

DIGITALIZĀCIJAS PROCESS LATVIJAS BANKU SEKTORĀ 2012-2020 DIGITALIZATION PROCESS IN LATVIA BANKING SECTOR 2012-2020

Autores: **Irīna GUTOROVA**, e-mail: irina.gutoorva@inbox.lv, phone: +371 26478014

Elva Kristiāna BORISOVA, e-mail: elva_borisova@inbox.lv, phone +371 29354177

Zinātniskā darba vadītājs: **Dr.sc.ing. Sergejs Kodors**, e-mail: sergejs.kodors@rta.lv

Rēzeknes tehnoloģiju akadēmija

Atbrīvošanas aleja 115

Abstract: *This article is related with digitalization process in Latvia banking sector 2012-2020. The main guideline of the article is assumption that bank clients prefer to use internet neither to come directly into a bank for consultations. In computer age, everything can be done using smartphones and other gadgets, therefore it is easier to find answers to questions using assisting software. The European Union has passed out new directive, that appoints to give a possibility for citizens to complete all their payments in faster, simpler and more convenient way, as well as to promote the development of innovations, at the same time improving the safety of payments and standardize the payment systems all around the Europe. This article points out that mobile applications take a big part in every day of bank clients' lives, therefore there is an proposal to create a consolidated internet bank and the mobile "wallet", which would allow to access bank accounts, which are in different banks, that is fast and effectively solution based on software usage. As a result, there is digitalization process in banking sector not only in Latvia but in Europe as well.*

Keywords: *digitalization, bank, application, internet bank.*

Ievads

1999.gadā Bills Geitss savā grāmatā „Business gaismas ātrumā” (*“Business @ the Speed of Thought”*) rakstīja, ka cilvēki maksās rēķinus un pārvaldīs savas finanses izmantojot internetu [1]. Uz doto brīdi ir 2018.gads un tiešām tā ir – mēs izmantojam bankas pakalpojumus, maksājam ikdienās, kā arī gadījuma rēķinus un pārvaldām savas finanses internetā, izmantojot datoru, kā arī mobilo telefonu.

Latvijas iedzīvotāji aktīvi izmanto finanšu pakalpojumus un saskaņā ar Pasaules bankas veikto pētījumu 90% iedzīvotājiem virs 15 gadiem ir atvērts konts kādā no bankām [6].

Var spriest, ka internetbankas attīstība sākās no prastām opcijām, tādām kā apskatīt konta bilanci vai samaksāt rēķinu par pakalpojumu, piemēram, par komunālajiem maksājumiem, pat līdz šodienai ir attīstījies pakalpojums līgumu parakstīšanai internetbankā. Šobrīd, izmantojot internetbanku, klientam ir iespēja pieteikties un izmantot gandrīz jebkuru bankas pakalpojumu, neapmeklējot bankas filiāles, kas vienkāršo savu finanšu pārvaldi ikdienās ekonomējot laiku citiem nolūkiem. Kā arī tuvākajā nākotnē, iespējams jau šogad, no vienas internetbankas būs iespējs pārvaldīt visus savus kontus pārējās Latvijas bankās, bet varbūt pēc diviem, trim gadiem arī Eiropas bankās.

Pētījuma objekti un metodes

Pētījuma uzdevums veikt analīzi par digitalizācijas procesu banku sektorā Latvijā, periodā sākot no 2012.gada līdz 2020. gadam. Pētījumā tiek izmantota **monogrāfiskā jeb aprakstošā metode**.

Pētījums pamatojas uz statistiskajiem datiem par periodu sākot no 2012.gada līdz 2017.gadam ieskaitot, kurus publisko Latvijas komercbanku asociācija. Banku sektorā digitalizācijas attīstības prognozes sastādītas līdz 2020.gadam, pamatojoties uz esošiem datiem.

