



Konkurences padome

Aptaujas rezultāti par banku klientu
(privātpersonu) mobilitāti Covid-19
pandēmijas apstākļos
Publiskais ziņojums

Rīga

2021

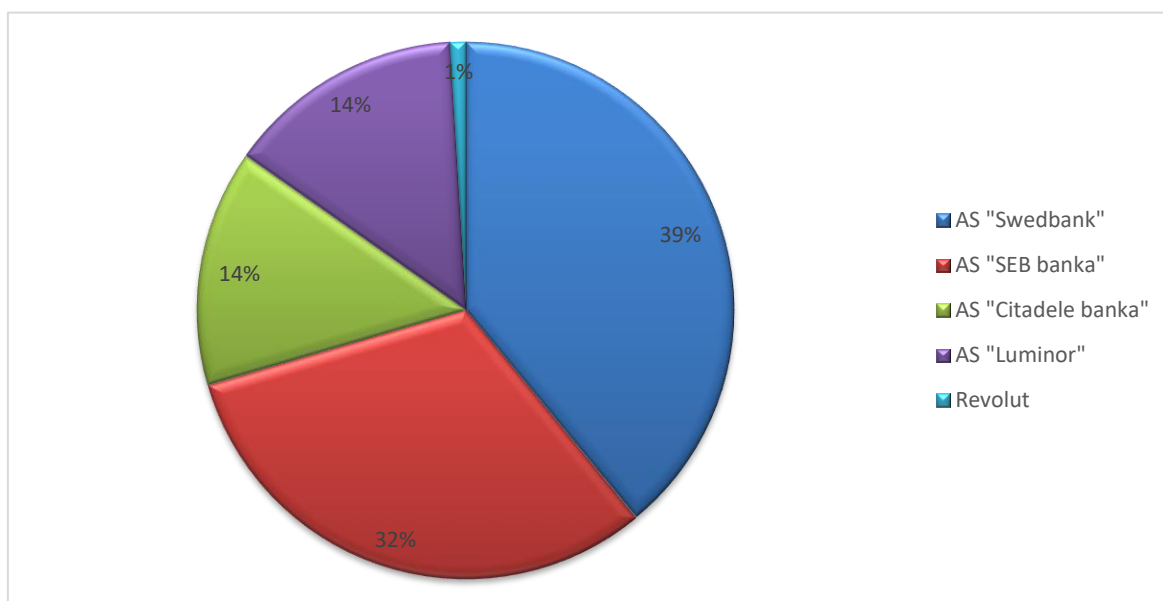
IEVADS

- 1 Ievērojot Latvijā esošo ārkārtējo situāciju, Konkurences padome (turpmāk – KP) veica patērētāju aptauju saistībā ar banku klientu (privātpersonu) mobilitāti Covid-19 pandēmijas apstākļos. Aptaujas mērķis bija noskaidrot, vai Covid-19 pandēmija ir ietekmējusi banku klientu (privātpersonu) iespējas vai nepieciešamību mainīt pakalpojumu sniedzēju.

APTAUJAS REZULTĀTI

- 2 KP aptauju organizēja laikā no 19.04.2021. līdz 06.05.2021. un tajā piedalījās 105 respondenti. Aptauja tika publicēta KP mājaslapā, kā arī atsevišķos sociālajos tīklos. Aptauju aizpildīja galvenokārt Rīgā un Pierīgā dzīvojošas personas vecumā no 19–51 gadam.
- 3 Primārās izvēles banka 39 % respondentu ir AS "Swedbank", 32 % AS "SEB banka", 14 % AS "Citadele banka" un AS "Luminor Bank" (turpmāk – AS "Luminor"), savukārt 1 % izvēlas "Revolut" sniegtos pakalpojumus (skatīt 1. attēlu). Salīdzinot šos datus ar 2017.–2018. gadā veikto tirgus uzraudzību, KP secina, ka klientu skaita ziņā nav vērojamas būtiskas izmaiņas. Visvairāk aktīvo klientu 2018. gada beigās bija AS "Swedbank", kam sekoja AS "SEB banka", AS "Citadele banka" un AS "Luminor"¹. Tā arī 2021. gadā joprojām patērētāju vidū populārākā banka ir AS "Swedbank", kurai seko "SEB banka", AS "Citadele banka" un AS "Luminor".

4



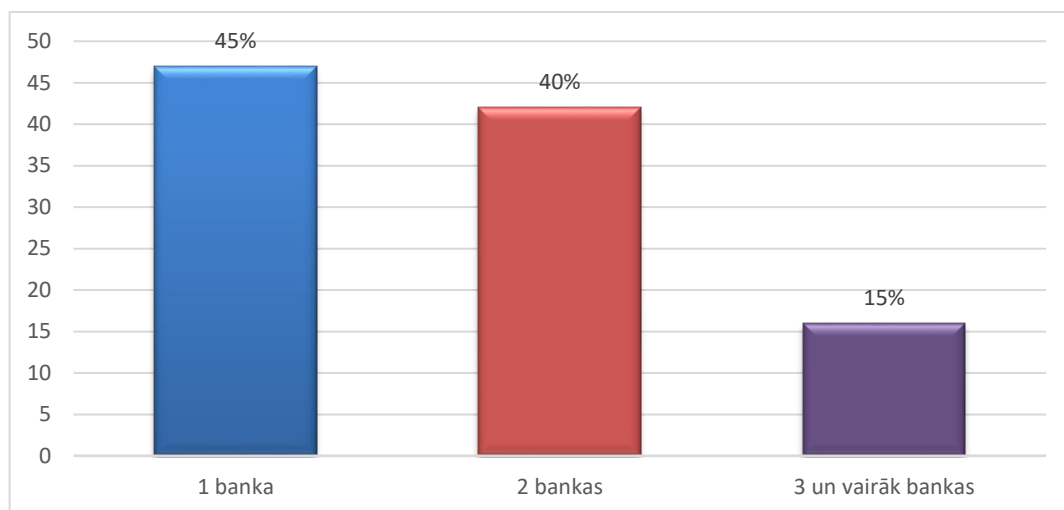
1. attēls. **Privātpersonu primārās izvēles banka**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

