

DISKUTĒJAM PAR AKTUĀLO NOVADĀ UN VALSTĪ



Gaidījām konkrētu palīdzību

Kādreiz Madona bija banku pilsēta, tajā darbojās piecu banku filiāles. Diemžēl, kopš slēgta pēdējā no tām — *SEB*, vairs nav nevienas. Pagājušā gada augustā Madonā *Swedbank* klātienēs konsultācijas sākās kā pilotprojekts, un toreiz tās notika vienu reizi nedēļā — piektdienās. Tagad situācija ir mainījusies — iedzīvotāji pakalpojumus var saņemt divas reizes nedēļā.



— Manuprāt, tomēr Madonas novads ir gana liels un plašs, tāpēc domāju, ka vajadzētu būt kaut vienai bankas filiālei, kur klienti varētu vērsties pēc palīdzības un reāli sākotnēji nepieciešamos jautājumus. Šobrīd ir izveidoti šie pakalpojumu punkti gan *SEB*, gan *Swedbank*. Tas, no vienas puses, ir ļoti labi, bet tur nevar saņemt visus pakalpojumus, kā tas ir filiālēs, — spriež madoniete **Eva Bērziņa** (attēlā) un dalās savā pieredzē.

— No personiskās pieredzes saku, ka vismaz savā gadījumā es tur vajadzīgo palīdzību nesaņēmu. Proti, meitai tuvojās 16 gadu jubileja, un mēs gribējām viņai *Swedbank*, kuras kliente esmu, izveidot atsevišķu kontu, lai viņa pati varētu ar to darboties. Mēģinājām to izdarīt internetbankā. Diemžēl neizdevās, tāpēc nolēmām lūgt palīdzību *Swedbank* klātienēs klientu apkalpošanas vietā, kas atrodas Madonā, Saieta laukumā 2a (Madonas biznesa attīstības centra telpās). Tas bija vēl pagājušajā gadā, kad šis pakalpojumu punkts bija atvērts vienu dienu nedēļā — piektdienā līdz pulksten 15. Tā sanāca, ka uz turieni devāmies neilgi pirms darba laika beigām. Pirms mums bija izveidojusies rinda. Pacietīgi gaidījām savu kārtu. Dzirdēju, ka senioriē gados, kas bija ieradusies ar pavadoni, pirms mums bija kaut kādas problēmas ar pilnvaru, un viņai ieteica doties uz tuvāko *Swedbank* filiāli Jēkabpilī. Līdzīgu atbildi saņēma arī pārējie pirms mums rindā esošie.

Kad pienāca mūsu kārtā, mums ieteica kontu atvērt attālināti internetbankā vai doties uz Jēkabpils filiāli. Bijām gaidījušas, ka saņemsim konkrētu palīdzību, kā kontu izveidot, diemžēl... Var jau būt, ka darbalaiķis gāja uz beigām vai bija kāds cits iemesls, taču nepieciešamo palīdzību nesaņēmām.

Tā arī līdz kontā izveidei neesam tikusās. Kaut kā to izdarīt internetbankā nemākam. Arī uz *Swedbank* filiāli Jēkabpilī nav sanācis aizbraukt, jo autobusu satiksme ir ļoti neizdevīga — tā, lai no rīta aizbrauktu un pēc tam normāli tiktu mājās. Jautājums par kontu atvēršanu mums it kā jau nav tik steidzams, bet dienaskārtībā tas ir. Varbūt mēģināsim aiziet vēlreiz uz šo klientu apkalpošanas punktu. Tīri intereses pēc — vai arī šoreiz konkrētu palīdzību nesaņemsim. Varbūt mēģināšu atvērt caur internetbanku. Tur palīdzību sniedz virtuālais asistents, bet es maksīgajam intelektam īpaši neuzticos. Var, protams, pēc palīdzības vērsties un zvanīt *Swedbank* klientu konsultāciju centram, bet, manuprāt, labāk visu izrunāt un izdarīt konkrēti uz vietas, ja jau reiz šeit ir izveidota klātienēs klientu apkalpošanas vieta.

