

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

**MINDAUGAS MAIGYS**

**PASITIKĖJIMO KOMERCINIAIS BANKAIS**  
**VERTINIMAS**

**Magistro baigiamasis darbas**

**Vadovas**  
**prof. dr. E. Freitakas**

**VILNIUS, 2014**

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

**PASITIKĖJIMO KOMERCINIAIS BANKAIS**  
**VERTINIMAS**

**Finansų valdymo magistro baigiamasis darbas**  
**Finansų valdymas**

Vadovas

\_\_\_\_\_ prof. dr. E. Freitakas  
2014 12

Recenzentas

\_\_\_\_\_  
2014 12

Atliko

Finansų valdymo, iššęstinių studijų stud.  
\_\_\_\_\_ M. Maigys  
2014 12

**VILNIUS, 2014**

## TURINYS

ĮVADAS .....	7
1. KOMERCINIŲ BANKŲ VAIDMUO IR VIETA FINANSŲ SISTEMOJE.....	10
1.1. Komercinių bankų ir visuomenės santykis .....	10
1.1.1. Komerciniai bankai ir jų svarba.....	10
1.1.2 . Komercinių bankų funkcijos.....	14
1.2. Pasitikėjimo komerciniais bankais ir jų veiklos stabilumo santykis.....	17
1.2.1. Viešasis suinteresuotumas komercinio banko veiklos stabilumu .....	17
1.2.2. Klientų pasitikėjimo įtaka komercinio banko veiklai .....	21
2. PASITIKĖJIMO KOMERCINIAIS BANKAIS TYRIMAI .....	28
2.1. Pasitikėjimo komerciniais bankais tyrimai ir jų rezultatai.....	28
2.2. Pasitikėjimo komerciniais bankais Lietuvoje tyrimo metodologija .....	36
3. PASITIKĖJIMO KOMERCINIAIS BANKAIS TYRIMAS .....	38
3.1. Lietuvos bankų sektoriaus 2008–2013 m. apžvalga .....	39
3.2. Pasitikėjimo komerciniais bankais Lietuvoje tyrimo eiga ir duomenų analizė .....	46
3.2.1. Tyrimo organizavimas .....	46
3.2.2. Bankų klientų apklausos duomenų analizė .....	48
3.2.3. Ekspertų apklausos duomenų analizė .....	62
IŠVADOS .....	72
LITERATŪRA .....	73
ANOTACIJA .....	78
ANNOTATION .....	79
SANTRAUKA.....	80
SUMMARY .....	82
PRIEDAI.....	84
1 PRIEDAS. FINANSINIŲ INSTITUCIJŲ TIPAI.....	85
2 PRIEDAS. BANKŲ KLIENTŲ APKLAUSOS ANKETA .....	86
3 PRIEDAS. EKSPERTŲ APKLAUSOS ANKETA.....	90

**LENTELĖS**

1 lentelė. Bankai finansų sistemos struktūroje .....	11
2 lentelė. Supaprastintos komercinių bankų funkcijos.....	16
3 lentelė. Lietuvoje veikiančios kredito institucijos Didžiausių pagal turto dydį bankų 150-tuke 2013 m.....	40
4 lentelė. Lietuvos finansų sistemos rodikliai 2008–2013 m.....	41
5 lentelė. Bendra bankų sektoriaus informacija 2013 m. III ketv. pabaigoje (vnt.).....	47
6 lentelė. Veiksnių pagal svarbą asmeniškai pasirenkant komercinį banką vertinimas.....	55
7 lentelė. Ekspertų duomenys.....	62
8 lentelė. Banko pozicija ir klientų elgsena visuomenei susidūrus su AB bankas „ <i>Snoras</i> “ ir / ar AB „ <i>Ūkio bankas</i> “ problemomis (ekspertų vertinimas) .....	68

## PAVEIKSLAI

1 pav. Bankų vaidmuo institucinėje sistemoje. ....	13
2 pav. Pagrindinės komercinio banko funkcijos .....	15
3 pav. Komercinio banko funkciniai ryšiai ūkinės veiklos procese .....	16
4 pav. Komerciniai bankai veiklos reguliavimo sistemoje .....	19
5 pav. Pasitikėjimo komerciniais bankais formavimas(-is) per tarpininkavimo funkcijas .....	24
6 pav. Bankų klientų nuomonių pasiskirstymas pagal jų finansinės veiklos aktyvumą .....	30
7 pav. Klientų pasitikėjimo komerciniais bankais JAV ir Jungtinėje Karalystėje dinamika 2007–2012 m.....	31
8 pav. Bankų klientų nuomonių pasiskirstymas dėl pagrindinio banko keitimo 2011–2012 m .....	35
9 pav. Pagrindinių finansinio stabilumo rodiklių dinamika 2008–2012 m.....	44
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių .....	48
11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal įgytą išsilavinimą.....	49
12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal jų socialinę padėtį.....	49
13 pav. Bendras respondentų požiūris į Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus institucijas.....	50
14 pav. Respondentų nuomonių pasiskirstymas vertinant teiginius apie komercinius bankus, apimant jų sprendimų orientaciją į klientus .....	52
15 pav. Respondentų naudojimosi pagrindiniu savo banku laikotarpis .....	54
16 pav. Respondentų pasitikėjimo savo banku vertinimai .....	58
17 pav. Priežasčių, galinčių paskatinti pakeisti banką, vertinimai .....	59
18 pav. Respondentų pasitikėjimo komerciniais bankais pokyčiai atsižvelgiant į AB banko „Snoras“ ir / ar AB „Ūkio bankas“ problemas .....	61
19 pav. Bendro ekspertų ir respondentų požiūrio į Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus institucijas vertinimų palyginimas.....	63
20 pav. Veiksnių svarbių banko klientams, svarbos vertinimų ekspertų ir respondentų palyginimas....	64
21 pav. Banko keitimo priežasčių ekspertų ir respondentų vertinimų palyginimas.....	70

**SANTRUMPOS**

AB – akcinė bendrovė

BVP – bendrasis vidaus produktas (angl. *Gross Domestic Product, GDP*)

ECB – Europos Centrinis Bankas (angl. *European Central Bank*)

ES – Europos Sąjunga

JAV – Jungtinės Amerikos Valstijos

LR – Lietuvos Respublika

LTD – indėlių ir paskolų santykis (angl. *Loan-to-Deposit Ratio*)

m. – metai

mln. Lt – milijonai litų

mlrd. Lt – milijardai litų

proc. – procentai

proc. p. – procentiniai punktai

ROA – turto pelningumas / grąža (angl. *Return on Assets, ROA*)

TARP – Turto gelbėjimo programa (angl. *Troubled Asset Relief Program*)

tūkst. – tūkstančiai

VĮ – valstybinė įmonė

## IVADAS

**Temos aktualumas.** Pastaraisiais metais, pasaulio ekonomikai susidūrus su finansine krize ir jos padariniais, vis dažniau pripažįstama pasitikėjimo komerciniais bankais svarba. Komercinių bankų ir jų klientų santykių valdymas yra viena iš svarbiausių šalies ūkio sferų, kadangi rinkoje praktiškai kiekvienas ūkio subjektas yra susijęs su šiomis finansinėmis institucijomis per įvairias operacijas, investicijas, paskolas bei indėlius.

Ekonomikos svyravimai ir ypač finansinės krizės turi didelę įtaką visai šalies ekonomikai, todėl finansinės sistemos stabilumas laikomas vienu iš pagrindinių veiksnių, lemiančių visuomenės socialinę gerovę. Komerciniai bankai, sukaupiantys didžiąją dalį visos finansų sistemos turto, sudaro tarsi „finansų sistemos šerdį“, nes jų pagrindinės funkcijos yra iš esmės susijusios su visuomene ir yra jos dalis. Tinkamas jų atlikimas, tam tikra prasme, pajėgus „amortizuoti“ krizių padarinius bei optimaliai paskirstyti išteklius tarp ūkio dalyvių. Užtikrinant veiksmingą išteklių cirkuliavimą tarp rinkos dalyvių didėja ūkio subjektų ekonominis aktyvumas, sukuriama didesnė pridėtinė vertė, užtikrinamas aukštesnis pragyvenimo lygis šalyje. Tuo tarpu ekonominio nuosmukio laikotarpiu ar pasireiškiant „skandalams“ finansiniame sektoriuje stebimas bankų pelningumo rodiklių smukimas, dėl sumažėjusio klientų pasitikėjimo šiomis institucijomis.

Privatūs klientai bei įmonės nukreipia savo lėšas į bankus saugojimui ir tikisi ne mažesnių nei jų įdėtų saugoti lėšų grąžinimo nominaliąja verte, t. y. nepageidauja susidurti su rizika. Tokiu būdu banko depozitoriumo veiklos funkcijų poreikis paaiškina viešojo intereso pasireiškimą ir finansų sistemos stabilumu – tokia finansų sistemos būkle, kai jai sklandžiai veikiant atliekamos pagrindinės komercinių bankų funkcijos. Augant pasitikėjimui didėja vartojimas, auga paskolų paklausa, didėja bankų paskolų portfelis. Savalaikis išipareigojimų vykdymas, į naudą klientams orientuoti finansiniai sprendimai, lemia didėjančią klientų saugumo jausmą bei pasitikėjimą institucijomis, mažinančiomis jų riziką.

**Temos naujumas.** Pastaraisiais metais Lietuvos finansų rinką sukrėtė dviejų bankų žlugimas, jų veikla Lietuvos banko ir Vyriausybės sprendimu buvo sustabdyta. Tai neišvengiamai turėjo įtakos visiems šalies finansų rinkos dalyviams. Svarbu tai, kad finansiniai bankų skandalai neretai pasitikėjimui bankais turi didesnę įtaką bei ekonominiai svyravimai, todėl, kad klientas – tai iš esmės finansinės paslaugos vartotojas, tiesiogiai dalyvaujantis paslaugos kūrime. Tuo tarpu finansinių skandalų įtakoje smunkantis pasitikėjimas komerciniais bankais, lemia pokyčius klientų elgsenoje ir tai gali tapti pražūtingu veiksniu bankinių institucijų veiklai bei turėti ženklios įtakos jų pelningumo rodikliams.

Klientų elgsenos, požiūrio ir reikalavimų suvokimas ir supratimas yra ne mažiau svarbus nei bankų strateginis mąstymas, veiklos planavimas ir kasdieninis klientų aptarnavimas, o pasitikėjimo

bankais formavimas yra svarbus tiek patiems bankams, depozitų savininkams, tiek visos šalies ekonomikai. Lietuvoje net dviejų, vienas po kito, bankų veiklą lydintys skandalai pasireiškė kaip visiškai atskiri, klientų pasitikėjimo komerciniais bankais tema po šių finansinių skandalų yra nauja ir tikslinga analizuoti giliau.

**Tyrimo problema.** Kodėl kinta klientų pasitikėjimas komercinių bankų veikla ir kaip jis turėtų būti vertinamas?

**Tyrimo objektas.** Klientų pasitikėjimas komerciniais bankais.

**Darbo tikslas.** Remiantis teorine temos analize identifikuoti pagrindinius visuomenės pasitikėjimo komerciniais bankais lygio svyravimui turinčius įtakos veiksnius ir įvertinti pasitikėjimo komerciniais bankais būklę.

**Darbo uždaviniai:**

1. Išanalizuoti klientų pasitikėjimo svarbą komercinių bankų sistemoje;
2. Išanalizuoti Lietuvos komercinių bankų sektoriaus dinamiką ir sukurti pasitikėjimo komerciniais bankais tyrimo metodologiją;
3. Atlikti klientų pasitikėjimo komerciniais bankais Lietuvoje tyrimą.

**Darbo metodologija:**

- Lietuvos bei užsienio autorių mokslinės literatūros analizė, sintezė ir apibendrinimas;
- antrinių statistinių duomenų rinkimas, sisteminimas ir analizė;
- mišrus tyrimas (ekspertų apklausa ir pilotažinis kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa);
- tyrimo rezultatų apibendrinimas, duomenų analizė, grafinis duomenų pateikimas.

**Praktinė darbo vertė.** Kintantis pasitikėjimas komerciniais bankais – svarbus ir didelę įtaką bankinių institucijų veiklai turintis faktorius, o visuomenė – finansų sistemos dalyvis, su kuriuo bankams efektyviai bendradarbiaujant teigiamai veikiama banko rodiklių dinamika, todėl pasitikėjimo komercinių bankų veikla analizės išvados gali būti naudingos finansinėms institucijoms bei akademinėi visuomenei.

Išvados gali būti panaudotos formuluojant rekomendacijas klientų pasitikėjimo bankais didinimui išlaikant orientaciją į klientą, pasiūlant ir teikiant jų lūkesčius bei poreikius atitinkančias finansines paslaugas. Išlaikant ir didinant klientų pasitikėjimą komerciniais bankais, turi teigiamos įtakos komercinių bankų veikla (didėja paskolų portfelis, auga vartojimas ir pan.). Įvertinant tai, kad komerciniai bankai sudaro šalies finansų rinkos „šerdį“ ir pagrindą, tinkamai suformuluotos išvados bei siūlymai gali būti panaudojami palaikyti bankų bei jų klientų santykių stabilumą bei tarpusavio pasitikėjimą, o tai turės teigiamos įtakos tiek visai Lietuvos finansų rinkai, tiek ir šalies ekonomikai.

**Darbo struktūra.** Darbą sudaro įvadas, trys pagrindinės darbo dalys: 1. Komercinių bankų vaidmuo ir vieta finansų sistemoje. Apžvelgiama komercinių bankų ir visuomenės santykis bei pasitikėjimo komerciniais bankais ir jų veiklos stabilumo santykis. 2. Pasitikėjimo komerciniais



bankais tyrimai, kur aptariami atlikti tyrimai, jų rezultatai ir atliekamo tyrimo metodologija.

3. Pasitikėjimo komerciniais bankais Lietuvoje tyrimas, kuriame apžvelgiamas Lietuvos bankų sektorius bei tyrimo eiga, duomenų analizė; darbo pabaigoje pateiktos išvados bei siūlymai, pateiktos 8 lentelės, 21 paveikslas, literatūros sąrašą sudaro 65 šaltiniai, pridedami 3 priedai.

# 1. KOMERCINIŲ BANKŲ VAIDMUO IR VIETA FINANSŲ SISTEMOJE

## 1.1. Komercinių bankų ir visuomenės santykis

### 1.1.1. Komerciniai bankai ir jų svarba

Kiekvienos šalies ekonomikoje siekiant mobilizuoti šalies finansinius išteklius ir nukreipti juos siekiant kuo efektyviau panaudoti, stiprus finansų sektorius gali būti ne tik ekonomikos plėtros rezultatas, bet ir priežastis, ir daryti veiksmingą įtaką pačiam jo augimui (Garbaravičius, Kuodis, 2001). Finansų sektorius laikomas vienu svarbiausių ūkinės veiklos dalyvių, nes:

- būtent per jį privačios santaupos ir kitoks finansinis kapitalas panaudojamas investicijoms;
- per jį siekiama koordinuoti ūkinės veiklos pagyvėjimą atskirose šakose taip, kad kapitalas būtų naudojamas našiausiai (Šiukštienė, 2004).

Finansai ir visuomenė – neatsiejamos sąvokos, nes per finansus kaip ekonominę kategoriją išreiškiami ir atskleidžiami egzistuojantys visuomenėje ekonominiai santykiai, turintys objektyvų pobūdį ir specifinę visuomeninę paskirtį. Levišauskaitė ir Rūškys (2003) tai paaiškina tuo, kad finansai, siejami su gryniaisiais ir negryniaisiais pinigais, lydi įvairius visuomenėje vykstančius procesus. Pagal *Europos centrinio banko* (angl. *European Central Bank*, toliau – *ECB*) pateikiamą apibrėžimą, **finansų sistema** – tai tarpinė grandis, per kurią namų ūkiai, įmonės, vyriausybės investuoja sukauptas lėšas ir / ar gauna finansavimą savo veiklai (Financialstructure, 2013).

Finansinių institucijų svarba visuomenei pabrėžiami Martinkaus ir Žilinsko (1996), Jurgučio (1998) pateikiamuose banko kaip finansinės institucijos apibrėžimuose per jo santykius su visuomenės nariais:

- **bankai** – tai indėlių priėmimo įstaiga, gaunanti piniginius indėlius iš asmenų bei visuomeninių ar kitokių organizacijų, ir įsipareigojanti juos gražinti indėlininkui pateikus reikiamą dokumentą;
- **bankai** – tai ekonominės, o tuo pačiu ir politinės, pasaulio gerovės veiksnys, nes valdo pinigų ir kapitalo rinkas ir savo nuožiūra skirsto kreditus.

Iš tiesų, neretai šaltiniuose terminai „*bankas*“ ir „*komercinis bankas*“ vartojami beveik kaip sinonimai. Tai iliustruoja Roy ir Kaveri (2011) pateikiamas bendras bankininkystės apibrėžimas: **bankininkystė** – tai piniginių indėlių iš visuomenės priėmimas skolinimo ar investavimo tikslais ir pinigų išmokėjimas pareikalavus arba kitaip, ir atsiėmimas (išmokėjimas) pagal čekį, mokėjimo nurodymą arba kitaip. Iš tiesų, šis apibūdinimas teikia aiškią nuorodą į pagrindines komercinio banko veiklas, kurios, pasak autorių, komercinį banką atskiria nuo kitų finansinių institucijų:

- atidaro klientams indėlių sąskaitas, įskaitant einamąsias sąskaitas;
- išduoda čekius ir apmoka pavedimus;

- priima čekius iš banko klientų (Roy, Kaveri, 2011).

Tuo remiantis, šiame darbe terminai „*banko*“ ir „*komercinio banko*“ terminai nėra atskirai analizuojami, tuo tarpu kalbant apie *nekomercinius, t. y. kito tipo*, bankus yra nurodoma konkreti banko institucijos rūšis. Pažymėtina, kad būtent komerciniams bankams – pagrindinei bankų sistemos grandžiai, būdingas tikslas – pelnas.

Lietuvos Respublikos (toliau – LR) Bankų įstatyme (2004) nurodoma, kad **bankas** – LR įsteigta kredito įstaiga, kuri turi licenciją verstis ir verčiasi indėlių ar kitų grąžintinų lėšų priėmimu iš neprofesionaliųjų rinkos dalyvių ir jų skolinimu ir prisiima su tuo susijusią riziką bei atsakomybę. Bankai finansų sistemoje veikia kaip finansiniai tarpininkai pagalba institucinės sistemos kanalais cirkuliuoja finansinės lėšos tarp tų rinkos dalyvių, kurių išlaidos yra mažesnės nei jų pajamos (indėlininkų arba „taupytojų“), ir tų rinkos dalyvių, kurių išlaidos viršija jų pajamas, todėl jiems yra reikalingas papildomas finansavimo šaltinis. Žinoma, kad finansų sektorius gerai funkcionuotų, reikia efektyvios teisės sistemos, kuri leistų sudaryti įvairių rūšių sutartis bei priverstų jas įvykdyti (Martinaitytė ir kt., 2012).

Bankų vaidmenį finansų sistemoje gana aiškiai apibrėžia *ECB*, pateikiant finansų sistemos struktūrą (Financialstructure, 2013). Martinaitytės ir kt. (2012) teigimu, bankų sektorius yra finansų sistemos sudedamoji dalis, papildanti (ir papildoma) vertybinių popierių rinkos (1 lentelė).

**1 lentelė. Bankai finansų sistemos struktūroje**

<b>Finansų sistemos dalyvis</b>	<b>Apibūdinimas</b>
<b>Finansų tarpininkai</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tai bankai ir draudimo įmonės;</li> <li>• draudimo įmonės netiesiogiai suveda skolintojus ir besiskolinančiuosius;</li> <li>• besiskolinantieji taip pat gali gauti lėšų tiesiogiai iš finansų rinkų leisdami vertybinius popierius, pvz.: akcijas ir obligacijas</li> </ul>
<b>Finansų rinkos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tai pinigų ir kapitalo rinkos;</li> <li>• paskirsto norinčių skolinti skolintojų, t. y., verslo įmonių ar asmenų, perteklinės lėšos besiskolinantiems asmenims, kuriems reikia kapitalo</li> </ul>
<b>Finansų infrastruktūra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• leidžia pervesti mokėjimus;</li> <li>• prekiauti vertybiniais popieriais;</li> <li>• vykdyti tarpuskaitos operacijas ir atsiskaityti už vertybinių popierių sandorius</li> </ul>

**Šaltinis:** sudaryta pagal Financial structure, 2013

Šioje sistemoje itin svarbų vaidmenį vaidina **komerciniai bankai**, kurie kaip vieni svarbiausių kiekvienos šalies finansų sistemoje finansų tarpininkų ir kredito įstaigų padeda investuoti laikinai laisvas fizinių ir juridinių asmenų lėšas ir užtikrinti finansavimą tiems, kuriems jis reikalingas (Levišauskaitė, Rūškys, 2003). Jų svarbą finansų sistemoje lėmė tai, kad komercinių bankų teikiamos paslaugos palaipsniui tapo kasdienio gyvenimo dalimi, o patys šių finansinių institucijų veiklos principai visuomenės yra nesunkiai suvokiami: jie priima indėlius ir teikia saugumą ir patogumą savo

klientams.

Per bankus kaip svarbiausius finansinius tarpininkus visi finansų sistemos dalyviai jungiami į vieną institucinę sistemą palaikant santykius tarp pagrindinių skolintojų ir pagrindinių besiskolinančiųjų bei santykiaujant su finansų rinkomis. Corrigan (1983) tai paaiškina kaip racionaliausią klientų lėšų panaudojimą bei saugumo užtikrinimą per bankų įsipareigojimus klientams. Hoelscher ir Quintyn (2003) akcentuoja, kad komercinių bankų veikla turi tiesioginę įtaką finansų sistemai, nes neracionali ir / ar nestabili bankų veikla lemia klientų pasitikėjimo bankais sumažėjimą ir tuo pačiu – visos finansų sistemos silpnėjimą. Hussein (2010) nurodo, kad bankų sektoriaus stabilumas yra visos finansų sistemos šalyje pagrindas.

**Komerciniai bankai** – šalies finansinių institucijų daugumą sudarančios privačios kredito įstaigos, juridiniai asmenys, kurie turi akcinį kapitalą, priima indėlius bei kitų gražintinas lėšas teikia paskolas ir prisiima su tuo susijusią riziką ir atsakomybę, taip pat užsiima kita įstatymų nustatyta veikla:

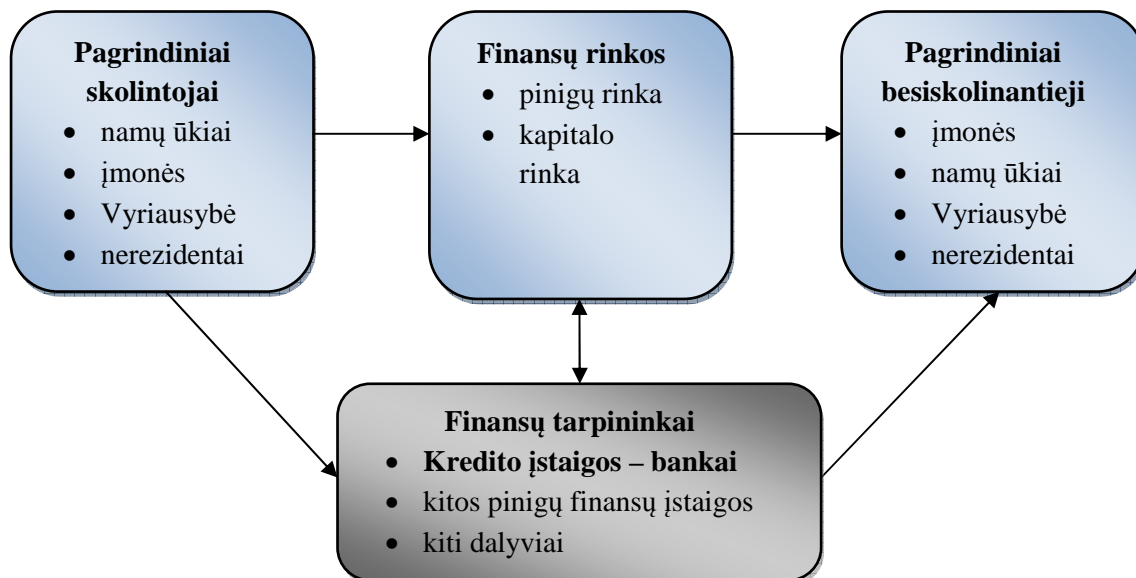
- išleidžia mokėjimo dokumentus (čekius, akredityvus, vekselius ir kt.) ir atlieka su jais operacijas; perka ir parduoda tauriuosius metalus;
- išleidžia ir tvarko kreditines pinigines priemones;
- teikia paslaugas ir konsultacijas bankų veiklos, finansų ir kliento investicijų tvarkymo klausimais;
- priima saugoti iš klientų vertybes ir nuomoja klientams banko saugykloje seifų kameras vertybėms ir dokumentams saugoti ir kt.;
- atlieka operacijas su vertybiniais popieriais (akcijomis, obligacijomis ir pan.) ir operacijas užsienio valiuta (Ekonomikos terminų žodynas, 2013).

Pasak Corrigan (1983), atsižvelgiant į šias aplinkybes, galima pateikti gana paprastą banko apibrėžimą: **bankas** yra bet kuri institucija, kuri turi teisę atidaryti sąskaitas, ir jei institucija atitinka šią sąlygą, tai:

- ji turi teisę naudotis valstybės indėlių draudimu;
- turėti tiesioginę prieigą prie diskonto normos informacijos;
- jai turi būti taikomi privalomųjų atsargų reikalavimai;
- turi turėti tiesioginę prieigą prie mokėjimų sistemos.

Di Lorenzo (2010) nurodo, kad svarbus ir net unikalus bankinių institucijų vaidmuo pasireiškia per visuomenės pasitikėjimo jais poreikio užtikrinimą, siekiant įvykdyti finansų sistemos funkcijas ir įvardija tai pagrindine priežastimi, dėl kurios bankų sektorius traktuojamas kaip specifinis. Tai reiškia, kad komercinių bankų veiklos svarba grindžiama jų veiklos tęstinumu nuolat kintančioje aplinkoje pasireiškiant ekonominiams svyravimams (Hoelscher, Quintyn, 2003). Tokiu būdu bankai įgauna unikalius faktorinius privalumus, o banko kreditoriai – unikalią apsaugą, pvz.: indėlių

draudimą, siekiant užtikrinti depozitoriumo ir tarpininkavimo funkcijų veikimą (1 pav.).



Šaltinis: sudaryta pagal Financial structure, 2013

### 1 pav. Bankų vaidmuo institucinėje sistemoje

Gana įdomiai bankų ir visuomenės tarpusavio ryšius pateikia Gruodis (2003), per bankinių institucijų prizmę apibrėžiantis ir pačią visuomenę: **visuomenė** apima kiekvieną žmogų ar įmonę (išskyrus bankus), kurie turi pinigus arba banknotų ir monetų, ar indėlių bankuose forma. Kitais žodžiais, tai faktiškai yra visa privati ekonomika be bankų sistemos.

Pasitikėjimas komerciniais bankais yra ypač svarbus atsižvelgiant į mažmeninių finansinių paslaugų vartojimo sprendimus. Ennew et al. (2013) nurodo, kad klientų pasitikėjimas komerciniais bankais kaip svarbus veiksnys pasireiškia dviem atvejais:

- pirma – pasitikėjimas turi teigiamą poveikį, kalbant apie klientų bendrą finansinių institucijų bei savo ryšių su jomis bendradarbiaujant (naudojantis jų teikiamomis finansinėmis paslaugomis) vertinimą;
- antra – pasitikėjimas vaidina svarbų vaidmenį mažinant suvokiamą riziką (taip, kaip ją suvokia finansinių institucijų klientai – ne ekspertai) ir pasirinkimo paprastumą.

Remiantis Martinaityte ir kt. (2012), komerciniai bankai yra svarbi kiekvienos šalies ekonomikos grandis, nes:

- žmonės ir įmonės perteklinius pinigus per bankus ir kitus finansų tarpininkus netiesiogiai investuoja į paskolas ir pinigų bei kapitalo rinkas;
- efektyvi finansų tarpininkų veikla turi sumažinti finansų išteklių kainą ir išlyginti įvairių finansų tarpininkų skolinamų lėšų kainų skirtumus.

Tai patvirtina Ennew et al. (2013) teiginį dėl pasitikėjimo finansinėmis institucijomis svarbos, nes abu autorių minėti variantai yra tarpusavyje glaudžiai susiję ir aiškiai vienas nuo kito

priklausomi, nes galimybės sukurti pasitikėjimą ir sumažinti suvokiamą riziką priklauso nuo to, koks yra jau sukurto pasitikėjimo finansine institucija mastas, t.y. kaip ir kiek teigiamai yra vertinama pati finansinė institucija ir jos bendras įvaizdis bei reputacija.

Tai įvertinus tampa akivaizdu, kad komercinis bankas ir jo klientai yra abipusiais ryšiais susiję ir vienas kitam tiesioginę įtaką turintys objektai. Komercinis bankas tiksliausiai apibrėžiamas per svarbias visuomenei ir tarpusavyje glaudžiai susijusias funkcijas, o bankų gebėjimas atlikti šias funkcijas įtakoja visuomenės pasitikėjimą bendra finansine bankų būkle bei pačiais bankais. Tai turi įtakos ir būtino bankų turto kokybei.

### 1.1.2 . Komercinių bankų funkcijos

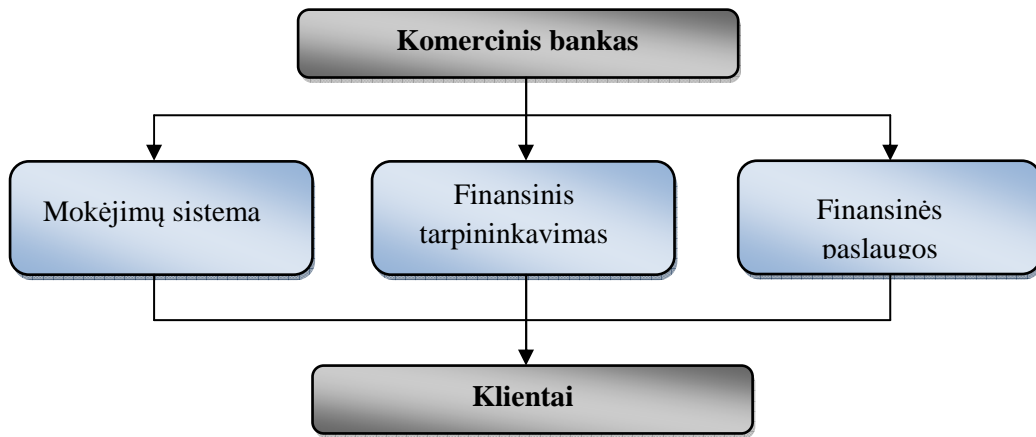
Siekiant apibrėžti komercinių bankų veiklos bei pasitikėjimo jais svarbą, tikslinga aptarti jų esmines, svarbias visuomenei funkcijas ir jų reikšmę šalies finansinei sistemai, apimant ir komercinių bankų santykį su jų veiklą reguliuojančiomis institucijomis.

Lietuvos banko (2012) *Finansinio stabilumo apžvalgoje* nurodoma, kad bankai (ir kitos finansų institucijos, tik jų veiklos reikšmė bendram sistemos funkcionavimui yra mažesnė) yra pajėgūs veiksmingai vykdyti finansinio tarpininkavimo funkciją, jei yra pajėgūs atlaikyti įvairius sukrėtimus be esminio poveikio efektyviam finansinių išteklių persikirstymui.

Dar XX a. pradžioje Knight (1921) pažymėjo, kad, jei visų pokyčių atsiradimą galima būtų numatyti be galo ilgam periodui, o ir patys pokyčiai vyktų pagal visuotinai žinomus ir nekintančius dėsnius, būtų sukurtas tobulas produkto verčių pasiskirstymas ir negalėtų atsirasti pelnas (nuostolis). Būtina pažymėti, kad komercinio banko veiklos tikslas – būtent pelnas, taigi, darbo autoriaus nuomone, išeity, kad būtent dėl aplinkos neapibrėžtumo bankas, kaip pelno siekiantis ūkio vienetas, gali uždirbti pelną arba patirti nuostolį.

Tokiomis, nuolat kintančiomis, sąlygomis minimizuojant finansų sektoriaus veiklos sutrikimus, kurie galėtų daryti reikšmingą neigiamą įtaką efektyviam finansinių išteklių panaudojimui, pelningiems projektams finansuoti, tikimybę, tiek bankai, tiek jų paslaugų vartotojai – klientai gauna realią naudą. Tačiau, praktiškai **būtina sąlyga komercinio banko veiklai** vykdyti – visuomenės pasitikėjimas bankais ir jų veikla.

Komerciniai bankai atlieka daug funkcijų, kurios iš esmės yra susijusios su visuomenėje vykstančiais procesais ir yra netgi jų dalis. Klientų elgsenos, požiūrio ir reikalavimų suvokimas ir supratimas yra ne mažiau svarbus nei bankų strateginis mąstymas, veiklos planavimas ir kasdieninis klientų aptarnavimas. Roy ir Kaveri (2011) pagrindines komercinio banko funkcijas skirsto į tris pagrindines grupes (2 pav.).



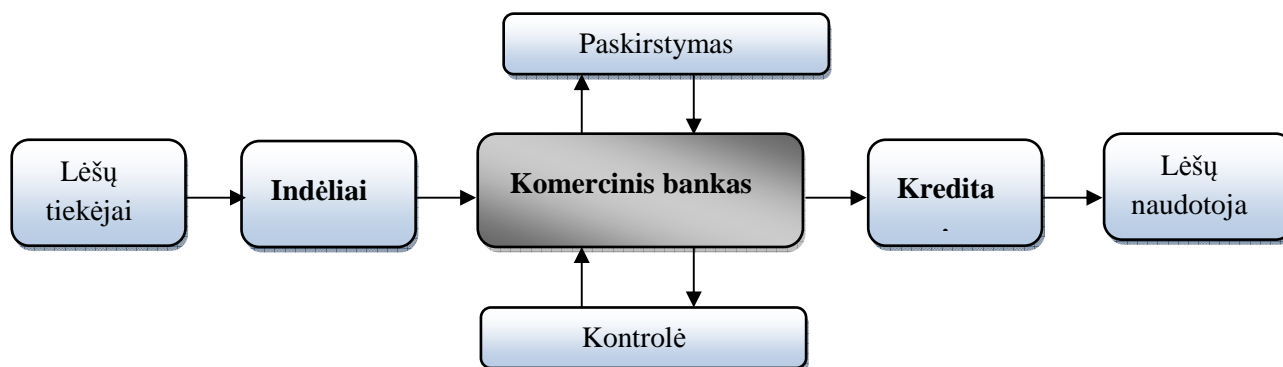
**Šaltinis:** sudaryta pagal Roy, Kaveri, 2011

## 2 pav. Pagrindinės komercinio banko funkcijos

Nemaža dalis autorių, kalbėdami apie komercinio banko funkcijas, jas aptaria visuomenės ir jos narių – komercinio banko paslaugų vartotojų – kontekste. Nors mažmeninė bankininkystė turi pastebimos įtakos vietos (regiono, šalies, kuriame veikia finansinė institucija) verslo ir klientų poreikių specifiškumui (atsižvelgiant į ekonominę situaciją). Kasmetinius tyrimus atliekanti *Ernst & Young Global Limited* (2012) agentūra pažymi, kad, nepaisant rinkos iššūkių, komercinių bankų funkcijų svarba klientams bei jų atlikimas yra vienodai vertinamas nepriklausomai nuo regionų globaliu mastu. Corrigan (1983) gana plačiai apimančias komercinių bankų funkcijas įvardija kaip tris pagrindines visuomenei svarbias funkcijas:

- jie klientams suteikia sąskaitas sandorių sudarymui, t. y. jie palaiko įsipareigojimų, kurie mokami pagal pareikalavimą, vertę ir kurie gali būti lengvai perduodami trečiosioms šalims;
- jie yra atsarginis visų kitų įstaigų (finansinių ir nefinansinių) likvidumo šaltinis;
- jie yra kaip monetarinės politikos vykdymo kanalas.

Komerciniai bankai, vykdydami finansinę veiklą, priima terminuotus indėlius ir patenkina klientų pareikalavimus; teikia paskolas asmenims ir organizacijoms ir tokiu būdu atlieka išteklių paskirstymo tarp ūkio dalyvių funkcijas. DiLorenzo (2010) ir Hussein (2010) teigimu, pagrindinės komercinio banko funkcijos susiję su jų teikiamomis depozitoriumo ir tarpininkavimo paslaugomis, tai lemia jų išskirtinę padėtį ūkinės veiklos procese ir šalies ekonomikos priklausomybę nuo jų veiklos (3 pav.).



