

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
BANKININKYSTĖS IR INVESTICIJŲ KATEDRA**

EVALDAS OBELIENIUS

**MAŽŲ BANKŲ VEIKLOS GALIMYBIŲ LIETUVOS
RINKOJE VERTINIMAS**

Magistro baigiamasis darbas

Vadovė

doc. dr. J. Kartašova

VILNIUS, 2013

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
BANKININKYSTĖS IR INVESTICIJŲ KATEDRA

**MAŽŲ BANKŲ VEIKLOS GALIMYBIŲ LIETUVOS
RINKOJE VERTINIMAS**

Finansų rinkų magistro baigiamasis darbas

Studijų programa 621L10009

Vadovė

(parašas) doc. dr. J. Kartašova

2013 04

Recenzentas

(parašas)

2013 04

Atliko

FRmns1-01 gr. stud.

(parašas) Evaldas Obelienius

2013 04 18

VILNIUS, 2013

TURINYS

TURINYS.....	3
PRIEDAI.....	4
LENTELĖS.....	5
PAVEIKSLAI.....	6
ĮVADAS.....	7
1. MAŽŲ BANKŲ VEIKLOS GALIMYBĖS LIETUVOJE.....	9
1.1. Bankinis sektorius Lietuvoje. Mažo banko sąvoka.....	9
1.2. Bankų vykdoma ūkinė-komercinė veikla ir jos bruožai.....	11
1.3. Bankų veikloje išskylančios rizikos ir jų valdymas.....	13
1.4. Mažų bankų efektyvaus veikimo rinkoje modelis.....	17
1.4.1. Mažų bankų kreditavimo elgsenos ypatumai.....	17
1.4.2. Mažų bankų elgsena pritraukiant indėlius.....	21
2. MAŽŲ BANKŲ VEIKLOS GALIMYBIŲ LIETUVOS RINKOJE VERTINIMO METODOLOGIJA.....	25
2.1. Tyrimo hipotezių formulavimas ir metodų pasirinkimo pagrindimas.....	25
3. MAŽŲ BANKŲ VEIKLOS GALIMYBIŲ LIETUVOS RINKOJE VERTINIMO REZULTATAI	30
3.1. Mažų bankų veiklos efektyvumo Lietuvoje vertinimas.....	30
3.1.1. Pagrindinių mažų Lietuvos bankų rodiklių analizė.....	30
3.1.2. Banko veiklos riziką ribojančių normatyvų vykdymas.....	34
3.1.3. AB Ūkio banko veiklos įtaka Lietuvos bankiniam sektoriui.....	38
3.2. Komercinių bankų poreikio klientams Lietuvos rinkoje tyrimas.....	40
3.3. Informacijos paplitimo Lietuvos visuomenėje šaltiniai, susiję su bankų veikla.....	43
3.4. Bankų teikiamų paslaugų poreikio klientams Lietuvos rinkoje vertinimas.....	44
3.5. Bankų veiklos sričių vertinimas.....	46
IŠVADOS IR SIŪLYMAI.....	53
LITERATŪRA.....	55
ANOTACIJA.....	60
ANOTATION.....	61
SANTRAUKA.....	62
SUMMARY.....	63
PRIEDAI.....	65

PRIEDAI

1 PRIEDAS	Lietuvos komercinių bankų vertinimo anketa.....	66
2 PRIEDAS	Lietuvos komercinių bankų vertinimo anketos rezultatai	69
3 PRIEDAS	Mažųjų bankų indėlių kitimo dinamika 2009-2012 metų laikotarpiu.....	71
4 PRIEDAS	Pagrindinių bankų sektoriaus rodiklių kaita.....	72

LENTELĖS

1 lentelė. Bankų veiklos riziką ribojančių normatyvų vykdymas 2012 m.....	34
2 lentelė. Kapitalo pakankamumo rodiklio dinamika, 2008-2012 metai.....	35
3 lentelė. Likvidumo rodiklio dinamika, 2008-2012 metai	36
4 lentelė. Maksimalios paskolos vienam skolininkui rodiklio dinamika, 2008-2012 metai.....	36
5 lentelė. Bendros atviros pozicijos užsienio valiuta rodiklio dinamika, 2008-2012 metai	37

PAVEIKSLAI

1 pav.	Bankų pasiskirstymas rinkoje pagal valdomą turtą (laikotarpio pabaigoje, procentais).....	10
2 pav.	Palūkanų kitimo grafikas keičiantis indėlio terminui.....	23
3 pav.	Mažųjų Lietuvos bankų turto kitimo dinamika 2009-2012 m.....	30
4 pav.	Mažųjų Lietuvos bankų paskolų portfelio kitimo dinamika 2009-2012 m.....	31
5 pav.	Mažųjų Lietuvos bankų indėlių kitimo dinamika 2009-2012 m.	32
6 pav.	Indėlių pasiskirstymo dinamika 2009-2012 m. laikotarpiu mažuosiuose bankuose	33
7 pav.	Klientų bendradarbiavimo laikotarpis su jų pasirinktu banku.	41
8 pav.	Komunikacijos priemonės, kuriomis klientai gauna informaciją, susijusią su bankų veikla, teikiamomis paslaugomis ir t.t.	43
9 pav.	Komercinių bankų teikiamų paslaugų poreikis klientams.	45
10 pav.	Finansinių ir nefinansinių rodiklių įtaka atliekant banko vertinimą.	46
11 pav.	Bankų veiklos sričių reikšmingumas.....	47
12 pav.	Finansinių banko rodiklių reikšmingumo vertinimas.....	48
13 pav.	Vidaus banko rodiklių reikšmingumo vertinimas.	49
14 pav.	Su klientais susijusios banko veiklos srities vertinimas.....	50
15 pav.	Inovacinės banko veiklos srities vertinimas.....	51

IVADAS

Tyrimo aktualumas. Kiekvienoje šalyje bankinis sektorius yra išvystytas ir veikia skirtingai. Visų pirma, skiriasi pačios rinkos struktūra - veikiančių bankų skaičius, kiekvieno jų rinkos galia, - taip pat formalieji ir neformalieji bankų veiklos principai, įstatymų nustatyti reikalavimai jiems, bankų teikiamų paslaugų įvairovė ir kokybė, bankinių operacijų įkainiai ir panašiai. Šie skirtumai yra sąlygoti skirtingos šalių politinės, ekonominės, socialinės padėties ir dėl to egzistuojančių skirtingų veikiančių ar naujai įeinančių į rinką bankų veiklos galimybių.

Remiantis gausybės mokslinės literatūros autorių, tokių kaip Diamond ir Rajan (2000), Santos ir Winton (2009), Boot, Greenbaum, ir Thakor (1993), darbais pastebėta, jog skirtingi autoriai analizuoja skirtingas problemas, susijusias su mažų bankų veikla, tačiau nėra sutinkamos literatūros, kurioje būtų apibrėžtas bendras efektyvios mažų bankų veiklos bankinėje rinkoje modelis. Taip pat šiuolaikiniam bankams tampant vis universalesniais bei teikiant vis platesnį paslaugų spektrą, dažnai bankų paslaugos pradedamos vertinti kaip jų „produktai“. Tai leidžia manyti, jog Lambert R. A. (1998) suformuotas teiginys dėl nefinansinių rodiklių įtakos finansiniams rodikliams gali būti taikomas ir bankiniame sektoriuje.

Iškylanti **mokslinė problema:** kaip apibrėžti efektyvaus veikimo bankinėje rinkoje modelį bei nustatyti nefinansinių rodiklių įtaką mažų bankų veiklos galimybėms Lietuvos rinkoje?

Tyrimo tikslas: apibrėžti efektyvaus mažų bankų veikimo bankinėje rinkoje modelį ir įvertinti finansinių bei nefinansinių rodiklių reikšmingumą Lietuvos bankų klientams, kartu nustatant prioritetinių rodiklių klientams tobulinimo galimybes, reikalingas sėkmingai veiklai Lietuvos bankiniame sektoriuje.

Šiame darbe analizuojamas **tyrimo objektas** – Lietuvos rinkoje veikiančių mažų bankų veiklos analizė, nustatant jų veiklos ypatumus bei veiklos tobulinimo galimybes.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) Išanalizuoti mokslinę literatūrą mažų bankų veiklos galimybių tematika bei apibrėžti mažų bankų efektyvaus veikimo bankinėje rinkoje modelį;
- 2) Atlikti pagrindinių mažų Lietuvos bankų rodiklių analizę, įvertinant bankų prisiimamą veiklos rizikos dydį;
- 3) Atlikti tyrimą, siekiant nustatyti nefinansinių banko rodiklių įtaką Lietuvos rinkoje;
- 4) Pateikti mažų bankų veiklos galimybių bei tobulintinų bankinės veiklos sričių vertinimą

Tyrimo metodika: mokslinės literatūros analizė ir sisteminimas, pagrindinių mažų bankų rodiklių analizė Lietuvos rinkoje, anketinės apklausos metu surinktų duomenų analizė bei sisteminimas.

Pirmojoje darbo dalyje išanalizuota mokslinė literatūra bankų veiklos galimybių tobulinimo tematika bei ja remiantis apibrėžtas efektyvaus veikimo bankinėje rinkoje modelis.

Antrojoje darbo dalyje suformuluotos hipotezės, taip pat pateikiamas tyrimo metodo pristatymas autoriaus suformuluotoms hipotezėms tikrinti.

Trečiojoje darbo dalyje gauti rezultatai patvirtino pirmąją hipotezę. Mažieji Lietuvos bankai taiko mokslinėje literatūroje apibrėžtą efektyvios veiklos modelį. Dėl turimos silpnesnės derybinės pozicijos nei didieji rinkos veikėjai, mažieji bankai siekdami pritraukti papildomo kapitalo privalo siūlyti aukštesnę indėlių palūkanų normą. Tam, kad sugebėtų kompensuoti patiriamas išlaidas orientuojamasi į rizikingesnę smulkų ir vidutinį verslą teikiant paskolas (aukštesnė palūkanų norma suteiktoms paskoloms). Anketinės apklausos metu gauti rezultatai patvirtino ir antrąją hipotezę dėl nefinansinių veiksnių reikšmingos įtakos kapitalo didinimui bankiniame sektoriuje. Taip pat išanalizuotas atskirų banko veiklos sektorių reikšmingumas klientams bei tobulintinos veiklos sritys siekiant pritraukti papildomų lėšų.

Tyrimo praktinė vertė ir rezultatų taikymo sritys: darbe atliktas tyrimas aktualus ne tik mažiesiems Lietuvos bankams, nes jame analizuojamas visų bankų veiklos sričių reikšmingumo vertinimas iš bankų klientų perspektyvos, leidžiantis nustatyti prioritetines veiklos tobulinimo sritis, siekiant ne tik išlikti konkurencingais Lietuvos rinkoje, tačiau ir nustatant veiklos tobulinimo galimybes. Šiame darbe gauti rezultatai gali būti tam tikras pagrindas tolesniam ir gilesniam nefinansinių rodiklių tyrinėjimui Lietuvos rinkoje.

1. MAŽŲ BANKŲ VEIKLOS GALIMYBĖS LIETUVOJE

Kiekvienoje šalyje bankinis sektorius yra išvystytas ir veikia skirtingai. Visų pirma, skiriasi pačios rinkos struktūra - veikiančių bankų skaičius, kiekvieno jų rinkos galia, - taip pat formalieji ir neformalieji bankų veiklos principai, įstatymų nustatyti reikalavimai jiems, bankų teikiamų paslaugų įvairovė ir kokybė, bankinių operacijų įkainiai ir panašiai. Šie skirtumai yra sąlygoti skirtingos šalių politinės, ekonominės, socialinės padėties ir dėl to egzistuojančių skirtingų veikiančių ar naujai įeinančių į rinką bankų veiklos galimybių.

Bankinis sektorius - labai sudėtinga ūkinės-komercinės veiklos sritis. Jo valdymas, veiklos organizavimas reikalauja itin racionalių, toliaregiškų, kompleksinių sprendimų. Dėl šios priežasties efektyviai, pelningai veikiančio banko modelis yra bene neišsemiamą tyrimų kryptis, aktyviai nagrinėjama daugelio šalių mokslininkų. Pavyzdžiais galėtų būti Porath ir Koetter (2007), Swamy (2012), Elsinger, Lehar ir Summer (2003), Demirgüç-Kunt ir Huizinga (1999). Visgi, dažnai šia tyrimų kryptimi susidomėję mokslininkai nagrinėja bendruosius klausimus, susijusius su banko veiklos organizavimo principais, bankų veikloje pasireiškiančių rizikų valdymu, tuo tarpu bankinis sektorius, minėta, yra įvairiapusiškas, jo struktūra nevienalytė. Rinkoje bene visuomet bankinę veiklą vykdo ne vienas dalyvis ir kiekvienas jų pasižymi individualiaisiais požymiais. Jie lemia tai, jog bankų galimybės rinkoje, kartu jų veiklai reikšmingi veiklos organizavimo principai ir iškylančios rizikos yra skirtingos. Dėl šios priežasties yra naudinga tyrimų krypties analizės objektą apsibrėžti siauriau ir analizuoti, pavyzdžiui, skirtingų rūšių, į skirtingas kreditavimo formas orientuotų, skirtingomis ekonominėmis sąlygomis veikiančių bankų veiklos specifiką.

Viena itin aktualių temų šiomis dienomis – didelių ir mažų bankų veiklos specifikos, galimybių rinkoje vertinimas. Temos reikšmingumą lemia tai, jog šiuo metu dominuojančiomis laisvosios rinkos sąlygomis bankiniame sektoriuje veikiančios kredito įstaigos nuolatos konkuruoja ir nedideli bankai yra priversti nuolatos ieškoti būdų, kaip išsilaikyti rinkoje prieš kur kas finansiškai pajėgesnes kredito įstaigas. Šiems mažiems bankams yra itin aktualus jų veiklai būdingų problemų suvokimas, jų sprendimas, jiems taip pat yra svarbu atrasti su jų dydžiu susijusius privalumus bei stengtis juos kuo labiau išnaudoti. Šiame darbe, būtent, ir bus aptariamos mažų bankų veiklos galimybės, tyrimui pasirenkant konkrečios šalies, Lietuvos, rinką.

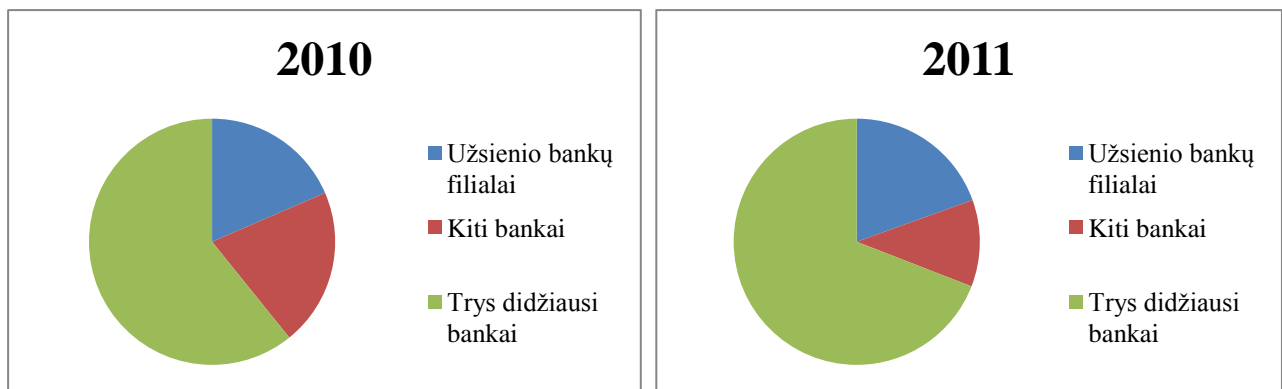
1.1. Bankinis sektorius Lietuvoje. Mažo banko sąvoka

Aukščiau aprašytam tyrimo objektui atskleisti visų pirma yra svarbu susipažinti su Lietuvoje veikiančia bankų sistema ir apsibrėžti, ką mes galime laikyti mažu banku. Lietuvos banko internetinėje

svetainėje www.lb.lt pateikiamais duomenimis, Lietuvoje rinkoje šiuo metu veikia septyni komercinių bankai:

1. AB SEB bankas;
2. „Swedbank“ AB;
3. AB DNB bankas;
4. AB „Citadele“ bankas;
5. AB bankas „FINASTA“;
6. Akcinė bendrovė Šiaulių bankas;
7. Uždaroji akcinė bendrovė Medicinos bankas.

Lietuvos banko valdybos teikiamose metinėse ataskaitose trys šių bankų – AB SEB bankas, „Swedbank“ AB bei AB DNB bankai - yra priskiriami didžiausiems Lietuvos bankams. Skirstymas yra paremtas bankų valdomo turto apimtimi. Remiantis 2011 m. ataskaita, 2010 m. šie bankai pagal valdomą turtą užėmė 60,8% rinkos, 2011 m. – 69,1% rinkos (1 paveikslas).



Šaltinis: Lietuvos banko valdybos 2011 m. ataskaita

1 pav. **Bankų pasiskirstymas rinkoje pagal valdomą turtą (laikotarpio pabaigoje, procentais).**

Lietuvos banko teikiamose finansinio stabilumo apžvalgose yra pateikiamas ir kitoks Lietuvoje veikiančių komercinių bankų skirstymas, o būtent – jų skirstymas į pirmosios (aukščiau pateiktame sąraše numeriais 1-3 pažymėti bankai) ir antrosios (aukščiau pateiktame sąraše numeriais 4-6 pažymėti bankai) grupės bankus. Pirmosios grupės bankams Lietuvos bankas priskiria tokius bankus, kurių didesnę (daugiau negu 50 %) akcinio kapitalo dalį valdo užsienio patronuojantieji bankai ar finansų institucijos. Antrosios grupės bankams yra priskiriami bankai, kurių didesnę akcinio kapitalo dalį (daugiau negu 50 %) valdo fiziniai asmenys ir nefinansinės institucijos. Atsižvelgiant į aplinkybę, jog patronuojančio banko turėjimas kredito įstaigai neabejotinai suteikia didesnę finansinį pajėgumą bei užtikrintumą, o tai dažniausiai lemia ir didesnę rinkos galią, darbo autorius mano, jog būtent šio Lietuvos banko pateikiamo skirstymo vertėtų laikysis apibrėžiant mažo banko sąvoką. Tai yra, mažais bankais šiame darbe bus laikomi antrosios grupės, patronuojančio banko neturintys, Lietuvos bankai.

Tarp jų patenka Akcinė bendrovė Šiaulių bankas, AB bankas „FINASTA“ bei Uždaroji akcinė bendrovė Medicinos bankas.

Autoriaus nuomone, norint įvertinti šių bankų veiklos galimybes Lietuvos rinkoje, yra būtina susipažinti su bendraisiais bankų veiklos procesais, šios veiklos specifika.

1.2. Bankų vykdoma ūkinė-komercinė veikla ir jos bruožai

Tiek Lietuvos, tiek bet kurio užsienio šalyje veikiančio banko veiklos specifika – veiklos principus, bankui keliamų uždavinių įgyvendinimo priemonės, veiklos tikslus – apsprendžia specifinis bankų darbo objektas, tai yra, pinigai (Skeie, 2004). Pastarieji yra esminė bene visų ūkinių-komercinių santykių, kuriuose, vykdydamas savo veiklą, dalyvauja bankas, dalis. Pasakytina, piniginiai santykiai yra vieni dinamiškiausių ir sudėtingiausiai valdomų tarpasmeninių santykių, kadangi piniginiams santykiams įtaką daro daugybė ekonominių ar kitokių socialinių reiškinių, be to, šiuose santykiuose susiduria labai skirtingi įvairių žmonių grupių interesai. Ši piniginių santykių dinamika, sudėtingumas ir, dažnai, nenuspėjamumas, lemia pagrindines bankų veikloje iškylančias rizikas, taip pat - priemones šių rizikų amortizavimui.

Santykiuose su bankais dalyvaujančių asmenų, taip pat ir pačių santykių sudėtis yra labai įvairi. Vieni šių dalyvių savo lėšas bankui patiki, jame padėdami indėlių, kiti iš banko pinigus skolinasi. Šie dalyviai - tiek juridiniai, tiek fiziniai asmenys; tiek stambios akcinės bendrovės, tiek smulkios individualiosios įmonės; tiek turtingi verslininkai, tiek pensijas į savo asmenines banko sąskaitas gaunantys vyresnio amžiaus žmonės. Su banku užmegztų sutartinių piniginių santykių pobūdis, patį santykio dalyvį apibūdinantys individualieji požymiai lemia skirtingus asmenų keliamus reikalavimus jų pasirinktam bankui. Dėl to bankui, siekiančiam įsitvirtinti rinkoje, taip pat norinčiam, jog jo veikla būtų pelninga, tampa svarbu užtikrinti kompleksinį savo teikiamų paslaugų, siūlomų palūkanų ar nustatytų įkainių patrauklumą esamiems ir potencialiems banko klientams (Shamsuddoha, 2008).

Banko veiklą apibūdina finansiniai ir nefinansiniai jo veiklos rodikliai. Finansiniai banko rodikliai bendrąja prasme yra susiję su banko veiklos pelningumo, kapitalo rentabilumo įvertinimu. Geri banko finansiniai rodikliai yra pasiekiami gaunamo pelno maksimizavimu iš vienos pusės ir banko veiklos kaštų bei banko veikloje pasireiškiančių rizikų minimizavimu iš kitos (Lin ir Lin, 2006). Nefinansiniai banko veiklą apibūdinantys rodikliai, tuo tarpu, yra susiję su banko vidinio operacionalumo užtikrinimu bei bendruoju banko patrauklumu klientams ir šį patrauklumą sąlygojančiais veiksniais (tai, žinoma, neneigia to fakto, jog geri banko finansiniai rodikliai kai kuriems klientams taip pat gali būti banko patrauklumą sąlygojančiu veiksniumi). Nefinansiniai banko rodikliai – tai suformuotas banko įvaizdis, reputacija, taip pat banko vidinių operacijų bei klientams teikiamų paslaugų kokybė. Kaip teigia Soteriou ir Zenios (1997), siekdamas aukštų nefinansinių

rodiklių, bankas privalo investuoti į rinkos tyrimus, klientų poreikių analizę, savo funkcijų įgyvendinimui diegti modernias technologijas, kurti ir siūlyti naujus produktus, išplėtoti klientų aptarnavimo infrastruktūrą, kelti darbuotojų kvalifikaciją ir panašiai. Pasakytina, nefinansiniai banko rodikliai rinkoje yra labai svarbūs, kadangi jie ne tik skatina klientus pasirinkti konkretų banką, tačiau ir leidžia išlaikyti jau esamus klientus, užtikrindami pakankamą jų pasitenkinimo banku lygį. Vadinasi, bankų sektoriuje esant nemažai rinkos dalyvių, aukšti nefinansiniai rodikliai leidžia bankui būti konkurencingam. Vertėtų atkreipti dėmesį, jog, įtvirtinus privalomąjį smulkiųjų indėlių draudimą, bankų teikiamų paslaugų kokybę, siūlomų produktų įvairovę, įkainių dydžiai klientams, laikantiems bankuose iki šimto tūkstančių eurų dydžio pinigų sumas, tapo tik dar svarbesni palyginti su finansiniais banko rodikliais (Morrison ir White, 2006).

Nemažą reikšmę banko veiklai turi šalies, kurioje jis vykdo ūkinę-komercinę veiklą, makroekonominiai rodikliai, esama socialinė padėtis (Buch, Eickmeier, Prieto, 2010). Pavyzdžiui, esant ekonomikos nuosmukiui, didėjant infliacijai, mažėjant piniginiams srautams rinkoje, didėjant nedarbui, mažėjant vartojimui ar esant kitoms panašioms aplinkybėms bankai neišvengiamai susiduria su padidėjusia kreditavimo rizika, išaugusiu blogų paskolų skaičiumi, kapitalo trūkumu. Jie būna priversti imtis priemonių padengti šiuos nuostolius, dažnai didindami palūkanas už suteiktas paskolas, mažindami palūkanas už banke padėtus indėlius, o tai dar labiau paaštrina problemas (Santos ir Winton, 2009). Kita vertus, ir pats bankinis sektorius turi didžiulę įtaką šalies ekonomikai bei socialinei padėčiai. Bankai yra vienas tų „įrankių“, kuriais galima skatinti ekonomikos augimą, gerinti socialinę padėtį šalyje, suteikiant jai finansinę „injekciją“. Bankams tai yra naudinga, kadangi auganti ekonomika didina bankinių paslaugų poreikį. Vis dėlto, tokio pobūdžio finansinė paskata turi būti įgyvendinama labai apgalvotai. Kaip rodo pastarieji įvykiai pasaulyje, neatsakingas skolinimas lemia neatsakingą skolinimąsi, ir tuo atveju, kai paskolinti pinigai yra naudojami nerentabiliai, nesukuria pridėtinės vertės, leidžiančios vėliau prisiimtus finansinius įsipareigojimus bankui įvykdyti, anksčiau ar vėliau yra susiduriama su situacija, kai prisiimtų paskolų nebesugebama grąžinti, ir finansinė paskata šalies ekonomikai atsigręžia į blogąją pusę.

Aspektas, be kurio tiesiog neįsivaizduojama bankų veikla – tai banko kapitalas. Jis yra būtinas ne tik banko veikloje atsirandančių rizikų amortizavimui, dėl jų atsirandančių nuostolių padengimui, tačiau ir apskritai banko kasdieniniam funkcionavimui. Banko kapitalo struktūra, dydis, jo formavimo šaltiniai yra vienas aktyviausiai nagrinėjamų ir aptariamų bankų veiklos organizavimo aspektų. Vienas įtakingiausių mokslinės literatūros darbų šia tema buvo parašytas Diamond ir Rajan (2000). Klausimą taip pat nagrinėjo Gropp ir Heider (2009), Gorton ir Winton (2000), Admati, DeMarzo, Hellwig ir Pfleiderer (2011). Dažniausiai mokslininkai išskiria tokias banko kapitalo funkcijas:

1. Apsauginė banko kapitalo funkcija. Kaip jau buvo aptarta aukščiau, bankas savo veikloje susiduria su daugybe rizikų, todėl finansiniai banko veiklos rezultatai, tiek banko pajamos, tiek jo išlaidos, yra sunkiai nuspėjami. Banko kapitalas yra iš esmės pagrindinė priemonė padengti nenumatyti atsiradusiems banko nuostoliams, užtikrinti jo veiklą finansinių krizių ar kitų makroekonominių problemų laikotarpiams.
2. Operatyvinė banko kapitalo funkcija. Banko kapitalas yra reikalingas tiek banko pagrindinės veiklos vykdymo užtikrinimui, tiek kasdienių operacijų atlikimui. Tai yra, banko kapitalas gali būti naudojamas tiek kaip vienas piniginių šaltinių banko kreditavimo paslaugoms teikti, tiek bankinei veiklai būtino turto, technologijų įsigijimui.