Ikdienā man kā grāmatvedei ar bankas pakalpojumiem internetbankā sanāk saskarties teju vai katru dienu. Tur viss ir kārtībā. Saziņa normāla. Esmu apmierināta.

BAIBA MIGLONE

MAF Projektu finansē Mediju atbalsta fonds no Latvijas valsts budžeta līdzekļiem.

Par pielikuma "Diskutējam par aktuālo novadā un valstī" saturu atbild SIA "Lai raksts STARS". #SIF_MAF2026

Svarīgākais nav filiāļu skaits, bet iespēja saņemt pakalpojumus

ZANE BIKOVSKA

— Banku pakalpojumu pieejamība Latvijas reģionos pēdējos gados ir būtiski mainījusies. Ja agrāk to primāri saistīja ar filiāļu tīklu, tad šobrīd lielākā daļa ikdienas pakalpojumu ir pieejama attālināti — internetbankā, mobilajās lietotnēs, pa tālruni vai videokonsultācijās. Tas nozīmē, ka daudziem klientiem bankas pakalpojumi faktiski ir pieejami ātrāk un ērtāk nekā iepriekš, — skaidro Latvijas Finanšu nozares asociācijas valdes priekšsēdētājs **ULDIS CĒRPS**, norādot — vienlaikus ir skaidrs, ka pieejamības jautājums nav vienāds visām klientu grupām.

Digitālie risinājumi labi strādā iedzīvotājiem un uzņēmumiem, kas tos aktīvi izmanto, taču daļai sabiedrības — īpaši senioriem, cilvēkiem ar ne tik labām digitālajām prasmēm vai klientiem sarežģītākās dzīves situācijās — joprojām reizes ir svarīga iespēja saņemt skaidrojumus un praktisku palīdzību klātienē. Tādēļ banku pakalpojumu pieejamība reģionos jāvērtē ne tikai pēc filiāļu skaita, bet arī pēc tā, vai klientam ir reāla iespēja saņemt sev saprotamu un vajadzībām atbilstošu pakalpojumu. Bankas nemītīgi strādā, lai savus digitālos pakalpojumus uzlabotu.

— **Filiāļu slēgšana ir neatgriezeniska tendence?**

— Filiāļu tīkla samazināšanās nav tikai Latvijas parādība — tā ir plašāka Eiropas un pasaules finanšu nozares tendence, ko nosaka klientu paradumu maiņa un strauja pakalpojumu digitalizācija. Lielākā daļa ikdienas maksājumu, konta pārvaldība un daudzi citi pakalpojumi šobrīd tiek veikti attālināti, un filiāļu apmeklējumu skaits ir būtiski samazinājies. Tradicionālas pilna servisa filiāles ar plašu pakalpojumu klāstu visās lielākajās apdzīvotās vietās, visticamāk, agrākajā apjomā neatgriezīsies. Taču ir iespējami dažādi elastīgāki risinājumi — klientu apkalpošanas punkti, konsultācijas pēc pieraksta, videokonsultāciju telpas, sadarbība ar pašvaldībām, finanšu pratības atbalsts un citi modeļi.

— **Raksturojiet galvenos iemeslus, kāpēc bankas tur-**



Uldis Cērps norāda, ka digitālie risinājumi un klātienēs atbalsts nav pretstatī — tie viens otru papildina. Publicitātes foto

pina samazināt savu fizisko klātbūtni!

— Galvenais iemesls tam ir klientu paradumu maiņa. Ikdienas bankas pakalpojumi arvien biežāk tiek izmantoti digitāli, un filiāļu apmeklējumu skaits ir būtiski sarucis. Klienti paši izvēlas ātrākus un ērtākus risinājumus — mobilās lietotnes, internetbanku, attālinātu līgumu noslēgšanu, videokonsultācijas. Otrs faktors ir efektivitāte. Filiāļu uzturēšana ir saistīta ar nozīmīgām izmaksām — telpām, drošību, personālu, infrastruktūru. Ja apmeklētāju skaits ir neliels, šādu filiāļu uzturēšana kļūst ekonomiski grūti pamatojama, īpaši ņemot vērā, ka bankām vienlaikus jāinvestē kiberneti- šībā, digitālajos risinājumos,

dokumentu sagatavošanu. Taču ir situācijas, kurās klientam nepieciešama padziļināta konsultācija, sarežģītāks finanšu risinājums vai individuāla saruna ar speciālistu. Šādos gadījumos klientu apkalpošanas centrs nevar aizstāt pilna servisa filiāli, ja tajā nav pieejams attiecīgās kompetences darbinieks vai iespēja piesaistīt speciālistu attālināti.

