

Latvijas Bankas noteikumu projekta "Finanšu pakalpojumu sniegšanas klātienē noteikumi" anotācija

Nosaukums	Finanšu pakalpojumu sniegšanas klātienē noteikumi
Dokumenta veids	Latvijas Bankas noteikumi
Izdošanas pamatojums	Kredītiestāžu likuma 73. ² panta devītā daļa
Mērķis un būtība	<p>Projekta izstrādes nepieciešamība</p> <p>2024. gada 19. septembrī tika pieņemti un 2026. gada 1. janvārī stāsies spēkā grozījumi Kredītiestāžu likumā, saskaņā ar kuriem kredītiestādēm noteikti pienākumi finanšu pakalpojumu klātienē nodrošināšanai. Saskaņā ar Kredītiestāžu likuma pārejas noteikumu 124. punktu Latvijas Bankai ir pienākums līdz 2024. gada 1. decembrim izdot Kredītiestāžu likuma 73.² panta devītajā daļā minētos noteikumus.</p> <p>Latvijas Bankas noteikumu projekts "Finanšu pakalpojumu sniegšanas klātienē noteikumi" (turpmāk – Projekts) izstrādāts saskaņā ar Kredītiestāžu likuma 73.² panta devītajā daļā noteikto deleģējumu.</p> <p>Pašreizējās situācijas raksturojums un Projekta izstrādes nepieciešamības pamatojums ir norādīts 2024. gada 19. septembrī pieņemto Kredītiestāžu likuma grozījumu (likumprojekts Nr. 568/Lp14) 3. lasījuma priekšlikumos, kurus iesniedza Finanšu ministrija un atbalstīja Saeimas Budžeta un finanšu (nodokļu) komisija¹.</p> <p>Noteikumi būs saistoši jebkurai kredītiestādei, kura atbilst Kredītiestāžu likuma 73.¹ panta pirmajā daļā noteiktajiem kritērijiem (turpmāk – pakalpojumu sniedzējs).</p> <p>Komentāri un paskaidrojumi par atsevišķu Projektā ietverto tiesību normu mērķi un būtību</p> <p>Projekta 3. punktā minēts, ka termina "aktīvais klients" lietojums atbilst Latvijas Bankas noteikumu, kas nosaka uzraudzības pārskatu sagatavošanu un iesniegšanu, sniegtajam šī termina skaidrojumam. Minēto noteikumu² grozījumi, kas paredz termina "aktīvais klients" skaidrošanu un attiecīgā veida datu sagatavošanu un iesniegšanu, sagatavoti un tiek virzīti pieņemšanai kopā ar Projektu. Termina "aktīvais klients" lietošana Projektā nepieciešama, jo konkrētā tiesiskā regulējuma kontekstā tas ļaus precīzāk apzināt un ņemt vērā to kredītiestāžu klientu skaitu, kuri ikdienā lieto kredītiestāžu sniegtos finanšu pakalpojumus un kurus attiecīgi primāri skar regulējums par kredītiestāžu pakalpojumu nodrošināšanu klātienē. Latvijas Bankas līdzšinējās oficiālās statistikas ietvaros apkopotie dati par kredītiestāžu klientu skaitu³ ietver visus klientus neatkarīgi no tā, cik bieži vai regulāri tie faktiski izmanto</p>

¹ [Priekšlikumi \(saeima.lv\)](#)

² Latvijas Bankas 2024. gada 25. marta noteikumi Nr. 282 "Uzraudzības pārskatu sagatavošanas un iesniegšanas noteikumi".

³ Latvijas Bankas 2024. gada 25. marta noteikumu Nr. 282 "Uzraudzības pārskatu sagatavošanas un iesniegšanas noteikumi" 1. pielikums.

	<p>kredītiestādes sniegtos finanšu pakalpojumus. Tas nozīmē, ka šādi dati ietver arī tos klientus, kuriem attiecīgajā kredītiestādē ir atvērti konti, bet kuri tos ilgstoši nelieto un dažādu iemeslu dēļ (t. sk. neapzinātu) nav slēguši, klientus ar ilgstošu nulles atlikumu kredītiestādē atvērtajos kontos un mirušas personas, kuru kontos ir naudas līdzekļu atlikums, uz kuru mantinieki nav pieteikušies. Jo kredītiestāde ilgāk darbojas, jo lielāka ir iespējamība, ka tās klientu skaitā ir augstāks to klientu skaita īpatsvars, kuri faktiski vairs neizmanto attiecīgās kredītiestādes finanšu pakalpojumus. Turklāt nozīmīgs ir to fizisko personu skaits, kuras dažādu iemeslu dēļ ir kļuvušas par divu vai vairāku kredītiestāžu klientiem, kas nozīmē, ka arī oficiālajā statistikā viena un tā pati persona tiek vienlaikus iekļauta vairāku kredītiestāžu klientu datos. Tomēr praksē šāda situācija nereti nesaskan ar attiecīgo personu faktisko aktivitāti attiecīgo kredītiestāžu finanšu pakalpojumu izmantošanā, jo visbiežāk personas aktīvi izmanto tikai tās kredītiestādes finanšu pakalpojumus, kuras kontos saņem regulārus ienākumus vai veic kredītmaksājumus. Latvijas Bankai pieejamā informācija liecina par to, ka termina "aktīvais klients" skaidrojumam atbilstošo klientu (fizisko personu, Latvijas Republikas rezidentu) kopējais skaits (summējot visu pakalpojumu sniedzēju aktīvos klientus) šobrīd ir aptuveni 1,8 miljoni, kas ir Latvijas iedzīvotāju skaitam tuvs lielums. Tādējādi tas ir piemērots skaitliskais lielums, kuru bez papildu koeficientu piemērošanas var izmantot pakalpojumu sniedzēju klientu – fizisko personu – īpatsvara pašvaldību administratīvajās teritorijās noteikšanai (t.i., veicot procentuāli izteiktu attiecīgajā pašvaldībā dzīvojošo pakalpojuma sniedzēja aktīvo klientu skaita salīdzinājumu ar attiecīgās pašvaldības administratīvajā teritorijā dzīvojošo iedzīvotāju skaitu).</p> <p>Projekta 2.2. apakšpunktā ir sniegts termina "klātienē pakalpojumi" skaidrojums. Klātienē pakalpojumi ir Kredītiestāžu likuma 73.² panta trešās daļas 1., 2., 3., 4., 5. un 6. punktā minētie finanšu pakalpojumi un finanšu pakalpojumu saņemšanai nepieciešamās darbības, kuru klātienē nodrošināšanas iespēju pakalpojumu sniedzējam ir pienākums nodrošināt klientam – patērētājam.</p> <p>Nemot vērā, ka to kredītiestāžu loks (pakalpojumu sniedzēji), uz kurām attiecināmi Kredītiestāžu likuma 73.¹ pantā noteiktie skaidrās naudas izmaksas pakalpojuma nodrošināšanas pienākumi un Kredītiestāžu likuma 73.² panta trešajā līdz septītajā daļā paredzētie klātienē pakalpojumu sniegšanas pienākumi, ir vienāds, Projekta 4. punkts paredz, ka pakalpojumu sniedzēju saraksta izveidi, uzturēšanu un publicēšanu, kā arī kredītiestāžu informēšanu par to iekļaušanu vai izslēgšanu no pakalpojumu sniedzēju saraksta veic Latvijas Banka atbilstoši Latvijas Bankas noteikumos, kas nosaka skaidrās naudas izmaksas pakalpojuma pārvaldību, noteiktajai kārtībai⁴. Minēto Latvijas Bankas noteikumu projekts paredz, ka attiecīgās darbības saistībā ar pakalpojumu sniedzēju sarakstu Latvijas Banka veic katru gadu līdz 1. februārim. Latvijas Bankas paziņojumam par kredītiestādes iekļaušanu pakalpojumu sniedzēju sarakstā vai izslēgšanu no tā ir tikai informatīvs raksturs, un tas nav</p>
--	--

⁴ Latvijas Bankas 2024. gada 28. oktobra noteikumi Nr. 330 "Skaidrās naudas izmaksas pakalpojuma pārvaldības noteikumi".

uzskatāms par Latvijas Bankas pieņemtu lēmumu par pakalpojumu sniedzēja statusa piešķiršanu, jo kredītiestādes iekļaušana pakalpojumu sniedzēju sarakstā izriet tikai un vienīgi no tās atbilstības Kredītiestāžu likuma 73.¹ panta pirmajā daļā minētajiem kritērijiem, nevis no Latvijas Bankas lēmuma vai vērtējuma. Kredītiestāde arī pati var monitorēt situāciju un laikus apzināt tās atbilstību likumā minētajiem kritērijiem, t. sk. atbilstību 5 procentu robežsliekšnim attiecībā uz kopējiem rezidentu mājāsaimniecību noguldījumiem Latvijā un kopējo maksājumu kontu skaitu Latvijā.

Likums paredz, ka klātienē pakalpojumi tiek sniegti atbilstoši diviem risinājumiem – pastāvīgi (Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 1. un 2. punkts) vai atbilstoši pakalpojumu sniedzēja izvēlētam klātienē pakalpojumu nodrošināšanas risinājumam (Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 3. punkts). Attiecīgi Projekta II nodaļā iekļauti nosacījumi, kas attiecas uz pastāvīgu klātienē pakalpojumu sniegšanu, savukārt Projekta III nodaļā iekļauti nosacījumi, kas attiecas uz klātienē pakalpojumu sniegšanu atbilstoši pakalpojumu sniedzēja izvēlētam klātienē pakalpojumu nodrošināšanas risinājumam.

Projekta 5. punktā tiek skaidrota izpratne par pastāvīgu klātienē pakalpojumu sniegšanu, kāda izriet no Kredītiestāžu likuma 73.² panta izstrādes un pieņemšanas laikā iesniegtajiem priekšlikumiem un to paskaidrojumiem. Proti, tā ir klātienē pakalpojumu sniegšana vienā vai vairākās attiecīgajā pilsētā strādājošās pakalpojumu sniedzēja vai tā nolīgta ārpuspakalpojumu sniedzēja nodrošinātās klientu apkalpošanas vietās, kurās kopumā tiek nodrošināts viss klātienē pakalpojumu klāsts un kurās klātienē pakalpojumu sniegšana tiek organizēta ne tikai pēc klienta – patērētāja – iepriekšēja pieteikuma saņemšanas, bet arī klātienē rindas kārtībā. Tādējādi Projekts atstāj pakalpojumu sniedzējam izvēles brīvību attiecībā uz iespējami optimālāko klātienē pakalpojumu sniegšanas organizēšanas veidu, neierobežojot pakalpojumu sniedzēju ar to, ka visam Kredītiestāžu likuma 73.² panta trešajā daļā minētajam klātienē pakalpojumu klāstam būtu jābūt pieejamam klātienē vienā klientu apkalpošanas vietā. Piemēram, daļa klātienē pakalpojumu var pēc pakalpojumu sniedzēja izvēles tikt sniegti pakalpojumu sniedzēja nolīgta ārpuspakalpojumu sniedzēja pakalpojumu sniegšanas vietā, bet atlikusī daļa – pakalpojumu sniedzēja nodrošinātajā klientu apkalpošanas vietā.

