

# Banku mobilitāte

Latvijas iedzīvotāju aptauja

2025.gada jūlijs-augusts

# Saturs

Pētījuma tehniskā informācija .....	3
Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums .....	4
1. Latvijas kredītiestādēs atvērtie banku konti .....	8
2. Pamatbanka un tās vērtējums .....	13
3. Banku izvēles kritēriji .....	28
4. Banku maiņa un tās iemesli .....	46
5. Banku maiņas procesa vērtējums .....	58
6. Kredītu esamība un pārkreditēšana .....	69
7. Banku konkurences vērtējums .....	82
Pielikumi .....	86
Aptaujā izmantotā anketa .....	87
Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula .....	92

# Pētījuma tehniskā informācija

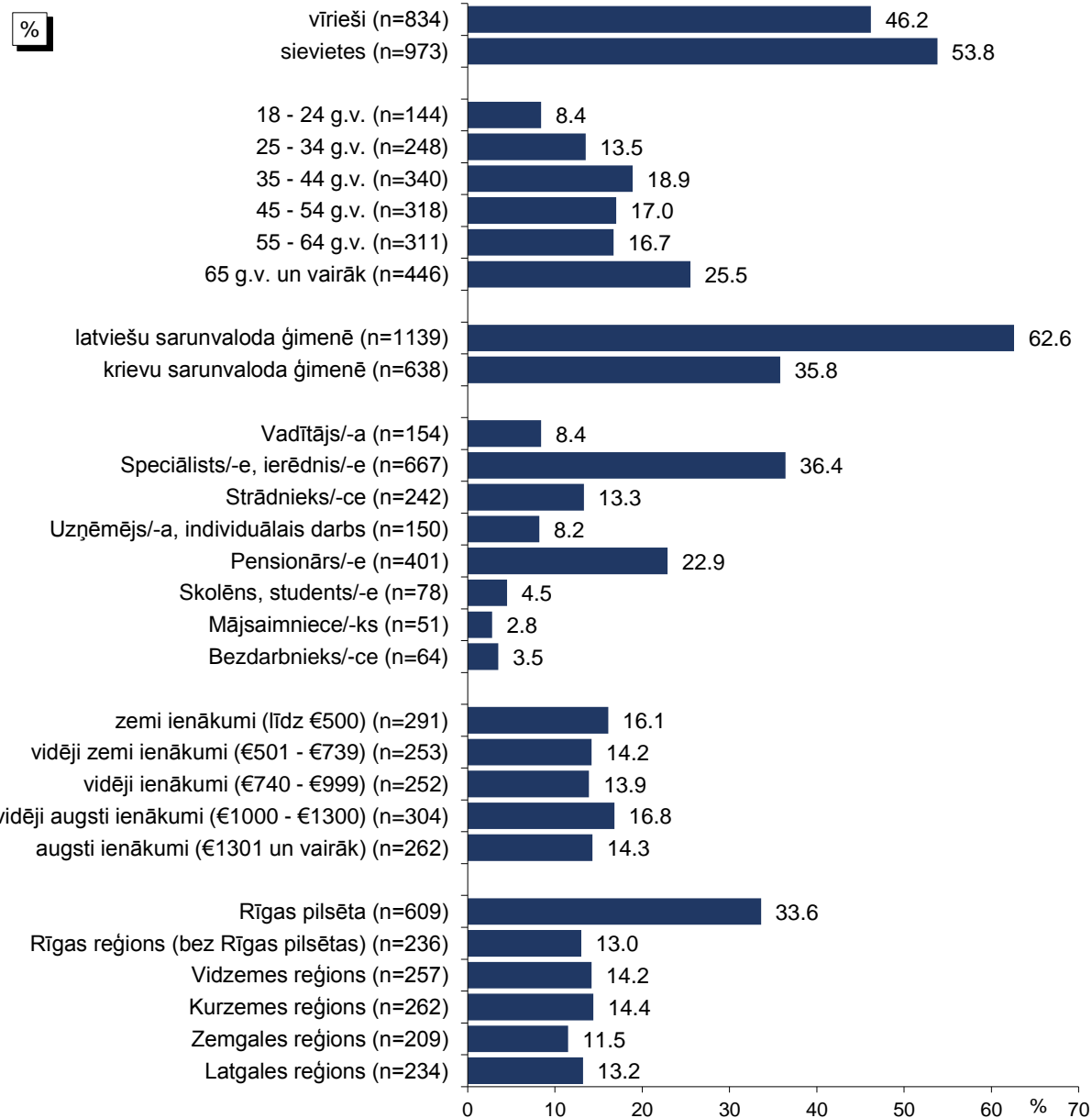
- **Pētījuma veicējs:** Pētījumu centrs SKDS
- **Ģenerālais kopums:** Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 gadiem, kuriem ir konts bankā
- **Sasniegtās izlases apjoms:** 1807 respondenti
- **Aptaujas veikšanas metode:** Tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās (F2F), Interneta aptauja (CAWI)
- **Izlases metode:** Stratificētā nejaušā izlase 20% - 362 respondenti (F2F), Kvotu izlase Kvotu izlase 80% - 1445 respondenti (CAWI)
- **Ģeogrāfiskais pārklājums:** Visi Latvijas reģioni (57 izlases punkti)
- **Aptauju veikšanas laiks:** No 25.07.2025. līdz 04.08.2025.

*\*Padziļināti analizēti jautājumi, uz kuriem atbildējuši vismaz 50 respondenti.*

*\*\*Dati tika svērti pēc pazīmēm: dzimums, tautība, vecums, reģions. Atskaitē izmantoti svērti procenti un nesvērts skaits.*

*\*\*\*Daļā grafiku dati noapaļoti līdz veselam skaitlim. Noapaļošanas dēļ iespējama nobīde par vienu procenta punktu.*

# Respondentu sociāldemogrāfiskais raksturojums



Vidējie ienākumi (kvintiles) uz vienu mājsaimniecības locekli mēnesī, ieskaitot visus ienākumus (algas, stipendijas, pabalstus, pensijas utt.) pēc nodokļu nomaksas.

Bāze: visi respondenti, n=1807

# Galvenie secinājumi

- 2025.gada jūlijā – augustā tika veikta Latvijas iedzīvotāju aptauja, kuras ietvaros tika noskaidrota komercbanku klientu – privātpersonu - mobilitāte Latvijā.
- Aptaujas dati liecina, ka 63% respondentu ir atvērts bankas konts Swedbank (vienīgā vai pamata banka tā ir 52% aptaujāto). Vēl 28% bankas konts ir atvērts SEB bankā (kā vienīgo vai pamata banku to izmanto 20%), Citadele bankā konts ir atvērts 23% (par vienīgo vai pamata banku to atzina 5%), Revolut ir 15% aptaujas dalībnieku (kā vienīgo vai pamata banku to izmanto 2%), Luminor - 13% (kā vienīgo vai pamata banku to izmanto 9%), Indexo banka – 4% (kā vienīgo vai pamata banku to izmanto 0.4%). Citas kredītiestādes ir minētas retāk. 61% aptaujāto vienīgais konts ir Latvijā licencētā bankā, 1% vienīgais konts ir Latvijā nelicencētā bankā, bet 38% norādīja, ka viņiem ir vairāki bankas konti. Jāatzīmē, ka 17% aptaujāto norādīja, vispār viņiem ir konts Latvijā nelicencētā bankā.
- 73% aptaujāto atzina, ka viņu pamata banka viņiem ir vairāk par 10 gadiem, 19% - no 4 līdz 10 gadiem, 6% - no 1 līdz 3 gadiem, 1% - mazāk par 1 gadu. Detalizētāk analizējot datus, jāsecina ka no respondentiem, kas Swedbank ir atzinuši par savu pamata banku, 80% norādīja, ka tas tā ir ilgāk par 10 gadiem. SEB bankai šis rādītājs ir – 82%, Citadele bankai – 55%, Luminor – 70%, Revolut – 6%.
- Absolūtais vairākums respondentu (93%) ir apmierināti ar savu pamata banku (t.sk. "ļoti" 31%). Ar Revolut kopumā apmierināti ir 100% (t.sk. "ļoti apmierināti" - 50%), ar Swedbank – 95% ("ļoti" 33%), SEB banku – 94% ("ļoti" 28%), Citadele banku – 91% ("ļoti" 32%), Luminor 89% ("ļoti" - 20%).
- Aptuveni trešdaļa (34%) atzina, ka viņi mainītu savu pamata banku, ja kāda cita banka viņiem piedāvātu labākus nosacījumus. No Revolut klientiem to darītu 50% aptaujāto, no Luminor klientiem – 42%, no Citadele bankas klientiem – 37%, no SEB bankas klientiem – 32%, no Swedbank klientiem – 31%.
- Raksturojot bankas izvēles kritērijus, 81% atzina, ka tā tika izvēlēta sen atpakaļ un līdz šim nav bijis nopietnu iemeslu to mainīt. Citi iemesli minēti retāk - 23% norādīja, ka tai ir ērta digitālā platforma/ mobilā lietotne, 21% - bankomātu pieejamība, 17% - tai ir izdevīgi/ pieņemami nosacījumi, 9% - bankas filiāle atrodas ērtā vietā, 6% - personalizētu piedāvājumu esamība.

# Galvenie secinājumi

- Analizējot, cik svarīgi viņiem ir dažādi banku pakalpojumu aspekti, vairākums visus atzina par kopumā svarīgiem:
  - Tai būtu ērta digitālā platforma \ mobilā lietotne – 89% (ļoti svarīgi: 66%);
  - Tai būtu ērti pieejami bankomāti – 89% (ļoti svarīgi: 59%);
  - Lai Jums būtu iespēja telefoniski vai čātā sazināties ar banku un tās darbiniekiem, tad, kad Jums rodas problēma vai tas ir nepieciešams (t.i., 24 stundas diennaktī) – 88% (ļoti svarīgi: 50%,);
  - Tā būtu izmaksu ziņā lētāka nekā citas bankas (piemēram, mazākas komisiju maksas, zemākas procentu likmes) – 87% (ļoti svarīgi: 53%);
  - Tai būtu Jums ērti sasniedzama fiziska (ne internetā esoša) filiāle, kur klientu apkalpošana notiek klātienē – 68% (ļoti svarīgi: 35%);
  - Jūs no bankas saņemtu tieši Jums domātus personalizētus piedāvājumus - 59% (ļoti svarīgi: 21%).
- 4/5 aptaujāto norādīja, ka pēdējo gadu laikā nav mainījuši savu pamata banku (80%). 7% to nav darījuši, bet pēdējo gadu laikā ir apsvēruši šādu iespēju. 2% pamata banku ir mainījuši pēdējo 2 gadu laikā, 4% - pirms diviem līdz 5 gadiem, bet 6% - senāk. Galvenie iemesli bankas maiņai – izdevīgāki nosacījumi (52%), plašāks vai piemērotāks pakalpojumu klāsts (26%), labāka klientu pieredze digitālajos kanālos (22%). Raksturojot iemeslus, kāpēc viņi vēl nav mainījuši banku, ja jau ir to apsvēruši, visbiežāk respondenti atzina, ka nav pārliecības, ka cita banka būs būtiski labāka (51%) un nav bijis laika ar to nodarboties (46%).
- 59% Latvijas iedzīvotāju uzskatīja, ka Latvijā savu pamata banku nomainīt uz kādu citu ir vienkārši (ļoti vienkārši: 20%). Pretējo nostāju pauda 10% (ļoti sarežģīti: 2%).
- Aptuveni puse (48%) aptaujāto uzskata, ka banku piedāvājumus ir viegli salīdzināt, bet 30% pauda pretējo viedokli.
- 31% respondentu, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir nomainījuši pamata banku (n=42), norādīja, ka pirms pāriešanas uz jauno banku nesalīdzināja dažādu banku piedāvājumus. 21% apskatīja 1 piedāvājumu, 16% - 2 piedāvājumus, 15% - 3 piedāvājumus un 12% - 4 piedāvājumus. Visbiežāk respondenti to darīja, apskatot informāciju banku mājaslapās (67%) vai konsultējoties ar draugiem vai zinošiem paziņām (44%).

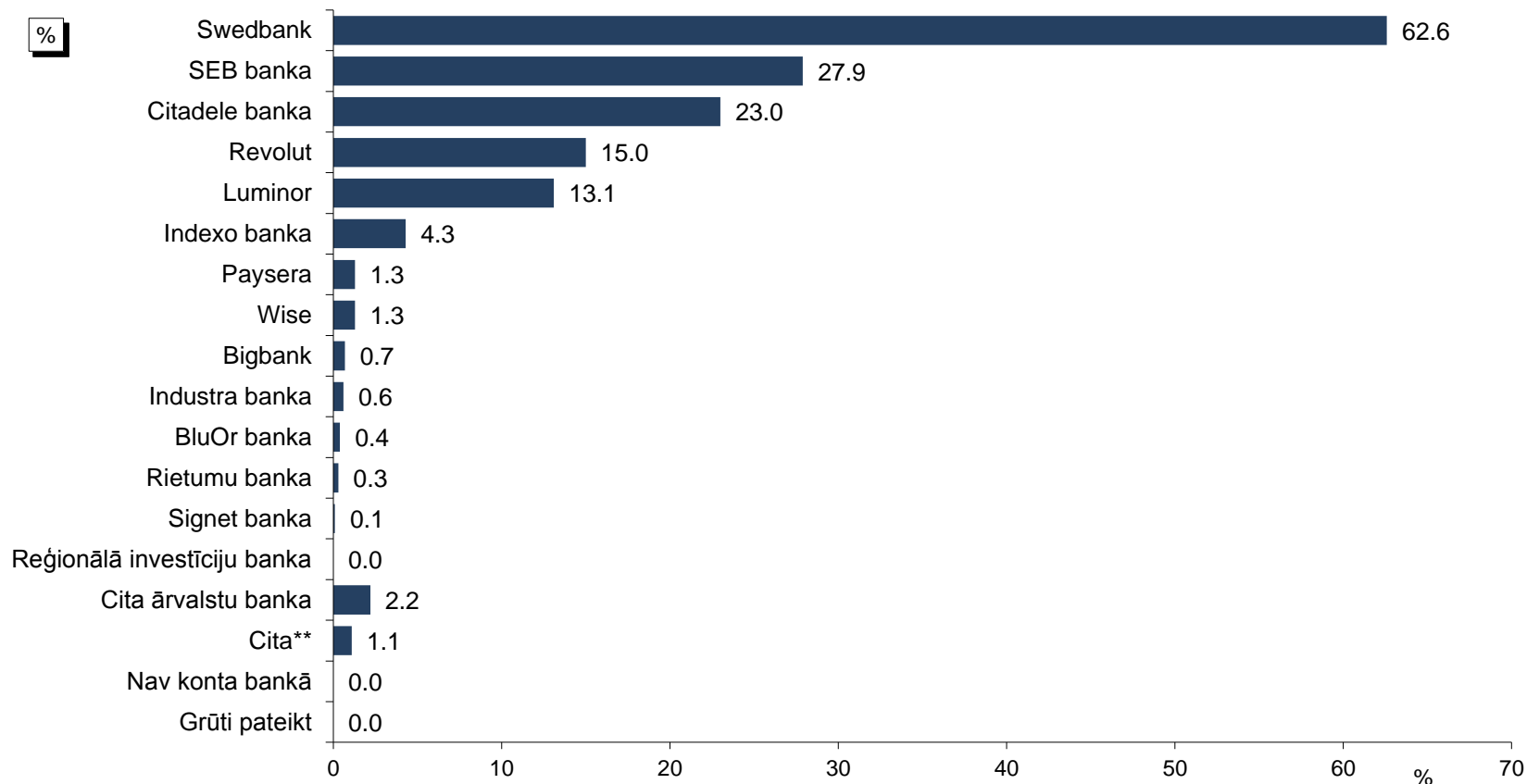
# Galvenie secinājumi

- Aptuveni 2/3 trešdaļas (66%) respondentu norādīja, ka viņiem šobrīd nav aktīva kredīta. 14% norādīja, ka viņiem ir patēriņa kredīts, 12% - hipotekārais kredīts, 8% - auto līzings, 5% - kredītkartes parāds.
- 21% no respondentiem, kuriem ir aktīvs kredīts, norādīja, ka ir prasījuši esošajai bankai uzlabot kredīta nosacījumus, piemēram, samazināt kredīta likmi.
- 67% norādīja, ka nav apsvēruši pakreditēties pie citas bankas uz izdevīgākiem nosacījumiem. 18% par to ir iedomājušies, 7% nopietni to apsver un 6% jau ir pārkreditējušies.
- Raksturojot iemeslus, kāpēc vēl nav pārkreditējušies citā kredītiestādē, visbiežāk tika atzīts, ka pagaidām nav bijis pietiekami daudz laika un iespēju detalizēti izpētīt variantus un iespējas (37%). To, ka ir nepietiekami daudz informācijas par pārkreditēšanos, norādīja 31%, 26% uzskata, ka esošā banka piedāvā pietiekami labus nosacījumus, 16% atbildēja, ka negrib riskēt ar nosacījumu maiņu.
- 45% aptaujāto uzskata, ka Latvijā starp bankām pastāv pietiekama konkurence (t.sk. 13% tam snieguši augstāko vērtējumu piedāvātajā skalā), bet aptuveni trešā daļa aptaujāto banku konkurenci neatzīst par pietiekamu (34%, tajā skaitā 9% snieguši zemāko vērtējumu).

# 1. Latvijas kredītiestādēs atvērtie banku konti

# 1. Latvijas kredītiestādēs atvērtie banku konti

K1. Kurās kredītiestādēs Jums kā privātpersonai ir atvērts bankas konts (norēķinu, algas, uzkrājumu, vērtspapīru konts, u.c.)?



Bāze: visi respondenti, n=1807

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Cita" ietilpst: "Magnetiq Bank" (minēts 6 reizes); "HSBC" (minēts 2 reizes); "Paypal" (minēts 2 reizes); "Monese" (minēts 1 reizi); "Mzgd" (minēts 1 reizi); "N26" (minēts 1 reizi); "negribu atbildēt" (minēts 1 reizi); "Robinhood" (minēts 1 reizi); "Stanbic Bank Kenya, I&M Bank Kenya, Interactive Brokers" (minēts 1 reizi); "Waze" (minēts 1 reizi); "Westpac Banking Corporation" (minēts 1 reizi); "Zemes" (minēts 1 reizi).

# 1. Latvijas kredītiestādēs atvērtie banku konti

K1. Kurās kredītiestādēs Jums kā privātpersonai ir atvērts bankas konts (norēķinu, algas, uzkrājumu, vērtspapīru konts, u.c.)?

## Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



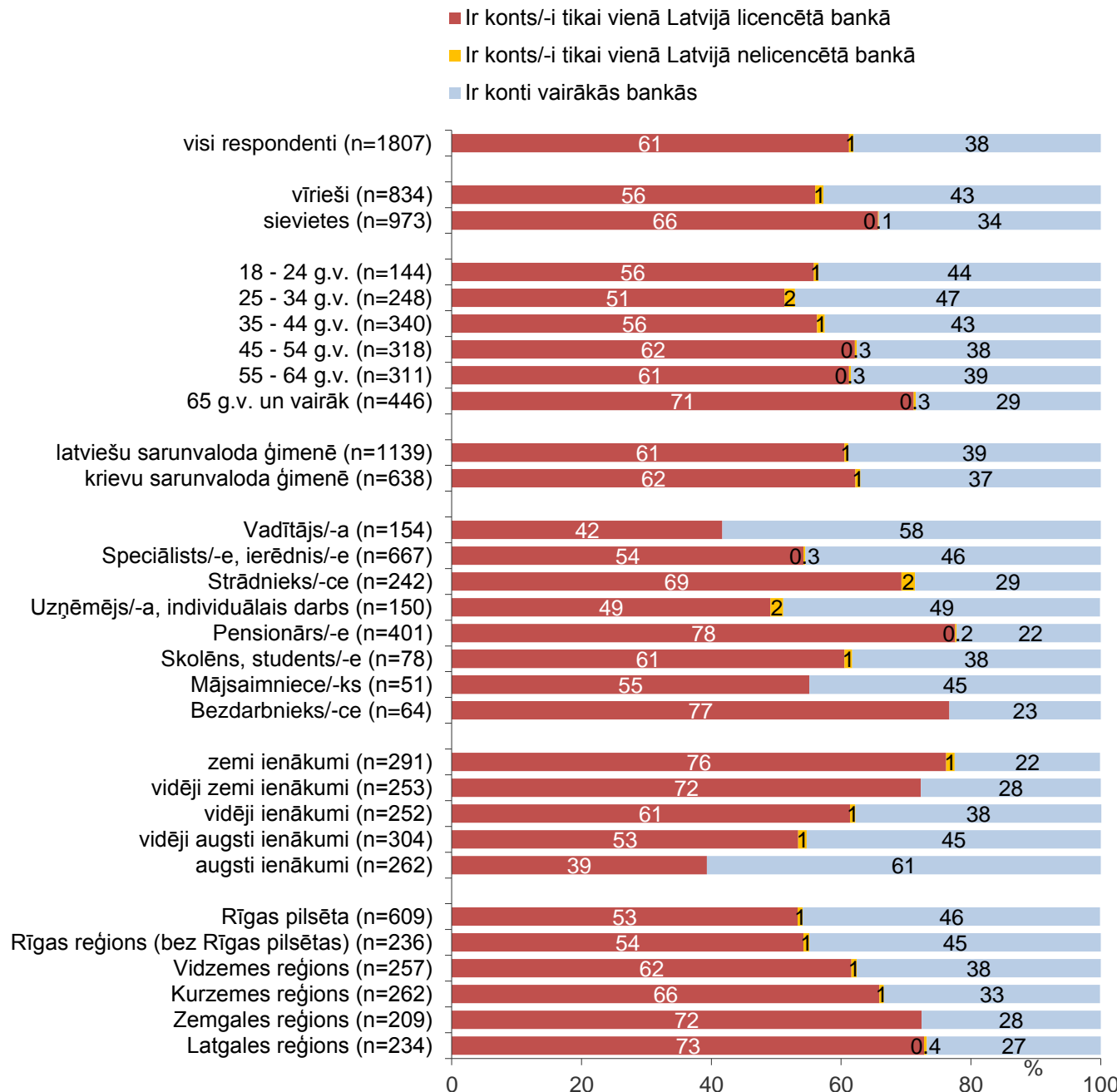
Bāzes: visi respondenti

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

# 1. Latvijas kredītiestādēs atvērtie banku konti

K1. Kurās kredītiestādēs Jums kā privātpersonai ir atvērts bankas konts (norēķinu, algas, uzkrājumu, vērtspapīru konts, u.c.)?

## Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

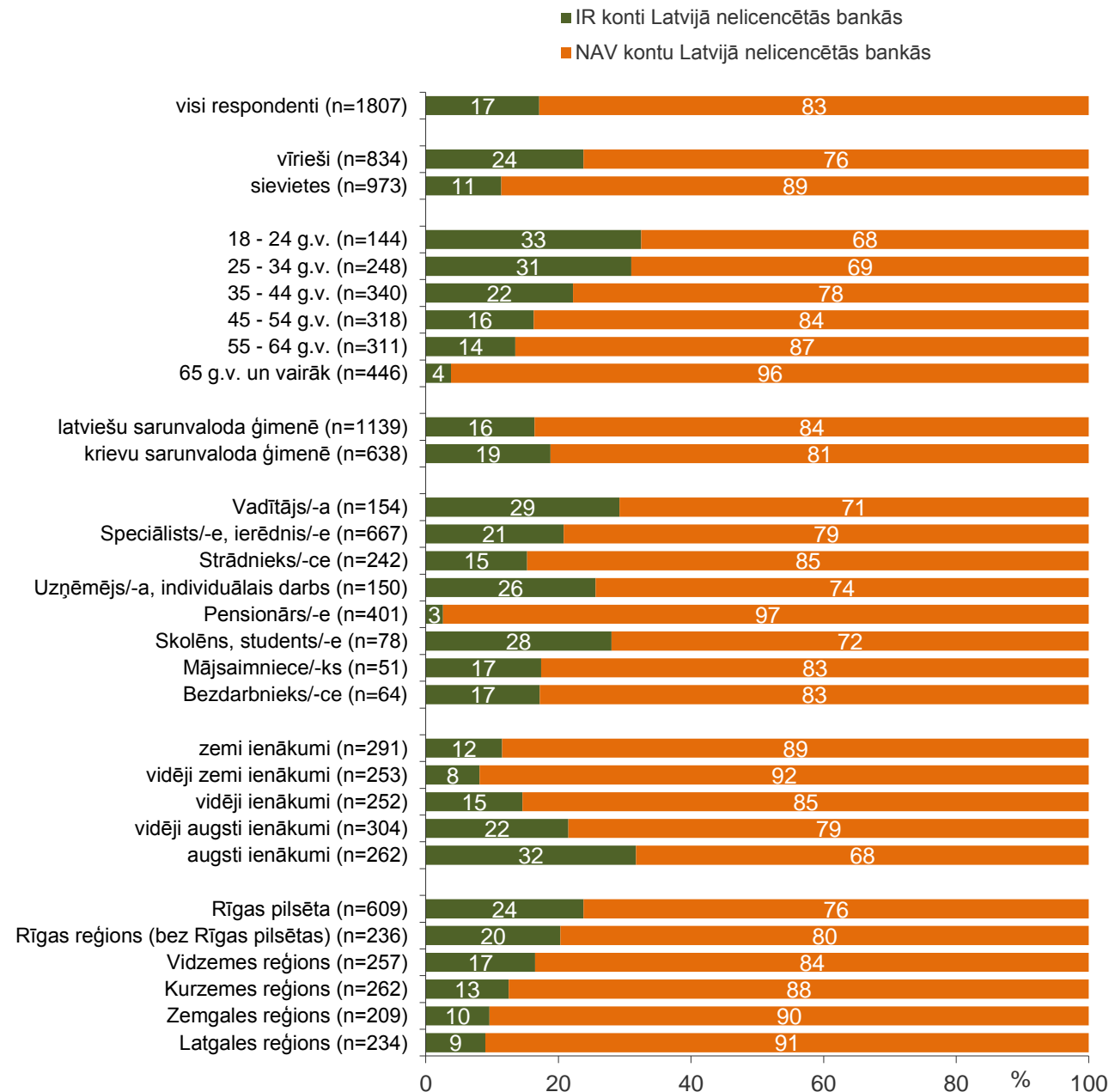


Bāzes: visi respondenti

# 1. Latvijas kredītiestādēs atvērtie banku konti

K1. Kurās kredītiestādēs Jums kā privātpersonai ir atvērts bankas konts (norēķinu, algas, uzkrājumu, vērtspapīru konts, u.c.)?

## Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



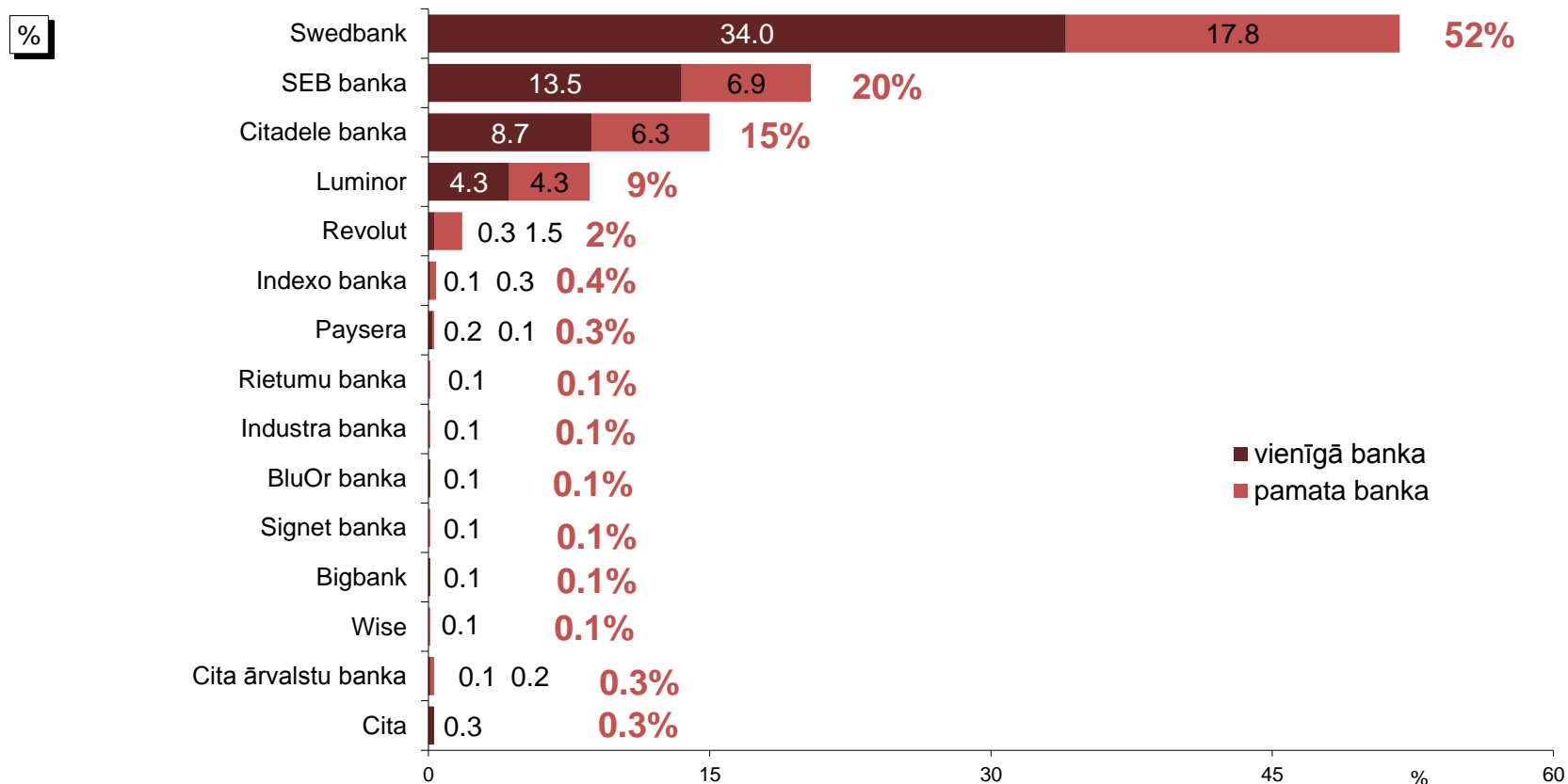
Bāzes: visi respondenti

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

K1. Kurās kredītiestādēs Jums kā privātpersonai ir atvērts bankas konts (norēķinu, algas, uzkrājumu, vērtspapīru konts, u.c.)?\*

K2. Kura no tām ir Jūsu pamata banka/ kredītiestāde, t.i., caur to iet vislielākā Jūsu finanšu plūsma?



Bāze: visi respondenti, n=1807

\*Šajā jautājumā konkrētā banka tika minēta, kā vienīgā banka.

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

K1. Kurās kredītiestādēs Jums kā privātpersonai ir atvērts bankas konts (norēķinu, algas, uzkrājumu, vērtspapīru konts, u.c.)?\*

K2. Kura no tām ir Jūsu pamata banka/ kredītiestāde, t.i., caur to iet vislielākā Jūsu finanšu plūsma?

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums: vienīgā banka + pamata banka

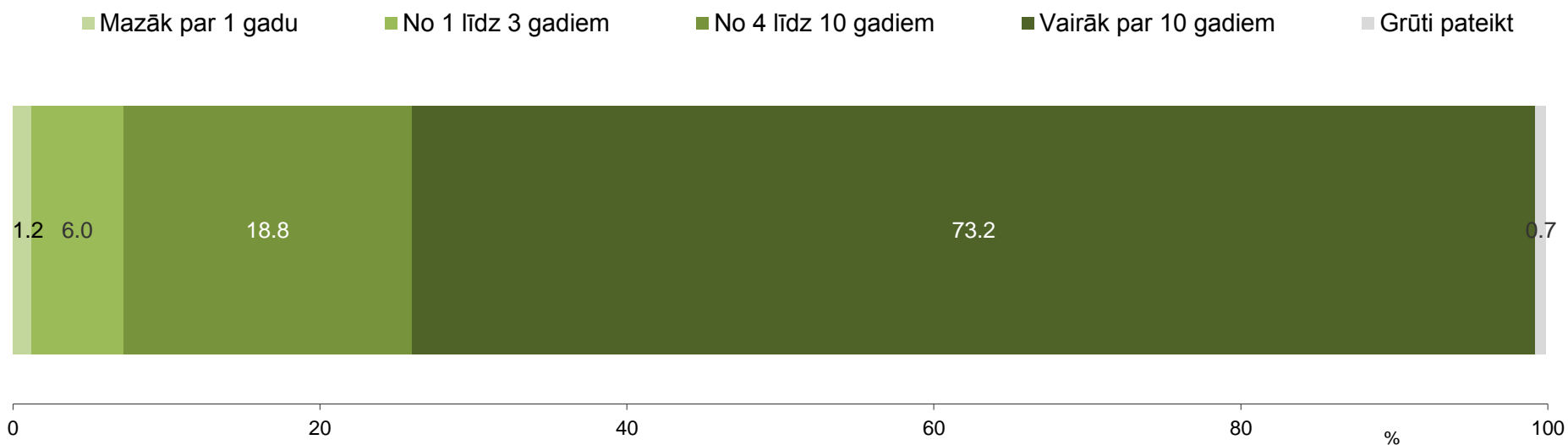


Bāzes: visi respondenti

\*Šajā jautājumā konkrētā banka tika minēta, kā vienīgā banka.

