



# Latvijas internetbanku pētījums 2011. gads

Pētījumu atbalsta:  
**Latvijas Komerčbanku asociācija**  
**Valsts reģionālās attīstības aģentūra**

## Saturs

<b>1. Vispārīgā daļa</b>	<b>3</b>
1.1. Pētījuma mērķis un tehniskā informācija	3
1.2. Pētījumā izmantoto terminu skaidrojums	3
<b>2. Interneta un internetbanku pakalpojumu pieejamība</b>	<b>5</b>
<b>3. Internetbanku lietotāji</b>	<b>6</b>
3.1. Privātpersonas un juridiskās personas	6
3.2. "Aktīvie" un "neaktīvie" internetbanku lietotāji	7
3.3. Internetbanku lietotāju vecums	9
<b>4. Mobilās bankas pakalpojumi</b>	<b>10</b>
<b>5. Mobilā aplikācija</b>	<b>11</b>
<b>6. Iepirkšanās internetā un 3D drošības sistēma</b>	<b>11</b>
<b>7. eParaksts un internetbanka</b>	<b>12</b>
<b>8. Portāla <a href="http://www.latvija.lv">www.latvija.lv</a> elektroniskie pakalpojumi ar internetbankas autorizāciju</b>	<b>13</b>
<b>9. Elektronisko transakciju īpatsvars</b>	<b>14</b>
<b>10. Sociālo tīklu izmantošana bankas pakalpojumu popularizēšanā</b>	<b>15</b>
10.1. Interneta lietotāju aktivitāte sociālo tīklu izmantošanā	15
10.2. Uzņēmumu aktivitāte sociālo tīklu izmantošanā	15

# 1. Vispārīgā daļa

## 1.1. Pētījuma mērķis un tehniskā informācija

Latvijas Interneta asociācija jau piekto gadu pēc kārtas veic Latvijas internetbanku pētījumu, lai sekotu līdzi internetbanku pakalpojumu attīstībai Latvijā, lietotāju dinamikai un aktivitātei internetbanku pakalpojumu lietošanā. Internetbankas pakalpojumi ietver ļoti plašas iespējas, kas tiek attīstītas un uzlabotas, lai iedzīvotāji varētu ērti pārskatīt savu kontu, apmaksāt rēķinus, veikt pārskaitījumus pa Latviju un uz ārzemēm, pasūtīt jaunu norēķinu karti, pieteikties patēriņa kredīta vai līzina izmantošanai, konvertēt valūtas, kā arī veikt citas operācijas.

Pētījumā apkopoti dati, kas raksturo internetbanku funkcionalitāti un spēju pielāgoties moderno tehnoloģiju un elektronisko pakalpojumu attīstībai.

### Pētījumā apkopota informācija par:

- Internetbanku lietotāju skaita izmaiņām, atsevišķi izdalot juridiskās un privātpersonas;
- Internetbanku lietotāju sadalījumu „aktīvajos” un „neaktīvajos” lietotājos;
- Mobilās internetbankas pakalpojuma attīstību un to izmantošana;
- Mobilo aplikāciju izmantošanu internetbankas ērtākai lietošanai;
- Internetbanku piedāvāto e-iegādāšanās 3D drošības sistēmu (Verified by Visa un MasterCard SecureCode) pieejamību un prognozi;
- Elektroniskā paraksta izmantošanu internetbankās (pieejamība 2011.gadā);
- Latvijas internetbanku sadarbību ar portālu [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) - valsts piedāvāto elektronisko pakalpojumu izmantošana ar internetbankas autorizāciju;
- Banku transakciju īpatsvars.

### Izmantotās metodes

- Elektroniska aptauja (aptaujātas 27 Latvijas komercbankas un iegūti dati par 9 no tām, t.sk., par lielākajām bankām pēc Latvijas Komercbanku asociācijas apkopotajiem banku darbības rādītājiem 2011.gada 2.ceturksnī<sup>1</sup>.)
- Sekundāro datu analīze;
- Citu pētījumu izmantošana datu atspoguļošanai un salīdzināšanai;
- Salīdzinošie dati: Latvijas Interneta asociācijas internetbanku pētījums - 2007., 2008., 2009. un 2010. gads.

### Projekta termiņi

- Datu vākšana: 2011. gada aprīlis-jūnijs;
- Datu apkopošana un analīze: 2011. gada septembris.

### Pētījuma respondenti

Pēc Latvijas Komercbanku asociācijas datiem 2011.gadā Latvijā darbojās 27 bankas. Visām bankām ir savas internetbankas. Šajā pētījumā ir apkopota informācija par 9 bankām, kuras sniedza datus pētījumam:

Nosaukums	Web lapas adrese
Swedbank	<a href="http://www.swedbank.lv">www.swedbank.lv</a>
SEB banka	<a href="http://www.seb.lv">www.seb.lv</a>
Nordea Banka	<a href="http://www.nordea.lv">www.nordea.lv</a>
DnB NORD Banka	<a href="http://www.dnbnord.lv">www.dnbnord.lv</a>
Aizkraukles Banka	<a href="http://www.ab.lv">www.ab.lv</a>
UniCredit Bank	<a href="http://www.unicreditbank.lv">www.unicreditbank.lv</a>
Latvijas Krājbanka	<a href="http://www.lkb.lv">www.lkb.lv</a>
GE Money Bank	<a href="http://www.gemoneybank.lv">www.gemoneybank.lv</a>
SMP Bank	<a href="http://www.smpbank.lv">www.smpbank.lv</a>

## 1.2. Pētījumā izmantoto terminu skaidrojums

Lai labāk varētu analizēt un izprast pētījumā iegūtos datus, zemāk minēti tādu terminu skaidrojumi kā internetbanka, internetbankas lietotājs, e-iegādāšanās 3D drošības sistēma Verified by Visa un MasterCard, elektroniskā transakcija, elektroniskais paraksts, internetbanku lietotāju skaits un tā noteikšanas metodes, kā arī citi termini:

### Internetbanka

Internetbanka ir ar elektroniskajiem sakaru līdzekļiem (parasti internets) izmantojama norēķinu sistēma, kas piesaistīta personas bankas kontam un dod iespēju veikt tādas bankas operācijas kā, apskatīt konta atlikumu, nomaksāt rēķinus, veikt

<sup>1</sup> Banku darbības rādītāji 2011. gada 2.ceturksnī: <http://www.bankasoc.lv/lka/statistika/bankas/article.php?id=3576>

pārskaitījumus u.c. operācijas, atkarībā no konkrētās bankas piedāvājumu klāsta.

## Internetbankas lietotājs

Internetbankas lietotājs ir juridiska vai fiziska persona, kurai pēc pieprasījuma banka ir piešķirusi piekļuvi kontam ar internetbankas palīdzību. Pētījumā apkopota informācija par tiem banku klientiem, kuriem ir piešķirts internetbankas lietotāja numurs un nepieciešamās paroles.

## E-ierīkšanās 3D drošības sistēma Verified by Visa un MasterCard SecureCode

Drošs pirkums internetā ir pakalpojums, ar kura palīdzību tiek pasargāta Jūsu karte, veicot pirkumus internetā pat tad, ja kādam ir zināms Jūsu ierīkšanās karšu VISA un MasterCard numurs. Šo drošības sistēmu iespējams izmantot gadījumos, kad tirgotājs nodrošina šādu iespēju, par ko liecina sistēmu Verified by Visa un MasterCard SecureCode logo.



## Elektroniskās transakcijas

Šai pētījumā tiek analizēti dati par transakciju elektronizācijas pakāpi. Transakcija ir naudas pārskaitījums no personas konta uz citu kontu, kas tiek veikta, personai dodoties uz banku, kur bankas operators pārskaitījumu veic personas vietā pēc personas pieprasījuma. Taču elektronisko transakciju gadījumā pārskaitījums tiek veikts parasti ar interneta starpniecību, kur tas notiek, autorizējoties internetbankā un ievadot nepieciešamo informāciju, lai notiktu pārskaitījums, kā arī iepērkoties internetā ar maksājumu karti, kas atbalsta šādu iespēju.

## Elektroniskais paraksts jeb eParaksts

eParaksts ir unikāls, elektronisks personas identifikācijas apliecinājums, kas pievienots datorā sagatavotam dokumentam. eParaksts ir ar roku parakstīta dokumenta ekvivalents elektroniskā formātā un apliecina tā piederību konkrētai fiziskai personai, kas pārstāv juridisko personu. eParaksta izmantošana nodrošina elektroniskā dokumenta autentiskumu un apstiprina parakstītāja identitāti. Kopā ar eParakstu, komunikācijā ar valsts, pašvaldību iestādēm, atbilstoši likumdošanai ir jālieto Laika Zīmogs, kas elektroniski fiksē un apliecina konkrēta dokumenta parakstīšanas laiku. Lietojot eParakstu, dokumentiem ir tāds pats juridiskais spēks kā dokumentiem, kas veidoti un parakstīti papīra formā. Informācija, kā iegūt eParakstu un kļūt par tā lietotāju, pieejama mājas lapā [www.eparaksts.lv](http://www.eparaksts.lv).