Projekts nenosaka detalizētus noteikumus par to, kā pakalpojumu sniedzējam jāorganizē klientu – patērētāju – apkalpošana atbilstoši divām dažādām klientu apkalpošanas plūsmām (t. i., pēc klienta – patērētāja – iepriekšēja pieteikuma saņemšanas un klātienē rindas kārtībā), atstājot klientu apkalpošanas organizatoriskās kārtības noteikšanu pakalpojumu sniedzēja ziņā. Vienlaikus Projekta 5. punkts ietver vispārēju norādi par to, ka klātienē rindas kārtībā primāri nodrošina to klientu apkalpošanu, kuriem steidzamos gadījumos nepieciešams nodrošināt piekļuvi saviem finanšu līdzekļiem. Ar steidzamiem gadījumiem, kad nepieciešams nodrošināt piekļuvi klienta – patērētāja – finanšu līdzekļiem, saprotami gadījumi, kad, piemēram, nepieciešams atjaunot klientam piekļuvi internetbankai (piemēram, ja internetbanka bloķēta saistībā ar iespējamu krāpšanu vai kodu kalkulators ir nozaudēts vai nedarbojas, vai klienta

	<p>viedtālruna modelis neatbalsta elektroniskās identifikācijas līdzekļa programmatūru) vai klientam vairs nav pieejama maksājumu karte (piemēram, maksājumu karte ir aizturēta bankomātā, bojāta, nozagta vai nozaudēta).</p> <p>Papildus piebilstams, ka Latvijas Banka plāno līdz noteikumu spēkā stāšanās brīdim aktualizēt vadlīnijas efektīvas finanšu iekļaušanas nodrošināšanai, papildu uzmanību pievēršot dažādiem ar klātienes pakalpojumu nodrošināšanu saistītiem jautājumiem, t. sk. norādot labās un nevēlamās prakses piemērus.</p> <p>Atbilstoši Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 1. punktā paredzētajam Projekta 6. punktā noteiktas valstspilsētas, kurās pakalpojumu sniedzējam ir pienākums pastāvīgi sniegt klātienes pakalpojumus. Obligāts pakalpojumu sniedzēja pienākums sniegt klātienes pakalpojumus Rīgā izriet no tās lielā iedzīvotāju skaita un galvaspilsētas statusa. Savukārt attiecībā uz pārējo valstspilsētu, kurās sniedzami klātienes pakalpojumi, noteikšanu piemērojami Projekta 6.1. un 6.2. apakšpunktā minētie nosacījumi.</p> <p>Projekta 6.1. apakšpunktā (arī 7.1. un 10.2. apakšpunktā) minētajam nosacījumam par attālumu, kādā valstspilsētai jāatrodas no citas tuvākās valstspilsētas vai novada pašvaldības teritorijas administratīvā centra, kurā attiecīgais pakalpojumu sniedzējs pastāvīgi sniedz klātienes pakalpojumus, izvēlēta robežvērtība ir 40 km. Šāda robežvērtība izvēlēta, ņemto vērā to, ka līdz 40 km starppilsētu attāluma pārvarēšanai autosatiksmes gadījumā normālos braukšanas apstākļos jāplāno aptuveni 30 līdz 40 minūtes ilgs brauciens (ar vidējo ātrumu 60–80 km/h), kuru vēl var uzskatīt par saprātīgu ceļā pavadīto laiku. Turklāt šāds attālums aptuveni atbilst attālumiem, kādi valstī noteikti arī citu sabiedrībai būtisku pakalpojumu pieejamības nodrošināšanai (piemēram, attālumam līdz sākumskolai).</p> <p>Projekta 6.2. apakšpunktā (arī 7.3. un 10.1. apakšpunktā) minētajam klientu – fizisko personu – skaita būtiska īpatsvara pašvaldības administratīvajā teritorijā nosacījumam izvēlēta robežvērtība ir 20 procenti. Šāda robežvērtība izvēlēta, modelējot vairākas iespējamās robežvērtības un nosakot sabalansētāko ietekmi uz klātienes pakalpojumu pieejamību kredītiestāžu, kuras šobrīd atbilst Kredītiestāžu likuma 73.¹ panta pirmajā daļā paredzētajiem pakalpojumu sniedzēja noteikšanas kritērijiem, klientiem pašvaldību administratīvajās teritorijās, no vienas puses, un nastu, ko uzliek šāds regulējums, no otras puses. Šobrīd Kredītiestāžu likuma 73.¹ panta pirmajā daļā paredzētajiem pakalpojumu sniedzēja noteikšanas kritērijiem atbilst četras kredītiestādes, taču to tirgus daļas nav vienādas. Izvēloties augstāku robežvērtību (piemēram, 25 procentus), klātienes pakalpojumu prasības lielā daļā pašvaldību administratīvo teritoriju tiktu attiecinātas tikai uz vienu pakalpojumu sniedzēju, kas nav vēlami no konkurences nodrošināšanas aspekta. Savukārt, izvēloties zemāku robežvērtību (piemēram, 5 vai 10 procentus), klātienes pakalpojumi lielā daļā pašvaldību administratīvo teritoriju būtu jānodrošina visiem pakalpojumu sniedzējiem, kas, ņemot vērā klientu apkalpošanas vietas izveides un uzturēšanas izmaksas, radītu</p>
--	--

	<p>proporcionāli lielāku klātienas pakalpojumu izmaksu slogu (rēķinot uz vienu klientu) pakalpojumu sniedzējiem ar mazāku tirgus daļu, tādējādi negatīvi ietekmējot to iespējas piedāvāt konkurētspējīgas finanšu pakalpojumu cenas.</p> <p>Atbilstoši Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 2. punktā paredzētajam Projekta 7. punktā noteikti nosacījumi to novadu administratīvo centru noteikšanai, kuros pakalpojumu sniedzējam ir pienākums pastāvīgi sniegt klātienes pakalpojumus. Atšķirībā no Projekta 6. punktā paredzētajiem klātienes pakalpojumu sniegšanas valstspilsētās nosacījumiem Projekta 7.2. apakšpunktā paredzēts papildu nosacījums attiecībā uz iedzīvotāju skaitu novada administratīvajā teritorijā. Projekta 7.2. apakšpunktā paredzētā novada iedzīvotāju skaita robežvērtība ir 25 000, kas izvēlēta, modelējot vairākas iespējamās robežvērtības un to faktisko ietekmi uz klātienes pakalpojumu pieejamību pašreizējā situācijā. Atbilstoši Centrālās statistikas pārvaldes publicētajiem statistiskajiem datiem par pastāvīgo iedzīvotāju skaitu 2024. gada sākumā⁵ 20 no 36 novadu pašvaldību administratīvajām teritorijām iedzīvotāju skaits pārsniedz 25 000. Līdz ar to konstatējams, ka Projekta 7.2. apakšpunktā paredzētais nosacījums aptver vairāk nekā pusi novadu pašvaldību. Vienlaikus piebilstams, ka atlikušie 16 novadi, kuros iedzīvotāju skaits ir mazāks par 25 000, netiek pilnībā izslēgti no pakalpojumu sniedzēja pienākuma nodrošināt klātienes pakalpojumus tvēruma, jo no Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 3. punkta izriet pienākums šādos novadu administratīvajos centros nodrošināt klātienes pakalpojumu sniegšanu atbilstoši pakalpojumu sniedzēja izvēlētam klātienes pakalpojumu nodrošināšanas risinājumam.</p> <p>Projekta 8. punkts precizē Projekta 7.2. apakšpunktā paredzētā nosacījuma piemērošanu gadījumā, kad atbilstoši pēdējo piecu gadu iedzīvotāju skaita vidējām pārmaiņām prognozējams, ka tuvāko divu gadu laikā iedzīvotāju skaits novadā samazināsies zem 25 000. Šādā gadījumā pakalpojumu sniedzējam nav pienākuma nodrošināt pastāvīgu klātienes pakalpojumu sniegšanu attiecīgajā novada administratīvajā centrā, jo no finanšu līdzekļu lietderīga izlietojuma viedokļa nebūtu racionāli prasīt pakalpojumu sniedzējam pastāvīgas klientu apkalpošanas vietas izveidi novadā, kurš drīzumā neatbilstu Projekta 7.2. apakšpunktā minētajam pastāvīgas klātienes pakalpojumu sniegšanas nosacījumam.</p> <p>Papildus piebilstams, ka pakalpojumu sniedzējs, piemērojot Projekta 6. un 7. punktā minētos nosacījumus, var nonākt situācijā, kad jāizvēlas starp divām vai vairākām pilsētām, kurās pastāvīgi sniegt klātienes pakalpojumus. Projekts neierobežo pakalpojumu sniedzēja izvēles brīvību šādās situācijās, jo pastāv vairāki faktori, kuri šādu izvēli var objektīvi ietekmēt. Piemēram, pakalpojumu sniedzējs var izvēlēties pastāvīgi klātienes pakalpojumus sniegt pilsētā, kuras atrašanās vieta nodrošina labāku (tuvāku) klātienes pakalpojumu fizisko sasniedzamību pēc iespējas lielākam pakalpojumu sniedzēja esošo klientu – patērētāju – skaitam vai pēc iespējas lielākam iedzīvotāju skaitam, vai arī pakalpojumu sniedzējs var izvēlēties pilsētu, kura, ņemot vērā transporta infrastruktūras vai</p>
--	---

⁵ <https://stat.gov.lv/lv/statistikas-temas/iedzivotaji/iedzivotaju-skaitis/247-iedzivotaju-skaitis-un-ta-izmainas>

	<p>reģiona attīstības plānus, pakalpojumu sniedzēja ieskatā nākotnē būs perspektīvāka pastāvīgā klātienes pakalpojumu sniegšanas vieta.</p> <p>Projekta III nodaļā iekļauti nosacījumi attiecībā uz klātienes pakalpojumu sniegšanu alternatīvajās pakalpojumu sniegšanas vietās (Projekta 2.1. apakšpunktā skaidrots termins, kas apzīmē valstspilsētas un novadu administratīvos centrus, kuros pakalpojumu sniedzējam atbilstoši Projekta 6. un 7. punkta nosacījumiem nav pienākuma pastāvīgi sniegt klātienes pakalpojumus).</p> <p>Projekta 9. punkts nostiprina no Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 3. punkta izrietošo prasību, saskaņā ar kuru pakalpojumu sniedzējs klātienes pakalpojumus alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā sniedz pēc klienta – patērētāja – pieprasījuma atbilstoši pakalpojumu sniedzēja izvēlētam risinājumam. Ar pakalpojumu sniedzēja izvēlētu risinājumu saprotams, piemēram, mobilais klientu apkalpošanas punkts, pakalpojumu sniedzēja nolīgta ārpuspakalpojumu sniedzēja pakalpojumu sniegšanas vieta vai tikšanās ar pakalpojumu sniedzēja vai tā nolīgta ārpuspakalpojumu sniedzēja darbinieku iepriekš saskaņotā vietā un laikā, tostarp, ja nepieciešams, kombinējot vairākus šādus risinājumus dažādiem pakalpojumu veidiem.</p> <p>Atbilstoši Kredītiestāžu likuma 73.² panta sestajā daļā paredzētajam Projekta 10. punktā uzskaitīti nosacījumi, kuru izpildes gadījumā pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs lūgt Latvijas Bankai atļaut pakalpojumu sniedzējam konkrētā alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā nenodrošināt klātienes pakalpojumu sniegšanu. Projekta 10.1. un 10.2. apakšpunktā minēto nosacījumu (attāluma un klientu – fizisko personu – īpatsvara) robežvērtības noteiktas identiskas Projekta 6. un 7. punktā minētajām attiecīgo nosacījumu robežvērtībām.</p> <p>Projekta 11., 12. un 13. punkts nosaka galvenos metodoloģiskos principus, kas nepieciešami skaidrai un konsekventai Projekta 6.1., 7.1. un 10.2. apakšpunktā minēto starppilsētu attālumu mērījumu veikšanai, t. sk. pilsētas centra un mērāmā maršruta noteikšanai. Projekta 12. punktā minētie termini "galvenais valsts autoceļš" un "reģionālais valsts autoceļš" lietoti likuma "Par autoceļiem" 3. panta trešās daļas 1. un 2. punkta izpratnē. Savukārt termins "tranzīta iela" lietots likuma "Par autoceļiem" 2. panta sestās daļas izpratnē.</p> <p>Ar Projekta 14.2. apakšpunktā minēto oficiālo statistiku par pastāvīgo iedzīvotāju skaitu gada sākumā saprotama Ministru kabineta 2023. gada 14. novembra noteikumu Nr. 645 "Noteikumi par Oficiālās statistikas programmu 2024.–2026. gadam" pielikuma 2. tabulas 5.1. apakšpunkta 3. punktā minētā oficiālā statistika. Minētā statistika iedzīvotāju skaitā iekļauj Latvijas pastāvīgos iedzīvotājus jeb personas, kuras Latvijā dzīvo vai kurām ir nodoms dzīvot vismaz 12 mēnešu ilgu laika periodu. Iedzīvotāju skaits tiek noteikts katra gada 1. janvārī, aprēķinos izmantojot Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes iedzīvotāju reģistrā un administratīvajos reģistros pieejamo informāciju, nosakot iedzīvotāju skaitu gan kopā Latvijā, gan pa pilsētām un pašvaldību administratīvajām teritorijām.</p>
--	---

