

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Majandusteaduskond
Rahanduse ja majandusteadusteooria instituut
Rahanduse ja panganduse õppetool

Gert Kulla

**BALTIKUMI JA SKANDINAAVIA PANKADE TEENUSTE
HINDADE VÕRDLUS**

Magistritöö

Juhendaja: professor Enn Listra

Tallinn 2015

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Gert Kulla

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 132909

Üliõpilase e-posti aadress: gertkulla@hotmail.com

Juhendaja professor Enn Listra:

Töö vastab magistritööle esitatud nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

| | |
|--|----|
| ABSTRAKT | 5 |
| SISSEJUHATUS | 6 |
| 1. PANGANDUSSEKTORI OLEMUS | 9 |
| 1.1. Konkurents panganduses ja globaliseerumine..... | 9 |
| 1.1.1. Rahvusvaheliste ettevõtete konkurentsieelis | 11 |
| 1.1.2. Pangandus Euroopas..... | 12 |
| 1.1.3. Euroopa konkurentsipoliitika | 15 |
| 1.1.4. Konkurents teenuste sektoris | 15 |
| 1.1.5. Klientide väärtus ettevõttele ja kliendisegmendid kasumlikkuse alusel | 16 |
| 1.2. Pangandus kui teenus..... | 17 |
| 1.2.2. Makseteenused..... | 19 |
| 1.2.3. Deposiidi ja laenu teenused | 21 |
| 1.2.4. Investeerimis-, pensioni- ja kindlustusteenused | 21 |
| 1.2.5. Pangandusteenuste osutamise kanalid..... | 22 |
| 1.3. Pangateenuste hinnastamine | 24 |
| 1.3.1. Toodete ja teenuste hinnastamine..... | 25 |
| 1.3.2. Teenuste hinnastamine panganduses | 28 |
| 1.3.3. Laenude hinnastamine | 30 |
| 1.3.4. Uute teenuste lisandumise mõju | 31 |
| 1.4. Varasemad uuringud pangandusteenuste hinnastamisest | 32 |
| 1.4.1. Kaardimaksete hinnastamine Skandinaavia panganduses..... | 32 |

| | |
|--|----|
| 1.4.2. Jaepanganduse teenuste hinnad rahvusvaheliste ja kodumaiste pankade konkurentsisis..... | 33 |
| 1.4.3. Pangateenuste hinnastamise ja pangavahetamise kulu omavaheline seos..... | 33 |
| 2. TEENUSTE HINDADE VÕRDLUS..... | 35 |
| 2.1. Andmete ülevaade | 35 |
| 2.2. Hindade ja hinnastamise strateegiate võrdlemise meetodid | 37 |
| 3. TOODETE HINDADE JA HINNASTAMISMEETODI VÕRDLUS..... | 39 |
| 3.1. Toodete hinnastamise viisid Baltikumi ja Skandinaavia pankades | 39 |
| 3.2. Toodete hindade erinevused Baltikumi ja Skandinaavia pankades | 44 |
| 3.2.1. Makseteenuste hinnad..... | 47 |
| 3.2.2. Pangakaartide hinnad ja teenustasud | 52 |
| 3.2.3. Deposiidi intresside võrdlus | 60 |
| 3.3. Rahvusvaheliste ja kodumaiste pankade teenuste hindade võrdlus..... | 62 |
| 3.4. Rahvusvaheliste pankade hinnad erinevates riikides..... | 68 |
| 3.4.1. SEB..... | 65 |
| 3.4.2. Swedbank..... | 66 |
| 3.4.3. Danske Bank..... | 68 |
| 3.4.4. DNB..... | 69 |
| 3.4.5. Nordea pank..... | 70 |
| 3.4.6. Handelsbank | 71 |
| 3.4.7. Kokkuvõte: pangagruppide võrdlus riigiti..... | 72 |
| Tabel 14. Pangagruppide harukontorite keskmiste hindade võrdlus riigiti..... | 73 |
| 3.5. Tulemused..... | 73 |
| 3.6. Järeldused ja ettepanekud | 76 |
| KOKKUVÕTE | 79 |
| SUMMARY..... | 82 |

| | |
|---|----|
| VIIDATUD ALLIKAD..... | 85 |
| Hindade võrdluseks kasutatud allikad..... | 87 |
| LISAD | 94 |
| Lisa 1. Erinevate riikide pankade teenuste hinnad | 94 |
| Lisa 2. Töös kasutatud pangad riikide lõikes | 95 |

ABSTRAKT

Käesoleva uurimistöö eesmärgiks on leida vastus küsimusele, kas ja kuidas erinevad Baltikumi ja Skandinaavia pankade teenuste hinnad. Lisaks teenuste hindadele on võrreldud ka meetodeid, kuidas pangad erinevatest riikidest enda teenuseid hinnastavad. Mainitud uurimisprobleemi lahendamiseks on kogutud 82 panga teenuste hinnainfot Eestist, Lätist, Leedust, Soomest, Rootsist, Taanist ja Norrast. Pankade teenuste hindade võrdluseks on kasutatud ristanndmete analüüsi. Hindade võrdlusel on kasutatud kvantitatiivset analüüsi, hinnastamise võrdlusel kvalitatiivset analüüsi. Uuringu tulemusena selgus, et olulisi riikide ja regioonide vahelisi erinevusi teenuste hindades ei ole võimalik välja tuua. Teenuste hinnastamise meetodite võrdluses oli võimalik eristada Baltikumile ja Skandinaaviale omaseid meetodeid. Baltikumis kasutati rohkem kaheosalist hinnastamist, Skandinaavias rohkem fikseeritud hinnastamist. Pangagruppide harukontorite hinnavõrdlusest selgus, et madalaimad on hinnad Baltikumis, odavaimaks riigiks on Eesti. Kodu- ja välismaiste pankade hinnavõrdluses on odavaimad hinnad kodumaiste pankade puhul. Erandiks on Läti, kus välismaiste pankade hinnad on odavamad. Rahvusvahelised pangad võtavad harukontori hindade seadmisel arvesse sihtriigis kehtivaid hindasid. Tulemused ühtivad suures osas varasemate uurimistööde tulemustega ja annavad ülevaate ka teiste Skandinaavia ja Baltikumi pankade teenuste hindade erinevusest.

Võtmesõnad: jaepangandus, teenused, teenuse hinnastamine, hinnavõrdlus, konkurents

SISSEJUHATUS

Pangad on maailmas eksisteerinud juba alates 14. sajandist. Ajaga on pankade arv teinud läbi tohtu kasvu, mis on veelgi kiirenenud tänu 1980. alanud pankade dereguleerimisele, mis vähendas pankadele kehtinud riiklike ja rahvusvahelisi piiranguid. Pangandus on arenenud maailma üheks tihedama konkurentsiga majandusharuks. 2008. aastal vallandanud finantskriisi mõjul vähenes pankade arv maailmas oluliselt, alles jäid vaid tugevamad või pangad, mis olid liiga suured, et riik saaks lubada nende pankrotistumist. Olles 6 aasta kaugusel kriisi haripunktist, on pankade arv maailmas taas kasvamas. Kriisi üle elanud pangad on näinud vaeva ja tugevdanud enda finantspositsiooni, sama on nõudnud pankadelt ka erinevate riikide valitsused, eesmärgiga hoida ära möödunud finantskriisi kordumine. Üks moodus, kuidas pangad saavad end kaitsta võimalike šokkide eest majanduses on laiendada enda teenuste valikut ja seeläbi hajutada tururiski.

Kui varasemalt oli pankade peamiseks funktsiooniks olla kanaliks suunamaks varasid majandusüksustelt, kel on kapitali ülejääk majandusüksustele, kel on vajadus lisanduva kapitali järele võttes vastu deposiite ja laenates need välja teenides vahendamise eest intressi, siis tänapäeva pangad pakuvad oluliselt laiemat hulka teenuseid. Tänapäeva pangad täidavad olulist rolli pakkudes klientidele vajalikku infrastruktuuri maksete teostamiseks. Makseteenus on saanud pankadele suurimaks mitteintressi tuluallikaks. Lisaks makseteenustele pakuvad pangad laia hulka erinevaid finantsteenuseid. Viimaste aastakümnete konkurentsi kasvamine on toonud kaasa pankade teenuste hindade ja marginaalide vähenemise. Sama arvu klientide nimel võitleb suurenev arv teenusepakkujaid. Globaliseerumine ja tehnoloogia areng on toonud kaasa teenuste ühtlustumise ja muutnud ka kliendid üha enam teadlikuks erinevatest teenustest.

Pangandussektori dereguleerimise tulemuseks on ka pankade rahvusvahelistumine. Enamasti just suuremad pangad on klientide arvu kasvatamiseks otsustanud laieneda teistesse riikidesse. Nii on juhtunud ka Eestis, kus 2000. aastatest alates on kohalikul turul tugevalt kanda kinnitanud suured Skandinaavia pangad. Turule sisenemiseks kasutati erinevaid strateegiaid, kuid aastaks 2015 kuulub lõviosa Eesti pangandusärist just Skandinaavia

pangandusgruppidele. Alates välismaiste pankade tulekust on palju spekulieritud teemadel, kas ühe suurema lisandväärtusega sektori kontrollimine välisriigi ettevõtete poolt on õiglane. Ajakirjandusest on läbi käinud ka välismaiste pankade tohutud kasumid ja skeemid, mida on kasutatud, vältimaks Eestis maksude maksmist. Paljudele inimestele on jäänud mulje, justkui suured pangad kasutavad oma võimu ja on väikesel turul liigkasuvõtjateks.

Lähtudes eelnevast on käesoleva töö eesmärgiks akadeemiliselt uurida, kuidas erinevad Eesti ja Skandinaavia pankade teenuste hinnad oma absoluuttasemelt. Peamine uurimisküsimus on jagatud omakorda kolmeks alaküsimuseks – kuidas erinevad teenuste hinnad riigiti, kuidas erinevad pangagruppide teenuste hinnad erinevates riikides ning kuidas erinevad teenuste hinnad riigisiselt erinevate pankade võrdluses. Leides vastuse mainitud küsimustele, on võimalik välja selgitada, kas esineb oluline erinevus teenuste hindades Baltikumi ja Skandinaavia vahel ning kummas regioonis on teenused kallimad.

Uurimisküsimustele vastuse leidmiseks on käesolevas töös kasutatud 82 pangandusüksuse hinnaandmeid Eestist, Lätist, Leedust, Soomest, Rootsist, Norrast ja Taanist. Pankade valikul on lähtutud nii regioonide suurimatest pankadest, mis tegutsevad mitmetes erinevates riikides läbi harukontorite kui ka pankadest, mis tegutsevad vaid uuritavas riigis. Valim 82 panka moodustab ligikaudu 9% kõikidest seitsme riigi krediitiasutustest. Valimi koostamisel on kasutatud nii võrreldavates riikides tegutsevaid suurimaid rahvusvahelisi kui ka väiksemaid kohalikke pankasid. Andmete kogumiseks on kasutatud pankade veebilehti, enamike Skandinaavia pankade puhul on hinna andmed tõlgitud kohalikust keelest, ühtlasi on andmete võrdlemisel kalkuleeritud hinnad Rootsi, Norra ja Taani kroonidest ümber eurodeks. Andmete võrdlemiseks on kasutatud ristanndmete analüüsi. Lisaks kvantitatiivsele hinnaerinevuste analüüsile on hinnastamise strateegiate võrdluseks kasutatud kvalitatiivset analüüsi.

Esimeses peatükis on esitatud ülevaade panganduse teooriast. Peatükis on juttu pangandussektori arengust ja konkurentsist Euroopas ning mujal maailmas. Lisaks on loetletud ka erinevad pangandusteenused ja tänapäeva levinumad teenuste osutamise kanalid. Peatüki teises pooles on käsitletud teenuste hinnastamise strateegiaid üldisemalt ning ka erinevaid pangandusteenuste hinnastamise meetodeid. Lisaks on peatükis esitatud ülevaade eelnevalt sarnasel teemal teostatud uurimistöödest. Viidatud on autorile, kes on teinud uuringu Skandinaavia pangakaartide erinevatest hinnastamise meetoditest. Esitatud on erinevaid järeldusi, mida ka käesolevas töös on võimalik kontrollida. Teiseks on esitatud

ülevaade jaepankade teenuste hindade võrdlusest, kus on analüüsitud kodu- ja välismaiste pankade hindade erinevusi, mida on samuti võimalik käesolevas uurimistöös saadud andmete põhjal kontrollida. Kolmanda teadustööna on esitatud uuring pangandusteenuste hinnastamise ja pangavahetamisega seotud kulu seose kohta. Käesoleva töö teises peatükis on kirjeldatud töö koostamise ja andmete kogumise meetodikat. Kirjeldatud on analüüsiks kasutatavaid meetodeid. Kolmandas peatükis on esitatud riikide vaheline hindade võrdlus teenuse grupi kaupa. Lisaks on peatükis võrreldud pangagruppide hindasid erinevate riikide harukontorites ja riigisisest välis- ja kodumaiste pankade hindasid. Hinnavõrdlusele järgneb tulemuste kirjeldus ja tulemustel ning eelnevalt esitatud teoorial põhinev järeldused ning ettepanekud.

1. PANGANDUSSEKTORI OLEMUS

Pank on finantsvahendaja pakkudes laenu-, deposiidi- ja makseteenuseid. Tänapäeval on pankade poolt pakutavate teenuste hulk üha laiem. Panga peamiseks funktsiooniks on vara kanaliseerimine säästjatelt laenajatele tagamaks varade võimalikult suur produktiivsus. Pakkudes vahendusteenust, kogub pank säästjatelt ülejäänud raha ja suunab need eraisikutele ja ettevõtetele, kellel on raha puudujääk. Seeläbi suurendab pank majanduslikku efektiivsust läbi kapitali optimaalse paigutamise. Panga kui vahelüli kasutamine laenamise protsessis tagab madalamad ülekande kulud ja võimaldab vähendada informatsiooni asümmeetriat laenaja kasuks, kuna üldjuhul on laenu võtjal rohkem informatsiooni laenu kohta kui laenu andjal. Lisaks on võimalik pankade abil siluda vahemik laenu andja ja laenu võtja vahel lahendades probleemi laenu suuruse, laenu pikkuse ja riski maandamise osas.

Enamasti on säästjad nõus laenama väiksemas suuruses summasid, kui seda on laenajatel vaja. Pangad koguvad aga deponeerijatelt raha ja pakendavad need erinevateks suurteks laenudeks. Pangad pakendavad lühiajalised deposiidid kokku kuni mitmekümne aasta pikkusteks laenudeks. Laenates sisse raha lühiajalise tähtajaga, samas andes välja laene pikaajalise tähtajaga, muudavad pangad turud oluliselt efektiivsemaks võttes samas endale likviidsusriski. Samuti hajutavad pangad deponeerijate riski. Laenu andja võtab otse laenu välja andes riski ühe isiku või ettevõtte vastu, samas deponeerides raha panka, on tal võimalik hajutada oma riski läbi diversifitseerimise paljude erinevate laenu saajate vahel. (Casu *et al* 2006).

1.1. Konkurents panganduses ja globaliseerumine

Varasemal ajal olid pangad oluliselt rohkem valitsuste poolt reguleeritud ja kontrollitud. Kapitalikontroll ja intressimäära piirangud olid laialt levinud samuti ka piirangud pankade harude loomisele. Mainitud piirangute peamiseks eesmärgiks oli säilitada pangandussektori stabiilsus ja hoida ära võimalikud kriisid. Seesugune tugev kontroll hoidis pangandussektori

kontrolli all säilitades efektiivseima kapitali paigutuse. Alates 20. sajandi lõpust on aga pangandussektor läbi elanud struktuursed reformid ja dereguleerimise. Enamikes arenenud riikides on pankadel õigus seada iseseisvalt enda teenuste hinnad, konkureerides sealjuures nii kodumaiste, kui ka rahvusvaheliste pankade ja teiste finantsvahendajatega. Tehnoloogilised muudatused on omakorda toonud kaasa sektorisse sisenemise barjääride vähenemise. Sellest tulenevalt on oluliselt tugevnenud pangandussektori sisene konkurents.

Pangandussektori liberaliseerimine ja struktuurne muutus on endaga kaasa toonud pankade omavahelise konkurentsi kasvamise ja ühtlasi ka rahvusvahelistumise. Paljud riigid on vähendanud regulatoorseid piiranguid rahvusvahelise panganduse vastu. Samas on rahvusvaheliste ettevõtete pealetung tinginud suurema nõudluse rahvusvaheliste pankade teenuste järele, kuna tehinguid tehakse üha enam erinevate riikide vahel. Kuna nii eraisikud, kui ka ettevõtted on üha enam teostamas rahvusvahelisi tehinguid, on märkimisväärselt kasvanud ka nõudlus rahvusvahelise pangandusteenuse järele.

Globaliseerumine pangandussektoris tähendab turgude arengut sõltumata geograafilistest piiridest. Globaalsed pangad omavad laiemat haaret pakkudes teenuseid paljudes maailma riikides läbi harukontorite või tütarettevõtete, olles esindatud igal maailma mandril. Rahvusvahelisteks ja ka regionaalseteks pankadeks peetakse ettevõtteid, kes tegutsevad rahvusvaheliselt, kuid vaid valitud hulgas riikides. (Casu *et al* 2006)

Just regionaalseteks pankadeks võib pidada ka käesolevas töös käsitletavaid Skandinaavia panku, mis tegutsevad kolmes või enamais riigis ja seda enamasti emapangaga piirnevates või geograafiliselt vahetus läheduses paiknevates riikides.

Globaliseerumine on kaasa toonud ülemaailmse konkurentsi kasvu panganduses. Mida rohkem on riik avatud välisele maailmale, seda tihedamini konkureerivad kohalikud pangad rahvusvahelistega. Konkurentsi kasv toob endaga kaasa intressi marginaalide ja kasumite languse. Antud olukorrast võidavad pankade kliendid, kuna teenustasud enamasti konkurentsi tihenedes langevad. (Patrick *et al* 2014).

Rahvusvahelised ettevõtted loovad harukontoreid paljudel erinevatel põhjustel. Peamisteks eesmärkideks on saavutada uusi või lisanduvaid loodusvarasid, uus turg, suurem efektiivsus või innovatsiooni areng. Pangandussektori ettevõtete peamiseks motivaatoriks on uue sihtturu ja seeläbi lisanduvate klientide leidmine, kellele enda juba varasemalt väljatöötatud tooteid ja teenuseid müüa. Ettevõtted valivad välja sihtriigi ja harukontori

rajamiseks sobivaima asukoha lähtudes eesmärgist olla kliendile võimalikult lähedal. (Peng, Meyer 2009)

1.1.1. Rahvusvaheliste ettevõtete konkurentsieelis

Rahvusvaheliselt tegutsevad ettevõtted omavad mitmeid erinevaid eeliseid vaid ühes riigis tegutsevate ettevõtete ees. Eelise tähtsus ettevõtluses sõltub suuresti konkreetse ettevõtte sektorist ja ärimudelist. Peamised eelised on loetletud järgnevalt (Ibid.):

- madalamad toote arenduse ja turundamise kulud,
- rahvusvaheline sisendite hankimine loob suuremad võimalused,
- rahvusvahelise oskusteabe olemasolu suurendab innovatsiooni,
- rahvusvaheline tegutsemine võimaldab teenendada rahvusvahelisi kliente,
- kogu ettevõtte risk hajub läbi harukontorite loomise.

Üheks peamiseks eeliseks rahvusvahelistel ettevõtetel on nende suurus. Rahvusvahelised ettevõtted saavad jagada toodete arendamise ja teadustöö kulusid kõigi ettevõtte osade vahel. Lisaks on võimalik rahvusvaheliselt tegutsevates ettevõtetes jagada ja kasutada ära kõikide sihtriikide praktikat ja kogemusi ühendades inimesi ja ettevõtteid, mis tegutsevad erinevates keskkondades, kuid seisavad üldjuhul samade probleemide ees. Kogutud teadmised ja kogemused aitavad arendada ning tõsta kõikide sihtriikide harukontorite efektiivsust.

Rahvusvaheliste klientide teenindamine on samuti üheks oluliseks eeliseks. Paljud ettevõtted, kes tegutsevad rahvusvaheliselt valivad teenuspartneriteks ettevõtteid, kes samuti tegutsevad samades sihtriikides eesmärgiga mugavdada teenuste kasutamist. Rahvusvahelistel pankadel on oluline konkurentsieelis globaalsete klientide võitmisel kodumaiste pankade ees.

Riski hajumine on samuti üks olulisemaid konkurentsieeliseid. Mitmes riigis tegutsemine vähendab ettevõtte finantsriski. Nagu ka portfelliteooria investeerimises, vähendab mitme erineva tuluallika olemasolu kogu ettevõtte sissetulekute volatiilsust ja seeläbi koguriski. Majanduslangused tabavad harva kõiki riike korraga, mis tähendab, et samal ajal kui kodumaine pank on riigi majanduse madalseisu ajal raskustes, siis välismaine pank omab aga tugevat eelist läbi teiste rahvusvaheliste tuluallikate olemasolu. (Ibid.)

David Tennant ja Richard Sutherland on 2014. aastal avaldanud teadustöö, milles autorid uurisid 506 panga põhjal, mis asusid 46 erinevas riigis, millised pangad teenivad enim

kasumit teenustasudelt ning mis panga- ja riigipõhised faktorid seda mõjutavad. Uurijad leiavad, et pangad, mis teenivad kõige suuremaid kasumeid teenustasudelt on suured ja enamasti tegutsevad mitmel turul. Ühtlasi teenivad need pangad suhteliselt madalaid intressituluseid. Tulemused annavad kinnitust levinud arvamusele, et seesugused pangad kasutavad ära enda suurust ja võimu turul. Sõltumata madalatest intressituludest, on enim teenustasu teenivad pangad hästi juhitud, hoides kõrgeid efektiivsuse, maksejõulisuse ja likviidsuse näitajaid. Enim teenivad pangad on suunanud ennast teenustulu teenimisele olles teinud märkimisväärseid investeeringuid arendamiseks tehnoloogiline võimekus pakkuda võimalikult laiaulatuslikke teenustasul põhinevaid tooteid.

Sektoripõhises vaates leidsid autorid, et enim teenivad pangad tegutsevad sektorites, mis pakuvad kõrgetasemelisemaid teenuseid. Lisaks avastati, et pangad teenivad enam riikides, kus vabaturumajandus on vähem soosingus. Suurem riigipoolne sekkumine loob tingimused suuremate kasumite teenimiseks. (Tennant, Sutherland 2014)

1.1.2. Pangandus Euroopas

Lääne-Euroopa riigid alustasid 1985. aastal protsessiga luua Euroopa regioonis ühtne majandusstabiilsuse ja kasvu strateegia. Selle tulemusena loodi Euroopa Kommuun, hilisem Euroopa Liit, mis oli riikide ühendus, kes soovisid kaubanduspiirangute eemaldamist konkurentsi tihendamiseks Euroopa majanduses. Peamiseks eesmärgiks oli suurendada rahvuslikku väljundit ja tööhõive määra luues ühtne majanduslik mootor, mis suudaks paremini konkureerida Jaapani, Ameerika Ühendriikide ja Ida-Euroopaga. Tänapäeval on nendes riikides kasutuses ühtne valuuta – Euro, mis võeti kasutusele 1. jaanuaril 2002. aastal. Euroopa Keskpank teostab Euro monetaarpoliitikat. Euroga ei ole soovinud ühinenda Ühendkuningriigid ja Rootsi.

Euroopa Liidu liikmesriigid on kokkuleppinud reeglites, mis lubavad sätestada piiriülese kapitali vaba liikumise, eemaldada tollipiirangud, kehtestada keskne pank, mis loob võimaluse ühtse valuuta toimimiseks. Kuigi lühiajaliselt on mainitud plaanides esinenud olulisi tagasilööke nii nagu käesoleval ajal Kreekas, on oodatavaks pikaajaliseks tulemuseks keskkond, kus kaubanduskvoote enam ei eksisteeri, kus riikidevaheliste tollide ja kaubanduspiirangute kaotamine toob endaga kaasa tootmiskulude languse ja ühtlasi ka madalamad lõpptoodete hinnad tarbijatele. Samuti kasvab seeläbi riikide majanduste kogutoodang.

1990. aastatel mõõdeti Prantsusmaa pankade efektiivsussuhtarvudeks 60 kuni 70 protsenti, samas Ameerika Ühendriikides samal ajal 55 kuni 60 protsenti, peamiseks põhjuseks oli Euroopa kaubanduspiirangute olemasolu, mis hoidis ära konkurentsi tihenemise ja võimaldas kohalikel pankadel teenida suuremaid kasumeid. Kaubanduspiirangute eemaldamise tulemuseks on Rahvusvaheliste pankade laiem esindatus Euroopas, mis sunnib pankasid tõstma efektiivsust ja vähendama teenuste hindasid.

Pangandus Euroopas on läbi teinud suured muutused viimase paari kümnendi jooksul. Pankade arv on oluliselt kahanenud läbi arvukate ühinemiste ja ülevõtmiste. Peamise tuluallika – intressitulu osakaal on oluliselt kahanenud. Samuti on teenuste valik laienenud ka kindlustus-, pensioni-, fondi- ja muude väärtpaberitega seotud teenuste läbi. Euroopa regulatoorne keskkond on üha enam lõdvenemas läbi juriidiliste barjääride eemaldamise eesmärgiga luua ühtne finantsteenuste turg. Just dereguleerimine on loonud soodsa keskkonna pankade ühinemiste ja ülevõtmiste levikuks, mis omakorda on kaasa toonud pankade arvu vähenemise Euroopas.

Siseriiklik pankade ühinemine võimaldab pankadel vähendada kulusid ja saavutada piisav mõjuvõim konkureerimaks teiste pankadega. Samuti on levinud ka piiriülesed ühinemised, mille üheks põhjuseks on ka pankade piiratud laienemisvõimalused emariigis. Konkurentsi kadumist emariigis kontrollib konkurentsiamet. Peamisteks ühinemiste ja ülevõtmiste motivatsiooniks on Euroopas olnud efektiivsuse kasv läbi parima praktika omandamise. Samas aga ei ole vastavad uuringud leidnud tõestust pankade efektiivsussuhtarvude ega kasuminumbrite paranemisest. (Casu *et al* 2006).

Eesmärgiga abistada pankade integreerumist Euroopa erinevate piirkondade majanduskeskkondadega, on Euroopa finantsametkonnad vähendanud regulatoorseid piiranguid suurendamiseks konkurentsi ja tagamaks stabiilsust Euroopa pangandusturul. Financial Services Action Plan (FSAP) loomine on hea näide Euroopa liikmesriikide ühisest poliitikast pangandus ja finantssektorile. FSAP peamiseks eesmärgiks oli kaasa aidata veel konkurentsitihedama ja dünaamilisema finantsteenuste sektori arengule, mis omakorda tooks kaasa suurema majanduskasvu. Finantsteenuste tarbijad võidaksid läbi odavamate teenuste hindade ja teenuste pakkujad võidaksid läbi madalamate kulude teenuste osutamiseks. Originaalne dokument seadis paika peamised eesmärgid ja ajatabeli nende saavutamiseks. FSAP peamised eesmärgid olid (Ibid.):

- kehtestada ühtne turg pankadevahelisel finantsteenuste turul,

- garanteerida jaepanganduse avatus ja turvalisus,
- tugevdada järevalve normatiive,
- seada laiemad tingimused optimaalse ja ühtse finantsturu jaoks.

Tabel 1. FSAP saavutatud ja prognoositud mõjud

| Teenusvaldkond | Saavutatud mõjud | Prognoositavad mõjud |
|-----------------------|--|---|
| Pangandus | Kõrge arv sertifitseeritud riskijuhtimisega pankasid; piiriüleste maksete teenustasude vähenemine; suur arv pankasid on liitunud kodulaenu klienditeadlikkuse kasvatamise programmiga. | Paremad riskiga kohandatud kapitali osakaalud; suurem arv e-raha litsentse; digitaalse raha kasutamise kasv. |
| Kindlustus ja pension | Kasvanud professionaalsete vahendajate arv; kahanenud vahendajate arv; kasvanud kindlustusteenuse kvaliteet. | Muutus pensionifondide varade paigutuses; Pensionifondidel madalamad teenustasud ja suuremad tootlused. |
| Väärtpaberid | Paranenud informatsiooni kvaliteet noteeritud aktsiate kohta; uute kauplemisplatvormide loomine, olemasolevate kauplemisplatvormide konsolideerumine; kauplemismahtude suurenemine; kauplemiskulude vähenemine. | Vähenenud turu kuritarvitamise juhtumite arv; finantsnõustamise teenuse kvaliteedi kasv; kasvav piiriüleste tehingute maht. |

Allikas: Malcolm *et al* 2009

FSAP loomine kiirendas ühtse finantsteenuste turu suunas liikumist ning ühtlasi aitas kaasa pankade integratsioonile (Casu *et al* 2006). 2009. aastal Euroopa Komisjoni poolt tellitud ja CRA instituudi poolt läbiviidud uuringus vaadeldi FSAP majanduslikke mõjusid

panganduse, kindlustuse ja pensioni ning väärtpaberitega seotud teenustele. Uuringu tulemused tuvastatud mõjude ja prognoositavate mõjude kohta on esitatud tabelis 1: (Malcolm *et al* 2009)

Tabelist 1 annab tõestust asjaolule, et FSAP-ga seatud eesmärgid ja tegevused on suures osas ellu viidud. Saavutatud on suurem finantsteenuste integreerituse tase, madalamad teenuste hinnad, teenuste parem kvaliteet ja järelvalve. Ühtlasi prognoositakse uuringu tulemusena jätkuvat FSAP meetmete integreerimist Euroopa pangandussektoris.

1.1.3. Euroopa konkurentsipoliitika

Kuigi turgude hea toimimine on üks parimaid viise tagada kapitali efektiivne liikumine, on siiski igas majandusruumis tarvilik tagada ka kõikide turuosaliste võrdne kohtlemine. Üheks riskiks võrdsele kohtlemisele on olukord, kus üks või teine turuosaline saavutab piisavalt suure mõjuvõimu, et on suuteline turgu mõjutada. Konkurentsi ametid jälgivad, et konkurents ei oleks suurte turuosaliste suunas kallutatud. Euroopas teostab konkurentsi üle kontrolli Euroopa Komisjon. Ettevõtted, kes soovivad ühineda teiste Euroopas tegutsevate ettevõtetega, peavad selleks küsima luba Komisjonist, juhul kui ettevõtte ületab teatud suuruse piirangu. Sel juhul Komisjon hindab, kas ühinemine toob endaga kaasa liiga suure mõjuvõimu ühele firmale ja ohustab seeläbi konkurentsi. Samamoodi teostab Komisjon kontrolli ka hinnamõjutuste üle, hoidmaks ära olukordi, kus ettevõtted lepivad omavahel hindades kokku. Selline tegevus võib tuua kaasa massiivse trahvi, mis võib ulatuda kuni 10% ettevõtte rahvusvahelisest käibest.

Euroopa konkurentsipoliitika ei sätesta reegleid vaid ettevõtete, vaid ka valitsuste kohta. Valitsused soovivad vahetevahel ettevõtteid doteerida erinevatel eesmärkidel. Euroopa Liit on seadnud aga vastavad ranged piirangud teatud dotatsiooni liikidele. Piirangute eesmärgiks on välistada olukordi, kus valitsused võitlevad üksteisega näiteks mõne suure tootmiskompleksi rajamiseks just nende riiki. (Peng, Meyer 2009)

1.1.4. Konkurents teenuste sektoris

Teenindussektori ettevõtted nagu pangad, hotellid, restoranid ja transpordiettevõtted on alati olnud situatsioonis, kus lisateenustega konkureerimine on kriitilise tähtsusega. Eelnevat mõistmata on paljud ettevõtted klientide võitmiseks rõhku pannud hoopis hindade

langetamisele või üleliigsele turundamisele. Tänapäeval aga üha enam ettevõtteid olenemata sektorist, kus nad tegutsevad, leiavad ennast olukorrast, kus peamine toode ise on vaid alustalaks konkurentsieelise väljatöötamisel. Teenuste vaheline konkurents on saanud paljude ettevõtete jaoks reaalsuseks. Teeninduse ja lisateenuste hooletusse jätmine võib ettevõttele saada saatuslikuks.

Lisateenustele ja teenuste kvaliteedile keskendumiseks on kolm peamist põhjust, milleks on klientide poolsed nõudmised, konkurentide poolne surve ja tehnoloogia areng. Kliendid nõuavad üha enam lisaks probleemi tehnilisele lahendusele ka sinna juurde kuuluvat head teenindust, muutudes üha rohkem informeeritumaks turul olevatest võimalustest ning seeläbi ka nõudes ettevõttelt rohkem. Enamjaolt ootavad kliendid teenuste pakkujatelt rohkem mugavust, vähem probleeme, madalamaid lisakulusid ja vähem muret, teenuste ja toodete kasutamisest. Kokkuvõtlikult soovivad kliendid rohkem väärtust. Klientide poolset survet kasvatab ka konkurents, mis on muutumas üha tihedamaks ja globaalsemaks. Ettevõtted keskenduvad üha enam teenustele eesmärgiga pakkuda klientidele rohkem, mis omakorda mõjutab ka konkurente seda sama tegema. Tehnoloogilised arengud võimaldavad ettevõtetel pakkuda uusi teenuseid üha lihtsamini. Internet on väga võimas tööriist pakkumaks ettevõttele erinevaid võimalusi uute teenuste loomiseks ja enda klientidega parema suhte loomiseks. Tehnoloogia areng on muutunud lihtsamaks klientidega suhte hoidmise. Ettevõtete juhid peavad aga kõike seda arvesse võtma ja kohandama enda strateegiaga säilitamiseks olemasolevaid ja võitmaks juurde uusi kliente. (Grönroos 2007)

1.1.5. Klientide väärtus ettevõttele ja kliendisegmendid kasumlikkuse alusel

Ettevõtted peaksid olema teadlikud enda erinevate klientide väärtusest ettevõttele arvutades kliendi või kliendigrupi eluea väärtuse. Kui ettevõtte juhtidel on seesugune informatsioon, mõistavad nad, et pikaajalised kliendid on väga väärtuslik vara. See ühtlasi aitab ka turundajatel mõista kliendisuhete hoidmise tähtsust.