## Elektroniskais pakalpojums jeb E-pakalpojums

Pakalpojums, kura pieprasīšanas vai sniegšanas veids nodrošina tā pieejamību attālināti - ar informācijas un komunikācijas tehnoloģiju palīdzību. Izšķir divu e-pakalpojumu veidus:

**Informatīvie pakalpojumi** – e-pakalpojumi, ar kuru palīdzību Jūs variet iegūt informāciju tiešsaistē – visu Jūs interesējošo informāciju Jūs saņemat uzreiz pēc izvēlēta pakalpojuma pieprasīšanas.

**Transakciju pakalpojumi** – e-pakalpojumi, kuru rezultāts ir līdzvērtīgs klātienē pakalpojuma rezultātam, t.i. – pieprasa pakalpojumu elektroniski, bet pakalpojuma rezultāts (izziņa, lēmuma noraksts u.c.) ir pieejams pēc kāda laika (atbilstīgi konkrētās iestādes un pakalpojuma saņemšanas nosacījumiem). Saņemšanas iespējas ir dažādas – ir pakalpojumi, kas nodrošina iespēju saņemt savu pieprasīto izziņu klātienē (iestādes norādītajā darba laikā un vietā), pa pastu ierakstītā vēstulē un pa e-pastu, parakstītu ar drošu elektronisko parakstu.

## Mobilā banka

Mobilā banka ir ērts bankas pakalpojums, kas nodrošina iespēju vienmēr būt informētam par savu bankas konta stāvokli, saņemt īsziņas savā mobilajā tālrunī par darījumiem savā bankas kontā, naudas ieskaitījumiem un veiktajiem maksājumiem, kā arī saņemt citu informāciju, ko piedāvā banka šī pakalpojuma ietvaros.

## Mobilā aplikācija

Mobilā aplikācija ir speciāli izstrādāta aplikācija, kas domāta viedtālruniņiem un citām ierīcēm, piemēram, iPhone, iPad, Android, BlackBerry u.c. Viedtālrunu skaits tirgū strauji palielinās, tāpēc, domājot par lietotāju ērtību, ir radītas aplikācijas, kas piedāvā ērti aplūkot interneta vietnes t.sk. internetbankas.

## Mobilais ID

Mobilais ID ir unikāls autentificēšanās un maksāšanas rīks, kas ir kā pasēs un kredītkartes virtuālā versija, ievietota mobilā tālrunā SIM kartē. Mobilais ID ļauj samazināt kodu karšu un kodu kalkulatoru skaitu, necenšoties paturēt prātā daudzus lietotājvārdus un paroles, nav jāveic neskaitāmas reģistrācijas. Lai lietotu šo pakalpojumu, ir jādodas pie mobilo sakaru operatora, kurš izsniegs īpašu drošības SIM karti, nemainot savu telefona numuru. Šobrīd ar Mobilo ID var autentificēties vairākos valsts iestāžu, apdrošinātāju, banku, interneta veikalu, sociālo portālu u.c. iestāžu mājas lapās, lai veiktu maksājumus par to piedāvātajām precēm un pakalpojumiem.

## 2. Interneta un internetbanku pakalpojumu pieejamība

Interneta un moderno tehnoloģiju sniegtās iespējas ievērojami atvieglo iedzīvotāju ikdienas dzīvi, to pieejamība veicina Latvijas iedzīvotāju un uzņēmumu izaugsmi un konkurētspēju.

Lai izvērtētu internetbanku pakalpojumu pieejamību Latvijas iedzīvotājiem, būtiska nozīme ir iedzīvotāju skaitam, kuri regulāri lieto internetu un ir aktīvi elektronisko pakalpojumu izmantošanā. LR Centrālās statistikas pārvaldes 2010. gada dati norāda, ka **internetu regulāri lieto (vismaz reizi nedēļā) 62,5 % iedzīvotāju**, skatīt 2.1. tabulu. Savukārt Internet World Stats<sup>2</sup> jaunākie dati par 2011.gadu norāda, ka interneta lietotāju skaits sasniedzis 68,2% (1 503 400 lietotāji). Kā **populārākā vieta, kur tiek lietots internets ir dzīvesvieta**, to atzinuši 85,3% respondentu, otrā populārākā ir darbavieta (31%), skatīt 2.2. tabulu. Centrālās Statistikas pārvaldes dati arī norāda, ka **internetbanku lietošana ir ceturtais populārākais iedzīvotāju interneta izmantošanas mērķis**, to atzinuši 47,5% interneta lietotāju, skatīt 2.3.tabulu.

**Iedzīvotāju skaits, kuri regulāri lieto internetu, % no iedzīvotāju kopskaita attiecīgajā grupā 2010.gadā<sup>3</sup>**

2.1. tabula

	Interneta lietotāji %
PAVISAM	62.5
16-24 gadu vecumā	94.9
25-34 gadu vecumā	87.0
35-44 gadu vecumā	75.2
45-54 gadu vecumā	56.5
55-64 gadu vecumā	30.6
65-74 gadu vecumā	9.4

**Populārākās interneta piekļuves vietas 2010.gadā (% no personām, kas lietojušas internetu pēdējo 3 mēnešu laikā):**

2.2.tabula

Mājās	Darbavietā	Izglītības iestādē	Citur
85.3	31.0	19.9	40.4

**Iedzīvotāju interneta izmantošanas mērķi 2010. gada sākumā (%):**

2.3. tabula

Informācijas meklēšana par precēm un pakalpojumiem	56.5
E-pasta nosūtīšana vai saņemšana	55.1
Ziņu, avīžu un žurnālu lasīšana tiešsaistē vai lejuplādēšana	50.8
<b>Interneta bankas lietošana</b>	<b>47.5</b>
Informācijas meklēšana internetā, lai kaut ko iemācītos (piem., terminu skaidrošana)	38.7
Pašizveidota satura (teksts, attēli, fotogrāfijas, video, mūzika u.c.) augšupielādēšana jebkurā tīmekļa vietnē	38.5
Spēļu, attēlu, filmu vai mūzikas spēlēšana vai lejuplādēšana	38.1
Telefona sarunas, izmantojot internetu, vai video zvani internetā, izmantojot tīkla kameru	35.0
Ar veselību saistītas informācijas meklēšana	32.4

<sup>2</sup> Internet World Stats 2011.gada dati: <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm>

<sup>3</sup> Latvijas Republikas Centrālās statistikas pārvaldes 2010.gada dati:

<http://data.csb.gov.lv/DATABASE/zin/lkgad%C4%93jie%20statistikas%20dati/Datoriz%C4%81cija/Datoriz%C4%81cija.asp>

### 3. Internetbanku lietotāji

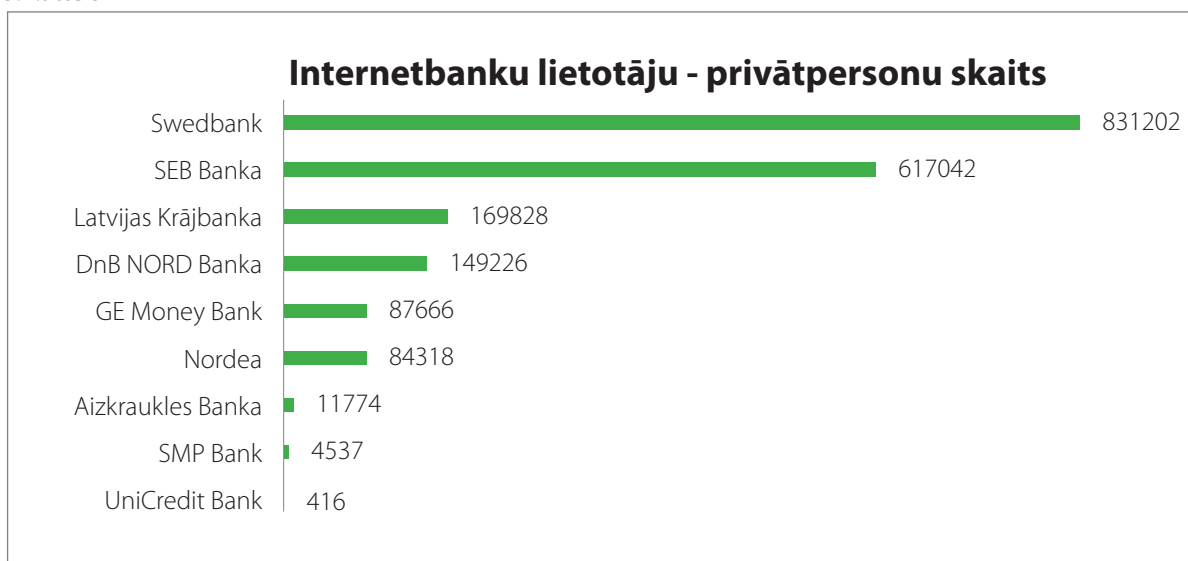
Līdz ar moderno tehnoloģiju attīstību un pieejamību iedzīvotājiem, internetbanku izmantošana aizvien kļūst populārāka. Iedzīvotāji apzinās internetbankas ērtumu un iespēju ietaupīt laiku, veicot visus norēķinus un konta pārvaldību bankas tiešsaistes elektroniskajā sistēmā. Daudzas bankas jau ir izvērtējušas atšķirību starp privātpersonu un juridisko personu vajadzībām, tāpēc tiek piedāvāti papildu risinājumi un internetbanku versijas uzņēmumiem, lai ērtāk būtu apstrādāt lielu daudzumu maksājumu, taču nelielam uzņēmumam vai privātpersonai pietiek ar parasto internetbankas versiju.