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

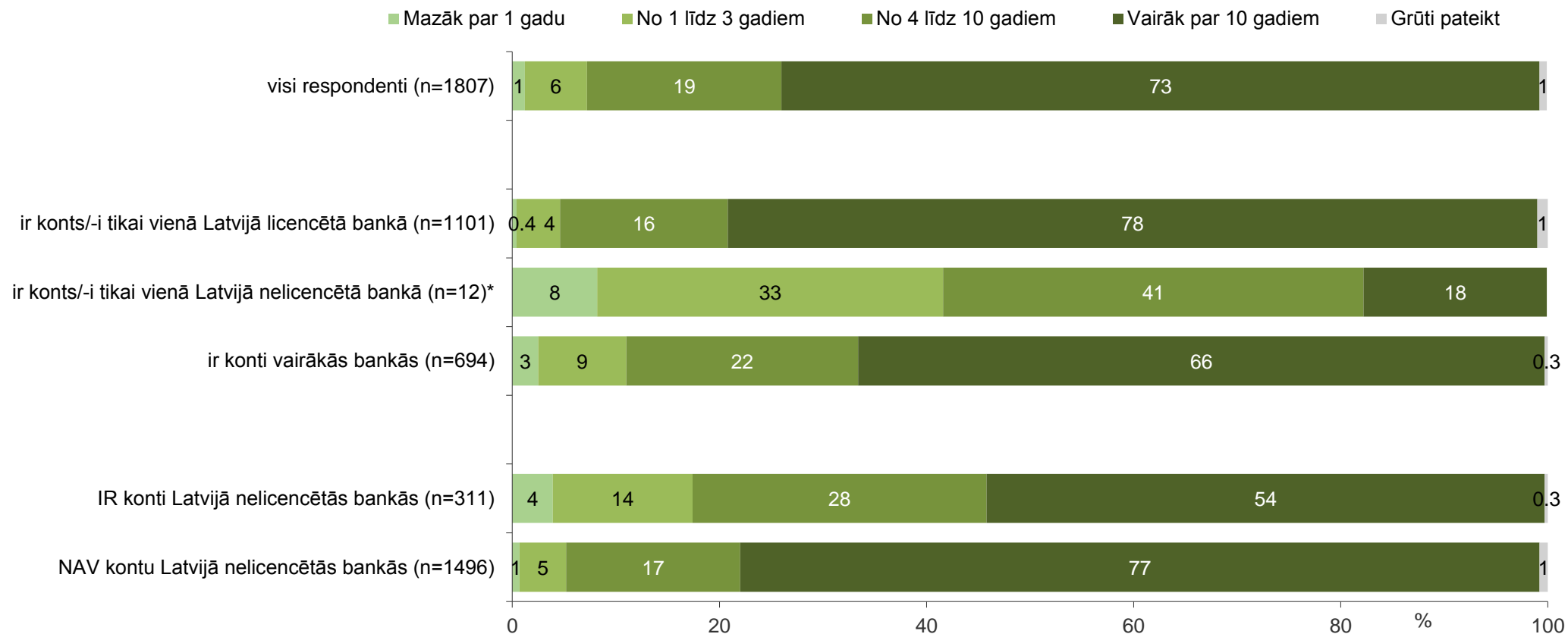
K3. Cik ilgi Jūsu pašreizējā pamata banka ir Jūsu pamata banka?



Bāze: visi respondenti, n=1807

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

K3. Cik ilgi Jūsu pašreizējā pamata banka ir Jūsu pamata banka?



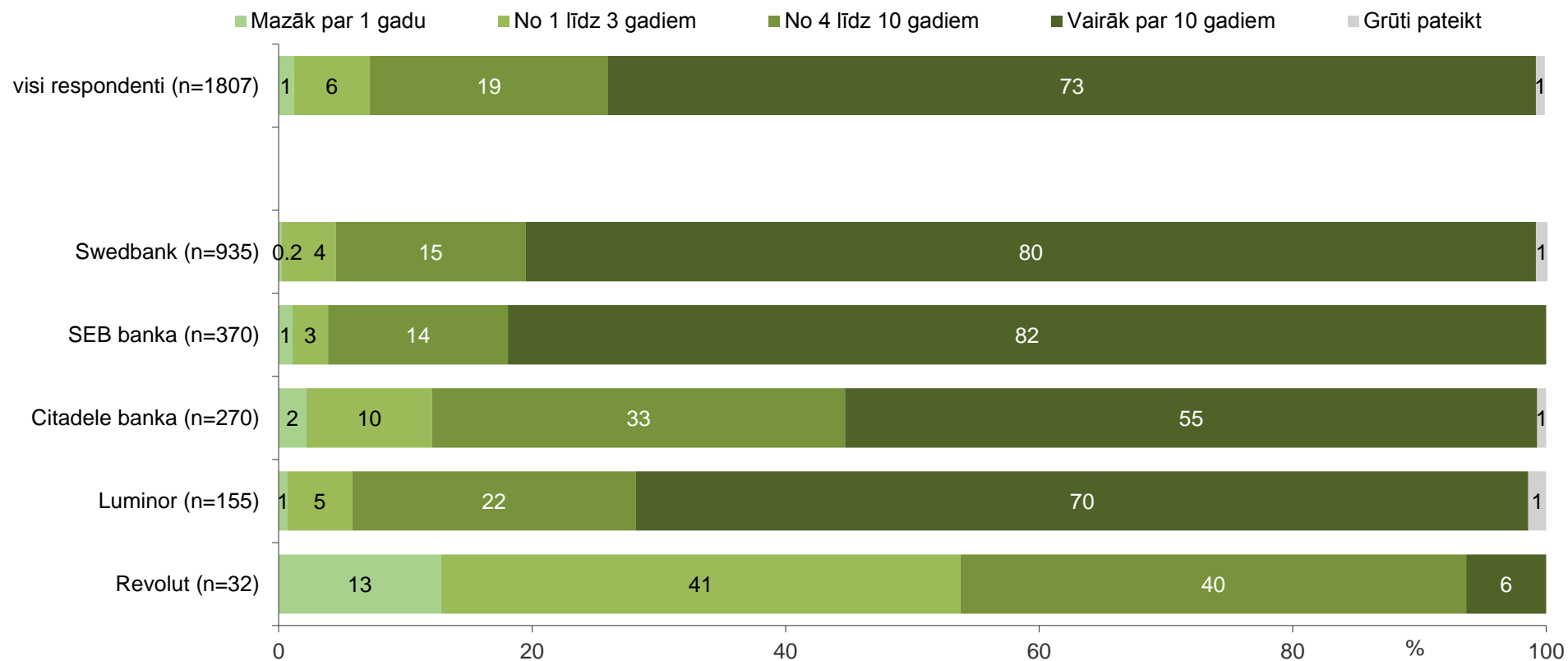
Bāzes: visi respondenti

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

K3. Cik ilgi Jūsu pašreizējā pamata banka ir Jūsu pamata banka?

Atbildes atkarībā no pamata bankas\*



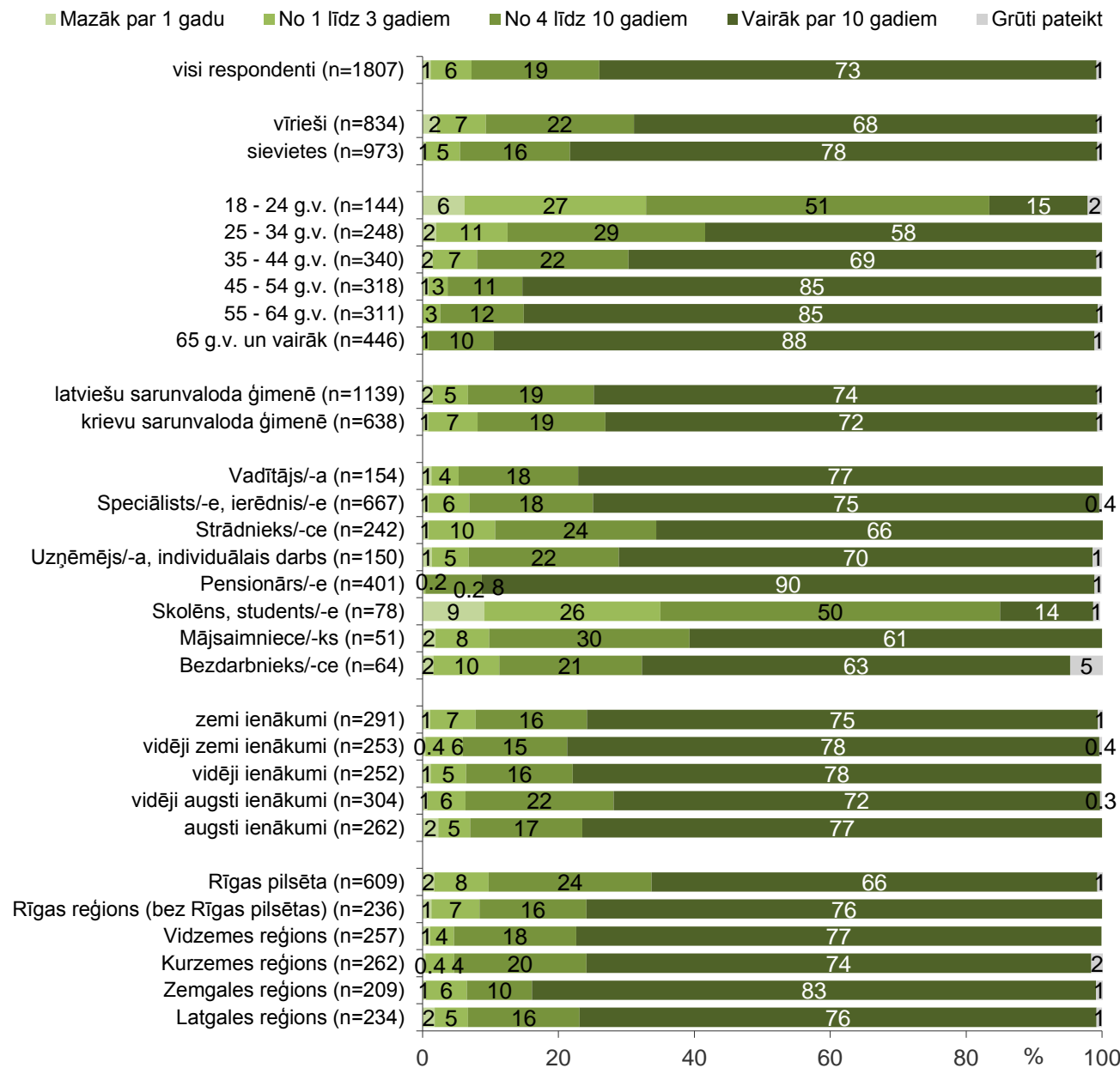
Bāzes: visi respondenti

\*Tiek atspoguļotas bankas, kuras par savu pamata banku izvēlējās vairāk nekā 30 respondenti.

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

K3. Cik ilgi Jūsu pašreizējā pamata banka ir Jūsu pamata banka?

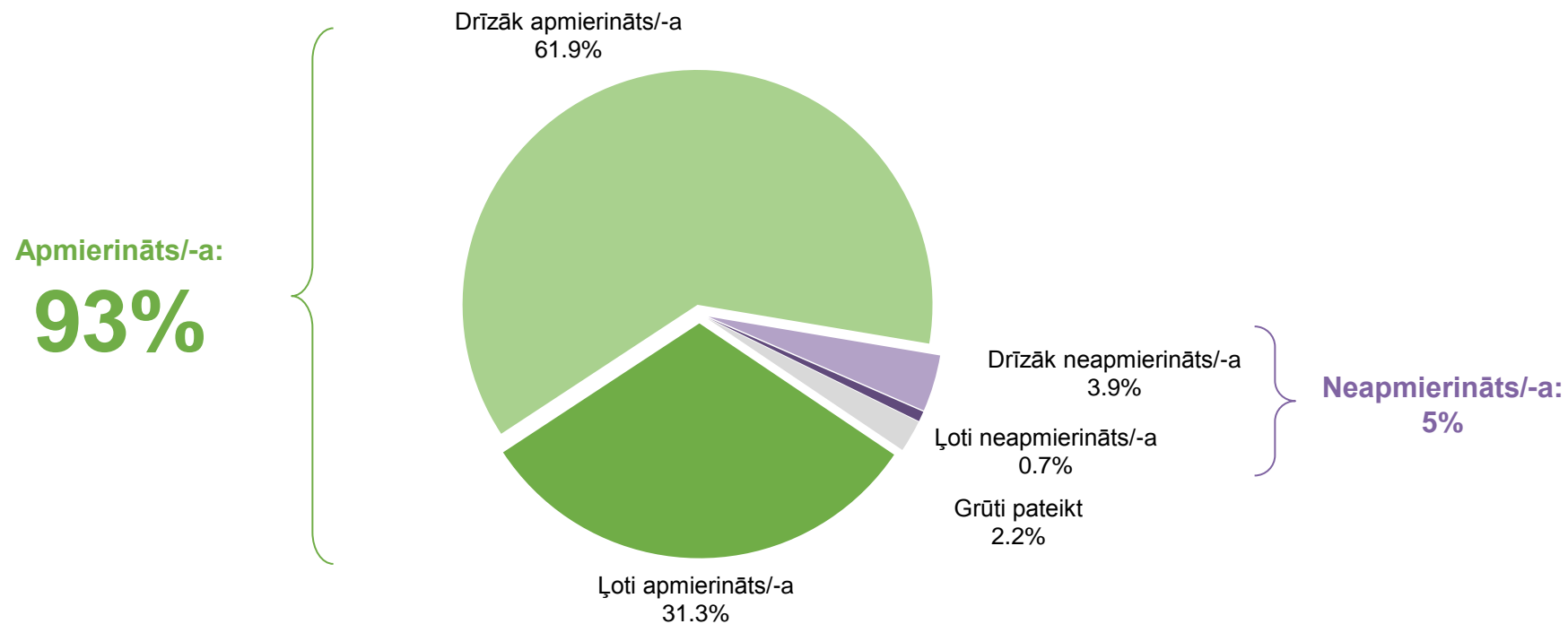
### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



Bāzes: visi respondenti

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

T1. Kopumā ņemot, cik apmierināts/-a Jūs esat ar savu galveno banku?



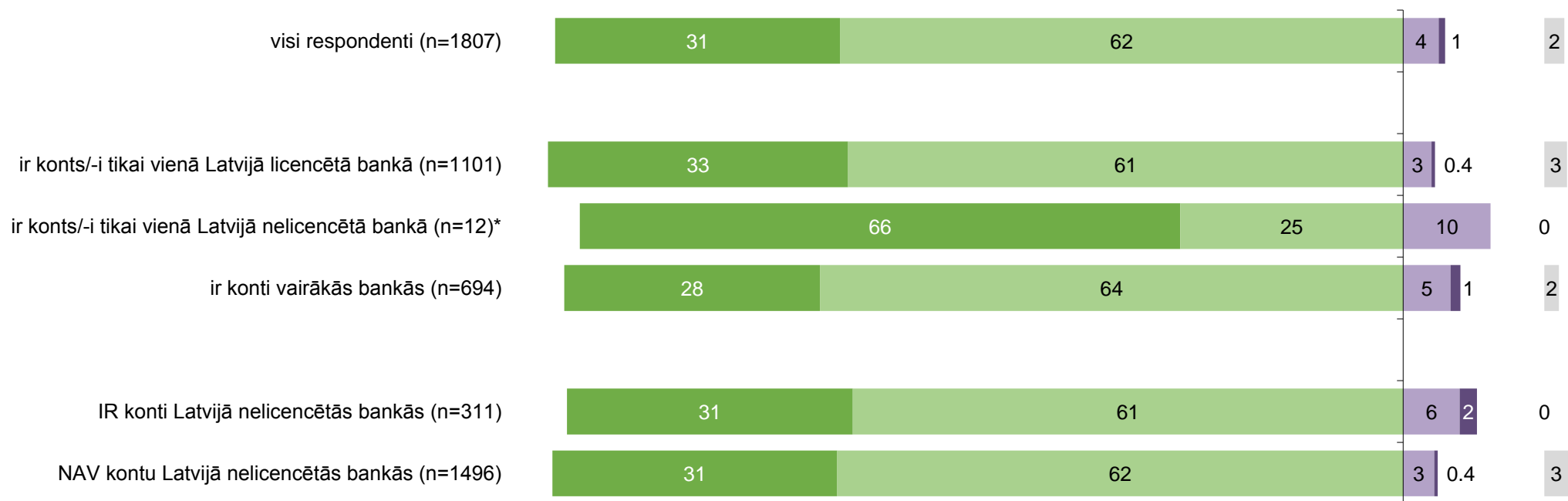
Bāze: visi respondenti, n=1807

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

T1. Kopumā ņemot, cik apmierināts/-a Jūs esat ar savu galveno banku?

%

■ Ļoti apmierināts/-a  
 ■ Drīzāk apmierināts/-a  
 ■ Drīzāk neapmierināts/-a  
 ■ Ļoti neapmierināts/-a  
 ■ Grūti pateikt



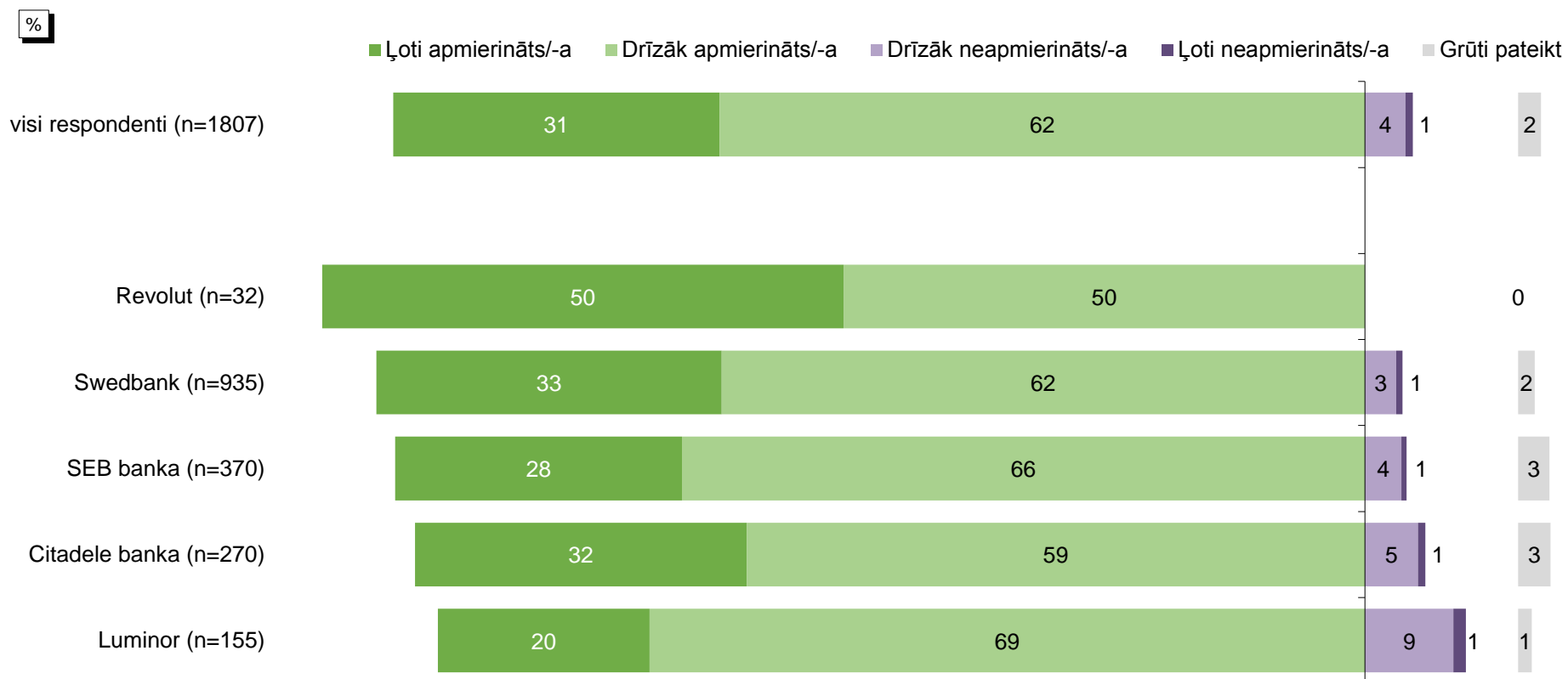
Bāzes: visi respondenti

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

T1. Kopumā ņemot, cik apmierināts/-a Jūs esat ar savu galveno banku?

Atbildes atkarībā no pamata bankas\*



Bāzes: visi respondenti

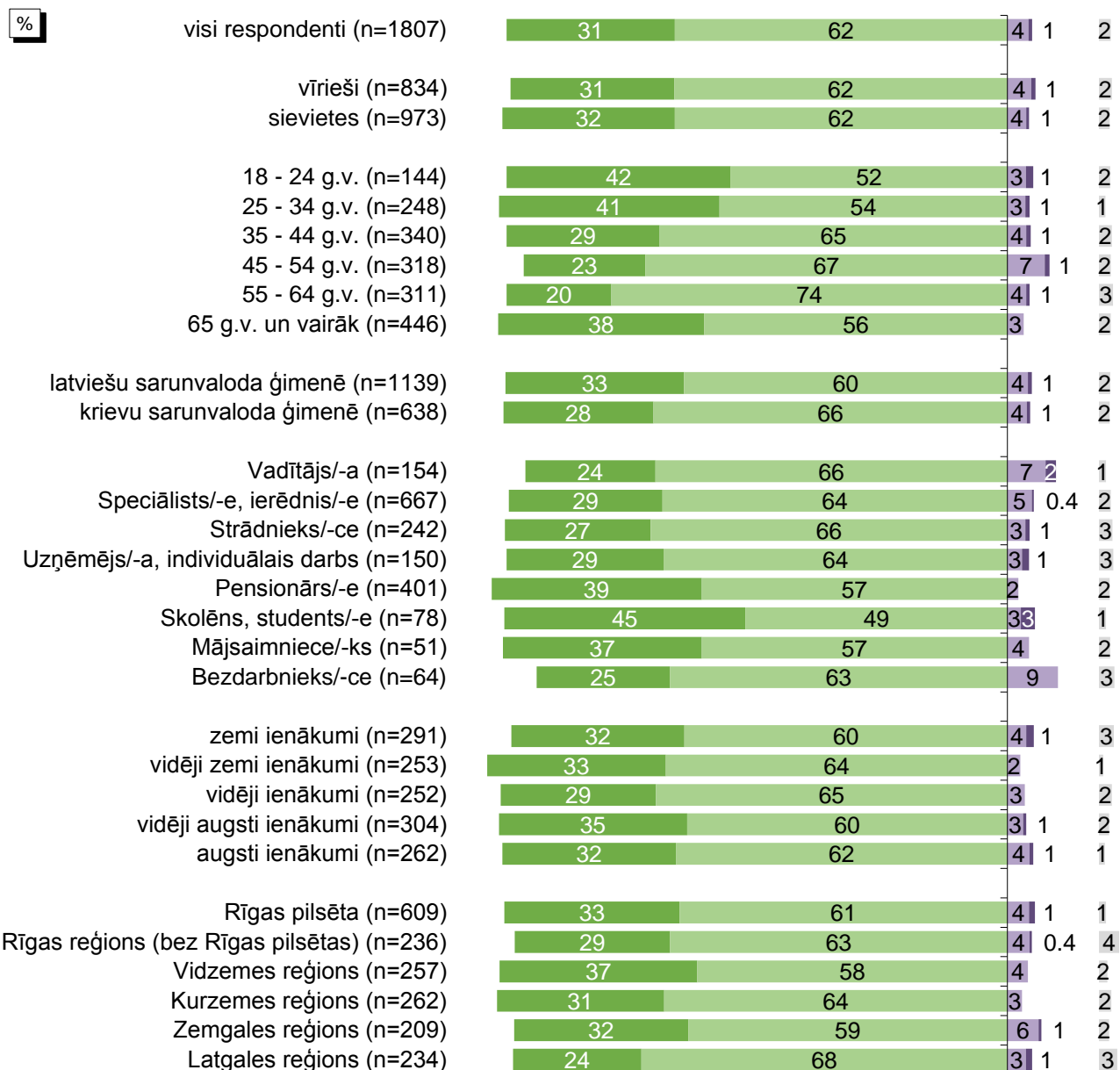
\*Tiek atspoguļotas bankas, kuras par savu pamata banku izvēlējās vairāk nekā 30 respondenti.

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

T1. Kopumā ņemot, cik apmierināts/-a Jūs esat ar savu galveno banku?

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

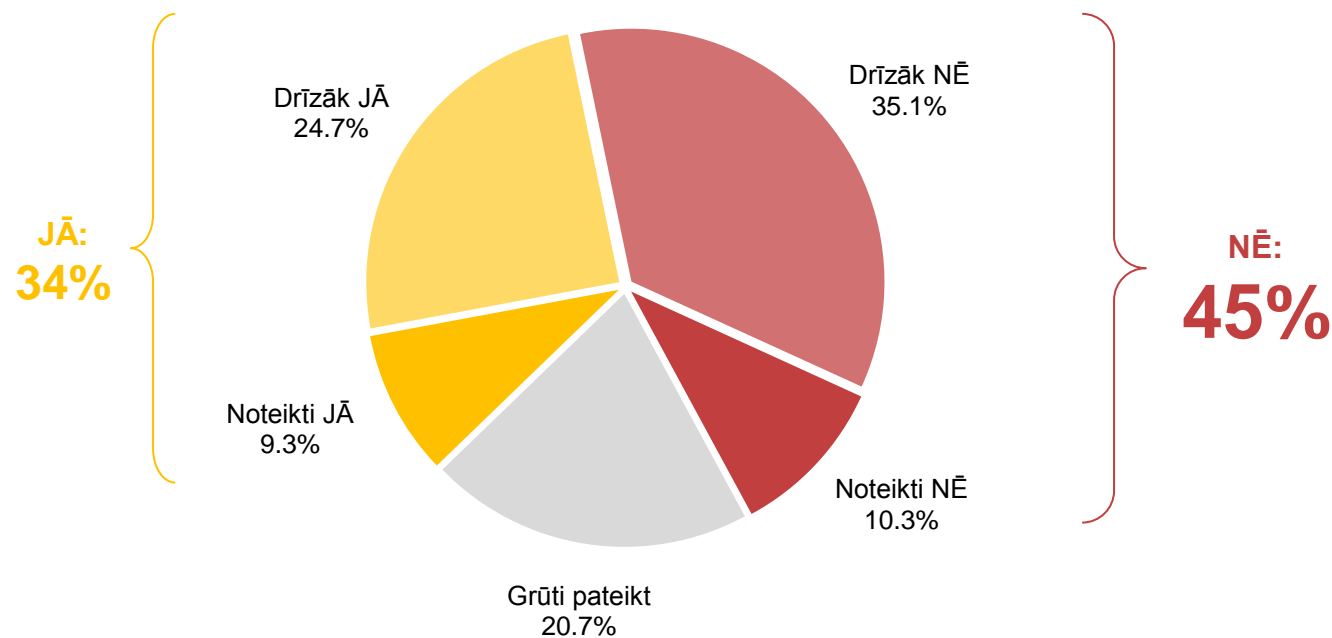
■ Ļoti apmierināts/-a ■ Drīzāk apmierināts/-a ■ Drīzāk neapmierināts/-a ■ Ļoti neapmierināts/-a ■ Grūti pateikt



Bāzes: visi respondenti

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

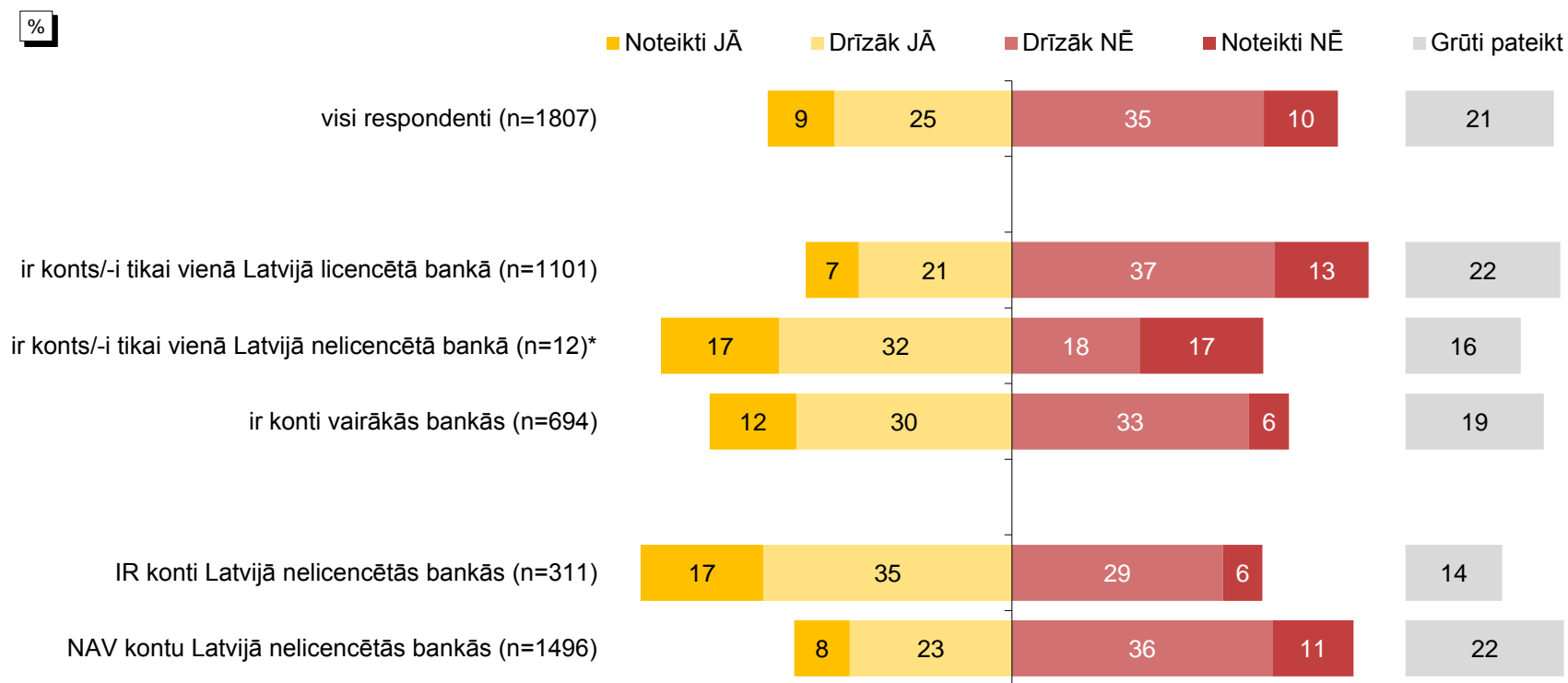
T3. Ja kāda cita banka Jums piedāvātu labākus nosacījumus, vai Jūs mainītu savu pamata banku?



Bāze: visi respondenti, n=1807

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

T3. Ja kāda cita banka Jums piedāvātu labākus nosacījumus, vai Jūs mainītu savu pamata banku?



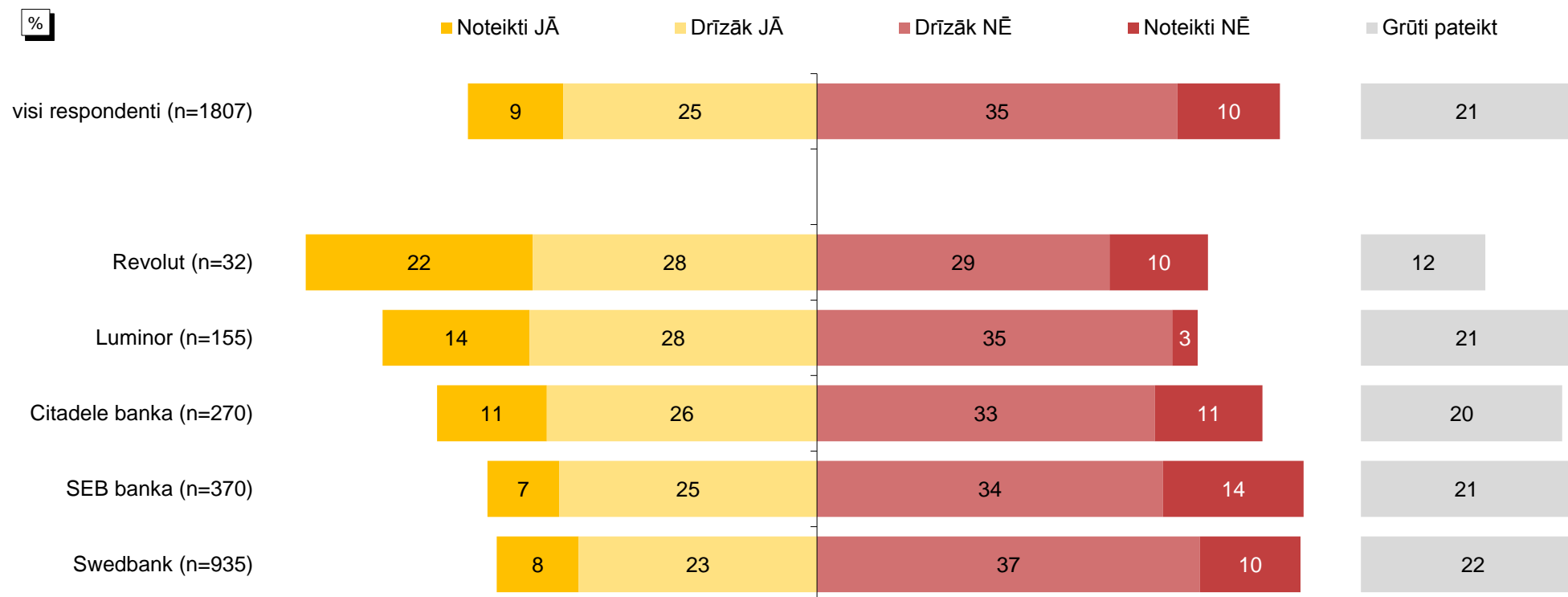
Bāzes: visi respondenti

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

T3. Ja kāda cita banka Jums piedāvātu labākus nosacījumus, vai Jūs mainītu savu pamata banku?