Projekta 15. punktā paredzēts, ka pēc pakalpojumu sniedzēja pieprasījuma Latvijas Banka pārbauda pakalpojumu sniedzēja esošās vai plānotās darbības atbilstību šo noteikumu 6., 7. un 10. punktā minētajām klātienē pakalpojumu pieejamības prasībām un sagatavo attiecīgu novērtējumu. Šāda iespēja nepieciešama, lai, piemērojot Latvijas Bankas noteikto metodoloģiju un aprēķinus, pakalpojumu sniedzējs varētu pārlicināties par tā esošās vai plānotās darbības atbilstību likumā un Projektā minētajām klātienē pakalpojumu prasībām vai nepieciešamību veikt papildu pasākumus neatbilstību novēršanai.

Projekta 16.1. apakšpunktā noteiktais minimālais klātienē pakalpojumu sniegšanas pastāvīgo vietu darba laiks (16 stundas nedēļā) noteikts, ņemot vērā Latvijas Finanšu nozares asociācijas sniegto informāciju par šobrīd novēroto klientu pieprasījumu pēc klātienē pakalpojumiem atsevišķās reģionālajās klientu apkalpošanas vietās. Vienlaikus norādāms, ka pakalpojumu sniedzējam ir saistoša arī Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 4. punktā minētā prasība, saskaņā ar kuru pastāvīgu finanšu pakalpojumu pieejamību klātienē nodrošina atbilstoši pieprasījumam. Tādējādi, ja klātienē pakalpojumu sniegšanas vietā klientu pieprasījumu pēc klātienē pakalpojumiem pakalpojumu sniedzējs nespēj apmierināt ar 16 stundu darba laiku nedēļā, pakalpojumu sniedzējam ir pienākums attiecīgajai pakalpojumu sniegšanas vietai paredzēt ilgāku darba laiku, kas apmierina klientu faktisko pieprasījumu pēc klātienē pakalpojumiem.

Projekta 16.2. apakšpunktā noteiktais termiņš (piecas darbdienas), kādā pakalpojumu sniedzējam jāsniedz klientam – patērētājam – klātienē pakalpojumi pēc iepriekšēja pieteikuma saņemšanas, vērtējams kā pietiekams gan tam, lai pakalpojumu sniedzējam būtu atvēlēts pietiekami daudz laika klātienē pakalpojumu sniegšanas nodrošināšanai, gan tam, lai klientam nenāktos pārlieku ilgi gaidīt klātienē pakalpojuma saņemšanu. Papildus piebilstams, ka šāds termiņš atbilst arī Lietuvas centrālās bankas rekomendācijās noteiktajam klientu klātienē apkalpošanas termiņam⁶. Vienlaikus Projekta 16.2. apakšpunktā noteikts, ka šāds termiņš neattiecas uz gadījumu, kad klientam neparedzētu ārkārtas apstākļu rezultātā nepieciešama klātienē pakalpojumu sniegšana īsākā termiņā. Ar klientam neparedzamiem ārkārtas apstākļiem saprotama situācija, kad, piemēram, nepieciešama klienta klātienē identifikācija maksājumu instrumenta darbības atjaunošanai saistībā ar maksājumu instrumenta bloķēšanu, kas notikusi nepļānoti.

Vienlaikus jāpaskaidro, ka nekas no Projektā minētā neliedz pakalpojumu sniedzējam sniegt klientam – patērētājam – finanšu pakalpojumus attālinātā veidā, ja vien klients tam nepārprotami un skaidri piekritis (piemēram, ja pakalpojumu sniedzējs pēc klātienē pakalpojumu pieteikuma saņemšanas ir sazinājies ar klientu, lai informētu par iespēju attiecīgos finanšu pakalpojumus saņemt attālinātā veidā, un klients šādai iespējai ir piekritis).

⁶ [Dear CEO letter\(3\).pdf \(lb.lt\)](#) (sk. vēstules 10. lpp., IV nodaļas 3. punktu).

Projekts neregulē jautājumus, kas saistīti ar pakalpojumu sniedzēju iespējamo vēlmi sadarboties savstarpēji vai ar citiem maksājumu pakalpojumu sniedzējiem, lai nodrošinātu klātienē pakalpojumu sniegšanu, kā arī neierobežo pakalpojumu sniedzēju tiesības klātienē pakalpojumu prasību izpildi nodrošināt, balstoties uz ārpuspakalpojumu sniedzēju pakalpojumiem. Ja pakalpojumu sniedzēji šādu situāciju izvēlēšies risināt, savstarpēji sadarbojoties vai piesaistot ārpuspakalpojumu sniedzējus, tad šāda lēmuma īstenošana ir to brīvprātīga izvēle un atbildība. Jebkāda veida koordinācija starp pakalpojumu sniedzējiem var skart arī konkurences tiesību – vienošanās vai apvienošanās regulējuma – darbības jomu. Tādēļ pakalpojumu sniedzējiem pirms savstarpējas sadarbības vai jebkuru citu vienošanos īstenošanas jāveic to atbilstības Eiropas Savienības un Latvijas konkurences tiesību regulējumam pašnovērtējums.

Projekta V nodaļā un pielikumā noteiktas informācijas sagatavošanas un iesniegšanas prasības, termiņi un kārtība. No Projekta 18.1. apakšpunktā noteiktā izriet, ka pakalpojumu sniedzējs līdz 2026. gada 31. janvārim iesniedz Latvijas Bankai klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu sarakstu, kas ietver gan pastāvīgās klātienē pakalpojumu sniegšanas vietas, gan alternatīvās pakalpojumu sniegšanas vietas. Savukārt atbilstoši Projekta 18.2. apakšpunktā noteiktajam pakalpojumu sniedzējs iesniedz Latvijas Bankai informāciju par plānotajām pārmaiņām klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu sarakstā ne vēlāk kā 30 dienas pirms dienas, kad plānota attiecīgo pārmaiņu īstenošana. Šāda saraksta un informēšanas par tā pārmaiņām pienākumi paredzēti, lai ļautu Latvijas Bankai un pakalpojumu sniedzējiem laikus identificēt iespējamās neatbilstības likumā vai Projektā noteiktajām klātienē pakalpojumu sniegšanas prasībām, paredzēt pasākumus, kas veicami neatbilstību novēršanai, vai lemt par Kredītiestāžu likuma 73.² panta sestajā un astotajā daļā minēto izņēmumu pieprasīšanu un piemērošanu. Turklāt informācijas par pakalpojumu sniedzēju nodrošinātajām klātienē pakalpojumu sniegšanas vietām apkopošana ļaus Latvijas Bankai nodrošināt sabiedrības informēšanu par pakalpojumu sniedzēju nodrošinātajiem klātienē pakalpojumiem (piemēram, publicējot informāciju Latvijas Bankas tīmekļvietnē).

Vienlaikus norādāms, ka Projekta V nodaļā noteiktā informācija (klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu saraksts un pārmaiņas tajā) nav vienīgā informācija, kāda pakalpojumu sniedzējiem atbilstoši normatīvo aktu prasībām ir jāsniedz Latvijas Bankai saistībā ar klātienē pakalpojumu tiesisko regulējumu. Informācijas sniegšanas pienākumu paredz arī Kredītiestāžu likuma 73.² panta septītā daļa (ja pakalpojumu sniedzējs nolēmj slēgt tādu pastāvīgo klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu, kuras slēgšana neietekmē pakalpojumu sniedzēja darbības atbilstību minētā likuma panta ceturtās daļas 1. un 2. punktā minētajām prasībām, vai būtiski samazināt šādā pakalpojumu sniegšanas vietā pieejamo klātienē pakalpojumu klāstu), kā arī Kredītiestāžu likuma 73.² panta sestajā un astotajā daļā minēto izņēmumu un atbrīvojumu piemērošanai Latvijas Bankai ir nepieciešams saņemt no pakalpojumu sniedzēja attiecīgu rakstveida iesniegumu, kam pievienota nepieciešamā papildu informācija.

Lai nodrošinātu, ka Kredītiestāžu likuma 73.² pantā un līdz ar to arī Projektā paredzētie kredītiestāžu pienākumi, kuri noteikti ar mērķi veicināt finanšu pakalpojumu pieejamību, atsevišķos gadījumos nerada nesamērīgus kredītiestāžu darbības ierobežojumus vai pārmērīgi neierobežo inovācijas finanšu jomā, Kredītiestāžu likuma 73.² panta astotajā daļā paredzēts tiesiskais mehānisms, kas ļauj dažādās tiesiskās intereses sabalansēt, piemērojot objektīvi pamatotos un individuāli izvērtētus izņēmumus no tiesiskajā regulējumā noteiktajām prasībām. Attiecīgi Kredītiestāžu likuma 73.² panta astotā daļa paredz tiesības Latvijas Bankai pilnībā vai daļēji atbrīvot kredītiestādi no minētajā pantā noteikto pienākumu izpildes, ja Latvijas Bankas ieskatā tas būtiski neietekmē finanšu pakalpojumu pieejamību kopumā, t. sk., ņemot vērā kredītiestādes klientu – patērētāju – ar pietiekamām elektroniskās identifikācijas un distances saziņas līdzekļu lietošanas prasmēm īpatsvaru, būtiski nemazina atsevišķu iedzīvotāju grupu finansiālo iekļautību un nemazina ekonomisko aktivitāti pašvaldību administratīvajās teritorijās vai valstī kopumā. Paredzēts, ka šādas Latvijas Bankas tiesības izmantojamas tikai objektīvi pamatotos izņēmuma gadījumos un īstenojamas lēmuma veidā (brīvais administratīvais akts saskaņā ar Administratīvā procesa likuma 65. panta ceturto daļu), izvērtējot šāda lēmuma pieņemšanas lietderību un, pamatojoties uz lietderības apsvērumiem, nosakot lēmuma saturu (pilnīgu vai daļēju atbrīvojumu no Kredītiestāžu likuma 73.² pantā noteiktajiem kredītiestādes pienākumiem). Turklāt minētā panta astotā daļa paredz, ka Latvijas Banka, lemjot par kredītiestādes atbrīvojumu no noteikto pienākumu izpildes, ir tiesīga, pamatodamās uz lietderības apsvērumiem (to saturs nosakāms atbilstoši Administratīvā procesa likuma 66. pantā paredzētajam), noteikt kredītiestādei attiecīgo pienākumu izpildi aizvietojošos pienākumus. Par aizvietojošo pienākumu nepieciešamību un veidu ir iespējams lemt tikai katrā konkrētajā gadījumā atsevišķi, kad ir zināma kredītiestādes lūgtā atbrīvojuma no Kredītiestāžu likuma 73.² pantā noteiktajiem pienākumiem būtība un apjoms, kā arī novērtēta šāda atbrīvojuma ietekme uz finanšu pakalpojumu pieejamību. Piemēram, ja pakalpojumu sniedzējs, pamatojoties uz nepietiekamu klientu apmeklējumu (klātienē pakalpojumu pieprasījuma trūkumu), lūgtu atbrīvot to no pienākuma nodrošināt pastāvīgu klātienē pakalpojumu sniegšanu kādā noteiktā pilsētā, tad būtu izvērtējama nepieciešamība noteikt aizvietojošo pienākumu – alternatīvās pakalpojumu sniegšanas vietas nodrošināšanu attiecīgajā pilsētā. Lemjot par atbrīvojumu piešķiršanu un aizvietojošo pienākumu noteikšanu, Latvijas Banka vērtēs to, kā šāds lēmums katrā konkrētajā gadījumā ietekmē finanšu pakalpojumu pieejamību, izvērtējot visu tai pieejamo un pakalpojumu sniedzēja papildus iesniegto informāciju, t. sk. informāciju par:

