu klientu mobilitāti banku sektorā. Papildus KP izvērtēja publiski pieejamo informāciju, kā arī informāciju, kas tika iegūta no tirgus dalībniekiem.

- 6 KP Uzraudzībā nav iekļāvusi bankas, kas primāri apkalpo nerezidentus. Līdz ar to bankas, kas tiek ietvertas uzraudzībā ir – AS "Swedbank" (turpmāk – Swedbank), AS "SEB banka" (turpmāk – SEB), AS "Citadele banka" (turpmāk – Citadele), Nordea Bank AB Latvijas filiāle (turpmāk – Nordea) un AS "DNB banka" (turpmāk – DNB. Skatītas atsevišķi un arī kopā kā Luminor Bank AS Latvijas filiāle (turpmāk – Luminor), jo pētāmais periods ir arī laiks, kad bankas vēl nebija apvienotas⁵), AS "Norvik banka"⁶ (turpmāk – Norvik) un AS "LPB Bank" (turpmāk – LPB).

1. BANKU KLIENTU SKAITA SVĀRSTĪBAS UN MOBILITĀTI IETEKMĒJOŠIE FAKTORI

Banku klientu (privātpersonu) skaita izmaiņas

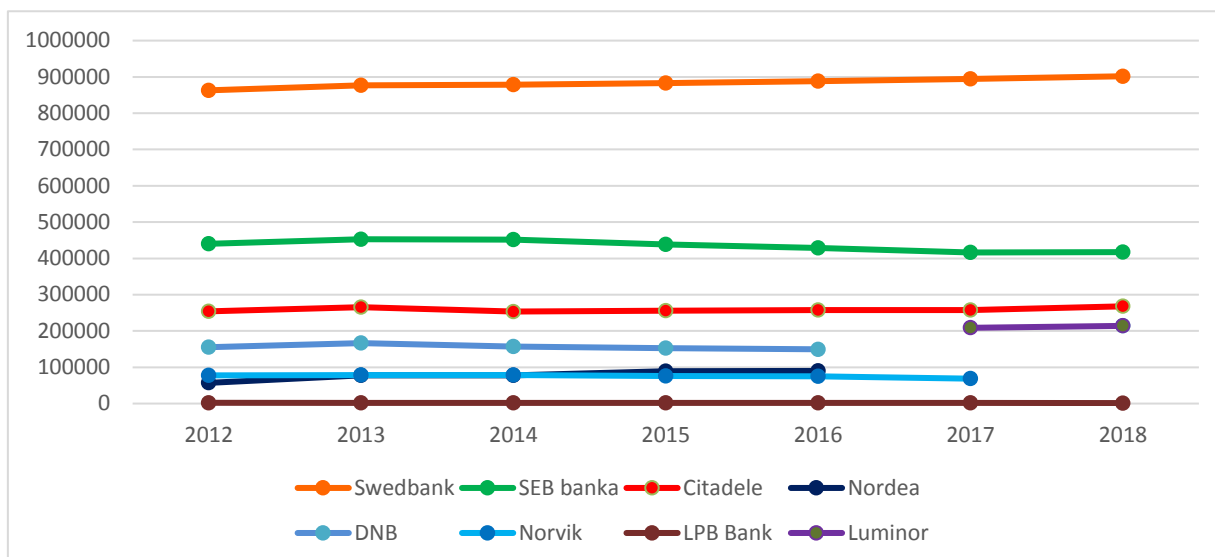
- 7 Saskaņā ar Finanšu nozares asociācijas (turpmāk – FNA) apkopotajiem datiem⁷ Latvijas bankās 2018. gada beigās bija 1,923 miljoni aktīvo privātpersonu klientu⁸, kas salīdzinājumā ar 2017. gada beigām ir par 3,03 % mazāk.
- 8 Svārstības banku klientu skaitā ir primārais indikators, kas ļauj novērot klientu mobilitāti. Klientu sadalījums starp Uzraudzībā ietvertajām bankām laika periodā no 2012. līdz 2018. gadam norādīts 1. attēlā.

⁵ Nordea un DNB bankas apvienojās 01.10.2017.

⁶ 09.11.2018. banka nomainīja nosaukumu no AS "Norvik banka" uz AS "PNB Banka".

⁷ Finanšu nozares asociācijas dati: <https://www.financelatvia.eu/wp-content/uploads/2019/03/Vispa%CC%84rejie-dati-2018.-gada-4.-ceturksni%CC%84-1.pdf>

⁸ Klients (gan rezidents, gan nerezidents), kura kontos pārskata periodā (6 mēneši) ir veikti vismaz divi darījumi vai transakcijas, izņemot bankas komisijas maksu ieturēšanu.



1. attēls. Klientu skaits Latvijas komercbankās no 2012. līdz 2018. gadam.

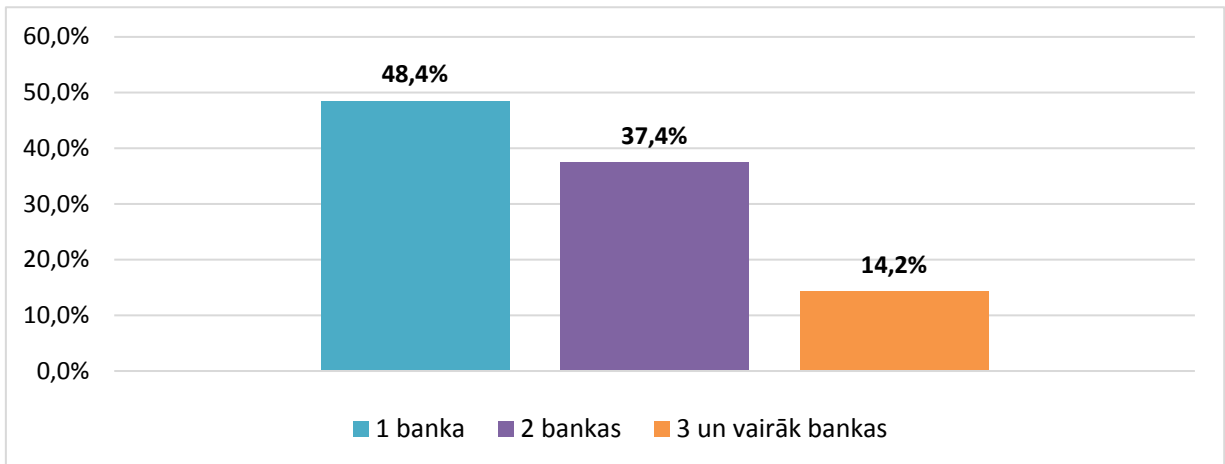
Avots: FNA interneta vietnē norādītie dati.

- 9 Visvairāk aktīvo klientu 2018. gada beigās bija Swedbank – 901,7 tūkstoši, kas ir par 0,84 % vairāk nekā 2017. gada beigās. Seko SEB, kurai 2018. gada beigās bija 416,8 tūkstoši klientu, kas ir par 0,12 % vairāk nekā iepriekšējā gadā. Trešā lielākā banka aktīvo klientu skaita ziņā ir Citadele, kurai 2018. gadā bija 267,9 tūkstoši klientu, kas ir par 4,05 % vairāk nekā iepriekšējā gadā. Vērtējot kopējo klientu skaita dinamiku pa gadiem, KP konstatē, ka nav novērojamas būtiskas izmaiņas starp bankām.
- 10 Atbilstoši analizētajiem datiem 82,5 % no kopējā aktīvo klientu skaita 2018. gadā ir klienti Swedbank, SEB un Citadele bankās. Tomēr, vērojot 2018. gada klientu skaita izmaiņas Uzraudzībā ietvertajās bankās, saskatāma tendence, ka klienti izvēlas lielāko banku pakalpojumus, jo mazāko banku klientu skaits samazinās.
- 11 Vienlaikus, ņemot vērā kopējo aktīvo klientu skaita un Latvijas ekonomiski aktīvo iedzīvotāju skaita⁹ attiecību, KP secina, ka Latvijas iedzīvotāji ir klienti vairākās bankās vienlaikus un nav iespējams precīzi noteikt, kurai Latvijas komercbankai ir lielākais unikālo klientu (t.i., klientu, kuri izmanto tikai vienas bankas pakalpojumus) skaits.

KP aptaujāto klientu mobilitātes raksturojums un norādītie būtiskie mobilitāti ietekmējošie faktori

- 12 To, ka privātpersonas izvēlas būt vairāku banku klienti vienlaicīgi, norāda arī KP Aptaujas rezultāti (skat. 2. attēlu).

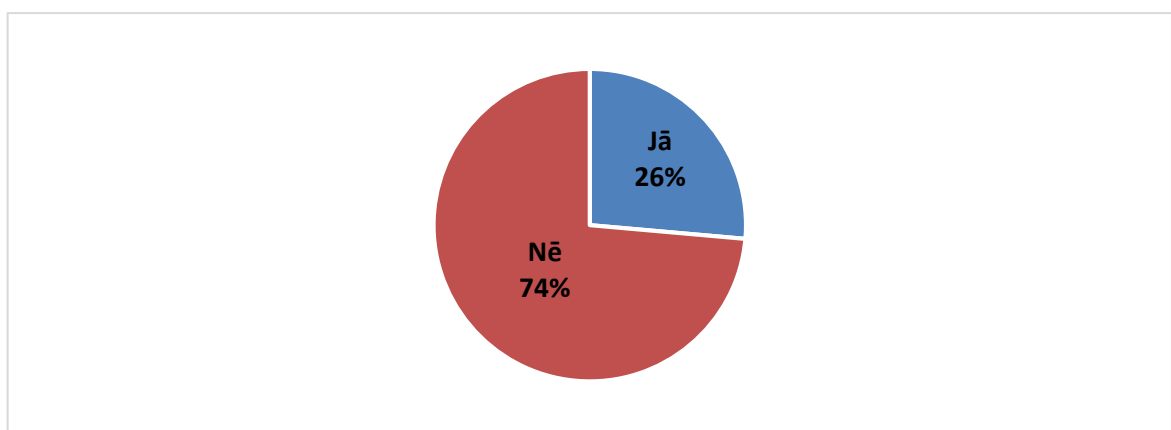
⁹ 2017. gadā Latvijā bija 981,9 tūkstoši ekonomiski aktīvo iedzīvotāju (Avots: www.csb.gov.lv).



2. attēls. Cik bankās vienlaikus klienti (kā privātpersonas) izmanto pakalpojumus?

Avots: KP Aptaujā iegūtie dati.

- 13 KP Aptaujas rezultāti norāda, ka 51,6 % aptaujas respondentu ir konti vismaz divās bankās. KP nav zināms šādas klientu izvēles pamatojums, bet, piemēram, daļai klientu varētu būt nepieciešami kādi pakalpojumi, ko esošā banka nespēj sniegt, un tādēļ klienti izvēlas atvērt kontus arī citās bankās, lai tiem būtu pieejams plašāks pakalpojumu klāsts. Tādējādi liela daļa respondentu, kas ir klienti divās un vairāk bankās, visticamāk, izmanto dažādus banku pakalpojumus. Salīdzinoši mazāk klientu izvēlas mainīt savu banku pakalpojumu sniedzēju (skat. 3. attēlu).

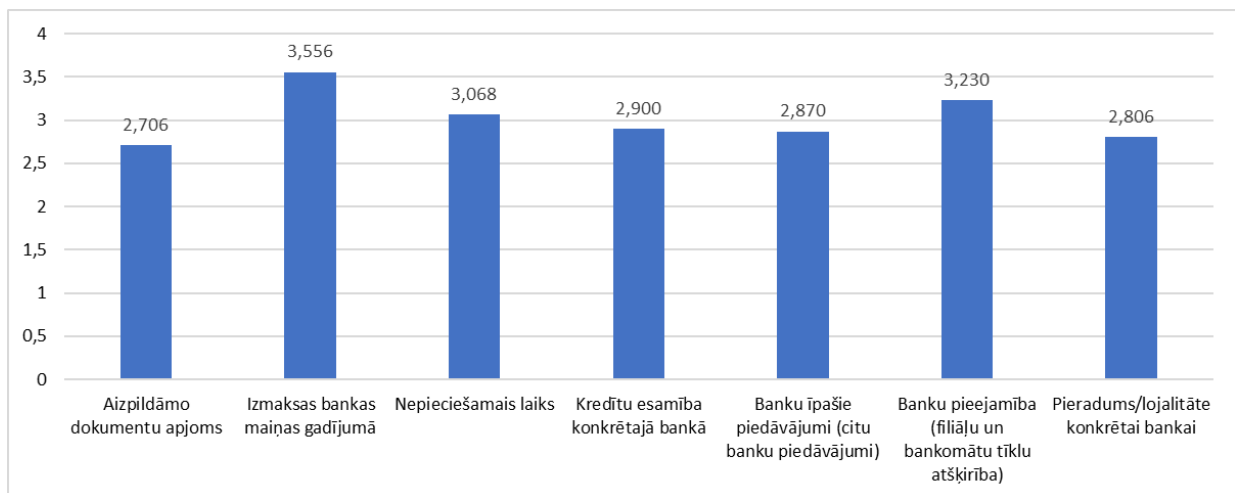


3. attēls. Vai pēdējo piecu gadu laikā esat mainījis/-usi banku, kurā izmantojat ikdienas pakalpojumus?