Atbildes atkarībā no pamata bankas\*



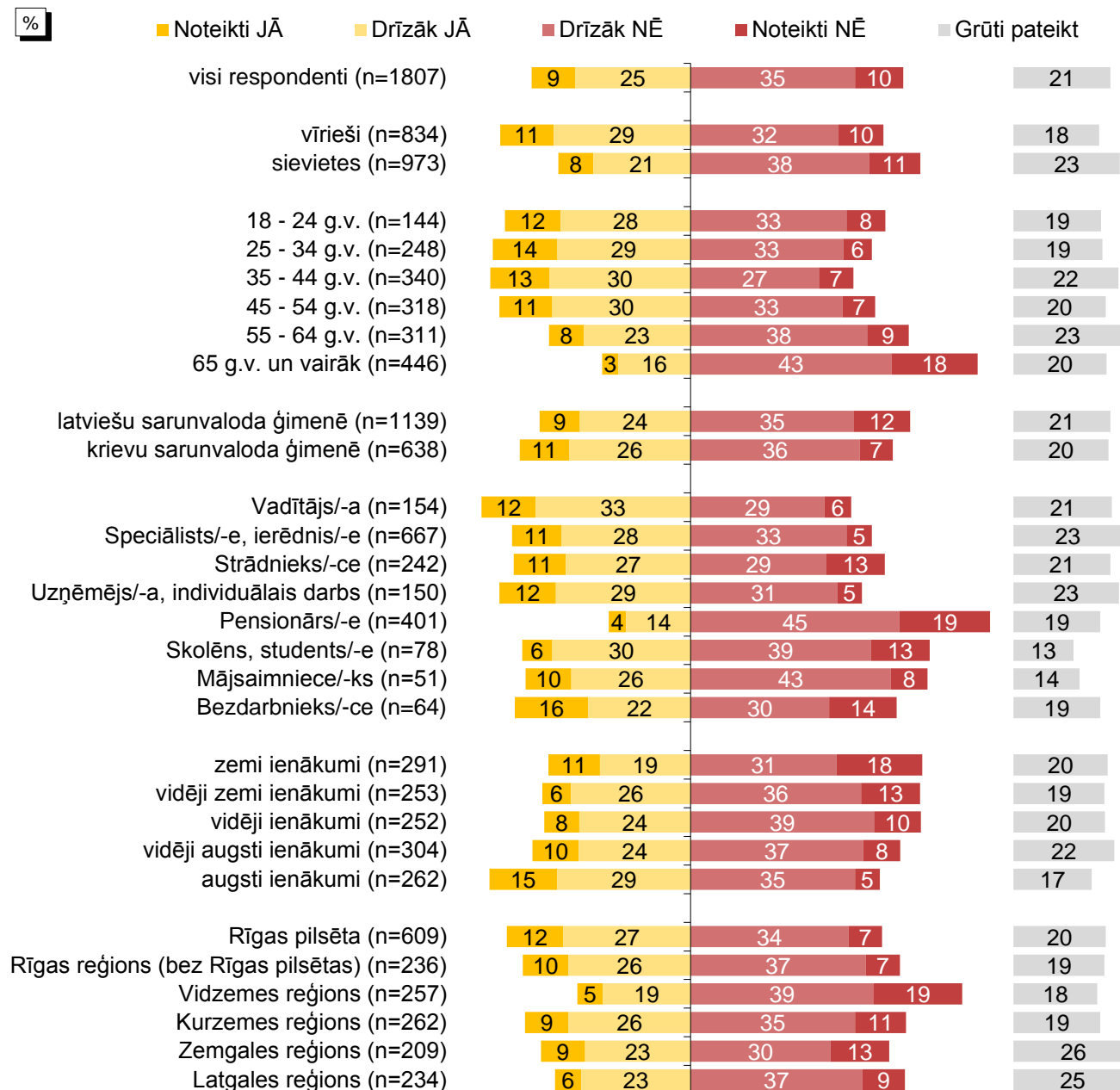
Bāzes: visi respondenti

\*Tiek atspoguļotas bankas, kuras par savu pamata banku izvēlējās vairāk nekā 30 respondentu.

## 2. Pamatbanka un tās vērtējums

T3. Ja kāda cita banka Jums piedāvātu labākus nosacījumus, vai Jūs mainītu savu pamata banku?

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

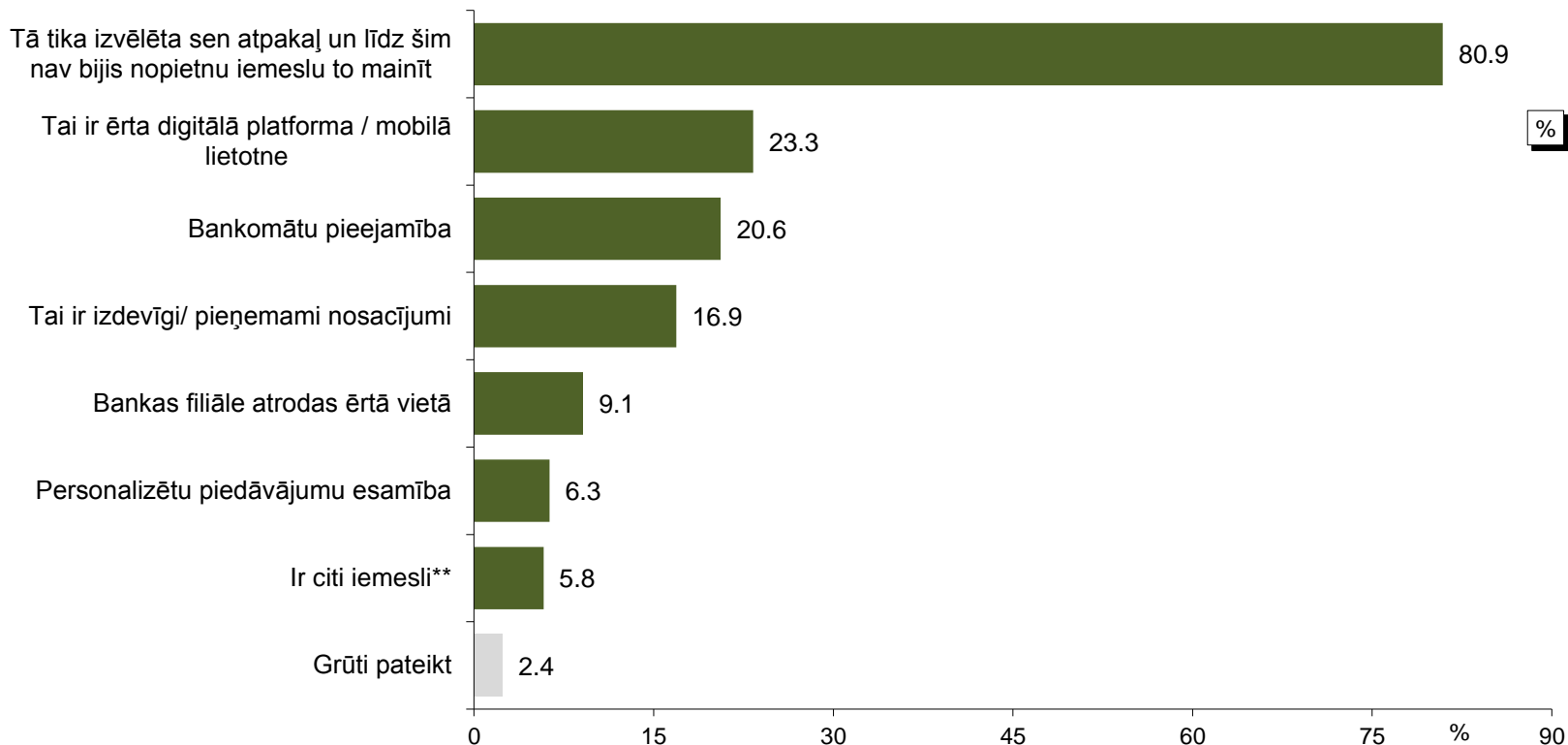


Bāzes: visi respondenti

# 3. Banku izvēles kritēriji

### 3. Banku izvēles kritēriji

N1. Kāpēc Jūsu pašreizējā galvenā banka ir tieši tā, kura tā ir, nevis kāda cita?



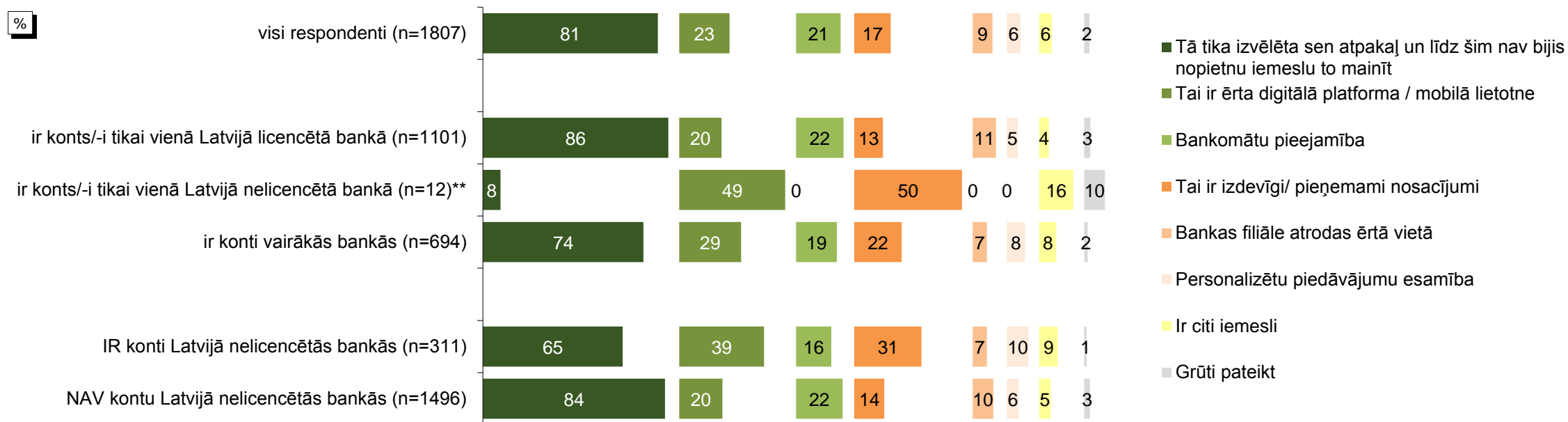
Bāze: visi respondenti, n=1807

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā *"Ir citi iemesli"* ietilpst: *"kredītsaistības"* (minēts 32 reizes); *"Šī banka bija piesaistīta darbavietai"* (minēts 20 reizes); *"ģimenes locekļiem viena banka"* (minēts 16 reizes); *"esošais vai bijušais bankas darbinieks"* (minēts 7 reizes); *"augsta līmeņa pakalpojumi, izdevīgi piedāvājumi, laba komunikācija ar klientu"* (minēts 6 reizes); *"vietējā banka"* (minēts 3 reizes); *"draugu ieteikums"* (minēts 2 reizes); *"absolūti vienalga. Citadele, SWED, SEB, Luminor piedāvā līdzīgas cenas uz pakalpojumiem"* (minēts 1 reizi); *"aizveroties Krājbankai, manu konta apkalpošanu pārņēma Swedbank"* (minēts 1 reizi); *"aste blūķī, nav variantu"* (minēts 1 reizi); *"atrodas ārpus Latvijas jurisdikcijas"* (minēts 1 reizi); *"atšķirībā no Latvijas bankām, citas bankas ir mazāk birokrātiskas un paredzamākas"* (minēts 1 reizi); *"banku apvienošanās"* (minēts 1 reizi); *"Citadele ļoti uzstājīgi ignorē norādīšanu uz kļūdām- vienu pēc otras, tāpēc, loģiski, izvēle krīt uz zviedru banku"* (minēts 1 reizi); *"citas bankas nevēlējās atvērt kontu"* (minēts 1 reizi); *"ērti sūtīt pieprasījumus starp Swedbank klientiem"* (minēts 1 reizi); *"iepriekšējās bankas vairs nav, tā bija Norvik banka"* (minēts 1 reizi); *"internetbanka ir pierasta"* (minēts 1 reizi); *"nav kontroles ēnu ekonomikai un noziedzībai"* (minēts 1 reizi); *"nav risku ar bloķētiem kontiem par pārskaitījumu draugam, radam"* (minēts 1 reizi); *"no DNB pārgāju uz Luminor automātiski"* (minēts 1 reizi); *"patīk bankas dizains, publiskais tēls un atbalsts LGBT kopienai"* (minēts 1 reizi); *"pēc bankas nomaiņas, tā pilnībā apmierina"* (minēts 1 reizi); *"pilnībā paslēpts no VID"* (minēts 1 reizi); *"reputācija"* (minēts 1 reizi); *"tad tas saucas Hansabanka"* (minēts 1 reizi); *"uzticas šai bankai"* (minēts 1 reizi).

### 3. Banku izvēles kritēriji

N1. Kāpēc Jūsu pašreizējā galvenā banka ir tieši tā, kura tā ir, nevis kāda cita?



Bāzes: visi respondenti

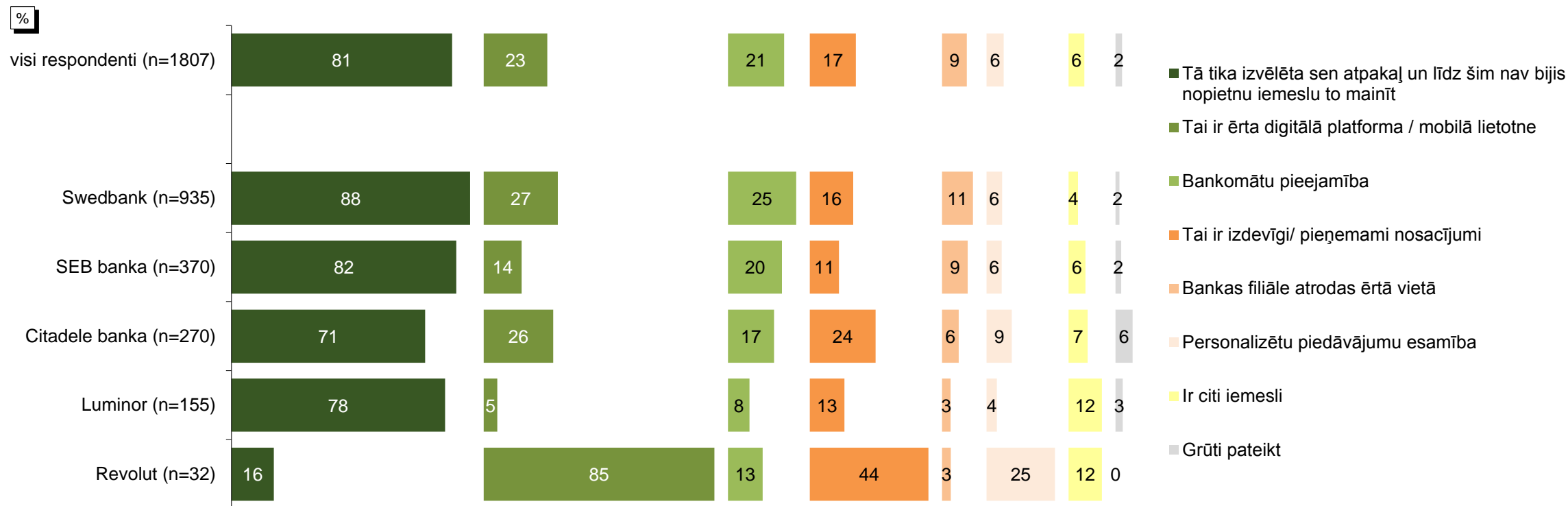
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

### 3. Banku izvēles kritēriji

N1. Kāpēc Jūsu pašreizējā galvenā banka ir tieši tā, kura tā ir, nevis kāda cita?

Atbildes atkarībā no pamata bankas\*



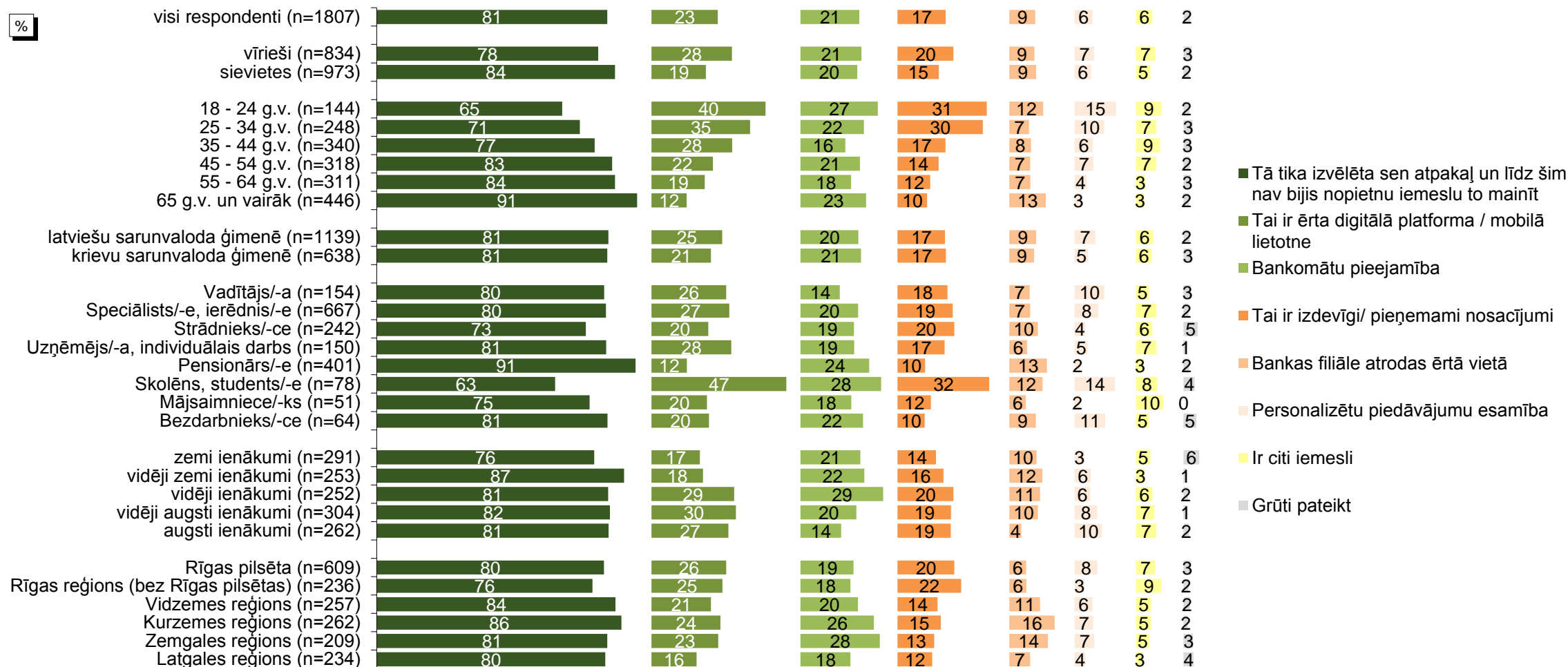
Bāzes: visi respondenti

\*Tiek atspoguļotas bankas, kuras par savu pamata banku izvēlējās vairāk nekā 30 respondenti.

### 3. Banku izvēles kritēriji

N1. Kāpēc Jūsu pašreizējā galvenā banka ir tieši tā, kura tā ir, nevis kāda cita?

#### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

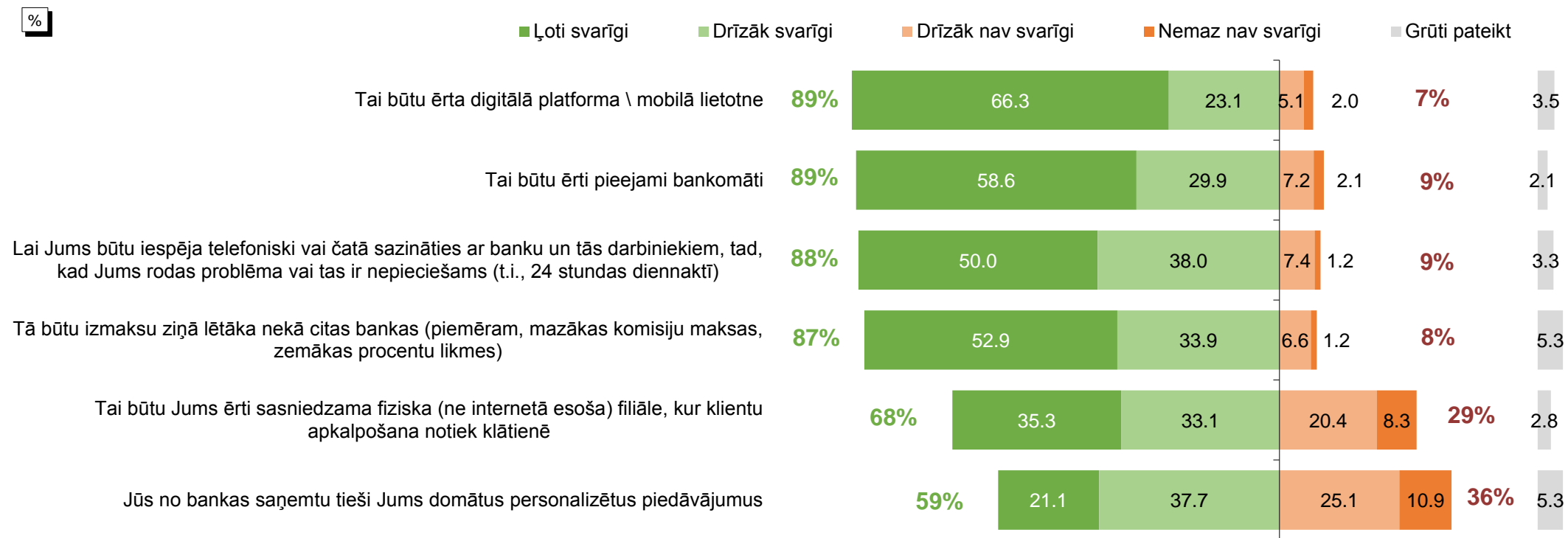


Bāzes: visi respondenti

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas?

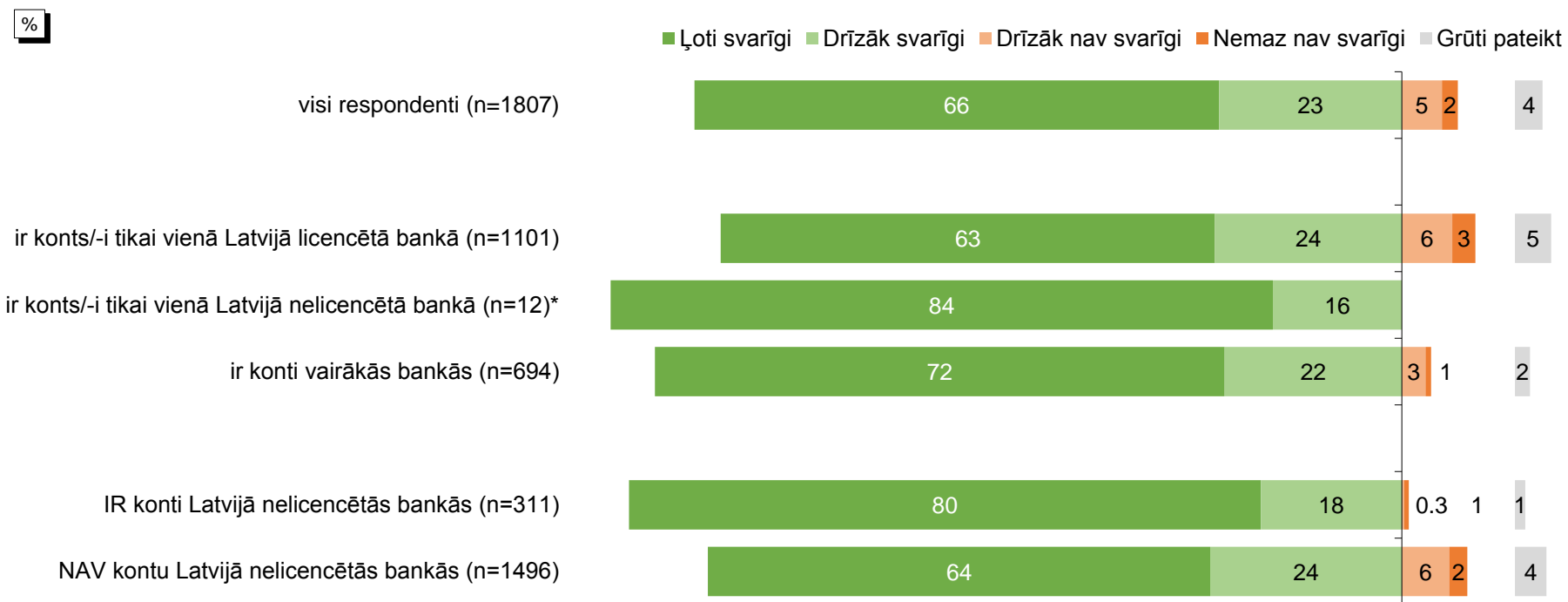


Bāze: visi respondenti, n=1807

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:

**Tai būtu ērta digitālā platforma \ mobilā lietotne**



Bāzes: visi respondenti

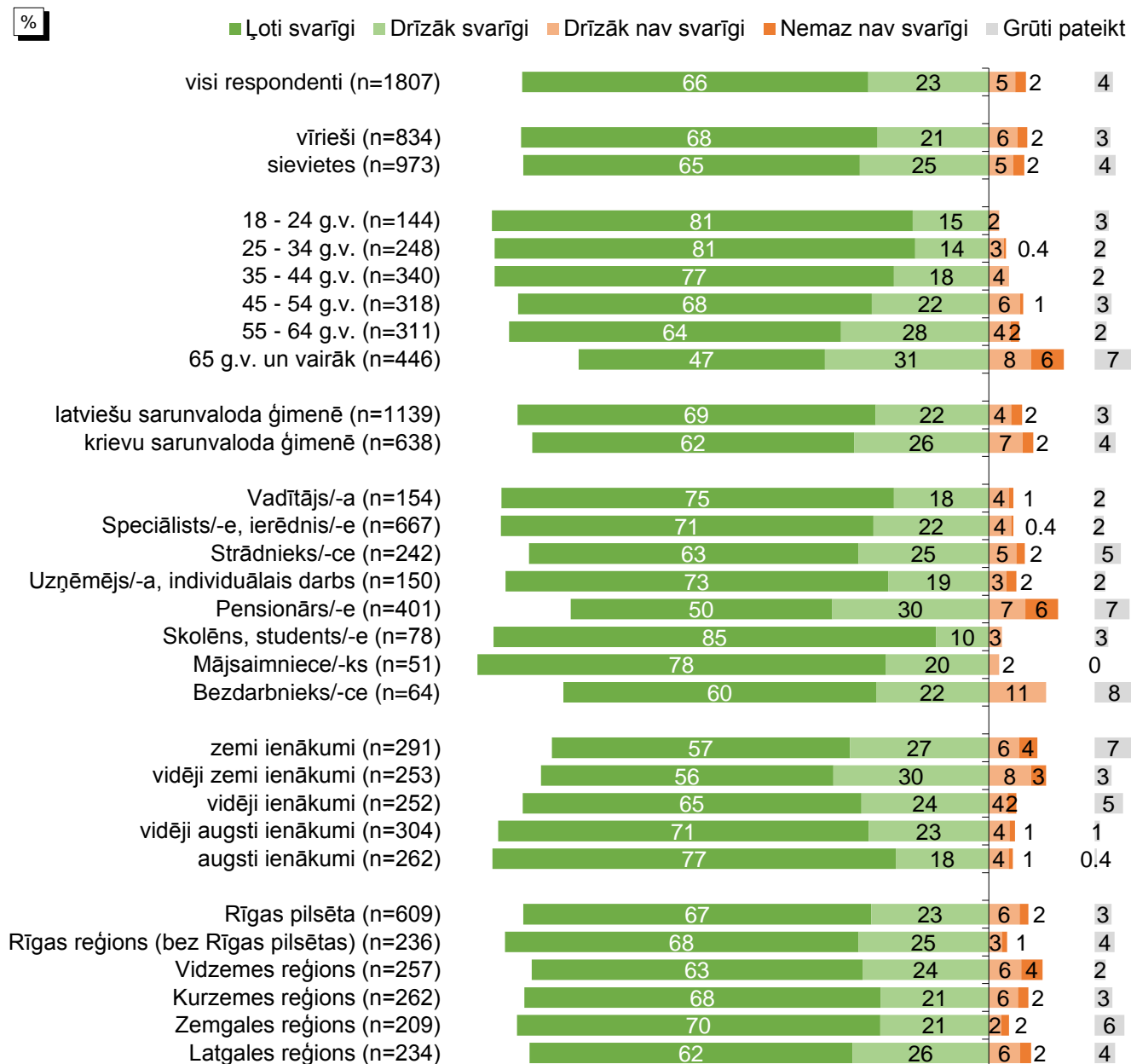
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:

**Tai būtu ērta digitālā platforma \ mobilā lietotne**

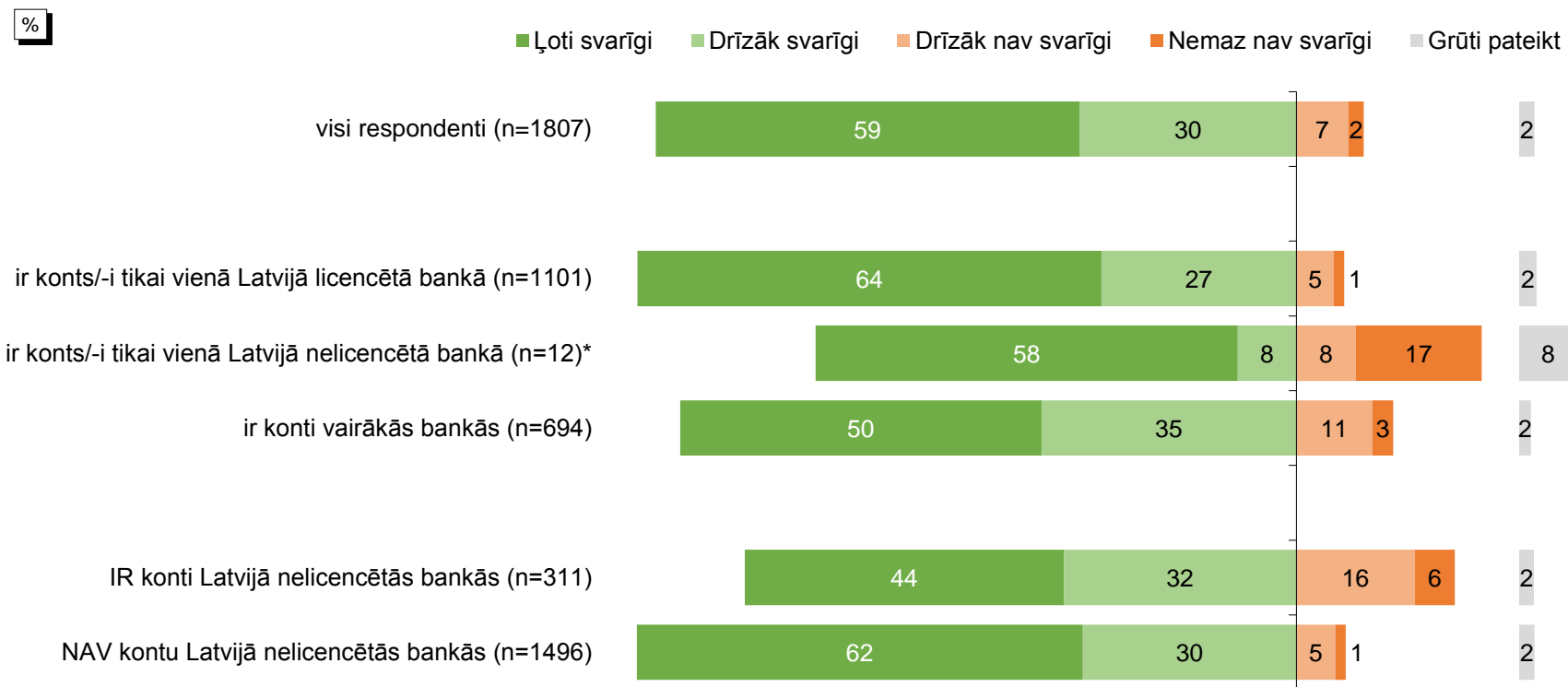
#### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



Bāzes: visi respondenti

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:  
**Tai būtu ērti pieejami bankomāti**