- 5 No visiem respondentiem 45 % personu ir klienti tikai vienā bankā, savukārt 55 % respondentu ir klienti vismaz divās bankās (skatīt 2. attēlu). Salīdzinot iegūtos

¹ KP tirgus uzraudzības noslēguma ziņojums par banku klientu (privātpersonu) mobilitāti, 5. lpp. Pieejams https://www.kp.gov.lv/sites/kp/files/banku_klientu_mobilitate_tu1.pdf [aplūkots 09.08.2021.]

datu ar KP veikto tirgus uzraudzību 2017.–2018. gadā², kad divu un vairāk banku pakalpojumus izmantoja 51,6 % aptaujāto, KP secina, ka patērētāju uzvedība būtiski nav mainījusies, jo divas un vairāk bankas izmanto teju tikpat liels skaits personu kā iepriekš. Ņemot vērā iegūtos rezultātus un iepriekš veiktās izpēti, KP konstatē, ka situācija kopš minētās tirgus uzraudzības nav būtiski mainījusies, un līdz ar to nevienai no bankām nav konstatējama būtiska tirgus vara.

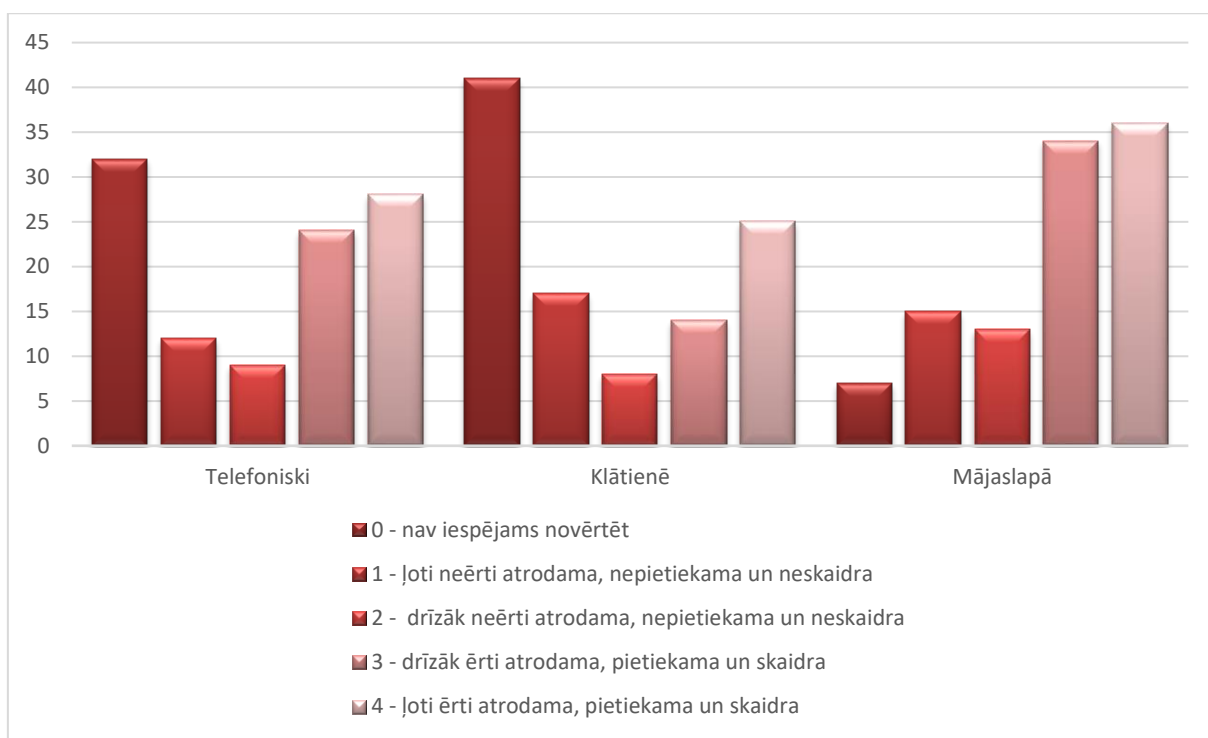


2. attēls. **Privātpersonu izmantoto banku skaits**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

- 6 Aptaujas respondenti vērtēja, vai banku sniegtā informācija Covid-19 pandēmijas apstākļos par piedāvājumiem pakalpojumiem un to sniegšanas nosacījumiem ir ērti atrodamā, pietiekama un skaidra (skatīt 3. attēlu). Aptaujātie norāda, ka telefoniski sazinoties ar banku, apmeklējot banku klātienē vai pētot informāciju bankas mājas lapā, tā pārsvarā ir ērti atrodamā, pietiekama un skaidra. Respondenti ir visapmierinātākie ar informācijas pieejamību banku mājaslapās. Turklāt atbilstoši rezultātiem, KP secina, ka lielākā daļa banku klientu Covid-19 pandēmijas apstākļos informācijas noskaidrošanai apmeklēja tieši bankas mājaslapu, nevis mēģināja sazināties ar banku telefoniski vai doties uz tikšanos klātienē.
- 7 Nespēju novērtēt klātienē sniegtās informācijas kvalitāti KP skaidro ar to, ka Covid-19 pandēmijas apstākļos klātienē konsultācijas banku filiālēs tika ierobežotas. Savukārt nespēja novērtēt banku telefoniski sniegtās informācijas kvalitāti, KP ieskatā, varētu būt saistīta ar apstākli, ka, sazinoties ar banku telefoniski, personām var nākties gaidīt rindā, līdz ar to, lai taupītu laiku, personas dod priekšroku informācijas meklēšanai banku mājaslapās. Kvalitatīvas informācijas pieejamība tieši mājas lapā, pēc KP domām, ir skaidrojama ar banku centieniem motivēt klientus pakalpojumus saņemt attālināti.