Avots: KP Aptaujā iegūtie dati.

- 14 Atbilstoši KP Aptaujas rezultātiem tikai 26 % aptaujas respondentu pēdējo piecu gadu laikā ir mainījuši banku, kurā izmanto ikdienas pakalpojumus. Šāda tendence, iespējams, skaidrojama ar to, ka, klientu ieskatā, daudz vieglāk ir uzturēt vairākus kontus dažādās bankās, nekā veikt visas nepieciešamās darbības, lai pārslēgtos starp bankām.

- 15 KP Aptaujas respondenti vērtēja septiņu faktoru ietekmi uz klienta lēmumu mainīt banku. Katru faktoru KP Aptaujas respondentiem bija jānovērtē piecu punktu skalā, ar pieci novērtējot visbūtiskākos bankas maiņas izvēli ietekmējošos faktoros (skat. 4. attēlu).



4. attēls. Respondentu vērtējums par nozīmīgākajiem faktoriem, kas tiek ņemti vērā, apsverot iespēju mainīt banku.

Avots: KP Aptaujas dati.

- 16 KP Aptaujas respondenti kā nozīmīgāko faktoru ir norādījuši izmaksas, kas veidojas, mainot banku. Tās piecu punktu skalā novērtētas ar 3,556, kas norāda, ka banku pakalpojumu sniedzēja maiņā paredzamajām izmaksām ir ļoti būtiska nozīme, jo tas skar klientu ļoti tiešā veidā, proti, ir nepieciešams noteikts finanšu līdzekļu apmērs, lai pārslēgtos starp bankām.
- 17 Nozīmīgs faktors joprojām ir arī jaunās bankas, uz kuru klients varētu apsvērt pāriet, dažādu pakalpojumu pieejamība klātienē (bankomātu un filiāļu tīkls). Arī nepieciešamais laiks bankas nomaīņai, aptaujas dalībnieku skatījumā, var būt būtisks šķērslis pārejai uz citu banku. Kredītsaistību esamība kādā no bankām ir novērtēts kā pietiekami nozīmīgs šķērslis mobilitātei. Nedaudz virs vidējā rādītāja, KP Aptaujas respondentu skatījumā, ietekme ir banku īpašajiem piedāvājumiem.

2. KLIENTU MOBILITĀTES BARJERU ANALĪZE

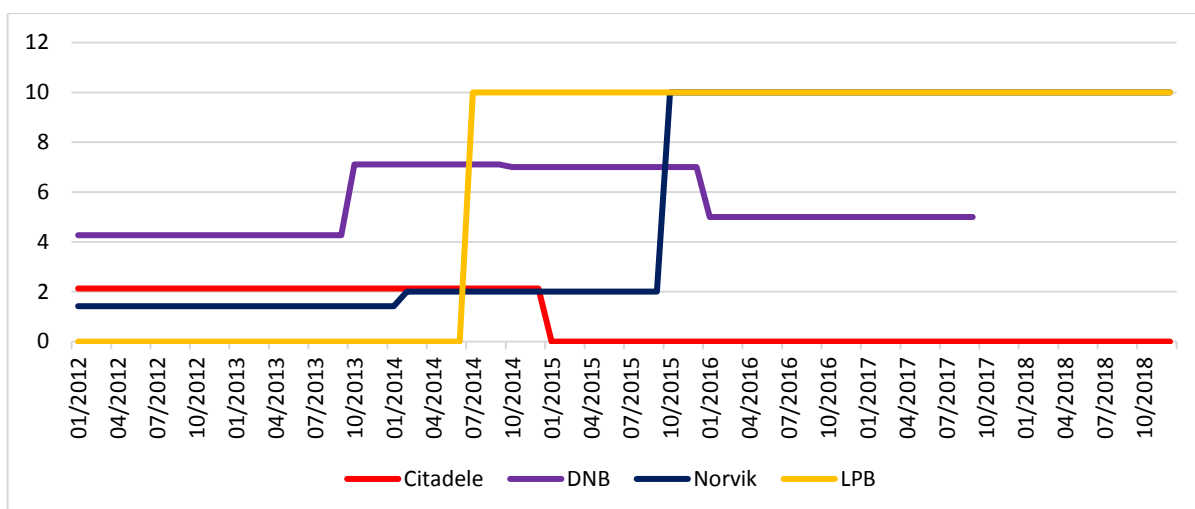
- 18 Ņemot vērā iepriekš minēto, KP padziļināti vērtēja KP Aptaujas respondentu norādītos faktoros – pārslēgšanās izmaksas, banku pieejamību, nepieciešamo laiku, kredītu esamību bankā un banku piedāvātos īpašos piedāvājumus, lai pārliecinātos, vai tie no banku puses nav pārmērīgi vai kā citādi klientu mobilitāti kavējoši.

2.1. Pārslēgšanās izmaksas, ja klientam nav kredītsaistību bankā

- 19 Pakalpojumi, ko tradicionāli ir sniegušas bankas, laika gaitā attīstās un pilnveidojas, it sevišķi pēdējos gados, kad tirgū ienāk un pakalpojumus sākuši aktīvi sniegt arī citi finanšu pakalpojumu sniedzēji (piemēram, uzņēmumi, kas nodrošina ātrus maksājumus starp dažādu banku kontiem, veic kreditēšanu, kas izsniedz norēķinu kartes).
- 20 Pārslēgšanās starp bankām (vai uz citiem pakalpojumu sniedzējiem) vienmēr radīs izmaksas – vai tās būtu izmaksas patērētā laika ziņā vai tiešas finansiālas izmaksas komisiju un citu maksājumu veidā klientiem. Lai noskaidrotu, vai pārslēgšanās izmaksas nav tādas, kas ievērojami samazina klientu vēlmi mainīt banku, KP Uzraudzībā analizēja klientiem – fiziskām personām – piemērojamās norēķinu kontu, internetbankas, debetkartes un pārskaitījumu maksas izmaiņas banku cenrāžos no 2012. gada līdz 2018. gadam.
- 21 Uzraudzības turpinājumā tiek analizētas individuāli, katra no šiem pamatpakalpojumiem, sniegšanas maksas no 2012. gada līdz 2018. gadam. KP neizslēdz iespēju, ka individuālu pakalpojumu maksa dažādu pakalpojuma komplektu ietvaros var atšķirties vai par kādiem pakalpojumiem atsevišķa maksa klientam pat netiek prasīta vispār.

Norēķinu kants

- 22 Norēķinu kants ir nepieciešamais pamatpakalpojums, uzsākot norēķinus ar bankas starpniecību. Bezskaidras naudas norēķini mūsdienās ir neatņemama sastāvdaļa lielākajai daļai iedzīvotāju, t.sk., regulāro ienākumu saņemšanai no darba devēja, visu veidu maksājumiem bankas ietvaros un starp bankām. Tas ir obligāts maksājuma kartes saņemšanai. Klienta izmaksas veido gan norēķina konta atvēršanas maksa, gan apkalpošanas izmaksas.
- 23 Norēķinu konta atvēršana 2018. gadā Norvik un LPB bija maksas pakalpojums, savukārt Swedbank, SEB, Citadele un Luminor tas bija bez maksas, t.i., bankas nepiemēroja atsevišķu maksu par šo pakalpojumu. Norādāms, ka Swedbank un SEB visā analizētajā periodā nav piemērojusi maksu par konta atvēršanu. Kā konta atvēršanas maksa no 2012. gada līdz 2018. gadam ir mainījusies tajās Uzraudzībā ietvertajās bankās, kas tādu piemēroja, redzams 5. attēlā.



5. attēls. Norēķinu konta atvēršanas maksa 2012.-2018. gadā.

Avots: KP apkopotie dati.

- 24 Norēķinu kontu atvēršanas maksas izmaiņas atšķiras starp bankām. Ja Norvik un LPB bankas vēsturiski maksu ir strauji un būtiski palielinājušas, tad Citadele šo pakalpojumu kopš 2015. gada piedāvā bez maksas. Banku atšķirīgā cenu politika var būt saistīta ar dažādu klientu grupām, uz ko tās orientējas, dažādiem specializētiem pakalpojumiem, ko tās sniedz, vai citiem apstākļiem.
- 25 Lielākā daļa banku nepiemēro norēķina kontu uzturēšanas maksu (ikmēneša maksu) un norēķina kontu slēgšanas maksu. Izņēmums ir LPB banka, kas maksu par norēķinu kontu slēgšanu ir pakāpeniski palielinājusi no 1,42 EUR 2012. gadā līdz 5,00 EUR 2017. gadā, un turpina piemērot šādu maksu arī 2018. gadā.

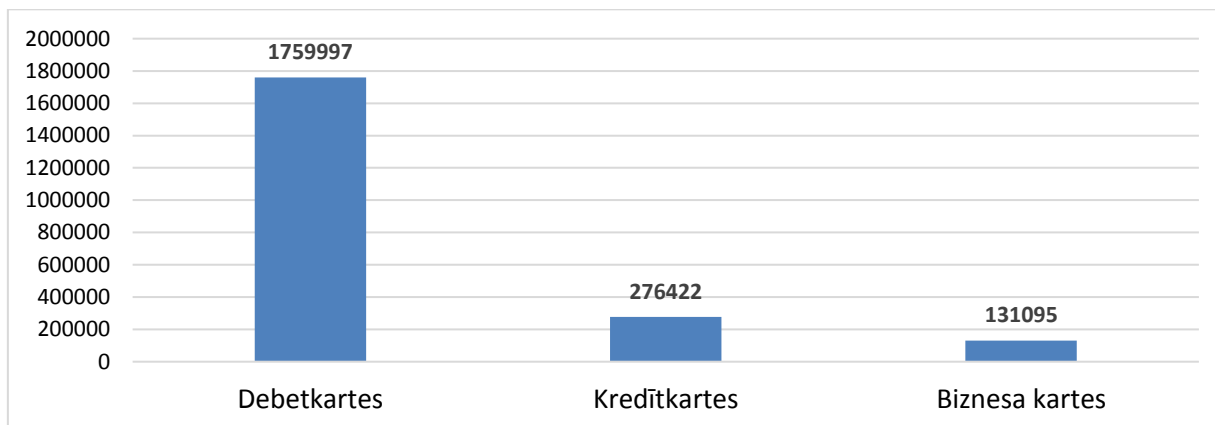
Internetbanka

- 26 Internetbanka ļauj klientiem pārvaldīt naudas līdzekļus un veikt nepieciešamos finanšu darījumus attālināti, neapmeklējot banku. Internetbanka nodrošina 24 stundu pieeju kontam, iespēju veikt norēķinus un iegūt informāciju par savām finansēm jebkurā pasaules vietā, kur ir pieejams internets.
- 27 Visas bankas saviem klientiem piedāvā internetbankas atvēršanu, uzturēšanu un slēgšanu bez papildu maksas, parasti komplektā ar norēķinu kontu atvēršanu. Tomēr gandrīz vienmēr, klientiem atverot internetbanku, ir nepieciešams veikt vienreizēju maksājumu par izvēlēto autorizācijas līdzekļa saņemšanu (piemēram, kodu kalkulatoru). Tehnoloģijām progresējot, Swedbank, SEB, kā arī Luminor klientiem ir iespēja izvēlēties digitālu autentifikācijas risinājumu "Smart-ID", kas ir bez maksas un kuru var izmantot viedtālrunā vai planšetdatora īpašnieki.

Debetkartes

- 28 Debetkarte ir viens no maksājumu karšu veidiem, kuru iespējams izmantot, lai norēķinātos par pirkumiem, kā arī ar tās palīdzību ir iespējams bankomātos izņemt skaidru naudu. Debetkartē pieejams tik daudz finanšu līdzekļu, cik ir noguldīti debetkartei piesaistītajā bankas kontā.