Bāzes: visi respondenti

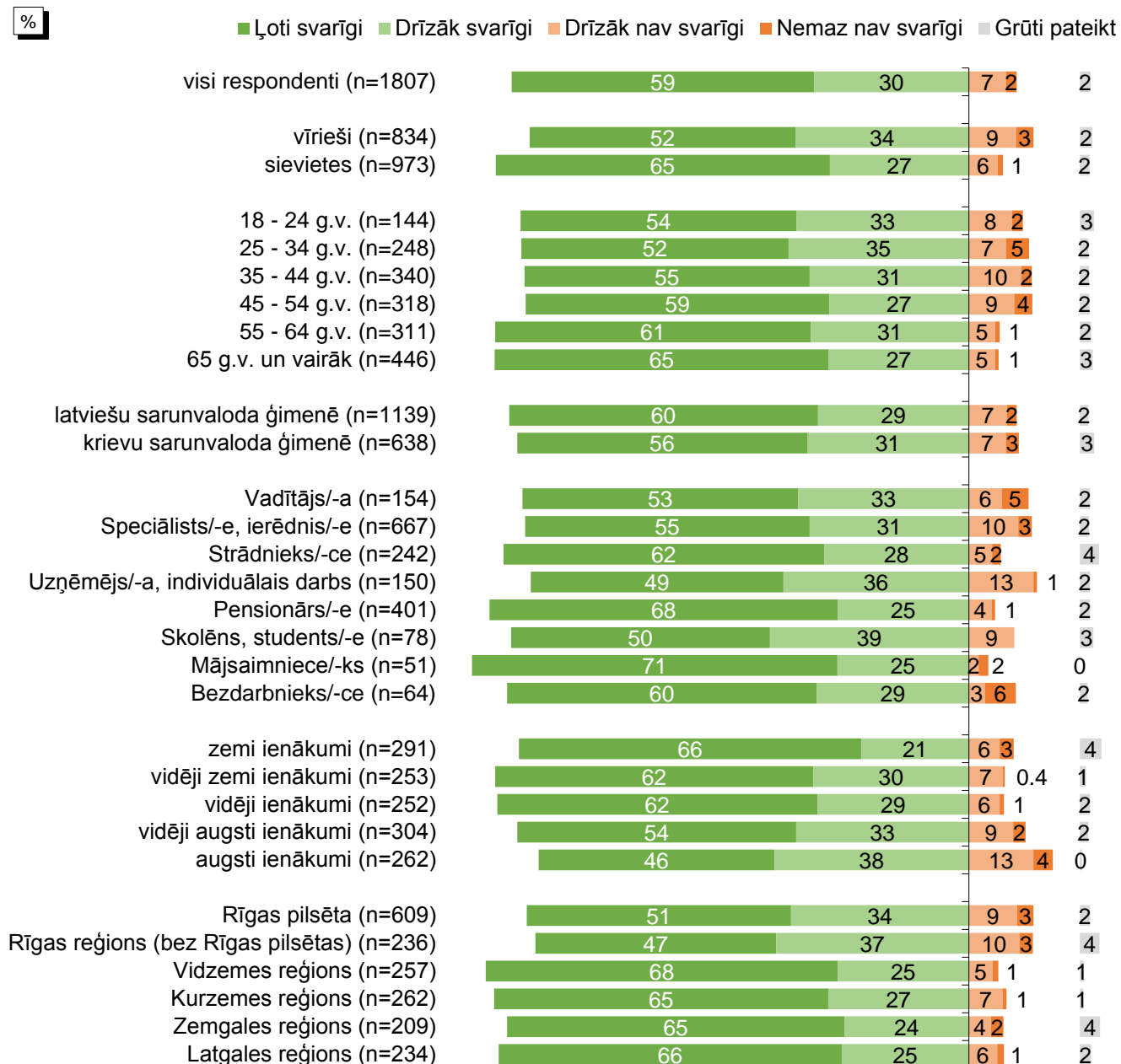
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:

**Tai būtu ērti pieejami bankomāti**

#### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

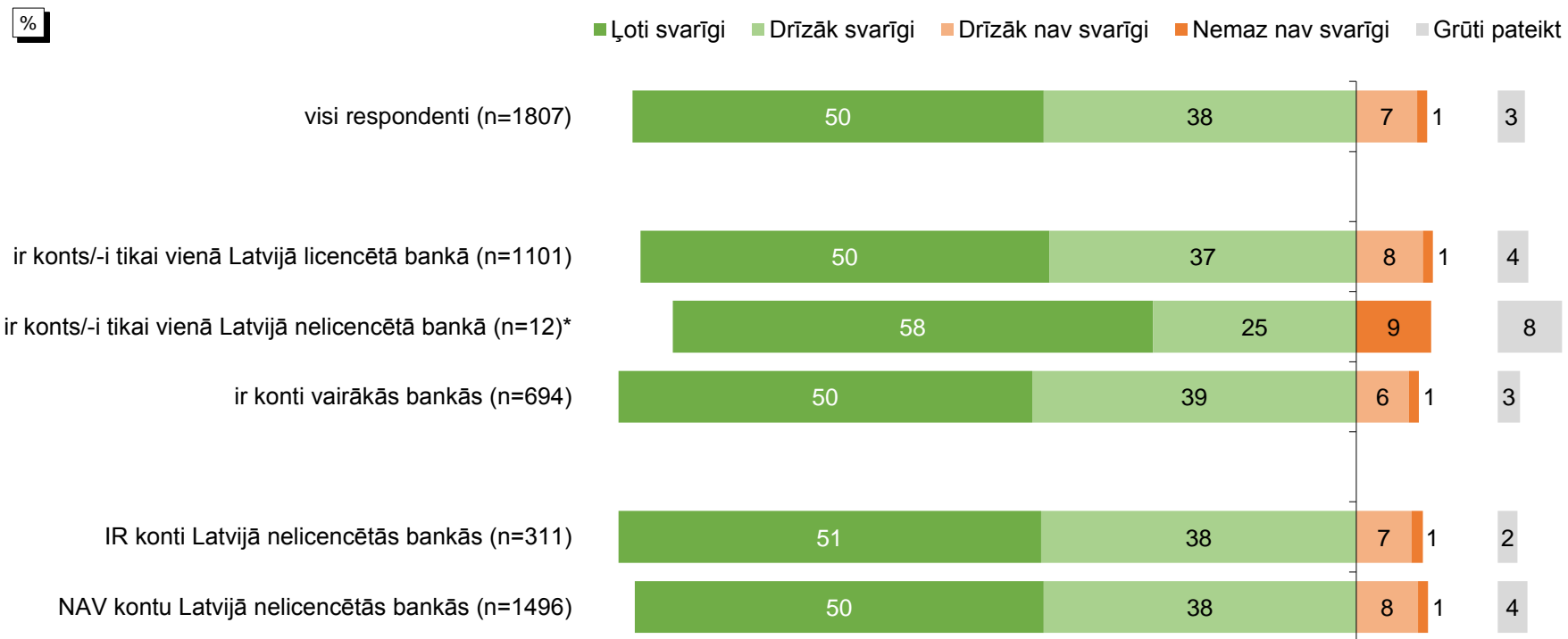


Bāzes: visi respondenti

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:

**Lai Jums būtu iespēja telefoniski vai čatā sazināties ar banku un tās darbiniekiem, tad, kad Jums rodas problēma vai tas ir nepieciešams (t.i., 24 stundas diennaktī)**



Bāzes: visi respondenti

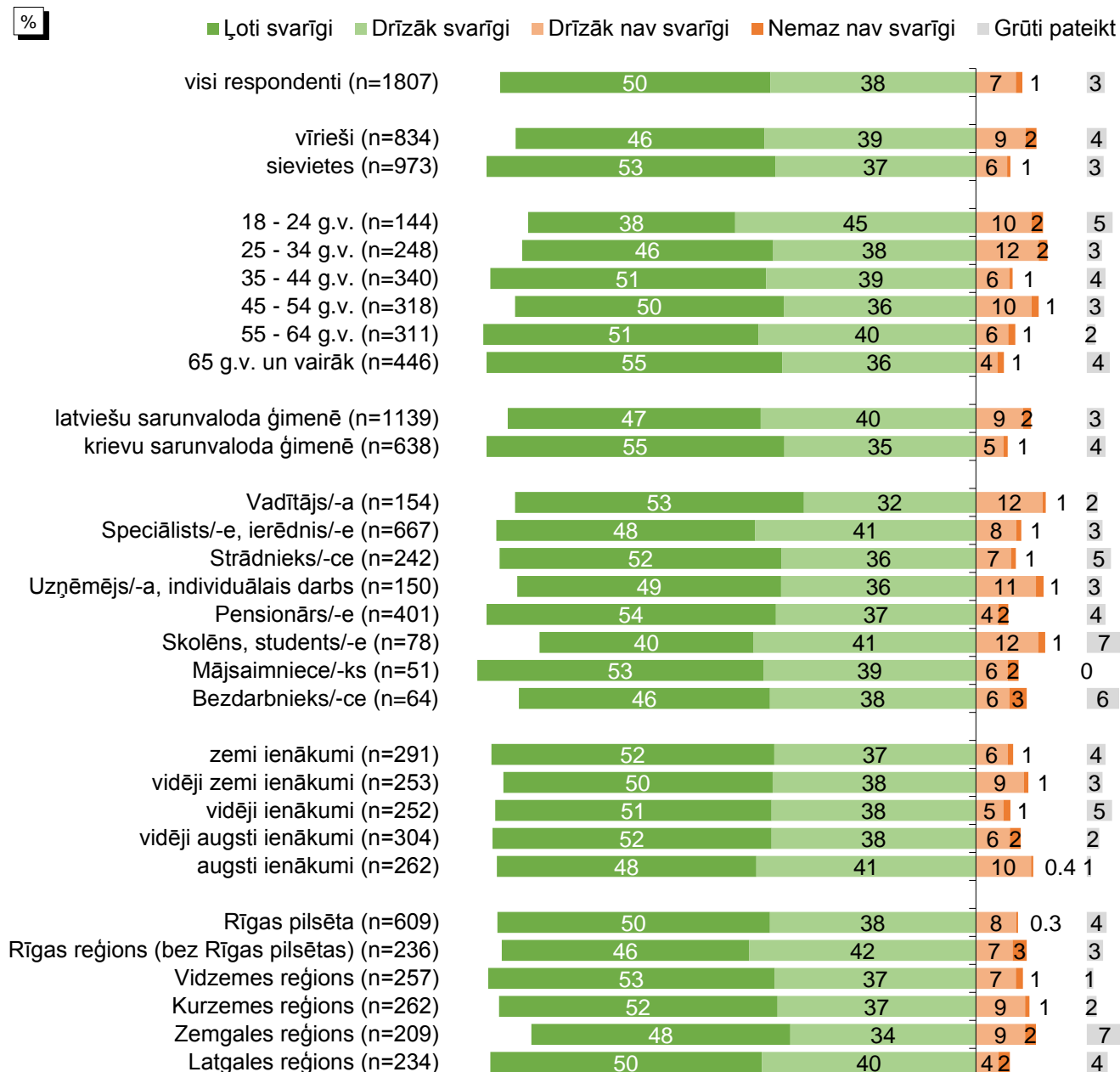
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:

**Lai Jums būtu iespēja telefoniski vai čatā sazināties ar banku un tās darbiniekiem, tad, kad Jums rodas problēma vai tas ir nepieciešams (t.i., 24 stundas diennaktī)**

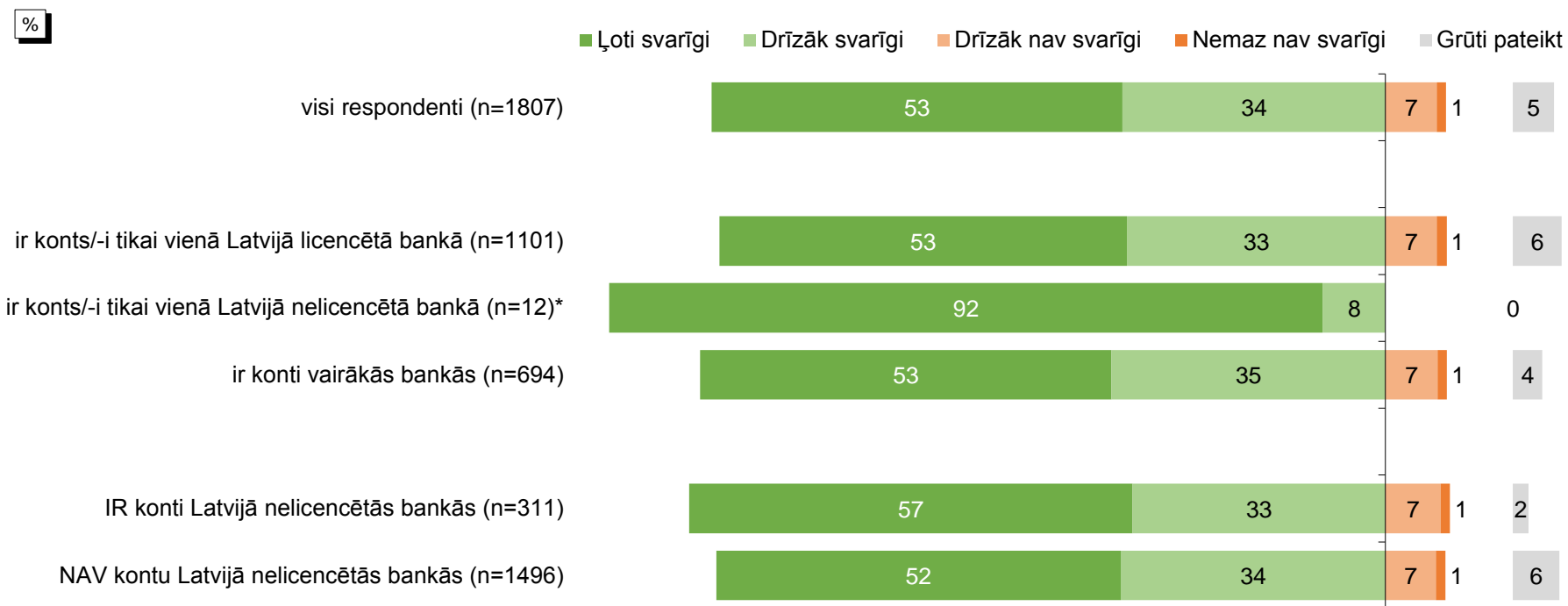
#### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



Bāzes: visi respondenti

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:  
**Tā būtu izmaksu ziņā lētāka nekā citas bankas (piemēram, mazākas komisiju maksas, zemākas procentu likmes)**



Bāzes: visi respondenti

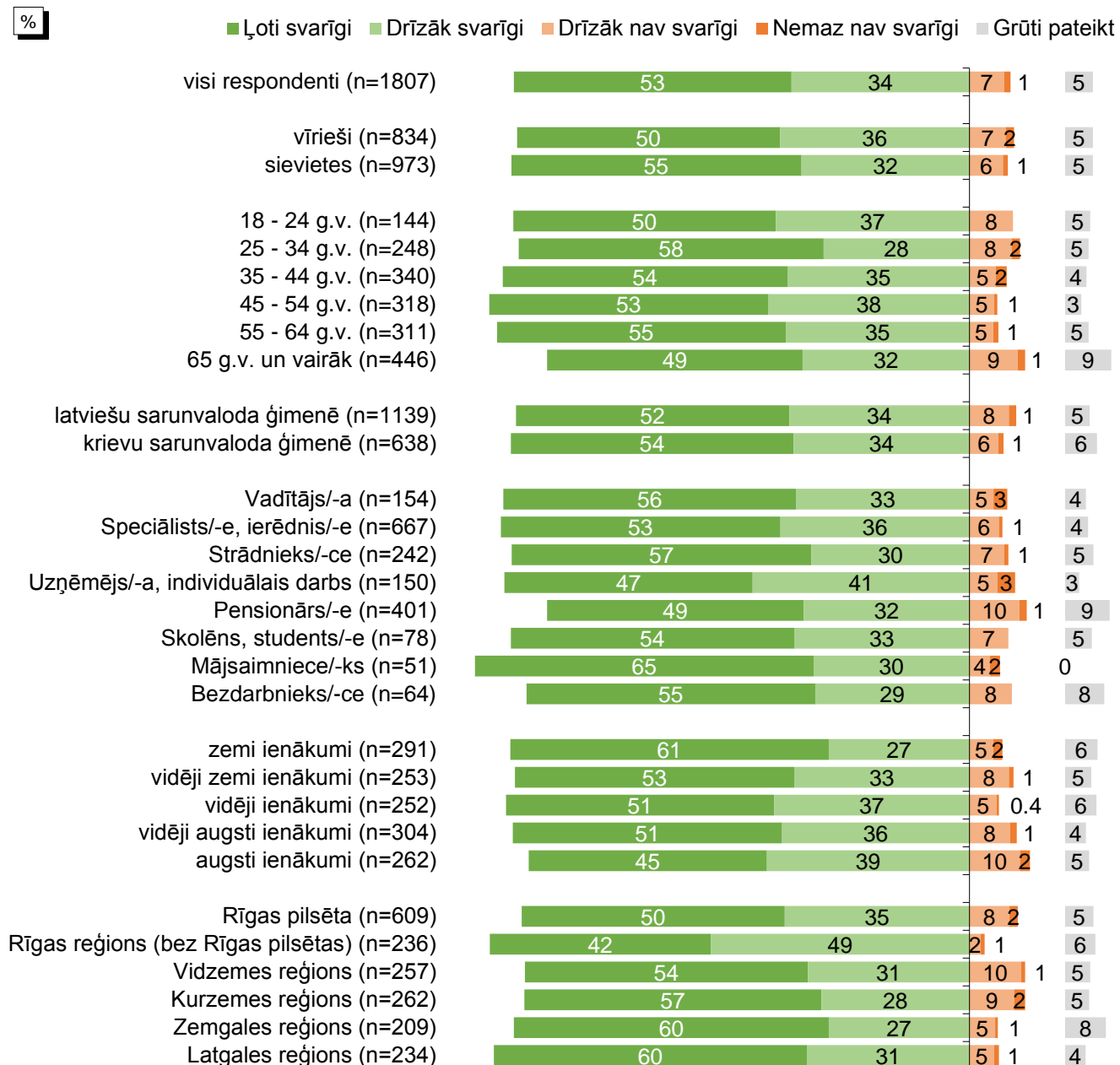
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:

**Tā būtu izmaksu ziņā lētāka nekā citas bankas (piemēram, mazākas komisiju maksas, zemākas procentu likmes)**

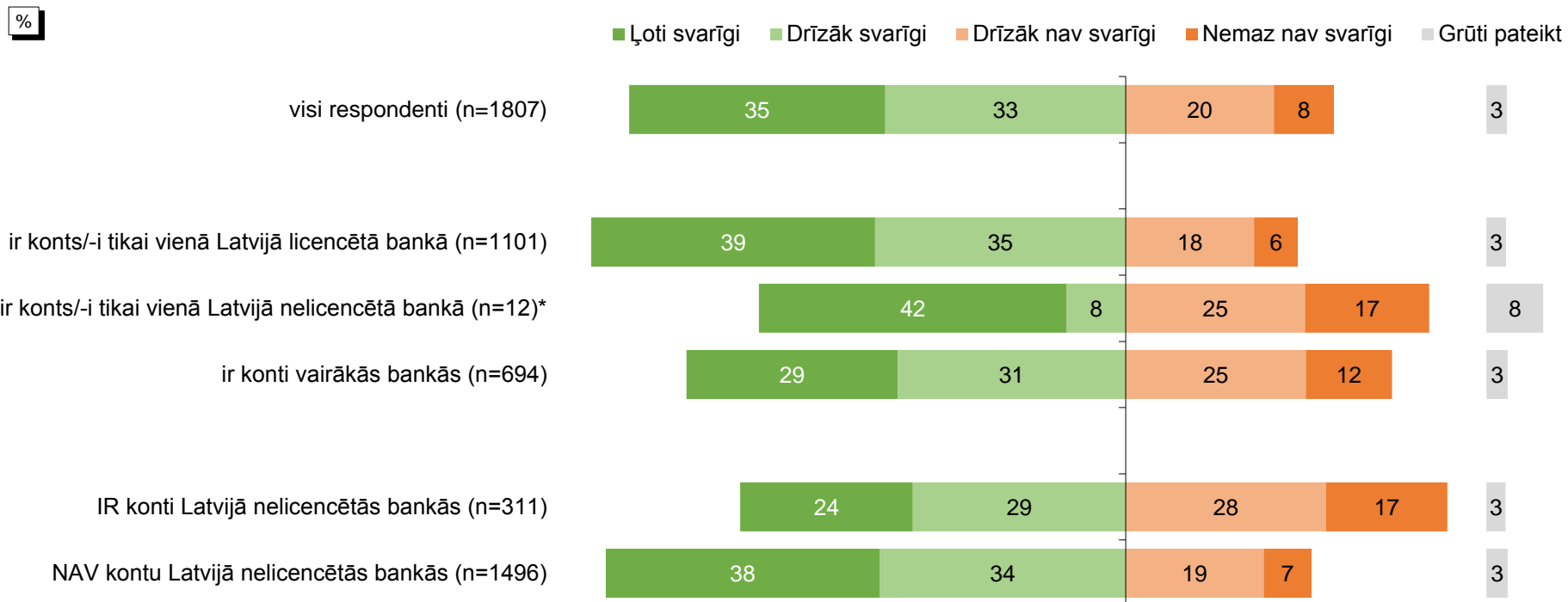
#### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



Bāzes: visi respondenti

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:  
**Tai būtu Jums ērti sasniedzama fiziska (ne internetā esoša) filiāle, kur klientu apkalpošana notiek klātienē**



Bāzes: visi respondenti

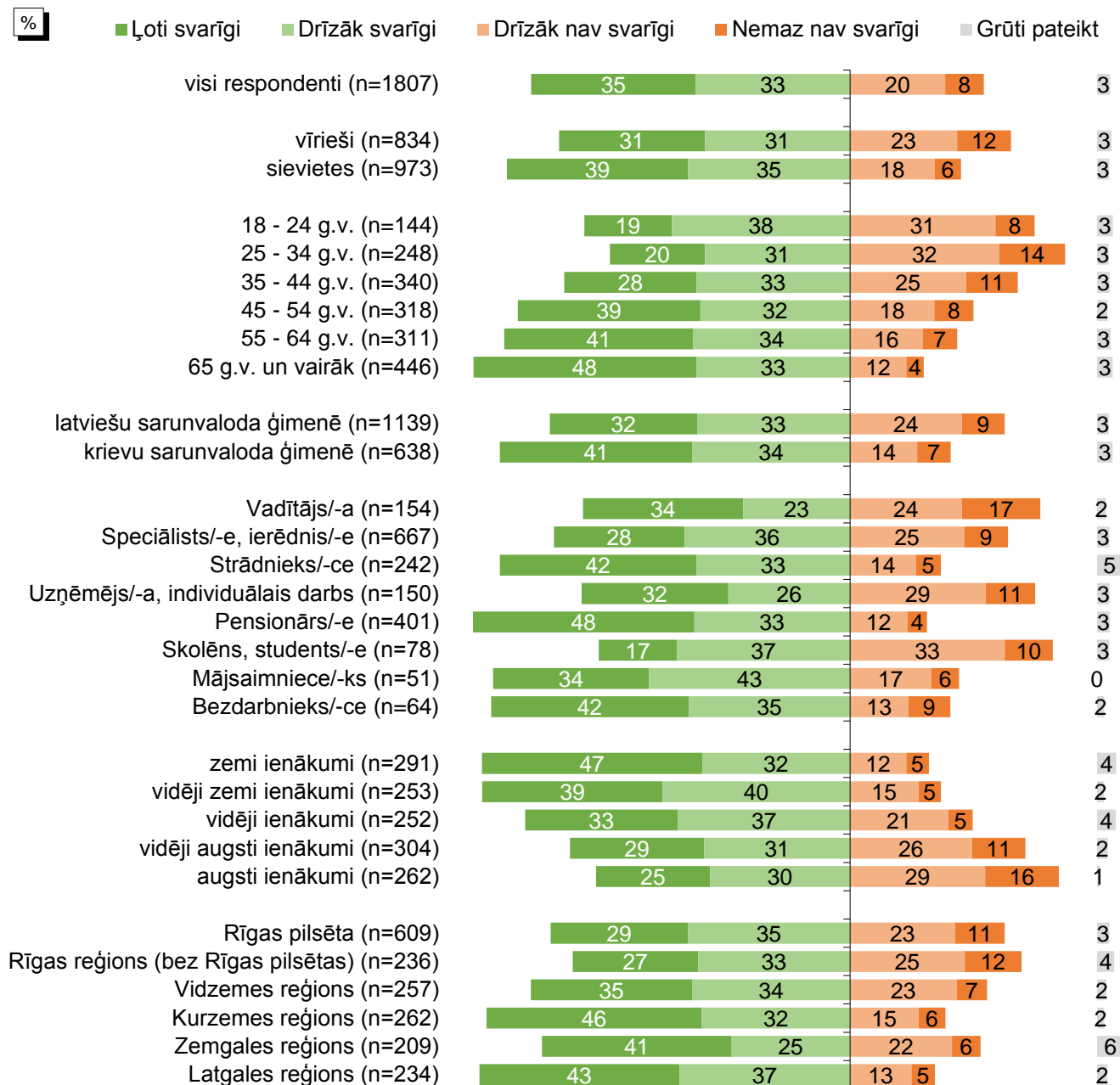
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:

**Tai būtu Jums ērti sasniedzama fiziska (ne internetā esoša) filiāle, kur klientu apkalpošana notiek klātienē**

#### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

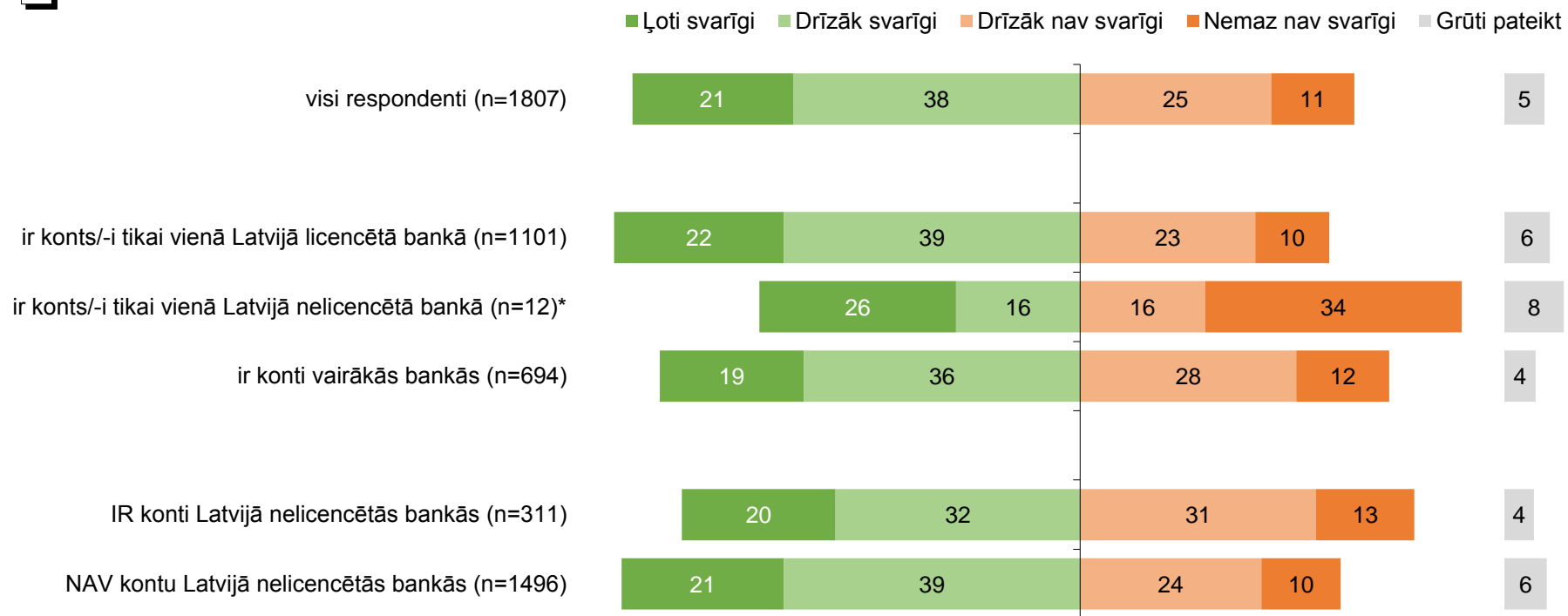


Bāzes: visi respondenti

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:  
**Jūs no bankas saņemtu tieši Jums domātus personalizētus piedāvājumus**

%



Bāzes: visi respondenti

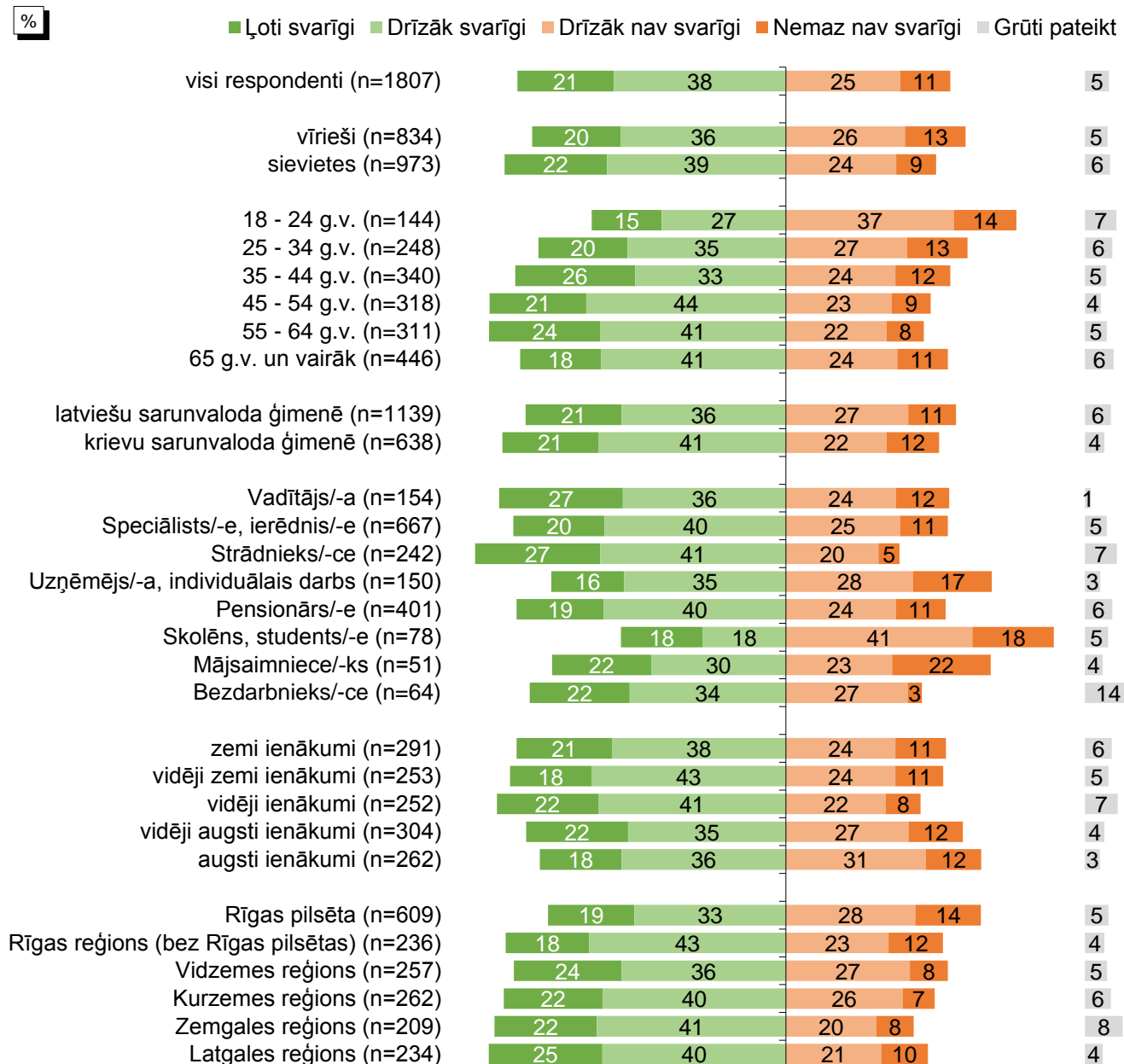
\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

### 3. Banku izvēles kritēriji

N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas:

**Jūs no bankas saņemtu tieši Jums domātus personalizētus piedāvājumus**

#### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

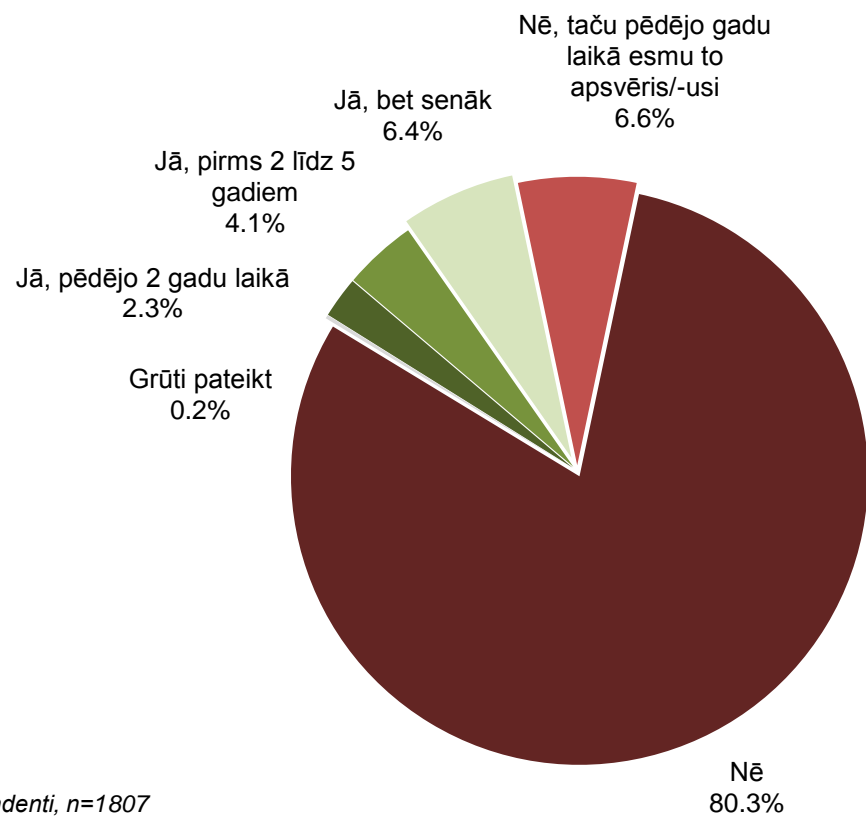


Bāzes: visi respondenti

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

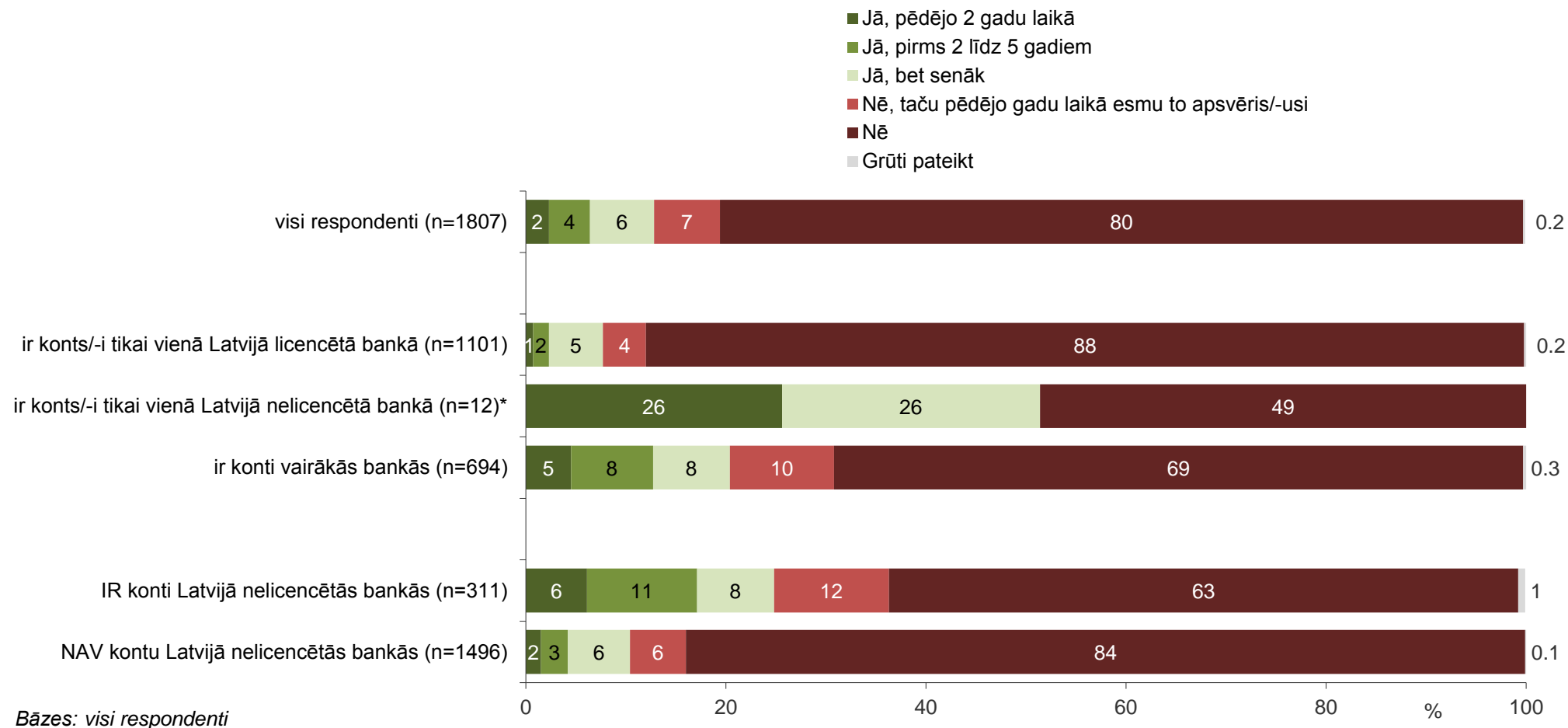
K4. Vai pēdējo gadu laikā Jūs esat mainījis savu pamata banku?



