

Рига

11 октября 2021 года

### **Обслуживание клиентов в филиалах банка будет осуществляться в соответствии с требованиями эпидемиологической безопасности**

С 11 октября банковские услуги непосредственно в филиалах банков будут предоставляться по предварительной записи лицам, имеющим действующий сертификат Covid-19, подтверждающий факт вакцинации или перенесенной болезни. Соответствующий сертификат необходимо будет предъявить вместе с удостоверяющим личность документом перед посещением филиала. Такой порядок установлен в соответствии с принятыми правительством решениями о введении режима чрезвычайной ситуации и порядком, в котором обеспечивается выполнение требований эпидемиологической безопасности с целью снижения рисков заболевания Covid-19.

Чтобы минимизировать риски заражения как для сотрудников банка, так и для самих клиентов, банки призывают всех клиентов максимально использовать возможности дистанционного обслуживания, такие как интернет-банк, мобильное приложение, общение по телефону или электронной почте, видеоконсультации, а также помощь виртуального помощника и чата.

В некоторых исключительных случаях, которые будут определяться каждым банком индивидуально (например, в неотложных ситуациях, когда у лица нет возможности решить свой вопрос дистанционно), можно будет организовать очную встречу, согласовав ее со своим банком в индивидуальном порядке и соблюдая все требования эпидемиологической безопасности.

На сегодняшний день банки уже более 90% своих повседневных банковских услуг предоставляют дистанционно, обеспечивая высокий уровень сервиса для каждого клиента. В свою очередь клиенты с сертификатами о вакцинации или перенесенном заболевании Covid-19 по-прежнему смогут посещать филиалы банка по предварительной записи, поскольку все сотрудники банка, задействованные в обслуживании клиентов, будут соответствовать нормативным требованиям.

Поскольку некоторые банкоматы находятся в помещениях торговых центров, их доступность зависит от часов работы центров, которые будут изменены в связи с введением режима чрезвычайной ситуации, а также от ограничения потока посетителей, включая требование наличия действующего сертификата Covid-19.

Поэтому призываем клиентов своевременно планировать необходимость внесения и снятия наличных денежных средств в банкоматах, а также следить за актуальной информацией по организации потока посетителей в торговых центрах и выбирать

доступные себе банкоматы, Одновременно напоминаем о возможностях снятия наличных в местах торговли, предлагающих данную услугу с соблюдением вышеупомянутых условий.

В случае возникновения вопросов просим клиентов обращаться в свой банк, который оценит индивидуальную ситуацию каждого клиента и предложит оптимальное решение.

Сабине Спурке

Эл. почта: [sabine.spurke@financelatvia.eu](mailto:sabine.spurke@financelatvia.eu)

Тел. +371 20604166

Руководитель коммуникации

Ассоциация финансовой отрасли