

Tikšanās par SEPA komunikāciju

Rīgā

2010. gada 1. martā

Protokols Nr. 1

Sanāksmi vada:

Latvijas Bankas Sabiedrisko attiecību pārvaldes vadītāja vietnieks K. Otersons

Sanāksmi protokolē:

Latvijas Bankas Maksājumu sistēmu pārvaldes Maksājumu sistēmu politikas daļas vecākā analītiķe D. Kalsone

Sanāksmē piedalās:

Latvijas Republikas Finanšu ministrijas Komunikācijas daļas vadītāja B. Melnace

Latvijas Darba devēju konfederācijas Korporatīvās sociālās atbildības un komunikāciju eksperte A. Alksne

Patērētāju tiesību aizsardzības centra Patērētāju informēšanas un komunikāciju daļas vadītāja S. Gertmane

AS DnB NOR Bankas produktu menedžere G. Klūga

Akciju sabiedrības "Latvijas Krājbanka" sabiedrisko attiecību speciāliste K. Ozolniece

Akciju sabiedrības "Latvijas Krājbanka" Produktu attīstības un mārketinga pārvaldes daļa vadītājs K. Timpars

Latvijas Bankas Maksājumu sistēmu pārvaldes Maksājumu sistēmu politikas daļas analītiķe A. Kromāne

Sanāksmē nepiedalās:

Latvijas Republikas Valsts kases preses sekretāre Z. Šneidere

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijas preses sekretāre E. Urpena

Latvijas Tirdzniecības asociācijas pārstāvis M. Kossovičs

VAS "Latvijas Pasts" sabiedrisko attiecību speciāliste A. Tērauda

SIA "First Data Latvia" pārstāvis

AS "Itella Information" pārstāvis

Sanāksmi sāk plkst. 12.00.

1.

SEPA projekta komunikācijas darba apakšgrupas sastāvs un uzdevumi

Ziņo K. Otersons

Informācija par SEPA projekta koordinējošo darba grupu – Nacionālo SEPA darba grupu (NSDG) un attiecīgo uzņēmumu, asociāciju un valsts pārvaldes iestāžu komunikācijas ekspertu pārstāvību SEPA komunikācijas darba apakšgrupā. Galvenie darba uzdevumi ir saistīti ar SEPA aktīvās komunikācijas plāna izstrādi, kas ietver gan SEPA komunikācijas praktiskās norises, gan SEPA pamattēzes formulējumu Eiro projekta komunikācijas stratēģijai.

2.

SEPA projekts Latvijā un Eiropā

Ziņo D. Kalsone

Informācija par SEPA projekta gaitu Latvijā un Eiropā (sk. prezentāciju protokola pielikumā), kā arī par SEPA projekta galvenajām sastāvdaļām – trīs SEPA maksājumu instrumentiem: SEPA karšu maksājumiem, SEPA kredīta pārvedumiem un SEPA tiešā debeta maksājumiem – un to galvenajām pazīmēm.

3.

SEPA komunikācijas matrica

Tikšanās dalībnieku diskusija

Atbilstoši Eiropas Maksājumu padomes informācijai par SEPA projektā iesaistīto pušu ieguvumiem, tiek diskutēts par iespējām šo publikāciju materiālu piemērot Latvijas vajadzībām. Tikšanās dalībnieki norāda par nepieciešamību nodalīt komunikācijas auditorijas, par nepieciešamību skaidrot jūtīgos jautājumus un sagatavot biežāk uzdoto jautājumu sarakstu, par to, ka svarīga ir komunikācija ar sistēmu un tehnoloģiju nodrošinātājiem. Cita starpā aktīvās komunikācijas piemēram, Latvijas Banka informē par paredzamo komunikāciju 2010. gada rudenī saistībā ar EKS SEPA funkcionalitātes ieviešanu.

Nolemj:

3.1. Turpināt darbu, organizējot individuālo sadarbību periodā no 2010. gada 2. marta līdz 9. aprīlim ar katru NSDG komunikācijas ekspertu, ar mērķi apzināt un veidot vienoto SEPA komunikācijas aktīvo plānu. Latvijas Banka NSDG vārdā koordinēs tikšanās un apkopos viedokļus.

3.2. Nosūtīt NSDG komunikācijas ekspertiem izskatīšanai un komentēšanai apkopoto SEPA komunikācijas dokumentu līdz nākamajai NSDG komunikācijas ekspertu sēdei, kas paredzēta 2010. gada 19. aprīlī.

Sanāksmi beidz plkst. 14.00.