- pakalpojumu sniedzēja aktīvo klientu, kuri par savu dzīvesvietu pakalpojumu sniedzējam norādījuši attiecīgās pašvaldības administratīvo teritoriju, skaitu, īpatsvaru un vecuma struktūru attiecīgās pašvaldības administratīvajā teritorijā;
- pakalpojumu sniedzēja klientu – patērētāju – ar pietiekamām elektroniskās identifikācijas un distances saziņas līdzekļu lietošanas prasmēm īpatsvaru;
- pakalpojumu sniedzēja klientu – patērētāju – paradumiem finanšu pakalpojumu saņemšanā, t. sk. biežāk izmantotajiem klātienē

	<p>pakalpojumiem, klātienes pakalpojumu pieprasījuma pārmaiņām laika gaitā un šādu pārmaiņu iespējamiem iemesliem;</p> <ul style="list-style-type: none"> • pakalpojumu sniedzēja īstenotajiem pasākumiem klientu informēšanai par klātienes pakalpojumu saņemšanas iespējām; • klientu apmierinātību ar klātienes pakalpojumu pieejamību; • pakalpojumu sniedzēja piedāvāto turpmāko veidu un kārtību, kādā tiks nodrošināti finanšu pakalpojumi pakalpojumu sniedzēja klientiem – patērētājiem –, kuri dzīvo attiecīgās pašvaldības administratīvajā teritorijā, īpaši tām klientu grupām, kurām bez papildu atbalsta varētu būt grūti saņemt finanšu pakalpojumus attālināti, izmantojot distances saziņas līdzekļus; • finanšu pakalpojumu, t. sk. klātienes pakalpojumu, alternatīvām konkrētās pašvaldības administratīvajā teritorijā un tās tuvumā; • iedzīvotāju skaita dinamiku konkrētās pašvaldības administratīvajā teritorijā; • ekonomisko aktivitāti konkrētās pašvaldības administratīvajā teritorijā, t. sk. salīdzinājumā ar citām pašvaldībām. <p>Projekta 21. un 22. punkta regulējuma mērķis ir nodrošināt sabiedrībai, jo īpaši, klientiem – patērētājiem –, informāciju par pakalpojumu sniedzēju nodrošināto klātienes pakalpojumu pieejamību.</p> <p>Projekta 21. punkts paredz, ka Latvijas Banka nodrošinās tehniskā risinājuma izveidi, uzturēšanu un publisku pieejamību, ar kuru elektroniskā veidā uz Latvijas kartes tiek norādīta aktuālā informācija, kuru pakalpojumu sniedzēji atbilstoši šo noteikumu prasībām sniedz Latvijas Bankai par to nodrošinātajām klātienes pakalpojumu sniegšanas vietām. Savukārt atbilstoši Projekta 22. punktā noteiktajam pakalpojumu sniedzējam noteikts pienākums publicēt savā tīmekļvietnē un izvietot redzamās vietās savās klātienes pakalpojumu sniegšanas vietās informāciju par pakalpojumu sniedzēja nodrošinātajām klātienes pakalpojumu sniegšanas vietām, to veidiem, darba laiku, pieejamo klātienes pakalpojumu klāstu un to saņemšanas kārtību.</p>
Leģitīmais mērķis	<p>Projekta leģitīmais mērķis ir nodrošināt sabiedrības labklājību un aizsargāt citu cilvēku tiesības, ko paredzēts sasniegt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) nodrošinot finanšu pakalpojumu sniegšanu tādā formā, kas veicina visu sabiedrības grupu finansiālo iekļautību; 2) veicinot finanšu pakalpojumu pieejamību un vienmērīgu ekonomisko attīstību visā Latvijas teritorijā.
Samērīgums	<p>Kredītiestāžu likuma 73.² pantā noteikto klātienes pakalpojumu sniegšanas prasību samērīgums kopumā tika izvērtēts likumprojekta priekšlikumu izstrādes un pieņemšanas procesā un atspoguļots Kredītiestāžu likuma grozījumu (likumprojekts Nr. 568/Lp14) 3. lasījuma priekšlikumos, kurus iesniedza Finanšu ministrija un atbalstīja Saeimas Budžeta un finanšu (nodokļu) komisija⁷.</p> <p>Noskaidrojot, vai Projektā iekļautās prasības, kuras Latvijas Banka noteikusi likumā noteiktā deleģējuma ietvaros, t. sk. klātienes pakalpojumu piemērošanas nosacījumu robežvērtības (Projekta 6., 7. un 10. punkts), ir samērīgas, ir izvērtējams, vai ierobežojumi, ko rada</p>

⁷ [Priekslukumi \(sacima.lv\)](http://Priekslukumi.sacima.lv)

attiecīgās prasības, ir piemēroti leģitīmā mērķa sasniegšanai, vai mērķi nav iespējams sasniegt ar citiem, mazāk ierobežojošiem līdzekļiem un vai labums, ko gūst sabiedrība no noteiktā ierobežojuma, ir lielāks par indivīdam (pakalpojumu sniedzējam) nodarīto kaitējumu.

Izvērtējot to, vai Projektā noteiktās prasības ir piemērotas leģitīmā mērķa sasniegšanai, ir jānoskaidro, vai ar konkrētajām normām var tikt sasniegts leģitīmais mērķis. Konkrēto prasību leģitīmais mērķis ir nodrošināt sabiedrības labklājību un aizsargāt citu cilvēku tiesības, ko paredzēts sasniegt, nodrošinot finanšu pakalpojumu sniegšanu tādā formā (t. i., klātienē pakalpojumu veidā), kas veicina visu sabiedrības grupu finansiālo iekļautību, un veicinot finanšu pakalpojumu pieejamību un vienmērīgu ekonomisko attīstību visā Latvijas teritorijā (t. sk. Latvijas novados ārpus Rīgas, Pierīgas un lielākajām valstspilsētām). Apstākļos, kad kredītiestāžu klientu apkalpošanas klātienē vietu skaits pēdējo 10 gadu laikā ir ievērojami samazinājies vai daļā novadu šādu vietu vairs nav vispār, prasības klātienē pakalpojumu sasniedzamībai, klāstam un darba laikam tiešā veidā un nepastarpināti palīdz sasniegt konkrēto ierobežojumu leģitīmo mērķi.

Projektā noteikto klātienē pakalpojumu piemērošanas nosacījumu robežvērtību (Projekta 6., 7. un 10. punkts) un citu prasību noteikšanas izvēles apsvērumi ir norādīti anotācijas sadaļā "Mērķis un būtība". Latvijas Bankas veiktais novērtējums, kas balstīts uz Projektā noteiktajām prasībām, t. sk. Projekta 6., 7. un 10. punktā paredzēto klātienē pakalpojumu piemērošanas nosacījumu robežvērtībām, liecina par to, ka Projektā noteikto prasību piemērošanas rezultātā pakalpojumu sniedzēju klientu apkalpošanas vietu skaits (ieskaitot alternatīvās pakalpojumu sniegšanas vietas) Latvijā kopumā varētu pieaugt par vismaz trešdaļu, bet reģionos (ārpus Rīgas un Pierīgas) klientu apkalpošanas vietu skaita pieaugums būtu vēl lielāks (vairāk nekā 50 procentu). Lai gan šāds pieaugums būs būtisks esošās situācijas uzlabojums, tomēr to nevar uzskatīt par nesamērīgu pakalpojumu sniedzēju tiesību ierobežojumu, jo kredītiestāžu klientu apkalpošanas vietu skaits joprojām būs vairāk nekā trīs reizes mazāks kā kredītiestāžu 2013. gadā nodrošinātais un, rēķinot uz 100 000 pilngadīgiem iedzīvotājiem, tas joprojām būs viens no zemākajiem *euro* zonas valstīs.

Nemot vērā minēto, nav konstatējams, ka labums, ko gūs sabiedrība (pakalpojumu sniedzēju klienti) no Projektā noteiktajām prasībām, būs mazāks par indivīdiem (pakalpojumu sniedzējiem) noteiktajiem ierobežojumiem. Lai gan klātienē nodrošināmo finanšu pakalpojumu prasību noteikšana nozīmēs to, ka turpmāk būs ierobežota pakalpojumu sniedzēju rīcības brīvība klātienē nodrošināmo finanšu pakalpojumu sniegšanā (īpaši attiecībā uz klientu apkalpošanas vietu ģeogrāfiskā izvietojuma un klātienē nodrošināmo finanšu pakalpojumu klāsta samazināšanu) un pakalpojumu sniedzējiem nāksies izlietot noteiktus līdzekļus klātienē finanšu pakalpojumu infrastruktūras un risinājumu daļējai atjaunošanai (salīdzinājumā ar vēsturisko situāciju) Projektā noteikto minimālo prasību līmenī, tomēr veiktās aplēses neliecina, ka šie ierobežojumi un izmaksas būtu tādas, kas varētu radīt būtisku kaitējumu pakalpojumu sniedzēju finansiālajām interesēm un darbības stabilitātei.