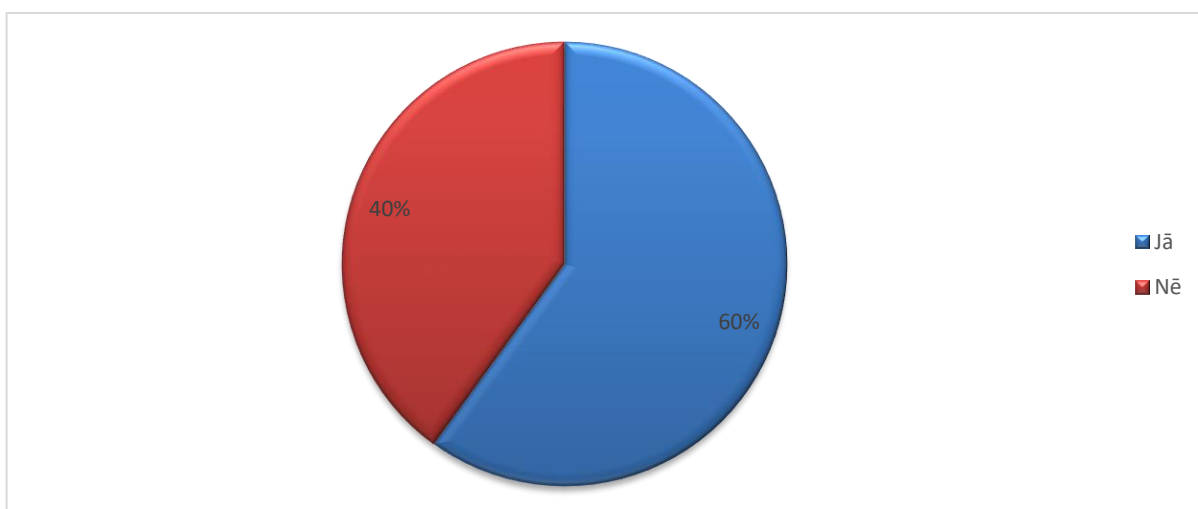
² KP tirgus uzraudzības noslēguma ziņojums par banku klientu (privātpersonu) mobilitāti, 6. lpp. Pieejams https://www.kp.gov.lv/sites/kp/files/banku_klientu_mobilitate_tu1.pdf [aplūkots 09.08.2021.]



3. attēls. **Apmierinātība ar banku sniegto informāciju**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

- 8 Lielākajai daļai banku klientu Covid-19 pandēmijas apstākļos radās nepieciešamība pēc attālinātas banku konsultācijas (skatīt 4. attēlu). Novērtējot banku attālināto konsultāciju iespējas Covid-19 pandēmijas apstākļos, respondenti norādīja, ka galvenokārt bija apmierināti ar attālinātās komunikācijas kvalitāti. Salīdzinot ar citām bankām, vienas bankas klienti izteica vislielāko neapmierinātību par attālināto komunikāciju. Vienlaikus jau iepriekš minēto iemeslu dēļ KP šo apsvērumu neuzskata par problemātisku no konkurences tiesību aspekta. Tas drīzāk liecina, ka arī bankām vēl ir iespēja augt un uzlabot kopējo klientu apkalpošanas kvalitāti.



4. attēls. **Nepieciešamība pēc attālinātas banku konsultācijas**

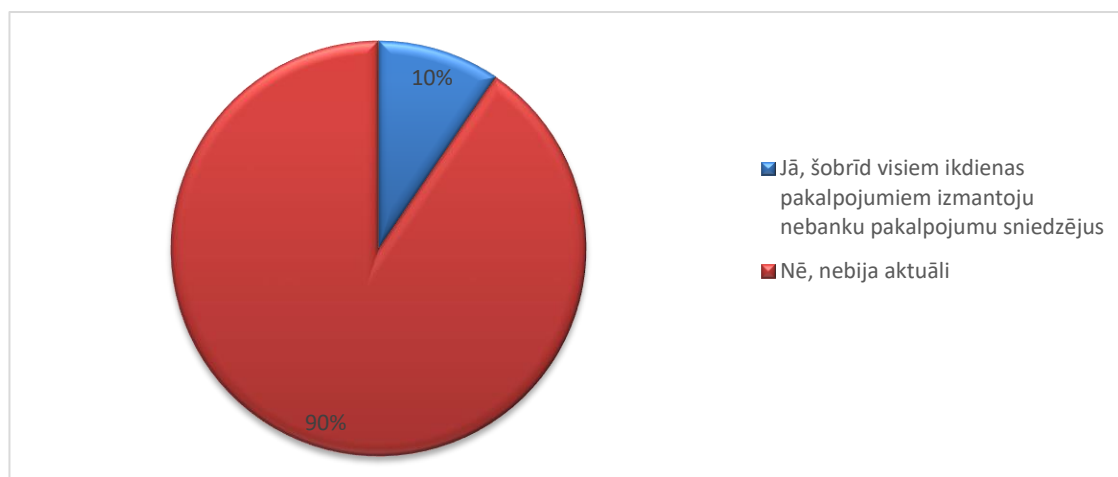
Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

- 9 Lielākā daļa aptaujas respondentu norādīja, ka pēc Covid-19 pandēmijas viņu paradumi banku filiāļu apmeklēšanas rutīnā nemainīsies. Līdz ar to KP secina, ka Covid-19 pandēmija nav ievērojami ietekmējusi patērētāju uzvedībā attiecībā uz bankas apmeklēšanu klātienē un pēc pandēmijas bankas klātienē tiks apmeklētas tikpat bieži kā līdz pandēmijai (skatīt 5. attēlu). Tāpat Covid-19 pandēmijas laikā patērētāji lielākoties neapsvēra iespēju mainīt banku pakalpojumus uz citām maksājumu vai kreditēšanas platformām (Paysera, PayPal, Mogo, Ferratum u.c.) (skatīt 6. attēlu). Aptaujāto vidū kā vispopulārākais pakalpojumu sniedzējs tika norādīts Revolut, ko nevar uzskatīt par nebanku pakalpojumu sniedzēju³. Savukārt kā populārākais nebanku⁴ pakalpojumu sniedzējs aptaujāto vidū bija Paysera. Minētais nozīmē, ka arī joprojām Latvijas banku sniegtie pakalpojumi ir nozīmīgi un vismaz pagaidām nav novērojama to aizstājamība ar specializētām kredītiestādēm vai nebanku pakalpojumu sniedzējiem.