Sanāksmes vadītājs

/Kristaps Otersons/

Protokoliste

/Dace Kalsone/



SEPA komunikācija

Nacionālā SEPA darba grupa
Rīgā 01.03.2010.



Saturs

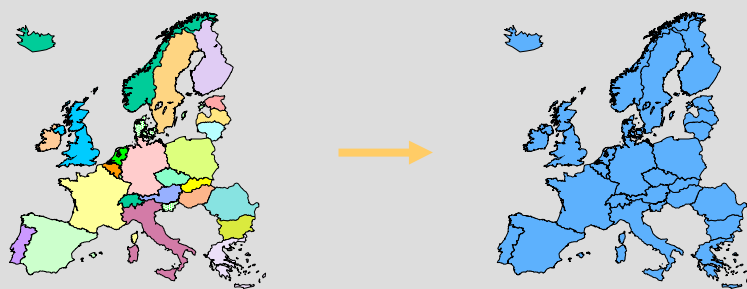
1. Kas ir SEPA?
2. Projekta gaita Eiropā, Latvijā
3. SEPA komunikācija, t.sk.
 - komunikācijas matrica
 - Latvijas Bankas SEPA komunikācija u.c.
4. Turpmākā sadarbība

Kas ir SEPA?

SEPA projekta objekts ir
klientu maksājumi.

SEPA ir
Single euro payments area
Vienotā eiro maksājumu telpa

SEPA – vienotie Eiropas maksājumi



Kas ir SEPA?

SEPA – vienotie Eiropas maksājumi

- ✓ visiem klientiem – uzņēmumiem, patērētājiem, iestādēm
- ✓ veikt un saņemt no viena konta
- ✓ bezskaidrās naudas maksājumus
- ✓ eiro
- ✓ pēc vienādiem komerciālajiem, tehniskajiem un juridiskajiem nosacījumiem
- ✓ neatkarīgi no ģeogrāfiskās atrašanās vietas Eiropā

Kas ir SEPA? (*definīcija*)

Vienotā eiro maksājumu telpa ir ES, Īslandes, Lihtenšteinas, Monako, Norvēģijas un Šveices valstu kopējā maksājumu telpa, kurā patērētāji, uzņēmumi un citi tautsaimniecības dalībnieki neatkarīgi no to atrašanās vietas varēs veikt un saņemt maksājumus eiro gan starp valstīm, gan valstu robežās saskaņā ar vieniem un tiem pašiem galvenajiem nosacījumiem, tiesībām un pienākumiem.

