

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA**

Laima PUŠINSKIENĖ

**BANKŲ FIZINIŲ IR JURIDINIŲ ASMENŲ PASLAUGŲ
VALDYMAS DnB NORD BANKO PAVYZDŽIU**

**Magistro darbas
Socialiniai mokslai, vadyba ir verslo administravimas (03S1)**

Magistro darbo autorius
(vardas, pavardė, parašas)

Vadovas
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Recenzentas
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

SANTRAUKA

Laima Pušinskienė

Bankų fizinių ir juridinių asmenų paslaugų valdymas DnB NORD banko pavyzdžiu

Magistro darbas

Magistro darbe nagrinėta tema pagrįsta DnB NORD banko paslaugų valdymu pasireiškia šiais pagrindiniais aspektais: tradicinės bankininkystės paslaugų transformavimasis į elektroninę bankininkystę, fizinių ir juridinių asmenų paslaugų valdymas grindžiamas geriausia užsienio bankininkystės patirtimi bei DnB NORD bankas vienas iš lyderių pagal daugelį bankininkystės rodiklių. Išnagrinėta Prancūzijos, Vokietijos, Anglijos ir JAV bankininkystės įtaka DnB NORD banko veiklai. Aptarti elektroninės bankininkystės privalumai prieš tradicinę bankininkystę. Palygintas didžiausių Lietuvos bankų veiklos pelningumas, o taip pat pristatyta DnB Nord banko tinklo pertvarka ir plėtra.

SUMMARY

Laima Pušinskienė

Management of banks for physical and juristical persons according bank

DnB NORD

Master's work

The work is based on management working with DNB NORD, where are main aspects showed: a conversion traditional bank service into electronic one, physical and juristical persons' management is based on the best practise of foreign banks experience, where the bank DNB NORD is one of leader in many bank indexes. There is analysis of influence of banks from France, Germany, England and theUSA. It is also discussed advantages of electronic bankservice against traditional bank service. There is paralleled yield of the biggest Lithuanian banks and presented reconstruktion and expansion of the bank DNB NORD.

TURINYS

ĮVADAS	5
1. KOMERCINIŲ BANKŲ FUNKCIJOS IR OPERACIJOS	7
1.1. Komercinių bankų funkcijos.....	7
1.2. Komercinių bankų operacijos.....	8
1.2.1. Atsiskaitymų operacijos.....	9
1.2.1.1. Operacijos su mokėjimo dokumentais.....	9
1.2.1.2. Operacijos su vertybiniais popieriais ir tauriaisiais metalais.....	11
1.2.2. Indėlių priėmimo operacijos.....	13
1.2.3. Kreditavimo operacijos.....	16
1.2.4. Kitos operacijos.....	17
1.3. Paslaugų kokybė.....	20
1.3.1. Paslaugų kokybės samprata.....	20
1.3.2. Paslaugų kokybės matavimas.....	21
1.3.3. Paslaugų kokybės veiksniai ir vertinimo kriterijai.....	23
1.3.4. Paslaugų kokybės modeliai.....	24
1.3.5. Paslaugų kokybės valdymas.....	25
2. BANKININKYSTĖS SISTEMOS UŽSIENYJE	28
2.1. VOKIETIJOS federalinis bankas ir žemių centriniai bankai.....	28
2.2. PRANCŪZIJA bankų sistema.....	30
2.3. ANGLIJOS bankų sistema.....	32
2.4. JAV bankų sistema.....	33
2.5. Užsienio bankų patirties įtaka DnB NORD banko veiklai.....	36
3. ELEKTRONINĖS BANKININKYSTĖS SISTEMOS SAMPRATA IR RAIDA	38
3.1. Elektroninės bankininkystės samprata.....	38
3.2. Elektroninės bankininkystės sistemos atsiradimas ir raida Lietuvoje.....	39
3.3. Naujiena elektroninėje bankininkystėje - operacijos mobiliuoju telefonu.....	43
3.4. Elektroninės bankininkystės sistemos privalumai prieš tradicinę bankininkystę.....	44
3.5. Rizikos analizės strategija.....	46
3.6. EBS technologijos ir saugumas Lietuvoje.....	51
3.7. Internetinės, SMS ir Tele linijos taikymas.....	52
3.8. Elektroninės bankininkystės problemos.....	55
3.9. Elektroninės bankininkystės paslaugų perspektyvos.....	56
3.10. Internetinė ir elektroninė bankininkystė DnB NORD banke.....	58
3.11. DnB NORD banko greitieji vartojimo kreditai internetu.....	60
4. BANKO FUNKCIJŲ IR OPERACIJŲ ANALIZĖ AB DnB NORD BANKO PAVYZDŽIU	62
4.1. AB DnB NORD banko pristatymas.....	62
4.2. AB DnB NORD banko operacijų bei paslaugų apibūdinimas.....	63
4.3. Didžiausių Lietuvos bankų operacijų pelningumo palyginimas.....	76
4.4. Banko veikla, tobulinant paslaugų teikimo veiklą.....	83
4.5. DnB NORD banko tinklo pertvarka ir plėtra.....	85
IŠVADOS	87
SIŪLYMAI	90
LITERATŪROS SĄRAŠAS	91
PRIEDAI	94

1 priedas. Lietuvos Kredito įstaigų sistema.....	95
2 priedas. Komerčių bankų funkcijos ir operacijos.....	96
3 priedas. Vokietijos bankų sistemos organizacinė struktūra.....	97
4 priedas. Prancūzijos bankų sistema.....	98
5 priedas. Anglijos banko organizacinė struktūra.....	99
6 priedas. JAV bankų sistema ir jos valdymas.....	100
7 priedas. Pagrindinių terminų žodynas.....	101

IVADAS

Tyrimo problematika ir aktualumas. Dabartiniai pramonės augimo tempai ir neregėta telekomunikacinių naujovių vystymosi sparta keičia ne tik visuomenės papročius, tradicijas, bet atitinkamai formuoja jos gyvenimo būdą bei laisvalaikį. Daugėjant finansinių operacijų skaičiui, vis didesnis vaidmuo tenka bankams, o tiksliau, visai jų sistemai.

Pats banko pavadinimas yra kilęs iš italų kalbos žodžio „banca“ - stalo, ant kurio senovėje tam tikri mainytajai keisdavo pinigus. Senovės prekybos centras buvo Italijoje, todėl ten ir atsirado pirmieji bankai. Lietuvoje bankai pradėjo steigtis tik XIX šimtmečio pradžioje, rusų carinės valdžios viešpatavimo laikais. Lietuviški bankai įsikūrė tik atgavus nepriklausomybę. Tuomet buvo du valstybiniai bankai — Lietuvos bankas ir Žemės bankas. Privačių stambių bankų buvo septyni. Dabar *bankai* suprantami kaip specialūs ekonominiai institutai, telkiantys laikinai laisvus pinigus, teikiantys kreditus, tarpininkaujantys atsiskaitymuose, leidžiantys į apyvartą pinigus, vertybinius popierius, atliekantys su jais susijusias operacijas.

Bankinis verslas — vienas labiausiai reglamentuojamų ir stebimų verslo rūšių pasaulyje. Bankai yra svarbūs šalies ekonomikai, todėl jų negalima palikti savieigai. Šiuo metu bankai tapo finansiniais tarpininkais investuojant pinigus į finansinį turtą, t.y. formuojant įmonių nuosavą ir skolintą kapitalą. Kapitalo struktūros formavimas daro įtaką tiek įmonių veiklos pelningumui, tiek fiziniams asmenims, todėl finansinio tarpininkavimo dėka bankai vis labiau lemia bendruosius ekonominius procesus. Šiuo požiūriu analizuojama tema yra **aktuali** ir turi didelę praktinę reikšmę.

Komercinius bankus pagal tam tikrus požymius galima suskirstyti į keletą rūšių pagal nuosavybės formas, atliekamų operacijų pobūdį, teritorinį požymį, klientūrą. Pagal operacijų pobūdį yra išskiriami universalūs ir specializuoti bankai. Teorinėje darbo dalyje aptariamos komercinių bankų funkcijos bei universalių komercinių bankų atliekamos operacijos. Praktinėje darbo dalyje analizuojamos komercinių bankų atliekamų operacijų apimtys, tendencijos ir perspektyvos, pavyzdžiu laikant vieną didžiausių Lietuvos komercinių bankų AB DnB NORD.

Pagrindinės tyrimo problemos – išnagrinėti pagrindines bankinių paslaugų operacijas ir DnB NORD banko paslaugų valdymo sistemą, pagrįsti DnB NORD banko plėtros tendencijas.

Tyrimo objektas - DnB NORD banko fizinių ir juridinių asmenų paslaugų valdymas.

Tyrimo tikslas – Ištirti fizinių ir juridinių asmenų paslaugų valdymą DnB NORD banko pavyzdžiu.

Tyrimo uždaviniai:

- Atlikti užsienio bankų struktūros bei valdymo analizę.
- Ištirti komercinių bankų funkcijas.

- Išnagrinėti pagrindines komercinių bankų operacijas;
- Išanalizuoti DnB Nord banko atliekamas funkcijas ir operacijas.
- Palyginti trijų didžiausių Lietuvos universalių komercinių bankų operacijų apimtį ir įtaką banko veiklai.
- Pagrįsti DnB NORD banko plėtros tendencijas.

Hipotezė: DnB NORD banko fizinių ir juridinių asmenų paslaugų valdymas pasireiškia šiais pagrindiniais aspektais:

- Modernėjant informacinėms technologijoms tradicinės bankininkystės paslaugų operacijos transformuojasi į elektroninės bankininkystės paslaugas;
- DnB NORD banko fizinių ir juridinių asmenų paslaugų valdymas perimtas iš Norvegijoje bankininkystės sistemos ir grindžiamas geriausia Anglijos, Vokietijos, Prancūzijos ir JAV bankininkystės patirtimi;
- DnB NORD bankas užima vieno iš lyderių Lietuvoje pozicijas pagal daugelį bankininkystės paslaugų rodiklių.

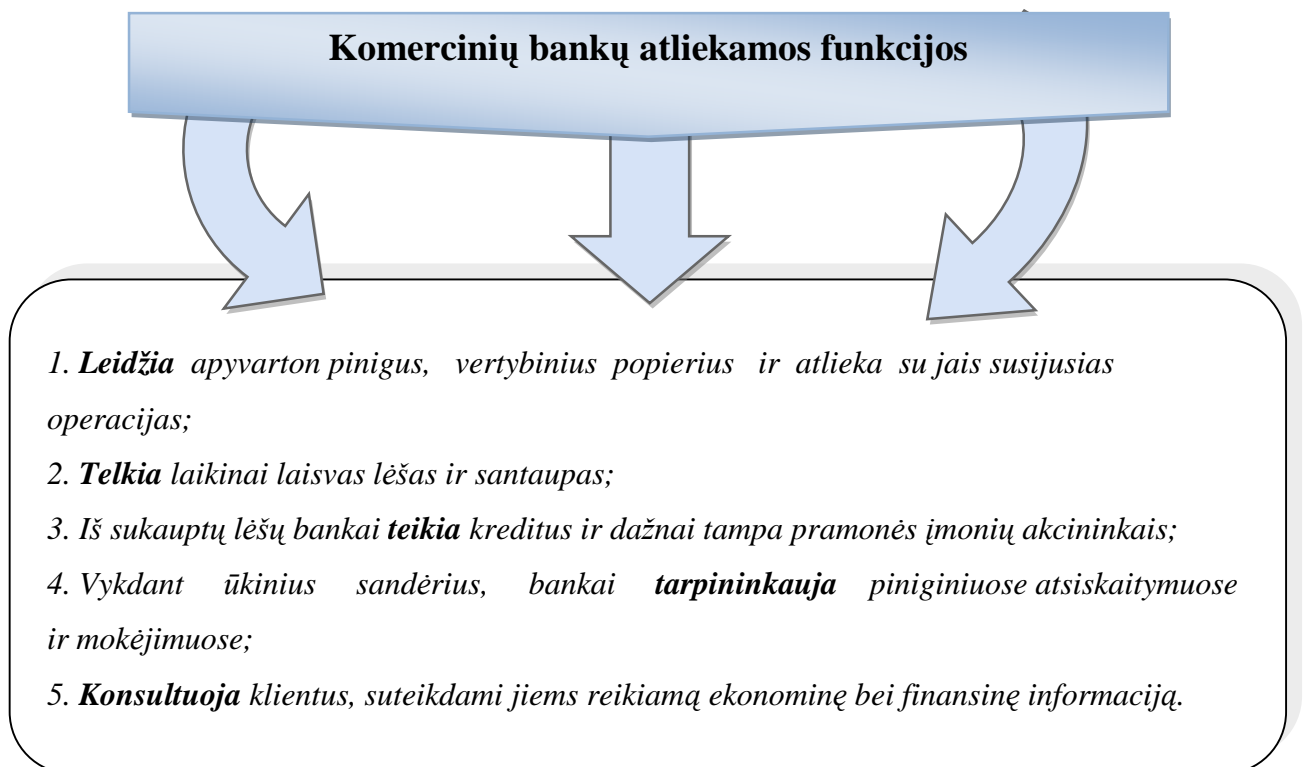
Pagrindiniai duomenų rinkimo ir analizės metodai: analizuojant teorinius ir praktinius duomenis atliekama aktualios mokslinės, statistinės literatūros bei banko dokumentų analizė. Praktiniai duomenys renkami bei lyginami su kitų šaltinių surinkta informacija. Gauti rezultatai pateikiami statistinėmis lentelėmis, iliustruojami diagramomis, grafikais ir kitomis vaizdinėmis priemonėmis. Tyrime dalyvavo šie ekspertai: DnB NORD banko prezidento pavaduotojas Sigitas Žutautas, DnB NORD banko Šiaurės regiono verslo bankininkystės vadovė Raminta Pranskūnienė, DnB NORD banko Šiaulių skyriaus, Bulvaro padalinio vadovė Aušrinė Misiuvienė. Trendo funkcijos metodu apskaičiuotos prognozės.

Šį darbą sudaro keturios pagrindinės dalys. Pirmojoje dalyje analizuojamos teorinės komercinių bankų funkcijos ir operacijos. Pateikiama bankų funkcijų bei operacijų analizė didžiausią dėmesį skiriant paslaugų kokybės matavimui, vertinimo kriterijams ir valdymui. Antrojoje darbo dalyje atliekama užsienio bankų struktūros bei valdymo analizė, o taip pat bankų veiklos apibendrinimas. Trečiojoje darbo dalyje pristatoma elektroninės bankininkystės raida, samprata, privalumai prieš tradicinę bankininkystę ir elektroninė bankininkystė perspektyvos DnB NORD banke. Ketvirtoje dalyje banko funkcijų ir operacijų analizė AB DnB NORD banko pavyzdžiu, palyginant didžiausius tris Lietuvos bankus, banko veikla, tobulinant paslaugų teikimo veiklą, DnB NORD banko tinklo pertvarka ir plėtra.

1. KOMERCINIŲ BANKŲ FUNKCIJOS IR OPERACIJOS

1.1. Komercinių bankų funkcijos

Komerciniai bankai gali būti universalūs (vykdo beveik visas bankines operacijas) bei specializuoti, kurie specializuojasi tam tikroje bankinės veiklos srityje. Nežiūrint į šių bankų vykdomų operacijų skirtumus, galima išskirti bendras funkcijas, kurias atlieka komerciniai bankai. Komercinių bankų funkcijos pateikiamos 1 pav. Atlikdami šias funkcijas, bankai veikia tam tikrus ūkio procesus ir net juos kontroliuoja. Bankai gali perkelti pinigines lėšas į tas veiklos sritis, kur jų trūksta.



1 pav. Bankų atliekamos funkcijos

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

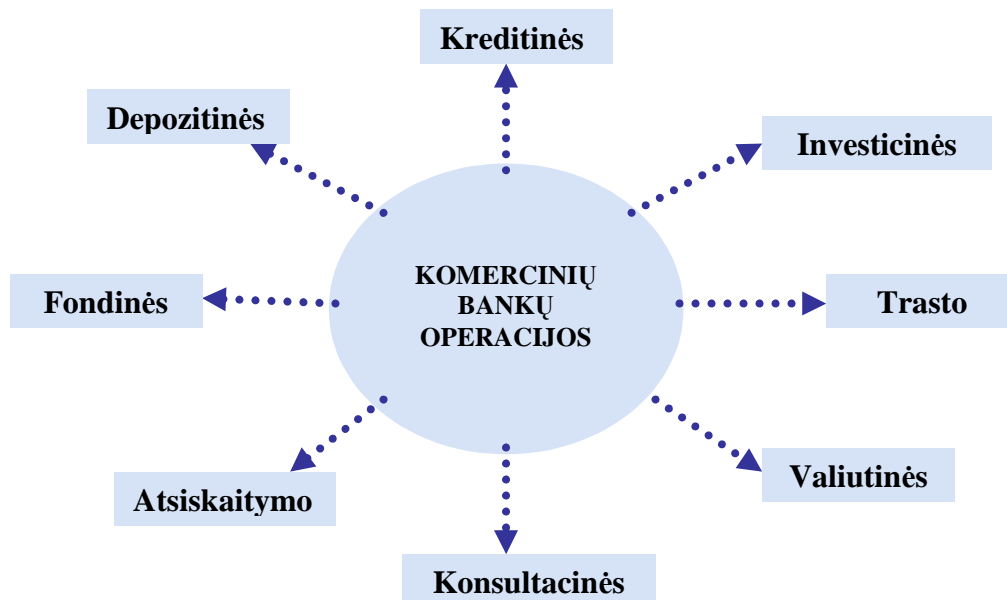
Lietuvos komerciniai bankai yra steigiami ir veikia pagal Lietuvos Respublikos bankų įstatymą. Komercinis bankas - kredito įstaiga, kuri turi licenciją verstis indėlių ir kitų gražintinų lėšų priėmimu iš neprofesionalių rinkos dalyvių ir jų skolinimu, taip pat turi teisę verstis kitų finansinių paslaugų teikimu ir prisiima su tuo susijusią riziką bei atsakomybę. Banko steigėjais gali būti Lietuvos Respublikos ir užsienio valstybių fiziniai ir juridiniai asmenys bei užsienio bankai (<http://www.svv.lt/index.php/lt/29746/#1>).