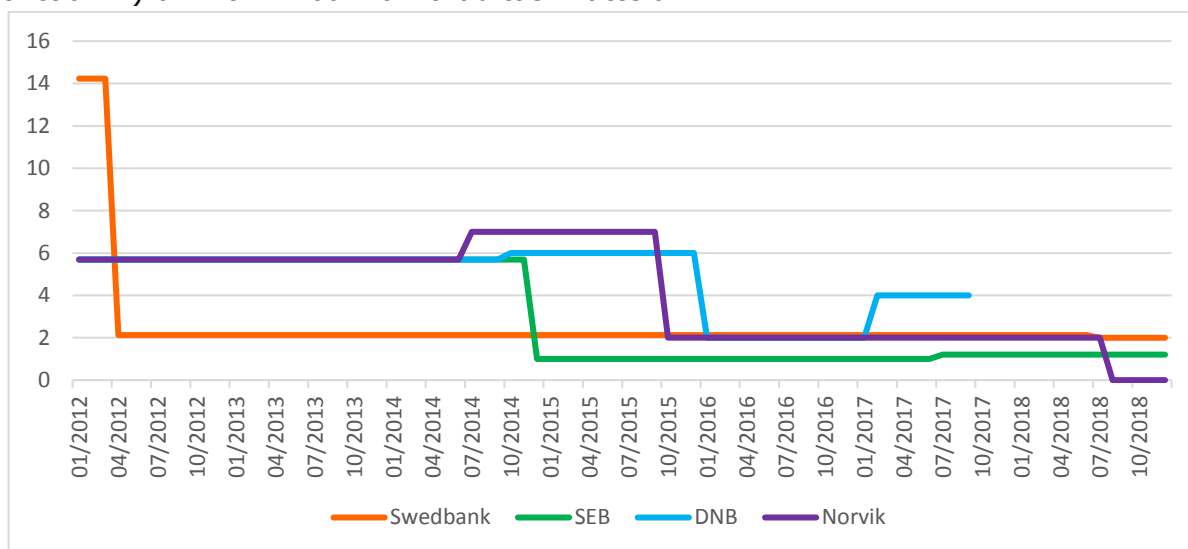
- 29 KP Uzraudzībā vērtēja izmaiņas klientiem piemērotajā maksā par klasiskas norēķinu kartes jeb debetkartes izsniegšanu un uzturēšanu, jo tieši šīs kartes izmanto lielākā daļa klientu. Saskaņā ar FNA datiem¹⁰ 2018. gadā Latvijā kopumā bija 2 167 514 maksājumu karšu, no kurām 1 759 997 jeb 81,2 % bija tieši debetkartes (skat. 6. attēlu).



6. attēls. Maksājumu karšu sadalījums pēc funkcijām 2018. gadā.

Avots: FNA interneta vietnē norādītie dati.

- 30 Bankām ir dažāda pieeja maksas piemērošanā par debetkaršu izsniegšanu klientiem. Saskaņā ar banku sniegto informāciju Luminor (no 2017. gada oktobra), Citadele un LPB bankas piedāvā izsniegt debetkarti klientam bez maksas, savukārt pārējās Uzraudzībā ietvertajās bankās šis ir maksas pakalpojums.
- 31 Debetkartes izsniegšanas maksas izmaiņas Swedbank, SEB, DNB (līdz 2017. gada oktobrim) un Norvik bankā norādītas 7.attēlā.

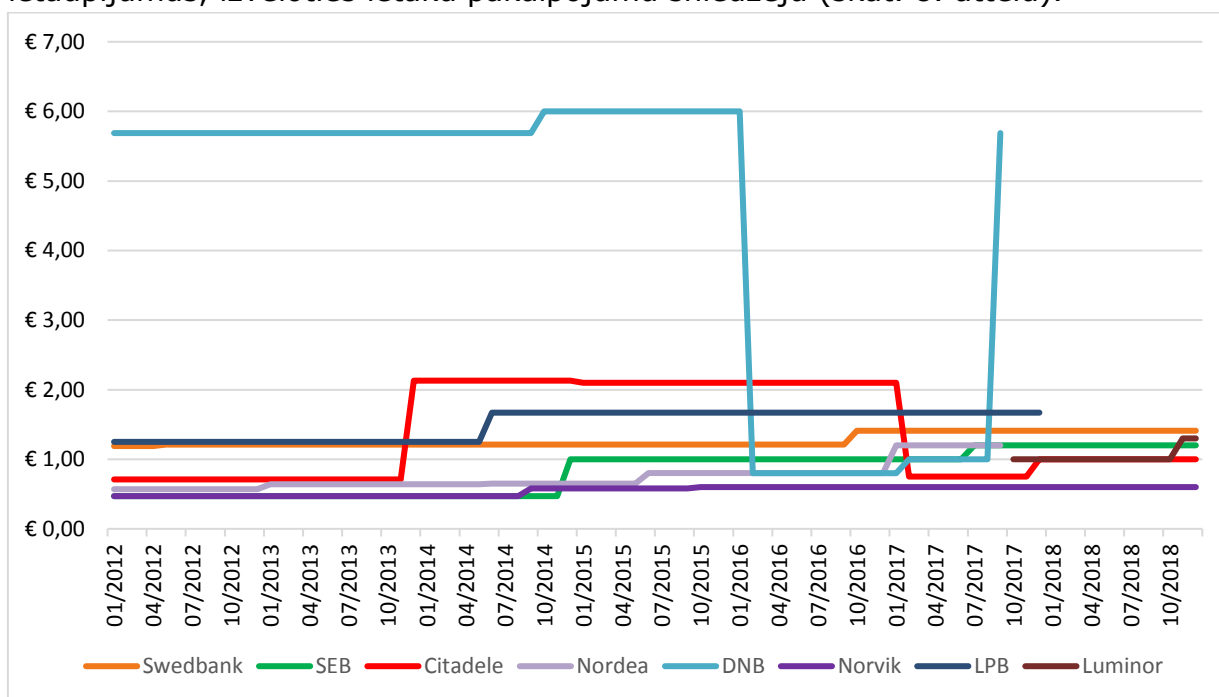


7. attēls. Debetkartes izsniegšanas maksa 2012.-2018. gadā.

Avots: KP apkopotie dati.

¹⁰ Maksājumu karšu statistika: <https://www.financelatvia.eu/wp-content/uploads/2019/03/Maks%C4%81jumu-kar%C5%A1u-statistika-2018.-gada-4.-ceturksn%C4%AB.pdf>

- 32 Kopumā debetkaršu izsniegšanas maksa ir pakāpeniski samazinājusies. Vislielākais komisijas maksas samazinājums ir vērojams Swedbank, kurā debetkartes izsniegšanas maksa ir samazinājusies par 85 % – 2012. gadā mainoties no 14,23 EUR līdz 2,13 EUR un samazinoties līdz 2 EUR 2018. gadā. Pārējām bankām samazinājums nav bijis tik ievērojams, tomēr pakalpojums kopumā ir palicis lētāks un 2018. gadā nepārsniedz 2 EUR. Šāda Uzraudzībā ietvertu banku rīcība, samazinot debetkartes atvēršanas maksu, netieši norāda uz to, ka bankas savstarpēji izdara konkurences spiedienu viena uz otru, kas rada nepieciešamību samazināt šo maksu.
- 33 Tomēr būtiskākā debetkartes maksa klientiem ir tieši debetkartes ikmēneša uzturēšanas maksa, jo šīs izmaksas klientiem ir pastāvīgas visā debetkaršu izmantošanas termiņā. Šī arī ir viena no maksām, ko vistiešāk ir iespējams salīdzināt starp bankām, kā arī šī maksa potenciāli spēj radīt klientiem ietaupījumus, izvēloties lētāku pakalpojumu sniedzēju (skat. 8. attēlu).



8. attēls. Debetkaršu uzturēšanas maksa 2012.-2018. gadā.

Avots: KP apkopotie dati.

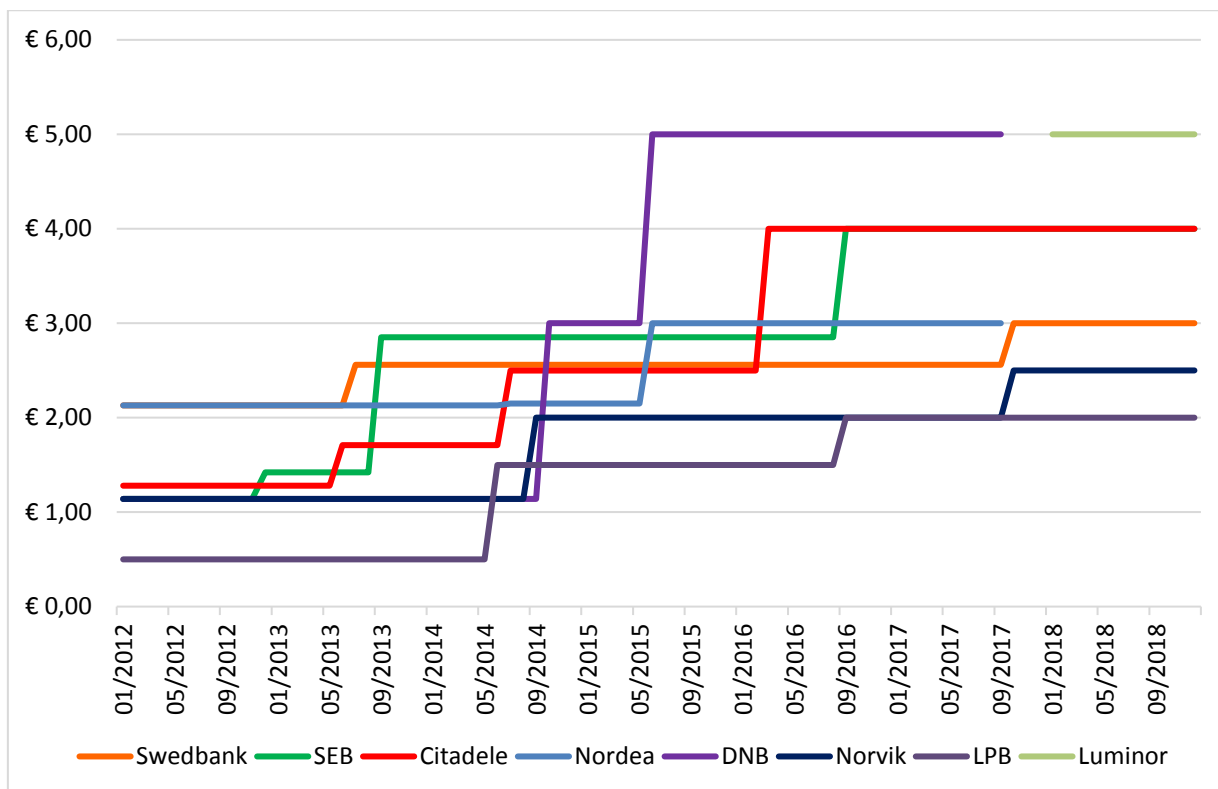
- 34 Debetkaršu uzturēšanas maksa analizētajā laika periodā ir bijusi mainīga, un lielākoties banku tendence ir bijusi šo maksu palielināt. Tā, piemēram, trijās bankās ar vislielāko klientu skaitu debetkartes uzturēšanas maksa mēnesī ir mainījusies šādi:
- Swedbank maksa mēnesī ir palielinājusies par 18,5 % no 1,21 EUR/mēnesī 2012. gadā uz 1,41 EUR/mēnesī 2017. gadā, paliekot nemainīga arī 2018. gadā,
 - SEB bankai maksa mēnesī analizētajā laika periodā ir mainījusies vairāk nekā divas reizes no 0,47 EUR mēnesī uz 1,20 EUR mēnesī 2017. gadā, nemainoties arī 2018. gadā,
 - Citadele maksa mēnesī ir palielinājusies par 40,8 % no 0,71 EUR mēnesī uz 1,00 EUR mēnesī 2017. gadā, un tā ir bijusi nemainīga arī 2018. gadā.