Šaltinis: sudaryta autoriaus

### 3 pav. Komerčinio banko funkciniai ryšiai ūkinės veiklos procese

Kitaip tariant, komercinis bankas – tai institucija, kurios pagrindinės funkcijos apima finansinių paslaugų fiziniams ir juridiniams asmenims teikimą pagal turimą licenciją, leidžiančią teikti bankines paslaugas (rinkti indėlius, išduoti paskolas) ir uždirbti iš mokesčių ir palūkanų maržos. Khambata (1996) komercinio banko apibūdinimą pateikia per visuomenės finansinių poreikių patenkinimą (pvz.: žemės ūkio, pramonės, prekybos, ryšių sektoriuose) ir jo svarbų vaidmenį ekonominių – socialinių poreikių patenkinimo procese. Tuo remiantis komercinių bankų funkcijos skirstomos į dvi kategorijas: pagrindines ir šalutines funkcijas (2 lentelė).

2 lentelė. Supaprastintos komercinių bankų funkcijos

Funkcijų lygis	Funkcijų apibūdinimas
Pirminės funkcijos	<p>priima įvairių rūšių indėlius iš visuomenės, visų pirma – iš savo klientų, įskaitant taupymo sąskaitų indėlius, terminuotus indėlius;</p> <p>teikia paskolas ir įvairių formų avansus, įskaitant galimybę pereikvoti sąskaitos lėšas, pinigines paskolas, vekselių diskontavimą, pinigus pagal pareikalavimą ir t. t.; taip pat patenkina lėšų poreikius ir teikiant įvairios trukmės paskolas visiems klientams, teikiantiems garantus;</p> <p>viena svarbiausių funkcijų – kredito sukūrimas: teikiant paskolą klientui, paskolos gavėjui neteikiami grynieji pinigai. Vietoj to, atidaroma indėlio sąskaita, kurią gali naudoti paskolos gavėjas, t. y. teikiant paskolą, automatiškai sukuriamas indėlis, žinomas kaip komercinio banko kreditas.</p>
Antrinės (šalutinės, papildančios) funkcijos	<p>Agentūros funkcijos:</p> <p>priima ir išgrynina čekius, dividendų ir palūkanų orderius;</p> <p>teikia įvairias išmokas, pvz.: draudimo;</p> <p>atlieka užsienio valiutų keitimo sandorius;</p> <p>perka ir parduoda vertybinius popierius;</p>
Antrinės (šalutinės, papildančios) funkcijos	<p>veikia kaip patikėtinis, teisininkas, korespondentas ir vykdytojas;</p> <p>tvirtina mokesčines įplaukas bei mokesčių deklaracijas</p> <p>Papildomos naudingos funkcijos:</p> <p>teikti saugos spintelę galimybe klientams;</p> <p>teikia pinigų pervedimo galimybę;</p> <p>išduoda kelionės čekius;</p> <p>teikia rekomendacijas;</p> <p>priima sąskaitas apmokėjimui: telefono, dujų, vandens ir pan.;</p> <p>teikia mažmeninės bankininkystės paslaugas;</p> <p>siūlo įvairias korteles: kreditines, debetines, lustines kortelės ir t. t.</p>

Šaltinis: sudaryta pagal Khambata, 1996



Galima teigti, kad komerciniai bankai – tai tarpinė grandis, padedanti išlaikyti balansą tarp šalies ekonominių siekių bei jos gyventojų – finansinių paslaugų vartotojų – banko klientų interesų užtikrinimo. Bankai konkuruoja varžydamiesi dėl klientų palankumo siūlydami plačiausią paslaugų įvairovę, tačiau jie paprastai negali pasiūlyti aukščiausios palūkanų normos už indėlius ar žemiausios palūkanų normos už paskolas. Todėl kitos finansų rinkoje dalyvaujančios institucijos konkuruoja su komerciniais bankais siūlant kiek palankesnes indėlių ir paskolų sąlygas, lyginant su komerciniais bankais; taip pat šiek tiek mažesnes palūkanas nei komercinių bankų paskolų „kainos“ klientams.

Apibendrinant, komercinis bankas – tai universali kredito įstaiga, pritraukianti atsilaisvinančias ūkinės veiklos procese lėšas ir savo klientams teikianti visų rūšių kredito ir atsiskaitymų paslaugas. Tokia šios finansinės institucijos veikla teikia realią naudą visoms suinteresuotoms šalims, nes vykdo svarbias visuomenei piniginių kapitalo ir akumuliacijos funkcijas.

Taip pat komercinio banko samprata teikia nuorodą į tai, kad banko veikla yra neįmanoma be visuomenės narių, nes bankas veikia siekdamas užtikrinti tam tikrus, jam priskiriamus pagal atliekamas funkcijas, visuomenės narių poreikius. Būtent dėl kredito įstaigų veiklos specifikos didelė svarba teikiama ir pačios institucijos veiklos stabilumui bei likvidumui, nes didžioji bankų pasyvų dalis yra skolinta, o bankinė institucija turi patenkinti paskolų paklausą ir / arba indėlininkų pageidavimą atsiimti depozitus.

## **1.2. Pasitikėjimo komerciniais bankais ir jų veiklos stabilumo santykis**

### **1.2.1. Viešasis suinteresuotumas komercinio banko veiklos stabilumu**

Siekiant išsaugoti pinigų ir finansų sistemos stabilumą centriniai bankai ir priežiūros institucijos turi ypatingą suinteresuotumą užtikrinant bankų sistemos stabilumą, nes tik patikima ir saugi finansų sistema užtikrina ilgalaikį ir tvarų šalies ekonomikos augimą, tikslingai perskirsto išteklius ir prisideda prie ilgalaikio kainų stabilumo (Lietuvos bankas, 2013 a). Pasak Borio (2008), bankų veiklos stabilumas reiškia efektyvų banko indėlių ir klientų lėšų panaudojimą ir banko gebėjimo vykdyti savo įsipareigojimus klientams užtikrinimą. Visų imtinai finansinių institucijų santykiai su kitais sistemos dalyviais ir veikla yra nustatomi ir reglamentuojami atitinkamais teisės aktais, o jų veiklą prižiūri atitinkamos institucijos.

Ekonominis stabilumas paprastai yra vertinamas kaip pageidautina būseną išsivysčiusioje šalyje, dažnai skatinama jos Centrinio banko politikos ir veiksmų (Lietuvos bankas, 2013 b). Dėl bankų unikalios padėties šalies ekonomikoje ir ekonomikos priklausomybės nuo jų pagrindinių (depozitoriumo ir tarpininkavimo) paslaugų ir veiklos, pasireiškia viešasis interesas dėl patikimos ir saugios bankų sistemos užtikrinimo, nes:

- atlikdami depozitoriumo funkcijas komerciniai bankai imasi saugoti indėlininkų lėšas;
- indėlininkai, savo ruožtu, nei nori, nei tikisi, kad jų lėšos bus investuotos į rizikingas verslo

įmones; jie tikisi, kad bankas jų lėšas priima saugiam „saugojimui“;

- atlieka pagrindinį vaidmenį pinigų kūrimo procese mokėjimo sistemoje, finansuojant investicijas ir lemia ekonominį augimą (DiLorenzo, 2010; Hussein, 2010).

Šios esminės funkcijos sukuria viešąjį suinteresuotumą stabilia bankininkystės sistema, kuri kyla iš vyriausybės pareigos užtikrinti klientų lūkesčių saugojimą ir vyriausybės siekių skatinti gyvybingą ir veiksmingą ekonominę sistemą.

Levišauskaitė ir Rūškys (2003) komercinių bankų veiklos stabilumo svarbą apibrėžia per jų naudą klientams (lėšų tiekėjams ir lėšų naudotojams). Bankai, priimdami depozitus (indėlius) ar kitais būdais sukaupiantys laisvas lėšas iš lėšų tiekėjų ir po to skolinantys šias lėšas kitiems:

- užtikrina lėšų tiekėjams tam tikras pajamas;
- sumažina lėšų tiekėjų riziką;
- užtikrina reikiamas lėšas (kapitalą) subjektams, kuriems tuo metu jų reikia;
- kredituoja visus (atitinkančius tam tikrus reikalavimus) ūkio subjektus priimtinaisiomis jiems sąlygomis.

Būtent šiuo požiūriu **komercinių bankų veiklos stabilumas** itin svarbiu aspektu tampa visuomenės nariams ir esant tvirtiems abipusiems ryšiams **formuoja pasitikėjimą jų veikla**.

Pastaruoju metu atlikdamos savo funkcijas bankinės institucijos vis labiau orientuojasi į klientą ir plečia savo funkcijų visuomenėje spektrą. DiLorenzo (2010) teigia, kad svarbiausias faktorius siekiant išlaikyti šalies finansų sistemos stabilumą yra komercinio banko ir visuomenės santykis, nes lėšų teikėjų (indėlininkų) pasitikėjimas komerciniu banku įtakoja tinkamą jo funkcijų atlikimą.

Kadangi bankų sektoriuje veikiančios institucijos turi specialų statusą ir atlieka svarbų vaidmenį šalies ekonomikoje vykdant pagrindinių saugyklų ir tarpininkavimo funkcijas, finansų įstaigos ir jų priežiūros institucijos turi žinoti galimą riziką, su kuria susiduria finansų sistemą sudarantys jos dalyviai. Šiuo atveju, pasak Ramanausko (2005), pasitikėjimas susijęs su bankų, kaip finansų tarpininkų, vaidmeniu sprendžiant brangaus projektų įvertinimo, nepalankaus pasirinkimo ir kitas informacijos asimetriškumo problemas. Taigi, bankas, minimizuodamas kliento riziką, privalo pats būti stabilioje pozicijoje, nes tik tokioje situacijoje įmanomas objektyvus situacijos vertinimas ir grėsmių mažinimas:

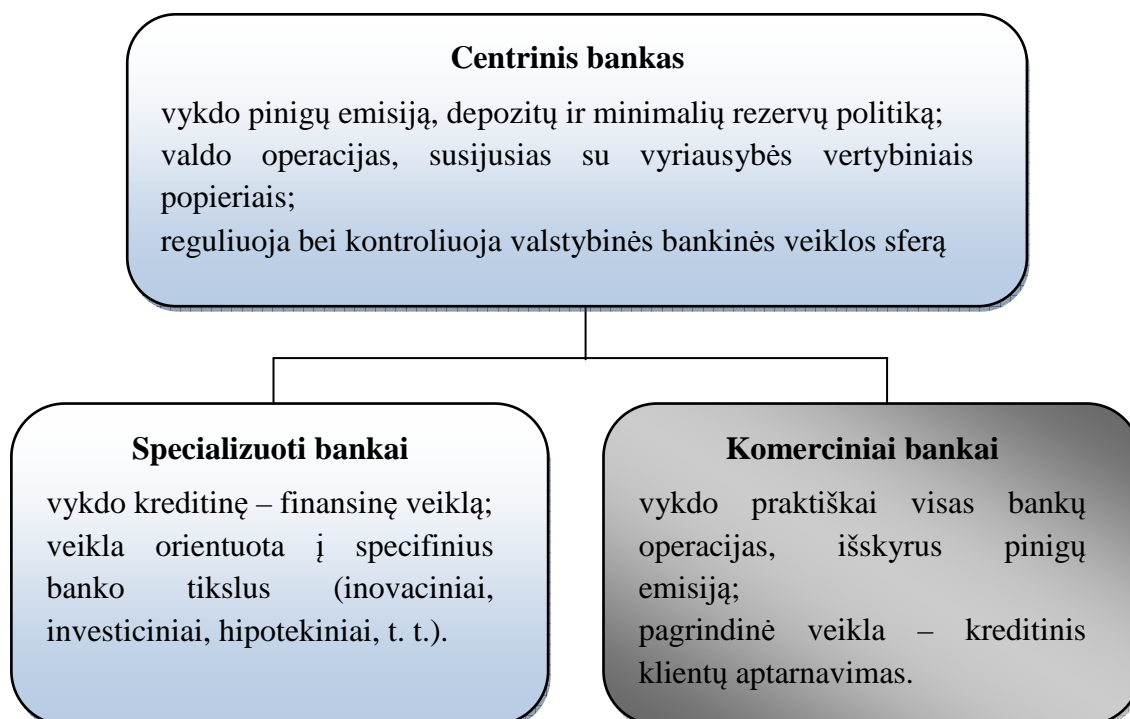
- bankai, kaip klientų, kuriems reikia finansinių lėšų savo pirkiniams, patikėtiniai atlikdami savo vertinamąją pareigą palengvina jiems sprendimų priėmimą pasiūlydami savo klientams tik geriausias palūkanas;
- esant stabiliai finansinei situacijai kreditoriai bus tikri, kad ateityje kainos bus stabilios, todėl nereikalaus papildomo pelno (infliacijos rizikos priedo), kad kompensuotų infliacijos riziką, susijusią su nominaliojo turto laikymu ilgesnį laiką (Europos centrinis bankas, 2007; DiLorenzo, 2010).

Galima pagrįstai teigti, kad abipusė šalių (bankų ir klientų) priklausomybė lemia dviejų kryptių teigiamą poveikį šalims, stiprėjantį lygiagrečiai su stabilia visos finansų sistemos būkle. Tai leidžia bankams geriau patenkinti ir savo klientų poreikius pasiūlant geresnes finansinių paslaugų sąlygas – sumažinus rizikos priedą, mažinamos nominaliosios palūkanų normos.

Padidėjus paskolų paklausai (esant stabilioms kainoms) efektyviau paskirstomi kapitalo rinkų ištekliai bei padidinama motyvacija investuoti, ir tokiu būdu didinama visuomenės ekonominė gerovė. Kita vertus, esant palankesnėms ekonominėms sąlygoms didėja paskolų paklausa, o bankų atžvilgiu – didėja banko paskolų portfelis.

Ramonas (2002) kaip vieną iš būdų, kuris nors ir varžo privačias banko savininkų teises, tačiau sudaro prielaidas padėti apginti visuomenės daugumos interesus, įvardina bankų priežiūrą, kurią tiesiogiai ar netiesiogiai vykdo valstybė – visuomenės interesų gynėja. Tuo tikslu sukuriama atitinkama institucija arba bankų priežiūros funkcija perduodama Centriniam bankui.

Bankų priežiūros institucijų tikslas – apsaugoti finansų sistemos stabilumą, todėl siekiant tai įgyvendinti Centrinis bankas veikia kaip papildomas kapitalo pakankamumo užtikrinimo šaltinis vykdant pagrindinę komercinių bankų veiklą – kreditinį klientų aptarnavimą (4 pav.).



Šaltinis: sudaryta pagal Levišauskaitė, Rūškys, 2003

#### 4 pav. Komeraciniai bankai veiklos reguliavimo sistemoje

Esant sudėtingai ekonominei situacijai ir pasireiškiant vienam ar keletui iš makroekonominių rizikos veiksnių, komercinis bankas gali susidurti su problemomis aptarnaujant savo klientus – paskolų teikėjus ir paskolų vartotojus (Financial structure, 2013).

Pasireiškus netikrumui dėl ekonomikos plėtros perspektyvų, mažėja visuomenės pasitikėjimas, tai lemia mažėjančią skolinimosi paklausą. Todėl esant šioms ekonominėms sąlygoms kredito institucijų klientams itin svarbu stabili finansinė sistema ir pasitikėjimas jos veikimu. Iš kitos pusės, mažėjant skolinimosi paklausai suvaržomas bendrosios paskolų portfelio vertės augimas. Ekonominio nuosmukio metu mažėjant vartojimui ir traukiantis banko paskolų portfeliui, rinka tampa suvaržyta, smunka šalyje sukuriama *Bendrojo vidaus produkto* (toliau – BVP) vertė. Bordo ir Eichengreen (2002) yra paskaičiavę, kad 1880–1997 m. finansinių krizių nuostolis kiekvienos šalies ekonomikai sudarė apie 9 proc. metinio BVP.

Komerciniai bankai siekia spręsti pinigų trūkumo ir panašius klausimus ieškant kitų papildomų lėšų šaltinių. Kadangi banko stabilumas paprastai atspindi per jo funkcijas, tai susiduriant su likvidumo problemomis gali pasireikšti polinkis į riziką. savo ruožtu pastaroji glaudžiai susijusi su nelikvidumu bankininkystės sektoriuje. Šiuo atveju Leika (2008) pažymi ir moralinės rizikos problemą, kuri kyla tuo atveju, kai bankai yra įsitikinę, kad jiems bus suteikta likvidumo pagalba, todėl yra linkę prisiimti didesnę riziką.

Diamond ir Dybvig (1983) nurodo, kad viena iš pagrindinių priežasčių, dėl kurių komerciniai bankai yra tokie „pažeidžiami“, yra tai, kad trūkstant lėšų įsipareigojimams, tačiau visgi siekiant patenkinti galimus indėlininkų likvidumo poreikius, komerciniai bankai, vykdydami savo pagrindines funkcijas, priversti keisti indėlių terminus. Dėl bankų nesugebėjimo įvykdyti savo įsipareigojimus didėja išlaidos ir mažėja komercinių bankų valdomas turtas (Borio, 2008).

Ėmus trauktis komercinių bankų paskolų portfeliui, ekonomikoje ir valdžios biudžetuose atsiveria grėsmingos „skylės“, kurios išlyginti vyriausybė būna priversta daug ir brangiai skolintis (Jakeliūnas, 2012). Esant tokiai situacijai „įsijungia“ **Centrinis bankas**, valdantis bankų pinigų atsargų dalį:

- skolina komerciniams bankams, susidūrusiems su mokėjimų sunkumais, lėšas trumpajam laikotarpiui;
- teikia jiems centralizuotos tarpuskaity ir pigių ir greitų piniginių perlaidų paslaugas.

Iš tiesų, Centrinio banko tikslas didžiausia dalimi orientuotas į komercinių bankų veiklos užtikrinimą. Schinasi (2006) nuomone, tai lemia finansų sistemos funkcijos, iš esmės atitinkančios komercinio banko funkcijas:

- laiko ir erdvės atžvilgiu perskirstomi ištekliai;
- tinkamai įvertinama galima rizika;
- atlaikomi išorės bei vidaus pokyčiai ir sukrėtimai.

Privatūs klientai, įmonės nukreipia savo lėšas į bankus saugojimui ir tikisi ne mažesnių nei jų įdėtos saugoti lėšos grąžinimo nominaliąja verte. Taigi, jie nepageidauja susidurti su investavimo rizika, atsirandančia dėl fondų svyravimų. Tokiu būdu banko depozitoriumo veiklos funkcijų poreikis

paaikškina viešojo intereso pasireiškimą (DiLorenzo, 2010) finansų sistemos stabilumu – tokia finansų sistemos būkle, kai jai sklandžiai veikiant atliekamos pagrindinės komercinių bankų funkcijos (Schinasi, 2006).

Apibendrinant, nuo komercinių bankų veiklos stabilumo priklauso ne tik visos finansų sistemos stabilumas, bet ir šalies ekonomikos bei rinkos būklė. Tuo tarpu, organizuota finansų sistema kontroliuojant kapitalą (finansus) ir jo judėjimą bei paskirstant išteklius tarp visuomenės narių ir juos valdant garantuoja visuomenės nariams pagrindinių jų gyvenimo reikmių užtikrinimą, t. y. teikia saugumo jausmą. Todėl nuo finansų sistemos funkcionavimo šalyje efektyvumo, stabilumo, patikimumo priklauso ir jos gyventojų gerovės lygis.

Nepaisant bankininkystės institucijų siekių, tikslų bei funkcijų, gausu skandalingų istorijų, bankrotų, sisteminių bankų griūčių, todėl visuomenė, negalėdama išsiversti be šių kredito įstaigų paslaugų, nuolat ieškojo ir ieško būdų, kaip priversti bankus pateisinti jiems suteiktą pasitikėjimą ir pažaboti banko savininkų norus rizikuoti kuo didesnės naudos vardan.

### 1.2.2. Klientų pasitikėjimo įtaka komercinio banko veiklai

Siekis užtikrinti bankų sistemos stabilumą ir patikimumą tampriai susijęs su finansinių paslaugų vartotojų (esamų ir potencialių banko klientų) pasitikėjimo bankų sistema užtikrinimu, o kalbant apie komercinių bankų veiklą, dažnai minimas vartotojų (klientų) pasitikėjimas bankais. Centrinio banko veiksmai komercinių bankų atžvilgiu tiesiogiai susiję su vartotojų pasitikėjimo lygiu. Vaškelaitis (2003) pažymi, kad esant tam tikriems banko veiksams ir numatant grėsmę banko likvidumui, Centrinis bankas imasi atitinkamų, reguliuojančių veiksmų, kurie, bet koku atveju, siekia padidinti klientų pasitikėjimo bankais lygį:

- nesaikingas banko naudojimas (ar net piktnaudžiavimas) skolinimosi privilegija iš Centrinio banko, kaip paskutinio likvidumo šaltinio, gali paskatinti Centrinį banką sustiprinti kontrolę ir / arba sumažinti pasitikėjimą banku rinkoje;
- esant rizikingai banko veiklai prarandama galimybė pigiau pritraukti naujų išteklių – kuo rizikingesnė banko veikla, tuo brangiau jam skolinama, o tai įtakoja pasitikėjimą banku.

Centrinis bankas padeda įtikinti rizikos vengiančią finansų rinką tuo, kad bankas yra saugus, todėl gali vykdyti savo įsipareigojimus – didėja pasitikėjimas bankais ir pan.

Tikslinga paminėti *ECB* pranešimuose neretai pabrėžiamus pastebėjimus, kad bankai sudaro pirmąją gynybos nuo finansų krizių liniją, todėl šiai funkcijai atlikti jiems priklauso išlikti gyvybingais ir mokiais, tikrinti besiskolinančiųjų kreditingumą, taip valdyti prisiimamą riziką, nes:

- sulėtėjus ekonomikos augimui verslo įmonėms sunkiau grąžinti savo skolas (dėl sumažėjusių pardavimų), o namų ūkiams – hipotekos paskolas (dėl nedarbo), todėl bankai patiria nuostolių;

- staigiai krentančios ar besikeičiančios turto (vertybinių popierių, nekilnojamojo turto) kainos sukuria neapibrėžtumą finansų rinkose, dėl to investuotojai netenka pinigų;
- bankai gali suteikti didžiules paskolas konkrečiai pramonės šakai, o vėliau tapti pažeidžiamais dėl šios pramonės šakos patiriamo nuosmukio;
- bankai gali investuoti dideles pinigų sumas į finansų (akcijų, obligacijų) rinkas, o vėliau tapti pažeidžiamais dėl šiose rinkose krentančių kainų (Financial structure, 2013).

Owens (2011) atkreipia dėmesį, kad nors verslo ciklo pokyčiai turi įtakos visuomenės nuomonei, didžiausią įtaką ekonomikos susitraukimui turi taip vadinami „skandalai“ finansų sektoriuje, kuriuos paskatina didelės klientų pasitikėjimo komerciniais bankais permainos ir išprovokuoja pasitikėjimo lygio smukimo paveiktas visuomenės pasipiktinimas. Seckan (2012) atkreipia dėmesį, kad esant ekonomikos nuosmukiui ir tuo pat metu vykstant finansų rinkos „skandalams“ pasitikėjimo bankais lygis smunka itin smarkiai, o „nepasitikėjimo laikotarpis“ labai pailgėja.

Žinoma, atitinkamos institucijos prižiūri bankų veiklą, tačiau klientą labiau domina jo poreikių užtikrinimas nei komercinio banko veikla. Curtin (2009) atkreipia dėmesį, kad apie pusę kredito įstaigų klientų nurodo mažiausiai pasitikintys finansų institucijomis, su kuriomis turi tiesioginį kontaktą, t. y. komerciniais bankais.

Banko sugebėjimas vykdyti savo depozitoriumo ir tarpininkavimo funkcijas priklauso nuo daugelio tarpusavyje susijusių gebėjimų pritraukti ir išlaikyti indėlius. Savo ruožtu, tai galimybės, suponuojamos ir priklausančios nuo suvokiamo ir tikrojo deponuotų lėšų saugumo, lėšų prieinamumo indėlininkams pareikalavus ir indėlių mokėjimo nominaliąja verte.

Kadangi didesnioji dalis komercinių bankų indėlių išmokami pagal pareikalavimą, bankai, savo ruožtu, pageidauja teikti klientams trumpalaikes paskolas, o ne ilgalaikes, pvz.: tokias, kokios reikalingos finansinės plėtros įmonėms, hipotekos bendrovėms. Pasak Hussein (2010), atlikdami depozitoriumo funkcijas, bankai veikia kaip patikėtiniai saugant ir saugiai tvarkant visuomenės narių santaupas ir pasitikėjimo pagrindu tvarko įvairias jų sąskaitas. Tai įtvirtinta LR Bankų įstatyme (2004), kur pažymėta bankų prisiimama rizika priimant lėšas iš neprofesionalių rinkos dalyvių. Ramonas (2002) mano, kad būtent dėl šių priežasčių visuomenė nuolat ieško būdų, kaip priversti bankus pateisinti jiems suteiktą pasitikėjimą ir pažaboti bankų savininkų norus rizikuoti kuo didesnės naudos vardan.

DiLorenzo (2010) nurodo, kad pastaruosius veiksnius įvardija kaip sukuriančius atitinkamos institucijos likvidumo ir nemokumo riziką. **Likvidumas** – tai sugebėjimas laiku vykdyti savo mokestinius įsipareigojimus bei galimybė turimus išteklius paversti grynais pinigais ir vėliau juos panaudoti mokestiniams įsipareigojimams vykdyti (Ivaškevičiūtė, 2006), taigi tai – ir nemokumas. Dažniausiai vertinant banko likvidumą skaičiuojamas rodiklis yra banko visų paskolų ir jo visų

indėlių santykis, išreikštas procentais (angl. *Loan-To-Deposit Ratio*, toliau – LTD):

- jei santykis yra per didelis, tai reiškia, kad bankai gali neturėti pakankamai likvidumo padengti visus nenumatytus poreikavimus;
- jei santykis yra per mažas, bankai negali uždirbti tiek, kiek jie galėtų ar pageidautų.

Visuomenės pasitikėjimo nepakankamumas institucija gali sukelti indėlių poreikavimą prieš tai neįspėjus ir tai gali visiškai paralyžuoti institucijos veiklą. To priežastimis gali tapti ir netinkamas kredito rizikos valdymas, blogas palūkanų normos rizikos valdymas, banko pelningumo kritimas ar pajamų praradimas ir pan. – šiuo atveju svarbu bankų priežiūrą atliekančių institucijų veikla. Kita vertus, visa tai turi įtakos klientų pasitikėjimui bankine institucija lygiui, todėl komercinio banko veikla turi būti orientuojama į klientų pasitikėjimo jais užtikrinimą.

Hoelscher ir Quintyn (2003) teigimu, kreditoriams pasitraukiant iš bankininkystės sistemos, bankai susiduria su likvidumo problema, kuri gali paliesti tiek vieną, tiek visus bankus ir sukelti sistemine bankų krizę. Borio (2008) pateikia kitos krypties požiūrį – bankui susidūrus su likvidumo ir įsipareigojimų klientams vykdymo problemomis, mažėja bankų turtas, to pasėkmė – žymiai sumažėjęs klientų pasitikėjimo bankais lygis. Reguliavimo institucijų pastangos prižiūrint bankų veiklą yra labai svarbūs šalies ekonominiam stabilumui.

*Ernst & Young Global Limited* (2012) pabrėžia komercinių bankų orientacijos į klientus būtinybę, pasiūlant tam tikrus reikalavimus ūkio subjektams. Remiantis atliktų tyrimų rezultatais, akcentuojamas klientų (lėšų tiekėjų ir lėšų vartotojų) jautrumas banko mokesčiams ir rinkliavoms – šį aspektą pažymi apie 50 proc. komercinių bankų klientų. Dėl augančių mokesčių bei rinkliavų klientai gali priimti sprendimus keisti banką arba imti naudotis keletu bankų paslaugomis. Būtent dėl šių priežasčių 2012 m. klientų lojalumas bankui sumažėjo 5 proc. (nuo 12 proc. 2011 m.), o klientų, besinaudojančių tik vieno komercinio banko paslaugomis skaičius atitinkamai mažėjo nuo 41 iki 31 proc.

Pasitikėjimas finansų įstaigoms pastaraisiais metais šiek tiek gerėja, tačiau bendras pasitikėjimo komerciniais bankais lygis išlieka gana žemas. Curtin (2009) nurodo, kad gana žemam pasitikėjimo komerciniais bankais lygiui įtakos turėjo (ir vis dar turi) ekonomikos nuosmukis, įprastai susijęs su vartotojų pasitikėjimo rodiklio sumažėjimu. Dėl šių priežasčių mažėja ir bankų pelnas, turi neigiamos įtakos finansinių paslaugų vartotojų elgsenai, gana ilgam laikotarpiui.

Finansų sistemos stabilumo svarba šalies ekonomikos stabilumui labai aiškiai įvardijama *Verslo terminų žodyne* pateikiamame ekonomikos stabilumo apibrėžime – tai terminas, vartojamas aprašyti šalies, kuri pasižymi tik nedideliais gamybos augimo svyravimais ir eksponuoja pastovią mažą infliaciją, finansų sistemą (Business Dictionary, 2013).

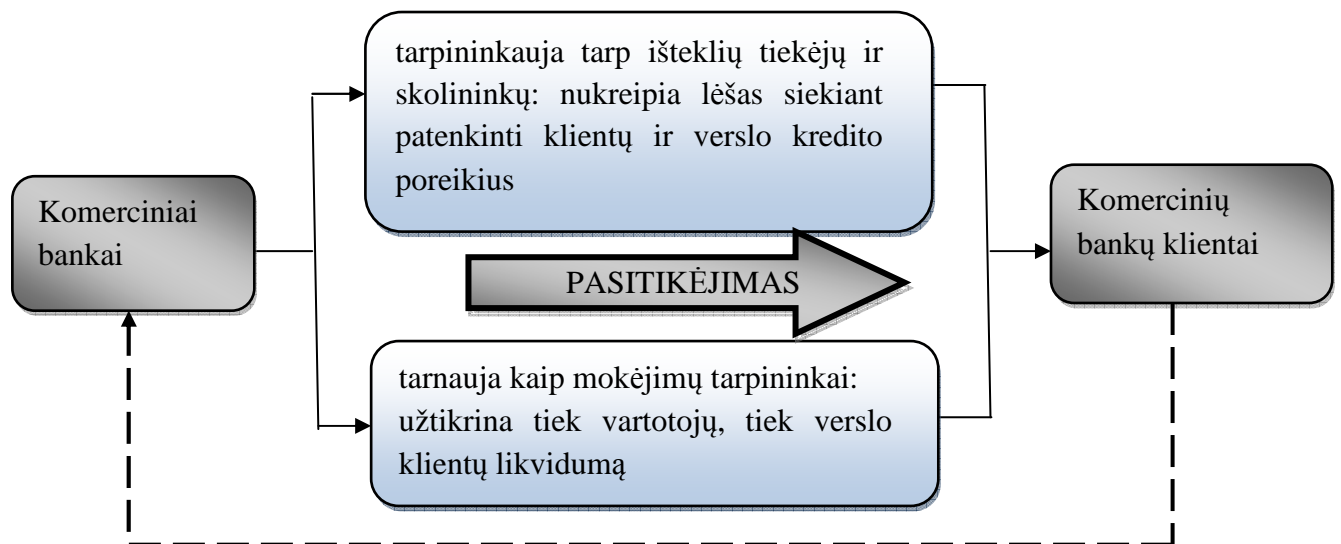
Balkevičius (2012) akcentuoja svarbų rodiklį – bankų paskolų ir BVP santykį, nes kuo didesnis BVP sukuriamas šalies viduje, tuo didesnė paskolų paklausa. Esant ekonominiam ir finansiniam

stabilumui, pasak Žaltauskienės ir Masionytės (2008), sumažėja palūkanų normos, pagerėja skolinimosi sąlygos ir tuo pačiu:

- padidėja pajamas kuriančio turto (žemės, nekilnojamojo ir finansinio) vertė;
- didėja ir skolininkų (įmonių ir namų ūkių) grynoji vertė;
- dėl turto, kaip paskolos garanto, kainos išaugimo, atsiranda galimybė, užstačius tą patį turtą, daugiau skolintis.

Klientai, esant stabiliai finansinei situacijai, jaučiasi saugiau ir yra linkę bankams patikėti didesnes indėlių sumas. Tuo tarpu, komplikuojantis finansinei situacijai šalyje, kaip minėta, sudėtingesne tampa paskolų gavėjų finansinė situacija: mažėja paskolų paklausa, o esamus įsipareigojimus klientams sekasi sunkiau vykdyti. Bankai, savo ruožtu, reaguoja į situacijos dinamiką ir tinkamai atliekant tarpininko funkcijas siekia įgyti klientų pasitikėjimą. Iš kitos pusės, klientai to siekia vedini siekio patenkinti savus poreikius. Savo ruožtu, komercinių bankų klientai, gaunantys jiems tinkamas finansines paslaugas, pasitiki finansine institucija – tų paslaugų teikėja.

Galima teigti, kad stabili banko veikla, tinkamas pagrindinių komercinio banko funkcijų atlikimas užtikrina grįžtamąjį ryšį – klientai pasitiki banku bei visa finansų sistema, jaučiasi saugūs, jiems lengviau priimti sprendimus. Bankui tai reiškia didesnę paslaugų vartojimą, augantį paskolų portfelių ir pan. Tai patvirtina komercinio banko bei klientų santykius kaip ciklišką, dviejų kryptių procesą su daugeliu jame cirkuliuojančių ryšių kanalų (5 pav.).



Šaltinis: sudaryta pagal DiLorenzo, 2010

### 5 pav. Pasitikėjimo komerciniais bankais formavimas(-is) per tarpininkavimo funkcijas

Drūteikienės ir Marčinsko (2000) teigimu, nors bankai kuriami, iš esmės, tam, kad skolintų pinigus, toks misijos apibrėžimas yra iš esmės klaidingas. Šiuo atveju būtina atsigręžti į tuos, dėl kurių egzistuoja kiekviena organizacija, t. y. klientus, todėl:

- banko misijos pagrindą turi sudaryti jo įsipareigojimas kuo geriau patenkinti savo klientų



poreikius;

- tai, ką klientas mato, galvoja, kuo tiki ir ko nori, turi būti priimama labai rimtai, kaip objektyvus faktas.

Iš esmės, klientui netgi labiausiai svarbi ne pati paslauga ir ne pats bankas, o jo poreikių patenkinimas. Gana aiškiai tai apibūdina Gegužis (2003), nurodant, kad klientas priimant sprendimus pageidauja aplinkos, kurioje tam tikri dydžiai turi apibrėžtas ir žinomas vertes, t. y. apibrėžtumo būsenos, kurioje egzistuoja tobula informacija. Tokiu atveju yra (ir bus):

- žinomas kiekvienos pasirinkimo alternatyvos rezultatas;
- sprendimų priėmimo procesas traktuojamas kaip galimų alternatyvų įvertinimas.

Tačiau nepaisant komercinių bankų siekių kuo geriau patenkinti savo klientų poreikius ir užsitikrinti visuomenės pasitikėjimą, jų veiklai didelę įtaką turi informacija. Istoriskai daugelyje šalių buvo gana daug atvejų, kai kildavo gandai, kad tam tikras bankas turi daug blogų paskolų ir gali bankrutuoti (Gruodis, 2003). Pagal principą „geriau saugus, nei besigailintis“ banko indėlininkai skubėdavo pasiimti savo pinigus, nes, iš indėlininkų perspektyvos „pasiėmimas“ panaikina riziką, kad bankas nesugebės sumokėti indėlininkams visą sumą. Didelio masto, paniški indėlių pasiėmimai iš bankų yra vadinami bankų apgultimi.

Pasak Borio (2008), itin svarbu klientams (ir visiems rinkos dalyviams) laiku pateikti išsamią ir tinkamą informaciją, kuri iš dalies garantuoja tam tikrą komercinių bankų veikos skaidrumą klientų požiūriu bei didina jų pasitikėjimą. Garbaravičius ir Kuodis (2002) tai vadina gerai veikiančiu informacijos atskleidimo mechanizmu (auditas, metų ataskaitų publikavimas ir t. t.), kuris veikia keletu krypčių:

- gali pagerinti finansinį tarpininkavimą;
- mažina ūkio subjektų informacijos sąnaudas;
- drausmina rinkos dalyvius.