Dėl savo unikalumo ir skirtingumo nuo kitų finansinių institucijų vykdomos veiklos, svarbiausia komercinių bankų funkcija yra pinigų sukūrimas ir išleidimas į apyvartą. „Pinigų kūrimo funkciją atlieka bankų sistema visumoje, o ne kiekvienas komercinis bankas atskirai. Bankų sistema išplečia savo paskolas ir investicijas, kurios žymiai viršija disponuojamas pinigines lėšas“ (Lileikienė A., Martinkienė J., 2005).

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: draudimą, investicinės bankininkystės paslaugas, rizikos kapitalo valdymą, investicijų valdymą, lizingą ir faktoringą, interneto paslaugas, SMS linijos paslaugas, klientų dokumentų ir vertybių saugojimo paslaugas (žiūr. 2 priedą).

1.2. Komercinių bankų operacijos

Įvairūs autoriai skirtingai klasifikuoja bankų atliekamas operacijas. Lileikienė A. ir Martinkienė J. (2005) išskiria kreditines, depozitines, investicines, trasto, fondines, atsiskaitymo ir kasinio aptarnavimo, tarptautinės prekybos ir valiutines operacijas bei konsultacines paslaugas (2 paveikslas). Vaškelaitis V. (2005) apjungia šias operacijas ir išskiria kreditines, depozitines, atsiskaitymo bei kitas operacijas.



2 pav. Bankų atliekamos operacijos

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

- Kreditinės operacijos (tradicinis kreditas bei kredito pakaitalai, tokie kaip lizingas, faktoringas, o taip pat garantijų suteikimas);
- Depozitinės operacijos (visų indėlių rūšių priėmimas);
- Investicinės operacijos (suteikia klientui galimybę investuoti pinigus į vertybinius popierius, nekilnojamą bei kilnojamą (pavyzdžiui, taurieji metalai, turta));
- Trasto operacijos (komercinis bankas laikinai valdo fizinių ar juridinių asmenų nuosavybę, priima įvairias brangenybes saugojimui);
- Fondinės operacijos (komercinio banko veikla vertybinių popierių rinkoje);
- Atsiskaitymo bei kasinio aptarnavimo operacijos (tai visų rūšių pavedimai, čekių, vekselių, akredityvų, kreditinių kortelių aptarnavimas, grynųjų pinigų išmokėjimas ir taip toliau);
- Tarptautinės prekybos ir valiutinės operacijos;
- Konsultacinės paslaugos.

1.2.1 Atsiskaitymų operacijos

Ūkio subjektai dažniausiai atsiskaito negrynaisiais pinigais, todėl komerciniai bankai atlieka *atsiskaitymų tarpininko vaidmenį*. Tam tikslui verslo subjektai atidaro banko sąskaitas. Banko sąskaita atidaroma pateikus visus įstatymų numatytus dokumentus, užpildžius nustatytos formos prašymą, parašų ir antspaudo pavyzdžių korteles ir pasirašius banko sąskaitos sutartį. Banko sąskaita gali būti:

- ✓ *atsiskaitomoji* (naudojama atsiskaitymams, respublikinio arba vietinio biudžeto lėšoms saugoti ir naudoti);
- ✓ *specialioji biudžeto* (naudojama valstybės įstaigų ir organizacijų gaunamoms nebiudžetinėms lėšoms saugoti ir naudoti);
- ✓ *specialioji depozitinė* įstaigų ir organizacijų (teismų, prokuratūrų, policijos komisariatų, muitinių ir kt.) žinioje laikinai esančioms lėšoms saugoti;
- ✓ *laikinoji (kaupiamoji)* besisteigiančioms įmonėms įstatiniam kapitalui sukaupti.

1.2.1.1. Operacijos su mokėjimo dokumentais

Pavedimai. Iš banko sąskaitų atliekami įmonių, įstaigų ir organizacijų kredito ir debeto pavedimai tame pačiame skyriuje, į kitus to paties banko skyrius ir kitus bankus, siunčiami ir gaunami mokėjimo dokumentai. *Debeto pavedimų* pateikimas bankui nepaspartina atsiskaitymų, nes nurašyti ir pervesti pinigus pagal debeto pavedimą bankas gali tik gavęs mokėtojo sutikimą,

kurį į banką mokėtojas turi pristatyti pats. Atsiskaityti *mokėjimo pavedimais* daug paprasčiau, kadangi ši forma yra įprasta, nesudėtinga ir nereikia bankui pateikti papildomų dokumentų.

Tarptautinis mokėjimo pavedimas į užsienio banką gali būti siunčiamas paštu, teleksu, SWIFT'u¹ arba kitu specialiu kompiuteriniu ryšiu. Dažniausiai naudojami tarptautinių atsiskaitymų būdai:

- 1) mokėjimas atvirąja sąskaita;
- 2) išankstinis arba avansinis apmokėjimas;
- 3) dokumentinis inkasas;
- 4) dokumentinis akredityvas.

Mokant *atvirąja sąskaita* pardavėjas pristato prekę be mokėjimo garantijų, o pirkėjas mokėjimo dieną perveda pinigus. Pardavėjas negauna iš pirkėjo jokių garantijų, todėl toks mokėjimo būdas galimas tik tarp ypatingai patikimų klientų.

Apmokant avansu pirkėjas perveda tiekėjui visus pinigus arba jų dalį iš anksto, pastarajam dar neišsiuntus prekių ir nesuteikus paslaugų. Išankstinis mokėjimas pirkėjui brangus ir rizikingas atsiskaitymo būdas.

Atsiskaitant *dokumentiniu inkasu* eksportuotojas, išsiuntęs prekes, savo bankui perduoda dokumentus, kuriais patvirtina prekių išsiuntimą, kartu su instrukcijomis įteikdamas juos importuotojui mainais už apmokėjimą arba vekselio akceptavimą. Dokumentų inkasavimas vykdomas pagal bendras tarptautines atsiskaitymų inkaso taisykles.

Dokumentinis akredityvas — pirkėjo prašymu išleistas banko dokumentas, kuriuo bankas įsipareigoja sumokėti už išsiųstas prekes pardavėjui (akredityvo gavėjui), pastarajam pateikus bankui akredityvo terminus ir sąlygas atitinkančius dokumentus. Akredityvą leidžia importuotojo bankas, klientui deponuojant pinigus bankui arba bankui išduodant kreditą. Pirkėjo bankas turi teisę tikrinti gautus dokumentus 7 darbo dienas (tiek gali užtrukti apmokėjimas). Jeigu dokumentai neatitiks dokumentiniame akredityve nurodytų sąlygų, pirkėjo bankas įvykdys sumokėjimą tik gavęs pirkėjo sutikimą. Dokumentinis akredityvas skiriasi nuo dokumentinio inkaso tuo, kad akredityvo atveju specialiai atidarytoje akredityvo sąskaitoje rezervuojama tiek pinigų, kiek reikia atsiskaityti pagal sutartį tarp pirkėjo ir tiekėjo.

¹ SWIFT - pasaulinė tarpbankinių finansinių telekomunikacijų bendrija, įkurta 1973 metais didžiausių Europos ir Šiaurės Amerikos bankų iniciatyva. SWIFT'o pagalba pasaulio bankai ir kitos finansinės institucijos kompiuterinio ryšio būdu keičiasi nustatytos formos finansiniais pranešimais. Tai užtikrina perduodamos informacijos saugumą ir greitį, o vienodi pranešimų standartai — vienodą informacijos interpretavimą.

Mokėjimų ir nuolaidų kortelės. Komeraciniai bankai platina *debetines ir kreditines mokėjimų korteles*. Mokėjimo kortelės pranašumai, palyginti su atsiskaitymu grynaisiais pinigais, yra šie:

- ✓ **patogu**, nes nereikia nešiotis didelių pinigų sumų, o keliaujant — rūpintis valiutos keitimu. Lietuvoje už pirkinius mokame litais, o užsienyje — šalies, kurioje būname, valiuta palankesniu kursu negu valiutos keityklose;
- ✓ **saugu**, nes praradus kortelę ir apie tai pranešus banko nurodytais telefonais, kortelės sąskaita užblokuojama. Papildomų saugumo garantijų suteikia reikalavimas kortele mokant už prekes ir paslaugas pasirašyto pirkinio sąskaitoje, o pasiimant grynuosius pinigus — žinoti PIN kodą;
- ✓ **taupu**, nes už pinigus, laikomus kortelėje, skaičiuojamos palūkanos, didesnės negu mokamos už einamąją sąskaitą.

Bankai platina ir *nuolaidų korteles*, kurios suteikia galimybę pasinaudoti viešbučių, restoranų, parduotuvių, aviakompanijų ir kitų paslaugų įmonių teikiamomis nuolaidomis.

Čekiai — dar viena paslauga klientams, kurios dėka galima gauti grynuosius pinigus arba atsiskaityti už prekes ir paslaugas. Pagrindinės čekių rūšys yra šios:

- 1) įsakomieji, arba čekiai orderiai;
- 2) vardiniai;
- 3) kelioniniai;
- 4) euročekiai.

Įsakomasis čekis, arba čekis orderis, kitiems asmenims perduodamas indosavimo tvarka, nurodant pastabą „įsakau“ arba be jos. Perduodant čekį negalima nurodyti jokių sąlygų.

Vardinis čekis gali būti perduotas tam asmeniui įgaliojimo įrašu. Indosavimo tvarka jo perduoti negalima.

Kelioninis čekis skiriasi nuo kitų čekių tuo, kad jo pirkimas arba pardavimas prilygsta užsienio valiutos keitimo būdui. Šie čekiai perduodami bankuose, kelionių agentūrose ir kitose organizacijose. Jie turi būti apmokėti iš anksto.

Euročekiai naudojami Vakarų Europos šalyse. Juos pateikęs klientas gali gauti grynuosius pinigus. Prieš keliaujant į užsienio šalis, reikia išsiaiškinti, ar tose šalyse šie čekiai naudojami.

1.2.1.2. Operacijos su vertybiniais popieriais ir tauriaisiais metalais

Bankai atlieka ***tarpininkų paslaugas***: perka ir parduoda valiutą, keičia valiutą ir atsiskaito valiuta. Pirkti ir parduoti valiutą galima pavedimu. Norėdamas pirkti arba parduoti klientas

nurodo savo pageidaujamą kursą ir valiutos sumą. Tarpininkai stebi kurso svyravimus rinkoje ir, pasirodžius pageidaujamam kursui, nedelsdami įvykdo užsakymą. Siekiant sumažinti valiutų kurso riziką, pradėtos naudoti valiutų rizikos valdymo priemonės:

- 1) išankstiniai sandoriai (forwards);
- 2) apsisikeitimo sandoriai (swaps);
- 3) pasirinkimo sandoriai (options).

Išankstinis sandoris — valiutos keitimo sandoris, pagal kurį šalys susitaria pirkti ir parduoti nurodytas valiutas ateityje pagal sandorio sudarymo dieną susitartą valiutos kursą. Išankstiniai sandoriai suteikia galimybę pirkti ir parduoti valiutą iš anksto. Taip apsidraudžiama nuo neigiamos valiutų kursų kitimo įtakos.

Apsikeitimo sandoris — sandoris sutartam terminui apsisikeisti valiutomis. Teoriškai valiuta nei perkama, nei parduodama, tiesiog įvyksta apsisikeitimas. Apsikeitimo sandorį galima sudaryti bet kuriam laikotarpiui, klientui išmokant litus, o iš jo gaunant užsienio valiutą. Po mėnesio bankas klientui grąžina užsienio valiutą, o šis bankui — litus. Apsikeitimo sandoriai naudojami pinigų srautams reguliuoti, nepardavinėjant valiutos, neatidarant terminuotų indėlių ir neįforminant paskolų.



Maklerių paslaugos

- ✓ teikia konsultacijas, kaip geriau investuoti į vertybinius popierius;
- ✓ tarpininkauja investuojant į Lietuvos bendrovių akcijas per Vilniaus vertybinių popierių biržą;
- ✓ tarpininkauja investuojant į LR Vyriausybės vertybinius popierius per Lietuvos banke organizuojamus aukcionus ar Vilniaus vertybinių popierių biržą;
- ✓ tarpininkauja investuojant į LR Vyriausybės vertybinius popierius, išleistus užsienio valiuta bei užsienio šalių vyriausybių išleistus vertybinius popierius;
- ✓ pasirašius atitinkamas sutartis, sudaro ir valdo klientų vertybinių popierių portfelius.

3 pav. Finansų maklerių atliekamos paslaugos

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Pasirinkimo sandoris — už tam tikrą komisinią mokesčių įsigyjama teisė, bet ne įsipareigojimas, ateityje pirkti arba parduoti valiutą iš anksto sutartu kursu. Pasirinkimo sandorio atveju galima rinktis — keisti valiutą rinkos kursu arba pasirinkimo sandoryje numatytu valiutos

keitimo kursu. Egzistuoja pirkimo ir pardavimo sandoriai, suteikiantys teisę atitinkamai pirkti arba parduoti valiutą.

Komerciniai bankai aktyviai dalyvauja vertybinių popierių rinkoje vykstančiuose procesuose, t.y. ***tarpininkauja sudarant sandorius su vertybiniais popieriais*** (akcijomis, obligacijomis). Bankai tarpininkavimo funkcijas dažniausiai vykdo finansų maklerių pagalba (3 pav.)

Banko atliekamas paslaugas vertybinių popierių rinkoje būtų galima suskirstyti į 3 grupes:

- 1) tarpininkavimas perkant Vyriausybės vertybinius popierius;
- 2) tarpininkavimas perkant akcinių bendrovių vertybinius popierius;
- 3) vertybinių popierių sąskaitų tvarkymas.

Komercinių bankų finansų maklerių departamentuose įkuriami įmonių finansų skyriai, teikiantys konsultacijas įmonės kapitalo struktūros klausimais, atliekantys įmonės veiklos finansinių rodiklių palyginamąją analizę, pristatantys įmonę potencialiems investuotojams, suteikiantys paskolas naujos emisijos vertybiniais popieriais pirkti ar akcijų paketams įsigyti.

Atsiskaitymų funkcijai yra priskiriamos ir banko ***operacijos su tauriausiais metalais***: pirkimas, pardavimas, įvertinimas, saugojimas, transportavimas, konsultavimas.

1.2.2. Indėlių priėmimo operacijos

Komerciniai bankai klientams siūlo įvairius taupymo būdus ir priima šiuos gyventojų ***indėlius*** litais ir užsienio valiuta:

- 1) *indėliai iki pareikalavimo*;
- 2) *terminuotieji indėliai*;
- 3) *terminuotieji kaupiamieji indėliai*;
- 4) *kaupiamieji indėliai*;
- 5) *sąlyginio deponavimo sąskaita*;
- 6) *vaikų indėliai*;
- 7) *investiciniai indėliai*;
- 8) *universalieji indėliai*;
- 9) *vienos nakties indėliai*;
- 10) *kiti indėliai*.

Indėliai iki pareikalavimo - tai indėlininkų pinigai, įmokėti neapibrėžtam terminui į sąskaitą banke ir išmokami indėlininkams pareikalavus. Šios rūšies indėlių pranašumai yra tie, kad sąskaitą galima papildyti bet kokia suma, įnašų skaičius neribojamas, indėliai priimami neribotam laikui, pinigai išmokami indėlininkui pareikalavus dalimis arba visa suma iš karto.

Terminuotojo indėlio sąskaitoje naudinga laikyti pinigus nuo 30 dienų iki metų arba ilgiau. Sutartyje galima nurodyti, kada pageidaujama gauti palūkanas - kiekvieną mėnesį ar terminui pasibaigus, taip pat pasirinkti, ar bankas automatiškai pratęs sutartį tam pačiam terminui, ar sutarties pratęsti nepageidaujama. Nustatytos palūkanos pradedamos skaičiuoti kitą banko darbo dieną po indėlio lėšų visos sumos įskaitymo į sąskaitą ir skaičiuojamos iki priešpaskutinės indėlio termino dienos. Terminuotąjį indėlį ir neišmokėtas palūkanas bankas išmoka sutartyje nurodyto termino pabaigos dieną, o jei ši diena sutampa su ne darbo diena - kitą banko darbo dieną. Papildomos įmokos į terminuotojo indėlio sąskaitą nepriimamos. Sudarant terminuotojo indėlio sutartį, indėlio terminas nurodomas dienomis. Palūkanų norma priklauso nuo indėlio dienų skaičiaus.

Terminuotąjį kaupiamąjį indėlį galima laikyti banke nustatytą terminą - nuo 30 dienų iki vieno metų ar ilgiau. Jis naudingas tuo, kad palūkanos pridedamos prie indėlio, ir kitą laikotarpį apskaičiuojamos nuo indėlio sumos ir jau prieš tai priskaičiuotų palūkanų. Sutartyje galima nurodyti, kad palūkanos būtų pridedamos prie indėlio kas mėnesį, ar terminui pasibaigus, pasirinkti, ar sutartis pratęsiama automatiškai ar ne. Jei sutartis automatiškai nepratęsiama, palūkanos gali būti pridedamos kas mėnesį, jei sutartis pratęsiama automatiškai, galimi abu variantai: palūkanos gali būti pridedamos kas mėnesį arba terminui pasibaigus. Nustatytos palūkanos pradedamos skaičiuoti kitą banko darbo dieną po indėlio lėšų visos sumos įskaitymo į sąskaitą ir skaičiuojamos iki priešpaskutinės indėlio termino dienos. Terminuoto kaupiamojo indėlio sutartį galima nutraukti nepasibaigus terminui. Tokiu atveju indėlis bus grąžintas į asmens nurodytą sąskaitą arba išmokėtas grynaisiais pinigais, išskaičiavus anksčiau išmokėtas palūkanas. Su darant terminuotojo kaupiamojo indėlio sutartį, indėlio terminas nurodomas dienomis. Palūkanų norma priklauso nuo indėlio dienų skaičiaus.