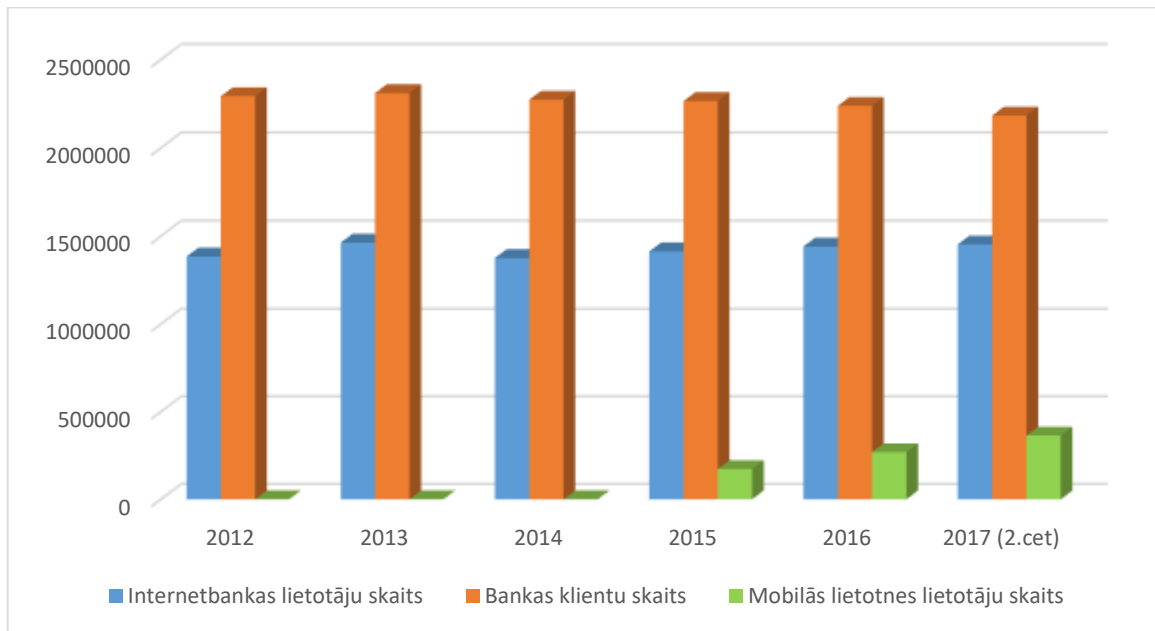
Rezultāti un vērtējums

Autores secina, kā kopējais banku klientu skaits Latvijā 2017.gada vidū, pēc LKA (Latvijas komercbanku asociācija) datiem, bija 2,18 milj. banku klienti, kas ir par ~110 tūkstošiem klientu mazāk nekā 2012.gada beigās sk. 1. attēlu. Tas nozīmē, ka kopējais banku klientu skaits samazinās katru gadu. Pamatojums tam – šajos gados bija izmaiņas banku sektorā,

<http://dx.doi.org/10.17770/het2018.22.3640>

tika likvidētās AS “Krājbanka”, pārstrukturēta VAS “Hipotēku banka”, nestabila situācija AS “Parex banka” (šobrīd AS “Citadele bank”).

Internetbanku lietotāju skaits Latvijā 2017.gada vidū, pēc LKA (Latvijas komercbanku asociācija) datiem, bija 1,45 miljoni banku klientu, kas ir par ~70 tūkstošiem klientu vairāk nekā 2012.gada beigās sk.1.attēlu. Respektīvi, banku klientu skaits samazinās, bet internetbankas lietotāju skaits palielinās, pamatojums tam visam, ka klienti ar katru gadu aktīvāk izmanto digitālo risinājumu savu finanšu pārvaldībai. Ja 2012.gadā internetbanku lietoja 60%, tad 2017.gada vidū tas jau sasniedza 67%, piecu gadā laikā internetbanku lietotāju skaits palielinājies par 5% (sk. 2. attēlu).