- 35 Visaugstākā debetkartes uzturēšanas maksa 2018. gadā ir bijusi Swedbank klientiem, kuriem mēnesī bijis jāmaksā 1,41 EUR. Tikmēr mazākās ikmēneša izmaksas debetkartei ir Norvik bankai – 0,60 EUR mēnesī, kurai šāds maksas apmērs kopš 2015. gada nav mainījies. Līdzīgi kā norādīts, analizējot maksu par norēķinu kontu (skat. 24. rindkopu), arī atšķirība cenu piemērošanā par debetkartes uzturēšanu var būt skaidrojama ar banku atšķirīgo biznesa stratēģiju un to izvēlēto mērķauditoriju pakalpojumu sniegšanai. Ja banka ir izvēlējusies fokusēties uz, piemēram, senioru apkalpošanu, tad tās cenas varētu būtu zemākas.

Pārskaitījumi

- 36 Nozīmīgi ir salīdzināt klientu izmaksas, veicot bezskaidras naudas maksājumus no norēķinu konta (turpmāk – pārskaitījumi), jo liela daļa norēķinu notiek bezskaidrā naudā¹¹ un nākotnē ir paredzams aizvien lielāks skaidras naudas darījumu samazinājums. Saskaņā ar Latvijas bankas datiem 2018. gadā turpinājās klientu bezskaidrās naudas maksājumu kopskaita pieauguma tendence, un salīdzinājumā ar 2017. gadu tas palielinājās par 10,4 %. 2018. gadā visbiežāk lietotie bezskaidrās naudas maksājumi bija karšu maksājumi un klientu kredīta pārvedumi (attiecīgi 63,8 % un 36,0 % no kopējā bezskaidrās naudas maksājumu skaita).
- 37 Maksa par karšu maksājumiem atsevišķi netiek piemērota, tāpēc turpinājumā KP analizē izmaksas, veicot bezskaidras naudas pārskaitījumus.
- 38 Pārskaitījumi ir norēķini, kurus veic banka pēc maksātāja lūguma vai maksājuma dokumentu (maksājuma uzdevums, čeks u.c.) iesniegšanas, pārskaitot paredzēto naudas summu no maksātāja norēķinu konta saņēmēja kontā.
- 39 Banku pārskaitījumu maksas var iedalīt, ņemot vērā divus kritērijus:
- 1) kur maksājums tiek iniciēts – klientu apkalpošanas filiālē vai internetbankā;
 - 2) vai maksājums tiek veikts vienas bankas sistēmas ietvaros vai uz citu banku Latvijā.
- 40 Banku piemērotā maksa par pārskaitījumu uz citu banku Latvijā, ja maksājums iniciēts klātienē bankas filiālē, norādīts 9. attēlā.

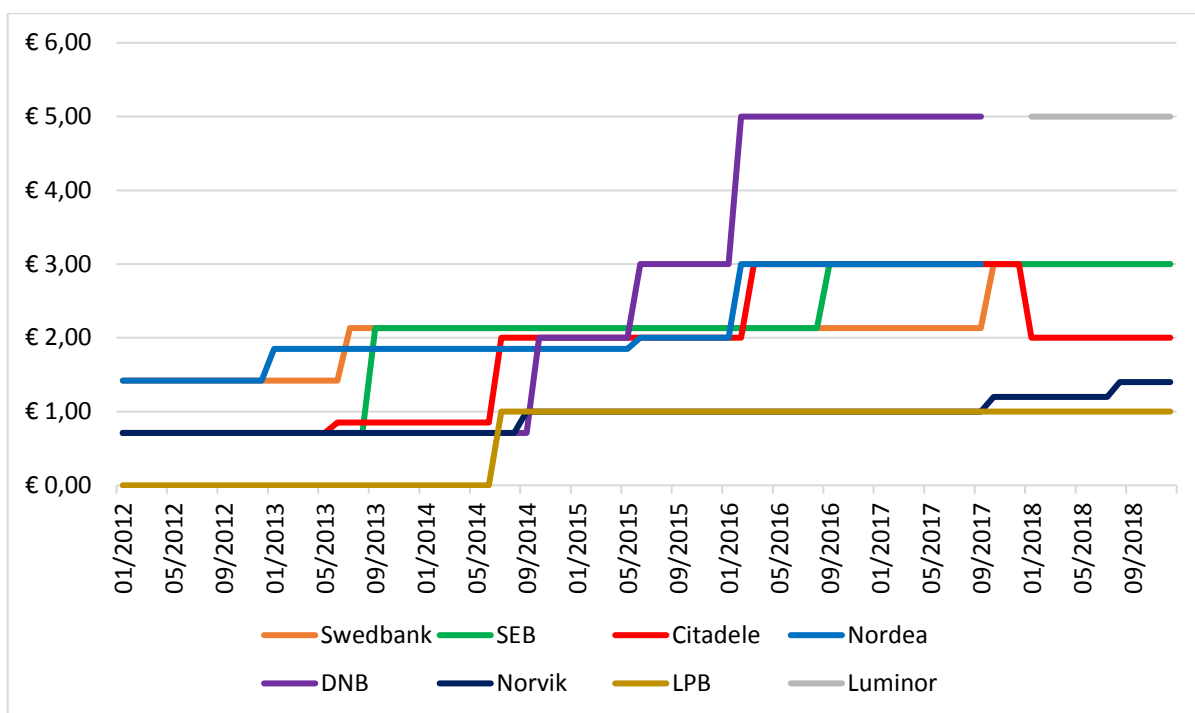
¹¹ Latvijas bankas statistika: https://www.bank.lv/images/stories/pielikumi/makssist/MS_stat/maksajumu-statistika-2018_gads_ii_psq.pdf



9. attēls. Komisijas maksa par pārskaitījumu uz citu banku Latvijā, veicot maksājumu klātienē bankā 2012.-2018. gadā.

Avots: KP apkopotie dati.

- 41 Kā vērojams 9. attēlā, bankas laika gaitā ir būtiski palielinājušas maksu par pārskaitījumu veikšanu uz citu banku, ja pakalpojums tiek veikts klātienē, klientam ierodoties banku filiālē. Minimālā šī pakalpojuma maksa nav būtiski mainījusies, 2012. gadā tā nepārsniedza 2,13 EUR, bet 2018. gadā vismazākā komisijas maksa, ko bankas piemēroja šādam darījumam, bija 2,00 EUR. Luminor bankas klientiem 2018. gadā tā sasniedza pat 5 EUR.
- 42 Arī veicot pārskaitījumu savas bankas ietvaros, ja maksājums iniciēts, ierodoties klātienē bankā, pārskaitījuma komisijas maksa ir augsta (skat. 10. attēlu) un bieži vien pat vienāda ar maksu, ko maksā par pārskaitījumu uz citu banku.



10. attēls. Komisijas maksa par pārskaitījumu savas bankas ietvaros, veicot maksājumu klātienē 2012.-2018. gadā.

Avots: KP apkopotie dati.

- 43 Visaugstākā komisijas maksa par pārskaitījumu savas bankas ietvaros, ja maksājumu klients veic klātienē bankā, 2018. gadā bija Luminor bankā – 5,00 EUR –, un tā ir vienāda ar maksu, ko jāmaksā, ja veic pārskaitījumu uz citu banku. Pārējās bankās maksājumi savas bankas ietvaros ir lētāki nekā maksājumi uz citām bankām.
- 44 Maksa par pārskaitījumu, ja klients to izvēlas veikt internetbankā, ir ievērojami zemāka neatkarīgi no tā, vai maksājums tiek veikts uz citu banku Latvijā, vai vienas bankas ietvaros. Komisijas maksa šādiem pakalpojumiem lielākoties ir bijusi nemainīga kopš 2012. gada – pārskaitījumi vienas bankas ietvaros ir bezmaksas, izņemot SEB banku, kur maksa ir 0,14 EUR par pārskaitījumu. Pārskaitījumi uz citu banku klientiem izmaksā robežās no 0,35 EUR līdz 0,40 EUR par pārskaitījumu, kas salīdzinājumā ar komisijas maksu par pārskaitījumiem, kuri veikti klātienē bankā, ir ievērojami zemākas.
- 45 KP secina, ka cenrāža izmaiņas, kur ievērojami augstāka maksa tiek piemērota maksājumiem, kas tiek iniciēti klātienē bankas filiālēs, norāda uz banku stratēģiju motivēt klientus veikt pārskaitījumus attālināti vai izmantot skaidras naudas iemaksai/izmaksai bankomātus, tādējādi, piemēram, darbiniekiem atbrīvojot vairāk laika klātienē konsultācijām klientiem. Tāpat tas saistāms ar to, ka bankas optimizē savu filiāļu tīklus, kā rezultātā apkalpošanas centru skaits samazinās un ir nepieciešams samazināt klientu skaitu, kas apmeklē filiāles, lai veiktu vienkāršotus pakalpojumus. Sekmīgi realizējot banku stratēģiju, ir vērojama klientu paradumu maiņa izmantot attālinātus norēķinus. Līdz ar to banku stratēģija, novirzīt resursus citur, optimizēt filiāļu tīklu, var tikt veiksmīgi realizēta, bet vienlaikus klientu skaita samazinājums var palielināt konkrētā pakalpojuma pašizmaksu un radīt nepieciešamību paaugstināt maksu.

Secinājumi par pamatpakalpojumu komisijas maksām

- 46 Izpētes periodā vērojama kopēja tendence – maksas palielināšana visiem Uzraudzībā izvēlētajiem pakalpojumiem. Lai gan cenas lielākoties nav vienādas (dažos gadījumos ir līdzīgas), tomēr to palielināšanu bankas veic salīdzinoši tuvos termiņos (vidēji 1-3 mēnešu laikā), kas arī neveicina klientu mobilitāti, jo nepalielinās izdevīgums mainīt banku.
- 47 Tāpat secināms, ka aizvien vairāk bankas veido pakalpojumu komplektus, kuru ietvaros apvieno vairākus pakalpojumus, par to piemērojot vienotu maksu mēnesī/gadā. Dažādu pakalpojumu komplektēšana un “pakalpojumu groza” veidošana apgrūtina klientiem pakalpojumu salīdzināšanas iespējas, jo citā bankā var būt cits pakalpojumu grozs un citi cenas veidošanas nosacījumi. Šādā situācijā klientam var būt grūti izvērtēt iespējamus ieguvumus vai zaudējumus ilgtermiņā, kas var rasties, mainot banku. Tādēļ saglabāt jau zināmu pakalpojuma sniedzēju varētu būt drošākā izvēle, jo iedzīvotājiem ir svarīgs uzticams finanšu līdzekļu glabātājs un pārvaldītājs.
- 48 Vienlaikus tas, ka pakalpojuma grozi starp bankām nav identiski, norāda arī uz konkurences elementu tirgū, jo bankas piedāvā jaunas pakalpojumu variācijas, un šādi piedāvājumi var ietvert arī jaunus pakalpojumus (piemēram, mobilos maksājumus ar aplikācijas, aprocas u.tml.), ko patērētāji var novērtēt kā būtiskus, lemjot par to, vai pāriet uz citu banku, vai saglabāt sadarbību ar esošo un papildus izmantot citas bankas pakalpojumus.
- 49 Tāpat jānorāda, ka no 2019. gada darbojas Patērētāju tiesību aizsardzības centra nodrošināts rīks¹² banku komisijas maksas ar maksājumu kontiem saistītu pakalpojumu salīdzināšanai, kur ir apkopota informācija par visām bankām Latvijā. Šis rīks ieviests saskaņā ar 28.08.2014. publicēto Eiropas Parlamenta un Padomes 23.07.2014. Direktīvu 2014/92/ES par maksājumu kontu tarifu salīdzināmību, maksājumu kontu maiņu un piekļuvi maksājumu kontiem ar pamatfunkcijām.
- 50 KP secina, ja klientam bankā nav kredītsaistību (ne hipotekārā, ne patēriņa kredīta), tad finansiālās izmaksas, mainot banku, ir salīdzinoši nelielas vai pat neeksistē, jo lielākoties bankās norēķinu kontu, debetkaršu un internetbankas atvēršana un slēgšana ir bez maksas. Tomēr pat, ja klients ir kādā no bankām, kur pakalpojumu slēgšana ir maksas pakalpojums, pārslēgšanās izmaksas nepārsniedz 10,00 EUR. Ņemot vērā iespējamus ietaupījumus (skat. 94.rindkopu), ko klients var iegūt, pārslēdzoties starp bankām, KP secina, ka šīs izmaksas nav nesamērīgi augstas.