5. attēls. **Banku filiāļu apmeklēšanas veids pēc ierobežojumu atcelšanas**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums



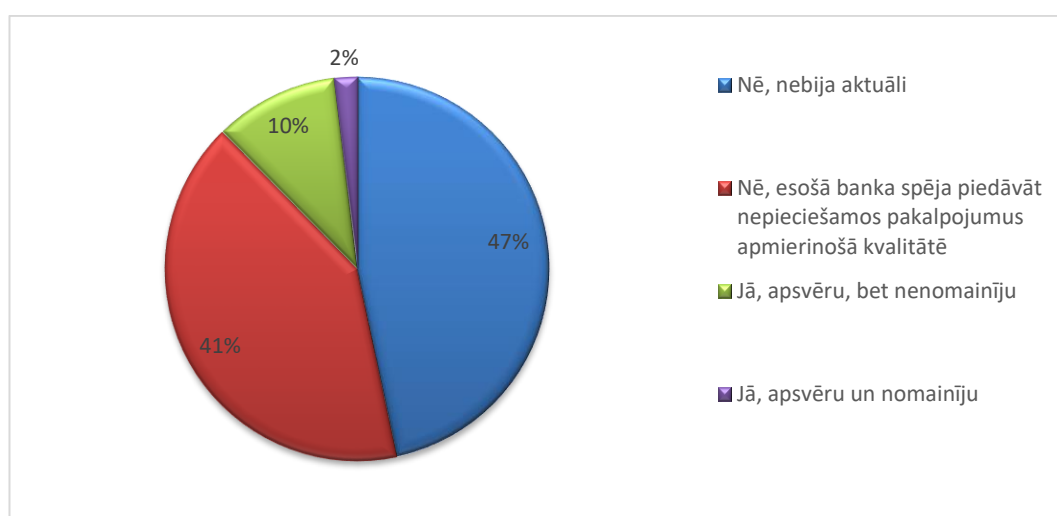
6. attēls. **Patērētāju ieinteresētība mainīt banku pakalpojumus pret maksājumu vai kreditēšanas platformām**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

³ "Revolut Bank" UAB ir specializētās kredītiestādes licence Lietuvā, un pamatzraudzību šai bankai veic Lietuvas Banka.

⁴ Citas maksājumu vai kreditēšanas platformas, kas nav bankas.

- 10 Tāpat 89 % patērētāju Covid-19 pandēmijas laikā neapsvēra mainīt banku, kurā izmanto ikdienas pakalpojumus (algas kontu, maksājumu karti, internetbanku, patēriņa kredītu) (skatīt 7. attēlu). Patērētāji, kas apsvēra bankas maiņu, kā iemeslu šādai rīcībai galvenokārt norādīja neapmierinātību ar bankas klientu apkalpošanas servisu un grūtības saņemt attālināto bankas konsultāciju.
- 11 Neapmierinātība ar bankas apkalpošanas servisu liecina, ka Covid-19 pandēmijas apstākļos klientu apkalpošanas kvalitātes nozīme palielinās. Līdz ar to personas, kas apsvēra iespēju mainīt banku vai to izdarīja, šādu lēmumu pieņēma galvenokārt nepietiekamās kvalitātes, nevis, piemēram, bankas pakalpojumu cenu palielināšanās dēļ. Tomēr KP secina, ka bankas arī Covid-19 pandēmijas apstākļos spēj nodrošināt lielu daļu pakalpojumu attālināti un pietiekamā kvalitātē, jo lielākā daļa klientu neapsver iespēju mainīt banku vai izmantot, piemēram, nebanku pakalpojumu sniedzējus. No minētā secināms, ka Covid-19 pandēmija nav bijusi izšķirošs apstāklis, kas spētu ievērojami ietekmēt klientu paradumus banku sektorā.



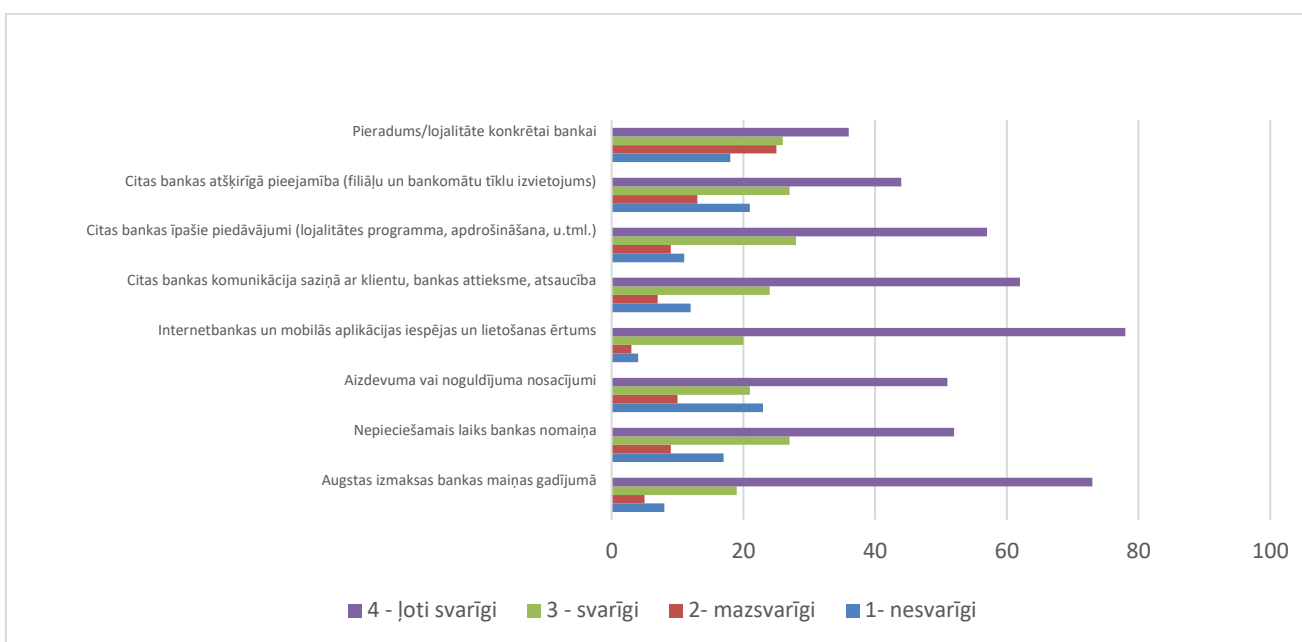
7. attēls. **Patērētāju vēlme mainīt banku Covid-19 pandēmijas apstākļos**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