Žinoma, bankų skelbiamos informacijos spektrą ir kokybę prižiūri atitinkamos priežiūros institucijos, tačiau ne visi rinkos dalyviai turi pakankamai žinių suprasti ir įvertinti bankų veiklos atskaitas bei sudėtingas finansines priemones. Todėl informacija, teikiama klientams, turi būti tinkama ir aiški kiekvienam jų, siekiant išvengti bereikalingų spekuliacijų svarbia visuomenei tema.

Galima teigti, kad komercinė bankų sėkmė priklauso nuo jų įvaizdžio ir suinteresuotų visuomenės sluoksnių paplitusios nuomonės apie teikiamų paslaugų kokybę (Drūteikienė, Marčinskas, 2000). Remiantis tuo, kad finansinė paslauga, kaip prekė, vartotojui neturi fizinės išraiškos ir pasižymi paslaugoms būdingomis savybėmis (neapčiuopiamumu, nekaupiamumu, heterogeniškumu, kliento dalyvavimu ir t. t.), klientas negali tiesiogiai įvertinti jų fizinės išraiškos ir apie banko paslaugų kokybę sprendžia pagal tai, kokį įspūdį jam daro pats bankas. Tai apima visą informaciją apie banką iki paslaugos suteikimo, teikimo metu, ir vėliau – jau suteikus paslaugą.

Taigi, pagal loginę seką, komercinis bankas, visuomenės požiūriu, turėtų būti finansinė institucija, kuria visuomenės nariai pasitiki kaip profesionaliu rinkos dalyviu, tikintis, kad bankas yra ir turi būti:

- patikimas, gebantis įvertinti riziką, numatyti galimas grėsmes;
- suteikti reikiamą finansinę pagalbą ir palaikymą;
- turintis pakankamai finansinių lėšų;
- galintis patenkinti savo klientų poreikius.

Trumpai tariant, komercinis bankas turi kelti klientų pasitikėjimą savo veikla, o pastaroji turi pasižymėti ne tik pelnu (kas yra būdinga komerciniam bankui), bet ir veiklos stabilumu bei skaidrumu. Galima teigti, kad komercinis bankas yra banko tipas, kurio veiklos pagrindu galima įvardinti klientų pasitikėjimą institucija bei jos veikla, apimančia funkcijas, susijusias su finansinių paslaugų teikimu visuomenės nariams: indėlių priėmimu, verslo paskolų suteikimu ir siūlant pagrindinius investicinius produktus.

Labai aiškiai pasitikėjimą komercinių bankų aspektu interpretuoja ir siūlo plačiau taikyti kaip požiūrį kuriant banko ir klientų santykius Ennew et al. (2013): pagrįstas standartinis pasitikėjimas yra susijęs su individo noru pripažinti savo pažeidžiamumą, remiantis teigiamais lūkesčiais dėl kitos pusės ketinimų ir / ar elgesio situacijoje, kuriai būdinga šalių tarpusavio priklausomybė ir rizika.

Iš kitos pusės, būtent dėl komercinio banko ir jo klientų santykių specifiškumo, klientai tam tikra prasme, „kontroliuoja“ savo ir banko santykius. Smukus pasitikėjimui, klientai yra linkę keisti banką, keičiasi jų finansinė elgsena bei aktyvumas, jie linkę reikalauti daugiau ir įvairesnių, individualizuotų paslaugų ir asmeninio požiūrio. Bankams tai reiškia ne tik klientų bei suteiktų finansinių paslaugų skaičiaus bei apimčių mažėjimą, bet ir augančias veiklos sąnaudas. Reaguojant į tai, bankams būtina:

- iš naujo įvertinti jų veiklos sėkmės prielaidas ir iš esmės pakeisti tai, kaip jie sąveikauja su savo klientais;
- priprasti prie pasikeitimų, suteikiant savo klientams didesnę lankstumą, pasirinkimą ir kontrolę konfigūruojant verslo modelį atitinkamai pagal klientų poreikius (Ernst & Young Global Limited, 2012).

Svarbiu bankinių institucijų veiklos aspektu laikytinas tinkamas visuomenės informavimas bei to pagalba formuojamas banko institucijos įvaizdis, nes, netgi jei gandai apie banko paskolų kokybę yra neteisingi, pakankamai didelis indėlius pageidaujančių iš banko atsiimti klientų antplūdis galėtų „išnaudoti“ banko atsargas ir lemti jo užsidarymą.

Apibendrinant galima teigti, kad komerciniai bankai, būdami viena svarbiausių šalies finansų sistemos grandžių, susiduria su nuolatiniais iššūkiais bei įvairių rūšių rizika. Todėl tam tikra reguliavimo sistema siekia užtikrinti kiek įmanoma didesnę šios grandies (kartu su visa sistema)

stabilumą. Būtina pažymėti, kad šios grandies veiklai didelę įtaką turi visi finansų rinkos dalyviai ir visuomenės nariai, o nuo pastarųjų elgsenos didele dalimi priklauso sistemos veikimas, nes namų ūkiai ir nefinansinės įmonės – pagrindiniai komercinių bankų skolininkai.

Siekiant visapusiškai įvertinti galimą Lietuvos finansų sistemos riziką bei siekiant numatyti priemones, galinčias išlaikyti bankų sektoriaus ir jo pagrindinių skolininkų galimybes bei padėti esant makroekonominiams pokyčiams vienu iš pagrindinių klausimų turėtų būti laikomas pasitikėjimas komerciniais bankais. Tai leis užtikrinti visos finansų sistemos veikimą ir fondų cirkuliavimą tarp skolintojų ir besiskolinančiųjų. Nustačius pagrindinius rizikos šaltinius ir pažeidžiamas sritis, kurios turi bankų neigiamos įtakos klientų pasitikėjimui, galima numatyti priemones jo didinimui. Tokiu būdu bus teigiamas komercinių bankų finansinis stabilumas ir – sumažinta grėsmė finansų sistemai.

## 2. PASITIKĖJIMO KOMERCINIAIS BANKAIS TYRIMAI

### 2.1. Pasitikėjimo komerciniais bankais tyrimai ir jų rezultatai

Šiuo metu komerciniai bankai visame pasaulyje susiduria intensyviu maržos spaudimu, lėtu balanso augimu, neaiškiais ekonomikos perspektyvomis ir augančia grėsme dėl naujų finansų rinkos dalyvių, ypač mokėjimų arenoje. Kartu su augančiomis reguliavimo išlaidomis jų sąveikoje su klientais vis didėja jų veiklos sąžiningumo ir aiškumo reikalavimai. Pasak tyrimų bendrovės *Ernst & Young Global Limited* (2012), visi šie veiksniai skatina bankus didinti dėmesį klientams. Tačiau reikia pažymėti, kad nepasitikinčių bankais skaičius gerokai viršija klientų, pasitikinčių komerciniais bankais, skaičių.

Pasitikėjimas komerciniais bankais ir finansinėmis institucijomis tapo ypač aktuali ir plačias diskusijas keliančiu tyrimų objektu po 2008 m. finansų sektoriaus sukrėtimų bei ekonomikos nuosmukio. Analizuojant komercinių bankų problemas dėl smunkančio visuomenės pasitikėjimo šiomis finansinėmis institucijomis, pasak Drūteikienės ir Marčinsko (2000), svarbus ne tik pačių finansinių institucijų, bet ir teigiamas visos finansų sistemos įvaizdis. Ennew et al. (2013) teigimu, klientų pasitikėjimo finansų sektoriumi bei finansinėmis institucijomis tyrimai ne tik „įneša“ didesnio aiškumo ir įvertina klientų pasitikėjimą įvairiais aspektais, bet ir sumažina klientų netikrumą dėl to, koku mastu finansinės bei jų veiklą reguliuojančios institucijos yra tikrai pasiryžusios dirbti didinant visuomenės pasitikėjimą.

Bankų sistemos reguliavimas bei jų vieta kasmet formuojamuose bankų reitinguose (saugiausių, didžiausią turtą valdančių, didžiausią pelną uždirbusių ir pan.) iš tiesų svarbi ir reikšminga. Visuomenė teigiamai pasisako dėl bankų veiklos reguliavimo vaidmens, o tai reiškia, kad klientų finansinis išprusimas auga ir, nepaisant žemo pasitikėjimo lygio, komercinių bankų klientai gana aiškiai suvokia (pvz.: Centrinio banko) reguliuojamosios veiklos naudą. 2007–2013 m. JAV ir Jungtinėje Karalystėje 31 proc. bankų klientų manė, kad griežtesnis reglamentavimas yra būtinas siekiant sumažinti neatsakingą bankinio verslo praktiką, o 25 proc. apskritai norėtų didesnio vyriausybės įsitraukimo į bankų veiklos reguliavimą, nes mano, kad tai leis užtikrinti atsakingą komercinių bankų elgesį (The Financial Brand, 2013).

Pradedant 2007 m. pasaulio ekonomika išgyveno du didelius verslo ciklo smūgius: didžiausią recesiją nuo *Didžiosios depresijos* laikų ir nekilnojamojo turto „kainų burbulą“ sprogimą (Glynn, Lunney, Huges, 2009). Tačiau viso pasaulio bankinei sistemai neigiamos įtakos turėjo visa eilė skandalų, sukėlusių sumaištį finansų rinkose ir susijusių su reikšmingais, globaliu mastu, Amerikos didžiaisiais komerciniais bankais ir finansinėmis institucijomis.

Pasireiškus finansinei krizei visuomenės pasitikėjimas finansų sektoriumi ženkliai smuko, o komercinių bankų su klientais santykiai patyrė didžiulius išbandymus. Nepaisant jų pastangų

pritraukti ir išlaikyti klientus, remiantis įvairiais pasitikėjimo komerciniais bankais tyrimais, visuomenės pasitikėjimo finansų sistema ir bankinėmis institucijomis lygis išlieka gana žemas.

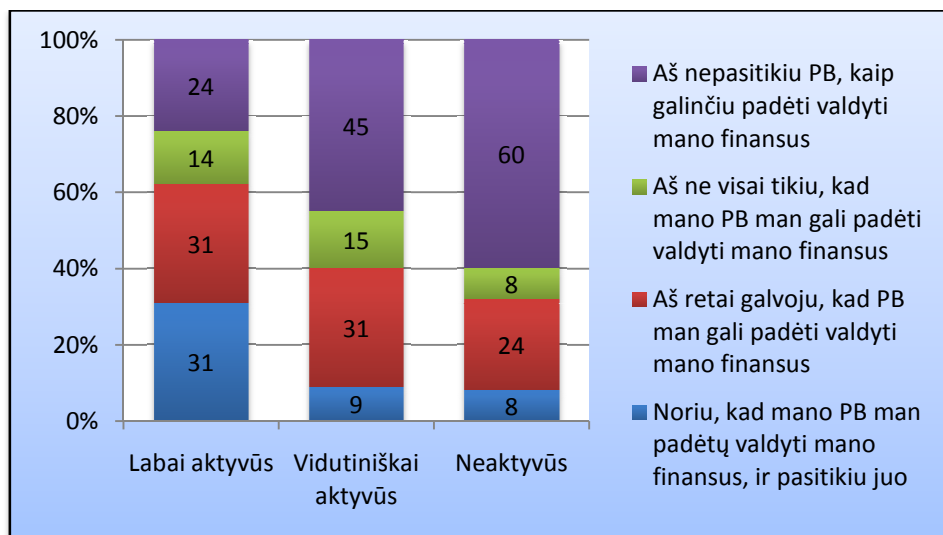
Aptariant klientų pasitikėjimo bankais tyrimų rezultatus, Seckan (2012) nurodo, kad pagrindinės priežastys, dėl kurių sumažėja visuomenės pasitikėjimas finansinėmis institucijomis bei jų reguliavimu, yra verslo ciklo svyravimai, bankų etikos sukelta sumaištis ir ekonominis nesaugumas esant nuosmukiui. Tyrimai patvirtina, kad pasitikėjimas komerciniais bankais yra labai jautri sritis: tarp neigiamų klientų pasitikėjimo finansinėmis institucijomis pokyčių ir ekonomikos susitraukimo yra tiesioginis priežastinis ryšys, tačiau jis gerokai stipresnis, kai kalbama apie pasitikėjimą komerciniais bankais. Autorius argumentuoja tai pateikiant JAV atliktų tyrimų išvadas:

- nuo 2006 m. (iki krizinis laikotarpis) iki 2010 m. klientų, kurie „beveik nepasitiki“ komerciniais bankais, procentinė dalis išaugo nuo 13 proc. net iki 42 proc., tai net 29 procentinių punktų padidėjimas per ketverius metus (7,25 proc. p. per metus). Palyginimui, per taupymo ir paskolų krizę nepasitikėjimas komerciniais bankais didėjo 21 procentiniu punktu per penkerius metus (4,2 proc. p. per metus), t. y. 1,7 karto mažesnė įtaka;
- 2000–2009 m. amerikiečių pasitikėjimas finansų sektoriumi (išskyrus komercinius bankus) šoktelėjo nuo 4 proc. iki 26 proc., tačiau tų, kurie turi „labai neigiamas“ nuostatas vertinant bankininkystę (išskyrus finansų sektorių), skaičius padidėjo nuo 11 proc. 2008 m. iki 21 proc. 2009 m. (Seckan, 2012).

Toli gražu ne visiems bankų klientams ši informacija yra suprantama ar tiesiog, vertinant iš finansinės paslaugos vartotojo pusės – tiek „įdomi“, kad būtent ji nulemtų kliento pasirinkimus ir pasitikėjimą institucija. Bankų klientai neretai elgiasi kaip eiliniai paslaugos vartotojai ir nuomonę apie finansinės paslaugos teikėją vertina pagal tai, kokią naudą ir riziką jiems „atneša“ bendradarbiavimas su bankine institucija. Taip pat įtakos turi tai, kiek aktyviai jie bendradarbiauja su banku, t. y. kiek jie naudojami banko paslaugomis.

*AITE Group* (2013) vartotojų elgsenos tyrimas atskleidė, kad bankų klientų pasitikėjimui jų pagrindiniu banku įtakos turi jų finansinės veiklos aktyvumas. 2012 m. atliktame tyrime dalyvavo 1.115 atsitiktinai pasirinktų JAV gyventojų. Apibendrinant respondentų atsakymus jie buvo skirstomi į tris grupes pagal jų finansinės veiklos aktyvumą: „labai aktyvūs“ (N=223; 20 proc.), „vidutiniškai aktyvūs“ (N=546; 49 proc.) ir „neaktyvūs“ (N=346; 31 proc.).

Kaip matyti 6 paveiksle, neaktyvūs respondentai demonstruoja žemiausius pasitikėjimo savo pagrindiniu banku rezultatus: net 60 proc. nurodė „Aš nepasitikiu pagrindiniu banku, kaip galinčiu padėti valdyti mano finansus“ ir tik 8 proc. šios grupės respondentų nurodė norintys, kad jų pagrindinis bankas „...padėtų jiems valdyti jų finansus ir pasitiki juo“. Tuo tarpu didėjant respondentų finansinės veiklos aktyvumui nepasitikinčiųjų pagrindiniu banku skaičius mažėja.



Šaltinis: sudaryta pagal AITE Group, 2013

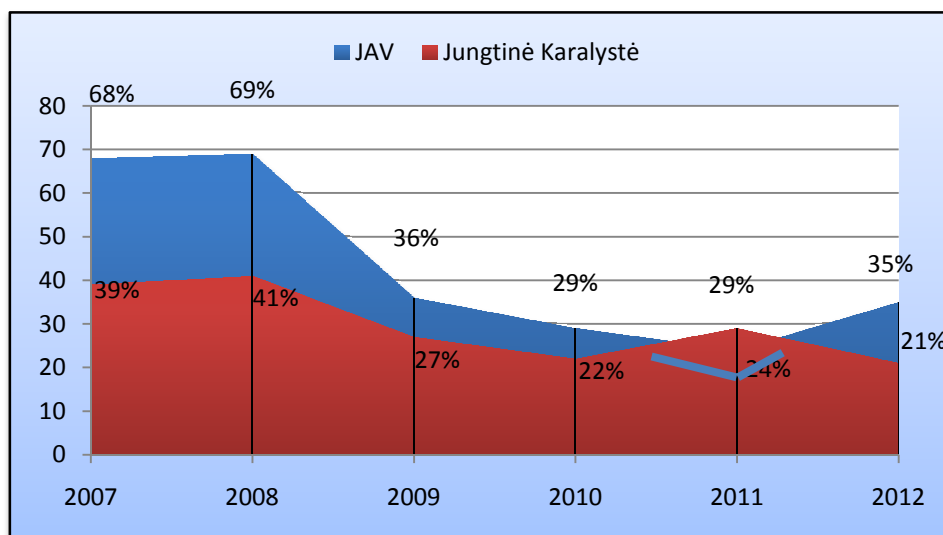
### 6 pav. Respondentų nuomonių pasiskirstymas pagal jų finansinės veiklos aktyvumą (proc.)

Taigi, klientų pasitikėjimui komerciniais bankais didelę įtaką turi jų turima patirtis su banku, taip pat tai, kiek pats bankas klientui yra svarbus jo kasdieninėje veikloje. Nors tai nėra vienintelis aspektas formuojantus klientų pasitikėjimą, tačiau tai vienas iš svarbių visuomenės narių pasitikėjimą formuojančių veiksnių.

Tyrimais patvirtinta (Flavián et al., 2005; Edelman Insights, 2012; Owens, 2012; Seckan, 2012), kad nors pasitikėjimo komerciniais bankais smukimas koreliuoja su verslo ciklo svyravimais, būtent „skandalai“ finansiniame sektoriuje sukelia didžiausią visuomenės pasipiktinimą ir ilgalaikę sumaištį. Tai gana greitai išprovokuoja pasitikėjimo bankų sektoriumi smukimą ir ilgesniam laikotarpiui lemia gana atsargų klientų santykį (ar net tam tikra prasme – atsiribojimą, pasitraukimą) su bankinėmis institucijomis. Pavyzdžiui, tyrimų bendrovės *Edelman* 2012 m. atliktas tyrimas atskleidė, kad finansų krizės visoje euro zonoje turėjo neigiamą poveikį klientų pasitikėjimui net tokiose šalyse kaip Vokietija, Prancūzija ir Ispanija: čia 2011–2012 m. pasitikėjimas finansų sektoriumi (įskaitant komercinius bankus) vis dar mažėja atitinkamai 18 proc., 32 proc. ir 26 proc. (Edelman Trust Barometer, 2012).

Rekomendacijas komerciniams bankams bei kredito unijoms dėl klientų pasitikėjimo jais didinimo teikianti *The Financial Brand* pateikia *Klientų pasitikėjimo bankais JAV ir Jungtinėje Karalystėje tyrimo* (angl. *Consumer Confidence in Banks Nosedives in US, UK*) duomenis, rodančius, kokią įtaką finansų krizė turėjo klientų pasitikėjimui bankais 2007–2012 m.

Kaip matyti 7 paveiksle, nuo 2008 m. klientų pasitikėjimas bankų gebėjimu „daryti teisingus dalykus“ ryškiai sumažėjo – net 45 proc. JAV ir 20 proc. Jungtinėje Karalystėje (*The Financial Brand*, 2013).



**Šaltinis:** sudaryta pagal The Financial Brand, 2013

### 7 pav. Klientų pasitikėjimo komerciniais bankais JAV ir Jungtinėje Karalystėje dinamika 2007–2012 m.

Respondentų prašyta nurodyti svarbiausius veiksmus, kurių turėtų imtis finansinės institucijos siekiant atkurti klientų pasitikėjimą. Iš pateiktų variantų respondentai nurodė, kad bankai:

- „*turi laikytis verslo etikos praktikos*“ – 76 proc. respondentų;
- „*įsiklausyti į klientų poreikius ir užtikrinti grįžtamąjį ryšį*“ – 74 proc.;
- „*pirmiausia skirti dėmesį klientams, o tik paskui – pelnui*“ – 73 proc.

Finansinės institucijos klientai, kaip svarbiausius nurodo veiksmus, kurie jiems svarbūs kaip finansinės paslaugos vartotojams, ir nurodo pageidautiną ir pageidaujamą bankų orientaciją pirmiausia į klientą, o ne į pelną.

Tyrimų bendrovė *Ernst & Young Global Limited*, atliekanti klientų pasitikėjimo bankinėmis institucijomis bei klientų pasitenkinimo banko paslaugomis tyrimus, kasmet apklausia vidutiniškai 25.000 respondentų įvairiose šalyse. 2011 m. tyrimo metu buvo apklausta 28.560 banko klientų 35 šalyse, iš kurių net 44 proc. nurodė, kad jų pasitikėjimas bankais per paskutiniuosius 12 mėn. sumažėjo (*Ernst & Young Global Limited*, 2011). Tai rodo, kad klientų pasitikėjimui bankų sektoriumi ir toliau turi įtakos prieš keletą metų pasireiškusi finansų rinkos krizė, o pasitikėjimas komerciniais bankais yra labai jautri finansinio sektoriaus sritis, kurioje smukimas reiškiasi gerokai ilgesnį laikotarpį nei pati finansinė krizė.

Taip pat nustatyta, kad 36 proc. bankų klientų tam tikru momentu yra pakeitę savo pagrindinį banką, o dar 7 proc. planuoja tai daryti. 43 proc. klientų teigė, kad jie iš savo pagrindinio banko susilaukia tik atsitiktinio, ne asmeninio, atitinkančio jų poreikius ir lūkesčius dėmesio. Kaip matyti, tyrime pasikartoja praktiškai tokios pat respondentų procentinės dalys, o respondentų nuomonės teikia aiškią nuorodą į tai, kad jiems yra svarbus banko įvaizdis ir dėmesys klientui.

Owens (2012), tyrusi pasitikėjimo bankais ir finansinėmis institucijomis kitimo tendencijas iš

istorinės perspektyvos (apimant 1971–2001 m. laikotarpį), tyrimo išvadose akcentavo, kad ypatingas dėmesys klientų pasitikėjimo pokyčiams turi būti skiriamas ne tik ekonominių susitraukimų laikotarpiu, tačiau ir pasireiškiant dideliems finansiniams skandalams dėl bankų veiklos. Tai patvirtina ir finansų rinkų sumaištis 2008–2009 m. visame pasaulyje.

Kaip didžiausią įtaką visuomenės pasitikėjimo finansinėmis institucijomis smukimui turėjusius įvykius galima paminėti ketvirtojo pagal dydį JAV investicinio banko „*Lehman Brothers*“, globaliu mastu veikiančios JAV draudimo kompanijos „*AIG*“ žlugimą – siekiant išlaikyti finansų sistemos stabilumą pastarajai gelbėti iš JAV *Federalinių rezervų fondo* buvo skirta net 85 mlrd. dolerių paskola. Investicinis bankas veikęs nuo 1923 m. „*The Bear Stearns Companies, Inc.*“ buvo parduotas kapitalo rinkos ir turto valdymo brokeriui „*JP Morgan*“, „*Bank of America*“ skubotai įsigijo investicinį „*Merrill Lynch*“ ir itin nesėkmingai – „*Countrywide Financial*“. Fligstein ir Goldstein (2011) kaip turėjusius didelės įtakos mini JAV valdžios perimtą „*Fannie Mae*“ ir „*Freddie Mac*“ kontrolę bei „*AIG*“ nacionalizavimą ir t. t.

Kaip žinoma, JAV vyriausybei reaguojant į šią finansų paniką buvo skubiai priimti teisės aktai, kuriais siekta stabilizuoti finansų krizę. Dabar jau „liūdnam pagarsėjusia“ vadinama 700 mlrd. dolerių Turto gelbėjimo programa (angl. *Troubled Asset Relief Program*, toliau – *TARP*), kuri gali būti paprastai įvardijama kaip „banko laidavimas“. *TARP* leido JAV išdo departamentui pirkti ar apdrausti iki 700 mlrd. dolerių „blogų aktyvų“ – tuo siekta išlaikyti finansų rinkos stabilumą (Congressional Budget Office, 2008). Trumpai tariant, tai leido išdui įsigyti nelikvidų, sunkiai įvertinamą bankų ir kitų finansinių institucijų turtą.

Minėta programa išprovokavo didelį visuomenės pasipiktinimą, orientuotą į finansines institucijas, kurios gavo vyriausybės laidavimą. Finansinių institucijų bankrotas iš esmės sukrėtė pasaulio bankų sistemą ir visuomenės pasitikėjimą finansinėmis institucijomis, kadangi tapo akivaizdu, kad net ir didelės, turinčios stabilią ir solidžią reputaciją institucijos nėra apsaugotos nuo bankroto.

Iš tiesų, praėjus tik 2 mėn. po minėtos pagalbos pasirašymo *NBC / Wall Street Journal* (angl. *NBC News / Wall Street Journal Survey*) atlikta visuomenės nuomonės apklausa (apklausti 1.007 respondentai) atskleidė, kad net 73 proc. apklaustųjų nesutiko, kad vyriausybė turėtų teikti finansinę pagalbą arba paskolas investicinėms įmonėms, turinčioms finansinių problemų (*NBC News / Wall Street Journal Survey*, 2009). Palyginimui, net 82 proc. amerikiečių sutinka, kad vyriausybė turėtų teikti paskolas su finansinėmis problemomis susidūrusioms mažoms įmonėms (Owens, 2012).

Taigi, nepaisant vyriausybės pastangų išlaikyti finansų sektoriaus stabilumą, visuomenės nepasitenkinimas bankų veikla buvo akivaizdus. Ennew et al. (2013) pažymi, kad reguliuojančios institucijos pačios savaime negali kontroliuoti ar padidinti klientų pasitikėjimo bankais, tačiau jos bei vyriausybė gali imtis priemonių, kad būtų galima paveikti klientų pasitikėjimo lygį ir sutelkti bankų



dėmesį į elgesį, gerinantį klientų pasitikėjimo jais vertinimus. Iš kitos pusės, Centrinio banko lėšomis komerciniai bankai turėtų naudotis tik blogiausiu atveju ir ši institucija komercinių bankų turėtų būti laikoma tik kaip „paskutinės galimybės skolintojas kritiniu atveju“ (Roy, Kaveri, 2011).

Pasak Seckan (2012) pateikiamų atliktų tyrimo rezultatų, skandalinga bankinių institucijų veikla klientui sukelia didelį nepasitikėjimą bankų etikos standartų laikymusi veikloje ir kliento sąmonėje fiksuojama beveik kaip tolygu finansinės krizės priežastis. Amerikiečių, įvertinusių bankininkų etikos lygį kaip „*labai aukštą*“ arba „*aukštą*“ sumažėjo nuo 37 proc. 2006 m. iki 19 proc. 2009 m., t. y. beveik dvigubai. Tuo tarpu per taupymo ir paskolų krizę aukšti bankininkų etikos reitingai smuko tik dešimtadaliu – nuo 37 proc. 1985 m. iki 27 proc. 1992 m.

Taigi, pasitikėjimo finansinėmis institucijomis smukimas sustiprina visuomenės priešišumą, o tai lemia komercinių bankų klientų naudojimosi šių institucijų paslaugomis apimčių susitraukimą, kaip taisyklė, ilgesniam nei prognozuojama, laikotarpiui bei abejones dėl finansų sistemos reguliavimo teisingumo.

Visuomenės pasitikėjimo komerciniais bankais specifiškumą patvirtina ir kasmetiniai visuomenės pasitikėjimo įvairiais sektoriais tyrimai. Pasitikėjimas finansinėmis paslaugomis ir bankais pagal kasmet sudaromą *Edelman pasitikėjimo barometrą* (angl. *Edelman Trust Barometer*) 2012 m. antrus metus iš eilės yra du mažiausio pasitikėjimo tarp apklaustų respondentų sulaukiantys indikatoriai (Edelman Trust Barometer, 2012). Beje, pagal Seckan (2012) tyrimai rodo, kad 1977–2010 m. JAV komercinių bankų klientų, vertinančių bankininkų etiką kaip „*labai aukštą*“, skaičius niekada neviršijo 8 proc. Taigi, pasitikėjimas bankinėmis institucijomis be teigiamo visos sistemos įvaizdžio yra praktiškai neįmanomas.

Tyrimų bendrovė *Strategy One* jau 12 m. kasmet atlieka visuomenės pasitikėjimo įvairiose srityse apklausas, kurioms kruopščiai atrenkami apklausiamieji numatant, kad kiek įmanoma yra eliminuojamas kitų galimų pasitikėjimą mažinančių faktorių vaidmuo, pvz.: žemos respondentų pajamos, išsimokslinimo ar išprusimo trūkumas ir pan. Tuo tikslu, iš bendrosios populiacijos atsitiktinai atrenkami 25 tūkst. 25–64 m. asmenų 25-iose šalyse. Iš jų atrenkami atitinkantys tam tikrus kriterijus 5.600 informantai, laikant, kad jų nuomonės yra pakankamai reprezentatyvios išvadoms:

1. aukštesnio nei vidurinis išsilavinimas asmenys;
2. namų ūkio pajamos įeina į viršutinį kvartilį jų amžiaus grupėje savo šalyje;
3. skaito ar žiūri verslo / žiniasklaidos naujienas bent kelis kartus per savaitę;
4. domisi viešosios politikos klausimais žiniasklaidoje bent kelis kartus savaitę.

Stebint 12 mėn. pasitikėjimo finansų sektoriumi dinamiką matyti, kad visuomenės pasitikėjimas šiuo sektoriumi yra vis dar linkęs mažėti: 2011 m. komerciniais bankais pasitikėjo lygiai pusė, o finansinėmis paslaugomis – 48 proc. respondentų, 2012 m. atitinkamai 47 proc.

(-3 proc.) ir 45 proc. (-3 proc.). Galima teigti, kad bankų įvaizdis turi įtakos aukštesniam pasitikėjimui bankais lyginant su finansinėmis paslaugomis (įskaitant informaciją apie juos). Tačiau tyrimas dar kartą patvirtino, kad skandalai finansų sektoriuje bei ekonomikos svyravimai turi ilgalaikį poveikį visuomenės pasitikėjimui bankais: jei 2008 m. daugiau nei pusė 56 proc. 36–64 m. amžiaus (pagrindinė komercinių bankų tikslinė grupė) respondentų pasitikėjo komerciniais bankais, tai 2012 m. (lyginant su 2008 m.) rodiklis smuko net 16 procentinių punktų iki 40 proc. (EdelmanInsights, 2012). Tyrime laikoma, kad ši amžiaus grupė pateikia objektyvesnius duomenis.

Svarbus elementas formuojant banko klientų pasitikėjimą yra ir banko įvaizdis, tačiau šių kintamųjų koreliacijos tyrimų nėra gausu, taip pat jų išvados remiasi, iš esmės, teorine perspektyva. Flavián et al. (2005) banko įvaizdžio ir klientų pasitikėjimo santykio tyrimas patvirtino, kad priežastinis ryšys tarp šių kintamųjų yra. Banko įvaizdžio įtaka kliento pasitikėjimui koreliuoja su kliento ir banko bendradarbiavimo (finansinių paslaugų teikimo – naudojimo) trukmei. Tačiau tyrėjai pažymi, kad empirinis tyrimas atliktas netiesioginiu būdu, išvadas grindžiant veiksniais, sudarančiais dalį bankų įvaizdžio arba su juo susijusiais.

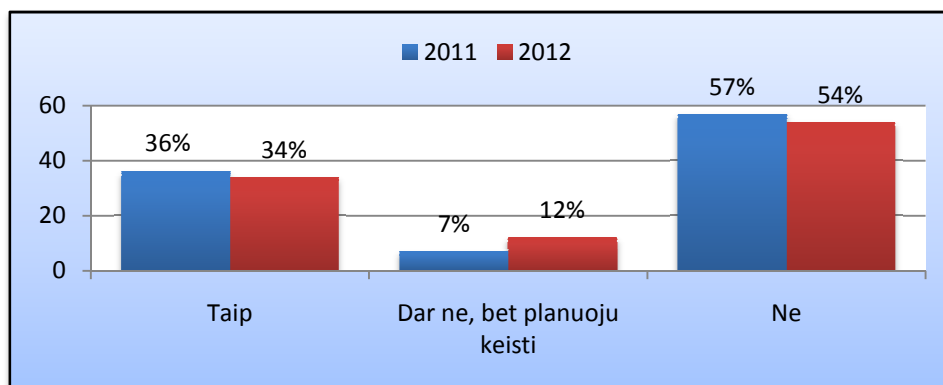
Analizuojant bankų įvaizdį jo vertinimui didelę įtaką turi ir jų teikiamų paslaugų aspektai. Jau 25 m. lyderiaujančias rinkoje finansines paslaugas teikiančias institucijas konsultuojantis marketingo specialistas Shevlin (2012) teigia, kad klientų pasitikėjimo bankais tyrimų rezultatai yra iš esmės klaidinantys, nes respondentai negali objektyviai vertinti bankų ir / ar jų veiklos teisingumo, etikos, skaidrumo ir pan., nes neįmanomas objektyvumas nesant patirties su konkrečiu banku. Tyrėjas tai grindžia atlikto tyrimo, kur klientų prašyta nurodyti, kaip jie vertina bankus ar pasitiki jais, išvadamis: klientų, atsakiusių, kad pasitiki bankais (turint omenyje jų pagrindinį banką) skaičius buvo net du kartus didesnis nei tų, kurie teigė, kad pasitiki bankais apskritai.

Šis aspektas patvirtina ir *Ernst & Young Global Limited* (2012) tyrimė, kur net 50 proc. respondentų kaip vieną svarbiausių jiems nepasitenkinimą bankais keliančių veiksnių įvardino per aukštas bankų paslaugų kainas, 31 proc. akcentavo turėtą neigiamą patirtį su banku (įskaitant asmeninio dėmesio trūkumą klientui ir pan.), 30 proc. – per žemas banko palūkanas.

Nepasitenkinimas paslauga (pvz.: klientas netiki banku kaip institucija, kuri sumažins jo riziką dėl neteisingo pasirinkimo) mažina klientų lojalumą ir skatina juos keisti banką. Nepaisant pastaraisiais metais gana plačiai taikomų bankų bendrų priemonių didinant klientų pasitenkinimą, klientų, planuojančių keisti pagrindinį banką, skaičius 2012 m. globaliai išaugo iki 12 proc., lyginant su 2011 m. (7 proc.) bendrovės atlikto tyrimo duomenimis (8 pav.).

Nors globaliai klientų, pakeitusių pagrindinį banką ir nekeitusių jo 2012 m. skaičius mažėjo atitinkamai 2 proc. ir 3 proc., reikia pažymėti, kad pateikti duomenys turi būti vertinami gana atsargiai. Išskyrus rezultatus pagal šalis, paaiškėjo, kad jie radikaliai skiriasi: JAV ir Kanadoje klientų, keitusių pagrindinį banką 2012 m., skaičius (lyginant su 2011 m. keitusiuoju) išaugo 7 proc.

(iki 45 proc.), tuo tarpu tuo pat laikotarpiu Brazilijoje 2012 m. procentinė dalis tesiekė 29 proc. (2011 m. 40 proc.). Vertinant 10 m. laikotarpiu visame pasaulyje pagrindinį banką pakeitė net 74 proc. klientų.



Šaltinis: sudaryta pagal Ernst & Young Global Limited, 2012

### 8 pav. Bankų klientų nuomonių pasiskirstymas dėl pagrindinio banko keitimo 2011–2012 m.

Kaip matyti, tyrimo rezultatai patvirtina vis augančią klientų įtaką kontroliuojant savo ir bankų santykius, nes klientai pakeičia bankus, reikalaudami bankinės veiklos patobulinimų. Reaguojant į tai, bankams reikia iš naujo įvertinti jų prielaidas ir iš esmės pakeisti tai, kaip teikiant finansines paslaugas visuomenei bankai sąveikauja su savo klientais.

Pasak Drūteikienės ir Marčinsko (2000), kiekvieno komercinio banko įvaizdžio vadybos planas turi būti rengiamas specialiai konkrečiam bankui ir maksimaliai atsižvelgiant į jo veiklos profilį. Įvaizdžio kūrimo planas, sėkmingai įgyvendintas viename banke, gali visiškai netikti kitam bankui ar net jį sužlugdyti. Apskritai, šiuo aspektu tyrimai vertintini kaip nepilnai išsamūs, todėl, kad tyrimų, kurie empiriškai įvertintų visuminio bankinių institucijų įvaizdžio vaidmenį finansinių paslaugų vartotojų – bankų klientų lygiui neaptikta.