Remiantis išvardintosiomis banko kapitalo funkcijomis galima tvirtinti, jog didesnis banko kapitalas iš vienos pusės bankui suteikia didesnę saugumą, geresnes galimybes amortizuoti banko veikloje patiriamas rizikas bei lengviau išgyventi finansinių krizių laikotarpius, o iš kitos pusės padidina banko galimybes veikti, diegti pažangias technologijas, gerinti infrastruktūrą ir panašiai. Tai kartu apibrėžia didžiųjų bankų turimus privalumus mažųjų bankų atžvilgiu.

Apibendrinant šį skyrių galima tvirtinti, jog bankų veiklos specifiką lemia bei ją apibūdina piniginiai santykiai, kuriuose tiesiogiai dalyvauja bankas, bei su šiais santykiais susiję ar jiems įtaką darantys ekonominiai ir socialiniai reiškiniai. Būtent kompleksinis šių santykių valdymas bei su jais susijusių reiškinų įvertinimas lemia banko veiklos sėkmę. Banko veiklai taip pat neabejotinai svarbus pakankamas kapitalo dydis, kuris leidžia ne tik šią veiklos sėkmę įgyvendinti, tačiau ir išgyventi veiklos nesėkmę.

Visgi, sėkminga bankų veikla nėra taip lengva įgyvendinama, kadangi minėtas piniginių santykių valdymas, su jais susijusių reiškinų įvertinimas yra susiję su sudėtingomis rizikų, su kuriomis savo veikloje susiduria bankas, valdymo strategijomis. Dėl šios priežasties, analizuojant bankų vykdomos ūkinės-komercinės veiklos specifiką, yra svarbu atskirai paanalizuoti bankų veikloje iškylančių rizikų valdymo aspektus.

1.3. Bankų veikloje iškylančios rizikos ir jų valdymas

Kaip teigia Arunkumar ir Kotreshwar (2006), esminis bankų veiklą apibūdinanti tezė yra tai, jog bankas, vykdydamas ūkinę-komercinę veiklą, rizikas stengiasi valdyti, o ne jų išvengti. Vadinasi, bankų veiklos specifika diktuoja tai, jog jų veiklos sėkmė, pelningumas yra imanentiškai grįsti tinkamu, strategišku, racionalių rizikų valdymu.

Bet kuris banko investicinis ar kreditavimo sprendimas, operacinė veikla yra susiję su tam tikra rizika. Pagrindinės rizikos, su kuriomis susiduria komerciniai bankai savo veikloje, yra (Lartey, 2012):

1. Kredito rizika, kuri iškyla tada, kai asmuo, kuriam bankas buvo suteikęs kreditą, nevykdo ar negali vykdyti kreditavimo sutartimi prisiimtų įsipareigojimų;
2. Operacinė rizika, kuri yra susijusi su nenumatytais nuostoliais, patiriamais dėl problemų banko valdyje ar jo vidinių operacijų vykdyme;
3. Palūnanų normos rizika, kuri yra susijusi su bankų patiriamais nuostoliais dėl palūkanų svyravimo;
4. Likvidumo rizika, kuri kyla dėl turto ir įsipareigojimų termino nesuderinimo;
5. Užsienio valiutos rizika, kuri yra susijusi su bankų patiriamais nuostoliais dėl kintančių užsienio valiutos kursų;
6. Politinė rizika, kuri yra susijusi su apmokestinimo, teisinių reikalavimų bankams pasikeitimu.

Broll, Gilroy ir Lukas (2008) teigimu, bankų veiklos specifiką labiausiai atpindi, jų veiklai didžiausią įtaką daro kredito rizika. Tinkamas jos valdymas yra viena reikšmingiausių problemų, kurią turi išspręsti komerciniai bankai. Kredito rizikos valdymas reikalauja kompleksinių sprendimų ir priemonių visuose kreditavimo etapuose. Iš vienos pusės turi būti priimami tinkami vidiniai kreditavimo procesą kontroliuojantys ir reguliuojantys sprendimai, iš kitos – teisingai įvertinami išoriniai kreditavimą veikiantys faktoriai. Pavyzdžiui, Bazelio bankų priežiūros komitetas yra nurodęs dažniausias problemas, su kuriomis susiduria komerciniai bankai valdydami kredito riziką: tai per daug liberalios kreditavimo sąlygos, prastas paskolų portfelio rizikos valdymas, nepakankamas besikeičiančios ekonominės ar kitokios aplinkos vertinimas (Basle Committee on Banking Supervision, 2000). Tinkamai valdant banko kredito riziką, visų šių klausimų atžvilgiu turi būti priimami konkretūs sprendimai ar imamosi konkrečių priemonių.

Atkreiptinas dėmesys, jog Lietuvos rinkoje egzistuojančios ekonominės sąlygos lemia tai, jog kredito rizikos valdymas šioje šalyje yra itin aktualus, ypač – nedidelių kreditų rizikos valdymas. Visų pirma, Lietuva pasižymi itin dideliu verslumu jaunų žmonių tarpe. 2012 m. atlikto „Globalaus verslumo stebėsenos“ (GEM – Global Entrepreneurship Monitor) tyrimo rezultatai parodė, jog Lietuva kartu su Čekija, Vokietija, Bosnija ir Hercegovina yra viena iš daugiausiai jaunų verslininkų (nuo 18 iki 24 metų) turinčių ekonomikų. Atsižvelgiant į tai, jog šiuo metu absoliučioji dauguma verslo subjektų ūkinę-komercinę veiklą vykdo naudodami skolintas lėšas, faktas, jog Lietuvoje šiuos verslo subjektus aktyviai kuria ir plėtoja jauni žmonės, verslo kūrimui dažniausiai neturintys nuosavų lėšų, leidžia teigti, jog Lietuvoje verslo paskolos yra itin aktualios ir paklausios. Antra, Lietuvoje itin aktualūs kreditai būstui, vartojimo kreditai. Tuo pagrindu nedidelių ar vidutinių sumų kreditai fiziniams asmenims taip pat yra paklausūs.

Nagrinėjamai temai yra svarbu tai, jog, kaip teigiama mokslinėje literatūroje, paskolų suteikimo smulkiąjam ir vidutiniam verslui rizikos valdymas yra mažų bankų stiprioji pusė (Allen, DeLong ir Saunders, 2003). Teigiama, būtent orientuodamiesi į šią veiklos kryptį jie turi vienus didžiausių privalumų palyginti su didžiausiais šalies bankais. Tai matyti išanalizavus kredito rizikos valdymo procesą.

Kredito rizikos valdymas prasideda dar iki suteikiant paskolą, šios rizikos įvertinimas prieš sudarant paskolos sutartį yra itin svarbus (Burns ir Stanley, 2001). Žinoma, kredito įstaigos gali susigundyti lengvu rinkos užėmimu itin liberalių kreditavimo sąlygų pagrindu, tačiau nepaskaičiuotas paskolų portfelio didinimas nėra naudingas nė vienam bankui, siekiančiam ilgalaikių tikslų ir pastovių pajamų. Dėl šios priežasties, prieš sudarant bet kurią kreditavimo sutartį, bankas privalo įvertinti tiek savo prisiimamą riziką, tiek planuojamą gauti pelną, tiek pastarųjų rodiklių proporciją. Tai padeda padaryti konkrečią informaciją apie klientą, jo turtą, gaunamas pajamas ir panašiai. Kaip teigia Godbillon-Camus ir Godlewski (2005), informacijos apie klientą surinkimas yra pagrindinė ir fundamentali priemonė, reikalinga tam, kad paskolą teikiantys, jos riziką vertinantys banko darbuotojai, paskolų komitetas, vidaus ir išorės auditoriai bei banko priežiūros institucija galėtų įvertinti suteiktinos paskolos riziką, o ją suteikus - leistų paskolą vertinti visą jos grąžinimo terminą.

Paskolas teikiantys ir kredito riziką vertinantys darbuotojai turi būti pasirengę atlikti šias jiems pavestas užduotis, turėti pakankamą kvalifikaciją, pasirengimą ir patirtį, puikiai išmanyti pakolos teikimo procesui taikomus išorinius bei vidinius banko reikalavimus. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje Nr. 2006/49/EB „Dėl investicinių įmonių ir kredito įstaigų kapitalo pakankamumo“, taip pat Bazelio bankų priežiūros komiteto rengiamuose nurodymuose yra reikalaujama, jog paskolų teikimo tvarka būtų išsamiai aprašyta, joje turi būti numatyta kam, kokios, kokio dydžio, kokiomis sąlygomis gali būti teikiamos paskolos.

Klientui paskolą suteikus yra privalu ją administruoti bei nuolat vertinti jos riziką. Tuo pagrindu kiekvienas bankas privalo turėti vidinę paskolų administravimo bei priežiūros sistemą. Viena šios sistemos priemonių – informacijos apie skolininką ir jo vykdomus įsipareigojimus kaupimas bei atnaujinimas. Taip sudaroma galimybė prižiūrėti paskolos grąžinimo procesą, laiku nustatyti bei reaguoti į iškilusias problemas. Pavyzdžiui, pastebėjus, jog skolininkas praleido mokėjimo terminą, kredito įstaigos darbuotojai gali susisiekti su skolininku, išsiųsti jam raginimą įvykdyti skolinį įsipareigojimą, reikalauti jį pateikti papildomą informaciją ir panašiai. Bankui taip pat yra svarbu aiškiai nustatyti ir atskirti savo darbuotojų pareigas, susijusias su suteiktų paskolų administravimu bei priežiūra.

Minėta, maži bankai, palyginti su didžiais rinkoje veikiančiais bankais, turi privalumų teikiant paskolas smulkiąjam ar vidutiniam verslui. Remiantis aprašytu kredito rizikos valdymo procesu, galime išskirti, jog šie privalumai yra susiję su:

1. Galimybėmis lengviau surinkti ir apdoroti informaciją apie skolininką, kuri yra reikalinga jam teiktinos ar suteiktos paskolos rizikos vertinimui;
2. Galimybėmis lengviau kontroliuoti paskolų išdavimą, kredito rizikos vertinimą ir jų priežiūrą vykdančių darbuotojų veiklą.

Galimybė surinkti ir apdoroti informaciją apie skolininką, visų pirma, kyla iš banko galimybės tikrinti pinigų srautus savo klientų sąskaitose ir jų pagrindu vertinti, prognozuoti asmenų mokumą bei galimybes toliau vykdyti finansinius įsipareigojimus. Visgi svarbu yra tai, jog galimybė patikrinti asmens lėšų svyravimus banko sąskaitoje didžiausią vertę turi tuomet, kai yra prižiūrima ir vertinama rizika paskolos, suteiktos smulkiąjam ir vidutiniam verslui ar fiziniam asmeniui. Tai paaiškinama tuo, jog tokių asmenų duomenys banko sąskaitose yra informatyvūs ir lengvai apdorojami. Tuo tarpu dideli, kartais ne vienoje valstybėje veikiančios ūkio subjektai, į kuriuos labiau orientuojasi didesni bankai, dažnai turi kelias banko sąskaitas, jų piniginiai santykiai ir operacijos yra sudėtingi, juos įvertinti yra labai sunku. Tuo pagrindu bankas, suteikęs paskolą tokiam asmeniui, turi mažesnes galimybes išsamiai, tiksliai apdoroti informaciją apie skolininko finansinį pajėgumą bei galimybes vykdyti finansinius įsipareigojimus (Nakamura, 1994). Vadinasi, maži bankai turi didesnes galimybes tinkamai nustatyti savo prisiimamos kredito rizikos dydį.

Grindžiant antruoju numeriu pažymėtą teiginį, prisimintina mokslinėje literatūroje dažnai naudojama Diamond (1984) tezė, tvirtinanti, jog bankams didėjant mažėja jų galimybės kontroliuoti kreditų išdavimo procesą. Visų pirma tai sietina su didžiųjų bankų veiklos automatizavimu. Šiuose bankuose apie klientą surinkta informacija yra vertinama, apdorojama bene mechaniškai, naudojant standartizuotas technikas. Vis dėlto, šios technikos dažnai nevertina tam tikros specifinės banko darbuotojui prieinamos ir kredito rizikos įvertinimui reikšmingos informacijos. Tai gali sąlygoti prastesnius banko darbuotojų priimamus kreditavimo sprendimus. Antra, didžiuosiuose bankuose klientų, vykstančių procesų bei atliekamų procedūrų gausa dažnai sumažina šių bankų galimybes kokybiškai kontroliuoti kreditavimo sandorių sudarymą bei priežiūrą. Besikartojančios, tačiau smulkios problemos, susijusios su paskolų išdavimu ar nevykdymu, šiuose bankuose gali likti nepastebėtos. Be to, net ir pastebėjus šias problemas, banko dydis savaime lemia kur kas lėtesnį sprendimų, susijusių su kreditų valdymu, priėmimą, taip pat pavėluotą reagavimą į paskirų klientų finansinių įsipareigojimų nevykdymą. Tokias problemas, susijusias su didžiųjų bankų veiklos neefektyvumu, yra aprašęs ne vienas mokslininkas, pavyzdžiui, Toby (2006).

Apibendrinant galima pasakyti, jog bankų vykdomos ūkinės-komercinės veiklos pagrindas – tinkamas jų veikloje iškylančių rizikų valdymas. Viena svarbiausių ir aktualiausių rizikų, su kuriomis susiduria bankai, – rizika, susijusi su kreditų teikimu asmenims. Mokslinėje literatūroje yra išskiriama, jog maži bankai, valdydami šią riziką, turi tam tikrų privalumų palyginti su didžiaisiais bankais. Šie privalumai yra susiję su lengvesniu mažų bankų klientų rizikos įvertinimu bei operatyvesniu, specifiškesniu kredito riziką vertinančių ir kontroliuojančių darbuotojų darbu.

1.4. Mažų bankų efektyvaus veikimo rinkoje modelis

Mokslinėje literatūroje ne vienas autorius yra nagrinėjęs teorinį bei praktinį mažų bankų efektyvaus veikimo modelį, kuris leidžia šiems bankams įsilieti ir pelningai veikti rinkoje. Vis dėlto, nė viename tokių veikalų darbo autorius neaptiko nuoseklaus ir visapusiško šio modelio ištyrimo. Tai yra, nors autoriai darbuose ir analizuoja pagrindinius bankų veiklos aspektus, kurie yra reikšmingi bei aktualūs tokio modelio analizei ir plėtojimui, visgi šiuos aspektus autoriai dažniausiai analizuoja ne sistemiskai, o atskirai. Šie pagrindiniai aspektai, reikšmingi mažų bankų efektyvaus veikimo rinkoje modelio analizei, yra bankų elgsena sudarant kreditavimo sutartis bei jų elgsena pritraukiant indėlius. Autoriai, nagrinėjantys mažų bankų elgseną įsitraukiant į paskolinius teisinius santykius, pagrinde tiria banko kreditavimo elgsenos santykį su banko bei jo kapitalo dydžiu, nagrinėja jų daromą įtaką vienas kito atžvilgiu. Autoriai tiria tiek esamą, tiek pageidautiną mažų bankų kreditavimo elgseną esant mažam banko kapitalui. Yra teigiama, jog banko akcinio kapitalo dydis banko kreditavimo elgseną palenkia specifine linkme. Šia tema yra išleista nemažai mokslinės literatūros. Vieni žymiausių ir aktyviausiai analizuotų darbų yra parašyti Diamond ir Rajan (2000), Santos ir Winton (2009), Boot, Greenbaum, ir Thakor (1993). Taip pat nagrinėti mažų bankų indėlių pritraukimo būdai ir strategija. Tai dažniausiai daryta ryšium su aukščiau paminėta specifine nedidelių bankų kreditavimo elgsena, kuri įgalina (o kartu ir priverčia) mažus bankus naudoti ir specifinius, konkurencingus indėlių pritraukimo būdus. Šia tema yra pasisakę Tsuru (2003), Maechler ir McDill (2006), Murata ir Hori (2006), Zhuang *et al.* (2006).

1.4.1. Mažų bankų kreditavimo elgsenos ypatumai

Lietuvoje didžiausią kiekvieno šalyje veikiančio banko pelno dalį sudaro pajamos, gautos kaip palūkanos už asmenims suteiktus kreditus. Tai patvirtina Lietuvos banko valdyba teikiamose metinėse ataskaitose, be to, šis teiginys yra logiškai išvedamas iš pačios bankų veiklos specifikos. Dėl šios priežasties mažiems bankams, siekiantiems įsilieti į šalies rinką ir iš savo veiklos gauti pelną, yra itin aktualus tinkamos kreditavimo strategijos parinkimas. Šiems bankams yra reikalinga kreditavimo elgsena, kuri įgalintų juos pasiekti maksimalias pajamas iš kreditavimo santykių turint palyginti (su didžiaisiais šalies bankais) nedidelį akcinio kapitalo dydį.

Mažų bankų kreditavimo sprendimus yra pozityviai bei normatyviai tyręs ne vienas mokslininkas. Atkreiptinas dėmesys, jog šiai tyrimo kryptiai didelę įtaką yra padariusi Diamond ir Rajan (2000) išplėtotą banko kapitalo ir su juo susijusių bankų kreditavimo elgsenos ypatumų teorija. Mokslinėje literatūroje būtent šių autorių pateikiamomis išvalgomis yra dažniausiai remiamasi savarankiškai tiriant egzistuojančią arba normatyviai reikalingą mažų bankų kreditavimo elgseną, kapitalo dydžio bei konkrečių kreditavimo sprendimų santykį. Tuo pagrindu bene visi autoriai išskiria, jog mažą kapitalą turinčių bankų kreditavimo strategija pasižymi specifiniu taikomų palūkanų už suteiktas paskolas diversifikavimu atsižvelgiant į paskolos gavėjo grynųjų pinigų cirkuliaciją. Paanalizuokime šį teiginį detaliau.

Kaip teigia Diamond ir Rajan (2000), mažą kapitalą turintiems bankams yra desperatiškai reikalingas turimų grynųjų pinigų augimas, kadangi jiems yra būtina stiprinti savo likvidumo pozicijas indėlininkų ir kitų kreditorių akyse. Dėl šios priežasties maži bankai, turintys nedidelį kapitalą, labiau nei dideli bankai ima atsižvelgti į paskolos gavėjo grynųjų pinigų cirkuliaciją ir ja remiasi nustatydami kreditavimo sąlygas. Tai yra susiję tiek su skirtinga mažo banko derybine pozicija asmenų, turinčių mažus grynųjų pinigų srautus, ir asmenų, turinčių didelius pinigų srautus, atžvilgiu, tiek su mažo banko įžvelgiamomis galimybėmis stiprinti savo likvidumo pozicijas suteikiant paskolas asmenims, turintiems daugiau grynųjų pinigų, ir jiems nustatomomis dar palankesnėmis nei didžiųjų bankų siūlomomis kreditavimo sąlygomis.

Didelė asmens turimų grynųjų pinigų cirkuliaciją, visų pirma, reiškia tai, jog šiam asmeniui suteikti paskolą yra mažiau rizikinga. Tai yra, yra labiau tikėtina, kad šis asmuo prisiimtą finansinį įsipareigojimą sugebės vykdyti ir jį įvykdys laiku. Bankas tuo pagrindu yra labiau užtikrintas, jog iš su šiuo asmeniu sudarytos kreditavimo sutarties jis gaus pelno. Mažam bankui tai yra ypač aktualu, kadangi, minėta, jis yra suinteresuotas savo turimų lėšų (kartu likvidumo) didinimu. Vis dėlto, didesnius grynųjų pinigų srautus turintis asmuo tai suvokia. Jis žino, kad mažam bankui grynųjų pinigų reikia kuo greičiau ir supranta savo kaip kliento patrauklumą tokiam bankui. Tuo pagrindu šis asmuo įgyja kur kas geresnę derybinę poziciją banko atžvilgiu ir gali susitarti dėl kur kas palankesnių kreditavimo sąlygų mainais už tai, jog, pavyzdžiui, jis prisiimtą paskolą bankui grąžins greičiau. Mažą grynųjų pinigų cirkuliaciją turintis asmuo, tuo tarpu, suvokia, jog bankui skolinti jam lėšas yra rizikinga. Nepaisant to, aplinkybė, jog šis asmuo grynųjų pinigų turi nedaug, lemia tai, jog skolintos lėšos būtent šiam asmeniui yra itin reikalingos. Dėl šios priežasties banko derybinė pozicija šio asmens atžvilgiu yra stipri, kadangi šis asmuo, suvokdamas savo kaip kliento mažesnę patrauklumą bankui, o kartu stokodamas grynųjų pinigų, yra pasiryžęs bankui mokėti didesnes palūkanas.

Aprašytųjų aplinkybių pagrindu mokslinėje literatūroje yra išplėtotą idėją, jog banko kapitalo dydis turi žymią įtaką banko ir asmens, kuris skolinasi iš šio banko, derybinėms pozicijoms. Būtent

šios pozicijos turi esminę reikšmę mažų bankų kreditavimo elgsenai, siūlomoms kreditavimo sąlygoms, palūkanų dydžiui. Kaip teigia Diamond and Rajan, (2000), mažą kapitalą turintys bankai užima griežtesnę derybinę poziciją derėdamiesi su paskolos gavėjais, turinčiais mažus grynųjų pinigų srautus, tuo tarpu mažas banko kapitalas susilpnina banko derybinę poziciją derintis su didele grynųjų pinigų cirkuliaciją turinčiais asmenimis. Dėl šios priežasties mažo banko kreditavimo specifika pasižymi tuo, jog šie bankai taiko dideles palūkanas asmenims, turintiems nedidelius grynųjų pinigų srautus, tuo tarpu tiems, kurie pasižymi didele grynųjų pinigų cirkuliacija, jie pasiūlo itin palankias kreditavimo sąlygas, dažnai esančias net palankesnėmis už didžiųjų bankų siūlomas kreditavimo sąlygas.

Kaip teigia Santos ir Winton (2009), nepaisant mažų bankų siūlomų palankių kreditavimo sąlygų didelę grynųjų pinigų cirkuliaciją turintiems asmenims, šių bankų akcinio kapitalo dydis vis tiek išlieka atvirkščiai proporcingas *vidutiniam* jų taikomų palūkanų už suteiktas paskolas dydžiui. Kitais žodžiais tariant, nors ir mažiems bankams yra svarbu pritraukti didesnes grynųjų pinigų cirkuliacijas turinčius asmenis, kadangi su jais sudarytų mažiau rizikingų kreditavimo sutarčių pagrindu jie gali greičiau ir užtikrinčiau gauti pelną, reikalingą jų likvidumui stiprinti, visgi didesnė dalis šių bankų sudaromų kreditavimo sutarčių yra paskolos, kuriose yra taikomos didesnės palūkanos. Tai yra, paskolos, kurių pagrindu finansavimas yra suteikiamas mažesnes grynųjų pinigų cirkuliacijas turintiems asmenims. Kyla klausimas, kodėl tokios sutartys mažų bankų veikloje dominuoja, kodėl maži bankai yra linkę jas sudaryti ir kaip jie sugeba šias aukštas skolinimosi palūkanas išlaikyti. Atsakymai į visus šiuos klausimus randami išdėsdčius sutarčių su didesnėmis skolinimosi palūkanomis dominavimo mažų bankų veikloje priežastis. Jos yra tokios:

1. Maži bankai yra labiau orientuoti į kreditavimo sutarčių sudarymą su smulkiuoju ir vidutiniu verslu bei fiziniaisiais asmenimis. Šios sutartys yra rizikingesnės, todėl joms yra taikomos didesnės palūkanos;
2. Maži bankai yra apskritai suinteresuoti rizikingesnių sutarčių sudarymu, kadangi tai leidžia jiems „atsigriebti“ už nuolaidas, padarytas teikiant paskolas didelius grynųjų pinigų srautus turintiems asmenims;
3. Maži bankai yra linkę išnaudoti nuo jų priklausomus klientus. Jie siekia maksimizuoti tokiems klientams taikomų skolinimosi palūkanų dydį pasinaudodami savo turima informacija apie juos.

Akivaizdu, jog į akį iš karto krinta trečiuoju numeriu pažymėtoji aplinkybė. Tai yra labai drąsus teiginys ir mokslinėje literatūroje dėl jo yra nemažai diskutuojama. Dėl šios priežasties yra būtina šią aplinkybę paanalizuoti išsamiau.

Teiginys, jog maži bankai yra linkę išnaudoti nuo jų priklausomus klientus ir maksimizuoti jiems taikomų palūkanų dydį yra paremtas Boot, Greenbaum, ir Thakor (1993) išplėtota teorija. Šie autoriai tvirtina, jog nedidelį akcinį kapitalą turintiems bankams yra itin aktualu išlaikyti ir stiprinti savo likvidumą didinant finansinį kapitalą, todėl jie yra pasiryžę tam aukoti savo reputacinį kapitalą ir nusižengti tokioms vertybėms kaip sąžiningas elgesys su klientais, jų neišnaudojimas. Autoriai teigia, jog mažą kapitalą turintys bankai klientus išnaudoja pasinaudodami informacijos apie klientą asimetrija tarp bankų. Autoriai šią informacijos asimetriją aiškina per Sharpe (1990) ir Rajan (1992) pateiktas įžvalgas esą laiko perspektyvoje bankai įgauna monopolį savo klientų atžvilgiu, kadangi bankų turima informacija apie šiuos klientus, kurių neturi kiti bankai, suteikia galimybę taikyti jiems maksimaliai dideles palūkanas šių klientų neprarandant, tai yra, nepaskatinant jų pradėti naudotis kito banko paslaugomis. Reikėtų detaliau pasiaiškinti, kaip ši kreditavimo strategija yra įgyvendinama.