- 12 KP veiktajā aptaujā tika vaicāts par faktoriem, kuriem respondentiem šobrīd pievērstu uzmanību, mainot vai plānojot mainīt banku (skatīt 8. attēlu). Kā vissvarīgākais faktors tika nosaukts internetbankas un mobilās aplikācijas iespējas un lietošanas ērtums, kas nozīmē, ka patērētājiem ir svarīgi, ka banka ir vienkārši sasniedzama attālināti. KP ieskatā, ja banka nepiedāvā ērtus pieslēgšanās rīkus internetbankai vai maksāšanas iespējas (piemēram, Apple Pay), mazinās bankas konkurētspēja ar citām bankām, kas līdzīgas iespējas saviem klientiem nodrošina.
- 13 Kā vēl viens svarīgs faktors tika norādītas augstas izmaksas bankas maiņas gadījumā. Atbilstoši iepriekš iegūtajiem datiem tirgus uzraudzībā, pārslēgšanās izmaksas ir salīdzinoši nelielas, ja personai nav kredītsaistības bankā, bet var ievērojami pieaugt, ja personai bankā ir kredītsaistības⁵. Tāpat kā viens no svarīgākajiem faktoriem tiek norādīta citas bankas komunikācija ar klientu un īpašie piedāvājumi, piemēram, lojalitātes programmas, apdrošināšana, bezmaksas naudas izņemšana bankomātos, izdevīga kredīta procentu likme, zibmaksājumu pieejamība.

⁵ KP tirgus uzraudzības noslēguma ziņojums par banku klientu (privātpersonu) mobilitāti, 15.–16. lpp. Pieejams [aplūkots https://www.kp.gov.lv/sites/kp/files/banku_klientu_mobilitate_tu1.pdf 17.08.2021.]

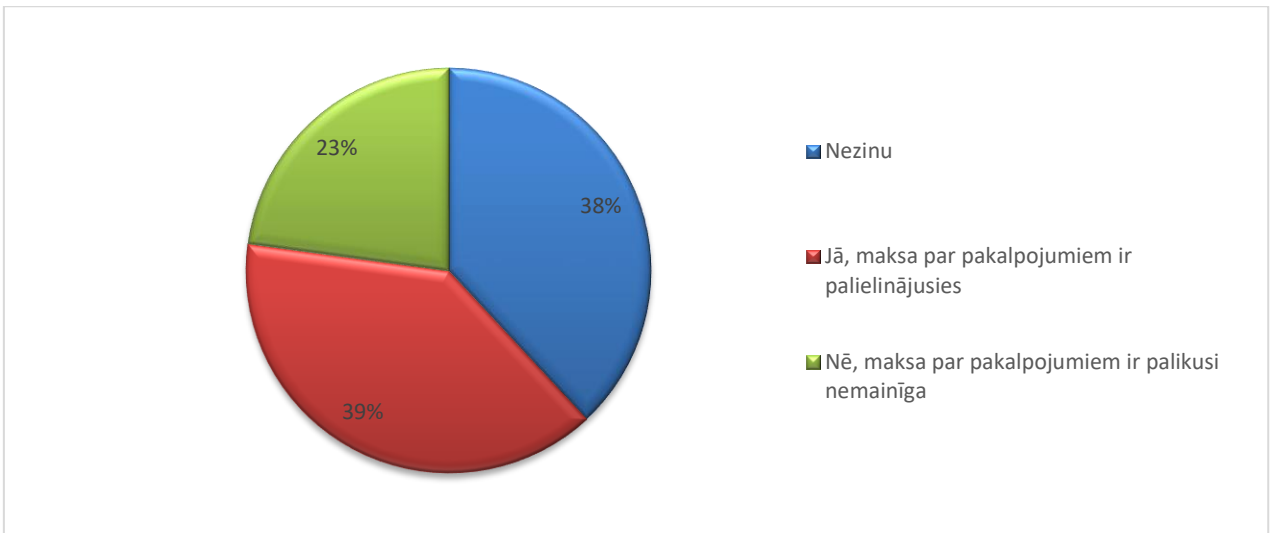
- 14 Ņemot to vērā, KP uzskata, ka patērētāji seko līdzīgi citu banku piedāvājumiem un ir gatavi mainīt banku gadījumā, ja cita banka izsaka labāku piedāvājumu vai esošā banka neapmierina personas prasības, piemēram, pēc ērtas piekļuves internetbankai. Personas vēlmi izdarīt bankas maiņu, savukārt mazina tas, ka personai ar banku ir nodibinātas kredītsaistības.
- 15 Bez attēlā Nr. 8 neminētajiem faktoriem, kam persona pievērstu uzmanību, mainot banku, patērētāji papildus norādīja uz iespēju ātri un ērti norēķināties tiešsaistē, banku piedāvāto iespēju izmantot modernus maksājumu veidus, piemēram, maksāšanu ar tālruni (piemēram, Apple Pay, Google Pay). Atsevišķiem respondentiem ir svarīgs arī bankas maksājuma kartes piedāvātais operators (piemēram, Mastercard, Visa), filiāles un bankomātu pieejamība dzīvesvietas pilsētā, bankas saziņa ar darbavietu vai VID par jauna konta izveidi, iespēja izmantot bankas pakalpojumus klātienē vai elektroniskos autentifikācijas rīkus. Bankas izvēli turklāt ietekmē citu klientu atsauksmes par bankas sniegtajiem pakalpojumiem.