#### 3.1. Privātpersonas un juridiskās personas

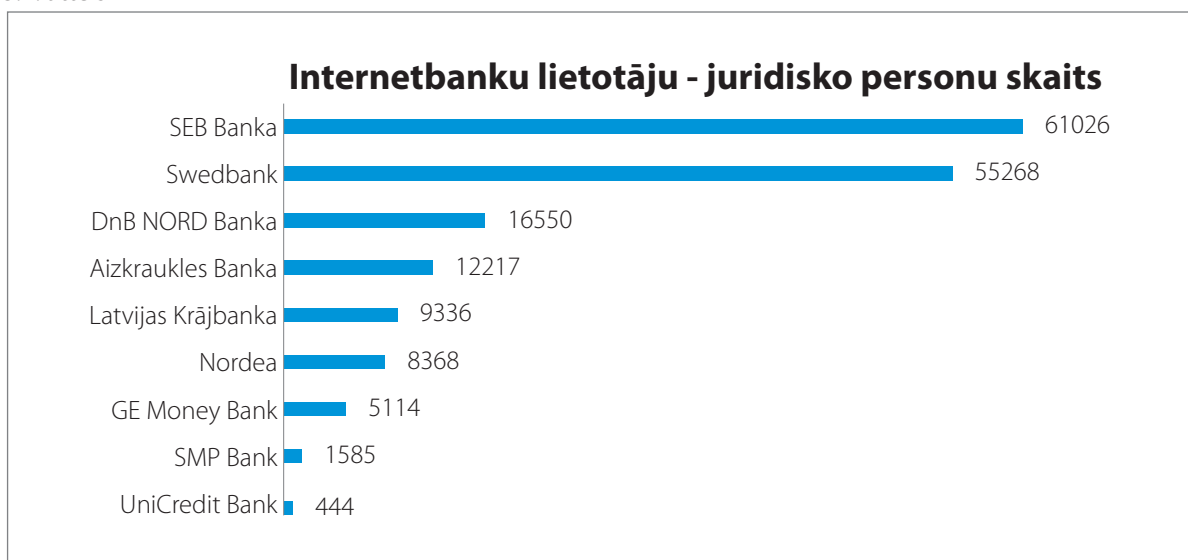
Bankas sniedza pētījumam datus par bankas klientiem, kuriem tiek sniegti internetbankas pakalpojumi, atsevišķi norādot privātpersonas un juridiskās personas. **Visvairāk internetbankas lietotāju – privātpersonu skaits Latvijā ir Swedbank - 831 202 lietotāji (42%),** sekojot SEB Bankai ar 617 042 lietotājiem (32%), skatīt 3.1.attēlu. Savukārt **lielāko internetbankas lietotāju – juridisko personu skaitu Latvijā ieguvusi SEB Banka, kuras internetbankas pakalpojumus izmanto 61 026 juridiskās personas (36%),** otrs lielākais skaits ir Swedbank 55 268 lietotāju (33%), skatīt 3.2. attēlu.

Ja salīdzinām procentuāli kopējo lietotāju sadalījumu pēc statusa, tad **92% sastāda privātpersonas un tikai 8% ir juridiskās personas,** skatīt 3.3. attēlu.

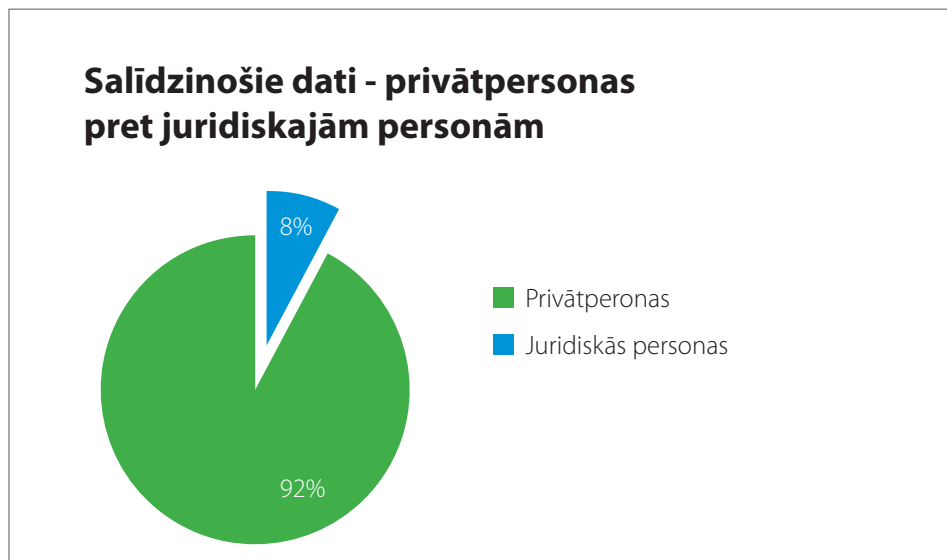
3.1.attēls



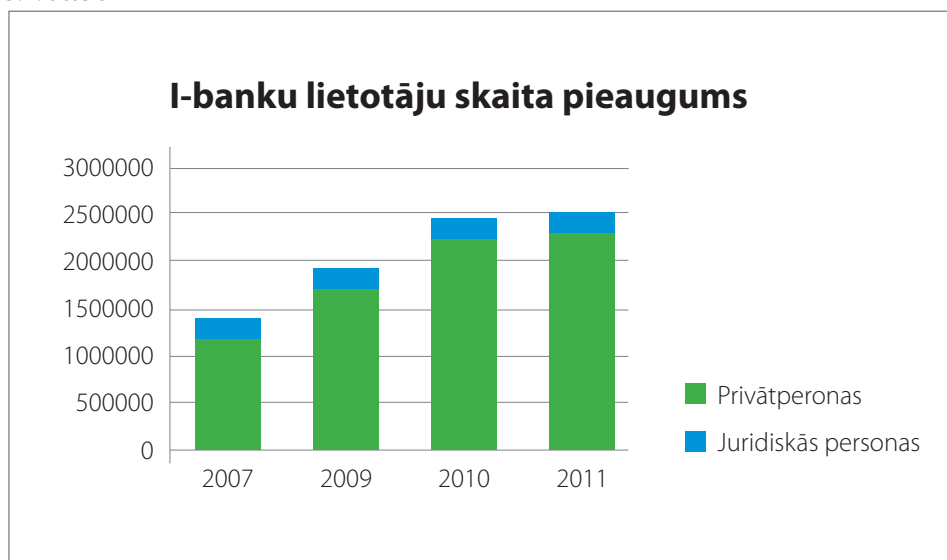
3.2. attēls



3.3. attēls



3.4. attēls



Ja salīdzinām internetbanku lietotāju skaita pieaugumu pēdējo gadu laikā (2007., 2009., 2010. un 2011.gads), varam secināt, ka kopumā banku tirgū vērojams mērens visu internetbanku lietotāju skaita pieaugums, kas skaidrojams ar banku pakalpojumu elektronizācijas attīstību un internetbanku modernizāciju pēdējo gadu laikā, skatīt 3.4. attēlu. *Tā kā pētījumam datus nesniedza viena no lielākajām bankām Banka Citadele, tad par pamatu, atspoguļojot 2011.gada datus, tika ņemti iepriekšējo gadu sniegtie Parex Bankas dati, jo kā zināms Parex banka 2010.gadā mainīja bankas nosaukumu uz Citadele banka.*

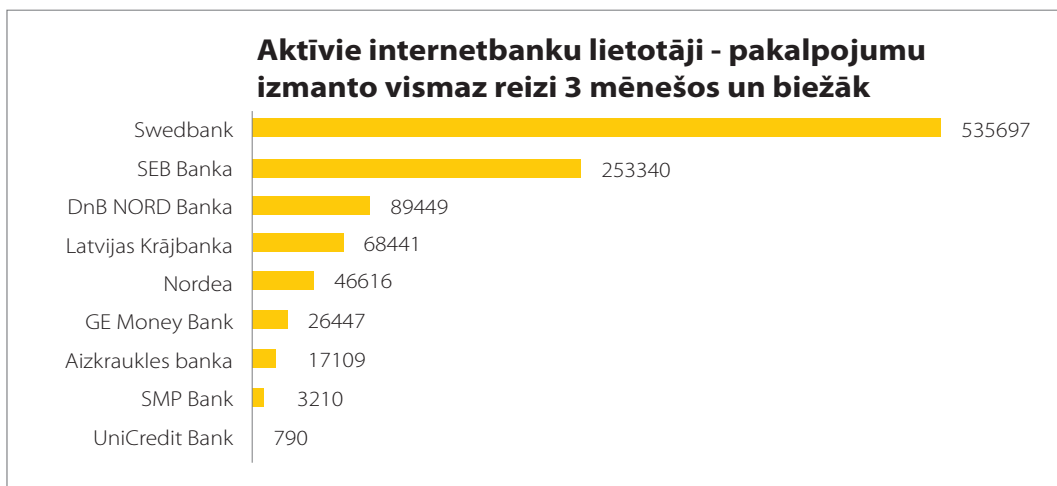
### 3.2. "Aktīvie" un "neaktīvie" internetbanku lietotāji