Klientide segmenteerimine kasumlikkuse alusel loob ettevõttele võimaluse turundada ja suunata enda kapitali klientide võitmiseks efektiivsemalt. Kasumlikkuse seisukohast on ahvatlev eelistada suuremaid kliente väiksemate ees ja rahuldatud kliente vähem rahuldatud klientide ees. Eeldades eelnevat ilma konkreetse tõestuseta võib mõjuda ettevõtte tulemustele halvasti. Nagu Storbacka (1994, 565) on oma jaepanganduses tehtud uuringutes tõestanud, võib ettevõttel olla suur hulk rahulolevaid kliente, kes ei ole ettevõttele kasulikud. Need

kliendid on tihti ettevõtte jaoks väikese käibega. Lisaks leidis ta ka, et suured kliendid ei ole alati kasumlikud.

Kui ettevõtte ei tea, kui kasumlikud on erinevad kliendisegmendid, ei ole võimalik võtta kasutusele vastavaid meetmeid olukorra parandamiseks. Väiksele ja kahjumlikule kliendile oleks otstarbekam pakkuda erinevat ja odavamalt teenuse lahendust. Pangad on hakanud suunama väiksemaid kliente kasutama odavamaid teenuste kanaleid nagu internetipangandus kasutades selleks hinnastamise strateegiat. Väiksemad kliendid saavad teha makseid kodust läbi personaalarvutite säästes sellega raha nii endale kui ka pangale, kes ei pea kulutama kallist tööjõudu vähekasumlike klientide teenindamiseks. Suuri ja kahjumlikke kliente peab aga käsitlema teisiti.

Kliendi kasumlikkuse mõõtmiseks on raske informatsiooni koguda, kuna süsteemid on loodud eesmärgiga mõõta toodete, mitte klientide kasumlikkust. Seesuguse analüüsi läbiviimiseks tuleb teostada eraldi analüüsid, kuid ka sel viisil võib olla raske saada kätte adekvaatset informatsiooni. (Grönroos 2007)

1.2. Pangandus kui teenus

Teenused on protsessid, kus teenust osutava ettevõtte ressursid koostöös kliendi ressursidega loovad väärtust kliendi tegevustele ja protsessidele. Teenuste roll majanduses on ajas kasvav. Teenuste tulu moodustab järjest suurema osa arenenud riikide sisemajanduse kogutoodangust. Ühtlasi kasvab ka teenindussektoris töötavate inimeste osakaal võrreldes teiste sektoritega. Varasemal ajal peeti teenuseid tööstus- ja põllumajandussektori toimimiseks vajalikuks lisaks, mis ei lisanud ühiskonnale suurt väärtust. Mida majandusstatistika koostamisel ei peetud tootmis-, tööstus- või põllumajandussektori tuluks, arvestati teenindussektori tuluna. See sisaldas finantsteenuseid, transporti, tervishoiu teenuseid, professionaalseid teenuseid ja teenuseid, mida pakkus avalik sektor. Ametlik statistika oluliselt alahindas teenindussektori tähtsust majandusele.

Tänapäeval defineeritakse teenuseid endiselt aegunud kujul, luues majandusteadlastele, poliitikutele ja ettevõtete juhtidele vale arusaama teenuste tähtsusest ja ühtlasi ka teenuste rollist ettevõtete vahelise konkurentsi ja rikkuse ümberjaotumise arengus. Seesugune ettekujutus teenuste osakaalust majandusele on eksitav, kuna nii ei kajastu tööstus- ja põllumajandussektorite varjatud teenused ning ühtlasi vaadeldakse teenuseid kui eraldi

sektorit, mitte vahendit saavutamaks konkurentsieelis ettevõtluses. Tänapäeva tööstusettevõtetes on üha väiksem osakaal inimtööjõust rakendatud tootmistegevusele, suurem osa inimtööjõust tegeleb toetavate teenustega.

Lisaks professionaalsetele nõustamisteenustele, logistikale ja teistele teenustele on olemas ka erinevaid tasulisi ja tasuta peidetud teenuseid, mis pakuvad ettevõtetele eelise enda konkurentide ees. Pakkudes klientidele lisaks füüsilisele või teenustootele ka erinevaid lisanduvaid teenuseid, on võimalik edestada enda konkurente olukorras, kus toote kvaliteet ja hind on konkurentidega samaväärne. Selline olukord on tänapäeva konkurentsivõitluses vägagi levinud. Väga raske on saavutada püsiv konkurentsieelis ainuüksi ettevõtte poolt pakutava tootega või teenusega, kuna see tähendaks, et ettevõtte peab olema suuteline hoidma tehnoloogilist eelist püsivalt teiste ettevõtete ees. Enamasti aga tehnoloogilist eelist pikaajaliselt hoida ei suudeta, mistõttu ettevõtted peavad üha enam eelise saavutamiseks panema rõhku enda poolt pakutavate lisateenuste arendamisele ja teeninduse kvaliteedile. Paljud ettevõtted langetavad konkurentsieelise saavutamise eesmärgil toodete hindasid. Selline strateegia võib olla lühiajaliselt efektiivne, kuid pikemaajaliselt loovutatakse sel viisil tulu, mis on vajalik ettevõtte püsiva konkurentsieelise arendamiseks. Kohe kui mõni konkurent suudab pakkuda madalamat hinda, kaovad ka kliendid. (Grönroos 2007)

Tänapäeva pangad pakuvad üha laiemat hulka teenuseid. Osutatavate teenuste hulk on tehnoloogia ja pangandussektori arenguga oluliselt kasvanud. Pangandussektor ei ole kunagi toimunud vaid intressimarginaali teenimise arvelt, kuid just viimaste aastakümnete jooksul on toimunud oluline muutus läbi teenuste lisandumise ning ühtlasi ka teenustulu osakaaludes kogutulust. Üheks peamiseks näiteks on märkimisväärne mitteintressi tulu osakaalu kasv. Osade pankade jaoks on mitteintressi tulu kasvanud läbi uute teenuste – investeerimispanngandus, väärtpaberite vahendamine, kindlustus lisandumisest. Teiste pankade jaoks on kasv tulnud läbi laenude pakendamise ja müümisest ning elektroonilise maksesüsteemi arendamisest. Paljud pangad on aga teinud ka kõike eelpool mainitud.

Mainitud muutused on aga kaasa toonud ootamatuid muudatusi pangandussektoris. Kui varasemalt usuti, et peamise tuluallika – intressitulu asendamine alternatiivsete tuluallikatega, muudab pangad vähem riskantseks, kuna väheneb äriotsuste ja intressimäärade muutumisest tulenev risk, siis tänapäeval on aga leitud, et selline eeldus ei vasta tõele. On avastatud, et kuigi mitteintressi tulu suurendab pankade tulu, muudab see ka pankade kasumid rohkem muutlikuks. (Rice, DeYoung 2004)

Küsimusele, kas mitteintressi tulu muudab pangad rohkem riskantsemaks on uurinud vastust erinevad teadusartiklid. M. Köhler uuris enda 2014. aastal avaldatud teadustöös mitteintressi tulu mõju Saksa pangandussektori riskitasemele. Uuritavaks perioodiks kasutas autor 2002-2012. aastate andmeid. Üheks peamiseks tulemuseks oli asjaolu, et riski tase sõltub panga ärimudelist. Kui jaepankade risk väheneb läbi toodete laiendamise ja lisatulu teenimise intressita toodetelt, siis investeerimispankadel vastupidiselt risk suureneb. Uuringu tulemusena selgus, et suurema stabiilsuse saavutamiseks peaksid pangad kasutama erinevaid strateegiaid sõltuvalt kasutatavast ärimudelist. (Köhler 2014). Peamised teenused on toodud allolevas loetelus (Rice, DeYoung 2004):

- makseteenused,
- deposiidi ja laenu teenused,
- investeerimise, pensioni ja kindlustuse teenused,
- e-pangandus.

1.2.2. Makseteenused

Üheks peamiseks pankade poolt pakutavaks teenuseks on makseteenused, pakkudes klientidele võimalusi erinevate maksete sooritamiseks. Maksesüsteemiks saab nimetada igasugust organiseeritud väärtuse edastamise süsteemi makse saatja ja makse saaja vahel. Seeläbi teostatavad maksed sisaldavad endas makseid toodete ja teenuste ja ühtlasi ka finantsvarade eest. Pankade osalemine maailma majanduses läbi makseteenuse pakkumise on märkimisväärse tähtsusega. Robert DeYoung ja Tara Rice leiavad enda 2004. aastal läbi viidud uuringus, et tulu makseteenustelt moodustab Ameerika Ühendriikide panganduses märkimisväärsed 20% pankade kogutulust ja koguni kaks kolmandikku pankade mitteintressituludest (Rice, DeYoung 2004). Efektiivne maksesüsteem on hästi toimiva finantssüsteemi alustalaks.

Eraklientide jaoks on peamised makseteenuse vormid (Ibid.):

- a) tšekkide väljastamine,
- b) krediidi ülekanne,
- c) maksed otsekorraldusega,
- d) plastikkaardi maksed.

- a) Tšekid on levinud maksevorm teenuste ja toodete eest. Juhul kui ostja maksab toote või teenuse eest tšekiga, siis kirjutab ta müüjale välja tšeki, mille müüja viib enda pank. Müüja pank seejärel taotleb ostja pangast vastava summa ülekannet. Juhul kui ostja kontol on piisav raha olemas, kantakse tšekil osutatud summa müüja pank.
- b) Krediidi ülekande korral juhendab ostja enda pank saatmaks müüja pangale osutatud rahasumma otse. Krediidiülekandeid kasutatakse arvete tasumiseks ning kaupade soetamiseks enne kauba kättesaamist.
- c) Maksed püsi- või otsekorraldusega kohustavad ostja/teenuse tarbija pank maksma teisele eraisikule või ettevõttele igal kuul kokkulepitud summat. Panga ülesanne on maksekorraldusest igal kokkulepitud ajaperioodil kinni pidada.
- d) Plastikkaardi maksed sisaldavad peamiselt krediit- ja deebetkaardi makseid. Kaardid ise ei ole maksesüsteemid, vaid toimivad vahelülina kontrollimaks kliendi andmeid ja teostamaks krediidi ülekannet.
 - a. Krediitkaardid pakuvad kaardi omanikule eelnevalt kokkulepitud krediidi limiiti maksete teostamiseks. Makse saaja maksab pangale vahendustasu igalt krediitkaardiga teostatud ostult. Ostja samas aga saab tasuta krediiti juhul kui tehingu summa tagastatakse pangale intressivaba perioodi jooksul. Juhul kui makset ei teostata enne intressivaba perioodi lõppu, tuleb krediitkaardi omanikul maksta pangale ka kokkulepitud intressi. Visa ja MasterCard on kaks suurimat pankadele kuuluvat krediitkaardi organisatsiooni. Suurbritannia valitsuse 2003. aasta uuringu “ The Consumer Credit Market in the Twenty-first Century” andmetel on krediitkaardid saanud üha suurema tähtsusega maksevahendiks ja seda ennekõike Suurbritannias ja Ameerika Ühendriikides. 1971. aastal oli Suurbritannias kasutusel vaid ühte sorti krediitkaart, aastaks 2003 oli neid aga 1300. Krediitkaardi võlgnevuste summa on samal ajavahemikul Suurbritannias kasvanud 32 miljonilt naelalt kuni 49 miljardi naelani.
 - b. Pankade poolt välja antavad deebetkaardid võimaldavad klientidel enda kontolt raha välja võtta. Kaarte saab kasutada sularaha väljastamiseks ja kontoga seotud informatsiooni päringuteks läbi sularahaautomaatide.

1.2.3. Deposiidi ja laenu teenused

Lisaks makseteenustele pakuvad pangad ka laia valikut deposiidi ja laenu teenuseid. Mainitud teenused sisaldavad endas (Rice, DeYoung 2004):

- a) Arvelduskonto, mida kasutatakse peamiselt maksete teostamiseks. Arvelduskontodele makstakse kas mitte üldse või väga väikest intressi. Pangad pakuvad erinevaid jooksevkontosid erinevatele klientidele ja turusegmentidele, mis enamasti sisaldavad ka pakette teistest teenustest.
- b) Tähtajalise hoiuse konto, mis on mõeldud rahasumma deponeerimiseks teatud aja perioodiks, millele makstakse ettemääratud või muutuva intressiga makseid. Kõik pangad pakuvad sarnast teenust, kuigi teenused võivad olla erineva intressi ja struktuuriga. Üldjuhul makstakse kõrgemat intressi hoiustele, mida ei ole võimalik enne tähtaja lõppu lunastada ja madalamat intressi hoiustele, mida on võimalik kas kohe või lühikese etteteatamise tähtajaga lunastada.
- c) Tarbimis- ja hüpoteeklaenu, on ühed tüüpilisemad tooted, mida pangad oma jaeklientidele pakuvad. Tarbimislaenu jagunevad tagatisega ja tagatiseta laenudeks, mis on üldjuhul mõeldud väiksemate summade laenamiseks lühemaks perioodiks. Hüpoteeklaenu on laenu kinnisvara tagatisel, mis on enamasti suunatud kodu ostmiseks. Sarnaste laenu intress on madalam tarbimislaenu ja tagatiseta laenu intressidest, samas on laenu periood oluliselt pikem. Peamised hüpoteeklaenu tüübid on vastavalt intressile – muutuva intressiga, kus intressimäär võib sõltuda erinevatest muutujatest nagu EURIBOR, LIBOR; fikseeritud intressiga, kus intress on fikseeritud kokkulepitud perioodiks; intressilaega, kus intressimäär on seatud maksimaalne määr, millest kõrgemale intress kokkulepitud ajaperioodi jooksul ei tõuse.

1.2.4. Investeerimis-, pensioni- ja kindlustusteenused

Klientidele pakutavate toodete seas osutavad pangad ka investeerimisteenuseid, mis sisaldavad endas erinevaid väärtpaberitega seotud teenuseid. Sellised teenused on fondid, investeerimisvõimalus erinevate ettevõtete aktsiatesse, võlakirjadesse ja paljudesse teistesse väärtpaberitesse.

Pensioni teenuse sisu on pakkuda kliendile pensionieaks sissetulekut, mida kogutakse läbi igakuiste maksete. Igakuised panused investeeritakse pikaajalistesse investeringutesse

ning lunastatakse kliendile pensionile jäädes. Seesuguseid pensionitooteid nimetatakse privaatpensioniteks, millele on üldjuhul riigi poolt sätestatud ka maksusoodustus eesmärgiga motiveerida inimesi pensioniks koguma.

Kindlustustooted kaitsevad kliente erinevate soovimatute sündmuste eest. Kliendid maksavad pangale kui kindlustajale igakuist preemiumit, mille pank sündmuse esinedes kliendile välja maksab. Kindlustustooteid on kahte tüüpi – elukindlustus ja tavaline kindlustus, mille alla kuuluvad vara ja õnnetusjuhtumi kindlustus. Õnnetusjuhtumi kindlustus koosneb kodu, reisi, arstiabi, auto ja erinevatest muudest kindlustuse tüüpidest. Lisaks mainitutele pakuvad pangad jaeklientidele veel ka finantsnõustamise, vara hoiustamise ja valuutavahetuse teenuseid. ((Rice, DeYoung 2004)

1.2.5. Pangandusteenuste osutamise kanalid

Pangandusteenuseid on võimalik pakkuda kliendile kasutades selleks erinevaid müügikanaleid. Üheks peamiseks teenuste osutamise meetodiks pankade puhul on näost-näku ehk tellerite vahendusel pangateenuste osutamine. Samamoodi võib teenuseid pakkuda ka läbi sularaha- ja makseautomaatide, interneti, kõnekeskuste ja telefonipanga. Iga teenuse osutamise kanal vajab erineval määral kapitaliinvesteeringut, neil on erinevad jooksevkulud ja ühtlasi ka erinevad kliendisegmendid, kes ühte või teist moodust kasutada eelistavad. Iga kanal pakub võimalust võita uusi kliente, vähendada teenuse osutamise kulusid, kiirendada pangandustoimingute protsessimise aega ja pakkuda uusi tooteid.

Pangad kasutavad erinevaid kanaleid peamiselt kahel eesmärgil – eesmärgiga pakkuda enda sihtgruppidele võimalikult mugavat ja kõikehõlmavat pangandusteenust ning teisalt kaitsta ennast konkurentide eest, kes võivad kliente võita läbi laiema hulga müügikanalite omamise. (Koch, MacDonald 2010)

Filiaalipangandus – suuremate pankade jaoks on tähtis laiendada enda füüsilist kohalolu läbi laiaulatuslike harukontori võrgustike avamise. Panga filiaal on jaekliendile suunatud pood, kus kliendid saavad soovitud teenuseid tarbida tellerite abil või elektrooniliselt läbi sularaha- ja makseautomaatide. Kaks kõige levinumat tüüpi on eraldiseisvad pangakontorid ning poodides ja kaubanduskeskuses olevad pangakontorid. Eraldiseisvad pangakontorid pakuvad üldjuhul laiemat valikut teenuseid, sisaldades nii laenu, deposiidi, kui ka rahahalduse ja investeerimisteenuseid. Poodides paiknevad kontorid pakuvad aga piiratud hulgal teenuseid olles suunatud poodi küllastavatele klientidele.

- Sularaha- ja makseautomaadid on arvuti abil toimivad telekommunikatsioonisüsteemid, mille abil on võimalik pakkuda piiratud hulgal pangandusteenuseid. Klientidele on automaatide kasutamiseks väljastatud plastikkaart, mille abil on võimalik automaatidest sularaha välja võtta, sularaha sisse maksta ning kontrollida enda konto seisu. Toiminguid on võimalik teha erinevate pankade sularaha- ja makseautomaatidest, kuid kasutades võõra panga automaate lisanduvad enamasti teenustasud. (Koch, MacDonald 2010)

Küsimust, kas suuremad pangad võivad sularahaautomaatides teenustasude kehtestamisest on uurinud Massoud *et al* 2006. aastal. Nende uuringu seisukohaks oli väide, et väiksemad pangad kaotavad suurematele pankadele kliente tulenevalt asjaolust, et suurematel pankadel on väljaarendatud laiem infrastruktuur sularahaautomaatide näol. Kliendid aga soovimata tasuda lisatasusid, vahetavad enda panga välja suurema vastu. Vastuse teadasaamiseks viidi läbi empiiriline uuring kasutades regressioonanalüüsi, milles kasutati pankade käest saadud andmeid. Uuringu tulemusel selgus, et suuremad pangad võivad sularahaautomaatide teenustasude olemasolust ja nende tõstmisest kliente juurde, samas väiksemad pangad kaotavad kliente. Järelikult suuremad pangad omavad olulist eelist omades rohkem ressursi rajamaks sularahaautomaatide võrgustik. (Massoud *et al* 2006)

- Internetipangandus – enamik pankasid pakub enda klientidele ka internetipanga teenust läbi turvalise veebilehe. Peamiselt pakutavad teenused on konto päringute teostamine, arvete maksmine, ülekannete sooritamine ja laenuaotlused. Internetipanga peamiseks eeliseks on selle mugavus, kuna klientidel on võimalik teostada vajalikke pangatoiminguid igal ajal ja igas kohas. Peamiseks tingimuseks on interneti olemasolu. Peamiseks miinuseks on harvad vargusjuhtumid, kus varastel õnnestub omandada kliendi kontoandmed ja kliendi kontoga tehinguid sooritada.
- Kõnekeskused on loodud panga jaeklientide paremaks teenindamiseks. Kõnekeskus koosneb ühtsest asukohast, mis on mõeldud panga töötajatele kliendikõnede tegemiseks ja klientide küsimustele vastamiseks. Pangad kasutavad kõnekeskuseid enamasti kliendipäringute lahendamiseks, telemarketingi eesmärgil ning võlgade sissenõudmisel. Suuremad pangad pakuvad klientidele ööpäevaringset klienditeeninduse võimalust. Kõnekeskused loovad pangale eelise juhul, kui nad on efektiivsed ja suudavad rahuldada enamike klientide soovid ja küsimused.

- Mobiilpangandus on uuenduslik pangandusteenuste osutamise kanal. Mobiiltelefonide kasutamine pangandusteenuste tarbimiseks võimaldab klientidele oluliselt mugavamat ja kiiremat ligipääsu panga teenustele. Kliendid ei pea enam pöörduma ei pangakontorisse ega kasutama arvutit, peamised teenused on ligipääsetavad ka läbi kliendi mobiiltelefoni jaoks loodud spetsiaalse keskkonna. (Koch, MacDonald 2010)

Erinevad kanalid sobivad erinevatele kliendisegmentidele. Enamasti just nooremad kliendid eelistavad kanaleid, mis on võimalikult mugavad võimaldades neil tarbida enamikke panga teenustest ilma kontorit külastamata. Seeläbi võidab ka pank, hoides kokku töökuludelt samas võimaldades teenida teenustelt tulu. 2004. aastal Luštšiku poolt koostatud uuringus, mis põhines Eestis ettevõtte, Hansapanga, andmetel, oli internetipanga teel teostatud makse kulu pangale 12.5 korda väiksem, kui kulu läbi harukontori. Eelnevast võib järeldada, et pankadel on võrdlemisi suur motiiv suunamaks kliente teostama makseid läbi internetipanga. (Luštšik 2004)

Norra riigi näitel, mis põhinesid 2001. aasta andmetel, tähendaks saja protsendilise paberraha ülekannetelt liikumine täielikult digitaalülekannetele kokkuhoidu 188 dollarit inimese kohta aastas, mis moodustas 0,6% Norra sisemajanduse kogutoodangust. (Humphrey *et al* 2001)

Vanemad kliendigrupid aga eelistavad enamasti filiaalipangandust, mistõttu peavad pangad klientidele pakkuma mõlemat võimalust, arvestades ka asjaolu, et üldjuhul just vanemad kliendid omavad deposiidikontodel rohkem raha ja esindavad seega ka kasumlikumat kliendisegmenti. (Ibid.)

1.3. Pangateenuste hinnastamine

Eesmärgiga võrrelda ja analüüsida erinevate pankade teenuste hindasid, on hea teada, kuidas teoorias pangad enda teenuseid hinnastavad. Käesolev peatükk annab ülevaate pankade poolt kasutatavast teenuste hinnastamise strateegiast. Peatüki materjal põhineb erinevatel teadusartiklidel ja pangandusteemalisel teenuste hinnastamise kirjandusel.

1.3.1. Toodete ja teenuste hinnastamine

Toote või teenuse hind peab olema piisavalt madal, et meelitada ostjaid toodet soetama, kuid samas piisavalt kõrge, et katta tootega seotud kulutused - uuringud ja arendamise, tootmise ning levitamise. Õige hind ei garanteeri ainuüksi lühiajalist kasumit, vaid annab ettevõttele ühtlasi ka vajalikud ressursid saavutamaks pikaajalist konkurentsivõimekust. Toodete hinnastamine rahvusvaheliselt on keerulisem kui kodumaiselt järgnevatel põhjustel (Daniels *et al* 2007):

- erinev riigipoolse sekkumise tase,
- turgude erinevus,
- muutuvad valuutade väärtused,
- erinevad praktikad toodete hinnastamisel.

Sageli on riikidel seatud teatud hinnapoliitikad erinevate toodete kohta, mis mõjutavad toodete hindasid lõpptarbija jaoks. Riiklik hinnakontroll võib seada tootele kas miinimum või maksimumhinna. Hinna alammäära seadmise eesmärgiks on üldjuhul piirata ettevõtete võimet konkurentsi hävitada läbi hindade madalal hoidmise saavutamaks monopoli positsioon. Paljud riigid kasutavad ka hindadele maksimummäärade kehtestamist, mis vähendab ettevõtete kasumeid. Riigipoolsete hinnamõjutuste erinevus Euroopa pangandussektoris on aga olematu just tänu ühtse turu loomise eesmärgil läbitud majandusreformidele.

Riigisiselt on ettevõtetel palju erinevaid võimalusi kliendigruppide segmenteerimiseks. Rahvusvaheline mõõde muudab kliendigruppide segmenteerimise aga veelgi raskemaks. Osades riikides võib ettevõttel olla palju konkurente ja seeläbi vähe mõjuvõimu hindade kujundamisel, samas teistes riikides võib aga konkurents olla väiksem ja seeläbi omada suuremat mõjuvõimu hindade määramisel.

Ettevõtted, mis on harjunud tegutsema ühe valuuta piires, võivad sattuda üsnagi keerulisse olukorda laienedes turule, kus on kasutusel emariigist erinev valuuta. Ettevõtte peab võtma kasutusele meetmed valuutade erinevusest tulenevate riskide maandamiseks välistamiseks olukorra, kus kasum väheneb või muutub kahjumiks läbi valuutakursi muutuse.

Lisaks peavad ettevõtted arvestama sellega, et erinevates riikides võivad kliendid olla harjunud erinevate hinnastamispoliitikatega. Juhul kui sihtriigis on kliendid harjunud emariigist erineva hinnastamisstrateegiaga, peaks ettevõtte sellega arvestama ja kohaldama enda hinnad vastavalt. (Ibid.)

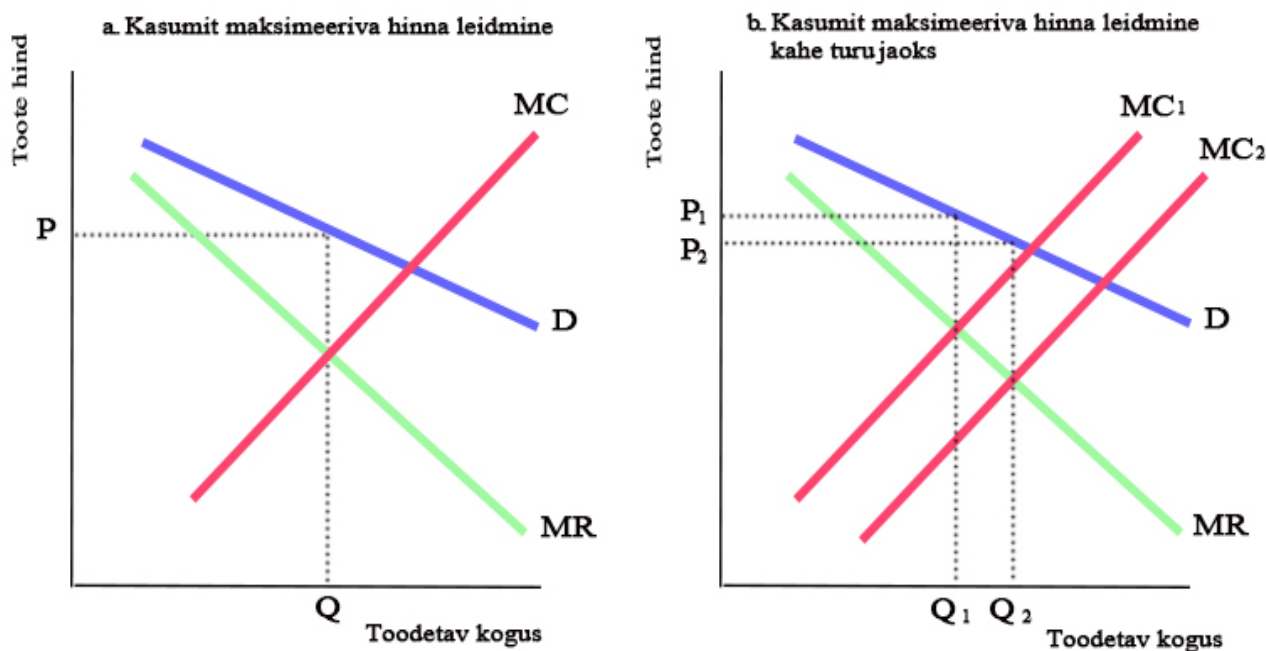
Rahvusvahelised ettevõtted valivad üldjuhul ühe järgnevatest hinnastamisstrateegiast (Griffin, Pustay 1996):

- a) Standardne hinnastamine
- b) Kaheosaline hinnastamine
- c) Turu järgi hinnastamine

- a) Rahvusvaheline ettevõtte, jälgides geotsentrilist lähenemist rahvusvahelisele turundusele, üldjuhul valib standardse hinnastamise meetodi, mis tähendab, et ettevõtte hinnastab enda tooteid samamoodi sõltumata sihtriigist. Ettevõtted, kes sellist meetodit kasutavad on enamasti kahte tüüpi. Esiteks ettevõtted, kelle tooted ja teenused on turul nähtavad, tänu millele on lihtne võrrelda hindasid konkurentidega. Ühe näitena antud olukorrast toovad Griffin ja Pustay ettevõtte Boeing, mis tegeleb lennuvahendite müügiga. Tooteid müüakse võrdlemisi harva ja tihti avaldatakse meedia vahendusel tehtud tehingute korral ka müügihind. Juhul kui Boeing müüks lennukeid erinevate hindadega erinevatele klientidele, oleks klientidel, kel on võimalik soetada tooteid madalama hinnaga, kasumlik müüa lennukeid ise edasi klientidele, kelle käest soovitakse suuremat hinda sama toote eest. Seeläbi on kliendi rahvus ettevõttele vähese tähtsusega. Teiseks ettevõtted, kes müüvad toormeid suure konkurentsiga turgudel. Antud olukorra kohta toovad autorid näiteks toornafta müügiga tegelevad ettevõtted, kes müüvad oma klientidele naftat maailmaturu hinnaga, mis on välja kujunenud läbi pakkumise ja nõudluse suhte maailma toornafta turul. Ka teisi toormeid müüakse maailmaturu hindadega sõltumata kliendi rahvusest.
- b) Ettevõtte, kes kasutab etnotsentrilise turundamise meetodit, kasutab üldjuhul kaheosalist hinnastamise meetodikat, kus kodumaal müüdavatele toodetele kehtestatakse üks hind ning välismaal müüdavatele toodetele teine, ühtne hind. Kaheosalisele hinnastamisele on omane tootega seotud arendus- ja püsikulude jaotamine kodumaal müüdavatele toodetele. Rahvusvaheliselt müüdavatele toodetele omastatakse vaid muutuvkulud. Sedasi toimides on lihtsam enda tootega uuele turule siseneda. Lühiajaliselt on see hea strateegia, kuid pikaajaliselt on ettevõtte jaoks tähtis arendada välja sobiv rahvusvaheline strateegia, oskusteave ja väljavaade saavutamaks pikaajaline edu sihtriigis. Samas on kaheosalist hinnastamist kasutavad ettevõtted

haavatavad erinevatele regulatsioonidele. Paljud riigid on kehtestanud regulatsioonid, mis sellist tegevust piiravad kaitsmaks kodumaiseid ettevõtteid.

- c) Ettevõtte, kasutades polütsentrilist lähenemist rahvusvahelisele turundamisele, kasutab üldjuhul turu järgi hinnastamise meetodit. Turuhinnastamine on kolmest meetodist kõige keerulisem, kuid samas kõige enam kasutatud. Ettevõtte, kes kasutab turuhinnastamist, kohandab enda toodete ja teenuste hinnad vastavalt sihtriigi turuga, kuhu ettevõtte siseneb eesmärgiga maksimeerida kasum igas riigis. Suurimat kasumit teenib ettevõtte toodetud koguse punktis, kus tema piirtulu ja piirkulu on võrdsed. Joonisel 1 on näidatud ettevõtte kasumit maksimeeriva tootmiskoguse leidmine läbi nõudluskõvera, ettevõtte piirkulu ja piirtulu kõverate. Punktis, kus piirtulu ja piirkulu kõverad ühtivad, leitakse optimaalne kogus. Nõudluskõvera abil leitakse antud koguse juures vastav toote hind, mis on ettevõtte kasumit maksimeeriv hind. Joonisel 1, graafikul b on näha olukord, kus ettevõtte tegutseb kahel turul, mille nõudlus- ja piirtulu kõverad on võrdsed, kui toote piirkulu kõverad on erinevad. Ettevõtte piirkulu on esimeses riigis kõrgem kui teises, lähtuvalt eelnevast peab ka ettevõtte kasumit maksimeeriv hind olema riigis 1 kõrgem kui riigis 2. (Griffin, Pustay 1996)



Joonis 1. Kasumit maksimeeriva hinna leidmine ühe ja kahe turu jaoks

Allikas: Griffin, Pustay 1996

1.3.2. Teenuste hinnastamine panganduses

Üheks peamiseks erinevuseks pankade teenuste hinnastamises on võimalus kasutada nii otsest kui ka kaudset hinnastamise meetodit. Kuna pangad hoiavad klientide raha, on neil võimalus maksustada kliente kaudselt läbi alternatiivkulu, maksmata klientide deposiitidele intressi ja teenides deponeeritud rahalt intressi. Sellisel juhul teenivad pangad klientide pealt tulu ning neil on võimalus mitte küsida klientidelt konto hooldustasusid. Sarnane võimalus puudub kõikidel teistel ettevõtetel, mistõttu on panganduses rohkem võimalusi toodete ja teenuste hinnastamiseks. Kaudne hinnastamine sisaldab endas üldjuhul nõuet hoida kontol kokkulepitud minimaalset summat. Ühtlasi on võimalik valida ka konkreetne hinnastamise strateegia igale tootele – fikseeritud tasul põhinev hinnastamine, tehingupõhine hinnastamine või kaheosaline hinnastamine. Lisaks eelnevale on võimalik ka seada hinnastamise tasemed.