Lėtas ekonomikos augimas bei sumažėjusi bankų marža lemia būtinybę vis daugiau dėmesio skirti bankų svarbiausiai suinteresuotajai šaliai – savo klientams. Iš tiesų, dauguma visuomenės pasitikėjimo komerciniais bankais dinamikos tyrimų iš įvairių perspektyvų turi gana aiškų tikslą: kaip padidinti klientų pasitenkinimą banko paslaugomis ir jų lojalumą konkrečiam bankui. Pasitikėjimo komerciniais bankais lygio smukimas tarp klientų nepriklausomai nuo jų šalies pragyvenimo lygio, jų pajamų, poreikių ir pan. lemia praktiškai beveik neišvengiamus klientų elgsenos pokyčius. Komercinių bankų klientai keičia savo elgseną ir reikalauja mažesnių mokesčių už aukštesnio lygio paslaugas ar kitokio pobūdžio paslaugų „pagerinimą“. Jeigu šie reikalavimai netenkinami, klientai yra labiau linkę pasirinkti bent jau kitą pagrindinį banką, siūlantį konkurencingas kainas už paslaugas ir produktus.

Reikia įvertinti, kad vis didesnė klientų dalis atkreipia dėmesį ne tik į lokaliai, bet ir globaliai pateikiamą informaciją. Todėl ir patys bankai turi būti suinteresuoti skleisti informaciją apie

užimamus reitingus, pelną, valdomo turto dydį, turto gražą ir pan., adaptuojant ją eiliniam vartotojui, kadangi tai teigiamai veikia tiek bendrą visuomenės pasitikėjimą finansų sistema, tiek pasitikėjimą komerciniais bankais.

Atsiželgus į tyrimus, kurie atliekami visame pasaulyje jau ne vieną dešimtmetį, ir jų rezultatus, matyti, kad labiausiai paplitęs ir, tikėtina, geriausiai atskleidžiantis visuomenės nuomonę, yra apklausa. Jų metu gautas rezultatas realiausiai atspindi visuomenės nuomonę tyriamu klausimu bei leidžia aiškiai matyti rezultatus ir formuoti išvadas.

## **2.2. Pasitikėjimo komerciniais bankais Lietuvoje tyrimo metodologija**

**Tyrimo metodologija ir instrumentas.** Siekiant įgyvendinti tyrimo tikslą ir gauti objektyvius pirminius duomenis buvo pasirinktas mišrus aprašomojo kiekybinio tyrimo tipas: ekspertų apklausa ir anketinis kiekybinis klientų tyrimas.

Ekspertų vertinimo metodas – specialiai parinktos grupės žmonių, kurie gerai išmano nagrinėjamą sritį, apklausa.

Pasirinktas individualus anketavimas leidžia užtikrinti pakankamą atrankos dydį, greičiau ir efektyviau surenkami respondentų atsakymai, aukštesnis atsakymų rodiklis, garantuoja anonimiškumą bei patiriami mažesni kaštai.

Pagrindinė kiekybinių tyrimų paskirtis – objekto požymių aiškinimasis, siekiant statistiškai pagrįsti objekto esminius požymius, reiškinių priežastinius ryšius, jo funkcionavimo veiksnius (Žukauskienė, 2007). Kiekybinio tyrimo rezultatai daug palankiau vertinami specialistų, jų apdorojimo informacija gaunama naudojant griežtus, tikslus mokslinius metodus (Pranulis, 1998). Gautų duomenų analizė grindžiama skaičiavimais, lentelėmis, grafiniu pateikimu.

Naudojant struktūrizuotą kiekybinį tyrimo metodą išvengiama tyrėjo įtakos respondentų atsakymams, išlaikomas objektyvus ir bešališkas požiūris į tyrimo dalyvius, respondentai tiriami natūralioje aplinkoje (Kardelis, 2002). Tyrimo rezultatai pakankamai aukšto patikimumo, lengvai apdorjami, analizuojant juos ieškoma požymių, kurie vertinami remiantis darbo problema, juo lengva išreikšti skaičiais ir paaiškinti.

Rengiant anketas remtasi teorine temos analize bei šaltiniuose pateikiama pasitikėjimo komerciniais bankais dvipusio kryptingumo koncepcija.

Tyrimui atlikti buvo parengtos originalios anketos ekspertų apklausai bei kiekybiniam klientų tyrimui. Anketose buvo pristatytas tyrimo tikslas, užtikrintas respondentų anonimiškumas. Pateikti klausimai uždari, respondentams buvo nesudėtinga pasirinkti jų nuomonę ir/ar situaciją atitinkančius atsakymus, didelės tyrimo standartizavimo galimybės.

1–4 bei 15 kiekybinio tyrimo anketos klausimas skirtas sociodemografinės padėties nustatymui, siekiant sužinoti respondentų amžių, socialinę padėtį, išsilavinimą ir pan. 5–9 klausimai skirti tam,

kad sužinoti kaip aktyviai ir / ar naudojasi respondentai banko paslaugomis, koks jų požiūris bendrai apie Lietuvos finansų sektorių. 10–11 klausimai atskleidžia ar klientai pasitiki pagrindiniu komerciniu banku, kuriuo naudojasi ir kas paskatintų juos keisti banką, bei 12–14 klausimai apima dviejų komercinių bankų žlugimą Lietuvoje ir klientų nuomonę apie tai.

Ekspertų apklausos anketa nedaug skiriasi nuo bankų klientų anketos. Klausimai pakeisti formuluojant klausimą, kokia ekspertų nuomonė vienu ar kitu teiginiu žvelgiant iš klientų pusės, papildyta klausimais apie eksperto pareigas ir darbo stažą bankiniame sektoriuje.

Identiški anketų klausimai pasirinkti siekiant palyginti ekspertų ir klientų nuomones.

Formuluojant klausimus buvo siekiama aiškumo, klausiant stengtasi gauti minimalų informacijos kiekį, užtikrinant, kad respondentai galės nesunkiai pasirinkti tinkamą atsakymo variantą. Uždarojo tipo klausimai leido pasirinkti vieną iš anksto pateiktų atsakymų. Teiginiai vertinimui pateikti naudojant *Likert suminę skalę* (nuo „visiškai nesutinku“ ar „visiškai nesvarbu“ (1 balas) iki „visiškai sutinku“ ar „labai svarbu“ (5 balai)). Atlikta bandomoji apklausa leido įvertinti, ar pasirinkta vertinimų skalė yra tinkama, ar respondentų atsakymai nesifokusuoja ties vienu ar keletu atsakymų variantų / teiginių. Atlikus pilotinį tyrimą apsispręsta pasilikti prie tos pat (5 balų) skalės.

Pateikti klausimai apėmė sociodemografines respondentų charakteristikas, jų nuomonių dėl pasitikėjimo komerciniais bankais išsiaiškinimą pasitelkiant uždarus klausimus bei teiginių vertinimą. Gautos užpildytos anketos patikrintos, atmetos nepilnai ir neteisingai užpildytos, suskaičiuotos tinkamos rezultatų analizės atlikimui.

Tyrimo imties skaičiavimui naudota *Paniotto* formulė, siekiant gauti 95 proc. patikimumą su standartine laikoma atrankos paklaida – 5 proc. (Kardelis, 2002):

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

čia:

$n$  – imties dydis (respondentų skaičius);

$\Delta$  – leidžiamos paklaidos dydis (0,95 tikimybė);

$N$  – generalinė (tiriamoji) visuma, šiuo atveju bankų Lietuvoje klientų skaičius

Ekspertų vertinime pasirinkta 5 didžiųjų ir pagrindinių Lietuvoje veikiančių komercinių bankų darbuotojai, kurie šiame sektoriuje dirba ne trumpiau kaip dveji metai. Pasirinkti asmenys, ekspertai, dirba su fiziniais asmenimis tiesiogiai, t. y. klientų aptarnavimo sferoje, todėl, kad jie yra arčiausiai klientų su jais tiesiogiai bendraudami.

### 3. PASITIKĖJIMO KOMERCINIAIS BANKAIS TYRIMAS

**Tyrimo tikslas.** Identifikuoti pagrindinius klientų pasitikėjimo komerciniais bankais lygio svyravimui turinčius įtakos veiksnius.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. atlikti Lietuvos komercinių bankų klientų apklausą anketavimo būdu;
2. atlikti Lietuvos komercinių bankų darbuotojų (ekspertų) apklausą;
3. apžvelgti, apibendrinti ir palyginti gautus ekspertų ir banko klientų apklausų rezultatus bei pateikti išvadas.

**Tyrimo metodai:**

- kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa;
- ekspertų apklausa;
- tyrimo rezultatų apibendrinimas, duomenų analizė, grafinis duomenų pateikimas.

**Tyrimo aktualumas.** Kadangi bankų vaidmuo ekonominiame pasaulyje yra labai didelis, visuomenės pasitikėjimas ir jo kaita yra labai svarbus elementas, kuriam turi būti teikiamas tinkamas dėmesys. Pasitikėjimas bankais padeda augti ir plėstis ne tik bankiniam sektoriui, bet ir visai šalies ekonomikai. Tuo tarpu komerciniai bankai visame pasaulyje susiduria su gana lėtu balanso augimu ir problemomis siekiant uždirbti pakankamą pelną, neaiškėmis ekonomikos perspektyvomis, augančia naujų rinkos dalyvių atsiradimo grėsme ir ypač – teikiant paskolas ir atliekant mokėjimus. Ne mažiau svarbu siekiant įgyvendinti veiklos tikslus augančios reguliavimo išlaidos ir vis didėjantys sąžiningumo ir aiškumo reikalavimai jų sąveikoje su klientais.

Visi šie faktoriai skatina bankus padidinti savo dėmesį į svarbiausią suinteresuotąją šalį – savo klientus. Deja, klientų, kurie praranda pasitikėjimą banko institucija, skaičius, ir ypač – ekonominių svyravimų metu, gerokai viršija skaičių klientų, kurie jaučiasi pasitikintys bankais ir jų veikla.

Klientai vis mažiau lojalūs savo pagrindiniam bankui, linkę naudotis keletu bankų paslaugomis ar tiesiog juos keisti, ieškant palankesnių ir didesnes garantijas patenkinti klientų poreikius teikiančių bankinių institucijų. Pasitikėjimo bankų veikla smukimas glaudžiai susijęs, o dar tiksliau – didele dalimi lemia, ekonomikos susitraukimą dėl didelių nuostolių atnešančių komercinių bankų „skandalų“, kai finansinę instituciją „palieka“ didelė dalis nepasitikinčių ja klientų. Vienu, vis svarbesniu, šiuolaikinės bankininkystės klausimu, laikomas klientų pasitikėjimas komerciniais bankais, siekiant išsiaiškinti pagrindinius veiksnius veikiančius pasitikėjimą. Tai leis suformuluoti rekomendacijas finansinių paslaugų orientacijai į klientą per individualizuotas ir patrauklesnes klientams paslaugas.

### 3.1. Lietuvos bankų sektoriaus 2008–2013 m. apžvalga

Nors bankų sektorius yra mažiausias dalyvių skaičiumi (lyginant su kitais šalies ūkio sektoriais), tačiau šiose kredito įstaigose yra sutelkta daugiau negu 3/4 viso Lietuvos finansų sistemos turto – būtent dėl šios priežasties finansinio stabilumo požiūriu bankų sektorius yra pats svarbiausias (Buračas, 2003). Finansų sistemos dydis gali būti vertinamas ne tik absoliučiu dydžiu, bet ir kaip BVP dalis, o bankų turtas vertinamas tiek skaičiuojant jo santykį su šalies BVP, tiek skaičiuojant jo procentinę dalį lyginant su šalies finansų sistema.

Lietuvos finansų sistemą sudaro visa eilė finansinių institucijų, pagal savo veiklos pobūdį, tikslus bei atliekamas funkcijas, kaip ir bendruoju atveju, skirstomų į pagrindinius finansinių institucijų tipus:

- bankai – t. y. indėlių tipo finansinės institucijos;
- nebankiniai finansiniai tarpininkai – t. y. ne indėlių tipo finansų įstaigos (1 priedas).

Abiejų tipų Lietuvos finansinės institucijos siūlo įvairias pinigų valdymo alternatyvas, tačiau būtina pažymėti, kad paslaugų skirtumai, tarp teikiamų bankų bei nebankinių institucijų paslaugų, dėl nuolat plečiamo finansinių paslaugų spektro, vis mažėja. Taigi, klientų pasirinkimas, kurios institucijos teikiamomis paslaugomis naudotis, didele dalimi priklauso nuo to, kuri institucija geriausiai atitinka konkretaus kliento poreikius ir todėl jam gali greičiausiai padėti pasiekti kliento tikslus.

Lietuvos finansų sektorius yra įvardijamas kaip šalies ekonomikos dalis, kurioje didžiąją finansų sistemos dalį sudaro komerciniai bankai, todėl bankų sektoriaus plėtotė turi didelės ir lemiamos įtakos šalies ekonomikos augimo greičiui. Ramanausko (2011) teigimu, dideliu finansiniu svertu pasižyminčiame Lietuvos ūkyje jautriais aspektais laikytini namų ūkių disponuojamųjų pajamų ir finansavimo pokyčiai. Šį teiginį reikėtų papildyti ne mažiau svarbia ir trečia dedamąja – visuomenės pasitikėjimu šalies finansų sistema, taigi – ir komerciniais bankais. Jei trumpalaikis paskolų palūkanų normų padidinimas vidutinės trukmės laikotarpiu turi nuosaikų ekonomikos plėtrą stabdantį poveikį (daugiausia dėl neigiamo poveikio investicijų paklausai ir būsto kainoms (Ramanauskas, 2011)), tai mažėjant klientų pasitikėjimui komerciniais bankais, ypač nuosmukio laikotarpiu, ir didinant paskolų palūkanų normas (dėl rizikos veiksnių) galimas gana ilgam laikotarpiui sutrikti bankų veiklos, ir visos finansų sistemos, stabilumas.

Bankinės veiklos aiškumas yra iš pagrindinių finansinės šalies sistemos stabilumo užtikrinimo veiksnių, todėl pagal atliekamų funkcijų esmę Lietuvos bankinę sistemą sudarančios finansinės institucijos skiriamos į tipus bei tris pagrindines grupes (Centrinis bankas, komerciniai bankai, specializuoti bankai). Visos institucijos funkcionuoja kaip vieninga sistema, kurioje Lietuvos Centrinio banko funkcijas atlieka Lietuvos bankas, nuosavybės teise priklausantis Lietuvos valstybei.

Lietuvos banko (2013 a) teikiamais duomenimis, šiuo metu Lietuvoje veikia:

- 7 Lietuvos banko licenciją turintys komerciniai bankai;
- 8 užsienio bankų filialai;
- 2 užsienio bankų atstovybės;
- 280 ES bankai, veikiantys LR neįsteigus filialo;
- 75 kredito unijos ir Lietuvos centrinė kredito unija;
- 3 ES licencijuotos užsienio bankų kontroliuojamos finansų įmonės veikiančios LR neįsteigus filialo;
- vartojimo kreditų davėjai ir tarpininkai.

Lietuvos bankų sistemoje dominuoja skandinaviškas kapitalas. Šalyje veikiančios kredito įstaigos užima gana aukštas pozicijas vertinant juos pagal turto dydį pasaulio mastu. Iš jų net šešios pateko į *The Banker* (2013) paskelbtą *Didžiausių pagal turto dydį pasaulyje bankų 150-tuką* (angl. *Top 150 Banks Worldwide Ranked By Asset Size*). Tai rodo, kad Lietuva yra laikoma patrauklia šalimi finansinei veiklai, palankiai vertinamas reguliavimas bei priežiūra (3 lentelė)

**3 lentelė. Lietuvoje veikiančios kredito institucijos *Didžiausių pagal turto dydį bankų 150-tuke 2013 m.***

Rei-tingo nr.	Bankas	Šalis	Turtas (mln. JAV dol.)	Pelnas prieš apmokėtinimą (mln. JAV dol.)	Turto grąža (ROA), proc.	Subjekto statusas
29	Nordea Group	Švedija	893,694	5,401	0,61	Užsienio banko filialas
44	Danske Bank	Danija	615,865	1,514	0,25	Užsienio banko filialas
63	DNB Group	Norvegija	406,615	3,175	0,78	Komercinis bankas
68	SEB Group	Švedija	377,166	2,113	0,56	Komercinis bankas
84	Swed bank	Švedija	283,926	2,842	1,00	Komercinis bankas
131	OP Pohjola Group	Suomija	131,621	773,057	0,59	Užsienio banko filialas

**Šaltinis:** sudaryta pagal *The Banker*, 2013

Pasak Žaltauskienės ir Masionytės (2008), Lietuvos bankų sistemos plėtrai didelę įtaką turi palanki vidaus makroekonominė aplinka, o nedidelės palūkanų normos ir maža skolinimosi rizika nulemia palankias skolinimosi sąlygas; tuo pačiu – paskolų portfelio augimą, žemės, nekilnojamojo



turto ir akcijų kainų kilimą. Tuo tarpu verslo ciklo svyravimai neigiamai veikia šalies ūkio plėtrą ir gali sukelti finansinę krizę, todėl finansų sektorius ne tik ūkio plėtros atspindys, bet ir priežastis:

- daro veiksmingą įtaką ūkio augimui;
- didina ar riboja atskirų ūkio šakų finansavimą, keisdamas skolinimosi ar lizingo sąlygas (Balkevičius, 2012).

*Pasaulio banko Lietuvos vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinėje apžvalgoje* (Pasaulio bankas, 2009) nurodoma, kad iki 2008 m. nuosmukio Lietuvos bankų turtas sparčiai didėjo: bankų turtas padidėjo nuo 39 proc. BVP 2003 m. iki 84 proc. 2007 m. BVP. Tačiau 2008 m. viso finansų sistemos turto dalis sumažėjo iki 97,2 proc. BVP dėl bankininkystės sistemos ir kapitalo rinkų dalyvių susitraukimo.

Apskritai, 2008 m. bankų sistemos augimo tempai per keletą metų buvo mažiausi, nes mažėjant bankuose laikomų klientų indėliams mažėjo ir bankų turtas. Per krizę Lietuvoje veikiantys užsienio bankai atsiėmė dideles lėšų sumas atsižvelgiant į ekonomikos „priklausomybę“ nuo „lengvų“ kreditų teikimo, tai turėjo neigiamą, tačiau trumpalaikį poveikį šalies ekonomikai. Tačiau Ramanauskas (2011) teigia, kad kredito susitraukimas nebuvo tik bankų skolinimo sprendimų pasekmė – tai buvo nustatoma pagal pasiūlos ir paklausos veiksnius, labiau reikšminga buvo suvokiama kredito rizika.

Kaip matyti pagal 4 lentelėje pateiktus duomenis, bankų turtas 2008–2011 m. sudarė vidutiniškai 82,6 proc. šalies finansų sistemos turto ir tik 2012 m. jo procentinė dalis šalies finansų sistemoje smuktelėjo iki 80,5 proc. (74.259,0 mln.Lt). Tai lėmė nauji kapitalo rinkos dalyviai bei pensijų fondų turto vertės padidėjimas. Bendrai finansų sistemos dalyvių skaičius yra nežymiai svyruojantis, tačiau bankų, dalyvaujančių Lietuvos finansų sistemoje, skaičius nuo 2010 m. nesikeičia (20 banko institucijų), kai 2008–2009 m. fiksuota atitinkamai 16 ir 17 bankų.

**4 lentelė. Lietuvos finansų sistemos rodikliai 2008–2013 m.**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Bankai</b>						
Turtas, mln. Lt	89.749	84.240	81.707	78.971	74.259	77.426
Turto dalis finansų sistemoje, proc.	82,5	82,7	82,9	82,7	80,5	81,4
Turto pokytis per metus, proc.	10,8	-6,1	-3,0	-3,4	-0,7	4,3
Turtas, palyginti su BVP, proc.	80,2	91,5	85,7	74,2	65,3	64,8
Skaičius (bankai)	16	17	20	20	20	15

lentelės tęsinys kitame puslapyje

4 lentelės tęsinys

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Finansų sistema</b>						
Turtas, mln. Lt	108.810	101.919	98.610	95.605	92.245	95.135
Turto pokytis per metus, proc.	8,1	-6,3	-3,3	-3,1	0,9	3,4
Turtas, palyginti su BVP, proc.	97,2	110,7	103,5	89,9	81,1	79,6
Skaičius (finansų sistemos dalyviai)	274	273	276	272	280	259

**Šaltinis:** sudaryta pagal Finansų sistemos struktūra, 2013

Bankų turtas 2011 m. pabaigoje buvo 74,26 mlrd. Lt, sudarė 74,2 proc. BVP ir daugiau kaip 80 proc. viso finansų sistemos turto. 2011 m. bankų sektoriaus turto sumažėjimą lėmė AB banko „Snoras“ (penktas pagal turto dydį bankas Lietuvoje) banko veiklos licencijos atšaukimas ketvirtąjį ketvirtį paskelbus apie banko bankrotą, tačiau tai iš dalies atsvėrė VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“. Kitu atveju, t. y. eliminavus AB banką „Snoras“ ir VĮ „Indėlių ir investicijų“ draudimas pradėtas kompensuoti apdraustus indėlius, bankų sektoriaus turtas Lietuvoje per 2011 m. būtų ūgtelėjęs 1,1 proc. (Lietuvos bankas, 2012 b).

2012 m. pirmąjį ketvirtį bankų sektoriaus turtas Lietuvoje daugiau dėl vienkartinį veiksmų sumažėjo iki 77,2 mlrd. litų ir buvo 3,4 proc. mažesnis negu atitinkamą laikotarpį prieš metus, o metų pabaigoje susitraukė iki 74,3 mlrd. Lt, tačiau 2013 m. vėl pasiekė 77,4 mlrd. litų.

AB banko „Snoras“ veiklos sustabdymas nebuvo vienintelis iššūkis, su kuriuo pastaraisiais metais susidūrė Lietuvos bankinė sistema. 2013 m. vasario mėn. buvo sustabdyta AB „Ūkio bankas“ veikla, vėliau atšaukta ir jo licencija. Lietuvos banko teikiamais duomenimis (Lietuvos bankas, 2013 b), minėtas bankas nebuvo reikšmingas paskolų teikėjas, bet jis Lietuvoje buvo ketvirtas didžiausias bankas pagal priimtus indėlius.

Lietuvoje veikiantys bankai gana gerai vertinami ir globaliu mastu. Tarptautiniam verslo ir finansų žurnalui „Global Finance“ savo apžvalgoje (Globa Finance, 2012) paskelbus 2012 m. 50 saugiausių pasaulio bankų (angl. *World's 50 Safest Banks*), sąrašė – ir trys Lietuvoje veikiantys bankai, iš kurių vienas į sąrašą įtrauktas pirmą kartą: „Nordea Bank“ / 20 vieta (Švedija), „Pohjola Bank“ / 26 vieta (Suomija), „DNB Bank“ / naujai įtrauktas, 39 vieta (Norvegija). Pagal to paties leidinio 2013 m. saugiausių bankų sąrašė liko „Nordea Bank“ / 21 vieta (Švedija), „Svenska Handelsbanken“ / 23 vieta (Švedija), „Pohjola Bank“ / 38 vieta (Suomija), „DNB Bank“ į sąrašą nepateko.

„Nordea Bank“ yra pripažintas kaip 2013 m. geriausias bankas Šiaurės regione – pasirinkimo kriterijais laikyti turto augimas, pelningumas, strateginiai ryšiai, klientų aptarnavimas, konkurencingos kainos ir novatoriški produktai (GlobalFinance, 2013). Apskritai, vienas iš

svarbiausių pastebėjimų, išsakytų apie 2013 m. geriausius bankus regionuose, buvo bankų dėmesys ir orientacija ne į pelną, bet į klientą.

Aukštus įvertinimus gauna ir kiti šalyje veikiantys bankai. AB „SEB“ ir AB „Swedbank“ 2009–2013 m. pakaitomis įvertinti kaip *Geriausi pasaulio bankai prekybos finansavimo tiekėjai* (angl. *World's Best Trade Finance Banks & Providers*), 2009–2011 m. – kaip *Geriausi klientams pagal paslaugų internetu teikimą* (angl. *Best Consumer Internet Banks*) ir pan. (Global Finance, Country Economic Reports & GDP Data).

Įvertinant per trumpą laikotarpį iš rinkos gana skandalingai „pasitraukusius“ bankus, Balkevičius (2012) mano, kad, Lietuvos finansų sektorius turi pakankamai geras perspektyvas: jis vis dar yra labai nedidelis, palyginti su ES senų narių finansų sektoriais, pvz.: Vokietijos finansų sektoriaus turtas sudaro apie 322 proc. šalies BVP, Belgijos – apie 324 proc. BVP, Jungtinės Karalystės – apie 550 proc. BVP. Lietuvos finansų sistemos turtas, palyginant su šalies BVP, 2008–2013 m. siekė vidutiniškai 93,7 proc.

Taigi, šalies bankinė sistema turi pakankamai daug erdvės plėtrai: pasak Šiukštienės (2004), nors Lietuvos finansų sektorius yra lyginant su senosiomis ES narėmis nors ir nedidelis, tačiau pakankamai pajėgus susidoroti su naujų verslo formų (besiplečiantis elektroninis verslas ir prekyba) globalizacija, pasiūlant klientams pažangius finansinių paslaugų sprendimus.

Tokie finansų sistemos sukrėtimai, kaip AB bankas „Snoras“ ir AB „Ūkio bankas“ veiklų sustabdymas, turi didesnės įtakos situacijai, nei galima manyti, vertinant dėl bankų bankroto patirtus nuostolius. Svarbiu veiksniu tampa pasitikėjimo bankais lygio smukimas, nes, kaip aptarta teorinėje temos analizėje, vis didesnę įtaką įgauna klientų vienas kitam perduodama informacija bei gandai, kurie nors ir ne visada pagrįsti, tačiau pasireiškia kaip finansų sistemos sukrėtimus lydintys reiškiniai.

Per pusantrų metų laikotarpį Lietuvoje sustabdžius dviejų komercinių bankų veiklą Lietuvos finansų sistemoje susidarė ne itin palanki situacija, tačiau šalies rizikos rodikliai dėl to padidėjo palyginti trumpam laikotarpiui. Įvertinant tai, kad didžiąją Lietuvos finansų sektoriaus dalį sudaro komerciniai bankai, paskirstantys finansinius išteklius tarp perteklines lėšas turinčiųjų bei jų stokojančių ūkio subjektų siekiant juos maksimaliai išnaudoti, galima teigti, kad klientų pasitikėjimas komerciniais bankais yra tiesiogiai turintis įtakos šalyje sukuriamam BVP.

Lietuvos bankų sektoriaus veikla yra griežtai reglamentuojama siekiant išlaikyti šalies finansų sistemos stabilumą. Visų finansinių institucijų santykiai su kitais sistemos dalyviais ir jų veikla yra reglamentuojami atitinkamų LR teisės aktų, o bankų veikla – LR Bankų įstatymo (2004). Jame apibrėžiamos banko teisės, pareigos ir verčiantis indėlių ar kitų grąžintinų lėšų priėmimu iš neprofesionaliųjų rinkos dalyvių ir jų skolinimu, prisiimant su tuo susijusią riziką bei atsakomybę. Įstatymas aiškiai nustato bankų veiklos riziką ribojančius normatyvus, kuriuos privalo vykdyti visi Lietuvos komerciniai bankai. Lietuvos bankas, kaip reguliuojanti ir prižiūrinti komercinių bankų

veiklą institucija, nustato veiklos riziką ribojančių normatyvų dydžius ir jų apskaičiavimo metodiką:

**kapitalo pakankamumas** – banko skaičiuotino kapitalo ir turto (aktyvų) bei nebalansinių įsipareigojimų, įvertintų pagal riziką santykis, turi būti ne mažesnis kaip 8 proc.;

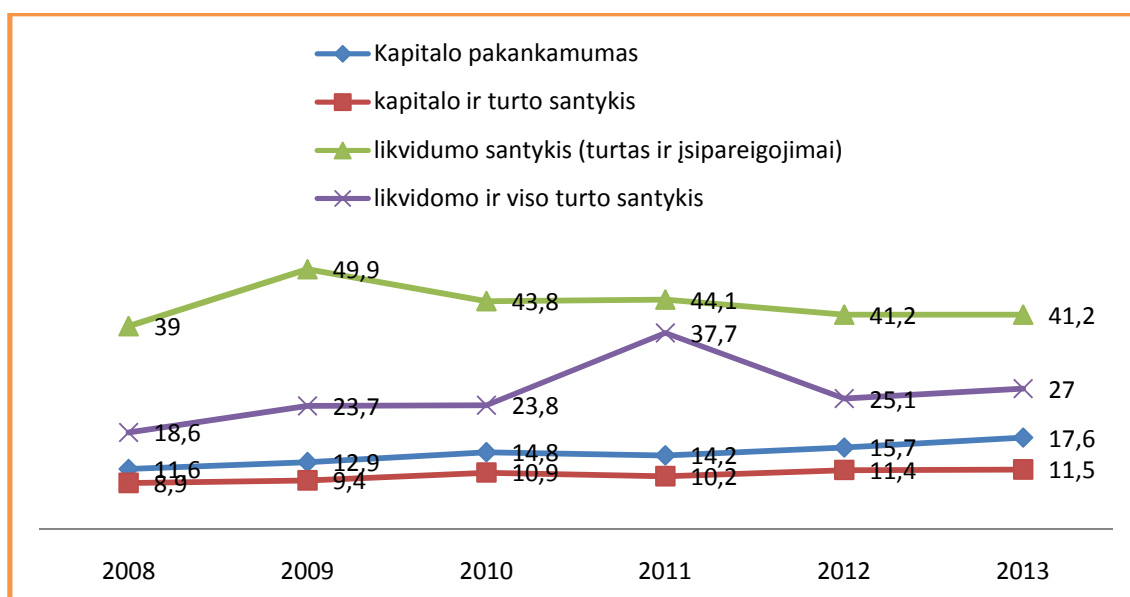
**likvidumas** – banko likvidžiojo turto ir einamųjų įsipareigojimų santykis negali būti mažesnis negu 30 proc.;

**maksimali atvira pozicija užsienio valiuta ir tauriaisiais metalais** – leidžiamas bendrosios (išskyrus eurus) atviros pozicijos dydis – ne daugiau kaip 25 proc. banko kapitalo, o vienos valiutos (išskyrus eurus) ar tauriųjų metalų atviros pozicijos dydis – ne daugiau kaip 15 proc. banko kapitalo;

**maksimalios paskolos sumos vienam skolininkui ir didelių paskolų normatyvai** – paskolų suma vienam skolininkui neturi būti didesnė kaip 25 proc. banko kapitalo, o suma jį patronuojančiajai įmonei negali būti didesnė kaip 75 proc. banko kapitalo, jeigu Lietuvos bankas vykdo konsoliduotą visos finansinės grupės priežiūrą, nevykdant – negali būti didesnė kaip 20 proc. banko kapitalo (Lietuvos bankas, Bankų veiklos riziką ribojantys normatyvai ir reikalavimai).

Siekiant užtikrinti šių tikslų įgyvendinimą Lietuvos bankas nuolat analizuoja kredito įstaigų finansinę būklę, vertina jų veiklą, kontroliuoja, kaip vykdomi veiklos riziką ribojantys normatyvai. Komerciniai bankai nuolat inspektuojami nagrinėjant bankų sistemos veiklos rodiklius ir tendencijas ne rečiau kaip kartą per metus, daugiausia dėmesio skiriant jų veiklos didžiausios rizikos sritims – kredito, likvidumo, rinkos ir operacinė rizikai.

Analizuojant 2008–2012 m. finansinio stabilumo rodiklių dinamiką matyti, kad komerciniai bankai vykdo veiklos riziką ribojančius normatyvus. Visu laikotarpiu veikloje užtikrintas kapitalo pakankamumas (normatyvas 8 proc.) bei likvidumo normatyvas – atitinkamai 30 proc. (9 pav.).



Šaltinis: sudaryta pagal Lietuvos bankas, 2014

### 9 pav. Pagrindinių finansinio stabilumo rodiklių dinamika 2008–2012 m. (proc.)

Remiantis Lietuvos banko teikiamais duomenimis (Lietuvos bankas, 2009), aukščiausi

likvidumo santykio rodikliai 2009 m. (lyginant su 2008 m.) išaugo 19,9 proc. (iki 49,9 proc.), tačiau likvidaus turto padidėjimą lėmė mažėjantis bankų paskolų portfelis (0,6 proc. iki 65,9 proc.) bei jo lyginamasis svoris visame bankų turte – nuo 2009 m. likvidaus turto ir viso turto santykis padidėjo iki 23,7 proc. (Lietuvos bankas, 2009). Dėl finansinės krizės ir ekonominės situacijos pasaulyje išaugusi skolininkų kredito rizika lėmė paskolų suteikimo sąlygų sugriežtinimą, ko pasėkoje – sumažėjo paskolų paklausa. Iš kitos pusės, dėl netikrumo, nepasitikėjimo ekonomine situacija sumažėjo ir skolinimosi paklausa.

Dėl lėšų bankuose ir skolos vertybinių popierių lyginamojo svorio didėjimo išaugo ir likvidaus turto dalis. Apskritai, 2009 m. per metus paskolų dalis turte sumažėjo 6,5 proc. punkto iki 73,1 proc., o bankuose laikomų lėšų dalis išaugo 3,5 proc. punkto iki 10 proc., vertybinių popierių dalis išaugo 2,6 proc. punkto iki 9,7 proc.

Taip pat fiksuota, kad bankų veiklos rodikliai vykdo kapitalo pakankamumo (8 proc. normatyvas) reikalavimus. AB banko „Snoras“ bankrotas padarė reikšmingą įtaką banko sektoriaus turto pokyčiams (mažėjo paskolų portfelis – „Snoras“ buvo suteikęs 6,2 proc. bankų sektoriaus paskolų ir pritraukęs 13,0 proc. indėlių), taip pat tai galėjo sukelti nemažą sumaištį rinkoje smukus klientų pasitikėjimui komercinių bankų veikla. Tačiau pagal Lietuvos banko įgyvendinamą šalies pinigų politiką inspektavimo metu nustačius kredito įstaigos veiklos trūkumų ar teisės aktų nesilaikymo atvejų, buvo pritaikytos teisės aktuose nustatytos poveikio priemonės (Lietuvos bankas, 2012) – pradėti kompensuoti apdrausti indėliai, teigiamai veikiant ir visuomenės pasitikėjimą šalies finansų sistema bei jos reguliavimo efektyvumu.

Sustabdyta AB „Ūkio bankas“ veikla 2012 m. I ketv. bei Lietuvos bankų sistemos atsilaikymas prieš per gana trumpą laikotarpį įrodė, kad šalies finansų sistema bei jos reguliavimo mechanizmas veikia pakankamai efektyviai. Minėta institucija šalies bankų sektoriuje buvo ketvirtoji pagal priimtų indėlių apimtį (7,2 proc. visos šalies paskolų rinkos) ir nebuvo kaip reikšminga paskolų teikėja, tačiau dėl ryžtingų Lietuvos banko veiksmų bei tinkamo visuomenės informavimo apie situaciją buvo išvengta sisteminės įtakos sektoriui ir joje veikiančioms atskiroms institucijoms.

Sektoriaus plėtrą skatina didėjanti vidaus paklausa: mažos palūkanų normos sąlygoja didėjančias vartojimo išlaidas, didėja investicijų srautai. Kadangi didėjant BVP auga vartotojų šalyje pasitikėjimas, atspindintis augančiomis vartojimo apimtimis, stabili komercinių bankų veikla svarbi tiek Lietuvos bankų sistemai ir finansų sektoriui, tiek šalies ekonomikai ir visuomenės gerovei.

Tokiu būdu reguliuojant finansinių institucijų veiklą vykdoma šalies pinigų politika, komerciniai bankai gali įgyvendinti savo tikslus klientams pasiūlydami patrauklias finansines paslaugas klientams, o Centrinis bankas įgyvendina kainų stabilumo palaikymo tikslus, lemiančius stabilų ekonominį augimą su nedideliu nedarbu.

Martinaitytė ir kt. (2012) nurodo, kad Lietuvos finansų sistema turi neabejotiną pranašumą,

lyginant su kitomis valstybėmis, nes:

- nepaveldėjo iš praeities gremėzdiškų finansų rinkos reguliavimo institucijų;
- kūrė jas nuo nulio mokydamosi iš klaidų, todėl esama prielaidos įdiegti optimalų finansų institucijų priežiūros mechanizmą.

