

## Tikšanās par SEPA komunikāciju

Rīgā

2010. gada 19. aprīlī

### Protokols Nr. 2

Latvijas Bankas Sabiedrisko attiecību pārvaldes vadītāja vietnieks	K. Otersons
Latvijas Republikas Valsts kases preses sekretāre	Z. Šneidere
Latvijas Republikas Finanšu ministrijas Komunikācijas daļas vadītāja	B. Melnace
Latvijas Republikas Ekonomikas ministrijas Sabiedrisko attiecību nodaļas vadītāja	E. Urpena
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 "Itella Information" pārstāve, "Sabiedrisko attiecību aģentūras PR Stils" "Eurocom Worldwide" pārstāvis Latvijā projektu vadītāja	K. Atraste
AS DnB NORD Bankas produktu menedžere	G. Klūga
AS "GE Money Bank" Komunikācijas daļas vadītāja	T. Ezeriņa
Akciju sabiedrība "Reģionālā investīciju banka" Mārketinga daļas vadītāja	L. Groble
<b>Sanāksmi koordinē un protokolē:</b>	
Latvijas Bankas Maksājumu sistēmu pārvaldes Maksājumu sistēmu politikas daļas vecākā analītiķe	D. Kalsone

Sanāksmē nepiedalās:

Latvijas Tirgotāju asociācijas pārstāvis  
VAS "Latvijas Pasts" pārstāvis  
SIA "First Data Latvia" pārstāvis

Sanāksmi sāk plkst. 10.00.

### 1.

#### **SEPA projekta galvenās norises un kopīgās komunikācijas sadaļa**

*Ziņo: D. Kalsone*

*D. Kalsone* stāsta galvenās SEPA projekta norises, kas ir minētas Latvijas Nacionālajā SEPA plānā, 1.0. versijā, t.sk. par SEPA produktu pakāpenisko ieviešanu no Latvijas banku puses – 2008. gadā uzsākot piedāvāt SEPA kredīta pārvedumus un izdodot SEPA kartes, 2009. gadā uzsākot piedāvāt SEPA tiešā debeta maksājumus, kā arī to, ka 2010. gada beigās Latvijas Bankas Elektroniskā klīringa sistēmas eiro norēķini būs atbilstoši SEPA prasībām. Ar to pašu brīdi arī Latvijas Republikas Valsts kases iekšējā maksājumu apstrādes informācijas sistēmas būs SEPA prasībām atbilstoša. AS "Itella Information" plāno 2010. gada beigās uzsākt SEPA tiešā debeta maksājumu apstrādes piedāvājumu. Pēc tam, kad Latvijas bankas būs vienojušās par kopēju SEPA standartu "klients-banka" posmā, kas ir aktuāls tiem uzņēmumiem, kas maksājumu apmaiņā ar banku lieto "klients-banka" informācijas sistēmas, Latvijas uzņēmumi ir apņēmušies 18 mēnešu laikā sakārtot savas maksājumu apstrādes iekšējās sistēmas. Tik pat mēnešu būs vajadzīgs arī SIA "First Data Latvia", kas ir galvenais karšu apstrādes centrs Latvijā, lai varētu uzsākt piedāvāt SEPA karšu maksājumu apstrādi "termināls-pieņēmējbanka" un "pieņēmējbanka-izdevējbanka" posmā.

D. Kalsone stāsta par SEPA projekta komunikācijas kopējiem elementiem, izceļot trīs – Nacionālās SEPA darba grupas (NSDG) darbu, nacionālo SEPA Latvija interneta lapu un nepieciešamību SEPA produktu piedāvātājiem un galvenajiem SEPA produktu lietotājiem veikt pašnovērtējumus, kas ir lejuplādējami nacionālajā SEPA Latvija interneta lapā. Tuvojoties eiro ieviešanas periodam – 2014. gada 1. janvārim – SEPA komunikācija būs kā daļa no vienotās Eiro ieviešanas komunikācijas stratēģijas.

## 2.

### **SEPA komunikācijas iesaistīto pušu individuālie darbi**

#### *Tikšanās dalībnieku diskusija*

Latvijas banku iesniegtā informācija ietver galvenos darbus, kas jāveic tuvākā laika periodā – cenrāžu, maksājumu veidu, internetbanku aplikāciju un klientu apkalpošanas darbinieku apmācību materiāla papildināšana ar SEPA maksājumiem.