	Līdz ar to Projektā noteiktās prasības atzīstamas par samērīgām, t. sk. piemērotām leģitīmā mērķa sasniegšanai.
Spēkā stāšanās	Noteikumi jāizdod līdz 2024. gada 1. decembrim, un tie stāsies spēkā 2026. gada 1. janvārī vienlaikus ar Kredītiestāžu likuma 73. ² pantu.
Ietekme uz Latvijas Bankas budžetu	<p>Ietekme uz Latvijas Bankas budžetu ir nebūtiska.</p> <p>Prognozējams, ka Projektā noteikto prasību uzraudzības nodrošināšanai Latvijas Bankā kopumā ir nepieciešams viena darbinieka pilnas slodzes ekvivalents.</p> <p>Projektā paredzēto starppilsētu attālumu kartogrāfisko mērījumu veikšanai nepieciešama vienreizēja ārpakalpojuma sniedzēja pakalpojumu izmantošana, kuru izmaksas aprēķinātas 2 200 <i>euro</i> apmērā.</p> <p>Projektā paredzētā tehniskā risinājuma izveidei un uzturēšanai, ar kuru elektroniskā veidā Latvijas kartē tiek norādīta aktuālā informācija par pakalpojumu sniedzēju nodrošinātajām klātienē pakalpojumu sniegšanas vietām, precīzas izmaksas nav zināmas, bet, vadoties pēc Latvijas Bankas īstenota līdzīga projekta (bankomātu kartes) izmaksām, šāda tehniskā risinājuma izveides izmaksām nevajadzētu pārsniegt 6 700 <i>euro</i> un attiecīgā tehniskā risinājuma uzturēšanas izmaksām nevajadzētu pārsniegt 120 <i>euro</i> mēnesī.</p>
Administratīvā sloga un izmaksu novērtējums (tīrgus dalībniekiem)	<p>Pakalpojumu sniedzējiem radīsies izmaksas saistībā ar Projektā noteikto prasību izpildi. Precīzs šo izmaksu apmērs šobrīd nav aprēķināms un var būtiski atšķirties atkarībā no katra pakalpojumu sniedzēja pašreizējā klātienē sniedzamo finanšu pakalpojumu infrastruktūras stāvokļa un izvēlētajās pieejas Projektā noteikto prasību izpildes nodrošināšanai, t. sk. izvēles starp pašu spēkiem vai ārpakalpojumu sniedzēju nodrošinātiem klātienē pakalpojumiem. Ar klātienē pakalpojumu sniegšanu saistītos pakalpojumu sniedzēju izdevumus ietekmēs arī klientu faktiskais pieprasījums pēc šādiem pakalpojumiem, kas, visticamāk, visiem pakalpojumu sniedzējiem nav vienāds (var atšķirties klientu īpatsvars reģionos un to ieradumi pakalpojumu saņemšanas veida izvēlē). Atbilstoši aptuvenām aplēsēm vienas pastāvīgās klientu apkalpošanas vietas izveide (līdzvērtīga esošajām kredītiestāžu filiālēm) varētu izmaksāt no 35 000 <i>euro</i> līdz 50 000 <i>euro</i>, savukārt šādas klientu apkalpošanas vietas ikmēneša uzturēšanas izdevumi būtu vismaz 7000 <i>euro</i>. Vienlaikus jāmin, ka kredītiestādēm ir atstāta rīcības brīvība attiecībā uz to, kā organizēt klientu apkalpošanas vietas (veidot tās atsevišķās telpās, sadarbībā ar pašvaldībām vai citām institūcijām, izmantot ārpakalpojumu u. tml.), kā rezultātā izmaksas var būt mazākas.</p> <p>Latvijas Bankas aplēses, kas balstītas uz Projektā noteiktajām klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu noteikšanas kritēriju robežvērtībām, liecina par to, ka Projektā noteikto prasību piemērošanas rezultātā kredītiestāžu klientu apkalpošanas vietu skaits (ieskaitot alternatīvās pakalpojumu sniegšanas vietas) Latvijā kopumā varētu pieaugt par vismaz trešdaļu.</p> <p>Visticamāk, pakalpojumu sniedzēju izdevumus, kurus radīs klātienē pakalpojumu sniegšana, vismaz daļēji segs pakalpojumu sniedzēju klienti. To, vai klātienē pakalpojumu izdevumi tiks iecenoti klientiem piemērotajās pakalpojumu maksās vai arī pilnībā vai daļēji segti no pakalpojumu sniedzēja peļņas, izlems katrs pakalpojumu sniedzējs individuāli atbilstoši tā biznesa modelim un konkurences spiedienam.</p>

	<p>Klātienes pakalpojumi un to rentabilitāte pēc būtības nebūtu vērtējami atrauti no kopējā pakalpojumu sniedzēja nodrošinātā finanšu pakalpojumu klāsta un pakalpojumu sniedzēja darbības rentabilitātes. Turklāt katram pakalpojumu sniedzējam var būt atšķirīgas nostādnes jautājumā par to, no kuriem avotiem tiek finansēti klātienes pakalpojumu nodrošināšanas izdevumi, par kuriem klātienes pakalpojumiem klientam vispār tiek piemērota komisijas maksa, kā arī kā tiek aprēķināta un klientam piemērota komisijas maksa par klātienes pakalpojumiem.</p> <p>Pakalpojumu sniedzēju administratīvais slogs, kas saistīts ar Projektā paredzētās informācijas sniegšanu Latvijas Bankai, ir lielā mērā vienreizējs un nebūtisks. Pēc sākotnējā klātienes pakalpojumu sniegšanas vietu saraksta iesniegšanas pakalpojumu sniedzējam būs jāinformē Latvijas Banka tikai par attiecīgā saraksta pārmaiņām, kuru biežums atkarīgs no iedzīvotāju skaita un pakalpojumu sniedzēja klientu – fizisko personu – skaita pārmaiņu dinamikas, kā arī paša pakalpojumu sniedzēja iniciētajām pārmaiņām minētajā sarakstā. Prognozējams, ka šādas pārmaiņas katram pakalpojumu sniedzējam nenotiks biežāk kā vienu vai divas reizes gadā.</p>
Saistītie dokumenti	<p>Grozījumi Kredītiestāžu likumā, kas pieņemti 2024. gada 19. septembrī⁸. Latvijas Bankas 2024. gada 28. oktobra noteikumi Nr. 330 "Skaidrās naudas izmaksas pakalpojuma pārvaldības noteikumi".</p> <p>Papildus veicami grozījumi Latvijas Bankas noteikumos, kas nosaka uzraudzības pārskatu sagatavošanu un iesniegšanu, paredzot pienākumu pakalpojumu sniedzējam divas reizes gadā sagatavot un iesniegt Latvijas Bankai datus par pakalpojumu sniedzēja aktīvo klientu skaitu pašvaldību administratīvajās teritorijās atbilstoši klienta norādītajai dzīvesvietas adresei.</p>
Saskaņošana ar Eiropas Centrālo banku	<p>Nav nepieciešama.</p> <p>Vērtējot Projekta saturu kontekstā ar Eiropas Centrālās bankas kompetences jomām un jautājumiem, par kuriem konsultēšanās ar Eiropas Centrālo banku jau veikta iepriekš, konstatējams, ka atbilstoši Padomes 1998. gada 29. jūnija lēmumam 98/415/EK par to, kā valstu iestādes apspriežas ar Eiropas Centrālo banku par tiesību aktu projektiem, nepastāv obligāts pienākums konsultēties ar Eiropas Centrālo banku par Projektā paredzēto klātienes pakalpojumu regulējumu.</p> <p>Papildus norādāms, ka Projekts neattiecas uz kredītiestāžu prudenciālās uzraudzības prasībām, līdz ar to arī neskar un neierobežo Eiropas Centrālās bankas uzdevumus un pilnvaras, kas noteiktas Līguma par Eiropas Savienības darbību 127. panta 6. punktā un Padomes 2013. gada 15. oktobra regulā (ES) Nr. 1024/2013, ar ko Eiropas Centrālajai bankai uztic īpašus uzdevumus saistībā ar politikas nostādnēm, kas attiecas uz kredītiestāžu prudenciālo uzraudzību.</p>
Saskaņošana ar citām publiskām un privātām personām	<p>Projekts 2024. gada 28. oktobrī tika publicēts Latvijas Bankas tīmekļvietnes www.bank.lv sadaļas "Tiesību akti" apakšsadaļā "Sabiedrības līdzdalība", aicinot priekšlikumus iesniegt līdz 2024. gada 5. novembrim.</p>

⁸ [Grozījumi Kredītiestāžu likumā \(likumi.lv\)](http://likumi.lv)

	<p>Vienlaikus par Projektu un notiekošo sabiedrības līdzdalību tika informēta biedrība "Latvijas Finanšu nozares asociācija", Konkurences padome, Finanšu ministrija, Ekonomikas ministrija, Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministrija un Latvijas Pašvaldību savienība.</p>
Saskaņošanas rezultāti	<p>Sabiedrības līdzdalības un konsultāciju ar institūcijām rezultātā par Projektu saņemti viedokļi no Latvijas Finanšu nozares asociācijas, Konkurences padomes, Finanšu ministrijas, Ekonomikas ministrijas un Latvijas Pašvaldību savienības. To apkopojums pievienots anotācijas pielikumā.</p> <p>Projekts 2024. gada 13. novembrī tika izskatīts Latvijas Bankas konsultatīvās finanšu tirgus padomes sēdē, nolemjot atbalstīt Projekta iesniegšana apstiprināšanai Latvijas Bankas padomē.</p>

Sabiedrības līdzdalības laikā saņemto priekšlikumu par Latvijas Bankas noteikumu projektu "Finanšu pakalpojumu sniegšanas klātienē noteikumi" apkopojums

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
1.	-	<p>Finanšu ministrijas 2024. gada 23. oktobrī iesniegtais priekšlikums</p> <p>Finanšu ministrija savas kompetences ietvaros ir iepazinusies ar Latvijas Bankas izstrādāto noteikumu projektu "Finanšu pakalpojumu sniegšanas klātienē noteikumi" (turpmāk – noteikumu projekts) un tam pievienoto anotāciju, un neiebilst par noteikumu projekta tālāku virzību.</p> <p>Deleģējums izstrādāt noteikumu projektu ir ietverts Kredītiestāžu likuma 73.² panta deviņtajā daļā (pants stājas spēkā 01.01.2026.; Latvijas Banka līdz 01.12.2024. izdod šā likuma 73.² panta deviņtajā daļā minētos noteikumus), ar 2024. gada 19. septembra grozījumiem Kredītiestāžu likumā, kuru viens no mērķiem ir nodrošināt finanšu pakalpojumu sniegšanu tādā formā, kas veicina visu sabiedrības grupu finansiālo iekļautību un veicina finanšu pakalpojumu pieejamību un vienmērīgu ekonomisko attīstību visā Latvijas teritorijā.</p> <p>Ņemot vērā minēto, Finanšu ministrija lūdz Latvijas Banku izvērtēt nepieciešamību par noteikumu projektu konsultēties ar Ekonomikas ministriju, Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministriju, kā arī Latvijas Pašvaldību savienību.</p>	<p>Ņemts vērā.</p> <p>Latvijas Banka konsultēšanās nolūkā rakstiski uzaicināja Ekonomikas ministriju, Viedās administrācijas un reģionālās attīstības ministriju un Latvijas Pašvaldību savienību sabiedrības līdzdalības procesa ietvaros paust viedokli par noteikumu projektu.</p>
2.	-	<p>Konkurences padomes 2024. gada 1. novembrī sniegtais viedoklis</p> <p>Konkurences padome (KP) ir izvērtējusi Latvijas Bankas noteikumu projektu "Finanšu pakalpojumu sniegšanas klātienē noteikumi" (Latvijas Bankas 17.10.2024. vēstule Nr. 27-08.1.1/2024/14714) un to saskaņo bez priekšlikumiem.</p>	<p>Pieņemts zināšanai.</p>
3.	7. Pakalpojumu sniedzējs pastāvīgi sniedz klātienē pakalpojumus katrā novada administratīvajā centrā, kurš nav valstspilsēta un vienlaikus atbilst šādiem nosacījumiem: (..)	<p>Ekonomikas ministrijas 2024. gada 4. novembrī iesniegtais priekšlikums</p> <p>Atsaucoties uz Latvijas Bankas 2024.gada 29.oktobra vēstulē pausto aicinājumu Ekonomikas ministrijai sniegt viedokli par Latvijas Bankas noteikumu projektu "Finanšu pakalpojumu sniegšanas klātienē noteikumi", nosūtu priekšlikumu noteikumu projekta 7.2.apakšpunktu papildināt ar atsauci par datu avotu novada iedzīvotāju skaitam</p>	<p>Ņemts vērā.</p> <p>Noteikumu projekta 7.2. apakšpunkts papildināts aiz skaitļa un vārda "25 000 iedzīvotāju" ar vārdiem iekavās "(atbilstoši oficiālās statistikas datiem"</p>