Kaip jau buvo minėta anksčiau, vienas didžiausių bankų turimų privalumų vertinant savo klientų finansinį pajėgumą bei jiems išduoto kredito riziką yra bankų galimybė gauti duomenis apie jų klientų sąskaitose vykstančius grynųjų pinigų judėjimus. Vertėtų atkreipti dėmesį į tai, jog laiko perspektyvoje tokia informacija leidžia bankui sukaupti tokios apimties ir pobūdžio statistinę informaciją apie asmenis, kuri jam leidžia ypatingai gerai pažinti savo klientą ir jo finansinį apsirūpinimą (Dai, 2002). Pažymėtina, maži bankai šiuo atžvilgiu yra itin palankioje pozicijoje. Minėta, mažų bankų pagrindiniai klientai – smulkus ir vidutinis verslas, fiziniai asmenys. Tiek smulkus ir vidutinis verslas, tiek fiziniai asmenys įprastai dalyvauja sąlyginai nesudėtinguose piniginiuose santykiuose, jie dažnai turi banko sąskaitą viename banke ir joje vykdo ribotos apimties operacijas su sąlyginai nedideliu skaičiumi trečiųjų asmenų. Vadinasi, tokių asmenų bankų sąskaitose esanti informacija apie per tam tikrą laiką vykdytas operacijas, pinigų srautus yra itin informatyvi ir lengvai apdorojama. Tai mažiems bankams neabejotinai leidžia laiko perspektyvoje puikiai susipažinti su savo klientų finansine padėtimi. Svarbu tai, jog tokios informacijos pagrindu bankai ne tik gali įvertinti tokiam asmeniui teiktinos ar jau suteiktos paskolos riziką, tačiau ir nustatyti šių asmenų pinigų šaltinius ir tokiu būdu įvertinti, ar asmuo yra priklausomas nuo banko, tai yra, ar jis papildomų lėšų gali gauti iš kitur, ar jo pagrindinis papildomų lėšų šaltinis yra bankas. Galimybė pasinaudoti šia sukaupta informacija atsiranda tuomet, kai asmeniui, jau kurį laiką turinčiam banke sąskaitą, prireikia paskolos arba kai jam yra reikalinga pakartotinė paskola. Kaip teigia Sharpe (1990) ir Rajan (1992), taip pat jų teoriją plėtoję Thadden (2004) bei Hale ir Santos (2008), tokiomis situacijomis bankai gali pasinaudoti tik jų turima informacija apie klientą ir maksimizuoti jam suteiktinos pirmosios ar pakartotinės paskolos palūkanų dydį. Tai jie gali padaryti dėl to, jog kiti rinkoje veikiantys bankai susiduria su vadinamąja „nugalėtojo prakeikimo“ [*angl. winner's curse*] problema¹. Šiems bankams paskolos prašantis asmuo yra

¹ „Nugalėtojo prakeikimo“ problema aiškina tendenciją kaip aukcionų metu nepakankama informacija apie daiktą, emocijos ar kiti faktoriai lemia tai, jog laimintysis statymas gali viršyti įsigyjamo daikto tikrąją vertę.

nepažįstamas ir jo kredito rizikai nustatyti šie bankai naudoja standartines kredito riziką vertinančias technikas. Visgi, šios technikos nesuteikia informacijos apie klientą tiek, kiek jos turi šiam asmeniui paslaugas teikęs bankas, ir bankai, nenorėdami susidurti su nugalėtojo prakeiksmo problema, yra atsargesni parinkdami ir siūlydami šiam asmeniui kreditavimo sąlygas. Tuo tarpu paslaugas asmeniui teikęs bankas net ir žinodamas šio kliento pakankamai gerą finansinę padėtį, mažinančią jam teiktino kredito rizikingumą, gali pasinaudoti galimybe šiam asmeniui pasiūlyti prastesnes nei būtų galima kreditavimo sąlygas. Tai šis bankas įgyvendintų pasinaudodamas tuo, jog kiti bankai, negalėdami taip tiksliai įvertinti šio asmens finansinės padėties, jam siūlytų dar blogesnes kreditavimo sąlygas bei tuo, jog šiam asmeniui pagrindinis papildomų pinigų šaltinis yra būtent bankas. Sharpe (1990), Rajan (1992), Thadden (2004) bei Hale ir Santos (2008) tvirtina, jog būtent tokia galimybe dažnai ir naudojasi mažą kapitalą turintys bankai. Ir tai yra viena iš priežasčių, kodėl mažuose bankuose taikomos vidutinės skolinimosi palūkanos yra didesnės nei didžiuosiuose rinkoje veikiančiuose bankuose.

Apibendrinant galima teigti, jog mažų bankų efektyvaus veikimo rinkoje modelis yra paremtas kreditavimo elgsena, kuri leidžia bankui išlaikyti didesnes nei didžiųjų bankų skolinimosi palūkanas. Išskiriama, jog tai mažieji bankai įgyvendina visų pirma diversifikuodami taikomų palūkanų dydį asmenims, turintiems nedidelius grynųjų pinigų srautus, ir asmenims, kurie pasižymi didele grynųjų pinigų cirkuliacija. Didesns vidutinės mažųjų bankų taikomas skolinimosi palūkanas taip pat lemia tai, jog šie bankai savo veikloje sudaro daugiau rizikingesnių kreditavimo sutarčių, kadangi yra labiau orientuoti į paskolų teikimą smulkiąjam ir vidutiniam verslui, fiziniams asmenims. Didesnes skolinimosi palūkanas šiems bankams padeda išlaikyti ir naudojimąsi jų turima informacija apie savo klientus.

1.4.2. Mažų bankų elgsena pritraukiant indėlius

Tradiciškai visų bankų siekis yra į banką pritraukti daugiau indėlių negu suteikti paskolų. Būtent indėliai padeda bankui sukaupti pinigines lėšas, reikalingas tiek banko kasdieninei veiklai užtikrinti, tiek paskolų portfeliui didinti, tiek bet kokių banko veikloje patiriamų rizikų amortizavimui (Black, Hancock ir Passmore, 2007). Kaip teigia Lietuvos banko valdyba savo teikiamose metinėse ataskaitose, pritraukti indėliai yra pagrindinis Lietuvos bankų finansavimo šaltinis. Jie sudaro beveik 60% bankų įsipareigojimų (2011 m., p. 44). Taigi, nagrinėjant mažų bankų efektyvaus veikimo rinkoje modelį yra akivaizdu, jog šių bankų elgsena pritraukiant indėlius, tokio pritraukimo būdai ir strategija yra itin aktualūs.

Yra parašyta nemažai mokslinės literatūros, kuriose yra nagrinėjama indėlininkų elgsena renkantis banką, kuriame jie norėtų padėti savo pinigines lėšas, analizuojami veiksniai, sąlygojantys

vienokį ar kitokį jų pasirinkimą, tirama asmenų, norinčių banke padėti indėlį, reakcija į banko finansinių ir nefinansinių rodiklių kaitą, siūlomų palūkanų už indėlį dydį ir panašiai. Tarp žymesnių darbų - Jordan (2000), Birchler ir Maechler (2003), Tsuru (2003), Wilson *et al.* (2004), Imai (2006), Maechler ir McDill (2006), Murata ir Hori (2006), Zhuang *et al.* (2006), Fueda ir Konishi (2007). Analizuodami bankų galimybes pritraukti indėlius autoriai išskiria du pagrindinius indėlininkų pasirinkimą sąlygojančius veiksnius:

1. Banką apibūdinantys rodikliai;
2. Už padėtą indėlį siūlomų palūkanų dydis.

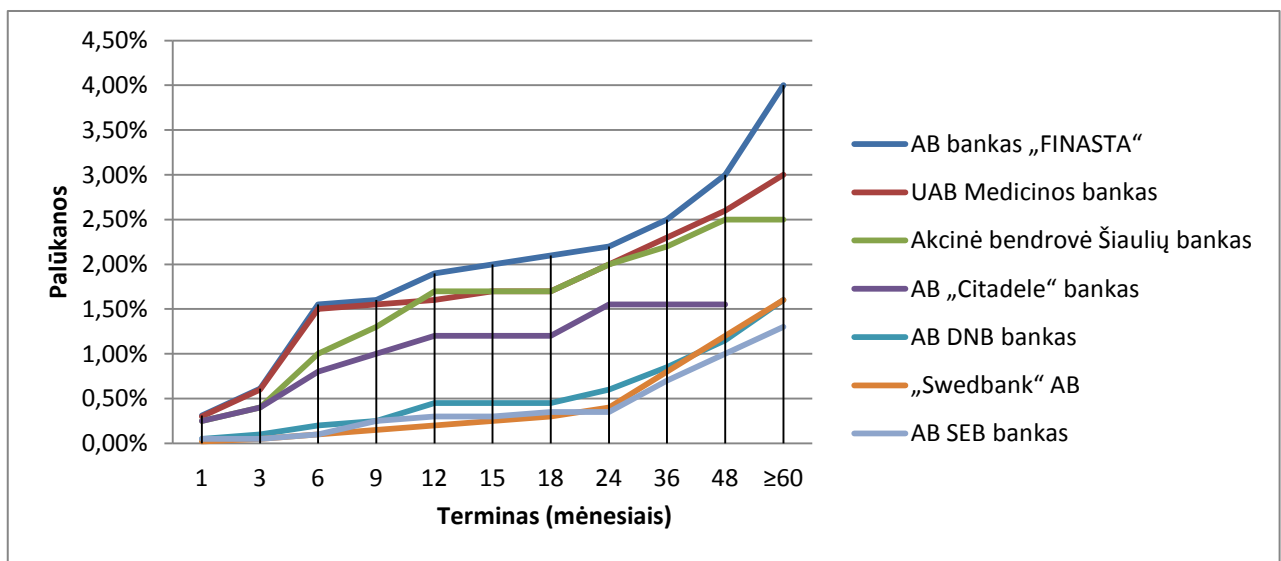
Pirmuoju atveju autoriai kelia hipotezę, jog indėlininkai renkasi banką pagal tokius jį apibūdinančius rodiklius kaip jo rizikingumas, jo veiklos sėkmė rinkoje, jo finansiniai rodikliai ir panašiai. Yra netgi tvirtinama, jog indėlininkas, būdamas nepatenkintas banko, kuriame jis yra padėjęs indėlį, veikla (rizikingumu, finansiniais rodikliais), savo indėlį perkels į kitą banką. Antruoju atveju yra keliamą hipotezę, jog asmens pasirinkimą padėti savo pinigines lėšas į konkretų banką lemia to banko siūlomas palūkanų už padėtą indėlį dydis. Kai kurie autoriai mokslinėje literatūroje šiuos veiksnius vertina atskirai, tuo tarpu kiti, tirdami indėlininkų elgseną, abu šiuos veiksnius vertina sistemiškai. Tokiu atveju abi šios hipotezės yra apjungiamos ir yra tvirtinama, jog indėlininkai yra pasiryžę padėti savo indėlį į rizikingesnę ar prastesniais finansiniais rodikliais pasižymintį banką, jei tik šis bankas jiems už tai pasiūlo didesnes palūkanas. Autorius mano, jog būtent pastaroji tyrimo kryptis, sistemiškai apjungianti abu indėlininkų pasirinkimą lemiančius veiksnius, bei šią tyrimo kryptį pasirinkusių autorių padarytos išvados yra aktualios plėtojant mažo banko efektyvaus veikimo rinkoje modelį. Tai grindžiama žemiau išdėstytomis aplinkybėmis.

Kaip jau buvo rašyta anksčiau, mažų bankų efektyvaus veikimo rinkoje modelis reikalauja, jog šių bankų kreditavimo elgsena pasižymėtų sugebėjimu taikyti ir išlaikyti didesnes skolinimosi iš banko palūkanas. Buvo išsiaiškinta, jog tokia kreditavimo elgsena yra didžiausia dalimi susijusi su tuo, jog maži bankai savo veikloje tendencingai sudaro rizikingesnius kreditavimo sandorius, skolina besikuriančiam smulkiajam ir vidutiniam verslui, fiziniams asmenims. Rizikinga mažo banko veikla bei, palyginti su didžiais šalies bankais, mažesnis kapitalas lemia tai, jog potencialiems indėlininkams šis bankas tampa mažiau patikimas ir patrauklus. Visgi, mažam bankui (kaip ir bet kuriam bankui) indėliai yra pagrindinis jo finansavimo šaltinis, todėl šis bankas indėlius privalo pritraukti. Ir šioje vietoje maži bankai susiduria su problema kaip pritraukti indėlius būnant mažiau patraukliems nei didieji šalies bankai.

Kaip teigia Hori, Ito ir Murata (2005), tipinės indėlininkų elgseną atskleidžiančios teorijos teigia, jog indėlininkai reaguoja į didesnę bankų rizikingumą renkantys kredito įstaigą, kurioje jie galėtų padėti savo pinigines lėšas. Empiriniai skirtingose šalyse surinkti duomenys rodo, jog dėl šios priežasties į

rizikingesnius kreditavimo sandorius orientuoti bankai paprastai pritraukia mažesnio dydžio indėlius ir už juos moka didesnes palūkanas. Tokias lyginamosios šalių analizės išvadas savo darbuose aprašo ir Ghosh ir Das (2003), Sarkari ir Bhole (2008). Tai leidžia daryti išvadą, jog pagrindinė mažų bankų indėlių pritraukimo priemonė – geresnių sąlygų indėlininkams pasiūlymas, o būtent – didesnių palūkanų už jų padėtą indėlį taikymas.

Lietuvos bankiniame sektoriuje taip pat galima pastebėti tendencinę tokios indėlių pritraukimo strategijos taikymą (2 pav.).



Šaltinis: www.indeliai.lt. 2013 m. balandžio 14 dienos duomenimis.

2 pav. Palūkanų kitimo grafikas keičiantis indėlio terminui

Matyti, jog mažieji šalies bankai, AB bankas „FINASTA“, Uždaroji akcinė bendrovė Medicinos bankas bei Akcinė bendrovė Šiaulių bankas už juose padėtus indėlius asmenims siūlo iki kelių kartų didesnes palūkanas priklausomai nuo indėlio padėjimo termino.

Vertėtų atkreipti dėmesį į tai, jog aprašytoji mažų bankų veiklos strategija pritraukiant indėlius kartu priverčia tokį banką susidurti su tam tikromis problemomis. Didesnis siūlomų palūkanų už padėtą indėlį dydis kartu reiškia, jog bankas, norėdamas iš savo veiklos gauti pelną, privalės išmokėtas didesnes palūkanas padengti pajamomis, gautomis suteikiant paskolas ar investuojant, o tai reiškia, jog kuo didesnes palūkanas bankas siūlys už indėlius, tuo rizikingesnius kreditavimo ar investavimo sandorius jis turės sudaryti. Dėl šios priežasties mažų bankų indėlių pritraukimo priemonės turi būti ir yra ribojamos. Kaip teigia Matutes ir Vives (2000), Stiglitz (1994), Stiglitz ir Weiss (1981), tam yra būtinos palūkanų už priimamus indėlius lubos, kadangi jos leidžia riboti žalą nešančią bankų konkurenciją. Autorių teigimu, per didelė ir nereguliuojama bankų konkurencija siūlomų palūkanų už indėlius pagrindu padidina tiek indėlių, tiek paskolų palūkanas, taip pat padidina banko kapitalo kainą

ir sumažina investavimą. Lietuvos bankiniame sektoriuje į netinkamą, rizikingą mažųjų bankų vykdomą indėlių pritraukimo strategiją taip pat yra atsižvelgiama. Pavyzdžiui, 2011 m. pradžioje, dar prieš akcinės bendrovės banko SNORAS veiklos sustabdymą, Lietuvos Respublikos Vyriausybės ir Lietuvos banko sprendimu šiam bankui buvo numatytas įpareigojimas nepriiminėti indėlių iš gyventojų didesnėmis nei rinkos vidurkis palūkanomis.

Vis dėlto, kai kurie autoriai mokslinėje literatūroje taip pat išskiria ir trečiąjį indėlininkų pasirinkimą padėti savo pinigines lėšas konkrečiame banke sąlygojantį veiksnį (Sarr, 2000, Gropp ir Vesala, 2001, Shamsuddoha ir Alamgir, 2003), kritikuodami, jog šis veiksnys mokslinėje literatūroje dažnai yra užmirštas. Autoriai tvirtina, jog indėlininkų pasirinkimą padėti savo pinigines lėšas konkrečiame banke taip pat sąlygoja aukšti nefinansiniai banko rodikliai. Pažymėtina, veiksnio reikšmingumas yra labiau siejamas su nedidelius ar vidutinius indėlius banke norinčiais padėti asmenimis ir yra grindžiamas tuo, jog daugelyje šalių įtvirtinus privalomąjį indėlių draudimą, finansiniai banko rodikliai, jo veiklos rizikingumas asmenims, kurių indėlio suma neviršija privalomai draudžiamosios sumos, tapo nebe tokie svarbus. Atsižvelgiant į tai, jog mažą kapitalą turintys bankai dažniausiai ir pritraukia nedidelius ar vidutinius indėlius, šiems bankams toks veiksnys tampa svarbus. Darbo autorius mano, jog ši mintis yra pagrįsta ir banko nefinansinių rodiklių svarba klientams mokslininkų veikloje turėtų susilaukti didesnio dėmesio.

Apibendrinant šį skyrių galima teigti, jog mažų bankų galimybės efektyviai ir pelningai veikti Lietuvos rinkoje yra susijusios su mažų bankų efektyvaus veikimo rinkoje modelio įgyvendinimu. Šį modelį mokslinėje literatūroje yra aprašęs ne vienas mokslininkas, juo yra atskleidžiama specifinė mažų bankų kreditavimo ir indėlių pritraukimo elgsena, kuria vadovaudamasis mažas bankas gali sėkmingai vykdyti ūkinę-komercinę veiklą. Visų pirma, mažas bankas turėtų taikyti ir išlaikyti vidutiniškai dideles skolinimosi palūkanas. Tai jis turėtų įgyvendinti orientuodamasis į rizikingesnius kreditavimo sandorius, teikdamas paskolas besikuriančiam smulkiąjam ir vidutiniam verslui. Banko likvidumui padidinti dalį paskolų mažas bankas turėtų sudaryti su finansiškai pajėgiais, didelius grynųjų pinigų srautus turinčiais asmenimis. Atsižvelgiant į silpną mažo banko derybinę poziciją šių asmenų atžvilgiu, mažas bankas, norėdamas juos pritraukti, turėtų šiems asmenims pasiūlyti palankesnes nei didieji bankai kreditavimo sąlygas. Pajamos, gautos sudarant rizikingesnius kreditavimo sandorius, mažam bankui leidžia taikyti didesnes palūkanas už banke padėtus indėlius. Tokiu būdu šie bankai gali pritraukti indėlius ir taip formuoti savo kapitalą.

2. MAŽŲ BANKŲ VEIKLOS GALIMYBIŲ LIETUVOS RINKOJE VERTINIMO METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo hipotezių formulavimas ir metodų pasirinkimo pagrindimas

Pirmojoje dalyje atlikus išsamią mokslinės literatūros analizę buvo pastebėta, jog beveik nėra tyrimų susijusių su konkrečių, nišinių naujų mažų bankų veiklos sričių nustatymu. Taip yra todėl, jog beveik visi šiuolaikiniai bankai teikia tokias pačias ar panašias paslaugas, o jų veiklos sėkmę nulemia pasirinkta strategija bei veiklos sritis. Tačiau aptinkama nemažai mokslinės literatūros, kurioje autoriai tiria tiek esamą, tiek pageidautiną mažų bankų kreditavimo elgseną esant mažam banko kapitalui. Diamond ir Rajan (2000), Santos ir Winton (2009), Boot, Greenbaum, ir Thakor (1993) ir kiti autoriai teigia, jog banko akcinio kapitalo dydis banko kreditavimo elgseną palenkia specifine linkme. Priklausomai nuo kreditavimo strategijos pasirenkami ir atitinkami, konkurencingi kapitalo pritraukimo būdai. Remiantis mokslinė literatūrateorinėje dalyje buvo apibrėžtas efektyvaus veikimo rinkoje modelis. Siekiant patikrinti, ar Lietuvoje veikiantys mažieji bankai taiko šį modelį suformuluojama pirmoji hipotezė:

H_1 – Lietuvos rinkoje veikiantys mažieji bankai, siekdami veikti pelningai, prisiima didesnę riziką.

Tam, jog patikrintume pirmąją hipotezę, analitinėje darbo dalyje pateikiama mažųjų Lietuvos bankų analizė, susijusi su papildomo kapitalo pritraukimu bei paskolų portfelio struktūra (palūkanų pajamos sudaro didžiausią dalį bankų uždirbamų pajamų). Taip pat įvertinamas prisiimamos rizikos lygis bei Lietuvos banko nustatytų rizikos normatyvų tenkinimas.

Nagrinėjant mokslinę literatūrą taip pat buvo pastebėta, jog dažnai vertinant bankų veiklos galimybes reikėtų atskirą dėmesį skirti ir nefinansiniams bankų rodikliams (Lambert R. A., 1998), kaip kapitalo formavimui įtakos turinčiam veiksniumi. Siekiant darbe patikrinti, ar nefinansiniai bankų rodikliai turi įtakos Lietuvos rinkoje, keliamo antrąją hipotezę:

H_2 – Papildomo kapitalo pritraukimo galimybės yra susijusios su banko nefinansinių rodiklių gerinimu.

Pasirinktas anketinis tyrimas, kurio metu surinkti ir susisteminti duomenys padės patvirtinti arba paneigti antrąją hipotezę.

Pirmajai hipotezei tikrinti taikoma sisteminė duomenų analizė, siekiant atskleisti, ar mažieji bankai laikosi apibrėžto efektyvaus veikimo rinkoje modelio. Analizuojama jų padėtis Lietuvos rinkoje: turto kitimo dinamika, kokia paskolų portfelio bei indėlių struktūra bei jų kitimo dinamika. Kokia strategija taikoma siekiant pritraukti papildomą kapitalą bei išduodant naujas paskolas. Kadangi

mažieji bankai jautriau reaguoja į rinkos pokyčius, taip pat įvertinamas ir mažųjų bankų gebėjimas vykdyti Lietuvos banko nustatytus rizikos normatyvus. Siekiama patikrinti, ar veikiant galimai didesnės rizikos sąlygomis visi normatyvai yra tenkinami. Darbe analizuojami šie Lietuvos banko nustatyti rizikos normatyvai:

- Kapitalo pakankamumo (> 8%);
- Likvidumo (> 30%);
- Maksimali paskola vienam skolininkui (< 25%);
- Bendros atviros pozicijos užsienio valiuta (< 25%).

Antrajai hipotezei tikrinti pasirinktas anketavimo būdas (anketa pateikta 1 priede). Kadangi iškelta hipotezė susijusi su papildomo kapitalo pritraukimu, buvo pasirinkta apklausti fizinius asmenis. Indėliais yra didžiausias bankų veiklos finansavimo šaltinis, o jų didžiausia dalis sukaupta būtent fizinių asmenų. Lietuvos banko pateikiamais duomenimis, per 2012 metus didžiausią indėlių augimą lėmė būtent gyventojai (1,9 mlrd. Lt), kurių įneštų lėšų kiekis prilygo privačių įmonių (1,2 mlrd. Lt.) ir valdžios institucijų (0,2 mlrd. Lt.) indėlių sumai. Dėl tyrimo metu turėtų ribotų tiek laiko, tiek finansinių išteklių, buvo pasirinkta atsitiktinė respondentų apklausa taikant vieną atrankos kriterijų – visi apklaustieji buvo pilnamečiai, siekiant gauti kuo daugiau pagrįstų, motyvuotų atsakymų su pateikta papildoma informacija. Anketa - anoniminė, siekiant gauti kuo teisingesnius respondentų atsakymus pakankamai jautriais finansiniais klausimais. Galutinis anketos respondentų skaičius – 426.

Aketa sudaryta naudojant trijų tipų klausimus. Pirmasis klausimų tipas - uždari klausimai, kuomet respondentai privalo atsakyti pasirinkdami vieną iš po klausimu pateiktų alternatyvų. Atsaimai pateikti, dėl to respondentams lengviau priimti sprendimą. Taip pat išskiriami šie uždarų klausimų privalumai (Kardelis, 2002):

- Lengviau kiekybiškai apdoroti duomenis;
- Lengviau lyginti duomenis, juos gretinti;
- Didesnis indikatorius patikimumas;
- Pateiktos alternatyvos suteikia galimybę lengviau pasirinkti;
- Tyrėjui nereikia klasifikuoti atsakymų, o tai padeda išvengti subjektyvumo.

Antrasis tipas - pusiau uždari klausimai su pateiktais atsakymų variantais, tačiau su palikta galimybe įrašyti ir savus atsakymus ar pateikti komentarą.

Trečias respondentams pateiktų klausimų tipas pasižymi tuo, kad panaudojus skalę apklaustieji buvo paprašyti įvertinti pateiktus pasirinkimus pagal jų svarbą. Tokio tipo klausimai informatyvesni už uždaro tipo klausimus, nes suteikia galimybę įvertinti pasirinkimo reikšmingumą respondentui. Šiuose

klausimuose taip pat buvo palikta galimybė pateikti papildomą informaciją siekiant apsidrausti nuo galimai praleistos respondentui svarbios informacijos pateikiant atsakymų variantus.

Formuojant anketą buvo siekiama išvengti šių dažniausiai pasitaikančių klaidų:

- Aiškus, nedviprasmiškas klausimų formulavimas. Siekiama išvengti, jog klausimas nebūtų suprastas klaidingai, o gauta informacija ta, kurios klausiamo.
- Klausimų išdėstymo seka klausimyne. Norima išvengti prieš tai buvusių klausimų galimos įtakos pasirenkant atsakymus į kitus anketos klausimus. Sudėtingiausi anketos klausimai pateikiami anketos viduryje bei pabaigoje, pradedant nuo lengviausių.
- Klausimų subjektyvumo. Vengiama anketos klausimų, stumiančių respondentą į vieną atsakymą.

Toliau pateikiama anketos klausimų analizė, siekiant nurodyti kiekvienu klausimu keliamus tikslus informacijai iš respondento bei gautų rezultatų pritaikymas tyrime.

Pirmame klausime buvo siekiama išsiaiškinti ne tik kokia dalis Lietuvos gyventojų naudojami Lietuvoje veikiančių komercinių bankų paslaugomis, tačiau ir įvertinti respondentų nuomonės pasiskirstymą tolesniuose anketos klausimuose pagal tai, kokio, mažojo ar didelio, banko klientai jie yra. Tokiu būdu galima atskirai įvertinti ir mažųjų bankų esamų klientų nuomonę konkrečiais klausimais, nustatyti esamus trūkumus.

Antrasis klausimas skirtas įvertinti žmonių polinkį naudotis vienu pasirinktu banku ir nustatyti, ar egzistuoja galimybė susikurti lojalių klientų ratą bankiniame sektoriuje. Šiuo uždaru klausimu įvertinama, kurios grupės bankai (mažieji ar didieji) sugeba geriau išlaikyti klientus.

Trečiuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti du dalykus:

- Kokios pagrindinės priežastys, nulemiančios sprendimą pakeisti komercinį banką;
- Kokių bankų klientai dažniausiai priversti keisti komercinį banką.

Pagrindinių priežasčių, lemiančių bankų keitimą identifikavimas ypatingai aktualus mažiesiems bankams siekiant ne tik pritraukti naujus klientus iš konkurentų pusės, tačiau ir išlaikyti gerokai mažesnę savų klientų ratą. Probleminių sričių nustatymas bei ištaisymas yra neatsiejamas nuo sėkmingos veiklos bet kuriame didelės konkurencijos sektoriuje.