2.2. Īpašie apstākļi un pārslēgšanās izmaksas, ja klientam ir kredītsaistības bankā

- 51 Kā jau iepriekš KP Aptaujas rezultāti norādīja (skat. 16. rindkopu), privātpersonas banku maiņu apsver mazāk, ja tiem esošajā bankā ir kredītsaistības. Aptaujas respondenti norādīja, ka bankas nomaīņa ir neizdevīga un dārga, ja klientam ir

¹² Informācija par maksu, ko piemēro ar maksājumu kontiem saistītiem pakalpojumiem (EUR valūtā) un to salīdzināšana: <http://konti.ptac.gov.lv/>

spēkā esošs hipotekārais kredīts. Vairāki KP Aptaujas respondenti norādīja, ka mobilitātes iespējas ir ļoti ierobežotas, ja ir aktīvas kredītsaistības, un tā kā šīs kredītsaistības lielākoties ir ilgtermiņa (desmit gadi un vairāk), klients ir piesaistīts esošajai bankai ilgu laika periodu.

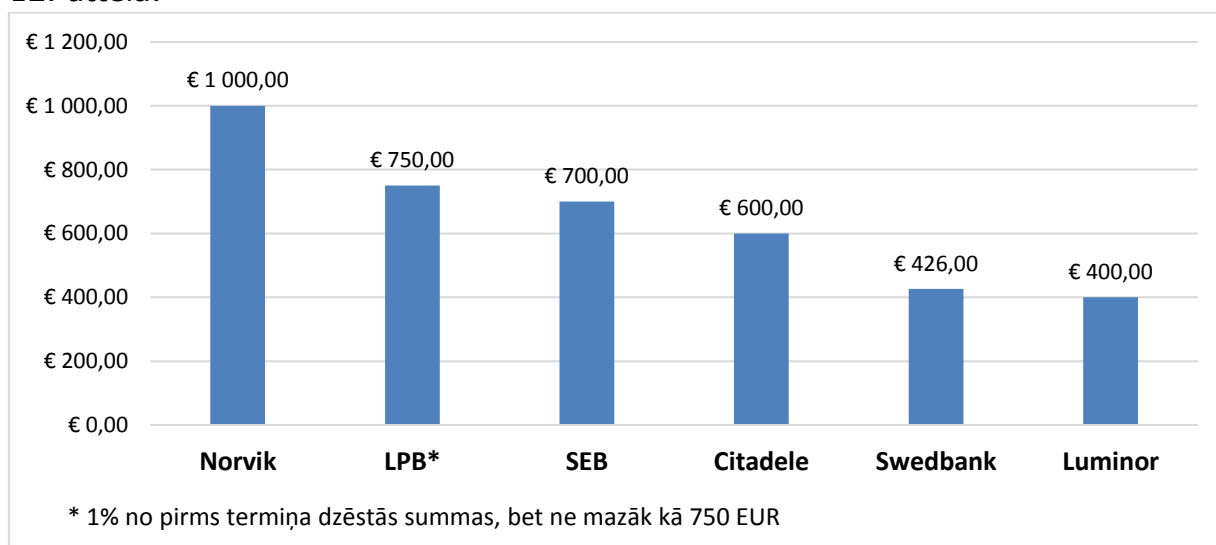
- 52 Saskaņā ar Latvijas Bankas statistiku¹³ Latvijā 2018. gada beigās bija reģistrēti 148 654 kredīti mājokļa vai nekustamā īpašuma iegādei, kas nozīmē, ka 18,1 % no kopējā Latvijas mājsaimniecību skaita¹⁴ 2018. gadā bija ilgtermiņa saistības, kas varēja ietekmēt klientu mobilitātes iespējas. Tādējādi Latvijā ir būtisks mājsaimniecību skaits, kam var būt ierobežotas iespējas mainīt pakalpojuma sniedzēju (banku), it sevišķi periodā, kad tirgū aizdevuma kredīta likmes samazinās. Tas var ierobežot esošās bankas motivāciju piedāvāt izdevīgākus nosacījumus esošiem klientiem, jo pastāv mazs risks, ka klients ar kredītsaistībām varētu mainīt banku.
- 53 Lai KP būtu iespēja izvērtēt, vai hipotekārā un patēriņa kredīta līgumu nosacījumos bankas nav iekļāvušas klientu mobilitāti vai citus konkurenci kavējošus nosacījumus, Uzraudzības izpētes procesā bankām tika pieprasīta informācija par hipotekārā un patēriņa kredīta līgumu slēgšanas principiem, par kritērijiem, kas tiek ņemti vērā, pieņemot lēmumu par kredītu izsniegšanu vai noraidījumu, kā arī līgumu paraugi, lai KP varētu iepazīties ar līgumu nosacījumiem.
- 54 Bankas norāda, ka konkrētās kreditēšanas lietās tiek iekļautas gan bankas prasības attiecībā pret konkrēto aizņēmēju, tam pielāgojot līgumu, gan ņemot vērā aizdevuma īpatnības (mērķi – būvniecība vai jauns projekts u.tml.), gan arī konkrētā klienta lūgumus, priekšlikumus un apsvērumus. Tādējādi katrs hipotekārā kredīta līgums top bankas ciešā sadarbībā ar klientu, un arī klientiem ir iespēja izteikt priekšlikumus un atsevišķos gadījumos daļēji ietekmēt līgumu nosacījumus, jo jebkuri papildu noteikumi tiek ietverti līgumā, pusēm vienojoties, tomēr kopumā bankas vadās no to iekšēji noteiktām kredītu izsniegšanas politikām un standartiem. Tomēr jāņem vērā, ka bankai šādos darījumos ir daudz lielāka vara un iespējas noteikt līguma nosacījumus, jo klients ir ierobežots savās iespējās nepieņemt līguma nosacījumus, kā rezultātā tas var rezultēties bankas atteikumā izsniegt kredītu.
- 55 Visi banku kredītu līgumu paraugi ietver standarta nosacījumus, un nav vērojamas būtiskas atšķirības. Tie ietver:
- kārtību, kā tiks veikta hipotekārā kredīta atmaksa;
 - saistību izpildes noteikumus;
 - informācija par aizdevuma objektu.
- 56 Patēriņa kredīta līgumi tiek gatavoti un slēgti vienveidīgāk nekā hipotekārā kredīta līgumi, jo pakalpojums ir standartizēts. Tā kā šādas saistības reti pārsniedz divu gadu termiņu, tās var radīt ietekmi uz klientu mobilitāti īsākā termiņā.
- 57 Tomēr KP Aptaujas respondenti ir norādījuši, ka ar tiem noslēgtos kredītu līgumos ir ietverti potenciāli mobilitāti kavējoši līguma nosacījumi, piemēram, obligāts darba algas saņemšanas nosacījums bankā, kurā vēlas saņemt/ir saņēmis hipotekāro kredītu. KP Aptaujas respondenti norādījuši arī uz to, ka bankas, izsakot hipotekārā kredīta piedāvājumu, mēdz iekļaut pieprasījumu pārcelt uz savu banku

¹³ Kredītu reģistra statistika: <https://www.bank.lv/images/kreditu-registrs/Kopsavilkumss.xlsx>

¹⁴ Saskaņā ar CSB statistiku, Latvijā 2018. gadā bija 819,4 tūkstoši mājsaimniecību; https://data1.csb.gov.lv/pxweb/lv/iedz/iedz_iedzskaits_ikqad/ISG060.px/table/tableViewLayout1/

arī visas citas kredītsaistības (kredītkartes, patēriņa kredītus utt.), lai klients varētu saņemt aizdevumu. Tādējādi, ja klients piekrīt šādai bankas prasībai, klients uz vairākiem gadiem var tikt piesaistīts konkrētajai bankai vai bankas maiņa varētu būt iespējama tikai ar būtiski lielākām izmaksām un laika patēriņu.

- 58 Tādējādi KP secina, ka iepriekš minētie skaidrojumi KP Aptaujā norāda, ka būtiski mobilitāti kavējoši var būt līgumos pēc bankas iniciatīvas iekļautie noteikumi, kas paredz pienākumus klientam izvēlēties papildu pakalpojumus, saņemot kredītu bankā. KP skatījumā šādas saistības nav ne kā nodrošinājums, lai kontrolētu klienta maksātspēju, ne ekonomiski pamatotas, ja vien bankas piedāvājums neattiecas uz pakalpojuma komplekta iegādi, klientam saņemot noteiktus ieguvumus zemāku kredīta procentu, citu maksājumu veidā.
- 59 Vienlaikus bez līgumiskiem ierobežojumiem papildu barjeru pārslēgties var veidot arī kredīta refinansēšanas finansiālas izmaksas. Ja klients vēlas mainīt banku, lai pārfinansētu kredītus, tad izmaksas var veidoties līdz pat vairākiem simtiem eiro un vairāk atkarībā no kredīta summas. Vienlaikus pārslēgšanās šajā gadījumā var būt finansiāli daudz aktuālāka, jo var radīt būtiski lielāku ietaupījumu ilgtermiņā, ja jaunajā bankā izdodas iegūt ievērojami labākus nosacījumus aizdevuma likmes apmēram.
- 60 Šādos gadījumos klientam izmaksas veidojas, gan maksājot komisijas maksu līdzšinējā bankā (par dokumentu sagatavošanu refinansēšanai), gan jaunajā bankā, uz kuru klients vēlas pārslēgties, jo kredītu ir nepieciešams noformēt kā jaunu aizdevumu, par kuru ir jāmaksā jauna aizdevuma izsniegšanas komisijas maksa. Papildu izmaksas veidotu arī ģīlas pārreģistrēšanas izdevumi. Tādējādi, visticamāk, klients, kuram ir kredīts, bankas nomaiņu apsvērs tikai tad, ja kredīta līguma nosacījumi (visnozīmīgāk – aizdevuma procentu likme) būs ievērojami labāki nekā esošajā bankā. Vienlaikus šādu izvērtējumu privātpersonai patstāvīgi var būt apgrūtināši veikt, lai novērtētu un salīdzinātu ieguvumus ilgtermiņā.
- 61 Maksas par dokumentu sagatavošanu, ja hipotekārais kredīts tiek pārfinansēts uz citu kredītiestādi, apmērs Uzraudzībā ietvertajās bankās 2018. gadā attēlots 12. attēlā.



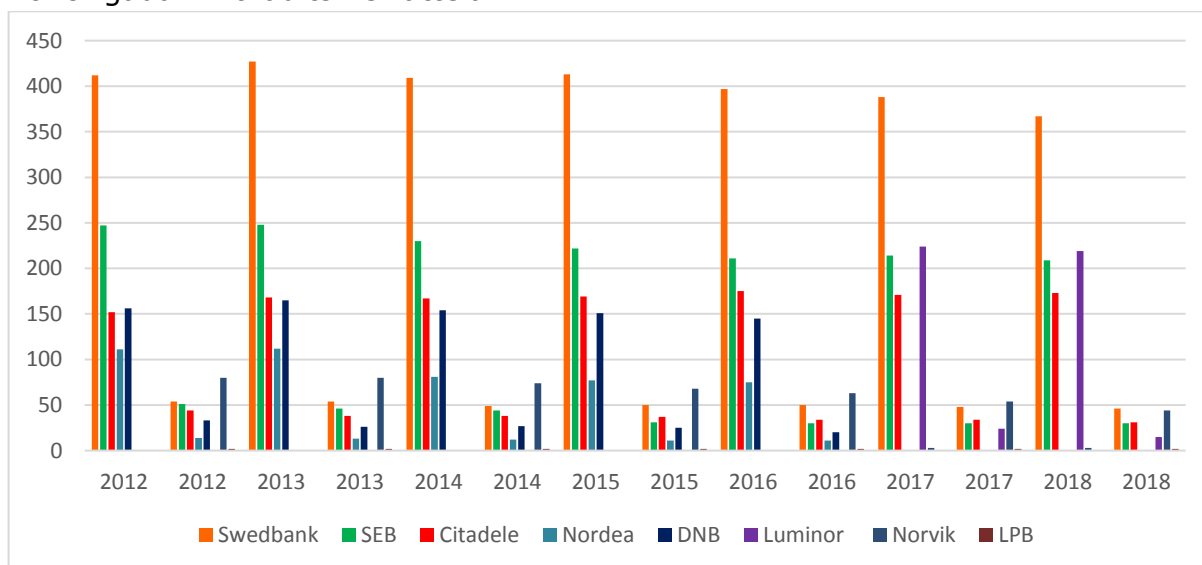
12. attēls. Maksa par dokumentu sagatavošanu 2018. gadā, ja hipotekārais kredīts tiek pārfinansēts uz citu kredītiestādi.

Avots: KP apkopotie dati.