Autorių nuomone, išdėstyta *Finansų sektoriaus plėtotos strategijoje*, Lietuva yra mažos ir atviros ekonomikos valstybė, joje įmanomas skaidrios, efektyviai prižiūrimos ir lanksčios bankų bei finansų sistemos sukūrimas. *Ernst & Young Global Limited (2012)* yra pažymėję, kad tuo tikslu gali būti sėkmingai pasinaudota socialine žiniasklaida kaip bankų informacijos skleidėja – tam svarbą teikia apie 44 proc. bankų klientų.

Taigi, nors bankų sistemos stabilumui daugiausia įtakos turi likvidumo problemos, visgi pats banko likvidumas yra veikiamas daugelio veiksnių. Svarbiausiais jų laikomi kredito rizika ir kapitalo pakankamumas, tačiau lygiai tiek pat svarbus pasitikėjimas bankų įstaigomis, kuris gali būti tam tikra prasme atliekant likvidumo valdymo ir kredito rizikos priežiūrą. Šią nuomonę palaiko ir Deksnytė (2010), pastebint, kad viešasis informavimas gali būti panaudotas kaip dar viena Lietuvos banko galima priemonė siekiant finansų sistemos stabilumo užtikrinimo. Nešališka informacija apie šalies finansų sistemos būklę taip pat padeda užtikrinti finansų sistemos stabilumą; tai didele dalimi siejasi su pasitikėjimo bankais lygiu.

Apibendrinant, bankai turi priprasti prie nuolatinių pasikeitimų ir operatyviai reaguoti į kintančią aplinką, suteikiant savo klientams didesnę lankstumą, pasirinkimą ir kontrolę konfigūruojant savo verslo modelių profilį į visus klientų poreikius. Suteikiant daugiau galių klientams bankai gali jaustis nepatogiai, patirti papildomus kaštus ir pan., tačiau bankininkystės istorijoje gausu informacijos apie tai, kad bankai, kurie tai padarė, ilguoju laikotarpiu įsitvirtina sėkmės kryptimi.

## **3.2. Pasitikėjimo komerciniais bankais Lietuvoje tyrimo eiga ir duomenų analizė**

### **3.2.1. Tyrimo organizavimas**

Kiekybinis respondentų tyrimas buvo atliekamas talpinant anketą internete, tokiu būdu užtikrinant jų atsakymų objektyvumą ir anonimiškumą. Tyrimui atlikti buvo parengta originali anketa ir patikrinta atliekant pilotažinį tyrimą talpinant anketą internete [www.manoanketa.lt](http://www.manoanketa.lt). Apklausa internetu pasirinkta todėl, kad pasitelkiant internetinę erdvę galima apklausti pakankamai didelį respondentų kiekį, užtikrinant tyrimo reprezentatyvumą.

Ekspertų apklausai atlikti buvo kontaktuota su pasirinktais Lietuvos komercinių bankų atstovais ir aptartos galimybės bei tikslas. Anketos spausdintiniame variante (vėliau, jau gavus bankų atstovų

pritarimą – elektroniniu paštu) buvo pateiktos apklausai atlikti. Taip pat su bankų atstovais buvo aptartos tyrimo išvadų bei siūlymų pateikimo galimybės.

Atlikus kiekybinį anketavimą bei ekspertų apklausą gauti duomenys buvo apibendrinami ir, palyginus rezultatus, pateiktos išvados ir siūlymai.

**Tyrimo imtis.** Tyrimo organizavime svarbią vietą užima reikalingos apklausos reprezentatyvumui užtikrinti tyrimo imties (respondentų skaičiaus) paskaičiavimas. Nuo imties paskaičiavimo tikslumo priklauso atlikto tyrimo reprezentatyvumas.

Generalinė visuma – visų Lietuvoje veikiančių bankų klientai, fiziniai ir juridiniai asmenys, kurių, remiantis Lietuvos banko pateiktais 2013 m. III ketv. pabaigos bendrais duomenimis apie bankų sektorių, buvo priskaičiuota 3.846.299 klientai. Tarp jų 95,21 proc. (3.662.210 klientų) sudarė fiziniai asmenys, likusieji 4,79 proc. (184.089 klientai) – juridiniai asmenys (5 lentelė).

**5 lentelė. Bendra bankų sektoriaus informacija 2013 m. III ketv. pabaigoje (vnt.)**

Duomenų rūšis	Skaičius
Mokėjimo kortelių skaičius	3.615.885
Bankomatų skaičius*	1.256
Mokėjimo kortelių skaitytuvų skaičius	46.860
Klientų skaičius**	3.846.299
– iš jų fizinių asmenų	3.662.210
– iš jų juridinių asmenų	184.089

\* – AB „Citadele“ bankas, DanskeBank A/S Lietuvos filialas, Nordea Bank AB Lietuvos skyrius ir AB „Šiaulių bankas“ naudojasi bendru bankomatų tinklu.

\*\* – Aktyvių klientų, t. y. tokių, kurių sąskaitose per ataskaitinį ketvirtį vyko bet koks judėjimas, išskyrus aptarnavimo mokesį.

**Šaltinis:** Lietuvos bankų asociacija, 2013

Remiantis šiais duomenimis paskaičiuotas reikalingų apklausti respondentų skaičius, tinkamai atspindintis generalinę visumą.

Kaip minėta, 2013 m. III ketv. pabaigos duomenimis Lietuvoje veiklą vykdžiusių bankų klientų (fizinių ir juridinių asmenų) skaičius siekė 3.846.299 klientus, taigi  $N=3.846.299$  (klient.). Skaičiuojamas imties dydis  $n$ :

$$n = \frac{1}{0,05^2 + \frac{1}{3.846.299}} = 399,958404 \approx 400 \text{ (klient.)}$$

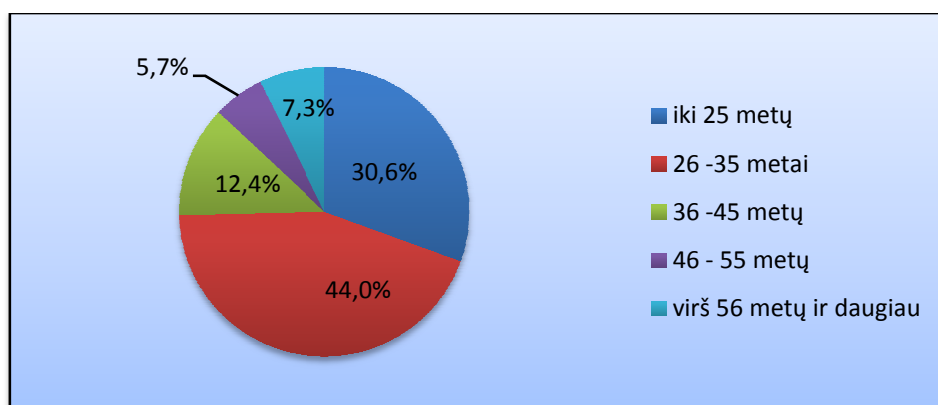
(Paniotto formulė)

Atlikus skaičiavimus gauta, kad tyrime turi būti apklausta 400 bankų, veikiančių Lietuvoje, klientų. Atlikus bankų klientų apklausą gautos 392 anketos, iš kurių 6 atmestos, nes nebuvo pilnai užpildytos. Tinkamų analizei anketų suskaičiuota 386 vnt., tai pakankamas skaičius, užtikrinsiantis tyrimo reprezentatyvumą.

**Tyrimo etika.** Atliekant tyrimą laikytasi pagrindinių socialiniuose tyrimuose išskiriamų etinių principų: geranoriškumo, privatumo, anonimiškumo, pagarbos, informacijos tikslumo ir kt. (Kardelis, 2002). Atliekant apklausas (tiek bankų klientų, tiek atliekant ekspertų apklausą) asmenys buvo informuojami apie tyrimo tikslą, pateiktų duomenų konfidencialumą, taip pat buvo užtikrinama, kad tyrimo duomenys bus naudojami tik apibendrinti ir tik nurodytu tikslu, taip pat nebus perduodami tretiesiems asmenims. Visi tyrime dalyvavę respondentai atsakymus pateikė savo noru, jų duomenys nebuvo kaip nors išskiriami pagal kokius nors juos galinčius padėti identifikuoti požymius.

### 3.2.2. Bankų klientų apklausos duomenų analizė

Sociodemografinės respondentų charakteristikos. Į anketos klausimus iš viso atsakė 386 respondentai, iš kurių 266 moterys (68,9 proc.) ir 120 vyrų (31,1 proc.). Net 2/3 visų respondentų – jauni žmonės iki 36 metų – jie sudarė net 74,6 proc. ( $N=288$ ) visų respondentų, iš jų daugiau nei pusė 26–35 metų asmenys, sudarė 44,0 proc. visų tyrime dalyvavusiųjų. Jaunuoliai iki 25 metų sudarė beveik 1/3 t. y. 30,6 proc. (10 pav.).



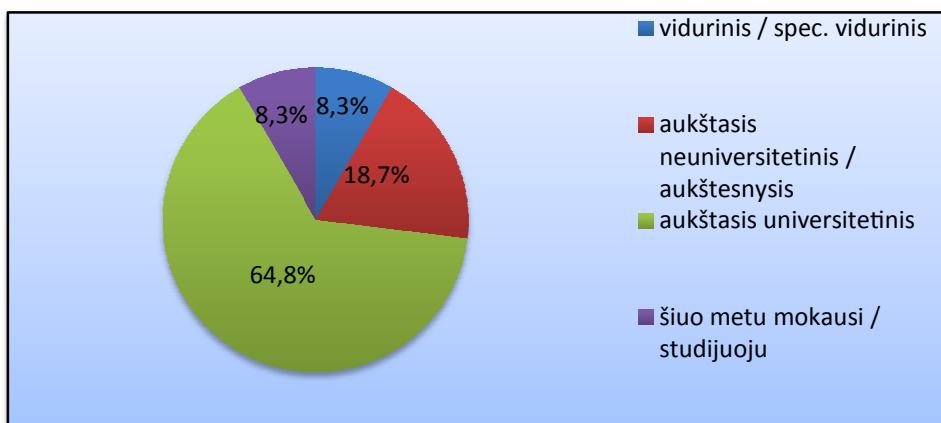
Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

#### 10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių ( $N=386$ )

Kiek daugiau nei dešimtadalis (12,4 proc.;  $N=48$ ) respondentų priklauso 36–45 metų amžiaus grupei, panašus skaičius respondentų (13,0 proc.) sudarė asmenys nuo 46 metų ir daugiau.

Sekančiu klausimu siekta išsiaiškinti, koks yra respondentų įgytas išsilavinimas. Didžioji dauguma respondentų yra įgiję aukštąjį išsilavinimą: net 64,8 proc. įgiję aukštąjį universitetinį, 18,7 proc. – aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą (11 pav.).

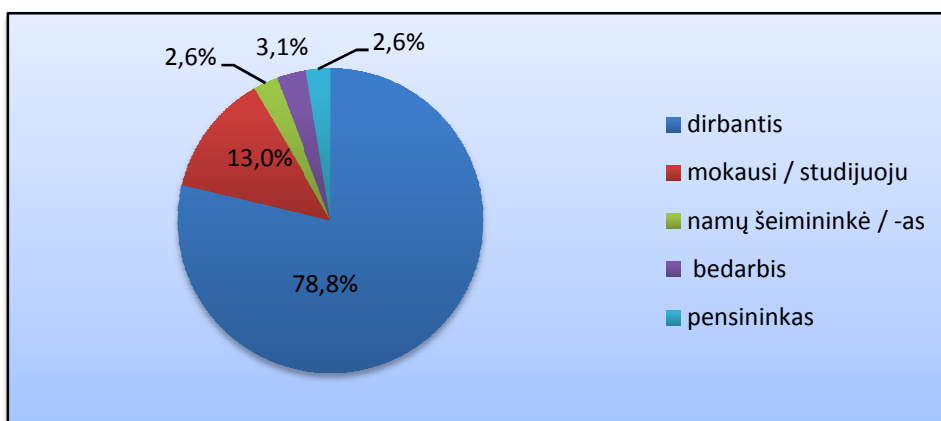




Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

### 11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal įgytą išsilavinimą (N=386)

Analizuojant duomenis apie respondentų užimamą socialinę padėtį (jų užimtumas, veikla) išsiaiškinta, kad daugiau nei 2/3 respondentų (78,8 proc.;  $N=304$ ) yra dirbantys asmenys, kiti 13, proc. ( $N=50$ ) – šiuo metu mokosi arba studijuoja. Likusių respondentų dalys: 3,1 proc. ( $N=12$ ) – bedarbiai, po 2,6 proc. (abi grupės  $N=10$ ) – namų šeimininkės ir pensininkai (12 pav.).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

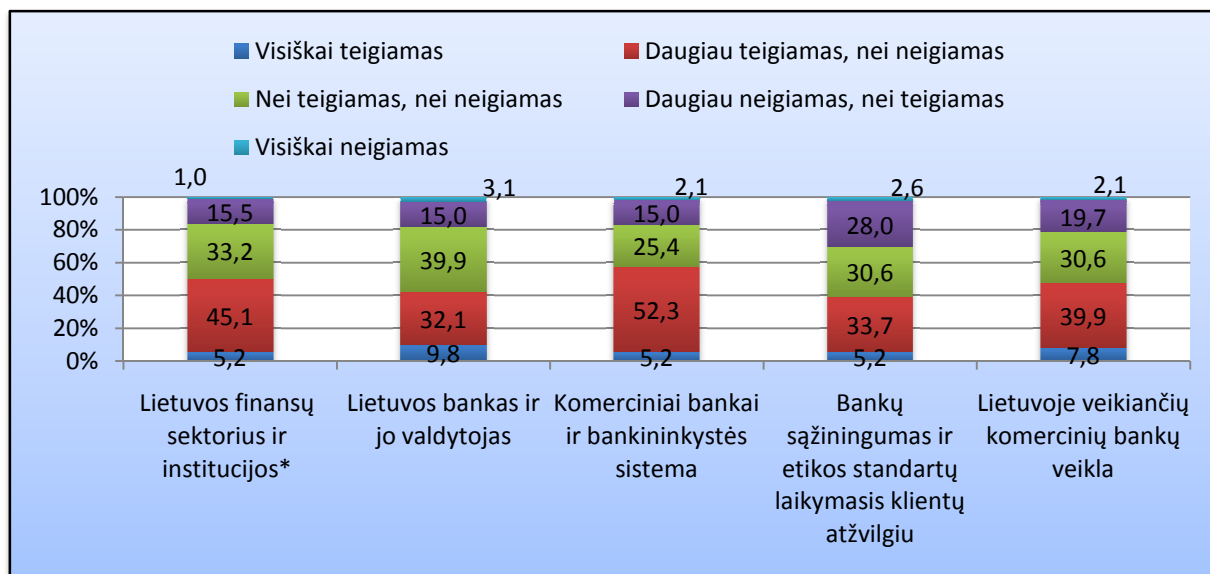
### 12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal jų socialinę padėtį (N=386)

Apibendrinant respondentų sociodemografines charakteristikas, tyrime dalyvavo užimti (dirbantys, besimokantys / studijuojantys) jauni iki 36 metų asmenys. Iš visų tiriamųjų net 87 proc. ( $N=358$ ) sudarė asmenys iki 46 metų amžiaus, todėl galima teigti, kad tiriamieji yra aktyvūs, užimti, darbingo amžiaus asmenys, turintys žinių apie šiuolaikinę bankinę sistemą ir gebantys ją objektyviai vertinti.

Pasitikėjimo komerciniais bankais tyrimo rezultatai. Pirmuoju klausimu analizuojama klientų pasitikėjimo komerciniais bankais tema respondentų klausta, koks yra jų bendras požiūris į Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus institucijas. Bendras požiūris į Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus

institucijas vertinimas siekė  $SvV^1=3,3$ . Tai rodo, kad respondentai neturi aiškios ir tvirtos nuomonės šiuo klausimu, jiems gali trūkti informacijos arba ji yra nenuosekli, informavimo priemonėse pateikiami tik atskiri faktai, lemiantys tam tikrą netikrumą šiuo klausimu.

Gauti tyrimo duomenys atskleidė, kad labiausiai palankus respondentų požiūris į „Lietuvos finansų sektorių ir institucijas“ ir „Komerčius bankus ir bankininkystės sistemą“ – abiem atvejais vertinimas siekė  $SvV=3,4$ . Iš tiesų, šie variantai, pateikti vertinimui, didele dalimi persidengia savo turiniu. Tačiau jie buvo pateikti sąmoningai, siekiant įvertinti, kiek objektyviai respondentai vertina klientų pasitikėjimo komerciniais bankais klausimus (13 pav.).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

### 13 pav. Bendras respondentų požiūris į Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus institucijas (N=386)

Kalbant apie komercinius bankus ir bankininkystės sistemą didesnę dalis respondentų pateikė teigiamus vertinimus: daugiau nei pusė jų (52,3 proc.;  $N=202$ ) nurodė, kad šią dimensiją vertina „labiau teigiamai, nei neigiamai“ – tai labiausiai vieninga nuomonė šiame vertinimo bloke apskritai. Beje, šią dimensiją bendrai teigiamai įvertino 57,5 proc. respondentų ( $N=222$ ). Tai didžiausia šiame bloke procentinė dalis, pateikusi teigiamą vertinimą. Pažymėtina ir tai, kad respondentų, pasirinkusių atsakymo variantą „nei teigiamas, nei neigiamas“ šiame bloke buvo mažiausias (25,4 proc;  $N=98$ ). Tai rodo, kad klientų nuomonei apie Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus institucijas didelę įtaką turi jų patirtis su institucija, o ne informacija apie ją.

„Lietuvos finansų sektoriaus ir institucijų“ ir „Komerčių bankų ir bankininkystės sistemos“ vertinimų pasiskirstymas rodo, kad respondentai visą Lietuvos finansų sistemą tapatina su komerciniais bankais ir laiko tai neatsiejamais dalykais. „Daugiau neigiamas, nei teigiamas“

<sup>1</sup> $SvV$ = svertinis vidurkis

atsakymo variantą atitinkamai pasirinko 15,5 proc. ( $N=60$ ) ir 15,0 proc. ( $N=58$ ), vertinimą „visiškai teigiamas“ abiem atvejais pasirinko po 5,2 proc.

„Lietuvoje veikiančių komercinių bankų veiklą“ respondentai sieja su „Lietuvos banku ir jo valdytoju“ – šie vertinimui pateikti elementai sulaukė vos žemesnio vertinimo ( $SvV=3,3$ ). Tačiau šiuo atveju pagal vertinimus matyti, kad respondentai vėlgi labiau vieningi, kai kalbama apie komercinius bankus – čia 47,6 proc. ( $N=184$ ) respondentų pateikė teigiamus vertinimus, iš kurių 7,8 proc. ( $N=30$ ) buvo tuo visiškai įsitikinę (vertinimas „visiškai teigiamas“). Čia aiškios nuomonės neturėjo 30,6 proc. ( $N=118$ ) apklaustųjų.

Tuo tarpu vertinant „Lietuvos banką ir jo valdytoją“ aiškios nuomonės nepateikė ir nurodė jos neturintys (vertinimas „nei teigiamas, nei neigiamas“) net 39,9 proc. ( $N=154$ ) respondentų – tai didžiausia procentinė dalis bloke neturinčių aiškios nuomonės tiriamųjų. Tai rodo, kad pasireiškia aiškus informacijos trūkumas šiuo klausimu, informacija gali būti nenuosekli arba ji pateikiama specializuota, sunkiau suprantama eiliniam komercinio banko klientui. Teigiamus vertinimus čia pateikė 41,9 proc. ( $N=162$ ), tarp kurių 9,8 proc. ( $N=38$ ; vertinimas „visiškai teigiamas“) nurodė esantys tuo įsitikinę.

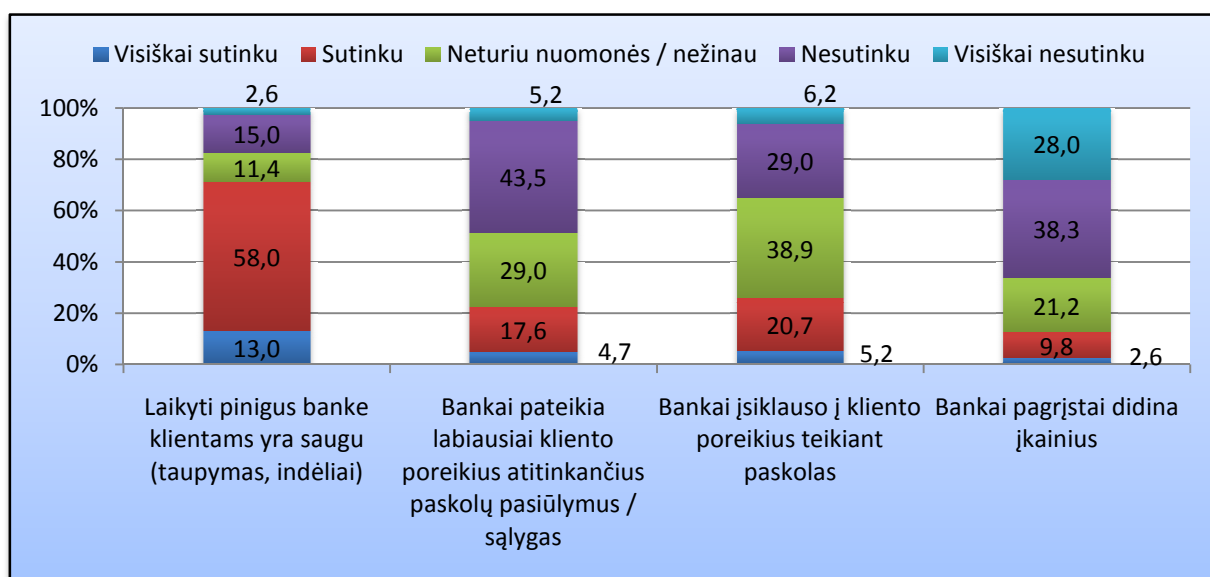
Žemiausio vertinimo bloke sulaukė „Bankų sąžiningumas ir etikos standartų laikymasis klientų atžvilgiu“ ( $SvV=3,1$ ). Tai visiškai neaiški, nekonkreči nuomonė, respondentai šiuo klausimu abejingi. Analizuojant detaliau matyti, kad šiuo klausimu didžiausia respondentų grupė pateikė neigiamus vertinimus: 28,0 proc. ( $N=108$ ) nurodė turintys „daugiau neigiamą, nei teigiamą“ nuomonę, 2,6 proc. ( $N=10$ ) – „visiškai neigiamą“. „Daugiau teigiamai, nei neigiamai“ bankų sąžiningumą vertino 1/3 respondentų (33,7 proc.;  $N=130$ ).

Apibendrinant galima teigti, kad respondentų nuomonė apie Lietuvos finansų sistemą ir joje veikiančias institucijas rodo, kad visuomenei pateikiama per mažai informacijos apie šį sektorių, vidutiniškai 31,9 proc. respondentų nurodo esantys abejingi (vertinimas „nei teigiamas, nei neigiamas“). Daugiausiai respondentų nuomonę formuoja jų turima asmeninė patirtis su institucijomis – komerciniais bankais, su jais ir tapatinama Lietuvos finansų sistema. Vienodos respondentų procentinės dalys, kur pateikiama labai aiški teigiama nuomonė (vertinimai „visiškai teigiamas“, po 5,2 proc.) vertinant „Lietuvos finansų sektorius ir institucijas“, „Komeraciniai bankai ir bankininkystės sistema“ bei „Bankų sąžiningumas ir etikos standartų laikymasis klientų atžvilgiu“ rodo, kad turintys konkrečias finansines žinias asmenys žino komercinių bankų ir viso finansinio sektoriaus veiklos aspektus ir yra pasitikintys ja.

Bendrai galima teigti, kad Lietuvos finansinė sistema vertinama pakankamai gerai (tik 10,4 proc. pateikia „daugiau neigiamą, nei teigiamą“ ir „visiškai neigiamą nuomonę“), tačiau plačiau skleidžiamos informacijos trūkumas akivaizdžiai lemia abejingumą ir abejojimą „Bankų sąžiningumu ir etikos standartų laikymusi klientų atžvilgiu“.

Toliau respondentų vertinimui pateikti keturi teiginiai, detalizuojantys ankstesniame klausime vertinimui pateiktą „*Bankų sąžiningumas ir etikos standartų laikymasis klientų atžvilgiu*“. Tai vienas esminių dalykų kalbant apie klientų pasitikėjimą komerciniais bankais. Teiginiai apėmė pasitikėjimą banku kaip pinigų saugotoju, jo orientacija pirmiausia į klientą, o ne į pelną. Bendras teiginių bloko vertinimas siekė  $SvV=2,9$ . Tai gana žemas vertinimas, nurodantis į polinkį neigiamai nuomonei.

Aptariant detaliau, daugiausiai neigiamos nuomonės pasireiškimui įtakos turi bankų įkainių didinimas – teiginys „*Bankai pagrįstai didina įkainius*“ vertintas itin žemai ( $SvV=2,2$ ), čia net 66,3 proc. respondentų ( $N=256$ ) nurodė nesutinkantys su šiuo teiginiu, iš jų net 28,0 proc. yra tuo visiškai įsitikinę (vertinimas „*visiškai nesutinku*“;  $N=108$ ). Dėl įkainių didinimo pagrįstumo 21,2 proc. ( $N=82$ ) nurodė nuomonės neturintys ar nežinantys, ar tai pagrįsti sprendimai (14 pav.).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

#### 14 pav. Respondentų nuomonių pasiskirstymas vertinant teiginius apie komercinius bankus, apimant jų sprendimų orientaciją į klientus ( $N=386$ )

Tuo tarpu gana palankaus ir teigiamo vertinimo sulaukė teiginys dėl banko kaip piniginių lėšų saugotojo vaidmens – teiginio „*Laikyti pinigus banke klientams yra saugu (taupymas, indėliai)*“ vertinimas ( $SvV=3,6$ ) teigiamai vertintas 71,0 proc. respondentų ( $N=274$ ), tai labai išsiskiriantis ir labiausiai vieningas teigiamas vertinimas. Tik 15,0 proc. pateikė vertinimą „*labiau neigiamai, nei teigiamai*“ ir 2,6 proc. ( $N=10$ ) – „*visiškai neigiamai*“. Taip pat pažymėtina ir tai, kad šiuo klausimu mažiausia grupė respondentų pateikė abejingą vertinimą „*neturiu nuomonės / nežinau*“. Tai rodo, kad klientai banku kaip jų lėšų saugotoju pasitiki ir gana gerai supranta bankinių institucijų esmę, tikslus ir atsakomybę klientų atžvilgiu.

Tačiau nepaisant gana palankios bankams nuomonės, šių institucijų orientacija į klientą, o ne į pelną, vertinta labai nuosaikiai. „*Bankai įsiklauso į kliento poreikius teikiant paskolas*“ teiginys

vertintas, galima sakyti, su gana didelėmis abejonėmis ir nesant tvirto įsitikinimo dėl komercinių bankų veiksmų ( $SvV=2,9$ ). Vertinime didžiausia respondentų dalis (38,9 proc.; atitinkamai  $N=150$ ) nurodė, kad šiuo klausimu neturi nuomonės arba nežino apie tai. Teigiamus vertinimus pateikė 25,9 proc. respondentų. Galima teigti, kad apie 1/4 respondentų yra kreipęsi dėl paskolų ir likę pakankamai patenkinti gautu iš bankų pusės dėmesiu, jie jaučiasi išklaustyti, į jų situaciją buvo gilinamasi. Tačiau siekiant objektyvumo nuomonės buvo patikslintos pateikiant sekantį teiginį.

Patikslinimui pateiktas teiginys „*Bankai pateikia labiausiai kliento poreikius atitinkančius paskolų pasiūlymus / sąlygas*“. Šio teiginio vertinimas atskleidė, kad įsiklausymas į klientą nėra tapatus su labiausiai atitinkančio kliento poreikius pasiūlymo pateikimui. Teiginio vertinimas yra kiek žemesnis ( $SvV=2,7$ ), tačiau labiau reikšminga yra respondentų nuomonių pasiskirstymo skirtumai pateikiant teiginių vertinimus. Bendras teigiamus vertinimus pateikusių respondentų skaičius yra 3,6 proc. mažesnis ( $N=86$ ), tačiau respondentų, neturinčių / nepateikusių konkrečios nuomonės procentinė dalis net 9,9 proc. mažesnė.

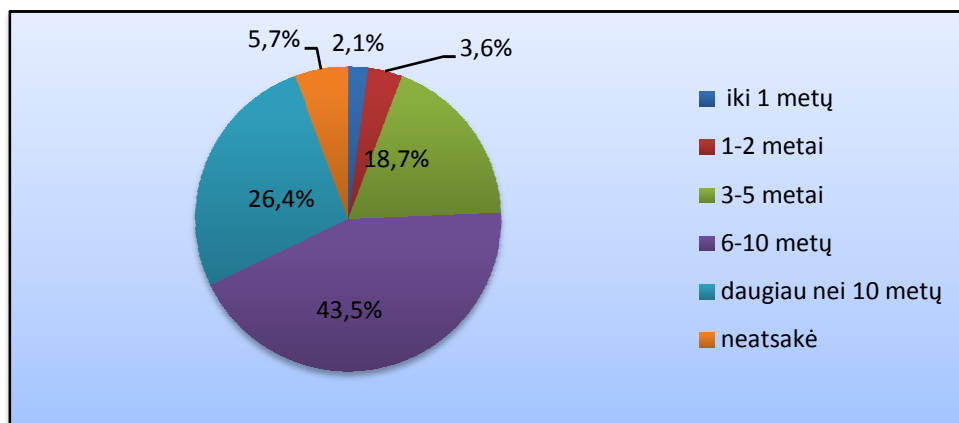
Tuo tarpu bendra neigiamų teiginio vertinimų procentinė dalis siekė net 48,7 proc. Tai reiškia, kad bankų klientai, palyginus gana atsargiai vertinantys bankų įsiklausymą į klientų poreikius, dėl konkrečiai jų situacijos vertinimo ir pasiūlymo orientavimo į konkrečią kliento (ne banko siekio uždirbti pelną) situaciją yra gana kategoriškos nuomonės ir visgi mano, kad bankas, kaip finansinė institucija, iš esmės yra orientuota pirmiausia į pelną, tik paskui į klientą. Respondentų nuomone, bankas, nors ir skiriantis dėmesį klientui, visgi teikiant pasiūlymą klientui kreipiantis dėl paskolos yra labiau orientuotas į savo tikslus.

Kadangi klientų pasitikėjimas komerciniais bankais turi tiesioginės įtakos jų lojalumui, sekančiu klausimu siekta išsiaiškinti, kelių bankų paslaugomis naudojasi respondentai asmeniškai. Vieno banko paslaugomis, remiantis apibendrintais rezultatais, asmeniškai naudojasi 41,5 proc. ( $N=160$ ) respondentų, likę 58,5 proc. nurodė besinaudojantys keleto bankų paslaugomis. Tai reiškia, kad respondentai yra sąlyginai patenkinti bankų teikiamomis finansinėmis paslaugomis, tačiau yra linkę patys ieškoti jiems geriausių ir tinkamiausių pasiūlymų.

Naudojimasis keleto bankų paslaugomis reiškia, kad atskiri bankai, teikiantys atskiras finansines paslaugas, būtent dėl jų patrauklumo klientams pritraukia konkrečių paslaugų vartotojus, tačiau šių klientų neįmanoma įvardinti kaip lojalių šiems komerciniams bankams, nes bet kuriam kitam bankui pateikus kitus, alternatyvius pasiūlymus klientas gali pasirinkti jau kitą banką kaip savo lėšų saugotoją – patikėtinį, kaip kitų finansinių paslaugų teikėją ir pan.

Net ir naudojantis keleto bankų paslaugomis, klientai turi pagrindinį banką (jame koncentruojama didesnioji finansinių paslaugų dalis, į jį pervedamas atlyginimas ir pan.). Kiti bankai tokiu atveju pasirenkami, kaip minėta, dėl konkrečių finansinių paslaugų patrauklumo. Vertinant, kiek klientai pasitiki savo dabartiniu (pagrindiniu) banku, kiek jam yra lojalūs, pateiktas klausimas

„Kiek laiko (apytikriai) naudojatės Jūsų dabartinio (pagrindinio, jei naudojatės keletą bankų paslaugomis) banko paslaugomis?“. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad respondentai reiškia gana didelį pasitikėjimą savo dabartiniu (pagrindiniu) banku: 88,6 proc. ( $N=342$ ) respondentų tuo pačiu banku naudojami tris ir daugiau metų, iš jų net 78,9 proc. ( $N=270$ ) tuo pat banku naudojami šešis ir daugiau metų – tai sudaro 69,9 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų (15 pav.).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

#### 15 pav. Respondentų naudojimosi pagrindiniu savo banku laikotarpis ( $N=386$ )

Įvertinant šiuos rezultatus paskutiniosios finansinės krizės bei dviejų bankų finansinių problemų kontekste galima teigti, kad vartotojų pasitikėjimas komerciniais bankais Lietuvoje yra gana aukštas. Tam, turi įtakos gana plačiai teikiama informacija apie bankų veiklą, jų įvaizdis, taip pat visuomenei išsamiai pristatomi Lietuvos banko bei Vyriausybės sprendimai. Tai reiškia, kad Lietuvos finansinė sistema bei jos pagrindas – komerciniai bankai klientų vertinami kaip pakankamai patikimi bei stabilūs, o finansinis nuosmukis 2008–2009 m., taip pat bankų „Snoras“ bei „Ūkio bankas“ vertinami gana objektyviai ir tai neturėjo ženklios įtakos respondentų nuomonėms – pasitikėjimui komerciniais bankais.

Iš visų tyrime dalyvavusiųjų pagrindiniu banku besinaudojantys iki 1 metų nurodė 2,1 proc. ( $N=8$ ), 3,6 proc. ( $N=14$ ) – nuo 1 iki 2 metų. Galima teigti, kad tai – komercinių bankų klientai, tik šiuo laikotarpiu pradėję naudotis komercinių bankų paslaugomis apskritai. Nenurodžiusiųjų naudojimosi savo dabartinio (pagrindinio) banko paslaugomis trukmės respondentų buvo 22 asmenys (5,7 proc.).

Kadangi bendras klientų pasitikėjimas komerciniais bankais klientų dažniausiai vertinamas pagal jų turimą patirtį (tiek teigiamą, tiek neigiamą), beje tai įrodo respondentų atsakymų rezultatai klausiant apie naudojimosi dabartiniu (pagrindiniu) banku trukmę, svarbus aspektas yra veiksniai, lemiantys klientų sprendimą pasirenkant konkretų banką kaip finansinių paslaugų teikėją. Pateikti respondentų vertinimui veiksniai apėmė visą spektrą sąlygų, aplinkybių, kitų faktorių, kuriuos sąmoningai ar nesąmoningai vertina būsimasis komercinio banko klientas pasirinkdamas, kurio

banko paslaugas jam optimaliausia pasirinkti.

Bendras visų vertinimui pateiktų veiksnių vertinimas rodo, kad vertinimui pateikti veiksniai parinkti teisingai – jų bendras  $SvV=3,8$ . Tai reiškia, kad respondentai banko pasirinkimui teikia gana didelį dėmesį, nesirenka „aklai“, vertina ir svarsto. Svarbiausia pasirenkant banką yra „*Bendras banko įvaizdis, reputacija*“ – šis veiksnys vertintas aukščiausiai ( $SvV=4,2$ ), 84,5 proc. respondentų nurodė, kad jiems šis veiksnys yra „*labai svarbu*“ (39,4 proc.;  $N=152$ ) ir „*svarbu*“ (45,1 proc.;  $N=174$ ).

Taip pat svarbiais respondentų laikomi „*Įsiklausymas į kliento poreikius*“ ir „*Banko paslaugų įkainiai*“ (abiejų  $SvV=4,1$ ). Vertinimas atskleidė, kad šie veiksniai yra respondentų siejami tarpusavyje. Lyginant jų svarbą reikia pažymėti, kad respondentai didesnę svarbą linkę teikti banko įsiklausymui į kliento poreikius (čia „*labai svarbu*“ ir „*svarbu*“ įvertino 83,5 proc.). Dėl banko paslaugų įkainių svarbos respondentai yra labiau apsisprendę – šį veiksnį kaip labai svarbų ir svarbų įvertino 77,2 proc., tačiau procentinė dalis visiškai veiksnio svarba įsitikinusių respondentų buvo 7,2 proc. ( $N=30$ ) didesnė.

Pažymėtina, kad „*įsiklausymas į kliento poreikius*“ respondentams yra nesvarbus arba visiškai nesvarbus / jie nežino, kaip vertinti jo svarbą mažiau nei banko paslaugų įkainiai. Galima teigti, kad banko įsiklausymas į kliento poreikius nėra baigtinis ir savarankiškas veiksnys, jį apsprendžia kiti, aiškiai išmatuojami ir labiau apčiuopiami veiksniai. Taigi, vartotojams pasirenkant komercinį banką jų sprendimas priklauso nuo jo patirties santykiuose su šiomis finansinėmis institucijomis (6 lentelė).