Kaudse hinnastamise peamiseks puuduseks on võimaluse puudumine klientide motiveerimiseks tegemaks vähem tehinguid või suunata neid teostama tehinguid pangale soodsamal viisil. Otsese hinnastamise abil on aga võimalik kliente suunata teostama makseid

läbi panga jaoks soodsamate kanalite. Võimalikud on erinevad hübriidvormid, mille korral on klientidele määratud minimaalne deposiidi summa, mille korral on kliendil võimalik teostada piiratud arvul makseid ilma tasuta. Järgnevalt on loetletud peamised hinnastamise strateegiad arvelduskonto tehingutele ja teistele pangandusteenustele (Drake 1995):

1. Fikseeritud tasul põhinev hinnastamine – püsitasul põhinev makse, mis ei arvesta kontoga tehtud tehingute mahtu.
2. Tehingutasul põhinev hinnastamine, mis katab tehinguga seotud otsesed ja kaudsed kulud.
3. Kaheosaline hinnastamine, mis on kombinatsioon kahest eelnevast maksustamise viisist. Sellise hinnastamise puhul maksab klient perioodilist makset ning lisaks iga tehtud tehingu eest.

Peamiseks hinnastamise küsimuseks on kuutasul põhinevate- ja tehingupõhiste hindade omavaheline suhestamine. Paljude pangandusteenuste osas on püsikulud oluliselt suuremad kui muutuvkulud. Infrastruktuuri arendamise ja hooldusega seotud kulud on märkimisväärselt suuremad kui individuaalse ülekande protsessimisega seotud kulud. Eelnevat arvesse võttes on raske seada tehingupõhiseid kulusid viisil, mis garanteeriks ka püsikulude katmise panga jaoks. Maksesüsteemides on püsikulud suured, samas kui tehingutasuga seotud muutuvkulud kahanevad tehingute arvu kasvades. Siit võib tekkida olukord, kus pank motiveerides kliente suurema tehingute arvu korral madalamate hindadega, teenib püsikulude tõttu hoopis kahjumit. Peamiseks lahenduseks antud probleemile on kaheosalise hinnastamisstrateegia rakendamine. (Drake 1995)

1. *Fikseeritud tasul põhinev hinnastamine* – kuigi tänapäeval on tavaks klientidel maksta vastavalt tarbitud kogusele, ei ole tehingupõhine hinnastamine alati parimaks lahenduseks. Sarnast hinnastamisstrateegiat kasutavad lõbustuspargid, suusakeskused, kuurortid, kus ühtne hind võimaldab ligipääsu kõikidele teenustele ja lisanduvaid kulusid kliendile ei rakendu. Pangad pakuvad sellist võimalust klientidele küsides kontodelt fikseeritud perioodilist tasu võimaldades seeläbi lisatasuta maksete teostamist. Fikseeritud tasu arvutatakse summeerides nii püsi- kui ka muutuvkulud lähtudes keskmisest tarbimisest. Negatiivsest küljest on tegemist ebaratsionaalse maksustamisviisiga, kuna kliente ei ole võimalik motiveerida vähem tarbima säästmaks kulusid, reaalsuses võib olukord olla vastupidine – kliendid soovivad kuutasust saadavat kasu maksimeerida ja kasutada teenuseid rohkem. Püsitasul on ka

omad eelised, sellist hinnastamise meetodit on lihtne administreerida, ühtlasi loob klientidele kindlustunde lõppkulu suhtes, on klientidele lihtsasti mõistetav.

Võimalus on piirata püsitasul põhineva süsteemiga tehtavat maksimaalset tehingute arvu. Mahtu ületavate tehingute eest küsitakse lisatasu. Selline meede piirab klientide poolset teenuste üleliigset tarbimist. See on tavapärane praktika nii Ameerika Ühendriikide kui ka Euroopa panganduses.

2. *Tehingutasul põhinev hinnastamine* – alternatiivne strateegia kaupade ja teenuste hinnastamiseks on tehingutasul põhinev maksustamine. Sel viisil on võimalik kaks alternatiivi: hind sisaldab kas ainult toote muutuvkulu või hind sisaldab nii muutuvkui ka toote või teenusega seotud püsikulu. Esimesel juhul ei kaeta toote või teenuse pakkumisega seotud püsikulu, mis võib olla probleemiks proportsionaalselt suurte püsikulude korral. Teisel juhul on ebasoodsas olukorras kliendid, kes kasutavad tooteid enam makstes kinni proportsionaalselt suurema osa püsikuludest.
3. *Kaheosaline hinnastamine* – kolmandaks hinnastamise strateegiaks on kombineerida eelnevad hinnastamise meetodid üheks. Kaheosaline hinnastamine sisaldab endas püsitasu sõltumata kliendi tarbimisest ning tehingutasu, mis sõltub konkreetse kliendi tehingute mahust. Sel viisil hinnastades välditakse ebaseaduslikkuse probleeme, mis esinesid kahe eelneva strateegia korral. Fikseeritud tasu on hind kliendile toote või teenuse kasutamise võimaluse eest, tehingutasu on aga hind iga järgneva ühiku hüve pakkumise eest.

Panga püsikulud koosnevad kahest osast – kulud, mis on seotud individuaalsete klientidega ning kulud, mis on seotud panga toimimisega. Kui püsikulud moodustavad suure osa kogukuludest, on pankadel mõistlik kasutusele võtta kaheosaline hinnastamise süsteem. Kaheosalise süsteemi püsikulude pool võib olla maksustatud nii otseselt kui ka kaudselt. Kaudse maksustamise korral tuleb silmas pidada asjaolu, et panga poolt teenitud kaudne tulu sõltub kehtivast intressimäärast. (Drake 1995).

1.3.3. Laenude hinnastamine

Intressimäär laenudele, mida pangad klientidele väljastavad, sõltub mitmest faktorist, milleks on rahaturu olukord, kapitali kättesaadavus, kohalikud majandusfaktorid, kogu varade portfelli likviidsus, konkureerivad laenude hinnastamise praktikad, pikaajalise kliendisuhete kasumlikkus, laenu pikkus ja panga kasumi eesmärgid.

Laenud peaksid olema hinnastatud lähtuvalt allolevast valemist:

$$\text{Laenu hind} = \text{Kapitali hind} + \text{Administratiivkulud} + \text{Kahjumi reserv} + \text{Kasum}$$

Valemi ideeks on põhimõte, et laenud peaksid olema hinnastatud viisil, mis garanteerib, et kaetud oleks nii kapitali hankimise, administratiivsete toimingute, kahjumi reservi ja soovitud kasumi osa. (Carner 2011).

1.3.4. Uute teenuste lisandumise mõju

Pangandusteenuste lisandumise ja tuluallikate osakaalu muutusega intressitulult tugevalt ka teiste mitteintressi tulu toovatele teenustele on erinevad uurijad pannud mõtisklema ka küsimuse üle, kas pangad kasutavad laene, et müüa teisi mitteintressi tulu tootvaid tooteid. Lepetit *et al* uurisid enda 2008. aastal avaldatud töös, kuidas on muutunud laenude marginaalid tulenevalt erinevate teenuste lisandumisega pangandussektorisse. Nad leiavad, et mida suurem osakaal kogutulust on mitteintressi tuludel, seda madalamad on laenude marginaalid. Seega laenajate maksejõuetuse risk on alahinnatud. Eelnevast tulenevalt järeldavad uurijad, et pangad võivad kasutada laene hinnaliidri strateegiaga klientide võitmiseks. See võib olla ka üheks põhjuseks, mis erinevate uuringute tulemusena on teenuste lisandumise ja nendest pärineva käibe kasvu tulemuseks pankade suurem volatiilsus. (Lepetit *et al* 2008)

2011. aastal Antzoulatos *et al* poolt koostatud teadusartiklis uurisid autorid, kuidas on muutunud pankade mitteintressi tulu riigiti. Töö eesmärgiks oli leida sarnasusi erinevate Euroopa riikide muutunud tulujaotustes. Uurijad leidsid, et Euroopa ja OECD liikmesriikide panganduses esineb tugev seos pankade tulujaotustes, mis ühtlasi toob endaga kaasa tugeva süstemaatilise riski. Kuigi lähtuvalt sarnastest regulatiivsetest ja konkurentsitingimustest võis eeldada, et pankade tulujaotus muutub sarnasel moel üle maailma, autorite poolt leitud koonduvuse kõrgele tasemele ei ole leitud loogilist teoreetilist põhjust.

Tulemused aga viitavad ka asjaolule, et juhul kui pangad üle maailma jälgivad samu strateegiaid otsuste tegemisel, on nad avatud ka samadele riskidele. Mitteintressi tulu osakaal on üks peamisi funktsionaalseid riski mõõdikuid. Järelikult on globaalne süstemaatiline risk panganduses suurem kui prognoositud, soovitud riski hajutamine ei ole andnud soovitud

efekti. Eelnevast lähtudes ei ole ka üllatav 2007. aastal alanud finantskriis. (Antzoulatos *et al* 2011)

1.4. Varasemad uuringud pangandusteenuste hinnastamisest

1.4.1. Kaardimaksete hinnastamine Skandinaavia panganduses

Järgnevalt on esitatud ülevaade Willesoni poolt 2009. aastal avaldatud uuringust, kus autor võrdles kaardimaksete hinnastamise erinevusi Skandinaavia pankade puhul. Uuriija võrdles 57 erinevat panka Taanist, Rootsist, Norrast, Soomest ja Islandilt.

Kõige tihedamalt kasutatud kaardimakse teenuseks Skandinaavia panganduses on deebetkaart, mida hinnastatakse enamasti aastamaksu põhiselt sõltumata kliendi poolt tehtud tehingute arvust. Osa pankasid kasutas ka kaheosalise maksu rakendamist, kus kliendil tuleb tasuda lisaks ka iga tehingu kohta tasu. Soome ja Rootsi pangad tehingu kohta hinnastamist ei rakendanud, teistes riikides leidsid pankasid, kus sellist meetodit kasutati.

Ühtlasi selgus vaadeldavate pankade hinnastamismeetoditest, et pangad pigem suunavad inimesi kasutama tellereid sularaha väljavõtmiseks, mis on vastupidine üldlevinud teooriale, mille kohaselt pangad suunavad oma kliente pigem odavamates kanalites tehinguid teostama. Sularahaautomaatide kaudu raha väljavõtmine on panga jaoks madalamate kuludega. Enamik pankasid, kus sularahaautomaatidest raha väljavõtmine on tasuta, asusid Rootsis, Soomes ja Islandil. Ühtlasi esines uuritavatest pankadest üheksal hinnaerinevusi sõltuvalt sularaha väljastamise kellaajast. Juhul kui seda tehti väljapool töötunde, olid automaadi toimingud kallimad. Sellised pangad asusid Norras ja Taanis. Rahvusvaheliselt tegutsevad pangad üldjuhul võtsid kasutusele hinnastamisestrategia, mis oli sihtriigis domineeriv.

Täisteenusust pakkuvad pangad üldjuhul küsisid tehingutasusid tihedamini kui nišipangad. Eelnev viitab asjaolule, et täisteenusust pakkuvad pangad on rohkem huvitatud klientide suunamisest kuluefektiivseimate makseviiside suunas. Ühtlasi leidis töö autor, et täisteenusust pakkuvad pangad väljastasid ka deebetkaarte, kuid nišipangad pakkusid vaid krediitkaarte enda klientidele. (Willesson 2009)

1.4.2. Jaepanganduse teenuste hinnad rahvusvaheliste ja kodumaiste pankade konkurents

Hannan on oma 2006. aastal avaldatud uuringus analüüsinud rahvusvaheliste pankade kohalolu mõju kodumaistele pankade teenuste hindadele. Analüüsitud andmed pärinesid aastatest 1999 ja 2000. Uuringu tulemusel leidis autor, et rahvusvahelised pangad küsivad keskmiselt oluliselt kõrgemaid teenustasusid kui seda teevad kodumaised pangad. Kõige levinumate teenuste eest küsivad kodumaised pangad kõrgemaid hindasid juhul kui konkurents turul on väiksem, mis tähendab, et turul tegutseb vähem pankasid. Küll aga nõrgeneb mainitud seos rahvusvaheliste pankade olemasolu korral. Võrreldes kodumaiseid pankasid, ilmneb seos: suuremad pangad küsivad suuremaid teenustasusid kui väiksemad pangad. Lisaks selgub, et kui pangaautomaatide teenustasud välja jätta, siis üldiselt on teenustasud kõrgemad suurematel turgudel.

Kodumaised pangad kehtestavad levinumatele teenustele kõrgemaid hindasid juhul kui välismaiste pankade kohaolu koduturul on suurem. Eelnev ei kehti võõra kliendi sularahaautomaatide tasudele, mille põhjuseks võib olla suurte rahvusvaheliste pankade kõrgete sularahaautomaadi tasudega konkureerimine.

Antud uuringust selgub, et kohalikud pangad mängivad siiski rolli kohaliku turu keskmise hinnapoliitika kujundamisel. Andmetest selgub, et rahvusvaheliste pankade hinnad on endiselt sõltuvuses kohalike pankade hindadega, samas on seos vähenemas rahvusvaheliste pankade arvu kasvuga kohalikul turul. (Hannan 2006)

1.4.3. Pangateenuste hinnastamise ja pangavahetamise kulu omavaheline seos

Käesolevat teemat on uurinud Hannan ja Adams 2011. aastal avaldatud teadustöös. Pangandus on üks sektoreid, kus kliendi jaoks panga vahetamisega seotud kulud on otseselt tuntavad ja ühtlasi ka rahas mõõdetavad. Eelnevat võtavad arvesse ka pangad oma teenuste hinnastamise otsustes. Küll aga tekib konflikt arvestades uute ja vanade klientide hinnastamise strateegia erinevust. Nimelt vanemad kliendid kogevad panga vahetamisega seotud kulusid, mistõttu on võimalik seada neile madalamad deposiidi intressid, samas nii tehes võidetakse endale vähem uusi kliente, kes on alles otsustamas, millist panka valida. Uurijad leiavad, et mõistlikum on hoida madalaid deposiidi intresse aegadel, kui klientide lahkumine pangandusturult on suurem kui uute klientide sisenemine ning vastupidiselt seada

kõrgemad intressid aegadel, mil klientide sisenemine pangandusturule on suurem kui lahkumine. Antud eeldus leidis kinnitust ka reaalsete pankade ja vastavate turgude andmeid analüüsides. Eelnevast järeldus, panga vahetamisega seotud kulud on olulise tähtsusega pangapoolsetes hinnastamise otsustes. Ühtlasi selgus uuringutest, et pangad seades deposiidi intresse arvestavad klientide pealt tulevikus teenitava kasumiga. (Hannan *et al* 2011)

2. TEENUSTE HINDADE VÕRDLUS

2.1. Andmete ülevaade

Käesoleva töö koostamisel on kasutatud 82 panga või panga harukontori andmeid Eestist, Lätist, Leedust, Soomest, Rootsist, Norrast ja Taanist. Erinevaid pankasid on 50. Pankade valikul lähtuti esmajärjekorras pankade suurusest ja eelistatult ka esindatusest erinevates riikides. Lisaks rahvusvahelistele pankadele on uuritavate pankade hulka lisatud ka iga riigi kohta kohalikke pankasid, mis tegutsevad vaid kohalikul turul. Nimetatud seitsmes riigis on krediitiasutusi kokku 954, käesolevas töös on seega võrreldud ligikaudu 9 protsendi pankadest. Pankade teenuste hinnad on leitud ettevõtete veebilehtedelt, viide iga allika kohta on ka eraldi välja toodud käesoleva töö viidetes. Arvestades, et pankade teenuste hinnad on ajas pidevas muutumises, on tähtis ära märkida, et andmed on kogutud ajavahemikul jaanuar kuni aprill 2015. Allolevates tabelis 2 ja tabelis 3 on riikide kaupa toodud pangad, mille andmeid on kasutatud.

Kui Baltikumis asuvate pankade hinnakirjad olid enamasti lihtsasti leitavad, siis Skandinaavia riikides asuvate pankade hinnakirjade leidmine ettevõtete veebilehtedelt oli oluliselt keerulisem ning paljudel puudus hinnakiri sootuks, mistõttu ei saanud selliste pankade andmeid ka käesolevas töös kasutada. Enamiku pankade hinnakirjad olid aga siiski leitavad. Pankade puhul, mille hinnakirja leida ei õnnestunud, saadeti panga e-mailile kiri sooviga leida viide hinnakirjale. Märkimisväärne on ka asjaolu, et kuigi enamikel pankadel oli välja toodud kontaktist telefoni number, siis paljude pankade puhul oli väga raske leida e-maili aadressi, kuhu enda küsimus saata. Skandinaavia pankade hinnakirjades avaldatavate andmete hulk oli oluliselt väiksem kui Baltikumi pankade poolt avaldatavate andmete hulk. Baltikumi pankade puhul oli sarnaselt kõigis kolmes riigis enamike teenuste hinnad hinnakirjas kajastatud, Skandinaavia pankade hinnakirjades, kõikides riikides sarnaselt, oli aga infot oluliselt vähem.

Tabel 2. Eesti, Läti, Leedu ja Soome pankade loetelu

| Eesti | Läti | Leedu | Soome |
|------------------|---------------------------|------------------|--------------------|
| Swedbank | Swedbank | Swedbank | Nordea |
| SEB | SEB | SEB | Danske |
| Danske Bank | Danske Bank | Danske | Lähitapiola Bank |
| DNB | DNB | DNB | Säästopankki |
| Nordea | Nordea | Nordea | Pop Pankki |
| Citadele | Citadele | Citadele | Handelsbank |
| Krediidipank | Pohjola Bank | Pohjola Bank | Aktia Savings Bank |
| LHV | Krediidipank | Siauliu Bankas | S-Pankki |
| BigBank | ABLV Bank | Finasta | Alandsbanken |
| Versobank | Norvik Panka | Medicinos Bankas | |
| Tallinna Äripank | Expopank | | |
| Handelsbanken | Baltic International Bank | | |
| | Reverta Bank | | |
| | Rietumu Bank | | |

Allikas: Autori koostatud Lisas 1 toodud andmete järgi

Valdava osa Skandinaavia pankade hinnakirjad olid leitavad vaid kohalikus keeles, mistõttu tuli kasutada Google Translate veebikeskkonda andmete tõlkimiseks. Eelnevalt tulenevalt võib esineda ka tõlke täpsusest tulenevaid vigu hinnakirja andmete kogumises. Vea suurust ei oska töö autor objektiivselt hinnata, kuna tõlke täpsem kontroll nõuaks käesoleva töö raames liialt suurt ressursi. Kasutatud on hindasid, mis kehtivad kõikidele klientidele sõltumata kliendisuhete staatusest ja arvestamata pakutavaid soodustusi pikaajalistele või suurema käibega klientidele. Kuna Rootsi, Taani ja Norra teenuste hinnad olid kohalikus valuutas, on hinnad võrdlemiseks arvatud ümber eurodeks kasutades kalkuleerimisel Google Finance veebikeskkonna poolt avaldatavat andmete hankimise hetkel kehtinud vahetuskurssi.

Tabel 3. Rootsi, Norra ja Taani pankade loetelu

| Rootsi | Norra | Taani |
|-----------------------|------------------|-----------------------|
| Swedbank | Swedbank | Swedbank |
| SEB | Danske Bank | Danske Bank |
| Danske Bank | DNB | Nordea |
| DNB | Nordea | Jyske Bank |
| Nordea | Norwegian Bank | Nykredit Bank |
| Norwegian Bank | Handelsbanken | Sydbank |
| Handelsbanken | Santander Bank | Arbejdernes Landsbank |
| Länsförsäkringar Bank | BN Bank | Banknordik |
| Ikano Bank | Ekspress Bank | Vestjysk Bank |
| ICA Banken | YA Bank | ALM Brand Bank |
| Forex Bank | Sparebanken Vest | Djurslands Bank |
| Santander Bank | Cresco Bank | |
| Ölands Bank | Landkredittbank | |

Allikas: Autori koostatud Lisas 1 toodud andmete järgi

2.2. Hindade ja hinnastamise strateegiate võrdlemise meetodid

Lisaks teenuste hindade kehtestamisele, on pankadel võimalik oma toodete hindade seadmisel valida mitmete erinevate hinnastamisstrateegiate hulgast, millest ülevaade on toodud ka käesoleva töö teoreetilises osas. Erinevate Baltikumi ja Skandinaavia pankade toodete hindade võrdlemine on seetõttu jagatud kaheks:

- Erinevate toodete hinnastamisstrateegiate erinevus.
- Erinevate toodete hindade erinevus.

Käesolevas töös andmete võrdluseks on kasutatud ristanndmete analüüsi, kuna andmed on staatilised ehk ühe perioodi kohta. Hindade võrdluseks ajaks ei ole kahjuks võimalik koguda pankadelt andmeid minevikus kehtinud hindade kohta. Hinnastamise strateegiate

võrdluseks on kasutatud kvalitatiivset, hindade võrdluseks kvantitatiivset analüüsi. Hindade võrdlemiseks on kogutud hinnainfot enam kui 300 teenuse kohta nii era-, kui ka äriklientide lõikes. Kuna aga enamike pankade puhul oli hinnainfot võimalik leida vaid valitud teenuste kohta, on käesolevas töös on analüüsitud teenuseid, mille kohta oli võimalik koguda andmeid kõige enama arvu pankade korral.

Käesolevas töös kasutatud pangad iga riigi kohta on esitatud Lisas 2. Tabelis 4 on näidatud erinevate riikide pankade osakaal kogu valimis. Baltikumi pankasid on kokku 36, Skandinaavia pankasid 46, moodustades vastavalt 43,9 ja 56,1 protsenti kogu valimist. Kõige vähem on kasutatud Soome pankasid, kõige enam Läti pankasid.

Tabel 4. Riigid valimis

| Riik | Pankasid | Osakaal (%) |
|--------------|----------|-------------|
| Eesti | 12 | 14,6 |
| Läti | 14 | 17,1 |
| Leedu | 10 | 12,2 |
| Soome | 9 | 11,0 |
| Rootsi | 13 | 15,9 |
| Norra | 13 | 15,9 |
| Taani | 11 | 13,4 |
| Baltikum | 36 | 43,9 |
| Skandinaavia | 46 | 56,1 |
| Kokku | 82 | 100 |

Allikas: Autori koostatud Lisas 1 toodud andmete järgi

3. TOODETE HINDADE JA HINNASTAMISMEETODI VÕRDLUS

3.1. Toodete hinnastamise viisid Baltikumi ja Skandinaavia pankades

Käesolevas peatükis on kirjeldatud erinevate pankade poolt kasutatavaid teenuste hinnastamise mudeleid. Kuna enamik pangatooteid olid hinnastatud samal viisil, on käesolevas peatükis analüüsitud vaid selliste toodete hinnastamise mudelid, mille vahel esinesid erinevused.

Tabelis 5 on toodud andmed erinevate hinnastamise meetodite kohta konto avamise, hooldustasu ja konto väljavõtete alaste teenuste osas. Hinnastamise meetodite all on kasutatud järgnevaid lühendeid:

- FIKSEERITUD – teenustasu on fikseeritud summa,
- MUUTUV – teenustasu sõltub teenuse tarbimisest,
- KAHEOSALINE – teenustasu on kaheosaline, koosneb üldjuhul perioodi või miinimumtasust ja tehingutasust, mis sõltub teenuse tarbimisest,
- ERISTAV – teenustasu määra sõltuvus kliendist või tehingu summast,
- TASUTA – teenustasu puudub.

Arvelduskonto avamise hinnastamisel kasutavad kõik pangad, mille kohta oli võimalik andmeid leida, ühekordset hinnastamist, mis tuleb tasuda konto avamisel. Konto avamistasu kohta oli andmeid 45 panga kohta. Nendest pankadest üle poole kasutasid ka eristavat hinnastamist, mis antud kontekstis tähendab, et pangad teevad vahet, kas kontot avada sooviv klient on kohalik või välismaalane. Eristava hinnastamise korral oli alati välismaise kliendi poolt tasutav teenustasu kõrgem. Samas napilt alla poolte pankadest ei teinud vahet, kas klient on kodu- või välismaine. Kõige suurem kliendi päritolu eristamise osakaal oli Eestis asuvatel pankadel (91%), millele järgnes Leedu (77,7%) ning Läti (46,1%). Skandinaavia pankadest ei teinud mitte ükski vahet kliendi päritolul. Konto avamisega seotud tasud olid võrdsed nii kodu- kui ka välismaistele klientidele.

Tabel 5. Kontoga seotud tasude hinnastamismeetodite ülevaade

| Hinnastamise meetod | Konto avamine | Osakaal (%) | Konto hooldustasu | Osakaal (%) | Konto väljavõtte | Osakaal (%) |
|---------------------|---------------|-------------|-------------------|---------------|------------------|-------------|
| FIKSEERITUD | 45 | (54,9) | 36 | (43,9) | 0 | (0) |
| MUUTUV | 0 | (0) | 0 | (0) | 51 | (62,2) |
| KAHEOSALINE | 0 | (0) | 0 | (0) | 3 | (3,7) |
| ANDMED PUUDUVAD | 37 | (45,1) | 46 | (56,1) | 28 | (34,1) |
| KOKKU | 82 | (100) | 82 | (100) | 82 | (100) |
| <i>ERISTAV</i> | <i>23</i> | <i>(28)</i> | <i>11</i> | <i>(13,4)</i> | <i>0</i> | <i>(0)</i> |

Allikas: Autori koostatud Lisas 1 toodud andmete järgi

Konto hooldustasu kohta võis leida andmeid 36 panga kohta, millest kõik kasutasid fikseeritud tasul põhinevat hinnastamist. Nendest pankadest 11 kasutas eristavat hinnastamist residentidest ja mitteresidentidest klientidele. Eestis, Lätis, Leedus ja Norras asuvate pankade seas võis leida kliendi päritolu järgi eristamist kasutavaid pankasid, Soomes, Rootsis ja Taanis asuvate pankade seas eristamist ei esinenud.

Konto väljavõtte hinnastamisel on enim levinud hinnastamise meetodiks tehingutasul põhinev hinnastamine (62,2%). Enamik pankasid rakendavad konto väljavõtte hinnastamisel strateegiat, mille järgi klient maksab sõltuvalt väljavõtete arvust. Kolm panka kasutasid kaheosalist hinnastamist, mille korral kehtis nii minimaalne tasu, kui ka tasu sõltuvalt soovitud väljavõtte lehtede arvust või ajaperioodi pikkusest. Kaheosalist hinnastamist kasutasid Nordea ja SEB Eestis ning Rietumu Banka Lätis. Andmeid oli võimalik leida 54 panga kohta, 28 panga andmed puudusid.

Tabelis 6 on toodud sularahatehingute hinnastamise võrdlus. Sularaha sissemakse kohta oli võimalik andmeid leida 38 pangal, moodustades 46,3 protsenti valimist. Antud tabelis on eristava hinnastamise all kajastatud hinnastamise meetod, mille korral panga teenuse hinnastamine erineb alates teatud summast. Teenustasu suurenes alates teatud summast, mis erines jäädes vahemikku 3000 – 20 000 eurot. Sularaha sissemakse hinnastamisel kasutas kõige rohkem pankasid (18,3%) kaheosalist hinnastamist, mille korral hind koosnes nii seatud minimaalsest tasust, kui ka tehingu mahust sõltuvast tasust.

Tabel 6. Sularaha tehingute hindamismeetodite ülevaade

| Hinnastamise meetod | Sularaha sissemakse | Osakaal (%) | Mündid kupüürideks | Osakaal (%) | Valuuta-vahetus | Osakaal (%) |
|---------------------|---------------------|---------------|--------------------|--------------|-----------------|-------------|
| FIKSEERITUD | 3 | (3,7) | 0 | (0) | 25 | (30,5) |
| MUUTUV | 0 | (0) | 3 | (3,7) | 0 | (0) |
| KAHEOSALINE | 15 | (18,3) | 12 | (14,6) | 5 | (6,1) |
| TASUTA | 15 | (18,3) | 0 | (0) | 0 | (0) |
| ANDMED PUUDUVAD | 44 | (53,7) | 67 | (81,7) | 47 | (57,3) |
| KOKKU | 82 | (100) | 82 | (100) | 82 | (100) |
| <i>ERISTAV</i> | <i>10</i> | <i>(12,2)</i> | <i>2</i> | <i>(2,4)</i> | <i>0</i> | <i>(0)</i> |

Allikas: Autori koostatud Lisas 1 toodud andmete järgi

Kaheosaline hinnastamine oli levinuimaks hinnastamise meetodiks kõigis Baltikumi riikides. Igas riigis vastavalt viies pangas. Skandinaavia pankades kaheosalist hinnastamist ei esinenud. Eristavat hinnastamist, mille korral sularaha sissemakse teenustasu suurenes alates teatud summast, esines kümnes pangas, mis moodustas andmetest 12,2 protsenti. Kümnest pangast kuues oli sularaha sissemakse tasuta kuni teatud summani. Sel viisil hinnastati sularaha sissemakseid neljas Eestis ja kuues Lätis asuvas pangas. 15 pangas 38-st ei maksustata sularaha sissemakseid. Fikseeritud hinnaga teenustasu leidis ühes Lätis, ühes Leedu ja ühes Taani pangas, moodustades 3,7% valimis olevatest pankadest.

Müntide kupüürideks vahetamise kohta leidis andmeid 15 pangas (18,3%), millest kõik asusid Baltikumis. 14,6% pankadest kasutasid kaheosalist hinnastamist, kus tehingutasu sõltus tehingu väärtusest ning lisaks oli seatud ka minimaalne tasu. 3 pankas (3,7%) kasutasid muutuvhinnaga tehingutasul põhinevat hinnastamist, mis erines eelnevast meetodist miinimumtasu puudumise tõttu. 2 Leedu pankas kasutasid ka eristavat hinnastamist, kus tehingutasu puudus kuni teatud summani.

Valuutavahetuse hinnastamises on levinuim meetod fikseeritud summa hinnastamine, mida esines leitud andmetest 25 korral (30,5%). Kokku olid andmed leitavad 35 panga kohta. Viie panga puhul (6,5%) oli hinnastamine lahendatud kaheosalisena, kus lisaks tehingusummale põhinevale hinnale oli lisatud ka fikseeritud minimaalne tasu. 5 panga hinnakirjas oli valuutavahetus tasuta, kuigi nii tasuta kui ka erinevat viisi hinnastatud

valuutavahetusel lisanduvad üldjuhul panga marginaalid, mis on peidetud valuutade vahetuskurssidesse. Valuuta vahetuskurssidesse peidetud marginaale käesoleva töö mahus ei ole käsitletud.

Tabelis 7 on toodud erinevate pankade deebet- ja krediitkaartide hinnastamise võrdluse andmed. Andmeid oli võimalik võrrelda deebetkaartide osas 61 panga vahel, 21 panga (25,6%) kohta ei olnud võimalik hinnainfot leida, krediitkaartide osas 60 panga vahel, 22 panga (26,8%) andmed puudusid. Deebetkaartide puhul võimaldab enamik pankasid (43,9%) sularaha välja võtta tasuta. Eristav hinnastamine sisaldas antud võrdluses pankasid, mis hinnastasid teenuseid sõltuvalt väljavõetavast summast, väljavõtmise kellaajast, kas sularaha võeti välja tööajal või väljaspool tööaega ning ühtlasi ka väljavõttude arvust kuus.

