

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS  
VADYBOS KATEDRA**

Jurgita ŠLIAUTARIENĖ

**AB DNB NORD BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ IR PLĖTROS  
GALIMYBĖS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2007

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS  
VADYBOS KATEDRA**

**AB DNB NORD BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ANALIZĖ IR PLĖTROS  
GALIMYBĖS**

**Magistro drabs  
Socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas (03S)**

**Magistro darbo autorius .....**

**Vadovas.....**  
.....

**Recenzentas .....**  
.....

## **SANTRAUKA**

Jurgita Šliautarienė

### **AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų analizė ir plėtros galimybės**

Magistro darbas

Magistro darbe nagrinėjamos AB DnB Nord banko teikiamos paslaugos, nustatomos banko plėtros galimybės. Remiantis Lietuvos ir užsienio autorių moksline literatūra, apžvelgiama bankininkystės raida, apibendrinama bankų veikla, išanalizuojamas pagrindinių bankų paslaugų organizavimas. Atliktas banko teikiamų paslaugų paklausos bei kokybės tyrimas, pasinaudojus anketine apklausa. Remiantis tyrimu, įvertinta AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų kokybė, numatytos banko plėtros galimybės. Pasitvirtino autorės suformuluota mokslinio tyrimo hipotezė, kad naujų paslaugų pasiūlymas gali paskatinti vartotojus aktyviau naudotis AB DnB Nord banko teikiamomis paslaugomis.

## **SUMMARY**

Jurgita Šliautarienė

### **Analysis of the services offered by the AB DnB Nord bank and its potentiality of the expansion.**

Master's work.

Services offered by the AB DnB Nord bank are analysed and its potentiality of the expansion is determined in the master's work. Referring to the scientific literature of Lithuanian and foreign authors, the development of banking and its activity is generalised and organisation of the principal services is analysed. The research of the demand and quality of the services is done using an inquiry form. According to the survey, the quality of the services offered by the AB DnB Nord bank is evaluated and the potentiality of the expansion is planned. The author's hypothesis of the scientific research that the offer of new services can motivate the consumers to use the services of the AB DnB Nord bank more active, has proved out.

## TURINYS

LENTELIŲ SARAŠAS.....	5
ILIUSTRACIJŲ SARAŠAS.....	6
ĮVADAS.....	7
1. BANKININKYSTĖS SEKTORIAUS VEIKLOS ANALIZĖ.....	9
1.1 Bankai, jų funkcijos bei veiklos esmė.....	9
1.2 Bankų teikiamų paslaugų savybės ir klasifikavimas.....	11
1.3 Pagrindinių bankų paslaugų organizavimas.....	15
1.3.1 Sąskaitų atidarymas ir disponavimas.....	15
1.3.2 Operacijos su indėliais.....	16
1.3.3 Operacijos su vekseliais.....	17
1.3.4 Operacijos su čekiais.....	19
1.3.5 Kreditavimo operacijos.....	20
1.3.6 Lizingo operacijos.....	23
1.3.7 Investicijų į vertybinius popierius operacijos.....	25
1.3.8 Mokėjimo kortelė.....	26
1.3.9 Elektroninės bankininkystės sistemos.....	28
1.4 Stambiausių Lietuvos bankų veiklos pelningumas ir efektyvumas.....	30
2. AB DnB NORD BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ASORTIMENTO ĮVERTINIMAS.....	34
2.1 AB DnB NORD banko veiklos apibūdinimas.....	34
2.2. Banko teikiamų paslaugų asortimentas.....	36
2.3. AB DnB NORD banko paslaugų asortimento įvertinimas vartotoju poreikių tenkinimo požiūriu.....	43
2.3.1 Anketinio tyrimo metodika.....	43
2.3.2 Respondentų struktūra.....	44
2.3.3 Priežastys, nulemiančios naudojamąsi bankų paslaugomis.....	48
2.3.4 AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų kokybės įvertinimas.....	52
3. AB DnB NORD BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PLĖTROS GALIMYBĖS.....	57
3.1 AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų tobulinimo galimybės.....	57
3.2 Naujų paslaugų įvedimas AB DnB Nord banke.....	58
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI.....	63
LITERATŪRA.....	66
PRIEDAI.....	70

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

<b>1 lentelė.</b> Kreditų klasifikavimas.....	20
<b>2 lentelė.</b> Mokėjimo kortelių skaičius (laikotarpio pabaigoje).....	27
<b>3 lentelė.</b> Bankų sistemos kai kurių turto ir įsipareigojimų straipsnių dinamika.....	31
<b>4 lentelė.</b> Veikiančių Lietuvos bankų pelnas.....	32
<b>5 lentelė.</b> AB DnB Nord banko teikiamos paslaugos.....	36
<b>6 lentelė.</b> Apklaustų juridinių asmenų apibūdinimas.....	48
<b>7 lentelė.</b> Kai kurių svarbių veiksnių, lemiančių naudojamasi banko paslaugomis, tyrimo rezultatai.....	51
<b>8 lentelė.</b> Svarbiausių veiksnių, įtakančių naudojamasi AB DnB Nord banko paslaugomis, kokybės įvertinimo rezultatai.....	55
<b>9 lentelė.</b> Pagrindinių AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų tobulinimo poreikis vartotojų požiūriu.....	57

## ILIUSTRACIJŲ SĄRAŠAS

<b>1 pav.</b>	Komercinių bankų funkcijos ir operacijos.....	15
<b>2 pav.</b>	Lizingo portfelio dinamika pagal lizingo rūšį 2001 – 2005 m., mln. Lt.....	24
<b>3 pav.</b>	Lizingo portfelio struktūra pagal turto rūšį 2005 m., %.....	24
<b>4 pav.</b>	Respondentų pasiskirstymas pagal amžių.....	45
<b>5 pav.</b>	Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį.....	46
<b>6 pav.</b>	Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą.....	46
<b>7 pav.</b>	Respondentų pasiskirstymas pagal gaunamas pajamas.....	47
<b>8 pav.</b>	Respondentų pasiskirstymas pagal naudojamą bankų paslaugomis.....	49
<b>9 pav.</b>	Priežastys, nulėmusios respondentų banko pakeitimą.....	49
<b>10 pav.</b>	Tam tikrų veiksnių, lemiančių banko pasirinkimą, vertinimas respondentų požiūriu.....	50
<b>11 pav.</b>	AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų kokybės vertinimas respondentų požiūriu.....	53
<b>12 pav.</b>	Respondentų pasiskirstymas pagal naudojamą banko paslaugomis.....	53
<b>13 pav.</b>	Ar AB DnB Nord bankas galėtų teikti daugiau paslaugų?.....	58
<b>14 pav.</b>	Respondentų (fizinių asmenų) pasiskirstymas pagal naudojamą naujomis banko paslaugomis.....	59
<b>15 pav.</b>	Respondentų (juridinių asmenų) pasiskirstymas pagal naudojamą naujomis banko paslaugomis.....	61

## IVADAS

Paslaugų sfera viena perspektyviausių, sparčiai besiplėtojančių ekonomikos sferų. Kuo didesnis paslaugų vartojimas, tuo daugiau yra skatinama paslaugų pasiūlos plėtra. Kadangi šiuo metu yra daug įvairių organizacijų, kurios teikia įvairių rūšių paslaugas, tai norėdamos išsiskirti iš konkurentų įmonės kuria vis naujesnes paslaugas arba tobulina jau siūlomas vartotojams paslaugas.

Bankas – tai speciali finansinė institucija, veikianti akcinio kapitalo pagrindu, kuri telkia laikinai laisvas lėšas, teikia kreditus, vykdo piniginius atsiskaitymus, reguliuoja pinigų cirkuliaciją, leidžia į apyvartą pinigus, vertybinius popierius, atlieka su jais susijusias operacijas ir kitas funkcijas bei prisiima su tuo susijusią riziką ir atsakomybę.

Jokios šalies ekonomika negali vystytis be geros ir stabilios bankų veiklos. Jų vaidmuo be jokių išimčių yra gyvybiškai svarbus tiek fiziniams, tiek juridiniams asmenims, tiek valstybinėms institucijoms.

Šiuo metu bankų veikla sparčiai vystosi. Formuojasi finansinės rinkos – pinigų ir kapitalo. Kapitalas yra neįmanomas be santaupų mobilizavimo bei lėšų investavimo. Paslaugos individualiems ir verslo klientams, kreditų programos, investicijų valdymas ir kitos paslaugos metams bėgant plečiasi – jos tampa vis modernesnės, prieinamesnės, jos lengvina žmonių gyvenimą, tenkina daugelį jų norų ir poreikių, leidžia apsaugoti pinigines lėšas nuo įvairių nelaimingų gyvenimo atvejų.

**Tyrimo aktualumas.** Pastaruoju metu pastebimai didėja konkurencija tarp bankinių paslaugų sferos dalyvių. Šiuolaikiniai bankai negali apsiriboti vien egzistuojančiais produktais, kurie šiandien duoda didelį pelną. Norint išlikti rinkoje, reikia analizuoti banko veiklą, įvesti ir plėtoti naujas kokybiškas paslaugas, tenkinti klientų norus ir poreikius. Todėl bankai, norėdami konkuruoti esamoje rinkoje, turi nuspręsti, kaip modifikuoti esamus produktus, bei išplėsti paslaugų spektrą, kuriant naujus, vartotojams patrauklius produktus. Taip jiems pavyktų išlaikyti esamus klientus ir pritraukti naujų.

**Tyrimo problema.** AB DnD NORD bankas nuolat atlieka rinkos tyrimus, tačiau paslaugų asortimento įvertinimas vartotojų požiūriu Mažeikių mieste iki šiol dar nebuvo atliktas. Todėl darbe įvertintas esamas banko paslaugų asortimentas bei numatytos banko plėtros galimybės.

**Tyrimo hipotezė.** Naujų paslaugų pasiūlymas gali paskatinti vartotojus aktyviau naudotis AB DnB Nord banko teikiamomis paslaugomis.

**Tyrimo objektas:** AB DnB NORD banko teikiamos paslaugos.

**Tyrimo tikslas:** Įvertinti AB DnB NORD banko teikiamų paslaugų asortimentą ir nustatyti plėtros galimybes.

**Tyrimo uždaviniai:**

- Išanalizuoti bankų funkcijas bei jų veiklos esmę.

- Įvertinti bankų teikiamų paslaugų savybės teoriniu požiūriu.
- Atskleisti pagrindinių banko paslaugų organizavimą teoriniu aspektu.
- Atlikti AB DnB NORD banko teikiamų paslaugų asortimento analizę.
- Atlikti banko teikiamų paslaugų kokybės įvertinimą vartotojų požiūriu
- Nustatyti AB DnB NORD banko paslaugų plėtros galimybes.

**Tyrimo metodai:**

Mokslinės literatūros bei statistinių duomenų analizė, anketinė apklausa ir anketinės apklausos rezultatų analizė.



## 1. BANKININKYSTĖS SEKTORIAUS VEIKLOS ANALIZĖ

### 1.1 Bankai, jų funkcijos bei veiklos esmė

Bankininkystės veiklos užuomazgos atsirado jau gilioje senovėje. 2000 m. pr. Kr. Senovės Babilone išleistas Hamurabio kodeksas pirmą kartą istorijoje pradėjo riboti konkurenciją bankininkystės srityje – nustatė maksimalius procentus už paskolas.

Pinigus skolinančių ir užsienio valiutą keičiančių jau būta ir Graikijoje, Romoje. Dažniausiai tuo užsiimdavo šventyklos, valstybinės žinybos, stambūs pirkliai, kurie priimdavo saugoti tauriuosius metalus, brangenybes, už lupikiškas palūkanas duodavo paskolas. Anglijoje bankininkystė paplito tarp auksakalių. Jie priimdavo saugoti brangenybes ir greitai suvokė, kad ne visi klientai savo atsargas nori atsiimti tuo pačiu metu, vadinasi dalį jų galima skolinti<sup>1</sup>.

Tačiau tikroji bankininkystės pradžia yra Renesanso laikai. Pirmieji bankai atsirado Lombardijoje, nuo tada vartojama lombardo sąvoka. Labai plačiai ji paplito Italijoje, kur bankininkai ne tik pirkdavo ir parduodavo užsienio valiutą, bet dar ir priimdavo indėlius iki pareikalavimo ir terminuotus indėlius. Pirmieji bankai valstybės valdžios aktais įsteigti Barselonoje (1401 m.), šv. Jurgio bankas Genujoje (1407 m.), Bando di Rildo Venecijoje (1587 m.), Milane (1593 m.), Amsterdame (1609 m.), Hamburge (1619 m.), Niurnberge (1621 m.), Stokholme (1696 m.)

Banko pavadinimas kilęs iš italų kalbos žodžio „banca“ – stalo, ant kurio senovėje tam tikri mainytojai keisdavo pinigus.<sup>2</sup> Tačiau mokslinėje literatūroje banko pavadinimą autoriai apibūdina skirtingai. Bankas – tai speciali finansinė institucija, kuri telkia laikinai laisvas lėšas, teikia kreditą, tarpininkauja atliekantiems piniginius atsiskaitymus, reguliuoja pinigų cirkuliaciją, leidžia į apyvartą pinigus, vertybinius popierius, atlieka su jais susijusias operacijas ir kitas funkcijas.<sup>3</sup> Pasak Suieškos, V., Baumilienės, V., Bernatonytės, D. (2005), bankas – finansų institucija, kuri turi specialią valstybės licenciją, leidžiančią priimti pinigus ir suteikti paskolas. O užsienio autoriai banką apibūdina kaip „bankas tai įgaliota indėlių priėmimo įstaiga, priimanti piniginius indėlius iš gyventojų ar įvairių institucijų ir gražinanti indėlius indėlininkui, pateikus reikiamą dokumentą. Bankai yra komercinės įstaigos, kurios gauna pelną už indėlių skolinimą tiems, kurie nori skolintis, o už paslaugą dažniausiai ima tam tikrą mokestį“.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Mayer, T. (1995). Pinigai, bankai ir ekonomika. Vilnius: Alma litera, 100p.

<sup>2</sup> Aleknavičienė, V., (2005). Finansai ir kreditas. Vilnius: Leidykla ENCIKLOPEDIJA, 2005, 141p.

<sup>3</sup> Ivaškevičius, D., Sakalas, A. (1997). Bankų vadyba. Kaunas: KTU, 8p.

<sup>4</sup> Pass, C., Lowes, B., Davies, L. (1997). Ekonominių terminų žodynas. Vilnius: UAB „Baltijos bisnis“, 37p.

Tačiau kaip pastebi V. Valvonis, „visiems apibrėžimams būdinga tai, jog juose įvardijamos bankų atliekamos funkcijos“.<sup>5</sup>

Kaip nurodo Snieška, V., Baumilienė, V., Bernatonytė, D. ir kt. (2005), bankai atlieka šias funkcijas:

- telkia laikinai laisvas lėšas ir santaupas;
- iš sukauptų lėšų teikia kreditus ir dažnai tampa pramonės įmonių akcininkais;
- bankai yra ūkinių sandorių piniginių atsiskaitymų ir mokėjimų tarpininkai;
- leidžia į apyvartas pinigus, vertybinius popierius ir atlieka su jais susijusias operacijas;
- konsultuoja klientus, suteikia jiems reikiamą ekonominę ir finansinę informaciją.

O G. Davulis išskiria tik dvi pagrindines bankų funkcijas:

- priimti indėlius ir atidaryti bei tvarkyti jų sąskaitas;
- už nustatytas palūkanas išduoti paskolas.<sup>6</sup>

Pagal veiklos pobūdį bankai skirstomi į:

- centrinį, vadinamąjį pirmosios eilės, banką;
- komercinius universaliuosius;
- komercinius specializuotuosius (investicinius, inovacinius, taupomuosius, hipotekas);
- nebankinius finansinius tarpininkus, t.y. taupymo ir paskolų asociacijas, kredito sąjungas.

Per paskutinį dešimtmetį ryšio tarp finansinio tarpininkavimo ir ekonomikos augimo nustatymas sukėlė didelį ekonomistų susidomėjimą, mat gana ilgai vyravusią nuomonę, kad bankų sektorius tėra ekonomikos augimo ir plėtros atspindys ir jo paskirtis – tarpininkauti tenkinant ūkio subjektų bei fizinių asmenų taupymo ir investavimo poreikius, perskirstant lėšas tarp ekonominės veiklos sričių, bandoma pakeisti nuomone, kad stiprus ir stabilus bankų sektorius gali būti ne tik ekonomikos plėtros rezultatas, bet ir jos augimo priežastis.

Finansinis tarpininkavimas – tai pagrindinė komercinių bankų funkcija. Bankai, sukaupe daug lėšų, paverčia jas paskolomis ar investicijomis ir, siekdami finansinės naudos, per lėšų pasiūlos ir paklausos mechanizmą finansų rinkoje kryptingai paskirsto kapitalą bei suformuoja racionalesnę skolintų lėšų ir investavimo struktūrą, sumažindami kredito, investicijų portfelio ir likvidumo rizikas.<sup>7</sup>

A. Gaytan ir R. Ranciere, nustatydami finansinio tarpininkavimo reikšmę ekonomikai, išskyrė šiuos svarbiausius bankų veiklos aspektus:

<sup>5</sup> Valvonis, V. (2006) Naujasis kapitalo susitarimas ir kredito rizikos valdymas: iššūkis Lietuvos bankams ir bankų priežiūros institucijai. Daktaro disertacija. Vilnius: VU,

<sup>6</sup> Davulis G. (2003). Ekonomikos teorija. Lietuvos teisės universitetas. Vilnius, 268p.

<sup>7</sup> Dudzevičiūtė, G. (2006) Bankininkystės sektoriaus poveikis ekonomikos augimui: teoriniai ir praktiniai aspektai. Verslas: teorija ir praktika. VII t., Nr. 2. Vilnius: Technika, 129p.

- bankai sukuria mechanizmą, kuris didina įplaukas iš investicinės veiklos;
- bankai yra efektyvūs, valdydami likvidumo riziką;
- bankai sėkmingai valdo investicinę riziką, paskirstydami ją tarp skirtingų investicinių projektų;
- bankai, atlikdami finansų tarpininkų funkcijas, skatina specializavimąsi verslo ir sudaro galimybę diegti naujas technologijas.<sup>8</sup>

Lietuvos finansinio tarpininkavimo sektoriuje išskiriamos penkios pagrindinės tarpininkų grupės:

- komerciniai bankai;
- kredito unijos;
- draudimo bendrovės;
- lizingo kompanijos;
- investiciniai fondai.

Didžiausi finansų tarpininkai Lietuvoje yra bankai, kurie valdo apie 84 proc. finansinio tarpininkavimo sektoriaus turto rinkos, ir jų turto dalis bendrame vidaus produkte 2004 m. pabaigoje sudarė 48,2 proc. Kitų finansų tarpininkų veikla įgauna pagreitį ir jų bendras turtas sudaro tik apie 10 proc. BVP.<sup>9</sup> Galime daryti išvadas, kad finansinio tarpininkavimo sektorius per pastaruosius metus augo dėl sparčios komercinių bankų sektoriaus plėtros.

## 1.2 Bankų teikiamų paslaugų savybės ir klasifikavimas

Apibrėžti paslaugos sampratą yra vienas sudėtingiausių paslaugų teorijos uždavinių. Iki šiol nėra vieningo apibrėžimo, kokia veikla vadintina paslauga, o pačiu terminu operuojama neatsakingai.

1963 metais garsus JAV marketingo specialistas W. Regan pateikė vieną iš išsamiausių tų metų paslaugos apibrėžimų: “Paslaugos rodo arba nepasitenkinimą neapčiuopiama nauda tiesiogiai (vežimas, gyvenamojo buto statyba ir t.t.), arba pasitenkinimą neapčiuopiama nauda, kai įgyjamos bet kurios prekės ir arba paslaugos kartu (kreditas, prekių paskirstymas it t.t.)”.<sup>10</sup> Šis JAV marketingo specialisto apibrėžimas yra sunkiai suvokiamas, nes tais metais paslaugų sampratą pradėjo analizuoti vis daugiau tų metų paslaugų specialistų.

---

<sup>8</sup> Gaytan, A., Ranciere, R. (2001) Liquidity, financial intermediation and growth. New York: New York University, 32p.

<sup>9</sup> Dudzevičiūtė, G. (2006) Bankininkystės sektoriaus poveikis ekonomikos augimui: teoriniai ir praktiniai aspektai. Verslas: teorija ir praktika. VII t., Nr. 2. Vilnius: Technika, 130p.

<sup>10</sup> Kinduryš V. (1998) Paslaugų marketingas. Vilniaus universiteto leidykla, Vilnius, p. 34

Paslaugos sampratos evoliucija susijusi su paslaugų plėtra. Ankstyvuosiuose moksliniuose darbuose paslaugos esmė atskleidžiama ir jos samprata pateikiama nagrinėjant paslaugos paskirtį, vėliau joje išryškunami prekės ir paslaugos skirtumai ir akcentuojama, kad paslauga, skirtingai nei prekė, yra ne daiktas, o vyksmas (veiksmas ar jų aibė). Bagdonienė L. ir Hopenienė R. (2005) pažymi, kad paslauga – tai proceso ir rezultato sintezė, nes yra neapčiuopiamos veiklos ir prekės derinys.<sup>11</sup> Dar viena Lietuvos paslaugų specialistė R. Mažeikaitė teigia: ”Paslauga – bet kokia aptarnavimo ar pagalbos veikla, skirta kitos šalies poreikiams tenkinti.”<sup>12</sup>

Baigiamojo darbo autorės nuomone, bendras paslaugų apibrėžimas tarp Lietuvos ir JAV paslaugų specialistų yra tas: “Paslauga – tai veikla, kurios viena iš pagrindinių funkcinių paskirčių yra pagalba vartotojui.”<sup>13</sup>

Susipažinus su paslaugų teorijos specialistų apibrėžimais, galima daryti išvadą, kad nėra vieno visuotinai pripažinto požiūrio į paslaugos prigimtį ir jos apibrėžimą. Įvairūs autoriai skirtingai apibrėžia paslaugos sąvoką, tačiau paprastai apibrėžimuose iškeliami viena ar kelios paslaugų savybės, kurias autoriai laiko universaliomis.

Yra išskiriamos tokios paslaugų savybės<sup>14</sup>:

- Neapčiuopiamumas;
- Heterogeniškumas;
- Napatvarumas;
- Vartotojo dalyvavimas paslaugos teikimo procese;
- Paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė (vienalaikiškumas);
- Nuosavybės nekeičiamumas.

L. Bagdonienė ir R. Hopenienė, kaip ir visi kiti paslaugų specialistai išskyrė šešias pagrindines paslaugų savybes. Tačiau kai kurie paslaugų teorijos specialistai prie šių jau minėtų šešių pagrindinių savybių priskiria dar keletą savybių:<sup>15</sup>

- Neišsaugojimas ( greitai genda);
- Neatskiriamumas;
- Tiesioginiai organizacijos – kliento santykiai ( tiesioginis kontaktas su klientu).

Elena Vitkienė knygoje “Paslaugų marketingas” prie šių jau minėtų taip pat dar prideda dvi naujas paslaugų savybes:<sup>16</sup>

- Gamyba ir paskirstymas vyksta kartu su vartotoju;

<sup>11</sup> Bagdonienė L., Hopenienė R. (2005). Paslaugų marketingas ir vadyba. Vadovėlis. Technologija. Kaunas, 46p.

<sup>12</sup> Mažeikaitė, R. (2001) Paslaugų marketingo vadyba. Vilnius, p. 9.

<sup>13</sup> Johns N. What is tis thing called service? European Journal of Marketing. 1999, Vol. 33, No 9/10, 959p.

<sup>14</sup> Bagdonienė L., Hopenienė R. (2005). Paslaugų marketingas ir vadyba. Vadovėlis. Technologija. Kaunas, 49-50p.

<sup>15</sup> Kindurys, V. (1998) Paslaugų marketingas. Vilniaus universiteto leidykla. Vilnius, 20p.

<sup>16</sup> Vitkienė, E. (2004) Paslaugų marketingas”. Vadovėlis. Klaipėda, 25p.

- Paslaugos negali būti sandėliuojamos.

Apibendrinant, galima pažymėti, kad paslaugų savybės yra vieną kitą sąlygojančios. Dėl neapčiuopiamumo paslaugų negalima pademonstruoti, kaupiti jų atsargų, perduoti nuosavybės. Paslauga yra procesas, ji egzistuoja tol, kol yra teikiama ir vartojama. Tai neišvengiamai sąlygoja vartotojo dalyvavimą paslaugos teikimo procese, o ši aplinkybė yra viena svarbiausių paslaugos nevienalytiškumo priežasčių.

Klasifikavimas – tai objektų visumos skaidymas į grupes (klases) pagal viena ar kelis požymius. Kitaip tariant, klasė yra visuma objektų, turinčių bendrus požymius.<sup>17</sup>

Paslaugų klasifikavimas reikalingas tam, kad būtų galima apskaityti paslaugos apimtį, jų lyginamąjį svorį šalies bendrajame vidaus produkte, augimo tempus, atskirų paslaugų plėtrą ir t.t.