Lai analizētu reģistrēto internetbanku lietotāju skaita atbilstību lietotāju skaitam, kas ikdienā internetbanku regulāri lieto un spētu pareizi novērtēt internetbankas pakalpojumu efektīvu izmantošanu, svarīgi analizēt „aktīvos”, un „neaktīvos” internetbankas lietotājus. Bankas internetbankas pakalpojumu piedāvā klientam pie konta atvēršanas, lietotājam šis pakalpojums pienākas konkrēta pakalpojuma paketes ietvaros, tomēr mūsdienās joprojām pastāv liels skaits klientu, kuri šo pakalpojumu ir izmantojuši tikai vienu, dažas vai pat nevienu reizi, īpaši tas attiecas uz gados veciem cilvēkiem. Iemesli, kāpēc pakalpojumu neizmanto, var būt dažādi: pakalpojums šķiet par sarežģītu un nedrošu, klients nemāk to lietot vai konta finanses nav tik lielas, lai ar tām veiktu operācijas, klientam ikdienā nav pieejams internets (īpaši tas attiecas uz attālākiem valsts reģioniem) un/vai citi iemesli.

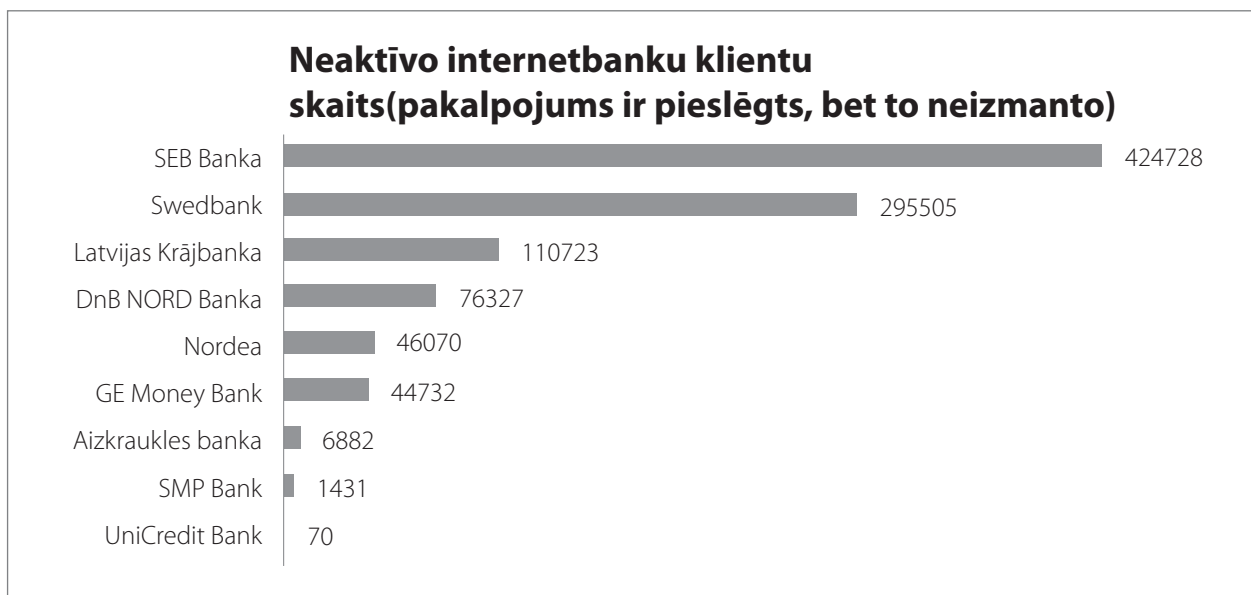
Bankas sniedza informāciju par „aktīvajiem” bankas klientiem, **kuri pakalpojumu izmanto vismaz reizi 3 (tris) mēnešos un biežāk. Lielākais „aktīvo” lietotāju skaits ir Swedbank 535 697 lietotāji (51%),** sekojot SEB Bankai ar 253 340 lietotājiem (24%), skatīt 3.5. attēlu. Ja analizējam „neaktīvos” lietotājus - **pakalpojums ir pieslēgts, bet bankas klients to neizmanto, tad lielākais šādu personu skaits ir SEB Bankai 424 728 lietotāji (42%),** sekojot Swedbankai ar 295 505 lietotājiem (29%) un Latvijas Krājbankai ar 110 723 lietotājiem (11%), skatīt 3.6.attēlu.

Salīdzinot kopumā „aktīvos” pret „neaktīvajiem” lietotājiem, tad rezultāti ir diezgan līdzīgi - „aktīvie” lietotāji 51% un „neaktīvie” 49% (skatīt 3.7.attēlu). Ir vairākas bankas, kurām „neaktīvo” lietotāju skaits ir lielāks par „aktīvajiem” lietotājiem, to vidū SEB Banka, Latvijas Krājbanka, GE Money Bank. (skatīt 3.8.attēlu).