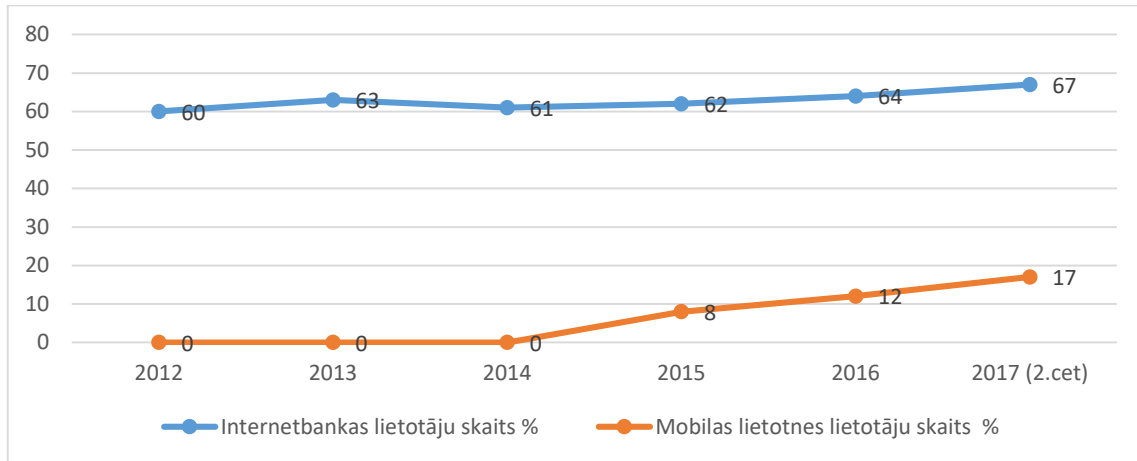


1. attēls. Bankas klientu, internetbankas un mobilās lietotnes lietotāju skaits Latvijā [2]

Ja saglabāsies esošā tendence, internetbankas lietotāju skaits līdz 2020.gadam var pieaugt līdz 70% (vidēji katru gadu ir pieaugums par 1%, bet 2017.gada par 6 mēnešiem pieaugums sastādīja pat 3% procenti), kas ir krietni vairāk no kopējā banku klientu skaita, jo ar katru gadu samazinās bankas filiāļu skaits un bankas ar katru dienu aktīvāk piedāvā digitālus risinājumus.

2015.gada tirgū ienāca jaunā tendence banku sektorā – mobilās lietotnes. 2014.gadā Latvijā bankas vēl nepiedāvāja mobilās lietotnes, bet 2 gadu laikā mobilās lietotnes attīstījās ļoti strauji. Divu gadu laikā to sāka izmantot 12% no kopēja klientu skaita, bet 2017.gadā 6 mēnešu laikā skaits palielinājies par 5% un sasniedza 17% (sk. 2. attēlu) un ar katru dienu vairāk un vairāk klientu sāk izmantot mobilās lietotnes.

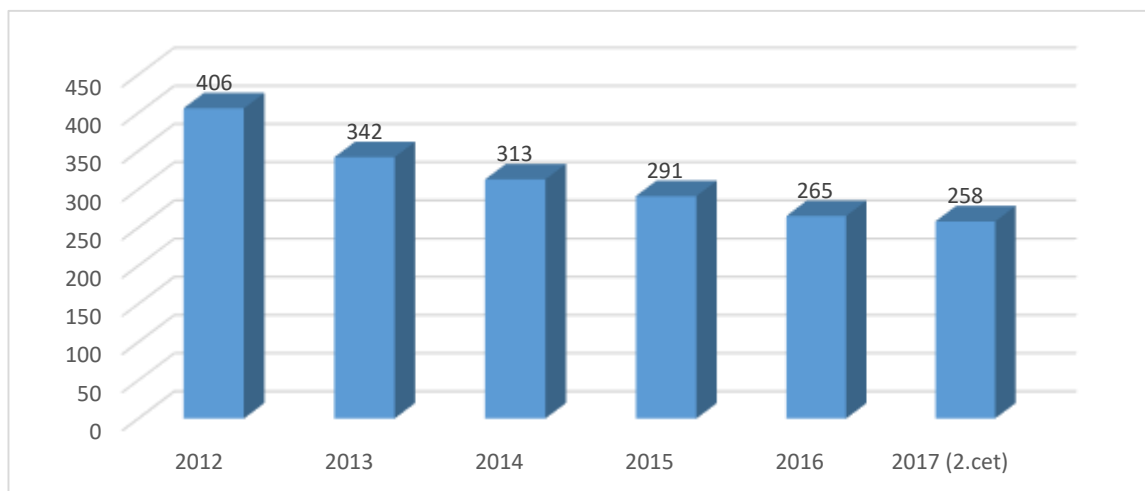
Ja saglabāsies esošā tendence, mobilās lietotnes lietotāju skaits līdz 2020.gadam var pieaugt līdz 42 % (vidēji katru gadu ir pieaugums par 6%, bet 2017.gada par 6 mēnešiem pieaugums bija par 5 %) vai krietni vairāk no kopēja banku klientu skaita, jo ar katru gadu vairāk un vairāk sāk izmantot viedtālruni un bankas ar katru dienu aktīvāk piedāvā digitālus risinājumus.