Tabel 7. Pangakaartide sularaha operatsioonide hinnastamismeetodite ülevaade

| Hinnastamise meetod | Sularaha väljavõtt deebet | Osakaal (%) | Sularaha väljavõtt krediit | Osakaal (%) |
|---------------------|---------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| FIKSEERITUD | 10 | (12,2) | 5 | (6,1) |
| MUUTUV | 5 | (6,1) | 3 | (3,7) |
| KAHEOSALINE | 10 | (12,2) | 42 | (51,2) |
| TASUTA | 36 | (43,9) | 10 | (12,2) |
| ANDMED PUUDUVAD | 21 | (25,6) | 22 | (26,8) |
| KOKKU | 82 | (100) | 82 | (100) |
| ERISTAV | 15 | (18,3) | 2 | (2,4) |

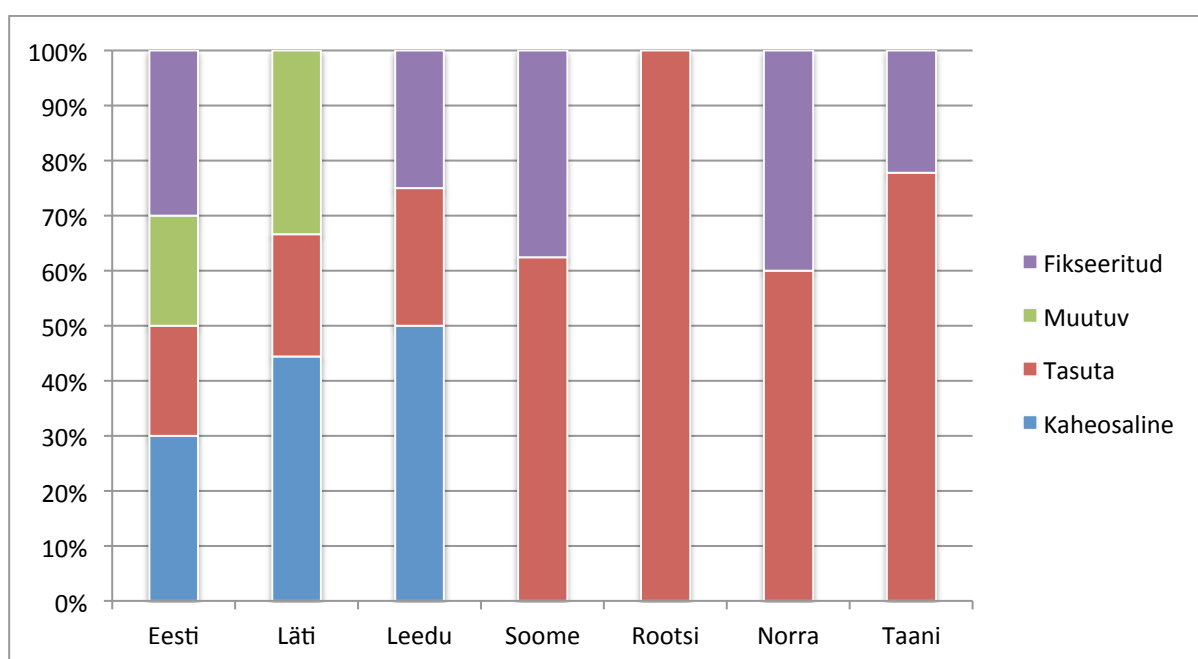
Allikas: Autori koostatud Lisas 1 toodud andmete järgi

Ühe panga puhul Taanis ja kolme panga puhul Norras oli kasutusel eristav hinnastamine, kus töötundidel oli sularaha väljavõtmine tasuta ning töövälisel ajal tasuline. Soome Pop Pankkis ja Eesti Citadele pangas kasutati eristavat hinnastamise meetodil, kus kuu jooksul oli võimalik võtta raha välja tasuta Citadeles 3 ja Pop Pankkis 5, edasised raha väljavõttud oli tasulised.

Kokku seitse panka Eestis ja Lätis kasutasid eristavat hinnastamist, kus deebetkaardiga raha väljavõtmine oli tasuta kuni teatud summani, millest alates rakendus kas muutuv või kaheosaline hinnastamine. Võrdne arv pankasid – 10 (12,2%) rakendas fikseeritud ja

kaheosalist hinnastamist. Kõige vähem kasutati muutuvat hinnastamist, mida esines vaid viiel korral (6,1%).

Jooniselt 2 on näha, kuidas pankade osakaal, kes deebetkaardiga raha väljavõtmise eest tasu ei küsi, on suurim Rootsis, moodustades 100% uuritavatest pankadest, Soomes, Norras ja Taanis. Lätis ja Leedus on domineeriv kaheosaline hinnastamine, Eestis aga fikseeritud ja kaheosaline hinnastamine. Lisaks Eestis ja Lätis asuvatel pankadel, mis kasutasid kaheosalist või muutuvhinnastamist, oli enamikus pankades sularaha väljavõtt tasuta kuni fikseeritud summani. Teenustasud ei rakendunud väiksematele summadele.



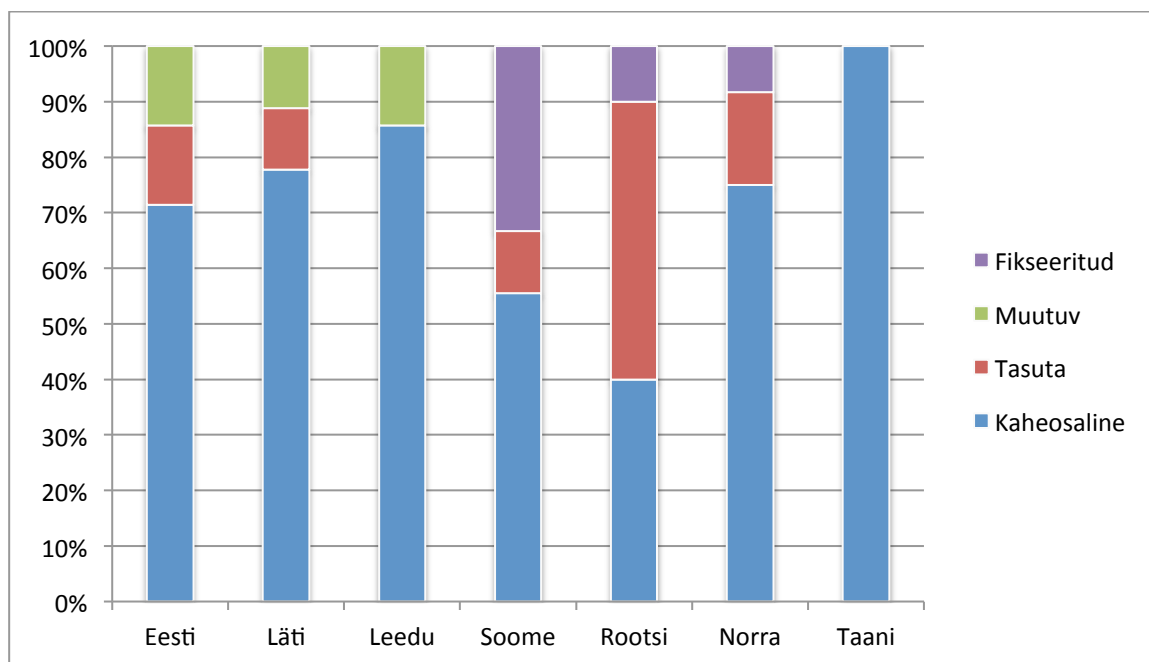
Joonis 2. Deebetkaardiga sularaha väljavõtmise hinnastamine

Allikas: Lisa 1

Krediitkaartide puhul on aga levinuimaks kaheosaline hinnastamine, mis sisaldab fikseeritud protsenti tehingusummast ning fikseeritud minimaalset summat. Tasuta sularaha väljastamist pakkusid 10 panka (12,2%). Viis panka (6,1%) pakkusid fikseeritud hinnastamist ning kolm panka (3,7%) muutuvat ehk tehingusummast sõltuvat hinnastamist. Eristavat hinnastamist kasutati Läti Norvik Bankas ja Soomes asuvas Pop Pankkis, kus mõlemas oli sularaha väljavõtmine teatud summani tasuta, sealt edasi aga muutus tasuliseks. Jooniselt 3 on näha, et Baltikumis, Taanis, Norras ja Soomes oli kõige levinum hinnastamise meetod

kaheosaline hinnastamine, Rootsis on valimis sisalduvatest pankadest enamikus sularaha väljavõtt tasuta.

Tehingutasust sõltuvat hinnastamist ilma püsitasuta on kasutatud vaid kõigis kolmes Baltikumi riigis. Samas on fikseeritud hinnaga maksustamist kasutatud kolmes Skandinaavia riigis, Soomes, Rootsis ja Norras. Taanis on ainsaks tuvastatud hinnastamise meetodiks kaheosaline hinnastamine.



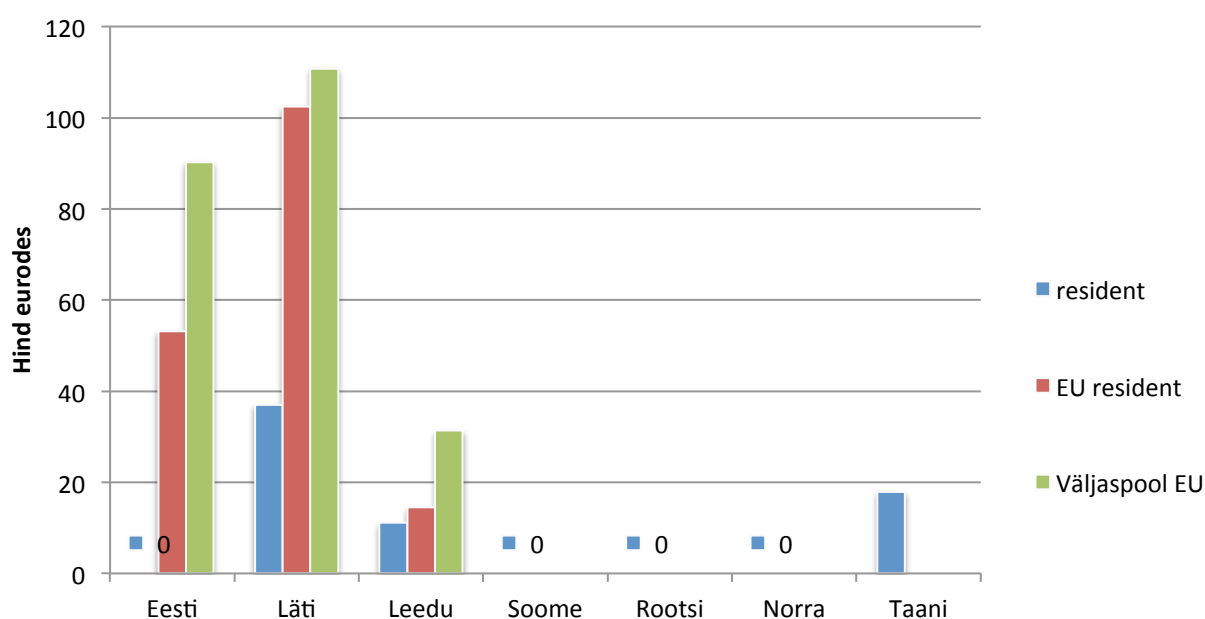
Joonis 3. Krediitkaardiga sularaha väljavõtmise hinnastamine

Allikas: Lisa 1

3.2. Toodete hindade erinevused Baltikumi ja Skandinaavia pankades

Kui eelnevas peatükis oli käsitletud mis meetodeid erinevates riikides asuvad pangad oma teenuste hinnastamisel kasutavad, siis käesolevas peatükis on võrreldud, kuidas erinevad seitsme riigi pankade poolt toodetele seatud hinnad. Analüüsiks on kasutatud andmeid teenuste kohta, mille osas oli kõige enam andmeid erinevatelt pankadelt saamaks võimalikult reaalne ettekujutus tegelikest hinnaerinevustest Baltikumi ja Skandinaavia pankade vahel.

Joonisel 4 on graafikul kujutatud erinevate pankade hinnaandmed konto avamise tasu kohta. Andmed sisaldavad konto avamishindu riigi residentidele, Euroopa Liidu majanduspiirkonna lepinguriiki registreeritud mitteresidentidele ja väljaspool Euroopa Liidu majanduspiirkonna lepinguriiki registreeritud mitteresidentidele. Andmeid oli võimalik leida 40 panga kohta, millest enamik asusid Baltikumis. Joonisel on kujutatud riigis asuvate pankade keskmised hinnad. Konto avamishinna eristamist mitteresidentidele esines Baltikumi pankade korral. Analüüsitavatest andmetest Skandinaavia pangad mitteresidentidele konto avamisega seotud tasusid eraldi välja ei olnud toonud.



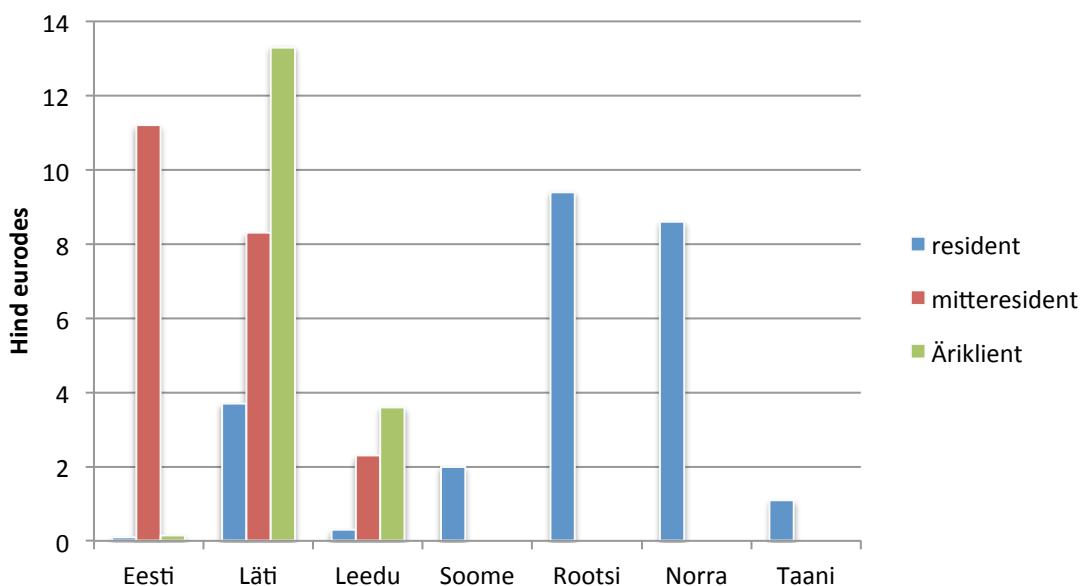
Joonis 4. Konto avamise tasu hinnavõrdlus (0 tähistab hinda)

Allikas: Lisa 1

Eesti, Soome, Rootsi ja Norra pankades oli klientidele konto avamine tasuta. Kalleim oli kontot avada Lätis, kus konto avamine maksis keskmiselt 37 eurot, järgnes Taani 17,9 eurose keskmise hinnaga ning Leedu 11,1 eurose keskmise konto avamistasuga. Mitteresidentide jaoks olid kalleimad hinnad samuti Lätis, kus Euroopa Liidu väliste riikide kodanikele ulatus konto avamise keskmine hind 110,7 euroni, Euroopa Liidust pärit mitteresidentidele aga 102,4 euroni. Odavam konto avamistasu mitteresidentidele oli Leedus jäädes keskmiselt vaid 14,5 euro juurde Euroopa Liidu liikmesriikide kodanikele ning 31,4 euro juurde teiste riikide kodanikele. Hinnakirja andmed olid välja toodud 31 Baltikumi

pangal ja 9 Skandinaavia pangal. Antud teenuse puhul võib väita, et Skandinaavia pankades on keskmiselt odavam kontot avada kui Baltikumi pankades. Samas võib see aga tähendada, et Skandinaavia pangad rakendavad klientidele konto avamistasu küsimise asemel kaudset maksustamist. Rahvusvaheliste pankade puhul ei olnud üldjuhul võimalik tuvastada hindade erinevust riigiti, seda osati ka andmete puudumise tõttu. Ainsa hinnaerinevuse võis leida Danske panga Eesti ja Läti konto avamistasu vahel, kus Eestis on konto avamine tasuta, Lätis maksab aga eraisikule konto avamine 50 eurot.

Joonisel 5 on toodud konto kuutasu hindade erinevus analüüsitavates riikides. Mitteresidentide ja äriklientide kuutasu hinnainfo oli võimalik leida vaid Baltikumi pankade kohta. Jooniselt on näha, et äriklientidele on konto kuutasud suurimad Lätis, väikseimad Eestis. Mitteresidentidele suurimad Eestis ja odavaimad, sarnaselt ka konto avamistasuga, Leedus. Kui Soome, Rootsi ja Norra pangad konto avamistasu ei rakendatud, siis konto kuutasud on nende riikide pankadel siiski olemas. Rootsi kuutasud on vaadeldavatest riikidest keskmiselt kõige suuremad ulatudes 9,4 euronit kuus, millele järgneb Norra 8,6 euroga kuus. Väikseimad igakuised kuutasud on Eestis, kus need on keskmiselt vaid 0,1 eurot, Eestile järgneb Leedu 0,3 euroga. Ka Taani ja Soome kuutasud on võrdlemisi madalad jäädes keskmiselt vastavalt 1,1 ja 2 euro tasemele.

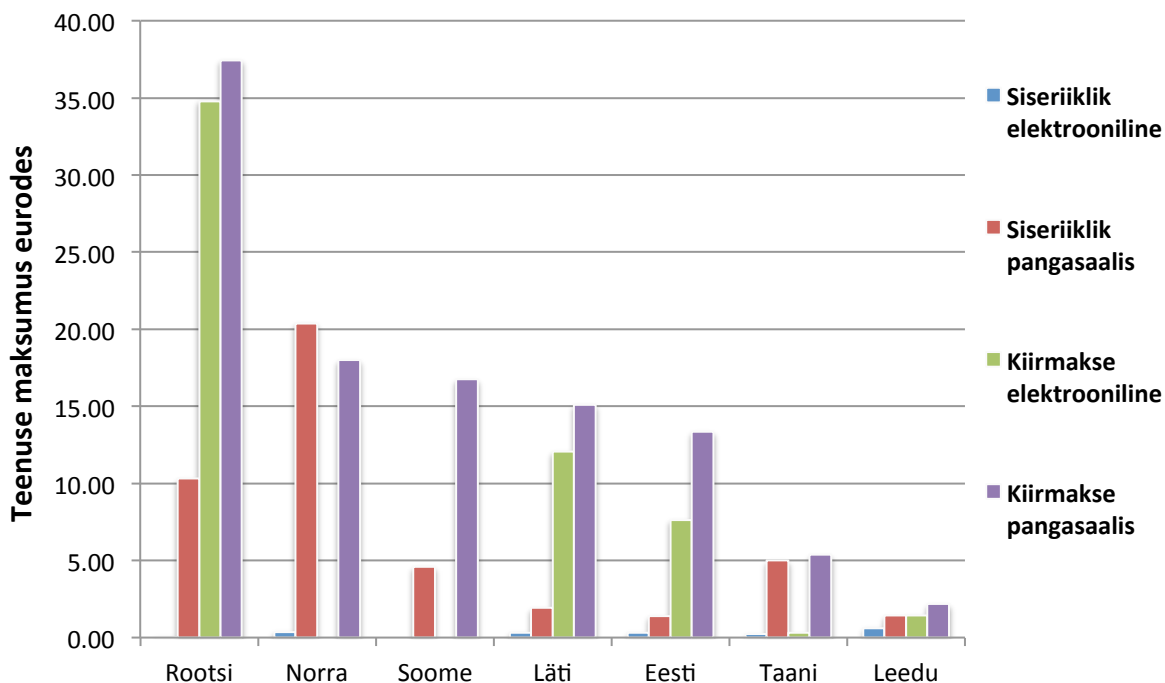


Joonis 5. Konto kuutasu hinnavõrdlus

Allikas: Lisa 1

3.2.1. Makseteenuste hinnad

Makseteenused on üheks lihtsamini võrreldavaks pangandusteenuseks, kuna toode on erinevates pankades samasugune ja ühtlasi ka enamikel juhtudel samal viisil hinnastatud. Joonisel 6 on esitatud tulpdiagrammil siseriikliku makseteenuse hindade võrdlus riigiti. Hindade võrdlus sisaldab nii tavamakseid kui ka kiirmakseid ning mõlemal juhul hindasid läbi elektrooniliste kanalite ning läbi pangakontori. Joonisel esitatud hinnad on riikide keskmised, lisaks on joonisele kantud ka iga riigi kohta leitud andmete arv. Taaskord on enim andmeid leitud Baltikumi riikide kohta, kokku on võrreldud 46 panga hindu. Võrreldavatest kõige soodsamaks teenuseks on elektroonilisel teel teostatav siseriiklik makse, graafiku tulpadest kõige vasakpoolsem, mis ulatub 0 eurost Soomes kuni kuuekümmene sendini Leedus. Üks odavamaid hindasid antud teenusele on ka Rootsis, kus siseriikliku elektroonilise makse eest tuleb keskmiselt välja käia vaid 3 eurosent. Ülejäänud riikides jääb hind keskmiselt 20-30 sendi vahele. Siseriikliku makse hind pangakontoris varieerub riigiti mõnevõrra rohkem olles madalaim Eestis keskmiselt 1,40 eurot, ning kalleim Norras, kus pangakontoris tehtav makse ulatub keskmiselt 20,38 euroni.



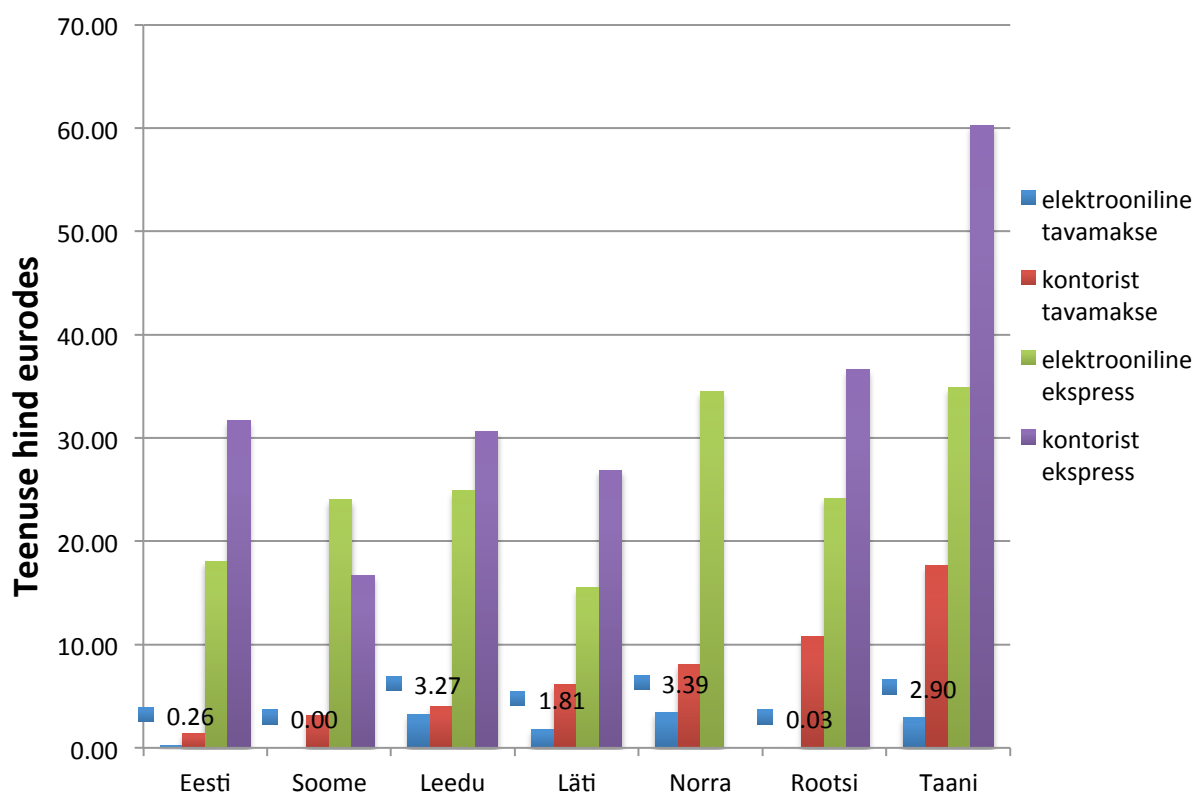
Joonis 6. Siseriikliku elektrooniliselt ja pangakontoris teostatud maksete keskmised hinnad

Allikas: Lisa 1

Kalliduselt teine on Rootsi, kus siseriikliku pangakontorist teostatava makse hind on 10,30 eurot. Ülejäänud riikides jäi teenustasu alla viie euro makse kohta. Kui elektrooniliste maksete puhul ei olnud Baltikumi ja Skandinaavia pankade vahel suurt erinevust, siis pangakontoris teostatava makseteenuse hind on Baltikumis selgelt odavam kui Skandinaavia riikides, hinnavaheemikud on vastavalt Baltikumis 1,40 kuni 1,92 eurot ning Skandinaavias 4,60 kuni 20,38 eurot. Kiirmakseteenus, nii pangakontorist kui ka elektroonilisel teel, on ülekaalukalt kalleim Rootsis olles üle kahe korra kallim järgnevatest. Elektroonilise kiirmakse kohta puudusid andmed Norra ja Soome kohta, kuid pangakontorist teostatava kiirmakse kohta on taas märgata, et Skandinaavia hinnad on kallimad kui Baltikumis. Eelnevale on erandiks Taani, kus kõik siseriiklikud makseteenused on ühed odavamad võrreldavatest.

Internetipanga aastatasu on kõikides võrdluses sisalduvates Balti riikides tasuta. Skandinaavia riikidest on väikseim tasu Norras, keskmiselt 0,17 eurot, kus seitsmest pangast kuues oli teenus klientidele samuti tasuta, vaid Danske pangas maksab teenus 1,2 eurot aasta kohta. Norrale järgnes Taani keskmise hinnaga 6,7 eurot. Soome keskmine oli 15,8 eurot ning Rootsi pankade internetipanga aastatasu kõige kallimana 46,5 eurot aastas. Võrreldes rahvusvaheliste pankade hindade erinevusi oli märgata, et Danske ja Nordea pankade internetipanga teenuse hinnad sarnanesid riigiti. Kui Baltikumis ja Rootsis mainitud pangad ei rakendanud tasu, siis Soomes, Taanis ja Norras olid tasud olemas ja sarnanesid riigiti korrelatsioonikoefitsiendiga 0,994, mis viitab väga tugevale hindade korrelatsioonile ja ühtlasi asjaolule, et mõlemad pangad kasutavad sarnast hinnastamisstrateegiat ning suure tõenäosusega on hindade seadmisel üksteisest mõjutatud.

Joonisel 7 on esitatud Euroopa siseste maksete hinnavõrdlus nii tava- kui ka ekspresmaksete kohta. Graafiku iga riigi kaks vasakpoolsemat tulpas sisaldavad hinnainfot tavamaksete, kaks parempoolset tulpas ekspresmaksete kohta.



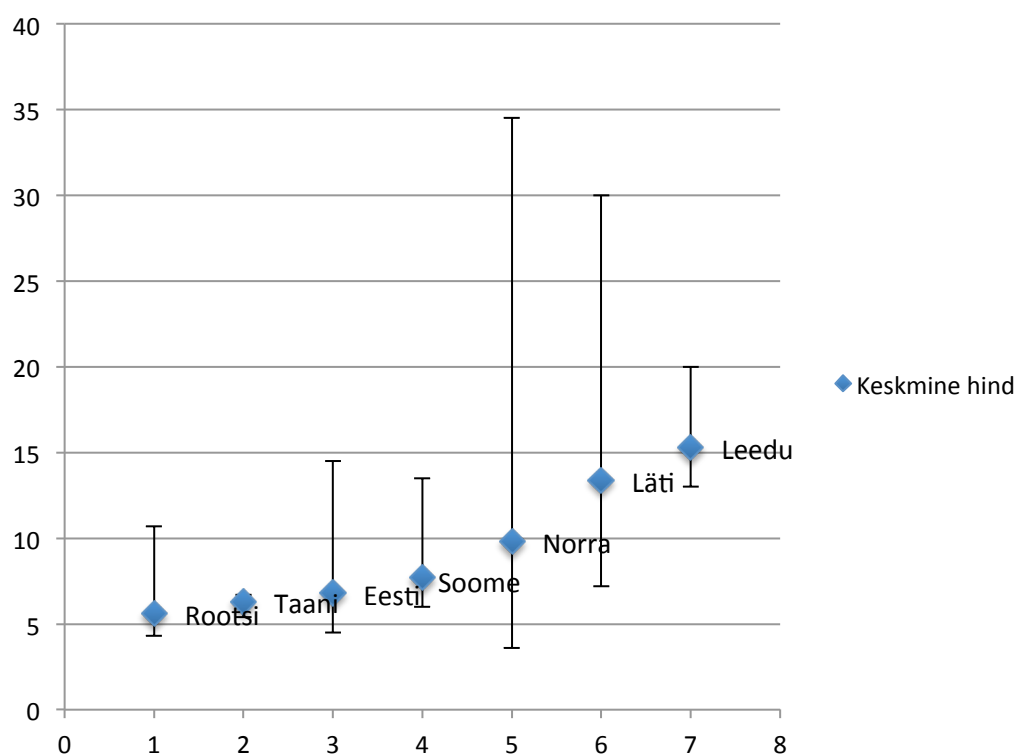
Joonis 7. Euroopa tava- ja ekspressmaksete keskmiste hindade võrdlus

Allikas: Lisa 1

Elektroniline Euroopa tavamakse on Soome pankades võimalik teostada tasuta. Ka Rootsis on mainitud teenuse keskmine maksumus kõigest 3 senti. Mainitud väärtused antud riikides on võrdsed tavamaksete hindadega. Ka Eestis on Euroopa sisene makseteenus võrdlemisi odav, makstes keskmiselt 26 senti. Ülejäänud riikides jääb teenuse hind 1,81 ja 3,39 euro piiridesse, olles kalleim Norras. Pangakontorist tehtavate tavamaksete osas on aga sarnaselt siseriiklikele maksetele näha, et Skandinaavia riikides on makse pangakontorist keskmiselt kallim, kui Baltikumis. Erandiks on aga Soome, kus teenuse hinnaks on 3,1 eurot. Odavaim on teenus Eestis makstes keskmiselt 1,4 eurot, kalleim Norras, keskmise hinnaga 17,6 eurot. Baltikumis jääb kontorist tehtava Euroopa makse hinnavahele 1,4 kuni 6,2 eurot, Skandinaavias 3,1 kuni 17,6 eurot. Keskmine hinnatase on Skandinaavias kõrgem, mis viitab piirkonna kõrgematele tööjõu- ja muude kontoriteenustega seotud püsikuludele. Eelnevast lähtuvalt on Skandinaavia pankadel suurem põhjus motiveerida inimesi kasutama oluliselt kuluefektiivsemaid elektroonilisi kanaleid.

Ekspressmaksete puhul on soodsaim elektroonilise teenuse keskmine hind Lätis, kalleim aga Taanis makstes vastavalt 15,5 ja 34,8 eurot. Hinnaerinevus on üle kahekordne, varieerudes aga vähem kui elektroonilised tavamaksed. Pangakontorist teostatavate ekspressmaksete puhul on taas kalleim Taani 60,3 euroga. Odavaim teenusepakkuja on Soome, kus keskmine ekspressmakse on pangakontorist odavam kui elektroonilisel kujul. Eripära põhjuseks on vähene andmeid avaldavate allikate arv, mistõttu on keskmiste arvutamisel kasutatud erinevaid pankasid, kuna sama panga elektroonilise ja kontori kaudu teostatud maksete hinnaerisuste kohta puudus info. Teistes riikides on pangakontoris teostatud makse alati kallim, küll aga ei saa ekspressmakse puhul teha sarnast järeldust Skandinaavia ja Baltikumi pankade osas, kuna hinnad varieeruvad rohkem. Baltikumi pankade teenustasud on samas suurusjärgus Skandinaavia pankadega.

Joonisel 8 on keskmise hinna järgi järjestatud võrreldavate riikide elektroonilised välismaised tavamaksed. Lisaks keskmistele hindadele on joonisele lisatud ka iga riigi kohta minimaalne teenuse maksumus ja maksimaalne, saamaks ülevaade hinnavahevahemikust. Madalaim keskmine elektroonilise välismakse tasu on Rootsis, keskmise hinnaga 5,6 eurot makse kohta. Kalleim aga Leedus hinnaga 15,3 eurot makse kohta. Kui Läti ja Leedu on kaks kõige kallima teenuse hinnaga riiki, siis Eesti on aga odavaimate seas keskmise hinnaga 6,8 eurot makse kohta. Väikseim hinnavarieeruvus esines Taanis, kõikides minimaalsest hinnast maksimaalseni vaid 1,3 eurot. Suurim hinnavarieeruvus esines Norras, kus minimaalseks teenuse hinnaks oli 3,6 eurot, maksimaalne aga 34,5 eurot elektroonilise välismakse kohta. Suurim riigisisene hindade standardhälve leidis Norras, vastavaks suuruseks 9,3. Väikseim riigisisene standardhälve leidis Taanis, vastavaks suuruseks 0,7. Antud võrdluses ei ole võimalik välja tuua erinevusi teatud piirkondade osas.