— **Jūs piekritat apgalvojumam, ka banku sistēma kļūst efektīvāka, bet cilvēkiem mazāk pieejama?**

— Šāds apgalvojums nav korekts. Banku sistēma noteikti kļūst efektīvāka — pakalpojumi ir ātrāki, digitāli pieejami jebkurā laikā, daudzi procesi ir vienkāršoti, un klientiem vairs nav jāapmeklē banka tādu jau-

„Galvenais iemesls pārmaiņām ir klientu paradumu maiņa.”

krāpšanas novēršanā, regulējumu izpildē un klientu datu aizsardzībā. Trešais faktors ir pašu pakalpojumu rakstura maiņa. Daudzus pakalpojumus, kuru dēļ cilvēki agrāk devās uz filiāli, šobrīd iespējams saņemt attālināti. Savukārt sarežģītākiem jautājumiem aizvien biežāk tiek izmantotas specializētas konsultācijas, nevis klasiskās filiāles apmeklējums bez iepriekšējas sagatavošanās.

— **Pastāv bažas, ka klientu apkalpošanas centri nevar pilnībā aizstāt filiāli.**

— Klientu apkalpošanas centri klasisku filiāli var ļoti labi aizstāt daudzos ikdienas jautājumos: palīdzēt ar kontu izmantošanu, digitālo rīku lietošanu, kartēm, pamatpakalpojumiem, konsultāciju pieiešanu vai

tājumu dēļ, kurus var atrisināt dažu minūšu laikā pa tālruni. Bet, ja cilvēks digitālos rīkus nelieto, nejutās tajos droši vai nesaprot, kā risināt konkrētu situāciju, tad piedāvātais digitālais pakalpojums viņam var nebūt praktiski lietojams. Šajā ziņā daļai sabiedrības pāreja uz apkalpošanu digitālajā vidē var radīt atveseņātības sajūtu. Tādēļ pareizāk būtu teikt banku sistēma kļūst efektīvāka, bet sabiedrībai kopumā jāpalīdz dažām cilvēku grupām tikt līdzi pārmaiņām. Tas nozīmē gan digitālo prasmju stiprināšanu, gan skaidru informāciju klientiem, gan atbalsta mehānismus, kuriem nepieciešama personiskā palīdzība.

— **Kā nodrošināt līdzsvaru starp banku pakalpojumu**

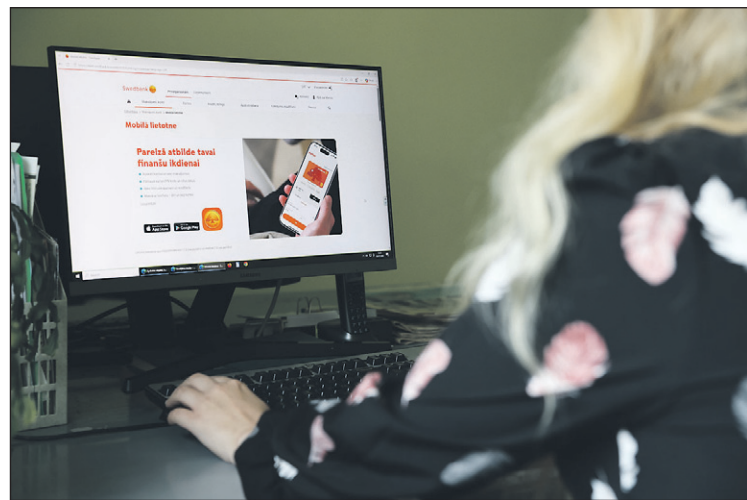
Negribētu piedzīvot, ka konsultants ir tikai robots

IVETA ŠMUGĀ

Banku filiāļu slēgšana radija vairākas problēmas, ko īpaši izjuta cilvēki, kas paļaujas uz klātienēs pakalpojumiem.