Ketvirtuoju klausimu pereinama prie dalies, kurioje siekiama patikrinti respondentų informuotumo lygį komercinių bankų atžvilgiu. Šio klausimo tikslas – nustatyti efektyviausias informacijos sklaidimo priemones, geriausiai pasiekiančias esamus bei potencialius bankų klientus. Siekiant efektyviai panaudoti lėšas, skiriamas reklamai bei informacijai apie banko naujienas visuomenėje skleisti, aktualu koncentruotis ties efektyviausiomis žinių sklaidimo priemonėmis

Penktasis klausimas skirtas nustatyti, ar gaunamas informacijos kiekis yra pakankamas. Taip pat šiuo klausimu siekiama išsiaiškinti, ar informacijos skleidimo priemonė turi įtakos žmonių informacijos įsisavinimo lygiui – t.y. ar pastebima kokia priklausomybė tarp ketvirtajame klausime pasirinktos informacijos skleidimo priemonės ir informacijos pakankamumo apsisprendimui priimti. Gauti rezultatai padeda įvertinti, ar pasirinkta informacijos platinimo strategija yra teisingiausias pasirinkimas.

Šeštuoju klausimu bandoma išsiaiškinti, kokios pagrindinės priežastys, dėl kurių respondentai pasirenka konkretų banką. Siekiama gauti informacijos apie atskirų bankų patrauklumą skirstant pagal pasirinkamas paslaugas. Pateikti respondentų atsakymai suteikia galimybę įvertinti bankų patrauklumą pagal atskirą veiklos sritį.

Septintasis klausimas – svarbiausias klausimas siekiant patvirtinti arba paneigti autoriaus iškeltą antrąją hipotezę. Siekiama išsiaiškinti, ar Lietuvos bankinio sektoriaus klientams didelę įtaką turi nefinansiniai rodikliai. Suteikiant respondentams galimybę pasirinkti sąlyginai neutralų variantą – abu rodiklius kartu, siekiama nustatyti, ar atsiras klientų, labiau linkusių į konkrečią pusę. Esant žyriam respondentų skaičiui, pasirinkusių tik finansinius arba tik nefinansinius rodiklius, galima įvertinti Lietuvos rinkoje dominuojančius prioritetus.

Aštuntuoju klausimu pradedamas gilesnis banko atskirų veiklos sričių reikšmingumo klientams vertinimas. Juo taip pat siekiama patvirtinti 7-uoju klausimu gautą informaciją. Sutapus respondentų pasirinkimams antrąją tyrimo hipotezę būtų galima patvirtinti. Atsiradus duomenų nesutapimams, pastebėjus išsiskiriančias nuomones, hipotezės patvirtinti negalima, reikalinga gilesnė analizė.

Atsakant į 8-12 klausimus yra prašoma sugrupuoti pateiktus atsakymo variantus pagal reikšmingumo lygį. Respondentams, neradus jiems svarbaus pateikto atsakymo varianto, paliekama galimybė nurodyti savo papildomą informaciją bei suteikti jai atitinkamą reikšmingumą. Šis vertinimas ganėtinai sudėtingas respondentams, nes turint kelis svarbius prioritetinius kriterijus, juos vis tiek prašoma sugrupuoti pagal svarbą. Toks atsakymų pateikimo variantas ne tik patogus duomenų analizei (lengva suranguoti atsakymo variantus), tačiau ir vertingas, žinant, jog mažieji bankai turi ribotus išteklius. Tai suteikia galimybę nustatyti pačias svarbiausias sritis ir ties jomis sukcentruoti pagrindinį dėmesį.

Anketos klausimai nuo nr. 9 iki nr. 12 skirti gilesnei aštuntuoju klausimu nurodytų veiklos sričių reikšmingumo analizei. Nepriklausomai nuo prieš tai buvusių klausimų reikšmingumo respondentams, prašoma įvertinti visas keturias išskirtas bankinės veiklos sritis. Šiais klausimais siekiama išsiaiškinti, kurie rodikliai jiems yra svarbiausi vertinant kiekvieną bankų veiklos grupę atskirai. Būtent ši anketinės apklausos dalis yra svarbiausia, siekiant išsiaiškinti, į kurių rodiklių tobulinimą reikėtų atkreipti dėmesį, siekiant pritraukti naujų, ar persivilioti senus konkurentų klientus.

Apibendrinant, svarbiausi tyrimo tikslai:

- Patikrinti mažųjų Lietuvos bankų vykdomos veiklos strategijos atitikimą su mokslinės literatūros pagalba apibrėžtu efektyvios mažųjų bankų veiklos modeliu.
- Nustatyti nefinansinių rodiklių reikšmingumą Lietuvos rinkoje, tuo pačiu įvertinant atskirų sričių tobulinimo galimybes bei respondentų išskiriamus prioritetinius bankų veiklos rodiklius.

3. MAŽŲ BANKŲ VEIKLOS GALIMYBIŲ LIETUVOS RINKOJE VERTINIMO REZULTATAI

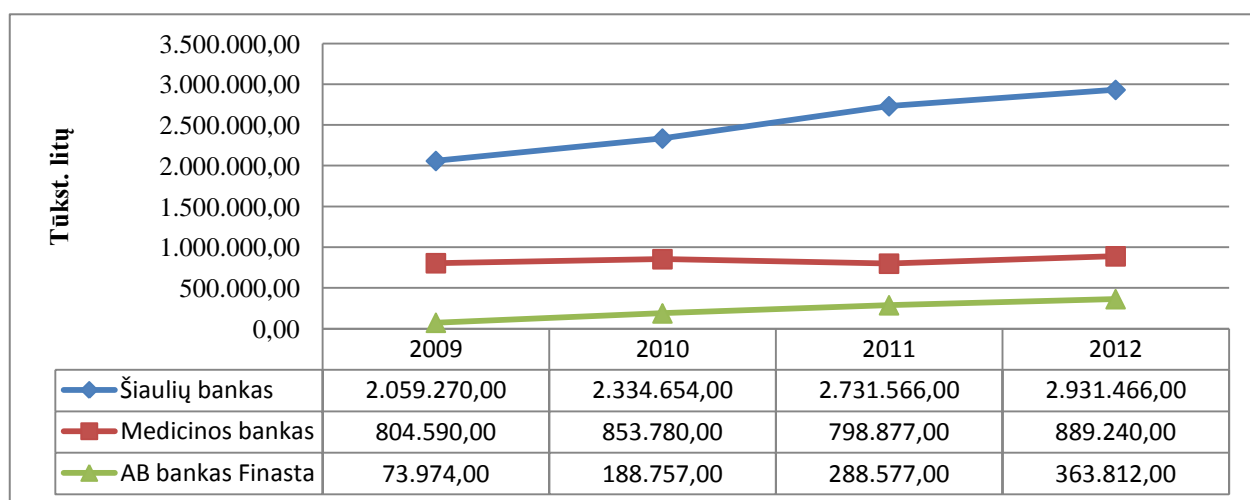
3.1. Mažų bankų veiklos efektyvumo Lietuvoje vertinimas

Bankai – finansinės institucijos, teikiančios platų spektrą paslaugų savo klientams. Stiprėjant konkurencijai bankinėje rinkoje vis aktualesnis efektyvios veiklos bei kaštų mažinimo klausimas. Naujų paslaugų kūrimas siekiant neatsilikti konkurencinėje kovoje tiesiogiai siejamas su naujos rizikos prisiėmimu. Sėkmingai banko veiklai vykdyti būtinas išsamus veiklos vertinimo tyrimas, kuris atskleidžia galimos prisiimti rizikos lygį bei veiklos didinimo galimybes.

3.1.1. Pagrindinių mažų Lietuvos bankų rodiklių analizė

Siekiant nustatyti mažų bankų veiklos galimybes, visų pirma yra būtina atlikti pirminę jų analizę ir išsiaiškinti jų padėtį rinkoje. Taip pat reikia išsiaiškinti iš kokios veiklos yra gaunamos pagrindinės mažų bankų pajamos ir kokios yra šių pajamų didinimo galimybės. Patikrinama, kaip mažiesiems bankams pavyksta vykdyti Lietuvos Banko valdybos nustatytus rizikos normatyvus.

Šiuo metu Lietuvos rinkoje veikia 7 Lietuvos banko licenciją turintys komerciniai bankai. Tik 2013 metais sustabdžius Ūkio banko veiklą nėra pateikiama naujausių ataskaitų, kurios padėtų atlikti išsamesnę analizę. Nagrinėjamu laikotarpiu (2009-2012m.) buvo sustabdyta ir AB bankas SNORAS veikla. Pastaroji priežastis buvo viena pagrindinių, dėl kurios trijų didžiausių Lietuvoje veikiančių komercinių bankų (SEB, Swedbank, DnB) rinkos dalis, lyginant su mažaisiais ir vidutiniais bankais 2011 metais padidėjo daugiau nei 8 procentais. Nepaisant to, darbe analizuojami mažieji bankai nagrinėjamu laikotarpiu taip pat nuosekliai didino savo turto dalį rinkoje (žr. 3 pav.).

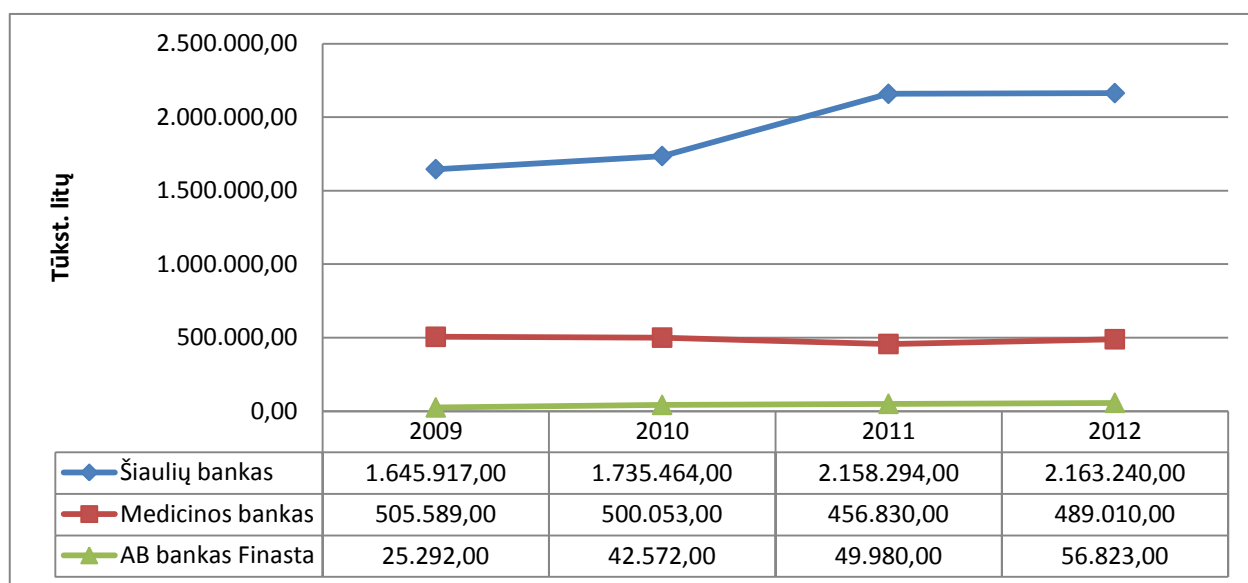


Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

3 pav. Mažųjų Lietuvos bankų turto kitimo dinamika 2009-2012 m.

Vieninteliame UAB Medicinos banke 2011 metais pastebimas turto sumažėjimas, tačiau nagrinėjamu laikotarpiu fiksuojamas bendras, daugiau nei 10 proc., turto augimas. Didžiausias, net beveik 5 kartų turto augimas stebimas AB banke FINASTA, kuris labiausiai sietinas su aktyviai vykdoma indėlių pritraukimo politika bei pradėtomis naudoti kitomis finansavimo priemonėmis, tokiomis, kaip atpirkimo sandoriai bei išleisti indėlių sertifikatai. Nors AB banke „FINASTA“ 2012 metais matomas turto augimo tempų lėtėjimas, tačiau jis siekė 26 proc. ir buvo didesnis nei didžiausias augimas kituose mažuosiuose bankuose.

Kadangi palūkanų pajamos bankų portfelyje sudaro didžiausią gaunamų pajamų dalį, yra tikslinga išanalizuoti mažųjų bankų paskolų portfelio dinamiką bei struktūrą. Lietuvos banko duomenimis, 2012 metais paskolų portfelis Lietuvos rinkoje padidėjo 2 procentais 52,9 mlrd. Lt. Per metus didėjo skolinimas privačioms įmonėms, finansų ir valdžios institucijoms, o fiziniams asmenims bei valstybės ir savivaldybės įmonėms mažėjo. Tokios pačios tendencijos atsispindėjo ir mažųjų bankų paskolų portfelių dinamikoje. Kaip matome 4-iajame paveiksle, per 2012 metus visuose bankuose buvo fiksuojamas paskolų portfelio augimas. Ryškiausias – net 13 procentų AB banke „FINASTA“. Per visą keturių metų laikotarpį augimas siekė net 2,24 karto. Ryškus (31 proc.) augimas nagrinėjamu laikotarpiu taip pat stebimas ir AB Šiaulių banke. Tuo tarpu UAB Medicinos banke paskolų portfelis analizuojamu laikotarpiu sumažėjo kiek daugiau nei 3 procentais.



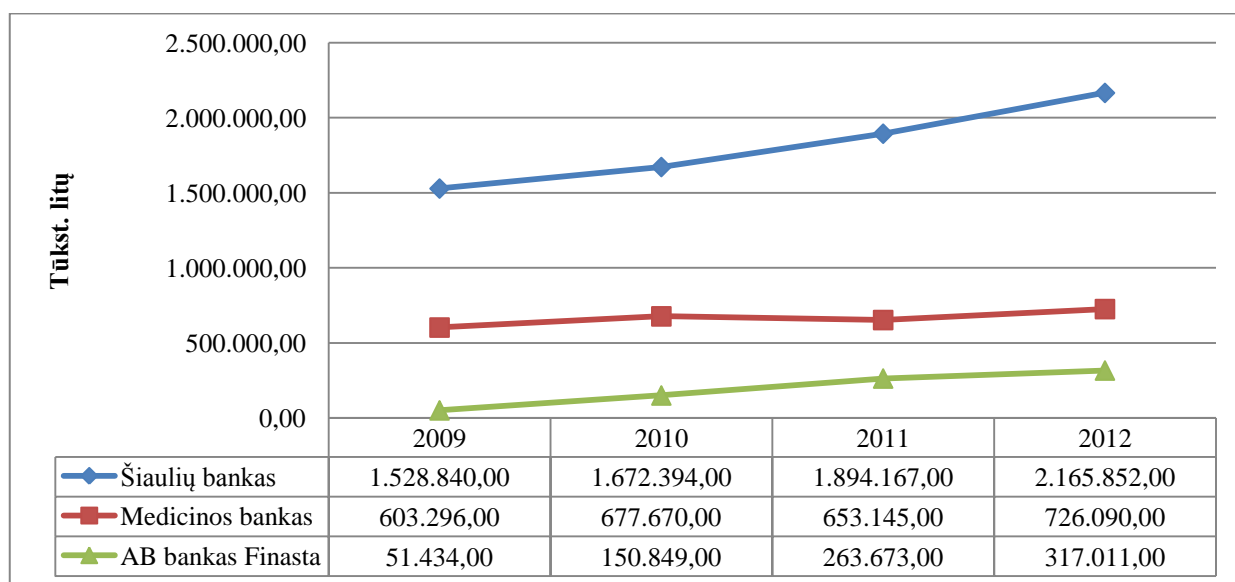
Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

4 pav. Mažųjų Lietuvos bankų paskolų portfelio kitimo dinamika 2009-2012 m.

Nepaisant to, jog bendras mažųjų bankų paskolų portfelio augimas 2012 metais sudaro beveik 7 proc., tačiau bedra visų trijų bankų dalis Lietuvos paskolų portfelyje lieka nepakitusi – 5,1 proc. Fiksuojamas ryškūs augimai UAB Medicinos banke bei AB banke „FINASTA“, neatsveria sulėtėjusio augimo AB Šiaulių banke. Visuose trijuose Lietuvos mažuosiuose bankuose išlieka tendencija

orientuotis į skolinimą smulkiąjam bei vidutiniam verslui. AB Šiaulių banke paskolos juridiniams asmenims sudaro daugiau nei 90 procentų viso paskolų portfelio. AB banke „FINASTA“ bei medicinos banke ši dalis siekia daugiau nei 75 procentus.

Taip pat darbe apžvelgiama mažųjų bankų situacija analizuojant indėlius bankiniame sektoriuje. Tai aktualu, nes indėliai – pagrindinis bankų sektoriaus finansavimo šaltinis. Analizuojant bendrą situaciją Lietuvos rinkoje, per 2012 metus buvo pastebimas reikšmingas indėlių augimas bankų sektoriuje. Lietuvos banko pateikiamais naujausiais duomenimis indėliai 2013 m. sausio 1 d. bankuose sudarė 43,6 mlrd. Lt neįtraukiant AB Ūkio banko duomenų. Neskaičiuojant 3,4 mlrd. Lt. indėlių AB Ūkio banke, per 2012 m. indėlių augimas siekė 9,6 proc. Įtraukiant AB Ūkio bankas duomenis šis augimas siekia 8,9 proc., kas taip pat labai reikšmingas rezultatas. Bendra indėlių suma – 47 mlrd. Lt. viršija net rekordinį indėlių lygį, buvusį iki AB banko SNORAS veiklos sustabdymo. Labiausiai augo gyventojų (1,9 mlrd. Lt.), privačių įmonių (1,2 mlrd. Lt.), valdžios institucijų (0,7 mlrd. Lt.) bei valstybės ir savivaldybės įmonių (0,2 mlrd. Lt.) indėliai.

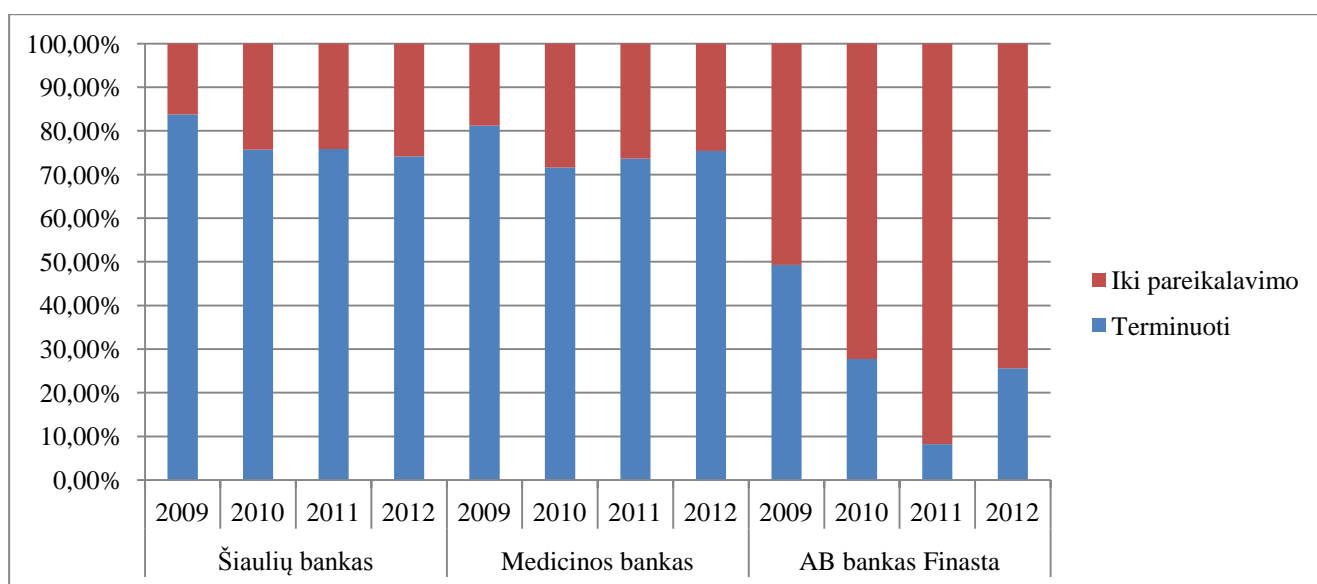


Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

5 pav. Mažųjų Lietuvos bankų indėlių kitimo dinamika 2009-2012 m.

Pateiktoje diagramoje (žr. 5 pav.) matome, jog visi mažieji bankai nagrinėjamu laikotarpiu pritraukė papildomų indėlių. Vieninteliame AB Medicinos banke 2011 m. pastebimas indėlių lygio sumažėjimas (3,6 proc.). Kiekine išraiška daugiausiai naujų indėlių pritraukė AB Šiaulių bankas (0,64 mlrd. Lt.), tačiau didžiausią procentinę šuolį fiksuoja AB bankas „FINASTA“, kurio indėlių suma dėl aktyvios indėlių protraukimo politikos per paskutinius keturis metus išaugo daugiau nei 6 kartus. Pagrindinė mažųjų bankų indėlių pritraukimo politika atsispindėjo gerokai didesnėse siūlomose palūkanų normose nei kituose Lietuvoje veikiančiuose komerciniuose bankuose (plačiau 1.5.2. skyrelyje).

Įdomi statistika pateikiama 6-ajame paveiksle, kur matomas pasiskirstymas tarp terminuotų indėlių ir indėlių iki pareikalavimo. Tiek AB Šiaulių banke, tiek UAB Medicinos banke terminuoti indėliai, lyginant su indėliais iki pareikalavimo nagrinėjamu laikotarpiu nė karto nebuvo nukritę žemiau 70 proc. visų indėlių ribos, kas bankams parankiau dėl galimybės tiksliau derinti einamųjų lėšų santykį su įsipareigojimais. AB banke „FINASTA“ situacija sudėtingesnė, nes net 74 proc. padėtų indėlių yra iki pareikalavimo. Tačiau paskutiniaisiais metais, pradėjus vykdyti indėlių pritraukimo politiką ši situacija pradėjo taisytis. Per paskutinius metus indėlių portfelis išaugo 20 proc., iš kurių terminuoti indėliai augo net 3,76 karto. Planuojamas šios politikos tolimesnis vystymas ir panašūs rezultatai 2013 metais.



Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

6 pav. **Indėlių pasiskirstymo dinamika 2009-2012 m. laikotarpiu mažuosiuose bankuose**

Sustabdžius AB Ūkio banko veiklą pastebima reali nauja finansavimo pritraukimo galimybė - darbas su klientais nerezidentais. Būtent AB Ūkio bankas buvo aktyviausias rinkos dalyvis šioje sferoje. Sustabdžius banko veiklą, Lietuvos bankų sektoriaus veiklos apimtis su nerezidentais tapo minimali. Lietuvos banko pateikiamais duomenimis - 2013 m. sausio 1 d. nerezidentų indėliai bankų sektoriuje sudarė vos 3,8 proc. visų indėlių.

3.1.2. Banko veiklos riziką ribojančių normatyvų vykdymas

Tam, jog būtų užtikrinta stabili bankų veikla bei nuolat valdomas rizikos lygis šalies bankuose, jų veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos bankų įstatymas bei Lietuvos Banko valdybos nutarimai. LR bankų įstatyme numatyti šie normatyvai:

- Kapitalo pakankamumo (> 8%);
- Likvidumo (> 30%);
- Maksimali paskola vienam skolininkui (< 25%);
- Bendros atviros pozicijos užsienio valiuta (< 25%).

Susisteminti naujausi mažųjų bankų veilos riziką ribojančių normatyvų vykdymo duomenys pateikti 1-ojoje lentelėje.

1 lentelė. Bankų veiklos riziką ribojančių normatyvų vykdymas 2012 m.

Rodiklis	AB Šiaulių bankas	UAB Medicinos bankas	AB bankas „FINASTA“
Kapitalo pakankamumas, %	12,79	13,26	11,57
Likvidumas, %	42,77	45,05	84,06
Maksimali paskola vienam skolininkui, %	18,77	20,82	23,40
Bendros atviros pozicijos užsienio valiuta, %	1,01	1,63	0,56

Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

Akivaizdu, jog visi mažieji Lietuvos bankai pagal naujausiai paskelbtus duomenis vykdo riziką ribojančius normatyvus. Tam, jog susidarytume išsamesnį vaizdą, apžvelgsime paskutinių metų šių rodiklių dinamiką.

Kapitalo pakankamumo rodiklio analizė 2008-2012 metų laikotarpiu. Kapitalo pakankamumas atspindi banko kapitalo išteklius, reikalingus padengti patiriamas rizikas, atsirandančias iš banko portfelio ir nebalansinių įsipareigojimų. Kapitalo pakankamumo normatyvas skaičiuojamas nusakant banko kapitalo ir turto santykį su nebalansiniais įsipareigojimais, įvertintais pagal rizikos laipsnį. Lietuvos banko valdybos nutarimu, reikalaujamas rodiklis nuo 13 procentų, 1997 metų sausio 1 dieną buvo sumažintas iki 10 proc., o nuo 2004 m. rugsėjo mėn. nustatyta 8 procentų

riba, tačiau kai kuriems bankams, įvertinus jų veiklos specifiką ir riziką, nustatytas 10 procentų normatyvas.

2 lentelė. Kapitalo pakankamumo rodiklio dinamika, 2008-2012 metai

Metai	Kapitalo pakankamumo rodiklio dinamika, 2008-2012 metai		
	AB Šiaulių bankas	UAB Medicinos bankas	AB bankas „FINASTA“
2008	15,08	17,79	33,92
2009	13,90	19,43	28,75
2010	14,06	17,55	13,89
2011	13,05	12,46	0,99
2012	12,79	13,26	11,57

Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

Pagal 2-ojoje lentelėje pateiktus duomenis matoma, jog tiek AB Šiaulių bankas, tiek UAB Medicinos bankas visu analizuojamu laikotarpiu vykdė kapitalo pakankamumo rodiklio normatyvą. Tuo tarpu AB bankas „FINASTA“ dėl apskaitytų reikšmingų atidėjimų bei nuosavo kapitalo vertybinių popierių portfelio perkainojimo 2011 m. gruodžio mėn. 31 d. nevykdė minimalaus kapitalo pakankamumo normatyvo. Dėl šios priežasties 2012 m. kovo 29 d. vienintelis AB banko „FINASTA“ akcininkas AB „FINASTA Holdings“ priėmė sprendimą suformuoti 13,826 tūkst. litų vertės atsargos kapitalą ir kitą dieną (t.y. kovo 30 d.) atsargos kapitalas buvo suformuotas. Po atsargos kapitalo suformavimo buvo atstatytas atitikimas visiems normatyvams. Šį normatyvą 2013 m. sausio 1 d. vykdė visi Lietuvos komerciniai bankai, išskyrus AB Ūkio banką.