2. attēls. Internetbankas un mobilās lietotnes lietotāju skaits % no kopēja klientu skaitā [2]

Klienti izvēlas internetbanku un bankas dara visu, lai pielāgotos savu klientu vēlmēm, kas 20 gadu laikā ir pilnībā mainījušies. Ilustrējot situāciju ar skaitļiem – 1998.gadā filiālēs norēķinus veica 90% klientu, bet internetbankā vien nedaudz vairāk kā 10%. Savukārt 2013.gadā šī proporcija bija apmēram 5% un 95%. Tieši tāpēc banku filiāļu skaits pēdējā laikā ir samazināts, jo aizvien pieaug to klientu skaits, kas izmanto bankas pakalpojumus internetā, tāpēc bankām par prioritāti kļuvusi elektronisko pakalpojumu klāsta papildināšana un uzlabošana.

No 2012.gada līdz 2017.gadam 2.ceturksnim banku klientu apkalpošanas centru skaits Latvijā ir samazinājies no 406 centriem līdz 258 centriem (sk. 3. attēlu). Piecu gadu laikā slēgti 148 klientu apkalpošanu centri, kas sastāda 36% no kopēja skaita.



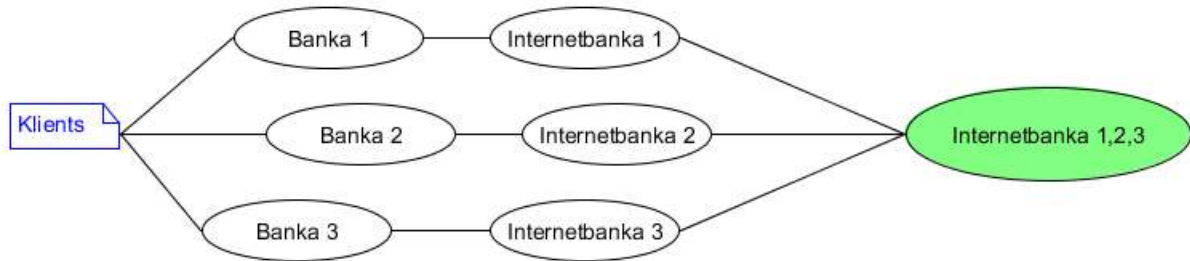
3. attēls. Klientus apkalpojošo centru (filiāļu, norēķinu grupu) skaits [2]

Internetbankas pakalpojumus Latvijā piedāvā katra banka, šobrīd Latvijā darbojas 16 bankas, bet mobilās lietotnes 2016.gada beigās piedāvāja tikai 8 bankas.

AS “Swedbank” valdes loceklis, Baltijas Klientu servisa kompetenču centra vadītājs Ģirts Bērziņš komentē digitalizāciju, “kā pašlaik privātpersona apmeklē internetbanku vidēji trīs, četras reizes mēnesī, savukārt, aktīvi mobilās lietotnes izmantotāji to lieto 20 un vairāk reizes mēnesī. Bankai, kā pakalpojuma sniedzējai, tā ir izcila iespēja, jo klients komunicē. Taču pakalpojuma sniedzējiem mobilajā vidē jāpasniedz jauna attīstības pakāpe, jāsaprot un jāpiedāvā klientiem visprecīzāk piemērotais risinājums. Jāpiedāvā tik daudz informācijas, cik var parādīt ekrānā. Šī kanāla attīstībā jāveic papildu ieguldījumi, pakalpojumi vēl vairāk jāvienkāršo” [7].