Rita Mažeikaitė savo knygoje “Paslaugų marketingo pagrindai” paslaugų klasifikavimą apibūdina labai siaurai, ji išskiria tik du paslaugų klasifikavimo kriterijus:<sup>18</sup>

- Paslaugų teikėjai;
- Paslaugas galima suskirstyti pagal rinkos segmentus.

Vytautas Kindurys prie šių dviejų jau minėtų paslaugų klasifikavimo kriterijų prideda dar keletą:<sup>19</sup>

- Paslaugos skirstomos pagal tai, ar būtina klientui dalyvauti jas teikiant;
- Paslaugas galima klasifikuoti pagal motyvus;
- Paslaugas galima skirstyti ir pagal tai, kiek jos yra apčiuopiamos;
- Pagal teikėjo ir vartotojo kontakto glaudumą.

Paslaugos, kurių šaltinis yra įrenginiai, gali teikti arba įvairūs automatai (savitarnos skalbyklos), arba palyginti neaukštos kvalifikacijos operatorių varomi įrenginiai (taksi, autobusai, kino teatrų aparatūra ir t.t.)

Paslaugos skirstomos ir pagal jų teikėjų motyvus. V. Pranulis ir V. Kindurys išskiria komercinius ir nekomercinius teikėjo motyvus. Tai yra labai platus diskutavimas tarp paslaugų ir marketingo specialistų. Šis diskutavimas pasireiškia tuo, kad yra nesutariama, kokių motyvų yra daugiau, komercinių ar nekomercinių.

Kaip jau žinome, daugelis organizacijų stengiasi pateikti į rinką kuo daugiau paslaugų, bet viena iš daugiausiai teikiamų paslaugų rinkoje pateikia bankai. Bankų paslaugos yra išskirtinės nuo kitų organizacijų paslaugų, nes bankai disponuoja milijoninėmis sumomis įvairiausių šalių valiutomis. Nė viena organizacija negali pasigirti tokiu paslaugų asortimentu, kaip bankai.

<sup>17</sup> Bagdonienė L., Hopenienė R. (2005). Paslaugų marketingas ir vadyba. Vadovėlis. Technologija. Kaunas, p. 56.

<sup>18</sup> Mažeikaitė, R. (2001) Paslaugų marketingo vadyba. Vilnius, p. 11.

<sup>19</sup> Kindurys V. (1998) Paslaugų marketingas. Vilniaus universiteto leidykla, Vilnius, p. 41-43.

Komeraciniai bankai veikia vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos komercinių bankų įstatymu Nr. I – 720, kuris buvo priimtas 1994 m. gruodžio 21 d., su vėlesniais pakeitimais ir papildymais. Pagal šį įstatymą, komerciniai bankai turi teisę atlikti šias operacijas:<sup>20</sup>

- Priimti indėlius;
- Duoti ir imti paskolas;
- Išduoti piniginius laidavimus, garantijas ir kitus laidavimo įsipareigojimus;
- Išleisti mokėjimo dokumentus (čekius, akredityvus, vekselius ir kt.);
- Atidaryti sąskaitas, išduoda mokėjimo korteles;
- Atlikti operacijas su vertybiniais popieriais;
- Atlikti operacijas su užsienio valiuta;
- Parduoti ir pirkti tauriuosius metalus;
- Išleisti ir tvarkyti kreditines pinigines priemones;
- Priimti ir saugoti vertybes;
- Teikti paslaugas ir konsultacijas bankų veiklos, finansų ir kliento investicijų tvarkymo klausimais.

Be banko teikiamų paslaugų negalime įsivaizduoti savo gyvenimo, be jų kiltų labai daug rimtų problemų, kad ir kasdieniniame gyvenime. Bankų pagalba dabar mes galime sumokėti įvairius mokesčius (už elektros energiją, vandens tiekimą, telefoną ir t.t), taip pat banko pagalba klientai sumoka mokesčių lizingu pirktoms prekėms ir t.t.

Praktiškai visos bankų teikiamos paslaugos ir fiziniams, ir juridiniams asmenims yra tos pačios, tik jų kiekis gali skirtis.

Kartais bankų paslaugos skirstomos į nešančias pelną ir nenešančias pelno. Taip pat į brangias ir pigias. Daugelis aktyvių operacijų yra nešančios pelną, o pasyviosios – ne. Kai kurios bankų paslaugos reikalauja daug darbo ir laiko, taigi jų kaina yra aukštesnė.

Bankų paslaugas galima skirstyti atsižvelgiant ir į tai, ar jos susijusios su materialia preke ar ne. Didžiausią bankų paslaugų dalį užima paslaugos, susijusios su materialia preke (transporto, prekybos, susisiekiimo/ ryšio paslaugos). Grynosios paslaugos teikiamos įmonėms, kurių tiesioginė veikla yra materialių prekių gamyba, taip pat fiziniams asmenims tenkinti jų individualius poreikius.

Praktiškai visas komercinių bankų atliekamas operacijas galima sujungti į tris pagrindines funkcijas: atsiskaitymų, indėlių priėmimo (deponavimo) ir kreditavimo. Be pagrindinių funkcijų, bankai ir jų antrinės įmonės atlieka papildomas, ne vien komerciniams bankams būdingas, operacijas:

---

<sup>20</sup> Lietuvos Respublikos komercinių bankų įstatymas Nr. I-720 (Žin., 1995, Nr. 2-33) [žiūrėta 2007-01-25]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=170088&Condition2=>

draudimą, investicinės bankininkystės paslaugas, rizikos kapitalo valdymą, investicijų valdymą, lizingą ir faktoringą, interneto paslaugas, SMS linijos paslaugas, klientų dokumentų ir vertybių saugojimo paslaugas.<sup>21</sup> Komercinių bankų funkcijos ir operacijos pateiktos priede Nr. 1.

Yra labai sunku išvengti klaidų priskiriant vieną, ar kitą paslaugą kuriai nors grupei. Kadangi šiais laikais labai plečiasi paslaugos, atsiranda vis naujesnių paslaugų, tai automatiškai tada turi atsirasti ir naujesnių paslaugų klasifikavimo požymių.

### **1.3 Pagrindinių banko paslaugų organizavimas**

#### **1.3.1 Sąskaitų atidarymas ir disponavimas**

Ryšiai tarp banko ir klientų yra sutartiniai. Tai yra pagrindas tarp debitoriaus (banko) ir kreditoriaus (kliento). Geriausias pavyzdys - sąskaitos atidarymo sutartis. Šioje sutartyje turi būti aptarti pagrindiniai banko ir kliento įsipareigojimai.

Sąskaitą gali atsidaryti ir per ją vykdyti finansines operacijas Lietuvos Respublikoje registruotos akcinės bendrovės, investicinės bendrovės, biudžetinės įstaigos ir organizacijos, politinės partijos, profesinės sąjungos, religinės bendruomenės, bendrijos ir kitos visuomeninės organizacijos jų filialai ir struktūriniai padaliniai, taip pat fiziniai asmenys.

Banko sąskaitos sutartimi bankas įsipareigoja priimti ir įskaityti pinigus į kliento (sąskaitos savininko) atidarytą sąskaitą, vykdyti kliento nurodymus dėl tam tikrų sumų pervedimo ir išmokėjimo iš sąskaitos bei teikti kitokias banko atliekamas operacijas.

Pagrindinė banko sąskaitos funkcija yra surinkti ir kaupti kliento pinigines lėšas jo vardu atidarytoje sąskaitoje ir užtikrinti greitą šių lėšų panaudojimą kliento nurodymams vykdyti.

Būtinai banko sąskaitos požymiai:

- banko sąskaita klientui gali būti atidaryta tik banke;
- kiekvienas klientas turi unikalų banko sąskaitos numerį, apie kurį yra informuotas;
- tik banko sąskaitoje gali būti atliekamos banko operacijos, kurias numato įstatymai;
- kliento nurodymu tik nuo banko sąskaitos gali būti nurašomos lėšos banko paslaugoms ir operacijoms apmokėti, banko ir kliento tarpusavio reikalavimams įskaityti.

---

<sup>21</sup> Aleknavičienė, V.,(2005). Finansai ir kreditas.Vilnius:Leidykla ENCIKLOPEDIJA, 2005, 173p.

### 1.3.2 Operacijos su indėliais

Svarbiausią ir dažnai pagrindinę bankų pasyvų dalį sudaro klientų lėšos, kitaip vadinami indėliais ir depozitais. Indėlių bei kitų gražintinų lėšų priėmimas į klientams atidarytas sąskaitas ir jų tvarkymas – tai viena pagrindinių bankų atliekamų operacijų.

Indėliams apibūdinti naudojami įvairūs apibrėžimai: indėlis - tai organizuota taupymo forma, arba indėlis – tai susilaikymas nuo vartojimo.

Šiuolaikiniai bankai naudoja įvairių tipų indėlių sąskaitas, kurių rūšių skaičius per pastaruosius dešimtmečius išaugo dėl nenutrūkstamo finansinių naujovių skverbimosi į bankus. Segmentuotos ir itin konkurencingos rinkos sąlygomis šie procesai susiję su bankų siekimu patenkinti įvairių klientų grupių poreikius ir pritraukti santaupas ir kapitalus į bankų sąskaitas, kadangi indėliai ekonomine prasme yra svarbiausias bankų kreditavimo išteklius.<sup>22</sup>

Indėliai tarpusavyje skiriasi priklausomai nuo terminų, lėšų padėjimo, nuėmimo sąlygų, mokamų palūkanų, suteikiamų lengvatų aktyvinėms operacijoms ir kitų charakteristikų.

Tradiciskai pagal indėlio terminą ir panaudojimo būdą išskiriami terminuoti, neterminuoti (iki pareikalavimo) ir taupomieji (kaupiamieji) indėliai. Pagal indėlininko statusą- valstybinių nefinansinių įmonių, privačių verslo įmonių, fizinių asmenų indėliai. Pagal įmokamą indėlio valiutą skiriami indėliai nacionaline ir užsienio valiutomis. Pagal indėlininko gyvenamąją vietą ir trukmę - į rezidentų ir nerezidentų indėlius. Indėliai, t.y. pajamos už indėlius gali būti apmokestinamos ir neapmokestinamos.

Bankas už terminuotus indėlius moka daug aukštesnes palūkanas, nei už indėlius iki pareikalavimo. Tai vienas iš pagrindinių motyvų, skatinančių žmones naudotis šia taupymo forma. Indėlių palūkanų normą, priskaičiavimo ir išmokėjimo sąlygas nustato bankai. Suėjus terminuoto indėlio terminui išmokamos priskaičiuotos palūkanos. Indėlininko pageidavimu, indėlio sumos dalis gali būti palikta ir įforminta kaip naujas indėlis. Į terminuoto indėlio sąskaitą papildomi piniginiai įnašai nepriimami. Asmeniui, pageidaujančiam įnešti papildomą sumą, atidaroma kita terminuoto indėlio sąskaita.

Lietuvoje terminuoti indėliai pagal trukmę skirstomi į šias grupes:<sup>23</sup>

- iki vieno mėnesio,
- vieno-trijų mėnesių,
- trijų-šešių mėnesių,
- šešių-dvylikos mėnesių,
- vienerių-dviejų metų,

<sup>22</sup> Lietuvos bankas 1990-1995. Vilnius, 1995. p. 34.

<sup>23</sup> www.lbank.lt



- ilgiau kaip dviejų metų.

Priklausomai nuo indėlio termino kinta už jį mokamų palūkanų norma. Paprastai už ilgesnio termino indėlius mokamos didesnės palūkanos, tačiau jei ateityje prognozuojamos palūkanų mažėjimo tendencijos, tai indėlio termino ir palūkanų lygio priklausomybė gali būti atvirkštinė.

Lietuvos banko duomenimis, 2005 m. indėlių palūkanų normos beveik nekitusios, 2006 m. kilo nuosekliai. Vidutinės nefinansinių korporacijų ir namų ūkių indėlių palūkanų normos litais per metus padidėjo 0,41 procentinio punkto (iki 2,51 %), o eurais – 0,38 procentinio punkto (iki 2,49 %). Nefinansinių korporacijų vidutinės indėlių palūkanų normos ir 2006 m. buvo mažesnės negu namų ūkių, nes nefinansinės korporacijos ir toliau buvo linkusios laikyti vienadienius indėlius arba indėlius iki pareikalavimo, už kuriuos palūkanos arba mokamos minimalios, arba apskritai nemokamos, o namų ūkių indėlių didesnę dalį sudarė sutarto termino indėliai.<sup>24</sup>

Bankams terminuoti indėliai yra labai patrauklus finansavimo šaltinis, kadangi apibrėžtą laiko tarpą jie gali disponuoti tam tikra pinigų suma, už tai mokant nustatytą palūkanų normą. Tai suteikia bankui galimybę apibrėžtam laikui paskolinti pinigus be likvidumo ar palūkanų normos rizikos. Ilgą laiką terminuoti indėliai stabilizuojančiai veikė daugelio bankų finansinį elgesį ir tuo pačiu prisidėjo prie visos ekonomikos finansų stabilumo.

### 1.3.3 Operacijos su vekseliais

Dar tarpukario laikais išpopuliarėję vekseliai, žmonių dar vadinami skolos rašteliais, naudojami iki šiol. Tai vienas paprasčiausių ir greičiausių būdu pasiskolinti reikiamą pinigų sumą. *Vekselis* – tai dokumentas, kuriuo jį išrašantis asmuo be išlygų įsipareigoja tiesiogiai ar netiesiogiai sumokėti tam tikrą pinigų sumą vekselyje nurodytam asmeniui arba kuriuo tai padaryti pavedama kitam asmeniui.<sup>25</sup>

Panašiai vekselį apibūdina ir D. Ivaškevičius ir A. Sakalas: tai dokumentas, kuriuo jį išrašantis asmuo besąlygiškai įsipareigoja tiesiogiai ar netiesiogiai sumokėti tam tikrą sumą vekselyje nurodytam asmeniui pats arba tai padaryti paveda kitam.<sup>26</sup>

Vekselis ir net jo stebėtinai išsamūs teisiniai nuostatai žinomi Babilonijoje dar 2000 m. prieš mūsų erą. Viduramžiais apie XII . vidurį Italijoje ir Prancūzijoje vekseliai pradedami vartoti vietoj monetų. O jau XVI a. Vakarų Europos šalyse plačiai vartojami vekseliai ir atsiskaitymai negrynaisiais (žirais). Naujųjų laikų pradžioje bankininkų, pasivadinusių finansininkais, vidiniai vekseliai cirkuliuoja

<sup>24</sup> Šaltinis: Lietuvos bankas

<sup>25</sup> Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. 2000 m. liepos 18 d. Nr. VIII – 1864, Vilnius. 1,105 straipsnis. [žiūrėta 2007 m. birželio 11 d.]. Prieiga per internetą: [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=107687](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=107687)

<sup>26</sup> Ivaškevičius, D., Sakalas, A. (1997). Bankų vadyba. Kaunas:KTU, 81p.

kaip gryniesi pinigai. Galingi finansininkai kredituoja atsigaunančių miestų pramonę ir prekybą bei daugelio kraštų valdovus.<sup>27</sup>

Vekseliai yra naudojami:<sup>28</sup>

- atsiskaitymams už prekes, paslaugas, atliktus darbus, kai sutartam laikui atidedami sumokėjimo terminai, t.y. teikiant komercinį kreditą;
- išduodamoms paskoloms garantuoti;
- teikiant bankų paskolas. Lietuvos bankas rekomenduoja bankams siūlyti ūkio subjektams, imant paskolas, pateikti vekselius, o ne terminuotus pasižadėjimus.
- diskontuoti komerciniams vekseliams.

Vekselis gali būti įsakomasis (trata) arba paprastasis (solo). Įsakomuoju vekseliu (trata) jo davėjas (trasantas) paveda kitam asmeniui (trasatui), sumokėti jame nurodytam asmeniui tam tikrą sumą. Paprastuoju (solo) vekseliu davėjas pats pasižada mokėti jame nurodytą sumą.

Vekseliams yra keliami nemaža reikalavimų. Lietuvoje pagal Vekselio įstatymą diskontuoti priimamas vekselis turi atitikti šiuos reikalavimus:<sup>29</sup>

- jis turi būti įformintas įstatymo nustatyta tvarka;
- jis turi būti patvirtintas ne mažiau kaip dviem parašais, t.y. vekselio gavėjo ir pirmojo vekselio turėtojo;
- tai turi būti ūkinei operacijai iš rašytas prekinis-komercinis vekselis;
- nuo jo pateikimo diskontuoti dienos iki apmokėjimo dienos turi būti likę ne daugiau kaip 12 mėnesių ir ne mažiau kaip viena savaitė;
- vekselis turi turėti mokėjimo terminą – “nustatytą dieną”;
- jis turi būti mokamas tuose bankuose, kuriuose skolininkas turi sąskaitas;
- turi būti su besąlygišku trasanto akceptu, apimančiu visą vekselio sumą;
- turėti atvirą (blankinį) vekselio pateikėjo indosamentą;
- neturi būti priedašų ribojančių vekselio nuosavybės perdavimo teisę tekste ar indosamentuose, taip pat neturi būti pataisymų ir braukymų;
- parašas vekselyje turi būti toks, kad nekiltų abejonių dėl pasirašiusiojo identiškumo.

Naujų privalumų vekseliui suteikė 2005 metų pradžioje įsigaliojęs Europos Sąjungos reglamentas dėl neginčytinų reikalavimų Europos vykdomojo rašto. Tinkamai įforminti vekseliai pagal šį reglamentą laikomi autentiškais dokumentais ir gali laisvai judėti visose ES valstybėse narėse (išskyrus Daniją). Tai leidžia kreditoriams tiesiogiai kreiptis į kitų šalių antstolius ar teismo pareigūnus

<sup>27</sup> Jurgutis V. (1940) Bankai. Kaunas, 44p.

<sup>28</sup> Ivaškevičius, D., Sakalas, A. (1997). Bankų vadyba. Kaunas:KTU, 81p.

<sup>29</sup> Ivaškevičius, D., Sakalas, A. (1997). Bankų vadyba. Kaunas:KTU, 82p

ir jiems padedant siekti vekselių apmokėjimo, prieš tai neatliekant tarpinių pripažinimo procedūrų užsienio teismuose.

### 1.3.4 Operacijos su čekiais

**Čekis** – tai čekio davėjo surašytas tam tikros formos pavedimas bankui be išlygų išmokėti jame įrašytą pinigų sumą čekio turėtojui.<sup>30</sup>

Anot D. Ivaškevičiaus ir A. Sakalo čekis – tai tam tikra teisine forma sudarytas čekio davėjo pavedimas bankui, kad šis besąlygiškai išmokėtų arba sumokėtų (pervestų) jame įrašytą sumą.<sup>31</sup>

Čekiai naudojami gryniesiems pinigams gauti paties davėjo poreikiams, taip pat sumokėti grynuosius pinigus kitiems juridiniams ir fiziniams asmenims už prekes, paslaugas, atliktus darbus ir pan., atsiskaityti negrynaisiais pinigais. Čekis gali būti išrašomas konkrečiam asmeniui ar pateikėjui.

Šiuo metu Lietuvos komerciniuose bankuose naudojamos dvi pagrindinės vardinių (banko) čekių rūšys:

- indosuojami, t.y. su perdavimo įrašu čekio antroje pusėje;
- paprastieji, kurie yra neindosuojami.

Fiziniai asmenys daugiau naudoja paprastuosius čekius, o indosuojamuosius išrašo juridiniai asmenys - įmonės tarpusavio atsiskaitymams.

Taip pat Lietuvos komerciniuose bankuose naudojami skiriamieji ir atsiskaitomieji čekiai. Skiriamasis čekis pažymimas dviem lygiagrečiomis įstrižomis linijomis pirmoje čekio pusėje. Tarp šių linijų gali būti įrašomas ar neįrašomas konkretaus banko pavadinimas. Pirmuoju atveju čekis laikomas paprastuoju, o antruoju - specialiuoju skiriamuoju čekiu.<sup>32</sup>

Taip pat naudojami atsiskaitomieji čekiai. Jie labai patogūs įmonėms vykdant tarpusavio atsiskaitymus, kadangi čekio suma pervedama iš čekio davėjo sąskaitos į pinigų gavėjo sąskaitą, kai tik jis pateikiamas. Tokie čekiai pagreitina tarpusavio atsiskaitymus, yra žymiai patogesni. Banko čekis yra pigiausias tarptautinis pinigų persiuntimo (atsiskaitymo) būdas.

Lietuvos bankuose naudojami čekiai tik su išpaustais spaustuvėje numeriais. Kiekviename čekyje yra informacija apie mokėtoją - jo adresas, pavadinimas, telefonas. Čekio blankas susideda iš dviejų dalių - šaknelės, kurioje lieka informacija, ir čekio, paliekamo banke. Čekio šaknelė užpildoma

<sup>30</sup> Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. 2000 m. liepos 18 d. Nr. VIII – 1864, Vilnius. 1,104 straipsnis. [žiūrėta 2007 m. birželio 11 d.]. Prieiga per internetą: [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=107687](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=107687)

<sup>31</sup> Ivaškevičius, D., Sakalas, A. (1997). Bankų vadyba. Kaunas:KTU, 83p.

<sup>32</sup> Vaškelaitis V. Piniginiai atsiskaitymai; teorija ir praktika. Vilnius, 2001. p. 102.

pirmausia, dar prieš tai, kai bankui skirta čekio dalis atplėšiama ir paliekama. Visi čekiai pildomi ranka (nespausdinami).<sup>33</sup>

Lietuvos bankuose terminai šiek tiek skiriasi nuo įstatymais reglamentuojamą. Pavyzdžiui, banke “Snoras” Lietuvoje išrašyti čekiai turi būti pateikti apmokėti per 3 dienas; Europos šalyse išrašyti čekiai per 14 dienų; kituose žemynuose esančiose šalyse - per 30 dienų. Taigi tiek reglamentuojami, tiek realiai naudojami terminai yra labai trumpi ir nepatogūs klientams. Todėl praktiškai į terminus neatsižvelgiama. Ir dažniausiai klientas, pateikęs čekį apmokėti bankui, gauna pinigus nepriklausomai nuo to, ar jo terminas jau būna pasibaigęs.<sup>34</sup>

### 1.3.5 Kreditavimo operacijos

Kreditavimo operacijos - paskolų suteikimas yra pagrindinė komercinių bankų aktyvinių operacijų rūšis, duodanti didžiausias pajamas. Panaudodamas išteklius kreditavimui, bankas gauna pelną, o kartu patenkina klientų kredito poreikį.

Bankai suteikia įvairių formų paskolas skirtingiems ekonomikos sektoriams. Bankai kiekvieno ekonomikos sektoriaus paskolų ėmėjų grupei sukūrė įvairių specializuotų paskolų formas. Svarbiausi ir stambiausi ekonomikos sektoriai yra tokie:

- namų ūkiai;
- verslo įmonės;
- vyriausybė;
- kitos finansinės institucijos.

Banko kreditavimo operacijas galima klasifikuoti pagal įvairius požymius. Kreditų klasifikavimas pateiktas 1-oje lentelėje (žr. priedas Nr. 2).<sup>35</sup>

V. Katkus (2000) paskolas grupuoja ir pagal kitus požymius<sup>36</sup>:

- pagal laiką (trumpalaikės ir ilgalaikės);
- pagal tikslą (darbinio kapitalo, vartojimo paskolos, būsto paskolos ir kt.);
- pagal paskolos įtaką banko likvidumui (likvidžios ir nelikvidžios);
- pagal paskolos apdraudimą ir kt.

Fizinių asmenų skolinimosi poreikiams bankai siūlo šias paskolų rūšis:

- vartojimo paskolas;

<sup>33</sup> Vaškelaitis V. Piniginiai atsiskaitymai; teorija ir praktika. Vilnius, 2001. p. 104.

<sup>34</sup> Vaškelaitis V. Piniginiai atsiskaitymai; teorija ir praktika. Vilnius, 2001. p. 107.

<sup>35</sup> Ivaškevičius D. (1997) Bankų vadyba. Kaunas, 84p..

<sup>36</sup> Katkus, V. (2000). Šiuolaikinės bankininkystės principai. Vilnius: Lietuvos bankininkystės, draudimo ir finansų institutas, 178p.

- vartojimo paskolos su užstatu;
- paskolos būstui įsigyti.

*Vartojimo kreditai* – tai paskolos, skirtos vartojimo reikmėms tenkinti (būsto remontui, susimokėti už mokslus, atostogoms ar vertingam daiktui įsigyti).

Vartojimo kredito privalumai:

- pinigų galima pasiskolinti greitai;
- nereikia įkeisti turto;
- nedideli paskolos išdavimo mokesčiai;
- galima pasirinkti kredito grąžinimo įmokų mėnesio dienas;
- vartojimo kreditą galima grąžinti anksčiau nustatyto termino.

*Būsto paskola* yra ilgalaikė paskola ir ji išduodama ilgesniam nei vienerių metų laikotarpiui. Ši paskola užtikrinama nekilnojamu turtu. Bankams būsto paskolos yra labai naudingos, nes bankai pritraukia klientą ilgam laikui ir tuo pačiu gali parduoti jam ir daugiau bankinių paslaugų. Kadangi būsto paskola yra imama ilgam laikui, tai gyventojai ima jas labai atsargiai, atidžiai pasirinkdami bankus.