Bāze: visi respondenti, n=1807

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

K4. Vai pēdējo gadu laikā Jūs esat mainījis savu pamata banku?

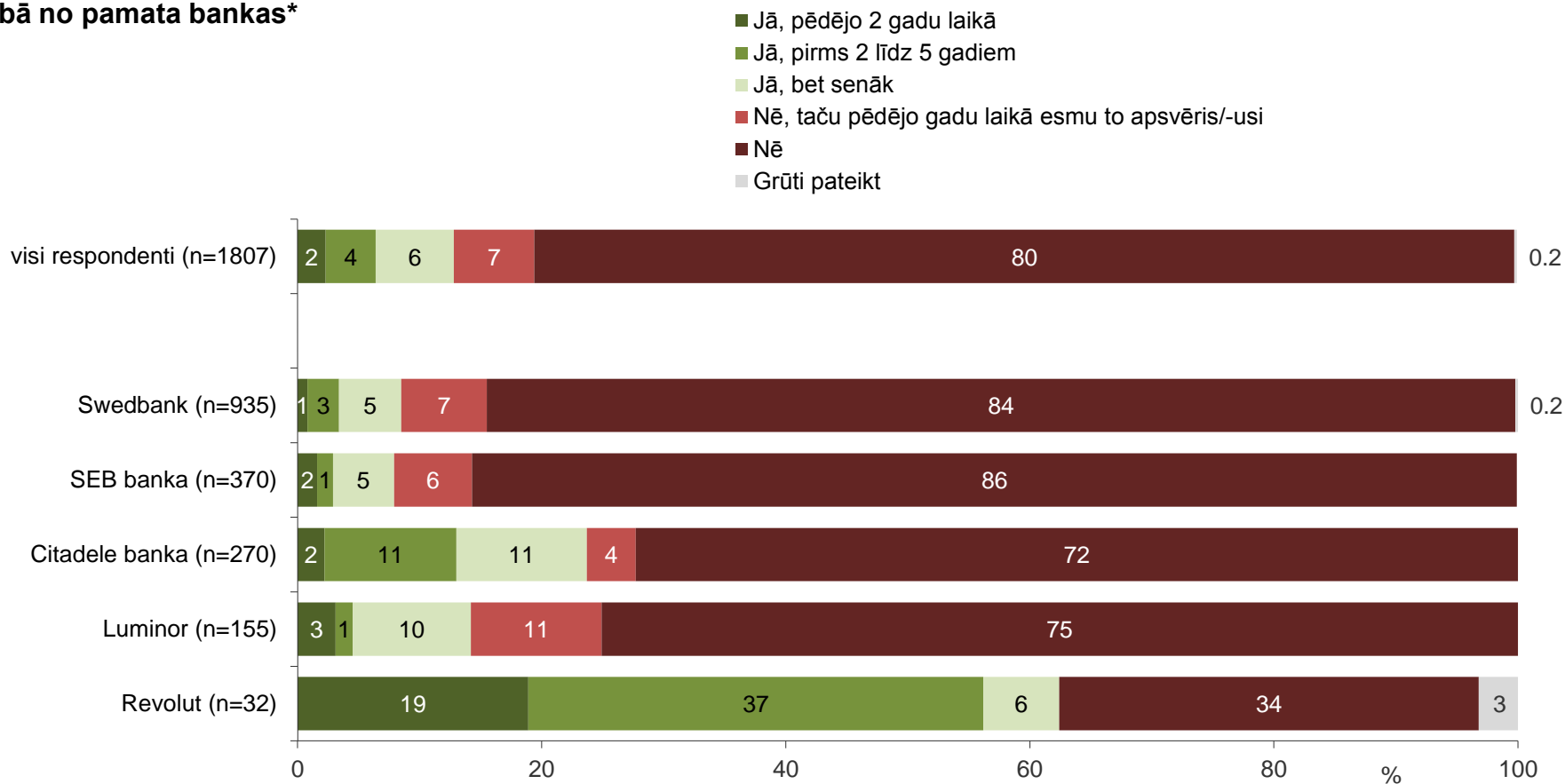


\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

K4. Vai pēdējo gadu laikā Jūs esat mainījis savu pamata banku?

Atbildes atkarībā no pamata bankas\*



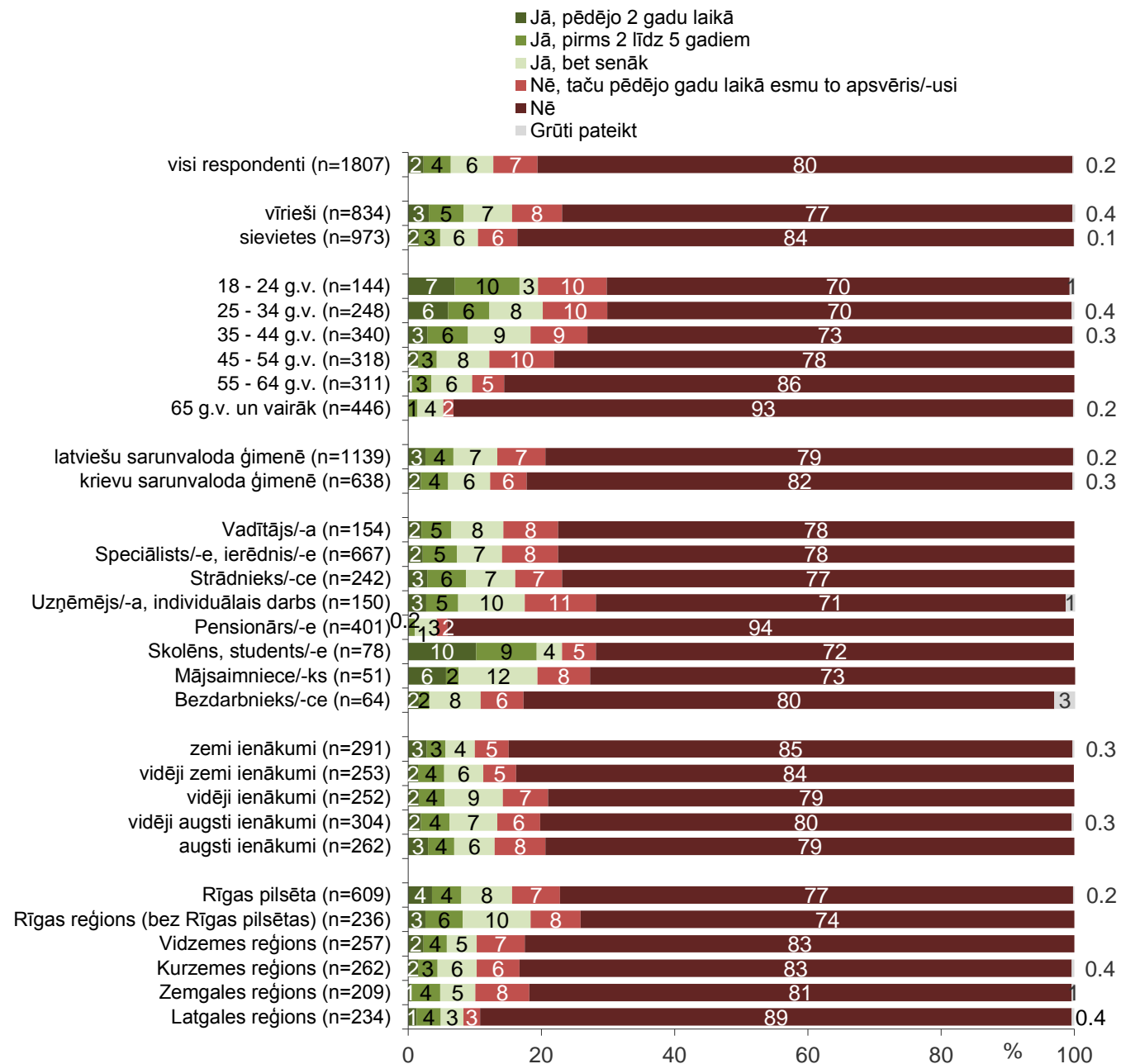
Bāzes: visi respondenti

\*Tiek atspoguļotas bankas, kuras par savu pamata banku izvēlējās vairāk nekā 30 respondenti.

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

K4. Vai pēdējo gadu laikā Jūs esat mainījis savu pamata banku?

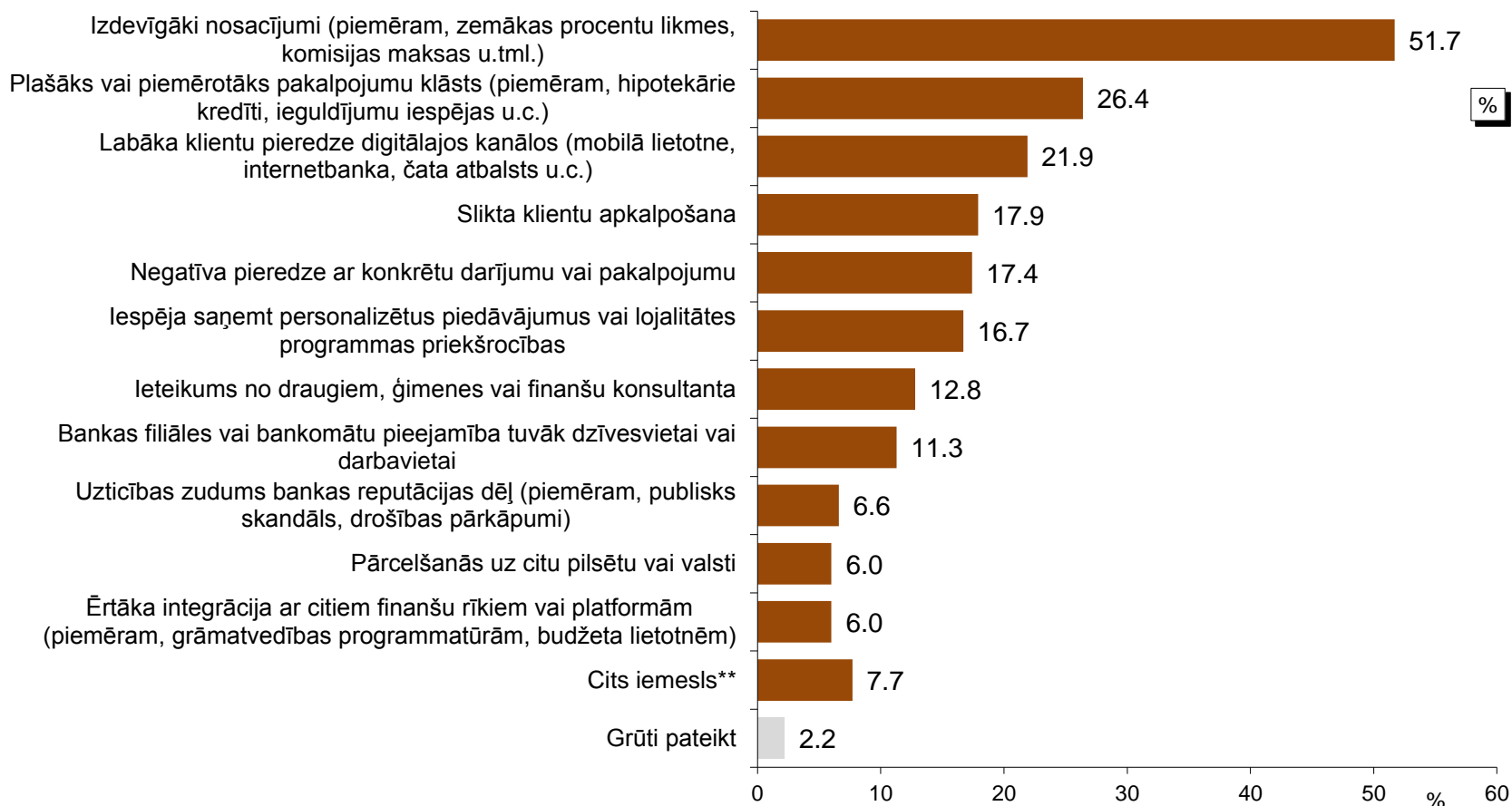
### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



Bāzes: visi respondenti

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

K5. Kādi bija iemesli tam, kāpēc Jūs nolēmāt (vai apsvērāt iespēju) mainīt savu pamata banku uz citu?



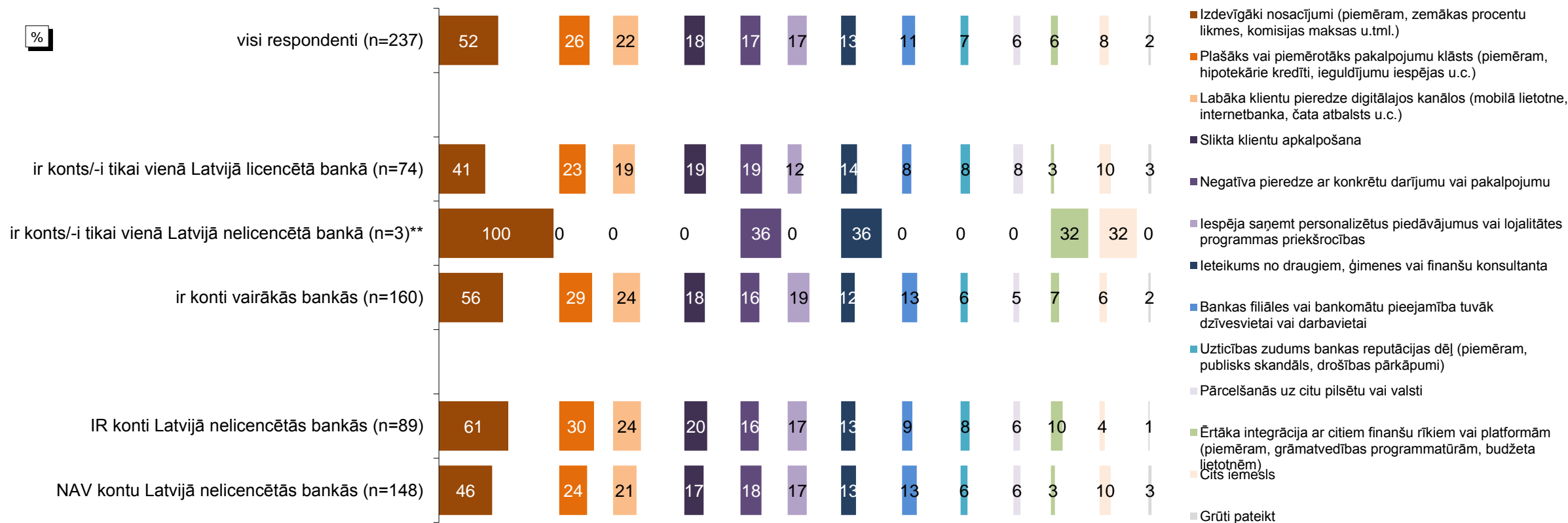
Bāze: respondenti, kuri ir mainījuši savu pamata banku pēdējo 5 gadu laikā vai ir to apsvēruši, n=237

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Cits iemesls" ietilpst: "darba vietas maiņa" (minēts 6 reizes); "atbalstīt vietējo banku" (minēts 3 reizes); "citi ģimenes locekļi arī mainīja banku" (minēts 2 reizes); "ātrāki klīringa maksājumi" (minēts 1 reizi); "bija interese par procentiem, ko varētu saņemt par naudas turēšanu kontā" (minēts 1 reizi); "pašreizējā banka ir reģistrēta Zviedrijā, Eiropā vairs nav droši" (minēts 1 reizi); "pārāk liela pakļaušanās VID un EM iegribām. Zems lojalitātes līmenis pret klientu" (minēts 1 reizi); "represijas no valsts puses" (minēts 1 reizi); "sāku strādāt un izdomāju papildus kontu atvērt" (minēts 1 reizi).

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

K5. Kādi bija iemesli tam, kāpēc Jūs nolēmāt (vai apsvērāt iespēju) mainīt savu pamata banku uz citu?



Bāzes: respondenti, kuri ir mainījuši savu pamata banku pēdējo 5 gadu laikā vai ir to apsvēruši

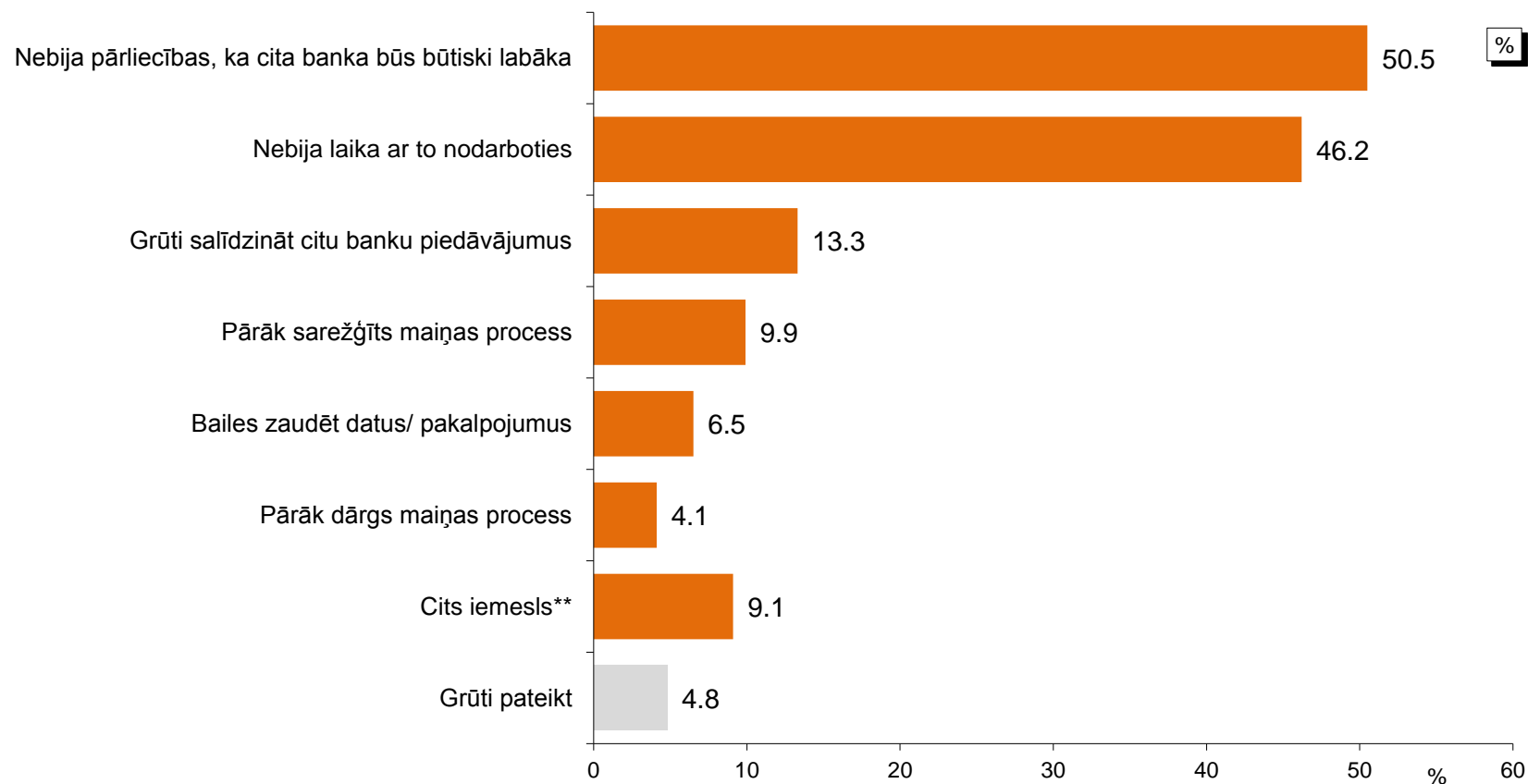
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.



## 4. Banku maiņa un tās iemesli

K6. Kāpēc Jūs tomēr pagaidām neesat nomainījis savu pamata banku uz kādu citu, lai gan esat to apsvēris (-usi)?



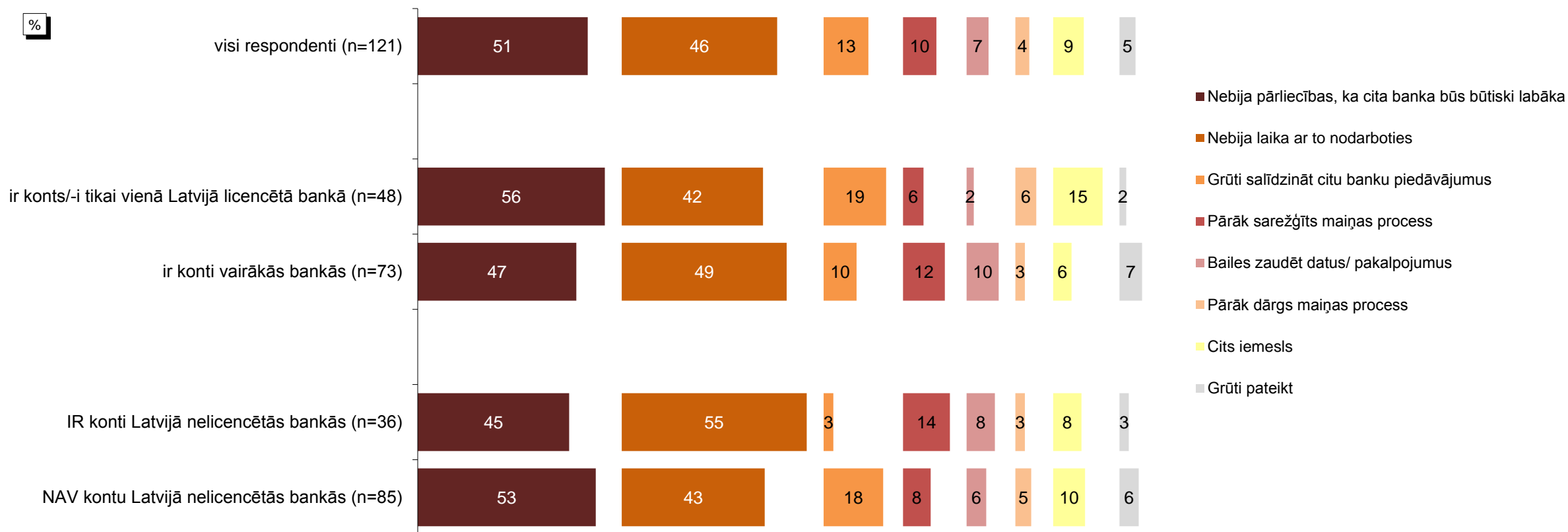
Bāze: respondenti, kuri ir apsvēruši, bet nav mainījuši savu pamata banku, n=121

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Cits iemesls" ietilpst: "kredītsaistības" (minēts 4 reizes); "tuvākajā laikā tiks mainīta banka" (minēts 1 reizi); "bija tikai tāda doma" (minēts 1 reizi); "dēļ citiem" (minēts 1 reizi); "esošā banka dod stabilitātes sajūtu" (minēts 1 reizi); "Swedbank ir ērta aplikācija, pieprasījumu sistēma, Swedbank ir lielākajai daļai pazīnu" (minēts 1 reizi); "vēl neesmu pārcēlies uz citu valsti - Norvēģiju" (minēts 1 reizi).

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

K6. Kāpēc Jūs tomēr pagaidām neesat nomainījis savu pamata banku uz kādu citu, lai gan esat to apsvēris (-usi)?



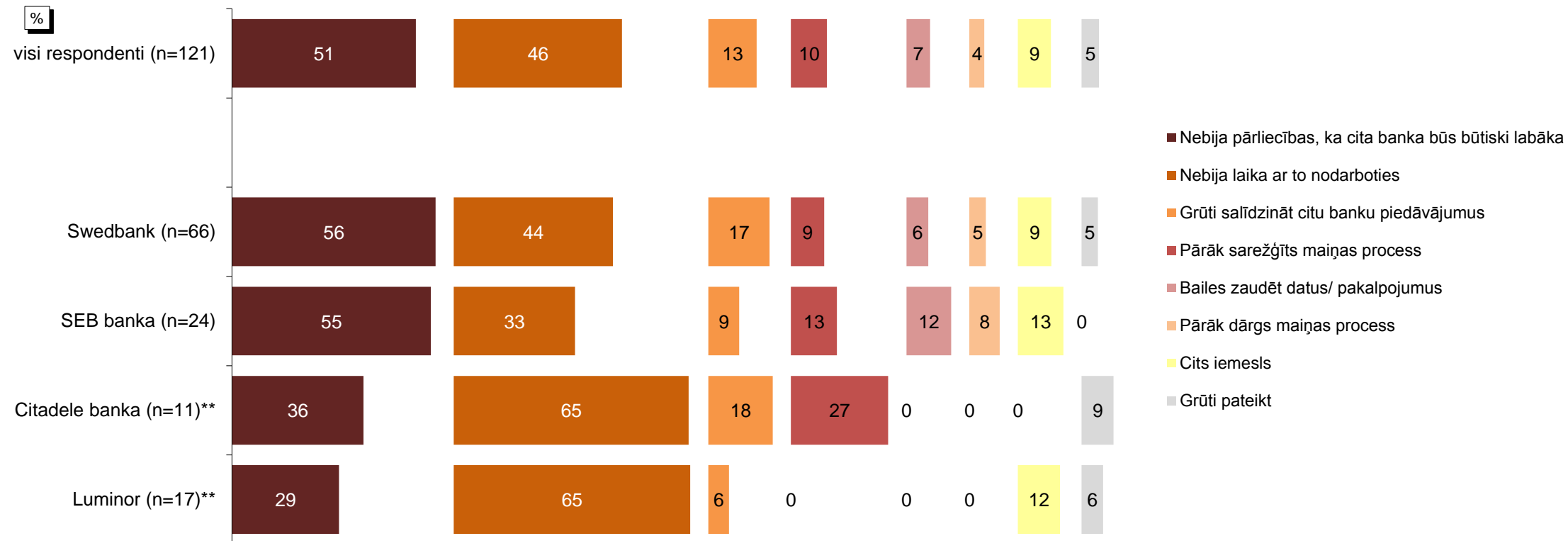
Bāzes: respondenti, kuri ir apsvēruši, bet nav mainījuši savu pamata banku

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

K6. Kāpēc Jūs tomēr pagaidām neesat nomainījis savu pamata banku uz kādu citu, lai gan esat to apsvēris (-usi)?

Atbildes atkarībā no pamata bankas



Bāzes: respondenti, kuri ir apsvēruši, bet nav mainījuši savu pamata banku

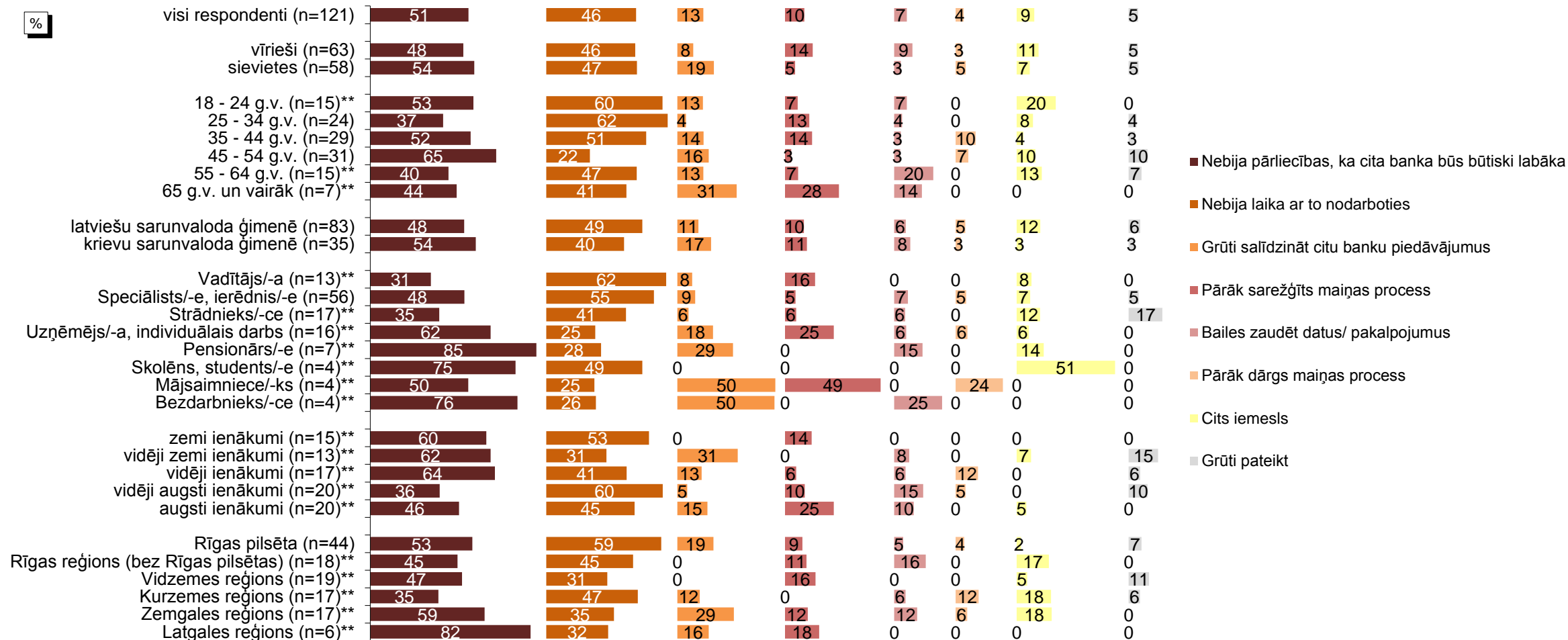
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 4. Banku maiņa un tās iemesli

K6. Kāpēc Jūs tomēr pagaidām neesat nomainījis savu pamata banku uz kādu citu, lai gan esat to apsvēris (-usi)?