1. Kas ir SEPA?

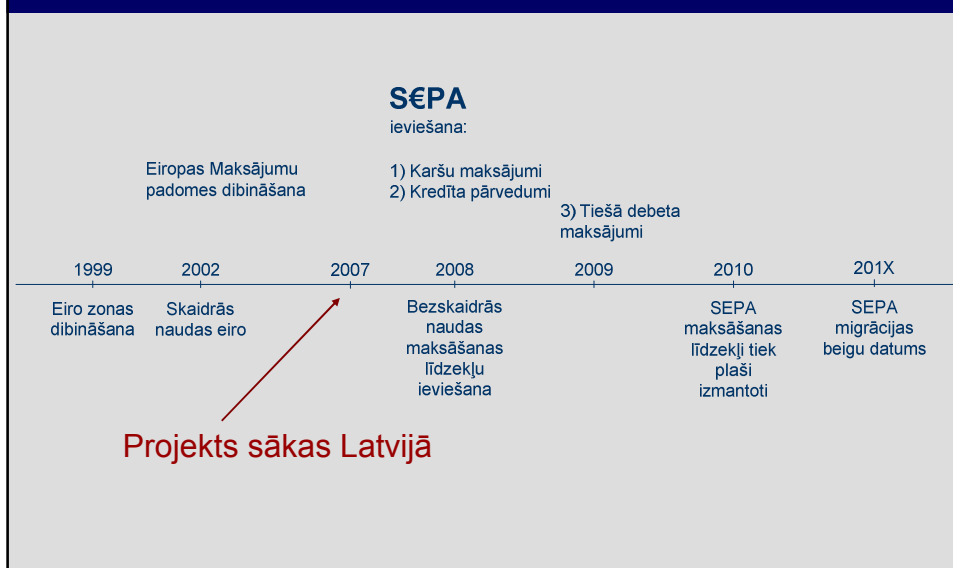
2. Projekta gaita Eiropā, Latvijā

3. SEPA komunikācija, t.sk.

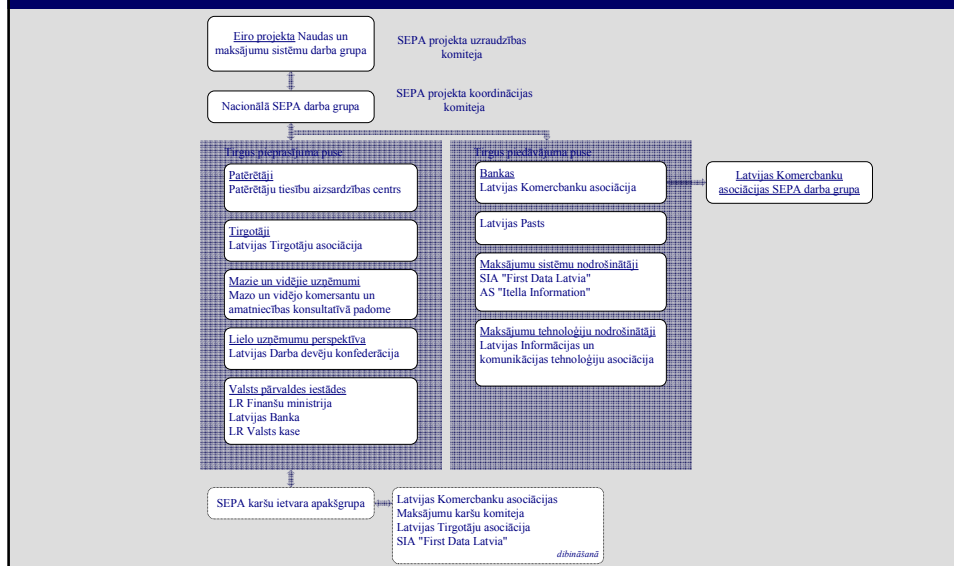
– komunikācijas matrica

– Latvijas Bankas SEPA komunikācija
u.c.

4. Turpmākā sadarbība



Projekta organizācija Latvijā



Organizatoriskās norises Latvijā

1. Nodibināta Nacionālā SEPA darba grupa, kas koordinē SEPA projektu Latvijā – http://www.sepalatvija.lv/sepa-latvija#darba_grupa
2. Izstrādāts Latvijas Nacionālais SEPA plāns, 1.0 versija http://www.sepalatvija.lv/sites/default/files/20091215_Latvijas_Nacionalais_SEPA_plans_1_0.pdf
3. Darbojas galvenais pasīvēs komunikācijas rīks – Nacionālā SEPA Latvija interneta lapa – <http://www.sepalatvija.lv>

1. Kas ir SEPA?
2. Projekta gaita Eiropā, Latvijā
3. SEPA komunikācija, t.sk.
 - komunikācijas matrica
 - Latvijas Bankas SEPA komunikācija u.c.
4. Turpmākā sadarbība

- ✓ Ekonomikas un finanšu padomes secinājumi – 2009. gada 2. decembris
- ✓ Eiropas Komisijas (EK) progresa ziņojumi – 2008., 2009. gadā
- ✓ EK SEPA ceļvedis 2009.-2012. gadam
- ✓ Eiropas Maksājumu padomes pieredze komunikācijā

SEPA komunikācija: saturiskie rīki

- ✓ SEPA projekta interneta lapas – Eiropas institūciju; nacionālās; uzņēmumu, iestāžu, profesionālo asociāciju individuālās interneta lapas
- ✓ Eiropas Centrālās bankas pašnovērtējumu anketas. Pieejamas latviešu valodā
<http://www.sepalatvija.lv/pasnovertejuma-anketas>
- ✓ Eiropas Maksājumu padomes brošūras

Saturs

1. Kas ir SEPA?
2. Projekta gaita Eiropā, Latvijā
3. SEPA komunikācija, t.sk.
 - komunikācijas matrica
 - Latvijas Bankas SEPA komunikācija u.c.
4. Turpmākā sadarbība

Katras SEPA projektā iesaistītās puses:

- ✓ Komunikācijas saturs – **ko?**
- ✓ Komunikācijas veids – **kā?**
- ✓ Atbildīgie par komunikāciju – **kas?**
- ✓ Laika periods, kad plānots komunicēt – **kad?**

SEPA projektā iesaistītās puses:

- ✓ Uzņēmumi
- ✓ Tirgotāji
- ✓ Valsts pārvaldes iestādes
- ✓ Patērētāji
- ✓ Bankas
- ✓ IT nodrošinātāji
- ✓ Sistēmu nodrošinātāji