Žmonės vengia naudotis būsto paskolomis, nes:

- bijo dėl savo finansinės padėties ateityje;
- bijo ilgam laikotarpiui įsipareigoti bankams;
- gąsdina nestabili Lietuvos padėtis ir kylančios palūkanų normos.

Verslo klientams bankai siūlo šias paskolų rūšis:

- kreditinė linija;
- overdraftas;
- faktoringas;
- forfeitingas;
- komercinis kreditas;
- trumpalaikis ir ilgalaikis kreditas.

*Kreditinė linija* suteikiama įmonėms trumpalaikiam turtui kredituoti. Kredito limitas nustatomas, įvertinus kliento finansinę būklę ir įkeitus bankui turtą. Kredito liniją bankai suteikia patikimiems klientams, kurių finansinė būklė yra stabili, kurie laiku grąžina paskolas ir sumoka palūkanas.

Panaši bankų paslauga į kreditinę liniją yra *overdraftas*. Overdraftas gali būti suteikiamas, trūkstant pinigų atsiskaitomoje sąskaitoje, apmokant kliento mokamuosius dokumentus arba išmokant grynaisiais pinigais.

*Faktoringu* vadinama prekybinio komisinio sandorio atmaina, išsiskirianti verslo (iš esmės prekybos) kreditavimo bei sandorio šalių atsiskaitymo specifika. Faktoringo metu iš tiekėjų superkamos prekybos skolos, kurios vėliau išieškomos iš pirkėjų.

*Forfeitingas* – yra nepadengtų įsiskolinimų (įsipareigojimų) pirkimas ir pardavimas. Dar forfeitingu vadinamas prekybos kreditavimo bei pardavėjo ir pirkėjo atsiskaitymo būdas, įgyvendinamas per vertybinių popierių (iš esmės vekselių) išpirkimo sandorius. Ši operacija paplitusi užsienio prekyboje, nors forfeitingo paslaugas galima taikyti ir šalies vidaus prekyboje.

*Komercinis kreditas* – kreditas, kurį pirkėjui teikia prekių ar paslaugų pardavėjas, atidėdamas mokėjimo terminą arba atsiskaitydamas vekseliais už parduotas prekes ar suteiktas paslaugas iki sutarto laiko. Komercinis kreditas dabartiniu metu yra viena populiariausių komercinio kredito rūšių.

*Trumpalaikiai kreditai* yra tokie, kurie kartu su palūkanomis turi būti gražinami ne vėliau kaip per vienerius metus. Šios rūšies paskolos dažniausiai skiriamos nekilnojamojo ir kilnojamojo turto remonto išlaidoms, įsiskolinimams apmokėti, žaliavoms pirkti. *Ilgalaikiai kreditai* naudojami įmonių rekonstrukcijai ar gamybos modernizavimui finansuoti, įsigyjant nekilnojamąjį turta, įrenginius ar transporto priemones. Ilgalaikiai kreditai suteikiami ilgesniam negu 5 metų laikotarpiui.

Kredito išdavimas yra sudėtinga operacija. Norintis gauti kreditą klientas kreipiasi į banką su pareiškimu, kuriame nurodo kredito tikslą, terminus, padengimo grafiką. Jis privalo supažindinti banką su savo finansine ir gamybine veikla.

Lietuvoje maksimali suma išduodama vienam skolininkui, negali viršyti 30 proc. banko kapitalo.

Lietuvos banko duomenimis, 2006 metais paskolų portfelio augimo tempai ir verslui ir namų ūkiams, palyginti su ankstesniais metais, kiek sulėtėjo, tačiau absoliučios kreditavimo apimtys šiek tiek augo.

2006 metais paskolų portfelio augimas buvo pakankamai subalansuotas: naujai teikiamos paskolos gana panašiomis apimtimis pasiskirstė tarp verslo (per metus 6,7 mlrd. Lt, arba 42,8 proc.) ir namų ūkių (6,2 mlrd. Lt, arba 72,3 proc.). Paskolos gyventojams ir praėjusiais metais išliko vienu iš dinamiškiausiai augusių bankų turto straipsnių, todėl didėjo jų dalis paskolų portfelyje, o privačių įmonių dalis mažėjo. 2007 metų sausio 1 d. duomenimis, paskolos privačioms įmonėms sudarė 57,6 proc. bankų klientams suteiktų paskolų portfelio, o paskolos fiziniams asmenims – 38,1 proc.

Remiantis Lietuvos banko pateiktomis ataskaitomis, 2006 metais gyventojams teikiamose paskolose ir toliau dominavo būsto paskolos, tačiau jų lyginamasis svoris paskolose namų ūkiams ir metiniai augimo tempai mažėjo. Paskolos gyventojams (daugiausia vartotojiškos paskolos) ir 2006

metais išlaikė spartų augimo tempą. Per metus būsto paskolų portfelis išaugo 60,9 proc., kitos paskirties paskolos gyventojams augo 2,3 mlrd. Lt, arba 2,1 karto.<sup>37</sup>

Komeraciniai bankai, norėdami išsikovoti kuo didesnę rinkos dalį, turi orientuotis į specifinius klientus, jų poreikius bei žemesnes palūkanų normas. Didėjant konkurencijai bankai turėtų teikti paskolas su minimalia marža, siūlyti įvairius paslaugų paketus ir taip įpareigoti klientus naudotis kitomis paslaugomis (mokėjimo kortelėmis, internetine bankininkyste, tiesioginiu debetu, pensijų fondais). Taip bankas uždirbtų ne tik iš gaunamų palūkanų, bet ir iš kitų paslaugų komisinių.

### 1.3.6 Lizingo operacijos

Lizingas - tai netradicinė finansavimo sistema, jungianti ilgalaikės nuomos ir kreditavimo elementus. Ekonominiu požiūriu lizingas - tai ilgalaikis kreditas prekių forma, kai išnuomos priemonės savininkas už suteiktą daiktinę paskolą gauna palūkanas.

Lizingo sandoriai yra dviejų tipų:

- Finansinis lizingas (išperkamoji nuoma), kai, pasibaigus lizingo sutarčiai, turtas pereina kliento nuosavybėn;
- Veiklos lizingas, kai turtu klientas naudojasi tik lizingo sutarties laikotarpiu. (Pastaruoju atveju klientui gali būti suteikiama teisė pasibaigus sutarties laikotarpiui nuomojamą turtą nusipirkti).

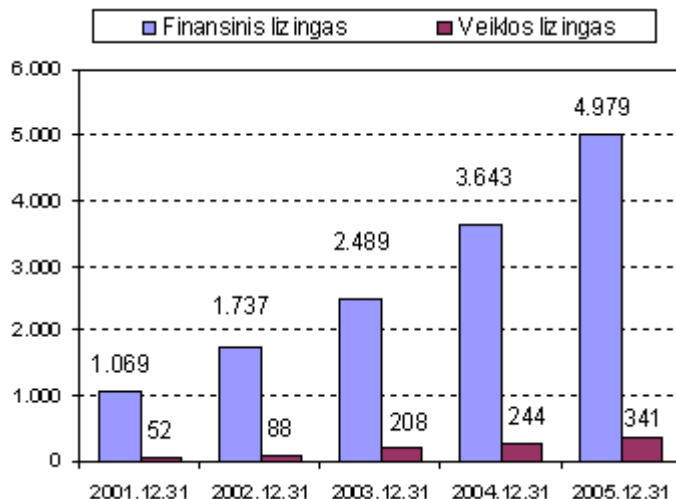
Lizingas vis labiau įsitvirtina verslo visuomenėje kaip lanksti, nesudėtinga, mažai rizikos turinti verslo finansavimo forma. Lizingo kompanijų veikla labai priklauso nuo apsirūpinimo finansiniais ištekliais. Lėšas lizingo operacijoms finansuoti kompanija formuoja iš dviejų šaltinių: nuosavų lėšų ir banko paskolų.

Labai dažnai pats komercinis bankas arba dukterinė banko įmonė tiesiogiai dalyvauja lizingo versle ir yra lizingo davėjas. Spaudos šaltiniai teigia, kad Europoje maždaug keturios iš penkių lizingo kompanijų yra dukterinės bankų įmonės. Gamybinių priemonių bankas įsigyja už savo nuosavas lėšas: įstatinį kapitalą (išskyrus lėšas, įdėtas į kitų bankų ar įmonių akcijas, pajus bei išaldytas lėšas), rezervo ir kitus fondus, sukauptus pelno sąskaita, nepaskirstytą pelną ir iš šalies pritrauktas lėšas.

Lizingas bankui garantuoja kur kas mažesnę riziką nei įprastinis kreditavimas.

Lietuvos lizingo asociacijos duomenimis, lizingo portfelis 2005 m. sudarė 5,3 mln. Lt ir, palyginti su 2004 m. (3,9 mln. Lt), išaugo 37 proc.<sup>38</sup>

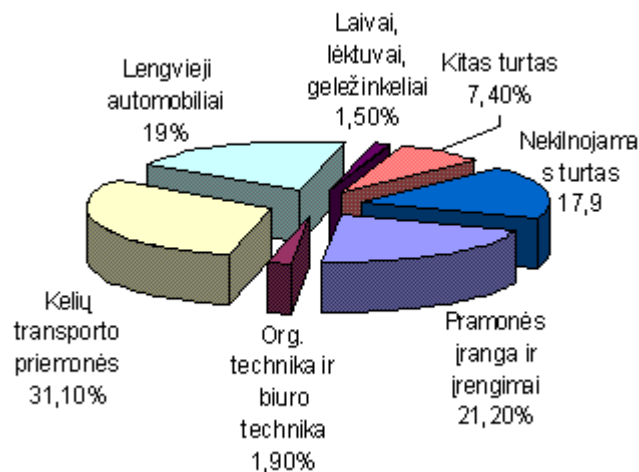
<sup>37</sup> Lietuvos bankas (2007). Kredito įstaigų veiklos Lietuvoje 2006 metais audituoti rezultatai. Bankų veikla [interaktyvus]. verslasbanga.lt., [žiūrėta 2007 m. balandžio 26 d.]. Prieiga per internetą: [http://verslas.banga.lt/lt/zb.download/4623239a50532/Bankai\\_2006\\_po\\_audito.doc](http://verslas.banga.lt/lt/zb.download/4623239a50532/Bankai_2006_po_audito.doc)



**2 pav. Lizingo portfelio dinamika pagal lizingo rūšį 2001-2005 m., mln. Lt**

Duomenų šaltinis: Lietuvos lizingo asociacija

Lizingo portfelio pokyčiai pagal finansuojamo turto rūšis pastaraisiais metais neženklūs – 2005 m. pabaigoje didžiausią lizinguojamo turto dalį sudarė sunkusis kelių transportas – 31,1 proc. lizingo portfelio. Pramonės įranga ir technologiniai įrenginiai užima 21,2 proc., o lengvieji automobiliai – 19 proc. lizingo portfelio (3 pav.).



**3 pav. Lizingo portfelio struktūra pagal turto rūšį 2005 m., %**

Duomenų šaltinis: Lietuvos lizingo asociacija



### 1.3.7 Investicijų į vertybinius popierius operacijos

Investicinis fondas (toliau – fondas) – tai daugelio investuotojų sunešti pinigai, kurie investuojami į akcijas, obligacijas, pinigų rinkos priemones, kitus vertybinius popierius (toliau – VP) ar jų derinius. Šių investicinių priemonių rinkinys yra vadinamas fondo investicijų portfelium. Fondo turtas yra visų investicijų rinkinys ir piniginės lėšos. Fondo turtas laikui bėgant kinta dėl gaunamų pajamų (dividendų ir palūkanų), pelno arba nuostolio fondui pardavus investicinę priemonę, dėl padidėjusios arba sumažėjusios investicinių priemonių vertės, dėl naujų fondo dalyvių įmokėtų piniginių įnašų arba išėinančių iš fondo dalyvių atsiimamų jiems priklausančių pinigų.

Investavimas į investicinius fondus yra tinkamas būdas siekti tam tikrų finansinių tikslų. Ilgalakis tikslas galėtų būti, pavyzdžiui, sukaupti lėšų vaikų išsilavinimui ar saugiai senatvei, trumpalaikis tikslas – sukaupti lėšų pradiniam įnašui įsigyjant automobilį ar būstą. Investiciniai fondai – viena iš galimybių įgyvendinti šiuos tikslus. Praėjusio amžiaus paskutinį dešimtmetį Vakarų šalyse investiciniai fondai labai išpopuliarėjo. Anksčiau mažas pinigų sumas buvo brangu ir sunku investuoti, tačiau kai daug žmonių sudeda pinigus į fondą, bendra suma susidaro pakankamai didelė, ir ją galima efektyviai investuoti. Be to, fondo turtą valdo ne dalyviai, o profesionalus fondo valdytojas, todėl, norint tapti fondo dalyviu, nebūtina turėti gilių žinių apie investavimą, nes valdytojas sprendžia, kur investuoti fondo turtą. Investicinis fondas atvėrė galimybes siekti investavimo tikslų žmonėms, turintiems nedideles pinigų sumas ir nedaug žinių apie investavimą.

Pagal tai, kur investuojama galima išskirti tris pagrindines fondų rūšis: pinigų rinkos priemonių, obligacijų (skolos VP) ir akcijų (nuosavybės VP) fondai. Be to, fondai gali būti ir mišrūs, pavyzdžiui, 30 % pinigų investuojama į akcijas, o 70 % – į obligacijas. Kiekviena fondų rūšis skiriasi pajamomis ir rizika. Dažniausiai galimybė gauti didesnes pajamas reiškia ir didesnę riziką uždirbti mažiau, nei tikėtasi, arba net atsiimti mažiau pinigų, nei į fondą buvo įdėta. To nereikėtų pamiršti renkantis fondą.

*Obligacijų fonai.* Šių fondų portfelį sudaro įvairios obligacijos, kurių terminai ir išleidėjai gali skirtis. Obligacijų fondai teikia pastovias pajamas. Kadangi obligacijos gali būti labai įvairios, tai ir fondai, investuojantys į jas, gali labai skirtis pajamingumu ir rizika.

*Akcijų fondai* – tai fondai investuojantys į akcijas. Akcijų fondai pasižymi dideliu pajamingumu ir didele rizika. Investavus trumpam laikui, galima nemažai uždirbti, tačiau gali atsitikti ir taip, kad susigražinsite kur kas mažiau nei investavote. Akcijų fondo vertė gali kilti ir kristi labai greitai dėl daugelio priežasčių, pavyzdžiui, dėl bendrų ekonomikos tendencijų ar tam tikrų produktų paklausos pokyčių.

*Fondų fondai.* Šių fondų turtas yra netiesiogiai investuojamas į akcijas, obligacijas, pinigų rinkos priemonės įsigyjant kitų kolektyvinio investavimo subjektų vienetų ar akcijų. Šie fondai yra kuriami siekiant užtikrinti didesnę investicijų diversifikaciją nei yra investavimo į vieną įprastą kolektyvinio investavimo subjektą atveju.

Investavimo į investicinius fondus privalumai:

- Pelningiau, nes visas pelnas tenka investuotojui, atskaičius mokesčius ir sąnaudas, nurodytas prospekte;
- Saugiau dėl masto ekonomijos, nes nedidelę sumą galima investuoti į keliasdešimt skirtingų akcijų ar obligacijų, taip išskaidant investicijų riziką;
- Laisvė bet kada atsiimti pinigus, nes nėra jokio įsipareigojimo išaldyti lėšas fiksuotam terminui. Kasdien galima atsiimti lėšas, parduodant fondo vienetus. Galima atsiimti ir dalimis.
- Kiekvienam prieinama suma. (minimali investavimo suma 50 LT/mėn.).

Investavimo į investicinius fondus trūkumai:

- Pelningumas nėra žinomas iš anksto, todėl investicijų vertė gali ir kilti, ir kristi. Egzistuoja galimybė, kad investuotojas gali atgauti mažiau nei investavo.
- Už valdymą mokamas atlyginimas - pradinis ir metinis mokesčiai.

### 1.3.8 Mokėjimo kortelės

Mokėjimo kortelė – tai elektroninė piniginė, raktas į kliento sąskaitą, galimybė atsiskaityti negrynaisiais pinigais bei yra viena iš sąskaitos valdymo priemonių, kuri užtikrina saugumą ir greitą atsiskaitymą. Korteles galima skirstyti pagal įvairius požymius: technologiją, technines charakteristikas, paskirtį, funkcijas.<sup>39</sup>

Pagal teikiamas paslaugas kortelės gali būti skirstomos:

- *Banko kredito kortelės* – tai banko identifikavimo kortelė, suteikianti teisėtam savininkui teisę pirkti prekes bei mokėti už paslaugas kreditan. Lietuvos komerciniai bankai išduoda kreditines korteles: Globus, Visa, VisaGold, Eurocard/Mastercard korteles ir kt.<sup>40</sup>
- *Banko debeto kortelės.* Jos naudojamos prekėms ir paslaugoms apmokėti, gryniems pinigams gauti pinigų išdavimo punktuose, tiesiogiai lėšas nurašant nuo sąskaitos.

<sup>39</sup> Vaškeļaitis V. (2001). Piniginiai atsiskaitymai: teorija ir praktika. Mokėjimo priemonės ir technologijos, atsiskaitymų rizika ir jos valdymas. Vilnius. Eugrimas, 328p.

<sup>40</sup> Katkus, V. (2000). Šiuolaikinės bankininkystės principai. Vilnius, 209p.

- *Mažmeninės prekybos kreditinės kortelės.* Jos naudojamos tam tikroms prekėms ar paslaugoms apmokėti paskolos, kurią suteikia tas paslaugas teikianti mažmeninė įmonė, sąskaita. Didžiausias jų privalumas – didesnės nuolaidos apmokant už prekes ir paslaugas.
- *Lustinės (smart) kortelės* – tai naujoji mokėjimo kortelių karta. Lustinė kortelė banko emitento suteikta teisė jos turėtojui (mokėtojui) mokėti bet kuriam gavėjui, galinčiam priimti tokius mokėjimus, neviršijant kortelėje užfiksuotos, mokėtojo iš anksto apmokėtos sumos. Lustinės kortelės vadinamos elektroninėmis pinigėmis, nes jose nešiojami elektriniai pinigai.<sup>41</sup>

Remiantis Lietuvos banko pateiktomis atskaitomis apie bankų veiklą, 2006 m. pabaigoje, palyginti su 2005 m. pabaiga, mokėjimo kortelių skaičius padidėjo 15 proc. ir sudarė 3,5 mln. (žr. priedas Nr.3). Metų pabaigoje debeto kortelės sudarė 90,9 proc. visų rinkoje buvusių mokėjimo kortelių. 2006 m. „Visa“ sistemos išduotų debeto kortelių buvo 2,5 karto daugiau negu „MasterCard“ sistemos debeto kortelių, tačiau jų rinkos dalis sumažėjo nuo 72,3 procento (2005 m.) iki 70,9 procento. „MasterCard“ sistemos debeto kortelių rinkos dalis padidėjo nuo 27,4 procento (2005 m.) iki 28,9 procento. Vietinės debeto kortelės tesudarė 0,2 procento visų debeto kortelių (sumažėjo beveik 26 proc.).

Jau keli metai iš eilės dinamiškiausiai keičiasi kredito kortelių skaičius. 2006 m., palyginti su 2005 m., kredito kortelių skaičius padidėjo 66,7 proc. ir metų pabaigoje sudarė 6,9 proc. visų mokėjimo kortelių skaičiaus. „MasterCard“ sistemos kredito kortelės vyrauja rinkoje, nors jų dalis ir sumažėjo nuo 79,1 procento (2005 m.) iki 65,9 procento. „Visa“ sistemos kredito kortelių rinkos dalis padidėjo nuo 20,9 procento iki 34,1 procento.

2006 m., palyginti su 2005 m., iš anksto apmokėtų kortelių skaičius sumažėjo 39,3 proc. ir metų pabaigoje tesudarė 2,3 proc. visų mokėjimų kortelių.

*Mokėjimo kortelių privalumai:*

- kuriamas fizinio ar juridinio asmens solidumo įvaizdis;
- gali pirkti ir mokėti per internetą;
- nereikia naudoti grynųjų pinigų, saugiau ir patogiau atsiskaityti;
- kortelių turėtojams nekeliama reikalavimai dėl jų gaunamų pajamų;
- kortelės savininkams dažniausiai yra skirti kortelių sąskaitų valdymo tinklapiai, kuriuose jie gali matyti savo atsiskaitymo duomenis ir valdyti savo sąskaitą;
- kortelių turėtojai gali tapti ir kitų prekių bei paslaugų pirkėjais;

<sup>41</sup> Katkus, V. (2000). Šiuolaikinės bankininkystės principai. Vilnius: Lietuvos bankininkystės, draudimo ir finansų institutas, p. 210

- daugelyje bankų atsiskaitymai kortele yra nemokami;

*Mokėjimo kortelių naudojimo trūkumai ir grėsmės:*

- kol kas negarantuotas visiškas kortelių naudojimo saugumas: galimas nesankcionuotas jos turinio nuskaitymas ir lėšų pervedimas, dublikato sukūrimas, fizinis praradimas ir t.t.;
- papildomas darbo krūvis klientų aptarnavimo tarnyboms;
- imami papildomi mokesčiai už atsiskaitymus ir kortelės aptarnavimą.

Nėra visiškai saugių mokėjimo kortelių ir atsiskaitymų jomis. Yra naudojamos įvairios apsaugos priemonės: trumpas išduodamos kortelės galiojimo terminas, laikoma kortelėje minimali pinigų suma, neprieinamas kortelės duomenų nuskaitymas pašaliniais asmenims (pavyzdžiui, parduotuvėje apmokant už prekes). Taigi taikomos įvairios kortelių duomenų apsaugos priemonės, galiausiai, kortelę turi saugoti pats jos turėtojas.

### 1.3.9 Elektroninės bankininkystės sistemos

Elektroninė bankininkystė – tai ITT priemonių taikymas bankinių paslaugų teikimui<sup>42</sup> Elektroninė bankininkystė pasaulyje plėtojasi labai sparčiai. Lietuvoje jos paslaugos pradėtos teikti visai neseniai. Bankams elektroninė bankininkystė leidžia plėsti veiklą, rinkas, siūlyti klientams naujų produktų ir paslaugų, stiprinti užimamą konkurencinę padėtį. Plėtojant šią veiklos sritį, didėja visos bankų sistemos efektyvumas, mažėja sandorių sudarymo sąnaudos. Klientams siūlomas patogesnis ir greitesnis aptarnavimas, mažesnės banko paslaugų kainos<sup>43</sup>

Elektroninė bankininkystė apibrėžiama kaip banko kliento sąskaitų tvarkymo sistema, leidžianti gauti informaciją ir atlikti operacijas iš savo darbo vietos neatvykstant į banką.

Bankai plėtodami elektroninę bankininkystę, siekia telekomunikacijų tinklais užmegzti ryšius su klientu ir sudaryti, valdyti bei kontroliuoti finansinius sandorius.

Pasak Sodžiūtės L., Sūdžiaus V. (2006) galima išskirti tokias elektroninės bankininkystės rūšis:

- *internetinė bankininkystė*. Suteikia galimybę tvarkyti savo sąskaitą, atlikti vietinius ir tarptautinius pavedimus, sužinoti valiutų kursus, keisti valiutą, mokėti mokesčius ir kt.;
- *asmeninio kompiuterio bankininkystė*. Ji labiau orientuota į verslo subjektus, kuomet jų darbo kompiuteriuose bankas įdiegia tam tikrą sistemą, leidžiančią atlikti įvairias banko procedūras bei tvarkyti banko dokumentus;

<sup>42</sup> Sodžiūtė, L., Sūdžius, V. (2006). Elektroninis verslas: pardavimas ir finansinės priemonės. Monografija. Kronta. Vilnius, 98p.

<sup>43</sup> Levišauskaitė, K., Rakevičienė, J. (2004). Elektroninė bankininkystė Lietuvoje: plėtros tendencijos ir problemos [žiūrėta 2007-01-27]. Prieiga prie interneto: [http://www.lb.lt/lt/leidiniai/pinigu\\_studijos2004\\_2/levisauskaite.pdf](http://www.lb.lt/lt/leidiniai/pinigu_studijos2004_2/levisauskaite.pdf)

- *telefoninė bankininkystė*. Klientas, paskambinęs į banką telefonu, gali sužinoti informaciją apie savo sąskaitą, jos likučio pasikeitimus, atlikti pavedimus sutartyje nurodytiems gavėjams;
- *mobilioji (SMS) bankininkystė*. Klientas, turintis mobilųjį telefoną, gali bankui siųsti tam tikros formos žinutes ir ta pačia forma gauti informaciją apie valiutos kursus konkrečiu momentu, sąskaitos likutį, jo pokyčius ir kt.;
- *TV bankininkystė*. Retai naudojama elektroninės bankininkystės rūšis: klientas iš savo darbo vietos su banko darbuotojais bendrauja vaizdo priemonėmis

Elektroninės bankininkystės samprata: elektroninė bankininkystės – tai bankinių operacijų atlikimas virtualiojoje erdvėje.

