



Igors Buimisters,
AS *Trasta komercbanka*
padomes priekšsēdētājs

Kas notiks ar bankām pēc pieciem un vairāk gadiem

Pēdējos gados visā pasaulē, ieskaitot Latviju, var vērot tendenci, ka lielas bankas arvien biežāk slēdz klientu centrus un pāriet uz virtuālo apkalpošanu. Tam ir vairāki iemesli, tostarp globalizācija un, protams, tehnoloģiju attīstība. Mūsu valstī uz 2 miljoniem iedzīvotāju ir vairāk nekā 2,5 miljoni (!) interneta pieslēgumu.

Pēdējo 20 gadu laikā daudz kas ir mainījies tieši no tehnoloģiju viedokļa. Viss, kas 40–50 gadus vecam cilvēkam likās neiespējami, mācoties augstskolā, – portatīvie datori mājās un darbā, viedtālruni, milzīgie televizoru ekrāni – jau sen ir iegājuši mūsu ikdienā.

Pirms pāris gadiem kāds izdevums publicēja fotogrāfiju sēriju ar 5–6 gadus veciem bērniem, kuriem iedotas no mūsu dzīves izgājušas ierīces – gramofons, telefons ar ciparu disku, kasešu plejeri, polaroids. Daudzi tā arī nespēja atbildēt, kam šī ierīce ir domāta. Šis piemērs tikai apstiprina faktu, ka tehnoloģijas mainās neiedomājami ātri, pasaule kļūst tehnoloģiska, un uzņēmumi, kuri piedāvā dažādus pakalpojumus, ir spiesti pat ne soļot, bet skriet vienā ātrumā ar laiku.

Ceļā uz attālināto apkalpošanu

Jau tagad klients izvēlas t. s. *cloud* risinājumus, t. i., aiziet virtuālajā vidē. Banku sektors, kurš seko savam klientam, arī kļūst virtuāls. Spriežot pēc pētījumiem

ASV un Kanādā, trešdaļa banku klientu (pārsvarā jaunieši) vēlas pilnībā pāriet uz virtuālo apkalpošanu. Lielākā daļa (90 %) līdz 30 gadu vecu cilvēku aktīvi izmanto internetbankas, 70 % – mobilās bankas, turklāt 90 % ir aktīvi sociālo tīklu lietotāji.

No visa iepriekšminētā var secināt, ka tuvāko piecu gadu laikā bankas atgādinās IT kompānijas, kuras piedāvā klientiem inovatīvus finanšu risinājumus un jaunu skatu uz klasiskajiem banku pakalpojumiem caur IT prizmu. Mūsdienu tendences to tikai apstiprina – arvien biežāk tiek slēgti klientu centri, to vietās tiek uzstādīti termināli un planšetes, caur kuriem ir iespējams veikt dažādas banku operācijas, bet klienta informatīvais atbalsts tiek nodrošināts telefoniski vai digitāli. Jau ir nodrošināta tehnoloģiskā iespēja, lai klients varētu atvērt kontu attālināti.