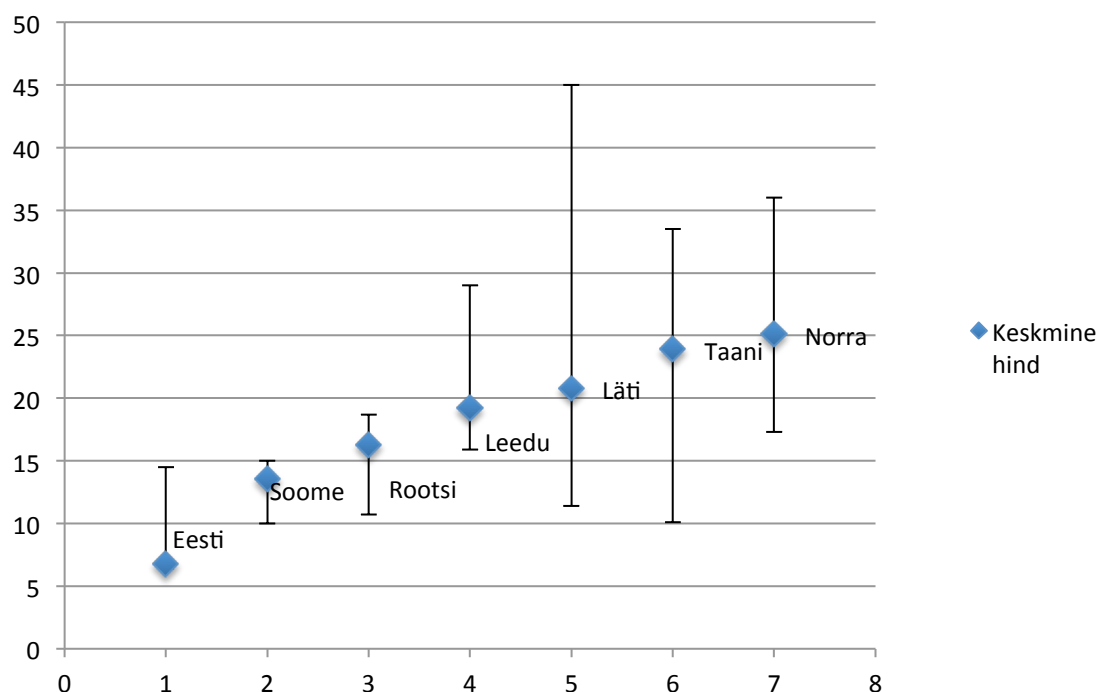


Joonis 8. Välismaiste elektrooniliste tavamaksete keskmised hinnad

Allikas: Lisa 1

Joonisel 9 on esitatud sarnane graafik pangakontori teel edastatavate makseteenuste kohta. Võrreldavatest riikidest on selgelt odavam keskmine makseteenuse hind Eestis hinnaga 6,8 eurot. Eestile järgnevad Soome ja Rootsi vastavate hindadega 13,6 ja 16,3 eurot makse kohta. Kalleim riik on Norra, keskmise hinnaga 25,1 eurot makse kohta. Norrale järgnevad Taani ja Läti, millest viimases on ka suurim hinnavarieeruvus ulatudes minimaalsest hinnast 11,4 eurot kuni maksimaalse hinnani 45 eurot makse kohta. Väikseim hinnavarieeruvus on aga Soomes, kus hinnad jäävad vahemikku 10 kuni 15 eurot pangakontorist teostatava makse kohta. Suurim riigisisene standardhälve esineb Läti pankade osas, vastavalt 9,2, kus oli ka üks suuremaid hinnavahemikke. Väikseim aga Eestis, vastavalt 1,7. Teooria kohaselt on pankadel motivatsioon suunata kliente teostama makseid elektroonilisi kanaleid pidi, hoides sellega pankadele kokku kulusid. Suurem motivatsioon on pankadel, mis tegutsevad kõrgemate tööjõukuludega riikides nagu antud võrdluses on Skandinaavia riigid. Kuigi antud näites on Norra ja Taani kalleima keskmise teenuse hinnaga,

ei saa siinkohal järeldada, et Skandinaavia riikides oleks pankades suuremad teenustasud kui Baltikumis, kuna Soome ja Rootsi on samuti ühed odavama teenuse hinnaga riigid.



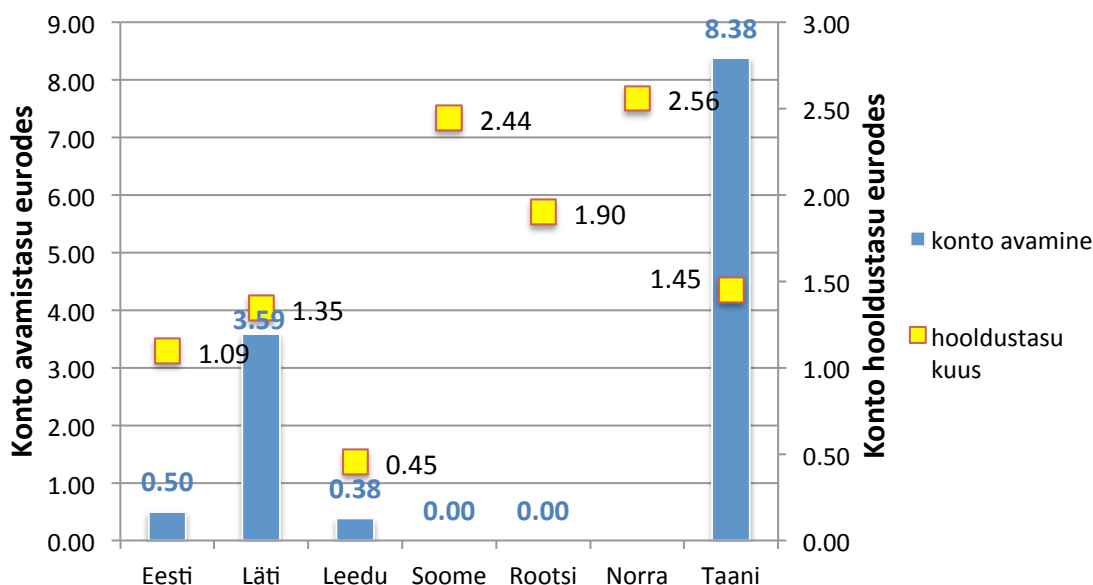
Joonis 9. Välismaiste pangakontori teel teostatavate tavamaksete keskmised hinnad

Allikas: Lisa 1

3.2.2. Pangakaartide hinnad ja teenustasud

Pangakaardid on üheks peamiseks tooteks, mida erinevates riikides tegutsevad pangad enamasti enda klientidele pakuvad. Käesolevas töös analüüsitavatest 82 pangast oli võimalik leida infot deebet- ja/või krediitkaartide hindade kohta enamikes pankades. All oleval joonisel 10 on graafikul kujutatud deebetkaardi avamise ja hooldusega seotud teenustasusid. Graafiku vasakpoolsel teljel on toodud riikide kaupa keskmise konto avamistasu võrdlus, mille kohta oli võimalik andmeid leida kuues riigis seitsmest, Norra pankade kohta puudus konto avamisega seotud hinnainfo. Soome ja Rootsi pankades aga deebetkaardi väljastamise eest teenustasu ei nõuta. Neljandas Skandinaavia riigis, Taanis, on aga kõrgemaid deebetkaardi avamisega seotud teenustasud ulatudes 8,38 euron, mis ületab hinnatasemelt järgnevat Lätit

üle kahe korra. Läti on Baltikumi kõrgeima teenustasuga, keskmiselt 3,59 eurot kaardi väljastamise kohta. Eestis ja Lätis on tasud ligilähedaste hindadega vastavalt 50 ja 38 senti.



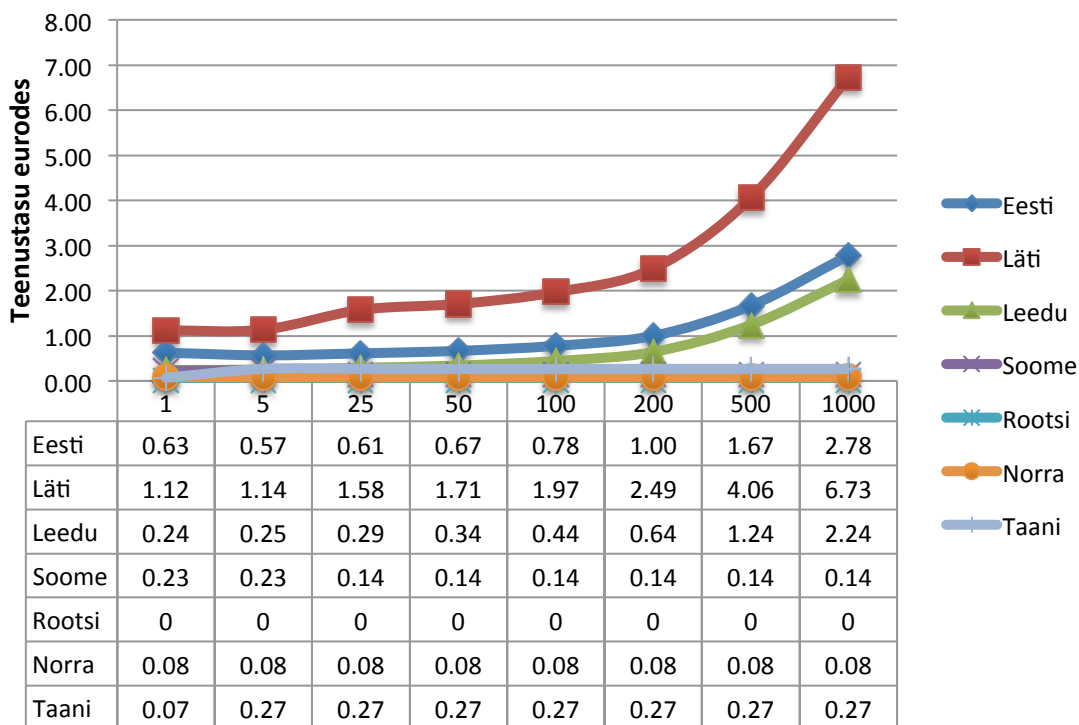
Joonis 10. Deebetkaardi avamis- ja hooldustasude võrdlus

Allikas: Lisa 1

Kaardi hooldustasu on aga olemas kõikides riikides. Esines kolm panka, Arbejdernes Landsbank ja Jyske bank Taanis ning Forex Bank Rootsis, kus deebetkaartidel puudusid hooldustasud. Odavaim keskmine hooldustasu oli Leedus hinnaga 0,45 eurot. Leedu hinnatase on järgnevalt Eestist üle kahe korra odavam. Leedule järgnevad Eesti ja Läti vastavalt 1,09 ja 1,35 euroga kuus. Baltikumist oluliselt kallim ei ole ka Taani pankade keskmine deebetkaardi hooldustasu hinnaga 1,45 eurot kuus. Järgnevad Rootsi, Soome ja Norra, millest viimase kuutasu on kõrgeim 2,56 euro juures. Deebetkaardi hooldustasude osas on näha regioonide vahelist erinevust, kus olenemata vähesest hinnaerinevusest Läti ja Taani teenuse hindade vahel, võib väita, et Baltikumis on deebetkaardi kuutasu odavam kui kõikides Skandinaavia riikides.

Joonisel 11 on esitatud seitsme riigi keskmised deebetkaardiga raha väljavõtmise tasud. Kuna aga erinevad pangad hinnastavad teenust erineval viisil, on konkreetse võrdluse jaoks simuleeritud teenustasud erinevate summade debiteerimisel. Summad on valitud ühest kuni tuhande euroni. Teenustasu arvutamisel on arvestatud ka eristavat hinnastamist, kus

teenustasu suurus muutub teatud summat ületades. Hinnainfot oli võimalik leida 58 panga kohta 82-st. Nagu ka jooniselt on näha, siis Baltikumi pangad kasutasid enamasti hinnastamise viisi, kus teenustasu koosnes fikseeritud ja muutuvast summast, mis sõltus väljavõetava summa suurusest. Eelnevast on tingitud ka graafikul nähtav märkimisväärne teenustasu kasv suurema summa debiteerimisest. Kõige kõrgem on keskmine teenustasu

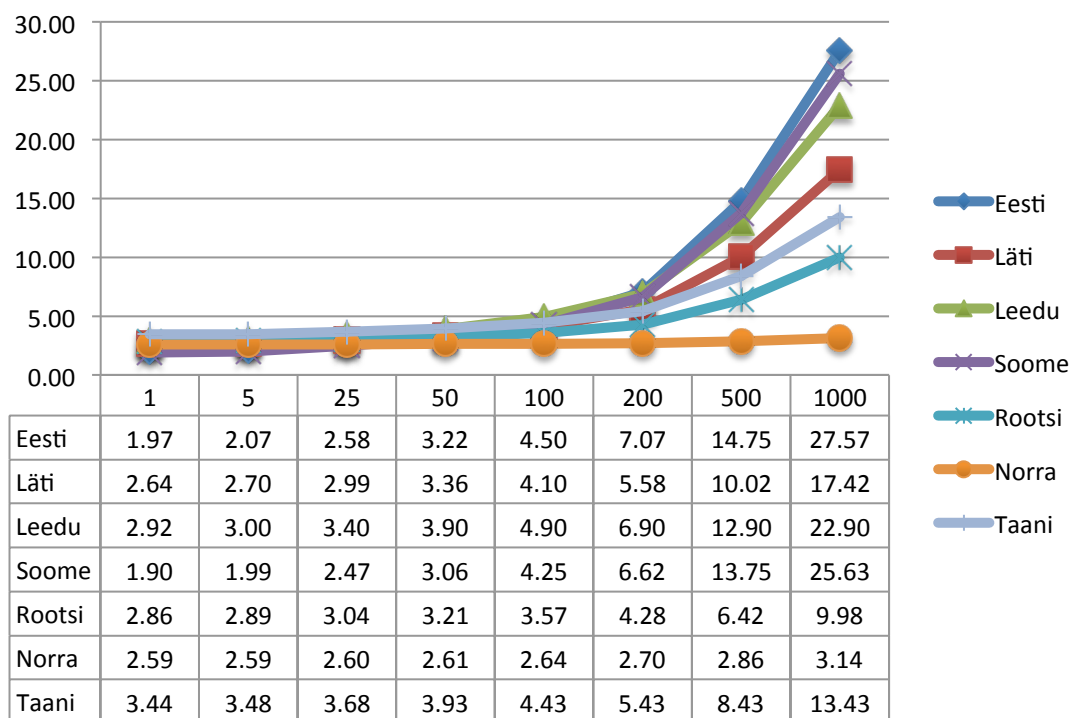


Joonis 11. Deebetkaardiga sularaha väljavõtmise tasud

Allikas: Lisa 1

Lätis, kus ühe euro debiteerimisega seotud tasu on keskmiselt 1,12 eurot, tuhande euro debiteerimisega seotud tasu aga keskmiselt 6,73 eurot. Summa kasvades kasvab ka kogu teenustasu kõige rohkem võrreldavatest riikidest, mis tähendab, et keskmiselt on Lätis kõrgeim püsi- ja muutuvtasu deebetkaardiga sularaha väljavõtmisel. Lätile järgneb Eesti, kus ühe euro debiteerimise eest tuleb teenustasusid maksta 63 senti, tuhande euro debiteerimisel 2,78 eurot, summa kasvades kasvab teenustasu ka kolmandas Balti riigis, Leedus, kus on Baltikumi odavaim teenustasu alates 24 sendist 1 euro korral ja tõustes tuhande euro puhul 2,24 euroni. Norras ja Taanis oli mõlemas kokku võrreldavaid pankasid 9 ning mõlemas riigis ei rakendanud üheksast kaheksa panka deebetkaardiga sularaha debiteerimisele teenustasusid.

Võrreldes Baltikumiga on aga kõikide Skandinaavia riikide teenustasud oluliselt madalamad ja debiteeritava summa kasvades jäävad samaks või Soome puhul ka langevad. Skandinaavia riikidest odavam on Rootsi, kus on teenus kõigis pankades tasuta, järgnevad Taani ja Norra vastavalt 7 ja 8 sendiga. Skandinaavia riikidest on keskmiselt kalleim teenustasu Soomes, jäädes aga siiski suuremate summade puhul oluliselt alla Balti riikidele.



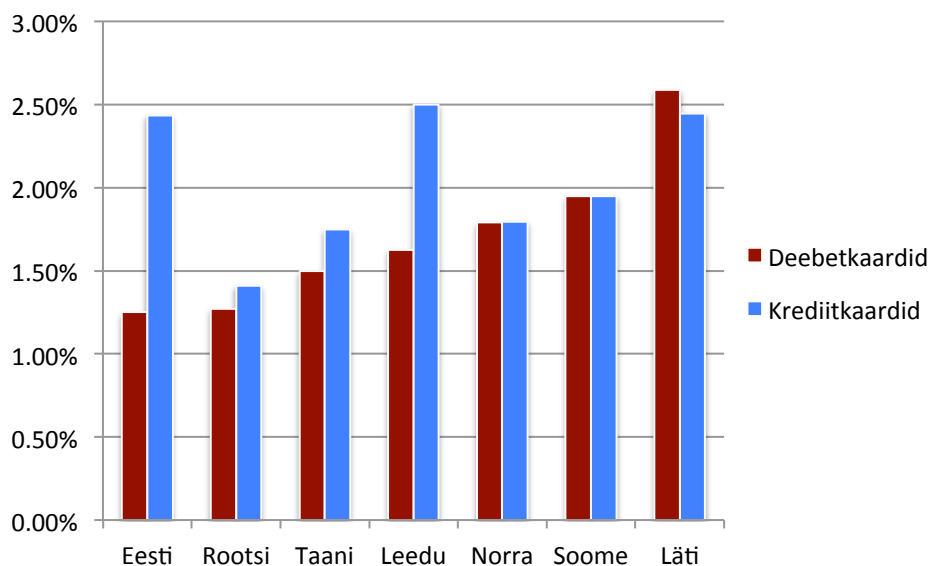
Joonis 12. Deebetkaardiga välismaal sularaha väljavõtmise tasud

Allikas: Lisa 1

Joonisel 12 on kujutatud välismaal sularaha debiteerimisega seotud teenustasud seitsme riigi võrdluses. Ülal olevalt graafikult on näha, et kõnealuse teenuse puhul kasutatakse enamikes riikides kaheosalist hinnastamist ehk teenustasu koosneb nii püsi-, kui ka muutuvosast. Kuna Norra üheksast pangast, mille alusel riigi keskmine on arvatud, vaid üks kasutas kaheosalist hinnastamist, muutub riigi keskmine teenustasu debiteeritava summa kasvades minimaalselt. Kalleimaks riigiks tõuseb suuremate summade juures Eesti ning taas kord on Baltikumi riigid kalleimate riikide seas, kuid seekord on ka Soome üks kallimaid. Madalamate summade juures on väikseimad teenustasud vastupidiselt aga Soomes ja Eestis tegutsevatel pankadel. Taani pankadest seitsmest kuues oli teenus hinnastatud identselt, vaid Swedbanki

hinnastamine erines kõigist teistest. Mitmed Rootsi pangad Euroopa Liidu riikides sularaha väljavõtmise eest teenustasu ei arvestanud.

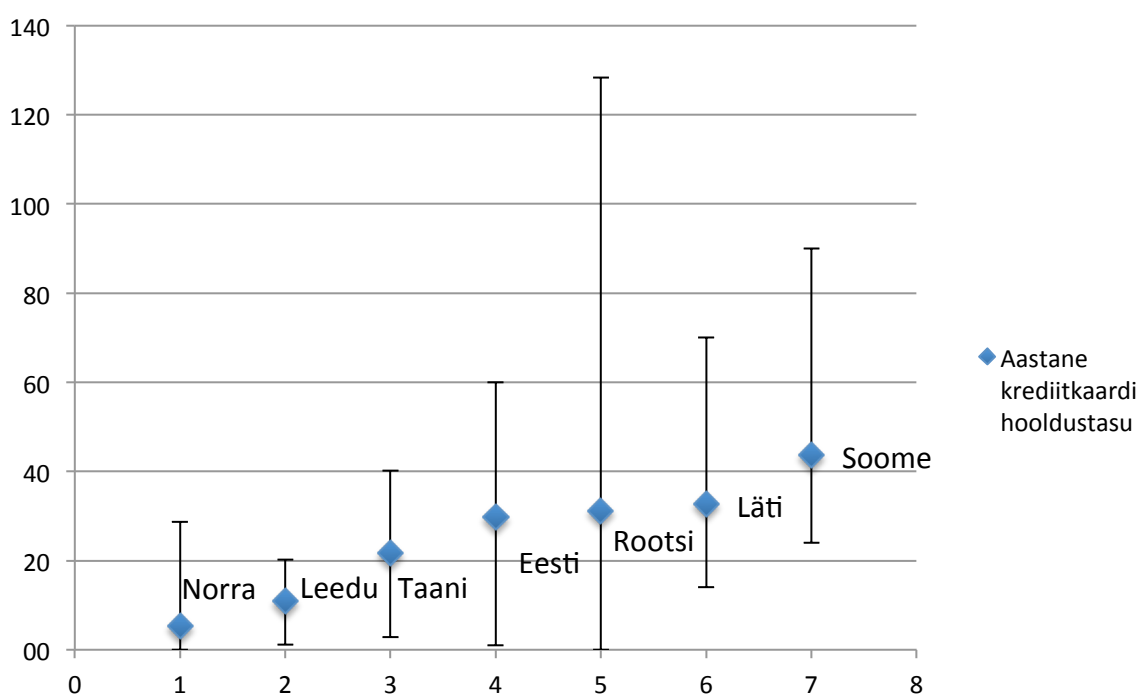
Joonisel 13 on kujutatud võrreldava seitsme riigi deebet ja krediitkaartide välismaise valuuta väljavõtmise juurdehindlused. Madalaim teenustasu deebetkaartide puhul on Eestis, kus keskmine välisvaluuta juurdehindlus on vaid 1,25 %, kõrgeim aga naaberriigis Lätis, kus teenustasu ulatub 2,59 %. Kolmas Balti riik, Leedu, asetseb skaala keskel intressiga 1,63%. Skandinaavia riikide teenustasud jäävad vahemikku 1,27% Rootsis ja 1,95% Soomes. Seitsme riigi keskmine deebetkaardi välisvaluuta väljavõtmise juurdehindluse protsent on 1,71%, krediitkaardi puhul aga 2,04%. Krediitkaartide juurdehindlused on suuremad või võrdsed deebetkaartide juurdehindlusega kuues riigis seitsmest, vaid Lätis on keskmine krediitkaardi juurdehindlus madalam. Norras ja Soomes on keskmine krediitkaardi välisvaluuta väljavõtmise juurdehindlus sama kallis kui deebetkaardil. Kui deebetkaartide puhul ei olnud regioonide vahel võimalik hinnaerinevusi märgata, siis krediitkaartide osas on näha Baltikumi riikides oluliselt kõrgemaid teenustasusid. Suurim krediitkaardi välisvaluuta väljavõtmise teenustasu on Leedus, ulatudes 2,5 protsendini. Ligilähedased määrad on ka Lätis ja Eestis vastavalt 2,44 ja 2,43 protsenti. Suurim teenustasu Skandinaavia riikidest on Soomes 1,95%, madalaim aga Rootsis 1,41%.



Joonis 13. Juurdehindlus välismaise valuuta väljavõtmisel

Allikas: Lisa 1

Alloleval joonisel 14 on toodud aastased riikide keskmised krediitkaardi hooldustasu võrdlus kasvavas järjekorras. Joonisele on lisatud ka iga riigi maksimum ja miinimum hind. Andmeid oli võimalik leida 58 panga kohta. Odavaim keskmine teenustasu on Norras keskmise hinnaga 5 eurot aastas, kus üheteistkümnest pangast üheksas oli teenus tasuta, krediitkaardi hooldus oli maksustatud vaid Handelsbankis ja DNB pangas. Kalleim hind on Soomes keskmise hinnaga 44 eurot aastas. Odavaim teenustasu Balti riikidest on Leedus, kus keskmiseks hinnaks on 11 eurot, Eesti keskmine on 30 ja Lätis 33 eurot aastas. Olulist erinevust Baltikumi ja Skandinaavia vahel ei ole võimalik välja tuua, kuna nii Skandinaavia kui ka Baltikumi riikide teenustasudes ei esine sarnasust. Kõige rohkem erinesid hinnad riigisiselt Rootsis, kõige vähem Leedus, kus vastavad standardhälbed olid 40,7 ja 7,3. Suurt hinnaerinevust Rootsis on näha ka jooniselt, ulatudes 0 eurost kuni 128,4 euroni.

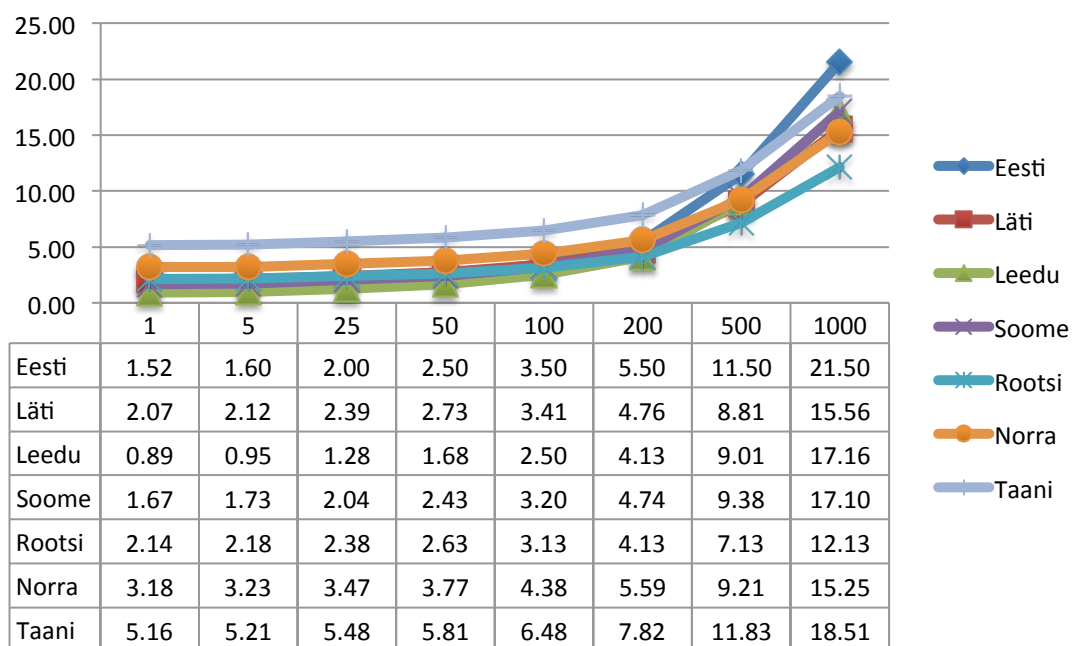


Joonis 14. Krediitkaardi hooldustasu võrdlus

Allikas: Lisa 1

Joonisel 15 on võrreldud seitsme riigi keskmisi krediitkaardiga sularaha debiteerimise tasusid. Sarnaselt deebetkaartide hinnavõrdlusele on ka siin kasutatud simuleeritud summasid ühest kuni tuhande euroni, eesmärgiga muuta hinnad võrreldavateks. Krediitkaartide hinnastamisel on näha oluliselt suuremat sarnasust hindade vahel kui deebetkaartide puhul. Sarnaselt deebetkaardiga välismaalt raha debiteerimisele, on ka krediitkaardi puhul Eesti

suuremate summade puhul kalleimate teenustasudega riik. Madalamate summade puhul on Baltikumi riigid väikseimate teenustasudega kui enamik Skandinaavia riike, välja arvatud Soome. Odavaim keskmine teenustasu madalamate summade juures on Leedus. Leedule järgneb Eesti. Üks suuremaid teenustasusid on Taanis, kus hinnad on teistest kõrgemad nii väiksemate summade debiteerimisel kui ka enamikest riikidest kõrgemad suuremate summade puhul. Ka krediitkaartide puhul on märgata deebetkaardi teenustasudega sarnast mudelit, kus väiksemate summade debiteerimisel madalamate teenustasudega riigid, on suuremate summade debiteerimisel kallimate teenustasudega. Peamiseks põhjuseks on kaheosalise hinnastamise mõju. Suurem osa Baltikumi ja Soome pankasid kasutab kaheosalist hinnastamist, samas kui enamik teiste Skandinaavia riikide pankades on rohkem levinud fikseeritud hinnad.

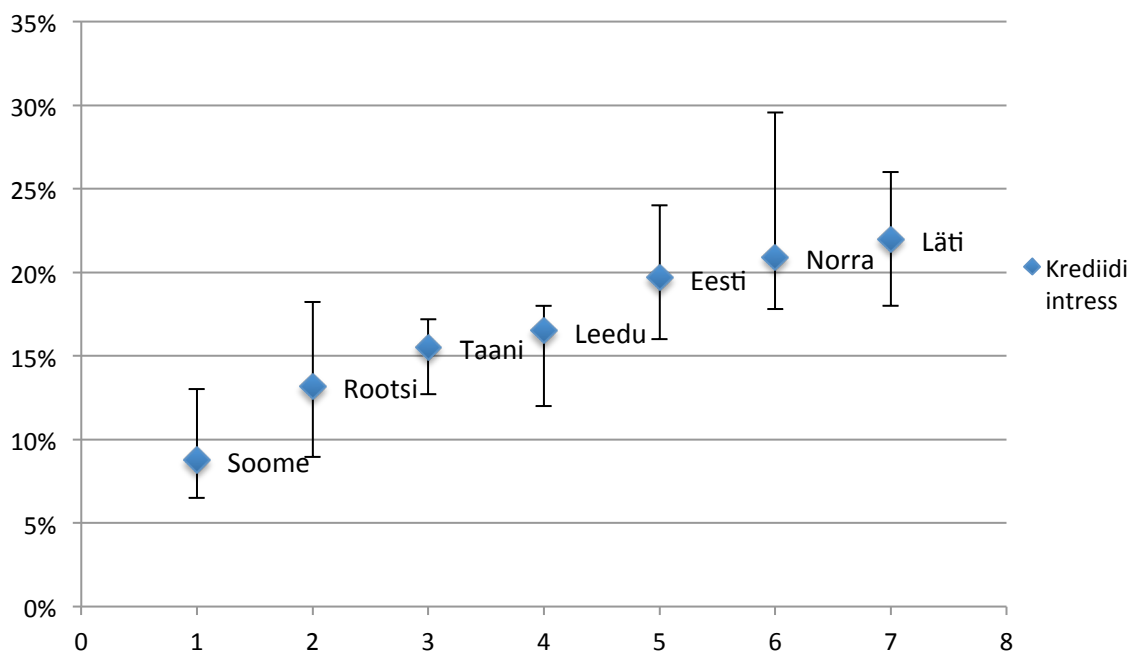


Joonis 15. Krediitkaardiga sularaha väljavõtmise tasud

Allikas: Lisa 1

Riikide keskmise krediitkaardi krediidi intressi võrdlus on esitatud graafikul 16. Lisaks keskmisele intressile on joonisele lisatud ka iga riigi kohta kõrgeim ja madalaim intress. Andmeid oli võimalik leida 52 panga kohta. Madalaim intress oli Soomes, kus keskmiseks intressiks oli 9%. Samas oli Soome ainus riik, mis hinnastas krediitkaardi intressi

soovitud panga marginaaliga, millele lisandus Euribori määr. Soome kuuest pangast vaid üks ei lisanud Euribori krediidi hinnale. Antud graafikul on toodud hind Euriborita. Madalamate intressidega riikide hulka kuulub veel kaks Skandinaavia riiki Rootsi ja Taani, kus keskmised krediidi hinnad on vastavalt 13,1 % ja 15,5 %. Neile järgneb Leedu keskmise hinnaga 17%. Eesti keskmine intressimäär on 20%, järgneb Norra 20,9% ja kalleimaks on krediitkaardi keskmine intress Lätis 22%. Hindade standardhälve oli väikseim Leedus, suurim Rootsis vastavalt 2,3% ja 3,5%. Suurim riigisisene hindade vahemik esines Norras, kus hinnavahe ulatus 17,8 protsendilt Cresco Bankis kuni 29,55 protsendini DNB pangas. Väikseim hinnavahe oli Taanis, kus hinnad ulatusid 12,7 protsendilt Sydbankis kuni 17,2 protsendini Jyske bankis. Taani kohta leidus andmeid vaid kolmest pangast. Krediitkaardi krediidi intressid on Baltikumis keskmiselt kallimad kui Skandinaavias. Norra on kalliduselt teine, kuid Soome, Rootsi ja Taani keskmised hinnad on Baltikumi hindadest mõnevõrra odavamad.