Dabartiniai technologiniai pokyčiai bankininkystėje kartais vadinami revoliucija. „Tokie radikalūs prasiveržimai reikalauja ne tik naujos įrangos instaliavimo, bet taip pat mąstymo pokyčio. Tačiau visa tai verta to, ką gali suteikti naujovės.“<sup>44</sup> Tas, kas negebės persiorientuoti, rizikuos netekti labai daug. Naujų produktų/paslaugų siūlymas dažnai yra vienintelis būdas išlaikyti esamus klientus ir pritraukti naujų. Todėl bankas nuolat turi atsiliepti į klientų poreikius, pajusti naujas rinkas, palankų momentą ir laiku atsakyti į tai, parengti tinkamas bei efektyvias strategijas ir jas įgyvendinti.

Elektroninės bankininkystės produktai plinta lėtai dėl šių priežasčių:

- Bijoma dėl operacijų saugumo;
- Reikalingas klientų išprusimas, mokėjimas naudotis bankomatais, kompiuteriu;
- Klientai geriau pasirenka atlikti operacijas konsultuojantis su specialistais;
- Trūksta informacijos apie šias paslaugas;
- Per mažai investuojama į šių produktų tobulinimą.

Tačiau galima prognozuoti, kad tobulėjant elektroninėms priemonėms elektroninė bankininkystė plis, nes bus teikiama daugiau informacijos. Be to, taupantys laiką vartotojai įvertins ne tik laiko taupymo galimybes, bet ir galimybę mažinti išlaidas.

Elektroninės bankininkystės paslaugomis 2005 m. liepos pradžioje Lietuvoje naudojosi 1,102 mln. žmonių, arba 40,4 proc. daugiau nei prieš metus (784,74 tūkst.). Lyderiais išliko du didžiausi šalies bankai - SEB Vilniaus bankas ir "Hansabankas", nors bendra jų elektroninės bankininkystės vartotojų dalis per metus truputį sumažėjo. Pirmojo pusmečio pabaigoje dviem bankams priklausė 83,4 proc. rinkos, metų pradžioje jie dalinosi 86,2 proc. rinkos, rodo bankų Eltai pateikti duomenys.<sup>45</sup>

Banko klientai pastaruoju metu vis dažniau internetu moka už komunalines paslaugas. Vilniaus banko internetinės bankininkystės vartotojų skaičius per 2005 m. išaugo 42,1 proc. - nuo 316 tūkst. Iki

<sup>44</sup> Majauskas M. Nauja bankininkystės era//Verslo žinios, 2001 01 06, 9p.

<sup>45</sup> Internetinės bankininkystės vartotojų skaičiaus Lietuvoje augimas nemažėja (2005). [interaktyvus]. ivpk.lt, [žiūrėta 2007 m. balandžio 26 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=30&n=552>

449 tūkstančių.

Banko "Nord/LB Lietuva" interneto vartotojų skaičius 2005 m. išaugo dvigubai - nuo 45 tūkst. iki 95 tūkstančių. Sparčiausiai - beveik 2,5 karto - augo "Snoras", jo interneto bankininkystės vartotojų skaičius ūgtelėjo nuo 15 tūkst. iki 37 tūkstančių. Nedaug atsiliko "Sampo", augęs nuo 7,3 tūkst. iki 16,68 tūkstančio.

Likę bankai - Ūkio bankas, "Nordea", "Parex", Šiaulių bankas, Medicinos bankas - savo internetinės bankininkystės vartotojų 2005 m. sulaukė 1,5-2 kartus daugiau nei pirmąjį 2004-ųjų pusmetį.

Galima teigti, kad interneto revoliucija iš tiesų vyksta. Tarp gyventojų plintant interneto ir mobiliojo ryšio naudojimuisi, su dideliu skaičiumi klientu bendrauti turinčios bendrovės – bankai, draudimo bendrovės, telekomunikacinių ir komunalinių paslaugų įmonės – gali ženkliai sumažinti savo klientų aptarnavimo kaštus, aptarnavimo srityje sudarydami klientams galimybę patiems apsitarnauti internetu.

#### 1.4 Stambiausių Lietuvos bankų veiklos pelningumas ir efektyvumas

Bene svarbiausias pastarųjų metų bankų veiklos bruožas tas, kad būsto paskolos buvo vienas iš sparčiausiai augančių bankų turto elementų. Būtent šioje srityje teikiamos bankų rinkotyros ir rinkodaros pajėgos, o konkurencijos lygis yra aukščiausias. Tiesa, suaktyvėjo ir pastangos „prisivilioti“ laisvų kredito išteklių vietas rinkoje: diegiamos įvairios taupymo programos; didinamos indėlių palūkanų normos; daugiau dirbama su mažmeniniais klientais ir t.t. Rinkos dalyviai suvokia, kad paskolų portfelis negali nuolat augti keleriopai sparčiau nei indėlių apimtis.

Organizacijų vadovams, norintiems nustatyti veiklos problemas, reikšmingiausi yra pelningumo bei veiklos efektyvumo rodikliai, o nagrinėjant įmonės investicinius sprendimus ir investicinis patrauklumas. Tačiau iš visų santykinų rodiklių grupių labiausiai apibendrinantys įmonės veiklą yra pelningumo rodikliai, nes jie kompleksiskai atspindi ne tik finansinius įmonės veiklos rezultatus, bet ir jos efektyvumą.

Ekonominėje literatūroje yra išskiriami veiklos efektyvumą įvertinantys rodikliai, tačiau jie įvardijami skirtingų autorių labai įvairiai:

- Apyvartinio kapitalo aktyvumo;<sup>46</sup>
- Turto efektyvumo/apyvartumo<sup>47</sup>
- Aktyvumo<sup>48</sup>

<sup>46</sup> Sinkey, J. F. (1993). Commercial Bank Financial Management. N.Y.: Macmillan Publishing Company.

<sup>47</sup> Gronskas, V. (1997) Prekinės verslininkystės rizika. Kaunas: Technologija,

<sup>48</sup> Rutkauskas A. V. (1998) Finansų rinkos ir institucijos. Vilnius

D. Šlekienė ir Klimavičienė (2000) teigia, kad veiklos efektyvumą galima nustatyti dviem būdais, remiantis investuotojo kapitalo arba turimų finansinių išteklių panaudojimu.

Lietuvos banko duomenimis, šalies komercinių bankų bei užsienio bankų turtas sudarė 58,9 mlrd. Lt. ir per 2006 metus išaugo 14,1 mlrd. Lt, arba 31,4 proc. Klientams suteiktos paskolos sudarė 38,6 mlrd. Lt ir, palyginti su praėjusių metų sausio 1 d., išaugo 12,7 mlrd. Lt, arba 48,9 proc. Šalies bankuose laikomų indėlių suma 2007 metų sausio 1 d. sudarė 30,3 mlrd. Lt ir per metus padidėjo 5,2 mlrd. Lt, arba 20,5 proc., iš jų gyventojų indėliai sudarė 17,9 mlrd. Lt ir per metus išaugo 4,1 mlrd. Lt, arba 30 proc. (2005 metais augo 40,2 proc.) (žr. 3 lentelė).

### 3 lentelė

#### Bankų sistemos kai kurių turto ir įsipareigojimų straipsnių dinamika

Eil. Nr.	Balansinės ataskaitos straipsnio pavadinimas	Suma, mln. Lt 2006 01 01	Suma, mln. Lt 2007 01 01	Pasikeitimas per 2006 metus, proc.
1	Turtas (aktyvai)	44 848,7	58 913,6	31,4
2	Vyriausybės vertybiniai popieriai	3 549,3	4966	39,9
3	Kiti skolos vertybiniai popieriai	1 540,7	1 773,5	15,1
4	Paskolos finansų institucijoms	4 226,9	3 120,7	-26,2
5	Klientams suteiktos paskolos	25 957,2	38 641,1	48,9
5.1	Iš jų - paskolos privačioms įmonėms	15 621,4	2 2307	42,8
5.2	Iš jų - paskolos fiziniams asmenims	8 539,2	14 712,9	72,3
5.2.1	Iš jų - būsto paskolos	6 413,5	10 317,9	60,9
6	Paskolų vertės sumažėjimas	269,8	374,3	38,7
6.1	Paskolų vertės sumažėjimas / suteiktos paskolos, proc.	1,04	0,97	-
7	Indėliai ir akredityvai	25 133,4	30 297,9	20,5
7.1	Iš jų - privačių įmonių	9 610,9	10 509,3	9,3
7.2	Iš jų - fizinių asmenų	13 757,5	17 879,1	30
8	Akcinių nuosavybė	3 206,2	4 141,6	29,2
9	Einamųjų metų pelnas (nuostolis)	354	667	-

Duomenų šaltinis: Lietuvos bankas (2007)

Kliento apsisprendimą kurį banką pasirinkti dažnai lemia realios banko padėties žinojimas. „Visuomenė turi žinoti tikslią padėtį; tai savotiškai mobilizuoja ir banką, nes jis, norėdamas gerai atrodyti visuomenės, klientų akyse, turi formuoti stabilaus ir patikimo banko įvaizdį. Realizuojant šį principą, susiduriama su informacijos slaptumo reikalavimais, todėl realiame gyvenime visuomenei teikiama informacija turi būti racionaliai dozuojuama ir pateikiama tik apibendrinta.“<sup>49</sup>

Lietuvos banko duomenimis, 2006 metais visi šalies bankai dirbo pelningai, išskyrus vieną užsienio banko skyrių.

<sup>49</sup> Ivaškevičius, D., Sakalas, A. (1997). Bankų vadyba. Kaunas:KTU, 28p.

Bendras šalies bankų pelnas 2006 metais buvo 667 mln. Lt, o tai yra 88,4 proc. daugiau nei 2005 metais, kuomet Lietuvos bankų sistema gavo 354 mln. Lt pelno (4 lentelė). Lietuvos bankų sistemos pelnas nuosekliai augo jau penktus metus iš eilės.

**4 lentelė****Veikiančių Lietuvos bankų pelnas**

Eil. Nr.	Bankas	Einamųjų metų pelnas (mln. Lt)	
		2006 01 01	2007 01 01
1.	AB DnB NORD bankas	43	56,2
2.	AB Ūkio bankas	19,7	47,4
3.	AB SEB Vilniaus bankas	106,8	285,5
4.	AB Šiaulių bankas	8,1	13,7
5.	AB bankas „Snoras“	40,7	51,9
6.	UAB Medicinos bankas	2,1	3,5
7.	AB PAREX BANKAS	7,2	4,9
8.	AB bankas „Hansabankas“	107,9	179,5
9.	AB SEB VB būsto bankas	4,8	
10.	AB Sampo bankas	8,2	23,3
	<b>IŠ VISO bankai:</b>	<b>348,5</b>	<b>665,9</b>
11.	<i>Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG</i> Vilniaus skyrius	1,7	1,5
12.	<i>Nordea Bank Finland Plc</i> Lietuvos skyrius	3,9	-0,3
	<b>IŠ VISO užsienio bankų skyriai</b>	<b>5,5</b>	<b>1,2</b>
	<b>IŠ VISO:</b>	<b>354</b>	<b>667</b>

Duomenų šaltinis: Lietuvos bankas (2007).

2006 metų bankų pelno išaugimui lemiamos įtakos turėjo išaugusios bankų veiklos apimtys bei pagerėjęs veiklos efektyvumas:

- didžiausios įtakos bankų pelnui turėjo 2006 m. didėjančios paskolų portfelio duodamos pajamos, kurios lėmė 382,3 mln. Lt, arba 48,6 proc., didesnes nei 2005 metais grynąsias palūkanų pajamas.
- palyginti su 2005 metais, bankai gavo 100,3 mln. Lt, arba 25 proc. daugiau grynujų paslaugų ir komisinių pajamų;
- 2006 metais bankai gavo 70,9 mln. Lt didesnes pajamas už nuosavybės vertybinius popierius (didžiausios įtakos turėjo bankų gauti dividendai iš dukterinių įmonių bei pelnas pardavus ar likvidavus kai kurias dukterines įmones);
-



- teigiamos įtakos bankų veiklos rezultatams tai pat turėjo 55,9 mln. Lt, arba 48,1 proc., didesnės pajamos iš operacijų užsienio valiuta ir išvestinėmis finansinėmis priemonėmis.

Lietuvos banko duomenimis, galime išskirti ir keletą veiksnių, kurie turėjo neigiamos įtakos bankų veiklos rezultatams:

- 157,1 mln. Lt, arba 25 proc., per metus padidėjo bankų operacinės išlaidos (labiausiai padidėjo su darbo užmokesčiu susiję išlaidos – 107,9 mln. Lt, arba 29,6 proc.);
- augusios laikomų bankuose indėlių apimtys 27,3 mln. Lt padidino indėlių draudimo įmokų išlaidas, o bankų mokamų pelno ir kitų mokesčių suma padidėjo 99,8 mln. Lt ir sudarė 163,2 mln. Lt;
- palūkanų normoms įgavus augimo tendenciją, bankai antrus metus iš eilės patyrė nuostolių iš operacijų skolos vertybiniais popieriais (2005 metais nuostolis siekė 8 mln. Lt, o 2006 metais – 14,4 mln. Lt).

Bankų sistemos efektyvumą parodantis fiksuotų išlaidų santykis su pagrindinės veiklos pelnu per metus sumažėjo (pagerėjo) 7,6 proc. punktais ir 2007 m. balandžio 1 d. sudarė 40,5 proc., t.y. tokia dalis bankų iš pagrindinės veiklos uždirbto pelno (grynųjų pajamų) buvo sunaudota bankų operacinėms ir amortizacijos išlaidoms.

Bankų sistemos realioji palūkanų marža, iki tol keletą metų mažėjusi, nuo 2006 m. antrojo ketvirčio vėl ėmė didėti. Per pirmąjį šių metų ketvirtį realioji palūkanų marža padidėjo 0,2 proc. punkto ir 2007 m. balandžio 1 d. sudarė 2,74 proc.<sup>50</sup>

Apibendrinant galima teigti, kad siekiant visapusiško veiklos įvertinimo, tikslinga pasitelkti grupę efektyvumo vertinimo rodiklių, nes pavieniai rodikliai visapusiškai neatskleis veiklos efektyvumo.

---

<sup>50</sup> Lietuvos bankas (2007). Kredito įstaigų veiklos Lietuvoje 2006 metais audituoti rezultatai. Bankų veikla [interaktyvus]. verslasbanga.lt., [žiūrėta 2007 m. balandžio 26 d.]. Prieiga per internetą: [http://verslas.banga.lt/lt/zb.download/4623239a50532/Bankai\\_2006\\_po\\_audito.doc](http://verslas.banga.lt/lt/zb.download/4623239a50532/Bankai_2006_po_audito.doc)

## **2. AB DnB NORD BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ASORTIMENTO ĮVERTINIMAS**

### **2.1 AB DnB NORD banko veiklos apibūdinimas**

Akcinė bendrovė DnB NORD bankas yra universalus komercinis bankas, teikiantis visas bankininkystės paslaugas privatiems ir verslo klientams. Bankas aptarnauja daugiau nei pusę milijono klientų Lietuvoje. Yra vienas iš didžiausių skolintojų savivaldybėms ir apdirbamajai pramonei, trečias pagal turta ir valdomą paskolų portfelį: 12,8 proc. užima turto rinkos, 15,3 proc. - paskolų rinkos ir 9,6 proc. – indėlių rinkos.

AB DnB NORD bankas taip pat yra vienas iš seniausių bankų Lietuvoje. Jo istorija siejasi su Lietuvos finansinės sistemos formavimosi pradžia, 1924 metais. Nuo 2002 m. kovo mėn. banko strateginiu investuotoju tapo Vokietijos bankas NORD/LB, kartu tapdamas ir solidžiu patikimumo, sėkmingos „NORD/LB Lietuva“ bankinės veiklos, investicijų ir papildomo kapitalo, įgyvendinant ambicingus planus, garantu. 2005 m. birželio 21 d. Vokietijos bankas NORD/LB pasirašė partnerystės sutartį su didžiausia Norvegijos finansinių paslaugų grupe DnB NORD suvienyti savo veiklą Šiaurės rytų Europoje. Tam tikslui bus įsteigta bendra įmonė, pavadinta DnB NORD, kuri sutelks steigėjų veiklą Baltijos regiono šalyse ir savo klientams Danijoje, Suomijoje, Estijoje, Latvijoje, Lietuvoje ir Lenkijoje teiks visą modernių ir aukščiausios kokybės finansinių paslaugų spektrą.

AB DnB NORD bankas yra vienas iš aktyviausių skolos vertybinių popierių rinkos dalyvių, teikia investicinės bei asmeninės bankininkystės, turto valdymą ir lizingo paslaugas, tarpininkauja teikiant draudimo paslaugas.

Platus banko skyrių tinklas (82 banko padaliniai visoje šalyje) užtikrina patogų klientų aptarnavimą visoje Lietuvoje. Be to, bankas turi platų bankomatų tinklą - 145 visoje šalyje. Sujungus bankomatų tinklą su SEB Vilniaus banku, DnB NORD banko klientai gali naudotis didžiausiu bankomatų tinklu Lietuvoje

*AB DnB NORD banko vizija:*

- Universali, moderni, atvira ir patikima finansų institucija.
- Tvirtos lyderio pozicijos Lietuvos finansinių paslaugų rinkoje.
- Vienas iš trijų didžiausių bankų Baltijos regione.

*AB DnB NORD banko misija:*

- DnB NORD bankas siekia būti geriausiu banku Lietuvoje;
- geriausiu banku klientams, teikdamas jiems platų finansinių paslaugų spektrą;
- geriausiu banku darbuotojams, suteikdamas jiems karjeros galimybes bei pasitenkinimą atliekamam darbu;

- geriausiu banku akcininkams, optimaliai tenkindamas jų finansinius lūkesčius;
- vykdančiu į klientus orientuotus ir efektyvius procesus.

*AB DnB NORD banko strateginiai veiklos prioritetai:*

- Pagrindinis tikslinis klientų segmentas yra mažmeniniai klientai (gyventojai bei smulkios įmonės).
- Tikslinis klientų segmentas yra verslo klientai.
- Vykdoma investicinės bankininkystės, turto valdymo ir lizingo paslaugų veikla.

AB DnB NORD banko darbuotojai yra iniciatyvūs ir nuolat tobulėjantys, atsakingi – sąžiningi, besirūpinantys kolegų ir klientų gerove, tvarkingi, organizuoti ir drausmingi. Banko darbuotojai prisiima atsakomybę ir laikosi įsipareigojimų. Komunikabilūs ir lankstūs – dalijasi informacija ir siekia sužinoti kitų požiūrį, nuomonę, idėjas, palaiko drauge priimamus sprendimus. Banko darbuotojai padeda vienas kitam, gerbia ir pasitiki komandos nariais, išsprendžia konfliktus, nes darbą kartu vertina labiau už konkurenciją, yra aktyvūs ir optimistiški.

AB DnB NORD banko paskolų portfelis 2006 m. peržengė 5 mlrd. litų ribą. Nuo metų pradžios DnB NORD valdomas paskolų portfelis padidėjo daugiau nei 1,254 mlrd. litų. DnB NORD paskolų portfelis per pirmąjį 2006 m. pusmetį padidėjo 29 proc. ir ženkliai viršijo rinkos augimo tempą, kuris naujausiais Lietuvos bankų asociacijos duomenimis liepos pradžioje sudarė 22 procentus. Tai sparčiausias paskolų portfelio padidėjimas tarp didžiųjų Lietuvos komercinių bankų.

2006 m. ypatingai sparčiai auga DnB NORD paskolos verslui - nuo metų pradžios kreditų verslui portfelis padidėjo 671 mln. litų. Per pirmąjį 2006 m. pusmetį DnB NORD paskolų verslui portfelis išaugo 27 proc., tuo tarpu paskolų verslui rinka augo atitinkamai - 16 proc.<sup>51</sup> Tokį spartų DnB NORD paskolų verslui augimą lėmė geri verslo santykiai su banko klientais bei naujų verslo klientų pritraukimas.

2005 m. pasikeitė banko „NORD/LB Lietuva“ akcininkų struktūra – didžiausiu banko akcininku metų pabaigoje tapo Danijoje registruotas bankas DnB NORD A/S, kurį įsteigė Vokietijos bankas Norddeutsche Landesbank Girozentrale (NORD/LB ) kartu su didžiausiu Norvegijos banku DnB NOR Bank ASA. 2005 m. gruodžio 20 d. didžiausias banko akcininkas NORD/LB perleido Norvegijos bankui DnB NOR Bank ASA 51 proc. Bank NORD A/S akcijų. Tokiu būdu Norvegijos bankas registruotam bankui Bank DnB NORD A/S nuosavybės teise priklausė 93,11 proc. banko „NORD/LB Lietuva“ akcijų.

Sparčiai didėjant verslo apimčiai, DnB NORD bankas per pirmąjį 2006 m. pusmetį uždirbo 38,2 mln. litų neaudituito grynojo pelno.

---

<sup>51</sup> DnB NORD banko paskolų portfelis viršijo 5 mlrd. litų ribą. (2007) [interaktyvus]. biznews.lt, [žiūrėta 2007 m. birželio 13 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.biznews.lt/?psl=naujiena&id=6531>

## 2.2. Banko teikiamų paslaugų asortimentas

AB DnB NORD bankas klientams siūlo labai platų paslaugų asortimentą. Visas banko siūlomas paslaugas galima suskirstyti į paslaugas privatiems ir verslo klientams (žr. 5 lentelė):

**5 lentelė**

### AB DnB NORD banko teikiamos paslaugos

<b>Paslaugos privatiems klientams</b>	<b>Paslaugos verslo klientams</b>
Sąskaitos ir mokėjimai, indėliai, kreditai, mokėjimo kortelės, lizingas, elektroninė bankininkystė, investicijos, pensijų fondai, operacijos valiuta, individualių seifų nuoma, draudimo paslaugos.	Sąskaitos ir mokėjimai, indėliai, kreditai, mokėjimo kortelės, lizingas, elektroninė bankininkystė, investicijos, operacijos valiuta, individualių seifų nuoma.

Šaltinis: [www.dnb nord.lt](http://www.dnb nord.lt)

Kadangi didžioji paslaugų dalis teikiama abiem minėtiems klientų segmentams, tai toliau šias paslaugas apibūdinsiu išskirdama jas į tris dalis: paslaugos fiziniams asmenims, paslaugos verslo klientams ir paslaugos fiziniams bei juridiniams asmenims.

#### **Paslaugos fiziniams asmenims.**

AB DnB NORD bankas siūlo platų *paskolų asortimentą* privatiems klientams, tai greitieji vartojimo kreditai, greitieji vartojimo kreditai su draudimu, būsto kreditai, privatūs kreditai bei kredito limitas.

Kreditus bankas teikia pilnamečiams asmenims, kurie teisėtu pagrindu nuolat ar laikinai gyvena Lietuvos Respublikoje bei gauna pakankamas ir pastovias pajamas. Vartojimo kreditai išduodami ne ilgesniam kaip 5 metų laikotarpiui, o būsto ir privatūs kreditai iki 25 arba 40 metų, tai priklauso nuo kredito paskirties ir įkeičiamo turto. Bankas išduoda paskolas litais, eurais ir JAV doleriais, be to, galite pasirinkti jums priimtina palūkanų normą: fiksuotą ar kintamą.

Tarptautinei finansinei grupei priklausantis DnB NORD bankas neseniai įkūrė antrinę bendrovę UAB DnB NORD būstas ir tapo pirmąja Lietuvos finansų institucija, žengiančia į nekilnojamojo turto tarpininkavimo rinką. Tai leis DnB NORD bankui geriau išnaudoti augančios nekilnojamojo turto rinkos teikiamas galimybes ir pasiūlyti paprastus, greitus ir patikimus sprendimus tiek statantiems, tiek perkantiems naują būstą.

Remiantis DnB NORD banko analitiku skaičiavimais, pernai Lietuvos gyventojai sudarė gyvenamųjų patalpų pirkimo-pardavimo sandorių už maždaug 5 mlrd. litų, o bendra sudarytų sandorių

vertė šalies nekilnojamo turto rinkoje viršijo 13,4 mlrd. litų. Tikimasi, kad per artimiausius kelis metus nekilnojamojo turto rinka augs apie 10 proc. kasmet.