**6 lentelė. Veiksnių pagal svarbą asmeniškai pasirenkant komercinį banką vertinimas (proc.)**

Veiksniai	Labai svarbu	Svarbu	Nei svarbu, nei nesvarbu	Nesvarbu	Visiškai nesvarbu / nežinau
Banko vieta	14,0	40,4	16,1	18,1	11,4
Teikiamų finansinių paslaugų įvairovė	13,5	56,5	21,8	6,7	1,6
Banko darbuotojų profesionalumas	25,4	51,8	17,6	3,1	2,1
Banko paslaugų įkainiai	40,9	36,3	14,0	7,8	1,0
Banko indėlių / paskolų palūkanos	23,3	33,7	27,5	11,4	4,1
Rekomendacijos, atsiliepimai apie banką / jo paslaugas	24,4	47,7	20,2	7,3	0,5
Banko likvidumas	33,7	40,9	18,7	4,1	2,6

tęsinys kitame puslapyje

6 lentelės tęsinys

Veiksniai	Labai svarbu	Svarbu	Nei svarbu, nei nesvarbu	Nesvarbu	Visiškai nesvarbu / nežinau
Bendras banko įvaizdis, reputacija	39,4	45,1	13,5	1,0	1,0
Įsiklausymas į kliento poreikius	33,2	50,3	11,4	3,6	1,6
Banko žinomumas / informacijos apie jį gausa	24,4	44,6	24,4	5,7	1,0
Pervedamas atlyginimas, stipendija, pensija ir pan.	36,3	39,4	16,6	5,7	2,1
Banko, jo teikiamų paslaugų reklama	4,1	15,5	39,4	29,5	11,4

**Šaltinis:** tyrimo duomenys (2014)

Pasirenkant banką vartotojų sprendimui (pasirinkimui) turi įtakos tai, kad į konkretų banką yra „*Pervedamas atlyginimas, stipendija, pensija ir pan.*“ ( $SvV=4,0$ ), taip respondentų pasirinkimas yra nulemtas kitų, išorinių aplinkybių. Tačiau ženkli asmeninės vartotojų patirties santykiuose su komerciniu banku įtaka fiksuota vertinant veiksni „*banko darbuotojų profesionalumas*“ ( $SvV=4,0$ ), tai svarbus respondentams veiksnys.

Pagal svarbą įvertinti ir tarpusavyje susiję yra „*Rekomendacijos, atsiliepimai apie banką / jo paslaugas*“ ir „*Banko žinomumas / informacijos apie jį gausa*“ (abiejų  $SvV=3,9$ ). Kaip matyti, respondentų pasirinkimui didelę įtaką turi bendras banko įvaizdis, atsiliepimai apie jį ir banko darbuotojų profesionalumas bei orientacija į klientą – tai respondentai suvokia praktiškai beveik vienodai. Kaip svarbius veiksnius pateikiančių respondentų procentinės dalys beveik sutampančios: „*labai svarbu*“ abiejų veiksnių vertinime fiksuota 24,4 proc. ( $N=94$ ) respondentų, vertinimą „*svarbu*“ veiksnio „*Rekomendacijos, atsiliepimai apie banką / jo paslaugas*“ pateikė 47,7 proc. atsakiusiųjų, veiksnio „*Banko žinomumas / informacijos apie jį gausa*“ atitinkamai 44,6 proc.

Vienas iš finansinių institucijų pasirinkimo aspektų galėtų būti – jų „*teikiamų paslaugų įvairovė*“. Šis veiksnys taip pat nurodytas kaip svarbus, tačiau jo svarba respondentams yra mažesnė, nei aukščiau aptarti veiksniai ( $SvV=3,7$ ). Tam įtakos turi tai, kad Lietuvos finansinėje rinkoje veikiantys bankai teikia iš esmės tokias pat finansines paslaugas, taip pat ir jų siūlomos klientams sąlygos yra labai panašios. Vartotojų pasirinkimui šiuo atveju didžiausią įtaką daro atskirų paslaugų sąlygos, pvz.: banko skelbiami riboto laiko pasiūlymai indėlių palūkanoms ir pan. Tai patvirtina ir aukščiau anketoje pateikti klausimai apie respondentų naudojimąsi vieno ar keleto bankų paslaugomis bei naudojimosi pagrindinio banko paslaugomis trukme.

Veiksni „*Banko paskolų / indėlių palūkanos*“ vertinimas  $SvV=3,6$ . Šis veiksnys koreliuoja su



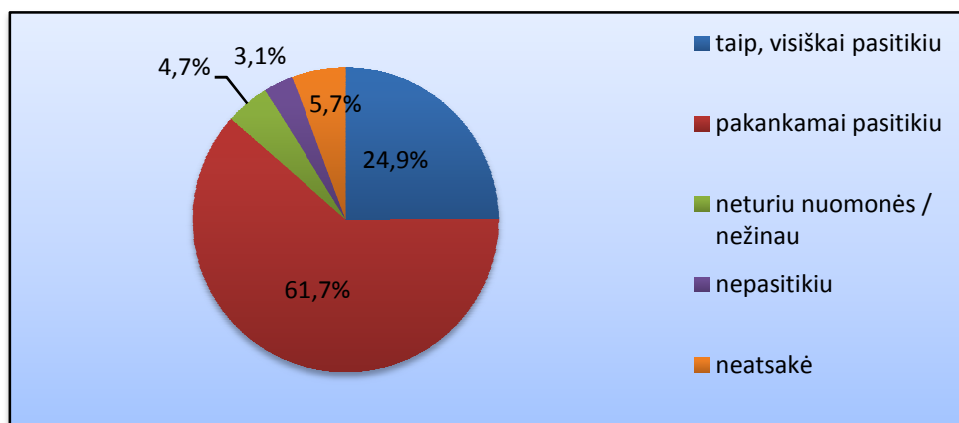
komercinio banko „*teikiamų paslaugų įvairovė*“  $SvV=3,7$ . Tai leidžia teigti, kad šiuolaikinis finansinės institucijos – komercinio banko klientas yra pakankamai išprusęs ir pageidauja (bei naudojami) teikiamų paslaugų įvairovės, pavyzdžiui, draudimo paslaugos ir t. t. Taip pat tai, lemia jo pasirinkimą naudotis keletu bankų paslaugomis.

Atkreiptinas dėmesys į mažiausiai svarbiais respondentų vertintus veiksnius: „*Banko vieta*“ ( $SvV=3,3$ ) bei „*Banko, jo teikiamų paslaugų reklama*“ ( $SvV=2,7$ ). Banko dislokacijos vieta, t. y. jo pasiekiamumas, kaip matyti svarbesnė vartotojui – čia 40,4 proc. ( $N=156$ ) respondentų nurodė, kad jiems tai „*svarbu*“, 14,0 proc. ( $N=54$ ) buvo tuo įsitikinę (vertinimas „*labai svarbu*“). Tuo tarpu „*Banko, jo teikiamų paslaugų reklama*“ svarba pasirenkant banką respondentai yra linkę abejoti – čia kaip svarbų jiems veiksnį įvertino 15,5 proc. ( $N=60$ ), o tuo įsitikinę („*labai svarbu*“) buvo tik 16 atsakiusiųjų (4,1 proc.). Pastebėtina, kad tai veiksniai, praktiškai nelemiantys vartotojų pasitikėjimo, tuo pačiu tyrime – ne itin svarbūs pasirenkant banką.

Apibendrinant veiksnį, lemiančių klientų sprendimus pasirenkant komercinį banką, vertinimus tikslinga pastebėti, kad respondentų sprendimui pasirenkant komercinį banką turi veiksniai iš esmės turintys įtakos jų pasitikėjimui pasirenkama institucija. Kuo mažiau banko patikimumą lemia atskiras veiksnys, tuo mažiau jis yra svarbus respondento sprendimui. Tai įrodo, kad pasitikėjimas komerciniais bankais – labai svarbus aspektas.

Laikantis nuoseklumo bei siekiant išlaikyti respondentų dėmesį toliau anketoje pateiktas konkretus klausimas dėl vartotojų (respondentų) pasitikėjimo banku(-ais): „*Ar pasitikite banku, kurio paslaugomis šiuo metu naudojate (pagrindiniu, jei naudojate keletu bankų)?*“. Net 61,7 proc. respondentų ( $N=238$ ) atsakė, kad savo banku (taip pat ir pagrindiniu – tie, kurie naudojami keletu bankų paslaugomis) pakankamai pasitiki, o apie 1/4 respondentų (24,9 proc.;  $N=96$ ) – visiškai pasitiki. Sugretinus šiuos duomenis su anksčiau pateiktų klausimų atsakymais matyti, kad respondentai į klausimus atsakė ir vertinimus pateikė atsakingai ir turėdami savo, net atskirais atvejais ir aiškiai neapibrėžtas, nuomones. Pavyzdžiui, į klausimą apie tai, kiek laiko jie naudojami savo banko (pagrindinio, jei naudojami keletu bankų paslaugomis) teikiamomis finansinėmis paslaugomis, 69,9 proc. tyrime dalyvavusiųjų ( $N=268$ ) nurodė šešis ir daugiau metų. Prašant įvertinti savo bendrą požiūrį į komercinius bankus ir bankininkystės sistemą 59,5 proc. ( $N=222$ ) atsakė, kad jų požiūris yra „*teigiamas*“ ir „*visiškai teigiamas*“.

Taip pat reikia pastebėti, kad tyrimo organizavimo metu išbandžius anketą buvo pastebėta, kad būtent į šį klausimą nedidelė dalis respondentų pateiktus atsakymų variantus papildydavo ranka prirašant, kad nepageidauja pateikti savo nuomonės šiuo klausimu. Todėl atsakymai buvo papildyti atsakymo variantu „*neatsakė*“ – šį variantą pasirinko 5,7 proc. respondentų (16 pav.).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

### 16 pav. Respondentų pasitikėjimo savo banku vertinimai (N=386)

Pateiktų atsakymų bei vertinimų tikslumą patvirtina tai, kad į šį klausimą 3,1 proc. respondentų atsakė pasirenkant atsakymo variantą „neturiu nuomonės / nežinau“. Palyginus su anketos pradžioje pateikto klausimo apie respondentų socialinę padėtį atsakymais matyti, kad 3,1 proc. respondentų nurodė esantys bedarbiai. Taigi, visiškai akivaizdu, kad esant bedarbiu, neturint pastovių ir / ar garantuotų pajamų, neįmanoma tam tikru metu (o ir netikslinga) pateikti nuomonės apie savo komercinį banką. Kita vertus, bedarbis, net ir gaunantis nedarbo draudimo pašalpą, pervedamą į jo sąskaitą banke, yra labiau besidomintis ne banko patikimumu bei savo pasitikėjimu juo, tačiau bent jau minimaliomis gaunamomis pajamomis.

Svarbu ir tai, kad anketoje pateiktas atsakymo variantas „planuoju pakeisti banką“ nebuvo pasirinktas nei vieno respondento, todėl galima teigti, kad jie savo bankais pakankamai pasitiki, netgi, yra jiems lojalūs. Bankų požiūriu respondentų atsakymai dėl pasitikėjimo savo banku parodė, kad šiai dienai, Lietuvoje veikiantys bankai yra patenkinantys jų esamų klientų poreikius.

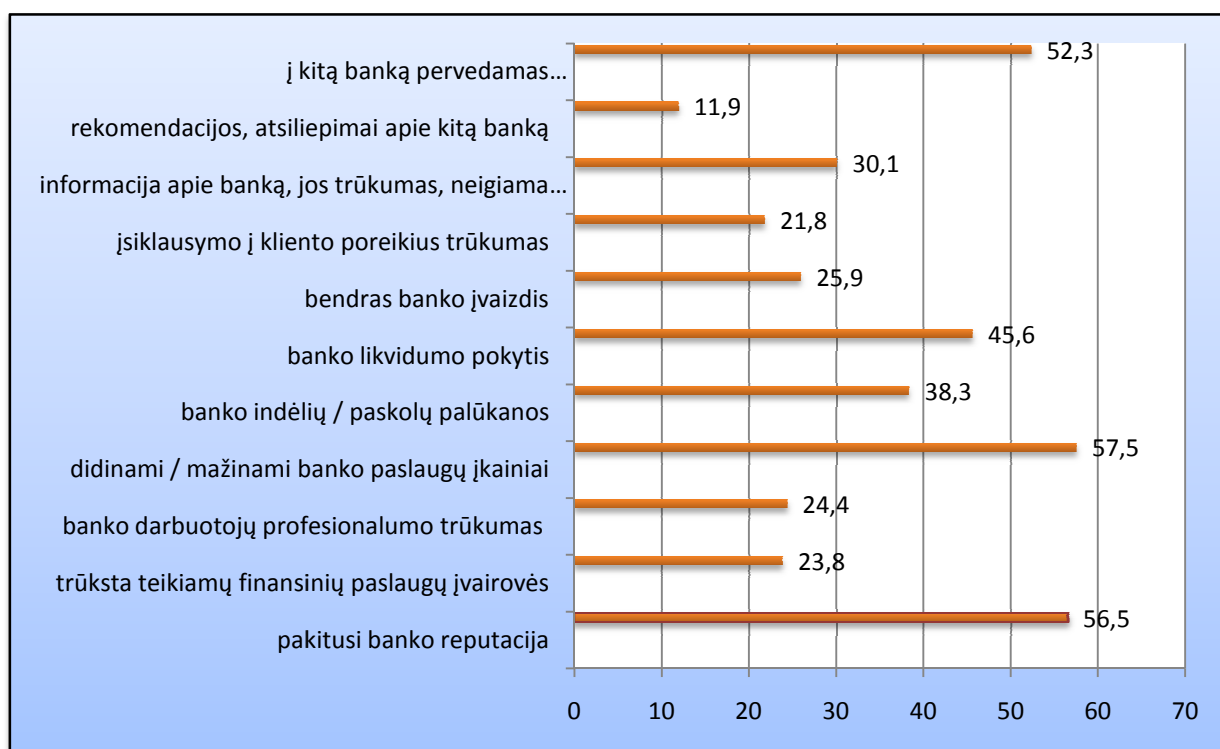
Klientai yra linkę naudotis banko paslaugomis, nemato poreikio jo keisti, o prireikus paslaugų, kurių neteikia jų bankas ar esant patrauklesniems, nei jų banko, atskirų paslaugų pasiūlymams, yra linkę naudotis keletu bankų paslaugomis, pirmenybę teikiant visgi savo pagrindiniam bankui – besinaudojančiais keletu bankų paslaugomis nurodė 58,5 proc. respondentų, tačiau, kaip minėta, 69,9 proc. visų tyrime dalyvavusiųjų nurodė savo esamo (ar pagrindinio) banko paslaugomis besinaudojantys šešis ir daugiau metų.

Siekiant išsiaiškinti pagrindines, galinčias tapti paskatomis keisti banką, priežastis, respondentams pateiktas klausimas su galimų priežasčių variantais. Kadangi tam pačiam respondentui gali būti (tapti) šia paskata ne viena, o keletas priežasčių, nurodyta, kad galima pasirinkti iki penkių variantų (bet ne daugiau).

Tarp visų nurodytų galimų priežasčių labai aiškiai išsiskyrė keletas, kurias galima įvardyti kaip svarbiausias ir galinčias didele dalimi lemti komercinių bankų vartotojų sprendimą keisti banką.

Dažniausiai respondentų pasirinkta priežastis buvo „*didinami / mažinami banko paslaugų įkainiai*“ – taip nurodė 57,5 proc. respondentų. Iš tiesų, pastaruoju metu bankams padidinus paslaugų įkainius, pavyzdžiui, grynujų pinigų išėmimas banko poskyryje, tai – aktuali bankų klientams tema, gana plačiai diskutuota įvairiose žiniasklaidos priemonėse.

Beveik tiek pat svarbi būtų ir „*pakitusi banko reputacija*“ (56,5 proc.) – taip nurodė 218 respondentų. Tai reikštų, kad negatyvi informacija, neigiami atsiliepimai apie konkretų banką paskatintų jo klientus imti domėtis kito banko, kaip potencialaus finansinių paslaugų teikėjo, siūlomomis paslaugomis. Tačiau minėto pobūdžio informacija pati savaime kaip priežastis, paskatinanti keisti banką, nėra itin svarbi paskata – „*informacija apie banką, jos trūkumas, neigiama informacija*“ kaip svarbi priežastis pasirinkta „tik“ 30,1 proc. respondentų. Tai rodo, kad respondentai banko reputaciją suvokia plačiau nei vien tik negatyvios informacijos apie jį ar jo veiklą buvimą, yra gerai suvokiantys, kas turi įtakos jų pasirinkimams bei kas galėtų būti svarbiais faktoriais, prastinantiems banko reputaciją (17 pav.).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

### 17 pav. Priežasčių, galinčių paskatinti pakeisti banką, vertinimai (proc.) (N = 386)

Kaip jau aptarta anksčiau, klientų sprendimui pasirenkant banką turi įtakos išorinis veiksnys – „*į kitą banką pervedamas atlyginimas, stipendija, pensija ir pan.*“ – taip nurodė 53,3 proc. (N=202) respondentų. Palyginimui, kaip labai svarbų ir svarbų veiksnių pasirenkant banką tai nurodė 75,6 proc. (N=292) atsakiusiųjų. Tai leidžia teigti, kad net ir kintant pajamų gavimo institucijai klientai yra

linkę likti toliau naudotis savo pagrindinio banko paslaugomis. Tai reiškia, kad savo jau anksčiau pasirinktu banku jie pasitiki ir išoriniai veiksniai, iš esmės neturintys įtakos pasitikėjimo jais pasikeitimams, nėra tokie svarbūs jų sprendimui keisti banką.

„*Banko likvidumo pokytis*“, įeinantis ir į banko reputacijos sampratą, taip pat nurodytas kaip pakankamai svarbi priežastis banko keitimui – taip pasisakiusiųjų procentinė dalis siekė 45,6 proc. ( $N=176$ ).

Likę anketoje pateikti atsakymų pasirinkimai vertinti kaip sąlyginai turintys įtakos sprendimui keisti banką. Apie ketvirtadalį (25,9 proc.;  $N=100$ ) nurodė, kad jiems svarbus „*bendras banko įvaizdis*“, 24,4 proc. – „*banko darbuotojų profesionalumo trūkumas*“ ( $N=94$ ), 23,8 proc. – kad „*trūksta teikiamų finansinių paslaugų įvairovės*“ ( $N=92$ ) bei 21,8 proc. – „*įsiklausymo į kliento poreikius trūkumas*“ ( $N=84$ ).

Pastebėtina, kad „*rekomendacijos, atsiliepimai apie kitą banką*“ yra labai žemai vertinta priežastis, galinti tapti paskata keisti savo banką, reikalinga atskiro aptarimo. Šio varianto vertinimas yra žemiausias iš visų pateiktų – jį pasirinko tik 45 respondentai, sudarantys kiek daugiau nei dešimtadalį visų tyrime dalyvavusių (11,9 proc.). Tai rodo, kad respondentai visgi labiau pasitiki savo patirtimi su finansine institucija, jei ją turi. Tuo atveju, kai ji yra teigiama (kaip yra šio tyrimo atveju – tai patvirtina respondentų lojalumas savo bankui), respondentai net išklausdami kitų asmenų atsiliepimus ar įvairiose informavimo priemonėse pateikiamą informaciją, net jei ji nepagrįsta (pavyzdžiui atsakingų institucijų, banko valdytojo ar Centrinio banko patvirtinimu) bei rekomendacijas nėra linkę pakeisti savo esamą banką.

Argumentuota informacija, pateikiama atitinkamų šaltinių (susijusių su komercinių bankų veikla, finansine sistema ir pan.), respondentų vertinama kaip svarbi ir aktuali, „rimta“, į kurią netgi būtina kreipti dėmesį (pavyzdžiui, banko likvidumo pokyčiai ir t. t.); ši informacija gali tapti rimta priežastimi sprendimui keisti savo banką. Tai, kad svarbia priežastimi galėtų būti į kitą banką pervedamos respondento pajamos, yra išorinė priežastis, praktiškai niekaip nesiejama su jo pasitikėjimu finansine institucija. Banko kliento turima patirtis santykiuose su komerciniu banku – svarus argumentas kliento „atsidavimui“, lojalumui bankui, o tai, savo ruožtu, transliuoja jo pasitikėjimą komercinio banko institucija.

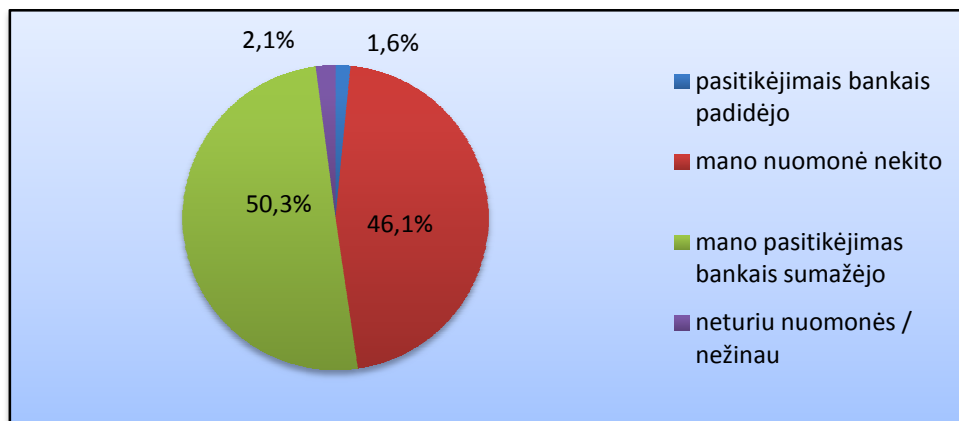
Per pastaruosius keletą metų Lietuvos finansų rinką bei bankininkystės sektorių sudrebino net du skandalais tapę įvykiai (AB bankas „*Snoras*“ ir AB „*Ūkio bankas*“), o bankų klientų pasitikėjimui bankinėmis institucijomis bei finansų sistema apskritai tai turi įtakos visame pasaulyje (kaip minėta mokslinių šaltinių analizėje). Kiekvieno iš abiejų bankų veiklos atveju iš Lietuvos banko bei Vyriausybės pusės buvo priimti rimti ir pagrįsti sprendimai, galintys sumažinti šių faktų įtaką bei nuostolių tikimybę Lietuvos finansų sektoriui bei bankų klientams.

Tačiau, kiekvienas esamas ar potencialus finansų rinkos dalyvis – komercinio banko teikiamų

finansinių paslaugų vartotojas turėjo savo nuomonę dėl šių sprendimų tikslingumo, savalaikiškumo bei teisingumo. Siekiant išsiaiškinti, kaip šie negatyvūs finansinės rinkos faktai paveikė (jeigu paveikė) respondentų pasitikėjimą finansų sistema bei kontroliuojančiomis institucijomis, jiems buvo pateiktas klausimas „*Kaip Jūs vertinate Lietuvos banko ir Vyriausybės sprendimus dėl komercinių bankų AB bankas „Snoras“ ir AB „Ūkio bankas“ veiklos?*“. Lietuvos banko bei Vyriausybės sprendimus 40,4 proc. respondentų ( $N=156$ ) įvertino teigiamai, beveik 1/5 – neigiamai (24,9 proc.;  $N=96$ ). Likusieji, sudarantys daugiau nei 1/3 visų respondentų (34,7 proc.) pasirinko atsakymo variantą „*neturiu nuomonės šiuo klausimu*“.

Siekiant išsamiau išsiaiškinti minėtų finansinių skandalų įtaką respondentų pasitikėjimui komerciniais bankais, toliau anketoje klausta, ar respondentai naudojami minėtų bankų paslaugomis. Iš visų 386 tyrime dalyvavusių respondentų apie 1/4 (25,9 proc.) nurodė naudojęsi *AB bankas „Snoras“* ir *AB „Ūkio bankas“* paslaugomis; taip pat du respondentai pasirinko galimybę nurodyti, ar šių bankų paslaugomis naudojami. Taigi, nesinaudojusių, t. y. neturėjusių tiesioginio kontakto su minėtais bankais respondentų, procentinė dalis siekė 73,6 proc.

Sekantis klausimas buvo labai aiškus ir konkretus: „*Kaip keitėsi Jūsų pasitikėjimas komerciniais bankais Lietuvoje atsižvelgiant į AB banko „Snoras“ ir / ar AB „Ūkio bankas“ problemas?*“. Net pusė respondentų nurodė, kad jų pasitikėjimas komerciniais bankais sumažėjo – tai sudarė 50,3 proc. Ir net 46,1 proc. ( $N=178$ ) nurodė, kad jų nuomonė nepakito (18 pav.).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

### 18 pav. Respondentų pasitikėjimo komerciniais bankais pokyčiai atsižvelgiant į AB banko „Snoras“ ir / ar AB „Ūkio bankas“ problemas ( $N=386$ )

Tai rodo, kad respondentų pasitikėjimui komerciniais bankais didelę įtaką turi finansų rinkos skandalai, tačiau jie gana pasitikintys šių institucijų Lietuvoje reguliavimu, t. y. kontroliuojančiomis institucijomis – ankstesniojo klausimo atsakymuose 40,4 proc. respondentų nurodė pasitikintys Lietuvos banko ir Vyriausybės sprendimais dėl šių bankų veiklos problemų. Sugretinus atsakymus į klausimą, ar respondentai naudojami minėtų bankų paslaugomis, matyti, kad jie nekoreliuoja su

respondentų pasitikėjimo pokyčiais, tuo tarpu atsakymuose dėl kontroliuojančių institucijų teisingumo ir tikslingumo koreliacija išvelgiama. Tai leidžia teigti, kad pasitikėjimas komerciniais bankais yra stipriai veikiamas bankų klientų pasitikėjimo finansų sistema bei jos reguliavimu ir priežiūra. Lietuvoje bankų klientai yra pakankamai gerai vertinantys finansų sistemos reguliavimą ir bankininkystės sektorių. Tai jiems leidžia jaustis saugiai bei užtikrintai, todėl jie nėra linkę keisti savo banko (ar pagrindinio banko, jei naudojasi keletu bankų paslaugomis).

### 3.2.3. Ekspertų apklausos duomenų analizė

Siekiant objektyvumo buvo atlikta ekspertų apklausa ir jos atsakymai gretinami su bankų klientų – tyrime dalyvavusių respondentų nuomonėmis. Tyrime buvo apklausti dešimt ekspertų – penkių bankų, vykdančių veiklą Lietuvoje, darbuotojų, dirbančių su fiziniais asmenimis. Tyrime dalyvavo septynios moterys ir trys vyrai (7 lentelė).

7 lentelė. Ekspertų duomenys

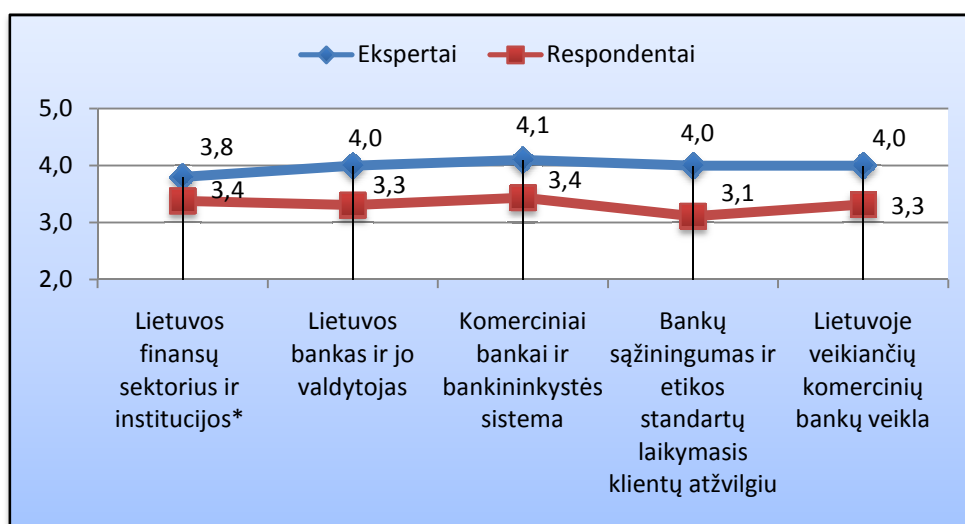
Banko pavadinimas	Užimamos pareigos
AB „Swedbank“	klientų aptarnavimo poskyrio vadovas
AB „Swedbank“	asmeninis bankininkas
„Nordea Bank“ AB Lietuvos skyrius	asmeninė bankininkė
„Nordea Bank“ AB Lietuvos skyrius	klientų aptarnavimo vadybininkas
AB „SEB bankas“	klientų aptarnavimo vadybininkė
AB „SEB bankas“	klientų aptarnavimo specialistė
„DanskeBank A/S“ Lietuvos filialas	asmeninė bankininkė
„DanskeBank A/S“ Lietuvos filialas	asmeninė bankininkė
AB „DNB bankas“	klientų aptarnavimo specialistė
AB „DNB bankas“	klientų aptarnavimo poskyrio vadovė

Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

Šeši ekspertai priklausė 26–35 metų amžiaus grupei, trys – 36–45 metų, vienas ekspertas buvo iki 25 metų. Pateikus klausimą apie darbo bankininkystės sektoriuje trukmę ekspertai nurodė, kad didžioji dalis jų (septyni asmenys) dirba 6–10 metų, du – daugiau nei 10 metų, vienas iš dalyvavusiųjų ekspertų apklausoje nurodė dirbantis sektoriuje 1–2 metus. Tai rodo, kad tyrime apklausti ekspertai pakankamai kompetentingi komercinių bankų darbuotojai, galintys, remiantis savo patirtimi, pateikti argumentuotą nuomonę dėl klientų pasitikėjimo finansinėmis institucijomis – komerciniais bankais.

Kadangi tyrime siekta palyginti komercinių bankų klientų bei ekspertų nuomones dėl vartotojų pasitikėjimo komerciniais bankais, buvo pateiktas toks pat kaip ir dalyvavusiems tyrime respondentams klausimas „Nurodykite, prašau, koks yra Jūsų bendras požiūris į Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus institucijas“. Kadangi ekspertai vertinimus taip pat kaip ir respondentai teikė pagal Likerto skalę, atsakymus, paskaičiavus svertinius vidurkius (SvV), lengvai galima palyginti.

Kaip matyti 19 paveiksle, bendras ekspertų požiūris į Lietuvos finansų sektorių ir jame veikiančias institucijas yra teigiamas ( $SvV=4,0$ ), kai, palyginimui, respondentų požiūris yra labiau abejingas ( $SvV=3,3$ ). Pastebėtina, kad tiek vieni, tiek kiti komercinius bankus ir bankininkystės sistemą vertina labai gerai; skirtumas tik tai, kad respondentai komercinius bankus ir bankininkystės sistemą tapatina su Lietuvos finansų sektoriumi ir institucijomis. Ekspertai, vertindami remiasi savo profesine patirtimi bei žiniomis, ir Lietuvos finansų sektoriaus ir institucijų vertinimuose laikosi labiau kritiško požiūrio ( $SvV = 3,8$ ).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

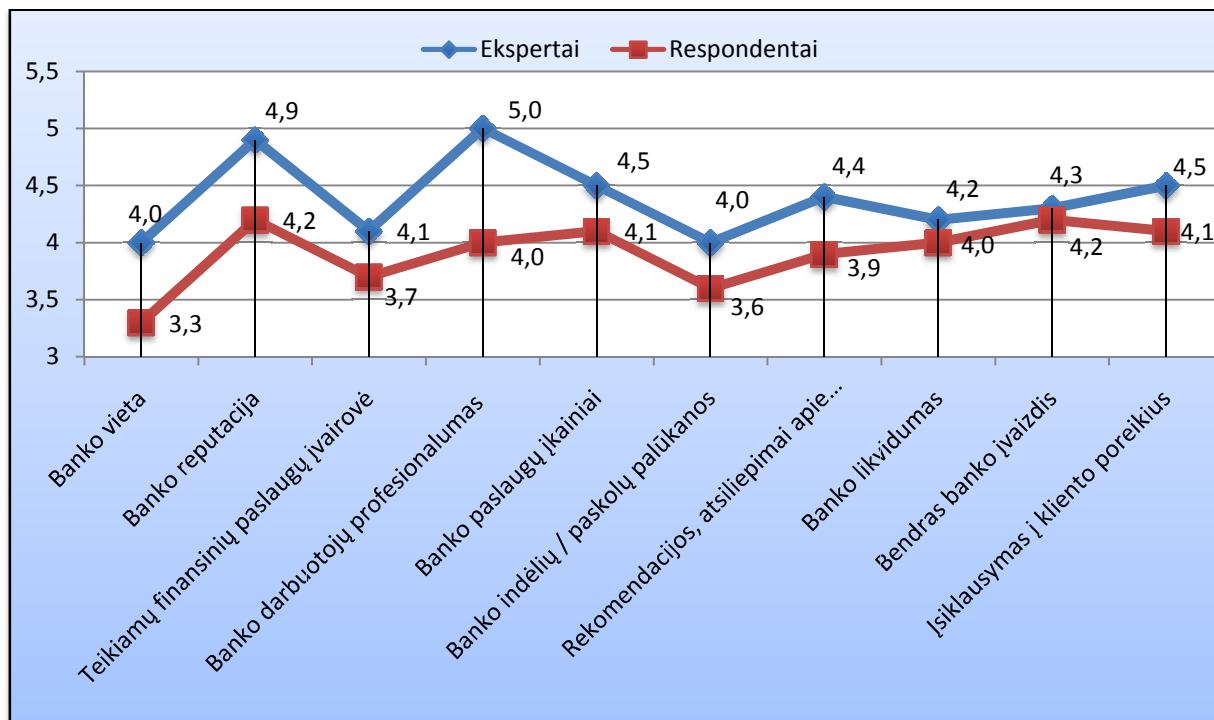
### 19 pav. Bendro ekspertų ir respondentų požiūrio į Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus institucijas vertinimų palyginimas ( $SvV$ )

Vertinant iš ekspertų pozicijos, jų požiūris skiriasi dėl bankų sąžiningumo ir etikos standartų laikymosi klientų atžvilgiu bei dėl Lietuvoje veikiančių komercinių bankų veiklos. Pastarieji geriausiai vertino komercinius bankus ir bankininkystės sistemą – čia devyni ekspertai nurodė, kad jų požiūris „daugiau teigiamas, nei neigiamas“ ir vienas – kad „visiškai teigiamas“ ( $SvV=4,1$ ). Ekspertai vertinime labiau objektyvūs ir į pastarųjų metų dviejų Lietuvoje veikusių komercinių bankų problemas žvelgia kaip į atskirus ir vienetinius finansų rinką sudrebinusius įvykius. Žino, kad tokio pobūdžio skandalai bus reguliuojami ir valdomi atitinkamų atsakingų veiklą prižiūrinčių ir kontroliuojančių institucijų. Tam turi įtakos tai, kad ekspertai bet kokių atveju įvykius ir faktus vertina ne tik objektyviau dėl savo specifinių žinių, jiems prieinama pirminė ir pagrįsta informacija apie situacijas, sprendimo būdus, metodus ir siektinus tikslus.

Respondentai, šiuo aspektu, jaučiasi mažiau saugūs, vertindami komercinių bankų veiklą apima visus finansų rinkos ir bankininkystės sektoriaus įvykius. Galima teigti, kad siekiant išlaikyti ir padidinti respondentų pasitikėjimą komerciniais bankais svarbu visuomenės informavimas apie konkrečius finansų rinkos pokyčius bei svyravimus bei atskirų ūkio subjektų veiklą ir pan.