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
	7.2. novada iedzīvotāju skaits ir vienāds ar vai lielāks par 25 000 iedzīvotāju;	un laiku, uz kuru brīdi tiek vērtēts, līdzīgi kā 15.2. apakšpunktā. Šobrīd 15.2.apakšpunkts neattiecas uz 7.2.apakšpunktu. Vai arī, iespējams, redakcionāli jāprecizē un jāpapildina, 8.punkts.	par pastāvīgo iedzīvotāju skaitu gada sākumā)".
4.	17. Pakalpojumu sniedzējs nodrošina klātienē pakalpojumu sniegšanu, ievērojot šādus termiņus: (..) 17.2. ja klātienē pakalpojumi tiek sniegti klientam – patērētājam – pēc iepriekšēja pieteikuma saņemšanas, attiecīgos pakalpojumus klientam sniedz ne vēlāk kā piecu darbdienu laikā pēc pieteikuma saņemšanas, izņemot gadījumus, kad klientam neparedzamu ārkārtas apstākļu rezultātā nepieciešama klātienē pakalpojumu sniegšana īsākā termiņā.	Latvijas Pašvaldību savienības 2024. gada 5. novembrī sniegtais viedoklis Iebilstam pret projekta 17.2.punktā noteikto termiņu kādā pēc iepriekšēja pieteikuma klientam ir jāsniedz klātienē pakalpojumu, ko projektā paredzat 5 darba dienu laikā. Tas ir nesamērīgi mazs termiņš. Lūdzam noteikt, ka pēc iepriekšēja pieraksta klātienē pakalpojumi tie sniegti ne vēlāk kā 2 (divu) darba dienu laikā. Kā arī papildināt, ka lauku teritorijās (ārpus pilsētu administratīvajiem centriem) dzīvojošajiem klientiem klātienē pakalpojums tiek sniegts laikā, kas atļauj klientam ar sabiedrisko transportu nokļūt no savas dzīvesvietas līdz nepieciešamā klātienē pakalpojuma sniegšanas vietai un atpakaļ laika periodā no plkst.7:00 līdz 20:00. Laiku rēķinot no dzīvesvietai tuvākajā sabiedriskā transporta pieturas vietā pieejamā pirmā sabiedriskā transporta reisa atiešanas laika un pēdējā sabiedriskā transporta reisa pienākšanas atpakaļ ceļā tai pašā pieturā.	Daļēji ņemts vērā. Noteikumu projekta 16.2. apakšpunkts (atbilstoši aktuālākajai noteikumu projekta numerācijai) nosaka, ka klātienē pakalpojumus klientam sniedz ne vēlāk kā piecu darbdienu laikā pēc pieteikuma saņemšanas, <u>izņemot gadījumus, kad klientam neparedzamu ārkārtas apstākļu rezultātā nepieciešama klātienē pakalpojumu sniegšana īsākā termiņā.</u> Anotācijā paskaidrots, ka ar klientam neparedzamiem ārkārtas apstākļiem saprotama situācija, kad, piemēram, nepieciešama klienta klātienē identifikācija maksājumu instrumenta darbības atjaunošanai saistībā ar maksājumu instrumenta bloķēšanu, kas notikusi neplānoti. Turklāt noteikumu projekta 5. punktā minēts, ka klātienē pakalpojumu sniegšana tiek organizēta ne tikai pēc klienta – patērētāja – iepriekšēja pieteikuma saņemšanas, bet arī klātienē rindas kārtībā, šādā veidā primāri nodrošinot to klientu apkalpošanu, kuriem steidzamos gadījumos nepieciešams nodrošināt piekļuvi saviem finanšu līdzekļiem. Anotācijā skaidrots, ka ar steidzamiem gadījumiem, kad nepieciešams

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
			nodrošināt piekļuvi klienta – patērētāja – finanšu līdzekļiem, saprotami gadījumi, kad, piemēram, nepieciešams atjaunot klientam piekļuvi internetbankai (piemēram, ja internetbanka bloķēta saistībā ar iespējamu krāpšanu vai kodu kalkulators ir nozaudēts vai nedarbojas, vai klienta viedtālruņa modelis neatbalsta elektroniskās identifikācijas līdzekļa programmatūru) vai klientam vairs nav pieejama maksājumu karte (piemēram, maksājumu karte ir aizturēta bankomātā, bojāta, nozagta vai nozaudēta). Šāda pakalpojumu sniegšanas kārtība attiecināma uz noteikumu 6. un 7. punktā minētajām pastāvīgajām klātienē pakalpojumu sniegšanas vietām.
5.	6. Pakalpojumu sniedzējs pastāvīgi sniedz klātienē pakalpojumus Rīgā un katrā valstspilsētā, kura vienlaikus atbilst šādiem nosacījumiem: 6.1. atrodas 40 kilometru vai lielākā attālumā no citas tuvākās valstspilsētas vai novada pašvaldības teritorijas (turpmāk – novads) administratīvā centra, kurā attiecīgais pakalpojumu sniedzējs pastāvīgi sniedz klātienē pakalpojumus; 6.2. attiecīgā pakalpojumu sniedzēja aktīvo klientu, kuri par savu dzīvesvietu pakalpojumu sniedzējam norādījuši pašvaldības, kurā atrodas attiecīgā valstspilsēta, administratīvo	Latvijas Pašvaldību savienības 2024. gada 5. novembrī sniegtais viedoklis Iebilstam pret 6. un 7.punktos paredzētajām normām, kas atļaus nesniegt klātienē pakalpojumus, ja pašvaldībā pakalpojuma sniedzēju aktīvo klientu, kuri par savu dzīvesvietu norādījuši konkrēto pašvaldību, skaits ir mazāks par 20% no attiecīgās pašvaldības iedzīvotāju skaita. Sabiedrībai nav nodrošināta iespēja noskaidrot katra pakalpojuma sniedzēja aktīvo klientu skaitu katrā pašvaldībā un pat ja tāda būtu, šādi statistiskie dati nav pārbaudāmi, ņemot vērā to sensitīvo raksturu. Tāpēc lūdzam svītrot 6.2. un 7.3.punktus. Vēršam uzmanību, ka 40 km attālums, kas definēts 6.1. un 7.1.punktos, kopsakarā ar 7.2.punktu faktiski nozīmē, ka ļoti daudziem iedzīvotājiem tuvākā klātienē pakalpojumu sniegšanas vieta no viņu dzīvesvietas, kas neatrodas minētajos centros, būs daudz, daudz tālāka.	Nav ņemts vērā. Noteikumu projekta 6.2., 7.3. un 10.1. apakšpunkts nav svītrojams, jo nosacījums par pakalpojumu sniedzēja klientu – fizisko personu – skaita īpatsvaru attiecīgās pašvaldības administratīvās teritorijas iedzīvotāju skaitā ir paredzēts Kredītiestāžu likuma 73. ² panta ceturtnās daļas 1. punkta b) apakšpunktā un 2. punkta c) apakšpunktā, kā arī sestās daļas 1. punktā. Informācija par pakalpojuma sniedzēja aktīvo klientu skaitu tiks sagatavota un iesniegta Latvijas Bankai atbilstoši Latvijas Bankas noteikumiem,

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
	<p>teritoriju, skaits veido vismaz 20 procentus no attiecīgās pašvaldības administratīvās teritorijas iedzīvotāju skaita.</p> <p>7. Pakalpojumu sniedzējs pastāvīgi sniedz klātienē pakalpojumus katrā novada administratīvajā centrā, kurš nav valstspilsēta un vienlaikus atbilst šādiem nosacījumiem:</p> <p>7.1. novada administratīvais centrs atrodas 40 kilometru vai lielākā attālumā no cita tuvākā novada administratīvā centra vai valstspilsētas, kurā attiecīgais pakalpojumu sniedzējs pastāvīgi sniedz klātienē pakalpojumus;</p> <p>7.2. novada iedzīvotāju skaits ir vienāds ar vai lielāks par 25 000 iedzīvotāju;</p> <p>7.3. attiecīgā pakalpojumu sniedzēja aktīvo klientu, kuri par savu dzīvesvietu pakalpojumu sniedzējam norādījuši attiecīgo novadu, skaits veido vismaz 20 procentus no attiecīgā novada iedzīvotāju skaita.</p>		<p>kas nosaka uzraudzības pārskatu sagatavošanu un iesniegšanu. Pakalpojumu sniedzēju individuālie dati par aktīvo klientu skaitu nebūs publiski pieejami, bet minēto datu pareizības pārbaudi ir tiesīga veikt Latvijas Banka uzraudzības ietvaros.</p> <p>Vienlaikus vēršam uzmanību, ka klātienē pakalpojumu pieejamība valstspilsētās un novada administratīvajos centros ir vērtējama ne tikai pēc noteikumu projekta 6. un 7. punktā minēto pastāvīgas pakalpojumu sniegšanas vietas nosacījumiem, bet arī kopsakarā ar noteikumu projekta III. nodaļā noteikto alternatīvo pakalpojumu sniegšanas vietu regulējumu.</p>
6.	<p>7. Pakalpojumu sniedzējs pastāvīgi sniedz klātienē pakalpojumus katrā novada administratīvajā centrā, kurš nav valstspilsēta un vienlaikus atbilst šādiem nosacījumiem:</p> <p>(..)</p> <p>7.2. novada iedzīvotāju skaits ir vienāds ar vai lielāks par 25 000 iedzīvotāju;</p>	<p>Latvijas Pašvaldību savienības 2024. gada 5. novembrī sniegtais viedoklis</p> <p>Iebilstam pret 7.2.punktu, tas var palikt tikai šādā redakcijā: "Novada iedzīvotāju skaits ir vienāds vai lielāks par 25 000, atbilstoši Fizisko personu reģistra datiem par iedzīvotāju skaitu pašvaldībās iepriekšējā gada sākumā." Kā arī <u>tikai tādā gadījumā, ja noteikumi tiek papildināti ar jaunu punktu šādā redakcijā: "Papildus šo noteikumu 7.punktā noteiktajam, pakalpojumu sniedzējs pastāvīgi sniedz klātienē pakalpojumus šādās pilsētās: Aizkrauklē, Alūksnē, Balvos, Bauskā, Cēsīs, Dobelē, Gulbenē, Krāslavā, Kuldīgā, Limbažos, Līvānos, Ludzā, Madonā, Ogrē, Preiļos, Saldū, Saulkrastos, Smiltēnē, Talsos, Tukumā, Valkā."</u></p>	<p>Daļēji ņemts vērā.</p> <p>Noteikumu projekta 7.2. apakšpunkts papildināts aiz skaitļa un vārda "25 000 iedzīvotāju" ar vārdiem iekavās "(atbilstoši oficiālās statistikas datiem par pastāvīgo iedzīvotāju skaitu gada sākumā)".</p> <p>Priekšlikums par noteikumu projekta papildināšanu ar punktu, kurā</p>

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
			uzskaitītas konkrētas pilsētas, kurās katram pakalpojumu sniedzējam jānodrošina pastāvīga klātienes pakalpojumu sniegšana, nav atbalstāms. No Kredītiestāžu likuma 73. ² panta ceturtais daļas 1. un 2. punkta regulējuma izriet, ka pastāvīgo klātienes pakalpojumu sniegšanas vietu noteikšanā ir ņemams vērā gan klientu īpatsvars attiecīgās pašvaldības teritorijā, gan attālums no citas tuvākās valstspilsētas vai novada administratīvā centra, kurā attiecīgais pakalpojumu sniedzējs nodrošina pastāvīgu klātienes pakalpojumu sniegšanu.
7.	8. Piemērojot šo noteikumu 7.2. apakšpunktā minēto nosacījumu, pakalpojumu sniedzējam nav pienākuma uzsākt pastāvīgu klātienes pakalpojumu sniegšanu novada administratīvajā centrā, ja, pieņemot, ka tuvāko divu gadu laikā iedzīvotāju skaita pārmaiņas novadā būtu vienādas ar tām, kādas konstatētas vidēji pēdējos piecos gados (atbilstoši oficiālās statistikas datiem par pastāvīgo iedzīvotāju skaitu gada sākumā), prognozējams, ka iedzīvotāju skaits attiecīgajā novadā būs mazāks par 25 000 iedzīvotāju.	Latvijas Pašvaldību savienības 2024. gada 5. novembrī sniegtais viedoklis Lūdzam izslēgt 8.punktu, nav pamatoti klātienes pakalpojumu pieejamību balstīt uz prognozēm, kuras faktiski plānojat noteikt normatīvi.	Nav ņemts vērā. Noteikumu projekta 8. punkta regulējums izriet no Kredītiestāžu likuma 73. ² panta ceturtais daļas 2. punkta b) apakšpunktā minēta nosacījuma "novada iedzīvotāju skaits, <u>nemot vērā arī tā izmaiņu dinamiku</u> , ir tādā apmērā, lai nodrošinātu pietiekamu finanšu pakalpojumu klātienē pieprasījumu". No prasību samērīguma un finanšu līdzekļu lietderīga izlietojuma viedokļa nebūtu racionāli prasīt pakalpojumu sniedzējam pastāvīgas klientu apkalpošanas vietas izveidi novadā, kurš drīzumā (tuvāko 2 gadu laikā) neatbilstu noteikuma projekta 7.2. apakšpunktā minētajam pastāvīgas klātienes pakalpojumu sniegšanas nosacījumam.