8. attēls. Faktori, kas ietekmē patērētāju vēlmi mainīt banku

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

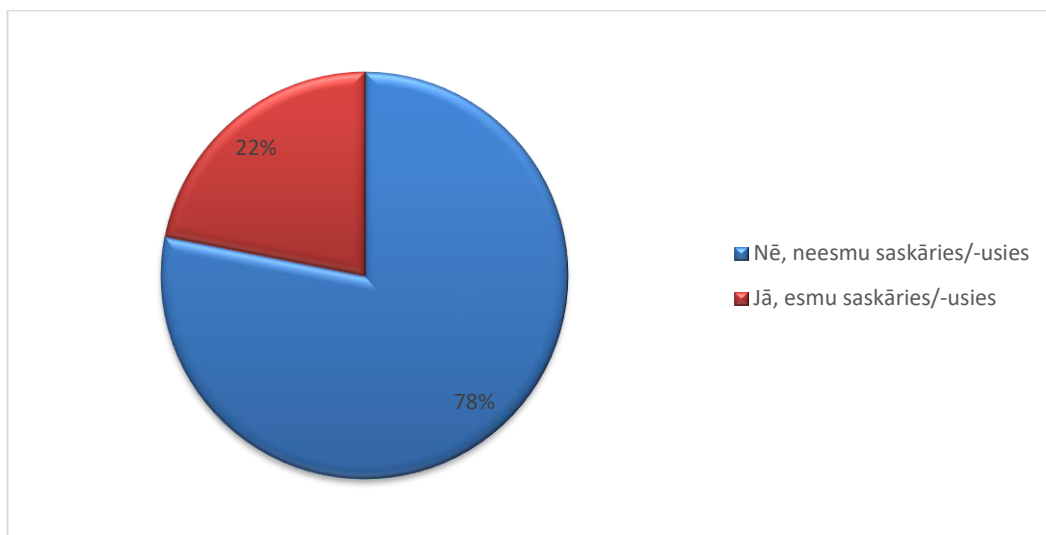
- 16 Covid-19 pandēmijas apstākļos 39 % respondentu ir novērojuši, ka bankas vienpusēji ir mainījušas cenrādi konkrētiem pakalpojumiem. Savukārt 23 % respondentu norāda, ka maksa par banku sniegtajiem pakalpojumiem ir palikusi nemainīga un 38 % par šādu banku rīcību nezina (skatīt 9. attēlu).
- 17 Aptaujātie norāda, ka cenrādis ir mainījies paskaitījumiem uz ārzemju bankām. Tāpat ir palielinājusies maksa par skaidras naudas izņemšanu, konta apkalpošanu, kartes mēneša maksa, cena par bankas kartes nosūtīšanu pa pastu, pārskaitījumu bankas iekšienē, bankas īsziņu saņemšanu, apdrošināšanu. Viens respondents norāda, ka attiecībā uz vērtspapīru kontu pakalpojumiem cena ir samazinājusies.
- 18 Pēc KP domām, apstāklis, ka kopā 61 % respondentu nezina par banku sniegto pakalpojumu maksas pieaugumu vai arī norāda, ka maksa ir palikusi nemainīga, liecina, ka izmaiņas banku cenrādī, visticamāk, ir nebūtiskas, tomēr Covid-19 pandēmijas laikā bankas pakalpojumu cenas ir paaugstinājušas.



9. attēls. **Patērētāju novērojumi par banku vienpusēju pakalpojumu cenu maiņu**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