Likvidumo rodiklio analizė 2008-2012 metų laikotarpiu. Likvidumas parodo banko pajėgumą vykdyti kasdienę veiklą nesusiduriant su lėšų trūkumo problema. Likvidumo rodiklis – likvidaus banko turto santykis su einamaisiais įsipareigojimais. Diamond ir Rajan (1998) teigia, jog likvidumo palaikymas banke yra svarbus tiek investuotojams, tiek besiskolinantiems. Investuotojai pageidauja likvidumo užtikrinimo dėl to, jog nėra tikri, kada norės atsiimti savo įdėtas lėšas, o besiskolinantys, dėl galimybės gauti finansavimą ar jį išlaikyti.

Nagrinėjamu laikotarpiu matome (žr. 3 lentelę), jog visi trys bankai, visu nagrinėjamu laikotarpiu tenkino likvidumo normatyvo (30 proc.) reikalavimą. Nei vienas iš nagrinėjamų bankinės sistemos dalyvių nebalansuoja ties reikalaujama riba, o AB bankas „FINASTA“ šį rodiklį viršija gerokai daugiau nei du kartus (2012 metais – 2,8 karto). To pasekoje matome, jog bankai buvo

sukaupe dideles likvidaus turto atsargas, todėl, kai pirmomis dienomis po AB banko SNORAS veiklos sustabdymo sumažėjo indėlių, nė vienas iš jų neprireikė Lietuvos banko likvidumo paskolų.

Po AB Ūkio bankas veiklos sustabdymo pasikartojimo situacija, kai bankų turima likvidumo atsarga buvo pakankama. Ji sudarė 17,6 mlrd. Lt, kai grynoji finansavimo spraga – 6,2 mlrd. Lt. Taigi, bankai buvo suformavę beveik 2,8 karto didesnę likvidžių lėšų atsargą, nei reikalaujama.

3 lentelė. Likvidumo rodiklio dinamika, 2008-2012 metai

Metai	Likvidumo rodiklio dinamika, 2008-2012 metai		
	AB Šiaulių bankas	UAB Medicinos bankas	AB bankas „FINASTA“
2008	38,75	58,00	81,70
2009	38,23	58,35	66,85
2010	46,00	47,69	70,17
2011	38,36	45,83	73,56
2012	42,77	45,05	84,06

Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

Maksimalios paskolos vienam skolininkui rodiklio analizė 2008-2012 metų laikotarpiu. Lietuvos Banko nustatyta maksimali paskolos suma vienam skolininkui negali viršyti 25 procentų banko kapitalo. Paskolų suma, banko suteikta jį patronuojančiai įmonei, kitoms šios patronuojančios įmonės dukterinėms įmonėms arba savo paties dukterinėms įmonėms, kiekvienam skolininkui negali viršyti 75 procentų banko kapitalo, jeigu Lietuvos bankas vykdo konsoliduotą visos finansinės grupės priežiūrą.

4 lentelė. Maksimalios paskolos vienam skolininkui rodiklio dinamika, 2008-2012 metai

Metai	Maksimalios paskolos vienam skolininkui rodiklio dinamika, 2008-2012 metai		
	AB Šiaulių bankas	UAB Medicinos bankas	AB bankas „FINASTA“
2008	21,30	22,13	21,03
2009	24,56	20,88	21,65
2010	21,68	21,20	22,71
2011	21,36	20,74	171,73
2012	18,77	20,82	23,40

Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

Jeigu Lietuvos bankas nevykdo konsoliduotos visos finansinės grupės priežiūros, paskolos suma, banko suteikta jį patronuojančiai įmonei, kitoms šios patronuojančios įmonės dukterinėms įmonėms

arba savo paties dukterinėms įmonėms, kiekvienam skolininkui negali viršyti 20 procentų banko kapitalo.

Siekiant apskaičiuoti paskolos vienam asmeniui vertę būtina skolininkui suteiktas paskolas sudedėti į bendrą sumą ir ataskaitų lentelėje pateikti susijusių asmenų sąrašą. Paskolos grynoji vertė apskaičiuojama iš paskolos sumos atėmus jai sudarytus specialiuosius atidėjimus. Pagal 4-ojoje lentelėje pateiktus duomenis matoma, jog normatyvas analizuojamu laikotarpiu vykdomas visuose bankuose, išskyrus 2011 metus AB banke „FINASTA“. Kaip jau buvo minėta, normatyvas nebuvo vykdomas dėl apskaitytų reikšmingų atidėjimų bei nuosavo kapitalo vertybinių popierių portfelio perkainojimo. Lygiai tokia pati situacija analizuojant bendros atviros pozicijos užsienio valiuta rodiklio dinamiką (normatyvas nevykdomas tik AB banke „FINASTA“ 2011 metų gruodžio 31d.), kuri pateikta 5-ojoje lentelėje.

Bendros atviros pozicijos užsienio valiuta rodiklio analizė 2008-2012 metų laikotarpiu. Bankų veikla neatsiejama nuo rizikos, kuri atsiranda perkant ir parduodant užsienio valiutą. Tai lemia, jog susiduriama su rizika patirti nuostolius dėl kintančio valiutų kurso. Jog ši rizika būtų nuolat valdoma Lietuvos Banko valdyba yra nustačiusi normatyvą, kuriame nurodyta, jog maksimali atviros pozicija užsienio valiuta negali viršyti 25 procentų banko kapitalo, o vienos valiutos (išskyrus eurus) ar tauriųjų metalų atviros pozicijos dydis negali sudaryti daugiau kaip 15 procentų banko kapitalo.

5 lentelė. Bendros atviros pozicijos užsienio valiuta rodiklio dinamika, 2008-2012 metai

Metai	Bendros atviros pozicijos užsienio valiuta rodiklio dinamika, 2008-2012 metai		
	AB Šiaulių bankas	UAB Medicinos bankas	AB bankas „FINASTA“
2008	0,41	0,16	0,28
2009	0,31	0,19	0,26
2010	0,55	0,39	7,35
2011	0,49	0,71	-152,7
2012	1,01	1,63	0,56

Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

Akivaizdu, jog mažieji Lietuvos bankai vengia spekuliacinio užsienio valiuta, taip siekdami apsidrausti nuo užsienio valiutos kurso kitimo rizikos. Lietuvos Banko nustatyto normatyvo laikomasi su paliktu dideliu rezervu. Nepaisant to, jog Lietuvos Banko nustatytas normatyvas yra 25 procentai, pastebima, jog mažieji Lietuvos bankai siekia atviros bendros atviros pozicijos užsienio valiuta rodiklį išlaikyti žemiau 1 procento ribos.

Apibendrinant banko rizikas ribojančių normatyvų analizę galima teigti, jog visi mažieji bankai laikosi Lietuvos Banko valdybos nustatytų normatyvų, kas siejama su realiu bankų gebėjimu vykdyti

savo įsipareigojimus. Iškilus nenumatytoms aplinkybėms imamasai priemonių, reikalingų normatyvų vykdymui atstatyti (2011 metų AB banko „Finastos“ situacija dėl suformuotų 100 proc. atidėjinių savo lėšoms, laikytoms AB banke „SNORAS“).

Vadovaujantis Bazelio bankų priežiūros komiteto rekomendacijomis siekiama, jog pagrindinio pirmojo lygio kapitalo pakankamumo rodiklis sudarytų nemažiau 9 procentų. Šitaip siekiama išvengti finansinių sukrėtimų ateityje. Matoma, jog net ir padidinus normatyvą, visi mažieji bankai būtų pajėgus jį vykdyti.

Šioje tyrimo dalyje nagrinėta hipotezė H_1 : *Lietuvos rinkoje veikiantys mažieji bankai, siekdami veikti pelningai, prisiima didesnę riziką*, remiantis šiame poskyryje gautais rezultatais gali būti patvirtinama. Akivaizdu, jog siekiant konkuruoti su didžiais bankais, turinčiais geresnę reputaciją tenka ne tik siūlyti indėlius su aukštesnėmis palūkanų normomis, tačiau ir orientuotis į paskolas mikro, smulkiam arba vidutiniam verslui, kuris pasižymi aukštesniu rizikos lygiu nei paskolos stabilioms įmonėms.

3.1.3. AB Ūkio banko veiklos įtaka Lietuvos bankiniam sektoriui

Šioje darbo dalyje trumpai apžvelgiama naujausia situacija bankiniame sektoriuje po AB Ūkio banko veiklos sustabdymo. Kadangi tai turi didelės tiesioginės įtakos vienam iš mūsų nagrinėjamų bankų – AB Šiaulių bankas – ši dalis tampa dar aktualesne.

2012 metų pabaigoje nustatius, jog AB Ūkio banko turtas pervertintas reikšmingai, tapo aišku, jog banko įsipareigojimai viršija banko turimą turtą, o bankas *de facto* yra nemokus. Inspektavimo metu nustatyti turto vertės neatitikimai buvo patvirtinti nepriklausomų auditorių. Dėl AB Ūkio banko priimtose per didelės kredito rizikos Lietuvos bankas daugiau nei metus vykdė griežtą atliekamų sandorių kontrolę, taikė apribojimus bei sudarė planą, kuris turėjo padėti sumažinti rizikos lygį. Nepasiekus norimų rezultatų ir iškilus papildomo kapitalo poreikiui, banko akcininkai jo užtikrinti nesugebėjo. Prie situacijos prastėjimo prisidėjo ir spartus kai kurių indėlininkų traukimas iš banko po kontraversišku, viešų pagrindinio banko akcininko pasisakymų. 2013 m. vasario 12 d. Lietuvos banko valdyba paskelbė banko veiklos moratoriumą ir paskyrė laikinąjį administratorių. Po laikinojo administratoriaus išvadų, praėjus šešioms dienoms, bankas *de jure* paskelbtas nemokiu ir atšaukta banko veiklos licencija.

Bankas buvo padalintas į gerąjį ir blogąjį bankus. Pagal vasario 22 dieną pasirašytą trišalę sutartį tarp AB Ūkio banko laikinojo administratoriaus, AB Šiaulių banko ir VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“ geroji banko dalis, kurią sudaro 2,7 mlrd. Lt apdraustų indėlių ir 1,9 mlrd. Lt gero turto perduodama AB Šiaulių bankui, o VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“ lėšos bus naudojamos tik dengiant skirtumą tarp gerojo turto ir apdraustų įsipareigojimų (0,8 mlrd. Lt). VĮ „Indėlių ir investicijų

draudimas“ turėtų tapti Ūkio banko kreditoriumi ir siektų šias lėšas atgauti banko bankroto proceso metu.

AB Šiaulių bankui pasirašius sutartį, įgytas papildomas kapitalas suteikia papildomų veiklos galimybių. Naujos investicijos suteikia galimybę teikti didesnes paskolas, prisiimti didesnę riziką. Tačiau nenusistovėjus ir visiškai nenurimus rinkai sunku prognozuoti indėlininkų elgesį. Neabejotinai, dalis indėlių bus atsiimta dėl prarasto pasitikėjimo mažaisiais Lietuvos bankais. Dėl šios priežasties sunku prognozuoti šiuo sandoriu prisiimamą riziką. Tačiau perimta geroji AB Ūkio banko dalis ir įgyta dalis naujų klientų turėtų atsispindėti ir papildomose pajamose atliekant kasdienes bankines operacijas (naujai išduotos mokėjimo kortelės, nauji internetinės bankininkystės vartotojai ir kt.).

Lietuvos banko pateiktoje naujausioje ketvirtinėje bankų veiklos apžvalgoje teigiama, jog AB Ūkio banko neaudituočių ir Lietuvos banko priežiūros tarnybai pateiktų AB Ūkio banko ataskaitų duomenimis, banko įsipareigojimai 2013 m. sausio 1 d. sudarė 3,6 mlrd. Lt, iš jų indėliai – 3,4 mlrd. Lt. Didžiąją indėlių dalį sudarė gyventojų indėliai (2,6 mlrd. Lt), įmonių indėliai (617 mln. Lt), finansų institucijų indėliai (96,6 mln. Lt) ir valdžios institucijų bei valstybės ir savivaldybės įmonių indėliai (59,6 mln. Lt). Lietuvos rezidentų indėliai sudarė 2,8 mlrd. Lt, nerezidentų – 0,6 mlrd. Lt. Nors banko vertinimu jo turtas 2013 m. sausio 1 d. buvo vertas 3,9 mlrd. Lt, Lietuvos banko inspektavimo komisijos ir nepriklausomos audito kompanijos UAB „KPMG Baltics“ duomenimis, banko turto reali vertė buvo bent ketvirtadaliu mažesnė.

Lietuvos banko pateikiamoje ataskaitoje nurodoma, jog AB Ūkio banko veiklos sustabdymas sisteminio poveikio bankų sektoriui neturėjo, kadangi tarpbankiniai įsipareigojimai buvo nereikšmingi, o indėliai bankuose tebėra stabilūs.

3.2. Komercinių bankų poreikio klientams Lietuvos rinkoje tyrimas

Šiuolaikinės visuomenės piliečiai vis sunkiau įsivaizduoja savo gyvenimą, kuriame vienokiu ar kitokiu būdu visiškai nefigūruotų komerciniai bankai. Gyvendami informacijos amžiuje žmonės gali pakankamai lengvai surasti jiems aktualius duomenys siekiant priimti bet kokią sprendimą – šiuo atveju – renkantis komercinį banką. Mažiesiems bankams siekiant įsitvirtinti ar sėkmingai veikti bankinėje rinkoje vis aktualesnis tampa tarpusavio santykio plėtojimas su klientais – siekis suburti lojalių klientų ratą bei į savo pusę patraukti potencialius klientus. Dėl šios priežasties bankai turi nuolat tirti rinką, išsiaiškinti ir orientuotis į klientų poreikius.

Pastaruoju metu vis aktyvėjantis vartojimas skatina bankus aktyvinti savo veiklą mažmeninės bankininkystės srityje. Žmonių siekis pasigerinti gyvenimo sąlygas (atsinaujinti automobilį, buitį ir t.t.) – galimybė pasipelnyti bankams. Dažnu atveju, dėl didesnės palūkanų maržos, vartojamosios paskolos generuoja didesnes pajamas nei paskolos įmonėms.

Komerciniams bankams veikiant didelės konkurencijos sąlygomis būtina išsami rinkos bei klientų analizė. Tai tapo ypatingai aktualu dėl vis didėjančio visuomenės raštingumo lygio. Informacijai tampant vis lengviau ir greičiau prieinamai žmonės gali bei sugeba vis paprasčiau lyginti konkurentus, jų teikiamas paslaugas, atsiliepimus, kas sąlygoja jų priimamus sprendimus. Dėl šios priežastis buvo atliktas tyrimas, orientuotas į komercinių bankų esamus bei potencialius klientus, siekiant išsiaiškinti jų poreikius, kas pagerintų veiklos efektyvumo galimybes.

Tyrimo atlikimui pasirinktas metodas – anketinė klientų apklausa. Apklausa buvo orientuota į fizinius asmenis – vieną iš prioritetinių banko klientų grupių. Kaip jau buvo minėta anksčiau – indėliai yra pagrindinis bankų finansavimo šaltinis, o fizinių asmenų dalis indėlių portfelyje yra žymiausia. Respondentai buvo apklausiami atsitiktiniu būdu siekiant surinkti informaciją tiek iš esamų, tiek iš potencialių bankų klientų.

Pagrindiniai tikslai atliekant anketinę apklausą:

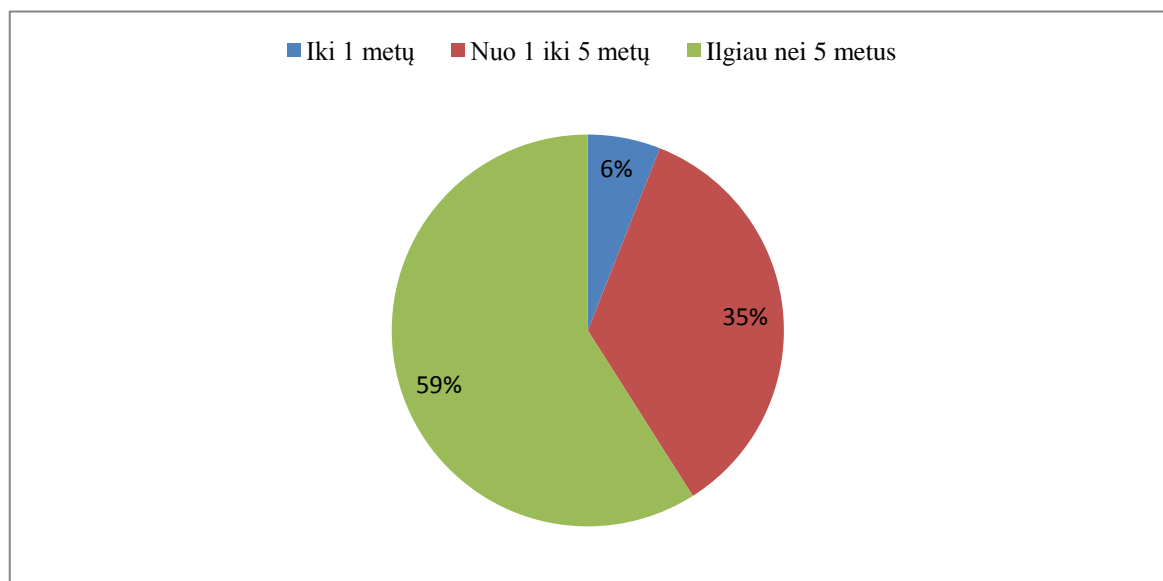
- Išsiaiškinti Lietuvos komercinių bankų paplitimą visuomenėje, klientų bendradarbiavimo su komerciniais bankais trukmę bei pagrindines nutrūkusių santykių priežastis;
- Sužinoti pagrindinius informacijos paplitimo visuomenėje šaltinius, susijusius su bankų veikla;
- Nustatyti klientų bendradarbiavimo su bankais tikslus;
- Ištirti nefinansinių rodiklių įtaką klientams Lietuvos rinkoje, išskirti klientams svarbiausias bankų veiklos sritis bei jų tobulinimo galimybes.

Anketoje (žr. 1 priedą) buvo naudojami trijų tipų klausimai su pateiktais atsakymo variantais (išsamiau žr. 2.2 skyrių). Dalyje klausimų buvo suteikiama galimybė pateikti anketoje nenurodytą atsakymą. Į anketos klausimus atsakė 426 respondentai. Aktyvus apklaustųjų bendradarbiavimas atliekant apklausą bei pateikiant papildomą informaciją padėjo susidaryti gilesnį bei išsamesnį vaizdą vertinant klientų poreikius bei nustatant tobulintinus veiklos segmentus.

Pirmojoje apklausos dalyje buvo siekiama išsiaiškinti komercini bankų santykį su klientais - kiek stipri bankų pozicija šiuolaikinio piliečio (esamo ar potencialaus kliento) gyvenime. Šiam tikslui anketoje skirti trys pirmieji klausimai (žr. Priedą nr.1).

Susisteminius gautus rezultatus paaiškėjo, jog absoliučiai visi respondentai (100 proc.) vienokiu ar kitokiu būdu susiję su Lietuvoje veikiančiais komerciniais bankais. Tai dar kartą įrodo, kokią didelę įtaką vertinant bankų veiklos galimybes mažmeninėje Lietuvos rinkoje turi esamų bei potencialių klientų pažinimas bei jų poreikių nuoseklus analizavimas.

Antrasis anketos klausimas skirtas išsiaiškinti klientų ir jų pasirinkto banko bendradarbiavimo laikotarpį. Buvo nustatyta, jog didžioji dalis apklaustųjų yra linkę naudotis to paties banko paslaugomis (žr. 7 pav.).



Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

7 pav. **Klientų bendradarbiavimo laikotarpis su jų pasirinktu banku.**

Net 59 procentai respondentų yra to paties banko klientai ilgiau nei penkerius metus. Maždaug trečdalis klientų – nuo vienerių iki penkerių metų. Tik mažajai daliai (6 proc.) klientų teko pakeisti banką arba tapti komercinio banko klientų vienerių metų laikotarpyje. Galima daryti prielaidą, jog žmonės nėra linkę į dažnus pokyčius, kai kalba pakrypsta apie jų finansinius reikalus. Dėl to, prieš priimant atsakingą sprendimą, daroma ganėtinai išsami analizė, o jį priėmus laikomasi pakankamai tvirtos nuomonės. Dėl šios priežasties mažiesiems bankams labai svarbu didinti savo patrauklumą, nes

mažmeninės bankininkystės klientai ganėtinai lojalūs. Kyla klausimas – ar įmanoma pervilioti jau esamus komercinių bankų klientus į savo pusę? Kadangi beveik visi Lietuvos gyventojai jau yra komercinių bankų klientai – būtent išsaugojimas esamų klientų ir jų perviliojimas iš konkurentų tampa pagrindiniais tikslais, siekiant įsitvirtinti mažmeninės bankininkystės rinkoje.

Trečiuoju anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kokios pagrindinės priežastys, lemiančios sprendimą pakeisti komercinį banką. Gauta informacija svarbi stengiantis įgyvendinti abu kiek anksčiau minėtus tikslus (esamų klientų lojalumo didinimas ir potencialių pritraukimas). Akivaizdu, kad nepaisant fakto, jog Lietuviai linkę į pastovumą, tačiau didžiąjai daliai paslaugų vartotojų yra tekę keisti banką, kurio paslaugomis naudojamosi. Aktyvus respondentų dalyvavimas apklausoje pateikiant papildomą informaciją (93 proc. apklaustųjų nurodė banko keitimo priežastį) leidžia susidaryti pakankamai platų paveikslą tobulintinių sričių. Susisteminius gautus atsakymo variantus būtų galima išskirti šias priežastis, lėmusias sprendimo pakeitimą:

- Klientų aptarnavimo kokybė;
- Paslaugų (pavedimų, grynųjų nuėmimo ir kt.) įkainiai;
- Darbovietės bendradarbiavimas su konkrečiu banku (atlyginimo pervedimas);
- Suprastėjusi banko reputacija;
- Banko bankrotas.

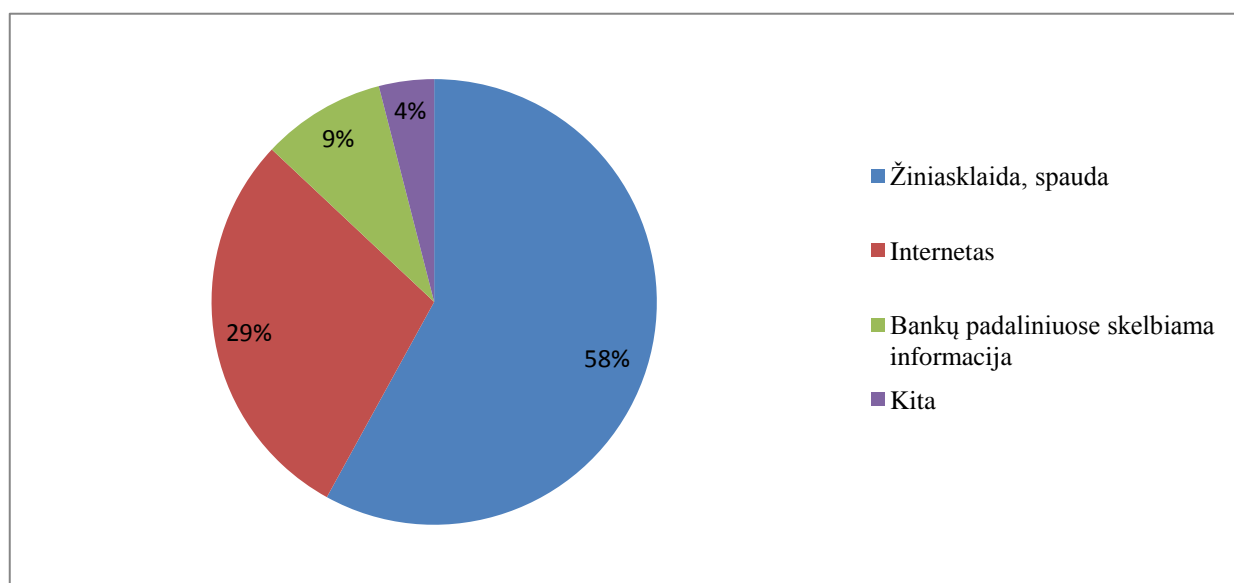
Iš pateiktų atsakymų galima daryti prielaidą, jog pastaruoju metu žmonėms darosi vis svarbesni ne tik finansiniai aspektai, tačiau ir subjektyvūs veiksniai, susiję su aptarnavimo kokybe, saugumo formavimu. Net 36 proc. apklaustųjų sprendimą pakeisti banką priėmė dėl prastos aptarnavimo kokybės. Pagrindiniai nurodyti argumentai: ilgas laukimo laikas, darbuotojų kvalifikacijos stoka, prievartinis papildomų banko paslaugų siūlymas. Pastaruoju metu vis daugėja žmonių nusiskundimų, jog didieji bankai labiau orientuoti į papildomas pajamas (kiekviena papildomai įsiūlyta mokėjimo kortelė ir pan.) nei į kliento poreikius. Bankų darbuotojams keliami aukšti reikalavimai „parduodant“ banko teikiamus produktus, dėl to nukenčia aptarnavimo kokybė. Dėl darbuotojų siūlomos konkrečioms klientams nereikalingos paslaugos didinamas nepasitikėjimą visu banku bei keliamos dvejonės dėl darbuotojų kvalifikacijos lygio. Finansinių paslaugų įkainiai – antras populiariausias variantas, sudaręs 33 proc. atsakymų. Žmonėms, darantiems dažnus pavedimus ar gaunantiems įplaukiančius pinigus į sąskaitą labai svarbu operacijų įkainiai. Jei skiriasi bankai, tarp kurių daromi pavedimai, tenka susimokėti ne tik už atliekamą operaciją, bet ir už į sąskaitą įskaitomus pinigus. Vis dažnėja atvejų, kai komercinio banko pasirinkimą apsprendžia darbovietės, kurioje dirbame, vadovai. Taip nutinka dėl įmonių pasirašomų bendradarbiavimo sutarčių su komerciniais bankais, tokiu būdu gaunant tam tikras išskirtines sąlygas (pigesni atlyginimų pavedimai darbuotojams ir kt.). Tokie respondentai apklausos metu sudarė net 13 proc. Verta paminėti, jog dėl pastaruoju metu buvusios

įtemptos situacijos bankiniame sektoriuje krito pasitikėjimas komerciniais bankais. Ypatingai nepalanki situacija susiklostė mažiesiems rinkos dalyviams, nes per trumpą laikotarpį bankrutavus net dviem reikšmingą rinkos dalį užimantiems bankams (AB Snoro bankas 2011 m. ir AB Ūkio bankas 2013 m.), piliečiai dažniau pradeda atkreipti dėmesį į saugesnius ir patikimesnius bankus, nors ir jų siūlomos sąlygos dažnu atveju yra mažiau patrauklios.