Preliminariais duomenimis, AB DnB NORD banko turtas 2007 metų kovo pabaigoje palyginti su tuo pačiu laikotarpiu pernai padidėjo 38,5 proc. arba 2,18 mlrd. litų iki 7,84 mlrd. litų. Tai daugiausia lėmė spartus paskolų portfelio augimas. Palyginti su atitinkamu laikotarpiu 2006 m., AB DnB NORD banko paskolų portfelis išaugo 46,5 proc. ir 2007 m. kovo pabaigoje siekė 6,29 mlrd. litų. Banko paskolų portfelis individualiems klientams palyginti su 2006 m. pirmojo ketvirčio pabaigai išaugo 60,9 proc. iki 2,79 mlrd. litų.<sup>52</sup>

*Pensijų fondai.* Naujoji pensijų kaupimo sistema tai nauja galimybė kiekvienam, mokančiam socialinio draudimo įmokas, kaupti lėšas savo būsimajai pensijai, nemokant papildomų įmokų. Šiuo metu pensijas dirbantiems ir įmokas mokantiems žmonėms garantuoja valstybinė socialinio draudimo sistema. Pradėjus veikti naujai kaupimo sistemai ji bus papildyta - šalia socialinio draudimo veiks ir privatūs pensijų fondai, žmonės gaus pensijas iš abiejų šaltinių. AB DnB NORD bankas siūlo du pensijų fondus gyventojams: papildoma pensija ir antros pakopos pensijų fondai.

Papildomo savanoriško pensijų kaupimo fondai pasižymi šiomis savybėmis:

- taikoma mokesčių lengvata;
- investuoti gali tik gyventojai;
- galima sudaryti po vieną sutartį su daug papildomo savanoriško pensijų kaupimo fondų;
- klientų saugumui – labiau prižiūrimi (pvz.: reklamą reikia iš anksto suderinti su Vertybinių popierių komisija).

Kodėl verta rinktis antros pakopos pensijų fondus?:

- Pasirašius pensijų kaupimo sutartį, dalis „Sodrai“ mokamų mokesčių yra nukreipiama į Jūsų asmeninę pensijų sąskaitą. Jums pervedama 5,5% nuo Jūsų „popierinio“ atlyginimo.
- Kiekvienam suteikiama galimybė pačiam pasirinkti savo ateitimi. Atėjus laikui gausite ne tik valstybinę, bet ir privačią pensiją.
- Jūs sprendžiate, kur investuoti Jūsų pinigus, nes galite pasirinkti iš 3-jų skirtingų pensijų fondų.

AB DnB NORD banko duomenimis, 2006 m. pirmą pusmetį daugiau nei 47 tūkstančiams DnB NORD pensijų fondų klientams Sodra pravedė 12,5 mln. Lt.. 2006 m. birželio mėn. antros pakopos

<sup>52</sup> DnB NORD bankas uždirbo didžiausią ketvirtinį pelną - 24,2 mln. litų. (2007) [interaktyvus]. biznews.lt, [žiūrėta 2007 m. birželio 14 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.biznews.lt/?psl=naujiena&id=8248>

pensijų fonduose jau buvo sukaupta 82,6 mln. Lt. suma, o dar 14 mln. Lt. gyventojai sukauptė trečios pakopos (papildomos pensijos) pensijų fonde. Jau ketvirtus metus iš eilės visi 7 DnB NORD pensijų ir investiciniai fondai dirba pelningai, o 2006 m. 5 mėnesių pelningumas svyruoja nuo 9,2 proc. DnB NORD akcijų fondų fonde iki 0,55 proc. konservatyviame pensijų fonde.

*Draudimo paslaugos.* DnB NORD banko draudimo paslaugų partneriai yra UAB DK „PZU Lietuva“ ir UAB DK „PZU Lietuva gyvybės draudimas“. Šias draudimo kompanijas valdo stambiausia Lenkijos draudimo grupė PZU (Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A.) - viena didžiausių draudimo grupių Centrinėje ir Rytų Europoje. PZU grupė turi 200 metų patirtį draudimo srityje ir yra tarp sparčiausiai besiplečiančių Lenkijos finansinių grupių.

Šiuo metu UAB DK „PZU Lietuva“ įstatinis kapitalas yra antras pagal dydį Lietuvos draudimo įmonių tarpe - 45,41 mln. litų, UAB DK „PZU Lietuva gyvybės draudimas“ įstatinis kapitalas yra 19,7 mln. litų.

AB DnB NORD šiuo metu siūlo šias draudimo paslaugas: turto draudimas ir civilinis transporto draudimas.

#### **Paslaugos verslo klientams.**

AB DnB NORD banko paskolų portfelis verslo klientams 2007 m. palyginti su 2006 m. pirmojo ketvirčio pabaiga išaugo 5,8 proc. iki 3,5 mlrd. litų. Bankas verslo klientams taip pat siūlo platų paskolų asortimentą, tai trumpalaikiai kreditai, greitieji verslo kreditai, ilgalaikiai investiciniai kreditai, overdraftas, kredito linija, faktoringas bei garantijos.

Banko siūlomi *trumpalaikiai kreditai* skirti įmonių apyvartinėms lėšoms papildyti, o *ilgalaikiai kreditai* skirti stambioms investicijoms (nekilnojamajam turtui įsigyti ar statyti (rekonstruoti), įrengimams, technikai ir technologijai įsigyti, statybos bendrovėms ir gyvenamųjų namų statybos bendrijoms gyvenamiesiems daugiabučiams ir individualiems namams statyti).

*Overdraftas* - trumpalaikio kreditavimo būdas, trumpalaikiam apyvartinių lėšų poreikiui patenkinti. Tai galimybė vykdyti išlaidų operacijas ir mokėjimus, nors banko sąskaitoje nėra pakankamai lėšų. Overdrafto limitas suteikiamas ne ilgesniam kaip 12 mėnesių laikotarpiui, o maksimalus naudojimosi overdraftu terminas yra 30 kalendorinių dienų. Palūkanas mokamos tik už panaudotą overdrafto sumą. Be to, ši paskolų rūšis suteikiama be turto įkeitimo.

*Kredito linija* – tai trumpalaikė paskola išduodama iki 2 metų laikotarpiui skirta apyvartinių lėšų trūkumui padengti, akreditivams išleisti ar kitiems izdo produktams įsigyti. Palūkanos skaičiuojamos nuo išduoto ir negražinto kredito likučio ir mokamos kiekvieną mėnesį. Norint pasinaudoti šia paskolų rūšimi, bankui reikalingos kredito grąžinimą užtikrinančios priemonės.

*Faktoringas* - tai kreditinio reikalavimo, atsiradusio pardavus tam tikras prekes ar paslaugas, perleidimas bankui. Faktoringo sutartis gali būti vienkartinė ir ilgalaikė (iki 1 metų). Faktoringo

paslaugos dėka prekių (paslaugų) pardavėjas galės pritraukti daugiau klientų, pasiūlydamas palankias tiekimo sąlygas. Faktoringo paslauga suteikia galimybę įmonėms gauti pinigines sumas, neįkeičiant turto, užtikrina nuolatinį pinigų judėjimą be sutrikimų.

AB DnB NORD bankas teikia šias *garantijas*:

- pasiūlymo garantijas - apsaugo pirkėją nuo komercinio pasiūlymo nevykdymo, taip pat nuo nerimtų pasiūlymų;
- sutarties vykdymo garantijas - apdraudžia pirkėją nuo sutartyje numatytų įsipareigojimų nevykdymo;
- avanso grąžinimo garantijas - užtikrina, kad, neįvykus sandoriui, avansas bus grąžintas pirkėjui;
- mokėjimo garantijas - užtikrina mokėjimą laiku;
- kokybės garantijas - užtikrina kompensaciją už nekokybiškas prekes.

Garantijos teikiamos: rezervavus lėšas arba įkeitus terminuotąjį indėlį; įkeitus turtą arba pateikus patikimo banko garantiją ar laidavimo raštą.

Per 2006 metus verslo klientų paskolų portfelis išaugo 61,44 proc. ir sudarė 3.673.510 mln. Lt. Daugiausiai paskolų portfelis išaugo sparčiausiai besivystančiuose ir susijusių verslų segmentuose – nekilnojamo turto ir nuomos (padidėjo 295,62 proc.), viešbučių ir restoranų (80,18 proc.) bei statybos (60,22 proc.). Žemės ūkio ir apdirbamosios pramonės segmentų paskolų augimas didžiąja dalimi siejamas su suaktyvėjusiu finansavimu iš Europos sąjungos struktūrinių fondų. Kitų segmentų augimas iš esmės susijęs su bendru šalies ekonominiu augimu.<sup>53</sup>

### **Paslaugos fiziniams bei juridiniams asmenims**

*Sąskaitos ir mokėjimai.* Banko sąskaita – sąskaita skirta saugiai laikyti savo lėšas bei atlikti įvairias finansines operacijas. Į banko sąskaitą galima pervesti atlyginimus, pensijas ar kitas su darbo santykiais susijusias pajamas, taip pat iš sąskaitos galima daryti pavedimus į kitas Lietuvos ar užsienio bankų sąskaitas, atsiskaityti už prekes ir paslaugas. Sąskaitos gali būti atidaromos įvairia valiuta. Už sąskaitoje esantį pinigų likutį mokamos palūkanos, litais ir eurai – 0,25 proc., JAV doleriais – 0,1 proc.. Minimalus likutis, už kurį mokamos palūkanos yra 10 001 Lt, 3001 USD, 3001 EUR.

Taip pat banke galima atlikti įvairius mokėjimus: pervesti pinigus į bet kurio Lietuvos banko sąskaitas ar atlikti tarptautinius pavedimus, pervedant pinigus į bet kurio užsienio banko sąskaitas. Taip pat bankas siūlo tiesioginio debeto sutartį, kas leidžia nesikreipiant į banką kiekvieną mėnesį laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar pirktas prekes.

*Indėliai.* AB DnB NORD bankas taip pat siūlo platų indėlių pasirinkimą, tai terminuotieji indėliai, ilgalaikiai terminuotieji indėliai, universalieji indėliai, kaupimo ir vaikų indėliai. Trumpalaikiai

<sup>53</sup> AB DnB NORD banko prospektas – ataskaita už 2006 metus.

indėliai priimami iki 2 metų laikotarpiui, minimali indėlio suma 100 Lt, 50Eur, 50 JAV dolerių. Ilgalaikiai priimami iki 5 metų arba ilgesniam laikotarpiui, čia minimali suma 500Lt, 200 Eur, 200 JAV dolerių. Šių indėlių trūkumas, kad jų negalima papildyti ar nutraukti anksčiau laiko, nes tada už faktišką indėlio laikymo laikotarpį palūkanos nemokamos. Todėl bankas klientams siūlo alternatyvą, t.y. universalųjį indėlį, kurį galima bet kada papildyti norima suma, bet ne mažesne kaip 100Lt, 50Eur, 50 JAV dolerių suma. Taip pat indėlininkas, neprarasdamas teisės į sutartyje numatytas palūkanas, gali kartą per 3 mėnesius atsiimti indėlio dalį, ne didesnę nei 30 proc. sumos, buvusios indėlio sąskaitoje išmokėjimo dieną. Pirmą sumą indėlininkas gali atsiimti išlaikęs indėlį banke ne trumpiau, kaip 3 mėnesius. Vaikų indėlis – tai galimybė pasirūpinti, kad pilnametystės sulaukęs vaikas turėtų finansinį pagrindą tolimesniam gyvenimui.

Aktyvi veikla ir nuolat didėjantis klientų pasitikėjimas banku, sąlygoja ženklų gyventojų indėlių augimą. Per 2006 metus gyventojų terminuotieji indėliai nominalia verte išaugo 170 mln. Lt (padidėjo 25 proc.), indėliai iki pareikalavimo nominalia verte 115 mln. Lt. (19 proc.). 2006 metu gruodžio mėn. pabaigoje gyventojų indėliai nominalia verte sudarė 1.571 mln. Lt, arba 285 mln. Lt daugiau nei 2006 m. (22 proc.).<sup>54</sup>

*Mokėjimo kortelės.* AB DnB NORD bankas siūlo nemažą mokėjimo kortelių pasirinkimą, nors Lietuvos bankų duomenimis, populiariausios Lietuvoje yra „VISA“ mokėjimo kortelės, nes jų Lietuvoje išduodama daugiausiai.

Lietuvoje kortelių skaičius jau viršija 2,7 mln. ir rinka yra prie prisotinimo ribos, tačiau kreditinės kortelės sudaro tik apie 3 proc. nuo visų mokėjimo kortelių<sup>55</sup>

Tai reiškia, kad atėjo laikas tobulesniems, geriau klientų poreikius atitinkantiems ir įdomesniems produktams. Pvz.: AB „Hansabankas“ pristatė pirmąsias Lietuvoje specialiai automobilių vairuotojams „suprojektuotas“ kreditines mokėjimo korteles, jas puošia "Citroen" ir "Subaru" automobilių ženklai ir jos apima paslaugų paketą, orientuotą į šių automobilių vairuotojus.

Ketvirtasis pagal dydį bankas SNORAS klientams ėmė siūlyti Lietuvos rinkoje naują produktą: tarptautines debetines ir kreditines mokėjimo korteles, kuriose yra kortelės sąskaitos savininko nuotrauka. Tokia kortelė suteikia papildomų saugumo garantijų, kad kliento sąskaita nebūtų naudojama nesankcionuotai, jei kortelė būtų prarasta, nes atsiskaitant ja, galima palyginti ne tik parašą, bet ir lengvai nustatyti kliento tapatybę pagal nuotrauką.

AB Šiaulių bankas savo klientams pristatė naują produktą - mokėjimo kortelę su draudimu nuo nelaimingų atsitikimų, kuris galios ir Lietuvoje, ir visame pasaulyje. Šis produktas sukurtas, bendradarbiaujant su Lietuvos draudimo rinkos lyderiu AB „Lietuvos draudimas“.

<sup>54</sup> AB DnB NORD banko prospektas – ataskaita už 2006 metus

<sup>55</sup> Tas pats



AB DnB Nord bankas Lietuvos rinkai pateikė krepšiniui skirtas mokėjimo korteles, ant kurių įamžintos Lietuvos krepšinio rinktinės pergalių akimirkos.

Per 2006 m. AB DnB NORD bankas išplatino 77.822 naujas mokėjimo korteles. Iš viso 2006 pabaigoje bankas buvo išdavęs 287 tūkst. mokėjimo kortelių ir užėmė ketvirtą vietą tarp Lietuvos banku pagal išplatintų mokėjimo kortelių skaičių. Banko kortelių portfelyje dominavo debetinės kortelės, kurios sudarė 97,46 proc. visų išduotų kortelių skaičiaus. Kreditinių kortelių skaičius, lyginant su 2005 m. išaugo 29 proc.<sup>56</sup>

*Elektroninė bankininkystė.* Nors, atliktų tyrimų duomenimis Europoje elektronine bankininkyste jau naudojasi 66 mln. žmonių, visuomenės apklausos nuolat liudija, kad visame pasaulyje klientai ja pasitiki kur kas mažiau nei tradiciniais bankais. Reikalas ne tas, jog sunkiai uždirbtus pinigus klientui tenka paversti abstrakčiais banko kompiuterių elektroniniais impulsais. Daugeliu atvejų klientas negali įvertinti, ar bankas yra pakankamai apsaugotas nuo elektroninių nusikaltėlių puolimo. Nepasitikėjimą elektronine bankininkyste nuolat didina ir žiniasklaidoje skelbiama informacija apie sensacingus įsilaužimus (net jei iš tikrųjų nei bankas, nei jo klientai jokių finansinių nuostolių ir nebūtų patyrę).

Trys didieji Lietuvos komerciniai bankai – AB SEB Vilniaus bankas, AB „Hansabankas“ ir AB DnB NORD bankas – pirmieji prakalbo apie iniciatyvą „Už saugią elektroninę bankininkystę“. Bankai susitarė daugiau dėmesio skirti visuomenės informavimui apie tai, kaip išvengti galimų elektroninių nusikaltimų.

Šiuo metu AB DnB NORD bankas siūlo šias elektroninės bankininkystės paslaugas: interneto linija, SMS linija ir TELE linija. Interneto linija patogi naudotis, nes tai:

- taupo laiką, kurį klientas sugaištų keliaudamas į banką, pildydamas dokumentus, laukdamas savo eilės atlikti operaciją;
- taupo pinigus, nes atsiskaitymams taikomos mažesnės kainos, palankesni valiutų kursai;
- ši paslauga teikiama nemokamai.

SMS linija suteikia galimybę bet kada, iš bet kurios vietos, kur yra mobilusis ryšys, kontroliuoti sąskaitas banke bei gauti informaciją bet kuriuo paros metu per keletą sekundžių. Naudodamiesi šia paslauga klientai gali sužinoti sąskaitos likutį, 5 paskutines į sąskaitą įskaitytas sumas, 5 paskutines nuo sąskaitos nurašytas sumas, banko užsienio valiutų kursus. Ši paslauga yra saugi, nes informacija siunčiama tik į kliento mobiliojo ryšio telefoną ir tik surinkus slaptažodį.

Naudodamiesi TELE LINIJA visą parą, bet kurią savaitės dieną galite:

- Sužinoti savo sąskaitos arba mokėjimo kortelės likutį;
- Gauti ataskaitą apie mokėjimo kortele atliktas operacijas;
- Sužinoti banko užsienio valiutų pirkimo - pardavimo kursus

---

<sup>56</sup> AB DnB NORD banko prospektas – ataskaita už 2006 metus

Šia paslauga naudotis paprasta: paskambinus telefonu (8~5) 2393777, autoatsakiklis pasiūlo pasirinkti norimą sužinoti informaciją – paaiškina, kokį telefono aparato mygtuką spausti, norint gauti klientą dominančią informaciją. Savo pageidavimą klientas išreiškia spausdamas atitinkamą telefono aparato mygtuką.

#### *Investicijos.*

AB DnB NORD bankas yra vienas aktyviausių skolos vertybinių popierių rinkos dalyvių Lietuvoje. Šiuo metu bankas yra išplatinęs virš 500 milijonų litų vertės obligacijų. Banko obligacijos yra kotiruojamos Vilniaus ir Liuksemburgo vertybinių popierių biržose.

Šiuo metu AB DnB NORD bankas siūlo:

- Su akcijomis susietas obligacijas;
- Su žaliavų kainomis susietas obligacijas.

Taip pat bankas siūlo Hipotekinės obligacijos. Hipotekinės obligacijos pasižymi tuo, kad jų palūkanų mokėjimas ir išpirkimas yra užtikrinti hipotekinėmis (t.y. būsto) paskolomis, todėl šios obligacijos yra saugesnės už tradicines. DnB NORD bankas yra vienintelis bankas šalyje išleidęs šias išsivysčiusiose rinkose itin populiarias obligacijas.

AB DnB NORD bankas teikia ir tarpininkavimo paslaugas įsigyjant ir/ar parduodant šiuos vertybinius popierius:

- LR Vyriausybės vertybinius popierius, išleidžiamus Lietuvoje;
- LR Vyriausybės taupymo lakštus (skirti įsigyti tik fiziniams asmenims);
- LR Vyriausybės euroobligacijas išleidžiamas užsienyje;
- Lietuvoje įregistruotų akcinių bendrovių akcijas;
- Lietuvoje įregistruotų akcinių bendrovių skolos vertybinius popierius (obligacijas);
- Užsienio šalių vyriausybės skolos vertybinius popierius;
- Užsienio biržose kotiruojamus vertybinius popierius ir užsienyje registruotų investicinių fondų akcijas.

Taip pat bankas siūlo investavimą į akcijų fondų fondus, obligacijų fondus, pinigų rinkos fondus. Be to, siūlo pasinaudoti skolintais vertybiniais popieriais bei lėšomis ir naudotis šiais produktais: atpirkimo sandoriu ir trumpalaikiu pinigų skolinimu vertybinių popierių pirkimui ("margin trading").

2006 metais AB DnB NORD bankas buvo aktyviausias skolos vertybinių popierių leidėjas šalyje. 2006 m. AB DnB NORD bankas sėkmingai ir anksčiau laiko išplatino penkias su akcijų kainų indeksais susietas obligacijų emisijas, kurių bendra vertė viršijo 60 mln. litų.

Pagal naująją obligacijų programą AB DnB NORD bankas šiuo metu leidžia su vertybinių popierių arba prekių indeksais susietas nulinės atkarpos obligacijų emisijas, kurios bus išperkamos ne

mažesne nei nominali vertė. Tai reiškia, kad investuotojams suteikiama garantija, kad indeksų vertei nukritus žemiau už pradinę, išpirkimo metu bankas išmokės visą nominalią investicijų sumą.

#### *Operacijos valiuta.*

DnB NORD bankas vykdo valiutos pirkimą ir pardavimą negrynaisiais ir grynaisiais pinigais. Bankas pasižymi lanksčia kainų sistema: kursas pritaikomas priklausomai nuo keičiamos valiutos sumos. Banke kotiruojamos beveik visos konvertuojamos ir "minkštosios" valiutos (Rusijos, Baltarusijos rubliai, Ukrainos grivinos).

#### *Individualių seifų nuoma.*

AB DnB NORD bankas siūlo išsinuomoti individualius seifus, kuriuose galima laikyti nuosavybės ar kitokius dokumentus, juvelyrinius dirbinius, vertybinius popierius, draudimo polisus, atsarginius buto ar automobilio raktus, retus pašto ženklus ar monetas, meno kūrinius, medalius bei kitus vertingus daiktus. Tai patikima ir privati paslauga, nes banko darbuotojai laiko paslapyje aptarnaujamų klientų vardus ir pavardes. Išsinuomoti seifą galima pasirašius dvišalę sutartį tarp banko ir kliento, klientui pateikus pasą. Mokėti už vertybių paslaugą individualiame banko seife galima iš anksto apmokant grynaisiais, pavedimu arba nurašant nuo sąskaitos.

Šiame darbe aprašytos ne visos AB DnB NORD banko teikiamos paslaugos, kadangi šio darbo tikslas ne išanalizuoti banko teikiamų paslaugų ypatumus, o įvertinti banko teikiamų paslaugų asortimentą. Todėl toliau darbe bus atliekama anketinio tyrimo, kuriuo buvo siekiama įvertinti AB DnB NORD banko teikiamų paslaugų asortimentą, rezultatų analizė.

### **3. AB DnB NORD banko paslaugų asortimento įvertinimas vartotojų poreikių tenkinimo požiūriu**

#### **2.3.1 Anketinio tyrimo metodika**

AB DnD NORD bankas nuolat atlieka rinkos tyrimus, tačiau paslaugų asortimento įvertinimas vartotojų poreikių tenkinimo aspektu Mažeikių mieste iki šiol dar nebuvo atliktas. Šio tyrimo tikslas yra atlikti AB DnB NORD banko teikiamų paslaugų asortimento įvertinimą ir apžvelgti plėtros galimybes vartotojų požiūriu. Apklausos rezultatai leistų nustatyti pagrindines banko paslaugų tobulinimo kryptis.

Apklausa Mažeikių mieste atlikta pasinaudojus anketa, kuri buvo parengta, siekiant išsiaiškinti:

- Kurio banko paslaugomis dažniausiai naudojasi klientai;
- kokie banko bei bankinių paslaugų pasirinkimo motyvai;
- kokie banko paslaugų kokybės aspektai respondentams yra svarbiausi;
- kokiomis AB DnB NORD banko paslaugomis apklaustieji naudojasi;
- kaip respondentai vertina DnB NORD teikiamų paslaugų kokybę;

- ar respondentai patenkinti DnB NORD teikiamų paslaugų įvairove;
- kurias paslaugas reikėtų tobulinti ir ar vartotojai naudotųsi naujomis siūlomomis paslaugomis.

Tiriant AB DnB NORD banko teikiamų paslaugų esamų vartotojų poreikius, duomenys gauti anketinės apklausos būdu, kurią paruošė šio tiriamojo darbo autorė Jurgita Šliautarienė, remdamasi anketų sudarymo pavyzdžių literatūra. Manoma, kad tinkamai anketai būdingos tokios pat geros savybės, kaip ir geram įstatymui. Ji yra aiški, nedviprasmiška, patikima.<sup>57</sup>

Atliekant AB DnB Nord banko vartotojų nuomonės tyrimą, buvo išplatinta 160 anketų. Iš jų tinkamos buvo 151, nes devynios anketos buvo sugadintos arba nepilnai užpildytos. Apklausa vyko AB DnB Nord banko Mažeikių skyriuje, suderinus su skyriaus vadovu. Dalis apklaustų asmenų buvo banko klientai, kita dalis – juos lydintys asmenys (daugiausia žmonos, mamos, seserys). Respondentai nebuvo specialiai renkami ir skirstomi į segmentus, anketinėje apklausoje dalyvavo visi, kas norėjo. Per visą apklausos laiką buvo išsakyta daug nuomonių ir komentarų, kurias sutrumpintai pateikiau išvadose.

Kadangi buvo nuspręsta atlikti anketinę apklausą, buvo paruošta anketa. Anketa sudaro trys klausimų grupės: (1) klausimai, kuriais siekiama sužinoti respondento banko pasirinkimo kriterijus, svarbius respondentui banko paslaugų teikimo aspektus, kurių bankų paslaugomis naudojasi respondentas, (2) klausimai, skirti sužinoti, kaip respondentas vertina DNB NORD teikiamas paslaugas, (3) demografines charakteristikas atskleidžiantys klausimai. Anketa sudaro 22 klausimai.

Anketos pavyzdys pateiktas priede Nr.4

*Demografinį klausimų bloką* sudaro respondentų informacija apie save: lytis, amžius, išsilavinimas, pajamų dydis.