Lielākās problēmas ir grūtāka piekļuve pakalpojumiem, jo cilvēkiem lauku reģionos vai mazpilsētās ir jāmēro lielāki attālumi, lai apmeklētu tuvāko filiāli. Arī vecāka gadagājuma cilvēkiem, kam nav datora, moderna telefona, kas neizmanto mobilās lietotnes un internetbanku, ir grūtāk veikt ikdienas finanšu darījumus. No visiem ir pieejams internets, nav arī pietiekamu digitālo prasmju, lai izmantotu attālinātos banku pakalpojumus. Laisaņemtu personiskās konsultācijas sarežģītākos jautājumos, piemēram, par kredītiem, investīcijām, klienti bieži dod priekšroku klātienēs sarunām, nevis dokumentu lasīšanai vai sarunai ar robotu.

Uz jautājumu par to, kā veido sadarbību ar bankām, Murmastienes pagasta zemnieku saimniecības "Zīles" saimnieks Ivars Grudulis atzīst: — Tajās visās banku digitālajās lietās tieku galā, jo man ir labi palīgi. Man ir savs cilvēks, kas to visu dara. Tad, kad pašam bija beidzies *Smart-ID* lietošanas termiņš, pašam at-



Ir lietas, ko attālināti saziņā ar banku e-vidē tomēr neizdodas atrisināt. Foto — AGRIS VECKALNIŅŠ

jauošana neizdevās, palīdzēja paziņa. Protams, tie, kam ar to visu jāstrādā ikdienā, ātri *piešaujas*, jo nav jau variantu; bet ir situācijas, kad ir nepieciešama konsultanta palīdzība. No Murmastienes ir jādodas uz Jēkabpili, tagad dzirdu, ka ir klientu konsultants arī Madonā. Ja ir jāslēdz kredītlīgumi, tad ar *normāliem kantoriem* to visu var izdarīt attālināti, bet bieži vien, kad vajag saņemt atbildes uz neskaidriem jautājumiem, nevienam nomainīt kodu kalkulatoru, brauc uz *Swedbank* centrālo ofisu, tur nevarēja mani apkalpot — kodu dīes, es labāk gribētu sarunu ar dzīvu cilvēku.

Zemniekiem arī ir pietiekami daudz darījumu ar bankām, un labi, ja visas sistēmas strādā. Arī bez skaidras naudas nevar iztikt, Murmastienei tuvākais bankomāts atrodas Varakļānos, un brauciens uz pilsētu ir jāieplāno. SIA "Lāja" valdes priekšsēdētājs Jānis Pušmucāns atzina, ka laikā, kad reģionos un arī Madonā banku filiāles slēdzas, bija problēmas: — Kaut kāds *bardaks*. Reiz bija situācija, kad vajadzēja nomainīt kodu kalkulatoru, brauc uz *Swedbank* centrālo ofisu, tur nevarēja mani apkalpot — kodu kalkulatorus nomainot. Citus jautājumus var nokārtot, kodu

Klientu apkalpošanas vietas pieprasītas

AGRITA NUSBAUMA-KOVALEVSKA

Pēdējo gadu laikā vairākas bankas ir slēgušas savas filiāles Latvijas reģionos, tostarp arī Madonā, mainot klientu apkalpošanas modeli un arvien vairāk pakalpojumu pārcelot uz digitālo vidi. Lai gan pastāvīgās banku filiāles pilsētā vairs nav pieejamas, iedzīvotājiem joprojām tiek nodrošināta iespēja saņemt klātienēs konsultācijas un atsevišķus finanšu pakalpojumus speciāli izveidotajos klientu apkalpošanas centros. Šie centri darbojas divas reizes nedēļā, sniedzot iedzīvotājiem iespēju saņemt profesionālu atbalstu un risināt finanšu jautājumus arī bez pastāvīgas bankas filiāles.