Komunikācijas saturs: uzņēmumi

- ✓ Piemērot SEPA produktus atbilstoši sava uzņēmuma prasībām
- ✓ Izmantot inovācijas
- ✓ Veikt uzņēmējdarbību jebkurā SEPA valstī
- ✓ Samazināt IT izmaksas
- ✓ Vienkāršot rēķinu saskaņošanas pakalpojumu
- ✓ Ar klientu apkalpošanu nesaistītu funkciju racionalizēšana (piemēram, kļūdaino maksājumu apstrādes automatizācija)
- ✓ Optimizēt skaidrās naudas plūsmas pārvaldi
- ✓ Maksājumu centru pielāgošana
- ✓ Saņemt ekonomisko ieguvumu
- ✓ Piedalīties SEPA shēmu un infrastruktūru izveidē

Komunikācijas saturs: tirgotāji

- ✓ Vienota klientu pieredze
- ✓ Skaidrās naudas apstrādes izmaksu samazināšanās
- ✓ Augsts drošības līmenis
- ✓ Paaugstināta efektivitāte
- ✓ Lielāka konkurence starp IT nodrošinātājiem
- ✓ Lielāka konkurence starp pieņēmējiem
- ✓ Lielāka konkurence starp apstrādātājiem
- ✓ Uzņēmējdarbības iespējas aiz nacionālajām robežām
- ✓ Karšu maksājumu veicināšana veikalos norit visā SEPA
- ✓ Vienādota izņēmuma gadījumu apstrāde

Komunikācijas saturs: valsts pārvaldes iestādes

- ✓ Paātrināt maksājumu aplikāciju inovācijas
- ✓ Izmantot kopīgas standartizācijas priekšrocības
- ✓ Palielināt publiskā iepirkuma potenciālu
- ✓ Samazināt IT izmaksas
- ✓ Vienkāršot veikto maksājumu saskaņošanu
- ✓ Ar klientu apkalpošanu nesaistītu funkciju racionalizēšana, piemēram, maksājumu izpildes periodu vienādošana Eiropā
- ✓ Maksājumu centru pielāgošana
- ✓ Atbalsīt "mobilos" iedzīvotājus un pārrobežu tirdzniecību
- ✓ Veicināt "e-iekšējo tirgu"
- ✓ Beidzamais, bet ne mazsvarīgs: radīt kritisko masu

Komunikācijas saturs: patērētāji

- ✓ Viens konts, viena karte, lai veiktu maksājumus 32 valstīs
- ✓ Maksājumi par pilnu summu, t.i. maksājumu komisijas netiek atskaitītas no maksājuma summas
- ✓ Trīs dienās maksājums sasniedz saņēmēju, no 2012. gada – vienas dienas laikā
- ✓ Viennozīmīgi kontu identifikatori – IBAN un BIC
- ✓ Banku konkurence veicina inovāciju attīstību
- ✓ Ērta rēķinu apstrāde
- ✓ Drošāka e-komercija, pateicoties vienotiem pakalpojumiem ap maksājumu
- ✓ Karšu ietvara tehnoloģijas tiek izvēlētas atbilstoši drošākai praksei
- ✓ Euro maksājumi no/uz eiro zonas valsti no/uz ārpus eiro zonas ES valsts arī ir SEPA maksājumi
- ✓ Atmaksas pieprasījums autorizētiem tiešā debeta maksājumiem var būt iesniegts astoņu nedēļu laikā, neautorizētiem – 13 mēnešu laikā

Komunikācijas saturs: IT uzņēmumi

- ✓ Banku sistēmu pāreja uz UNIFI (ISO 20022) XML standartu
- ✓ Uzņēmumu grāmatvedības, resursu plānošanas u.c. uzņēmumu iekšējo IT sistēmu pāreja uz UNIFI (ISO 20022) XML
- ✓ Pievienotās vērtības pakalpojumu attīstība, izveidojot šādu pakalpojumu attīstības centru
- ✓ Palielinās maksājumu drošība, attīstot tuvus reālam laikam maksājumu pakalpojumus (laika periodu nosaka MPL)
- ✓ Lietotājiem piedāvāt atbilstošus GUI (*graphical user interface*)
- ✓ Izstrādāt un piedāvāt e-rēķina un e-mandāta pakalpojumus
- ✓ R-transakciju apstrādes rīki un integrācija iekšējās IT sistēmās
- ✓ EMV, PCIDSS standartu prasību ietveršana tirgotāju sistēmās
- ✓ Iespējami migrācijas pakalpojumi pārejas posmā
- ✓ Skaidrās naudas apstrādes rīku optimizācija

Komunikācijas saturs: sistēmu nodrošinātāji

- ✓ Funkcionalitātes atbilstība UNIFI (ISO 20022) XML standarta prasībām u.c. EPC prasībām
- ✓ Publiskot pašnovērtējumu atbilstoši ECB TOR
- ✓ Cenu, pieejas principu, pārvaldes un īpašuma principu caurspīdīgums
- ✓ Mēroga un apjoma ekonomikas priekšrocības izmantošana
- ✓ Pieejamība un savietojamība Eiropā, t.i. visu banku un visu klientu kontu sasniedzamība