Kaupiamojo indėlio paskirtis atitinka jo pavadinimą - sąskaitoje patogų kaupti pinigus ją papildant ir taip sutaupyti pinigų butui, automobiliui, baldams, buities įrangai ir kt. Sąskaitą galima papildyti pinigų pervedimu arba grynaisiais pinigais. Kaupiamojo indėlio palūkanos priklauso nuo indėlio sumos. Už šiuos indėlius mokamos daug didesnės palūkanos nei už einamąją sąskaitą ir šiek tiek mažesnės nei už terminuotąjį indėlį. Priskaičiuotos palūkanos kiekvieną mėnesį pervedamos į kaupiamojo indėlio sąskaitą ir kitą mėnesį palūkanos jau skaičiuojamos nuo kapitalizuotos sumos. Indėlį papildyti galima bet kada ir bet kuria suma. Kaupiamojo indėlio ir vėliau priskaičiuotų palūkanų dažniausiai negalima atsiimti dalimis. Atsiėmus jį anksčiau termino, už faktinį indėlio laikymo laiką mokamos palūkanos kaip už indėlį iki pareikalavimo. Parduodant ar perkant vertingą turtą - nekilnojamąjį (būstą ar komercines patalpas, žemę) ar kilnojamąjį (transporto priemonę, įrenginius ir kt.) arba sudarant kokį nors kitokį atsiskaitymo sandorį ir norint atsiskaitymo ir turto perdavimo garantijų, banke galima

sudaryti sąlyginio deponavimo sąskaitos sutartį ir atidaryti *sąlyginio deponavimo sąskaitą*. Bankas, sutartyje nustatytais sąlygomis atidaręs sąlyginio deponavimo sąskaitą, saugoja į ją pervestas pirkėjo lėšas ir užtikrina atsiskaitymą už pirkėjo nuosavybėn perėjusį turtą. Bankas užtikrina, kad pardavėjas gaus pirkėjo pinigus tik tada, kai turtas jau bus perduotas nuosavybės teise pirkėjui, o pardavėjas - kad teisėtai perdavus turtą pirkėjo nuosavybėn, pinigai bus sumokėti. Sąlyginio deponavimo sąskaitos sutartis yra trišalė. Ją sudaro pirkėjas, pardavėjas ir bankas. Jei sutarties sąlygos neįvykdomos iki sutartyje nustatyto termino, lėšos iš sąlyginio deponavimo sąskaitos grąžinamos į sutartyje nurodytą sąskaitą.

Vaikų indėliai - tai indėlininkų pinigai, įmokėti asmens iki 17 metų amžiaus naudai, sutartyje apibrėžtam terminui į sąskaitą banke. Vaikų indėlio sutarties termino pabaiga yra nustatoma data, kai asmeniui, kurio naudai atidaryta sąskaita, sueina 18 metų ir 30 dienų. Palūkanos pradedamos skaičiuoti nuo pinigų patekimo į banko balansą dienos ir nuo faktiškai įskaitytos sumos. Asmuo, kurio naudai atidaryta vaikų indėlio sąskaita, įgyja teisę pareikšti bankui savo valią naudotis indėlininko teisėmis sulaukęs 18 metų. Gali būti nustatyta minimali vaikų indėlio sąskaitos papildymo suma. Palūkanų norma gali būti keičiama vieną kartą per metus, kiekvienų metų sausio mėnesį.

Visi komerciniuose bankuose laikomi **indėliai apdrausti** Indėlių draudimo fonde pagal LR gyventojų indėlių draudimo įstatymą. Šis įstatymas nustato, kad draudiminio įvykio atveju klientui bus kompensuotas visas prarastas indėlis arba jo dalis. Draudimo objektas - gyventojų indėliai litais ir užsienio valiuta - JAV doleriais, eurai ir Europos Sąjungos šalių nacionalinėmis valiutomis.

Verslo subjektai komerciniuose bankuose gali atidaryti atsiskaitomąsias ir einamąsias sąskaitas, terminuotus indėlius, einamuosius taupymo indėlius, didmeninius indėlius bei trumpalaikius (vienos nakties) indėlius. Bankai verslo subjektams siūlo šiuos **trumpalaikius (vienos nakties) indėlius**:

- ✓ vienkartinis vienos nakties indėlis, kai palūkanos ir suma derinama kiekvieną kartą;
- ✓ daug kartinis vienos nakties indėlis, kai kiekvieną dieną investuojama suma didesnė negu 0,5 mln. litų, taikant nekintamą palūkanų normą, nustatomą vienam mėnesiui; - išankstinio pareikalavimo indėlis su nekintama palūkanų norma, klientui prieš 2 darbo dienas pranešant apie ketinimą atsiimti indėlį.

Trumpalaikių (vienos nakties) indėlio pinigai grąžinami į kliento sąskaitą kitos darbo dienos pradžioje. Palūkanas už indėlius nustato banko valdyba, skyriuose - jų valdytojai valdybos nustatytų palūkanų normų ribose. Indėlių priėmimo funkcijai priskiriamas ir komercinių bankų

paskolų paėmimas iš centrinio banko bei kitų komercinių bankų, kai stokojama kreditinių išteklių.

1.2.3. Kreditavimo operacijos

Kreditavimo operacijos - pagrindinė komercinių bankų aktyvinių operacijų rūšis, duodanti didžiausias pajamas. Panaudodamas išteklius kreditavimui bankas gauna pelną, o kartu patenkina kliento kredito poreikį. Komerciniai bankai teikia paskolas gyventojams ir ūkio subjektams.

Gyventojams teikiamos *trumpalaikės paskolos* baldams, automobiliui, buitinei technikai pirkti, buto remontui ir kitoms ūkio reikmėms kredituoti. *Vidutinės trukmės paskolos* (iki 5 metų) teikiamos individualiam gyvenamajam namui, butui, garažui, automobiliui ir kitoms prekėms pirkti, individualiam gyvenamajam namui ir butui remontuoti, buto daugiabučiame name statybai finansuoti, individualaus gyvenamojo namo statybai užbaigti, atostogų išlaidoms kredituoti. *Ilgalaikė paskola* skirta vertingam turtui įsigyti, nekilnojamajam turtui statyti. Paskolos trukmė iki 25 metų. Tokia paskola dažniausiai pradedama grąžinti ne vėliau kaip po dviejų metų nuo paskolos sutarties sudarymo dienos ir grąžinama ne rečiau kaip kas trys mėnesiai.

Įmonėms ir organizacijoms teikiami šie kreditai verslui:

- 1) trumpalaikiai kreditai (ne ilgesniam kaip 1 metų laikotarpiui) litais ir valiuta pinigų sumai, būtinai apyvartiniam turtui finansuoti, papildyti;
- 2) trumpalaikiai kredito limitai (kredito linijos) litais ir valiuta įmonės pinigų srautams išlyginti;
- 3) ilgalaikiai kreditai (ilgesniam kaip vienerių metų laikotarpiui) - verslui plėtoti ir investicijų projektams finansuoti;
- 4) sąskaitos kreditavimas (nustatomas sąskaitos kredito perviršio limitas) — klientui suteikiama teisė sutartą laikotarpį turėti savo banko sąskaitoje nustatytą debeto likutį, kurį klientas naudoja atsiskaitymams, kai įplaukos į jo banko sąskaitą yra netolygios.

Be to, komerciniai bankai suteikia garantijas ir laidavimus - sudaro raštiškus sandorius, pagal kuriuos įsipareigoja atsakyti pareiškėjo ar kito asmens kreditoriui, jei tas asmuo, už kurį garantuojama arba laiduojama, neįvykdys savo prievolės ar jos dalies.

Kredituodami gyventojus ir verslo subjektus, bankai reikalauja juridinių dokumentų (paskolos gavėjo tapatybei nustatyti), finansinių dokumentų (paskolos gavėjo mokumui nustatyti) ir kredito grąžinimą užtikrinančių priemonių (kreditoriaus paskolintų pinigų grąžintinumui užtikrinti).

Komeraciniai bankai nuomoja mechaninius, automatinius ir kodinius *seifus*, tinkamus saugoti pinigus, dokumentus, antikvarinius ir kitus vertingus arba brangius daiktus. Nuomojant mechaninį seifą vieną raktą turi klientas, kitą - bankas. Į saugyklą kiekvieną klientą lydi banko darbuotojas. Nuomojant automatinį seifą naudojamos magnetinė kortelė, sukuriant asmeninį atpažinimo kodą. Į seifų saugyklą klientas eina be banko darbuotojo. Kodiniai seifai yra su specialia kodavimo sistema, sukuriant asmens atpažinimo kodą.

1.2.4. Kitos operacijos

Komercinio banko internetas — paslaugų teikimo internetu sistema privatiems ir verslo klientams. Internetu patogiu tvarkyti savo pinigus banke, gauti informacijos apie banko sąskaitas ir atlikti operacijas bet kuriuo paros metu, iš bet kurios vietos, kur yra kompiuteris su interneto ryšiu. Tai paprasta sistema, kuriai nereikia specialios programinės įrangos. Interneto vartotojai naudojami tam tikrais apsaugos lygiais:

- 1) sudarydamas paslaugų teikimo komercinio banko internetu sutartį, klientas gauna vartotojo kodą, pagal kurį jis atpažįstamas, kai registruojasi sistemoje;
- 2) vartotojui suteikiamas slaptažodis, kurį jis gali keisti savo nuožiūra.

Sudarant sutartį galima rinktis:

- ✓ atpažinimo kortelę su ryšio seanso slaptažodžiais;
- ✓ elektroninį slaptažodžių generatorių²;
- ✓ kortelę ir elektroninį slaptažodžių generatorių.

Internetu galima sužinoti sąskaitų likučius, gauti sąskaitų išrašus, sužinoti operacijų sąrašą, pervesti pinigus pagal vietinius ir tarptautinius mokėjimo pavedimus, sužinoti valiutos kursus, pirkti ir parduoti valiutą, sumokėti mokesčius už būstą.

SMS linija — tai paslauga, padedanti bet kuriuo metu gauti tikslią informaciją apie pinigus ir operacijas mokėjimo kortelėse bei sąskaitose banke, užsienio valiutų kursus ir pan. Šia paslauga galima naudotis turint mobiliojo GSM ryšio telefoną su SMS trumpųjų žinučių siuntimo galimybe. Informacija siunčiama tik surinkus slaptažodį. Tris kartus surinkus neteisingą slaptažodį, paslauga yra blokuojama ir dėl jos atnaujinimo reikia kreiptis į banką. SMS linija galima naudotis tiek būnant Lietuvoje, tiek užsienyje.

Šia paslauga suteikia galimybę gauti dvejopą informaciją:

- 1) atsakymai į paklausimą (bankui siunčiamas paklausimas ir bankas atsiunčia atsakymą);

² Šis generatorius naudojamas vartotojui atpažinti kiekvieną kartą jam registruojantis sistemoje. Pagal specialų algoritmą šis generatorius kiekvieną kartą sudaro unikalų slaptažodį.

2) automatiškai pranešimai (informacija gaunama automatiškai tam tikrais periodais arba įvykus tam tikriems pasikeitimams sąskaitoje).

Kitas komercinių bankų operacijas atlieka jų įkurtos **antrinės įmonės**. Šios įmonės, dažniausiai UAB, teikia lizingo ir faktoringo, investicijų valdymo, rizikos kapitalo valdymo, investicinės bankininkystės ir draudimo paslaugas.

Lizingas gali būti apibrėžtas kaip ūkinė veikla, kai ūkio subjektas, sutartinais pagrindais, perleidžia teisę naudotis savo kilnojamuoju ar nekilnojamuoju turtu (fiksiotam ar neapibrėžtam laikotarpiui) kitam ūkio subjektui. Lizingo operacijoje dalyvauja keli subjektai. Dažniausiai lizingo kontrakte jų būna trys: lizingo davėjas - nuomotojas, lizingo gavėjas - nuomininkas ir lizingo objekto tiekėjas - gamintojas.

Galimos įvairios lizingo rūšys ir formos. Finansiniu požiūriu pagal nuomojamo turto atsipirkimą ir nusidėvėjimo skaičiavimo sąlygas skiriamas finansinis ir operatyvinis lizingas. Finansinio lizingo atveju objekto nuomos terminas artimas arba sutampa su objekto nusidėvėjimo terminu ir lizingo mokėjimai padengia objekto vertę. Operatyvinio lizingo atveju objekto nuomos terminas yra trumpesnis nei jo ekonominio ar fizinio nusidėvėjimo laikas.

Lizingo bendrovės teikia šias paslaugas:

- lengvųjų automobilių lizingas;
- sunkvežimių ir autobusų lizingas;
- biuro įrangos lizingas;
- gamybos ir prekybos įrangos lizingas;
- nekilnojamojo turto lizingas;
- žemės ūkio technikos lizingas;
- organizacinės technikos lizingas;
- buitės technikos ir baldų lizingas
- nematerialiojo turto lizingas.

Beveik visos lizingo bendrovės verslo subjektams teikia ir **faktoringo paslaugas**. Sudarant ilgalaikę faktoringo sutartį metams, numatomas faktoringo limitas ir nuo jo skaičiuojamas faktoringo limito mokestis (iki 1 proc. per metus). Faktoringo avansas - suma, kurią faktorius sumoka pardavėjui, akceptavęs sąskaitą faktūrą, paprastai svyruoja nuo 70 iki 90 proc. Maksimalus apmokėjimo terminas, per kurį pirkėjas įsipareigoja sumokėti tiekėjui, yra ne daugiau kaip 90 dienų. Administravimo mokestis yra 0,2 - 0,3 proc. nuo sąskaitos faktūros sumos. Kai kada sutartyje nurodoma minimali suma ir minimalus klientų skaičius. Palūkanos skaičiuojamos nuo pardavėjui pervesto avanso sumos ir paprastai būna mažesnės arba lygios trumpalaikių kreditų palūkanų normoms. Faktoringo operacijos padidina įmonės likvidumą, sumažina finansinę

riziką, o tai savo ruožtu didina įmonės prestižą verslo pasaulyje, jos konkurencingumą bei galimybę gauti prekinis ar finansinius kreditus (<http://finansai.tripod.com/finansavimas.htm>).

Pastaruoju laikotarpiu komerciniai bankai pradėjo naudoti tokią kreditavimo formą, kaip **forfeitingas**. Forfeitingas – tai tokia komercinio banko kreditinė operacija, kai jis su nuolaida nuperka iš eksportuotojo importuotojo akcentuotus tratus (įsakomuosius vekselius). Panaudojant forfeitingą, eksportuotojas įgyja galimybę papildomai mobilizuoti lėšas bei sumažinti debitorinį įsiskolinimą. Forfeitingo operacijos technika yra tokia: eksportuotojas, norėdamas pasinaudoti forfeitingu, praneša apie tai importuotojui. Po to eksportuotojas prašo savo banką suteikti jam pagalbą forfeitingo atžvilgiu. Atliekant forfeitingo operaciją, komerciniam bankui svarbu žinoti bendrą operacijos sumą, terminą, valiutą, kuria bus atsiskaitoma, apdraudimo formą (avalis, garantija), apmokėjimo terminą bei sumą, palūkanų normą ir t.t. Komercinis bankas, gaudamas iš eksportuotojo dokumentus, išmoka jam tam tikrą sumą, išskaitydamas diskontą bei komisinius. Forfeitingo trūkumas – jo didelė kaina (diskontas ir komisiniai už garantą bei įsipareigojimą duoda eksportuotojui nupirkti vekselius). Kiekvienos forfeitingo operacijos kaina yra skirtinga, nes kiekviena forfeitingo operacija turi skirtingą kreditinės bei valiutinės rizikos laipsnį.

Investicijų valdymas - tai kapitalo rinkos profesionalų paslauga investuotojams, siekiantiems optimalaus pajaminguko, neturintiems ir negaištantiems laiko paieškoms apie kapitalo rinkas ar investicijų priemones ir neturintiems didelės investavimo patirties. Komercinių bankų antrinės investicijų valdymo įmonės siūlo pasirinkti vieną iš standartinių investavimo strategijų arba sudaryti unikalią, atitinkančią kliento poreikius strategiją. Klientui pasirinkus investicijų strategiją, įmonės ne tik valdo investicijų portfelį, bet ir informuoja apie jo struktūrą, vertę, kapitalo rinkos pokyčius, konsultuoja su investavimu susijusiais bei mokesčių klausimais.

Rizikos kapitalo valdymu užsiima komercinių bankų antrinės įmonės, investuojančios į rizikos kapitalo projektus. Finansuojamos tos įmonės, kurios galėtų plėsti savo veiklą, jei investuotojo pinigai padėtų pagerinti gaminio ar paslaugos kokybę, sukurti naują gaminį ar paslaugą arba pakeisti veiklos pobūdį. Finansinės investicijos daromos perkant naujos emisijos akcijas arba įsigyjant akcijas iš esamų savininkų. Įsigijus akcijas siekiama dalyvauti įmonės valdyme: teikti finansines konsultacijas, ieškoti tiekėjų, pirkėjų ar partnerių. Rizikos kapitalo valdymo įmonės gali investuoti į įvairias veiklos sritis - ir į tradicines, ir į naujas.