Tomēr banku filiāļu slēgšana ir būtiski ietekmējusi finanšu pakalpojumu pieejamību, īpaši senioriem, cilvēkiem ar ierobežotām digitālajām prasmēm un attālakā

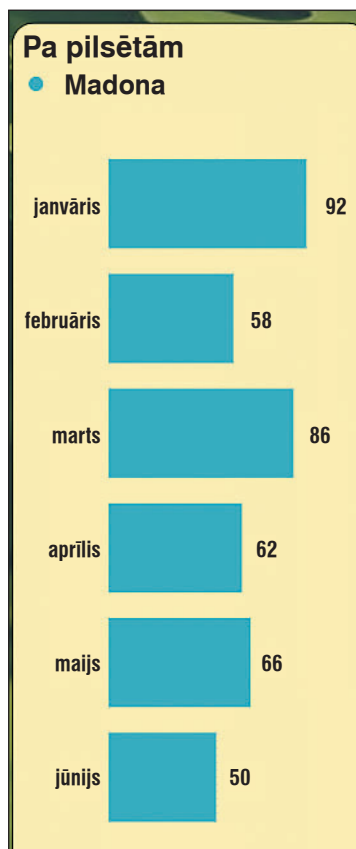
teritoriju iedzīvotājiem.

Istenojot Saeimā pieņemtas izmaiņas Kredītiestāžu likumā, kas paredz sistemiski nozīmīgām bankām nodrošināt klātienēs pakalpojumu pieejamību reģionos, no janvāra *Swedbank* un *SEB* banka uzsākusī klientu klātienēs apkalpošanu Madonā.

— Madonā no šī gada sākuma klientu apkalpošana tiek nodrošināta divas reizes nedēļā — ceturtdienās un piektdienās. Klientu interese par klātienēs vizītēm nav liela un kritas, salīdzinot ar gada sākumu. Vienā apkalpošanas reizē satiekam 9–10 klientus. Lielākā daļa ir seniori, — atzīst Vadims Frolovs, *Swedbank* Klientu servisa pārvaldes vadītājs. — Jautājumi, ko klienti vēlas sakārtot, pārrunāt vai atrisināt, ir:

- saistīti ar attālināto bankas pakalpojumu izmantošanu vai iespēju saņemt autentifikācijas rīkus (kodu kalkulatoru vai palīdzību *Smart-ID* instalēšanā) — 42 %;
- ikdienas pakalpojumi (par konta atvēršanu, izmantošanu, konta pārskata saņemšanu) — 21 %
- maksājumi un maksāšanas līdzekļi (t. sk. karšu jautājumi) — 20 %;
- finanšu pratības un pakalpojumu konsultācijas (piemēram, par kredītiem, pensijām vai apdrošināšanu) — 11 %;
- citi jautājumi — 7 %.

79 % klientu ir digitāli aktīvi



Swedbank apmeklējuma statistika. Ilustratīvs foto

un izmanto bankas pakalpojumus attālināti.

Esam arī novērojuši, ka darbiniekiem nākas pildīt tādu kā sociālu funkciju, jo cilvēkiem gribas aprunāties, ir arī tādi klienti, kuri nāk regulāri.

kalkulatoru nevar atjaunot. Sūta uz kaut kādu Rīgas filiāli, izrādās, tur, lai apkalpotu, ir jāpierakstās rindā, bez pieraksta neņem. Esmu braucis arī uz bankas filiāli Gulbene. Jēkkurā gadījumā, kad Madonā slēdza banku filiāles, bija jābrauc uz kaimiņu pilsētām. Mēs, uzņēmēji, kam ir daudz braukšanu, varam tās apvienot ar darīšanām banku filiālēs citās pilsētās. Tiesa, dzīvojam digitālajā laikmetā, esam apguvuši, ka daudz ko saistībā ar bankām var izdarīt attālināti. Taču ko var izdarīt tie, kuriem pat datora mājās nav, un ne visiem būs iespēja sameklēt ziņošu palīgu. Tomēr ne visu var nokārtot mājās attālināti, un, lai nokļūtu bankas filiālē, daudziem tas saistās ar braukšanu līdz pilsētai, kur darbojas viņu izvēlētais bankas filiāle.