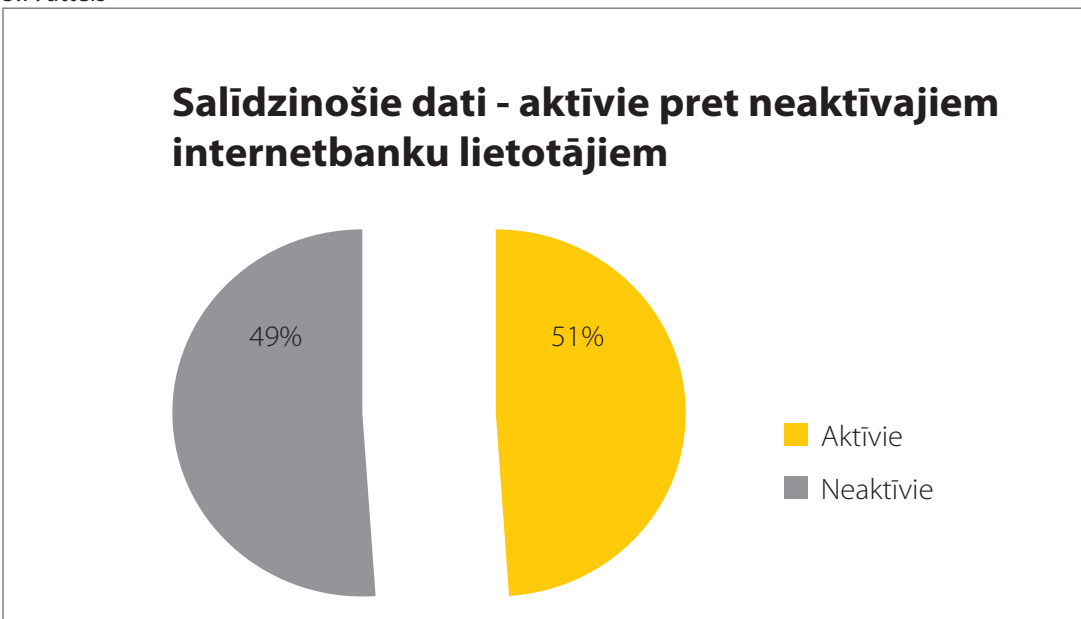
### 3.5. attēls



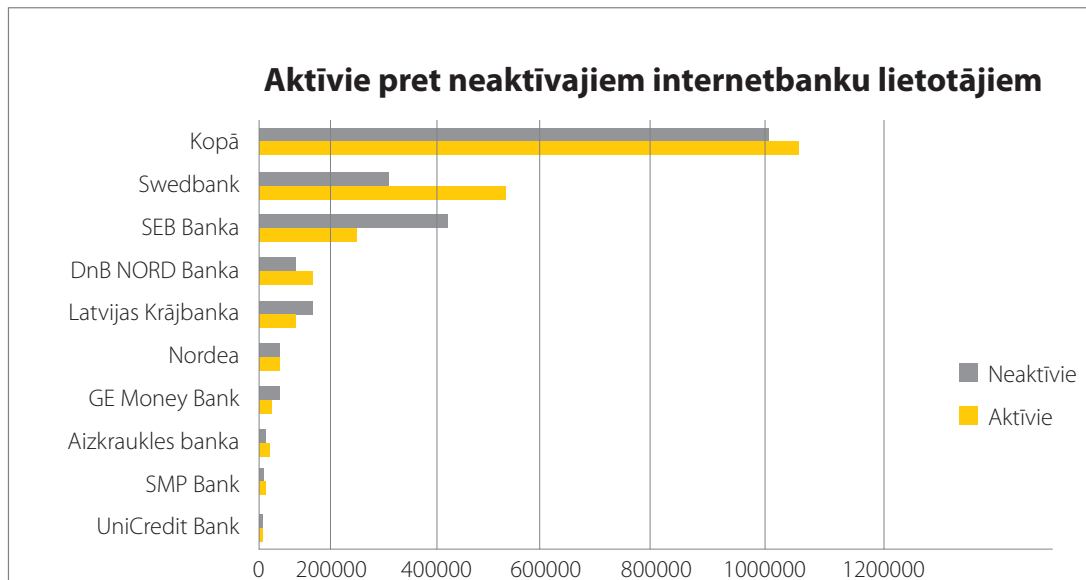
### 3.6. attēls



### 3.7. attēls



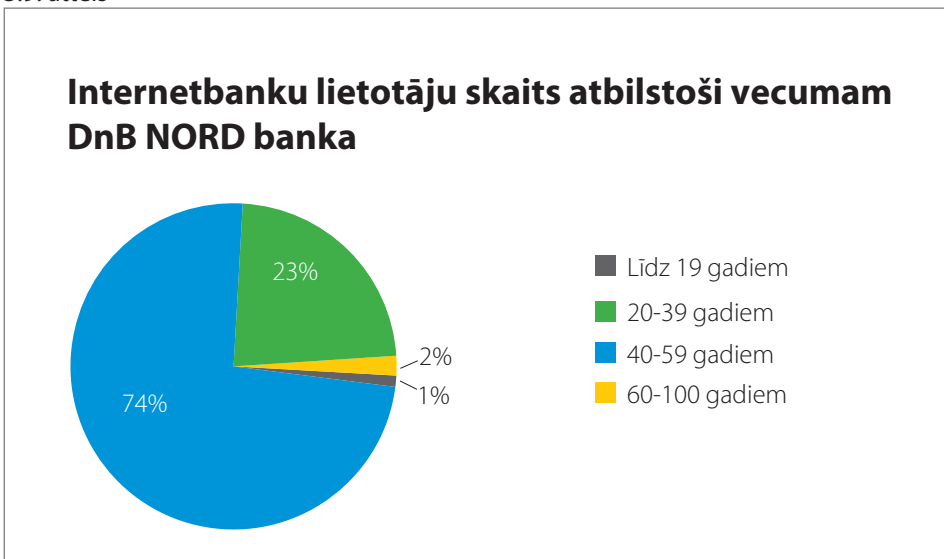
3.8. attēls



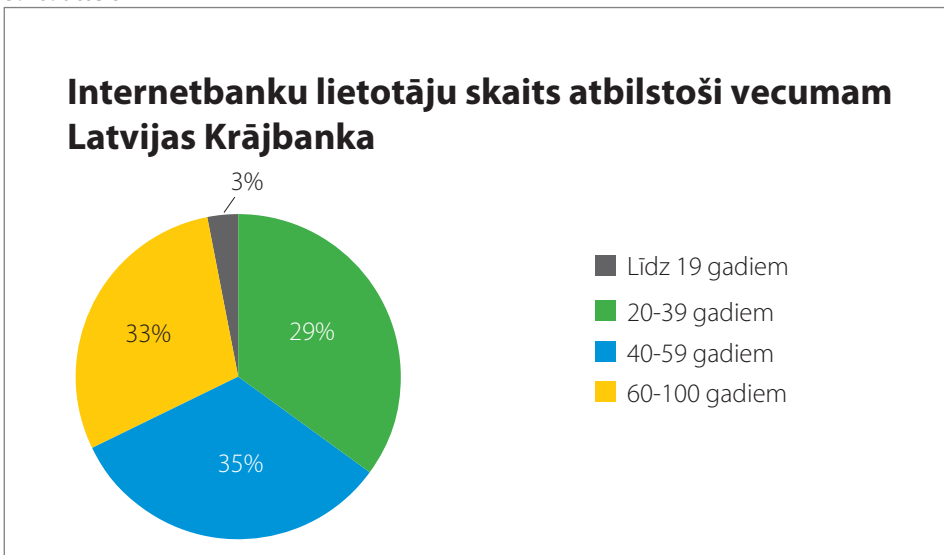
### 3.3. Internetbanku lietotāju vecums

Viens no pētījuma jautājumiem bija saistībā ar internetbankas lietotāju vecumu un 3 (trīs) bankas sniedza šādu informāciju– DNB Nord Banka (skatīt 2.9.attēlu), Latvijas Krājbanka (skatīt 3.10. attēlu) un GE Money Bank (skatīt 3.11. attēlu). Ja analizējam datus, tad lielākais skaits lietotāju visām bankām ir vecumā no 40-59 gadiem, bet, piemēram, Latvijas Krājbankai ir gandrīz tikpat liels skaits lietotāju vecumā no 60-100 gadiem, DnB Nord Bankai un GE Money Bank otrais lielākais skaits lietotāju ir vecumā no 20-39 gadiem.

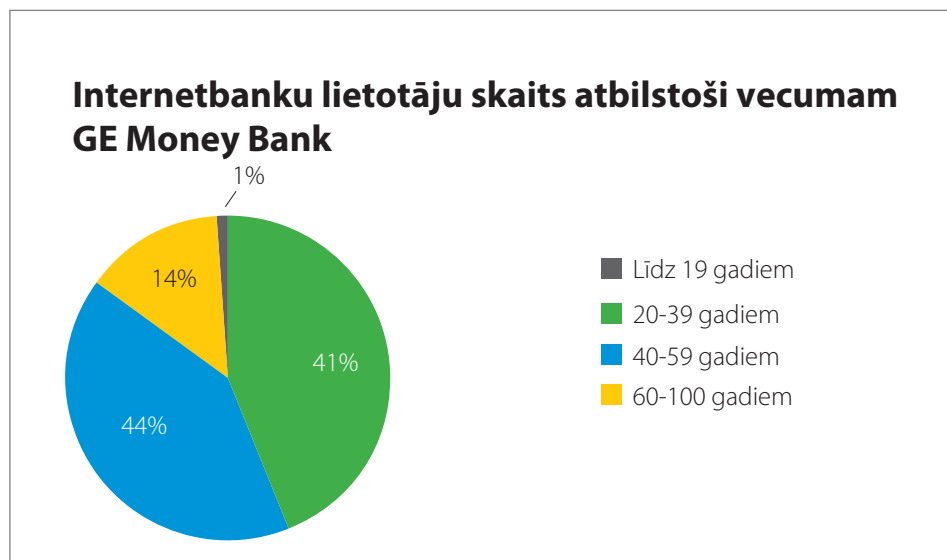
3.9. attēls



3.10. attēls



### 3.11. attēls

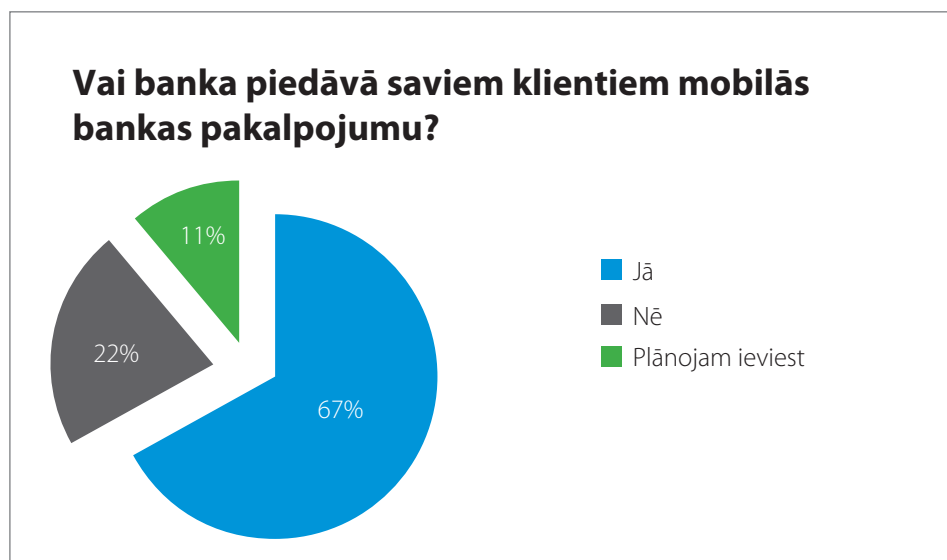


## 4. Mobilās bankas pakalpojumi

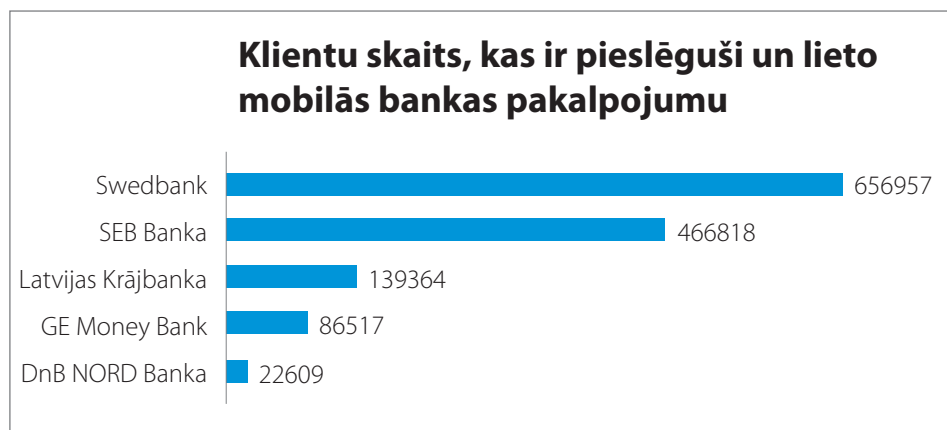
Mobilās bankas pakalpojums dod iespēju bankas klientam regulāri saņemt informāciju telefonā par kontu atlikumiem, darījumiem klienta kontos, automātisko rēķinu apmaksu (maksājums ir vai nav noticis), kredīta maksājumiem (apmaksāts vai neapmaksāts), valūtu kursiem. Arvien vairāk iedzīvotāju izvēlas lietot šo pakalpojumu.