Tehnoloģijas un likumdošanas prasības nestāv uz vietas. 2018.gadā stājās spēkā ES “Otrā maksājumu pakalpojumu direktīva” (*PSD2 Payment Services Directive*). Direktīvas galvenais mērķis ir sniegt iespēju iedzīvotājiem ātrāk, ērtāk un vienkāršāk veikt elektroniskus norēķinus par precēm un pakalpojumiem, kā arī veicināt inovāciju attīstību, vienlaikus uzlabojot maksājumu drošību un standartizējot maksājumu sistēmas visā Eiropā. Galvenā prasība bankām ir dalīties ar datiem, lai tos var izmantot (pēc klientu vēlmes) arī citi uzņēmumi, piedāvājot savus finanšu pakalpojumus. Papildus, sekojot tendencēm finanšu pasaulē un klientu prasībām, bankas izvērtē plašākas sadarbības iespējas arī ārpus *PSD2* noteiktajiem pakalpojumiem [4].

Plānotie jaunie pakalpojumi dos iespēju iedzīvotājiem vienkopus un uzreiz saņemt informāciju par visiem saviem kontiem (un arī to saturu), tādējādi iegūstot iespēju labāk plānot savas finanses. Iedzīvotājiem, kuriem ir konti vairākās bankās, lai saņemtu informāciju par saviem kontiem, pašlaik būtu secīgi jāpieslēdzas katras konkrētās bankas internetbankai. Gadījumos, kad ir nepieciešams apzināt klienta finanšu stāvokli visos kontos, to nav iespējams izdarīt konsolidētā veidā, par visiem kontiem, visās bankās kopā (sk. 4. attēlu, autoru veidots). Kontu informācijas pakalpojumu sniedzēji, iegūstot piekļuvi attiecīgā klienta kontiem, varēs nodrošināt konsolidēto informāciju par visiem klienta kontiem, kuri atvērti dažādās iestādēs. Būtiski ir tas, ka visi šie piedāvātie pakalpojumi būs droši un uzticami, jo jaunie pakalpojumu sniedzēji tiks licencēti un uzraudzīti, savukārt, datu apmaiņa būs kontrolēta un regulēta.



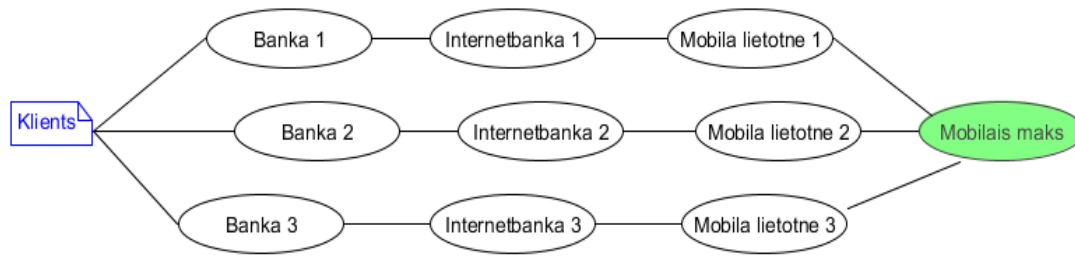
4.attēls. Konsolidēta internetbanka

Tirgū ienāks jauni spēlētāji un jaunie maksājumu pakalpojumu sniedzēji rada zināmu konkurenci bankām. Bet, no otras puses, patērētājam tas būs tikai ieguvums, jo tiks piedāvāti inovatīvi un mūsdienīgi risinājumi, kas vienkāršos patērētāja ikdienu un veicinās pozitīvu finanšu pakalpojumu izmantošanas pieredzi [3].

Finanšu sektorā pakalpojuma veids saucas “*Open banking*” – revolūcijā digitālo datu apmaiņā.

Izmantojot digitālus risinājumus var secināt, kā mūsdienās mobilās lietotnes jau sniedz iespēju pārskatīt un pieprasīt naudas līdzekļus citam lietotājam divu sekunžu laikā, zinot tikai otra lietotāja telefona numuru. Un jauni risinājumi parādās katru dienu.

Šobrīd jau ir izstrādes procesā inovatīvi risinājumi, piemēram, *Paytailor* izstrādā iespēju apmaksāt pirkumus tirdzniecības vietās, internetveikalos un pašapkalpošanās punktos ar mobilajiem maksājumiem. Jaunu risinājumu plāno izstrādāt sadarbojoties ar AS “SEB bank”. Inovatīvais uzņēmums plāno izstrādāt jaunu tiešo maksājumu konceptu, kas atvieglos dzīvi tūkstošiem lietotāju, kas vēlas apmaksāt pirkumus ar mobilo tālruni. Pateicoties *Open Banking* iespējām, lietotāji varēs pievienot bankas kontus mobilajam “makam” un viņiem vairs nevajadzēs izmantot vairākas maksājumu kartes. 5. attēlā (izveidoja autores) var redzēt kā tās darbosies [5].