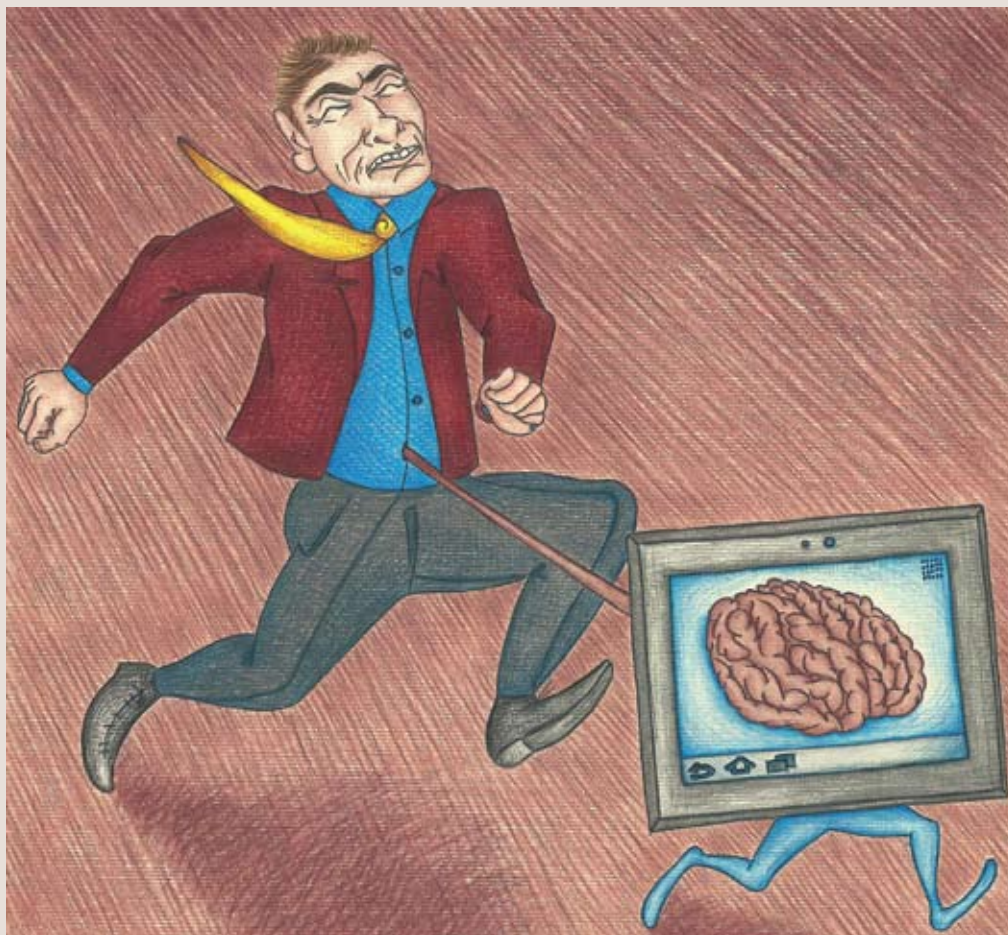
Ļoti iespējams, ka ar laiku *face-to-face* komunikācijas veids (kad banķieris personīgi komunicē ar klientu) paliks tikai *private banking* un *family office* sektorā.

Pašlaik aktīvi attīstās interneta un mobilo banku tehnoloģijas. Tirdzniecības tendences diktē nepieciešamību pēc tā, lai internetbanka apvienotu vairākas finanšu funkcijas (tiešsaistes grāmatvedība, *business intelligence* utt.). Tas nozīmē, ka, nospiežot vienu pogu internetbankā, klients var

iesniegt dokumentus fiskālajās iestādēs, piemēram, nodokļu deklarāciju Valsts ieņēmumu dienestā (VID). Jau tagad ar dažu internetbanku palīdzību var pieslēgties VID elektroniskās deklarēšanas sistēmai, kā arī saņemt izziņas no valsts iestādēm. Ar pārlicību var teikt, ka pāris gadu laikā absolūti visas finanšu iestādes piedāvās šādus pakalpojumus.

Vēl viena mūsdienu tendence – klientu piesaiste caur sociālajiem tīkliem. Banku sektora kontekstā šo faktu nedrīkst ignorēt. *Facebook*, *Twitter* un *Instagram* jau sen ir kļuvuši par mūsu privātās un darba dzīves sastāvdaļām. Pirms kāda laika vairākkārt izskanēja informācija, ka *Facebook* varētu saņemt bankas licenci un sākt finanšu aplikāciju attīstību tīklā. Jau bija mēģinājums izveidot tīkla valūtu *Facebook Credits*.

Atsevišķa tēma ir mobilā banka. Galvenā doma – cilvēks jebkurā laikā un vietā var mierīgi pārbaudīt sava konta bilanci, kontrolēt naudas plūsmu, kā arī sazināties ar banku savā viedtālrunī vai planšetdatorā. Šobrīd tiek veidotas speciālas mobilās aplikācijas, ar kuru palīdzību ir iespējams veikt jebkuru bankas operāciju. Var droši teikt, ka jaunumi, kuri pašlaik vēl šķiet inovatīvi (mobilās aplikācijas, elektroniskie maki (kā *PayPal*), digitālās valūtas u. c.), tuvākajā laikā kļūs par absolūti normālām bankas



biznesa sastāvdaļām, bez kurām nevarēs izdzīvot neviens nopietns spēlētājs.