Investicinės bankininkystės paslaugos orientuotos į investicijų projektus ir jų paskirtis - nustatyti verslo vertę ir ją realizuoti. Komercinių bankų antrinės įmonės konsultuoja verslo klientus (įmones ir jų savininkus) visais klausimais, susijusiais su:

- verslo pardavimu ar pirkimu;
- verslų sujungimu;
- nuosavo ar skolinto kapitalo didinimu;

- privatizavimu ir struktūros pertvarkymu;
- verslo vertinimu.

Verslo konsultavimo projektai apima įmonės strategijos kūrimą, profesionalų verslo vertinimą, geriausios verslo finansavimo struktūros parinkimą, verslo patikrinimų organizavimą, sandorio finansinių ir teisinių dokumentų parengimą, atstovavimą kliento interesams derybose.

Trasto operacijos – tai pasitikėjimo operacijos, kurias komerciniai bankai teikia juridiniams ir fiziniams asmenims. Trasto skyriai veikia kaip klientų įgalioti asmenys ir atlieka operacijas, susijusias su turto (nuosavybės) valdymu. Trasto operacijos fiziniams asmenims apima palikimo valdymą, kliento turto valdymą, agentavimo paslaugas. Trasto operacijos juridiniam asmeniui apima korporacijų pensijinių fondų valdymą, obligacijų išleidimą, įsiskolinimų apmokėjimo fondų sudarymą, obligacijų, apdraustų vertybiniais popieriais, išleidimą. Už teikiamas paslaugas klientai bankui moka komisinius.

Komercinių bankų antrinės įmonės teikia ir **draudimo** paslaugas. Jos ne tik draudžia banko teikiamą kreditą, įkeičiamą turtą ar gyventojų gyvybę, bet užsiima ir kitomis gyvybės ir ne gyvybės draudimo rūšimis.

1.3. Paslaugų kokybė

1.3.1. Paslaugų kokybės samprata

Kokybės apibrėžimų yra daug ir įvairių. Apibūdinant paslaugų kokybę, dažnai remiamasi asmeniniu požiūriu, todėl galima būtų išvardinti daug kokybę nusakančių ypatybių. Paslaugų rinkodara bendrą paslaugų kokybę nusako, remdamasi rinkodaros koncepcijomis, kurių dėka išskiriami pagrindiniai kokybę apibūdinantys teiginiai bei nustatomi jai įtaką darantys veiksniai.

Visų pirma kokybė – tai atitinkami reikalavimai (nusistatyti standartai), kurių, norėdama pasiekti atitinkamą kokybę, paslaugų įmonė privalo griežtai laikytis.

Antra, kokybė – tai garantija, jog paslauga yra tinkama vartoti. Tai pirkėjo ar vartotojo subjektyviai suvokta kokybė, t.y. kokybė vartotojo akimis.

Paslaugas teikiančioje įmonėje kokybė siejama su pelno poveikiu prekybos strategijai, tai reiškia, kad tarp paslaugų kokybės ir pelno yra glaudus ryšys. Neatsitiktinai sakoma, jog gera kokybė nieko nekainuoja, bloga kokybė – priešingai, kainuoja daug, nes prarandamas paslaugos vartotojas.

Taigi paslaugų kokybė yra integruojanti koncepcija, kuri jungia paslaugos teikimo ir rinkodaros koncepcijas, taip pat techninę, technologinę bei funkcinę proceso kokybę ir vartotojo

pasitenkinimo koncepcijas. Vadinasi, kokybiška yra tai, ką vartotojai priima. Bet labai dažnai kokybė minima kaip vidinis tikslas be jokių apibrėžimų ar nurodymų.

1.3.2. Paslaugų kokybės matavimas

Paslaugos yra daugiau ar mažiau neapčiuopiamų procesų, veiksmų seka, kai paslaugos teikimas ir vartojimas negali vykti atskirai vienas nuo kito, kitaip tariant vartotojas turi aktyviai dalyvauti paslaugos teikimo procese. Tai būtina suvokti kaip kompleksą. Tačiau tobulinant paslaugų teikimo procesą svarbu suprasti, ko vartotojas ieško ir ką vertina. Dažnai manoma, kad techninės paslaugos savybės laikomos svarbiausiais priimtinos kokybės elementais. Ch. Grönroos, R. Normannas mano, kad paslaugų kokybę vartotojai suvokia daug plačiau. Vadinasi, vertinant paslaugos kokybę, dominuoja ne tik techninės charakteristikos. Paslaugų įmonių darbuotojai kokybę turėtų apibrėžti taip, kaip ją suvokia vartotojai, nes priešingu atveju kokybės užtikrinimas bus neveiksmingas.

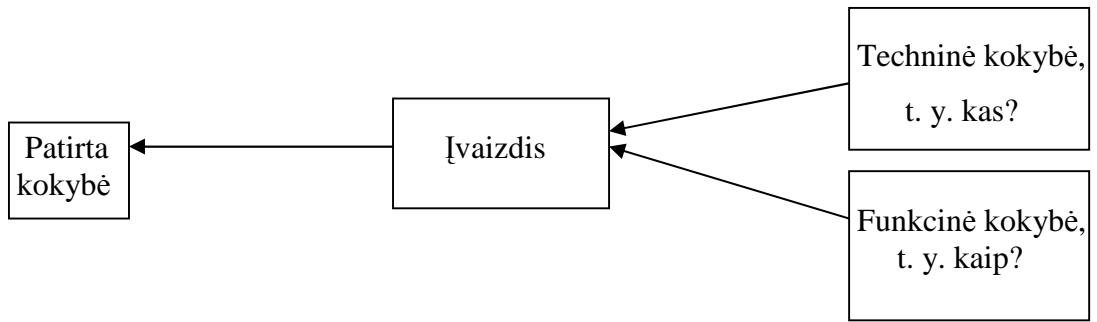
Paslaugų kokybės suvokimas yra subjektyvus procesas, kai paslaugos teikimas ir vartojimas vyksta vienu metu. Todėl atsiranda paslaugų vartotojų ir teikėjų sąveika, kuri turi įtakos vartotojo paslaugos kokybės suvokimui.

Ch. Grönroos išskiria du paslaugų kokybės aspektus:

1. *Techninė (išorinė) kokybė.* Tai yra tai, ką vartotojas gauna paslaugos vartojimo metu. Viešbučio svečiui suteikiamas kambarys ir lova nakvynei, restorano lankytojui – maistas, aerouostų linijų klientas persikelia iš vienos vietos į kitą, verslo konsultantas užsakovui pateikia verslo planą, bankas suteikia kreditą ir t. t. Visi šie dalykai – tai išorinė kokybės išraiška. Dažnai (bet ne visada) jie gali būti vartotojo išmatuoti, jų pobūdis priklauso nuo techninio sprendimo, kurį įmonė taiko kliento problemoms spręsti.

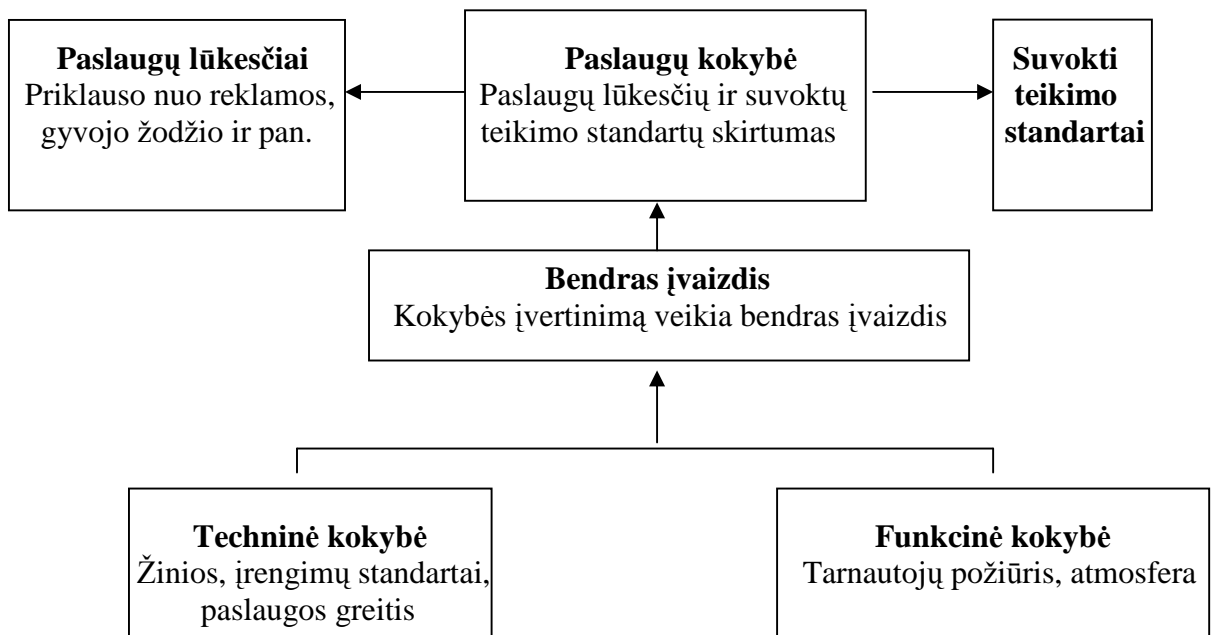
2. *Funkcinė (procesų) kokybė.* Tai suteikimo techninės kokybės būdas. Vartotojo nuomonę apie kokybę suformuoja paslaugos suteikimo būdas, teikėjo elgsena ir kitos aplinkybės, kurių dėka paslauga pasiekia savo tikslą. Tarp jų paminėtinas ir kitų vartotojų, tuo pat metu naudojančių panašias ar tokias pat paslaugas, poveikis, kuris gali turėti tiek teigiamos, tiek neigiamos įtakos sąveikos atmosferai. Vartotojas yra veikiamas to, kaip jis gauna paslaugą, kaip ir kokį supratimą jis įgyja apie paslaugos gamybos ir vartojimo procesą.

Techninė ir funkcinė kokybė, gauta ir suvokta vartotojo, remiantis jo susiformuotu įvaizdžiu apie paslaugą, suformuoja vartotojo patirtą kokybę.



4 pav. Ch. Grönroos paslaugų kokybės modelis

Vartotojo patirtą paslaugos kokybę suformuoja techninis ir funkcinis kokybės aspektai, koreguojami vietinio įvaizdžio, kurį vartotojas susidaro teikėjo atžvilgiu. Taigi jis yra integruota sąvoka, kuriai lemiamą reikšmę turi paslaugos vartotojo vertinimas.



5 pav. Kliento funkcinės ir techninės kokybės suvokimas

Du aptarti kokybės aspektai – kas pateikiama ir kaip pateikiama – yra vartotojo patirtos kokybės dimensijos. Tačiau jos neišsemia bendrosios kokybės sampratos, kuri yra platesnė ir sudėtingesnė. Vartotojo suvokta kokybė turi būti papildyta dar vienu aspektu – vartotojo laukiamos kokybės sąvoka. Tai svarbus paslaugų įmonės rinkodaros veiklos aspektas. Juk jei

virtotojo lūkesčiai bus nerealiūs, bendroji suvokta kokybė bus palaikyta žema net tuo atveju, jei objektyviai vertinant patirta kokybė būtų tinkama.

1.3.3. Paslaugų kokybės veiksniai ir vertinimo kriterijai

Yra įprasta tvirtinti, kad vartotojai ir pardavėjai skirtingai suvokia bei vertina realybę: paslaugos teikėjas įsitikinęs, kad jo teikiamos paslaugos kokybė yra tinkama, tuo tarpu vartotojas mano kitaip. Tokiose situacijose išskyla akivaizdūs teikiamų paslaugų kokybės suvokimo skirtumai, trukdantys suformuoti bendrą, visuotinai priimtina paslaugos kokybę.

Realybės suvokimo skirtumai egzistuoja ne tik tarp pačių paslaugų vartotojų, bet ir tarp paslaugas teikiančių įmonių bei jų teikiamų paslaugų vartotojų. Tai taip pat turi įtakos gaunamų paslaugų kokybei.

Vartotojas, apibūdindamas paslaugų kokybę, ją vertina pasitelkęs tam tikrus kriterijus.

1 lentelė

Paslaugų kokybės vertinimo kriterijai: įvairių mokslininkų požiūris

Kriterijai	C. Albrecht, R. Zemke	B. Thomas son	Ch. Grönroo s	R. Johnston, R. Silvestro ir kt.	S. Vanderme rwe, D. Gilbert	D. Gremler, M. Bitner, K. Evans	J. Reynoso , B. Moore
Rūpinimasis ir domėjimasis	√			Dėmesing umas Rūpesting umas			Dėmesin gumas
Betarpiškum as ir lankstumas	√			Komunika bilumas Lankstum as		√	Komuni kabilum as Lankstu mas
Klaidų taisymas	√		Kompen savimas			√	
Sąžininguma s		√		√ Dorumas			
Patikimumas		√	√	√ Saugumas	√ Terminų laikymasis		√ Konfide ncialuma s
Prieinamuma s ir pasiruošimas		√	Prieina mumas ir	Pasiekiam umas Paslaugu	Reagavim as		Paslaugu mas Operaty

padėti			lankstumas	mas Reagavimas			vumas
Požiūris į vartotoją		√	Požiūris ir elgsena	Draugiškumas			
Kompetentingumas	Sugebėjimas spręsti problemas	√	Profesionalumas ir įgūdžiai	√			Profesionalumas
Reputacija ir pasitikėjimas		Atsakingumas	√	Pareigingumas			
Funkcionalumas					Tinkamumas	Pritaikomumas	

Daugelis autorių mano, kad vartotojui svarbiausia patikimumas, prieinamumas, teikėjo pasirengimas padėti, personalo kompetentingumas. 1 lentelėje nepateikti rečiau minimi kokybės kriterijai, pavyzdžiui, apčiuopiamumas, asmeniniai kontaktai, estetiniai aspektai, galimybė naudotis, švarumas, tvarkingumas, komfortas. Pažymėtina, kad dauguma kriterijų padeda vertinti ne tik išorinę, bet ir vidinę kokybę.

Atsižvelgiant į paslaugų pobūdį bei situaciją, atsiranda ir naujų paslaugų kokybės kriterijų, kai tik vartotojas gali nuspręsti, kokia jam yra priimtina, o kokia – ne. Nes vartotojas vertina atsižvelgdamas į tikėtiną kokybę, o šio vertinimo rezultatas – patirta paslaugos kokybė.

1.3.4. Paslaugų kokybės modeliai

Paslaugų kokybės tyrimams plačiai taikomi įvairūs modeliai, sujungiantys teoriją ir praktiką. Modelyje atsiribojama nuo tyrimui mažai reikšmingų elementų ir analizuojami tie, kurie daro didžiausią poveikį kokybei. Kokybės modelio pasirinkimą lemia paslaugos prigimtis ir tyrimo tikslai. Mokslinėje literatūroje pateiktus modelius, priklausomai nuo tyrimo pobūdžio, galima būtų skirstyti į tris grupes:

1. vartotojo kokybės suvokimo,
2. paslaugos teikimo proceso,
3. paslaugų teikimo sistemos.

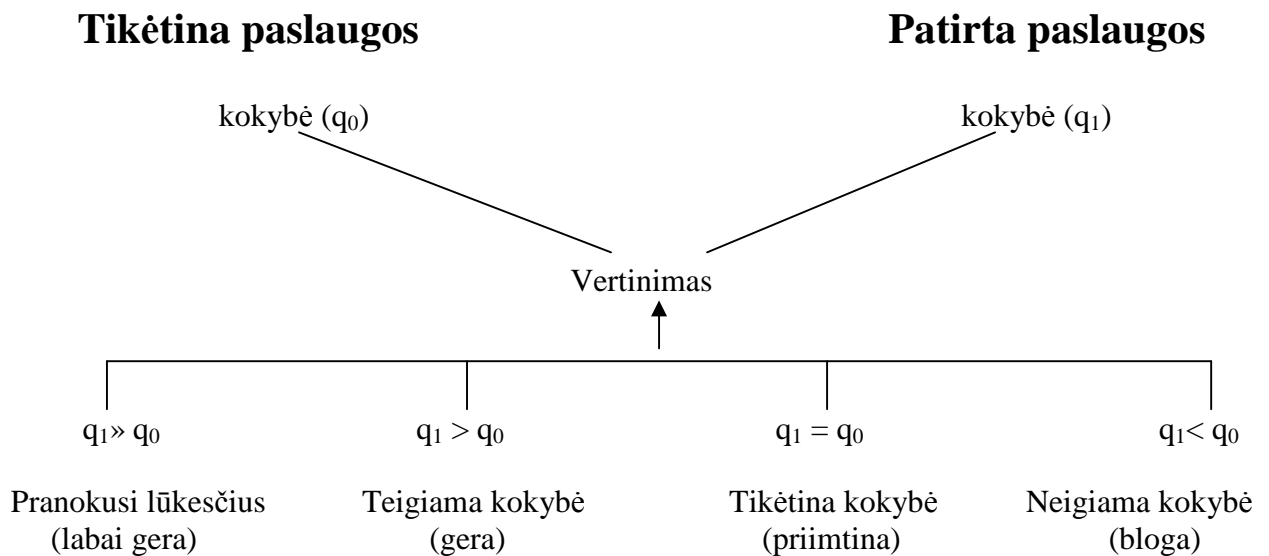
Tirdama kokybę, paslaugų organizacija turėtų taikyti ne vieną, o kelis modelius. Jei naudojamosi tik vienu modeliu, sutaupoma lėšų ir greitai gaunami rezultatai, tačiau jie išsamiai neatspindi, kokia yra paslaugos kokybė. Kokybės tyrimas turėtų būti kompleksinis. Tyrimo rezultatai parodytų, ar paslaugos nauda, užkoduota koncepcijoje, atitinka vartotojo poreikius, ar gerai suderintas paslaugos teikimo procesas ir ar sklandžiai veikia paslaugų teikimo sistema.