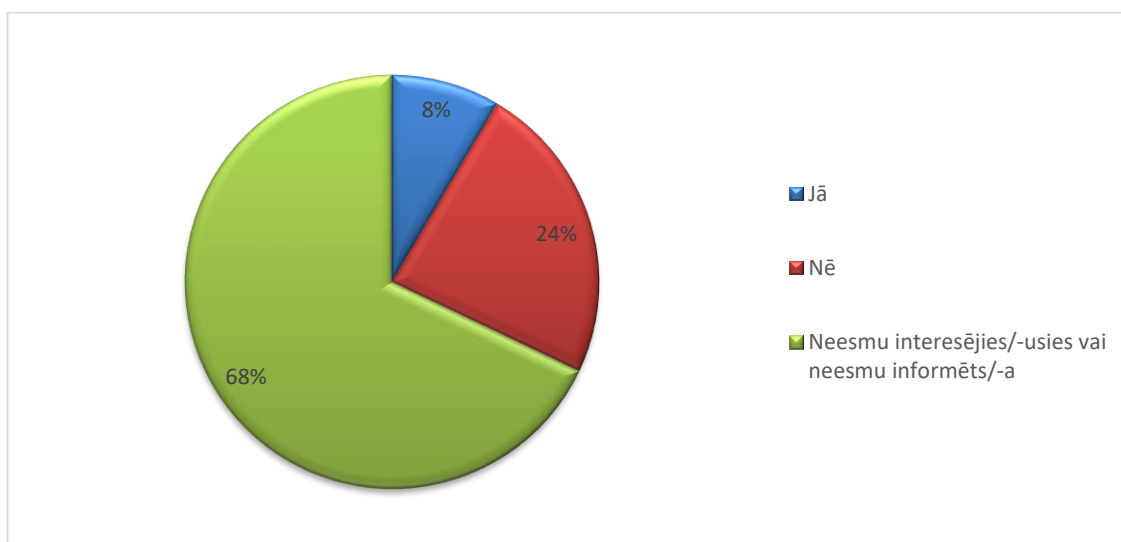
- 19 Covid-19 pandēmijas apstākļos 78 % aptaujāto nav saskārušies ar citu problemātisku banku rīcībā. Savukārt 22 % ir novērojuši problemātisku banku rīcību, piemēram, bankas, pārejot uz attālināto apkalpošanu, nav nodrošinājušas visu pakalpojumu sniegšanu attālināti, līdz ar to patērētājiem ir ierobežota atsevišķu pakalpojumu pieejamība. Tāpat tiek norādīts, ka daļu pakalpojumu joprojām var saņemt tikai klātienē bankas filiālē. KP uzskata, ka minētais, īpaši Covid-19 pandēmijas apstākļos, kad liela daļa personu vēlas izvairīties no klātienes vizītēm, ierobežo mobilitāti, jo bankas klients daļu pakalpojumu nevar saņemt attālināti. Konkrētajā gadījumā konkurētspējīgākas ir bankas, kas lielāko daļu pakalpojumu piedāvā attālināti.
- 20 Patērētāju ieskatā, problemātiska mēdz būt arī saziņa ar banku, kas izpaužas kā liela maksa par telefonsarunām, ilgs laiks, lai saņemtu atbildes uz internetbankā iesniegtiem iesniegumiem. Tāpat grūtības rada Smart-ID pieslēgšana pēc jauna telefona iegādes. Viens respondents norāda, ka banka neievēro konsekvenci kredītreitinga izvērtēšanā. Vairāki respondenti norāda, ka filiāles apmeklēšana klātienē ir problemātiska un ir iespējama tikai pēc iepriekšēja pieraksta, turklāt uz tikšanos ar banku var nākties gaidīt. Tāpat par problemātisku personas uzskata apstākli, ka skaidru naudu bez maksas izņemt var tikai ierobežotā daudzumā. Tiek norādīts arī uz apgrūtinošu piekļuvi bankomātiem, samazinātiem pārskaitījuma limitiem, paskaidrojumu nesniegšanu par konta aizvēršanas iemesliem.



10. attēls. **Patērētāju saskarsme ar problemātisku banku rīcību**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

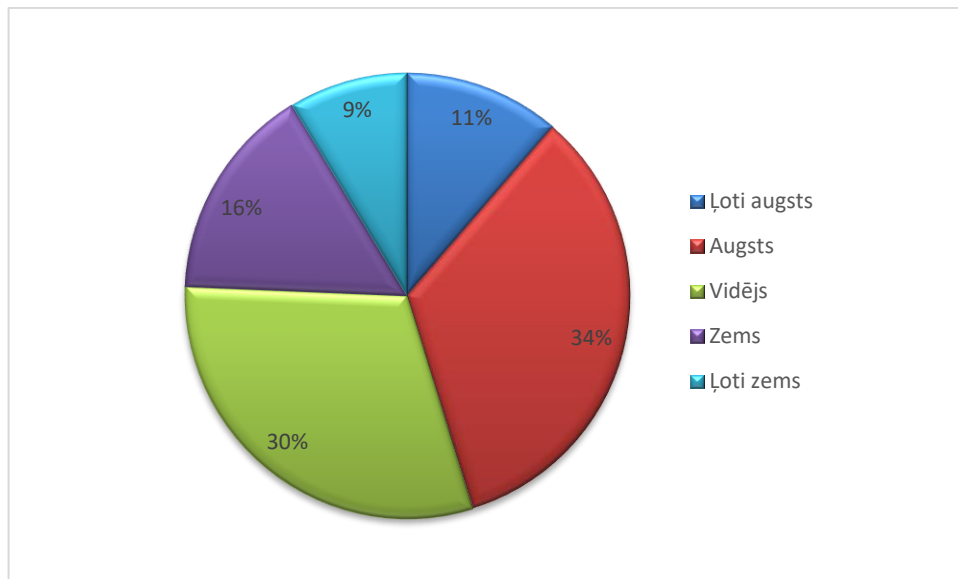
- 21 Covid-19 pandēmijas apstākļos 8 % respondentu banka, kurā persona ir klients, piedāvāja īpašus pakalpojumus vai savu atbalstu (piemēram, kredībrīvdienas). Lielākajai daļai respondentu banka piedāvāja tieši kredībrīvdienas vai atlikt kredīta maksāšanu uz vēlāku laiku. 24 % aptaujāto šāds piedāvājums vai atbalsts netika individuāli piedāvāts. Savukārt lielākā daļa respondentu, t.i., 68 %, norādīja, ka nav interesējusies vai nav informēta par šādu īpašo pakalpojumu vai atbalsta pieejamību (skatīt 11. attēlu). KP ieskatā, iegūtie dati varētu liecināt, ka lielākajai daļai respondentu īpašie banku pakalpojumi un atbalsts Covid-19 pandēmijas laikā nebija nepieciešams, līdz ar to netika izrādīta interese par šādu pakalpojumu pieejamību.



11. attēls. **Bankas piedāvātie īpašie pakalpojumi vai atbalsts Covid-19 pandēmijas apstākļos**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

- 22 Patērētāju uzticības līmenis bankām COVID-19 pandēmijas apstākļos variē (skatīt 12. attēlu). 25 % respondentu uzticība bankām ir zema vai ļoti zema. Lielāka daļa jeb 45 % respondentu ir ar augstu vai ļoti augstu uzticību savai bankai. Savukārt 30 % aptaujāto uzticības līmenis bankai ir vidējs. Šos datus varētu būt ietekmējuši personu norādītie fakti, piemēram, pakalpojumu cenu palielināšana un neveiksmīga saziņa ar banku.