- 62 Kā redzams 12. attēlā, bankas piemēro augstas komisijas maksas, ja klients vēlas pārfinansēt savu hipotekāro kredītu uz citu banku. Visaugstākā fiksētā komisijas maksa ir noteikta Norvik bankā. Tomēr jāatzīmē, ka pie noteikta saistību apmēra, kas tiek refinansēts, visaugstākā komisijas maksa varētu būt LPB bankai, kas noteikusi mainīgu maksas apmēru –1% no pirms termiņa dzēstās summas, bet ne mazāk kā 750 EUR. Jāņem vērā, ka papildus šai maksai jaunajā bankā klientam jāmaksā komisijas maksa par aizdevuma izskatīšanu.
- 63 KP skatījumā, ja klientam jaunajā bankā par refinansētā aizdevuma saņemšanu, ir papildu arī jāmaksā tāda pati vai pat lielāka maksa, šāds augsts pārslēgšanās izmaksu apmērs var būt tas, kas, pirmkārt, attur klientu no pārejas uz citu banku, nemaz tam neveicot izvērtējumu par citu banku līguma nosacījumiem un aizdevuma procentu likmēm. KP skatījumā, būtu būtiski apsvērt šādu pārejas vienkāršošanu un standartizēšanu, iespējams, normatīvi noregulējot banku savstarpējo pienākumu un saistību apjomu, kas varētu samazināt banku izmaksas un komisijas maksas.
- 64 KP uzskata, ka klientiem attiecībā uz finansiālām kredītsaistībām ir rūpīgāk jāizvērtē visas finansiālo izmaksu sastāvdaļas ilgtermiņā, jo pastāv iespējamība, ka pat neliels kredītlīkmes samazinājums ilgtermiņā var nest finanšu ieguvumus.

2.3. Banku pieejamība (filiāļu un bankomātu skaits)

- 65 Otrais nozīmīgākais faktors, vērtējot bankas nomaiņu, KP Aptaujas respondentu vērtējumā bija banku pieejamība.
- 66 Saskaņā ar FNA apkopotajiem datiem¹⁵ Latvijas bankām 2018. gada beigās bija 204 filiāles, kas salīdzinājumā ar 2017. gada beigām ir par 14,64 % mazāk.
- 67 Filiāļu skaits Uzraudzībā ietvertajām bankām laika periodā no 2012. līdz 2018. gadam norādīts 13. attēlā.

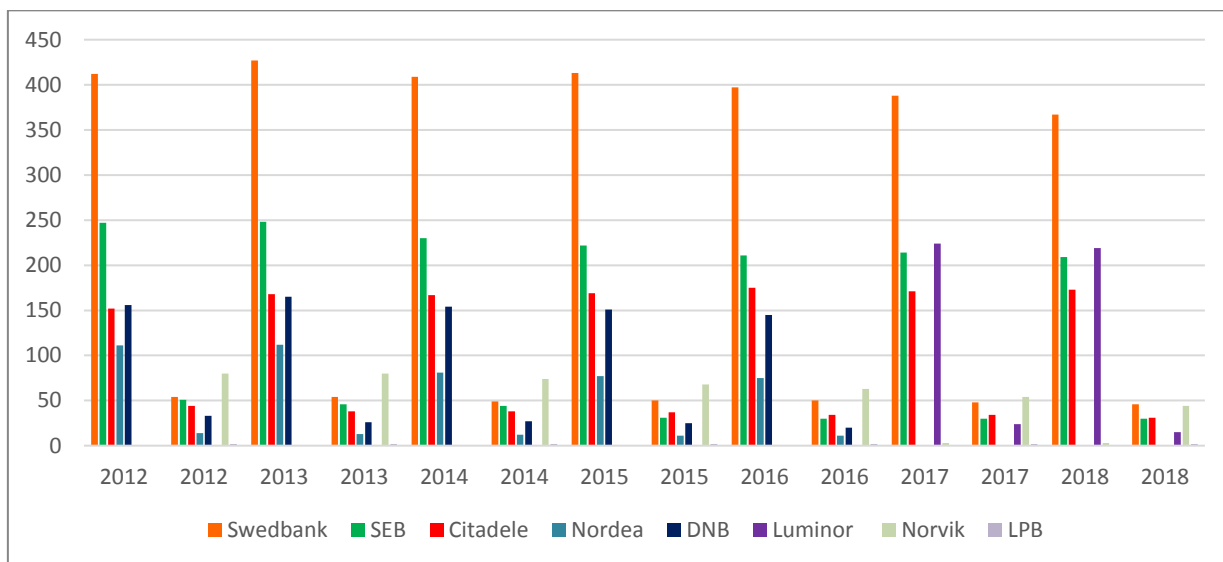


13. attēls. Filiāļu skaits Uzraudzībā ietvertajām bankām 2012.-2018. gadā.

Avots: KP apkopotie dati.

¹⁵ FNA dati: <https://www.financelatvia.eu/nozares-dati/>

- 68 Vislielākais filiāļu skaits 2018. gadā bija Swedbank un Norvik bankām – attiecīgi 46 filiāles Swedbank un 44 filiāles Norvik bankai. Tomēr svarīgi atzīmēt, ka Norvik vēsturiski ir bijusi ar lielāko filiāļu tīklu – 2012. gadā Norvik bija 80 filiāles, kamēr Swedbank nav bijis vairāk par 54 filiālēm.
- 69 Bankomātu skaits Uzraudzībā ietvertajām bankām laika periodā no 2012. līdz 2018. gadam norādīts 14. attēlā.



14. attēls. Bankomātu skaits Uzraudzībā ietvertajām bankām 2012.-2018. gadā.

Avots: KP apkopotie dati.

- 70 Visplašākais bankomātu tīkls ir Swedbank, tomēr arī tas kopš 2013. gada ir pakāpeniski samazinājies. Līdzīga tendence ir vērojama arī pārējo banku bankomātu skaitā. Tomēr jāatzīmē, ka banku starpā ir noslēgti arī sadarbības līgumi, lai klienti varētu bez papildu maksas izmantot citu banku bankomātu tīklus, tādējādi klientiem nodrošinot plašu bankomātu pieejamību.
- 71 KP secina, ka kopumā banku fiziskā pieejamība laika gaitā ir samazinājusies, tomēr aizvien vairāk pakalpojumus ir iespējams izmantot (arī atvērt jaunus vai slēgt esošos) attālināti internetbankā, līdz ar to bankas pieejamība klātienē tikai noteiktai klientu daļai varētu kalpot kā iemesls neapsvērt citas izdevīgākas bankas piedāvājumu.

2.4. Nepieciešamais laiks bankas nomaiņas procesam

- 72 KP Aptaujas respondenti bija norādījuši, ka ļoti svarīgs ir laiks, ko nepieciešams atvēlēt, ja ir nolemts mainīt banku. Šis faktors ir cieši saistīts ar banku pieejamību, kā arī tiešo laiku, kas nepieciešams, ierodoties abās bankās, lai noslēgtu visus nepieciešamos līgumus. Nepieciešamais laiks arī var atšķirties, ņemot vērā pakalpojumu, ko klients vēlētos mainīt uz citu banku.
- 73 Viens no primārājiem pakalpojumiem, lai iedzīvotājs kļūtu par klientu kādā no bankām, ir konta atvēršana. Eiropas Komisija jau savā 2007. gada pētījumā secināja, ka norēķinu kontu pārslēgšana ir sarežģīta un laikietilpīga. Tādēļ Eiropas

- Komisijas izteica lūgumu¹⁶ līdz 2009. gada 1. novembrim visās dalībvalstīs ieviest privātpersonu norēķinu kontu maiņas principus. To sagatavošana un ieviešanas koordinēšana dalībvalstu līmenī tika noteikta nacionālajām banku asociācijām.
- 74 Atbilstoši EBIC noteiktajiem "Vienotajiem fizisko personu norēķinu kontu pārceļšanas principiem"¹⁷ FNA (vēl ar iepriekšējo nosaukumu – Latvijas Komercbanku asociācija) sagatavoja Latvijas „Vienotos fizisko personu norēķinu kontu maiņas principus”¹⁸ (turpmāk – vienotie principi), kuri noteica, ka kontu maiņa iespējama Latvijas Republikā reģistrēto banku vai citā valstī reģistrēto banku Latvijas filiāļu ietvaros.
- 75 Šobrīd Latvijā aktuāli ir Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 28.11.2017. normatīvie noteikumi Nr. 195 “Kontu maiņas pakalpojuma sniegšanas noteikumi” (turpmāk – Kontu maiņas noteikumi), kuru mērķis ir sniegt patērētājiem un tirgus dalībniekiem saprotamu informāciju par kontu maiņas pakalpojuma sniegšanas kārtību un tirgus dalībniekiem nodrošināt vienlīdzīgus konkurences apstākļus.
- 76 Kontu maiņas noteikumu uzdevums ir nodrošināt, lai banku privātpersonu klientiem norēķinu konta maiņa (turpmāk arī – maksājumu attiecību pārceļšana) nebūtu apgrūtinoša un lai to neierobežotu nevajadzīga kavēšanās vai banku nepietiekams atbalsts, kā arī paaugstināt klientu informētību par kontu maiņas pakalpojumiem. Kontu maiņas gadījumā abas puses – gan iepriekšējā banka, gan jaunā –, sadarbojas, lai padarītu klientam bankas maiņu vienkāršu, ātru un lētu.
- 77 Saskaņā ar Kontu maiņas noteikumiem, ja klients izvēlas mainīt līdzšinējo norēķinu kontu uz citu banku, jaunajai bankai jānokārto visas formalitātes, kas saistītas ar norēķinu konta slēgšanu iepriekšējā bankā, kā arī jāatver jaunu kontu izvēlētajā bankā. Tāpat bankai klienta vietā jānokārto visas formalitātes, ja klients izvēlēties uz jauno banku pārceļ arī līdzšinējos automātiskos un regulāros maksājumus.
- 78 Tomēr jānorāda, ka vienlaikus ir vairāki ierobežojumi, kad konta slēgšana nav iespējama, jo klientam līdzšinējā bankā ir:
- parādsaistības (piemēram, komisijas maksas par izmantotajiem pakalpojumiem);
 - ar kontu saistīts aizdevuma līgums (piemēram, mājokļa kredītēšanas, kredītlīnijas vai kredītkartes līgums, kuram ir aktīvas saistības);
 - kontam ir piesaistīts vērtspapīru konts;
 - kontam ir piesaistīts noguldījums;
 - kontā, pamatojoties uz valsts institūcijas rīkojumu, ir apturēti darījumi;
 - konts, kas tiek izmantots valūtas līdzekļu uzkrāšanai, un konta atlikums nav pietiekams, lai apmaksātu ar valūtas pārskaitījumiem saistītos pakalpojumus;
 - kāds cits normatīvajos aktos noteikts vai svarīgs iemesls, kura dēļ konta pārceļšana nav iespējama.
- 79 KP secina, lai gan jau ilgu laiku pastāv šāda atvieglota procedūra maksājumu attiecību pārceļšanai, tā nav klientam viegli pamanāma. Banku tīmekļa vietnēs

¹⁶ Saskaņā 3. rindkopā norādīto.

¹⁷ *The Common Principles for Bank Account Switching*:

<http://www.ebic.org/Position%20Papers%20Archive/2008.12.01%20Common%20Principles.pdf#search=bank%20account%20switching>

¹⁸ „Vienotie fizisko personu norēķinu kontu maiņas principi” Pieejami: https://www.financelatvia.eu/wp-content/uploads/2017/12/vienotie_principi.doc

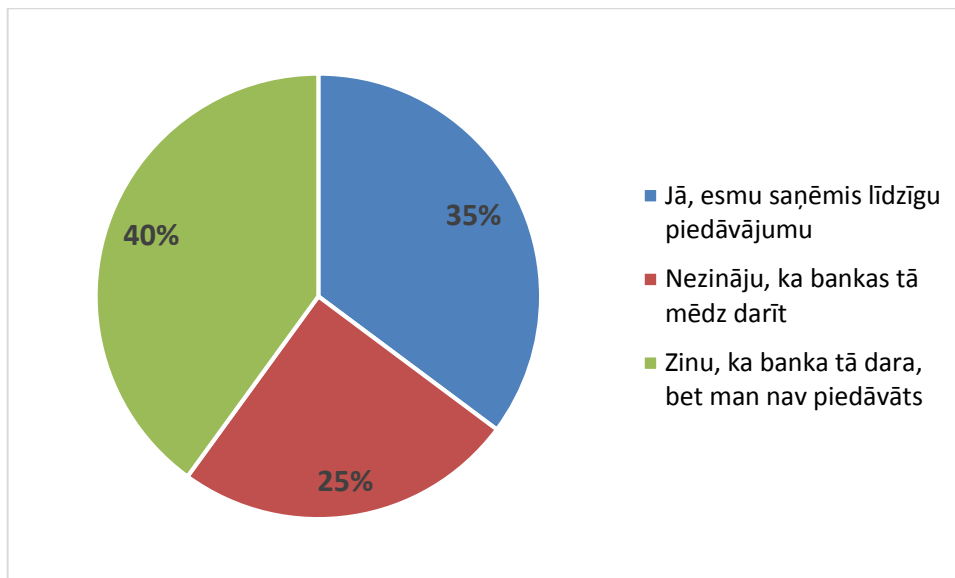
pirmā pieejamā informācija ir par jaunu pakalpojumu pieslēgšanu, bet informāciju par iespēju pārnākt no citas bankas un bankas iespējām tādā gadījumā parūpēties arī par formalitātēm ir nepieciešams meklēt papildus.