5. attēls. Mobilais “maks”

Autores secina, ka pirms 10 gadiem apkalpošanā banku filiālēs pakāpeniski sāka izmantot internetbankas kanālus, šobrīd tie ir 67 % lietotāju. 2015.gadā banka sāka ieviest mobilās lietotnes un 2,5 gadu laikā lietotāju skaits ir 17 % no visiem banku klientiem. Šobrīd izstrādes procesā ir jaunas tehnoloģijas un jaunās iespējas. Iespējams tuvākajā laikā, izmantojot banku pašapkalpošanās kanālus, mobilie telefoni pilnībā aizvietos datoru, ko nodrošinās viena mobilā lietotne. Lietotājs varēs no vienas lietotnes pilnībā pārvaldīt savas finanses visās bankas, kur ir norēķinu konti.

Arī starptautiski eksperti no “Deloitte” uzskata, ka līdz 2020.gadam digitāli risinājumi banku sektorā būs svarīgs risinājums klientu apkalpošanā. Eksperti uzskata, ka banku sektors attīstīsies ar jaunām inovatīvam tehnoloģijām, mākslīgo intelektu, obotiem un *Fintech* (finanšu tehnoloģiju uzņēmums) risinājumiem [8].

Secinājumi

1. Digitalizācija noved banku sfēru pie tā, ka klients pats sevi pilnvērtīgi var apkalpot, izmantojot internetbanku vai mobilo lietotni. Banku filiāles un apkalpošanas centri nepieciešami, lai sniegtu konsultācijas sarežģītos jautājumus. Kā arī jau daudzas bankas izmanto tiešsaistes konsultācijas (pielietojot rīku *Skype*, piemēram, www.seb.lv), kā arī izstrādes procesā klientu apkalpošanas sfērā, izmantot mākslīgo intelektu.
2. Šobrīd visstraujāk attīstās tehnoloģijas, kuras strādā mobilajos telefonos. Jo telefonu mēs izmantojam ik stundu kā piezīmju grāmatiņu, kā fotoaparātu utt., kā arī svarīgu lomu spēlē mobilās lietotnes izmantošana un viena no tām ir bankas lietotne. Faktu apstiprina dati - ar katru gadu mobilas lietotnes skaits ļoti strauji pieaug. Banku sektorā pakalpojumu izmantošanā no 2012-2020.gadam ceļu aizveda no filiāles līdz mobilajām telefonam.
3. Pateicoties jaunai direktīvai, kura jau stājas spēkā – tirgū ienāks jauni spēlētāji, bankām palielināsies konkurence, bet klientiem būs plašāka izvēle attālināti izmantot banku pakalpojumus.
4. Iespējams tuvākajā laikā, izmantojot banku pašapkalpošanās, mobilie telefoni pilnībā aizvietos datoru, ko nodrošinās viena mobilā lietotne. Lietotājs varēs no vienas lietotnes pilnībā pārvaldīt savas finanses visās bankas, kur ir norēķinu konti. Šī kanāla attīstībā jāveic papildus ieguldījumi, pakalpojumi vēl vairāk ir jāvienkāršo.

Kopsavilkums

Šis raksts galvenokārt ir balstīts uz digitalizācijas procesu Latvijas banku sektorā no 2012.gada līdz 2020.gadam. Kā galvenā vadlīnija ir uzsvērtā tā, ka banku klienti ar vien vairāk sāk izmantot internetbankas, nevis ierodas bankā uz konsultācijām. Tehnoloģiju gadsimtā viss notiek ar mobilo lietotņu palīdzību, līdz ar to banku klientiem ir vieglāk jautājumus atrisināt attālināti ar mobilo lietotņu palīdzību. Digitalizācija noved banku sfēru pie tā, ka klients pats sevi pilnvērtīgi var apkalpot, izmantojot Internetbanku vai mobilo lietotni. Banku filiāles un apkalpošanas centri nepieciešami, lai sniegtu konsultācijas sarežģītos jautājumus. Kā arī jau daudzas bankas izmanto tiešsaistes konsultācijas (pielietojot rīku *Skype*, piemēram www.seb.lv), kā arī izstrādes procesā klientu apkalpošanas sfērā, izmantot mākslīgo intelektu.