12. attēls. **Uzticības līmenis bankām COVID-19 pandēmijas apstākļos**

Avots: KP veiktās aptaujas rezultātu apkopojums

SECINĀJUMI

1. Banku klienti Covid-19 pandēmijas apstākļos ir veiksmīgi izmantojuši banku attālinātos pakalpojumus, un šajā laika periodā pārorientēšanās uz citu banku vai nebanku pakalpojumu sniedzējiem nav palielinājusies. Līdz ar to, KP ieskatā, Covid-19 pandēmijas apstākļi nav būtiski ietekmējuši banku klientu (privātpersonu) mobilitāti. Tomēr svarīgākais faktors, ko patērētāji ņemtu vērā, šobrīd mainot banku, ir internetbankas un bankas mobilās aplikācijas iespējas un lietošanas ērtums. Tas nozīmē, ka patērētājiem ir svarīgi, ka banka ir vienkārši sasniedzama attālināti.
2. Bankas jau vairāku gadu garumā realizē stratēģiju, lai veicinātu klientus mainīt paradumus, t.i., izmantot banku pakalpojumus attālināti. Ņemot vērā, ka lielākoties attālinātā saziņa ar banku ir bijusi veiksmīga, kā arī neapmierinātība ar banku attālināti sniegtajiem pakalpojumiem bija zema, KP uzskata, ka banku īstenotā stratēģija ir bijusi veiksmīga un bankas spēj apmierināt klientu prasības pēc attālinātās apkalpošanas. Līdz ar to pandēmija nav negatīvi ietekmējusi personu iespējas saņemt banku pakalpojumus.
3. Aptaujas rezultāti liecina, ka patērētāji seko līdzī banku piedāvājumiem un ir gatavi mainīt banku gadījumā, ja cita banka izsaka labāku piedāvājumu vai esošā banka neapmierina personas prasības. Tomēr nemainīgs paliek faktors, ka patērētāju izvēli ietekmē augstās izmaksas par bankas maiņu. Atbilstoši 2017.–2018. gadā veiktajai tirgus uzraudzībai, izmaksas ir ievērojami augstākas, ja bankā persona ir nodibinājusi kredītsaistības, un

- tādā gadījumā mainīt banku ir ievērojami dārgāk. Vienlaikus minētais liecina, ka patērētājiem, izvēloties banku, kurā uzņemties kredītsaistības, ir būtiski pievērst uzmanību tam, kādas izmaksas potenciāli veidotos, ja būtu nepieciešams banku mainīt.
4. KP secina, ka Covid-19 pandēmijas laikā bankas ir veikušas izmaiņas banku cenrādī, piemēram, par bankas konta apkalpošanu, paskaitījumiem uz ārzemēm, skaidras naudas izņemšanu, maksājuma kartes izmantošanu. Tomēr, tā kā cenu pieaugums, visticamāk, ir nebūtisks, tas nav ietekmējis banku klientu mobilitāti.
 5. Patērētāji par problemātisku uzskata to, ka banka daļu pakalpojumu nenodrošina attālināti, līdz ar to Covid-19 pandēmijas apstākļos patērētājiem ir ierobežota atsevišķu pakalpojumu pieejamība, ja klients vēlas izvairīties no klātienas vizītes bankā. KP ieskatā, minētais tomēr neierobežo banku klientu mobilitāti, jo tirgū starp bankām par kvalitatīvu pakalpojumu nodrošināšanu pastāv pietiekama konkurence un neapmierināts patērētājs var izvēlēties banku, kas piedāvā augstas kvalitātes pakalpojumus, t.sk. lielāko daļu pakalpojumu nodrošina attālināti.
 6. Kaut arī informācija par banku īpašajiem pakalpojumiem un atbalstu Covid-19 pandēmijas laikā publiski bija pieejama, banku klienti lielākoties neizrādīja par tiem interesi. Savukārt atsevišķos gadījumos personām atbalsts tika piedāvāts individuāli. Ņemot to vērā, KP ieskatā, nepieciešamības gadījumā bankas Latvijā ir gatavas saviem klientiem nodrošināt atbalstu vai īpašos piedāvājumus, piemēram kredīta maksājumu atlikšanas veidā.
 7. Covid-19 pandēmijas apstākļos patērētāju uzticība bankām lielākoties ir vidēja, augsta vai ļoti augsta, savukārt ceturtdaļa respondentu ir ar zemu vai ļoti zemu uzticību bankām. Neapmierinātību ar banku sniegtajiem pakalpojumiem varētu būt ietekmējusi personu norādītā problemātika, piemēram, Covid-19 pandēmijas laikā paaugstinātās cenas par banku pakalpojumiem vai neveiksmīga komunikācija ar banku.

Pateicība

Konkurences padome pateicas personām, kas sniedza atbildes uz aptaujas jautājumiem.

Sabiedrības līdzdalības iespējas

Anonīmas ziņošanas iespēja Konkurences padomes interneta vietnē:

<http://www.kp.gov.lv/lv/tipoffs>

Informēt Konkurences padomi par iespējamiem pārkāpumiem vai saņemt konsultāciju iespējams gan klātienē (iepriekš piesakoties), gan telefoniski (arī neatklājot savu identitāti).

Konkurences padome

Brīvības 55, 2.korp.,

Rīga, LV-1010,

Tālrunis: +371 67282865

Fakss: +371 67242141

E-pasts: konkurence@kp.gov.lv

www.kp.gov.lv



[@KPgovLV](https://twitter.com/KPgovLV)



[Konkurences padome](https://www.facebook.com/Konkurences.padome)



[Latvijas Konkurences padome](https://www.linkedin.com/company/Latvijas-Konkurences-padome)



[Konkurences padome](https://www.youtube.com/Konkurences.padome)