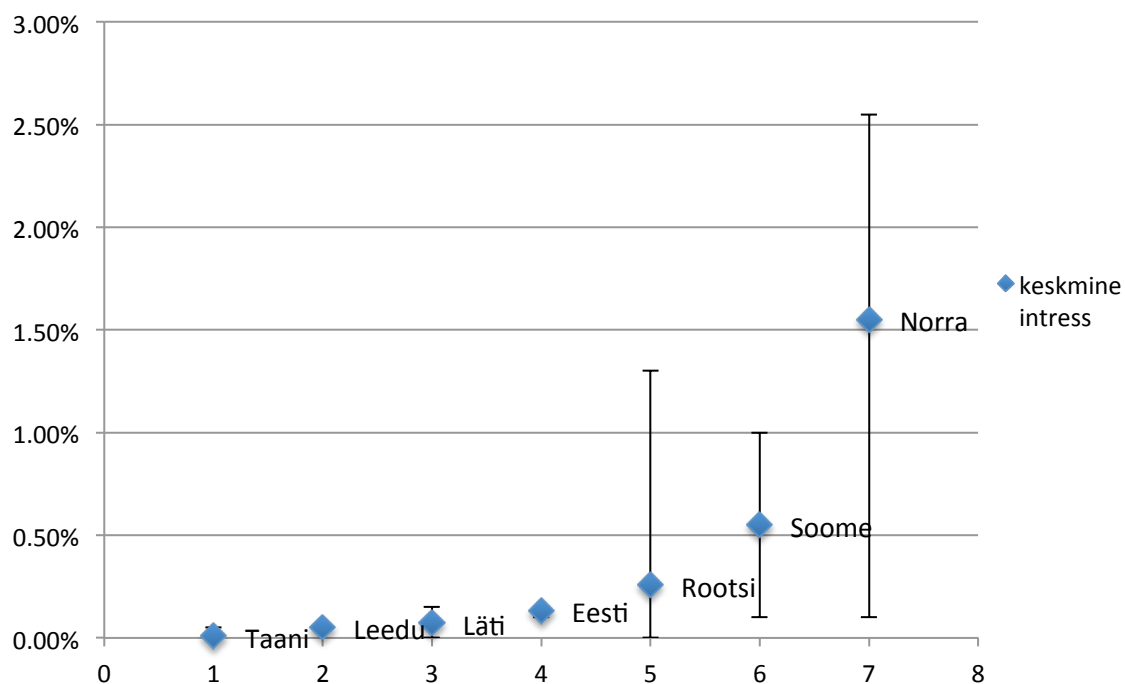


Joonis 16. Riikide keskmine krediitkaardi krediidi intress

Allikas: Lisa 1

3.2.3. Deposiidi intresside võrdlus

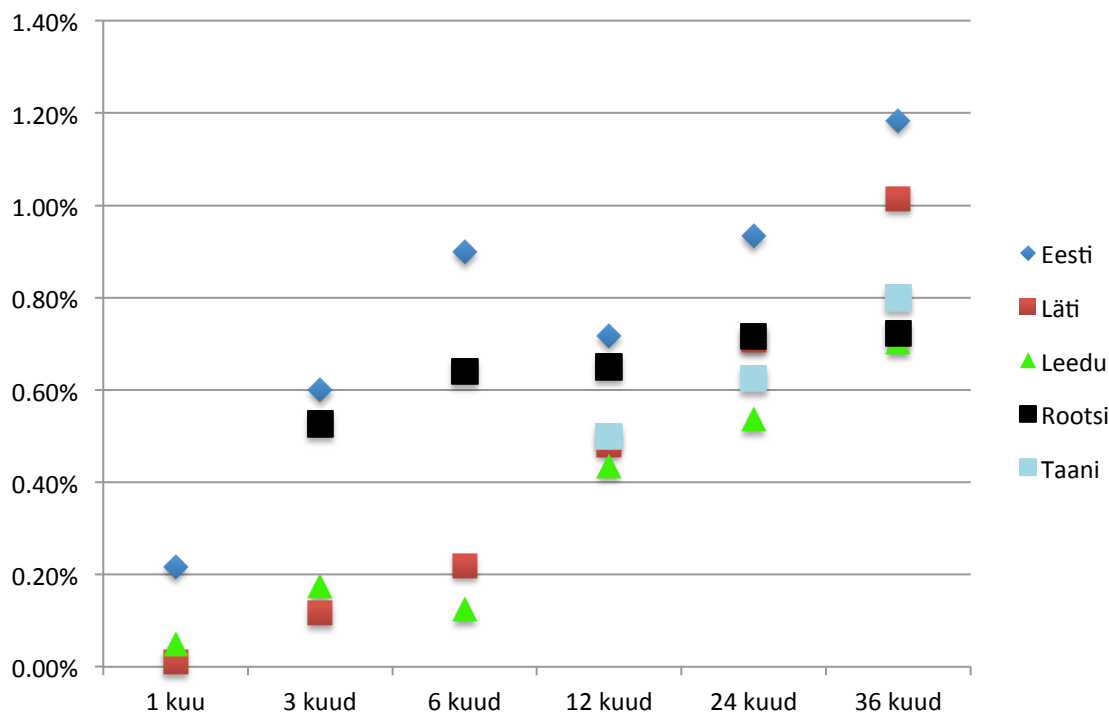
Joonisel 17 on esitatud seitsme riigi keskmine pankade poolt pakutav deposiidi intress kogumiskontole. Lisaks keskmisele intressile on joonisel näidatud ka riigi maksimaalne ja minimaalne kogumiskonto intressimäär. Andmeid oli võimalik leida 35 panga kohta. Madalaim intress oli Taani pankadel, kus viiest pangast neli ei maksnud deposiitidele intresse, Vestjysk Bank ainsana maksis 0,05% intressi. Taanile järgnevad kõik kolm Balti riiki, kus riigi keskmine intress on Leedus 0,05%, Lätis 0,07% ja Eestis 0,13%. Leedus leidis vaid üks pank, mille kohta oli võimalik leida makstava deposiidi intressi kohta infot. Oluliselt suuremaid intresse maksti teistes Skandinaavia riikides, Rootsis 0,26%, Soomes 0,55% ja Norras tervelt 1,55%. Kui Baltikumis ja Taanis ei erinenud pankade poolt pakutud intressid oluliselt, siis Rootsis, Soomes ja Norras olid erinevused suured. Suurim erinevus esines Norra pankadel, kus väikseim intressimäär oli DNB panga poolt pakutav 0,10%, suurim aga Norwegian panga poolt pakutav 2,55%. Norwegian pank maksis ka Rootsis suurimat intressi, 1,3%, mis ületas ülekaalukalt teisi pankasid.



Joonis 17. Riikide keskmine kogumiskonto intress

Allikas: Lisa 1

Tähtajalise deposiidi intressid on esitatud joonisel 18. Andmeid oli võimalik leida viie riigi kohta. Soome ja Norra kohta kahjuks tähtajalise deposiidi andmed puudusid. Täielikud andmed oli võimalik leida Baltikumi riikide kohta. Rootsi ja Taani pankade kohta puudub hinnainfo kõigi perioodide osas.



Joonis 18. Riikide keskmine tähtajalise hoiuse intress

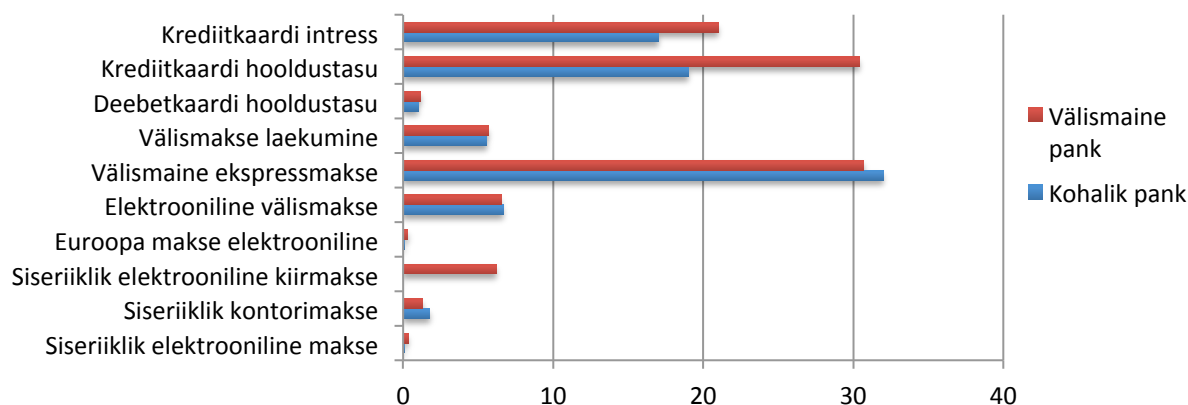
Allikas: Lisa 1

Võrdluses sisaldub 25 panga hinnainfo. Intressimäärad on erinevatel perioodidel riikide lõikes erinevad. Ainult Eesti kohta on võimalik öelda, et kõigil perioodidel on suurimad tähtajalise deposiidi intressid. 1-kuulise deposiidi korral 0,22% ja 3-aastase deposiidi puhul 1,18%. 3-aastase deposiidi intress on Lätil üks kõrgemaid 1,01%, kuid 1-kuulise deposiidi intress on madalaim, vaid 0,01%. Leedu tähtajalise deposiidi intressid on kuuest perioodist neljal madalaimad ulatudes 3-aastase hoiuse korral 0,70 protsendini. Skandinaavia riikidest Rootsi ja Taani intressid jäävad vahemikku 0,5-0,8% olles ligilähedased Läti intressidega, kõrgemad kui Leedu, aga madalamad kui Eesti tähtajalise hoiuse intressid. Intressimäära languse põhjuseks Eesti 6 ja 12 kuu ajalise deposiidi võrdluseks on asjaolu, et 1-6 kuu deposiidi kohta oli võimalik andmeid leida vaid ühe panga kohta. 12-36 kuu perioodi kohta oli pankasid

rohkem, mistõttu on ka keskmine hind madalam. Ühtegi sellist pankka ei leidunud, kus pikema tähtajaga deposiit oleks olnud tasustatud madalama intressiga.

3.3. Rahvusvaheliste ja kodumaiste pankade teenuste hindade võrdlus

Kolmandaks uurimisküsimuseks oli, kuidas erinevad pankade teenuste hinnad riigisisest. Käesolevas peatükis on võrreldud kõigi seitsme riigi lõikes kodumaiste pankade teenuste hindasid välismaiste pankadega. Kodumaise pangana on käsitletud pankka, mis on konkreetses riigis asutatud. Välismaine on pank, mis on rajatud välisriigis ja omab analüüsitavas riigis harukontorit.



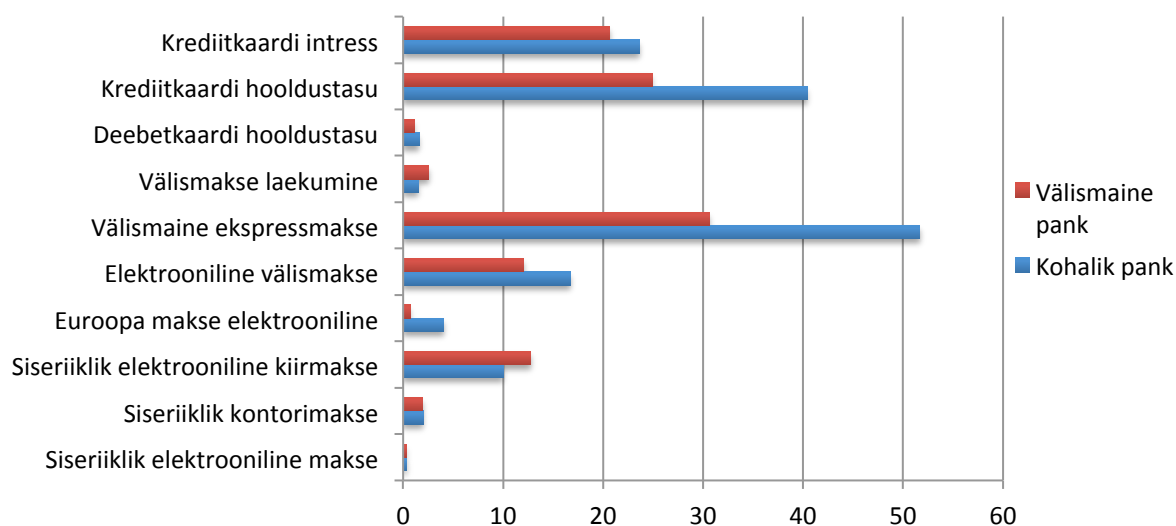
Joonis 19. Eesti välismaiste ja kodumaiste pankade teenuste hinnavõrdlus

Allikas: Lisa 1

Eelneval joonisel on võrreldud kõigi seitsme riigi kodumaiste pankade teenuste hindasid välismaistega. Hindade võrdluseks on valitud fikseeritud hinnaga teenused, mille kohta oli võimalik leida enim hinnainfot võrreldavate pankade kohta. Joonisel 19 on võrreldud Eesti riigis tegutsevate kodumaiste pankade teenuste keskmist hinda välismaiste pankade teenuste keskmiste hindadega. Kodumaiseid pankasid oli Eestis 4, välismaiseid 8. Võrreldavate kümne teenuse osas ei olnud Eesti puhul võimalik leida kodumaiste pankade hinnainfot siseriiklikele elektronilistele kiirmaksetele kohta. Ülejäänud teenuste osas oli hinnainfo leitav. Suurim protsentuaalne hinnaerinevus esineb elektronilise siseriikliku makse puhul,

kus kohalike pankade keskmine hind on 0,10 eurot, välismaiste pankade keskmine aga 250% võrra suurem, 0,35 eurot. Suur erinevus leidis ka elektrooniliste Euroopa maksete hindades, kus välismaiste pankade teenustasu 0,32 eurosentit ületab kohalike pankade keskmist, 0,12 eurosentit, 216% võrra. Teiste teenuste osas on hinnaerinevused oluliselt väiksemad. Väikseim erinevus leidis välismaksete laekumisega seotud tasudes, kus kohalike pankade keskmiseks teenustasuks on 5,58 eurot, välismaistel pankadel aga 5,66 eurot, erinedes vaid 1% võrra. Väikseimad hinnaerinevused leidsid ka elektroonilise välismakse ja välismaise ekspressmakse teenustasudes, mis erinesid vastavalt 2 ja 4 protsendi võrra.

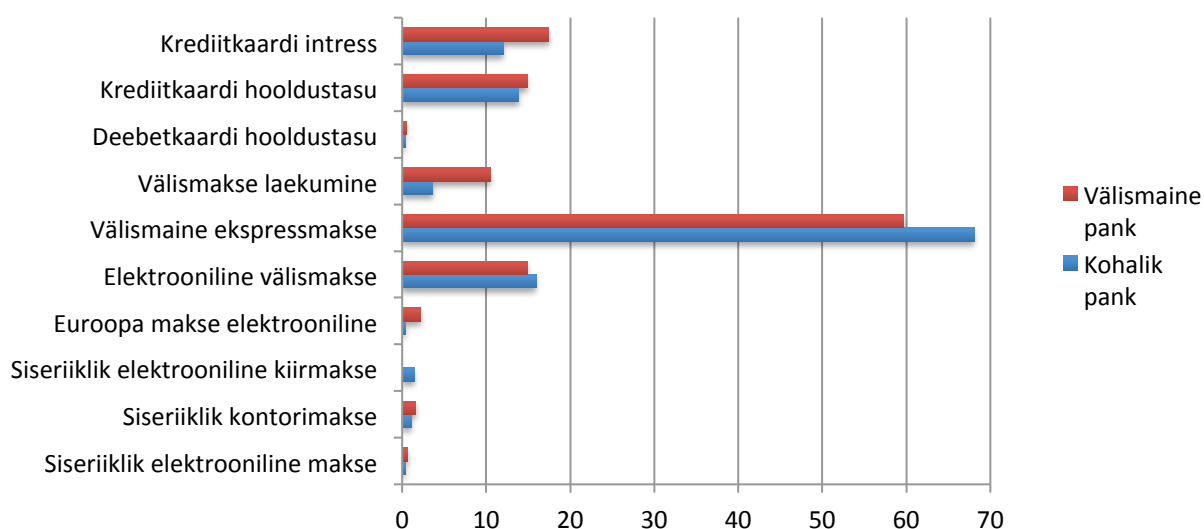
Kokku olid teenustasud suuremad kuuel juhul välismaistes pankades ja kolmel juhul kodumaistes pankades. Eesti puhul võib teha käesoleva uuringu põhjal teha järelduse, et välismaiste pankade teenuste hinnad on keskmiselt kallimad kui kodumaiste pankade hinnad. Joonisel 20 on esitatud Läti välis- ja kodumaiste pankade teenustasude keskmiste hinnavõrdlus. Lätis oli võimalik võrrelda kuue kodumaise ja kaheksa välismaise panga hinnaandmeid. Suurim erinevus leidis elektrooniliste Euroopa maksete hinnastamises, kus kohalike pankade keskmine hind oli 470% võrra kõrgem välismaiste pankade keskmisest hinnast. Suure erinevuse põhjuseks on üks kohalik pank – Rietumu pank, kus teenuse hinnaks oli 15 eurot, teistes kohalikes pankades jäi teenuse hind vahemikku 0,35-0,40 eurot, samas kui välismaiste pankade hinnavahemik oli 0,21-3,50 eurot. Ülejäänud teenuste hinnaerinevused



Joonis 20. Läti välismaiste ja kodumaiste pankade teenuste hinnavõrdlus

Allikas: Lisa 1

olid alla 100 protsendi. Järgnevatest erines kõige enam välismakse laekumine, makstes välismaistes pankades keskmiselt 2,56 eurot ja kohalikes pankades 1,50 eurot ning välismaine ekspressmakse, makstes välismaistes pankades keskmiselt 30,64 eurot ja kohalikes pankades 51,67 eurot. Väikseim erinevus esines siseriikliku pangakontorimakse hindades, välismaiste pankade keskmine oli 1,92 eurot, kodumaistel aga 2 eurot, erinedes üksteisest vaid 4%. Läti puhul olid teenustasud suuremad kokku 8 korral kohalikes pankades ja 2 korral välismaistes pankades. Vastupidiselt Eestile, on Läti puhul võimalik käesoleva võrdluse tulemusena väita, et kodumaiste pankade hinnad on keskmiselt kallimad välismaiste pankade teenuste hindadest.

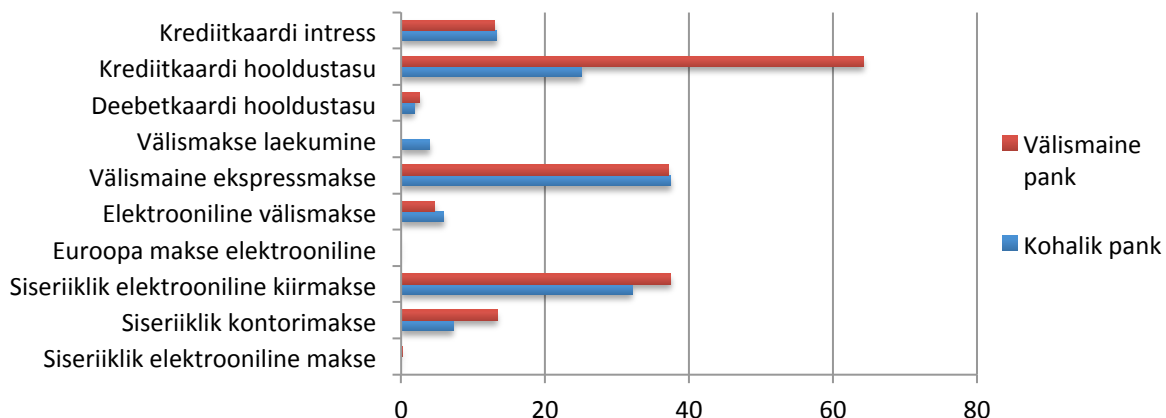


Joonis 21. Leedu välismaiste ja kodumaiste pankade teenuste hinnavõrdlus

Allikas: Lisa 1

Leedu välis- ja kodumaiste pankade keskmised hinnad on esitatud joonisel 21. Kokku oli võrdluses Leedu kodumaiseid pankasid 3 ja välismaiseid 7. Kümnest võrreldavast teenusest oli võimalik andmeid leida mõlema sihtgrupi kohta 9 teenuse lõikes. Suurim erinevus esines sarnaselt Lätile elektroonilise Euroopa makse keskmises hinnas. Leedu puhul aga on välismaiste pankade keskmine hind 472% võrra suurem kodumaiste pankade keskmisest hinnast. Hinnad olid vastavalt 2,23 eurot välismaiste ja 0,39 eurot kodumaiste pankade puhul. Üle 100% oli veel hinnaerinevus välismaksete laekumises, kus välispankade keskmine oli 10,50 eurot, kodumaiste pankade keskmine 3,62 eurot. Väikseimad olid erinevused elektroonilise välismakse ja krediitkaardi hooldustasude võrdluses, mis erinesid

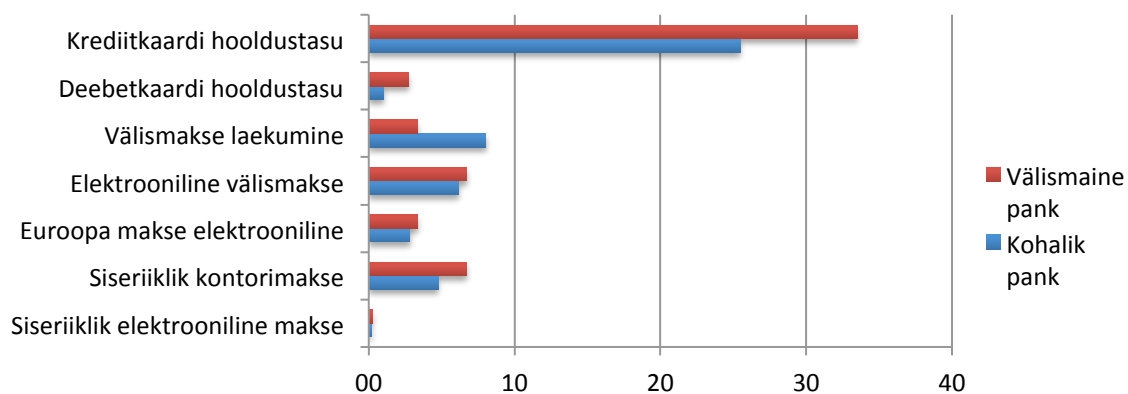
vastavalt 7% ja 8%. Leedu kokkuvõttes olid pankade keskmised hinnad kallimad 7 juhul välismaistes pankades ja 2 juhul kodumaistes pankades. Sarnaselt Eestile on ka Leedus välispankade keskmine hinnatase võrreldud teenuste osas kõrgem kodumaistest pankadest.



Joonis 22. Rootsi välismaiste ja kodumaiste pankade teenuste hinnavõrdlus

Allikas: Lisa 1

Rootsi kodu- ja välismaiste teenuste hindade võrdlus on esitatud joonisel 22. Kokku oli võrdluses kodumaiseid pankasid 9 ja välismaiseid 4. Andmeid oli võimalik leida 9 teenuse võrdlemiseks. Välismakse laekumise kohta puudus hinnainfo välismaiste pankade osas. Rootsi pankade puhul ei ole esine sedavõrd suuri hindade erinevusi kui oli märgata Baltikumi pankade puhul. Suuremaks erinevuseks on krediitkaardi hooldustasude hinnad, mis erinesid 156% võrra, keskmine krediitkaardi hooldustasu kohalikes pankades oli 25,11 eurot, välismaistes pankades aga 64,20 eurot. Esines ka kaks teenust, kus mõlemal korral kohalikud pangad teenustasu ei olnud kehtestanud, nendeks teenusteks olid siseriiklik elektroniline makse ja elektroniline Euroopa makse, välismaiste pankade keskmine teenustasu antud teenuste puhul oli aga vastavalt 0,16 ja 0,09 eurot. Väikseim oli erinevus välismaise ekspressmakse vahel, kus hinnad erinesid vaid 1%. 2% erinevus esines krediitkaartide intressides. Kuue teenuse lõikes on hinnad kallimad välismaistes pankades, kolme teenuse lõikes kohalikes pankades. Üheks peamiseks põhjuseks, miks Rootsi siseselt hindade erinevus kodu- ja välismaiste pankade vahel on oluliselt väiksem kui Baltikumis, võib olla asjaolu, et mitmed Rootsi pangad tegutsevad laia haardega ka rahvusvahelistel turgudel.

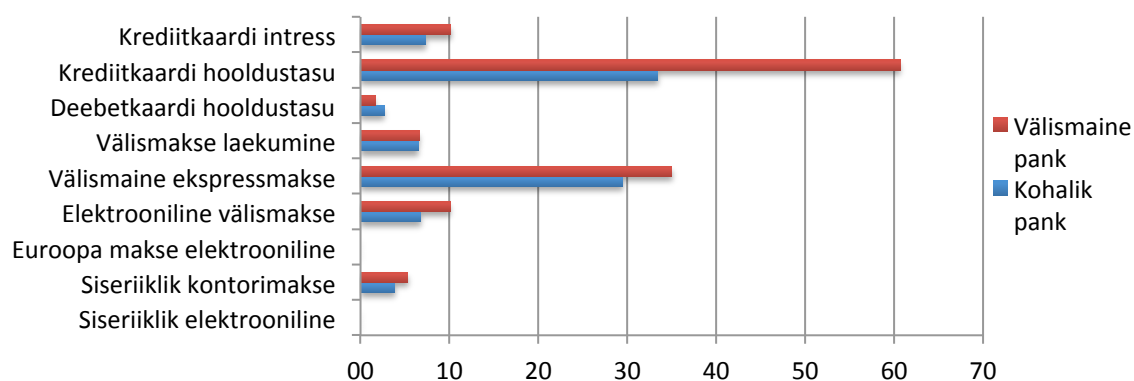


Joonis 23. Taani välismaiste ja kodumaiste pankade teenuste hinnavõrdlus

Allikas: Lisa 1

Joonisel 23 on esitatud Taani välis- ja kodumaiste teenuste hinnad. Taani puhul on võrreldud 9 kodumaist ja 2 välismaist pankat. Andmeid oli võimalik leida 7 erineva teenuse lõikes. Kõige suurem vahe välis- ja kodumaiste hindade keskmistes leidis deebetkaardi hooldustasus. Kohalike pankade keskmine hinnatase, 1 euro kuus, erines 167% võrra välismaiste pankade hinnastasemest, 2,7 eurot kuus. Suur oli erinevus ka välismakse laekumise teenustasus, kohalike pankade keskmiseks oli 8 eurot, mis oli 140% võrra suurem välismaiste pankade keskmisest tasust 3,4 eurot. Väikseim erinevus, vaid 9%, leidis elektronilise välismakse hinnas, mis maksis kohalikes pankades keskmiselt 6,2 eurot ja välismaistes keskmiselt 6,7 eurot. Kuue teenuse puhul olid hinnad kallimad välismaistes pankades, välismakse laekumise keskmine hind oli aga ainsana kõrgem kohalikel pankadel. Samaselt Rootsile, on ka Taani puhul võimalik järeldada, et välismaiste pankade keskmised hinnad võrreldud teenuste lõikes on kallimad kodumaiste pankade teenuste hindadest.

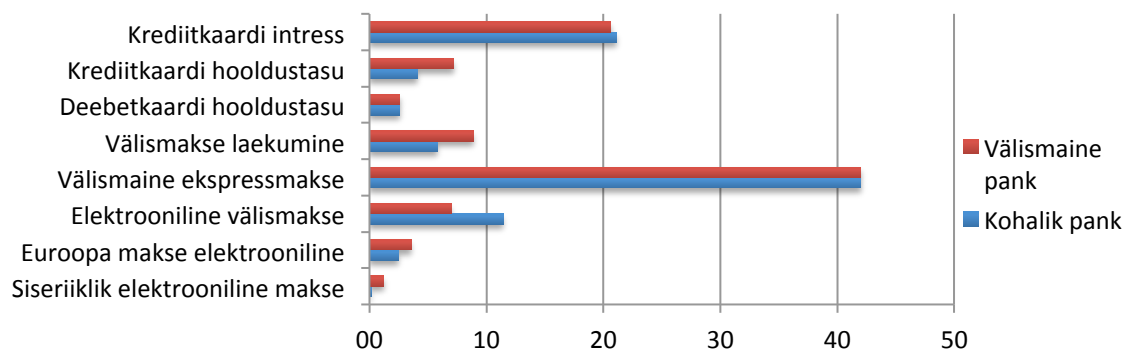
Joonisel 24 on esitatud Soome välis- ja kodumaiste pankade teenuste hinnavõrdlus. Soome puhul on võrreldud kuute kodumaist ja kolme välismaist pankat. Andmeid oli võimalik leida üheksa teenuse kohta. Kaks teenust, siseriiklik elektroniline makse ja Euroopa elektroniline makse, olid nii kohalikel kui ka välismaistel pankadel mõlemal tasuta. Väike oli hinnaerinevus ka välismakse laekumise keskmistes hindades, erinedes vaid 1% võrra. Vaid 19% võrra erines välismaise ekspressmakse keskmine tasu, mis oli kohalikes pankades keskmiselt 29,5 eurot ja välismaistes pankades keskmiselt 35 eurot.



Joonis 24. Soome välismaiste ja kodumaiste pankade teenuste hinnavõrdlus

Allikas: Lisa 1

Suurim hinnaerinevus, 82%, leidis krediitkaardi hooldustasudes, makstes kodumaistes pankades keskmiselt 33,4 eurot aastas ning välismaistes pankades keskmiselt 60,7 eurot aastas. Suuruselt teine erinevus leidis eelnevaga sarnases teenuses, deebetkaardi hooldustasus, erinedes 60% võrra välis- ja kodumaiste pankade keskmiste vahel. Kokku kuuel korral olid välismaise panga teenused kallimad kodumaiste pankade keskmisest, ühel korral, deebetkaardi hooldustasude puhul, oli kohalike pankade keskmine hinnatase kõrgem ning kahel korral olid hinnad identsed. Ka Soome puhul on võimalik järeldada, et välismaiste pankade keskmine hinnatase on võrreldavate teenuste lõikes kallim kodumaiste pankade teenustasudest.



Joonis 25. Norra välismaiste ja kodumaiste pankade teenuste hinnavõrdlus

Allikas: Lisa 1

Viimasena on võrreldud Norra välis- ja kodumaiste pankade keskmise hinnataseme erinevust. Vastavad hinnad on esitatud joonisel 25. Norra puhul on võrreldud kaheksat kodumaist ja viite välismaist pankat. Andmeid oli võimalik leida kaheksa teenuse kohta. Suurim hinnaerinevus esineb siseriikliku elektroonilise makse puhul, kus kohalike pankade keskmine hind on 0,17 eurot makse kohta, välismaiste pankade keskmine aga 1,2 eurot makse kohta. Hinnaerinevus on enam kui 6-kordne. Suuruselt teine hinnaerinevus on krediitkaardi hooldustasudes. Välismaiste pankade keskmine hinnatase 7,2 eurot on 75% võrra suurem kohalike pankade hinnatasemest 4,1 eurot. Välismaiste ekspresmaksete hinnad on aga võrdselt keskmiselt 42 eurot nii välis- kui ka kohalike pankade puhul. Vaid 1% võrra erinevad deebetkaartide hooldustasud. Krediitkaartide intressid erinevad vaid 2 % võrra, intressid on suuremad kohalikes pankades. Kokku viie teenuse korral on hinnad kallimad välismaistes pankades, eriti suurelt erineb siseriikliku elektroonilise makse teenustasu. Kahe teenuse puhul on hinnad keskmiselt kallimad kohalikes pankades, ühe teenuse hinnad on võrdsed. Olles võrrelnud kõiki pankasid, võib järeldada, et Skandinaavia pankade puhul on kodumaiste pankade keskmine hinnatase madalam välismaiste pankade vastavate teenuste hindadest. Baltikumis on välismaiste pankade hinnatase kõrgem Eestis ja Leedus. Lätis ainsa riigina seitsmest, on kohalike pankade hinnatase mõnevõrra kallim välismaiste pankade hinnatasemest. Kõikide teenuste lõikes esines suurim keskmine hinnaerinevus Norras, kus hinnad erinesid välis- ja kodumaiste pankade vahel 104 %. Väikseim keskmine hinnaerinevus esines Soomes, kus hinnad erinesid välis- ja kodumaiste pankade vahel 41%.

3.4. Rahvusvaheliste pankade hinnad erinevates riikides

Käesolevas peatükis on võrreldud rahvusvaheliste pankade pangateenuste hindasid Baltikumis ja Skandinaavias. Võrreldud on pankade hindasid, mis on esindatud vähemalt neljas riigis. Analüüsitavatest 82 pangast leidis kriteeriumile vastavaid pankasid 6, nendeks olid:

- SEB
- Danske bank
- Nordea
- Swedbank
- DNB
- Handelsbank

3.4.1. SEB

SEB pank on esindatud igas võrreldavas seitsmest riigis. Hinnainfot oli aga võimalik leida vaid riikide kohta, kus SEB tegevus oli suunatud ka eraklientidele, selliseid riike oli 4 ja nendeks on Eesti, Läti, Leedu ja Rootsi. All olevas tabelis 8 on võrreldud fikseeritud tasudega teenuste hindasid, mille kohta oli võimalik leida hinnainfot vähemalt kolme harukontori kohta neljast. Tabelis on võrreldud hindasid harukontorite kaupa protsendina keskmisest. Lisaks on välja toodud ka teenuste lõikes hindade erinevus suhtena keskmisest. Esimeseks võrreldavaks teenuseks on konto avamine residendile, mis oli ainsa teenusena ühtselt tasuta kõigis harukontorites. Konto avamine mitteresidendile aga erines juba riigiti oluliselt. Keskmiseks hinnaks kolme riigi lõikes oli 109,7 eurot. Eesti hind ületas keskmist 228%, samas kui Läti hind moodustas keskmisest vaid 26%.