Aktīvās komunikācijas veidu piemēri:

- ✓ Semināri tirgotājiem
- ✓ Individuālais darbs ar sistēmas klientiem
- ✓ Tiešais darbs banku klientu apkalpošanā
- ✓ Uzņēmumiem: biežāk uzdotie jautājumi, risku izcelšana
- ✓ Komunikāciju auditorijas: uzņēmumi un patērētāji
- ✓ Sistēmu un IT nodrošinātāju komunikācija
- ✓ Patērētājs – izmantojot bankas un uzņēmumu sniegto informāciju

Atbildīgie par komunikāciju:

- ✓ Asociācijas
- ✓ Apstrādes centri
- ✓ Individuālie uzņēmumi

Laika periods, kad plānots komunicēt

- ✓ Eiro projekta komunikāciju plāns:
nodalot skaidro un bezskaidro naudu
- ✓ Individuālo darbu pabeigšana

1. Kas ir SEPA?
2. Projekta gaita Eiropā, Latvijā
3. SEPA komunikācija, t.sk.
 - komunikācijas matrica
 - Latvijas Bankas SEPA komunikācija u.c.
4. Turpmākā sadarbība

Latvijas Bankas SEPA komunikācija (1-3)

- ✓ **EKS SEPA Latvija ieviešana**
- ✓ **Latvijas Bankas eiro EKS kļūs SEPA atbilstīga.** Tas nozīmē, ka Latvijas Banka piedāvās bankām Latvijā, Eiropā iespēju izmantot tās neliela apjoma maksājumu sistēmu EKS, lai veiktu maksājumus eiro 32 SEPA valstu ietvaros.
- ✓ Bankām būs iespēja izmantot Latvijas Bankas EKS un nodrošināt to, ka Latvijas iedzīvotājs varēs pārskaitīt eiro uz jebkuru SEPA valsti, piemēram, Īriju vai Portugāli – a) ilgākais, 3 darba dienu laikā (tagad 5 darba dienu), b) par tādu pašu maksu kā iekšzemes eiro maksājumus.

Latvijas Bankas SEPA komunikācija (2-3)

- ✓ **EKS SEPA Latvija ieviešana**
- ✓ Latvijas Bankas vēstījums – bankas varēs izmantot eiro pārskaitījumiem Latvijā un Eiropā drošo, efektīvo un lēto Latvijas Bankas maksājumu sistēmu. No SEPA viedokļa – eiro maksājumiem Latvijā un Eiropā nosacījumiem jābūt vienādiem.

- ✓ **EKS SEPA Latvija ieviešana**
 - ✓ **Kam sakām?**
 - ✓ Maksājumu sistēmu dalībniekiem
 - ✓ Sabiedrībai kopumā un uzņēmumiem
 - ✓ Norēķinu kontus lieto 78% Latvijas iedzīvotāju un visi uzņēmumi.
 - ✓ Skaidrojam ekonomiskos, tehnoloģiskos ieguvumus
 - ✓ **Kā sakām?**
 - ✓ Tieša komunikācija
 - ✓ Mediji
 - ✓ **Kad sakām?**
 - ✓ Šī gada nogalē, t.i., balstoties uz EKS SEPA datumu 12.11.2010.

1. Kas ir SEPA?
2. Projekta gaita Eiropā, Latvijā
3. SEPA komunikācija, t.sk.
 - komunikācijas matrica
 - Latvijas Bankas SEPA komunikācija
 - u.c.
4. Turpmākā sadarbība

- ✓ Kopīgi aizpildām matricu, no kuras tālāk veidojam Latvijas Nacionālā SEPA plāna aktīvās komunikācijas sadaļu:
 - ✓ Organizācija
 - ✓ Komunikācijas saturs
 - ✓ Auditorija
 - ✓ Komunikācijas veids
 - ✓ Laiks

- ✓ 02.03.-09.04. Individuālas tikšanās
- ✓ SEPA Komunikācijas plāna melnraksta sagatavošana un nosūtīšana darba apakšgrupai
- ✓ 19.04. Otrreizēja kopējā tikšanās
- ✓ Latvijas Nacionālā SEPA plāna papildināšana ar aktīvās komunikācijas sadaļu
- ✓ NSDG informēšana
- ✓ Konsultācija asociācijās
- ✓ Kontakti: Dace.Kalsone@bank.lv, 67022439