Nākotnes finanšu sistēmas jaunumi

- ▶ Ātrie pārskaitījumi. Ir zināms, ka Latvijas Banka jau tagad aktīvi strādā, lai realizētu starpbanku ātro pārskaitījumu projektu mūsu valsts robežās. Protams, te varētu rasties protesti no *retail* spēlētāju puses, kaut gan no klienta viedokļa tas būtu tikai ērtāk, turklāt pozitīvi atspoguļotos uz visu sektoru. Divi soļi internetbankā vai mobilajā aplikācijā – un nauda momentāni nonāk līdz saņēmēja kontam.
- ▶ Kriptovalūtas. Vēl viena interesanta inovācija, kuru pašlaik aktīvi komentē dažādi banku eksperti un uzņēmēji, – kriptovalūtas jeb digitālās valūtas. *Bitcoin*, *Litecoin* ar laiku varētu kļūt par pašreizējās finanšu sistēmas alternatīvu. Tādai valūtai ir savi plusi – zema komisija vai to neesamība, konfidencialitāte, darījumu noformēšanas ātrums, drošība. Jau tagad *Bitcoin* Latvijā pieņem nacionālā aviokompānija *airBaltic*, dažas kafējnīcas un pat bankomāti. Kaut, protams, tādām virtuālajam risinājumam ir arī savi mīnusi – augsta volatilitāte, grūtības ar *AML*. Eiropas Centrālā banka 2014. gadā jau uzstājās ar komentāru šajā sakarā, brīdinot *Bitcoin* īpašniekus par juridiskiem un finanšu riskiem tāpēc, ka finanšu platformai nav uzraudzības. Un vienalga nedrīkst izslēgt iespēju, ka kriptovalūtas var ienākt mūsu ikdienā jau pavisam drīz.
- ▶ Maksājumu kartes. Skaidrs, ka izmaiņas skars arī maksājumu kartes. Sakarā ar aktīvu *Contactless* tehnoloģiju attīstību pasaulē drīzumā būs iespēja veikt pirkumus ar vienu pieskārienu. Tas jau ir iespējams dažās Eiropas valstīs un ASV. Pats vienkāršākais piemērs ir *MasterCard PayPass*. Jūs pietūvināt savu karti, mobilo tālruni vai citu ierīci pie termināļa, un viss – jūsu pirkums ir apmaksāts!
- ▶ Kārtējais jaunums, kurš arī jau ir izmantojams daudzās valstīs, ir *NFC* (*Near Field Communication* 'tuvā lauka komunikācija') tehnoloģija, kas ļauj apmainīties ar informāciju starp divām ierīcēm, pietūvinot tās 10 centimetru attālumā, ne vairāk. Ļoti iespējams, ka šī tehnoloģija aizvieto maksājumu kartes un perspektīvā nebūs vajadzības tās nēsāt līdz. Pašlaik tehnoloģijas jau ļauj ielikt maksājumu karti viedtālrunī un maksāt ar telefona pietūvināšanu *POS* terminālam u. c. tālrunim ar tādu pašu funkciju.

Daudzi noteikti ir bijuši Stokholmā un redzējuši, kā ar mobilo telefonu palīdzību tiek apmaksāts brauciens sabiedriskajā transportā.

- ▶ Jauno tehnoloģiju attīstības kontekstā nedrīkst aizmirst arī e-komerciju un *Internet Acquiring* jeb maksājumu karšu pieņemšanu internetā. Jau vairākus gadus miljoniem cilvēku visā pasaulē pirkumus internetā apmaksā ar kartēm. Šis virziens noteikti attīstīsies un maksimāli vienkāršosies.
- ▶ Nedrīkst izslēgt iespēju, ka Latvijā parādīsies un attīstīsies priekšapmaksas kartes. Viens no piemēriem ir e-talons Rīgas sabiedriskajā transportā. Sākumā šķiet, ka priekšapmaksas kartes ir kaut kas ļoti līdzīgs bankas debetkartēm, taču ne. Debetkartes maksājumu līdzekļi glabājas atsevišķajā emitenta depozītā, bet priekšapmaksas kartēs nauda vai citi līdzekļi tiek glabāti speciālā konsolidētajā kontā. Turklāt priekšapmaksas kartes parasti ir anonīmas, savukārt bankas kartes pieder konkrētai personai.
- ▶ Ārzmēs ir pieejama vēl viena opcija – ātrā bankas kredīta saņemšana automātā. Tas darbojas šādi: cilvēks ievieto aparātā personību apliecināšanu dokumentu, banka pārbauda datus un nosūta PIN kodu pieprasītās summas saņemšanai. Visa operācija aizņem ap desmit minūtes. Tāds pakalpojums ir pieejams, piemēram, Maskavā. Lai saņemtu kredītu, klientam ir jāieskenē pase un jāievada telefona numurs.