Esmu aizdomājies arī par to, kas notiktu, ja banku digitālā sistēma nedarbotos. Ir bijis, ka nedēļu nevar e-pasta vēstuli nosūtīt, jo bija visādas atrunas, piemēram, vai esat reģistrēts, vai esat pilnvarots. Saņemējs vēstuli nesaņem, gaida, bet problēmas jau būs man. Gadās, ka neiziet kāds rēķins, ir bijusi kļūda, bet beigās esmu vainīgs, ka kavēju.

Alda Jansone, Ošupes pagasta ZS "Lazdas" saimniece, atzīnī novērtēja, ka beidzot ir atjaunota iespēja vērsties pie *Swedbank*

konsultanta Madonā. — Esmu šo iespēju izmantojusi, jo negribu sarunāties ar robotu, gribu, lai tiešā sarunā kāds speciālists man paskaidro. Uz tiem jautājumiem, kas mani interesēja, Madonā pie *Swedbank* klientu konsultanta atbildi saņēmu, visu noskaidroju. Ja Madonā konsultanta nebūtu, būtu jādodas uz tuvāko filiāli Rēzeknē. Ar internetbanku protu strādāt, rēķinus pati kārtāju. Taču, ja man kaut kas vajadzīgs, kur neorientējos, tam ir jaunāki, digitālās informācijas lietās gudrāki cilvēki. Man savos gados tomēr gribas strādāt citādāk, jo tagad ar visiem *smartiem* viss ir tā sarežģījies, arī atskaites lauksaimniecībā. Jauna, protams, jau viss ir viegli un *forši*, viņiem ir projekti, pierasts, ka lielu daļu lietu var nokārtot, izmantojot lietotnes mobilajā telefonā. Novērtēju, ka man ir kompetents cilvēks, kas palīdz.

It kā jau viss ir sakārtots, lai, atverot savas bankas mājaslapu, nepieciešamo varētu izdarīt attālināti. Taču gados vecāki cilvēki baidās, ka kaut ko izdarīs nepareizi, pie pirmās neveiksmes jau kļūdas iesākt darbu bankas mājaslapā beidz.

Cilvēki jau ir aizmirsuši, ka kādreiz arī Lubānā bija bankas pakalpojumi. Viss ir optimizēts, samazināts līdz minimumam. Labi, ka vismaz bankomāts ir Lubānā.

pieieikšanās vietnē *se.lv/rezervacija* vai zvanot uz tālruni 26668777.

SEB bankas privātpersonu un mazo un vidējo uzņēmumu apkalpošanas vadītājs Uģis Cielēns pastāstīja: — *SEB* bankas klātienēs pakalpojumu sniegšanas vietu Madonā 2026. gada pirmajā pusē kopumā ir apmeklējuši 430 iedzīvotāji. Biežākas iemesls, kādēļ klienti vērsās klātienē, ir jautājumi, citos ikdienas pakalpojumu jautājumos. Ievērojami — šis tikšanās vietas nav pielīdzināmas filiālēm. Nemot vērā, ka pakalpojumu klāsts ir ierobežots, iedzīvotāji aicināti negaidīt noteikto pieņemšanas dienu un sazināties ar banku jau iepriekš, lai pārliecinātos, vai interesējošo jautājumu nevar sakārtot attālināti, vai tomēr jādodas uz filiāli, kas var nodrošināt pilnu pakalpojumu klāstu.

Klātienēs apkalpošanas vieta atrados Saieta laukumā 2a, un apmeklētājus pieņem ceturtdienās no pulksten 9 līdz 17 (ar pusdienu pārtraukumu no pulksten 12 līdz 13) un piektdienās no pulksten 8 līdz 16 (ar pusdienu pārtraukumu no pulksten 12 līdz 13). Tāpat Madonā, Saieta laukumā 2a pieejamas arī *SEB* bankas klātienēs konsultācijas pirmdienās un otrdienās no pulksten 9 līdz 17 (pusdienu pārtraukums no pulksten 12 līdz 13). Iepriekšēja