



KP: Covid-19 pandēmija nav būtiski ietekmējusi patērētāju iespējas un nepieciešamību mainīt banku

Publicēts: 24.09.2021.

[COVID-19](#)

[Informācija presei](#)

[Jaunami](#)

[Tirgus uzraudzība](#)

Konkurences padome (KP) ir veikusi [aptaujas par banku klientu \(patērētāju\) mobilitāti Covid-19 pandēmijas laikā](#), vērtējot, vai minētā situācija ir ietekmējusi privātpersonu iespējas vai nepieciešamību mainīt pakalpojumu sniedzēju. Apkopojot aptaujas rezultātus, KP secināja, ka Covid-19 pandēmijas apstākļos nav palielinājušies šķēršļi banku klientu mobilitātei. Vienlaikus KP konstatēja, ka patērētāji pandēmijas laikā galvenokārt ir veiksmīgi izmantojuši banku attālinātos pakalpojumus un pārslēgšanās uz citu banku ir bijusi mazāk aktuāla, arī tādēļ, ka jau šobrīd vairāk kā puse privātpersonu vienlaicīgi ir vairāku banku klienti.

Daļa aptaujāto respondentu norāda, ka Covid-19 pandēmijas laikā bankas veikušas izmaiņas cenrāžos, paaugstinot maksu noteiktiem pakalpojumiem, piemēram, par bankas konta apkalpošanu, paskaitījumiem uz ārzemēm, skaidras naudas izņemšanu un maksājuma kartes izmantošanu. Vienlaikus, lai gan informācija par citu banku piedāvājumiem ir salīdzinoši vienkārši pieejama attālināti, tas nav palielinājis banku klientu mobilitāti. Banku mobilitāti vairāk ietekmē sniegto pakalpojuma kvalitāte, t.sk. iespēja pandēmijas apstākļos saņemt vairāk pakalpojumu attālināti.

Atsevišķi respondenti norādījuši, ka bankas daļu pakalpojumu nenodrošina attālināti, līdz ar to, KP pieļauj, ka Covid-19 pandēmijas apstākļos ir ierobežota atsevišķu pakalpojumu pieejamība, ja klients vēlas izvairīties no bankas apmeklēšanas klātienē. Tomēr tirgū starp bankām par kvalitatīvāku pakalpojumu nodrošināšanu pastāv dinamiska konkurence, tām arvien uzlabojot savus piedāvājumus, un patērētājam ir iespēja izvēlēties banku, kas tam nepieciešamos pakalpojumus nodrošina attālināti.

Jau atbilstoši KP secinātajam 2019. gada banku klientu (privātpersonu) mobilitātes tirgus uzraudzībā, banku klientu iespējas pārslēgties uz citu banku var ietekmēt uzņemtās kredītsaistības bankā. Tādēļ patērētājiem, izvēloties banku, kurā uzņemtās kredītsaistības, ir būtiski pievērst uzmanību ne tikai sākotnējam izmaksām, kas saistītas ar aizņemšanos, bet arī tam, kādas izmaksas potenciāli varētu veidoties, ja būtu nepieciešams mainīt banku.

Aptaujā iegūtā informācija liecina, ka gadījumā, ja persona vēlētos mainīt banku, svarīgākais faktors būtu internetbankas un bankas mobilās aplikācijas iespējas un lietošanas ērtums, t.i. attālināti pieejamo pakalpojumu kvalitāte. Tāpat aptaujātajiem ir svarīga arī citu pakalpojumu kvalitāte, piemēram, bankas komunikācija ar klientiem, bezmaksas naudas izņemšana bankomātos, zibmaksājumu pieejamība.

Bankas jau vairāku gadu garumā aicina klientus izmantot pakalpojumus attālināti, līdz ar to KP ieskatā arī Covid-19 pandēmijas laikā bankas galvenokārt spēj apmierināt klientu prasības pēc attālinātās apkalpošanas, jo respondentu attālinātā saziņa ar banku lielākoties ir bijusi veiksmīga. Tāpat, pandēmija nav veicinājusi nebanku pakalpojumu sniedzēju izmantošanu, jo aptaujātie lielākoties nav apsvēruši iespēju mainīt banku pakalpojumus uz citām maksājumu vai kreditēšanas platformām. Līdz ar to Latvijas banku sniegtie pakalpojumi joprojām ir nozīmīgi un vismaz pagaidām nav novērojama to aizstājamība ar specializētām kredītiestādēm vai nebanku pakalpojumu sniedzējiem.

<https://www.kp.gov.lv/lv/jaunums/kp-covid-19-pandemija-nav-butiski-ietekmejusi-pateretaju-iespejas-un-nepieciešamību-mainīt-banku>