Analizējot banku iesniegtos datus, jāsecina, ka **6 (sešas) bankas (67%) piedāvā šādu pakalpojumu saviem lietotājiem** (skatīt 4.1. attēlu), **vislielākais šī pakalpojuma lietotāju skaits ir Swedbank - 656 957 lietotāji**, sekojot SEB Bankai ar 466 818 lietotājiem un Latvijas Krājbankai ar 139 364 lietotājiem (skatīt 4.2. attēlu). Mobilās bankas pakalpojums klientiem pārsvarā ir par maksu.

### 4.1. attēls



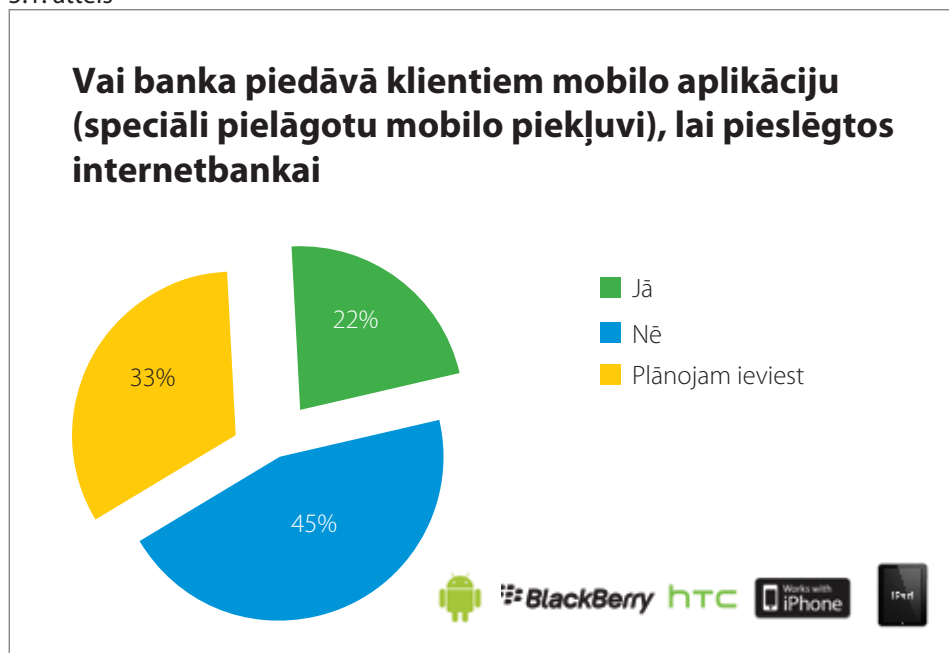
### 4.2. attēls



## 5. Mobilā aplikācija

Līdz ar moderno tehnoloģiju attīstību, izplatīta ir arī piekļūšana internetam, izmantojot mobilās ierīces. Jaunākie mobilo telefonu modeļi un citas mobilās ierīces tiek radītas tā, lai lietotājam būtu ērti piekļūt un lietot internetu, piemēram, lai apskatītu bankas konta stāvokli. Mobilo ierīču pārlūki attīstās, taču šobrīd tie vēl joprojām ir neērti, tāpēc apsveicami ir tas, ka **Nordea un Swedbank jau ir ieviešas internetbanku mobilās versijas**, lai klientiem būtu ērti apskatīt savu kontu stāvokli, 3 (trīs) jeb 33% banku plāno tās ieviest un 4 (četras) jeb 45% banku šādu iespēju saviem klientiem nepiedāvā un tuvākajā laikā neplāno ieviest.

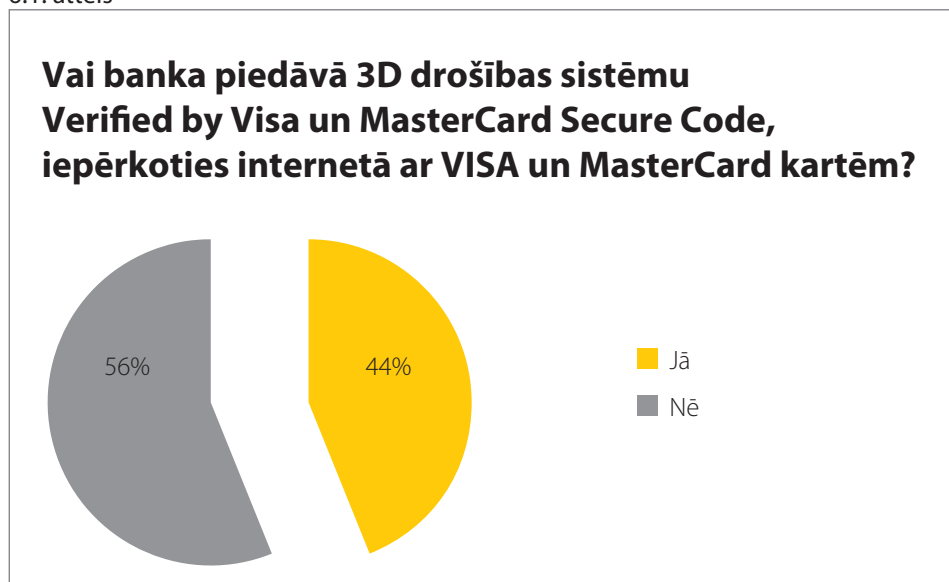
### 5.1. attēls



## 6. Iepirkšanās internetā un 3D drošības sistēma

Iepērkoties internetā ir svarīgi zināt, ka informācija, kas tiek nodota konkrētam interneta veikalam, netiks izmantota tālākos norēķinos, kā papildus drošības risinājums. Pētījuma dati atklāj, ka 2011.gadā 3D drošības sistēmu lieto 4 (četras) bankas jeb 44% banku.

### 6.1. attēls



2009. gads	2010. gads	2011. gads
<b>Izmanto:</b>	<b>Izmanto:</b>	<b>Izmanto:</b>
DnB NORD Banka	DnB NORD Banka	DnB NORD Banka
Latvijas Hipotēku un zemes banka	Latvijas Hipotēku un zemes banka	Latvijas Krājbanka
Latvijas Krājbanka	Latvijas Krājbanka	SEB banka
SEB banka	SEB banka	Swedbank
Trasta Komercbanka	Trasta Komercbanka	
	Swedbank	
	Latvijas Biznesa banka	

## 7. eParaksts un internetbanka

Tas ir tikai laika jautājums, kad iedzīvotāji varēs elektroniski parakstīt dokumentus nosūtīt bankām. Jau šobrīd nepastāv nekādu būtisku šķēršļu, lai turpmāk kontu atvēršana, līgumu parakstīšana, vienošanās slēgšana un cita veida pieteikumu iesniegšana bankai notiktu tieši elektroniskajā vidē, kas būtiski uzlabotu cilvēku dzīves kvalitāti un dotu iespēju iedzīvotājiem kārtot savas kredītlīstas un finanšu lietas, lietojot drošu eParakstu. **Šobrīd šo pakalpojumu piedāvā tikai 3 (trīs) bankas: Nordea šādu iespēju piedāvā saviem klientiem jau vairākus gadus, bet SEB Banka, sākot no 2011.gada augusta. UniCredit Leasing Banka piedāvā saviem klientiem šo pakalpojumu, piesakoties līzīngā pakalpojumam. Pieslēgties internetbankai, autorizējoties ar eParakstu, piedāvā tikai viena banka - Nordea (skatīt 7.1. attēlu).**

