**Kas antras „Luminor“ naujas klientas sąskaitą atsidaro internetu**

**Bankas „Luminor“ pirmasis iš didžiųjų Lietuvos bankų pasiūlė naujus klientus identifikuoti ir atidaryti jiems sąskaitas internetu, fiziškai neatvykstant į klientų konsultavimo centrus. Pirmąjį šių metų ketvirtį šalyje 48 proc. banko naujų klientų jais tapo nuotoliniu būdu, paslauga naudojasi ir 80-mečiai.**

Naujo kliento sąskaitos atidarymas ilgą laiką buvo viena iš nedaugelio Lietuvos finansų rinkoje likusių neskaitmenizuotų paslaugų, nes priimdami naują klientą bankai privalo patvirtinti jo tapatybę paprašydami parodyti asmens dokumentą.

„Baltijos šalyse bankai yra pažangūs finansinių paslaugų skaitmenizavimo srityje, tačiau visų paslaugų perkėlimo į skaitmeninę erdvę greitį dažnai pristabdo itin griežta finansų rinkos priežiūros institucijų kontrolė. Nepaisant to, mes, matydami žmonių poreikį ir įprotį kuo daugiau paslaugų gauti internetu, pasitelkėme kelias šiuolaikines technologijas ir radome visiškai saugų bei patogų būdą priimti klientus nuotoliniu būdu. Dabar tapti mūsų klientu užtrunka tiek pat ar net trumpiau nei išsirinkti ir užsisakyti, pavyzdžiui, virdulį iš el. parduotuvės. Būtent to ir nori šiuolaikinis vartotojas“, – sako „Luminor“ banko pardavimų direktorė Lietuvoje Giedrė Blazgienė.

Lietuvoje ir Latvijoje naujų klientų priėmimas internetu „Luminor“ banke pradėtas įgyvendinti nuo 2020-ųjų balandžio, o Estijoje – nuo spalio. Šia paslauga iki praėjusių metų pabaigos Lietuvoje ir Latvijoje pasinaudojo daugiau nei penktadalis naujų klientų, Estijoje – ketvirtadalis.

Šių metų pirmojo ketvirčio rezultatai rodo, kad nuotolinės banko paslaugos tampa vis populiaresnės. Internetu sąskaitą „Luminor“ banke atsidarė 48 proc. visų naujų klientų Lietuvoje. Latvijoje prisijungimą nuotoliniu būdu pasirinko 41 proc. naujų klientų, Estijoje – 60 proc.

„Vidutinis šia paslauga besinaudojančių asmenų amžius Lietuvoje – 33 metai. Tačiau internetu naujais klientais noriai tampa įvairiausio amžiaus žmonės – tarp tokių klientų turime ir perkopusių 80 metų ribą, ir netgi sulaukusių 90-ies metų. Šiuo aspektu Lietuva išsiskiria Baltijos šalyse. Latvijoje internetu atsidaryti sąskaitą renkasi jaunesni nei 70 m. asmenys, o Estijoje – jaunesni nei 60 metų klientai“, – pasakoja G. Blazgienė.

Nauju banko klientu internetu norintis tapti asmuo visų pirma turi prisijungti prie tam skirto „Luminor“ polapio naudodamasis „Smart-ID“ arba mobiliuoju parašu ir užpildyti specialią formą su savo duomenimis. Tada su juo vaizdo skambučiu susisiekia „Luminor“ konsultantas, kuris paprašo parodyti asmens tapatybės kortelę ir užduoda tapatybę patvirtinančius klausimus. Po to klientui yra atsiunčiama el. sutartis, kurią asmuo pasirašo naudodamasis „Smart-ID“ arba mobiliuoju parašu.

Įsigalint banko klientų aptarnavimui nuotoliniu būdu „Luminor“ taip pat stiprina klientų aptarnavimo skyriaus pajėgumus – didina darbuotojų skaičių, tobulina pokalbių programėlę, nuotoliniu būdu aktyvuoja mokėjimo korteles ir diegia kitus internetinius sprendimus.

**Apie „Luminor“**

„Luminor“ yra trečias pagal dydį finansinių paslaugų teikėjas Baltijos šalių bankininkystės rinkoje, 2020 m. gruodžio 31 d. turėjęs 16,1 proc. indėlių ir 17,2 proc. paskolų rinkos dalį. Daugiau nei 2300 „Luminor“ darbuotojų aptarnauja 900 000 klientų. 1 lygio kapitalo pakankamumo (CET1) koeficientas yra 22,4 proc., o akcinis kapitalas sudaro 1,7 mlrd. eurų.

**Kontaktai žiniasklaidai:**

Greta Jankaitytė

Mob. tel: +370 61273440

greta.j@coagency.lt