3.3. Informacijos paplitimo Lietuvos visuomenėje šaltiniai, susiję su bankų veikla

Antroji anketinės apklausos subkategorija (anketos klausimai nr. 4 ir nr. 5) buvo skirta išsiaiškinti, kiek žmonės yra inofmuoti apie komercinių bankų veiklą, kokiais informacijos pateikimo būdais jie dažniausiai yra pasiekiami ir ar gaunamos informacijos kiekis yra pakankamas, siekint pasirinkti, kurio komercinio banko klientu tapti.

Kaip ir buvo galima tikėtis, populiariausia informacijos skleidimo priemone esanti spauda bei žiniasklaida yra ir efektyviausia priemonė (žr. 8 pav). Šiuo būdu naujausia informacija, skelbiama, apie bankų veiklą pasiekia net 58 proc. bankų klientų.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

8 pav. **Komunikacijos priemonės, kuriomis klientai gauna informaciją, susijusią su bankų veikla, teikiamomis paslaugomis ir t.t.**

Eurostat duomenimis, Lietuvoje 2011 interneto ryšys buvo prieinamas 62 proc. namų ūkių (2012 metais šis skaičius turėtų tik išaugti). Taigi, akivaizdu, jog vis tvirtesnes pozicijas, kaip informacijos skleidimo priemonė, užimanti internetinė erdvė, tampa vis svarbesne priemone, siekiant informuoti klientus apie naujausius pokyčius bei teikiamas paslaugas ar įkainius. Juolab, jog internetinėje erdvėje

pateikiamos reklamos įkainiai gerokai mažesni nei televizijoje. Vis labiau populiarėjant internetinei bankininkystei, žmonių poreikis apsilankyti bankų padaliniuose mažėja, kas suteikia galimybes aptarnauti klientus patiriant mažesnius kaštus. Tačiau tuo pačiu klientai gauna vis mažiau naujausios informacijos apie atsiradusias naujas paslaugas bei teikiamas galimybes. Bankų padaliniuose skelbiama naujausia informacija pasiekia tik 9 proc. klientų. Dėl šios priežasties labai svarbu, jog nuotoliniais informacijos šaltiniais (tokiais kaip internetas, žiniasklaida ir spauda) potencialius bei esamus klientus pasiekianti informacija būtų palanki. Informacija apie naujai atidaromus banko padalinius, naujų paslaugų pristatymai ir pan. informacija formuoja teigiamą įvaizdį. Kai, tuo tarpu, informacija apie sutrikusią banko veiklą, didinamus komisinius mokesčius ar abejotiną naujų banko savininkų reputaciją kenkia visam banko įvaizdžiui. Net ir didelės investicijos į produktų reklamą gali neturėti teigiamo efekto dėl per didelio neigiamo požiūro, suformuoto žiniasklaidos.

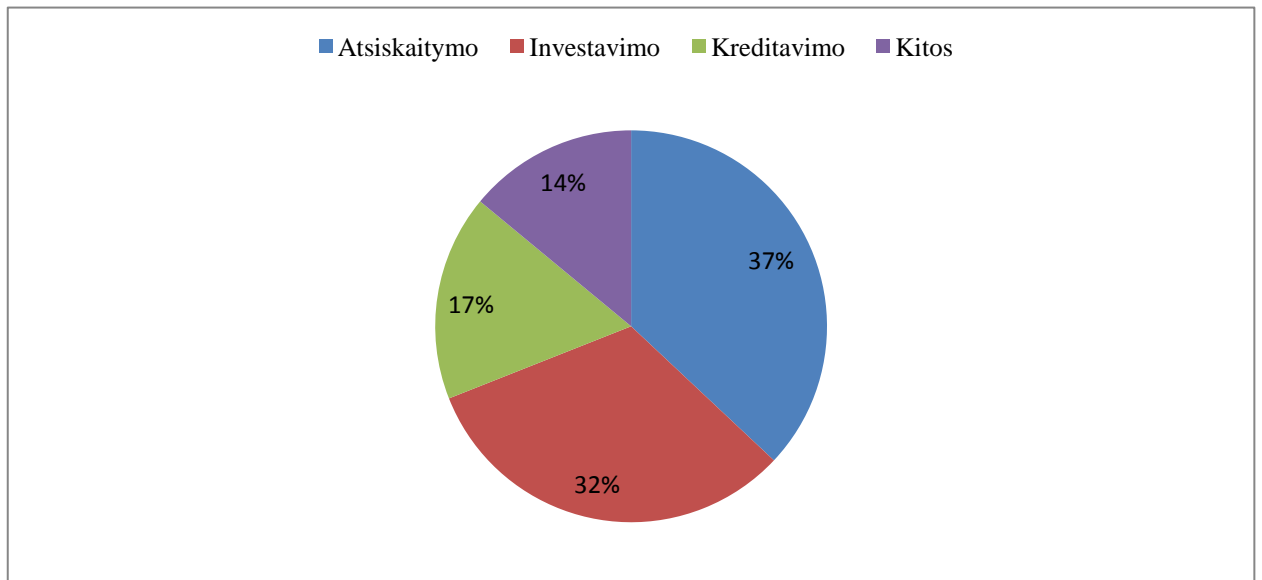
Penktasis anketos klausimas buvo skirtas išsiaiškinti, ar informacija, kuri pasiekia piliečius yra pakankama, siekiant priimti tinkamą, gerai apgalvotą sprendimą, pasirenkant, kurio banko klientu tapti. Net du trečdaliai respondentų atsakė neigiamai (žr. 2 priedą). Tik kas trečias žmogus nurodė, jog yra visiskai patenkintas savo pasirinkimu ir jis yra atliktas gavus pakankamą informacijos kiekį. Įdomu tai, jog iš 32 proc. apklaustųjų, pasirinkusių teigiamą anketos variantą, net 72 proc. prieš tai buvusiam klausime apie informacijos šaltinių priėmimo būdus, pasirinko internetą. Galima daryti prielaidą, jog didėjant kompiuteriniam raštingumui, žmonės vis geriau sugeba susirasti reikalingą informaciją, ją lyginti bei analizuoti. Būtent interneto pagalba patogiausiai prieinama informacija, susijusi su bankų veikla. Kiekvienas bankas turi savo internetinį psulapį, kuriame pateikiama naujausia informacija apie teikiamas paslaugas, įkainius it t.t. Taip pat publikuojamos metinės finansinės ataskaitos, kurios yra audituojamos. Skaidrumo didinimas didina ir žmonių pasitikėjimą. Suinteresuoti asmenys turi visas galimybes įvertinti pasirinkto banko rodiklius bei priimti sprendimą.

Dėl jau minėtos pažangos internetinėje erdvėje, mažiems bankams atsiranda geresnės konkuravimo sąlygos. Padalinių ar bankomatų skaičiumi pralenkti turtingesnius rinkos dalyvius, turinčius patronuojančius bankus, yra sudėtinga ar beveik neįmanoma. Dėl šios priežasties žmonių persikėlimas į internetinę erdvę leidžia pagerinti savo veiklos galimybes. Šiuo atveju būtinas nuolatinis internetinės bankininkystės platformos tobulinimas, veiklos sutrikimų prevencija. Būtinas duomenų saugumo užtikrinimas, patogi navigacija, paprastos naudojimo galimybės (mažinančios galimą žmogiškosios klaidos faktorių).

3.4. Bankų teikiamų paslaugų poreikio klientams Lietuvos rinkoje vertinimas

Bankai – įstaigos, teikiančios platų, su finansais susijusių, paslaugų spektrą. Tačiau ne visos teikiamos paslaugos yra vienodai populiarios. Šiuo tikslu šeštajame anketos klausime respondentų

buvo paprašyta įvardinti, kokios paslaugos jiems yra aktualiausios. Anketoje buvo galima nurodyti daugiau nei vieną atsakymo variantą. Tai buvo atlikta todėl, jog būtų galima pamatyti realią visų paslaugų paklausą. Žmonės, priversti rinktis vieną atsakymo variantą, šiuo atveju, greičiausiai turėtų rinktis iš dviejų pagrindinių, tradicinių banko teikiamų paslaugų (investavimas ir atsiskaitymas), kai, tuo tarpu, naujai siūlomos paslaugos liktų neįvertintos. Tai neatspindėtų realios situacijos, nes naujosios paslaugos taip pat turi savo vartotojų ratą.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

9 pav. Komercinių bankų teikiamų paslaugų poreikis klientams.

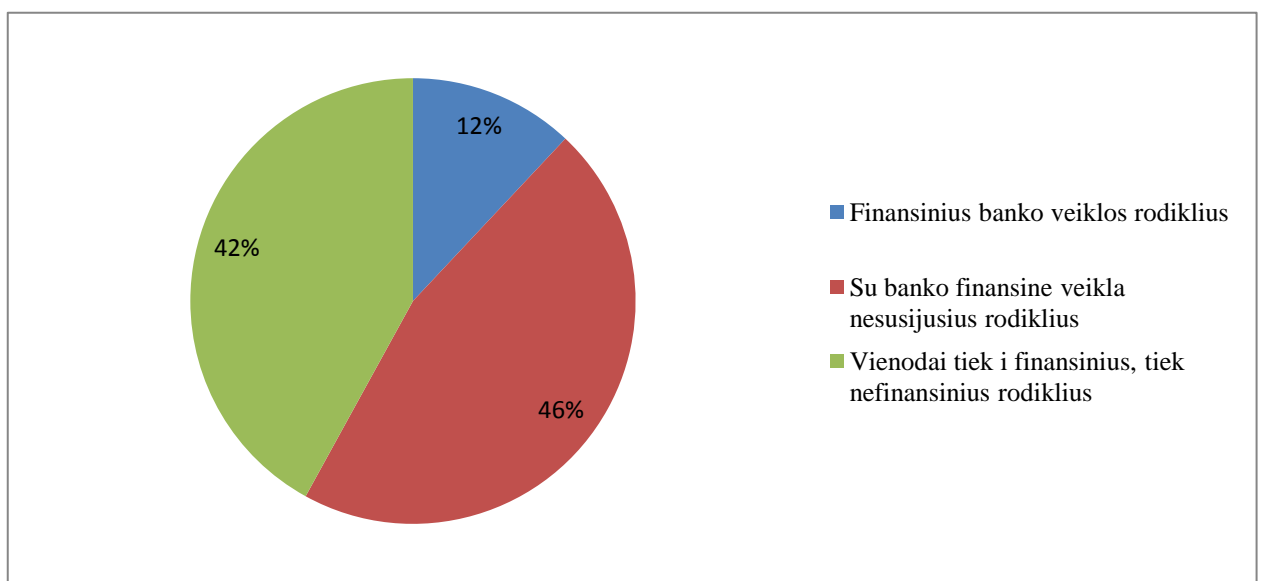
Susisteminius duomenis, gautus anketinės apklausos metu akivaizdu, jog atsiskaitymo ir investavimo paslaugos išlieka svarbiausia komercinių bankų veiklos sritimis (žr. 9 pav.) žvelgiant iš mažmeninės bankininkystės pusės. Atsiskaitymai užima svarbiausią poziciją visų pirma dėl internetinės bankininkystės populiarumo didėjimo. Pavedimai negrynaisiais pinigais tampa vis svarbesne atsiskaitymo galimybe. Žmonėms vis labiau patikint informacinėmis technologijomis populiarėja ir prekių užsakymas bei pirkimas iš užsienio, taip pat atsiskaitymai už lėktuvų bilietus ir pan. Visos šios galimybės prisideda prie komforto didinimo žmonių gyvenime. Kitą dalis į bankus žvelgia kaip į institucijas, kuriose saugiai laikomi pinigai gali atnešti ir šiek tiek papildomų pajamų. Bankų indėlininkus dažniausiai dominantis dalykas - palūkanų normos dydis. Dažniausiai tokias palūkanas siūlo mažesni rinkos dalyviai, siekdami konkuruoti su didesniais ir turtingesniais bankais. Tai dažniausiai potencialiems indėlininkams asocijuodavosi su padidėjusiu rizikos lygiu, tačiau, kaip jau buvo minėta anksčiau, atsiradusi valstybės indėlių draudimo paslauga pagelbėjo mažesniesiems bankams. Žmonės drąsiau patiki savo pinigus mažiesiems bankams, žinodami, jog nelaimės atveju jie bus atgauti. Nauj indėliai – papildomos pajamos, kurios gali būti investuojamos. Galima teigti, jog indėlininkų pritraukimas – viena svarbiausių sėkmingos veiklos Lietuvos rinkoje galimybių.

Svarbią dalį sudaro ir kreditavimo paslaugos (17 proc.). Atsigaunant vartojimui ši paslauga užima vis svarbesnę dalį bankinių paslaugų portfelyje. Nors Lietuvoje žmonės linkę labiau taupyti nei leisti pinigus, tačiau pradedamas jausti pagyvėjimas (Lietuvos Banko duomenimis 2012 metais buvo fiksuojamas vartojimo augimas). Taip pat pagerėjo vartojimo bei būsto paskolų portfelio kokybė. Atsigauna ir automobilių lizingo rinka. Žmonėms natūraliai siekiant pagerinti savo gyvenimo sąlygas (atsinaujinti buitį, automobilį ir kt.), naudojamosi kreditavimo paslaugomis banke. Čia taikoma palūkanų norma žemesnė nei įmonių, besispecializuojančių greitųjų kreditų rinkoje.

Iš papildomai nurodytos informacijos būtų galima išskirti „pinigų saugojimo“ funkciją. Dalis respondentų nurodė, jog bankais naudojasi tam, kad galėtų savo lėšas laikyti sąskaitoje saugiai iki pareikalavimo. Tai įrodo, jog žmonės pasitiki bankais ir patiki jiems savo santaupas. Taip pat paminėta banko funkcijos – seifo nuoma, jaunimo programos taikymas.

3.5. Bankų veiklos sričių vertinimas

Ketvirtoji, pati plačiausia, apklausos subkategorija (anketos klausimai nr. 7 – nr. 12) – bankų veiklos sričių įvertinimas vartotojų požiūriu. Siekiama išsiaiškinti, kurios veiklos sritys, siekiant įvertinti bankus, yra pačios aktualiausios klientams ir kokie svarbiausi atskirų sričių aspektai.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

10 pav. **Finansinių ir nefinansinių rodiklių įtaka atliekant banko vertinimą.**

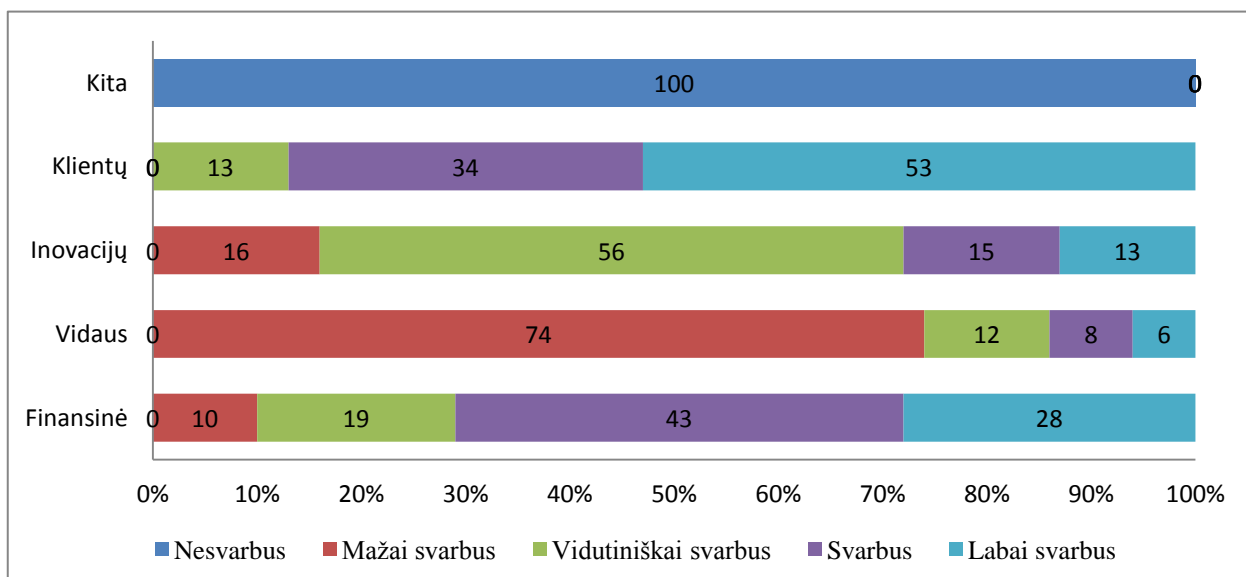
Apytiksliai 42 proc. respondentų, paprašyti nurodyti, kuriais kriterijais vadovaujasi pasirenkant banką, įvardijo, jog jiems svarbūs tiek finansiniai tiek nefinansiniai rodikliai (žr. 10 pav.). Tačiau labai akivaizdus skirtumas tarp žmonių, išskyrusių tik vieną grupę rodiklių – net 46 proc. apklaustųjų nurodė, jog jiems, visų pirma, svarbiausi nefinansiniai veiklos rodikliai. Kai, tuo tarpu, tik 12 proc. nurodė, jog vadovaujasi finansiniais bankų veiklos rodikliais atliekant pasirinkimą.

Tam, jog būtų galima išsamiau išanalizuoti, kokioms veiklos sritims bankų klientai teikia didžiausią dėmesį, aštuntajame anketos klausime (žr. priedą nr. 1) buvo paprašta įvertinti, kuriai bankų veiklos sričiai teikiamas didžiausias dėmesys. Veiklos sričių skirstymas buvo atliktas remiantis subalansuotų rodiklių teorijos modeliu, sukurtu Kaplan ir Norton (1992). Modelio esmė yra ta, jog siekiama įvertinti tiek finansinius, tiek nefinansinius veiklos rodiklius, kurie, kartu paėmus, suformuoja bendrą subjekto veikos vaizdą.

Darbe išskirtos šios veiklos sritys:

- Finansinė;
- Vidaus;
- Klientų;
- Inovacijų.

Finansė veiklos sritis susijusi su komercinio banko finansinę būklę atspindinčių rodiklių vertinimu. Juos pasitelkiant nustatomi esami bei prognozuojami būsimi bankų veiklos rezultatai. Vidaus sektorius susijęs su banko sričių vidiniu tobulinimu, kuris apima banko veiklos strategiją bei vidinius veiklos organizavimo principus. Klientų aptarnavimo sritis – viena iš svarbiausių nefinansinės bankų veiklos dalių. Ji tiesiogiai susijusi su klientų pasitenkinimu bei lojalumo didinimu (klientų poreikių išsiaiškinimas bei tenkinimas). Bankininkystė – sfera, kurioje inovacijos vaidina svarbų vaidmenį. Klientams būtina matyti bankų naujų banko produktų pristatymą bei įvedimą į rinką, senų produktų tobulinimą (pinigų nuėmimo bankomatuose jau galima ir įnešti lėšas į savo sąskaitą).



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

11 pav. Bankų veiklos sričių reikšmingumas

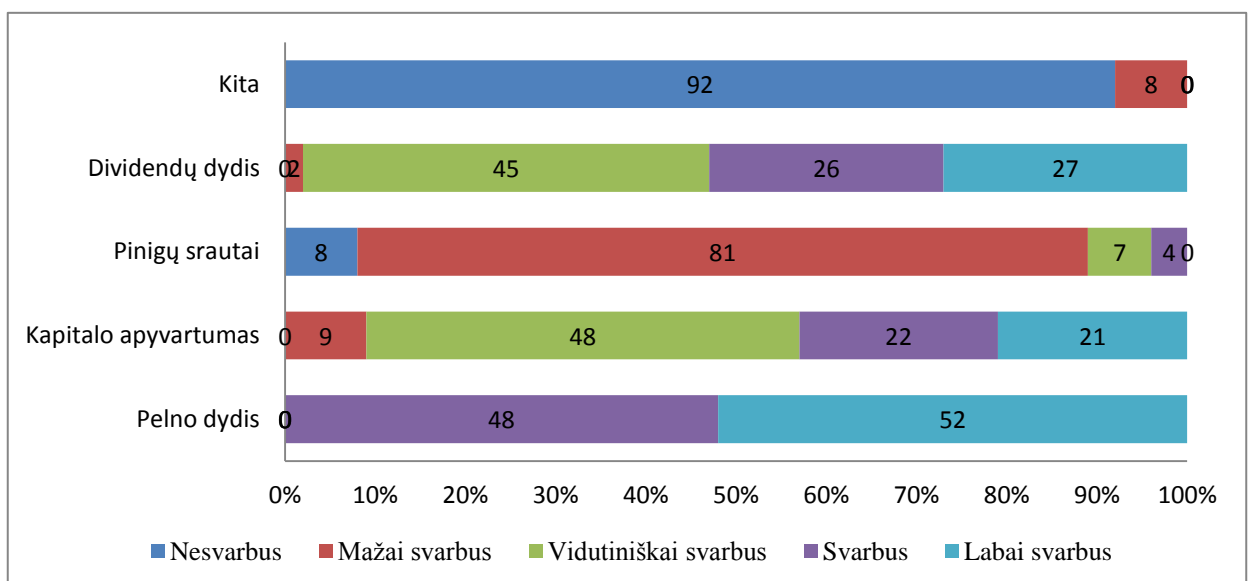
Aukščiau pateiktame paveiksle (žr.11 pav.) matome, jog respondentai reikšmingiausia sritimi laiko klientų aptarnavimo sritį. Ji sudaro daugiau nei pusę (58 proc.) į anketos klausimus atsakusių

žmonių dalį. Gauti duomenys nestebina, nes gaunama vis daugiau nusiskundimų didžiųjų bankų vykdoma politika, kai nesugebama tinkamai, operatyviai aptarnauti per didelio klientų antplūdžio bankų padaliniuose. Šiuo atžvilgiu mažieji bankai įgyja pranašumą, nes dėl mažesnio turimų klientų skaičiaus, kiekvienas gali būti tinkamai aptarnautas, įsigilinta į jo asmeninius poreikius. Mažiausiai svarbia laikoma vidinė bankų veiklos sritis, kuri, kaip svarbiausia bankų veiklos sritis, yra nurodoma tik 6 proc. anketų. Tai leidžia teigti, jog bankų veiklą iš išorės vertinantys klientai neturi visų galimybių tinkamai įvertinti banko vidaus struktūros ir kitų su vidaus tvarkomis bei taisyklėmis susijusių kriterijų. Įdomu tai, jog nė vienas apklaustasis nenurodė papildomos bankų veiklos srities, kas įrodo, jog klaisifikavimas buvo atliktas tinkamai.

Siekiant kuo išsamiau įvertinti atskiras komercinių bankų veiklos sritis buvo atlikta išsamesnė analizė, pateikiant respondentams klausimus susijusius su kiekviena sritimi atskirai (anketos klausimai nr. 9 – nr. 12).

Tam, jog būtų galima tinkamai įvertinti banko veiklą ir nustatyti jo atities perspektyvas, būtina išsami finansinių rodiklių analizė. Reikiamą informaciją galima lengvai susirasti bankų pateikiamose metinėse finansinėse ataskaitose. Finansinę ataskaitą sudaro: balansas, pelno (nuostolių) ataskaita, pinigų srautų ataskaita, aiškinamasis raštas bei nepriklausomų auditorių išvados. Balansas suteikia galimybę išsiaiškinti apie banko stabilumą bei patikimumą, kas įgalina priimti saugiausią variantą.

Atliekant šį analizės etapą buvo siekiama išsiaiškinti, kokiems finansiniams rodikliams esami ir potencialūs bankų klientai skiria didžiausią dėmesį atliekant vertinimą. Tuo pačiu, buvo suteikta galimybė pateikti papildomą informaciją, ne tik pasirenkant iš pateiktų variantų. Šiuo būdu buvo netiesiogiai siekiama patikrinti, kiek gilus apklaustųjų finansinių rodiklių supratimas.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

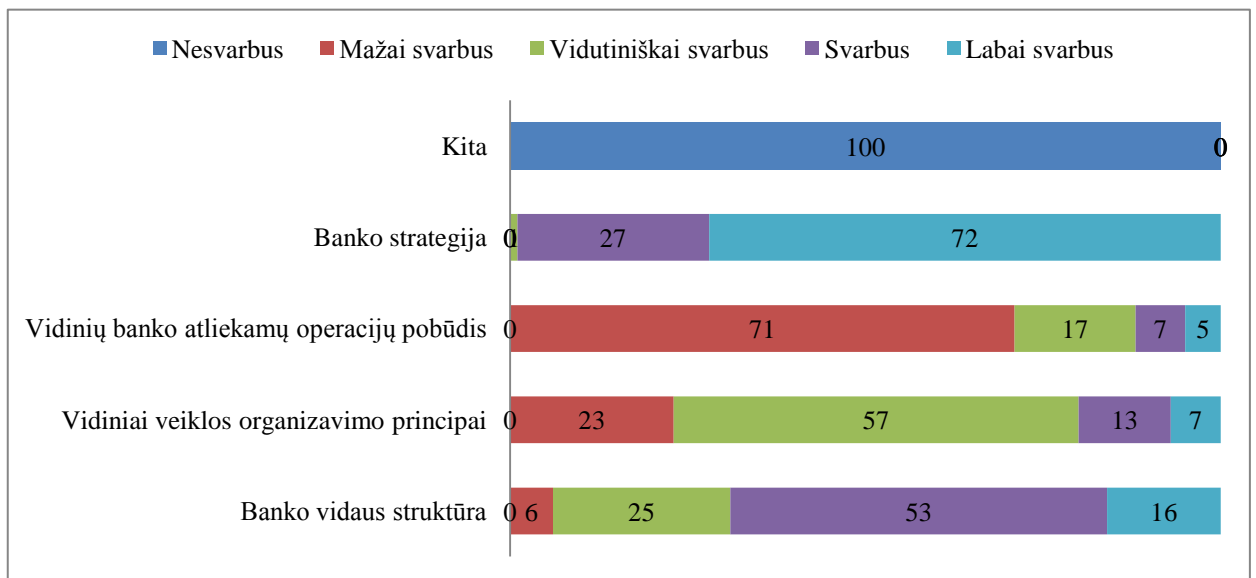
12 pav.