Kad 2006.gadā Latvijā tika ieviests e-paraksts, dažas bankas ieviesa šo pakalpojumu, bet vēlāk no tā atteicās, jo pakalpojumu iedzīvotāji neizmantoja, jo eParaksta lietošanas izmaksas bija pārāk augstas, un pakalpojums nebija pietiekami pieprasīts. eParaksts pa šiem gadiem ir attīstījies un uzlabojies, pakalpojums ir kļuvis lētāks, vienkāršāk izmantojams un līdz ar to arī pieprasītāks. Drošu eParakstu šobrīd var saņemt 3 veidos: autorizējoties ar internetbanku, iegādājoties eParaksta viedkarti vai parakstot dokumentu internetā [www.eparaksts.lv](http://www.eparaksts.lv). Līgumu par virtuālo sertifikātu iespējams noslēgt dažu minūšu laikā, bez tam, lai parakstītu dokumentu, vairs nav nepieciešama e-paraksta viedkarte. Virtuālo sertifikātu - eParakstu uz doto brīdi var iegādāties tikai privātpersona, taču to var izmantot juridisko organizāciju dokumentu parakstīšanai, ja attiecīgajai privātpersonai ir paraksta tiesības.

eParaksta lietotāji var nopirkt atsevišķas dokumentu parakstīšanas reizes vai arī parakstīšanas reižu komplektus. Vienas e-parakstīšanas reizes izmaksas ir 0,29Ls, tomēr, neskatoties uz to, liels skaits iedzīvotāju to nelieto, jo daudziem par šādu iespēju nav pietiekami daudz informācijas, vai arī to neuzskata par drošu, un/vai šķiet par sarežģītu, lai to lietotu. Izmaksu ziņā e-parakstītu dokumentu iesniegt valsts iestādei vairumā gadījumos sanāk lētāk kā pašam doties uz iestādi, tērējot laiku un naudu, lai nokļūtu līdz vēlamajai iestādei. Iedzīvotāji vēl nav apjautuši līdz galam uzlabotā eParaksta ērtumu, un jo vairāk iedzīvotāju to izmantos, jo populārāks tas kļūs un vairāk bankas to vēlēšies ieviest.

7.1. attēls



2009. gads	2010. gads	2011. gads
<b>Izmanto:</b>	<b>Izmanto:</b>	<b>Izmanto:</b>
Latvijas Krājbanka	Nordea Bank	Nordea Bank
Nordea Bank		
Reģionālā investīciju banka		

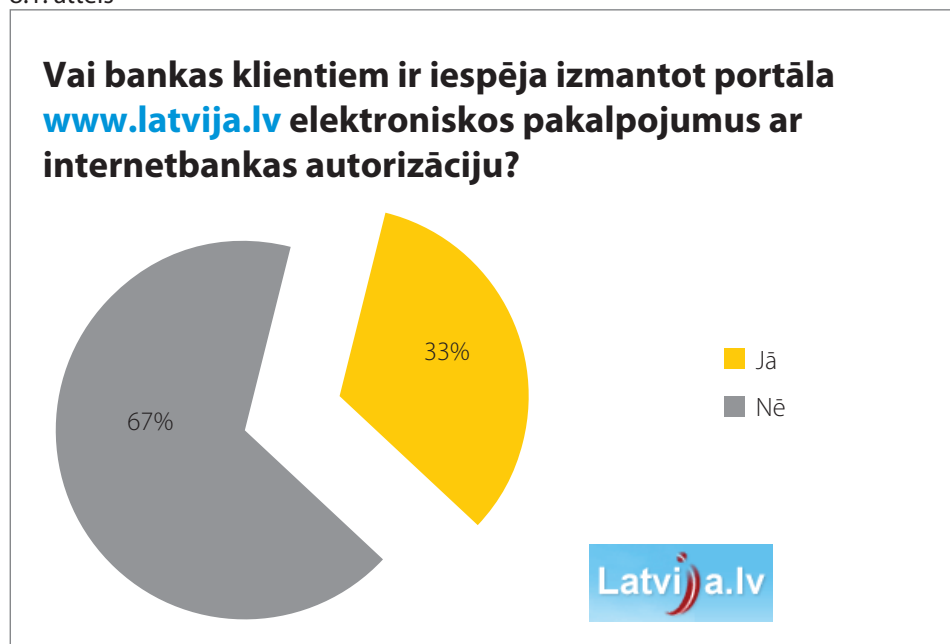
## 8. Portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) elektroniskie pakalpojumi ar internetbankas autorizāciju

Valsts reģionālās attīstības aģentūras pārvaldītais portāls [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) piedāvā iedzīvotājiem darba vidi, kurā var pieprasīt un saņemt valsts pārvaldes un pašvaldību e-pakalpojumus, sekot e-pakalpojumu izpildes gaitai, saņemt informāciju par e-pakalpojuma izpildes rezultātu. E-pakalpojumi ir pieejami dažādās nozarēs un **portālā 2011.gadā iedzīvotājiem ir pieejami vairāk nekā 1700 pakalpojumi**. Portālā [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) pieejamie e-pakalpojumi ir izveidoti sadarbībā ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi, Iekšlietu ministrijas Informācijas centru, Valsts zemes dienestu, Valsts policiju, Tiesu administrāciju, Veselības ekonomikas centru, Veselības norēķinu centru, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru, Rīgas un Ventspils pilsētu pašvaldībām uz centralizēto e-pakalpojumu infrastruktūras.

Portāls ir ērts ar to, ka e-pakalpojumu izmantošanā nav nepieciešams eParaksts, autentifikācija pakalpojumu izmantošanai iespējama vairākos veidos: caur internetbankām, e-paraksta viedkarti, Mobilo ID. **Šobrīd autentifikāciju caur internetbanku e-pakalpojumu izmantošanai piedāvā 5 bankas: Swedbank, SEB Banka, Latvijas Krājbanka, NorvikBanka un Citadele Banka.**

Papildus internetbankām tiek piedāvāta autentifikācija ar VAS „Latvijas Pasts” izdoto e-paraksta viedkarti un Lattelecom piedāvāto pakalpojumu „Mobilais ID”, lietojot speciālu drošības SIM karti, kas dod iespēju izmantot vairāku valsts iestāžu un citu organizāciju e-pakalpojumus.

### 8.1. attēls



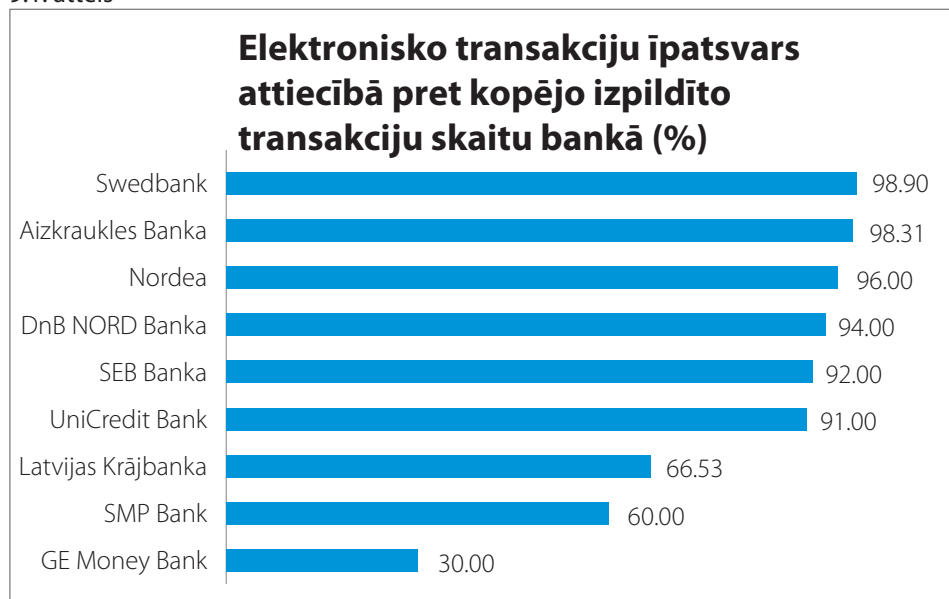
Valsts Reģionālās Attīstības aģentūras 2011.gada dati par portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) autorizēto lietotāju skaitu <sup>4</sup> liecina, ka portāls sasniedzis 1 277 474 lietotājus, kas ir 5,7% no iedzīvotāju skaita un 8,5% no interneta lietotāju skaita. Unikālo lietotāju skaits **2010. gadā portālam bija 427'000.**

<sup>4</sup> Valsts Reģionālās Attīstības aģentūras 2011.gada dati par portāla [www.latvija.lv](http://www.latvija.lv) autorizēto lietotāju skaitu <http://vraa.gov.lv/lv/>