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
8.	<p>11. Pakalpojumu sniedzējs ir tiesīgs atbilstoši Kredītiestāžu likuma 73.² panta sestajai daļai lūgt Latvijas Bankai atļaut pakalpojumu sniedzējam konkrētā valstspilsētā vai novada administratīvajā centrā neievērot Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 3. punktā noteiktās prasības par klātienē pakalpojumu sniegšanu alternatīvajās pakalpojumu sniegšanas vietās, ja vienlaikus tiek izpildīti šādi nosacījumi:</p> <p>11.1. attiecīgā pakalpojumu sniedzēja aktīvo klientu, kuri par savu dzīvesvietu pakalpojumu sniedzējam norādījuši attiecīgās pašvaldības administratīvo teritoriju, skaits veido mazāk nekā 20 procentus no attiecīgās pašvaldības administratīvās teritorijas iedzīvotāju skaita;</p> <p>11.2. attiecīgā valstspilsēta vai novada administratīvais centrs atrodas tuvāk nekā 40 kilometru attālumā no cita tuvākā novada administratīvā centra vai valstspilsētas, kurā attiecīgais pakalpojumu sniedzējs pastāvīgi sniedz klātienē pakalpojumus;</p> <p>11.3. pakalpojumu sniedzējs pamato, ka tā klientiem – patērētājiem – attiecīgās pašvaldības administratīvajā teritorijā tiks nodrošināta finanšu pakalpojumu pieejamība.</p>	<p>Latvijas Pašvaldību savienības 2024. gada 5. novembrī sniegtais viedoklis</p> <p>Iebilstam pret 11.punkta regulējumu, to var pieņemt tikai tādā gadījumā, ja punkts tiek papildināts ar jaunu 11.4.punktu, kam jābūt obligātam priekšnoteikumam, lai Latvijas Banka varētu atļaut neievērot kredītiestāžu likuma 73.² pantā noteiktās prasības par klātienē pakalpojumu sniegšanu alternatīvajās pakalpojumu sniegšanas vietās: “11.4. ir saņemta pašvaldības piekrišana – neievērot kredītiestāžu likuma 73.² pantā noteiktās prasības par klātienē pakalpojumu sniegšanu alternatīvajās pakalpojumu sniegšanas vietās”.</p>	<p>Nav ņemts vērā.</p> <p>Noteikumu projekta 10. punktā (atbilstoši aktuālākajai noteikumu projekta numerācijai) minētie nosacījumu veidi ir atbilstoši Kredītiestāžu likuma 73.² panta sestajā daļā minētajiem. Ne Kredītiestāžu likums, ne likumdevēja piešķirtais deleģējums Latvijas Bankai (Kredītiestāžu likuma 73.² panta devītā daļa) neparedz iespēju noteikt papildu nosacījumu par pašvaldības piekrišanu alternatīvo pakalpojumu sniegšanas vietu nenodrošināšanai. Latvijas Bankas ieskatā šāda nosacījuma noteikšana nebūtu atbalstāma, jo faktiski paredzētu tiesības pašvaldībai administratīvi regulēt pakalpojumu sniedzēju sniegto klātienē pakalpojumu pieejamību pašvaldībā, neatkarīgi no pakalpojumu sniedzēja aktīvo klientu īpatsvara attiecīgajā pašvaldībā vai tās tuvumā nodrošinātām citām klātienē pakalpojumu sniegšanas vietām.</p>
9.	-	<p>Latvijas Pašvaldību savienības 2024. gada 5. novembrī sniegtais viedoklis</p> <p>Lūdzam noteikumus papildināt ar šādu normu: "Latvijas Banka publicē un nodrošina datu aktualitāti par katru klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu, kā pastāvīgo, tā</p>	<p>Nemts vērā.</p> <p>Noteikumu projekts papildināts ar jaunu 21. un 22. punktu šādā redakcijā:</p>

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
		alternatīvo, publicējot precīzas adreses, darba laikus, sniedzamo klātienē pakalpojumu veidus katrā no vietām, kā arī informāciju – kura pakalpojuma sniedzēja klientiem konkrētajā adresē tiek nodrošināti konkrētie pakalpojumi".	<p>"21. Latvijas Banka nodrošina tāda tehniskā risinājuma izveidi, uzturēšanu un publisku pieejamību, ar kuru elektroniskā veidā Latvijas kartē tiek norādīta aktuālā informācija, kuru pakalpojumu sniedzēji atbilstoši šo noteikumu prasībām sniedz Latvijas Bankai par to nodrošinātajām klātienē pakalpojumu sniegšanas vietām. Tehniskais risinājums satur ziņas par pakalpojumu sniedzēja nodrošinātās klātienē pakalpojumu sniegšanas vietas adresi, klātienē pakalpojumu sniegšanas veidu un darba laiku (stundām nedēļā).</p> <p>22. Pakalpojumu sniedzējs publicē savā tīmekļvietnē un izvieto redzamās vietās savās klātienē pakalpojumu sniegšanas vietās informāciju par pakalpojumu sniedzēja nodrošinātajām klātienē pakalpojumu sniegšanas vietām, to veidiem, darba laiku, pieejamo klātienē pakalpojumu klāstu un to saņemšanas kārtību."</p>
10.	<p>17. Pakalpojumu sniedzējs nodrošina klātienē pakalpojumu sniegšanu, ievērojot šādus termiņus:</p> <p>17.1. šo noteikumu 6., 7. un 9. punktā minēto pastāvīgo klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu darba laiks, kura ietvaros tiek pieņemti un apkalpoti klienti – patērētāji –, nav mazāks par 16 stundām nedēļā, kurā ir vismaz divas darbdienas;</p> <p>17.2. ja klātienē pakalpojumi tiek sniegti klientam – patērētājam – pēc</p>	<p>Biedrības "Latvijas Finanšu nozares asociācija" (turpmāk – Asociācija) 2024. gada 5. novembrī iesniegtais priekšlikums</p> <p>Lūdzam precizēt izpratni par Noteikumu projekta 17.2.punktu, ka 5 dienu iepriekš pieteikšana attiecināma tikai uz pastāvīgas klātienē apkalpošanas punktiem. Pretējā gadījumā varētu tikt interpretēts, ka tas attiecināms uz jebkuru valstpilsētu vai novada centru Latvijā, neatkarīgi no tā ir vai nav kredītiestādei šajā vietā pastāvīgs vai alternatīvs apkalpošanas punkts. Nepieciešamības gadījumā piedāvājam priekšlikumu redakcijai, lai novērstu neskaidrības:</p> <p><i>"17. Pakalpojumu sniedzējs nodrošina klātienē pakalpojumu sniegšanu, ievērojot šādus termiņus: 17.1. šo noteikumu 6. un 7. punktā minēto pastāvīgo klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu darba laiks, kura ietvaros tiek pieņemti un apkalpoti</i></p>	<p>Daļēji ņemts vērā.</p> <p>Atbilstoši 14.10.2024. sniegtajam skaidrojumam noteikumu projekta 17.2. apakšpunkta (atbilstoši aktuālākajai noteikumu projekta numerācijai – 16.2. apakšpunkta) prasība par klātienē pakalpojumu sniegšanu piecu darbdienu laikā pēc pieteikuma saņemšanas attiecas uz visām klientu apkalpošanas vietām, t.sk.</p>

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
	iepriekšēja pieteikuma saņemšanas, attiecīgos pakalpojumus klientam sniedz ne vēlāk kā piecu darbdienu laikā pēc pieteikuma saņemšanas, izņemot gadījumus, kad klientam neparedzamu ārkārtas apstākļu rezultātā nepieciešama klātienē pakalpojumu sniegšana īsākā termiņā.	<i>klienti – patērētāji –, nav mazāks par 16 stundām nedēļā, kurā ir vismaz divas darbdienas;”.</i>	<p>alternatīvajām pakalpojumu sniegšanas vietām.</p> <p>Skaidrības labad noteikumu projekta 16.2. apakšpunkts aiz vārda "ja" papildināts ar vārdiem "alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā vai šo noteikumu 6. vai 7. punktā minētajā pastāvīgajā klātienē pakalpojumu sniegšanas vietā".</p> <p>Vienlaikus precizēta noteikumu projekta 16.1. apakšpunkta redakcija, svītrojot atsauci uz noteikumu 9. punktu, kurš no noteikumu projekta aktuālākās redakcijas svītrots.</p>
11.	17. Pakalpojumu sniedzējs nodrošina klātienē pakalpojumu sniegšanu, ievērojot šādus termiņus: 17.1. šo noteikumu 6., 7. un 9. punktā minēto pastāvīgo klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu darba laiks, kura ietvaros tiek pieņemti un apkalpoti klienti – patērētāji –, nav mazāks par 16 stundām nedēļā, kurā ir vismaz divas darbdienas;	<p>Asociācijas 2024. gada 5. novembrī iesniegtais priekšlikums</p> <p>Attiecībā uz pakalpojumu sniegšanas punktu darba laikiem, Asociācija joprojām uztur pozīciju, ka šajā jautājumā Noteikumu projektam ir jābūt elastīgam un tam nevajadzētu pieiet pēc principa – viens risinājums visiem gadījumiem. Patērētāju vajadzība pēc klātienē apkalpošanas var atšķirties ne tikai ģeogrāfiskos reģionos, bet aktivitātei var būt arī sezonāls raksturs. Piemēram, vasaras mēnešos klientu aktivitāte pakalpojumu sniegšanas punktā ir zemāka, jo daļa sabiedrības dodas atvaļinājumos vai kādu laiku pavadā ārpus savas ierastās dzīvesvietas. Turpretim citos periodos klientu aktivitāte var pieaugt. Šādos apstākļos būtu nepamatoti Noteikumu projektā noteikt vienu standartu (darba laiku), kādā būtu jānodrošina klātienē apkalpošana. Vienlaikus jāņem vērā, ka gadījumos, kad klientu aktivitātei ir novērojams pieaugums, tad kredītiestāde ir tiesīga un tiek arī sagaidīts apkalpošanas darba laika pagarinājums. Savukārt zemas klientu aktivitātes apstākļos Noteikumu projekts neparedz iespēju darba laika samazinājumam. Ņemot vērā izklāstīto, aicinām Latvijas Banku vērtēt iespējamās risinājumus:</p> <p>a. izslēgt Noteikumu projekta 17.1.punkta prasību par konkrēta darba (ne mazāka kā) laika noteikšanu;</p>	<p>Daļēji ņemts vērā.</p> <p>Noteikumu projekta 16.1. apakšpunktā (atbilstoši aktuālākajai noteikumu projekta numerācijai) noteiktais darba laiks – 16 stundas nedēļā – ir minimālais, kāds jāievēro visās šo noteikumu 6. un 7. punktā minētajās pastāvīgo klātienē pakalpojumu sniegšanas vietās.</p> <p>Vienlaikus Latvijas Banka apstiprina, ka noteikumu projekta 16.1. apakšpunktā noteiktā prasība tāpat kā jebkurš cits pakalpojumu sniedzēja pienākums, kas noteikts noteikumu projektā vai Kredītiestāžu likuma 73.² pantā, ir pakļauts Kredītiestāžu likuma</p>