Siekiant įvertinti respondentų atsakymų pasiskirstymą visi anketų duomenys buvo susisteminti ir apdoroti kompiuterine programa „Microsoft Office Excel 2003“. Toliau darbe pateikta apklausos rezultatų analizė, trumpai apžvelgiant demografinius respondentų duomenis.

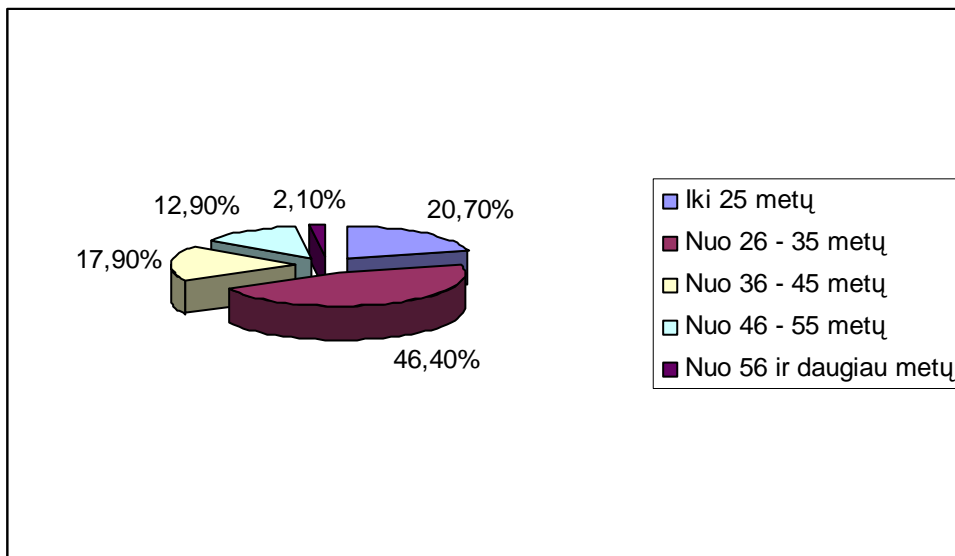
### 2.3.2 Respondentų struktūra

Platinama anketa buvo skirta visiems banko klientams: ir fiziniams ir juridiniams asmenims. Todėl klausimai skirti fiziniams asmenims, leido nustatyti respondentų amžių, lytį, socialinę padėtį, pajamas ir išsilavinimą, o klausimai pateikti juridiniams asmenims, leido nustatyti juridinių asmenų respondentų įmonės dydį, veiklą ir apyvartą per metus.

---

<sup>57</sup> Kardelis, K. (2005) Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Vadovėlis. Trečiasis leidinys. Šiauliai, p. 189

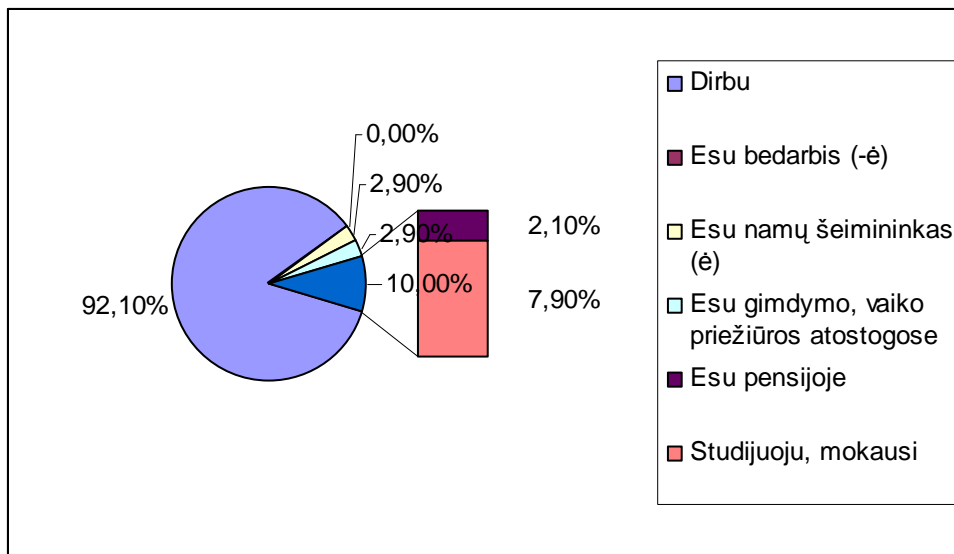
Apklausoje metu daugiausia buvo apklausta fizinių asmenų 140 (92,7%), o juridinių tik 11 (7,3%). Iš fizinių asmenų dauguma apklaustųjų sudarė moterys 98 (70%), o vyrai tik 42 (30%), nes kaip buvo minėta, daugumą banko klientų atėjo su lydinčiais asmenimis (jų dauguma buvo moterys), kurie turėjo laiko užpildyti anketą, kol jų atlydėtas asmuo buvo aptarnaujamas banko darbuotojų.



**4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių (%)**

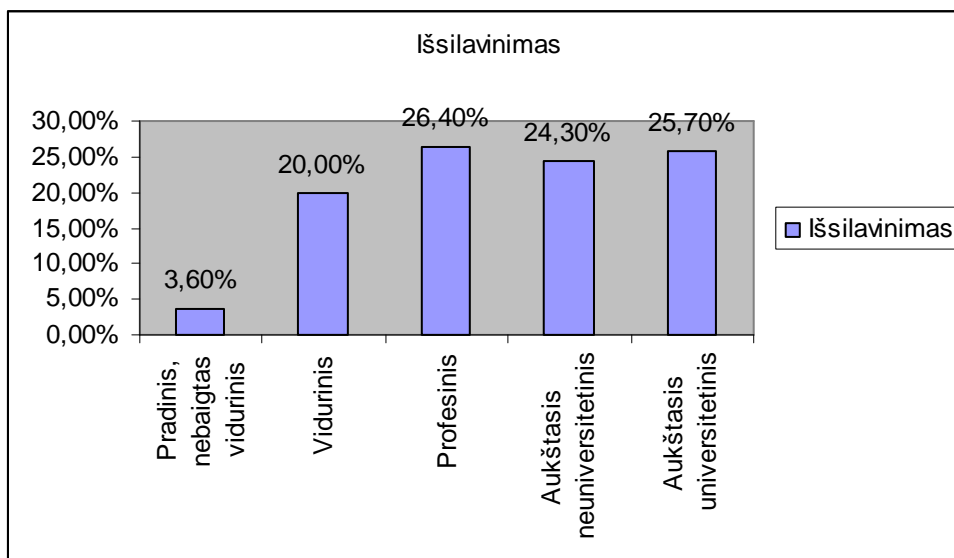
Daugiausia tyrime dalyvavusių respondentų buvo jauni nuo 26 iki 35 metų, jie sudarė 46,4%, nes jie yra jauni ir darbingo amžiaus ir yra linkę naudotis kreditavimo paslaugomis, mokėjimo kortelėmis, investuoti į savo ir vaikų ateitį. Mažiausia dalis apklaustųjų respondentų buvo nuo 56 ir daugiau metų, jie sudarė tik 2,1%. (4 pav.).

Respondentų naudojimas bankų paslaugomis priklauso ir nuo socialinės padėties, nes banko paslaugomis dažniausiai naudojasi asmenys, gaunantys pastovias pajamas, todėl dauguma apklaustųjų buvo dirbantys ar tuo pačiu metu ir studijuojantys asmenys, jie sudarė 92,1%, tuo tarpu nedirbančių tarp respondentų nepasitaikė. Mažiausia dalis respondentų buvo pensininkai, vos 2,1%. (5 pav.)



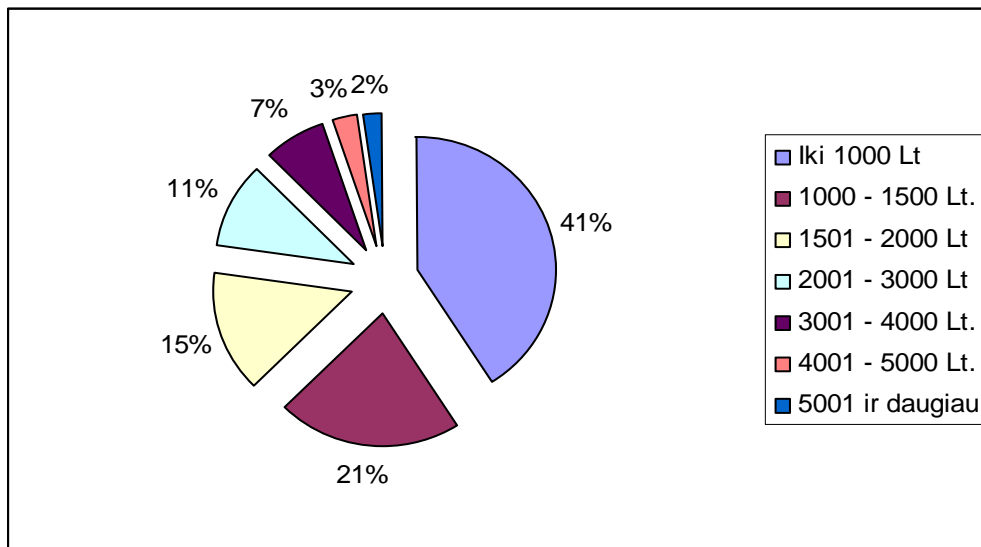
5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę padėtį(%)

Kadangi didžioji dalis respondentų buvo dirbantys, tai išskiriant respondentus pagal išsilavinimą galima pastebėti, kad didžioji dalis, beveik po lygiai respondentų, turėjo profesinį – 26,4%, aukštąjį neuniversitetinį – 24,3% ir aukštąjį universitetinį – 25,7% išsilavinimą. Mažiausia dalis (3,6%) respondentų buvo baigę tik pradinį arba nebaigę vidurinio. (6 pav.)



6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą(%)

Naudojimuisi banko paslaugomis didelę įtaką turi ir respondentų gaunamos pajamos. Žemiau pateiktame paveiksle Nr. 7 matome procentinį respondentų pasiskirstymą pagal gaunamas pajamas. Kaip matome, daugumos respondentų gaunamos pajamos sudarė tik iki 1000 Lt. (41%), truputį daugiau nuo 1000 – 1500 Lt, gauna mažesnė (21%) respondentų dalis. Mažiausiai, tik 2% respondentų, gauna 5001 ir daugiau pajamų per mėnesį, beveik tiek pat, 3% respondentų, gauna nuo 4001 – 5000 Lt. pajamų per mėnesį.



**7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gaunamas pajamas(%)**

Apibendrinant galime matyti, kad iš tyrime dalyvavusių fizinių asmenų didžiąją dalį sudarė moterys, atitinkamai 70% ir 30%. Daugiausia būta jaunų 26 – 35 metų respondentų 46,4%, turinčių profesinį išsilavinimą (26,4%). Didžioji dalis respondentų buvo dirbantys (92,1%), kurių pajamos daugiausia siekė iki 1000 Lt. (40,7%).

Kaip jau minėjau, apklausoje dalyvavo ir juridiniai asmenys, tačiau iš jų į anketoje pateiktus klausimus atsakė tik 11 (7,3%) respondentų.

Kaip matome iš duomenų pateiktų 6-oje lentelėje, didžioji dalis apklaustųjų respondentų buvo mikroįmonės, kuriose dirbo iki 10 darbuotojų (45,4%), iš jų dauguma teikė paslaugas (63,6%), o apyvartos dydis pasiskirstęs tarp 500 001 – 1 000 000 Lt (27,3%) ir nuo 1 000 000 Lt ir daugiau (27,3%).

6 lentelė

**Apklaustų juridinių asmenų apibūdinimas**

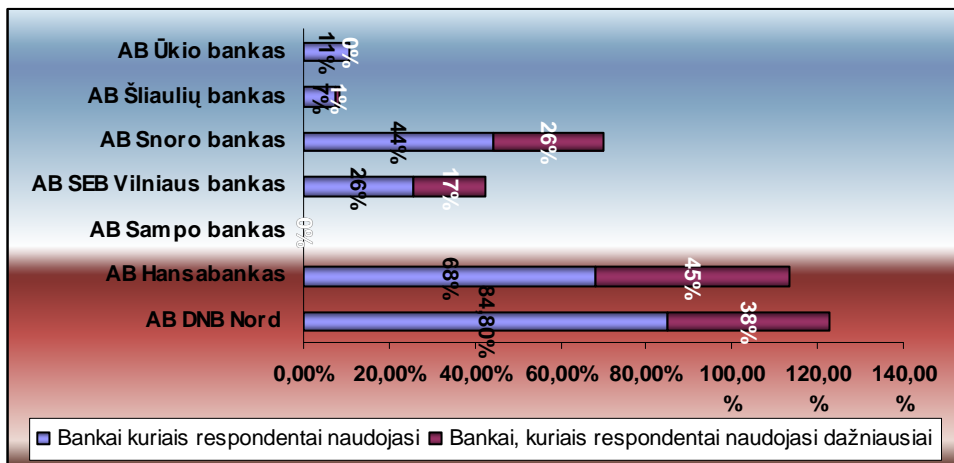
Anketoje pateiktas klausimas	Įmonės dydis				
	<i>Iki 10 darbuotojų</i>	<i>Nuo 10-49 darbuotojų</i>	<i>Nuo 50-249 darbuotojų</i>	<i>Nuo 250 ir daugiau darbuotojų</i>	
<b>Apklauso rezultatai</b>	45.4%	27.3%	27.3%	0%	
Anketoje pateiktas klausimas	Įmonės veikla				
	<i>Gamyba</i>	<i>Prekyba</i>	<i>Paslaugos</i>	<i>Kita: Žemės ūkis</i>	
<b>Apklauso rezultatai</b>	18.2%	45.4%	63.6%	9.1%	
Anketoje pateiktas klausimas	Įmonės apyvarta				
	<i>Iki 100 000 Lt.</i>	<i>Nuo 100 001-300 000 Lt.</i>	<i>Nuo 300 001-500 000 Lt.</i>	<i>Nuo 500 001-1 000 000 Lt.</i>	<i>Nuo 1 000 000 ir daugiau Lt.</i>
<b>Apklauso rezultatai</b>	9.0%	18.2%	18.2%	27.3%	27.3%

**2.3.3 Priežastys, nulemiančios naudojimąsi bankų paslaugomis**

Toliau anketoje siekta išsiaiškinti, kurių bankų paslaugomis respondentai naudojami ir kurie veiksniai, lemiantys respondentų naudojimąsi banko paslaugomis, turi didžiausios įtakos renkantis banką.

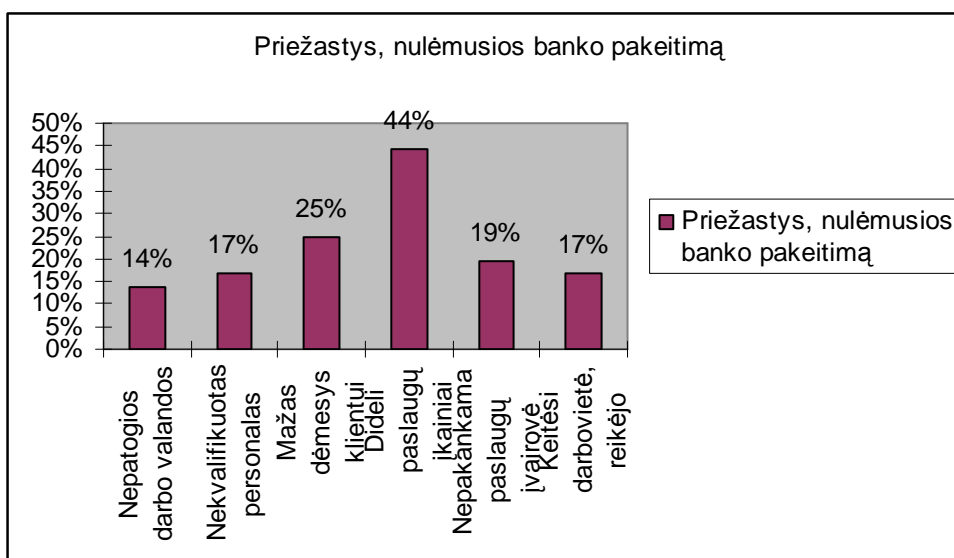
Kaip matome iš paveikslo Nr. 8, dauguma respondentų per pastaruosius šešis mėnesius naudojami AB DnB Nord banko paslaugomis, t.y. 84,8% respondentų. Ne mažesnė respondentų dalis naudojami ir AB „Hansabankas“ paslaugomis – 68,2%. Kadangi tyrimas buvo atliktas Mažeikių mieste, tai čia nemažą rinkos dalį turi AB Snoro bankas, nes didžiausia Mažeikių įmonė AB „Mažeikių nafta“ yra su AB Snoro banku sudariusi atlyginimų pervedimo sutartį, be to, šis bankas turi nemažai aptarnavimo padalinių ir bankomatų, kurie įsidėstę geografiškai patogiose vietose. Savo rinkos dalį turi ir SEB Vilniaus bankas, bet ta dalis sudarė tik 26%, mažiausiai apklaustųjų respondentų naudojami AB Šiaulių banko paslaugomis (7%), AB Sampo banku nesinaudoja nei vienas apklaustas respondentas. Tačiau iš paveikslo Nr. 7 galime matyti, kad nors didžioji apklaustųjų respondentų dalis ir naudojami AB DnB Nord banko paslaugomis, tačiau dažniausiai respondentai naudojami AB „Hansabankas“ paslaugomis (45%), o AB DnB Nord banko paslaugomis dažniausiai naudojami tik 38% respondentų.





8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal naudojamąsi bankų paslaugomis(%)

Tyrimo respondentų buvo klausiama ir apie tai, ar per pastaruosius metus jie „pakeitė“ banką? Šiuo klausimu buvo norima išsiaiškinti ar respondentai linkę keisti bankus, ar yra jiems lojalūs? Paaiškėjo, kad apklausti respondentai nelingę keisti banko, nes „keitusių“ banką buvo 23,8%, o „nekeitusių“ – 76,2%.



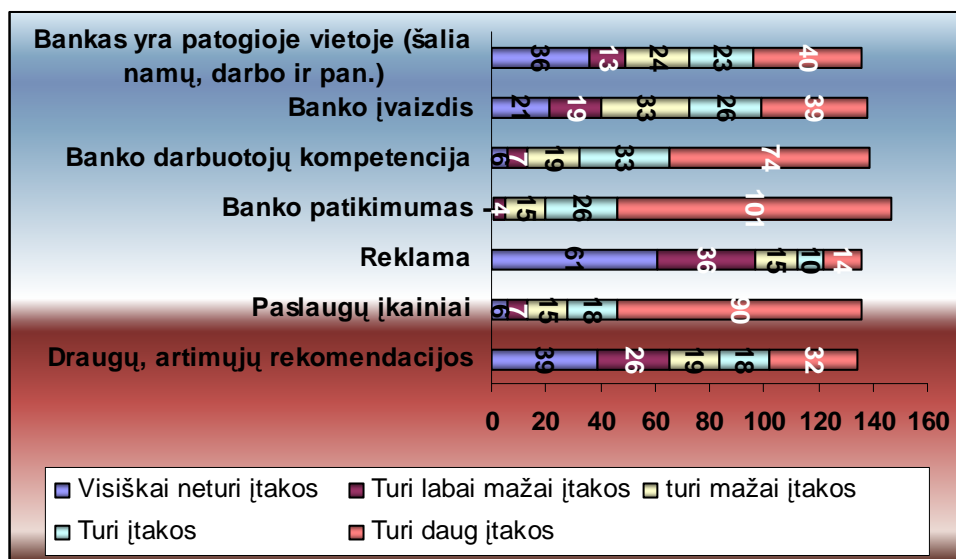
9 pav. Priežastys, nulėmusios respondentų banko pakeitimą(%)

Sekančiu anketos klausimu buvo norima sužinoti, kodėl 23,8% apklaustų respondentų keitė banką, kokios priežastys tai nulėmė? Iš paveikslo Nr. 9 matome, kad dauguma keitusių banką respondentų (44%) buvo nepatenkinti dideliais paslaugų įkainiais, 25% respondentų buvo nepatenkinti mažu dėmesiu klientams. Nepakankama paslaugų įvairovė, nulėmė 19% respondentų norą pakeisti

banką, be to 17% respondentų skundėsi, kad juos aptarnavo nekvalifikuotas personalas. Kadangi keičiant darbą, dažniausiai darbdavys nurodo banką, į kurį bus pervedamas atlyginimas, tai 17% respondentų banką keitė ne savo noru, o darbdaviui liepus. Mažiausiai procentų respondentų – 14, norui pakeisti banką turėjo įtaką nepatogios darbo valandos.

Ne visada renkantis banką įtakos turi aukščiau paminėtos priežastys. Augant gyvenimo tempui ir tobulėjant technologijoms, šiuolaikinis žmogus nori gauti aukštos kokybės prekes ar paslaugas, todėl renkantis banką, vieni veiksniai, lemiantys banko pasirinkimą, turi didesnės, kiti – mažesnės įtakos.

Paveiksle Nr. 10 pateikta analizė leidžia spręsti, kad ne veltui AB DnB Nord banko vizijoje numatyta, tapti universalia, patikima finansų institucija, nes renkantis banką respondentams didžiausią įtaką turėjo banko patikimumas. Taip pat nemažą įtaką turėjo ir paslaugų įkainiai bei banko darbuotojų kompetencija. Taip pat iš gautų rezultatų galima daryti išvadas, kad reklama yra vienas iš mažiausiai turinčių įtakos veiksnių, respondentams didesnę įtaką turėjo draugų ir artimųjų rekomendacijos bei vieta, kurioje bankas randasi.



10 pav. Tam tikrų veiksnių, lemiančių banko pasirinkimą, vertinimas respondentų požiūriu

Taip pat respondantai turėjo galimybę nurodyti papildomus veiksnius, kurie jų manymu, jiems turėjo didelės įtakos renkantis banką. Dviems iš apklaustų respondentų labai svarbus veiksnys renkantis banką buvo tai, kad į tą banką pervedamas atlyginimas, vienam respondentui svarbus darbo laikas. Platus bankomatų tinklas taip pat turėjo įtakos vienam respondentui, o dar vienas respondentas pažymėjo, kad didelę įtaką turėjo banko veiklos efektyvumas.

Nagrinėjant bankų teikiamas paslaugas, labai svarbu buvo išsiaiškinti kas respondentams buvo svarbiausia, naudojantis banko paslaugomis. 7-oje lentelėje pateikti apklausos duomenys atspindi kaip

respondentai dešimtbalėje sistemoje vertino kai kuriuos veiksnius, lemiančius naudojamąsi banko paslaugomis.

7 lentelė

## Kai kurių svarbių veiksnių, lemiančių naudojamąsi banko paslaugomis, tyrimo rezultatai

	<i>Visiškai nesvarbu</i>					<i>Labai svarbu</i>					<i>Neatsakė</i>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>Banko vieta (geografinė padėtis)</b>	18.5 %	6.0 %	6.6 %	3.3 %	9.3 %	8.6 %	5.3 %	13.9 %	6.6 %	19.9 %	2%
<b>Aptarnavimo greitis (laukimo laikas)</b>	0%	0.7 %	1.3 %	1.3 %	2.0 %	3.3 %	6.6 %	12.6 %	9.9 %	59.6 %	2.6%
<b>Sugebėjimas rasti problemas sprendimo būdą</b>	1.3%	0%	0%	1.3 %	2.6 %	4.6 %	6.0 %	9.3 %	25.2 %	46.4 %	3.3%
<b>Darbuotojų sugebėjimas bendrauti suprantamai ir aiškiai</b>	0.7%	0.7 %	0%	0.7 %	0%	2.6 %	2.0 %	6.0 %	17.8 %	67.5 %	2.0%
<b>Darbuotojų mandagumas</b>	0.7%	0%	0%	2.0 %	3.3 %	2.6 %	9.3 %	15.3 %	17.8 %	46.4 %	2.6%
<b>Darbuotojų kompetencija, profesionalumas</b>	0%	0.7 %	0%	1.3 %	2.6 %	2%	3.3 %	8.6 %	25.9 %	53.0 %	2.6%
<b>Suteikiamos informacijos išsamumas</b>	0%	0%	0%	0.7 %	0.7 %	5.3 %	2.0 %	7.9 %	20.5 %	58.9 %	4.0%
<b>Lankstumas ieškant tinkamiausių sprendimo būdų</b>	0.7%	0%	0.7 %	0%	4.6 %	2.0 %	6.0 %	9.9 %	19.2 %	52.9 %	4.0%
<b>Paslaugų įkainiai</b>	0.7%	0%	0%	1.3 %	1.3 %	4.0 %	5.3 %	7.3 %	12.4 %	63.7 %	4.0%
<b>Teikiamų paslaugų įvairovė</b>	2.6%	0%	0.7 %	2.6 %	6.0 %	5.3 %	9.9 %	19.2 %	19.2 %	31.9 %	2.6%
<b>Operacijų tikslumas (klaidų kiekis)</b>	0.7%	0%	0%	0.7 %	1.3 %	3.3 %	1.3 %	7.9 %	15.8 %	63.7 %	5.3%

Tyrimo rezultatai parodė, kad svarbiausia respondentams naudojantis banko paslaugomis yra:

- Banko darbuotojų sugebėjimas bendrauti suprantamai ir aiškiai (67,5%);
- Paslaugų įkainiai (63,7%);
- Operacijų tikslumas (klaidų kiekis) (63,7%);
- Aptarnavimo greitis (laukimo laikas) (59,6%);
- Suteikiamos informacijos išsamumas (58,9%);
- Banko darbuotojų kompetencija, profesionalumas (53,0%);

- Lankstumas ieškant tinkamiausių sprendimo būdų (52,9%).
- Sugebėjimas rasti problemos sprendimo būdą (46,4%). Tokiu pačiu procentu respondentams pasirodė svarbu ir darbuotojų mandagumas;
- Teikiamų paslaugų įvairovė (31,9%);
- Banko vieta (geografinė padėtis) (19,9%).