Paslaugų kokybę tyrinėjantys paslaugų rinkodaros specialistai šalia trimačio kokybės modelio, remdamiesi klaidų analizės metodika, pateikia paslaugų kokybės vertinimo lygių modelį.

Ch. Grönroos išskiria keturis paslaugų kokybės vertinimus:

1. Bloga.
2. Priimtina.
3. Gera.
4. Aukšta (labai gera).

Remiantis šiais vertinimais sudarytas paslaugų kokybės vertinimo modelis.



6 pav. Kokybės vertinimo lygiai

Tikėtinos ir patirtos paslaugos kokybės suvokimas duoda atitinkamą paslaugos kokybės vertinimą. Bloga kokybė – tai žemiau tikėtinos kokybės, priimtina kokybė atitinka tikėtiną kokybę, gera kokybė šiek tiek pranoksta tikėtiną kokybę, aukšta, arba labai gera, kokybė gerokai pranoksta tikėtiną paslaugos kokybę. Pastaruoju atveju paslaugos vartotojas ir toliau palaikys santykius su paslaugų teikėjais ir skleis teigiamą informaciją. Taip paslaugų įmonė pasiekia savo tikslą: ne tik sukuriama teigiamas (geras) paslaugų įmonės įvaizdis, bet ir pritraukiamas vartotojas.

1.3.5. Paslaugų kokybės valdymas

Kokybė turi būti gerinama ne tik programomis ar agitacijomis. Tai turėtų būti valdomas procesas. Vienas svarbiausių tikslų – užtikrinti vadinamąjį „kokybišką personalo elgesį“,

akcentuojant kokybės svarbą ir kiekvieno darbuotojo indėlį. Administracijos uždavinys – rūpintis, kad kokybės gerinimo procesas nenustotų. Kokybės politika yra banko įsipareigojimas užtikrinti aukštą bet kurios veiklos kokybę.

Pagrindinės kokybės politikos nuostatos yra:

- Ilgalaikės sėkmės pagrindas yra pasiekti aukščiausią klientų poreikių patenkinimo lygį.
- Išskirtinei kokybei reikia nuolatinio tobulinimo ir kiekvieno darbuotojo dalyvavimo gerinimo procese pateikiant savo pasiūlymus ir idėjas.
- Klientų nusiskundimai yra galimybė sužinoti daugiau apie klientų poreikius ir taip pagerinti paslaugas.
- Bendradarbiavimas, komandinis darbas ir abipusis palaikymas yra kokybės gerinimo pagrindas. Aukščiausioji Banko vadovybė įsipareigoja suteikti reikalingus išteklius šiai kokybės politikai įgyvendinti.

DnB NORD bankas – tai organizacija, kurioje skatinamas ir apdovanojamas atsakingas požiūris į darbą ir iniciatyvumas, o bendradarbiavimas remiasi abipusiu pasitikėjimu ir supratimu. Čia įvertinamos kiekvieno darbuotojo idėjos ir indėlis į visos įmonės veiklą. Šiuolaikiškais principais paremtas vadovavimas padeda kurti pozityvią, į tikslų siekimą ir kokybišką klientų aptarnavimą orientuotą darbo kultūrą, užtikrina efektyvų darbuotojų informavimą visais aktualiais klausimais.

DnB NORD bankas stengiasi sukurti aplinką, kurioje visi darbuotojai yra skatinami tobulėti ir realizuoti savo gebėjimus. Banke organizuojamos mokymų programos, stažuotės užtikrina nuolatinės tobulėjimo galimybes ir darbuotojų profesionalumą.

Sparčiai augant verslo apimčiai ir nuolat gerėjant veiklos efektyvumui, AB DnB NORD bankui atsivėrė puiki galimybė dar daugiau investuoti į klientų aptarnavimo kokybę ir jų aptarnavimo kultūrą, siekiant didinti klientų prisirišimą ir lojalumą. Manau, kad esant didelei konkurencijai tvari verslo sėkmė priklauso nuo gebėjimo palaikyti ilgalaikius santykius su klientais jiems teikiant paprastus ir efektyvius sprendimus.

Personalo valdymo politika yra grindžiama nuostata, kad didžiausias AB DnB NORD banko grupės turtas yra profesionalūs ir pasišventę darbuotojai. 2007 metais mokymuose dalyvavo 85 proc. visų darbuotojų. Mokymų veiksmingumas ir mokymosi kultūra tiesiogiai siejasi su darbuotojų noru mokytis ir tuo, kad jų vadovai yra patikimi, rūpestingi ir aktyvūs darbuotojų potencialo ugdytojai. Siekdama plėtoti darbuotojų kompetenciją ir gebėjimus, AB DnB NORD banko grupė parengė projektą ir jam gavo ES struktūrinių fondų paramą. Siekiant sustiprinti saviugdą išpročius, buvo įdiegta nuotolinio mokymosi sistema, šią priemonę darbuotojai priėmė greitai ir palankiai. Tai reiškia, kad pagrindinėmis AB DnB NORD banko grupės vertybėmis –

dinamiškumu ir paprastumu – yra vadovaujamosi kasdieniniame darbe. 2007 metais AB DnB NORD grupė tęsė potencialių vadovų ugdymo programą. Programa, kuri apima grupinį mokymąsi, formalius mokymus ir dalyvavimą projektuose, sukuria gerą pagrindą būsimo vadovo darbui. 2006 m. dalis banko darbuotojų įsiliejo į tarptautinę talentų grupę ir, dalyvaudami projektuose, įnešė indėlį į visos DnB NORD grupės sėkmę.



7 pav. Aptarnaujančio darbuotojo įtaka DnB NORD banko veiklos rezultatui ir kokybei.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Taip pat buvo atlikta išsami darbuotojų pasitenkinimo darbu apklausa, o bendrovė „Ernst & Young Consulting“ atliko darbuotojų darbo efektyvumo vertinimą. Šie tyrimai leidžia vadovybei aiškiai suprasti, kaip darbuotojai suvokia grupę kaip darbdavį, ir pateikia gaires, kaip tinkamai vykdyti personalo valdymo politiką.

DnB NORD bankas peržiūrėjo darbuotojų skatinimo programą, įvertindamas viso verslo proceso sudėtingumą ir pradėdamas taikyti skatinimą visiems verslo segmentams, siekiant padidinti visų tiesiogiai ir netiesiogiai su verslo procesais susijusių padalinių indėlį į verslo sėkmę. 2006 m. pabaigoje AB DnB NORD banko grupėje dirbo 1 086 darbuotojai.

Siekiant diegti geriausios bankininkystės praktiką, AB DnB NORD banko grupė patvirtino Etikos kodeksą, privalomą visiems darbuotojams. Aukšti kiekvieno darbuotojo etikos standartai yra neatsiejama verslo kultūros dalis ir esminis ilgalaikės sėkmės elementas.

2. BANKININKYSTĖS SISTEMOS UŽSIENYJE

2.1. VOKIETIJOS federalinis bankas ir žemių centriniai bankai

Vakarų Vokietijos bankų sistemos atgimimas prasidėjo vakarinėse žemėse po Antrojo pasaulinio karo, vadovaujantis karinės vadovybės įstatymais. Reichsmarkė buvo visiškai nuvertinta ir finansinių reformų metu pakeista į vokiškąją markę.

Remiantis JAV Federaline rezervų sistema, 1948 metais Frankfurte prie Maino vakarinių žemių centrinių bankų pagrindu buvo sukurta centrinių bankų dvipakopė sistema, įsteigiant Vokietijos žemių banką.

Vokietijos banko organizacinė struktūra pavaizduota 1 priede.

Žemių centriniai bankai teisiškai ir praktiškai buvo gana nepriklausomi, ir būtent jiems priklausė Vokietijos žemių banko pagrindinis kapitalas. Pastarojo kompetencijai priklausė pinigų emisija, žemių centrinių bankų veiklos koordinavimas, kiti valstybinės reikšmės klausimai. Naujai sistemai ėmė vadovauti prie Vokietijos žemių banko įkurta Centrinų bankų taryba. Vokietijos žemių bankas gana greitai išsikovojo nepriklausomo Vokietijos centrinio banko vardą.

1957 metais priimtas Federalinio banko įstatymas. Juo remiantis supaprastinta dvipakopė centrinių bankų sistema ir įkurtas vienas Vokietijos federalinis bankas. Šio banko įstatymo pirmajame straipsnyje parašyta, kad žemių centriniai bankai ir Berlyno centrinis bankas susijungia su Vokietijos žemių banku; Vokietijos žemių bankas tampa Vokietijos federaliniu banku (VFB). Todėl žemių centriniai bankai prarado savo teisinę nepriklausomybę ir tapo Federalinio banko pagrindiniais struktūriniais padaliniais, išsaugoję seną pavadinimą – žemių centriniai bankai.

Pagal VFB įstatymą minėto banko svarbiausias uždavinys – išsaugoti valiutos stabilumą, reguliuojant pinigų apyvartą ir paskolų suteikimą valiutiniais – piniginiiais svertais, rūpintis bankine atsiskaitymų sistema šalyje ir su kitomis valstybėmis.

VFB yra viešosios teisės federalinis juridinis asmuo, kurio pagrindinis kapitalas priklauso federacijai.

VFB valdymo organai yra žemių centrinių bankų taryba, direktorių taryba ir žemių centrinių bankų valdybos.

Žemių centrinių bankų taryba yra aukščiausiasis federalinio banko organas, kuris nustato banko pinigų ir kredito politiką, reikalų tvarkymo ir administracinio valdymo bendruosius principus, atskiria direktorių tarybos ir centrinių bankų žemių valdybų kompetencijas, o kai kuriais atvejais duoda jiems tiesioginius nurodymus. Centrinų bankų tarybos posėdžiuose pirmininkauja Vokietijos federalinio banko prezidentas arba viceprezidentas.

Direktorių taryba – pagrindinis Federalinio banko vykdomasis organas. Jis vykdo centrinių bankų tarybos nutarimus, dalykinį ir administracinį banko valdymą.

Kiekviename žemės centriniame banke yra patariamasis organas – taryba. Jos funkcijos: aptarti su žemės banko prezidentu pinigų ir kredito politikos klausimus, su Federalinio banko valdyba būdus ir metodus uždaviniams, kurie priklauso Federalinio banko kompetencijai, spręsti. Į tarybos sudėtį įeina žemės kredito institucijų, vietinių ekonominių struktūrų ir samdytų darbuotojų atstovai. Taryba nėra Vokietijos federalinio banko organas.

Vokietijos federalinio banko aukščiausiasis valdymo organas – centrinių bankų taryba, į kurią įeina direktorių taryba ir žemių centrinių bankų prezidentai.

Vokietijos federalinis bankas žinomas kaip labiausiai nepriklausomas centrinis bankas pasaulyje. Kartu jis privalo palaikyti bendrąją vyriausybės ekonominę politiką, jei ji neprieštarauja banko pagrindiniams tikslams. Taip pat VFB įstatymas įpareigoja Federalinį banką konsultuoti vyriausybę svarbiais pinigų, rinkos, kredito ir atsiskaitymų klausimais ir jai pareikalavus suteikti reikalingos informacijos.

Kredito įstaigos pagal veiklos pobūdį ir funkcijas skirstomos į keturias grupes:

1. Privatūs komerciniai bankai - tiek stambūs federalinės reikšmės bankai, regioniniai bankai, tiek vidutiniai ir smulkūs bankai.
2. Valstybinės kredito institucijos: taupomosios kasos ir žiro centrai, priklausantys miestams, apygardoms ir bendruomenėms.
3. Kooperatiniai bankai: bankai, žemės ūkio–kredito kasos ir jų centriniai bankai, veikiantys tarpusavio pagalbos principu.
4. Specializuoti bankai: ipotekiniai, vartotojiško kredito, statybos, taupomosios kasos ir kt.

Kreditinės veiklos priežiūros federalinė institucija

Pagal Vokietijos bankininkystės įstatymus, o pirmiausia pagal kreditinės veiklos įstatymą, viena svarbiausių kredito institucijų sistemos valdymo funkcijų – priežiūra – visų pirma priklauso specialiai tam sukurtai Kreditinės veiklos priežiūros federalinei institucijai, o Vokietijos federalinis bankas įpareigotas glaudžiai su ja bendradarbiauti.

Jeigu Kreditinės veiklos priežiūros federalinė institucija numato priimti bendrojo pobūdžio nutarimą, ji negali to padaryti be Vokietijos federalinio banko. Vienais atvejais, kai, pavyzdžiui, klausimo sprendimas susijęs su nuosavu kapitalu ir banko likvidavimu, reikia Vokietijos federalinio banko sutikimo, kitais atvejais – pakanka jį informuoti.

2.2. PRANCŪZIJA bankų sistema

Prancūzijos bankų sistema, panašiai kaip ir Vokietijos, yra dviejų lygių su Prancūzijos centriniu banku priešakyje. Tačiau jeigu Vokietijos bankų sistemos aukščiausiajame lygyje veikia du savarankiški subjektai (Vokietijos federalinis bankas ir Kreditinės veiklos priežiūros federalinė institucija), Prancūzijoje yra keturi subjektai:

- Bankų veiklos reglamentavimo komitetas
- Kredito institucijų komitetas
- Bankų komisija
- Prancūzijos centrinis bankas

Prancūzijos banko organizacinė struktūra pavaizduota 2 priede.

Bankų veiklos reglamentavimo komitetas

Po Antrojo pasaulinio karo Prancūzijoje, remiantis Bankų profesionalios organizacijos komitetu, įkurta Nacionalinė kredito taryba. Pagal jos kūrėjų idėją ji turėjo stimuliuoti Prancūzijos bankininkystės įstatymų plėtrą. Nacionalinės kredito tarybos kompetencijai priklausė bankininkystės įstatymų aiškinimas ir privalomų sprendimų priėmimas pinigų bei kredito politikos klausimais. Akivaizdu, kad taryba buvo numatyta kaip bankų sistemos valdymo organas, su tam tikrais administraciniais įgaliojimais.

Nacionalinei kredito tarybai skirtas vaidmuo valdyti Prancūzijos bankų sistemą palaipsniui perėjo Bankų veiklos reglamentavimo komitetui ir Kredito institucijų komitetui. Šie komitetai, pradžioje sukurti iš Nacionalinės kredito tarybos narių tik eiliniams darbams atlikti, dėl Kredito komiteto nesugebėjimo vykdyti savo pareigų pamažu pradėjo jas perimti, o 1993 metais tai buvo įstatymiškai įteisinta.

Šiuo metu Bankų veiklos reglamentavimo komiteto pagrindinis tikslas – bankų veiklos poįstatyminių aktų kūrimas ir skelbimas, t. y. sprendžia tas bankų veiklos problemas, kurioms reikia normatyvinio – teisinio reguliavimo.

Bankų veiklos reglamentavimo komitetas taip pat įgaliotas išimtinai individualiai reguliuoti atskiras kredito institucijas ir joms laikinai nustatyti kitus, nei bendrieji, normatyvus, jeigu tam yra pagrindas. Bankų veiklos reglamentavimo komitetui vadovauja prezidentas.

Kredito institucijų komitetas

Kitas organas, kuris taip pat sudaromas iš Nacionalinės kredito tarybos narių ir dalyvauja šalies bankų sistemos valdyme, yra Kredito institucijų komitetas. Jo kompetencijai priklauso:

licencijų bankų veiklai ir tam tikroms banko operacijoms išdavimas; kredito institucijų registravimas, Prancūzijos kredito institucijų rejestro tvarkymas; jei iškyla būtinybė, turi teisę duoti nurodymus atskiroms kredito institucijoms.

Bankų komisija

Prancūzijos bankų sistemos svarbus valdymo organas yra ir Bankų komisija - savarankiškas administracinės priežiūros organas. Jo svarbiausias tikslas – kredito institucijų priežiūra ir kontrolė. Bankų komisija seka, kad jos tiksliai vykdytų bankininkystės įstatymus, antraip šis organas turi teisę taikyti atitinkamas sankcijas.

Bankų komisija, vykdydama savo kontrolės ir priežiūros funkcijas bei taikydama pažeidėjams sankcijas, stengiasi preventyviai numatyti klaidas, galinčias priversti prie bankroto, ir įpareigoti banko vadovybę trumpiausiu laiku jas ištaisyti. Tokiu būdu bankų komisija siekia garantuoti bankų sistemos stabilumą, kartu gindama tiek bankų, tiek jų klientų interesus.

Bankų komisija turi teisę reikalauti iš kredito institucijų bet kokių reikalingų duomenų ir paaiškinimų. Be to, visos kredito įstaigos privalo laiku pateikti šiai komisijai savo veiklos ataskaitas ir kitus dokumentus. Bankų komisija plačiai taiko ir tokį kontrolės būdą, kaip išvažiavimas į vietą.

Aptikusi pažeidimų, ji gali taikyti sankcijas, jeigu tos kredito institucijos vadovybė nenori arba negali pažeidimų pašalinti. Remdamasi tikrinimų išvadomis, komisija teikia privalomas vykdyti rekomendacijas ir nustato terminus, kurių metu institucija–pažeidėja privalo sutvarkyti reikalus.

Centrinis bankas

Pagrindinis vaidmuo tarp bankų sistemos valdymo organų priklauso Prancūzijos centriniam bankui – įtakingiausia aukščiausiojo sistemos lygio valdymo subjektui. Tokią centrinio banko padėtį pirmiausia nulemia Prancūzijos bankininkystės įstatymų suteikti įgaliojimai.