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



Bāzes: respondenti, kuri ir apsvēruši, bet nav mainījuši savu pamata banku

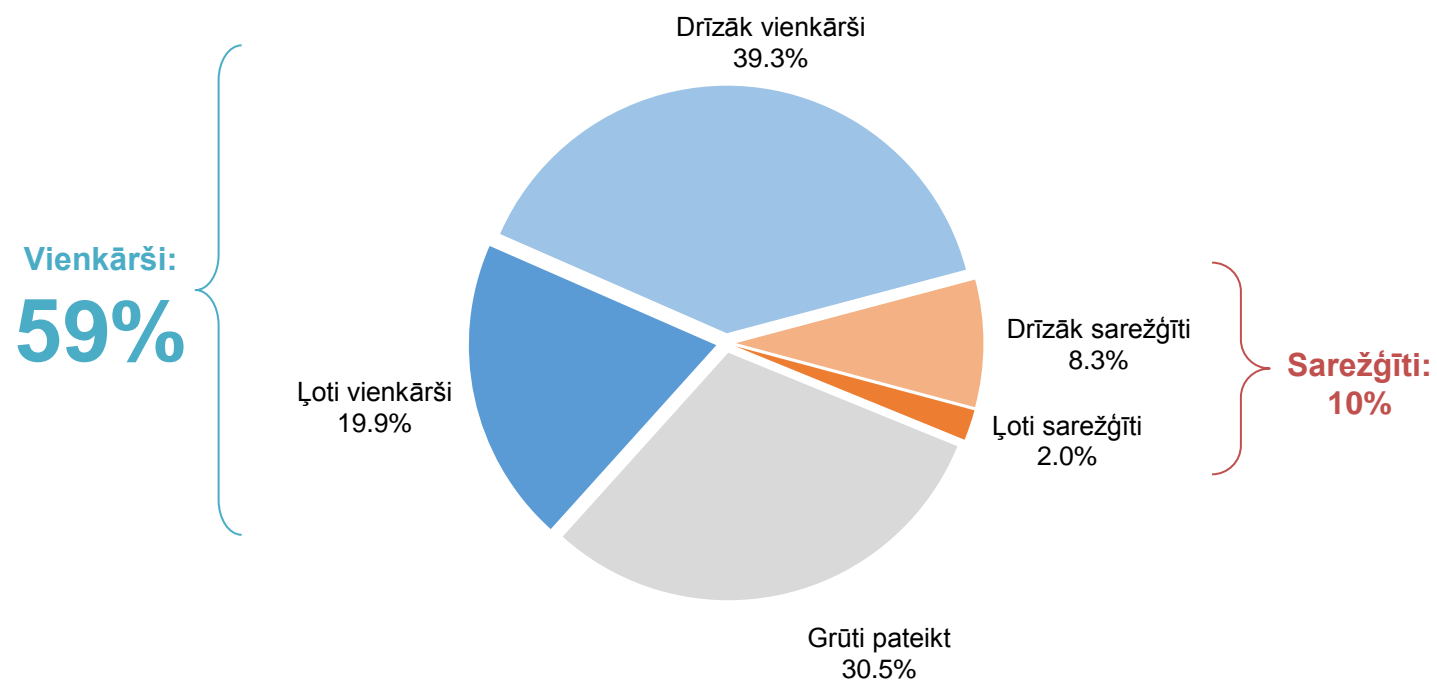
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

# 5. Banku maiņas procesa vērtējums

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

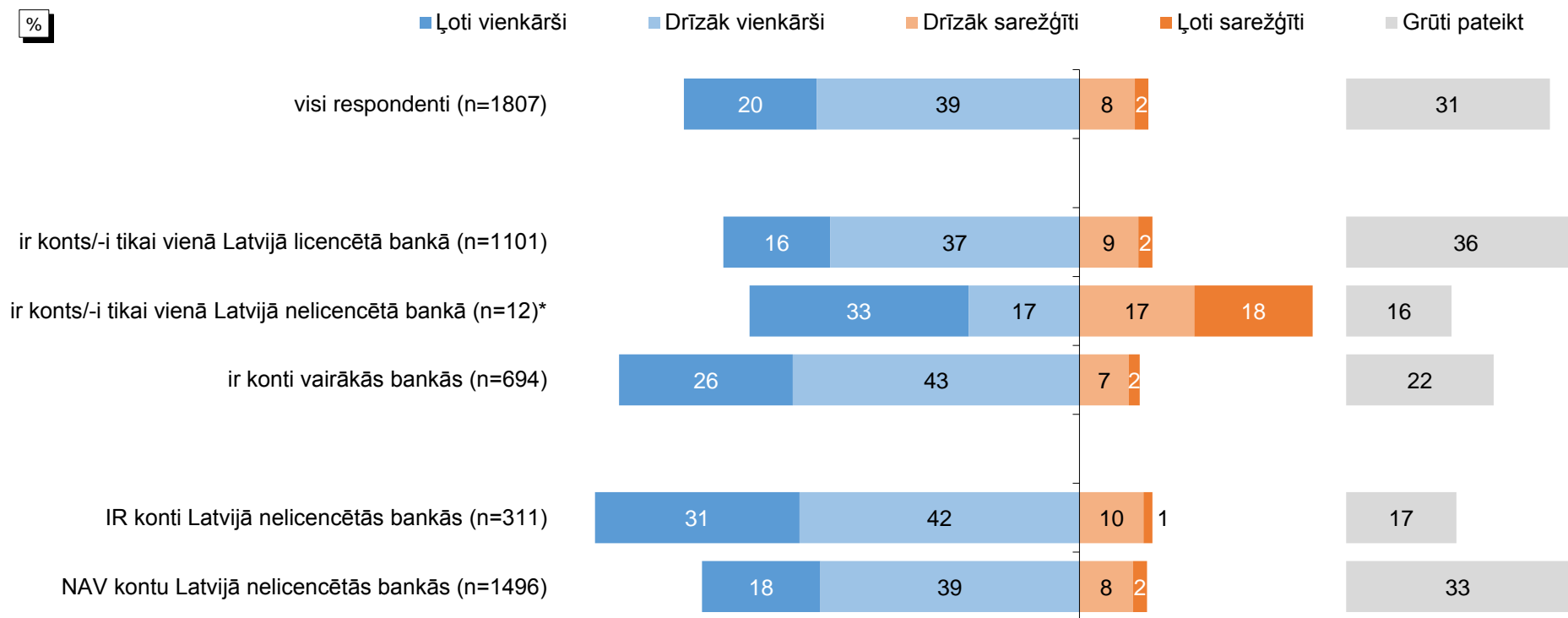
L1. Kopumā ņemot, kā Jums šķiet, cik vienkārši vai sarežģīti Latvijā ir savu pamata banku nomainīt uz kādu citu?  
Vai tas ir...



Bāze: visi respondenti, n=1807

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

L1. Kopumā ņemot, kā Jums šķiet, cik vienkārši vai sarežģīti Latvijā ir savu pamata banku nomainīt uz kādu citu?  
Vai tas ir...



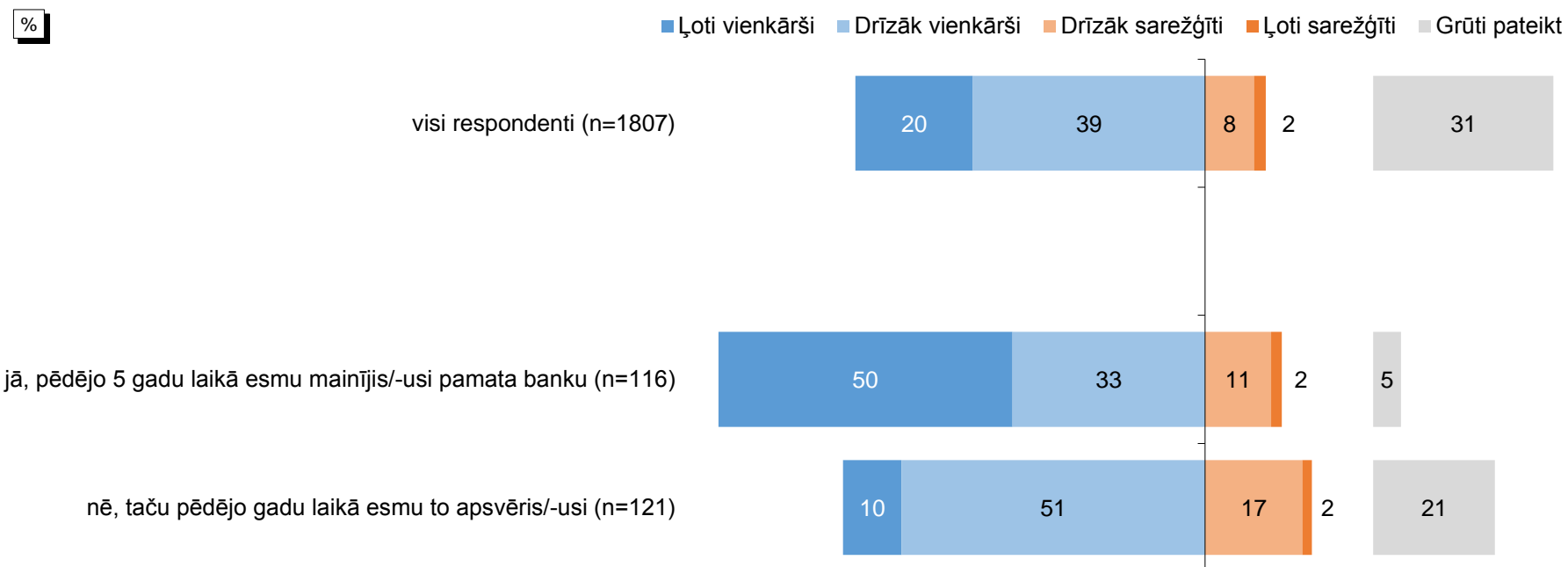
Bāzes: visi respondenti

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

L1. Kopumā ņemot, kā Jums šķiet, cik vienkārši vai sarežģīti Latvijā ir savu pamata banku nomainīt uz kādu citu?  
Vai tas ir...

Atbildes atkarībā no tā vai pēdējo 5 gadu laikā ir mainījusies pamata banka\*



Bāzes: visi respondenti

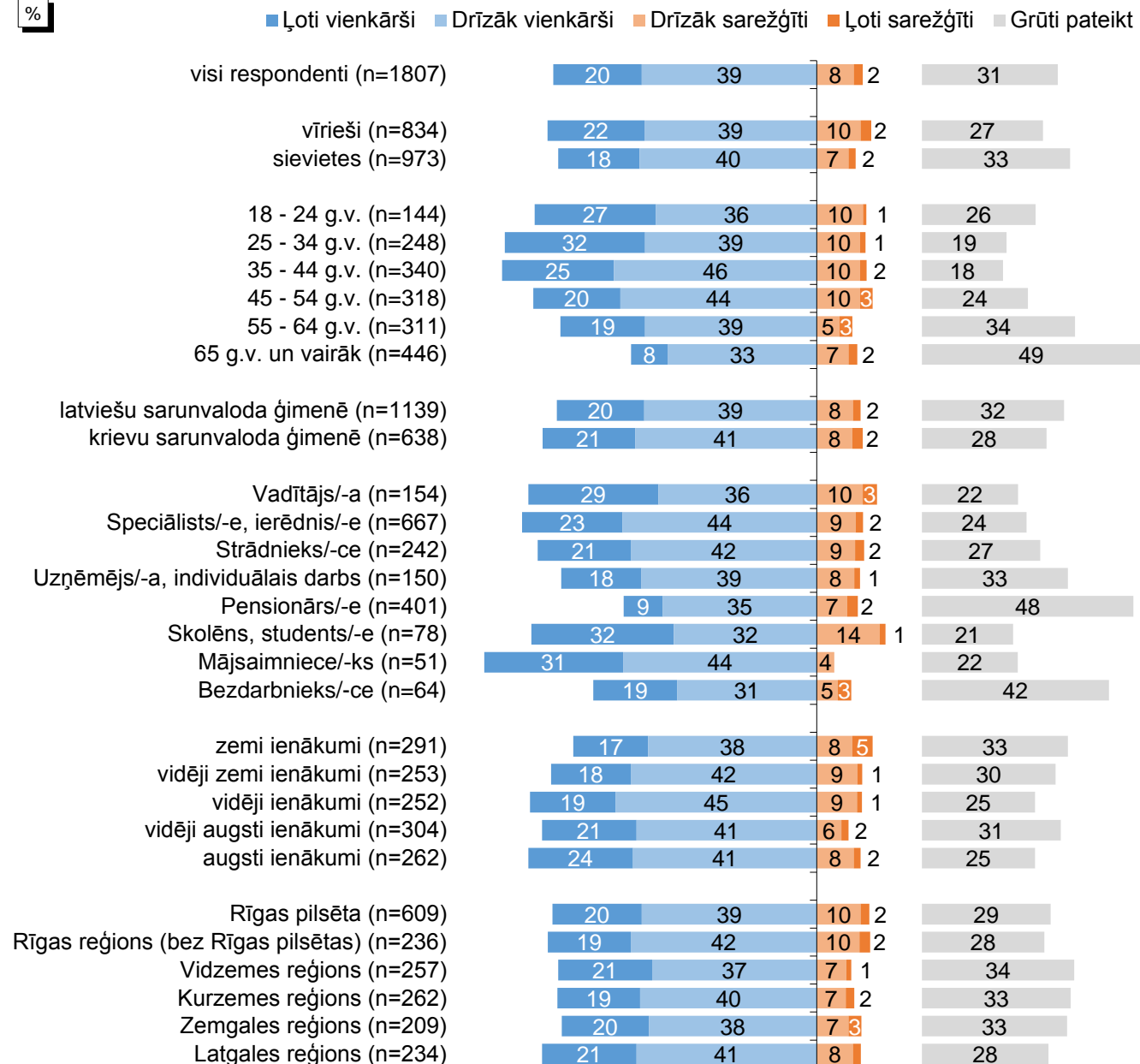
\*Atbildes uz jautājumu: "Vai pēdējo gadu laikā Jūs esat mainījis savu pamata banku?".

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

L1. Kopumā ņemot, kā Jums šķiet, cik vienkārši vai sarežģīti Latvijā ir savu pamata banku nomainīt uz kādu citu? Vai tas ir...

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

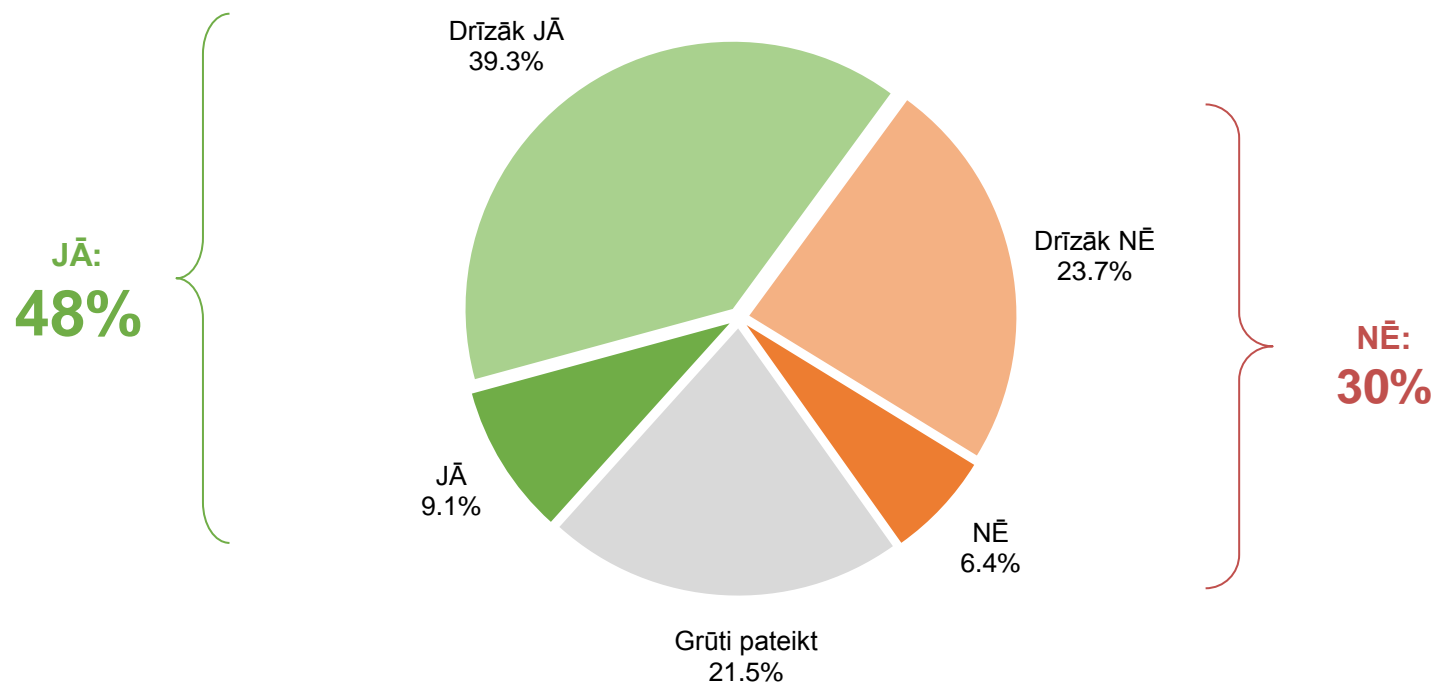
%



Bāzes: visi respondenti

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

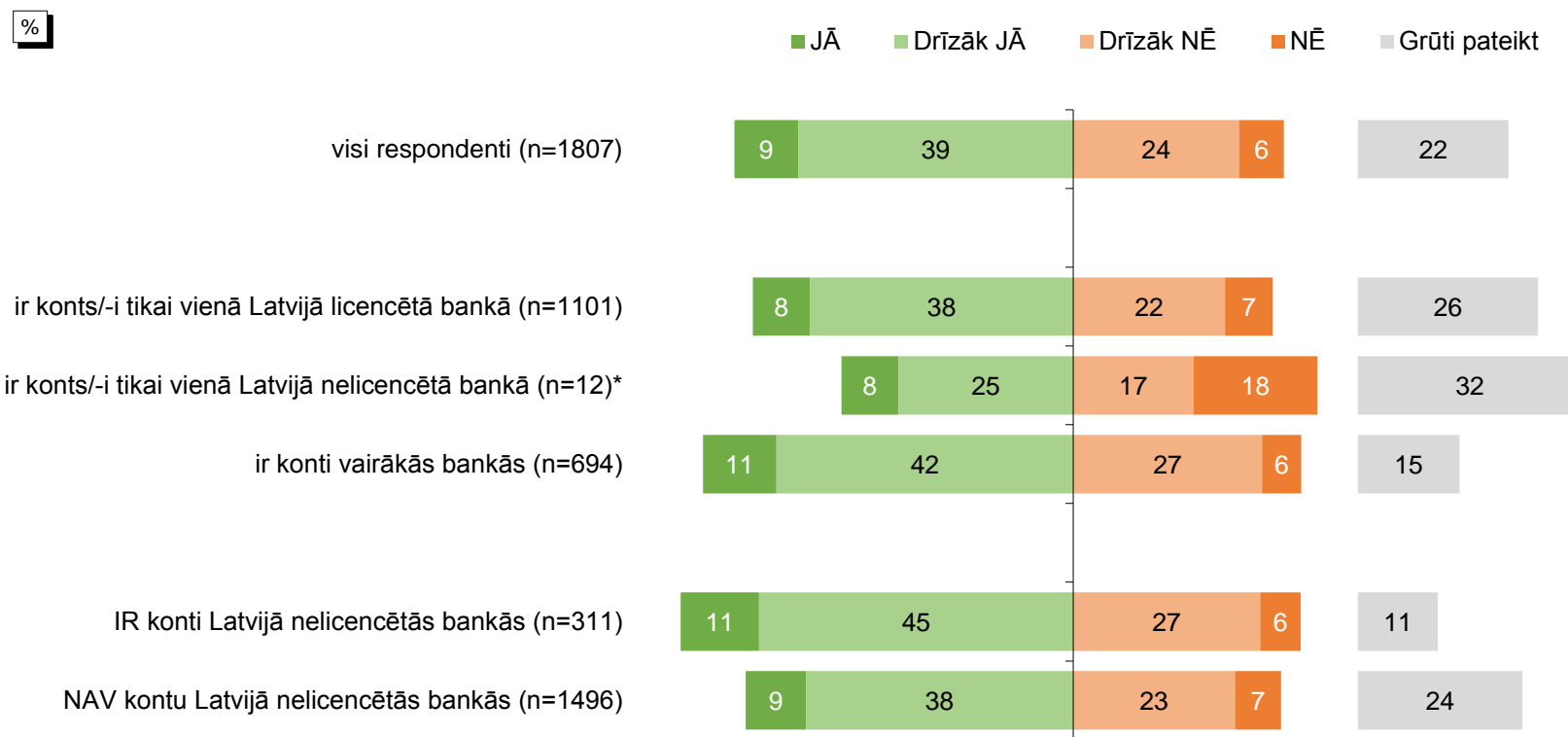
L2. Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu ko Jūs par to zināt, vai, Jūsprāt, banku piedāvājumus ir viegli salīdzināt?



Bāze: visi respondenti, n=1807

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

L2. Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu ko Jūs par to zināt, vai, Jūsprāt, banku piedāvājumus ir viegli salīdzināt?



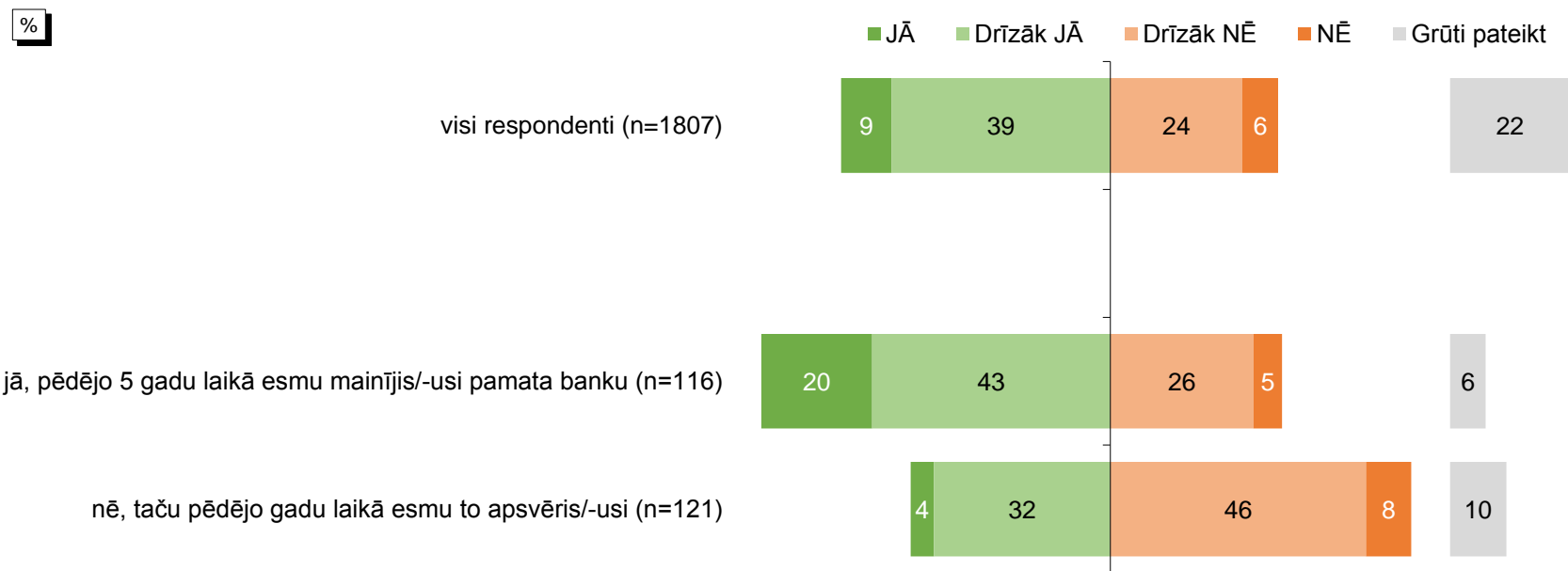
Bāzes: visi respondenti

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

L2. Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu ko Jūs par to zināt, vai, Jūsprāt, banku piedāvājumus ir viegli salīdzināt?

Atbildes atkarībā no tā vai pēdējo 5 gadu laikā ir mainījusies pamata banka\*



Bāzes: visi respondenti

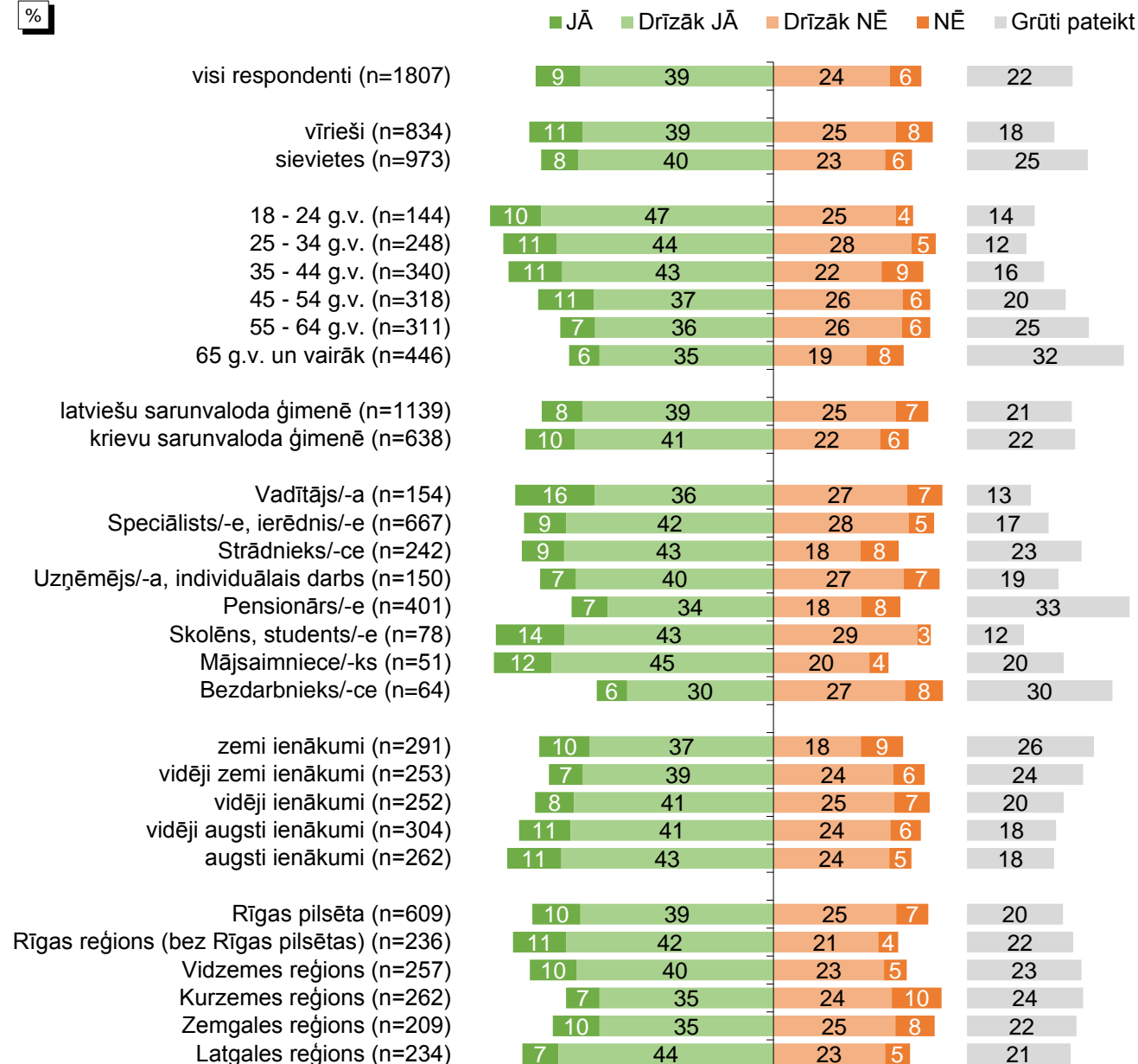
\*Atbildes uz jautājumu: "Vai pēdējo gadu laikā Jūs esat mainījis savu pamata banku?".

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

L2. Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu ko Jūs par to zināt, vai, Jūsaprāt, banku piedāvājumus ir viegli salīdzināt?

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

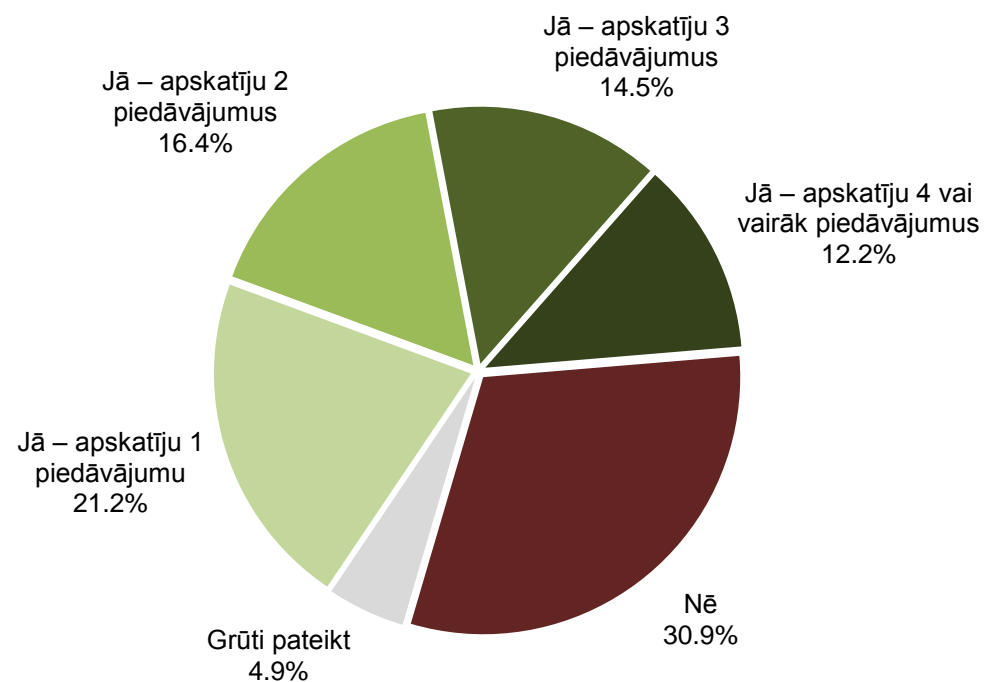
%



Bāzes: visi respondenti

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

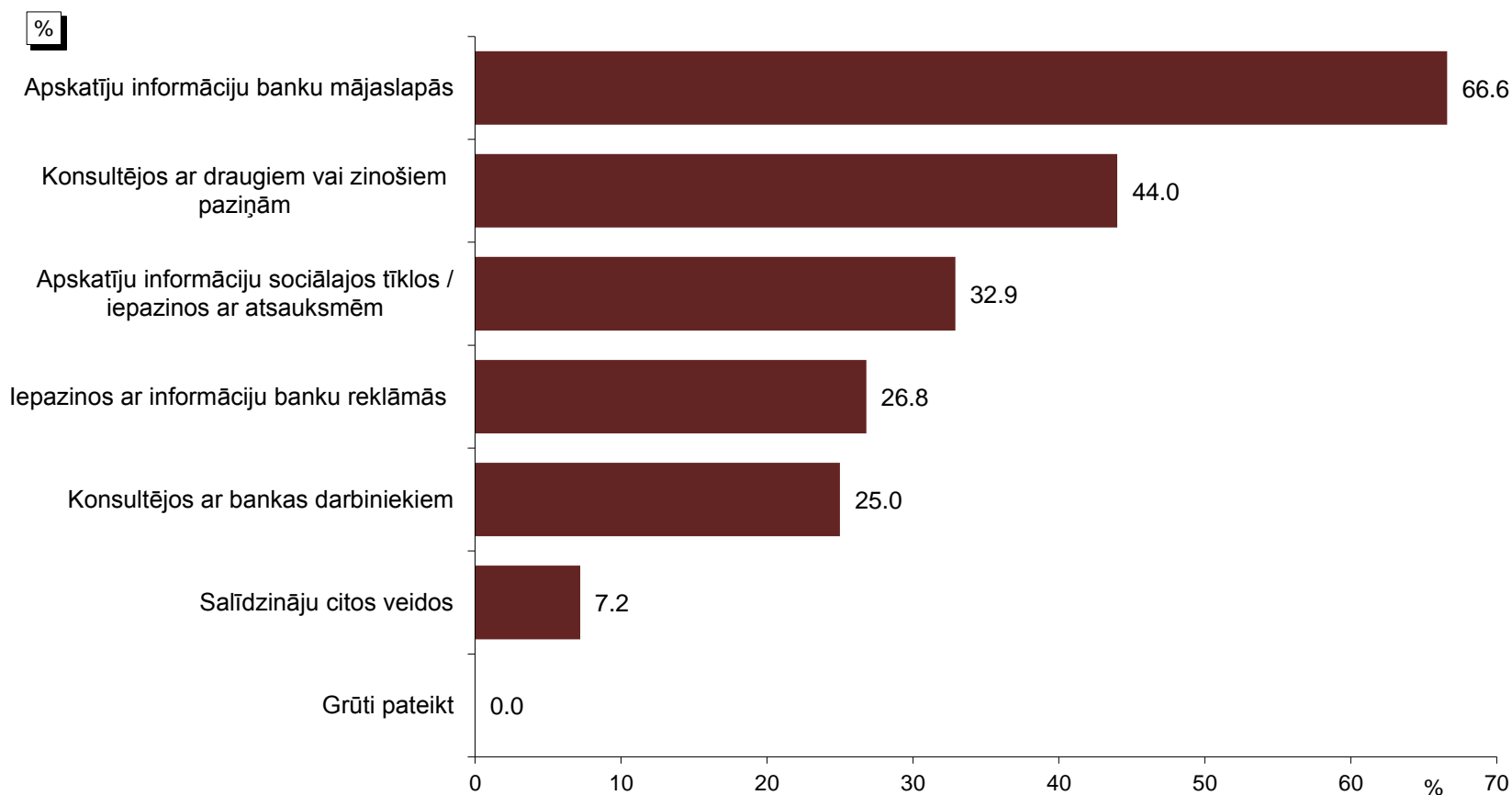
L3. Jūs nupat atzīmējāt, ka pēdējo divu gadu laikā Jūs esat mainījis savu pamata banku.  
Vai pirms pāriešanas uz jauno banku Jūs salīdzinājāt dažādu banku piedāvājumus?



Bāze: respondenti, kuri pēdējo 2 gadu laikā ir nomainījuši pamata banku, n=42

## 5. Banku maiņas procesa vērtējums

L4. Kā Jūs salīdzinājat dažādu banku piedāvājumus?