Tabel 8. SEB panga teenuste hindade võrdlus erinevates riikides

| Riigid | Eesti (%) | Läti (%) | Leedu (%) | Rootsi (%) | Keskmine | Vahemik (%) |
|--|--------------|--------------|-------------|--------------|----------|-------------|
| Konto avamine resident | 100 | 100 | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
| Konto avamine mitteresident | 228 | 46 | 26 | - | 109,7 | 201,6 |
| Valuutavahetus | 101 | 78 | 34 | 187 | 2,6 | 153,4 |
| Siseriiklik makse elektrooniline | 132 | 125 | 143 | 0 | 0,3 | 142,6 |
| Siseriiklik makse pangakontorist | 54 | 76 | 54 | 215 | 3,7 | 161,7 |
| Välismakse elektrooniline | 65 | 128 | 147 | 60 | 8,9 | 86,5 |
| Välismakse pangakontorist | 69 | 102 | 114 | 115 | 14,0 | 46,3 |
| Deebetkaardi hooldustasu kuus | 95 | - | 47 | 158 | 1,0 | 83,3 |
| Deebetkaardi välisvaluuta väljastamistasu | 68 | 136 | 85 | 112 | 1,5 | 66,0 |
| Krediitkaardi hooldustasu | - | 127 | 71 | 102 | 20,4 | 110,5 |
| Krediitkaardi välisvaluuta väljastamistasu | - | 90 | 135 | 74 | 2,2 | 67,8 |
| Keskmine | 101,3 | 100,8 | 86,9 | 112,3 | | |

Allikas: Autori koostatud Lisas 1 toodud andmete järgi

Antud teenus oli ka kõige suurema hinnavahega ehk teenuse hind kõikus riikide vahel kõige enam. Suure hinnaerinevusega riikide vahel oli ka siseriiklik makse pangakontorist. Keskmiseks teenuse hinnaks oli 3,7 eurot, samas jäid kõik kolm Balti riiki keskmisele alla ning Rootsi ületas keskmist üle kahe korra. Leitud hinnaerinevuse põhjuseks võib olla kõrgemad püsikulud Rootsi pangakontoris, millest tulenevalt on pankadel vaja teenus hinnastada kallimalt, et teenida tagasi teenuse osutamise seotud kulud ning ühtlasi ka motiveerida inimesi teostama makseid efektiivsemalt läbi elektrooniliste kanalite. Suur erinevus hindades leidis ka valuutavahetuse teenuse hindades, kus keskmiseks hinnaks nelja riigi lõikes on 2,6 eurot. Rootsi SEB pangakontori teenustasu moodustab nelja riigi keskmisest 187%, samas Leedu hind madalaimana vaid 34%. Erinevalt pangakontorist teostatava siseriikliku makse hindade suurest erinevusest on välismaksete puhul pangakontorist teostavate maksete erinevus võrreldavatest teenustest kõige väiksem. Suhtena keskmisesse, erinevad hinnad vaid 46,3 protsenti. Kõrgeim on hind taas Rootsis ning madalaim Eesti harukontoris. Võrreldavatest teenustest on kõrgeim hind enamatel juhtudel Rootsis, nelja teenuse korral.

3.4.2. Swedbank

Swedbank on samuti esindatud kõigis seitsmes riigis, mida käesolevas töös on käsitletud. Küll aga ei olnud võimalik hinnainfot leida Swedbanki Soome harukontori kohta, kus pank on suunatud vaid äriklientidele. Infot oli võimalik leida Baltikumi, Rootsi, Norra ja Taani kohta. Fikseeritud tasudega teenuste hinnavõrdlus on esitatud tabelis 9, kus on esitatud hindade võrdlus riikide kaupa suhtena keskmisesse hinda. Võrreldud on teenuseid, mille kohta oli võimalik leida hinnainfot vähemalt kolmest harukontorist. Ka Swedbanki kõik harukontorid pakuvad tasuta konto avamise võimalust residentidest klientidele. Väikseim hinnaerinevus esineb krediitkaardi teenuste puhul välisvaluuta väljastamise marginaalil. Keskmiseks marginaaliks Swedbanki harukontorites on 1,8%. Keskmisest 14% madalam oli marginaal Rootsis ning kõrgeimana 14% kõrgem keskmisest Lätis. Väikesed hinnavad olid ka deebetkaartide välisvaluuta väljastamise marginaalil, kus kõrgeim tasu oli taas Lätis, olles 20% kõrgem kui keskmine, milleks oli 1,7%. 90% keskmisest hinnast olid marginaalid Rootsis ja Taanis. Suurim hinnaerinevus esines krediitkaardi hooldustasudes, kus suhestatuna keskmisesse hinda oli hinnaerinevus 173,6 %. Madalaim oli hind Norra Swedbanki pangakontoris, kus krediitkaardile hooldustasu ei rakendatud. Kõrgeimad olid hinnad Rootsis

ja Lätis moodustades vastavalt 174% ja 140% keskmisest hinnast. Suur erinevus esines ka siseriikliku pangakontori teel tehtavate maksete hindades. Balti riikide teenustasud jäävad alla keskmise, väikseim on tasu Leedus, moodustades 48% keskmisest. Pangakontori teel teostatava välismakse puhul on taas märgata, et kõrgeim on hind Taani harukontoris, kuid hinnaerinevused on oluliselt väiksemad. Sarnaselt SEB pangale, on ka Swedbanki puhul võimalik järeldada, et riigi kõrgemast palgatasemest tulenevalt on pangakontori teenustega seotud püsitasud Skandinaavias kõrgemad kui Baltikumis, mistõttu on pangakontori teenused kallimad tagamaks kulude katmine. Swedbanki puhul ületab keskmist hinnataset kõikide teenuste lõikes enim Rootsi harukontor. Üle keskmise hinnataseme on ka Taani harukontor.

Tabel 9. Swedbank hindade võrdlus erinevates harukontorites

| Riigid | Eesti (%) | Läti (%) | Leedu (%) | Rootsi (%) | Taani (%) | Norra (%) | Keskmine | Vahemik (%) |
|---|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|----------|-------------|
| Arvelduskonto avamine resident | 100 | 100 | 100 | - | 100 | 100 | 0,0 | 0,0 |
| Siseriiklik makse elektrooniline | 134 | 127 | 145 | 0 | 94 | - | 0,3 | 144,6 |
| Siseriiklik makse pangakontoris | 49 | 84 | 48 | - | 219 | - | 3,1 | 172,0 |
| Välismakse elektrooniline | 56 | 144 | 165 | - | 85 | 51 | 7,9 | 114,1 |
| Välismakse pangakontoris | 29 | 116 | 72 | - | 121 | 163 | 22,1 | 133,7 |
| Välismakse laekumine | 139 | 34 | 140 | 105 | 81 | - | 4,1 | 105,8 |
| Deebetkaardi hooldustasu kuus | 71 | 90 | 43 | 171 | 125 | - | 1,3 | 127,9 |
| Välisvaluuta väljastamise juurdehindlus deebet | - | 120 | - | 90 | 90 | - | 1,7% | 30,0 |
| Krediitkaardi hooldustasu | - | 140 | 87 | 174 | - | 0 | 12,2 | 173,6 |
| Välisvaluuta väljastamise juurdehindlus krediit | - | 114 | - | 86 | - | 100 | 1,8% | 28,6 |
| Keskmine | 82,6 | 106,9 | 100,0 | 104,3 | 114,4 | 82,8 | | |

Allikas: Autori koostatud Lisas 1 toodud andmete järgi

3.4.3. Danske Bank

Danske panga grupil on olemas harukontor kõigis võrreldavas seitsmes riigis. Võrreldavate teenuste valikul on lähtunud hinnainfo olemasolust enamikes harukontorites. All olevas tabelis 10 on esitatud püsitasul põhinevate teenuste võrdlus riikide kaupa suhtena keskmisesse hinda. Keskmise suhtes arvatatud hinnavahe on Danske panga puhul suurim krediitkaardi hooldustasudel. Keskmise aastane hooldustasu maksumus on 28 eurot. Norras puudub krediitkaardi hooldustasu, sarnaselt Swedbanki Norra harukontorile. Teistest riikidest on odavam tasu Leedus, kus tasu moodustab vaid 46% keskmisest, järgnevad Eesti ja Taani vastavalt 71 ja 72 protsendiga. Suurim on hooldustasu Soomes, kus teenus maksab üle kolme korra rohkem kui keskmine.

Tabel 10. Danske Bank hindade võrdlus erinevates harukontorites

| Riigid | Eesti (%) | Läti (%) | Leedu (%) | Rootsi (%) | Taani (%) | Soome (%) | Norra (%) | Keskmine | Vahemik (%) |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|----------|-------------|
| Siseriiklik makse elektrooniline | 75 | 55 | 81 | - | 53 | - | 236 | 0,5 | 183,6 |
| Siseriiklik makse pangakontorist | 29 | 43 | 53 | 162 | 162 | 151 | - | 3,3 | 133,1 |
| Välismakse elektrooniline | 72 | 125 | 160 | 59 | 74 | - | 110 | 9,1 | 100,7 |
| Välismakse pangakontoris | 57 | 83 | 101 | 100 | 196 | 58 | 105 | 17,1 | 138,9 |
| Välismaine ekspresmakse elektrooniline | 86 | 53 | 179 | 92 | 99 | 88 | 104 | 40,6 | 125,9 |
| Deebetkaardi hooldustasu | 79 | 66 | 29 | - | 89 | 119 | 218 | 1,3 | 189,7 |
| Krediitkaardi hooldustasu | 71 | 89 | 46 | - | 72 | 321 | 0 | 28,0 | 321,2 |
| Krediitkaardi krediidi intress | 138 | 104 | 104 | - | - | 43 | 112 | 17% | 94,9 |
| Keskmine | 76 | 77 | 94 | 103 | 106 | 130 | 126 | | |

Allikas: Autori koostatud Lisas 1 toodud andmete järgi

Samas on krediitkaardi hooldustasu ainsaks teenuseks, kus Soomes on kehtestatud riikidest kõrgeim tasu. Väikseim on erinevus krediitkaardi krediidi intresside vahel, kõrgeim on intress Eestis ulatudes 138% keskmisest, milleks on 17% aastas. Madalaim on

krediitkaardi intress Soomes, ulatudes vaid 43 % keskmisest. Danske panga hinnavõrdluses võrreldavate teenuste lõikes ületab Soome kõige enam keskmist hinnataset. Keskmist ületavad kõik Skandinaavia harukontorid, keskmisest alla jäävad Baltikumi harukontorid.

3.4.4. DNB

DNB pangal on olemas harukontorid kõigis seitsmes võrreldavas riigis. Erakliente teenindavad neist aga vaid Baltikumi ja Norra harukontorid. Hinnainfo oli võimalik leida lisaks erakliente teenindavatele riikidele ka DNB Rootsi harukontori äriklientide kohta. Äriklientide hinnainfo on lisatud käesolevasse võrdlusesse. All olevast tabelist 11 on näha, et suurim protsentuaalne hinnavahe suhtena keskmisest hinnast, on konto avamistasul. Suure hinnaerinevuse põhjuseks on Rootsi kaasamine tabelisse, kajastades sealäbi ka äriklientidele suunatud hindasid.

Tabel 11. DNB Panga teenuste hindade võrdlus erinevates harukontorites

| Riigid | Eesti (%) | Läti (%) | Leedu (%) | Rootsi (%) | Norra (%) | Keskmine | Vahemik (%) |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|----------|-------------|
| Konto avamine | 0 | 14 | 0 | 386 | - | 49,9 | 386 |
| Siseriiklik elektrooniline makse | 114 | 128 | - | 57 | - | 0,3 | 128 |
| Siseriiklik makse pangakontorist | 15 | 35 | - | 250 | - | 8,6 | 241 |
| Välismakse elektrooniline | 53 | 164 | 152 | 50 | 82 | 8,6 | 155 |
| Välismakse pangakontorist | 39 | 122 | 97 | 131 | 110 | 16,3 | 115 |
| Elektrooniline ekspresmakse | 61 | - | 139 | 90 | 110 | 41,7 | 97 |
| Euroopa makse laekumine | 0 | 0 | - | 42 | 358 | 0,6 | 358 |
| Krediitkaardi hooldustasu | 16 | 76 | 81 | - | 156 | 18,4 | 140 |
| Keskmine | 37 | 77 | 94 | 144 | 163 | | |

Allikas: Autori arvutused Lisas 1 toodud andmete järgi

Baltikumi puhul on märgata, et vaid Läti DNB pangas on eraklientidele konto avamine tasuta. Suur hinnaerinevus, mis on tingitud äriklientide hindade kaasamisest, avaldub ka siseriikliku pangakontori makse puhul, kus Rootsis kehtiv hind ületab Baltikumi hindasid üle seitsme korra. Ülejäänud teenuste osas ei ole ärikliendi hindade osas suurt ülekaalu võimalik tähendada. Suurimad hinnaerinevused esinevad Euroopa makse laekumises tasus, kus Norra teenustasu ületab keskmist üle 3,5 korra. Baltikumis on mainitud teenus tasuta, Rootsis on hind üle 8 korra odavam Norra hinnast. Ka krediitkaardi hooldustasudes on Norra ülekaalukalt kalleim ületades keskmist 56% võrra. Baltikumi hinnad jäävad siinkohal keskmisele alla, madalaim on Eesti harukontoris, moodustades 16% võrreldes keskmisega. Väikseim on suhteline hindade erinevus elektroonilise ekspresmakse teenuse võrdluses. Üllataval kombel on antud teenuse puhul Rootsi ärikliendi hind odavaimate seas, jäädes keskmisele alla 10% võrra. Kalleim on teenus Leedus, ületades keskmist 39% võrra. Kõikide teenuste lõikes ületab keskmist enim Norra, isegi enam kui Rootsi äriklientidele mõeldud hinnad. Madalaim on teenuste hinnatase DNB panga grupis Eestis.

3.4.5. Nordea pank

Nordea pank on sarnaselt Danske pangale esindatud eraklientidele kõigis võrreldavas seitsmes riigis. All olevas tabelis 12 on võrreldud Nordea grupi harukontorite teenuste hindasid, mille kohta oli võimalik leida hinnainfot vähemalt pooltest pankadest. Hinnad on toodud riikide kaupa protsentuaalse suhtena keskmisesse hinda.

Väikseim erinevus teenustasudes on Nordea panga grupi võrreldavatest teenustest krediitkaardi intressidel. Suurima ja väikseima intressi vahe suhtena keskmisesse on vaid 55%. Madalaim on intress Soomes, 29% alla keskmise, kõrgeim Lätis, 26% üle keskmise. Reaalsetes intressides esineb 10% suurune vahe. Keskmisest kõrgem krediitkaardi intress on ka Norra harukontoris. Suurim hindade erinevus esineb siseriiklike elektrooniliste maksete vahel. Hinnaerinevus on suur, kuna Rootsi ja soome harukontorid siseriikliku elektroonilise makse eest tasu ei küsi. Baltikumis on aga siseriiklik elektrooniline makse kõigil juhtudel tasuta, kus kalleim on teenus Leedus, 43 sendiga makse kohta ja odavaim Lätis, 30 sendiga makse kohta. Suur hinnaerinevus on leitav ka siseriikliku pangakontorimakse puhul, kus Soome ületab keskmist hinda 2,6 eurot üle 2 korra. Hinnad on leitud veel ka Baltikumi kohta. Baltikumis on siseriiklik pangakontorimakse odavaim Eestis ja kalleim Lätis, jäädes siiski 12% alla keskmise.

Tabel 12. Nordea panga teenuste hindade võrdlus erinevates harukontorites

| Riigid | Eesti (%) | Läti (%) | Leedu (%) | Rootsi (%) | Taani (%) | Soome (%) | Norra (%) | Keskmine | Vahemik (%) |
|----------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|-------------|
| Nordea kontole kontorimakse | 30 | 57 | 45 | - | - | 185 | 185 | 3,3 | 155 |
| Siseriiklik elektrooniline makse | 165 | 138 | 197 | 0 | - | 0 | - | 0,2 | 197 |
| Siseriiklik kontorimakse | 36 | 81 | 55 | - | - | 227 | - | 2,6 | 191 |
| Välismakse elektrooniline | 115 | 72 | 174 | - | - | 68 | 70 | 10,0 | 107 |
| Välismakse kontoriga | 71 | 70 | 142 | - | - | 69 | 148 | 20,3 | 79 |
| Elektrooniline kiirmakse | 37 | 78 | 169 | - | - | 116 | - | 27,5 | 131 |
| Laekuv välismakse | 94 | 47 | 142 | 108 | - | 111 | 98 | 6,1 | 96 |
| Krediitkaardi hooldustasu | 71 | 150 | 55 | 122 | 118 | 183 | 0 | 28,3 | 183 |
| Krediitkaardi intress | 98 | 126 | 98 | 100 | - | 71 | 107 | 0,2 | 55 |
| Keskmine | 80 | 91 | 120 | 83 | 118 | 114 | 101 | | |

Allikas: Autori arvutused Lisas 1 toodud andmete järgi

Pangakontoriga teostatava välismakse puhul ei ole aga sarnast hinnaerinevust võimalik märgata, kuna Soome on vastupidiselt tavamaksele kõige madalama hinnaga riik, jäädes keskmisele alla 31%. Kalleim on teenuse hind Norras, ületades keskmist 48% võrra. Võrreldavate teenuste lõikes ületab on kalleim hinnatase Leedus, ületades 20% keskmist. Leedule järgnevad Taani ja Soome. Madalaim hinnatase on Eestis.

3.4.6. Handelsbank

Viimase pangagrupi siseste hindade võrdluses on käsitletud Handelsbanka, mis omab kontoreid Eestis, Soomes, Rootsis ja Norras. Tabelis 13 on võrreldud Handelsbanki teenuste hinnataset erinevates riikides protsentuaalse suhtena keskmisesse hinda. Valitud on teenused, mille kohta oli võimalik hinnainfot leida vähemalt pooltest harukontoritest.

Tabel 13. Handelsbank teenuste hindade võrdlus erinevates harukontorites.

| Riigid | Eesti (%) | Rootsi (%) | Soome (%) | Norra (%) | Keskmine | Vahemik (%) |
|--|--------------|-------------|-------------|--------------|----------|-------------|
| Handelsbank kontole elektrooniline makse | 100 | 100 | - | 100 | 0 | 0,0 |
| Siseriiklik makse elektrooniline | 300 | 0 | 0 | - | 0,1 | 300,0 |
| EU makse kontorist | 33 | 133 | 83 | 152 | 6,1 | 118,9 |
| Välismakse elektrooniline | 67 | 57 | 181 | 94 | 7,4 | 123,8 |
| Välisriiki ekspressmakse elektrooniline | 98 | 105 | 98 | - | 35,8 | 6,8 |
| Deebetkaardi hooldustasu | 105 | 91 | 79 | 126 | 1,9 | 47,1 |
| Krediitkaardi hooldustasu | - | 84 | 126 | 90 | 31,8 | 41,6 |
| Keskmine | 117,2 | 81,4 | 94,5 | 112,4 | | |

Allikas: Autori arvutused Lisas 1 toodud andmete järgi

Tabelist selgub, et suurim on suhteline hinnaerinevus siseriikliku elektroonilise makse osas, kus Eestis on teenus tasuline, Rootsis ja Soomes aga tasuta. Erinevus puudub pangasisese elektroonilise makse teostamise korral, kuna mainitud teenus on harukontorites tasuta. Väikseim on erinevus elektrooniliste kanalite vahendusel tehtava välismaise ekspressmakse puhul, kus hinnad erinevad suhtena keskmisesse vaid 6,8%. Soomes ja Eestis maksab teenus 2% alla keskmise ja Rootsis 5% üle keskmise. Elektrooniliste kanalite teel teostatav välismakse on kalleim Soomes, 81% üle keskmise, madalaim Rootsis, 43% alla keskmise grupisisese hinnataseme. Siseriikliku elektroonilise makse hinna tõttu on võrreldavate teenuste lõikes kalleimad teenustasud Eestis, järgneb Soome. Odavaimad on teenustasud Handelsbanki Rootsi harukontoris.

3.4.7. Kokkuvõte: pangagruppide võrdlus riigiti

Tabelis 14 on riikide kaupa esitatud keskmiste hinnatasemete võrdlus kõigi kuue panga kohta. Tabeli koostamiseks on kasutatud eelnevates peatükkides analüüsitud pankade teenuste hinnaerinevuste keskmisi. Võrdlusest on näha, et keskmine hinnatase on nelja panga: Swedbanki, Danske, DNB ja Nordea puhul odavaim Eestis. Vaid Handelsbanki puhul on Eesti hinnatase kalleim võrreldes Rootsi, Soome ja Norraga.

Tabel 14. Pangagruppide harukontorite keskmiste hindade võrdlus riigiti

| Riigid | Eesti (%) | Läti (%) | Leedu (%) | Rootsi (%) | Taani (%) | Soome (%) | Norra (%) |
|-------------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| SEB | 101,3 | 100,8 | 86,9 | 112,3 | - | - | - |
| Swedbank | 82,6 | 106,9 | 100 | 104,3 | 114,4 | - | 82,8 |
| Danske | 76 | 77 | 94 | 103 | 106 | 130 | 126 |
| DNB | 37 | 77 | 94 | 144 | - | - | 163 |
| Nordea | 80 | 91 | 120 | 83 | 118 | 114 | 101 |
| Handelsbank | 117,2 | - | - | 81,4 | - | 94,5 | 112,4 |

Allikas: Autori arvutused Lisas 1 toodud andmete järgi

Kuueteistkümnest rahvusvaheliste pankade Baltikumi harukontoritest kuus, Eesti ja Läti SEB, Läti ja Leedu Swedbank, Leedu Nordea ja Eesti Handelsbanki on võrdse või suurema keskmise hinnatasemega võrrelduna harukontoritega teistes riikides. Samas seitsmeteistkümnest rahvusvaheliste pankade Skandinaavia harukontorist kolmteist on kõrgema keskmise hinnatasemega võrrelduna harukontoritega teistes riikides. Eelneva põhjal võib järeldada, et rahvusvaheliste pankade harukontorite keskmiste hinnatasemete võrdluses on enamike harukontorite puhul Baltikumis keskmine hinnatase madalam kui Skandinaavias.

3.5. Tulemused

Toodete hinnastamismeetodite võrdlusest selgus, et käesolevas töös analüüsitavad pangad hinnastavad samu tooteid kasutades erinevaid hinnastamise strateegiaid, küll aga sarnanevad kasutatavad strateegiad regioniti. Suurimad erinevused hinnastamismeetodites esinesid sularaha sissemakse, müntide vahetuse, valuutavahetuse, deebet ja krediitkaartidega sularaha väljavõtu teenustes puhul. Sularaha sissemaksu, müntide vahetamise ja krediitkaardiga sularaha väljavõtu korral kasutab enamik pankasid kaheosalist hinnastamist. Võrdne arv pankasid kasutab kaheosalist ja fikseeritud tasuga hinnastamist deebetkaardiga sularaha väljavõtu korral. Fikseeritud hinnastamist kasutati enim konto avamistasu, valuutavahetuse ja erinevate makseteenuste korral. Muutuvhinna kasutamine oli levinuim strateegia konto

väljavõtete hinnastamisel. Konto hooldustasu hinnastamisel kasutati perioodi tasul põhinevat hinnastamisstrateegiat. Kõikidest Skandinaavia pankadest enam kui pooled ei maksustanud deebetkaardiga sularaha väljavõtmist. Baltikumi pankades oli deebetkaartidega sularaha väljavõtmine tasuta teatud summani, mille ületamisel rakendus enamasti kas kaheosaline või fikseeritud teenustasu. Krediitkaartide hinnastamisel kasutas enamik panku Baltikumis, Soomes, Norras ja Taanis sularaha väljavõtmise maksustamiseks kaheosalist hinnastamist. Vaid Rootsis oli levinuimaks strateegiaks krediitkaardiga sularaha väljavõtmise tasustamata jätmine.

Riigiti pankade teenustasude hindade võrdlusest selgus, et konto avamine residendile on enamikes riikides tasuta. Tasu tuleb maksta vaid Lätis, Leedus ja Taanis. Nii Euroopa liidust pärit kui ka Euroopa liidu välise kliendi jaoks on kalleim konto avamistasu Lätis. Konto haldamisega seotud kuutasu residendile oli kõrgeim Rootsis, madalaim aga Eestis. Odavaimad makseteenused oli siseriiklik elektrooniline makse, mis oli Soomes odavaim – ilma tasuta, kalleim aga Leedus, ulatudes keskmiselt 60 sendini makse kohta. Siseriiklik makse pangakontori teel oli odavaim Eestis, kalleim aga Norras. Pangasaalist teostatavate maksete hindade võrdlusest oli märgata, et Skandinaavia hinnad on Eesti hindadest kõrgemad ja seda nii siseriikliku tava- kui ka kiirmakse korral. Kõrgeimad pangakontori teel tehtavad maksed olid Norras ja Rootsis. Kõikide makseteenuste puhul oli pangakontorist teostatav makse alati kallim kui elektroonilisel teel teostatav makse. Euroopa maksete puhul oli küll märgata sarnast seaduspära, kuna kõrgeimad pangakontori teel teostavad tava- ja ekspresmaksete hinnad olid Taanis, Rootsis ja Norras, erandiks oli aga Soome, kus hinnad jäid Baltikumiga samale tasemele. Kalleim elektrooniline välismakse keskmine hind oli Leedus, järgnesid Läti ja Norra, odavaim oli teenus Rootsis. Suurim hinnaerinevus antud teenuse lõikes oli Norras, kus hinnaerinevus minimaalse ja maksimaalse hinna vahel oli 30,9 eurot. Välismaiste pangakontori teel teostatavate maksete osas oli odavaim keskmine hind Eestis, kalleim aga Norras, järgnes Taani. Suurim hinnaerinevus esines Lätis, kus hinnavahe minimaalse ja maksimaalse vahel ulatus 33,6 euron. Välismakse teenuste puhul ei ole võimalik järeldada, et üks regioon oleks teisest kallim. Samuti ei ole märgata pangakontorist teostatava makse puhul Skandinaavia riikides oluliselt kõrgemat keskmist teenustasu.

Deebetkaardi avamistasu oli Skandinaavia riikidest kõrgeim Taanis, Baltikumi riikidest Leedus. Soome ja Rootsi pankades deebetkaardi avamisele teenustasu ei lisatud. Deebetkaardi hooldustasud olid aga Skandinaavia riikides kõrgemad kui Baltikumis.

Deebetkaardiga sularaha väljavõtmise võrdlusest selgus, et kalleimad on hinnad Lätis järgnevad teised Baltikumi riigid. Skandinaavia riikides olid teenusel oluliselt odavamad keskmised tasud ja seda just suuremate summade puhul. Rootsi pangad ei maksusta deebetkaardiga sularaha väljavõtmist. Deebetkaardiga välismaal sularaha väljavõtmise tasude võrdlusest selgus, et madalamate summade juures on odavam teenustasu Soomes ja Eestis, kalleim Taanis. Suuremate summade juures on odavam teenustasu Norras, kalleim aga Eestis. Üldiselt on Skandinaavia riikide tasud suuremate summade puhul madalamad, kuna rohkem pankasid kasutab fikseeritud teenustasusid. Erandiks on Soome. Krediitkaardiga sularaha väljavõtmise tasu on madalamate summade juures suurim Taanis kõrgemate summade puhul aga Eestis. Madalamate summade juures on Eestis aga üks odavamaid teenustasusid. Deebet ja krediitkaartide välisvaluuta väljastamise juurdehindluse võrdlusest selgus, et deebetkaartide puhul on kõrgeim juurdehindlus Lätis, järgnevad Soome ja Norra. Madalaim on juurdehindlus Eestis ja Rootsis. Krediitkaartide puhul on Baltikumi riikides kõrgeim välisvaluuta väljastamise juurdehindlus, madalaim on marginaal Rootsis. Krediitkaardi intressid on kõrgeimad Lätis, järgnevad Norra ja Eesti. Madalaim on intress Soomes, kuid Soome on ka ainus riik, kus panga marginaalile lisandub Euribor.

Deposiitide intresside võrdluses on näha, et järgnevatest pea kolm korda kõrgem on keskmine intress Norras, madalaimad on intressid Taanis ja Baltikumis. Tähtajaliste hoiuste keskmine intress erinevate perioodide korral on aga kõrgeim just Eestis. Madalaimad on intressid Leedus ja Lätis.

Rahvusvaheliste pankade hinnaerinevuste võrdlus sisaldas kuue panga hinnaerinevuste analüüsi harukontorite vahel. SEB panga puhul olid kõrgeimad hinnad keskmiselt Rootsis, madalaimad aga Leedus. Eesti ja Läti hinnatase olid vastavalt 1,3% ja 0,8% üle nelja riigi keskmise. Ka Swedbanki teenuste hindade võrdlusest kuues harukontoris selgus, et kalleim on hinnatase Rootsis, järgnes Taani. Odavam oli teenustasude keskmine Eestis. Balti riikidest oli hinnatase kõrgeim Lätis, Skandinaavia riikidest madalaim Norras. Danske panga puhul olid kallimateks riikideks võrreldavate teenuste lõikes Soome ja Norra, mis ületasid keskmist hinnataset vastavalt 30% ja 26%. Madalaim oli hinnatase sarnaselt Swedbankile Eesti harukontoris. Ka DNB panga keskmine hinnatase oli madalaim Eestis, jäädes 63% alla viie riigi keskmisele. Kalleim oli hinnatase Norras ja Rootsis, vastavalt 63% ja 44% üles keskmise võrreldavate teenuste lõikes. Sarnaselt eelnevatele oli madalaim hinnatase Eestis ka Nordea panga puhul, jäädes 20% alla seitsme riigi keskmisele. Kõrgeim oli hinnatase võrreldavate

teenuste lõikes aga Leedus, järgnesid Taani ja Soome. Handelsbanki hindade võrdlusest selgus, et Eesti on kõige kallima keskmise hinnatasemega riik võrreldavate teenuste lõikes, kuigi Eestis oli vaid 1 teenus, siseriiklik elektrooniline makse, kallim teistest riikidest. Odavaim oli hinnatase Rootsis.

Lisaks on käesoleva töö analüüsi osas võrreldud ka rahvusvaheliste ja kodumaiste pankade teenuste hindasid. Võrdluses on kõrvutatud iga riigi kohta keskmine kohalike pankade hinnatase keskmiste välispankade hinnatasemetega. Eesti, Leedu, Soome, Rootsi, Norra ja Taani puhul oli märgata, et välismaiste pankade teenustasud olid keskmiselt kallimad kui kodumaiste pankade keskmised teenustasud. Läti oli ainus riik, kus kodumaiste pankade hinnatase ületas välismaiseid pankasid.

3.6. Järeldused ja ettepanekud

Töö tulemuste osas on antud ülevaade käesoleva töö käigus analüüsi tulemusena saavutatud peamistest leidudest. Ühtset järeldust kõikide püstitatud küsimuste kohta ei ole võimalik teha, küll aga on võimalik välja tuua teatud seaduspärasusi, mis ilmnesid hindade võrdlusest.

Riikidevahelises hindade võrdluses enamikel juhtudel olid pangakontorist teostatavad maksed kallimad Skandinaavia riikides, kus on ka kõrgemad pangakontori teenuse pakkumisega seotud kulud. Elektrooniliste maksete kohta ei olnud võimalik riikidevahelisi erinevusi välja tuua, kuna hindade järjestus riikide vahel erines nii regiooniti, riigiti kui ka teenuste lõikes. Deebetkaartidega sularaha väljavõtmise tasud olid Baltikumi riikides kõrgeimad, hinnaerinevus kasvas veelgi tehingusumma kasvades. Baltikumi riikides oli ka suurim krediitkaardi välisvaluuta väljastamise juurdehindlus. Baltikumis olid ühed madalaimad deposiidi intressid, millele jäi alla vaid Taani. Lätis ja Leedus on madalaim tähtajalise hoiuse intress, Eestis suurim.

Rahvusvaheliste pankade hinnavõrdluse tulemusena selgus, et Baltikumis on enamike võrreldavate pankade puhul keskmised hinnataseme madalamad kui Skandinaavias. Võrreldavast kuuest pangast oli Eestis kõige madalam keskmine hinnatase Swedbankis, Danske pangas, DNB pangas ja Nordea pangas.

Uurides vastust küsimusele, kuidas erinevad rahvusvaheliste pankade hinnatasemed harukontorites, selgus, et analüüsitavaatest pankadest Eestis, Leedus, Soomes, Rootsis, Norras ja Taanis on kodumaiste pankade hinnatase madalam kui välismaiste pankade keskmine

hinnatase. Erandiks on vaid Läti, kus kodumaiste pankade keskmine hinnatase analüüsitud teenuste lõikes oli kõrgem kui välismaistel pankadel.

Baltikumi ja Skandinaavia pankade hinnaerinevuste kohta puuduvad sarnased varasemalt koostatud uuringud. Tõenäoliseks põhjuseks on pangateenuste hinnainfo raske kättesaadavus. Küll aga on uuritud erinevaid hinnastamise aspekte erinevates riikides. Willesoni poolt leitud tulemused Skandinaavia pankade krediitkaartide hinnastamisstrateegiate kohta vastavad käesolevas töös leitud tulemustega, kus erinevad Skandinaavia pangad kasutavad enamasti aastamaksu põhist tasu, kuid levinud on ka kaheosaline hinnastamine. Samas erinesid makseteenuste tulemused Willesoni omadest. Kui Willeson leidis, et pangad pigem suunavad kliente kasutama tellereid sularaha väljavõtmiseks vastupidiselt levinud teooriale, siis käesolevas töös on kõigi individuaalsete makseteenuste võrdluses odavam teenuse hind kasutades elektroonilisi kanaleid. Sarnaselt Luštšiku poolt koostatud uuringuga panga makseteenuste kulude kohta, kus autor järeldas, et tulenevalt suurest kulude erinevusest on pankadel suur motiiv suunata kliente teostama makseid läbi internetipanga, on ka käesolevas töös leidnud kinnitust pangakontori teel tehtavate maksete oluliselt kõrgem hind ja seda kõigi erinevate makseteenuste puhul. Willeson leidis, et enamik Skandinaavia panku, kus sularaha väljavõtmine deebetkaardiga on tasuta, asuvad Rootsis, Soomes ja Islandil. Käesolevas töös analüüsitud pankade põhjal selgub, et enamik selliseid pankasid on Rootsis ja Taanis, samas on selliste pankade osakaal suur ka Soomes ja Norras, mistõttu võib järeldada, et töö on kooskõlas Willesoni poolt leitud tulemustega. Ühtlasi leidis Willeson, et Norra ja Taani pankade sularaha väljavõtmisel eristavad pangad teenustasu suurust sõltuvalt kellaajast. Sama seaduspära esines ka käesolevas töös analüüsitud ühe panga puhul Taanis ja kolme panga puhul Norras. Hannani uurimistöö tulemusega, kus autor leidis, et rahvusvahelised pangad küsivad keskmiselt oluliselt kõrgemaid teenuste hindasid võrreldes kodumaiste pankadega, ühtisid käesolevas töös analüüsitud riikidest Eesti, Leedu, Soome, Rootsi ja Norra tulemused, Läti oli ainus riik, kus kodumaiste pankade hinnatase oli keskmiselt kõrgem välismaiste pankade hinnatasemest. Rahvusvaheliste pankade erinevate riikide hindade võrdlusest selgus, et hinnad erinevad sihtriigiti oluliselt, mis tugevalt viitab asjaolule, et rahvusvahelised pangad arvestavad harukontorite hindade seadmisel sihtriigi hinnatasemega. Samasuguse tulemuseni on jõudnud oma uurimistöös ka Hannan.