Pagal įstatymą Prancūzijos centrinio banko kompetencijai priklauso:

- svarbiausių šalies pinigų politikos kryptių nustatymas ir įgyvendinimas;
- banknotų emisija;
- tikslios ir patikimos bankų bei kitų ūkio subjektų vidaus ir užsienio atsiskaitymų sistemos darbo organizavimas;
- bankų ir informacijos sistemos išvystymas ir panašiai.

2.3. ANGLIJOS bankų sistema

Anglijos šiuolaikinė bankų sistema taip pat yra dviejų lygių, tačiau nuo kitų nagrinėjamų šalių bankų skiriasi tuo, kad pirmajame bankų sistemos lygyje veikia tik vienas subjektas – Anglijos bankas. Žemesnįjį sistemos lygį sudaro per 500 bankų.

Anglijos bankas

Savo veiklą Anglijos bankas grindžia 1946 metų Anglijos banko įstatymu, kuriuo jis buvo nacionalizuotas. Pagal šį įstatymą Anglijos karalienė skiria valdytoją, valdytojo pavaduotoją ir 16 valdybos narių. Valdytojas skiriamas penkeriems, valdybos nariai ketveriems metams (galima skirti ir pakartotinai). Keturi valdybos nariai, vadinami direktoriais, gali užimti pagrindines Anglijos banko pareigas kaip vykdomieji direktoriai. Prieš kelerius metus įvestos ir jaunesniųjų direktorių pareigos. Likusieji valdybos nariai – ne vykdomieji direktoriai – atstovauja įtakingiems finansų ir pramonės sluoksniams. Valdyba posėdžiauja kas savaitę, atsakydama už visus Anglijos banko reikalus.

Anglijos banko organizacinė struktūra pavaizduota 3 priede.

Bankų priežiūra

Vienas svarbiausių Anglijos banko uždavinių – šalyje veikiančių bankų priežiūra, kuri 1979 metais buvo juridiškai įteisinta Bankininkystės įstatymu. Bankų priežiūra vykdoma vadovaujantis minėtu įstatymu ir Europos Sąjungos įstatymais direktyvomis. Toliau pateikiami svarbiausi bankų priežiūros Anglijoje bruožai.

Svarbiausias bankų priežiūros tikslas – apsaugoti bankų indėlininkus. Anglijoje niekam neleidžiama priiminėti indėlių iš gyventojų, neturint Anglijos banko leidimo. Leidimai išduodami nelengvai: tikrinama pretendentų finansinė būklė, vadovybės sąžiningumas ir kompetencija. Leidimus gavusių bankų veiklą seka Anglijos banko Bankų priežiūros departamentas.

Priežiūros uždavinys – nustatyti, ar bankas yra finansiškai stabilus. Toks patikrinimas dažnai vadinamas "apdairia priežiūra". Tos priežiūros metu Centrinis bankas nenagrinėja bankų santykių su jų skolininkais ir apskritai su jų klientais, nenagrinėja ir tarp jų kylančių ginčų, jei tik dėl to neatsiranda abejonių, ar tas bankas atitinka Bankininkystės įstatymo reikalavimus ir nekyla pavojus jo stabilumui.

Norėdamas gauti leidimą veikti, bankas turi įrodyti Anglijos bankui, kad turi adekvatų kapitalą, adekvatų likvidumą, realų verslo planą ir adekvačias sistemas bei kontrolę, adekvačius rezervus beviltiškomis ir abejotinoms skoloms padengti, kad sugeba kvalifikuotai ir apdairiai

vykdyti finansines operacijas. Banko direktoriai, vadovai ir kontrolieriai turi būti tinkami toms pareigoms užimti.

Atliekant Anglijoje bankų priežiūrą, daugiausia dėmesio skiriama žemiau išvardytiems dalykams:

1. Kapitalo reikalavimai.
2. Rizikos laipsnis
3. Likvidumo galimybė
4. Atsargos
5. Sistemos ir kontrolė
6. Bankų direktoriai

Pagal 1987 metų Bankininkystės įstatymą sudaroma ir Bankų priežiūros taryba – svarbus patariamasis organas bankų priežiūros klausimais. Jai pirmininkauja Centrinio banko valdytojas, į ją įeina valdytojo pavaduotojas, už bankų priežiūrą atsakingas direktorius ir dar šeši nepriklausomi nariai – bankininkystės, teisės ir apskaitos specialistai. Centrinis bankas privalo informuoti tarybą apie priežiūros būklę. Taryba rengia metinę ataskaitą, kuri sudaro Centrinio banko metinės ataskaitos dalį.

2.4. JAV bankų sistema

JAV bankų sistemą sudaro apie 15 tūkst. bankų, į kurių sudėtį įeina:

- nacionaliniai bankai, t.y. bankai, įsteigti federaliniu lygiu (apie 5 tūkst);
- valstijų bankai, esantys federalinės rezervų sistemos (toliau FRS) nariai (daugiau kaip 1 tūkst);
- valstijų bankai, nesantys FRS nariai, tačiau apdrausti Depozitų draudimo federalinėje korporacijoje (toliau DDFK) (daugiau kaip 8 tūkst);
- valstijų bankai, nesantys FRS nariai ir neapdrausti DDFK (daugiau kaip 600).

Toks didelis valstijų bankų skaičius paaiškinamas tuo, kad tradiciškai vyrauja befilialiniai bankai (unit bank).

Nepriklausomai nuo to, kuriame lygyje (federaliniu ar valstijų) registruojasi bankai, praktiškai visi jie patenka į kurio nors bankų veiklos federalinio organo priežiūros kompetenciją.

- Finansinės kontrolės tarybos (toliau FKT);
- FRS valdytojų tarybos;
- 12 federalinių rezervų apygardinių bankų;
- Depozitų draudimo federalinės korporacijos.

JAV banko organizacinė struktūra pavaizduota 4 priede.

Kiekvienas jų turi didelį priemonių arsenalą savo pareigoms vykdyti. FKT atlieka tik nacionalinių bankų kontrolės funkcijas, FRS valdymo taryba kontroliuoja bankų holdingo kompanijas, nacionalinius ir valstijų bankus, kurie yra šios sistemos nariai, o DDFK kontroliuoja tuos valstijų bankus, kurie nėra FRS nariai ir kurie apsidraudę Depozitų draudimo federalinėje korporacijoje. Kitų kredito institucijų – paskolų–taupymo asociacijų, kredito unių, taupomųjų bankų, turinčių federalinius raštus, – priežiūrai nacionaliniu lygiu veikia specialūs kontrolės organai, įkurti 1989 metais priėmus finansų institucijų reformos įstatymą.

Federalinės rezervų sistemos valdytojų taryba

Federalinė rezervų sistema (FRS), įkurta remiantis 1913 metų Federalinės rezervų sistemos įstatymu, susideda iš FRS valdytojų tarybos, dvylikos federalinių rezervų bankų ir apie 6 tūkst. bankų – šios sistemos narių; pastarieji sudaro apie 38 proc. visų JAV komercinių bankų, kontroliuojančių 72 proc. bankinio kapitalo. Be to, FRS sudėtyje veikia Atvirosios rinkos federalinis komitetas (ARFK) ir Federalinė konsultacinė taryba (FKT).

FRS valdytojų taryba (iki 1935 metų Federalinis rezervų komitetas) turi 7 nuolatinius narius (14 metų kadencija), atstovaujančius skirtingoms apygardoms. Juos skiria JAV prezidentas, Senatui sutikus. Tačiau per savo ketverių metų kadenciją JAV prezidentas turi teisę skirti tik du naujus tarybos narius į tas vietas, kurios yra neužimtos dėl kurio nors nario kadencijos pabaigos (neskaitant mirties ar pasitraukimo savo noru). Šie septyni darbuotojai yra vieninteliai FRS oficialūs asmenys, skiriami aukščiausiosios valdžios.

Savo darbe FRS valdytojų taryba remiasi dideliu darbuotojų skaičiumi: teisininkais, ekonomistais, inspektorais ir administratoriais (pavyzdžiui, du tarybos departamentai užsiima tik finansinių procesų tyrimu JAV ir užsienyje). Tarybos analitinių skyrių tyrimų ataskaitos, naujausi statistiniai duomenys, apibūdinantys kredito ir bankų sferą, skelbiami mėnesiniame "Federaliniame rezervų biuletenyje".

Federaliniai rezervų apygardiniai bankai

Federaliniai rezervų apygardiniai bankai (FRS) savo veiklą vykdo visos šalies teritorijoje, kuri tuo tikslu suskirstyta į dvylika apygardų pagal ekonominę–geografinę principą taip, kad apygardų ribos nesutaptų su valstijų ribomis. Kiekvieną apygardą valdo federalinis rezervų bankas, kurio prezidentą skiria FRS valdytojų taryba. Be to, federaliniai rezervų bankai dar turi 24 filialus svarbiausiuose JAV pramoniniuose ir ekonominiuose rajonuose.

Kiekvienas atskiras federalinis rezervų bankas vaidina svarbų vaidmenį įgyvendindamas tam tikrą pinigų ir kredito politiką, nepaisant to, kad šiam procesui vadovauja FRS valdytojų taryba. Federalinių rezervų bankų prezidentai, būdami Atvirosios rinkos federalinio komiteto nariais, aktyviai dalyvauja kuriant pinigų ir kredito politiką.

Finansinės kontrolės tarnyba

Šiuo metu Finansinės kontrolės tarnyba daugiausia kontroliuoja, kaip bankai laikosi įstatymų, gali nustatinėti taisykles ir instrukcijas registruojant bankų įstatus, gali kontroliuoti nacionalinių bankų veiklą, reglamentuoti jų likvidavimo procesą. Be to, kontrolierius įteikia raštus vėl patvirtintiems nacionaliniams bankams. Priežiūros funkcijas kontrolierius atlieka pasitelkęs savo darbuotojus (apie 2 tūkst., šeši tentoriniai skyriai).

Kitaip nei FRS, kuri savo veiklą finansuoja iš vyriausybės vertybinių popierių palūkanų, Finansinės kontrolės tarnybą išlaiko jos kontroliuojami bankai.

Depozitų draudimo federalinė korporacija

Ši korporacija įkurta remiantis 1933 metų Bankų veiklos įstatymu iš karto po 1929-1933 metų krizės, siekiant susigrąžinti indėlininkų pasitikėjimą bankais, kuriant bankų depozitų draudimo sistemą ir griežtinant bankų priežiūrą.

Bankas, norėdamas įstoti į Depozitų draudimo korporaciją, turi pervesti į jos fondą tam tikrą procentą nuo visų turimų depozitų sumos (iš to ir išsilaiko DDFK), tačiau pagal 1980 metų Dereguliacijos įstatymą indėlis draudžiamas ne didesne kaip 100 tūkst. dolerių suma.

DDFK vadovauja direktorių taryba, sudaryta iš penkių narių. Dvi vietas ex officio užima finansinis kontrolierius ir Taupomųjų institucijų priežiūros valdybos direktorius. Kitus tris narius pagal Senato patarimą ir sutikimą šešeriems metams skiria JAV prezidentas.

Depozitų draudimo federalinė korporacija bankų draudimo fondu garantuoja depozitų draudimą visuose nacionaliniuose ir daugumoje valstijų bankų, taip pat kai kuriose specializuotose taupomosiose institucijose. Be to, DDFK turimu taupomųjų asociacijų draudžiamuoju fondu garantuoja indėlių draudimą visose nacionalinėse paskolų-taupomosiose asociacijose ir taupomosiuose bankuose.

2.5 Užsienio bankų patirties įtaka DnB NOR banko veiklai

Nors bendrai apibūdinant, daugelyje valstybių - centrinis bankas – siekdamas garantuoti indėlių saugumą ir apsaugoti bankus nuo bankroto grėsmės, atlieka komercinių bankų ir kitų kredito įstaigų veiklos priežiūrą: išduoda ir anuliuoja banko veiklos licenzijas, leidžia steigti filialus (skyrus, vykdančius visas arba dalį bankų operacijų), draudžia atlikti tam tikras operacijas, stebi bankų likvidumą bei mokumą, taip pat Centrinis bankas – turi išimtinę pinigų emisijos teisę, prižiūri komercinių bankų veiklą, vykdo valstybės pinigų politiką, taip pat išleidžia valiutą. Daugelyje šalių visi apyvartoje esantys valiutos banknotai yra išleisti Centrinio banko.

Tačiau kai kurie centriniai bankai vykdo veiklą kaip savarankiška nepriklausoma institucija, pvz. Vokietijos bankas, kuris veikia kaip speciali savarankiška institucija - Vokietijos federalinis bankas ("Bundesbank"). Šis bankas praktiškai yra nepriklausomas, jam nedaro įtakos politinės jėgos. Kaip finansų sistemos globėja valstybė kuo mažiau kišasi į rinkos santykius ir jų neriboja.

Kiti bankai, pvz. JAV Centrinis bankas – veikia kaip vyriausybės institucija, palaikanti finansų sistemos veikimą ir kontroliuojanti pinigų pasiūlą. Centrinis Jungtinių Amerikos Valstijų bankas yra Kongreso sukurta Federalinė rezervų sistema, atsakinga už pinigų emisiją, bankininkystės reguliavimą, dolerio vertės palaikymą bei padedanti spręsti gyventojų užimtumo klausimus.

Taip pat Centriniai bankai turi galią kurti rezervus. Rezervai susideda ne vien iš valiutos, bet ir iš įnašų centrinio banko sąskaitose. Ir jeigu centrinis bankas nori, kad bankai turėtų daugiau rezervų, jam pakanka pirkti iš jų vertybinius popierius ir mokėti už juos padidinant sąskaitose jų rezervus.

Centriniai bankai veikia ir kaip vyriausybių patarėjai, ypač tarptautinių finansų klausimais. Be atliekamų funkcijų komerciniams bankams, centrinis bankas teikia daug paslaugų vyriausybei, taigi jis veikia kaip vyriausybės bankas. Vyriausybė turi sąskaitą centriniam banke, išrašinėja tai sąskaitai čekius, o kai kuriuose šalyse per centrinį banką pardavinėja ir savo vertybinius popierius.

Kita paslauga vyriausybei atsiranda iš glaudžių centrinio banko ryšių su komerciniais bankais. Kadangi centrinis bankas paprastai atlieka tam tikrą komercinių bankų kontrolę, pavyzdžiui FRS kontroliuoja bankų susijungimus ir tikrina bankus FRS narius.

Kai kuriuose šalyse, paprastai silpnos ekonomikos šalyse, centrinis bankas teikia paskolas išdui. Pavyzdžiui centrinis Anglijos bankas – pradėjo savo veiklą (1694m.) kaip komerciniai bankai, teikdami paskolas vyriausybei ir naudodamiesi tam tikromis privilegijomis. Bet kai centrinis bankas teikia paskolas išdui, gali kilti infliacija, nes centrinis bankas tuo atveju leidžia naujus pinigus, o pinigų pasiūlos padidėjimas dažniausiai ir sąlygoja infliaciją. Kad taip

neatsitiktų, Jungtinėse Amerikos Valstijose Federalinei rezervų sistemai neleidžiama tiesiogiai skolinti Iždui. Tačiau tai gali būti padaryta netiesiogiai, pasinaudojant visuomene kaip tarpininku: Iždas parduoda vertybinius popierius gyventojams, o ARS tiek pat vyriausybės vertybinių popierių iš gyventojų superka.

Taigi, neabejotina, kad centrinis kiekvienos šalies bankas yra svarbiausia finansų institucija šių institucijų sistemoje, vienaip ar kitaip projektuojanti ir valdanti centrinio banko veiklą, visų finansinių institucijų, kartu ir finansų sistemos veiklą.

Visų šalių bankai vis labiau įvertina paskolų brokerių naudą, nes iš jų perimama nemažai darbo išaiškinant klientams sąlygas, perteikiant visą reikalingą informaciją, surenkant reikiamus dokumentus. Bankai taip pat gali sutaupyti reklamos sąnaudoms, juk lengva suprasti, kad bankas turėdamas daug filialų, darbuotojų ir išleisdamas didelius pinigus reklamai, turi visa tai iš kažko padengti, ir dažniausiai tai bus klientas. Daugumoje pasaulio šalių geriausias skolinimosi sąlygas gali pasiūlyti bankai, kurie neturi mažmeninės bankininkystės padalinių ir verčiasi tik paskolų išdavimu, ir jie tai daro su paskolų brokerių pagalba.

Užsienyje paskolų brokerių paslaugos jau įsitvirtinę kur kas labiau - pavyzdžiui, Airijoje apie 60-70% paskolų išduodama per tarpininkus, Anglijoje apie 80%, JAV - apie 90%, Vokietijoje pernai - apie 35-37%.

DnB NOR bankas bendradarbiauja su tarpininkais, suprasdamas, kad kaip ir užsienyje vis daugiau žmonių nesivargina ieškodami geriausių sąlygų patys, o kreipiasi į brokerius.

Užsienio šalių pavyzdžiai rodo, kad savitarnos paslauga greitai populiarėja. Tiek Anglijos, tiek JAV bankininkystės sistemos jau senai naudojasi grynųjų pinigų įmokėjimo į sąskaitas operacijomis, tai klientai atlika naudodamiesi, pinigus priimančiais, bankomatais.

Tokių pinigų priimančių bankomatų tinklas numatytas ir DnB NOR banko plėtros planuose, bet pakol šios paslaugos bankas neteikia. Šie nauji bankomatai suteiks galimybę patogiai įmokėti į savo sąskaitas pinigus bet kuriuo paros metu ir nepriklausyti nuo banko darbo laiko.

Klientai naujo tipo bankomate galės pasirinkti, į kurią – mokamosios kortelės ar banko – sąskaitą jie pageidauja įmokėti grynuosius. Vienos operacijos metu bus galima įmokėti iki 400 įvairaus nominalo litų banknotų. Bankomatas pinigų pluoštą suskaičiuos automatiškai, todėl klientams pinigų nereikės rūšiuoti pagal nominalus.