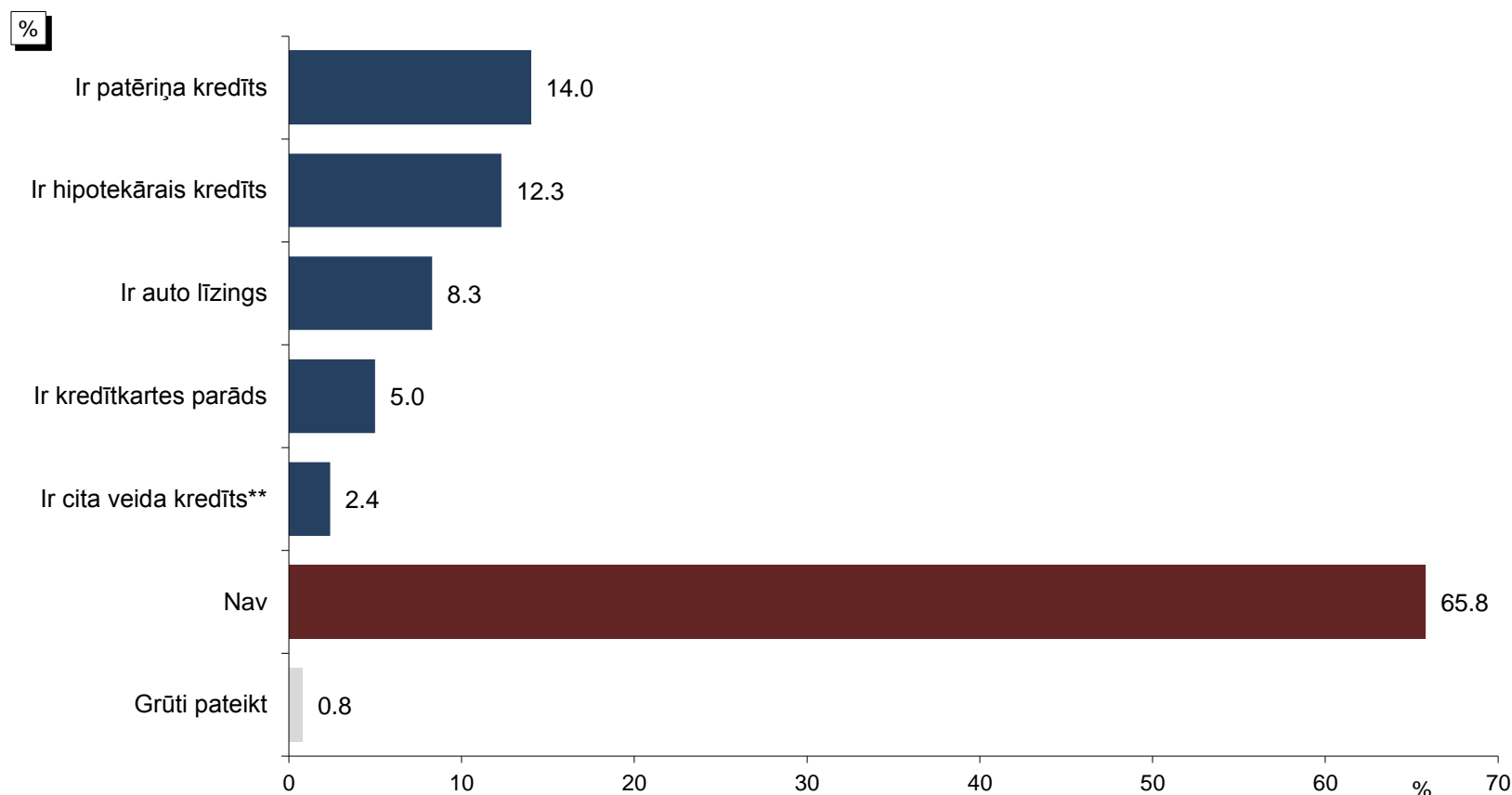
Bāze: respondenti, kuri, pārejot uz jaunu banku, vismaz 1 reizi apskatīja citu banku piedāvājumus, n=27

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

## **6. Kredītu esamība un pārkreditēšana**

## 6. Kredītu esamība un pārcreditēšana

M1. Vai Jums šobrīd ir kāds aktīvs kredīts?



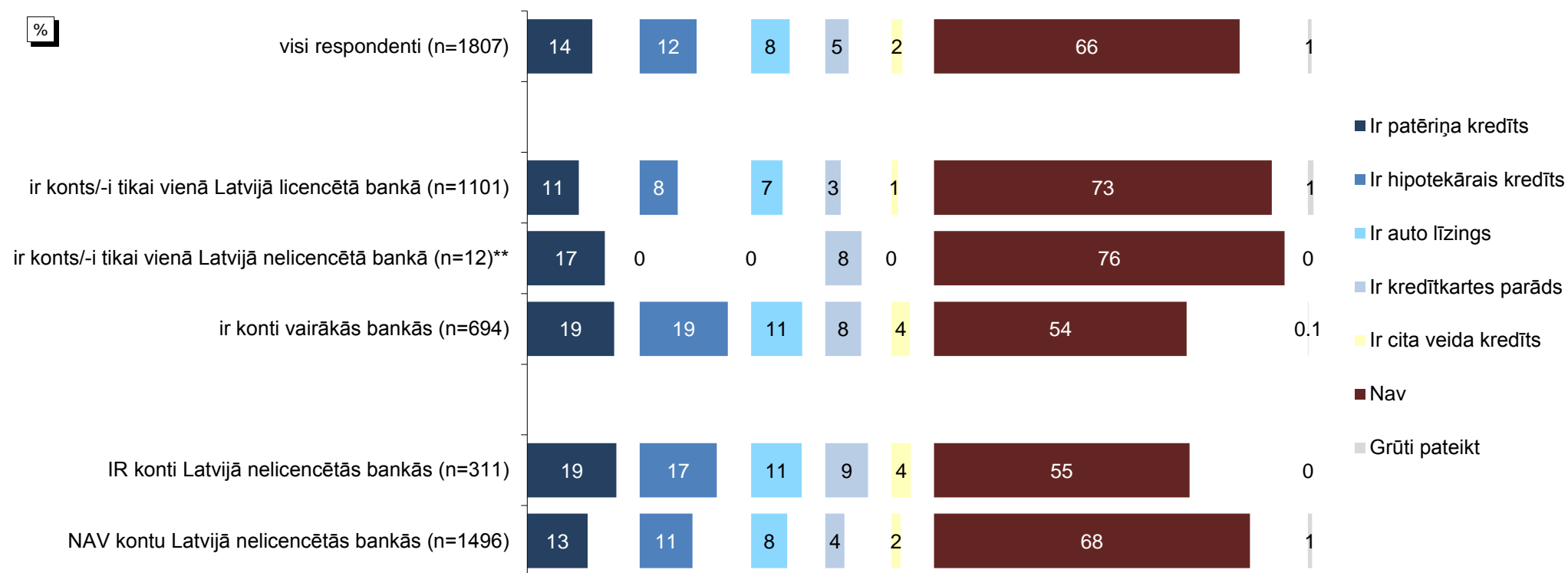
Bāze: visi respondenti, n=1807

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Ir cita veida kredīts" ietilpst: "studiju kredīts" (minēts 24 reizes); "auto kredīts" (minēts 6 reizes); "ātrais kredīts" (minēts 6 reizes); "kredīts mājas renovācijai" (minēts 3 reizes); "energoefektivitātes" (minēts 1 reizi); "kredītu apvienošana" (minēts 1 reizi); "lauksaimniekam" (minēts 1 reizi); "vairāki kredītu un maksājumu parādi" (minēts 1 reizi).

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

M1. Vai Jums šobrīd ir kāds aktīvs kredīts?



Bāzes: visi respondenti

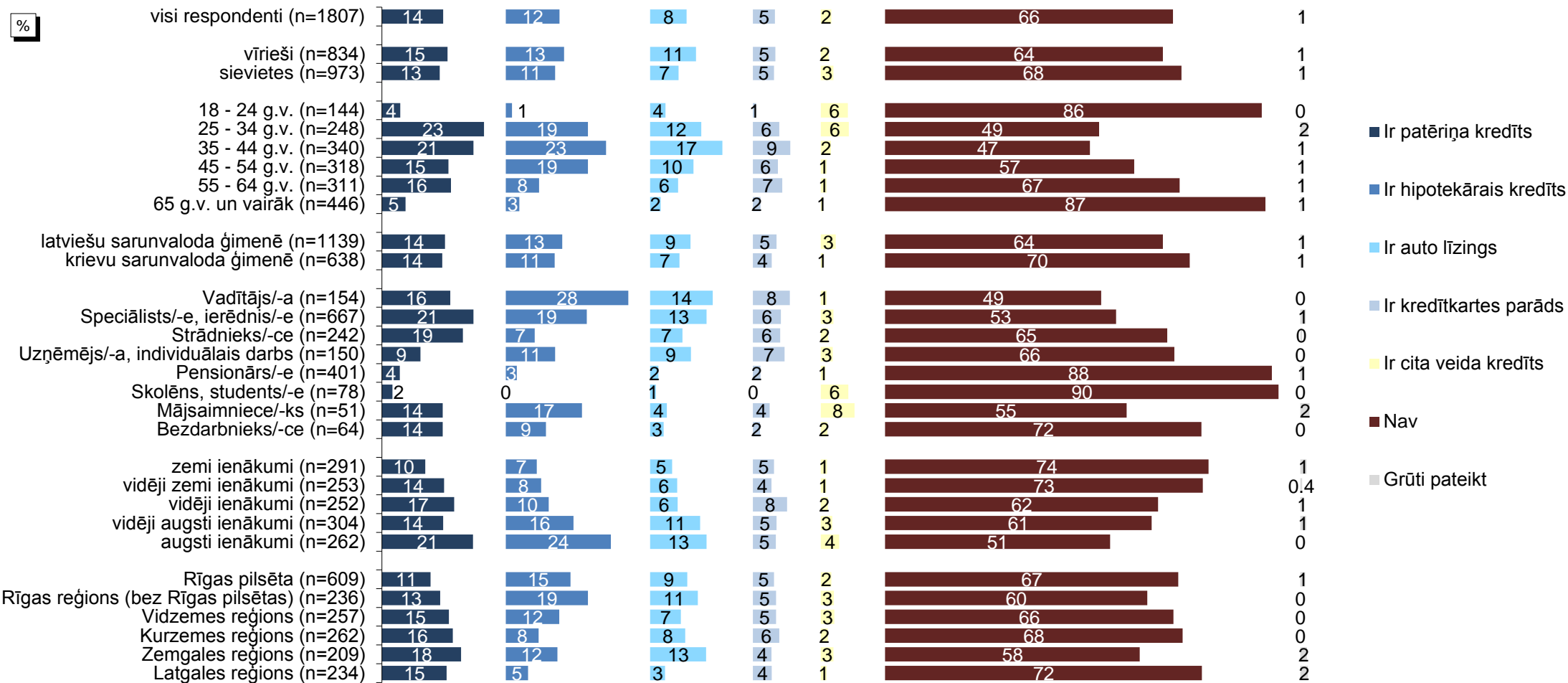
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 6. Kredītu esamība un pārcreditēšana

M1. Vai Jums šobrīd ir kāds aktīvs kredīts?

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

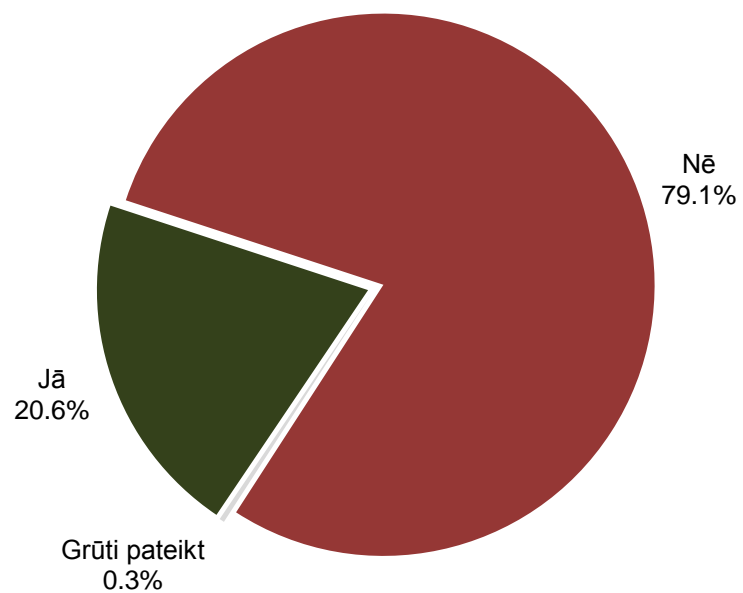


Bāzes: visi respondenti

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

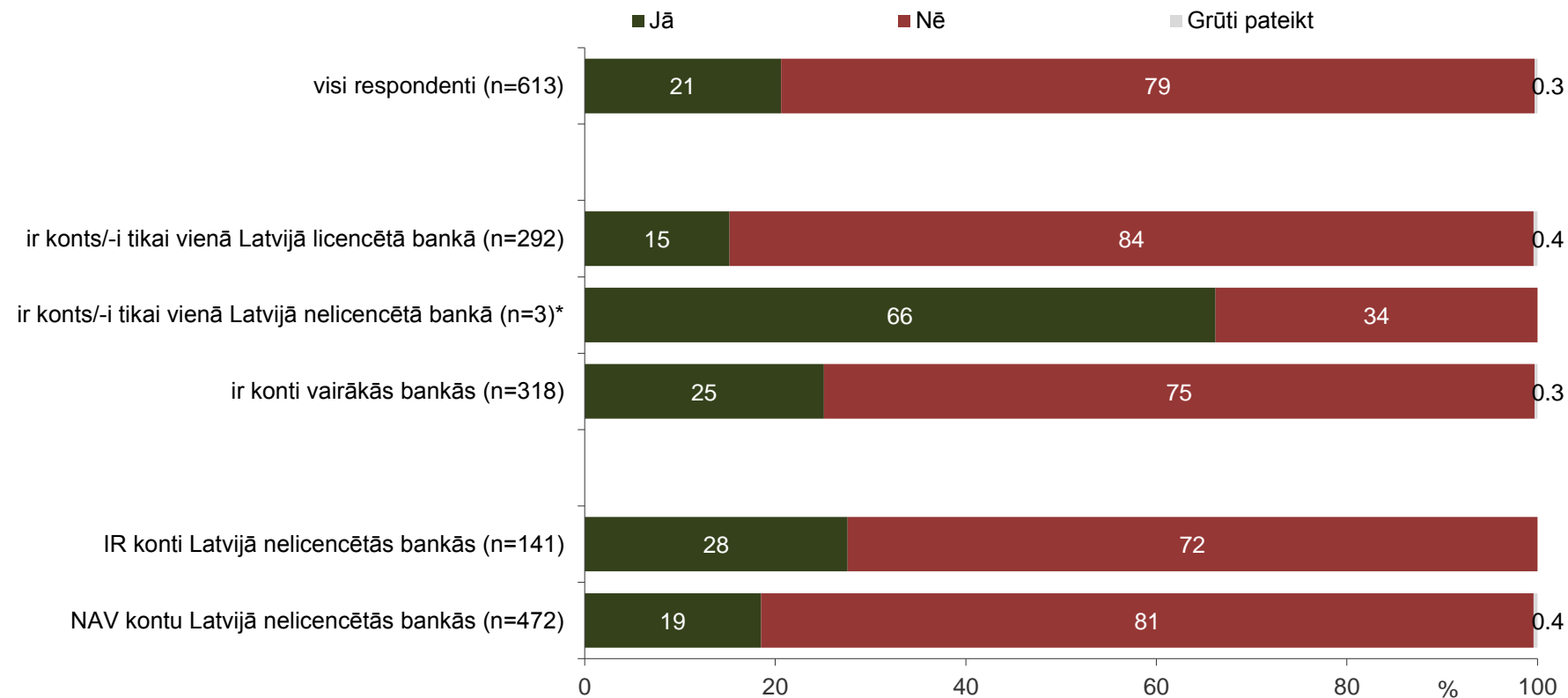
M2. Vai Jūs esat prasījis/-usi esošajai bankai uzlabot kredīta nosacījumus, piemēram, samazināt kredīta likmi?



Bāze: respondenti, kuriem ir aktīvs kredīts, n=613

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

M2. Vai Jūs esat prasījis/-usi esošajai bankai uzlabot kredīta nosacījumus, piemēram, samazināt kredīta likmi?



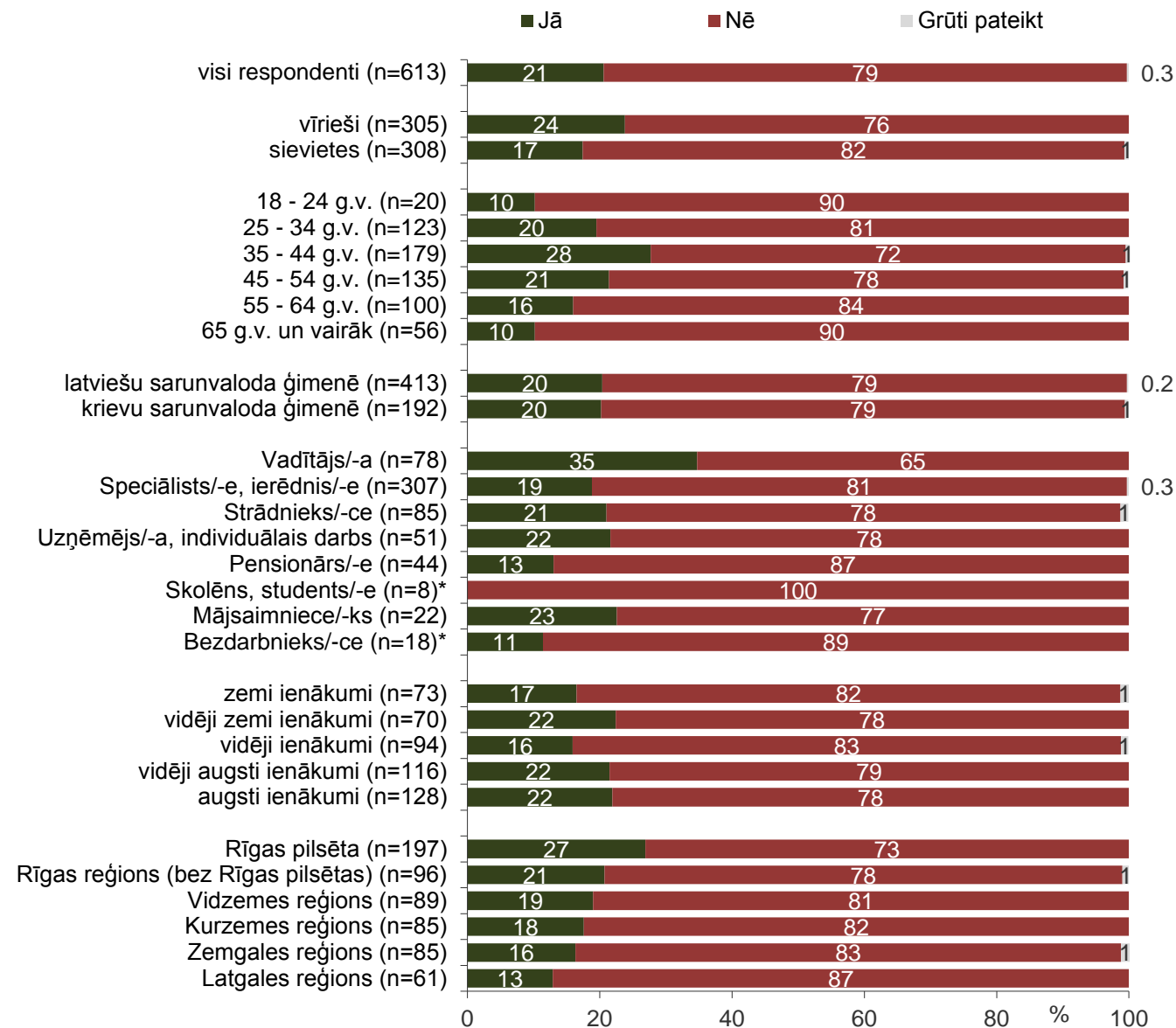
Bāzes: respondenti, kuriem ir aktīvs kredīts

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

M2. Vai Jūs esat prasījis/-usi esošajai bankai uzlabot kredīta nosacījumus, piemēram, samazināt kredīta likmi?

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums

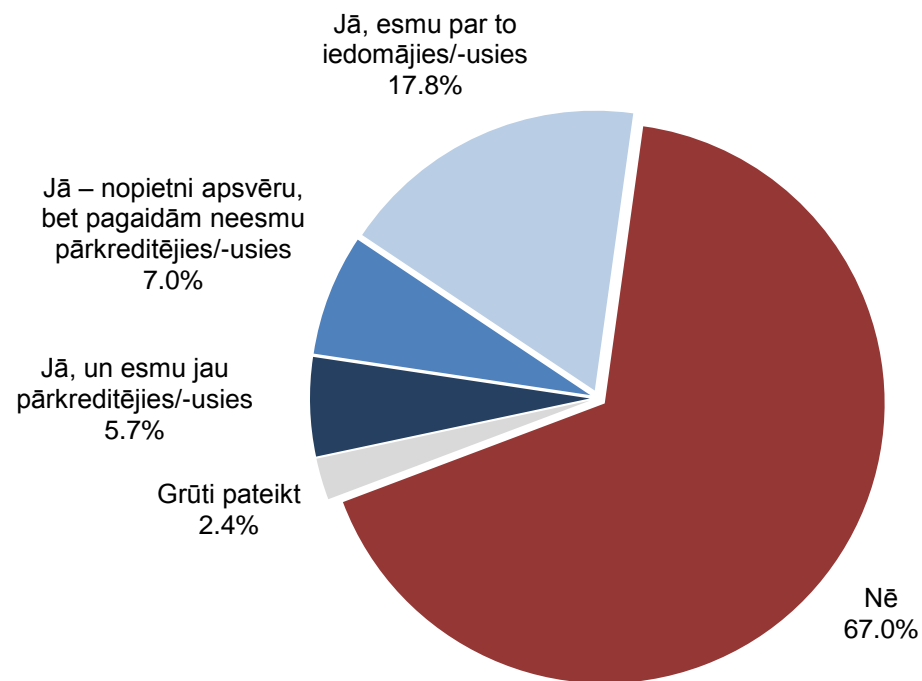


\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

Bāzes: respondenti, kuriem ir aktīvs kredīts

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

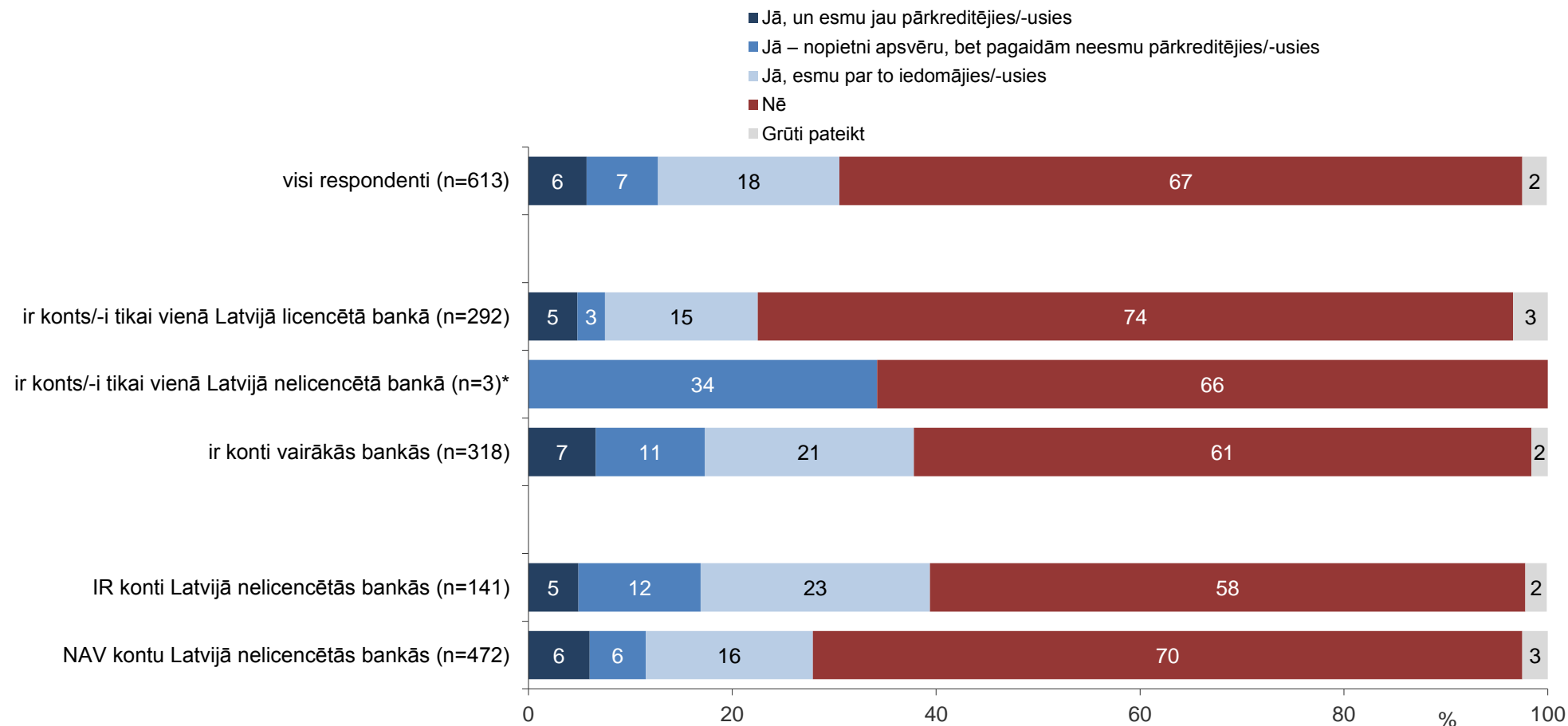
M3. Vai Jūs esat apsvēris/-usi pārkreditēties pie citas bankas uz izdevīgākiem nosacījumiem?



Bāze: respondenti, kuriem ir aktīvs kredīts, n=613

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

M3. Vai Jūs esat apsvēris/-usi pārkreditēties pie citas bankas uz izdevīgākiem nosacījumiem?



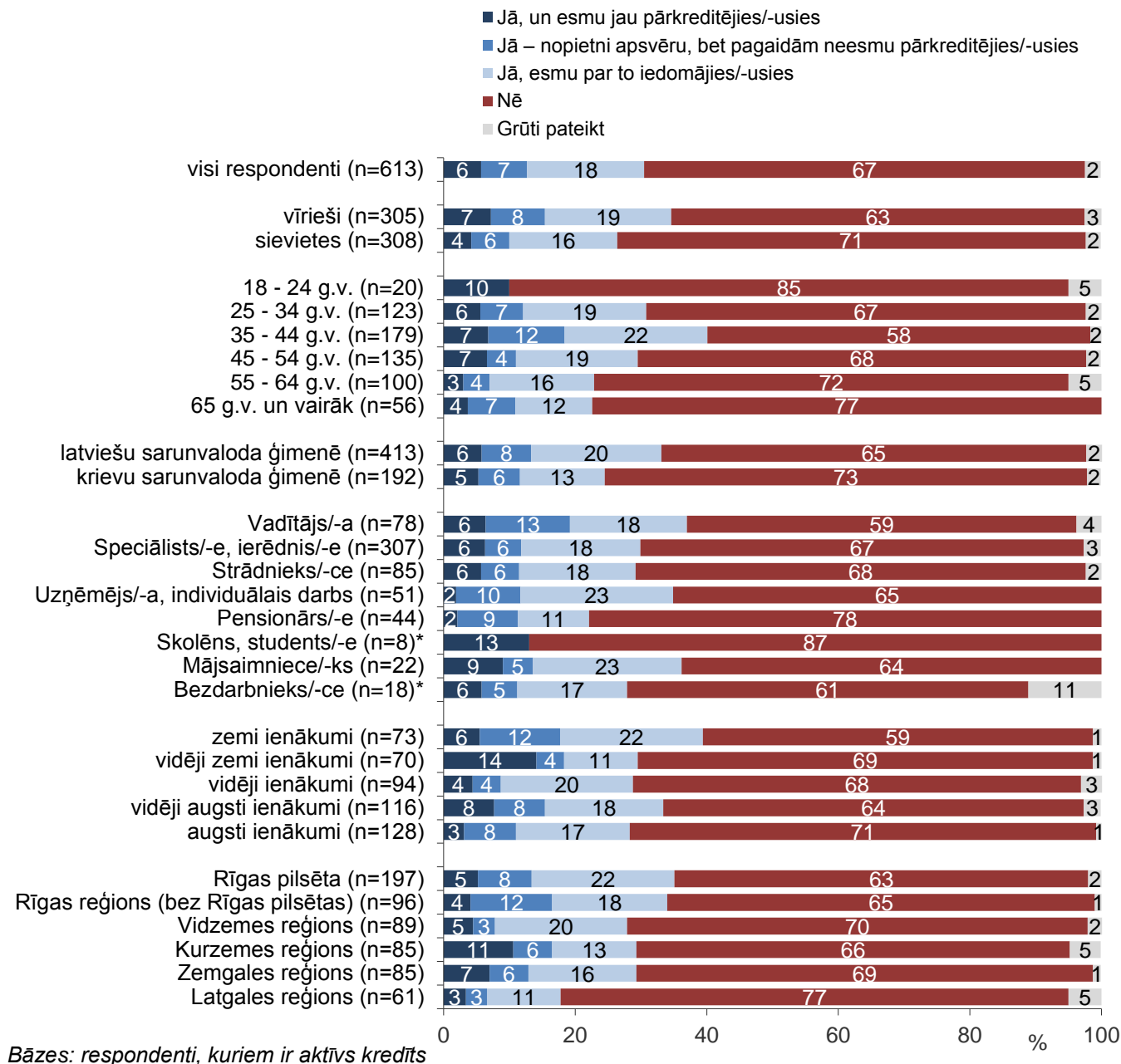
Bāzes: respondenti, kuriem ir aktīvs kredīts

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

M3. Vai Jūs esat apsvēris/-usi pārkreditēties pie citas bankas uz izdevīgākiem nosacījumiem?

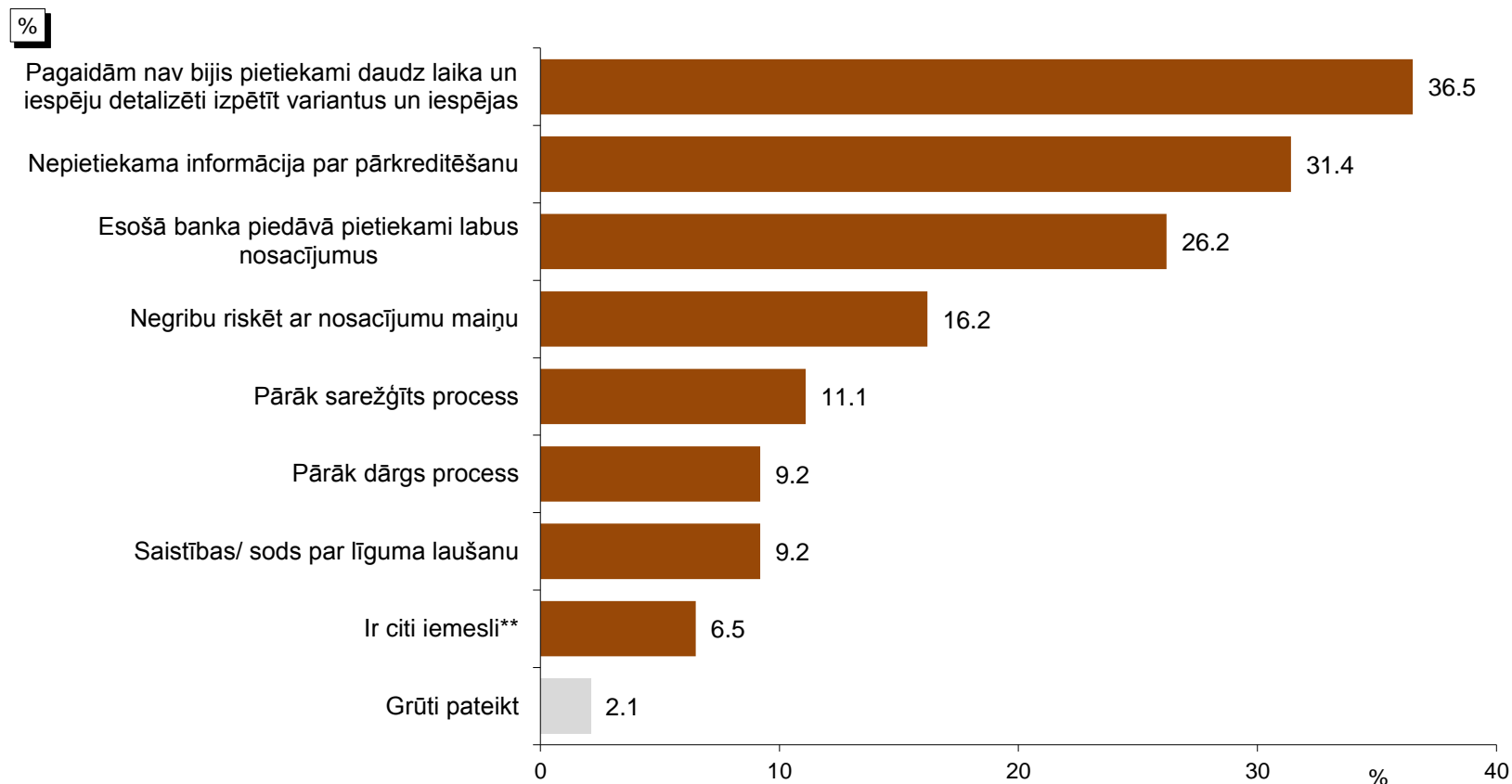
### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

M4. Kāpēc Jūs līdz šim neesat pārkreditējies/-usies citā kredītiestādē?