Finansinių banko rodiklių reikšmingumo vertinimas.

Susiteminus gautus apklausos rezultatų duomenis matoma, jog išoriniai bankų vertintojai akivaizdžiai teikia pirmenybę banko fiksuojamam pelno dydžiui (žr. 12 pav.). Banko pelningumas ir fiksuojamos teigiamos pajamos respondentams – svarbiausias stabilumo kriterijus. Tačiau kiti pasiūlyti rodikliai didelia varijacija nepasižymėjo. Nepaisant didelio apklausos dalyvių aktyvumo pildant papildomą informaciją (vertinant visą anketą), klausimas apie finansinius bankų rodiklius sulaukė vos keleto papildomų pasiūlymų. Iš to galima daryti porą prielaidų:

- 1) Finansinių rodiklių vertinimui pastebimas sąlyginai žemas klientų ekonominis išprusimas;
 - 2) Indėlių draudimas daro neigiamą įtaką žmonių sprendimams dėl bankų stabilumo vertinimo.
- Dėl šios priežasties vis didesnis kokybinių rodiklių reikšmingumas klientų tarpe.

Nepaisant daugumai žmonių neprieinamų ar sunkiai prieinamų duomenų apie bankų vidaus veiklos tvarkas bei struktūrą, buvo paprašyta atsakyti į klausimą, susijusį su šia sritimi.



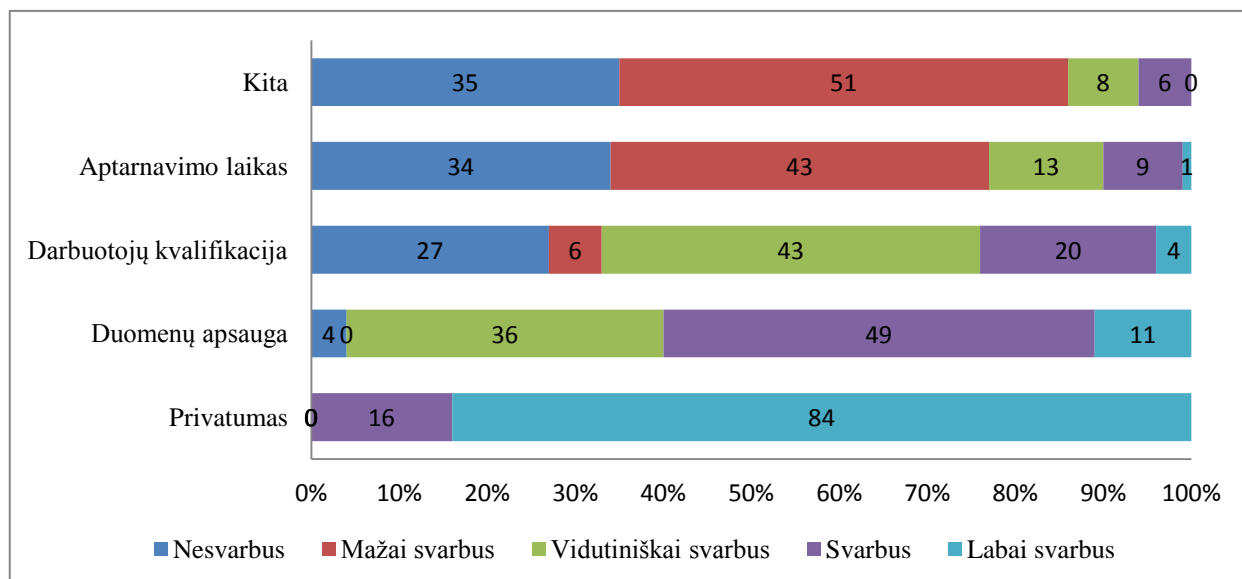
Šaltinis: Sudaryta autoriaus.

13 pav. **Vidaus banko rodiklių reikšmingumo vertinimas.**

Visų pirma į akis krenta grafa „Kita“, kuri visu 100 procentų yra pažymėta, kaip nesvarbi (žr. 13 pav.). Respondentai pagal savo nuožiūrą išrikiavo darbo autoriaus pateiktus galimus atsakymo variantus, tačiau nenurodė nei vieno papildomo atsakymo, kas patvirtina sunkų vidinės informacijos prieinamumą. Akivaizdu, jog vertintojams svarbi banko strategija, vizija, tačiau dėl beveik neįmanomos gilesnės šios srities analizės, klientai labiau linkę išsamiau vertinti kitas, su nefinansine veikla susijusias sritis.

Ankstesni tyrimo rezultatai parodė, jog bankų veiklą vertinantiems ir sprendimą dėl banko pasirinkimo norintiems priimti asmenims didesnę įtaką daro kokybiniai aspektai, nesusiję su finansine veikla. Dėl šios priežasties komerciniams bankams tampa vis svarbiau vertinti su klientais, jų poreikiais susijusius rodiklius. Banko santykis su klientų dažnu atveju svarbesnis nei pati paslauga. Tai

didina tapusavio bendradarbiavimo pasitikėjimą, kokybę ir stiprina lojalumą. Vienuoliktasis anketos klausimas (žr. priedą nr. 1) skirtas klientų lūkesčiams ir poreikiams, susijusiems su klientų aptarnavimu, išsiaiškinti.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

14 pav. **Su klientais susijusios banko veiklos srities vertinimas.**

Analizuojant duomenis buvo pastebėtas kaip niekad didelis pasiskirstymas tarp atsakymo variantų (žr. 14 pav.). Labai aiškiai išskiriami klientams svarbiausi aspektai. Šiuo atveju dominuoja privatumas, kurį, kaip labai svarbų faktorių norodo net 81 proc. respondentų. Galima teigti, jog žmonės labai atsargūs ir konservatyvūs, kai kalbama apie asmeninius finansus. Bankai turi užtikrinti, jog asmeniniai duomenys bus saugūs ir neprieinami tretiesiems asmenims. Neužtikrinus šios sąlygos kiltų milžiniškas nepasitikėjimas, galintis stipriai pakenkti reputacijai, kuri atsilieptų ne tik siekiant pritraukti naujus klientus, tačiau ir išsaugoti esamus. Stebėtina, jog dažnai žmonių pabrėžiamas kaip itin svarbus rodiklis - aptarnavimo laikas, vis dėl to, yra gerokai mažesnę įtaką darantis veiksnys nei darbuotojų kvalifikacija ar asmeninių duomenų saugumas.

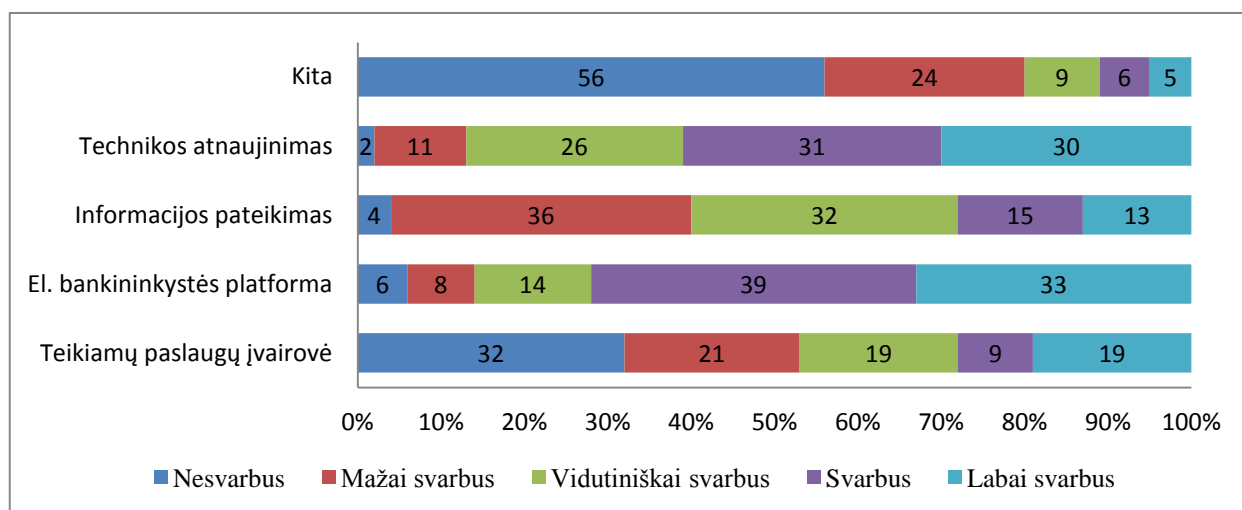
Susiteminus duomenis pastebimas stebėtinai didelis respondentų aktyvumas pateikiant papildomą informaciją. Iš visų respondentų, net 94 proc. pateikė siūlimų dėl aptarnavimo kokybės gerinimo. Tarp dažniausiai paminėtų atsakymų išskirti galima šiuos: asmeniniai kontaktai su banko darbuotojais, banko padalinų ir bankomatų patogus išdėstymas, darbuotojų operatyvumas sprendžiant iškilusias problemas ir kt.

Akivaizdu, jog šios srities gerinimas tiesiogiai susijęs su banko darbuotojais, kurie ir yra pagrindiniai viso banko įvaizdžio formuotojai. Šiuo aspektu mažesni bankai turi pranašumą, nes gali kruopščiau atrinkti savo darbuotojus. Dėl mažesnio klientų srauto realu skirti didesnę dėmesį atskiriems klientams, kurie vertina konsultacijų diskretiškumą. Didieji bankai susiduria su

problemomis aptarnaujant didelį klientų skaičių, kas bandoma spręsti filtruojant klientus pagal jų finansinę padėtį, taip, iš dalies, „skriaudžiant“ mažiau pasiturinčius. Pasinaudoję šia situacija, dėl veikiančio žmogiškumo faktoriaus, mažieji bankai gali į savo pusę patraukti nemažą dalį klientų. Ne paslaptis, jog vyresnio amžiaus klientai bankuose laukiami tik dėl savo įnešamų sukauptų indėlių, tačiau siekiant atlikti kasdienes operacijas aptarnaujami pagal vieną paskutiniųjų prioritetų. Tai galėtų tapti viena iš papildomų veiklos galimybių mažiesiems bankams, siekiant pritraukti papildomo kapitalo (senjorai – didelės indėlių dalies savininkai Lietuvoje).

Lietuvos komerciniais bankai, veikdami konkurencingoje aplinkoje, privalo nuolat žengti koja kojon su naujausiomis technologijomis, siekiant išlaikyti ar pagerinti užimamas pozicijas rinkoje. Konkurencija – neatsiejama tobulėjimo dalis. Dėl šios priežasties nepriklausomai ar didelis, ar smulkus rinkos žaidėjas bankas yra, atsilikimas inovacijų srityje gali sukelti didelias pasekmes.

15 pav. pateikta susisteminta informacija, susijusi su inovacinių technologijų reikšmingumu bankų klientams. Akivaizdu, jog pastaraisiais metais sparčiai didėjant interneto skvarbai, didėja ir internetinės bankininkystės populiarumas. Per beveik dešimtmetį internetinės bankininkystės populiarumas Lietuvoje išaugo nuo 3 proc. 2003 metais iki 44 proc. 2012 metais (Šaltinis: Eurostat). Sparčiai didėjantis internetinių parduotuvių skaičius taipogi yra vienas iš indikatorių didėjančio pasitikėjimo atsiskaitymo už prekes elektroniniais kanalais.



Šaltinis: sudaryta autoriaus.

15 pav. **Inovacinės banko veiklos srities vertinimas.**

Tolesniam internetinės bankininkystės populiarumo didinimui būtina nuolatinė vartojimo platformos priežiūra bei atnaujinimas. Svarbu užtikrinti duomenų saugumą, platformos veikimą bei sutrikimų bei patogų ir lengvai suprantamą navigavimo mechanizmą. Nepaisant daugybės saugumo ir patikimumo reikalavimų – internetinė bankininkystė yra viena sričių, kurioje mažieji bankai gali konkuruoti su dominuojančiais bankais. Technologijų tobulinimas, sistemos atnaujinimas ir

palaikymas reikalauja didelių investicijų, tačiau jos atsiperka per mažesnę padalinių bei banko filialų darbuotojų poreikį.

Technologijų atnaujinimas – antras pagal reikšmingumą rodiklis, kurį, kaip itin svarbų, nurodo 30 proc. respondentų. Naujovės, tokios kaip pinigų įnešimo bankomato sukūrimas, vartotojams asocijuojasi su pasirinkto banko žengimu į priekį, pastangomis patenkinti kliento poreikius. Visuomenei tobulėjant, atsiranda ir naujų bei sudėtingesnių paslaugų poreikis, į kurį bankai, siekdami atsilaikyti konkurencinėje kovoje, turi atsižvelgti.

Šioje tyrimo dalyje nagrinėta hipotezė H_2 : *Papildomo kapitalo pritraukimo galimybės yra susijusios su banko nefinansinių rodiklių gerinimu*, remiantis šiame poskyryje gautais rezultatais gali būti patvirtinama.

Apibendrinant anketinės apklausos metu gautus rezultatus galima teigti, jog mažmeninės bankininkstės sektoriuje prioritetas teikiamas nefinansiniams bankų rodikliams. Smulkių indėlių draudimas suteikia galimybę ne taip atidžiai vertinti banko finansinius rodiklius. Ko pasekoje, banko finansinių rodiklių vertinimas respondentų vertinimo skalėje atsidūrė antroje vietoje.

Jaučiamas stiprus susidomėjimas banko inovacine veikla, sugebėjimu pateikti naujas paslaugas. Eurostat duomenimis Lietuvoje 2012 metais internetine bankininkyste naudojosi 44 proc. Lietuvos gyventojų, kas yra daugiau nei 14 kartų didesnis skaičius nei 2003 metais. Akivaizdu, jog internetinės bankininkystės spartus plitimas skatins bankus toliau investuoti į internetinės bankininkystės platformos tobulinimą. Tai gali būti palanku mažiesiems Lietuvos bankams dėl internetinės bankininkystės mažinamų veiklos kaštų.

Anketinio tyrimo metu nustatčius klientų aptarnavimo srities reikšmingumą esamiems bei potencialimes komercinių bankų klientams, būtų galima išskirti šiuos svarbiausius subjektyvius veiksnius:

- *Privatumas (klientai nelinkę bendrauti apie savo finansinius reikalus ir dalinasi informacija tik su asmennimis, kuriais pasitiki);*
- *Duomenų saugumas,*
- *Darbuotojų kvalifikacija.*

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

1. Mokslinėje literatūroje nagrinėjant mažų bankų efektyvaus veikimo rinkoje modelį yra atskleidžiama specifinė mažų bankų kreditavimo ir indėlių pritraukimo elgsena, kuria vadovaudamasis mažas bankas gali sėkmingai vykdyti ūkinę-komercinę veiklą. Visų pirma, mažas bankas turėtų taikyti ir išlaikyti vidutiniškai dideles skolinimosi palūkanas. Tai jis turėtų įgyvendinti orientuodamasis į rizikingesnius kreditavimo sandorius, pavyzdžiui, teikdamas paskolas besikuriančiam smulkiajam ir vidutiniam verslui. Banko likvidumui padidinti dalį paskolų mažas bankas turėtų sudaryti su finansiškai pajėgiais, didelius grynųjų pinigų srautus turinčiais asmenimis. Atsižvelgiant į silpną mažo banko derybinę poziciją šių asmenų atžvilgiu, mažas bankas, norėdamas juos pritraukti, turėtų šiems asmenims pasiūlyti palankesnes nei didieji bankai kreditavimo sąlygas. Pajamos, gautos sudarant rizikingesnius kreditavimo sandorius, mažam bankui leidžia taikyti didesnes palūkanas už banke padėtus indėlius. Tokiu būdu šie bankai gali pritraukti indėlius ir taip formuoti savo kapitalą.
2. Atlikta mažųjų Lietuvos bankų veiklos analizė naudojant grupavimo, palyginimo ir grafinio interpretavimo metodus, parodė, jog mažieji Lietuvos bankai laikosi apibrėžto efektyvaus veikimo bankinėje rinkoje modelio, kas sąlygoja jų prisiimamą aukštesnę veiklos riziką lyginant su didžiais Lietuvos komerciniais bankais.
3. Visi analizuoti mažieji bankai laikosi Lietuvos banko valdybos nustatytų bankų veiklos riziką ribojančių normatyvų.
4. Išanalizavus mažųjų Lietuvos bankų veiklą, pastebėta, jog pagrindinė problema – gerokai mažesnis kapitalo dydis nei kitų didžiausių konkurentų bankiniame sektoriuje. Dėl šios priežasties vienas iš svarbiausių tikslų, visų pirma, turėtų būti mažųjų bankų kapitalo didinimas.
5. Tyrimo metu nustatyta, jog hipotezė dėl papildomo kapitalo pritraukimo sąsajos su nefinansinių bankų rodiklių gerinimu yra patvirtinama. Klientai, dėl kurių komerciniai bankai egzistuoja, Lietuvos rinkoje nefinansiniams rodikliams teikia pirmenybę prieš finansinius rodiklius.
6. Didžiausias dėmesys teikiamas su klientų aptarnavimu susijusiai veiklos sričiai. Ko pasekoje, užtikrinant kokybišką bei kvalifikuotą aptarnavimą būtų galima pritraukti daugiau banko klientų bei formuoti lojalių klientų ratą. Jaučiamas stiprus domėjimasis banko inovacine veikla, sugebėjimu pateikti naujas paslaugas. Eurostat duomenimis Lietuvoje 2012 metais internetine bankininkyste naudojosi 44 proc. Lietuvos gyventojų (14 kartų didesnis skaičius nei 2003 metais), o prognozuojamas tolesnis internetinės bankininkystės spartus plitimas skatins bankus

toliau investuoti į internetinės bankininkystės platformos tobulinimą. Tai gali būti palanku mažiesiems Lietuvos bankams dėl internetinės bankininkystės mažinamų veiklos kaštų bei didinamo efektyvumo.

7. Sustabdžius AB Ūkio banko veiklą pastebima reali nauja finansavimo pritraukimo galimybė - darbas su klientais nerezidentais. Būtent AB Ūkio bankas buvo aktyviausias rinkos dalyvis šioje sferoje. Sustabdžius banko veiklą, Lietuvos bankų sektoriaus veiklos apimtis su nerezidentais tapo minimali. Lietuvos banko pateikiamais duomenimis - 2013 m. sausio 1 d. nerezidentų indėliai bankų sektoriuje sudarė vos 3,8 proc. visų indėlių.
8. Tyrimo metu gauti rezultatai gali būti laikomi pagrindu atlikti išsamesnius tyrimus susijusius su nefinansiniais bankų rodikliais, kadangi darbo metu buvo patvirtinta hipotezė, jog kokybiniai bankų veiklos rodikliai turi tiesioginės įtakos kapitalo didinimo galimybėms.

LITERATŪRA

1. **Admati A. R., DeMarzo P. M., Hellwig M. F., Pfleiderer P. C.** Fallacies, Irrelevant Facts, and Myths in the Discussion of Capital Regulation: Why Bank Equity is not Expensive // Rock Center for Corporate Governance at Stanford University Working Paper – 2011, No. 86, p. 2-63. – URL: <http://ssrn.com/abstract=1669704>
2. **Allen L., DeLong G. L., Saunders A.** Issues in the Credit Risk Modeling of Retail Markets // NYU Stern School of Business Working Paper – 2003, No. FIN-03-007, p. 1-36. – URL: <http://ssrn.com/abstract=412520>
3. **Arunkumar R., Kotreshwar G.** Risk Management in Commercial Banks (A Case Study of Public and Private Sector Banks) // 2006, p. 1-15. – URL: <http://ssrn.com/abstract=877812>
4. **Basle Committee on Banking Supervision.** Principles for the Management of Credit Risk // 2000, p. 1-26. URL: <http://www.bis.org/publ/bcbs75.pdf>
5. **Birchler U. W., Maechler A. M.** Do Depositors' Discipline Swiss Banks? // Prompt Corrective Action in Banking: 10 Years Later - New York: Elsevier Science, 2003, p. 243–275.
6. **Black L., Hancock D., Passmore W.** Bank Core Deposits and the Mitigation of Monetary Policy // Finance and Economics Discussion Series - Washington, D.C: Divisions of Research & Statistics and Monetary Affairs Federal Reserve Board, 2007, p. 1-32. – URL: <http://www.federalreserve.gov/pubs/feds/2007/200765/200765pap.pdf>
7. **Boot A. W. A., Greenbaum S. I., Thakor A. V.** Reputation and Discretion in Financial Contracting // The American Economic Review - 1993, Vol. 83, no. 5, p. 1165-1183. – URL : <http://apps.olin.wustl.edu/workingpapers/pdf/2004-02-136.pdf>
8. **Broll U., Gilroy B. M., Lukas E.** Managing Credit Risk with Credit Derivatives // University of Paderborn Working – 2005, No. 84, p. 1-16. – URL: <http://ssrn.com/abstract=1133872>
9. **Buch C. M., Eickmeier S., Prieto E.** Macroeconomic Factors and Micro-Level Bank Risk // CESifo Working Paper Series – 2010, No. 3194, p. 1-29. – URL: <http://ssrn.com/abstract=1688262>
10. **Burns P., Stanley A.** Managing Consumer Credit Risk // Federal Reserve Bank of Philadelphia Payment Cards Center Discussion Paper – 2001, No. 01-03, p. 2-7. – URL: <http://ssrn.com/abstract=927773>
11. **Dai J.** Heterogeneous Banks, Loan Decisions, and their Informational Externality // Canada: Saint Mary's University, Department of Finance, Information Systems & Management Science, 2002, p. 1-26. – URL: <http://ssrn.com/abstract=300758>

12. **Demirgüç-Kunt A., Huizinga H.** Determinants of Commercial Bank Interest Margins and Profitability: Some International Evidence // World Bank Policy Research Working Paper - 1999, no. 1900, p. 2-31. – DOI: 10.1093/wber/13.2.379
13. **Diamond D. W.** Financial Intermediation and Delegated Monitoring // The Review of Economic Studies – 1984, Vol. 51, Issue 3, p. 393-414. – DOI: 10.2307/2297430
14. **Diamond D. W., Rajan R. G.** A theory of bank capital // University of Chicago, 2000, p. 2-45. – URL: <http://ssrn.com/abstract=166409>
15. **Diamond D. W., Rajan R. G.** Liquidity Risk, Liquidity Creation and Financial Fragility: A theory of Banking // The Center for Research in Security Prices Working Paper, 1998, No. 476, p. 3. - ISSN: 112473;
16. **Elsinger H., Lehar A., Summer M.** Risk Assessment for Banking Systems // 14th Annual Utah Winter Finance Conference Paper – 2003, No. 437, p. 2-30. – URL: <http://ssrn.com/abstract=423985>
17. **Fueda I., Konishi M.** Depositors' Response to Deposit Insurance Reforms: Evidence from Japan: 1990-2005 // Journal of Financial Services Research – 2007, Vol. 31, p. 101-122. – DOI: 0.1007/s10693-007-0010-7
18. **Ghosh S., Das A.** Market Discipline in the Indian Banking Sector: An Empirical Exploration // National Stock Exchange Research Papers – 2003, no. 82, p. 1-17. - URL: <http://www.nseindia.com/content/research/Paper82.pdf>
19. **Godbillon-Camus B., Godlewski C. J.** Credit Risk Management in Banks: Hard Information, Soft Information and Manipulation // Strasbourg: Strasbourg Business School, 2005, p. 1-19. – URL: <http://ssrn.com/abstract=882027>
20. **Gorton G. B., Winton A.** Liquidity Provision, Bank Capital, and the Macroeconomy // 2000, p. 1-31. – URL: <http://ssrn.com/abstract=253849>
21. **Gropp R., Heider F.** The Determinants of Bank Capital Structure // European Central Bank, 2009, p. 1-27. – URL: <http://ssrn.com/abstract=967417>
22. **Gropp R., Vesala J. M.** Deposit Insurance and Moral Hazard: Does the Counterfactual Matter? // European Central Bank Working Paper Series – 2001, p. 5-21. – ISSN: 1561-0810
23. **Hale G., Santos J. A. C.** Do Banks Price their Informational Monopoly? // 2008, p. 1-30. – URL: <http://ssrn.com/abstract=935225>
24. **Hori M., Ito Y., Murata K.** Do Depositors Respond to Bank Risks as Expected? // ESRI Discussion Paper Series – 2005, no. 151, p. 2-22. – URL: http://www.esri.go.jp/jp/archive/e_dis/e_dis151/e_dis151a.pdf
25. **Imai M.** Market Discipline and Deposit Insurance Reform in Japan // Journal of Banking and Finance – 2006, Vol. 30, Issue 12, p. 3433-3452. – DOI: 10.1016/j.jbankfin.2006.01.009

26. **Jordan J.** Depositor Discipline at Failing Banks // *New England Economic Review* – 2000, p. 15-28. – URL: <http://www.bos.frb.org/economic/neer/neer2000/neer200b.pdf>
27. **Kardelis K.** Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai (2-asis patais. Ir papild. leid.) - Kaunas: Technologija, 2002. - 86-103 p. - ISBN 9986-948-65-7;
28. **Lartey R.** Major risks facing the international banking system // 2012, p. 3-15. – URL: <http://ssrn.com/abstract=2109704>
29. **Lin W., Lin H.-J.** The Cost and Profit Efficiencies and Scope Economies of Commercial Banks With Evidence from Taiwan and China // *Nyack College*, 2006, p. 1-14. – URL: <http://ssrn.com/abstract=929193>
30. **Maechler A. M., McDill K. M.** Dynamic Depositor Discipline in US Banks // *Journal of Banking and Finance* - 2006, Vol. 30, Issue 7, p. 1871-1898. – DOI: 10.1016/j.jbankfin.2005.07.010
31. **Matutes C., Vives X.** Imperfect Competition, risk taking, and regulation in banking // *European Economic Review* – 2000, Vol. 44(1), p. 1-34. - ISSN: 0014-2921
32. **Morrison A. D., White L.** Is Deposit Insurance a Good Thing, and if so, Who Should Pay for It? // *Oxford Financial Research Centre Working Paper* – 2006, p. 2-23. URL: <http://ssrn.com/abstract=521682>
33. **Murata K., Hori M.** Do Small Depositors Exit from Bad Banks? Evidence from Small Financial Institutions in Japan // *The Japanese Economic Review* - 2006, Vol. 57, Issue 2. p. 260-278. – DOI: 10.1111/j.1468-5876.2006.00363.x
34. **Nakamura L. I.** Small borrowers and the survival of small banks // *Business review* – Federal Reserve bank of Philadelphia, 1996, p. 1-13. URL: <http://www.phil.frb.org/research-and-data/publications/business-review/1994/brnd94ln.pdf>
35. **Porath D., Koetter M.** Efficient, Profitable and Safe Banking: An Oxymoron? A Panel VAR Approach // *Discussion Paper Series 2: Banking and Financial Studies* - 2007, no. 02, p. 2-28. – ISBN: 978-3-86558-260-0
36. **Rajan, R. G.** Insiders and outsiders: The choice between informed and arm's length debt // *Journal of Finance* – 1992, Vol. 47, no. 4, p. 1367-1400. – DOI: 10.1111/j.1540-6261.1992.tb04662.x
37. **Santos J. A. C., Winton A.** Bank Capital, Borrower Power, and Loan Rates // 2009, p. 1-24. URL: <http://ssrn.com/abstract=1343897>
38. **Sarkar A., Bhole L. M.** Bank Depositors' Role as a Disciplinary Force in Indian Banking: A Dynamic Panel Approach // *Indian Institute of Technology*, 2008, p. 1-23. – URL: <http://ssrn.com/abstract=1329196>