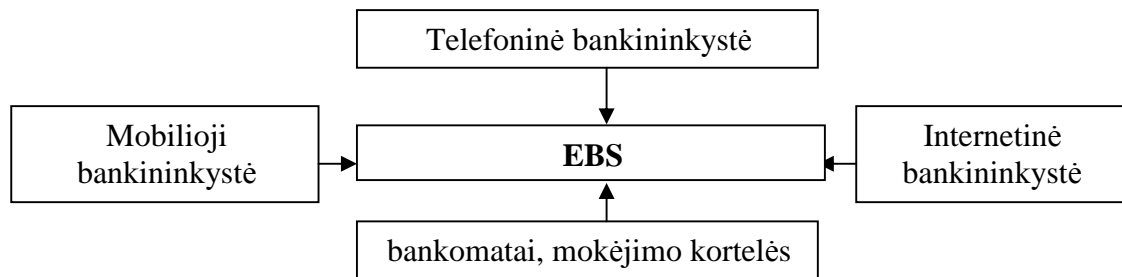
3. ELEKTRONINĖS BANKININKYSTĖS SISTEMOS SAMPRATA IR RAIDA

3.1. Elektroninės bankininkystės samprata

T.Kulapinos (2003) teigimu, elektroninę bankininkystės sistemą galima įvardinti įrangą ar kortelę, kurios vartotojas naudoja specialias technologijas (pvz. plastikines korteles su magnetine juostele arba mikroprocesoriumi; programinę įrangą personaliniame kompiuteryje įjungtame į kompiuterių tinklą) leidžiančias tiesiogiai atsiskaityti su tiekėjais ar pardavėjais nenaudojant grynųjų pinigų ir kitų tradicinių atsiskaitymo būdų .

V.Vaškelaitytis (2001) teigia, kad atsiskaitymuose dalyvauja prekės ar paslaugos pardavėjas, jų pirkėjas ir bankas, ar kita finansinė institucija, kaip tarpininkas. Kiekvienas operacijos dalyvis turi skirtingus motyvus ir poreikius. Banko tikslas – suprasti tų motyvų bei poreikių skirtumus ir surasti optimaliausią variantą bendriems klientų tikslams įgyvendinti. Modernus bankas siekia garantuoti savo klientams greitus, ekonomiškus ir patogius atsiskaitymus, bei maksimizuoti savo pelną iš mokėtojų paslaugų .

Šiuo metu bankai intensyviai siūlo elektroninės bankininkystės sistemos paslaugas, tai telefoninė bankininkystė, internetinė bankininkystė, mokėjimo kortelės, mobilią bankininkystę.



8 pav. Elektroninės bankininkystės sistemos struktūra

Šaltinis: Vaškelaitytis, V. (2001). *Piniginiai atsiskaitymai – teorija ir praktika.*

Vilnius: Eugrimas, p. 405.

Kaip teigia J. Nordlinger, mintis apie tai, jog piniginius reikalus galima tvarkyti sėdint namuose ar biure prie kompiuterio, atsirado jau senai. Tačiau prieš penkerius metus tai atrodė neįmanoma. 1995 metais pirmasis elektroninės bankininkystės paslaugas pradėjo teikti JAV bankas Security First Network Bank. 1997 metų tyrimų kompanija Jupiter Communications prognozavo, kad 2000 metais 22 milijonai JAV vartotojų naudosis tokiais paslaugomis. Tačiau tais metais priskaičiuota tik 4,5 milijono elektroninės bankininkystės vartotojų. EBS reputaciją galino saugumo pažeidimai, vėlavimai ir prastas aptarnavimas (elektroninė bankininkystė siekia

aprepti daugiau kanalų). Prognozės neatitiko tikrovės, tačiau teigti kad EBS neplėtojama būtų klaidinga.

Šiuo metu Lietuvos bankai siekia sukurti daugiakanalę sistemą, kad galėtų geriau tenkinti vartotojų poreikius. Pagrindinis sistemos strategijos tikslas – kuo geriau pasiekti ir matyti savo klientus bei jų poreikius, kad ir kokius susisiekimo kanalus jie naudotų :

- Interneta;
- Bankomata;
- Laidinį telefoną;
- Mobilųjį ryšį.

2000 metais daugiausiai dėmesio buvo skirta elektroninėms paslaugoms kurti ir užtikrinti jų veikimą. 2001 metais svarbiausias tikslas buvo tobulinti internetu teikiamas paslaugas. Nuo elementarių funkcijų pereinama prie tobulesnių technologijų ir didesnę vertę turinčių paslaugų. Siekiama, kad banko paslaugos būtų gerai teikiamos visais kanalais, bet kur ir bet kada. Todėl dabar Lietuvos bankai daugiausia investuoja į naują elektroninę klientų ryšių valdymo technologiją.

EBS pasitelkusiems klientams Lietuvos bankai įvedė naujas galimybes, iš kurių pagrindinės – komunalinių paslaugų apmokėjimas ir sutarčių sudarymas su banku per internetą. 2001 metais įdiegtas virtualus mokėjimų terminalas internetinėje prekyvietėje “Mugė”, kuris leidžia atsiskaityti kreditinėmis mokėjimo kortelėmis.

3.2. Elektroninės bankininkystės sistemos atsiradimas ir raida Lietuvoje

Paskutiniaisiais metais Lietuvos bankai pradėjo sparčiai diegti interneto bankininkystės sistemas, stengdamiesi tapti kuo modernesni ir pristatyti visas paslaugas tiesiog individualaus vartotojo ar įmonės kompiuteriuose. Šiuo metu daugelis Lietuvos bankų yra įdiegę klientų aptarnavimo internetu sistemas.

2 lentelė

Lietuvos bankų paslaugų internetu veiklos pradžia

Bankas	Sistema	Veiklos pradžia
Hansabankas	Hanza.net	2000 07 24
Medicinos bankas	IBS	2001 05 01
Parex bankas	iBank	2001 11 29
Snoras	Snoras Online	2000 04 13
Šiaulių bankas	SB linija	2000 09 01
Ūkio bankas	Eta bankas	2000 07 01

SEB Vilniaus bankas	VB Internet@as	2000 09 01
DnB NORD	El-linija ir I-linija	2002 06 10
Nordea	Solo Multilink	2001 04 22

Šaltinis: Lietuvos banko duomenys

Elektroninės bankininkystės paslaugas 2000 m. vasarą pirmasis teikti pradėjo Hansabankas. Nors "Snoras" skelbia, kad dar tų pačių metų pavasarį buvo sukūrus savo sistemą "Snoras Online", tačiau rimtesnių paslaugų teikimo kampanijų nebuvo vykdoma.

Pradinės "hanza.net" sistemos galimybės buvo minimalistinės: vartotojas galėjo patikrinti banko sąskaitos likutį, gauti sąskaitos išrašus, daryti vietinius pavedimus. Bankas panaudojo "Hansabank" įmonių grupėje sukurtą sprendimą, todėl Lietuvoje nauja tebuvo lokalizacija. Tai ir lėmė sistemos stabilumą.

SEB Vilniaus banko sistema pradžioje veikė su trikdžiais. Tačiau aktyvi SEB reklamos kampanija rado atsaką rinkoje: nuo pristatymo 2006-ųjų spalio mėn. klientų, pasirašiusių banko paslaugų teikimo internetu sutartis, skaičius siekė 606 tūkst.

Dešimt Lietuvos komercinių bankų 2006 metų spalio pradžioje turėjo 1,62 mln. internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų - 40 proc. daugiau nei pernai tuo pačiu metu, kai jų skaičius siekė 1,16 milijono. Palyginti su 2006 metų pradžia, kai bankai turėjo 1,31 mln. internetinės bankininkystės naudotojų, jų skaičius išaugo 24 proc. Bankai prognozuoja, kad 2006 metų pabaigoje jie turės 1,72 mln. šių paslaugų vartotojų. Beveik tokią pačią prognozę (1,73 mln.) bankai buvo pateikę ir 2006 metų pradžioje.

"Vartotojai, kurie anksčiau galbūt dvejojo interneto nauda jų gyvenime, dabar jau įpranta tvarkyti savo finansinius reikalus internetiniame banke ir tai tampa neatsiejama gyvenimo dalimi", - sakė "Hansabanko" produktų ir elektroninių kanalų departamento direktorius Ramūnas Strauka. Pasak jo, 40 proc. per metus išaugęs vartotojų skaičius rodo, kad pasitikėjimas internetine bankininkyste šalyje stiprėja.

Internetinės bankininkystės lyderiu išlieka Hansabankas, spalio pradžioje turėjęs 668,1 tūkst. internetinės bankininkystės klientų - 31,6 proc. daugiau nei 2005 m. spalio 1-ąją (507,5 tūkst.). SEB Vilniaus bankas spalio pradžioje turėjo 606 tūkst. šių paslaugų vartotojų. Per metus šis skaičius išaugo 35 procentais. Į internetinės bankininkystės lyderių trejetuką taip pat patenka DnB NORD bankas, kuris per metus šių paslaugų vartotojų skaičių padidino 50 proc. iki 160,8 tūkstančio. Iš šių trijų bankų prognozių nepakeitė tik Hansabankas, kuris, kaip ir metų pradžioje, 2007-ųjų sausio 1-ąją tikisi turėti apie 706,6 tūkst. internetinės bankininkystės klientų. Tuo tarpu

SEB Vilniaus bankas prognozes sumažino nuo 650 tūkst. iki 640 tūkst., o DnB NORD- nuo 180 tūkst. iki 170 tūkst.

Nuo internetinės bankininkystės lyderių kiek atsilieka bankas Snoras, kuris spalio pradžioje turėjo 68,8 tūkst. internetinės bankininkystės klientų - 66,5 proc. daugiau nei 2005m. tuo pat metu (41,3 tūkst.). Internetinės bankininkystės "vidutiniokais" spalio pradžioje buvo bankai Sampo, Nordea ir Ūkio bankas, turėję po daugiau nei 25 tūkst. šių paslaugų klientų. Parex 2006 m. spalio 1-ąją turėjo 10,7 tūkst. internetinės bankininkystės klientų ir pagal šį rodiklį aplenkė Šiaulių banką (10,5 tūkst.). Dar šių metų viduryje Šiaulių bankas lenkė Parex banką .

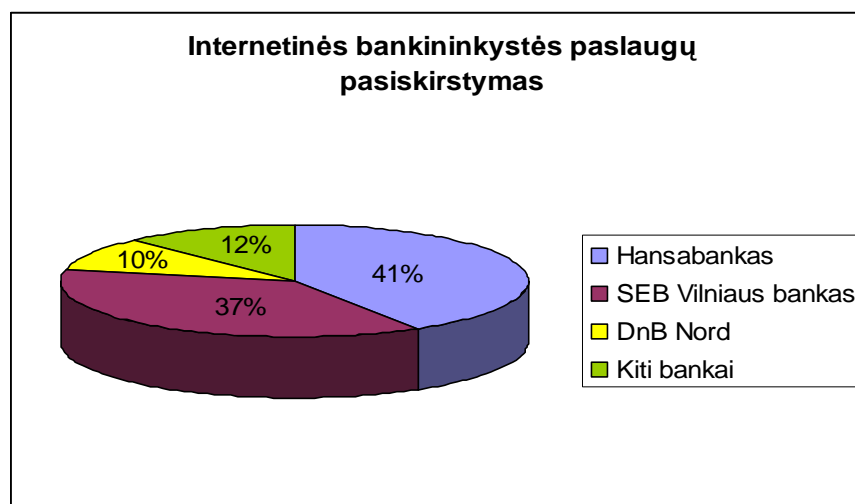
3 lentelė

**Lietuvos bankų internetinės bankininkystės vartotojų skaičiaus kitimas
2005 – 2007 metais ir prognozė 2007 metams**

	2005 10 01	2006 01 01	2006 10 01	2007 01 01
Hansabankas	507500	543500	668100	706550
SEB Vilniaus bankas	449232	523500	606000	640000
DnB Nord	107098	119817	160755	170000
Snoras	41339	49703	68842	77500
Sampo	15000	23855	37615	40000
Nordea	9475	10433	27740	29000
Ūkio bankas	13900	18700	25400	27000
Parex	5837	6727	10653	13000
Šiaulių bankas	5453	8157	10544	12000
Medicinos bankas	1172	1312	1936	2129

Šaltinis: Lietuvos banko duomenys

Hansabankas pristatydamas daugiakanalę bankininkystės strategiją teigė, kad bankas sieks savo klientams pateikti vieną pasiūlymą visuose pardavimų kanaluose: asmeniniuose kompiuteriuose, mobiliuosiuose telefonuose, interneto kioskuose, delniniuose kompiuteriuose ir įprastuose filialuose. Tokiu būdu banko paslaugomis galės naudotis visi klientai - ir fiziniai, ir juridiniai. Įgyvendinant šią viziją, bus siekiama banko paslaugas teikti internetu, o filialuose kurti sudėtinius paslaugų paketus. Tai leis nebekreipti dėmesio į technologinius sprendimus, daugiau dėmesio skirti kliento pageidavimų tenkinimui.



9 pav. Internetinės bankininkystės paslaugų paplitimas, 2007 01 01 dienai
Šaltinis: Lietuvos banko duomenys

Kaip matyti iš skritulinės diagramos Hansabankas Lietuvoje užima didžiausią dalį internetinės bankininkystės rinkos (žr. 9 pav.). Banko klientų skaičiaus augimas tiesiogiai susijęs su banko padalinių prijungimu prie centrinės duomenų bazės. Kartu yra diegiamos ir naujos paslaugos: mobilioji bankininkystė, komunaliniai atsiskaitymai, galimybė atsiskaityti el. parduotuvėje tiesiogiai per interneto banką.

Artimiausias Hansabanko varžovas yra SEB Vilniaus bankas. Hansabankas aukštus rezultatus pasiekė iš esmės pertvarkęs ir modernizavęs savo veiklą (po privatizacijos) ir gerėjančia paslaugų kokybe. Hansabankas, turintis senas tradicijas aptarnauti smulkius klientus, sparčiai persitvarko ir nežada užleisti lyderiavimo pozicijos šioje rinkoje.

Kitas skandinaviškasis Sampo bankas internetinės bankininkystės paslaugas pristatė 2001-ųjų balandyje. Tokia banko paslauga jau neturėtų būti vertinama kaip privalumas, o kaip viena iš būtinų sudėtinių banko paslaugų, padedančių klientams valdyti savo sąskaitą internetu.

Apskritai daugelį banko paslaugų galima perkelti į internetą. Kaip rodo "Hansabank" grupės patirtis Estijoje, susirinkus "kritinei masei" pasiūlomos tokios paslaugos, kaip: SMS/WAP bankas, tiesioginis debetas, el. sąskaitos, mokesčių deklaracijos, maklerių paslaugos, draudimas, lizingas, pensijų fondai, investicijos, paskolos.

Paslaugos, teikiamos fiziniams ir juridiniams asmenims, skiriasi, tačiau ateityje šie skirtumai turėtų dar labiau padidėti. Fizinį asmenų aptarnavimas taps vis labiau asmeniškėnis, o juridinių asmenų vartotojo sąsaja atspindės šių poreikius - skirtingus atsakomybės lygius, kitokias galimybes. Jau šiuo metu veikianti pranešimų siuntimo į ir iš banko sistema ateityje bus dar labiau plečiama (el. paštu, momentine pagalba internetu, SMS žinutėmis). Dabar veikiančios sistemos bus papildytos galimybėmis sekti konkrečių veiksmų atlikimo eigą, juos nutraukti.

Didėjant poreikiui padaugėjo ir teikiamų paslaugų bei pagerėjo jų kokybė. Anksčiau klientas modemu jungėsi prie banko sistemos ir tvarkė sąskaitas kompiuterio ekrane (beje, neturėdamas daugelio dabartinių galimybių). Šiandien interneto vartotojams bankai sukuria vis daugiau patogių, integruotų galimybių.

Taigi bendra tendencija išlieka - vis daugiau bankų teikia savo paslaugas internetu, didina savo vartotojų skaičių. Artimiausiais metais ši tendencija turėtų paliesti visus Lietuvos bankus, kurie norėdami išsilaikyti rinkoje tiesiog privalės savo klientams pasiūlyti panašias paslaugas.

3.3 Naujiena elektroninėje bankininkystėje - operacijos mobiliuoju telefonu

2006 m. kovo 29 d. Telekomunikacijų bendrovė "Omnitel" ir "Hansabankas" pristatė savo klientams galimybę atlikti bankines operacijas mobiliuoju telefonu. Vartotojai, mobiliuoju telefonu prisijungę prie internetinio banko "hanza.net", galės pasitikrinti banko sąskaitų likučius, peržiūrėti operacijų išrašus bei atlikti pavedimus. Pasiiekti "hanza.net" telefone galima per mobiliojo interneto portalą "Omni SurfPort" arba įvedus specialųjį "hanza.net" telefone adresą.

"Lietuvos bankų klientai jau įpratę bankines operacijas atlikti patogiai ir greitai, naudodamiesi internetinių bankų paslaugomis. Atsiradus internetinio banko mobiliajame telefone paslaugai, tai padaryti bus dar patogiau, nes ji veiks visur, kur veikia mobilusis ryšys. Nuo šiol "hanza.net" bus pasiekiamas tiek namuose, tiek kelionėje, tiek svečiuojantis, pavyzdžiui, pas močiutę kaime. Internetinis bankas "hanza.net" telefone yra dar vienas būdas, leidžiantis mūsų klientams negaištant laiko atlikti mokėjimo pavedimus, pasitikrinti, kiek pinigų liko sąskaitoje ir kt." - sakė "Hansabanko" Produktų ir elektroninių kanalų departamento direktorius Ramūnas Strauka (www.hanza.lt).