Kadangi respondentų buvo klausta apie jiems svarbius veiksnius pasirenkant banką, ekspertams

pateiktas toks pat klausimas bankų klientų požiūriu: „Kaip manote, kiek išvardyti veiksniai banko klientams svarbūs pasirenkant banką, į ką jie atkreipia dėmesį?“. Ekspertų nuomone, svarbiausias veiksnys yra „banko darbuotojų profesionalumas“ ( $SvV=5,0$ ) – čia visi dešimt ekspertų pasirinko vertinimą „labai svarbu“. Tai neabejotinai turi įtakos bankų reputacijai ( $SvV=4,9$ ) – devyni ekspertai nurodė, kad „banko reputacija“ – „labai svarbu“, vienas – „svarbu“. Tai sutampa ir su respondentų nuomonėmis dėl šių veiksnių svarbos priimant sprendimą, jie įvertinti kaip svarbiausi (20 pav.).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

### 20 pav. Veiksnių svarbių banko klientams, svarbos vertinimų ekspertų ir respondentų palyginimas ( $SvV$ )

Respondentai prie svarbiausiųjų priskyrė ir „įsiklausymas į kliento poreikius“, ekspertai šiam veiksniai taip pat teikia reikšmę ir laiko jį svarbiu (penki ekspertai) ir labai svarbiu (penki ekspertai). Ekspertams įsiklausymas į kliento poreikius – natūrali ir neatsiejama jų darbo dalis. Kiekvienas klientas yra vertinamas ir analizuojamas aiškiai apibrėžtais rakursais. Taigi, kalbant apie aptartus veiksnis, abiejų „pusių“ požiūriai sutapo, tai vertintina labai gerai.

Ekspertai nurodo, kad bankų klientams pasirenkant banką svarbu ir „banko įkainiai“ ( $SvV=4,5$  – vertinimas identiškas ankstesniajam), šį veiksnių prie svarbių priskiria ir respondentai ( $SvV=4,1$ ). Nuomonės sutampa ir dėl „rekomendacijos, atsiliepimai apie banką / jo paslaugas“ – tiek respondentai nurodė, kad jiems tai svarbus ir turintis įtakos veiksnys pasirenkant banką, tiek ekspertai žino, kad šis veiksnys yra svarbi priežastis, galinti nulemti konkretaus banko pasirinkimą ar nepasirinkimą. Šiam veiksniai įtakos turi aukščiau aptarti svarbiausiais abiejų pusių įvardinti veiksniai. Tai reiškia, kad bankų darbuotojai žino pagrindinius klientams svarbius aspektus.



Žlugus AB banko „Snoras“ ir AB „Ūkio bankas“ veiklai įvairiose informavimo priemonėse pradėta daugiau ir plačiau diskutuoti bankų likvidumo tema. Todėl negalima paneigti fakto, kad tai turėjo įtakos ir respondentų nuomonei dėl veiksnio „*banko likvidumas*“ svarbos priimant sprendimą pasirenkant banką – finansinių paslaugų teikėją. Visais atvejais buvę minėtų bankų klientai (tyrime tai sudarė apie 1/4 visų apklaustųjų) susidūrė su būtinybe pasirinkti kitą banką. Šis veiksnį vienodai vertino tiek respondentai – komercinių bankų klientai ( $SvV=4,0$ ), tiek ekspertai ( $SvV=4,2$ ). Tai rodo, kad komercinių bankų klientai, kaip aptarta anksčiau, yra labiau išprusę ir suvokia banko likvidumo reikšmę. Ekspertai, savo ruožtu, taip pat pastebi klientų domėjimąsi banko likvidumu ir pripažįsta, kad šis veiksnys yra svarbus klientams pasirenkant banką. Reikia pastebėti, kad dėl banko likvidumo svarbos klientams pasirenkant banką net trys ekspertai nurodė, kad tai „*nei svarbu, nei nesvarbu*“ (žr. 20 pav.).

Labiausiai ekspertų nuomonė sutapo su respondentų nuomone dėl veiksnio „*bendras banko įvaizdis*“: ekspertai jį laiko kaip gana svarbų klientams pasirenkant banką ( $SvV=4,3$ ) – čia trys ekspertai jį paminėjo kaip labai svarbų, likę septyni – kaip svarbų. Respondentai, beje, jį laiko praktiškai tiek pat svarbiu ( $SvV=4,2$ ).

Bendras banko įvaizdis apima beveik visus tyrime pateiktus veiksnius, tiksliau beveik visi kiti veiksniai turi įtakos jo turiniui. Bankų darbuotojų nuomonei iš esmės sutampant su klientų – respondentų nuomone, patvirtinamas faktas, kad abi pusės gana gerai „supranta“ viena kitą. Tai labai pozityviai nuteikiantis faktas. Bet kurios paslaugos, taip pat ir finansinės, teikime dalyvauja ir paslaugą kuria abi pusės – paslaugos teikėjas ir paslaugos gavėjas. Kuo labiau sutampa abiejų pusių nuomonės, tuo aukštesnės kokybės ir labiau atitinkanti paslaugos gavėjo – vartotojo lūkesčius bei poreikius atitinkanti paslauga gali būti sukurta ir pateikta jos naudotojui – gavėjui, tuo didesnę naudą jis gaus (patirs ir identifikuos).

Kaip minėta, banko įvaizdžiui įtakos turi beveik visi kiti tiriami veiksniai (mažesnę įtaką turėtų tik „*banko vieta*“). Ekspertai suvokia savo atsakomybę teikiant finansines paslaugas komercinių bankų klientams ir yra įsipareigoję jiems teikti kokybiškas ir atitinkančias kliento poreikius finansines paslaugas. Komercinių bankų klientai, taip pat teikia dėmesį „*banko įvaizdžiui*“ ir identifikuoja jį kaip svarbų veiksnį pasirenkant paslaugų teikėją – komercinį banką. Beje, „*banko reputacija*“ ir „*bendras banko įvaizdis*“ – aukščiausiai respondentų vertinti veiksniai.

Mažiausiai svarbiais klientams veiksniais, ekspertai laiko „*teikiamų paslaugų įvairovę*“ ( $SvV=4,1$ ), „*banko indėlių / paskolų palūkanas*“ ( $SvV=4,0$ ) bei „*banko vietą*“ ( $SvV=4,0$ ). Pastarasis veiksnys tarp ekspertų vertintas labiausiai išsiskiriant nuomonėms. Palyginus su respondentų vertinimais, išryškėjo praktiškai tokios pat tendencijos, tik „*banko vieta*“ vertinta gana abejingai („*nei svarbu, nei nesvarbu*“  $SvV=3,3$ ).

Apibendrinant galima teigti, kad ekspertai gana gerai suvokia klientų poreikius bei lūkesčius

dėl komercinių bankų paslaugų, tai turi įtakos klientų pasirinkimui, todėl gali gana gerai organizuoti kokybiškos paslaugos teikimą. Ekspertai svarbiausiais veiksniais laiko banko darbuotojų profesionalumą bei banko reputaciją – tai turi tiesioginės įtakos bendram banko įvaizdžiui. Dėl šio veiksnio ekspertų ir respondentų nuomonė yra vieningiausia.

Iš esmės, praktiškai visų veiksnių atžvilgiu ekspertų bei respondentų – komercinių bankų klientų nuomonės sutampa. Tiek, kad ekspertai absoliučiai svarbiausiu veiksnium laiko banko darbuotojų profesionalumą, respondentai – tiesiog svarbiu. Respondentai pasitiki komerciniais bankais ir tapatina juos su profesionaliais banko darbuotojais.

Toliau anketoje buvo pateikti teiginiai, siejami su banko vertinimu, su kuriais buvo galima tam tikru laipsniu sutikti / nesutikti ar tiesiog pasirinkti variantą „*neturiu nuomonės / nežinau*“.

Labiausiai ekspertai sutiko su teiginiu „*laikyti pinigus banke klientams yra saugu (taupymas, indėliai)*“ – čia net aštuoni ekspertai pareiškė visiškai sutinkantys (likę du pasirinko vertinimą „sutinku“). Visi ekspertai sutiko ir su sekančiais dviem teiginiais „*Bankai pateikia labiausiai kliento poreikius atitinkančius paskolų pasiūlymus / sąlygas*“ ir „*Bankai įsiklauso į kliento poreikius teikiant paskolas*“. Labiausiai nuomonės išsiskyrė dėl bankų įkainių didinimo pagrįstumo: trys ekspertai pareiškė neturintys nuomonės dėl to, du – nesutinkantys su teiginiu „*Bankai pagrįstai didina įkainius*“.

Lyginant su respondentų nuomonėmis pirmasis teiginys dėl pinigų laikymo banke saugumo, respondentų nuomone, buvo vertinamas teigiamai ( $SvV=3,6$ ), kai atitinkamai kiti du aukščiau minėti – gerokai prasčiau ir tai galima prilyginti vertinimui „*neturiu nuomonės / nežinau*“ (nes  $SvV=2,7$  ir  $SvV=2,9$ ). Taigi, respondentai pasitiki banku kaip pinigų saugotoju, ekspertai, iš esmės, tokios pat nuomonės – tai rodo, kad vyrauja abipusis pasitikėjimas. Dėl kitų dviejų veiksnių ekspertai yra taip pat įsitikinę ir laiko, kad jų teikiamos paslaugos ir pasiūlymai atitinka klientų poreikius. Tai teigiamas dalykas, rodantis bankų darbuotojų orientaciją į klientą.

Nuomones kaip beveik sutampančias galima vertinti dėl teiginio „*bankai pagrįstai didina įkainius*“ – respondentų vertinimas atitiko „*nesutinku*“ ( $SvV=2,2$ ). Ekspertų atveju iš jų tik 50 proc. sutiko su šiuo teiginiu. Žinoma, jie disponuoja gilesne ir tikslesne informacija, kas lemia paslaugų įkainių didinimą, be to apklausoje dalyvavo keletas vadovaujančias pozicijas užimančių ekspertų, dar tiksliau žinančių realią situaciją. Tarp visų ekspertų vieningos nuomonės šiuo klausimu nebuvo. Tam turi įtakos ir tai, kad ekspertai yra komercinių bankų klientai. Bendrai banko paslaugų įkainių didinimas – neigiamai vertinamas reiškinys.

Kitas klausimas „*Kaip Jūs vertinate Lietuvos banko ir Vyriausybės sprendimus dėl komercinių bankų AB bankas „Snoras“ ir AB „Ūkio bankas“ veiklos?*“ aštuonių ekspertų buvo įvertintas teigiamai, vieno – neigiamai ir vienas pareiškė neturintis nuomonės šiuo klausimu. Tarp respondentų teigiamai šiuos veiksmus vertino 40,4 proc. ir daugiau nei 1/3 (34,7 proc.) pareiškė „*neturiu*

*nuomonės šiuo klausimu*“. Tai rodo, kad visuomenė buvo per mažai (o gal ne visai tinkamai) informuojama dėl Lietuvos banko ir Vyriausybės sprendimų. Remiantis ekspertais, disponuojančiais tikslia ir jiems suprantama informacija, šie veiksmai buvo teisingi, tai reiškia – pagrįsti ir tinkamai pritaikyti.

Įvykus skandalams finansų rinkoje, tai neabejotinai daugiau ar mažiau keičia klientų – finansinių paslaugų vartotojų, elgseną, ekspertų klausta *„Kaip keitėsi Jūsų banko klientų elgsena visuomenei susidūrus su AB bankas „Snoras“ ir / ar AB „Ūkio bankas“ problemomis?“*. Lietuvos finansų rinka yra palyginus maža ir dviejų komercinių bankų finansiniai skandalai pakankamai „sudrebino“ šalies finansų rinką bei komercinių bankų klientus. Reikia paminėti tai, kad Lietuvos bankui bei Vyriausybei ėmusis veiksmų ir nutraukus minėtų bankų veiklą buvusieji jų klientai (tarp apklaustųjų jų klientais buvus nurodė 25,9 proc. respondentų ir du pasirinko galimybę neatsakyti) neišvengiamai turėjo priimti sprendimą ir pasirinkti kitą banką, ateityje teiksiantį jiems finansines paslaugas. Kita vertus, gali kisti ir kitų bankų elgsena, pvz.: peržiūrimos paslaugų teikimo kainos, griežtinamos, ar priešingai – palengvinamos paskolų sąlygos, imamasi įvairių priemonių išlaikyti jau turimus ir pritraukti naujus klientus.

Ekspertai sutiko su tuo, kad jų bankai sulaukė naujų klientų, taip pat *„Banko vadovai ėmėsi priemonių išsaugoti savo klientus ir pritraukti naujus“* – tai visiškai normali eiga nutrūkus kitų bankų veiklai. Aštuoni respondentai nurodė, kad *„padidėjo banko teikiamų paslaugų paklausa“*. Tai reiškia, kad klientai pasitiki komerciniais bankais kaip savo finansine institucija ir net po didelių Lietuvos rinkai finansinių skandalų vis tiek pasirenka galimybę naudotis komercinių bankų paslaugomis (o ne, pavyzdžiui, kredito unijos paslaugomis ir pan.). Kita vertus, paslaugų apimčių padidėjimą galėjo lemti ir tai, kad bankų, kuriuose dirba ekspertai klientai, anksčiau naudojosi keletu bankų, tarp jų – žlugusių bankų teikiamomis atskiromis finansinėmis paslaugomis. Nutraukus pastarųjų veiklą klientai tuose bankuose naudotas paslaugas perkėlė į pagrindinį banką.

Pateikus vertinimui tiesioginį teiginį apie klientų elgseną (*„Klientų elgsena pastebimai nekito“* traktuotinas kaip teiginys, apimantis bankų, kuriuose dirba ekspertai, klientus) ekspertų nuomonės išsiskyrė: su teiginiu sutiko penki iš jų, trys – nesutiko, t. y. jie pastebėjo klientų elgsenos pokyčius. Šiuos vertinimus tikslinga sugretinti su teiginiu *„Klientų pasitikėjimas banku sumažėjo, jautėsi bendras nerimas“* bei *„Klientų pasitikėjimas banku sumažėjo, teiravosi dėl turimų indėlių / paskolų sąlygų“*. Kaip 8 lentelėje matyti klientų pasitikėjimas banku sumažėjo ir jautėsi bendras nerimas – sutiko šeši ekspertai, kad klientai teiravosi dėl turimų indėlių / paskolų sąlygų nurodė keturi.

Palyginus ekspertų nuomonės šių dviejų teiginių atžvilgiu matyti, kad klientai labiau jautė bendrą nerimą, tai patvirtina teorinėje dalyje aptartus faktus, kad įvykus finansiniams skandalams klientų pasitikėjimas bankais sumažėja, jie jaučiasi ne visai saugiai. Finansų rinkoje, kurios dalyviai yra ir komercinių bankų klientai, pasireiškia tam tikra suirutė ir netikrumas (8 lentelė).

**8 lentelė. Banko pozicija ir klientų elgsena visuomenei susidūrus su AB bankas „Snoras“ ir / ar AB „Ūkio bankas“ problemomis (ekspertų vertinimas)**

Teiginiai	Visiškai sutinku	Sutinku	Neturiu nuomonės	Nesutinku	Visiškai nesutinku
Smuko paskolų paklausa / sumažėjo indėliai		1	1	5	3
Klientų pasitikėjimas banku sumažėjo, teiravosi dėl turimų indėlių / paskolų sąlygų	2	2	1	3	2
Klientų pasitikėjimas banku sumažėjo, jautėsi bendras nerimas*	1	5	1	1	2
Bankas sulaukė naujų klientų	6	4			
Banko vadovai ėmėsi priemonių išsaugoti savo klientus ir pritraukti naujus	7	2	1		
Padidėjo banko teikiamų paslaugų paklausa	3	5	2		
Klientų elgsena pastebimai nekito		5	2	3	
Bankas peržiūrėjo paslaugų teikimo įkainius, sąlygas (keitė į palankesnes, griežtesnes ir pan.)		4	2	3	1

**Šaltinis:** tyrimo duomenys (2014)

Tačiau reikia atkreipti dėmesį į teiginio „*Smuko paskolų paklausa / sumažėjo indėliai*“ ekspertų vertinimą: aštuoni ekspertai nurodė su tuo nesutinkantys, t. y. jie nepastebėjo kažkokių ženklių pokyčių paskolų ir indėlių atžvilgiu. Komercinių bankų klientai net ir žlugus dviejų bankų veiklai visgi pasitiki bankais ir įvykius vertino kaip atskirus atvejus netapatinant jų su visu Lietuvos bankininkystės sektoriumi bei kitais komerciniais bankais (žr. 8 lentelė).

Kadangi beveik visais atvejais į finansų rinkoje vykusius finansinius skandalus ir kiti komerciniai bankai reaguoja į situaciją, gali peržiūrėti paslaugų teikimo įkainius, keisti sąlygas ir pan., ekspertams pateiktas teiginys „*Bankas peržiūrėjo paslaugų teikimo įkainius, sąlygas (keitė į palankesnes, griežtesnes ir pan.)*“. Nuomonės pasiskirstė tolygiai: keturi ekspertai su teiginiu sutiko, keturi – ne (likę du nurodė nežinantys).

Tai rodo, kad bankai nebūtinai keičia sąlygas įvykus šalies finansų rinką sukrėtusiems įvykiams ir renkasi tiesiog savo individualią strategiją: vieni griežtina / lengvina sąlygas ir pan., kiti pasirenka galimybę klientams suteikti saugumo ir apibrėžtumo jausmą parodant, kad jų banke klientų atžvilgiu niekas nekinta – tai teikia tam tikrą saugumo, apibrėžtumo jausmą, padeda išlaikyti jau turimus klientus ir jų rekomendacijų bei atsiliepimų dėka pritraukti naujus.

Kadangi pastaraisiais metais keitėsi (didėjo) vienas iš klientams svarbių aspektų – banko

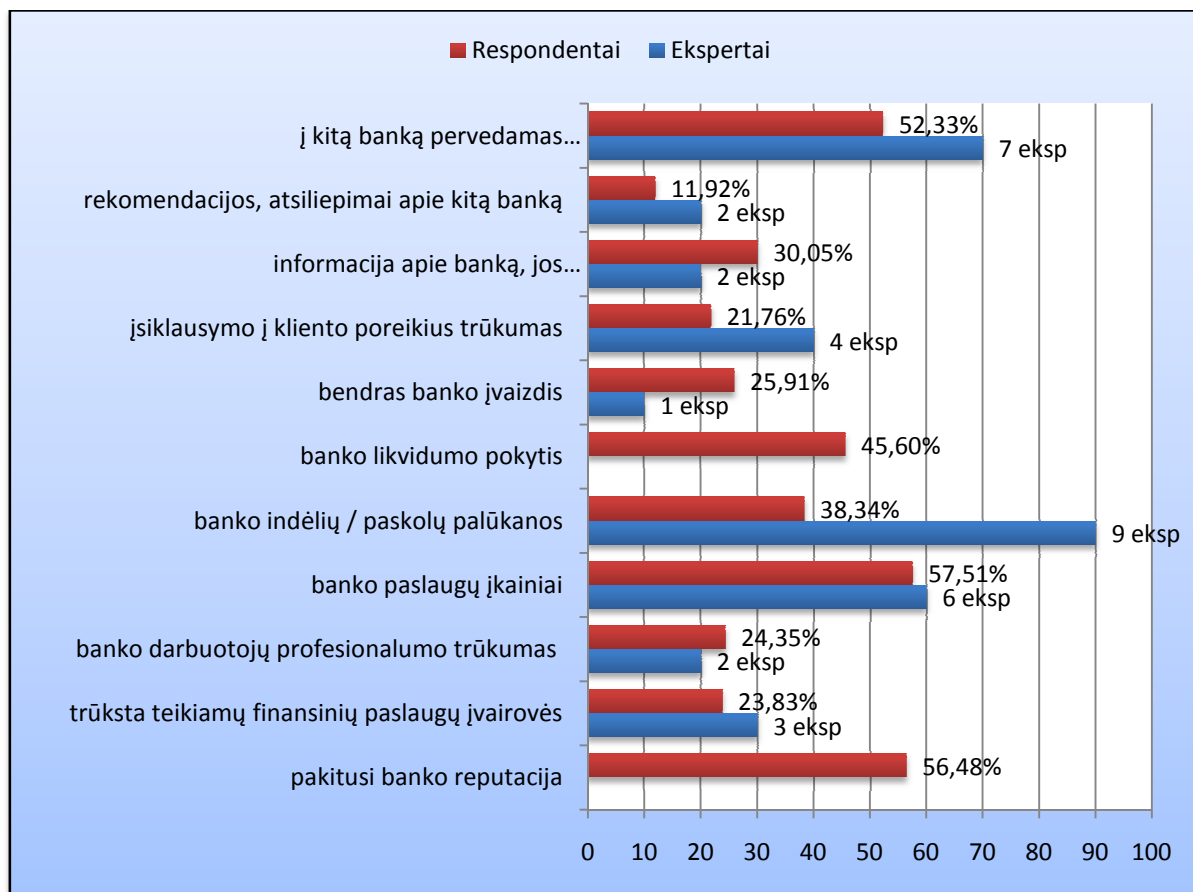
paslaugų įkainiai, ekspertų klausta „*Kaip keitėsi klientų pasitikėjimas bankais padidinus banko paslaugų įkainius?*“. Devyni iš dešimties ekspertų atsakė, kad klientų pasitikėjimas „*nekito, nepastebėjau pokyčių*“. Tai rodo, kad nors banko paslaugų įkainiai ir svarbūs bankų klientams, ypač jų padidėjimas (kaip ir buvo Lietuvos bankininkystės sektoriuje), šis faktorius klientų pasitikėjimui banku įtakos iš esmės neturi.

Kaip matyti iš jau aptartų klausimų, komercinių bankų klientai Lietuvoje yra pakankamai pasitikintys bankinėmis institucijomis ir gana gerai supranta situaciją, tačiau visgi klientas bet kuriuo momentu gali priimti sprendimą keisti banką. Kiekvienas bankas, savo ruožtu, siekia išlaikyti savo esamus klientus, kuo labiau „*prišti*“ juos įvairiais patraukliais pasiūlymais bei lojalumo programomis skatinant ne tik naudotis kasdienėmis banko paslaugomis (mokėjimo kortelės, mokėjimai ir pan.).

Kita vertus, bankai, reaguodami į pokyčius finansų rinkoje ir ekonomikoje, pavyzdžiui, sugriežtina paskolų teikimo sąlygas, keičia indėlių palūkanas ir pan. Visa tai gali turėti įtakos klientų pasirinkimui, tačiau sprendimui keisti banką gali turėti įvairūs faktoriai. Juos bankams labai svarbu žinoti, nes tada galima bent jau iš dalies turėti įtakos klientų pasirinkimams ir išvengti klientų „*nutekėjimo*“. Ekspertų klausta „*Kokias priežastis klientai nurodo nusprendę keisti banką?*“. Toks pat klausimas buvo užduotas ir respondentams. Palyginant jų atsakymus galima susidaryti aiškesnį vaizdą, kaip ir kiek sutampa jų nuomonės.

Dažniausiai nurodoma priežastimi, kodėl klientai nusprendžia keisti banką, ekspertai (devyni) nurodė „*banko indėlių / paskolų palūkanas*“, sekanti pagal svarbą – „*į kitą banką pervedamas atlyginimas, stipendija, pensija ir pan.*“ – šią priežastį kaip minimą klientų nurodė septyni ekspertai. Trečioji dažniausiai ekspertų paminėta priežastis – „*banko paslaugų įkainiai*“. Šią priežastį paminėjo šeši ekspertai. Lyginant su respondentų nuomonėmis, jie dažniausiai minėjo banko paslaugų įkainius (57,51 proc.), antroji pagal svarbą priežastis – „*į kitą banką pervedamas atlyginimas, stipendija, pensija ir pan.*“ – ją nurodė 52,33 proc. respondentų.

Tiek ekspertai, tiek respondentai paminėjo šias dvi priežastis kaip vienas svarbiausių ir galinčių paskatinti keisti banką (21 pav.). Įdomu tai, kad respondentai banko indėlių / paskolų palūkanas (jas net devyni ekspertai įvardijo kaip priežastį keisti banką) laiko tik sąlyginai svarbiomis – šią priežastį minėjo 38,34 proc. Respondentai prie svarbiausiųjų priskiria banko likvidumo pokytį (45,60 proc.).



Šaltinis: tyrimo duomenys (2014)

### 21 pav. Banko keitimo priežasčių ekspertų ir respondentų vertinimų palyginimas

Galima teigti, kad yra jaučiama aiški AB bankas „Snoras“ ir / ar AB „Ūkio bankas“ problemų įtaka, nes tuo metu kilo komercinių bankų klientų susidomėjimas bankų likvidumo klausimais. Bankų likvidumo tema buvo plačiai diskutuojama ir masinėse informavimo priemonėse, kalbant apie pastarųjų bankų problemas. Ekspertai bankų likvidumo priežasties nenurodo galbūt todėl, kad visi jie dirba stabiliai veikiančiuose bankuose.

Nuomonės išsiskiria ir dėl „banko reputacijos“ – nei vienas ekspertas nenurodė šios priežasties (žinoma, banko likvidumo pokyčiai neabejotinai susiję su jo reputacija), tuo tarpu respondentai šį veiksnių laiko vienu svarbiausių (56,48 proc.).

Prie sąlyginai svarbių priežasčių, ekspertų nuomone, priskirtinas „įsiklausymo į kliento poreikius trūkumas“ – šią priežastį įvardijo keturi iš dešimties ekspertų. Tuo tarpu respondentai tai nelaiko svarbia priežastimi keisti banką – šią priežastį nurodė tik 21,76 proc. Tai rodo, kad bankų darbuotojai – ekspertai, visgi yra orientuoti į klientus ir suvokia šio veiksnio svarbą bei savo atsakomybę dėl klientų pasirinkimų. Iš respondentų pusės, jie pakankamai pasitiki bankais ir tai nėra dažna priežastis, paskatinanti pokyčius.

Likusias priežastis – veiksnius, galinčius paskatinti klientą pakeisti banką, ekspertai nenurodė kaip labai svarbių. Apibendrinant, svarbiausiomis priežastimis keisti banką gali būti įvardijama į kitą

banką pervedamas atlyginimas, stipendija, pensija ir pan., taip pat banko paslaugų įkainiai – šias priežastis įvardija tiek ekspertai, tiek respondentai. Ekspertų nuomone, svarbiausia priežastis yra banko indėlių / paskolų palūkanos, tačiau respondentai šios priežasties nelaiko itin svarbia.

Ekspertai gerai suvokia, kas ir kiek turi įtakos klientų pasirinkimams keisti banką, tačiau turi atkreipti dėmesį į tai, kad klientai banko reputaciją ir jo likvidumą laiko labai svarbiomis priežastimis, galinčiomis paskatinti pokyčius. Bankams ir kitoms atsakingoms institucijoms tikslinga daugiau informuoti visuomenę šiais klausimais, didinti visuomenės finansinį išprusimą. Tada klientai jausis labiau užtikrinti, saugūs, besiorientuojantys situacijoje ir pan. Apklausti ekspertai, dirbantys stabiliai veiklą vykdančiuose bankuose, šių veiksnių neminėjo, nes jų bankų ir jų klientų atžvilgiu tai nėra aktualios temos, tačiau būtina teikti platesnę ir suprantamą visuomenei informaciją.

Anketos pabaigoje ekspertams buvo užduota keletas klausimų kaip bankų klientams, o ne kaip bankų darbuotojams. Taip siekta palyginti, kaip skiriasi / nesiskiria komercinių bankų klientų – kvalifikuotų finansinių paslaugų specialistų ir komercinių bankų klientų – respondentų nuomonės bei pasirinkimai. Pirmasis klausimas buvo apie tai, kelių bankų paslaugomis ekspertai naudojami asmeniškai – kaip bankų klientai. Keturi nurodė besinaudojantys vieno banko paslaugomis, kiti – keleto. Tai praktiškai atitinka ir respondentų pasirinkimus: 41,5 proc. naudojami vieno banko paslaugomis, 58,5 proc. – keleto. Tai rodo, kad komercinių bankų klientų pasirinkimai nepriklauso nuo jų finansinio išprusimo ir tai neturi esminės įtakos jų elgsenai.

Baigiamieji klausimai buvo apie pasitikėjimą banku („Ar pasitikite banku, kurio paslaugomis šiuo metu naudojate (pagrindiniu, jei naudojate keletu bankų)?“). Čia visi ekspertai nurodė „taip, visiškai pasitikiu“. Lyginant su respondentų atsakymais savo banku pasitiki 86,5 proc. (24,9 proc. iš jų nurodė „taip, visiškai pasitikiu“). Iš tiesų, tai labai aukšti rodikliai. Šis palyginimas dar kartą patvirtino faktą, kad informuotumas turi didelę įtaką pasitikėjimui komerciniu banku.

Paskutiniojo klausimo atsakymai (visi dešimt ekspertų atsakė „taip“) „Ar tarp jų yra bankas, kuriame dirbate?“ dar kartą patvirtino, kad tiek gilesnės ekspertų finansinės žinios, tiek jų, kaip banko klientų patirtis savo banke, kuriame taip pat ir dirba, jiems leidžia savo bankus vertinti teigiamai ir jais pasitikėti.

Tai teikia tam tikrą apibrėžtumą (siekiama tobulos informacijos), stabilumą bei garantą. Vienu iš esminių dalykų formuojančių visuomenės pasitikėjimą komerciniais bankais, turi suprantamai eiliniam finansinių paslaugų vartotojui tinkamai pateiktos informacijos sklaida. Bankų darbuotojai – ekspertai, kaip komercinių bankų klientai turi daugiau ir gilesnės informacijos, žino, kad ji patikima ir pirminė. Tai leidžia jiems jaustis visiškai užtikrintais ne tik dėl savo pagrindinio banko (greičiausiai tai bankas, kuriame ekspertai dirba), tačiau ir dėl kitų bankų, kurių paslaugomis naudojami, patikimumo.

## IŠVADOS

1. Lietuvos finansų sektorius yra įvardijamas kaip šalies ekonomikos dalis, kurioje didžiąją finansų sistemos dalį sudaro komerciniai bankai, todėl bankų sektoriaus plėtotė turi didelės ir lemiamos įtakos šalies ekonomikos augimo greičiui, o visuomenės pasitikėjimas komerciniais bankais svarbus visos šalies ekonomikai. Šiose kredito įstaigose yra sutelkta daugiau negu 3/4 viso Lietuvos finansų sistemos turto, todėl svarbiausias faktorius siekiant išlaikyti šalies finansų sistemos stabilumą yra komercinio banko ir visuomenės santykis, nes lėšų teikėjų pasitikėjimas komerciniu banku įtakoja tinkamą jo funkcijų atlikimą.

2. Bendrai analizuojant 2008–2013 m. finansinio stabilumo rodiklių dinamiką matyti, kad šalies finansų sistema bei jos reguliavimo mechanizmas veikia pakankamai efektyviai. Nepaisant dviejų komercinių bankų per pusantrų metų veiklos sustabdymo ir dėl to trumpam padidėjusių šalies rizikos rodiklių, sisteminės įtakos, sektoriui ir joje veikiančioms atskiroms institucijoms, buvo išvengta dėl ryžtingų Lietuvos banko veiksmų bei tinkamo visuomenės informavimo apie situaciją. Atsižėlgus į tyrimus, kurie atliekami visame pasaulyje jau ne vieną dešimtmetį, ir jų rezultatus, matyti, kad labiausiai paplitęs ir, tikėtina, geriausiai atskleidžiantis visuomenės nuomonę, yra apklausos. Jų metu gautas rezultatas realiausiai atspindi visuomenės nuomonę tyriamu klausimu bei leidžia aiškiai matyti rezultatus ir formuoti išvadas.

3. Tyrimo duomenys atskleidė, kad respondentai (bankų klientai) Lietuvos finansų sektorių ir jame veikiančias institucijas tapatina su komerciniais bankais bei vertina tai pakankamai teigiamai, nepaisant paskutiniosios finansinės krizės bei dviejų bankų bankroto. Tam turi įtakos teikiama informacija apie bankų veiklą, jų įvaizdis, taip pat visuomenei išsamiai pristatomi Lietuvos banko bei Vyriausybės sprendimai. Tai reiškia, kad Lietuvos finansinė sistema bei jos pagrindas – komerciniai bankai, klientų vertinami kaip pakankamai patikimi bei stabilūs, o bankų veiklos problemos – gana objektyviai.

4. Ekspertai vertinime, lyginant su bankų klientais, labiau objektyvūs dėl savo specifinių žinių. Jiems prieinama pirminė ir pagrįsta informacija apie situacijas, sprendimo būdus, metodus ir siektinus tikslus. Respondentai, šiuo aspektu, jaučiasi mažiau saugūs, vertindami komercinių bankų veiklą, apima visus finansų rinkos ir bankininkystės sektoriaus įvykius. Galima teigti, kad siekiant išlaikyti ir padidinti respondentų pasitikėjimą komerciniais bankais svarbu visuomenės informavimas, tiek kalbant apie konkrečius finansų rinkos pokyčius bei svyravimus, tiek apie atskirų ūkio subjektų veiklą.



## LITERATŪRA

1. AITE Group. A Behavioral Segmentation of Banking Customers. Report from Aite Group, 2013. <http://www.aitegroup.com/Reports/ReportDetail.aspx?recordItemID=1060> [žiūrėta 2013-11-13].
2. Balkevičius A. Finansų sektoriaus raidos įtaka ūkio plėtrai // Business systems and economics, 2012, No. 2 (2), p. 82–94. ISSN: 2029-8234.
3. Bordo M., Eichengreen B. Crises Now and Then: What Lessons from the Last Era of Financial Globalization? NBER Working Paper, 2002, No. 8716.
4. Borio C. The Financial Turmoil of 2007: A Preliminary Assessment and Some Policy Considerations. BIS Working Paper, 2008, No. 251.
5. Buračas A. Bankų priežiūros sistema. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, 2003. [www.mruni.eu/mru.lt.../bankininkystes.../bankuprieziurossystema.ppt](http://www.mruni.eu/mru.lt.../bankininkystes.../bankuprieziurossystema.ppt). [žiūrėta 2014-02-10]
6. Business Dictionary. 2013. <http://www.businessdictionary.com/aboutus.php> [žiūrėta 2014-02-10]
7. Congressional Budget Office. Report. The Troubled Asset Relief Program: Report on Transactions Through December 31, 2008. Report January 16, 2009. <http://www.cbo.gov/publication/41754>. [žiūrėta 2013-11-13]
8. Corrigan E. G. Are Banks Special? Annual Reports 1982. Publications & Papers | The Federal Reserve Bank of Minneapolis, 1983. [http://www.minneapolisfed.org/publications\\_papers/pub\\_display.cfm?id=684](http://www.minneapolisfed.org/publications_papers/pub_display.cfm?id=684). [žiūrėta 2014-03-20]
9. Curtin R. Consumer confidence in financial institutions. Survey of Consumers. Reuters / University of Michigan, 2009.
10. Deksnytė I. Finansų sistemos stabilumo vertinimas šalyje: Lietuvos atvejis // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos, 2010, Vol. 1 (17), p. 34–42. ISSN: 1648-9098.
11. Diamond D., Dybvig P. Bankruns, deposit insurance and liquidity. Journal of Political Economy, 1983, Vol. 9, p. 401–419.
12. Di Lorenzo V. Public confidence and the banking system: the policy basis for continued separation of commercial and investment banking. The American University Law Review, 2010, Vol. 35, p. 647–698.
13. Drūteikienė G., Marčinskas A. Lietuvos bankų įvaizdis ir jo kūrimas. Pinigų studijos Nr. 4. Pinigai ir bankininkystė, 2000.
14. Edelman Insights. Edelman Trust Barometer: Global Results, 2012. <http://www.slideshare.net/EdelmanInsights/2012-edelman-trust-barometer-global-deck>. [žiūrėta 2013 11 23]
15. Edelman Trust Barometer. Executive Summary. Published by: Edelman on Jan 22, 2012. <http://www.scribd.com/doc/79026497/2012-Edelman-Trust-Barometer-Executive-Summary>.