39. **Sarr A.** Financial Liberalization, Bank Market Structure, and Financial Deepening: An Interest Margin Analysis // International Monetary Fund Working Paper No. 00/38 - 2000, p. 3-25. – URL: <http://ssrn.com/abstract=879413>
40. **Shamsuddoha M.** Perceptions of Customers and Bank Personnel // University of Chittagong, 2008, p. 1-39. – URL: <http://ssrn.com/abstract=1320043>
41. **Shamsuddoha M., Alamgir M.** Loyalty and Satisfaction Construct in Retail Banking - An Empirical Study on Bank Customers // The Chittagong University Journal of Business Administration - 2003, Vol. 19, p. 1-14. – URL: <http://ssrn.com/abstract=1295427>
42. **Sharpe, S. A.** Asymmetric information, bank lending, and implicit contracts: A stylized model of customer relationships // Journal of Finance - 1990, Vol. 45, no. 4, p. 1069-1087. – DOI: 10.1111/j.1540-6261.1990.tb02427.x
43. **Skeie D. R.** Money and Modern Bank Runs // New York : Federal Reserve Bank, 2004, p. 1-39. – URL: <http://ssrn.com/abstract=676053>
44. **Soteriou A., Zenios S. A.** Efficiency, Profitability and Quality of Banking Services // Center for Financial Institutions Working Papers - Wharton: University of Pennsylvania, 1997, p. 1-25. – URL: <http://fic.wharton.upenn.edu/fic/papers/97/zenios.pdf>
45. **Stiglitz J. E.** The Role of the State in Financial Markets // Proceeding of the World Bank Annual Bank Conference on Development Economics – 1994, p. 19-51. - URL: http://www.wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/1994/03/01/000009265_3970702134931/Rendered/PDF/multi_page.pdf
46. **Stiglitz J. E., Weiss A.** Credit Rationing in Markets with Imperfect Information // American Economic Review – 1981, Vol. 71, Issue 3, p. 393-409. – URL: <http://ssrn.com/abstract=1505257>
47. **Swamy V.** Determinants of Bank Asset Quality and Profitability - An Empirical Assessment // 2012, p. 1-29. – URL: <http://ssrn.com/abstract=2126761>
48. **Thadden E. L.** Asymmetric Information, Bank Lending and Implicit Contracts: The Winner's Curse // Finance Research Letters - 2004, Vol. 1, Issue 1, p. 11-23. – DOI: 10.1016/S1544-6123(03)00006-0
49. **Toby, A. J.** Methodological approach to the study of x-efficiencies and scale economies in banking: are smaller banks more efficient than larger banks? // Journal of financial management and analysis: international review of finance – 2006, Vol. 19, p. 85-96. - ISSN 0970-4205
50. **Tsuru K.** Depositors' Selection of Banks and the Deposit Insurance System in Japan: Empirical Evidence and its Policy Implications // RIETI Discussion Paper Series - 2003, no. 03-E-24, p. 4-26. URL: <http://www.rieti.go.jp/jp/publications/dp/03e024.pdf>

51. **Wilson W. R. et al.** Market Discipline in New Zealand: Can Retail Depositors Exercise It? // Massey University Department of Commerce Working Paper – 2004, no. 04.23, p. 1-18.
URL : <http://ssrn.com/abstract=722802>
52. **Zhuang X. et al.** A Test for Effective Market Supervision of New Zealand Banks // Melbourne: Melbourne Center for Financial Studies Banking and Finance Conference, 2006, p. 1-25. – URL: http://centre-banking-studies.massey.ac.nz/fileadmin/research_outputs/JeffspaperforRBNZ.pdf
53. **AB Šiaulių banko finansinės ataskaitos 2009-2012.** <http://www.sb.lt/article/archive/9?durl=a38d2529f7933500f2ed90ca426ad713> [žiūrėta 2013.02.12]
54. **UAB Medicinos banko finansinės ataskaitos 2009-2012.** <http://www.medbank.lt/apie-medicinos-banka/48-apie-banka/134-banko-finansines-ataskaitos.html> [žiūrėta 2013.02.12]
55. **AB banko „Finasta” finansinės ataskaitos 2009-2012.** <http://www.finasta.com/grp/lt/apie-grupe/ataskaitos> [žiūrėta 2013.02.12]
56. **Eurostat database.** http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/statistics/search_database [žiūrėta 2013.04.11]

Obelienius E. Mažų bankų veiklos galimybių Lietuvos rinkoje vertinimas / Finansų rinkų magistro baigiamasis darbas. Vadovė doc. dr. J. Kartašova. – Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, Bankininkystės ir investicijų katedra, 2013 – 72 p.

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe atliktas mažų bankų veiklos galimybių vertinimas Lietuvos rinkoje. Atsižvelgiant į ribotą mažų bankų veiklos galimybių vertinimo tyrimų skaičių mokslinėje literatūroje, autoriaus nuomone šio tyrimo metu gauti rezultatai suteikia pagrįstą pagrindą patvirtinti mokslines teorijas, susijusias su nefinansinių rodiklių svarba bankiniame sektoriuje. Pirmojoje darbo dalyje išanalizuota mokslinė literatūra, susijusi mažų bankų veiklos galimybėmis bei apibendrinant mokslinėje literatūroje pateiktą medžiagą apibrėžiamas efektyvaus mažų bankų veikimo bankiniame sektoriuje modelis. Antrojoje darbo dalyje iškeltos hipotezės atliekamam tyrimui bei pateikiamas tyrimo atlikimui pasirinktos metodologijos aprašymas. Trečiojoje tyrimo dalyje patikrinamas mažų Lietuvos bankų vykdomos strategijos atitikimas su apibrėžtu efektyvios veiklos modeliu. Taip pat įvertinamas finansinių bei nefinansinių rodiklių reikšmingumas Lietuvos bankų klientams. Nustačius rodiklių reikšmingumą, pateikiamos prioritetinių sričių klientams tobulinimo galimybės, reikalingos sėkmingai veiklai Lietuvos bankiniame sektoriuje. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados. Atsižvelgiant į atlikto tyrimo rezultatus, autorius siūlo toliau plėtoti tyrimus, susijusius su nefinansinių rodiklių reikšmingumu esamiems bei potencialiems komercinių bankų klientams.

Pagrindiniai žodžiai: Mažų bankų veiklos galimybės, efektyvaus veikimo modelis, paskolų portfelio ir indėlių struktūra, prisiimamas rizikos lygis, riziką ribojantys normatyvai, finansinių ir nefinansinių rodiklių reikšmingumas.

Obelienius E. Assessment of small banks' activity possibilities in Lithuanian market / Master Thesis of Financial Markets. Supervisor docent Dr. J. Kartašova. – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Economics and Finance Management, Department of Banking and Investments, 2013 – 72 p.

ANOTATION

In the following Master Thesis possibilities of small banks' activity in Lithuanian market were analyzed. Taking into consideration limited number of researches made on assessment of small banks' activity possibilities in nonfiction, author is making an assumption that those research results, which were collected during Thesis, establish a meaningful background to support scholarly theories that are related to the importance of non-financial rates in banking sector. In the first part of work nonfiction that is related to the possibilities of small banks' activity was analyzed and according to summarized nonfiction a model of efficient small banks' activity in banking sector is determined. In the second part of work empirical hypotheses are formulated, methodology that is chosen for the research is described. In the third part of work the strategy that Lithuanian banks are implementing in their activity is being verified in order to indicate whether this strategy is in accordance with the determined model of efficient activity. Also the importance of financial and non-financial rates of the bank for customers of Lithuanian banks are being evaluated. When this importance is evaluated, the possibilities of developing the fields of banking activities that are underlying for customers and that are necessary for successful practice in Lithuanian banking sector are proposed. At the end of Thesis, conclusions are given. Depending on research results, author suggests to further develop researches on the importance of non-financial rates of the bank for present and potential commercial banks' customers.

Key words: possibilities of small banks' activity, model of efficient practice, structure of loan portfolio and deposits, prudential requirements to banks, importance of financial and non-financial rates.

Obelienius E. Mažų bankų veiklos galimybių Lietuvos rinkoje vertinimas / Finansų rinkų magistro baigiamasis darbas. Vadovė doc. dr. J. Kartašova. – Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, Bankininkystės ir investicijų katedra, 2013 – 72 p.

SANTRAUKA

Remiantis gausybės mokslinės literatūros autorių, tokių kaip Diamond ir Rajan (2000), Santos ir Winton (2009), Boot, Greenbaum ir Thakor (1993), darbais pastebėta, jog skirtingi autoriai analizuoja skirtingas problemas, susijusias su mažų bankų veikla, tačiau nėra sutinkamos literatūros, kurioje būtų apibrėžtas bendras efektyvios mažų bankų veiklos bankinėje rinkoje modelis. Taip pat šiuolaikiniam bankams tampant vis universalesniais bei teikiant vis platesnį paslaugų spektrą, dažnai bankų paslaugos pradedamos vertinti kaip jų „produktai“. Tai leidžia manyti, jog Lambert R. A. (1998) suformuotas teiginys dėl nefinansinių rodiklių įtakos finansiniams rodikliams gali būti taikomas ir bankiniame sektoriuje.

Moksliniame darbe iškeliamas **tyrimo tikslas**: apibrėžti efektyvaus mažų bankų veikimo bankinėje rinkoje modelį ir įvertinti finansinių bei nefinansinių rodiklių reikšmingumą Lietuvos bankų klientams, kartu nustatant prioritetinių rodiklių klientams tobulinimo galimybes, reikalingas sėkmingai veiklai Lietuvos bankiniame sektoriuje.

Tyrimo tikslas įgyvendinamas tokia tvarka: analizuojama mokslinė literatūra, susijusi su mažų bankų veiklos bei veiklos galimybių vertinimu, apibrėžiant efektyvaus veikimo modelį bankinėje rinkoje. Analizuojami praktinio tyrimo metu surinkti duomenys, susiję su bankų veiklos sričių reikšmingumo vertinimu bei veiklos sričių tobulinimo galimybėmis. Taikoma **metodika**: Lietuvos bankinės rinkos duomenų analizė ir anketinės apklausos metu gautų duomenų sisteminimas bei vertinimas.

Pirmojoje darbo dalyje atlikta mokslinės literatūros analizė ir apibrėžtas efektyvaus veikimo bankinėje rinkoje modelis. Antrojoje darbo dalyje suformuluotos hipotezės ir pateikiama tyrimo tikslams pasiekti naudojama metodologija. Trečiojoje dalyje pateikiamas praktinis mažų bankų veiklos galimybių vertinimas.

Svarbiausi rezultatai ir išvados: Mažieji Lietuvos bankai taiko mokslinėje literatūroje apibrėžtą efektyvios veiklos modelį. Dėl turimos silpnesnės derybinės pozicijos nei didieji rinkos veikėjai, mažieji bankai siekdami pritraukti papildomo kapitalo privalo siūlyti aukštesnę indėlių palūkanų normą. Tam, kad sugebėtų kompensuoti patiriamas išlaidas orientuojamasi į rizikingesnę smulkų ir vidutinį verslą teikiant paskolas (aukštesnė pal. norma suteiktoms paskoloms). Nustatyta, jog nefinansinių rodiklių gerinimas – vienas svarbiausių veiklos gerinimo būdų. Klientai, dėl kurių komerciniai bankai egzistuoja, nefinansiniams rodikliams teikia pirmenybę prieš finansinius rodiklius.

Obelienius E. Assessment of small banks' activity possibilities in Lithuanian market / Master Thesis of Financial Markets. Supervisor docent Dr. J. Kartašova. – Vilnius: Mykolas Romeris University, Faculty of Economics and Finance Management, Department of Banking and Investments, 2013 – 72 p.

SUMMARY

With reference to works of plenty authors of nonfiction, such as Diamond and Rajan (2000), Santos and Winton (2009), Boot, Greenbaum and Thakor (1993), it was perceived that authors analyze issues regarding the activity of small banks separately and there is no such work that would determine a full-scale model of efficient small banks' activity in banking sector. Furthermore, as modern banks are becoming more and more universal and offer a wider spectrum of services, bank services are often being rendered as banks' "products". This presupposes that Lambert R. A. (1998) proposition on the influence of non-financial rates to financial rates can be applied in banking sector.

In this Master Thesis **research purpose** was developed: to determine a model of efficient small banks' activity in banking sector and to evaluate the importance of financial and non-financial rates for Lithuanian banks' customers as well as to define the possibilities of developing the fields of banking activities that are underlying for customers and that are necessary for successful practice in Lithuanian banking sector.

Research purpose is being implemented in course of tasks: by analyzing nonfiction that is relevant to assessment of small banks' activity and possibilities of activity, by determining a model of efficient activity in banking market. Subsequently by analyzing information that is gathered during practical research and that is related to evaluation of the importance of different banking activity fields and the possibilities of developing these fields. **Main methods** of the research: analysis of Lithuanian banking market data, structuring and evaluating of information gathered in questionnaires.

In the first part of work analysis of nonfiction is performed and a model of efficient activity in banking sector is determined. In the second part of work empirical hypotheses are formulated, methodology that is chosen for the research is described. In the third part of work a practical evaluation of small banks' activity possibilities is given.

Main results and conclusions: small banks in Lithuania are implementing in their activity a model of efficient practice that is defined in works of nonfiction. Considering their weaker bargaining power, small banks have to offer higher deposit interest rates in order to enlist additional capital. The costs that incur while paying higher deposit interest rates are refunded by orienting around riskier credit trades with small and medium businesses (with higher loan rates). It was ascertained that an improvement of bank's non-financial rates is one of the most important measures to improve bank

activity. Customers which are the very reason of banks' existence prefer non-financial rates of the bank to financial rates.

PRIEDAI

Lietuvos komercinių bankų vertinimo anketa

Prašome pažymėti Jums tinkamus atsakymus.

1. Ar esate kurio nors Lietuvos komercinio banko klientas (jei TAIP – prašome nurodyti banko pavadinimą)?
 - Taip (Kokio? _____);
 - Ne.
2. Kiek laiko naudojate Jūsų pasirinkto banko paslaugomis?
 - Iki 1 metų;
 - Nuo 1 iki 5 metų;
 - Ilgiau nei 5 metus.
3. Ar yra tekę keisti banką, kurio paslaugomis naudojate (jei TAIP – nurodykite priežastį/įs)?
 - Taip _____;
 - Ne.
4. Kokiomis komunikacijos priemonėmis gaunate informaciją, susijusią su bankų veikla, teikiamomis paslaugomis ir t.t.?
 - Žiniasklaida, spauda;
 - Internetas;
 - Bankų padaliniuose skelbiama informacija;
 - Kita (prašome nurodyti - _____).
5. Ar pakanka gaunamos informacijos siekiant pasirinkti tinkamą banką?
 - Taip;
 - Ne .
6. Kokios bankų teikiamos paslaugos Jums aktualiausias (galimi keli pasirinkimo variantai)?
 - Atsiskaitymo (mokėjimo pavedimai grynaisiais ir negrynaisiais pinigais);
 - Investavimo (indėliai ir t.t.);
 - Kreditavimo (vartojamosios, būsto ir kitos paskolos);
 - Kitos _____ .
7. Renkantis ir vertinant banką visų pirma atsižvelgiu į:
 - Finansinius banko veiklos rodiklius (pelno bei dividendų dydis, kapitalo apyvartumas ir t.t.);
 - Su banko finansine veikla nesusijusius rodiklius (padalinių bei bankomatų skaičius bei prieinamumas, aptarnavimo kokybė, reklama ir t.t.);
 - Vienodai tiek i finansinius, tiek nefinansinius rodiklius.

8. Kuriai banko veiklos sritis teikiate didžiausią dėmesį (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5, kur 1 – nesvarbus; 2 - mažai svarbus; 3 – vidutiniškai svarbus; 4 – svarbus; 5 – labai svarbus).

Banko veiklos sritis	Įvertinimas
a) Finansinė (banko pelnas, finansiniai veiklos rezultatai)	
b) Vidaus (Organizacinė struktūra)	
c) Inovacijų (Teikiamų paslaugų bei produktų įvairovė)	
d) Klientų (Aptarnavimo, paslaugų kokybė)	
e) Kita (nurodyti)	

9. Kuriems aspektams teikiate didžiausią dėmesį vertinant finansinius banko rodiklius? (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5)?

Finansiniai banko rodikliai	Įvertinimas
a) Pelno dydis	
b) Kapitalo apyvartumas	
c) Pinigų srautai	
d) Dividendų dydis	
e) Kita (nurodyti)	

10. Kuriems aspektams teikiate didžiausią dėmesį vertinant banko vidaus veiklą (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5)?

Banko vidaus tvarka	Įvertinimas
a) Banko vidaus struktūra	
b) Vidiniai veiklos organizavimo principai	
c) Vidinių banko atliekamų operacijų pobūdis	
d) Banko strategija	
e) Kita (nurodyti)	

11. Kuriems aspektams teikiate didžiausią dėmesį vertinant banko inovacijų bei paslaugų diegimą (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5)?

Klientų aptarnavimas	Įvertinimas
a) Teikiamų paslaugų įvairovė	
b) El. bankininkystės platforma	
c) Informacijos pateikimas	
d) Technikos atnaujinimas (bankomatai, savitarnos zonos ir kt.)	
e) Kita (nurodyti)	

12. Kuriems aspektams teikiate didžiausią dėmesį vertinant aptarnavimo kokybę (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5)?

Klientų aptarnavimas	Įvertinimas
f) Privatumas	
g) Duomenų apsauga	
h) Darbuotojų kvalifikacija	
i) Aptarnavimo laikas	
j) Kita (nurodyti)	

Dėkoju už informaciją ir geranorišką bendradarbiavimą.

Lietuvos komercinių bankų vertinimo anketos rezultatai

Anketos rezultatai (1-7 klausimai)

Klausimo nr.	Klausimas	Atsakymas (procentais)
1	Ar esate kurio nors Lietuvos komercinio banko klientas (jei TAIP – prašome nurodyti banko pavadinimą)? <ul style="list-style-type: none"> • Taip • Ne 	100 0
2	Kiek laiko naudojate Jūsų pasirinkto banko paslaugomis? <ul style="list-style-type: none"> • Iki 1 metų; • Nuo 1 iki 5 metų; • Ilgiau nei 5 metus 	6 35 59
3	Ar yra tekę keisti banką, kurio paslaugomis naudojate (jei TAIP – nurodykite priežastį/įs)? <ul style="list-style-type: none"> • Taip • Ne 	63 37
4	Kokiomis komunikacijos priemonėmis gaunate informaciją, susijusią su bankų veikla, teikiamomis paslaugomis ir t.t.? <ul style="list-style-type: none"> • Žiniasklaida, spauda; • Internetas; • Bankų padaliniuose skelbiama informacija; • Kita 	58 29 9 4
5	Ar pakanka gaunamos informacijos siekiant pasirinkti tinkamą banką? <ul style="list-style-type: none"> • Taip; • Ne. 	32 68
6	Kokios bankų teikiamos paslaugos Jums aktualiausias (galimi keli pasirinkimo variantai)? <ul style="list-style-type: none"> • Atsiskaitymo (mokėjimo pavedimai grynaisiais ir negrynaisiais pinigais); • Investavimo (indėliai t.t.); • Kreditavimo (vartojamosios, būsto ir kitos paskolos); • Kitos 	37 32 17 14
7	Renkantis ir vertinant banką visų pirma atsižvelgiu į: <ul style="list-style-type: none"> • Finansinius banko veiklos rodiklius (pelno bei dividendų dydis, kapitalo apyvartumas ir t.t.); • Su banko finansine veikla nesusijusius rodiklius (padalinių bei bankomatų skaičius bei prieinamumas, aptarnavimo kokybė, reklama ir t.t.); • Vienodai tiek finansinius, tiek nefinansinius rodiklius. 	12 46 42

Anketos rezultatai (8-12 klausimai)

Klausimo nr.	Klausimas	Įvertinimo pasirinkimas (procentais)				
		1	2	3	4	5
8	Kuriai banko veiklos sričiai teikiate didžiausią dėmesį? (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5)? <ul style="list-style-type: none"> • Finansinė • Vidaus • Inovacijų • Klientų • Kita 	0	10	19	43	28
		0	74	12	8	6
		0	16	56	15	13
		0	0	13	34	53
		100	0	0	0	0
9	Kuriems aspektams teikiate didžiausią dėmesį vertinant finansinius banko rodiklius? (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5)? <ul style="list-style-type: none"> • Pelno dydis • Kapitalo apyvartumas • Pinigų srautai • Dividendų dydis • Kita 	0	0	0	48	52
		0	9	48	22	21
		8	81	7	4	0
		0	2	45	26	27
		92	8	0	0	0
10	Kuriems aspektams teikiate didžiausią dėmesį vertinant banko vidaus veiklą (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5)? <ul style="list-style-type: none"> • Banko vidaus struktūra • Vidiniai veiklos organizavimo principai • Vidinių banko atliekamų operacijų pobūdis • Banko strategija • Kita 	0	6	25	53	16
		0	23	57	13	7
		0	71	17	7	5
		0	0	1	27	72
		100	0	0	0	0
11	Kuriems aspektams teikiate didžiausią dėmesį vertinant aptarnavimo kokybę (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5)? <ul style="list-style-type: none"> • Privatumas • Duomenų apsauga • Darbuotojų kvalifikacija • Aptarnavimo laikas • Kita 	0	4	27	34	35
		0	0	6	43	51
		0	36	43	13	8
		16	49	20	9	6
		84	11	4	1	0
12	Kuriems aspektams teikiate didžiausią dėmesį vertinant banko inovacijų bei paslaugų diegimą (įvertinkite pagal prioritetą nuo 1 iki 5)? <ul style="list-style-type: none"> • Teikiamų paslaugų įvairovė • El. bankininkystės platforma • Informacijos pateikimas • Technikos atnaujinimas (bankomatai, savitarnos zonos ir kt.) • Kita 	32	21	19	9	19
		6	8	14	39	33
		4	36	32	15	13
		2	11	26	31	30
		56	24	9	6	5

Mažųjų bankų indėlių kitimo dinamika 2009-2012 metų laikotarpiu

Indėliai iš viso:	2009	2010	2011	2012
AB Šiaulių bankas	1.528.840,00	1.672.394,00	1.894.167,00	2.165.852,00
UAB Medicinos bankas	603.296,00	677.670,00	653.145,00	726.090,00
AB bankas „FINASTA“	51.434,00	150.849,00	263.673,00	317.011,00

Terminuoti indėliai:	2009	2010	2011	2012
AB Šiaulių bankas	1.281.190,00	1.266.492,00	1.437.185,00	1.605.697,00
UAB Medicinos bankas	489.939,00	485.017,00	480.991,00	547.430,00
AB bankas „FINASTA“	25.366,00	41.885,00	21.600,00	81.200,00

Indėliai iki pareikalavimo:	2009	2010	2011	2012
AB Šiaulių bankas	247.650,00	405.902,00	456.982,00	560.155,00
UAB Medicinos bankas	113.357,00	192.653,00	172.154,00	178.660,00
AB bankas „FINASTA“	26.068,00	108.964,00	242.073,00	235.811,00

Šaltinis: Sudaryta autoriaus pagal bankų pateiktas finansines ataskaitas, 2009-2012

4 PRIEDAS

Pagrindinių bankų sektoriaus rodiklių kaita

Eil. Nr.	Rodiklio pavadinimas	Suma 2012-01-01, mln. Lt (be ŪB)	Suma 2012-01-01, mln. Lt	Suma 2012-10-01, mln. Lt (be ŪB)	Suma 2012-10-01, mln. Lt	Suma 2013-01-01, mln. Lt (be ŪB)	Pokytis 2012 m. IV ketv., proc. (be ŪB)	Pokytis 2012 m., proc. (be ŪB)
1.	Turtas	74 750,2	78 970,6	72 850,6	76 945,0	74 259,3	1,9	-0,7
2.	Skolos vertybiniai popieriai	4 779,0	5 664,1	4 850,2	5 674,1	5 180,6	6,8	8,4
3.	Klientams suteiktos paskolos	51 815,8	54 009,4	52 160,3	54 308,2	52 875,0	1,4	2,0
3.1.	Privačioms įmonėms	23 509,5	25 114,9	24 067,1	25 813,2	24 005,5	-0,3	2,1
3.2.	Finansų institucijoms	1 785,8	2 152,6	2 009,1	2 146,0	2 843,9	41,5	59,2
3.3.	Fiziniams asmenims	23 393,1	23 499,1	22 962,0	23 068,0	22 775,2	-0,8	-2,6
3.3.1.	Būsto paskolos	19 525,5	19 555,1	19 314,0	19 341,3	19 246,7	-0,3	-1,4
4.	Paskolų vertės sumažėjimas	3 783,5	3 980,9	3 388,9	3 649,3	2 984,7	-11,9	-21,1
4.1.	Paskolų vertės sumažėjimo ir suteiktų paskolų santykis, proc.	6,8	6,9	6,1	6,3	5,3	-	-
5.	Indėliai ir akredityvai	39 806,2	43 174,1	41 401,1	44 867,7	43 613,6	5,3	9,6
5.1.	Privačių įmonių	13 497,5	14 246,5	13 522,0	14 193,6	14 840,5	9,8	9,9
5.2.	Finansų institucijų	1 069,7	1 263,0	954,3	1 066,7	1 068,6	12,0	-1,9
5.3.	Fizinių asmenų	22 770,5	25 128,6	23 494,0	28 037,7	24 379,9	3,8	7,1
6.	Akcinių nuosavybė	6 401,9	6 854,1	6 868,7	7 275,3	7 070,3	2,9	10,4
7.	Einamųjų metų pelnas (nuostolis)	1 120,8	1 116,2	531,7	483,9	721,5	-	-

Šaltinis: Lietuvos banko pateikta bankų veiklos apžvalga (2012 m.).