- 80 Tāpat, KP ieskatā, liels ierobežojums ir obligātais noteikums, ka klientam iesniegumi saistībā ar maksājumu attiecību pārceļšanu ir jāparaksta personīgi, ierodoties klātienē jaunajā bankā. Šāds ierobežojums īpaši kavē vienoto principu pielietojumu dzīvē, jo tagad atsevišķās bankās iespējams atvērt kontu attālināti. Piemēram, viena no bankām Latvijā ir sākusi piedāvāt citās valstīs izplatītu un atvieglotu kārtību bankas klienta reģistrācijai, piesakoties pakalpojumam attālināti un neapmeklējot bankas filiāli. Klients reģistrāciju var veikt, izmantojot tikai viedtālruni un nosūtot gan pašbildi, gan nofotografētu pases vai personas apliecības (ID kartes) attēlu¹⁹.
- 81 KP secina, ka KP Aptaugas respondentu norādītais faktors par nepieciešamo laiku klientu mobilitāti ietekmētu mazāk, ja privātpersonas būtu vairāk informētas par atviegloto norēķinu maiņas kārtību. Vienlaikus šāda kārtībā nav pieejama klientiem, kuriem esošajā bankā ir kredītsaistības. Ieviešot šādu kārtību, KP skatījumā, bankas gan nodrošinātu zemākas refinansēšanas izmaksas abās bankās (tiktu mazāk iesaistīti resursi, t.sk. darbinieki), gan klientiem būtu ieguvumi (iespējami zemākas komisijas maksas) un iespēja vieglāk pārfinansēt saistības.
- 82 Ņemot vērā iepriekš minēto, KP secina, ka esošo kārtību būtu nepieciešams aktualizēt un piemērot mūsdienu standartiem un klientu paradumu maiņai (aizvien lielāks skaits darījumu tiek veikti attālināti). Informācijai par atviegloto kontu maiņas kārtību jābūt klientiem viegli pieejamai, jo šādas informācijas trūkums var kalpot kā iemesls, kādēļ klienti uzskata, ka bankas nomaiņa ir sarežģīts process.
- 83 Tāpat bankas, lai piesaistītu klientus, piedāvā izvēlēties dažādus pakalpojumu komplektus. Tā kā uz banku īpašajiem piedāvājumiem kā nozīmīgu faktoru klientu mobilitātē bija norādījuši arī KP Aptaugas respondenti, KP izvērtēja šī faktora ietekmi uz klientu mobilitātes iespējām.

2.5. Pakalpojumu komplektēšana (banku īpašie piedāvājumi)

- 84 Kā jau iepriekš minēts, bankas veic vairāku pakalpojumu komplektēšanu. Tā ir iespēja piesaistīt klientus, komplekta ietvaros tiem piedāvājot pakalpojumus ar izdevīgākiem nosacījumiem (piemēram, bezmaksas pārskaitījumus, ja klientam bankā ir ne tikai norēķinu konts un debetkarte, bet arī 2. vai 3. līmeņa pensiju plāns). Bankas, sasaistot komplektos īstermiņa un ilgtermiņa pakalpojumus, mēģina katru klientu piesaistīt ilglaicīgai sadarbībai, vienlaikus paplašinot viņam sniedzamo īstermiņa pakalpojumu klāstu.
- 85 Arī KP Aptaugas respondenti apstiprināja, ka ir informēti vai paši personīgi ir saņēmuši piedāvājumus izmantot papildu pakalpojumus, lai saņemtu pievilcīgākus noteikumus citiem pakalpojumiem (skat. 15. attēlu).

¹⁹ Citadele piedāvā atvērt kontu ar selfiju: https://www.diena.lv/raksts/izklaide/tehnologijas/citadele_-piedava-atvert-kontu-ar-selfiju_-14213531



15. attēls. Vai banka, kurā pašlaik esat klients, Jums ir piedāvājusi papildu pakalpojumus, lai Jūs saņemtu pievilcīgākus noteikumus citiem pakalpojumiem?

Avots: KP Aptaujā iegūtie dati.

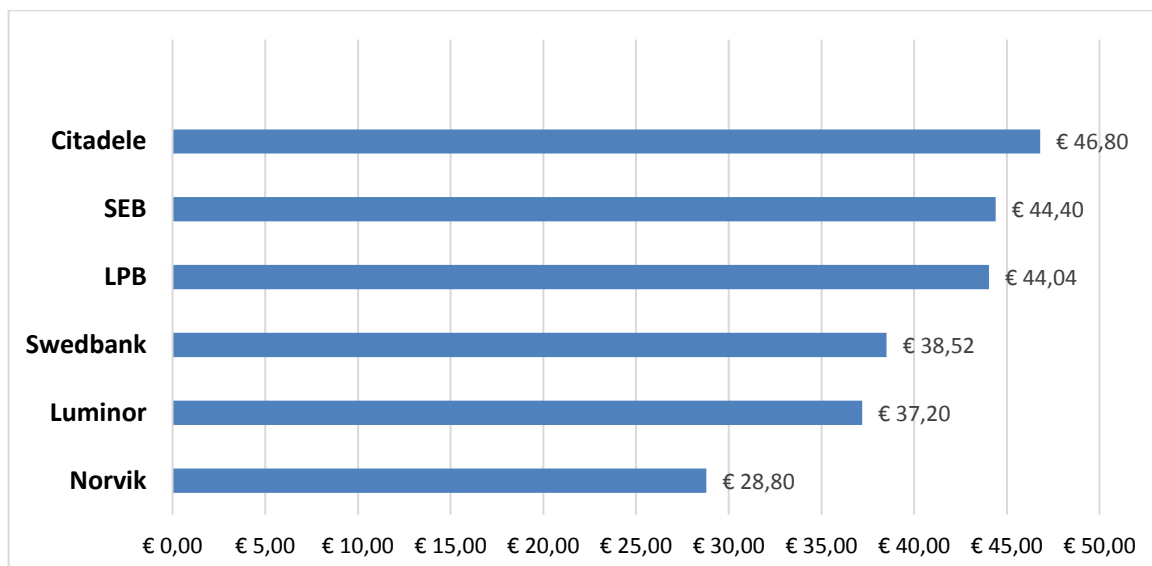
- 86 Lai gan pakalpojumu komplektēšana sniedz klientiem pakalpojumus par izdevīgākiem nosacījumiem, šie komplekti pastiprina klienta saites konkrētā bankā un apgrūtina ātru un vieglu pāreju uz citu banku.
- 87 KP skatījumā, bankām nebūtu pamata sasaistīt pakalpojumus, t.i., klientam izbeidzot vienu pakalpojumu, tiktu lauzts arī citu pakalpojumu sniegšanas līgums, vai bankas radītu ierobežojumus, piemēram, izbeidzot darījuma attiecības, radīt tik būtiskas finansiālās izmaksas, ka tās noteikti atturētu klientu no kāda pakalpojuma pārtraukšanas. Piemēram, neizvēloties ieķīlātā īpašuma apdrošināšanu bankas izvēlētajā apdrošināšanas kompānijā (vai klientam nomainot norēķina kontu algas saņemšanai uz citu banku), bankai nebūtu pamata pārtraukt aizdevuma līgumu vai grozīt kredīta līgumu nosacījumus, būtiski palielinot kredīta likmi. Primāri šāds ierobežojums attiecas uz dominējošiem tirgus dalībniekiem, tomēr vienlaikus šādas saistības, kas būtiski kaitē klientu mobilitātei, nebūtu pamatotas arī citos gadījumos.
- 88 Tāpat ilgtermiņa saistību un banku pakalpojumu komplektēšanas gadījumā KP Aptaujas respondenti īpaši norāda uz uzkrājošiem pakalpojumiem, jo bankas mēdzot samazināt procentu likmi hipotekārajam kredītam, ja tiek noslēgts līgums ar banku par, piemēram, uzkrājošo dzīvības apdrošināšanu, kas arī ir ilgtermiņa pakalpojums un kuru nav iespējams pārtraukt pirms laika bez soda naudas samaksas. Jebkuras šādas papildu saistības samazina klientiem iespējas mainīt banku.
- 89 KP secina, ka pat tad, ja bankas piedāvā klientiem pakalpojumu komplektēšanas piedāvājumus, tās neliedz klientiem kādus no pakalpojumiem izmantot atsevišķi vai neizmantojot vispār. Līdz ar to jebkuri papildu pakalpojumi bankā ir klienta lēmums. Tomēr jānorāda, ka klients varētu pilnībā neapzināties visas iespējamās sekas (piemēram, apgrūtināto bankas maiņas procesu) šādu papildu pakalpojumu izvēles gadījumā. Bankai būtu jāinformē klients par visām būtiskajām niansēm

saistībā ar ierobežojumiem un sekām, kas varētu iestāties, ja klients izvēlētos pirms laika pārtraukt saistības, it sevišķi, ja tās ir ilgtermiņa.

- 90 Jānorāda, ka pakalpojumu komplekti starp bankām mēdz būt atšķirīgi, kas klientiem papildus apgrūtina pakalpojumu salīdzināšanas iespējas, kā rezultātā patērētājiem var nerasties pilnīga sapratne par patiesajām pakalpojumu izmaksām. Tas var apgrūtināt iespēju izprast ieguvumus zaudējumus, mainot/nemainot banku.

3. IETAUPĪJUMI NO KLIENTU MOBILITĀTES

- 91 Kā jau iepriekš norādīts, jebkura klientu mobilitāte ir aktuāla tikai tad, ja klients gūst kādu labumu no bankas maiņas. Nomainot banku, klientam vistiešākajā veidā būtu jāgūst finansiāli labumi (ietaupījumi). Tā kā bankas ar klientiem vienojas individuāli par kredītu procentu likmi, hipotekārā kredīta refinansēšanas gadījumā ietaupījumi katram klientam veidojas atšķirīgi. Tāpēc KP primāri veica izpēti par tādu klientu, kuriem nav kredītsaistību bankā, iespējamajiem ietaupījumiem, mainot banku.
- 92 Lai aprēķinātu salīdzināmus datus iespējamajiem ietaupījumiem privātpersonu klientiem, kuriem nav kredītsaistību, KP definēja minimālo pakalpojumu grozu šādā apmērā:
- norēķinu konts;
 - internetbanka;
 - debetkarte;
 - pārskaitījumi eiro valūtā (veikti internetbankā) saņēmējam Latvijā vai Eiropas Savienības dalībvalstī (standarta SEPA maksājums), pieņemot, ka klients veic vismaz desmit maksājumus mēnesī (pieci maksājumi savas bankas ietvaros un pieci maksājumi uz citu banku kontiem Latvijā).
- 93 KP pieņēma, ka klientam iepriekš nosauktie pakalpojumi tiek sniegti nevis kā komplekts, bet par katru no tiem tiek veikta atsevišķa bankā noteiktā maksa.
- 94 Kopējās gada izmaksas klientam iepriekš definētajam pakalpojumu grozam ir attēlotas 13. attēlā.



13. attēls. Banku klientu izmaksas KP definētajam pakalpojumu grozam 2018. gada cenu līmenī.

Avots: KP apkopotie dati.