[žiūrėta 2014-03-12]

16. Ekonomikos terminų žodynas. Komercinis bankas. 2013. <http://www.ekonomika.lt/ekonomikos-terminu-zodynas/komercinis-bankas>. [žiūrėta 2014-03-12]
17. Ennew Ch. T., Riley N., Waite N. Measuring Trust and Trust worthiness in the Financial Services Sector: A Benchmarking Case Study. Financial Services Research Forum, 2013, p. 10–06. <http://www.nottingham.ac.uk/business/forum/documents/researchreports/paper98.pdf> [žiūrėta 2014-03-12]
18. Ernst & Young Global Limited. 2011 global banking survey: a new era of customer expectation. Rebuild brand perception, 2011. <http://www.ey.com/GL/en/Industries/Financial-Services/Banking---Capital-Markets/Global-banking-survey--a-new-era-of-customer-expectation--Rebuild-brand-perception>. [žiūrėta 2013-11-23]
19. Ernst & Young Global Limited. Global Consumer Banking Survey, 2012. [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Global\\_Consumer\\_Banking\\_Survey\\_2012\\_The\\_customer\\_takes\\_control/\\$FILE/Global\\_Consumer\\_Banking\\_Survey\\_2012.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Global_Consumer_Banking_Survey_2012_The_customer_takes_control/$FILE/Global_Consumer_Banking_Survey_2012.pdf) [žiūrėta 2013-11-23]
20. Europos centrinis bankas. Kainų stabilumas: kodėl tau tai svarbu? Knyga mokytojams. 2007. [http://www.ecb.europa.eu/home/pdf/students/booklet\\_lt.pdf](http://www.ecb.europa.eu/home/pdf/students/booklet_lt.pdf). [žiūrėta 2013-11-23]
21. Financial structure. European Central Bank. 2013. <http://www.ecb.int/mopo/eaec/structure/html/index.en.html>. [žiūrėta 2014-03-12]
22. Flavián C., Guinalú M., Torres E. The influence of corporate image on consumer trust: A comparative analysis in traditional versus internet banking. Internet Research, 2005, Vol. 15, Iss. 4, p.447–470.
23. Fligstein N., Goldstein A. Catalyst of Disaster: Subprime Mortgage Securitization and the Roots of the Great Recession. In D. Grusky, B. Western, Chr. Wimer (Eds.) The Social Consequences of the Great Recession. New York: Russell Sage Foundation, 2011.
24. Garbaravičius T, Kuodis R. Lietuvos finansų sektoriaus struktūra ir funkcionavimas. Pinigų studijos. Ekonomikos teorija ir praktika, 2002.
25. Gegužis A. Neapibrėžtumo ir rizikos samprata ekonomikoje. Ekonomika, 2003, Nr. 62, p. 63–81.
26. Glynn C. J., Lunney C. A., Huges M. E. The Polls - Trends: Public Perceptions of the U.S. Residential Housing Market Before, During, and After the Housing Bubble (1990–2009). Public Opinion Quarterly, 2009, Vol.73, p. 807–832.
27. Global Finance. Ranking of the World's 50 Safest Banks. 2012. <http://www.gfmag.com/tools/best-banks/11661-worlds-50-safest-banks-april-2012>. [žiūrėta 2013-11-23]
28. Global Finance. Best Banks by Region 2013. 2013. <http://www.gfmag.com/tools/best-banks/12400-best-banks-by-region-2013.html#axzz2js8t8Leg>. [žiūrėta 2014-04-03]

29. Global Finance. Country Economic Reports& GDP Data. Lithuania Country Report. <http://www.gfmag.com/gdp-data-country-reports/231-lithuania-gdp-country-report.html#axzz2kC5uIofG>. [žiūrėta 2014-04-03]
30. Gruodis R. Pinigų politika ir centrinis bankas. 2003.
31. Hoelscher D. S., Quintyn M. Managing Systemic Banking Crises. Occasional Paper 224. Washington: International Monetary Fund, 2003. doi:10.1057 / fsm.2010.21. <http://www.google.lt/books?id=rBRq1Rt0oPoC&printsec=copyright&hl=lt#v=onepage&q&f=false> [žiūrėta 2013-11-23]
32. Hussein K. Bank-level stability factors and consumer confidence – A comparative study of Islamic and conventional banks product mix. Journal of Financial Services Marketing, 2010, Vol. 15, p. 259–270. <http://www.palgrave-journals.com/fsm/journal/v15/n3/full/fsm201021a.html>. [žiūrėta 2013-12-02]
33. Ivaškevičiūtė L. Mažo komercinio banko paskolų portfelio vertinimas kredito rizikos, pelningumo ir likvidumo veiksnių pagrindu. Daktaro disertacija. Kaunas: Kauno Technologijos Universitetas, 2006.
34. Jakeliūnas S. Diagramos. 2012. <http://jakeliunas.lt/krizes-anatomija/diagramos/> [žiūrėta 2013-11-23]
35. Jurgutis V. Naujausios bankų įstatymdavystės tendencijos. Pinigų studijos, 1998, Nr.3, p. 32–38.
36. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. 2-asis pataisytas ir papildytas leidimas. Kaunas: Judex, 2002.
37. Khambata D. The practice of multinational banking: macro –policy issues and key international concepts (2nd ed.). New York: QuorumBooks, 1996.
38. Knight F. H. Risk, uncertainty and profit. New York: University Press, 1921.
39. Leika M. Finansų sistemos stabilumas – centrinio banko tikslas. Pinigų studijos. Apžvalginiai straipsniai, 2008, p. 68- 83.
40. Levišauskaitė K., Rūškys G. Valstybės finansai. Kaunas: VDU leidykla, 2003.
41. Lietuvos bankas. Bankų veiklos riziką ribojantys normatyvai ir reikalavimai. [http://www.lb.lt/banku\\_veiklos\\_rizika\\_ribojantys\\_normatyvai\\_ir\\_reikalavimai](http://www.lb.lt/banku_veiklos_rizika_ribojantys_normatyvai_ir_reikalavimai). [žiūrėta 2014-03-06]
42. Lietuvos bankas. Kredito įstaigų veikla 2009 m. Bankų veikla, 2009. [http://www.lb.lt/kredito\\_istaigu\\_veikla\\_2009\\_m\\_2](http://www.lb.lt/kredito_istaigu_veikla_2009_m_2) [žiūrėta 2013-11-23]
43. Lietuvos bankas. Finansinio stabilumo apžvalga. 2012. [http://www.lb.lt/finansinio\\_stabilumo\\_apzvalga\\_2012\\_m](http://www.lb.lt/finansinio_stabilumo_apzvalga_2012_m) ISSN 1822-5071 (ONLINE) [žiūrėta 2013-11-23]
44. Lietuvos bankas. Finansinis stabilumas. 2013a. [http://www.lb.lt/finansinis\\_stabilumas\\_1](http://www.lb.lt/finansinis_stabilumas_1) [žiūrėta 2014-03-06]

45. Lietuvos bankas. Finansinio stabilumo apžvalga. 2013b. [http://www.lb.lt/finansinio\\_stabilumo\\_apzvalga\\_2013\\_m](http://www.lb.lt/finansinio_stabilumo_apzvalga_2013_m) [žiūrėta 2014-13-06]
46. Lietuvos Respublikos Bankų įstatymas. 2004 m. kovo 30 d. Nr. IX-2085. Įstatymas skelbtas: Žin., 2004, Nr. 54-1832. Aktuali redakcija nuo 2012-01-01.
47. Martinaitytė E., Keleras A., Katkus V., Nausėda G. Finansų sektoriaus plėtotės strategija. 2012.  
<http://www.ukmin.lt/uploads/documents/Valstybes%20ilgalaikes%20strategijos/LT%20Ukio%20strategija/sektorines%20strategijos/4.%20finansu%20sektoriaus%20pletotes%20strategija.doc>.  
[žiūrėta 2013-11-23]
48. Martinkus B., Žilinskas V. Pinigai. vertybiniai popieriai. Bankai. Kaunas: Technologija, 1996.
49. NBC News / Wall Street Journal Survey. Final Study # 6092, 2009, p. 1–30.  
[http://s.wsj.net/public/resources/documents/WSJ\\_Poll\\_011409.pdf](http://s.wsj.net/public/resources/documents/WSJ_Poll_011409.pdf). [žiūrėta 2013-11-23]
50. Owens L. A. The Polls — Trends Confidence in Banks, Financial Institutions, and Wall Street, 1971–2011. Public opinion quarterly. Oxford University Presson behalf of the American Association for Public Opinion Research, 2011. ISSN 1537-5331.  
<http://www.refdoc.fr/Detailnotice?cpsidt=25485243&traduire=en> [žiūrėta 2014-04-03]
51. Pasaulio bankas. Lietuvos vartotojų teisių apsaugos ir finansinio raštingumo diagnostinė apžvalga. II dalis. Gerosios praktikos palyginimas, 2009. [http://siteresources.worldbank.org/INTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/Lithuania\\_CP\\_Vol2\\_Lt.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/Lithuania_CP_Vol2_Lt.pdf). [žiūrėta 2013-11-23]
52. Pranulis V. Marketingo tyrimai. Vilnius: Eugrimas, 1998.
53. Ramanauskas T. Bankų kredito didėjimas makroekonominio aspektu. Apžvalginiai straipsniai. Pinigų studijos, 2005, Nr. 3.
54. Ramanauskas T. Analysis of determinants of the Boom – And – Boost Cycle in Lithuania using a Macroeconomic Model. Pinigų studijos, 2011. Nr. 12, p. 5–23.
55. Ramonas K. Komerciniai bankai ir jų priežiūros raida Lietuvoje. Pinigai ir bankininkystė. Pinigų studijos, 2002, p. 5–26.
56. Roy A., Kaveri V. S. Commercial Banking in India: A Beginner's Module. NCFM NSE's Certification in Financial Markets. National Stock Exchange of India Limited, 2011.  
[http://www.nseindia.com/content/ncfm/ncfm\\_CBBM\\_workbook.pdf](http://www.nseindia.com/content/ncfm/ncfm_CBBM_workbook.pdf) [žiūrėta 2013-11-23]
57. Schinasi G. J. Safeguarding Financial Stability. Theory and Practice. International Monetary Fund, 2006. <http://www.imf.org/External/Pubs/NFT/2005/SFS/eng/sfs.pdf>. [žiūrėta 2014-03-06]
58. Seckan B. Confidence in Banks, Financial Institutions and Wall Street, 1971-2011. Journalist's Resource / Research on today's news topics, 2012. <http://journalistsresource.org/studies/economics/banks/confidence-banks-financial-institutions-wall-street-1971-2011#>  
[žiūrėta 2013-11-23]

59. ShevlinR. Snarketing 2.0. Analytics, 2012. <http://snarketing2dot0.com/category/analytics/>. [žiūrėta 2013-11-23]
60. Šiukšienė D. Lietuvos bankininkystės raidos ypatybės ir jų poveikis gyventojų ekonominiam saugumui, 2004. [http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04~2004~ISSN\\_1648-016.V\\_2003.PG\\_211-231/DS.002.0.01.ARTIC](http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04~2004~ISSN_1648-016.V_2003.PG_211-231/DS.002.0.01.ARTIC). [žiūrėta 2014-03-06]
61. The Banker. Top 150 Banks Worldwide Ranked By Asset Size, 2013, July, p. 1–4.
62. The Financial Brand. Consumer Confidence in Banks Nosedives in US, UK. Study Shows Consumers Distrust Banks More Than Any Other Industry, 2013. <http://thefinancialbrand.com/22896/edelman-banking-financial-services-consumer-trust-study/>. [žiūrėta 2014-03-06]
63. Vaškelaitis V. Pinigai: Komerciniai bankai ir jų rizikos valdymas. Vilnius: Lietuvos mokslas, 2003.
64. Žaltauskienė N., Masionytė G. Finansinių institucijų paskolų kitimo tendencijos Lietuvoje. 2008. p.183- 191. <http://vadyba.asu.lt/12/192.pdf>. [žiūrėta 2013-11-23]
65. Žukauskienė R. Kokybiniai ir kiekybiniai metodai. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas, 2007. [rzukausk.home.mruni.eu/wp.../kokybiniai-ir-kiekybiniai-tyrimai1.ppt](http://rzukausk.home.mruni.eu/wp.../kokybiniai-ir-kiekybiniai-tyrimai1.ppt). [žiūrėta 2013-11-23]

**Maigys M.** Pasitikėjimo komerciniais bankais vertinimas / Bankininkystės ir investicijų magistro baigiamasis darbas. Vadovas prof. dr. E. Freitakas. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2014. – 83 p.

## ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe išanalizuotas ir įvertintas komercinių bankų vaidmuo finansų sistemoje ir bankinio sektoriaus svarba ekonomikoje, bankų ir klientų požiūriu atskleisti pagrindiniai pasitikėjimui komerciniais bankais turintys įtakos veiksniai, iškeltos pagrindinės problemos bei pateiktos išvados, padėsiančios išspręsti probleminius pasitikėjimo aspektus. Pirmoje darbo dalyje teoriniu aspektu tiriamas komercinis bankas – kaip finansinė institucija, sudaranti finansų sistemos pagrindą, taip pat finansinė institucija, teikianti paslaugas visuomenei. Taip pat nagrinėjama komercinio banko samprata, aptarti pagrindiniai bankų stabilumo bei klientų pasitikėjimo bankais santykio klausimai. Antroje dalyje atlikta pasitikėjimo komerciniais bankais tyrimų apžvalga ir metodologija. Trečioje dalyje pateikta Lietuvos bankų sektoriaus apžvalga bei išnagrinėta komercinių bankų veiklos dinamika 2008–2013 m. Išanalizuoti apibendrinti banko klientų apklausos duomenys ir palyginti su ekspertų apklausos duomenimis išryškinant pagrindinius pasitikėjimą komerciniais bankais įtakojančius veiksniai.

**Pagrindiniai žodžiai:** bankų klientai, finansinės institucijos, komerciniai bankai, pasitikėjimas bankais

**Maigys M.** Evaluation of confidence on commercial banks / Master's Banking and Investment. Supervisor prof. dr. E. Freitakas. – Vilnius: Faculty of Economics and Finance Management, Mykolas Romeris University, 2014. – 83 p.

## ANNOTATION

Master's thesis analyzed and evaluated the role of commercial banks in the financial system and the banking sector in the economy, as well; on banks and customers points of view revealed major confidence on commercial banks affecting factors, and the main problems raised by, the findings and recommendations submitted to help solve the problems of confidence issues. In the first part on the theoretical aspect was studied commercial bank – a financial institution as forming the basis of the financial system, as well as the financial institution that provides services to the public. It also examines the concept of a commercial bank, discussed the basic issues of relations between stability of the banks and customers confidence on banks. In the second part was carried out an overview of research of confidence on the commercial banks. It also contains developed the study of confidence on commercial banks methodology. The third part contains the Lithuanian banking sector review and examination of the dynamics of the commercial banking activities 2008–2013. This section also analyzed the summarized bank customer survey data and compared with the expert survey data highlighting the main influencing factors on customers' confidence on commercial banks.

**Key Words:** bank customers, commercial banks, confidence in banks, financial institutions

**Maigys M.** Pasitikėjimo komerciniais bankais vertinimas / Bankininkystės ir investicijų magistro baigiamasis darbas. Vadovas prof. dr. E. Freitakas. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, 2014. – 83 p.

## SANTRAUKA

Bankininkystės ir investicijų magistro baigiamojo darbo tema yra aktuali, nes finansiniai bankų skandalai pasitikėjimui bankais turi didesnę įtaką nei ekonominiai svyravimai, smunkantis pasitikėjimas komerciniais bankais lemia pokyčius klientų elgsenoje ir tai gali tapti pražūtingu veiksniu bankinių institucijų veiklai, todėl pasitikėjimo bankais formavimo klausimas yra svarbus.

Pastaraisiais metais Lietuvos finansų sistemai susidūrus su gana rimtais iššūkiiais itin aktualu ištirti pagrindinius klientų pasitikėjimui komercinių bankų veikla turinčius aspektus, pateikti siūlymus vartotojų pasitikėjimo lygiui teigiamai paveikti formuojant teigiamą ir stabilų komercinių bankų įvaizdį. Klientų pasitikėjimo komerciniais bankais tema įvykusių finansinių skandalų kontekste yra nauja ir ją tikslinga analizuoti giliau.

**Tyrimo objektas.** Klientų pasitikėjimas komerciniais bankais.

**Darbo tikslas.** Remiantis teorine temos analize identifikuoti pagrindinius visuomenės pasitikėjimo komerciniais bankais lygio svyravimui turinčius įtakos veiksnius ir įvertinti pasitikėjimo komerciniais bankais būklę.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti klientų pasitikėjimo svarbą komercinių bankų sistemoje;
2. Išanalizuoti Lietuvos komercinių bankų sektoriaus dinamiką ir sukurti pasitikėjimo komerciniais bankais tyrimo metodologiją;
3. Atlikti klientų pasitikėjimo komerciniais bankais Lietuvoje tyrimą.

Darbo metodologija:

- Lietuvos bei užsienio autorių mokslinės literatūros analizė, sintezė ir apibendrinimas;
- antrinių statistinių duomenų rinkimas, sisteminimas ir analizė;
- mišrus tyrimas (ekspertų apklausa ir pilotažinis kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa);
- tyrimo rezultatų apibendrinimas, duomenų analizė, grafinis duomenų pateikimas.

Išskiriant pagrindinius klientų pasitikėjimo komerciniais bankais aspektus buvo išsiaiškinti pagrindiniai veiksniai, turintys įtakos klientų pasitikėjimui komerciniais bankais, atskleistas banko ir jo klientų santykis pasitikėjimo požiūriu bei banko veiklos stabilumo svarba klientams.

**Pagrindinės išvados.** Lietuvoje komercinių bankų klientai yra pasitikintys komerciniais bankais ir yra lojalūs savo bankui. Pastaraisiais metais įvykę dviejų bankų „skandalai“ sukėlė bendrą



klientų nerimą, netikrumą, tačiau ryžtingi Lietuvos banko bei Vyriausybės veiksmai leido išvengti sisteminės griūties, o tinkamas visuomenės informavimas apie situaciją bei veiksmus padėjo sustiprinti bankų klientų pasitikėjimą Lietuvos finansų sistema bei jos reguliavimu – tai turėjo teigiamos įtakos jų pasitikėjimui komercinių bankų veikla.

Esminiais veiksniais, turinčiais įtakos pasitikėjimui komerciniais bankais, įvardijami banko likvidumas, jo reputacija bei daugelį veiksnių apimantis bendras banko įvaizdis. Tyrimas atskleidė, kad būtinas tinkamas ir aiškiai suprantamos eiliniam banko klientui informacijos apie bankus teikimas, orientacija į klientą bei įsiklausymas į jo poreikius, nes tokiu būdu iš klientų pusės formuosis pasitikėjimas komerciniais bankais, tai, savo ruožtu, turės teigiamos įtakos tiek visuomenės gerovei, tiek šalies finansų sistemai ir ekonominei situacijai.

**Darbo struktūra:** darbą sudaro įvadas, trys pagrindinės darbo dalys; darbo pabaigoje pateiktos išvados bei siūlymai; darbe pateiktos 8 lentelės, 21 paveikslas, literatūros sąrašą sudaro 65 šaltiniai, pridedami 3 priedai; darbo apimtis be priedų 86 p.

**Maigys M.** Evaluation of confidence on commercial banks / Master's Banking and Investment. Supervisor prof. dr. E. Freitakas. – Vilnius: Faculty of Economics and Finance Management, Mykolas Romeris University, 2014. – 83 p.

## SUMMARY

The subject of this master thesis in banking and investment is relevant because financial scandals involving banks have a bigger impact on customer confidence than economical fluctuations. Decreasing trust in commercial banks leads to changes in customer behaviour which can be a disastrous factor for banks and this further emphasizes the importance of customer trust formation.

Considering the serious challenges that the Lithuanian banking system has been facing in recent years, it is very important to determine the main components that affect customer confidence in commercial banks and to develop measures that would increase the level of customer confidence, leading to the formation of a positive and stable image of commercial banks.

The topic of this thesis is novel from a research standpoint, as customer confidence in commercial banks has not yet been extensively researched within the context of the recent financial scandals, and it also provides basis for further analysis.

**Object of the research.** Customers trust in commercial banks.

**Aim of the research.** Based on the theoretical analysis of the subject, to identify the main factors contributing to the fluctuations of society's trust in commercial banks and to evaluate the current status of customer trust in commercial banks.

### **Tasks of the research:**

1. To analyse the importance of customer trust in the commercial banking system;
2. To analyse the dynamics of Lithuanian commercial bank sector and create the research methodology for customer trust in commercial banks;
3. To conduct the research of customer trust of commercial banks in Lithuania.

### **Methodology of the research:**

- Analysis, synthesis and generalization of literature of Lithuanian and foreign authors;
- Collection, analysis and systematisation of secondary statistical data;
- Combined research (expert interview and pilot quantitative research – questionnaire);
- Generalization of research results, analysis and graphical presentation of data.

The identification of the main aspects of customer confidence required determining the main factors affecting customer trust in commercial banks and the analysis of bank-customer relations in the context of customer confidence as well as the importance of the stability of the bank's business to the

clients.

**Conclusions.** In Lithuania, the customers of commercial banks are generally loyal and show a high degree of confidence. Recently, the scandals involving two Lithuanian banks have caused general anxiety and uncertainty among customers. Despite this, determined actions of the Bank of Lithuania and the Government prevented the collapse of the Lithuanian banking system and appropriate publicity measures concerning the current situation and actions resulted in an increase in the level of trust of customers of commercial banks in the Lithuanian financial system and its regulatory mechanisms. These actions had positive impact on customer confidence in commercial banks.

The main factors that affect customer confidence in commercial banks are: the liquidity of the bank, the reputation and image of the bank that includes many components. The research revealed the necessity to provide appropriate and clear information about banks as well as the importance of a customer-oriented approach and deep analysis of customers' needs. In this way the bank can facilitate the formation of customer confidence which in turn would have a positive impact on the wellness of society as well as the financial system and the economic situation.

**The structure of Master Thesis.** The master thesis consists of introduction, three main parts, conclusions and recommendations. The master thesis consists of 86 pages excluding annexes, 3 annexes, 8 tables, 21 illustrations, list of references that includes 65 bibliographic resources.

**PRIEDAI**

**1 PRIEDAS. FINANSINIŲ INSTITUCIJŲ TIPAI**

<b>Tipas</b>	<b>Apibūdinančios funkcijos</b>
<b>Bankai</b>	
Centrinis bankas	valstybės bankas, koordinuojantis vertybinių popierių ir bankų sistemos veiklą; pagrindinis tikslas yra reguliuoti pinigų pasiūlą, užtikrinti ekonominį stabilumą ir mažą infliaciją
Komercinis bankas	kredito įstaiga, kuri turi licenciją verstis ir verčiasi indėlių ar kitų grąžintinų lėšų priėmimu iš neprofesionalių rinkos dalyvių ir jų skolinimu ir prisiima su tuo susijusią riziką ir atsakomybę; skiriami į universalius bankus ir specializuotus bankus
Investicinis bankas	teikia įvairias investicines paslaugas – užsiima vertybinių popierių prekyba, padeda susiliesti bendrovėms ar įsigyti kitoms bendrovėms; rūpinasi vertybinių popierių platinimu
Privatus bankas	privačioji bankininkystė apima kompleksines konsultavimo, investavimo, mokesčių planavimo ir kitas finansines paslaugas
Taupomasis bankas	tradiciškai teikia tik taupymo ir skolinimo paslaugas
<b>Nebankiniai finansiniai tarpininkai</b>	
Kredito unija	kooperaciniais pagrindais fizinių asmenų savanoriškai įsteigta ir nustatyta tvarka įregistruota įstaiga; telkia savo narių pinigines lėšas narių ūkiniams ir socialiniams poreikiams tenkinti, teikia savitarpio paskolas
Indėlių ir paskolų įstaiga	JAV būdingi finansų tarpininkai, kurie paprastai surenka lėšas iš smulkių taupomųjų indėlių pavidalu ir po to jas skolina vartotojams ilgesniam laikotarpiui
Hipotekos agentūros	JAV būdingi finansų tarpininkai, kurių paskirtis – praplėsti antrinę būsto paskolų rinką sukuriant vertybinius popierius iš būsto paskolų hipotekos pavidalu

**Šaltinis:** sudaryta pagal Lietuvos Bankas, 2013

## 2 PRIEDAS. BANKŲ KLIENTŲ APKLAUSOS ANKETA

Gerbiamas (-a) respondente,

prašau skirti laiko ir atsakyti į anketos klausimus. Esu Mykolo Romerio Universiteto Ekonomikos ir finansų valdymo studijų krypties magistrantas ir atlieku pasitikėjimo komerciniais bankais tyrimą.

Prašau į klausimus atsakinėti atidžiai, nes kiekvienas Jūsų pateiktas atsakymas yra labai svarbus atliekamo tyrimo rezultatams, taip pat nuo to tiesiogiai priklauso ir magistro darbo išvadų pagrįstumas bei tikslumas. Jūsų nuomonės leis išskirti pagrindinius komercinių bankų klientų pasitikėjimą komerciniais bankais įtakančius veiksnius.

Tyrimo metu lygiagrečiai bus apklausiami ekspertai – komercinių bankų darbuotojai. Apibendrinus tyrimo duomenis vartotojų bei ekspertų atsakymų rezultatai bus lyginami tarpusavyje siekiant padaryti patikimas mokslinio darbo išvadas ir suformuluoti rekomendacijas.

Anketa yra anoniminė! Tyrimo duomenys bus naudojami tik apibendrinus juos ir tik nurodytu tyrimo tikslu. Jums tinkamus variantus prašau žymėti X.

Dėkoju už Jūsų atsakymus ir anketai skirtą laiką.

### ANKETA

1. Nurodykite Jūsų lytį:

- moteris
- vyras

2. Nurodykite Jūsų amžių:

- iki 25 metų
- 26–35 metai
- 36–45 metai
- 46–55 metai
- virš 56 metų ir daugiau

3. Kokia Jūsų socialinė padėtis?

- dirbantis
- mokausi / studijuoju
- namų šeimininkė(-as)
- bedarbis
- pensininkas

4. Ar naudojātės komercinių bankų paslaugomis:

taip

ne

5. Nurodykite, prašau, koks yra Jūsų bendras požiūris į Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus institucijas:

<b>Teiginiai</b>	<b>Visiškai teigiamas</b>	<b>Daugiau teigiamas nei neigiamas</b>	<b>Nei teigiamas, nei neigiamas</b>	<b>Daugiau neigiamas nei teigiamas</b>	<b>Visiškai neigiamas</b>
Lietuvos finansų sektorius ir institucijos*					
Lietuvos bankas ir jo valdytojas					
Komeraciniai bankai ir bankininkystės sistema					
Bankų sąžiningumas ir etikos standartų laikymasis klientų atžvilgiu					
Lietuvoje veikiančių komercinių bankų veikla					

\* visos Lietuvoje veikiančios finansinės institucijos: bankai, kredito unijos ir pan.

6. Įvertinkite teiginius pagal tai, kiek jie atitinka Jūsų nuomonę:

<b>Teiginiai</b>	<b>Visiškai sutinku</b>	<b>Sutinku</b>	<b>Neturiu nuomonės / nežinau</b>	<b>Nesutinku</b>	<b>Visiškai nesutinku</b>
Laikyti pinigus banke yra saugu (taupymas, indėliai)					
Bankai pateikia labiausiai kliento poreikius atitinkančius paskolų pasiūlymus / sąlygas					
Bankai įsiklauso į kliento poreikius teikiant paskolas					
Bankai pagrįstai didina įkainius					

7. Kelių bankų paslaugomis Jūs naudojotės?

naudojuosi vieno banko paslaugomis

naudojuosi keleto bankų paslaugomis

8. Kiek laiko (apytikriai) naudojotės Jūsų dabartinio (pagrindinio, jei naudojotės keleto bankų paslaugomis) banko paslaugomis?

iki 1 metų

1–2 metai

3–5 metai

6–10 metų

daugiau nei 10 metų

## 9. Kiek išvardyti veiksniai Jums asmeniškai buvo svarbūs pasirenkant banką?

Teiginiai	Labai svarbu	Svarbu	Nei svarbu, nei nesvarbu	Nesvarbu	Visiškai nesvarbu / nežinau
Banko vieta					
Teikiamų finansinių paslaugų įvairovė					
Banko darbuotojų profesionalumas					
Banko paslaugų įkainiai					
Banko indėlių / paskolų palūkanos					
Rekomendacijos, atsiliepimai apie banką / jo paslaugas					
Banko likvidumas					
Bendras banko įvaizdis, reputacija					
Įsiklausymas į kliento poreikius					
Banko žinomumas / informacijos apie jį gausa					
Pervedamas atlyginimas, stipendija, pensija ir pan.					
Banko, jo teikiamų paslaugų reklama					

10. Ar pasitikite banku, kurio paslaugomis šiuo metu naudojate (pagrindiniu, jei naudojate keletu bankų)? (pasirinkite vieną atsakymą)

- taip, visiškai pasitikiu
- pakankamai pasitikiu
- neturiu nuomonės / nežinau
- nepasitikiu
- planuoju pakeisti banką

11. Kas Jus paskatintų keisti banką? (nurodykite ne daugiau penkių dažniausiai klientų įvardijamų)

- pakitusi banko reputacija
- trūksta teikiamų finansinių paslaugų įvairovės
- banko darbuotojų profesionalumo trūkumas
- didinami / mažinami banko paslaugų įkainiai
- banko indėlių / paskolų palūkanos
- banko likvidumo pokytis
- bendras banko įvaizdis
- įsiklausymo į kliento poreikius trūkumas
- informacija apie banką, jos trūkumas, neigiama informacija
- rekomendacijos, atsiliepimai apie kitą banką
- į kitą banką pervedamas atlyginimas, stipendija, pensija ir pan.



12. Kaip Jūs vertinate Lietuvos banko ir Vyriausybės sprendimus dėl komercinių bankų AB bankas „*Snoras*“ ir AB „*Ūkio bankas*“ veiklos?

- teigiamai
- neigiamai
- neturiu nuomonės šiuo klausimu / nežinau

13. Ar naudojotės AB bankas „*Snoras*“ ir / ar AB „*Ūkio bankas*“ paslaugomis?

- taip
- ne

14. Kaip keitėsi Jūsų pasitikėjimas bankais Lietuvoje atsižvelgiant į banko „*Snoras*“ ir / ar AB „*Ūkio bankas*“ problemas? (pasirinkite vieną atsakymą)

- pasitikėjimais bankais padidėjo
- mano nuomonė nekito
- mano pasitikėjimas bankais sumažėjo
- neturiu nuomonės / nežinau

15. Koks yra Jūsų išsilavinimas:

- vidurinis / spec. vidurinis
- aukštasis neuniversitetinis / aukštesnysis
- aukštasis universitetinis
- šiuo metu mokausi / studijuoju

*Ačiū*

### 3 PRIEDAS. EKSPERTŲ APKLAUSOS ANKETA

Gerbiamas (-a) eksperte,

prašau skirti laiko ir atsakyti į anketos klausimus. Esu Mykolo Romerio Universiteto Ekonomikos ir finansų valdymo studijų krypties magistrantas ir atlieku vartotojų pasitikėjimo komerciniais bankais tyrimą.

Prašau į klausimus atsakinėti atidžiai, nes kiekvienas Jūsų pateiktas atsakymas yra labai svarbus atliekamo tyrimo rezultatams; taip pat nuo to tiesiogiai priklauso ir magistro darbo išvadų pagrįstumas bei tikslumas. Jūsų kaip eksperto nuomonė leis išskirti pagrindinius klientų pasitikėjimą komerciniais bankais įtakančius veiksnius ir suformuluoti rekomendacijas.

Tyrimo metu lygiagrečiai bus apklausiami komercinių bankų klientai. Apibendrinus tyrimo duomenis bankų klientų bei ekspertų atsakymų rezultatai bus lyginami tarpusavyje siekiant padaryti patikimas mokslinio darbo išvadas.

Anketa yra anoniminė! Tyrimo duomenys bus naudojami tik apibendrinus juos ir tik nurodytu tyrimo tikslu. Jums tinkamus variantus prašau žymėti X.

Dėkoju už Jūsų atsakymus ir anketai skirtą laiką.

#### ANKETA

1. Nurodykite Jūsų lytį:

- moteris
- vyras

2. Nurodykite Jūsų amžių:

- iki 25 metų
- 26–35 metai
- 36–45 metai
- 46–55 metai
- virš 56 metų ir daugiau

3. Kiek laiko dirbate bankininkystės sektoriuje?

- iki 1 metų
- 1–2 metai
- 3–5 metai
- 6–10 metų
- daugiau nei 10 metų

4. Nurodykite, prašau, koks yra Jūsų bendras požiūris į Lietuvos finansų sektorių ir sektoriaus

institucijas:

<b>Teiginiai</b>	<b>Visiškai teigiamas</b>	<b>Daugiau teigiamas nei neigiamas</b>	<b>Nei teigiamas, nei neigiamas</b>	<b>Daugiau neigiamas nei teigiamas</b>	<b>Visiškai neigiamas</b>
Lietuvos finansų sektorius ir institucijos*					
Lietuvos bankas ir jo valdytojas					
Komeraciniai bankai ir bankininkystės sistema					
Bankų sąžiningumas ir etikos standartų laikymasis klientų atžvilgiu					
Lietuvoje veikiančių komercinių bankų veikla					

\* visos Lietuvoje veikiančios finansinės institucijos: bankai, kredito unijos ir pan.

5. Kaip manote, kiek išvardyti veiksniai banko klientams svarbūs pasirenkant banką, į ką jie atkreipia dėmesį?

<b>Teiginiai</b>	<b>Labai svarbu</b>	<b>Svarbu</b>	<b>Nei svarbu, nei nesvarbu</b>	<b>Nesvarbu</b>	<b>Visiškai nesvarbu / nežinau</b>
Banko vieta					
Banko reputacija					
Teikiamų finansinių paslaugų įvairovė					
Banko darbuotojų profesionalumas					
Banko paslaugų įkainiai					
Banko indėlių / paskolų palūkanos					
Rekomendacijos, atsiliepimai apie banką / jo paslaugas					
Banko likvidumas					
Bendras banko įvaizdis					
Įsiklausymas į kliento poreikius					

6. Įvertinkite teiginius pagal tai, kiek jie atitinka Jūsų nuomonę:

<b>Teiginiai</b>	<b>Visiškai sutinku</b>	<b>Sutinku</b>	<b>Neturiu nuomonės / nežinau</b>	<b>Nesutinku</b>	<b>Visiškai nesutinku</b>
Laikyti pinigus banke klientams yra saugu (taupymas, indėliai)					
Bankai pateikia labiausiai kliento poreikius atitinkančius paskolų pasiūlymus / sąlygas					
Bankai įsiklauso į kliento poreikius teikiant paskolas					
Bankai pagrįstai didina įkainius					

7. Kaip Jūs vertinate Lietuvos banko ir Vyriausybės sprendimus dėl komercinių bankų AB

bankas „Snoras“ ir AB „Ūkio bankas“ veiklos?

- teigiamai
- neigiamai
- neturiu nuomonės šiuo klausimu

8. Kaip keitėsi Jūsų banko ir jo klientų elgsena visuomenei susidūrus su AB bankas „Snoras“ ir / ar AB „Ūkio bankas“ problemomis?

Teiginiai	Visiškai sutinku	Sutinku	Neturiu nuomonės	Nesutinku	Visiškai nesutinku
Smuko paskolų paklausa / sumažėjo indėliai					
Klientų pasitikėjimas banku sumažėjo, teiravosi dėl turimų indėlių / paskolų sąlygų					
Klientų pasitikėjimas banku sumažėjo, jautėsi bendras nerimas*					
Bankas sulaukė naujų klientų					
Banko vadovai ėmėsi priemonių išsaugoti savo klientus ir pritraukti naujus					
Padidėjo banko teikiamų paslaugų paklausa					
Klientų elgsena pastebimai nekito					
Bankas peržiūrėjo paslaugų teikimo įkainius, sąlygas (keitė į palankesnes, griežtesnes ir pan.)					

\* – teiravosi dėl papildomos informacijos apie banko rodiklius, saugumą ir pan.

9. Kaip keitėsi klientų pasitikėjimas bankais padidinus banko paslaugų įkainius? (pasirinkite vieną atsakymą)

- pasitikėjimais bankais padidėjo
- nekito, nepastebėjau pokyčių
- pasitikėjimas bankais sumažėjo
- neturiu nuomonės / nežinau

10. Kokias priežastis klientai nurodo nusprendę keisti banką? (nurodykite ne daugiau penkių dažniausiai klientų įvardijamų)

- pakitusi banko reputacija
- trūksta teikiamų finansinių paslaugų įvairovės
- banko darbuotojų profesionalumo trūkumas
- banko paslaugų įkainiai
- banko indėlių / paskolų palūkanos
- banko likvidumo pokytis

- bendras banko įvaizdis
- įsiklausymo į kliento poreikius trūkumas
- informacija apie banką, jos trūkumas, neigiama informacija
- rekomendacijos, atsiliepimai apie kitą banką
- į kitą banką pervedamas atlyginimas, stipendija, pensija ir pan.

11. Kelių bankų paslaugomis Jūs naudojotės Jūs asmeniškai?

- naudojuosi vieno banko paslaugomis
- naudojuosi keleto bankų paslaugomis

12. Ar pasitikite banku, kurio paslaugomis šiuo metu naudojotės (pagrindiniu, jei naudojotės keletu bankų)? (pasirinkite vieną atsakymą)

- taip, visiškai pasitikiu
- pakankamai pasitikiu
- neturiu nuomonės / nežinau
- nepasitikiu
- planuoju pakeisti banką

13. Ar tarp jų yra bankas, kuriame dirbate?

- taip
- ne

*Ačiū*