Apibendrinant galima teigti, kad dauguma respondentų naudojami AB DnB Nord banko paslaugomis (84,8%) ir AB „Hansabankas“ (68,2%), nors dažniausiai užsukdavo į AB „Hansabankas“ banką (45,0%). Kadangi tyrimas atliktas Mažeikių mieste, tai čia populiarus ir AB Snoro bankas, nes turi nemažai aptarnavimo padalinių, strategiškai geroje miesto vietoje. Tyrime dalyvavę respondentai nelinkę keisti banko (76,2%), nors 23,8% respondentų keitė banką daugiausia dėl didelių paslaugų įkainių.

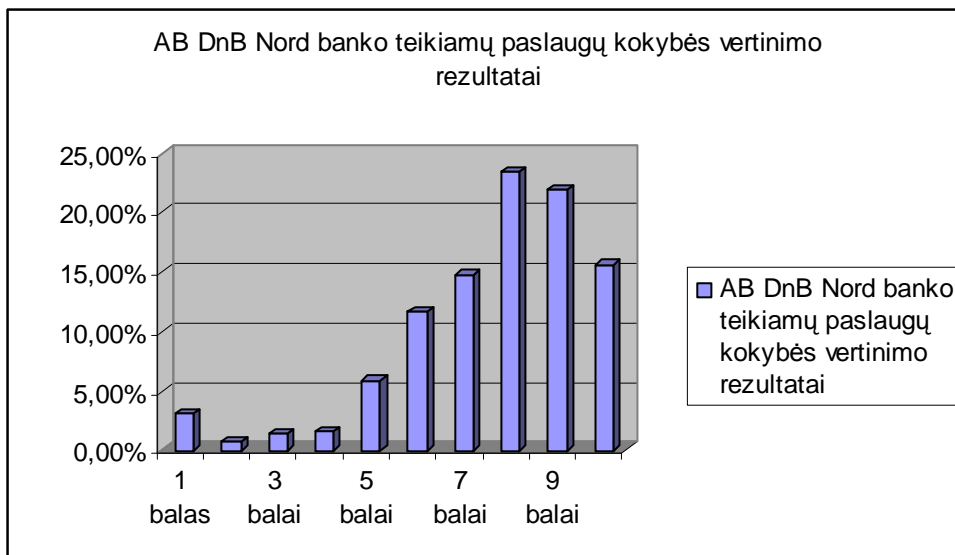
Renkantis banką daugumai respondentų svarbiausią įtaką turėjo banko patikimumas, net 101 respondentui, nors pagal svarbumą neatsiliko ir tokie veiksniai, kaip banko darbuotojų kompetencija ir paslaugų įkainiai. Mažiausią įtaką turėjo reklama.

Naudojantis banko paslaugomis, anketoje pateikti svarbiausi veiksniai respondentams pasirodė visi labai svarbūs, tik iš jų respondentai svarbiausiais apibūdino darbuotojų sugebėjimą bendrauti suprantamai ir aiškiai (67,5%), paslaugų įkainius (63,7%) bei operacijų tikslumą (klaidų kiekis) (63,7%).

#### **2.3.4 AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų kokybės įvertinimas**

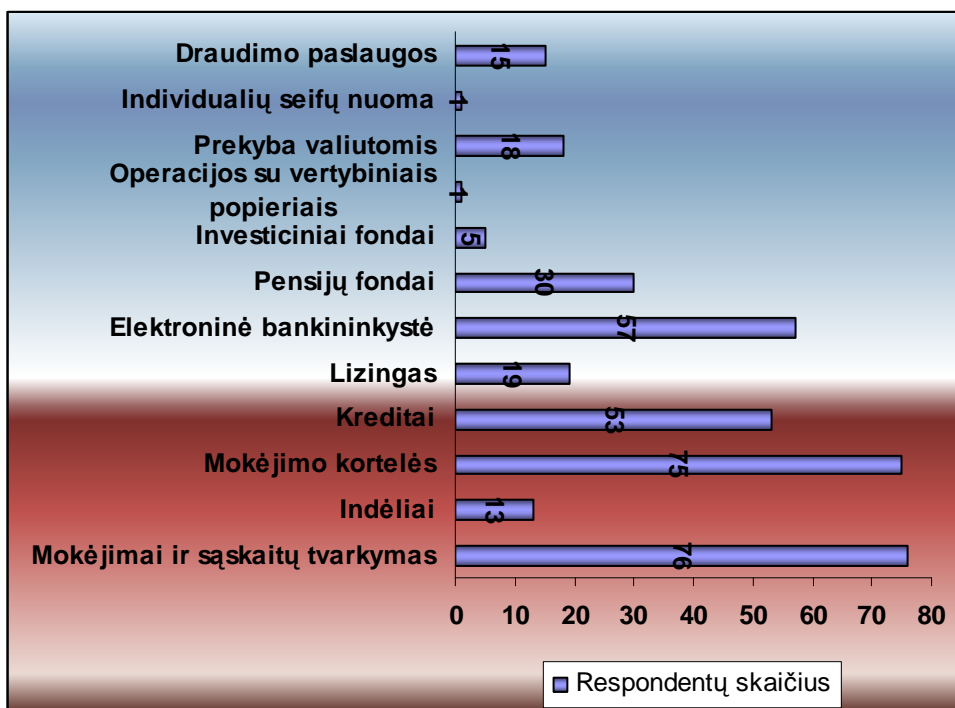
Kadangi anketa buvo sudaryta tam, kad šio magistro darbo autorė išanalizuotų AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų asortimento populiarumą bei kokybę, toliau į anketoje pateiktus klausimus atsakinėjo tik tie respondentai, kurie pirmame klausime pažymėjo, kad naudojami AB DnB Nord banko paslaugomis, iš 151 į anketos klausimus atsakusių respondentų, AB DnB Nord banko paslaugomis naudojami 128, tai sudarė 85% visų apklaustųjų.

Kaip matome iš paveikslo Nr. 11 dauguma respondentų AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų kokybę įvertino tik 8 balais, tad galima daryti išvadą, kad norint išlaikyti banko esamus klientus ir pritraukti naujų, reikia ne tik siūlyti naujas paslaugas, tačiau tobulinti esamas bei tobulinti aptarnavimo kokybę, diegti naujesnes technologijas.



11 pav. AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų kokybės vertinimas, respondentų požiūriu

Norint išsiaiškinti kokiomis paslaugomis daugiausia naudojosi AB DnB Nord klientai, buvo sudarytas sekantis klausimas: „Kokiomis AB DnB Nord banko paslaugomis naudojėtės?“. Kadangi tyrimo metu apklausta daugiausia 26 – 35 metų respondentų, todėl galima suprasti, kodėl dažniausiai buvo naudotasi mokėjimais, sąskaitų tvarkymu (76 respondentai) bei mokėjimo kortelėmis (75), nes šios amžiaus grupės respondentai yra jauni, dirbantys asmenys, kuriems į mokėjimo korteles pervedami atlyginimai. Šiomis paslaugomis daugiausia naudojosi ir juridiniai asmenys, nes tai patogus būdas atsiskaičiuoti su tiekėjais ir pirkėjais bei darbuotojais.



12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal naudojamą banko paslaugomis

Taip pat ne maža dalis respondentų (57 respondentai) naudojami elektronine bankininkyste. Naudojimasis šia paslauga taip pat susietas su amžiaus grupe, nes respondentai, kurie naudojami elektronine bankininkyste teigė (o tai buvo daugiausia jauni žmonės), kad elektronine bankininkyste naudojami darbe ir tai jiems sutaupo laiko atsiskaitant už prekes ar paslaugas, ar atliekant kitas bankines operacijas. Galima teigti, kad elektroninės paslaugos paklausa mažėja su respondentų amžiumi, nes staigios technologinės naujovės nesuteikė pakankamo ir vienodo išsilavinimo bei kompiuterinio raštingumo.

Ne maža dalis respondentų naudojami ir kreditavimo paslaugomis, ką taip pat galima susieti su respondentų amžiumi bei socialine padėtimi, nes jauni ir dirbantys asmenys (dirbantys respondentai sudarė 92,1% apklaustųjų) linkę naudotis kreditavimo paslaugomis, kadangi ne visi yra įsigiję nuosavą būstą ar brangesnes prekes, pvz.: automobilius, baldus, buitinę ir kompiuterinę techniką.

Investavimą į pensijų fondus taip pat galima susieti su respondentų amžiaus grupe ir socialine padėtimi, nes į pensijos fondus investuoja jauni ir dirbantys asmenys, todėl net 23,4% apklaustųjų respondentų buvo investavę į savo ateitį. Pasiteiravus, kodėl respondentai taip mažai investuoja į vertybinius popierius, akcijas ir obligacijas, jie pabrėžė, kad apie šias paslaugas jiems trūksta informacijos. Be to, kadangi dauguma respondentų jauni, tai jie neturi sukauptą santaupų, kurias galėtų investuoti į vertybinius popierius ar akcijas, o vyresnio amžiaus respondentai mieliau renkasi bankinius indėlius, nes, pasak jų, jie patikimesni ir už juos mokama fiksuota palūkanų norma.

Kaip jau minėjau anksčiau, banko klientams, naudojantis banko paslaugomis kai kurie veiksniai turi mažiau įtakos, kai kurie – daugiau. Kadangi AB DnB Nord banko paslaugų kokybę didžioji dalis respondentų įvertino 8 balais (dešimtbalėje sistemoje), labai svarbu sužinoti, kaip respondentai dešimtbalėje sistemoje vertino kai kurių svarbiausių veiksnių, lemiančių naudojamąsi AB DnB Nord paslaugomis, kokybę. Apklausos duomenys pateikti 8-oje lentelėje.

## 8 lentelė

**Svarbiausių veiksnių, įtakojančių naudojamą AB DnB Nord banko paslaugomis, kokybės  
įvertinimo rezultatai**

	Žemas įvertinimas					Aukštas įvertinimas					Neatsakė
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>Aptarnavimo greitis (laukimo laikas)</b>	0.8%	1.6%	2.3%	3.9%	17.2%	17.2%	17.2%	13.3%	10.1%	16.4%	0%
<b>Darbuotojų kompetencija, profesionalumas</b>	0.8%	0.8%	0.8%	3.1%	7.0%	13.3%	21.1%	15.6%	16.4%	19.5%	1.6%
<b>Darbuotojų mandagumas</b>	1.6%	0%	0.8%	7.0%	7.0%	6.2%	14.8%	16.4%	15.6%	30.6%	0%
<b>Darbuotojų sugebėjimas bendrauti suprantamai ir aiškiai</b>	0%	0.8%	0%	2.3%	7.0%	14.1%	18.0%	18.0%	14.1%	24.9%	0.8%
<b>Lankstumas ieškant tinkamiausių sprendimo būdų</b>	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%	7.8%	17.2%	17.2%	11.7%	21.1%	19.5%	2.3%
<b>Operacijų tikslumas (klaidų kiekis)</b>	0.8%	1.6%	0%	0.8%	6.2%	12.5%	12.5%	13.3%	23.4%	27.3%	1.6%
<b>Paslaugų įkainiai</b>	0.8%	0%	0%	1.6%	7.8%	14.1%	12.5%	26.5%	13.3%	21.8%	1.6%
<b>Sugebėjimas rasti problemas sprendimo būdą</b>	0.8%	0%	0%	2.3%	6.2%	11.7%	20.5%	15.6%	17.2%	23.4%	2.3%
<b>Suteikiamos informacijos išsamumas</b>	0%	0%	0%	4.7%	4.7%	7.8%	15.6%	14.8%	22.8%	27.3%	2.3%
<b>Teikiamų paslaugų įvairovė</b>	0.8%	0%	0.8%	0%	7.0%	14.1%	8.6%	18.0%	18.8%	28.8%	3.1%

Iš tyrimo rezultatų pateiktų 8-oje lentelėje, galima daryti išvadas, kad dauguma respondentų AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų kokybę, pagal kai kuriuos svarbiausius veiksnius, vertino 10 balų (dešimtbalėje sistemoje), o labiausiai nepatenkinti aptarnavimo greičiu (įvertino 5 -7 balais), darbuotojų kompetencija, profesionalumu (7 balai) bei paslaugų įkainiais (8 balais).

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, kad dauguma respondentų (23,4%) AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų kokybę vertino 8 balais dešimtbalėje sistemoje. Tačiau vertinant atskirus svarbiausius veiksnius, įtakojančius naudojamą banko paslaugomis, dauguma respondentų buvo patenkinti AB DnB Nord banko darbuotojų mandagumu, sugebėjimu bendrauti suprantamai, lankstumu ieškant sprendimo būdų, suteikiamos informacijos išsamumu. Taip pat respondentai buvo patenkinti ir operacijų tikslumu bei teikiamų paslaugų įvairove. Labiausiai reikėtų pagerinti aptarnavimo greitį, kad

sutrumpėtų vartotojų laukimo laikas eilėse bei reikėtų peržiūrėti paslaugų įkainius, nes net 26,5% respondentų paslaugų įkainius įvertino 8 balais.

Šiuo metu dauguma įmonių atlyginimus perveda į mokėjimo korteles, todėl dauguma respondentų (75) naudojosi mokėjimo kortelėmis, be to per banko sąskaitas atlieka įvairius apmokėjimus už prekes ar paslaugas, todėl šios dvi paslaugos buvo pagrindinės, kuriomis naudojosi apklaustieji respondentai. Elektroninė bankininkystė taip pat yra tarp populiariausių bankinių produktų, nes, kaip jau minėjau, didžioji dalis respondentų buvo jauni (26 – 35 metų) ir dirbantys (92,1%), ir pasak jų, elektroninė bankininkystė padeda sutaupyti laiko, nes bankines operacijas jie gali atlikti namuose arba darbe.

Kiekviena organizacija turi savo lojalius klientus ir neįmanoma padaryti taip, kad visi klientai naudotųsi būtent viena organizacija, kaip šiuo atveju AB DnB Nord banku. Kiekvienas vartotojas turi savo poreikius ir jis turi teisę rinktis tokią organizaciją, kuri šio kliento nuomone, gali maksimaliai patenkinti jo poreikius.



### 3. AB DNB NORD BANKO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PLĖTROS GALIMYBĖS

#### 3.1. AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų tobulinimo galimybės

AB DnB Nord bankas teikia daug įvairių paslaugų, tačiau kaip jau minėjau, dauguma respondentų nėra visiškai patenkinti teikiamų paslaugų kokybe. Norėdama išsiaiškinti kurias banko paslaugas reikėtų patobulinti, išvardinau pagrindines banko paslaugas, kuriomis dažniausiai klientai naudojosi, ir respondentai turėjo galimybę jas įvertinti penkiabalėje sistemoje, t.y. kurias iš jų, respondentų nuomone, labiausiai reikėtų tobulinti.

#### 9 lentelė

##### Pagrindinių AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų tobulinimo poreikis vartotojų požiūriu

	1	2	3	4	5	Neatsakė
Mokėjimai ir sąskaitų tvarkymas	22.6%	17.2%	10.9%	7.0%	9.4%	32.9%
Indėliai	14.8%	5.5%	11.7%	8.6%	4.7%	54.7%
Mokėjimo kortelės	17.2%	13.3%	14.8%	21.9%	11.7%	21.1%
Kreditų išdavimas	7.8%	12.5%	13.3%	10.2%	19.5%	36.7%
Internetinė bankininkystė	20.3%	14.1%	19.5%	7.8%	7.8%	30.5%
Operacijos su vertybiniais popieriais	7.8%	10.2%	13.3%	10.9%	4.7%	53.1%
Investicinių fondų valdymas	11.7%	3.9%	17.2%	9.4%	8.6%	49.2%

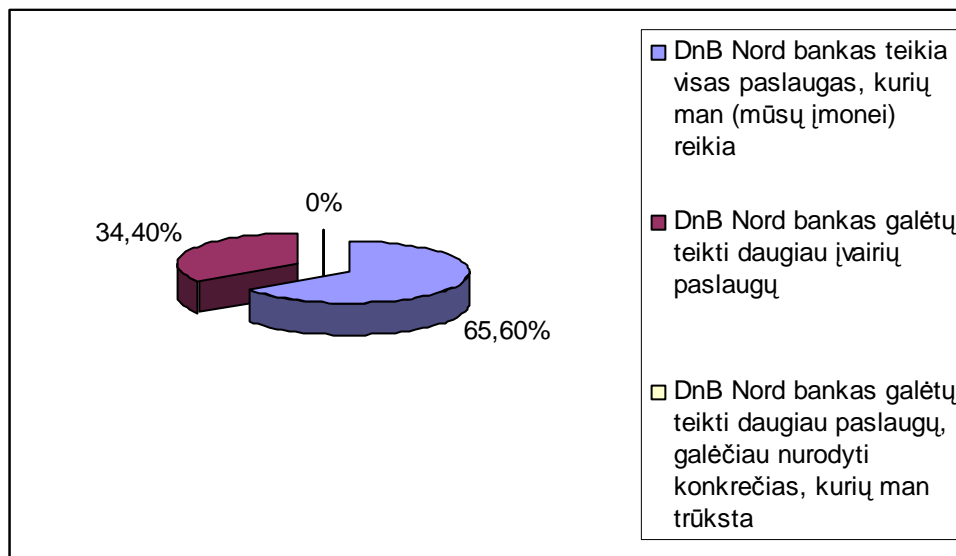
Išanalizavus 9-oje lentelėje pateiktus duomenis, galima daryti išvadas, kad dauguma respondentų manė, kad AB DnB Nord banko teikiamas paslaugas nereikia tobulinti, nes dauguma į klausimą neatsakė. Iš atsakiusių respondentų duomenų rezultatų matome, labiausiai tobulinti reikia kreditų išdavimo procedūras, nes, pasak respondentų, nuo prašymo kreditui gauti pateikimo iki kredito gavimo praeina nemažai laiko, o pinigų kartais reikia gauti labai greitai.

Taip pat respondentai skundėsi ir mokėjimo kortelėmis, jų nuomone, tai labai svarbus banko produktas, nes daugumai respondentų į mokėjimo kortelės pervedami atlyginimai arba įmonės moka atlyginimus savo darbuotojams, todėl jos turėtų būti tobulinamos, kad vartotojai būtų užtikrinti savo turimų pinigų saugumu ir galimybe, bet kada norima suma disponuoti.

Sąskaitų tvarkymo, indėlių ir internetinės bankininkystės paslaugas respondentų nuomone reikėtų mažiausiai tobulinti, tik kai kurie respondentai paminėjo, kad bankas galėtų mokėti už indėlius didesnes palūkanas.

Investavimo paslaugas bei operacijas su vertybiniais popieriais respondentų nuomone taip pat reikėtų tobulinti, nes vartotojai apie šias paslaugas turi labai mažai informacijos ir dar bijo investuoti, pasak jų, „į nežinia ką“.

Nagrinėjant bankinių paslaugų kokybę ir paklausą, labai svarbu išsiaiškinti ar AB DnB Nord banko klientai patenkinti teikiamų paslaugų įvairove, o gal jie pageidautų daugiau įvairių paslaugų. Todėl anketoje buvo pateiktas klausimas: „Ar AB DnB Nord bankas galėtų teikti daugiau paslaugų?“.



**13 pav. Ar DnB Nord bankas galėtų teikti daugiau paslaugų?**

Kaip matome iš paveikslo Nr. 13 dauguma respondentų (65,6%) pažymėjo, kad AB DnB Nord bankas teikia visas paslaugas, kurių jiems (jų įmonėms) reikia, tačiau nemaža dalis respondentų pageidautų, kad AB DnB Nord bankas pasiūlytų ir daugiau įvairesnių paslaugų, nors iš jų neatsirado nei vieno, kuris galėtų nurodyti konkrečias paslaugas, kurių jam trūktų.

Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad dauguma AB DnB Nord banko paslaugų vartotojų patenkinti banko teikiamomis paslaugomis ir nemanė, kad jas reikėtų tobulinti, nors dauguma atsakiusių labiausiai skundėsi kreditų išdavimo procedūromis.

Taip pat iš tyrimo duomenų rezultatų matome, kad dauguma respondentų (65,6%) patenkinti AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų įvairove ir nemanė, kad bankas turėtų pasiūlyti naujų paslaugų.

### **3.2. Naujų paslaugų įvedimas AB DnB Nord banke**

AB DnB Nord banko paslaugų asortimentas yra didelis, vartotojai yra patenkinti šio banko teikiamomis paslaugomis, bet didėjant vartotojų poreikiams neužtenka vien tik teikti tas pačias paslaugas. Kad patenkintų išrankiausių vartotojų poreikius, bankas privalo plėsti savo paslaugų asortimentą.

Naujos paslaugos diegiamos ir tam, kad AB DnB Nord bankas pritrauktų daugiau naujų klientų bei užimtų dar didesnę rinkos dalį. Kiekvienai organizacijai yra svarbu išsiaiškinti kokių konkrečiai

naujų paslaugų pageidautų vartotojai. Nors iš anksčiau darbe aptartų anketos duomenų matome, kad dauguma respondentų nepageidavo, kad bankas pasiūlytų naujų paslaugų (65,6%), tačiau paklausus respondentų „Jei AB DnB Nord bankas pasiūlytų šias naujas paslaugas, kuriomis iš jų naudotumėtės“, neatsirado nei vieno fizinio asmens (128 respondentai), kuris nepažymėtų bent vienos naujai siūlomos paslaugos.



**14 pav. Respondentų (fizinį asmenų) pasiskirstymas pagal naudojamąsi naujomis banko paslaugomis**

Remiantis tyrimo rezultatais, pateiktais paveiksle Nr. 14 galima daryti išvadas, kad esami AB DnB Nord banko klientai pageidautų, kad ši organizacija įvestų naujų paslaugų į rinką. Atlikdama apklausą pastebėjau, kad nemažai klientų, imdami paskolas, pagalvoja ir apie pačius blogiausius „scenarijus“ – kas atsitiktų, jeigu netektų darbo, susidurtų su kitais laikiniais sunkumais ar, pačiu blogiausiu atveju, paliktų savo artimuosius su šiais išsipareigojimais. Todėl dauguma respondentų (52,0%) pabrėžė, kad rinktųsi draudimo apsaugą prie būsto paskolos, kuri padengtų paskolos likutį mirties atveju.

Trumpalaikės paskolos internetu, be užstato ir per 5 – 10 min., paslauga sudomino irgi nemažą dalį apklaustų respondentų (35%). Respondentai negalėjo atsistebėti, kad, skubiai atsitikus bėdai ir

pritrūkus pinigų, galėtų taip greitai, neįkeičiant bankui jokio turto ir nestovint eilėse bankuose, gauti reikiamą pinigų sumą.

Daugelis Lietuvos respublikos piliečių išvyksta į užsienį dirbti, atostogauti, studijuoti ir t.t., o jų visos giminės ir draugai lieka Lietuvoje. Tarkim kokioje šalyje esantį lietuvį apvogia, jis netenka pinigų, pasų, daiktų, tad kaip reikėtų grįžti namo? Naujai siūlomos paslaugos pagalba, AB DnB Nord bankas persiustų pinigus į bet kurį pasaulio šalies banką, neatidarant tame banke sąskaitos. Darbe pateikiau tik vieną pavyzdį, bet tokių situacijų gali pasitaikyti dažnai ir nemažam skaičiui žmonių. Todėl net 46% apklaustų respondentų susidomėjo šia paslauga ir pažymėjo, kad esant reikalui, tikrai ta paslauga pasinaudotų.

Šio skubaus pinigų pervedimo didžiausias privalumas būtų tai, kad pervedant pinigus į užsienio bankus, tam tikram asmeniui nereikia šiame banke atsidaryti sąskaitos. Norint Lietuvos piliečiui atsidaryti einamąją sąskaitą užsienio banke, kad galėtų jam pervesti kiti bankai pinigus, tai užima labai ilgą laiką, kol sutvarkoma visa dokumentacija. Įvedus AB DnB Nord bankui šią paslaugą, galima pinigus pervesti greitai bei nereikės tam tikram asmeniui pildyti sudėtingų banko dokumentų.