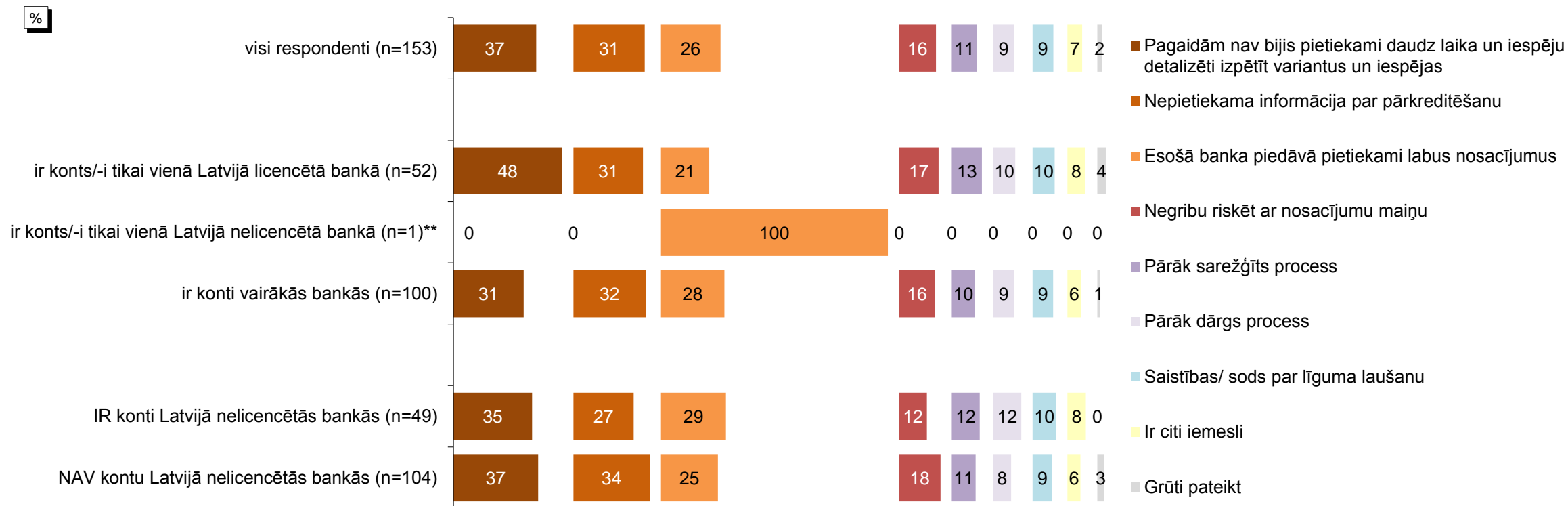
Bāze: respondenti, kuri ir apsvēruši domu pārkreditēties pie citas bankas uz izdevīgākiem nosacījumiem, n=153

\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Kategorijā "Ir citi iemesli" ietilpst (katrs minēts 1 reizi): "banka atteica"; "drīz mainīsies mani apstākļi kopumā"; "esošā banka vēl nav nosūtījusi pārkreditāciju kas bankai info, lai es saņemtu gala piedāvājumu. Esošā banka izteica piedāvājumu, kas ir diametrāli pretējs tam piedāvājumam, kuru prasīju un saņēmu pāris nedēļas atpakaļ"; "esošo banku piespiedu piedāvāt tādus pašus nosacījumus, kā bija labākie citas bankas nosacījumi"; "gaidu piedāvājumu no savas bankas"; "jāpabeidz būvprojekts, lai izveidotu hipotekārā kredīta ķīlu, labāka procentu likme nekā patēriņa kredītam"; "māja vēl nav nodota ekspluatācijā"; "nepārkreditē"; "nepietiekams ienākumu līmenis"; "vecums un ierobežojumi kredīta saņemšanā".

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

M4. Kāpēc Jūs līdz šim neesat pārkreditējies/-usies citā kredītiestādē?



Bāzes: respondenti, kuri ir apsvēruši domu pārkreditēties pie citas bankas uz izdevīgākiem nosacījumiem

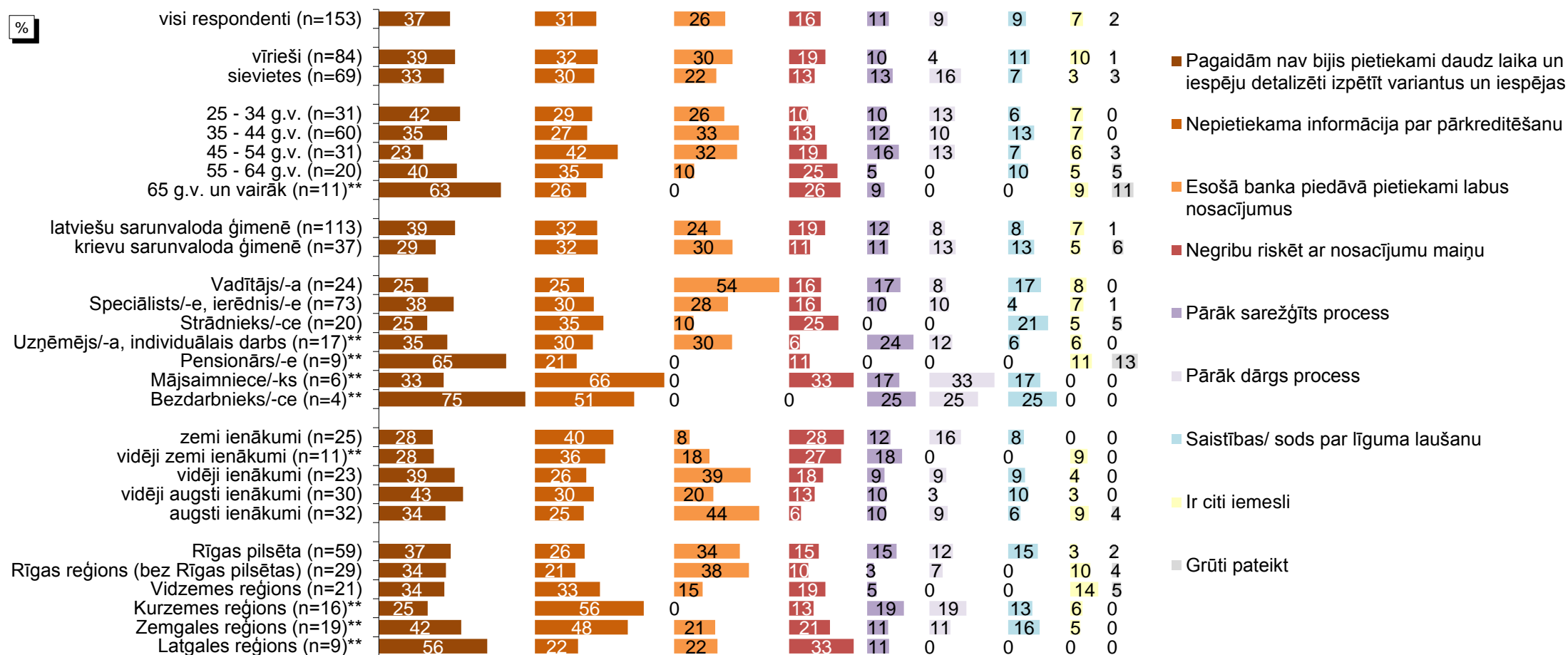
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 6. Kredītu esamība un pārkreditēšana

M4. Kāpēc Jūs līdz šim neesat pārkreditējies/-usies citā kredītiestādē?

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



- Pagaidām nav bijis pietiekami daudz laika un iespēju detalizēti izpētīt variantus un iespējas
- Nepietiekama informācija par pārkreditēšanu
- Esošā banka piedāvā pietiekami labus nosacījumus
- Negribu riskēt ar nosacījumu maiņu
- Pārāk sarežģīts process
- Pārāk dārgs process
- Saistības/ sods par līguma laušanu
- Ir citi iemesli
- Grūti pateikt

Bāzes: respondenti, kuri ir apsvēruši domu pārkreditēties pie citas bankas uz izdevīgākiem nosacījumiem

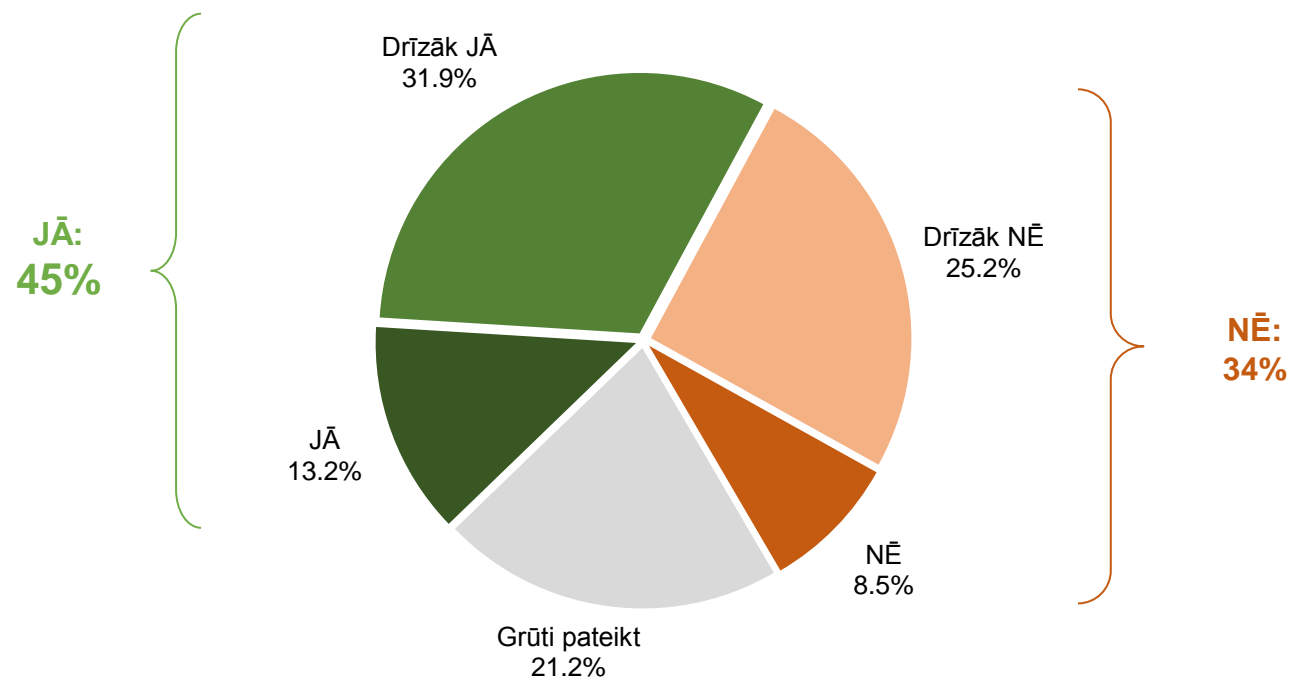
\*Tā kā katrs respondents varēja atzīmēt vairāk nekā vienu atbildi, kopējā atbilžu summa pārsniedz 100%.

\*\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

# 7. Banku konkurences vērtējums

## 7. Banku konkurences vērtējums

T2. Vai, Jūsaprāt, Latvijā starp bankām pastāv pietiekama konkurence?

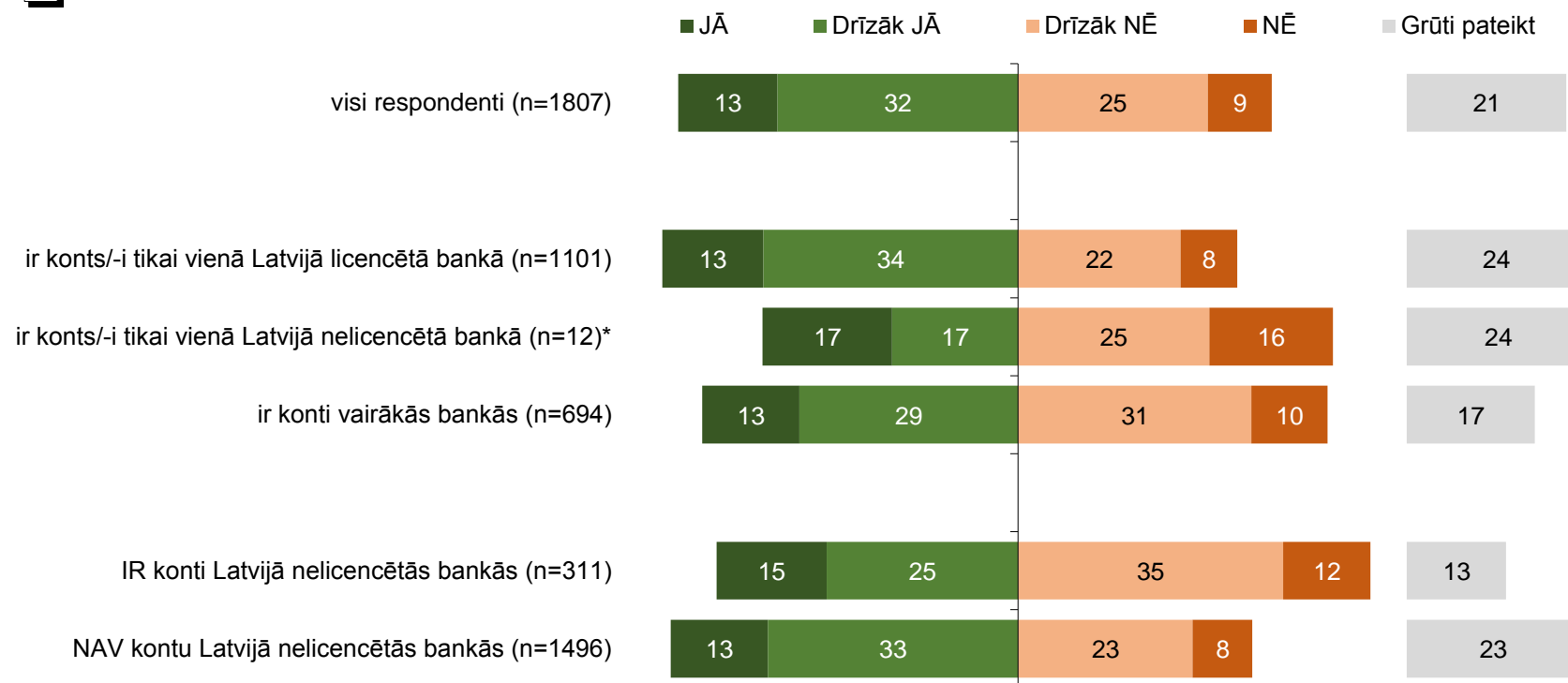


Bāze: visi respondenti, n=1807

## 7. Banku konkurences vērtējums

T2. Vai, Jūsaprāt, Latvijā starp bankām pastāv pietiekama konkurence?

%



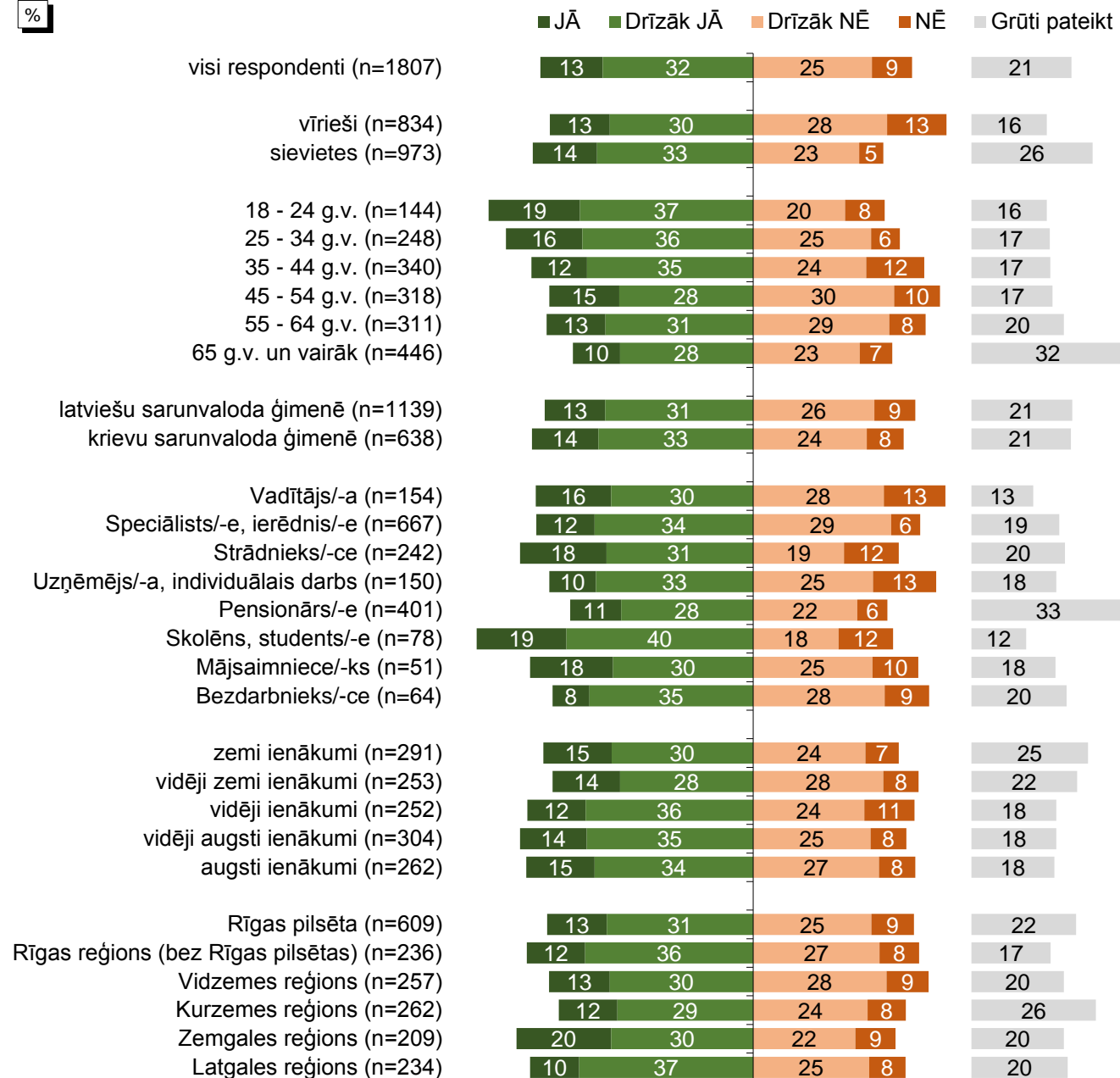
Bāzes: visi respondenti

\*Respondentu skaits ir nepietiekams ticamu secinājumu izdarīšanai.

## 7. Banku konkurences vērtējums

T2. Vai, Jūsaprāt, Latvijā starp bankām pastāv pietiekama konkurence?

### Sociāldemogrāfisko grupu atbilžu sadalījums



Bāzes: visi respondenti

# Pielikumi

# Aptaujā izmantotā anketa (I)

**K1. Kurās kredītiestādēs Jums kā privātpersonai ir atvērts bankas konts (norēķinu, algas, uzkrājumu, vērtspapīru konts, u.c.)?**

*Iespējamās vairākas atbildes!*

Swedbank	1	
Citadele banka	2	
Luminor	3	
Rietumu banka	4	
Industra banka	5	
SEB banka	6	
Indexo banka	7	
BluOr banka	8	
Signet banka	9	
Reģionālā investīciju banka	10	
Bigbank	11	
Revolut	12	
Paysera	13	
Wise	14	
Cita ārvalstu banka	15	
Cita	16	
Lūdzu, uzrakstiet kāda: .....		
Nav konta bankā	17	= > BEIGAS

*K2 uzdot, ja K1 ir atzīmēta vairāk nekā viena banka*

**K2. Kura no tām ir Jūsu pamata banka/ kredītiestāde, t.i., caur to iet vislielākā Jūsu finanšu plūsma?**

*Viena atbilde*

Parādīt K1 atzīmētās bankas

Grūti pateikt/ NA 98

**K3. Cik ilgi Jūsu pašreizējā pamata banka ir Jūsu pamata banka?**

*Viena atbilde!*

Mazāk par 1 gadu	1
No 1 līdz 3 gadiem	2
No 4 līdz 10 gadiem	3
Vairāk par 10 gadiem	4
Grūti pateikt	8

**K4. Vai pēdējo gadu laikā Jūs esat mainījis savu pamata banku?**

*Viena atbilde*

Jā, pēdējo 2 gadu laikā	1	= > K5
Jā, pirms 2 līdz 5 gadiem	2	
Jā, bet senāk	3	= > Nākamais bloks (L1)
Nē, taču pēdējo gadu laikā esmu to apsvēris/-usi	4	= > K5
Nē	5	
Grūti pateikt	8	= > Nākamais bloks (L1)

# Aptaujā izmantotā anketa (II)

Uzdot, ja K4 = 1, 2 vai 4 (t.i. respondents ir mainījis savu pamata banku pēdējo 5 gadu laikā vai ir to apsvēris)

**K5. Kādi bija iemesli tam, kāpēc Jūs nolēmāt (vai apsvērāt iespēju) mainīt savu pamata banku uz citu?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

Izdevīgāki nosacījumi (piemēram, zemākas procentu likmes, komisijas maksas, u.tml.)	1
Slikta klientu apkalpošana	2
Plašāks vai piemērotāks pakalpojumu klāsts (piemēram, hipotekārie kredīti, ieguldījumu iespējas, u.c.)	3
Labāka klientu pieredze digitālajos kanālos (mobīlā lietotne, internetbanka, čata atbalsts u.c.)	4
Iespēja saņemt personalizētus piedāvājumus vai lojalitātes programmas priekšrocības	5
Bankas filiāles vai bankomātu pieejamība tuvāk dzīvesvietai vai darbavietai	6
Ieteikums no draugiem, ģimenes vai finanšu konsultanta	7
Negatīva pieredze ar konkrētu darījumu vai pakalpojumu	8
Pārceļšanās uz citu pilsētu vai valsti	9
Ertāka integrācija ar citiem finanšu rīkiem vai platformām (piemēram, grāmatvedības programmatūrām, budžeta lietotnēm)	10
Uzticības zudums bankas reputācijas dēļ (piemēram, publisks skandāls, drošības pārkāpumi)	11
Cits iemesls Lūdzu, uzrakstiet: .....	12
Grūti pateikt	98

PROG: uzdot, ja K4 = 4 – respondents ir apsvēris, bet nav nomainījis

**K6. Kāpēc Jūs tomēr pagaidām neesat nomainījis savu pamata banku uz kādu citu, lai gan esat to apsvēris (-usi)?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

Nebija laika ar to nodarboties	1
Nebija pārliecības, ka cita banka būs būtiski labāka	2
Grūti salīdzināt citu banku piedāvājumus	3
Pārāk sarežģīts maiņas process	4
Pārāk dārgs maiņas process	5
Bailes zaudēt datus/ pakalpojumus	6
Cits iemesls Lūdzu, uzrakstiet: .....	7
Grūti pateikt	98

PROG: uzdot visiem

**L1. Kopumā ņemot, kā Jums šķiet, cik vienkārši vai sarežģīti Latvijā ir savu pamata banku nomainīt uz kādu citu? Vai tas ir...**

*Viena atbilde*

Ļoti vienkārši	1
Drīzāk vienkārši	2
Drīzāk sarežģīti	3
Ļoti sarežģīti	4
Grūti pateikt	8

# Aptaujā izmantotā anketa (III)

**L2. Ņemot vērā gan Jūsu pieredzi, gan visu ko Jūs par to zināt, vai, Jūsprāt, banku piedāvājumus ir viegli salīdzināt?**

*Viena atbilde*

Jā	1
Drīzāk Jā	2
Drīzāk NĒ	3
NĒ	4
Grūti pateikt	8

*PROG: uzdot, ja K4=1 (respondents pēdējo 2 gadu laikā ir nomainījis pamata banku)*

**L3. Jūs nupat atzīmējāt, ka pēdējo divu gadu laikā Jūs esat mainījis savu pamata banku.**

**Vai pirms pāriešanas uz jauno banku Jūs salīdzinājāt dažādu banku piedāvājumus?**

*Viena atbilde*

Jā – apskatīju 1 piedāvājumu	1	=> L4
Jā – apskatīju 2 piedāvājumus	2	
Jā – apskatīju 3 piedāvājumus	3	
Jā – apskatīju 4 vai vairāk piedāvājumus	4	
Nē	5	=> Nākamais bloks (M1)
Grūti pateikt	8	

**L4. Kā Jūs salīdzinājāt dažādu banku piedāvājumus?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

Apskatīju informāciju banku mājaslapās	1
Konsultējos ar bankas darbiniekiem	2
Apskatīju informāciju sociālajos tīklos / iepazinos ar atsauksmēm	3
Konsultējos ar draugiem vai zinošiem paziņām	4
Iepazinos ar informāciju banku reklāmās	5
Salīdzināju citos veidos	6
Grūti pateikt	8

*PROG: uzdot visiem*

**M1. Vai Jums šobrīd ir kāds aktīvs kredīts?**

*Iespējamās vairākas atbildes*

Nav	1	=> Nākamais bloks (N1)
Ir hipotekārais kredīts	2	=> M2
Ir patēriņa kredīts	3	
Ir auto līzings	4	
Ir kredītkartes parāds	5	
Ir cita veida kredīts	6	
Lūdzu, uzrakstiet kāds: .....	6	
Grūti pateikt	8	=> Nākamais bloks (N1)

**M2. Vai Jūs esat prasījis/-usi esošajai bankai uzlabot kredīta nosacījumus, piemēram, samazināt kredīta likmi?**

*Viena atbilde*

Jā	1
Nē	4
Grūti pateikt	8

# Aptaujā izmantotā anketa (IV)

## M3. Vai Jūs esat apsvēris/-usi pārkreditēties pie citas bankas uz izdevīgākiem nosacījumiem?

*Viena atbilde*

Jā, un esmu jau pārkreditējies/-usies	1	= > <i>Nākamais bloks (N1)</i>
Jā – nopietni apsvēru, bet pagaidām neesmu pārkreditējies/-usies	2	=> M4
Jā, esmu par to iedomājies/-usies	3	
Nē	4	=> <i>Nākamais bloks (N1)</i>
Grūti pateikt	8	

## M4. Kāpēc Jūs līdz šim neesat pārkreditējies/-usies citā kredītiestādē?

*Iespējamās vairākas atbildes*

Pagaidām nav bijis pietiekami daudz laika un iespēju detalizēti izpētīt variantus un iespējas	1
Esošā banka piedāvā pietiekami labus nosacījumus	2
Negribu riskēt ar nosacījumu maiņu	3
Nepietiekama informācija par pārkreditēšanu	4
Pārāk sarežģīts process	5
Pārāk dārgs process	6
Saistības/ sods par līguma laušanu	7
Ir citi iemesli	8
Lūdzu, īsi uzrakstiet kādi: .....	
Grūti pateikt	98

*PROG: uzdot visiem*

## N1. Kāpēc Jūsu pašreizējā galvenā banka ir tieši tā, kura tā ir, nevis kāda cita?

*Iespējamās vairākas atbildes*

Tā tika izvēlēta sen atpakaļ un līdz šim nav bijis nopietnu iemeslu to mainīt	1
Bankas filiāle atrodas ērtā vietā	2
Tai ir izdevīgi/ pieņemami nosacījumi	3
Personalizētu piedāvājumu esamība	4
Bankomātu pieejamība	5
Tai ir ērta digitālā platforma / mobilā lietotne	6
Ir citi iemesli	7
Lūdzu, īsi uzrakstiet kādi: .....	
Grūti pateikt	8

# Aptaujā izmantotā anketa (V)

**N2. Kopumā domājot par bankām, to izvēli un to sniegtajiem pakalpojumiem, cik Jums ir svarīgi, lai bankai, kurā Jums ir norēķinu konts, būtu šādas lietas?**

		Ļoti svarīgi	Drīzāk svarīgi	Drīzāk nav svarīgi	Nemaz nav svarīgi	Grūti pateikt
1	Tai būtu Jums ērti sasniedzama fiziska (ne internetā esoša) filiāle, kur klientu apkalpošana notiek klātienē	1	2	3	4	8
2	Tai būtu ērti pieejami bankomāti	1	2	3	4	8
3	Tai būtu ērta digitālā platforma / mobilā lietotne	1	2	3	4	8
4	Jūs no bankas saņemtu tieši Jums domātus personalizētus piedāvājumus	1	2	3	4	8
5	Lai Jums būtu iespēja telefoniski vai čatā sazināties ar banku un tās darbiniekiem, tad, kad Jums rodas problēma vai tas ir nepieciešams (t.i. 24 stundas diennaktī)	1	2	3	4	8
6	Tā būtu izmaksu ziņā lētāka nekā citas bankas (piemēram, mazākas komisiju maksas, zemākas procentu likmes)	1	2	3	4	8

*PROG: uzdot visiem*

**T1. Kopumā ņemot, cik apmierināts/-a Jūs esat ar savu galveno banku?**

*Viena atbilde*

Ļoti apmierināts/-a	1
Drīzāk apmierināts/-a	2
Drīzāk neapmierināts/-a	3
Ļoti neapmierināts/-a	4
Grūti pateikt	8

**T2. Vai, Jūsaprāt, Latvijā starp bankām pastāv pietiekama konkurence?**

*Viena atbilde*

JĀ	1
Drīzāk JĀ	2
Drīzāk NĒ	3
NĒ	4
Grūti pateikt	8

**T3. Ja kāda cita banka Jums piedāvātu labākus nosacījumus, vai Jūs mainītu savu pamata banku?**

*Viena atbilde*

Noteikti JĀ	1
Drīzāk JĀ	2
Drīzāk NĒ	3
Noteikti NĒ	4
Grūti pateikt	8

# Statistiskās kļūdas novērtēšanas tabula

Pētījuma rezultātos vienmēr pastāv zināma *statistiskās kļūdas* varbūtība. Analizējot un interpretējot pētījumā iegūtos rezultātus, to vajadzētu ņemt vērā. Tās atšķirības, kuras iekļaujas statistiskās kļūdas robežās jeb ir mazākas par to, var uzskatīt par *nenozīmīgām*.

PĒTĪJUMA REZULTĀTU STATISTIKĀS KĻŪDAS NOVĒRTĒŠANAS TABULA (ar 95% varbūtību)

Procentuālais atbilžu sadalījums (%)	Respondentu skaits [ N ] =														
	100	200	300	400	500	600	700	800	900	1000	1100	1200	1500	2000	2500
1 vai 99	1.9	1.4	1.1	1.0	0.9	0.8	0.7	0.7	0.6	0.6	0.6	0.5	0.5	0.4	0.4
2 vai 98	2.7	1.9	1.6	1.4	1.2	1.1	1.0	1.0	0.9	0.9	0.8	0.8	0.7	0.6	0.5
4 vai 96	3.8	2.7	2.2	1.9	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.2	1.1	1.0	0.9	0.8
6 vai 94	4.7	3.3	2.7	2.3	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.3	1.2	1.0	0.9
8 vai 92	5.3	3.8	3.1	2.7	2.4	2.2	2.0	1.9	1.8	1.7	1.6	1.5	1.4	1.2	1.1
10 vai 90	5.9	4.2	3.4	2.9	2.6	2.4	2.2	2.0	2.0	1.9	1.8	1.7	1.5	1.3	1.2
12 vai 88	6.4	4.5	3.7	3.2	2.9	2.6	2.4	2.3	2.1	2.0	1.9	1.8	1.6	1.4	1.3
15 vai 85	7.0	5.0	4.0	3.5	3.1	2.9	2.6	2.5	2.3	2.2	2.1	2.0	1.8	1.6	1.4
18 vai 82	7.5	5.3	4.4	3.8	3.4	3.0	2.9	2.7	2.5	2.4	2.3	2.2	1.9	1.7	1.5
20 vai 80	7.8	5.5	4.5	3.9	3.5	3.2	3.0	2.8	2.6	2.5	2.4	2.3	2.0	1.8	1.6
22 vai 78	8.1	5.7	4.7	4.1	3.6	3.3	3.1	2.9	2.7	2.6	2.5	2.4	2.1	1.8	1.6
25 vai 75	8.5	6.0	4.9	4.2	3.8	3.5	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.5	2.2	1.9	1.7
28 vai 72	8.8	6.2	5.1	4.4	3.9	3.6	3.3	3.1	2.9	2.8	2.7	2.5	2.3	2.0	1.8
30 vai 70	9.0	6.4	5.2	4.5	4.0	3.7	3.4	3.2	3.0	2.8	2.7	2.6	2.3	2.0	1.8
32 vai 68	9.1	6.5	5.3	4.6	4.1	3.7	3.5	3.2	3.1	2.9	2.8	2.6	2.4	2.1	1.8
35 vai 65	9.4	6.6	5.4	4.7	4.2	3.8	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.7	2.4	2.1	1.9
40 vai 60	9.6	6.8	5.5	4.8	4.3	3.9	3.6	3.4	3.2	3.0	2.9	2.8	2.5	2.2	1.9
45 vai 55	9.8	6.9	5.6	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	2.9	2.8	2.5	2.2	2.0
50 vai 50	9.8	6.9	5.7	4.9	4.4	4.0	3.7	3.5	3.3	3.1	3.0	2.8	2.5	2.2	2.0

Lai noteiktu statistisko mērījuma kļūdu, ir jāzina respondentu skaits attiecīgajā grupā un rezultāts procentos. Izmantojot šos lielumus, tabulas attiecīgajā iedaļā var atrast statistiskās mērījuma kļūdas robežas +/- procentos ar **95% varbūtību**.

Pētījumu centrs SKDS  
Baznīcas iela 32, Rīga, LV-1010  
Tel.: 67 312 876  
[www.skds.lv](http://www.skds.lv)