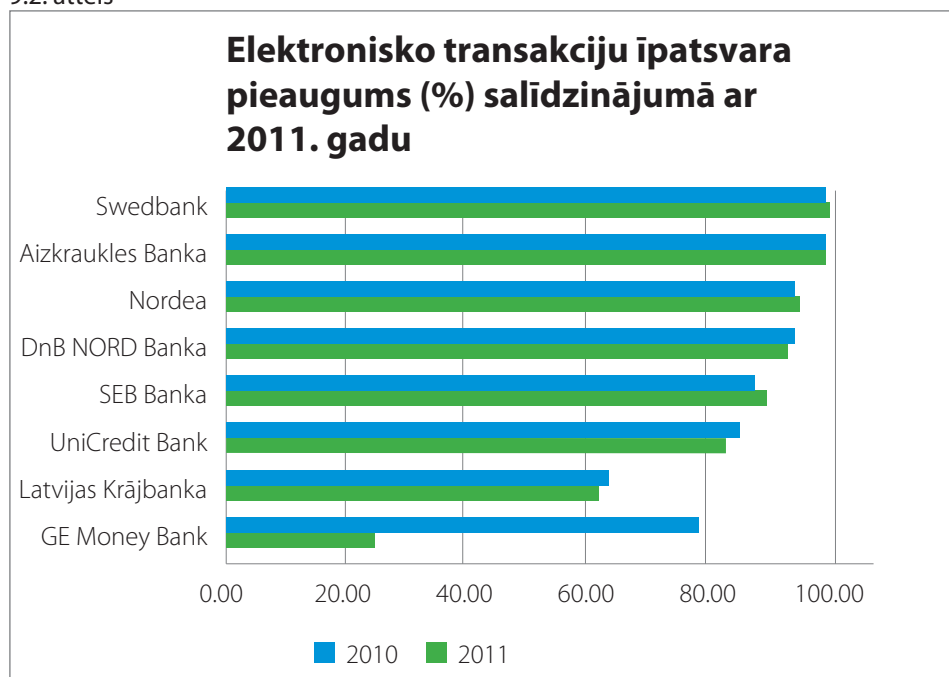
## 9. Elektronisko transakciju īpatsvars

Pēc pētījuma datiem vērojama augsta klientu interneta banku lietošanas aktivitāte. Lielākajās bankās elektronisko transakciju skaits ir vairāk kā 90% no kopējo transakciju skaita (skatīt 9.1. attēlu). Lielākoties internetbankas un to piedāvāto pakalpojumu izmantošana ir atkarīga no katras bankas izveidotās internetbankas lietošanas ērtuma un ātruma. Ja tas ir ērti un ātri, klients netērēs laiku, lai ietu uz bankas filiāli.

9.1. attēls



9.2. attēls



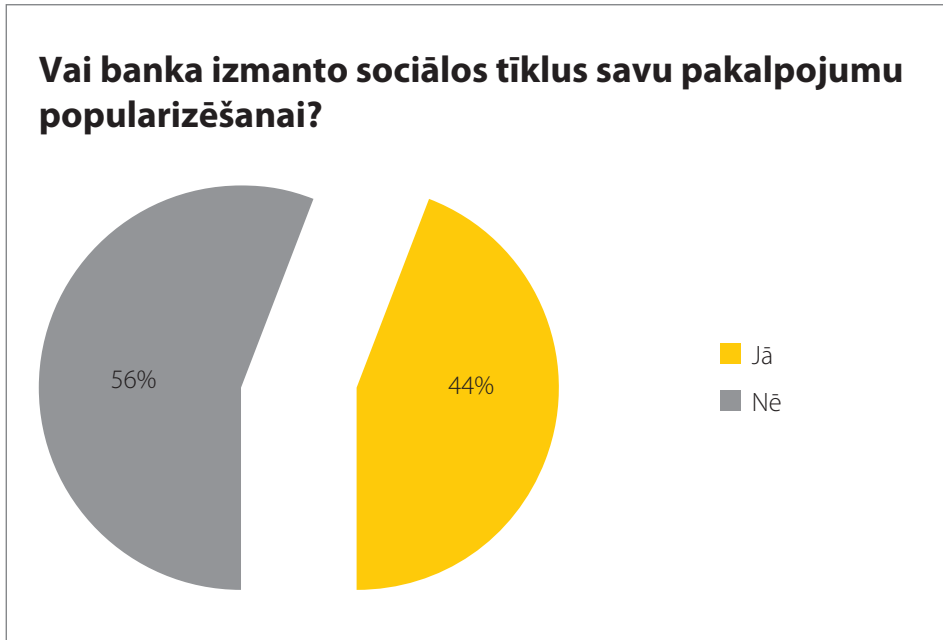
Elektronisko transakciju pieauguma tempi, salīdzinot ar 2010. gadu, ir nelieli, pārsvarā būtiskas izmaiņas nav vērojamas, tomēr ir bankas, kuras piedzīvojušas ievērojamu kritumu kā, piemēram, GE Money Bank, skatīt 9.2. attēlu.

## 10. Sociālo tīklu izmantošana bankas pakalpojumu popularizēšanā

Arvien vairāk bankas izmanto sociālos tīklus savu pakalpojumu popularizēšanai un saziņai ar saviem esošajiem un potenciālajiem klientiem. Daudzas bankas efektīvi izmanto Skype tiešsaistes ziņojumapmaiņu programmu, kas nodrošina ātru komunikāciju ar bankas klientiem.

**Sociālos tīklus izmanto 4 (četrus) no aptaujātajām bankām (44%),** skatīt 10.1. attēlu, lai informētu sabiedrību par saviem jaunumiem: jaunākajiem produktiem, pakalpojumiem, un cita veida noderīga informācija tiek efektīvi popularizēta caur bankas profiliem sociālajos tīklos, tādējādi iedzīvotājiem ir iespēja pārlūkot jaunumus bankas profilā, pieteikties sekot tiem.

10.1.attēls



Pētījumam tika sniegti dati par tiem sociālajiem tīkliem, kuri tiek izmantoti, lai popularizētu bankas produktus un pakalpojumus, kā arī nodrošinātu komunikāciju ar esošajiem un potenciālajiem klientiem, kā populārākie, ko **bankas minēja, ir Facebook, Twitter, Draugiem.lv, YouTube, Flickr un Foursquare.**

### 10.1. Interneta lietotāju aktivitāte sociālo tīklu izmantošanā

TNS Latvia Digital pētījuma rezultāti <sup>5</sup> liecina, ka visbiežāk veiktā aktivitāte regulāro interneta lietotāju (lieto internetu vismaz reizi nedēļā) vidū ir sociālo tīklu pārlūkošana. To vismaz reizi dienā veic 54% regulāro interneta lietotāju. Sociālo tīklu pārlūkošana ir arī visbiežāk veiktā aktivitāte, izmantojot internetu caur mobilo telefonu. Visbiežāk sociālie tīkli tiek lietoti, lai uzturētu kontaktus un sazinātos ar citiem cilvēkiem, 73% sociālo tīklu lietotāju šo min kā vienu no sociālo tīklu izmantošanas iemesliem. Otrs biežāk nosauktais iemesls sociālo tīklu lietošanai ir veids, kā pavadīt brīvo laiku (43%) un tikai trešais biežākais iemesls ir mērķis atrast jaunus draugus vai paziņas (37%).

### 10.2. Uzņēmumu aktivitāte sociālo tīklu izmantošanā

Latvijas Interneta asociācijas un interneta pakalpojumu sniedzēja SIA GARM Technologies ikceturkšņa pētījumā „Latvijas bizness un Internets” (10.01.2011.) <sup>6</sup> teikts, ka vairums Latvijas uzņēmumu profili ir sociālajos tīklos, un kā populārākais no tiem ir Twitter. com (26,4%), otrajā vietā ierindojies Facebook.com (22,6%), bet trešajā vietā - Draugiem.lv (20,8%), bet 18,9% respondentu norādīja, ka nav reģistrējušās nevienā no sociālajiem tīkliem. Pētījumā piedalījās 314 Latvijas kompānijas.

Latvijas Interneta asociācijas apkopotā statistika par Latvijas lietotāju skaitu populārākajos sociālajos tīklos 2011.gadā:

#### Draugiem.lv lietotāju skaits

1'208'200 (02.2011)

No iedzīvotāju skaita - 54,5%

No Interneta lietotāju skaita - 80,4%

Datu avots: [draugiem.lv](http://draugiem.lv)

#### Latvijas Facebook lietotāju skaits

298'320 (10.2011)

No iedzīvotāju skaita - 13,5%

No Interneta lietotāju skaita - 19,8%

Datu avots: [Socialbakers](http://socialbakers)

#### Twitter lietotāju skaits

65'000 (09.2011)

No iedzīvotāju skaita - 2,9%

No Interneta lietotāju skaita - 4,3%

Datu avots: [Soon](http://soon)

#### FourSquare lietotāju skaits

5'294 (09.2011)

No iedzīvotāju skaita - 0,24%

No Interneta lietotāju skaita - 0,35%

Datu avots: [4sq.lv](http://4sq.lv)



<sup>5</sup> TNS Latvia Digital 2011.gada pētījums <http://www.tns.lv/?lang=lv&fullarticle=true&category=showuid&id=3485>

<sup>6</sup> Latvijas Interneta asociācijas un SIA Garm Technologies ikceturkšņa pētījums 10.01.2011. „Latvijas bizness un internets” <http://www.diena.lv/sabiedriba/politika/petijums-twitter-latvija-klust-popularaks-par-draugiem-lv-762852>



Latvijas  
I N T E R N E T A  
a s o c i ā c i j a

[www.lia.lv](http://www.lia.lv)

[www.twitter.com/asociacija](https://www.twitter.com/asociacija)