Saadud tulemuste ja järelduste tõlgendamisel tuleb silmas pidada, et andmed põhinevad 82 panga hinnakirja infol, mis ei olnud paljude pankade osas täielik. Enamik pankasid presenteeris vaid osa oma teenuste hindadest, mistõttu käesolevas töös leitud tulemused võivad erineda tulemustest, mis põhinevad suuremal hulgal andmetel. Käesoleva teema edasisel lahkamisel oleks huvitav keskenduda ka ostujõu pariteedi printsiibile. Lisaks analüüsitavatele teenustele on veel väga palju teisi teenuseid eraklientidele kui ka äriklientidele, mille võrdlemiseks tuleb koguda oluliselt suurem kogus andmeid. Ühtlasi tasuks tulevastel uurijatel analüüsida ka hinnaerinevuste põhjuseid kõrvutades hindasid erinevate majandusnäitajatega leidmaks põhjuslikke seoseid.

KOKKUVÕTE

Käesoleva töö eesmärgiks oli võrrelda Baltikumi ja Skandinaavia pankade teenuste hindasid. Mainitud eesmärk oli jagatud omakorda kolmeks alaküsimuseks – kuidas erinevad pankade teenuste hinnad riigiti, kuidas erinevad teenuste hinnad pangagruppide puhul erinevate riikide harukontorites ning kuidas erinevad hinnad riikides välis- ja kodumaiste pankade võrdluses. Lisaks hindade võrdlusele on esitatud ülevaade ka erinevates riikides kasutatavatest hinnastamisstrateegiatest. Analüüsimiseks on kasutatud 82 erineva harukontori andmeid Eestist, Lätist, Leedust, Soomest, Rootsist, Norrast ja Taanist. Andmed on kogutud pankade veebilehtedelt ning võrdluseks on kasutatud pangateenuseid, mille kohta oli võimalik leida kõige rohkem informatsiooni võimaldades piisavalt võrreldavaid andmeid iga riigi kohta.

Hinnastamismeetodite võrdluse analüüsi tulemusena selgus, et Skandinaavia ja Baltikumi pangad hinnastavad tooteid regiooniti erineval viisil. Toodete hinnastamisstrateegiad sarnanevad Skandinaavia riikides ja Balti riikides, kuid erinevad kahe regiooni võrdluses. Kõige suuremad erinevused esinesid sularaha ja kaarditeenuste hinnastamises. Skandinaavia pankade seas on levinum meetod deebetkaardiga sularaha väljavõtmisel teenustasu küsimata jätmise olenemata summast. Baltikumis aga on sularaha väljavõtmine tasuta kuni teatud summani. Lisaks erinesid Taani ja Norra teistest riikidest, kuna neis kahes riigis sõltus sularaha väljavõtmise teenustasu kellaajast. Krediitkaartiga sularaha väljavõtmisel on peale Rootsi kõikides riikides levinuim hinnastamismeetod kaheosaline hinnastamine. Rootsis on teenus enamikel juhtudel tasuta.

Pankade teenustasude võrdluses kõrvutati seitset riiki erinevate teenuste lõikes. Enim andmeid oli võimalik leida erinevate makseteenuste kohta. Analüüsist selgus, et elektrooniliste makseteenuste võrdluses ei esine riikide vahel märgatavaid erinevusi. Riikide järjestamine hinna alusel sõltus konkreetselt teenusest ja korduvaid hinnaerinevusi ei esinenud. Pangakontorist teostatavate makseteenuste puhul oli aga märgata, et Skandinaavia riigid on enamike teenuste lõikes Baltikumi riikidest kallimad, mille peamiseks põhjuseks on kõrgemad püsikulud tulenevalt Skandinaavia riikide kõrgematest tööjõukuludest. Pangakontoriteenuste osas oli keskmiselt odavaimate teenustasudega Eesti. Kaarditeenuste

osas selgus, et deebetkaardiga sularaha väljavõtmise tasud olid kõige kõrgemad Baltikumis. Baltikumis kasutati ka enam kaheosalist hinnastamist, mis tõi endaga kaasa hinnaerinevuse kasvu tehingumahtude suurenedes. Skandinaavia riikides esines rohkem fikseeritud hindadega hinnastamist, mistõttu tehingutasud ei sõltunud nii suurel määral tehingusummadest. Krediitkaartidega sularaha väljavõtmisel on välisvaluuta korral suurimad juurdehindlused Baltikumi riikidel. Krediitkaartide intresside osas on odavaim riik Soome, mis oli ka ainus riik, kus krediidi intressile lisandus Euribori määr. Kõrgeim deposiidi intress oli Norras, mis ületas järgnevat riikide intressi üle kolme korra. Madalaimad olid intressid Taanis ja Baltikumis. Samas on aga Eestis kõrgeimad tähtajalise hoiuse intressid ja seda perioodidel 1 kuni 36 kuud.

Vastuseks esimesele uurimisküsimusele, kuidas erinevad pankade teenuste hinnad riigiti selgus, et püsivaid hinnaerinevusi riikide või regioonide vahel ei esine. Hindade järjestus oli erinevate teenuste puhul erinev ja järeldusi, et teenuste hinnad Baltikumis oleks kallimad kui Skandinaavias või vastupidi, ei ole võimalik teha. Samamoodi ei ole võimalik teha järeldusi ka riikide kohta. Ei esinenud riiki, kus hinnad oleks võrreldavate teenuste lõikes olnud püsivalt odavaimad või püsivalt kallimad.

Vastuseks teisele uurimisküsimusele, kuidas erinevad rahvusvaheliste pangagruppide hinnad erinevate riikide harukontorites selgus, et kuuest pangast neljas - Swedbankis, Danske pangas, DNB pangas ja Nordea pangas oli Eesti hinnatase madalaim kui teistes harukontorites. Ka teistes Baltikumi harukontorites olid keskmiselt madalamad hinnad kui Skandinaavia harukontorites.

Vastuseks kolmandale uurimisküsimusele, kuidas erinevad hinnad kodu- ja välismaiste pankade vahel erinevates riikides, selgus, et Eestis, Leedus, Soomes, Rootsis, Norras ja Taanis on kodumaiste pankade hinnatase keskmiselt odavam kui välismaiste pankade hinnatase. Vaid Läti puhul ei olnud võimalik eelnevat järeldust teha, kuna sealsete välismaiste pankade hinnatase jäi alla kodumaiste pankade hinnatasemele.

Käesoleva uurimistööga sai kinnitust varasemate uuringute peatükis välja toodud Luštšiku uurimistöö tulemused, kus autor järeldas, et pangad on motiveeritud suunama kliente teostama makseid läbi panga jaoks odavamate e-kanalite pangakontorist makse teostamise asemel. Eelneva väite tõeksosutumine käesoleva töö tulemuse läbi lükkab ühtlasi ümber Willesoni uurimistöö järelduse, kus autor väidab, et pangad suunavad läbi hinnastamispoliitika kliente teostama makseid läbi pangakontori. Samas leidsid kinnitust

Willessoni poolt leitud tulemused Skandinaavia pankade pangakaartide hinnastamise kohta. Käesolevas töös leidsid kinnitust ka Hannani poolt leitud tulemused, kus autor väitis, kodumaiste pankade teenustasud on odavamad kui välismaiste pankade teenustasud. Väide leidis käesolevas töös kinnitust kuue panga puhul seitsmest. Samuti leidis kinnitust Hannani teine järeldus, rahvusvahelised pangad arvestavad hindade seadmisel sihtriigis kehtivate hindadega.

Käesolevas töö põhines 82 panga kohta saada interneti teel saada olevale informatsioonile. Edasistes uurimistöodes oleks soovitatav analüüsida leitud tulemuste paikapidavust rohkemate andmete korral. Samuti võivad tulemused erineda arvestades ostujõu pariteeti, mistõttu oleks tulevastes töödes soovitatav arvutada hinnad lähtuvalt ostujõu pariteedi printsiibist ja võrrelda andmeid. Kuna ärikliendi teenuste hindade kohta oli võimalik leida infot ainult üksikute pankade kohta, ei sisaldu käesolevas töös võrdlust ärikliendi tasandil. Omades paremat ligipääsu ärikliendi hinnainfole, on tulevastel uurijatel võimalik siin leitud tulemustele lisada ka ärikliendi vaade. Lisaks hinnaerinevustele on tulevastel uurijatel soovitatav analüüsida ka faktoreid, mis põhjustavad hinnaerinevusi.

SUMMARY

PRICE COMPARISON OF BANKING SERVICES IN THE BALTIC STATES AND SCANDINAVIA

Gert Kulla

The present master's thesis was put together with an aim to compare the prices of banking services in the Baltic States and Scandinavia. The main question under research is if and how do the prices differ in the mentioned regions. The main research question has been divided into three sub-questions – how do the banking service prices differ in different countries, how do the prices differ in different markets of various banking groups and how do the prices of local banks differ from foreign banks within each country. In addition to the analysis of prices, an analysis of pricing methods has been included to the study. 82 banks from Estonia, Latvia, Lithuania, Finland, Sweden, Norway and Denmark have been included in this research paper.

From comparing the pricing methods of Baltic and Scandinavian banks, it turned out that similar methods of pricing are used within the regions, although the methods differ between the regions. The biggest differences appeared in the pricing of cash and bank card related services. It is common in the Scandinavian banks to offer free depositing of money with debit cards. In Baltic banks, it is possible to deposit for free up to a certain amount. The pricing of credit card cash withdrawal was similar between countries except Sweden, where the most used method was free withdrawals. Other countries used two-part pricing methods.

In comparison of the banking service's prices, data from seven countries was used. The most data was found regarding payment services. It appeared that in comparison of the charges of electronic payments, no country- or region specific factors were found. The prices differed among various services. Although in comparison of payments made via bank's office, it appeared that average charges in Scandinavian banks were higher than in the Baltic

banks. The cheapest charges were found, on average, in Estonia. This is mainly due to higher fixed costs of Scandinavian banks, due to higher labor cost compared to the Baltic States. The highest debit card deposit fees were found in the Baltic banks. Baltic banks used a two-part pricing method, which meant that the difference in prices rose as the transaction volume increased. Fixed pricing was more used in the Scandinavian countries, which contributes to the reason why the prices did not rise as much with transaction volumes. The biggest currency exchange fees with credit cards appeared in the Baltics. The lowest credit card interest was found in Finland. The highest deposit interest rate was found in Norway. The highest fixed-term deposit rates were found among the Estonian banks. The cheapest loan initiation fees were found in Sweden, where the fees were fixed not depending on the amount of loan received. The same pricing method was used in Norway, other countries used a two-part pricing method. Securities trading costs were the cheapest in Denmark, the most expensive in Latvia, although the custody fees were the most expensive in Denmark and the cheapest in Latvia.

In order to answer the first sub-question, how the bank's service prices differ between countries, this research paper found evidence that there are no lasting price differences between countries nor regions. The differences in prices were not consistent among various services, which means that it is not possible to say that the prices in Scandinavia are cheaper than the prices in the Baltics or the other way around. Neither was there a country where the prices were consistently the cheapest or the most expensive. As an answer to the second sub-question, how the prices differ in different markets of various banking groups, evidence was found that in four out of six banking groups, Estonia was the cheapest country. The prices were also cheaper in other Baltic countries compared to the Scandinavian countries. As an answer to the third sub-question, how do prices of local banks compare to the prices of international banks, evidence was found that local banks are on average cheaper than international banks.

The research paper also found evidence that were in line with the previously published research papers of Willeson, Luštšik and Hannan. Although one conclusion from Willeson's research paper, which stated that banks motivate customers to use bank offices for payment services, was not found true in this research paper. Evidence was found that were in line with Luštšik's findings which states that banks are motivated to guide people to use online payment services via pricing policies. Evidence of Hannan's findings which stated that local

banks being cheaper than international banks and international banks take into account the local pricing methods of their target countries were found from this research paper.

VIIDATUD ALLIKAD

- Antzoulatos, A. A. (2011). The enigma of noninterest income convergence. –*Applied Financial Economics*. Vol 21. Issue 17, pp 1309-1316.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=400bafbd-b1c2-4487-999b-a3bfe87ed422%40sessionmgr115&hid=107&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=63507229> (10.03.2015)
- Carner, W. J. (2011). Chapter 5 Pricing Bank Products and Services. –*Community Bank Marketing Manual*. Vol 25. Issue 7, pp 5-24.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=400bafbd-b1c2-4487-999b-a3bfe87ed422%40sessionmgr115&vid=0&hid=107&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=66558403> (10.03.2015)
- Casu, B., Girardone, C., Molyneux, P. (2006). *Introduction to Banking*. s.l. Prentice Hall.
- Daniels, J. D., Radebaugh, L. H., Sullivan, D. P. (2007). *International Business*. 11th ed. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Drake, L. (1995). The pricing of bank payments services. *International Journal of Bank Marketing*. Vol 13. Issue 5, pp 3.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=26&sid=400bafbd-b1c2-4487-999b-a3bfe87ed422%40sessionmgr115&hid=107&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=3926479> (10.04.2015)
- Griffin, R. W., Pustay, M. W. (1996). *International Business*. 1st ed. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall. S.l. Addison-Wesley Publishing Company
- Grönroos, C., (2007). *Service Management and Marketing*. 3rd ed, West Sussex: John Wiley & Sons.
- Hannan, T. H. (2006). Retail deposit fees and multimarket banking. –*Journal of Banking & Finance*. Vol 30. Issue 9, pp 2561-2578.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=16&sid=ffbbe04d-9859-4d7f-a3d7-ca7b7b5abf88%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=22011449> (08.03.2015)
- Hannan, T. H., Robert, M.A. (2011). Consumer switching cost and firm pricing: evidence from bank pricing of deposit accounts. –*Journal of Industrial Economics*. Vol 59.

- Issue 2, pp 290-320.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=18&sid=ffbbe04d-9859-4d7f-a3d7-ca7b7b5abf88%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=61873530> (08.03.2015)
- Humphrey, D. B., Kim, M., Vale, B. (2001). Realizing the Gains from Electronic Payments: Costs, Pricing and Payment Choice. –*Journal of Money, Credit & Banking*. Vol 33. Issue 2, pp 216-234.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=18&sid=400bafbd-b1c2-4487-999b-a3bfe87ed422%40sessionmgr115&hid=107&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=4824101> (15.04.2015)
- Köhler, M. (2014). Does non-interest income make banks more risky? Retail- versus investment-oriented banks. –*Review of Financial Economics*. Vol 23. Issue 4, pp 182-193. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=36&sid=ffbbe04d-9859-4d7f-a3d7-ca7b7b5abf88%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=99334351> (20.03.2015)
- Lepetit, L., Nys, E., Rous, P., Tarazi, A. (2008). The expansion of services in European banking: Implications for loan pricing and interest margins. *Journal of Banking & Finance*. Vol 32. Issue 11, pp 2325-2335.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=29&sid=400bafbd-b1c2-4487-999b-a3bfe87ed422%40sessionmgr115&hid=107&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=34682148> (10.04.2015)
- Luštšik, O. (2004). Can e-banking services be profitable?. –*University of Tartu – Faculty of Economics & Business administration Working Paper Series*. Issue 30, pp 3-38.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=23&sid=ffbbe04d-9859-4d7f-a3d7-ca7b7b5abf88%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=14810398> (15.03.2015)
- Malcolm, K., Tilden, M., Wilsdon, T. (2009) Evaluation of the economic impacts of the Financial Services Action Plan.
http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/actionplan/index/090707_economic_impact_en.pdf
- Massoud, N., Saunders, A., Scholnick, B. (2014). The Impact of ATM Surcharges on Large versus Small Banks: Is There a Switching Effect. –*Journal of Business*. Vol 79. Issue 4, pp 2099-2125.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=40&sid=ffbbe04d-9859-4d7f-a3d7-ca7b7b5abf88%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=21690884> (15.04.2015)

- Patrick, B., Gischer, H., Lücke, C. (2014). A simulation approach to evaluate systemic risk. – *European Journal of Political Economy*. Vol 34, pp S54-S64.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=27&sid=ffbbe04d-9859-4d7f-a3d7-ca7b7b5abf88%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=97141732> (16.03.2015)
- Peng, M., Meyer, K. (2009). *International Business*. London: Cengage Learning.
- Rice, T., DeYoung, R. (2004). Noninterest Income and Financial Performance at U.S. Commercial Banks. – *Financial Review*. Vol 39. Issue 1, pp 101-127.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=34&sid=ffbbe04d-9859-4d7f-a3d7-ca7b7b5abf88%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=12158374> (20.03.2015)
- Storbacka, K. (1994). *Customer profitability: analysis and design issues*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Tennant, D., Sutherland, R. (2014). What type of banks profit most from fees charged? A cross-country examination of bank-specific and country-level determinants. – *Journal of Banking & Finance*. Vol 49, pp 178-190.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=32&sid=ffbbe04d-9859-4d7f-a3d7-ca7b7b5abf88%40sessionmgr4003&hid=4209&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=99828879> (20.03.2015)
- The Consumer Credit Market in the 21st Century. Britain White Paper.
http://www.ecri.eu/new/system/files/33+2003_DTI_whitepaper.pdf (20.03.2015)
- Willesson, M. (2009). Pricing of card payment services in Scandinavian banking. *Service Industries Journal*. Vol 29. Issue 3, pp 387-399.
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=31&sid=400bafbd-b1c2-4487-999b-a3bfe87ed422%40sessionmgr115&hid=107&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#db=bth&AN=38995984> (10.04.2015)

Hindade võrdluseks kasutatud allikad

Hinnakiri. SEB Eesti

http://www.seb.ee/files/hinnakirjad/hinnakiri_est.pdf (15.03.2015)

Hinnakiri. Swedbank Eesti

https://www.swedbank.ee/static/pdf/private/home/useful/pricelist_est.pdf (15.03.2015)

Pangateenuste hinnakiri. Danske Eesti
http://www.danskebank.ee/public/price_list/Pangateenuste_hinnakiri_EST_01_01_2015.pdf (15.03.2015)

Hinnakiri. Citadele Eesti
http://www.citadele.ee/common/img/uploaded/doc/ee/hk_2015_01_01_ee.pdf (15.03.2015)

Hinnakiri. DNB Eesti
<https://www.dnb.ee/panga-hinnakiri> (15.03.2015)

Hinnakiri. LHV
https://www.lhv.ee/images/docs/Price_List-ET.pdf (15.03.2015)

Hinnakiri. Krediidipank Eesti
<http://www.krediidipank.ee/price-list/private/index.html> (15.03.2015)

Hinnakiri. Bigbank Eesti
<https://www.bigbank.ee/et/hinnakiri> (15.03.2015)

Hinnakiri. Versobank
http://www.versobank.com/site_media/media/uploads/Files/price_list/price_list_16.02.2015_est.pdf (15.03.2015)

Hinnakiri. Tallinna Äripank
http://www.tbb.ee/Hinnakiri_est.pdf (15.03.2015)

Hinnakiri. Handelsbank Eesti
[http://www.handelsbanken.ee/shb/inet/icenten.nsf/vlookuppics/estoniaservices_corporate_pricelisthinnakiri010415us/\\$file/uushinnakiri01042015uus.pdf](http://www.handelsbanken.ee/shb/inet/icenten.nsf/vlookuppics/estoniaservices_corporate_pricelisthinnakiri010415us/$file/uushinnakiri01042015uus.pdf) (15.03.2015)

Hinnakiri. Nordea Eesti
http://www.nordea.ee/Nordea+pangast/Nordea+pangast/Erakliendi+hinnakiri/945872.html?lnkid=frontpage_fastlinks_era-hinnakiri_18-06-2013 (15.03.2015)

Hinnakiri. DNB Lāti
<https://www.dnb.lv/en/price-list-private-individuals-and-legal-entities> (15.03.2015)

Hinnakiri. Swedbank Lāti
<https://www.swedbank.lv/en/cenradis/> (15.03.2015)

Hinnakiri. ABLV
<https://www.ablv.com/en/tariffs> (15.03.2015)

Hinnakiri. Norvik Banka Lāti
<https://www.norvik.eu/en/intl/rates-fees> (15.03.2015)

Hinnakiri. Expobank

- <http://www.expobank.eu/eng/top/service-fees> (15.03.2015)
- Hinnakiri. Baltic International Bank
<http://www.bib.lv/en/tariffs> (15.03.2015)
- Hinnakiri. Reverta
http://reverta.lv/images/pricelists/price_list_2014_EN.pdf (18.03.2015)
- Hinnakiri. Rietumu
<http://www.rietumu.com/fees> (18.03.2015)
- Hinnakiri. Krediidipank Lāti
<http://krediidipank.lv/price-list/index.html> (18.03.2015)
- Hinnakiri. Pohjola Lāti
https://www.pohjola.lv/uploads/files/pricelist_pohjola_bank_latvia_eng_dec_14.pdf
(18.03.2015)
- Hinnakiri. Citadele Lāti
<http://www.citadele.lv/lv/tariffs/> (15.03.2015)
- Hinnakiri. SEB Lāti
<http://www.seb.lv/en/private/services/pricelist/> (15.03.2015)
- Hinnakiri. Danske Lāti
<http://www.danskebank.lv/en/tools/price-list/> (15.03.2015)
- Hinnakiri. Nordea Lāti
<http://www.nordea.lv/Private+customers/Price+List/55497.html> (18.03.2015)
- Hinnakiri. DNB Leedu
<https://www.dnb.lt/en/useful-information/price-list> (18.03.2015)
- Hinnakiri. Citadele Leedu
<https://www.citadele.lt/non-residents/fees/> (18.03.2015)
- Hinnakiri. Nordea Leedu
<http://www.nordea.lt/en/private/useful-information/price-list> (19.03.2015)
- Hinnakiri. SEB Leedu
<https://www.seb.lt/eng/private/daily-banking/other/services-and-charges> (19.03.2015)
- Hinnakiri. Swedbank Leedu
<https://www.swedbank.lt/en/pages/private/fees> (19.03.2015)
- Hinnakiri. Danske Leedu
<https://www.danskebank.lt/index.php/private-clients/daily-services/pricelist-of-services/19518> (20.03.2015)

- Hinnakiri. Medicinos Bankas
<http://www.medbank.lt/service-charges/> (20.03.2015)
- Hinnakiri. Siaului Bankas
<http://www.sb.lt/en/populiariausias-turinys-apie/fees-6/> (20.03.2015)
- Hinnakiri. Pohjola Leedu
https://www.pohjola.lt/uploads/files/pricelist_pohjola_bank__lithuania_standard_fees_eng_150115.pdf (20.03.2015)
- Hinnakiri. Finasta
<http://www.finasta.com/lit/en/saving-and-investment/fees> (20.03.2015)
- Hinnakiri. Bank Norwegian
<https://www.banknorwegian.se> (20.03.2015)
- Hinnakiri. Swedbank Rootsi
https://www.swedbank.se/privat/rantor-priser-och-kurser/prislista/index.htm?wt_query_text=prisliste (20.03.2015)
- Hinnakiri. Nordea Rootsi
<http://www.nordea.se/privat/aktuella-priser-och-rantor.html#Priser> (20.03.2015)
- Hinnakiri. Länsförsäkringar Stockholm
<http://www.lansforsakringar.se/stockholm/om-oss/in-english/> (20.03.2015)
- Hinnakiri. Ikanobank
<http://www.ikanobank.se/Prislista> (20.03.2015)
- Hinnakiri. ICA Banken
<https://www.icabanken.se/prislista/> (20.03.2015)
- Hinnakiri. SEB Rootsi
<http://seb.se/kundservice/kundservice-privat/aktuella-priser> (20.03.2015)
- Hinnakiri. Forex Bank
<http://www.forex.se/en/Other-bank-services/Prices/> (20.03.2015)
- Hinnakiri. Santander Rootsi
<https://www.santanderconsumer.se/kundservice/> (20.03.2015)
- Hinnakiri. Ölands Bank
http://www.olandsbank.se/privat/rantor-priser-och-valuta/index.htm?wt_query_text=prislist (20.03.2015)
- Hinnakiri. Handelsbanken Rootsi

<https://www.handelsbanken.se/shb/INeT/IStartSv.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=&navid=Prislista&sa=/Shb/Inet/ICentSv.nsf/Default/q588EC3FF26BEDF5FC1256A4C003C70A9> (20.03.2015)

Hinnakiri. Danske Roots

<http://danskebank.se/sv-se/privat/kontopaket/pages/priser.aspx> (20.03.2015)

Hinnakiri. DNB Roots

https://www.dnb.se/portalfront/dnb_se/nedladd/sweden-price-list-2013.pdf
(20.03.2015)

Hinnakiri. Danske Taani

<http://danskebank.dk/en-dk/personal/day-to-day/customer-programme/pages/danske-basis.aspx> (21.03.2015)

Hinnakiri. Nordea Taani

<http://www.nordea.dk/Privat/Priser/40503.html> (20.03.2015)

Hinnakiri. Jyske Bank

<http://www.jyskebank.dk/produkter/priser> (21.03.2015)

Hinnakiri. Nykredit Bank

<http://www.nykredit.com/internationalending/info/fees-france.xml> (21.03.2015)

Hinnakiri. Sydbank

<http://www.sydbank.dk/privat/produkter/priser/serviceydelser> (21.03.2015)

Hinnakiri. Arbejdernes Landsbank

<https://www.al-bank.dk/privat/priser-vilkaar/prislister/> (21.03.2015)

Hinnakiri. Bank Nordik

<http://www.banknordik.dk/Priser-og-vilkaar.aspx?ID=1479> (21.03.2015)

Hinnakiri. Vestjysk Bank

<https://www.vestjyskbank.dk/om-banken/aftaler-og-vilkaar/priser-og-rentesatser.aspx>
(21.03.2015)

Hinnakiri. ALM Brand Bank

<http://www.almbrand.dk/abdk/Privat/Bank/PriserOgVilkaar/index.htm> (21.03.2015)

Hinnakiri. Djurslands Bank

<http://alm.djurslandsbank.dk/Priser.1392.aspx> (21.03.2015)

Hinnakiri. Swedbank Taani

<http://www.swedbank.dk/privat/renter-og-gebyrer/index.htm> (21.03.2015)

Hinnakiri. Nordea Soome

<http://www.nordea.fi/Personal+customers/Everyday+finances/Accounts+and+payments/Other+over-the-counter+services+-+Prices/1084502.html?searchPhrase=price&bb=0>
(21.03.2015)

Hinnakiri. Danske Soome

http://www.danskebank.fi/PDF/en/Etuohjelma/Etuohjelma_hinnasto_EN.pdf
(22.03.2015)

Hinnakiri. Lähitapiola Bank

<http://www.lahitapiola.fi/henkilo/pankki/tilit-ja-maksaminen> (22.03.2015)

Hinnakiri. Säästöpankki

<http://www.lahitapiola.fi/henkilo/pankki/tilit-ja-maksaminen> (22.03.2015)

Hinnakiri. Pop Pankki

<https://www.poppankki.fi/hinnasto?b=4730-47> (22.03.2015)

Hinnakiri. Handelsbanken Soome

http://www.handelsbanken.fi/shb/inet/IStartfi.nsf/Frameset?OpenView&id=Shbfi&navid=X_Henkiloasiakkaat&sa=/shb/inet/icentfi.nsf/default/qE1ADE3F79DAFFE70C22570F800469269?opendocument&iddef=Henkiloasiakkaat (22.03.2015)

Hinnakiri. Aktia Savings Bank

<http://www.aktia.fi/fi/konttorit-ja-asiointi/hinnastot/tilit-ja-kortit> (22.03.2015)

Hinnakiri. S-Pankki

<https://www.s-pankki.fi/fi/arjen-raha-asiat/palveluhinnasto-ja-ehtoarkisto/>
(22.03.2015)

Hinnakiri. Alandsbanken

<http://www.alandsbanken.fi/info/opencms/Finland/sv/banktjanster/prislista/>
(22.03.2015)

Hinnakiri. Banknorwegian

<https://www.banknorwegian.no/Prisliste> (22.03.2015)

Hinnakiri. DNB Norra

<https://www.dnb.no/en/personal/prices/account-cards-internet-banking.html>
(22.03.2015)

Hinnakiri. Handelsbanken Norra

https://www.handelsbanken.se/shb/INeT/IStartSv.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=privat&navid=Z2_Privatjanster&sa=/Shb/Inet/ICentSv.nsf/Default/q2C556E14BE3645DCC1256AAB0040C23B (22.03.2015)

Hinnakiri. BN Bank

<https://www.bnbank.no/Person/SparBruk/Brukskonto/Prisliste-Kontobruk/>
(22.03.2015)

Hinnakiri. Santander Norra

<https://www.santanderconsumer.no/billan-og-fritidslan/priser-og-betingelser>
(22.03.2015)

Hinnakiri. Ekspress Bank

<http://www.ekspressbank.no> (22.03.2015)

Hinnakiri. YA Bank

<https://ya.no/Brukskonto/full-prisoversikt> (22.03.2015)

Hinnakiri. Sparebanken Vest

<https://www.spv.no/sok/?q=pris&f=3ECC7EE399C9403B818E57FB0BDD3ED4&k=Prisliste> (22.03.2015)

Hinnakiri. Cresco

<https://www.cresco.no/ressurser/soek/?q=priser> (22.03.2015)

Hinnakiri. Landkreditt Bank

https://www.landkredittbank.no/vare-priser/?WT.ac=footer_prisliste_lenke
(22.03.2015)

Hinnakiri. Swedbank Norra

<http://www.swedbank.no/privat/prisliste/index.htm> (22.03.2015)

Hinnakiri. Danske Norra

http://danskebank.no/sitecollectiondocuments/prisliste_privat.pdf (22.03.2015)

Norra Krooni ja Euro vahetuskurss. Google Finance

https://www.google.com/finance?q=NOKEUR&ei=ZTFeVfHFIs_L8AOmvYOIDA
(20.03.2015)

Taani Krooni ja Euro vahetuskurss. Google Finance

<https://www.google.com/finance?q=DKKEUR&ei=zzBeVdHNFdHf8QOo8IHQDA>
(16.03.2015)

Rootsi Krooni ja Euro vahetuskurss. Google Finance

<https://www.google.com/finance?q=SEKEUR&ei=wDBeVeiMKNHf8QOo8IHQDA>
(27.03.2015)

LISAD

Lisa 1. Erinevate riikide pankade teenuste hinnad

Andmed lisatud CD-plaadile.

Lisa 2. Töös kasutatud pangad riikide lõikes

| Pank | Eesti | Läti | Leedu | Soome | Rootsi | Norra | Taani |
|---------------------------|-------|------|-------|--------|--------|--------|--------|
| Swedbank | + | + | + | Äri. - | + | + | + |
| SEB | + | + | + | Äri. - | + | Äri. - | Äri. - |
| Danske | + | + | + | + | + | + | + |
| DNB | + | + | + | Äri. - | Äri + | + | Äri. - |
| Nordea | + | + | + | + | + | + | + |
| Citadele | + | + | + | | | | |
| Pohjola Pank | | + | + | | | | |
| Norwegian Bank | | | | | + | + | |
| Krediidipank | + | + | | | | | |
| LHV | + | | | | | | |
| BigBank | + | | | | | | |
| Versobank | + | | | | | | |
| Tallinna Äripank | + | | | | | | |
| Handelsbanken | + | | | + | + | + | |
| ABLV Bank | | + | | | | | |
| Norvik Panka | | + | | | | | |
| Expopank | | + | | | | | |
| Baltic International Bank | | + | | | | | |
| Reverta Bank | | + | | | | | |
| Rietumu Bank | | + | | | | | |
| Medicinos Bankas | | | + | | | | |
| Siauliu Bankas | | | + | | | | |
| Finasta | | | + | | | | |
| Länsförsäkringar Bank | | | | | + | | |
| Ikano bank | | | | | + | | |
| ICA Banken | | | | | + | | |
| Forex Bank | | | | | + | | |
| Santander Bank | | | | | + | + | |
| Ölands Bank | | | | | + | | |
| Jyske Bank | | | | | | | + |
| Nykredit Bank | | | | | | | + |
| Sydbank | | | | | | | + |
| Arbejdernes Landsbank | | | | | | | + |
| Banknordik | | | | | | | + |
| Vestjysk Bank | | | | | | | + |
| ALM Brand Bank | | | | | | | + |
| Djurslands Bank | | | | | | | + |
| Lähitapiola Bank | | | | + | | | |
| Säästöpankki | | | | + | | | |
| Pop Pankki | | | | + | | | |
| Aktia Savings Bank | | | | + | | | |
| S-Pankki | | | | + | | | |
| Alandsbanken | | | | + | | | |
| BN Bank | | | | | | + | |
| Ekspress bank | | | | | | + | |
| YA Bank | | | | | | + | |
| Sparebanken Vest | | | | | | + | |
| Cresco Bank | | | | | | + | |
| Landkreditbank | | | | | | + | |