Eiropas Savienībā ir izdota jauna direktīva, kas nosaka sniegt iespēju iedzīvotājiem ātrāk, ērtāk un vienkāršāk veikt elektroniskus norēķinus par precēm un pakalpojumiem, kā arī veicināt inovāciju attīstību, vienlaikus uzlabojot maksājumu drošību un standartizējot maksājumu sistēmas visā Eiropā. Pateicoties jaunai direktīvai, kura jau stājas spēkā – tirgū ienāks jauni spēlētāji, bankām palielināsies konkurence, bet klientiem būs plašāka izvēle attālināti izmantot banku pakalpojumus. Mobilās lietotnes ieņem lielu lomu katra bankas klienta ikdienā, līdz ar to kā priekšlikums ir izstrādāt konsolidēto internetbanku un mobilo “maku”, kas ļautu mobilās lietotnes lietotājiem ātri un efektīvi pārvaldīt savus bankas kontus, kas ir atvērti dažādās bankās. Šobrīd visstraujāk attīstās tehnoloģijas, kuras strādā mobilajos telefonos. Jo telefonu mēs izmantojam ik stundu kā piezīmju grāmatiņu, kā fotoaparātu u.t.t., kā arī svarīgu lomu spēlē mobilās lietotnes izmantošana un viena no tām ir bankas lietotne. Faktu apstiprina dati - ar katru gadu mobilas lietotnes skaits ļoti strauji pieaug. Līdz ar to notiek digitalizācijas process banku sektorā ne tikai Latvijā, bet arī Eiropā.

Literatūras un avotu saraksts

1. <http://rus.delfi.lv/techlife/obzory/10-predskazanij-billa-gejtsa-iz-1999-goda-kotorye-sbylis-s-shokiruyuschej-tochnostyu.d?id=49386635> [Piekļuve 14.03.2018]
2. <https://www.lka.org.lv/nozares-dati/produkti-un-pakalpojumi/> [Piekļuve 14.03.2018]
3. <https://www.bank.lv/component/content/article/629-aktualas-temas/maksajumi-latvija-un-pasaule/11135-elektronisko-maksajumu-digitala-transformacija-un-otra-maksajumu-pakalpojumu-direktiva-no-iedzivotaju-skatu-punkta?Itemid=201> [Piekļuve 14.03.2018]
4. [https://www.seb.lv/jaunumi/2017-11-21/seb-banka-atklajusi-open-banking-platformu?field_news_category_tid\[0\]=5001&date_filter\[value\]\[year\]=2017&date_filter\[value\]\[month\]=11](https://www.seb.lv/jaunumi/2017-11-21/seb-banka-atklajusi-open-banking-platformu?field_news_category_tid[0]=5001&date_filter[value][year]=2017&date_filter[value][month]=11) [Piekļuve 14.03.2018]
5. [https://www.seb.lv/jaunumi/2018-02-14/seb-bankas-un-garage48-hakatona-dalibnieki-gatavo-revoluciju-digitalo-datu?field_news_category_tid\[0\]=5001&date_filter\[value\]\[year\]=2018&date_filter\[value\]\[month\]=2](https://www.seb.lv/jaunumi/2018-02-14/seb-bankas-un-garage48-hakatona-dalibnieki-gatavo-revoluciju-digitalo-datu?field_news_category_tid[0]=5001&date_filter[value][year]=2018&date_filter[value][month]=2) [Piekļuve 14.03.2018]
6. <http://www.investeriga.lv/finansu-nozares-sasnigumi-digitalas-transformacijas-joma-un-inovativu-risinajumu-ieviesana/> [Piekļuve 15.03.2018]
7. <https://ecomedia.lv/eksperts-banku-pakalpojumi-parcelas-uz-mobilo-vidi> [Piekļuve 16.03.2018]
8. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/in/Documents/financial-services/in-fs-deloitte-banking-colloquium-thoughtpaper-cii.pdf> [Piekļuve 03.04.2018]