- 95 Zemākās izmaksas 2018. gadā bija Norvik, Luminor un Swedbank bankās. Līdz ar to, tie klienti, kuri nav šo banku klienti, pārslēdzoties varētu gūt ietaupījumu. Tā, piemēram, ja klienti pārslēgtos no bankas ar augstāku ikmēneša maksu apmēru (Citadele) uz lētāku banku (piemēram, Norvik), tad klienti varētu samazināt savas izmaksas līdz pat 38,5 %, un ietaupījumi vienam klientam varētu sasniegt 18,00 EUR gadā (ņemot vērā 2018. gada cenu līmeni bankās).
- 96 Jāņem vērā, ka katrai no bankām ir savs apkalpošanas centru tīklu lielums, kā arī pastāv dažādi citi aspekti, kas var ietekmēt klientu vēlmi mainīt banku – internetbankas ērtums, bankomātu pieejamība, pakalpojumu attīstība u.c.
- 97 KP norāda, ka ieguvumi no bankas nomaiņas ir individuāli un tos iespējams precīzi aprēķināt katram banku privātpersonas klientam, zinot tā izmantotos pakalpojumus un bankas piemērotos samaksas nosacījumus. Lai gan šķietami pastāv klientu mobilitāti negatīvi ietekmējoši faktori, tie nav nepārvarami.
- 98 KP secina, ka ilgtermiņa ieguvumus no banku maiņas, ja ir ilgtermiņa saistības, klientam aprēķināt ir apgrūtināts, tomēr pat neliels kredīta likmes samazinājums ilgtermiņā dod ievērojamu ieguvumu. Saskaņā ar Latvijas bankas statistiku vidējais kredītlīguma kredītsaistību atlikums nekustamā īpašuma vai mājokļa iegādei 2018. gadā bija 54 157 EUR.²⁰ KP aprēķinu veikšanai pieņēma, ka šīs kredītsaistības bankā ir ar bankas noteiktu kredīta likmi 4 % gadā uz termiņu 20 gadi²¹. Ieguvums, klientiem nomainot banku, kura kredītsaistībām piedāvātu likmi 3,75 % gadā, klients visā termiņā potenciāli ietaupītu 1 680 EUR, kamēr, vienojoties ar banku par aizdevuma likmi 3,5 % gadā, ieguvumi varētu būt jau 3 360 EUR. Tātad, ja katram kredīta ņēmējam, mainot banku spēkā esošo kredītsaistību nekustamā īpašuma vai mājokļa iegādei kredītlīkmes tiktu samazinātas vismaz par 0,5 % (vēl joprojām pieņemot, ka visu kredītsaistību

²⁰ KP veikts aprēķins, ņemot vērā Latvijas bankas kredītu reģistra statistiku: <https://www.bank.lv/images/kreditu-registrs/Kopsavilkumss.xls>

²¹ KP teorētiskā aprēķina vajadzībām pieņēma, ka procentu likme ir nemainīga visā kredītsaistību termiņā un klients ir izvēlējis izlīdzināto atmaksas grafiku.

termiņš ir 20 gadi), tad visu kredītņēmēju kopējais ieguvums būtu 499 477 440 EUR.

- 99 Klientu mobilitātes mērķis ir veicināt banku savstarpējo konkurenci, lai klientiem būtu pieejami pēc iespējas kvalitatīvāki (daudzveidīgāki, inovatīvāki u.c.) pakalpojumi par iespējami izdevīgākiem nosacījumiem. Daļēji to nodrošina arī iespēja vienlaikus kā klientam būt vairākās bankās, bet ne mazāk nozīmīgas ir arī klienta tiesības un iespējas pilnībā mainīt bankas pakalpojumu sniedzēju.

SECINĀJUMI UN PRIEKŠLIKUMI

Secinājumi

1. KP Aptaujas rezultāti norāda, ka 26 % respondentu pēdējo piecu gadu laikā ir mainījuši banku, kurā izmanto ikdienas pakalpojumus. Tomēr, vērtējot kopējo klientu skaita dinamiku pa gadiem, KP konstatē, ka nav novērojamas būtiskas izmaiņas starp Uzraudzībā iekļautajām bankām. Savukārt 52 % KP Aptaujas respondentu ir konti vismaz divās bankās. Šāda tendence norāda uz to, ka klienti uztur vairākus kontus dažādās bankās un neizvēlas veikt visas nepieciešamās darbības, lai pārslēgtos starp bankām.
2. KP Aptaujas respondenti norādīja, ka, vērtējot iespēju mainīt banku, ļoti svarīgi faktori ir pārslēgšanās izmaksas, kredītu esamību bankā, banku pieejamība, nepieciešamais laiks un banku piedāvātie īpašie piedāvājumi.
3. Salīdzinot izmaksas KP definētajam pakalpojumam grozam (norēķinu konts, internetbanka, debetkarte, pārskaitījumi eiro valūtā (veikti internetbankā)), secināms, ka klienti, kuriem nav kredītsaistību, pārslēdzoties no bankas ar augstāku maksu apmēru uz lētāku banku, varētu samazināt savas izmaksas līdz pat 38,5 % un ietaupījumi varētu sasniegt 18,00 EUR gadā (ņemot vērā 2018. gada cenu līmeni bankās). Savukārt, ja bankas maiņas rezultātā spēkā esošo kredītsaistību nekustamā īpašuma vai mājokļa iegādei kredītlīkmes tiktu samazinātas vismaz par 0,5 % (skat. 98. rindkopu), visu klientu kopējais ieguvums būtu 499 477 440 EUR.
4. KP secina, ka banku standarta kredītu līgumu formās nav tiešu klientu mobilitāti kavējošu noteikumu. Tomēr, kā liecina klientu skaidrojumi KP Aptaujā, mobilitāti kavējoši var būt līgumos iekļautie noteikumi par likmēm un papildu pakalpojumiem, par kuriem tiek panākta vienošanās individuāli ar klientiem.
5. Pakalpojumu komplektēšana pastiprina klienta saites konkrētā bankā un apgrūtina ātru un vieglu pāreju uz citu banku. Pakalpojumu komplekti starp bankām mēdz būt atšķirīgi, kas papildus apgrūtina klientiem pakalpojumu salīdzināšanas iespējas, kā rezultātā klientam var nerasties pilnīga sapratne par patiesajām pakalpojumu izmaksām, kā arī var būt sarežģīti izprast ieguvumus vai zaudējumus, mainot/nemainot banku.
6. Kopumā, vērtējot klientu mobilitātes iespējas Latvijā, KP secina, ka banku pakalpojumu tirgū pašlaik nav vērojama aktīva konkurence klientu – fizisku personu – piesaistē, jo klientu skaits katrā bankā jau vairākus gadus ir turpat

nemainīgs, kā arī pašu pakalpojumu raksturojums un cenas ir ļoti līdzīgas. Mobili klienti, visticamāk, ir tikai tie, kuriem nav ilgtermiņa pakalpojumu bankā un kuriem ir pietiekami resursu, t.sk. laika, lai veiktu visus nepieciešamos pasākumus banku nomaiņai.

7. KP secina, ka EK pētījumā konstatētais, ka bankas neveicina klientu mobilitāti ir attiecināms arī uz Latviju, jo klientiem ar banku veidojas ilgtermiņa attiecības, ja tie izvēlas banku piedāvātos pakalpojumu komplektus (it īpaši kreditēšanas un noguldījumu gadījumos). Tas attiecīgi apgrūtina mobilitātes procesu un dažādu banku piedāvājumu savstarpēju salīdzināšanu.
8. KP secina, lai gan jau ilgu laiku pastāv atvieglota procedūra klientiem maksājumu attiecību pārceļšanai (vienotie principi), bankas nepopularizē klientu iespēju atvieglotā kārtībā mainīt kontus starp bankām, un arī tas, KP ieskatā, ir viens no iemesliem, kādēļ klienti uzskata, ka bankas nomaiņa ir sarežģīts process un to nedara.
9. Klientu izvēles iespējas un mobilitātes iespējas banku tirgū darbojas kā konkurences spiediens uz esošajiem un potenciālajiem pakalpojumu sniedzējiem, lai tie nepārtraukti uzlabotu savu sniegumu. Tāpēc patērētāju mobilitāte uzskatāma par svarīgu konkurētspējas elementu banku pakalpojumu tirgū.

Priekšlikumi

1. Finanšu un kapitāla tirgus komisijai ir nepieciešams aktualizēt Noteikumus Nr.195, lai klienti varētu uzsākt kontu nomaiņu, arī fiziski neierodoties banku filiālē. Aizvien vairāk pastāv dažādas iespējas, kā klientu droši identificēt arī attālināti, tomēr pastāvošie noteikumi ierobežo šādu iespēju izmantošanu. Tāpat būtu nepieciešams paplašināt arī kontu nomaiņas iespējas klientiem, kuriem ir kredītsaistības. Arī šeit ir iespējams rast risinājumus, lai klients varētu jaunajā bankā norādīt, ka vēlas veikt visu pakalpojumu pārvešanu uz jauno banku, un bankām būtu tas jāspēj paveikt bez klienta aktīvas klātbūtnes procesā.
2. KP norāda, ka bankām un FNA kā nozares asociācijai nepieciešams novērst informācijas asimetriju, kur klientam vienmēr ir mazāk informācijas kā bankai, kā arī uzlabot kopējo finanšu pratību. KP ieskatā, ir nepieciešams ar noteiktu regularitāti izglītēt sabiedrību un popularizēt atviegloto kontu maiņas procedūras esamību un priekšrocības, ko klienti iegūst no tās izmantošanas, tostarp par tiem pakalpojumiem, ko KP analizējusi Uzraudzības ietvaros – iespējamajiem ietaupījumiem debetkaršu, pārskaitījumu u.c. pakalpojumu izmantošanā. Nākotnē, paplašinot iespējas brīvi mainīt banku arī kredītsaistību esamības gadījumā, nepieciešams popularizēt arī to.
3. Vairāki Aptaujas dalībnieki ir norādījuši, ka, pieņemot lēmumu par bankas maiņu, tiem trūkst informācijas par kopējo faktisko maksājumu apjomu saistībā ar visiem saņemtajiem bankas pakalpojumiem. Lai arī dažu banku internetbankā atsevišķu pozīciju formā ir iespējams apskatīt, cik ir izmaksājusi konta apkalpošana, maksājumu karšu uzturēšana, pārskaitījumu veikšana, skaidras naudas izņemšana bankomātos u.c., tomēr tas klientam nerada skaidru priekšstatu, kad un par kuriem darījumiem klients ir veicis komisijas maksu samaksu. KP ieskatā, bankai būtu jānodrošina iespēja

klientam noskaidrot gan kopējo maksājumu apmēru par izmantotajiem bankas pakalpojumiem klienta definētā periodā, gan arī detalizētu informāciju par konkrētiem pakalpojumiem, piemēram, nodrošinot aprēķināšanas iespēju internetbankā vai sniedzot šādu informāciju citā formā pēc klienta individuāla pieprasījuma.

4. KP ieskatā, mobilitāti veicinātu iespēja, mainot banku, saglabāt esošo klienta konta numuru, līdzīgi kā tas ir ar mobilo sakaru operatoru maiņu. Šāda kārtība atvieglotu klientiem neērtības īpaši paziņot, piemēram, darba devējam vai citiem pakalpojumu sniedzējiem, par konta rekvizītu izmaiņām.

Pateicība

Konkurences padome pateicas uzņēmumiem, kas sniedza tirgus uzraudzības veikšanai nepieciešamo informāciju.

Par tirgu uzraudzību

Konkurences padome veic tirgu uzraudzību – padziļinātu konkurences situācijas analīzi – mērķtiecīgi izvēlētos tirgos, lai atklātu un novērstu konkurences kropļojumus, kas ierobežo uzņēmumu vienlīdzīgu sāncensību.

Uzraudzības noslēguma ziņojums tiek publiskots, ja to neliedz informācijas pieejamības ierobežojumi un ja informācija par tirgu, kas iegūta papildus pārkāpuma konstatēšanai vai nekonstatēšanai, uzskatāma par būtisku.

Sabiedrības līdzdalības iespējas

*Anonīmas ziņošanas iespēja Konkurences padomes interneta vietnē:
<http://www.kp.gov.lv/lv/tipoffs>*

Informēt Konkurences padomi par iespējamām pārkāpumiem vai saņemt konsultāciju iespējams gan klātienē (iepriekš piesakoties), gan telefoniski (arī neatklājot savu identitāti).

Konkurences padome

Brīvības 55, 2.korp.,
Rīga, LV-1010,
Tālrunis: +371 67282865
Fakss: +371 67242141
E-pasts: konkurence@kp.gov.lv

www.kp.gov.lv

 [@KPgovLV](https://twitter.com/KPgovLV)