Bankas telefonu – tai galimybė tvarkyti sąskaitas ir mokėti savo mobiliuoju telefonu – panašiai kaip kompiuteriu prisijungus prie banko paslaugų internetu sistemos. Skirtumas tas, kad mobiliuoju telefonu galima naudotis bet kur ir bet kada, kur yra mobilus ryšys. Nemaža dalis respondentų (38%) džiaugėsi, kad AB DnB Nord bankas turi tokią paslaugą, kaip TELE linija, SMS linija, bet ši pasiūlyta paslauga, sudomino dar labiau. Mat galima tvarkyti savo sąskaitas bet kur ir bet kada, netgi neturint kompiuterio ir interneto – keliaujant verslo reikalais, atostogų metu ar tiesiog namuose, taip pat sutaupomas laikas (nebereikia užsukti į banką, galima tvarkyti sąskaitas net kavinėje ar prekybos centre).

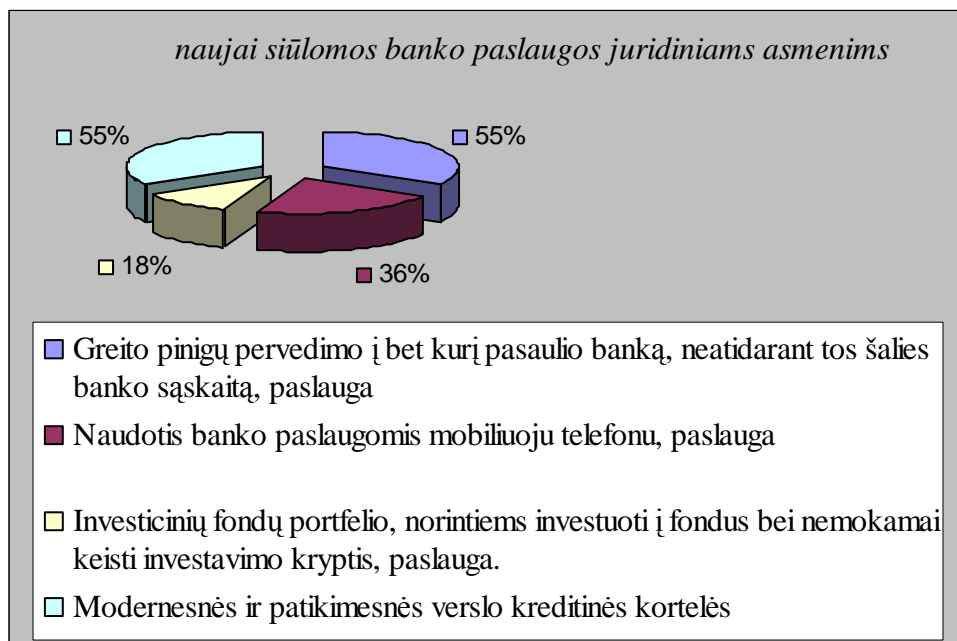
Dauguma apklaustų respondentų (38%), pažymėjusių, kad naudotųsi gyvybės draudimo produkto „Vaiko investicinis draudimas“ paslauga, pripažino taupymo svarbą, nes taupymas padeda aprūpinti ateitį, o ypač padeda užtikrinti vaikų ateitį. Šiuo metu bankai siūlo apdrausti vaikus tradiciniais studijų draudimais, gyvybės draudimus. Ši nauja paslauga būtų skirta investuoti ir kaupti vaiko mokslams ar savarankiško gyvenimo pradžiai, nes tėvų mirties atveju įmokas mokėtų draudimas, o vaikas galėtų gauti pasirinkto dydžio našlaičio pensiją.

Atsiskaitymai banko mokėjimo kortelėmis – tai populiarus ir paplitęs pasaulyje ir jau Lietuvoje atsiskaitymo už prekes ir paslaugas būdas. Tam naudojamos įvairaus tipo ir paskirties kortelės. 29% respondentų pažymėjo, kad norėtų įsigyti asmeninio dizaino mokėjimo korteles, kurios suteiktų galimybę ne tik atsiskaityti įvairiose vietose, bet ir atspindėtų kortelės turėtojo gyvenimo būdą ar pomėgius. Šias korteles neabejotinai įvertins kūrybingi, savo individualumą norintys pabrėžti klientai,

mat jie turės unikalią galimybę – patys susikurti jų dizainą, išsirinkdami norimą nuotrauką ar paveikslėlį arba susikurti kažką savo.

Lietuvoje žmonės įgyja vis daugiau žinių apie investavimą, tam tikra banko klientų dalis nori investuoti aktyviai – patys valdyti savo investicijų portfelį, keisti investavimo kryptis. Jei anksčiau investavimu daugiau domėjosi tik didesnes pajamas turintys žmonės, tai dabar į fondus vis dažniau investuojamos ir mažesnės sumos. Todėl pasiūliau investicinių fondų portfelio, norintiems investuoti, paslaugą, kuria kaip matome iš paveikslo Nr. 14 susidomėjo 23% apklaustų respondentų. Šios paslaugos privalumai yra tie, kad vartotojai galės kada nori ir kiek nori kartų nemokamai keisti investavimo kryptis, aktyviai valdyti savo portfelį, nemokamai išsiimti dalį investuotų lėšų.

Iš apklausoje dalyvavusių juridinių asmenų (jų dalis buvo nedidelė tik 7,3% visų apklaustųjų), dauguma respondentų taip pat susidomėjo siūlomomis naujomis paslaugomis. Kaip matome iš paveikslo Nr. 15, labiausiai juos sudomino jau anksčiau darbe minėta greito pinigų pervedimo į bet kuri pasaulio banką, neatidarant tos šalies banko sąskaitą, paslauga. Šia paslauga naudotąsi 55,0% apklaustų juridinių asmenų, nes, pasak jų, išvykus į užsienį kartais atsitinka taip, kad prireikia greitai pinigų, o laukti pervedimo per sąskaitas nebūna laiko.



**15 pav. Respondentų (juridinių asmenų) pasiskirstymas pagal naudojimąsi naujomis banko paslaugomis**

Tokia pati dalis apklaustų juridinių asmenų (55%) teigė, kad norėtų modernesnių ir patikimesnių verslo kreditinių kortelių. Pasak jų, modernesnės verslo kortelės turėtų pasižymėti ne tik saugiomis technologijomis, bet ir kitomis papildomomis paslaugomis, pvz.: draudimu keliaujant po užsienio šalis, beprocentiu kreditu, nemokama saugumo programa ir t.t.

Taip pat nemaža dalis juridinių asmenų sutiko, kad naudotis banko paslaugomis mobiliuoju telefonu būtų taip pat labai patogiu, ypač išvykus į komandiruotes ar į verslo susitikimus.

Investavimo paslauga susidomėjo maža dalis apklaustų respondentų (18%), todėl, kad pasak jų, šiuo metu Lietuvos įmonės nelabai turi laisvų lėšų, kurias galėtų investuoti, labiau reikėtų skolintis iš bankų, norint vystyti įmonės veiklą.

Iš anketinės apklausos rezultatų paaiškėjo, kad esami AB DnB Nord banko klientai pageidautų, kad bankas įvestų naujų paslaugų ar patobulintų jau esamas. Kad išsiaiškinti kokių konkrečiai naujų paslaugų vartotojai pageidautų įvesti į rinką, buvo pasiūlyta keletas idėjų ir vartotojams šios idėjos pasirodė patrauklios ir jie pageidautų, jog šios idėjos virstų banko paslaugomis. Dauguma vartotojų sudomino paslauga paskolos saugumui užtikrinti bei greito pinigų pervedimo į bet kurį pasaulio banką, neatidarant tos šalies banko sąskaitą, paslauga. Respondentų nuomone, šios naujas paslaugas būtų labai naudinga ir įdomu išbandyti, jos atneštų jiems labai daug naudos. Siekiant įvesti į rinką daugiau paslaugų, AB DnB Nord banko vadovybė privalėtų investuoti lėšas į šių naujų paslaugų kūrimo etapus, o kai vartotojai pripažins šias paslaugas, atneš AB DnB Nord bankui ne tik finansinę naudą, bet ir aukštesnę organizacijos reputaciją.

Čia pateikta tik keletas idėjų, kurios ateityje gali virsti AB DnB Nord banko nuolatinėmis paslaugomis. Šios idėjos privalės pereiti ilgus naujų paslaugų diegimo etapus: idėjų generavimą, idėjų atranką, kompetencijos parengimą, verslo analizę, tikrinimą ir jei tik atitiks visus keliamus reikalavimus, jos galės virsti tikromis AB DnB Nord banko paslaugomis.

## IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

Vieningo banko apibrėžimo nėra, tačiau remiantis moksline literatūra galima teigti, kad bankai – finansinės institucijos, teikiančios bankines paslaugas fiziniams ir juridiniams asmenims.

Lietuvoje didžiausi finansiniai tarpininkai yra bankai, jie valdo apie 84 proc. finansinio tarpininkavimo sektoriaus turto rinkos, kuris per pastaruosius metus augo dėl sparčios komercinių bankų sektoriaus plėtros.

Finansinis tarpininkavimas yra pagrindinė bankų funkcija.

Klientų apsisprendimą, kurio banko paslaugomis naudotis lemia realios banko padėties žinojimas, todėl bankai turi formuoti stabilaus ir patikimo banko įvaizdį.

Šiuo metu bankininkystės srityje didelė konkurencija, bankai vis labiau diversifikuoja veiklą, teikdami įvairesnes finansines paslaugas. Jie steigia draudimo įmones, išperkamosios nuomos bendroves bei kitas dukterines įmones, siūlo daugybę įvairių finansinių paslaugų verslo bei privatiems klientams.

Kreditavimo operacijos, t.y. paskolų teikimas yra pagrindinė aktyvinių operacijų rūšis, duodanti bankams didžiausias pajamas.

Bankai, siekdami savo tikslų ir būdami svarbiausia ir specifine jungiamąja grandimi tarp rinkos subjektų, privalo tirti klientų poreikius, ieškoti būdų, kaip sudaryti kuo palankesnes sąlygas klientams sėkmingai naudotis bankų siūlomais produktais ir paslaugomis. Naujų produktų ir paslaugų pasiūlymas dažnai yra vienintelis būdas konkuruoti su kitomis, panašias paslaugas siūlančiomis, organizacijomis, išlaikyti esamus klientus ir pritraukti naujų.

AB DnB Nord bankas yra vienas iš Lietuvos bankų lyderių ir turi išsikovojęs nemažą dalį rinkos, todėl norėdamas ją išlaikyti arba padidinti, turi tobulinti esamas paslaugas, klientų aptarnavimo kokybę, įvesti naujų paslaugų.

Atlikus AB DnB Nord banko klientų Mažeikių mieste anketinę apklausą, nustatyta:

- Bankų paslaugomis dažniausiai naudojami 26 – 35 metų asmenys, turintys profesinį ir aukštąjį išsilavinimą, dirbantys, kurių pajamos per mėnesį buvo iki 1 000 Lt., asmenys. Jie naudojami bankų paslaugomis, taupydami laiką, namie ir darbe.
- Juridinių asmenų dauguma buvo mikroįmonės, turinčios iki 10 darbuotojų, teikiančios įvairias paslaugas, o jų metinė apyvarta yra nuo 500 001 – 1 000 000 Lt.
- Dauguma apklaustų asmenų Mažeikių mieste pastaruoju metu naudojami AB DnB Nord banko paslaugomis (84,8%) ir AB bankas „Hansabankas“ (68,2%) paslaugomis, nors dažniau užsukdavo į AB bankas „Hansabankas“ (45%).

- Renkantis banką respondentams, didžiausią įtaką turėjo šie veiksniai: banko patikimumas, paslaugų įkainiai ir banko darbuotojų kompetencija. Reklamą įvertino, kaip vieną iš mažiausiai įtakos turinčių veiksnių renkantis, kurio banko paslaugomis naudotis.
- Labiausiai AB DnB Nord banko klientai patenkinti banko darbuotojų mandagumu, sugebėjimu bendrauti suprantamai, lankstumu ieškant sprendimo būdų, suteikiamos informacijos išsamumu, tačiau pažymėjo, kad reikėtų pagerinti aptarnavimo greitį ir peržiūrėti teikiamų paslaugų įkainius, todėl dauguma respondentų AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų kokybę dešimtbalėje sistemoje įvertino 8 balais.
- Dažniausiai naudojamų paslaugų trejetuke buvo mokėjimo kortelės, sąskaitų aptarnavimo ir elektroninės bankininkystės paslaugos. Mažiausiai klientai naudojami individualių seifų nuoma ir operacijomis su vertybiniais popieriais.
- Didžioji dalis (65,6%) apklaustų respondentų teigė, kad AB DnB Nord bankas teikia visas paslaugas, kurių jiems reikia, tačiau trečdalis manė, kad bankas galėtų pasiūlyti ir daugiau įvairių paslaugų.
- Bankų teikiamos paskolos yra vienas iš populiariausių bankinių produktų. Žmonėms renkantis, kuriame banke imti paskolas, svarbiu motyvu tampa ne tik palūkanų norma, bet ir kredito išdavimo procedūros, todėl apie pusę respondentų teigė, kad labiausiai reikėtų tobulinti AB DnB Nord banko teikiamų kreditų išdavimo procedūrą.
- Būtina plėsti bankų siūlomų paslaugų spektrą, kad naujos paslaugos trauktų ne tik esamus klientus, bet sudomintų ir naujus. Todėl beveik visi respondentai, net gi tie, kurie nesinaudoja AB DnB Nord banko paslaugomis, susidomėjo naujai siūlomomis paslaugomis ir teigė, kad jomis naudotųsi.
- Iš apklaustų respondentų, fizinius asmenis labiausiai sudomino paslauga paskolos saugumui užtikrinti „Apsaugota paskola“ bei greito pinigų pervedimo į bet kurią pasaulio banką, neatidarant tos šalies banko sąskaitos, paslauga, nors šia paslauga susidomėjo ir puse apklaustų juridinių asmenų. Taip pat 55% apklaustų juridinių asmenų labai norėtų įsigyti modernesnių ir patikimesnių verslo kreditinių kortelių
- Remiantis specialistų pagalba ar masinėmis informacijos priemonėmis būtina aktyviau skatinti žmones naudotis bankų teikiamomis paslaugomis, nes informacijos trūkumas stabdo bankų paslaugų plėtrą.

Išanalizavus AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų asortimentą bei teikiamų paslaugų kokybę, galima pateikti tokius pasiūlymus:

-



- Bankui svarbu būtų periodiškai atlikti vartotojų nuomonės tyrimus, kurie leistų ieškoti naujų idėjų, pasiūlyti naujų paslaugų, gerinti esamų paslaugų kokybę.
- Reikėtų supaprastinti kreditų suteikimo procedūras, įvairiomis akcijomis skatinti naudotis kreditavimo paslaugomis. Kreditus būtų tikslinga teikti papildomai siūlant įvairius paslaugų paketus, kuriant lojalumo programas.
- Įsteigti AB DnB Nord banko Mažeikių skyriuje daugiau darbuotojų etatų, kad pagerėtų klientų aptarnavimo greitis, t.y. sutrumpėtų laukimo eilėse laikas.
- Būtina įvertinti naujų banko produktų įvedimą į banko teikiamų paslaugų asortimentą tikslingumą.

Siekiant nustatyti AB DnB Nord banko teikiamų paslaugų plėtros galimybes, buvo atlikta anketinė apklausa, kurios metu, respondentams pasiūlyta keletas naujų banko paslaugų. Remiantis gautais rezultatais galima teigti, kad naujų paslaugų pasiūlymas gali paskatinti vartotojus aktyviau naudotis AB DnB Nord banko teikiamomis paslaugomis, nes pasiūlytos paslaugos pasirodė patrauklios ne tik AB DnB Nord banko klientams, bet ir tiems respondentams, kurie šiuo metu AB DnB Nord banko teikiamomis paslaugomis nesinaudoja.

Todėl AB DnB Nord banko vadovybei siūlyčiau:

- investuoti į naujų paslaugų kūrimo etapus;
- Įvairiomis akcijomis skatinti naudotis banko paslaugomis;
- Informuoti apie banke įdiegtas naujas technologijas, kurios prisideda prie klientų poreikių tenkinimo.

## LITERATŪRA

1. Aleknavičienė, V. (2005). Finansai ir kreditas. Vilnius: Leidykla ENCIKLOPEDIJA, 2005, p.141-181
2. Bagdonienė L., Hopenienė R. (2005). Paslaugų marketingas ir vadyba. Vadovėlis. Technologija. Kaunas, p. 45-56.
3. Buckiūnienė, O. (2005). Ūkio subjektų finansai. Vadovėlis. Vilnius, p. 40-49.
4. Davulis G. (2003). Ekonomikos teorija. Lietuvos teisės universitetas. Vilnius. p. 261-276.
5. Gaytan, A., Ranciere, R. (2001) Liquidity, financial intermediation and growth. New York: New York University, 32p
6. Gronskas, V. (1997) Prekinės verslininkystės rizika. Kaunas: Technologija
7. Ivaškevičius, D., Sakalas, A. (1997). Bankų vadyba. Kaunas:KTU, p. 8-9.
8. Johns N. What is tis thing called service?European Journal of Marketing. 1999, Vol. 33, No 9/10, p. 958-973.
9. Juozaitienė, L. (2000). Įmonės finansai: Analizė ir valdymas. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, p. 132-134.
10. Jurgutis, V. (1940). Bankai, Kaunas, p. 44.
11. Kancerevyčius, G. (2004). Finansai ir investicijos. „Smaltijos“ leidykla. Kaunas, p. 681-686.
12. Kardelis, K. (2005) Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Vadovėlis. Trečiasis leidinys. Šiauliai, p. 189
13. Katkus, V. (2000). Šiuolaikinės bankininkystės principai. Vilnius: Lietuvos bankininkystės, draudimo ir finansų institutas, p. 209-210
14. Kindurys V. (1998) Paslaugų marketingas. Vilniaus universiteto leidykla, Vilnius, p. 10-34
15. Martinkus, B., Žilinskas, V. (2001). Ekonomikos pagrindai. Kaunas. Technologija.p. 472-575
16. Mayer, T. (1995). Pinigai, bankai ir ekonomika. Vilnius: Alma litera, p. 100-104.
17. Mažeikaitė, R. (2001) Paslaugų marketingo vadyba. Vilnius, p. 9.
18. Pass, C., Lowes, B., Davies, L. (1997). Ekonominių terminų žodynas. Vilnius: UAB “Baltijos biznes”, 37 p.
19. Rutkauskas A. V.(1998) Finansų rinkos ir institucijos. Vilnius

20. Sinkey, J. F. (1993). Commercial Bank Financial Management. N.Y.: Macmillan Publishing Company.
21. Smalenskas, G. (2001). Finansai. III dalis. Vilnius, p. 14-77
22. Snieška, V., Baumilienė, V., Bernatonytė, D. ir kt. (2005). Makroekonomika. Vadovėlis ekonominių specialybių studentams. Technologija. Kaunas, 255-257.
23. Sodžiutė, L., Sūdžius, V. (2006). Elektroninis verslas: pardavimas ir finansinės priemonės. Monografija. Kronta. Vilnius, p. 98-101.
24. Šatas, J. (2006). Tarptautiniai atsiskaitymai. Teisiniai pagrindai ir praktika. Vilnius, p. 82-99.
25. Šlekienė D., Klimavičienė I. (2000) Įmonės veiklos finansinis vertinimas. Kaunas. Technologija, p.146.
26. Terleckas, V. (2000). Lietuvos bankininkystės istorija 1918-1941. Vilnius. p. 8-28.
27. Terleckas, V. (2003). Nacionalinės pinigų sistemos ir Lietuvos banko sukūrimas 1922 m. Lietuvos bankas. Pinigų studijos, 2 p. 5-22
28. Valvonis, V. (2006) Naujasis kapitalo susitarimas ir kredito rizikos valdymas: iššūkis Lietuvos bankams ir bankų priežiūros institucijai. Daktaro disertacija. Vilnius: VU.
29. Vaškelaitis V. (2001). Piniginiai atsiskaitymai: teorija ir praktika. Mokėjimo priemonės ir technologijos, atsiskaitymų rizika ir jos valdymas. Vilnius. Eugrimas, p. 328-331
30. Vaškelaitis, V. (2003). Pinigai: Komerciniai bankai ir jų rizikos valdymas. Vilnius: Lietuvos mokslas, p. 33-35.
31. Vitkienė, E. (2004) Paslaugų marketingas". Vadovėlis. Klaipėda, 25p.
32. AB DnB NORD banko prospektas – ataskaita už 2006 metus
33. 2005-04-06 "Hansabankas" išleido pirmąsias Lietuvoje automobilines mokėjimo korteles (2005). [interaktyvus]. Hansa.lt, [žiūrėta 2007 m. birželio 14 d.]. Prieiga per internetą: [http://www.hansa.lt/naujienos379\\_283.html](http://www.hansa.lt/naujienos379_283.html)
34. DnB NORD banko paskolų portfelis viršijo 5 mlrd. litų ribą. (2007) [interaktyvus]. biznews.lt, [žiūrėta 2007 m. birželio 13 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.biznews.lt/?psl=naujiena&id=6531>
35. DnB NORD bankas uždirbo didžiausią ketvirtinį pelną - 24,2 mln. litų. (2007) [interaktyvus]. biznews.lt, [žiūrėta 2007 m. birželio 14 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.biznews.lt/?psl=naujiena&id=8248>

36. Internetinės bankininkystės vartotojų skaičiaus Lietuvoje augimas nemažėja (2005). [interaktyvus]. ivpk.lt, [žiūrėta 2007 m. balandžio 26 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=30&n=552>
37. Kalinauskas, V. Investicijų į vertybinius popierius Lietuvoje valdymas ir tobulinimas [žiūrėta 2007-01-27]. Prieiga prie interneto: [http://www.lb.lt/lt/leidiniai/pinigu\\_studijos2003\\_3/kalinauskas.pdf](http://www.lb.lt/lt/leidiniai/pinigu_studijos2003_3/kalinauskas.pdf)
38. Levišauskaitė, K., Rakevičienė, J. (2004). Elektroninė bankininkystė Lietuvoje: plėtros tendencijos ir problemos [žiūrėta 2007-01-27]. Prieiga prie interneto: [http://www.lb.lt/lt/leidiniai/pinigu\\_studijos2004\\_2/levisauskaite.pdf](http://www.lb.lt/lt/leidiniai/pinigu_studijos2004_2/levisauskaite.pdf)
39. Lietuvos Respublikos komercinių bankų įstatymas Nr. I-720 (Žin., 1995, Nr. 2-33) [žiūrėta 2007-01-25]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/cgi-bin/preps2?Condition1=170088&Condition2=>
40. Lietuvos banko metų ataskaita. (2006) [interaktyvus]. lb.lt, [žiūrėta 2007 m. balandžio 25]. Prieiga per internetą: <http://www.lb.lt/lt/leidiniai/ataskaitos/ataskaita2006.pdf>
41. Lietuvos bankas (2007). Kredito įstaigų veiklos Lietuvoje 2006 metais audituoti rezultatai. Bankų veikla [interaktyvus]. verslasbanga.lt., [žiūrėta 2007 m. balandžio 26 d.]. Prieiga per internetą: [http://verslas.banga.lt/lt/zb.download/4623239a50532/Bankai\\_2006\\_po\\_auditu.doc](http://verslas.banga.lt/lt/zb.download/4623239a50532/Bankai_2006_po_auditu.doc)
42. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. 2000 m. liepos 18 d. Nr. VIII – 1864, Vilnius. 1,105 straipsnis. [žiūrėta 2007 m. birželio 11 d.]. Prieiga per internetą: [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=107687](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=107687)
43. Lizingas, lizingo rinkos apžvalga (2007). Verslo finansavimas [interaktyvus]. svv.lt., [žiūrėta 2007 m. balandžio 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.svv.lt/index.php/lt/29771/>
44. Mokėjimai negrynaisiais pinigais (2007). [interaktyvus]. lb.lt., [žiūrėta 2007 m. balandžio 25 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.lb.lt/lt/mokejimai/mokejimai.htm#note>
45. Prieiga prie interneto: [www.dnbnord.lt](http://www.dnbnord.lt)
46. Tauraitė V. (2003). Indėliai Baltijos valstybių bankuose ir jų draudimo sistemos. [interaktyvus]. lb.lt., [žiūrėta 2006 m. lapkričio 12 d.]. Prieiga per internetą: [http://www.lb.lt/lt/leidiniai/pinigu\\_studijos2003\\_2/tauraite.pdf](http://www.lb.lt/lt/leidiniai/pinigu_studijos2003_2/tauraite.pdf)

47. Vertybiniai popieriai su fiksuotomis pajamos, pagal Četvyrkin'o "Metodi finansovix i komerčeskix pasčetov" [žiūrėta 2007-01-28]. Prieiga prie interneto: <http://finansai.tripod.com/obligacijos.htm>

## **PRIEDAI**

Šiame darbe pateikiami žemiau išvardinti priedai:

- |  |         |
|--|---------|
| 1. Komercinių bankų funkcijų ir operacijų paveikslas           | 1 lapas |
| 2. Kreditų klasifikavimo lentelė                               | 1 lapas |
| 3. Mokėjimo kortelių skaičiaus (laikotarpio pabaigoje) lentelė | 1 lapas |
| 4. Apklausos anketa  | 6 lapai |