L. Groble vaicā, vai tiek plānots veidot vienotu komunikāciju visām bankām? Un vai Latvijas Banka nevarētu piegādāt izdales materiālus par SEPA līdzīgi kā citos gadījumos?

K. Otersons atbild, ka bankām ir brīvs "laukums" komunikācijā ar saviem klientiem. Bankas, protams, var arī vienoties par vienotu pieeju. Latvijas Banka komunikācijas procesu nevada, bet koordinē, lai tas būtu pārredzams un plānveidīgs. Procesā iesaistītie komunicē SEPA jautājumus atbilstoši nacionālās SEPA darba grupas nolemtajiem un normatīvajos dokumentos noteiktajiem uzdevumiem SEPA jomā. Latvijas Banka pašlaik neplāno drukātā formā izdot vispārēja rakstura bukletus u.c. materiālus par SEPA. SEPA komunikācijai nepieciešamos vienotos vizuālos elementus (logo) iespējams paņemt Eiropas Maksājumu padomes (*European Payments Council* – EPC) interneta lapā, taču tos būtu vēlams ievietot arī nacionālajā SEPA interneta lapā, ņemot vērā, ka tā ir arī iekšējās komunikācijas platforma procesā iesaistītajiem.

D. Kalsone informē, ka EPC ir izstrādājusi virkni labu brošūru, kuras var izmantot savu klientu informēšanai, saglabājot atsauci uz EPC.

NSDG SEPA karšu ietvara apakšgrupas ietvaros Latvijas Tirgotāju asociācija, Latvijas Komerčbanku asociācija un SIA "First Data Latvia" 2010. gada 1. pusgadā organizē seminārus tirgotājiem, kuros tiks skaidroti SEPA standartu ieviešanas nosacījumi tirdzniecības vietās.

Latvijas Darba devēju konfederācija plāno 2010. gada aprīlī rīkot tikšanos ar lielākajiem Latvijas uzņēmumu finanšu direktoriem, lai skaidrotu SEPA ietekmi uz turpmāko uzņēmumu darbību. Tikšanās ir paredzēta kā iekšējās komunikācijas pasākums, kurā nav plānots piesaistīt medijus. Savukārt 2010. gada jūnijā ir plānots rīkot apaļā galda diskusiju sadarbībā ar žurnālu "Kapitāls" par SEPA ietekmi uz uzņēmuma darbību un resursiem tās ieviešanā.

A. Alksne stāsta, ka uzņēmumiem ir svarīgi jau tagad saprast, kas ir SEPA un kā tā attiecas uz uzņēmējdarbību. Budžeti nākamajiem gadiem jāveido jau šobrīd un darba apjomu saistībā ar eiro ieviešanu nepieciešams apzināt arī pēc iespējas agrāk.

Latvijas Republikas Finanšu ministrija SEPA projektā lielā mērā tika iesaistīta kā Latvijas Republikas Maksājumu pakalpojumu likuma izstrādātājs. Pārejas perioda noteikumiem stājoties spēkā, Latvijas Republikas Finanšu ministrija plāno informēt sabiedrību par jauno

normatīvo aktu maksājumu veikšanas jomā. Tuvojoties eiro ieviešanas aktīvās komunikācijas periodam būtu lietderīgi rīkot semināru centrālās valsts pārvaldes sektoram.

Latvijas Banka 2010. gada 12. novembrī ieviešot Latvijas Bankas Elektroniskā klīringa sistēmu (EKS) kā SEPA prasībām atbilstīgu sistēmu un kļūstot par SEPA produktu lietotāju un piedāvātāju, informēs par to medijus, kā arī tiešos sistēmas lietotājus, norādot galvenās pārmaiņas un sabiedrības ieguvumus, ieviešot SEPA kredīta pārvedumu sistēmu Latvijā.

AS "Itella Information" līdz 2010. gada 1. decembrim pārveido tiešā debeta maksājumu sistēmu atbilstoši SEPA prasībām un plāno ietvert informāciju par SEPA aktivitātēm interneta lapā, kā arī klientu semināru darba kārtībā.