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
		<p>b. noteikt, ka darba laiku apkalpošanas punktos nosaka pakalpojumu sniedzējs, ņemot vērā tendences un vēsturiskos datus patērētāju aktivitātei saņemt finanšu pakalpojumus klātienē;</p> <p>c. paredzēt izņēmumu, kurā Latvijas Banka pēc pakalpojuma sniedzēja pieprasījuma (pēc līdzīga principa Kredītiestāžu likuma 73.² panta astotajai daļai) akceptētu izmaiņas minimālajam darba laikam, balstoties uz pakalpojuma sniedzēja iesniegtajiem apsvērumiem un datiem. Jāņem vērā, ka šādā gadījumā pieaugtu administratīvais slogs gan pakalpojumu sniedzēju pusē, gan Latvijas Bankas pusē arī gadījumos, kad darba laika izmaiņas būtu nepieciešams grozīt, piemēram, par 1 stundu;</p> <p>d. ņemt vērā internetbankas lietotāju skaitu attiecīgajā reģionā kā objektīvu kritēriju, nosakot pastāvīgo klātienē pakalpojumu sniegšanas vietu darba laiku, jo interneta bankas lietotāju skaits liecina par to, ka klātienē pakalpojumu pieprasījums būs lielāks vai mazāks. Piemēram, ja pakalpojumu sniedzējs konstatē, ka faktiski finanšu pakalpojumu saņemšanai klātienē ir zema aktivitāte, bet vienlaikus attiecīgajā reģionā ir augsts internetbankas lietotāju skaits, tad tas būtu pamats pielāgot darba laiku attiecīgajam apkalpošanas punktam. Šos datus būtu iespējams iesniegt Latvijas Bankai pēc nepieciešamības vai pieprasījuma un nav obligāti jāparedz periodiska šo datu iesniegšana pārskatu formā tiesību aktos, tādējādi pēc iespējas mazinot administratīvo slogu iesaistītajām pusēm.</p>	<p>73.² panta astotajā daļā minētajam regulējumam – Latvijas Bankas tiesībām pilnībā vai daļēji atbrīvot kredītiestādi no attiecīgo pienākumu izpildes. Kredītiestāžu likuma 73.² panta astotās daļas piemērošanas skaidrojums sniegts arī noteikumu projekta anotācijā.</p>
12.	-	<p>Asociācijas 2024. gada 5. novembrī iesniegtais priekšlikums</p> <p>Novērtējam Latvijas Bankas veiktos papildinājumus Noteikumu projekta anotācijā attiecībā uz Kredītiestāžu likuma 73.² panta astotās daļas piemērošanas izskaidrošanu. Anotācijā ietvertie kritēriji ir pareizi un visi šie aspekti varētu tikt vērtēti. Tomēr šie kritēriji nav pietiekami konkrēti un nerisina problēmu pēc būtības. Proti, Latvijas Banka var nonākt pie slēdziena, ka neviens no 9 kritērijiem neizpildās (nav pietiekams skaits interneta bankas lietotāju, pēc aptaujām cilvēki vēlas banku, nav tuvumā citas bankas u.c.) un it kā nav pamata apkalpošanas vietu slēgt, taču uz alternatīvo pakalpojuma sniegšanas vietu joprojām ierodas, piemēram, 1 klients dienā. Pieprasījuma trūkums nav vispār paredzēts kā kritērijs, taču tam būtu jābūt kā galvenajam kritērijam, tādēļ aicinām izvērtēt iespēju papildināt anotācijas tekstu ar papildus skaidrojumu: “Izskatot</p>	<p>Daļēji ņemts vērā.</p> <p>Atbilstoši anotācijā sniegtajam skaidrojumam Latvijas Banka, lemjot par atbrīvojumu piešķiršanu un aizvietojošo pienākumu noteikšanu, vērtēs to, kā šāds lēmums katrā konkrētajā gadījumā ietekmē finanšu pakalpojumu pieejamību. Šādā izvērtējumā cita starpā ņems vērā arī informāciju par pakalpojumu sniedzēja</p>

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
		<p><i>Pakalpojumu sniedzēja lūgumu atbrīvot Pakalpojumu sniedzēju daļēji vai pilnībā no Noteikumos, Kredītiestāžu likuma 73.² pantā noteikto pienākumu izpildes, un vērtējot lietderības apsvērumus, Latvijas Banka ņem vērā arī faktisko pieprasījumu pēc kredītiestāžu pakalpojumiem. Piemēram, ja apkalpoto aktīvo klientu skaits alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā 3 mēnešu periodā vidēji ir mazāks par 2 klientiem stundā, tad, pamatojoties uz lietderības apsvērumiem, ir pamats pārtraukt klātienē pakalpojumu sniegšanu alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā.”. Tāpat aicinām skaidrot kritēriju “klientu apmierinātību ar klātienē pakalpojumu pieejamību”.</i></p>	<p><u>klientu – patērētāju – paradumiem finanšu pakalpojumu saņemšanā</u>, t. sk. biežāk izmantotajiem klātienē pakalpojumiem, <u>klātienē pakalpojumu pieprasījuma pārmaiņām laika gaitā un šādu pārmaiņu iespējamiem iemesliem</u>. Tādējādi iespējama klātienē pakalpojumu pieprasījuma trūkums ir paredzēts kā viens no faktoriem, kuru Latvijas Banka vērtēs.</p> <p>Vienlaikus nevaram piekrist, ka pieprasījuma trūkumam būtu jābūt kā galvenajam vai noteicošajam kritērijam, lemjot par Kredītiestāžu likuma 73.² panta astotajā daļā minēto atbrīvojumu piemērošanu. Latvijas Banka jebkurā gadījumā vērtēs arī šādu datu objektivitāti, iespējamās blakus apstākļus, kuri varētu būt pieprasījuma trūkuma pamatā, kā arī pakalpojumu sniedzēja veiktos informatīvos pasākumus attiecībā uz klātienē pakalpojumu pieejamību. Attiecībā uz jebkāda veida klientu pieprasījuma mērījumu datiem liela nozīme ir arī tam, cik ilgs datu salīdzinājuma periods ir izvēlēts (piem., 3 mēneši ir īss periods, kurā pieprasījuma apjomu var ietekmēt sezonāla rakstura faktori) un vai iepriekšējā perioda dati vispār ir pieejami (piem., vietās, kurās pēdējos gados klātienē pakalpojumi nav sniegti) un objektīvi salīdzināmi (piem., vietās, kurās tikai nesen uzsākta klātienē pakalpojumu sniegšana).</p>

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
13.	<p>2.1. alternatīvā pakalpojumu sniegšanas vieta – Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 3. punktā minētā valstspilsēta vai novada administratīvais centrs, kurā pakalpojumu sniedzējam nav pienākuma pastāvīgi sniegt finanšu pakalpojumus klātienē, bet ir pienākums pēc klienta – patērētāja – pieprasījuma nodrošināt finanšu pakalpojumus klātienē atbilstoši pakalpojumu sniedzēja izvēlētam risinājumam – izbraukuma veidā, sadarbībā ar ārpuspakalpojumu sniedzēju vai citādā veidā, tai skaitā, ja nepieciešams, kombinējot vairākus šādus risinājumus dažādiem pakalpojumu veidiem;</p>	<p>Asociācijas 2024. gada 5. novembrī iesniegtais priekšlikums</p> <p>Aicinām izvērtēt un, iespējams, labot neprecizitāti Noteikumu projekta definīcijā. Proti, no vienas puses alternatīvā pakalpojumu sniegšanas vietas definīcija (2.1.punkts) satur formulējumu <i>“kurā pakalpojumu sniedzējam nav pienākuma pastāvīgi sniegt finanšu pakalpojumus klātienē”</i>, bet no otras puses 17.1.punkts paredz, ka klātienes pakalpojumu alternatīvajās pakalpojumu sniegšanas vietās tiek nodrošināti vismaz 16 stundas nedēļā.</p>	<p>Nemts vērā.</p> <p>Lai vienkāršotu noteikumu projekta regulējumu Latvijas Banka ir nolēmusi neizmantojot Kredītiestāžu likuma 73.² panta piektajā daļā paredzētās tiesības noteikt, kurus no klātienes pakalpojumiem pakalpojumu sniedzējs alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā sniedz pastāvīgi. Attiecīgi ir nolēmts svītrot noteikumu projekta 9. punktu, kā rezultātā visi klātienes pakalpojumi alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā ir sniedzami atbilstoši pakalpojumu sniedzēja izvēlētam risinājumam.</p> <p>Nemot vērā minēto, noteikumu projekta 2.1. apakšpunktā minēto definīciju precizēt nav nepieciešams.</p>
14.	<p>10. Šo noteikumu 9. punktā neminētus klātienes pakalpojumus pakalpojumu sniedzējs alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā sniedz pēc klienta – patērētāja – pieprasījuma atbilstoši pakalpojumu sniedzēja izvēlētam risinājumam.</p>	<p>Asociācijas 2024. gada 5. novembrī iesniegtais priekšlikums</p> <p>Aicinām grozīt Noteikumu projekta 10.punktu, svītrojot vārdus <i>“alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā”</i>. Pakalpojumu sniedzējs tehnisku apsvērumu dēļ nevarēs piedāvāt risinājumu (lai arī paša izvēlēto risinājumu), lai pēc klienta pieprasījuma sniegtu visus citus 9.punktā neminētos pakalpojumus alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā. Piemēram, nebūs tehniski iespējams alternatīvajā pakalpojumu sniegšanas vietā sniegt visus maksājumu pakalpojumus u.c.</p>	<p>Nav ņemts vērā.</p> <p>Pirmkārt, noteikumu projekta 9. punktā (atbilstoši aktuālākajai noteikumu projekta numerācijai) lietotais termins "klātienes pakalpojumi" ir skaidrots noteikumu 2.2. apakšpunktā un tas aptver tikai Kredītiestāžu likuma 73.² panta trešās daļas 1., 2., 3., 4., 5. un 6. punktā minētos finanšu pakalpojumus un finanšu pakalpojumu saņemšanai nepieciešamās darbības, nevis visus citus pakalpojumus/darbības.</p>

Nr. p. k.	Sabiedrības līdzdalībai nodotā projekta redakcija (konkrēta punkta redakcija)	Izteiktais iebildums (priekšlikums) par projekta konkrēto punktu	Latvijas Bankas viedoklis par izteikto iebildumu (priekšlikumu) un norāde, vai tas ņemts vērā
			<p>Otrkārt, Kredītiestāžu likuma 73.² panta trešās daļas 6. punktā ir noteikts, ka "naudas pārvedums no klienta maksājumu konta uz citu maksājumu kontu veikšanu, sniedzot atbalstu klientam vai klienta uzdevumā noformējot un izpildot naudas pārveduma uz maksājumu kontu rīkojumu", ir viens no klātienes pakalpojumu tvērumā ietvertajiem pakalpojumiem. No Kredītiestāžu likuma 73.² panta ceturtās daļas 3. punkta regulējuma izriet, ka visi klātienes pakalpojumu tvērumā ietvertie pakalpojumi ir jānodrošina arī alternatīvajās pakalpojumu sniegšanas vietās.</p>