Ieskats tuvākajā nākotnē

Nav tik vienkārši paredzēt, kas notiks ar tehnoloģijām pēc 5–10 gadiem, taču banku sektorā ir daži punkti, par kuriem var runāt jau tagad. Sakarā ar *Contactless* un mobilo aplikāciju attīstību, ātrajiem pārskaitījumiem u. c. jaunumiem pastāv iespēja, ka kartes pazudīs vai (un) tiks aizvietotas ar tādiem risinājumiem, kur plastikāta karte nav nepieciešama. Noteikti ir jāatceras par biometriju, ar kuru, visticamāk, tuvākajā laikā rēķināsies autentifikācijas procesā (personības noteikšana pēc pirkstu nospiedumiem, acs tiklences).

Kā jau minēju, banku sektoram ir jāseko tehnoloģiju attīstībai, cenšoties paredzēt, kas mūs gaida nākotnē, lai piedāvātu klientiem jaunākos risinājumus servisa uzlabošanai un vienkāršošanai. Kad mēs atskatāmies un analizējam, cik daudz inovāciju jau ir ienākušas mūsu ikdienas dzīvē, slavenie fantastikas romāni vairs nešķiet pārsteidzoši, jo – galu galā – viss ir iespējams. **Ks**



Normunds Grostiņš,
Latvijas Nākotnes institūta
valdes priekšsēdētājs

PVN pārtikai: sāga turpinās!

Absolūtajā vairākumā Eiropas Savienības (ES) valstu pievienotās vērtības nodoklis (PVN) pārtikai ir samazināts. No 28 dalībvalstīm tas nav izdarīts tikai piecās. Dažās ES valstīs PVN pārtikai ir 0 %.

Francijā, piemēram, pērkot pārtiku veikalā, PVN ir 5,5 %, bet, ieturot malīti restorānā (luksusa patēriņam), šis nodoklis gan ir lielāks – veseli 10 % (līdz 2014. gadam Francijas restorānos tas bija 7 %). Tātad Latvijā par maizi pircēji veikalā *Maxima* maksā divreiz lielāku PVN nekā franču bagātnieki elitārā restorānā *Maxim's* Parīzē... Bagāti dzīvojam!

Saprotams, ka pār Latviju palēkdamiem rullē panākumu stāsts un mūsu valdība ir visgudrākā valdība visā Eiropā – atšķirībā no muļķīšiem, kas ir pie varas 23 citās dalībvalstīs, kur PVN pārtikai ir pazemināts. Kaut kāda tur Francija, Vācija, Lielbritānija, Somija, Beļģija, Zviedrija utt. ar saviem pazeminātajiem PVN mums nav un nevar būt paraugs! Un nebūs!

Šogad vara noraidīja gan 14 000 pilsoņu iesniegto portāla *manabals.lv* iniciatīvu par PVN samazināšanu pārtikai (arī maizei), gan nedēļu vēlāk arī priekšlikumu samazināt PVN veselīgai pārtikai. Valdošā koalīcija – *Vienotība*, Nacionālā

Redakcija aicina pievienoties autoru, kuram ir padziļināta interese un izpratne par Latvijas un pasaules ekonomikas un politikas procesiem, analītiskā domāšana un spēja savus apsvērumus izteikt lasītājam saistošā lasāmvielā. Pietiekumu kopā ar CV lūdzam sūtīt uz redaktors@kapitals.lv.