Latvijas Republikas Valsts kase veicot iekšējās maksājumu apstrādes informācijas sistēmas pielāgošanu SEPA prasībām plāno 2010. gada septembrī uzsākt visu klientu informēšanu par sistēmas izmaiņām izmantojot gan tiešo klientu apkalpošanas metodi, gan nodrošinot precīzu un tehnisku aprakstu interneta lapās.

*Z. Šneidere* informē Latvijas Republikas Valsts ieņēmumu dienests, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra un pašvaldības tiks informētas par SEPA nosacījumiem vispārējā kārtībā kā pārējie Latvijas Republikas Valsts kases iekšējās maksājumu apstrādes informācijas sistēmas lietotāji.

VAS "Latvijas Pasts" SEPA komunikāciju saista ar Eiro ieviešanas komunikāciju laika plānojuma ziņā un, atbilstoši pasta pakalpojumiem, plāno piemērot vienādas komunikācijas metodes, t.i. preses relīzes, informatīvus rakstus, bukletus, plakātus filiālēs, kā arī organizējot pasta klientu apkalpošanas darbinieku izglītošanu par SEPA produktiem.

Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija un Patērētāju tiesību aizsardzības centrs uzskata, ka mazās un vidējās uzņēmējdarbības pārstāvjiem, kā arī patērētājiem lielā mērā ir pietiekami, ja Latvijas bankas sakārto informāciju par SEPA. Papildus informācija būtu sniedzama izmantojot elektroniskos sakaru līdzekļus, izvietojot Nacionālās SEPA Latvija interneta lapas baneri profesionālo asociāciju interneta lapās, kā arī, tuvojoties eiro ieviešanas aktīvās komunikācijas periodam, rīkojot semināru Mazo un vidējo komersantu un amatniecības konsultatīvajā padomē un Tautsaimniecības padomē. Attiecībā uz patērētāju informēšanu un izglītošanu varētu tikt izmantotas iedzīvotāju aptaujas un interaktīvās bezmaksas spēles.

*S. Gertmane* norāda, ka patērētājiem būtu vienkāršāk uztvert, ja eiro maksājumi tiktu piedāvāti tikai kā SEPA maksājumi.

Latvijas Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas asociācijas iesniegtā informācija ietver nepieciešamību izveidot koncentrētu informāciju par SEPA attiecībā uz informācijas tehnoloģiju nodrošinātājiem, kuru varētu pārpublicēt Latvijas Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas asociācijas interneta lapā.

*A. Alksne* stāsta, ka šeit būtu aktuāli piesaistīt arī tādas asociācijas kā Grāmatvežu asociāciju, lai informācija savlaicīgi nonāktu pie tiem, kas strādā ar konkrētajiem produktiem uzņēmumos.

### 3.

#### **Informācija Nacionālajā SEPA Latvija interneta lapā**

---

##### *Tikšanās dalībnieku diskusija*

*K. Otersons* aicina visus tikšanās ekspertus informēt par savu iestāžu un asociāciju aktivitātēm SEPA projektā un sūtīt informāciju Nacionālās SEPA Latvija interneta lapas papildināšanai.

*L. Groble* aicina papildināt Nacionālo SEPA Latvija interneta lapu ar informāciju par SEPA komunikāciju, t.sk. informāciju par SEPA logo.

*K. Otersons* informē, ka komunikācijas aktivitāšu koordinēšanas nolūkā, nākotnē periodiski tiks apzināts progress šajos jautājumos.

#### **Nolemj:**

2.1. Papildināt nacionālo SEPA Latvija interneta lapu ar SEPA komunikācijas informāciju, t.sk. ar informāciju par SEPA logo.

2.2. Atbilstoši tikšanās reizē diskutētajam, uzdot Latvijas Bankai kā NSDG koordinatoram līdz š.g. 23. aprīlim precizēt SEPA aktīvās komunikācijas plānu un uzlaboto variantu nosūtīt SEPA komunikācijas ekspertiem otrreizējai izskatīšanai un apstiprināšanai līdz š.g. 11. maijam.

2.3. Saskaņoto SEPA komunikācijas plānu nosūtīt NSDG.

Sanāksmi beidz plkst. 11.40.

Sanāksmes protokoliste \_\_\_\_\_

/Dace Kalsone/