"Galimybė atlikti bankines operacijas mobiliuoju telefonu rodo, kad mobilusis internetas telefone tampa vienu patogiausių šiuolaikinio žmogaus įrankių, kuris padeda ne tik pramogauti, rinkti informaciją, skaityti laikraščius ar žiūrėti TV laidas, bet ir atlikti labai svarbius darbus," - teigia "Omnitel" rinkodaros direktorius Giedrius Makauskas. Pasak jo, bendrovė kryptingai investuoja į tai, kad vartotojai mobiliojo interneto portale "Omni SurfPort" rastų visą jiems reikalingą ir lengvai prieinamą informaciją bei paslaugas.

Naudotis "hanza.net telefone" paslauga gali kiekvienas "Omnitel" ir "Omnitel Extra" vartotojas, besinaudojantis internetiniu banku "hanza.net" ir turintis mobilųjį telefoną su WAP 2.0 naršykle. Pirmiausia reikia įsijungti šią paslaugą įprastame "hanza.net". Tai padarius, pasiekti "hanza.net" telefone galima per mobiliojo interneto portalo "Omni SurfPort" (adresu wap.sp.lt)

skiltį "hanza.net" telefone" arba adresu <https://lt.hanza.net/wapLT>, naudojant tą patį ID bei pastovųjį slaptažodį kaip ir jungiantis prie "hanza.net" internetu.

"Omni SurfPort" skiltyje "hanza.net" telefone" galima pasitikrinti banko sąskaitų likučius, peržiūrėti paskutinių 20 operacijų išrašą, atlikti vietinius ir iš anksto nustatytus pavedimus litais. Bankinės operacijos ir mobiliojo interneto parsisiunčiami duomenys apmokestinami įprastais tarifais. Prisijungus prie "hanza.net" telefone" ir atlikus visas įprastas operacijas, paprastai persiunčiama nuo 50 iki 100 Kb, tai kainuoja 0,90 Lt. Pavedimai, atliekami internetiniame banke "hanza.net", paprastai kainuoja pigiau nei banko padalinyje atliekami pavedimai (www.hanza.lt).

3.4. Elektroninės bankininkystės sistemos privalumai prieš tradicinę bankininkystę

V.Vaškelaičio (2001) teigimu, tobulinamos technologijos suteikė banko klientams galimybę naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis (pirkti ir parduoti produktus bei paslaugas, disponuoti savo einamosiomis ir taupomosiomis sąskaitomis, prašyti kreditų užstatant savo nekilnojamą turtą neišeinant iš namų ar biuro 24 valandas per parą). EBS yra nesvarbu, kokios šalies valiutą klientai laiko banke.

Elektroninės bankininkystės sistemos galimybės yra didesnės, nei tradicinės bankininkystės. EBS galima suskirstyti į tris lygius:

1. Sistemos, kurios palaiko ir vykdo keitimąsi nekonfidencialia informacija tarp banko ir jo kliento.
2. Sistemos, kurios suteikia galimybę klientui perduoti konfidencialius duomenis į banką ir atvirkščiai.
3. Sistemos, kurios leidžia vykdyti finansines operacijas elektroninėmis priemonėmis.

Daugelis elektroninės bankininkystės sistemų turi visų lygių įvairias kombinacijas.

Pirmojo lygio sistemos apibrėžiamos, kaip suteikiančios priėjimą prie viešai pateikiamos informacijos (pvz. nekonfidencialaus elektroninio pašto sistemos, anksčiau informacija būdavo pateikiama per spaudą ar kitais informacijos kanalais). Elektroninio pavidalo informacija pranašesnė už popierinę tuo, kad ji lankstesnė laiko atžvilgiu ir aprėpia platesnę geografinę auditoriją.

Antrojo lygio sistemos funkcionuoja interaktyvios informacijos perdavimo būdu (į banką ar iš jo elektroniniu paštu gali būti perduodama konfidenciali informacija). Tačiau tokią informaciją perduodant kompiuteriniais tinklais būtina įslaptinti ir užtikrinti duomenų saugumą, perduodamos informacijos ar duomenų vientisumą, informacijos ir duomenų siuntėjo tapatybės nustatymą. Jeigu bankui pavyksta visa tai įgyvendinti pasinaudojant naujausiomis technologijomis ir

nustatytais standartais, konfidencialių duomenų ir informacijos pasikeitimas tarp banko ir jo klientų bei sprendžiami klausimai vyksta sparčiai, nevykstant į banką (ir tradicinis paštas, ir kelionė į banką užtrunka ilgiau).

T.Kulapina (2003) teigia, kad naudojantis trečiojo lygio sistemomis sudaryta galimybė apmokėti sąskaitas, pateikti sąskaitas apmokėjimui, pateikti sąskaitos istorijos užklausą, gauti kreditą ar paskolą. Toks ryšys tarp banko bei jo kliento vyksta tarp kliento kompiuterio ir banko vidinio kompiuterių tinklo arba duomenų bazių.

Pasak V.Vaškelaičio (2001), galima išskirti ir ketvirto lygio paslaugas, kurios yra labai sudėtingos ir individualizuotos pagal atskirų klientų poreikius bei turi gerokai didesnę leistiną veiksmų pasirinkimą :

- elektroninės bankininkystės ir įmonės sistemos pritaikymą savo reikmėms;
- sistemos personalizaciją: kliento asmens duomenų bazės kūrimą;
- nuolatinių mokėjimų sistemos kūrimą;
- naujų sąskaitų atidarymą;
- vertybinių popierių paketo formavimą ir valdymą;
- terminuoto indėlio sutarties sudarymą;
- taupymo plano modeliavimą;
- investicinių projektų rengimą;
- paskolų išdavimą ir valdymą ir pan.

Apibendrinant bankas, pasitelkdamas nuotolinio ryšio priemones, gali teikti šias paslaugas:

- atsiskaitymą negrynaisiais;
- bendravimą klientas-bankas;
- bankų bendravimą;
- tarptautinį ir vidaus šalies klientų bendravimą pasitelkiant įvairias nuotolinio ryšio priemones bei sistemas.

Naudojantis elektroninės bankininkystės sistema, galima ne tik atsiskaityti negrynaisiais pinigais, bet ir pirkti bei parduoti valiutą, pirkti – parduoti akcijas, gauti paskolas ir kt.

Pastaraisiais metais buvo stebimas spartus bankinės veiklos vystymasis, kuris vidinę banko veiklą padarė dar sudėtingesne. Bankomatai ir internetinė bankininkystė pakeitė darbuotojus ir išplėtė banko veiklos teritorijas bei sumažino operacijų atlikimo ir aptarnavimo trukmę. Kortelių aptarnavimo tinklai padidino tiek operacijų kiekį, tiek ir jų aptarnavimo greitį. Tarptautinės prekybos augimas padidino konkurenciją, tačiau taip pat išplėtė ir bankų rinkas.

S.Kropas (2001) mano, kad šiuos pasikeitimus bei augimą paskatino kompiuterinių įrenginių ir telekomunikacinių tinklų išplitimas. Bankai gali atlikti daugiau operacijų ir plėsti savo veiklą kaip niekada žemais kaštais. Tie bankai, kurie pasinaudojo šiais naujų technologijų teikiamais

privalumais, sumažino savo veiklos kaštus greičiau nei jų konkurentai ir padidino savo pelną. Daugeliu atveju naujausias technologijas naudojantys bankai galiausiai nupirko savo mažiau išsivysčiusius konkurentus.

Elektroninės bankininkystės nauda klientui:

- Už suteiktą galimybę naudotis internetu banku nieko nemoka.
- Sutaupo laiko - nereikia atvykti į banką, nereikia ieškoti automobilio statymo vietos ar stovėti eilėje.
- Moka mažesnius operacijų įkainius nei klientų aptarnavimo padalinyje.
- Klientas gali naudotis bet kuriuo paros metu ir bet kurioje pasaulio šalyje.
- Gali stebėti savo sąskaitų bei indėlių būklę ir gauti pageidaujamo laikotarpio ataskaitą apie sąskaitas.
- Gali operatyviai reaguoti į valiutų kursų pokyčius bei išsikeisti valiutą (LST ISO/IEC TR 13335-1)(2001).

Galima daryti išvadą, kad elektroninės bankininkystės sistema gali viską, ką ir tradicinė bankininkystė. EBS turi savo privalumų prieš tradicinę – ji yra pigesnė, greitesnė, nereikia vykti į banką.

3.5. Rizikos analizės strategija

Prieš pradėdant bet kokius rizikos analizės veiksmus, būtina pasirinkti šios analizės strategiją. Rizikos analizė turi garantuoti, kad pasirinktas požiūris tinka sistemos aplinkai ir sutelkia pastangas ten, kur jos iš tiesų reikalingos. Šiame darbe bus pristatyti trys skirtingi požiūriai į rizikos analizę. Paprastai būna per brangu atlikti detalę visų IT sistemų rizikos analizę, taip pat neefektyvu skirti mažai dėmesio rimtoms grėsmėms. Reikalinga pusiausvyra tarp šių variantų.

Be galimybės nedaryti nieko ir susitaikyti su daugybės nežinomo dydžio ir reikšmės grėsmių buvimu, kaip teigia Quader Guy (2002) yra trys pagrindinės rizikos analizės vykdymo strategijos:

- Pasitelkus neformalų požiūrį atlikti rizikos analizę ir koncentruoti dėmesį į tas sistemas, su kuriomis, kaip atrodo, susijusi didelė rizika;
- Naudojant formalų požiūrį atlikti išsamią visų IT sistemų rizikos analizę;
- Atlikti pradinę bendrojo lygio rizikos analizę, kad būtų nustatyta, kurios IT sistemos susijusios su didele rizika ir yra iš esmės svarbios veiklai, po to atlikti išsamią šių sistemų rizikos analizę, o kitoms sistemoms taikyti bendruosius saugumo principus .

Jeigu organizacija nutaria nieko nedaryti saugumo labai arba apsaugos priemonių įdiegimą atidėti vėlesniam laikui, vadovybė turi žinoti galimas tokio sprendimo pasekmes. Nors šiuo atveju nenaudojamas nei laikas, nei pinigai, nei žmonės ar kiti ištekliai, šis požiūris turi daug trūkumų. Organizacijai gali grėsti rimtos pasekmės, nebent ji būtų įsitikinusi, kad jos IT sistemos yra nepažeidžiamos. Organizacija gali neatitikti teisinių ir normatyvinių reikalavimų ir jos reputacija gali nukentėti, pasirodžius, kad dėl jos atsiranda saugumo pažeidimų ir ji nesiima jokių prevencinių veiksmų.

Quader Guy (2002) išskiria šias aptartinas rizikos formas :

- Neformalus požiūris;
- Išsami rizikos analizė;
- Kombinuotas požiūris;
- Išsamios rizikos analizės vykdymas.

Neformalus požiūris

Tai neformalios pragmatinės rizikos analizės variantas. Neformalus požiūris remiasi ne struktūriniais metodais, bet individų žiniomis ir patirtimi.

Šio varianto pranašumas:

- Paprastai jis nereikalauja nei daug laiko, nei išteklių. Šiai neformaliai analizei atlikti nereikia įgyti papildomų įgūdžių, ją galima atlikti greičiau negu detalią rizikos analizę.

Tačiau yra daug trūkumų:

- Nesant tam tikro formalaus požiūrio ar išsamaus tikrinimo sąrašo, didėja tikimybė, kad bus neatsižvelgta į tam tikras svarbias detales;
- Gali būti sunku pateisinti apsaugos priemonių, atitinkančių šiuo būdu įvertintas rizikas, įdiegimą;
- Gali atsirasti tam tikras subjektyvumo laipsnis; rezultatams gali daryti įtaką atliekančio asmens įsitikinimai;
- Gali atsirasti problemų, jei atlikęs neformalią rizikos analizę žmogus pakeičia darbovietę .

Dėl šių trūkumų šis variantas yra neefektyvus daugelio organizacijų rizikos analizei.

Išsami rizikos analizė

Šis variantas reiškia, kad visų organizacijos sistemų išsami rizikos analizė. Ši rizikos analizė apima išsamų turto nustatymą ir reikšmingumo įvertinimą, grėsmių šiam turtui, taip pat

pažeidžiamumą įvertinimą. Šios veiklos rezultatai vėliau naudojami rizikoms įvertinti ir reikiamoms apsaugos priemonėms nustatyti.

Šio požiūrio pranašumai yra tokie:

- Tikėtina, kad visoms sistemoms bus nustatytos tinkamos apsaugos priemonės;
- Išsamios analizės rezultatus galima naudoti valdant su saugumu susijusius pokyčius.

Šio požiūrio trūkumai:

- Rezultatams gauti reikia daug laiko, pastangų ir ekspertizių;
- Gali atsitikti, kad į svarbių sistemų saugumo poreikius bus atsižvelgta per vėlai, nes visas IT sistemas reikia nagrinėti vienodai detaliai; analizė reikalauja daug laiko.

Kombinuotas požiūris

Šis variantas reiškia, kad iš pradžių atliekama visų IT sistemų bendro lygio analizė, kiekvienu atveju atsižvelgiant į IT sistemos reikšmę veiklai ir į rimtas su sistema susijusias rizikas. IT sistemoms, pripažintoms svarbiomis organizacijos veiklai ir (arba) susijusios su didele rizika, pirmumo eile turi būti atliekama išsami rizikos analizė. Visoms kitoms sistemoms taikomos pagrindinės apsaugos priemonės, kurios gali būti rastos Europos Centrinio Banko rekomendacijose. Šis variantas suteikia galimybę pasiekti pusiausvyrą mažinant apsaugos priemonių identifikavimui reikalingą laiką ir pastangas bei siekiant, kad didelės rizikos sistemos būtų tinkamai apsaugotos.

Papildomi šio varianto pranašumai tokie:

- Pradinės greitos ir paprastos apžvalgos pateikimas padidina galimybę, kad rizikos analizės programa bus priimta;
- Ištekliai ir pinigai gali būti panaudoti ten, kur naudingiausia, ir į sistemas, kurios labiausiai reikalauja apsaugos, atsižvelgiama pirmiausia.

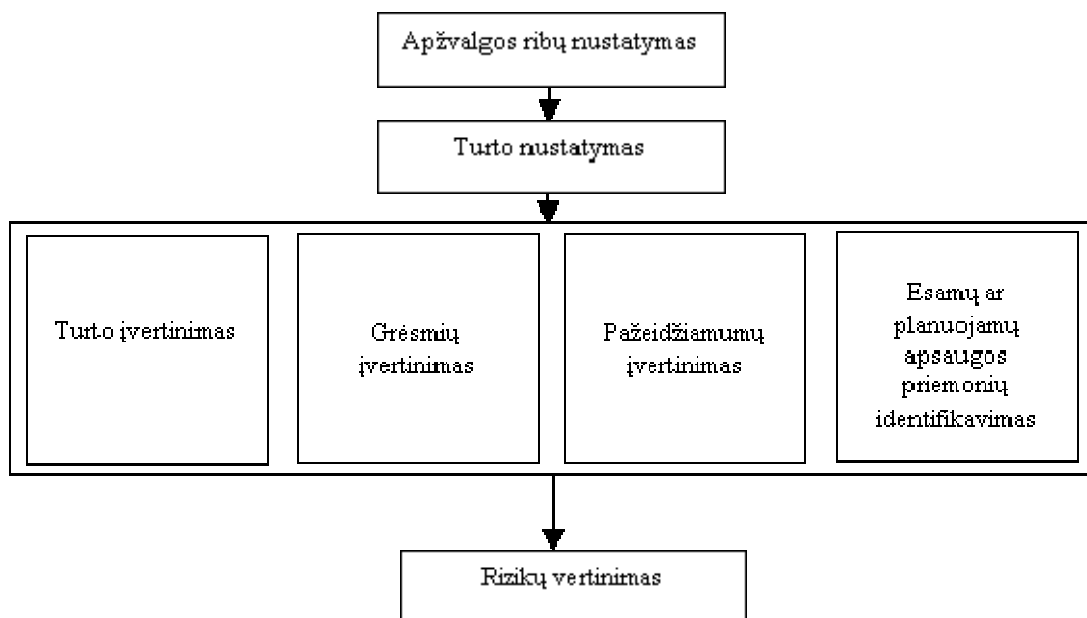
Trūkumai:

- Kadangi pradinė rizikos analizė atliekama bendru lygiu ir potencialiai ne taip tiksliai, gali atsitikti, kad kai kurios sistemos nebus pripažintos kaip reikalaujančios išsamios rizikos analizės. Tačiau šios sistemos bus apsaugotos pagrindinėmis priemonėmis.

Išsamios rizikos analizės vykdymas

Išsamios rizikos analizės metu nustatomi veiklai potencialiai žalingi nepageidaujamų įvykių poveikiai ir šių įvykių tikėtumas. Nepageidaujami įvykiai gali padaryti žalos veiklai, asmenims arba kitam organizacijos turtui. Žalingas nepageidaujamo įvykio poveikis yra apibūdinamas

galimomis žalomis turtui, su kuriuo susijusi rizika. Įvykio tikėtumas priklauso nuo to, kiek turtas yra patrauklus potencialiam atakos šaltiniui, nuo grėsmių tikėtinumo ir nuo to, ar lengva pasinaudoti pažeidžiamumais. Rizikos analizės rezultatais remiamasi nustatant ir parenkant apsaugos priemones, kurias galima naudoti nustatytoms rizikoms sumažinti iki priimtino lygio.



10 pav. Rizikos analizės valdymas

Šaltinis: Vaškelaitis, V. (2001). *Piniginiai atsiskaitymai – teorija ir praktika*. Vilnius: Eugrimas.

Apžvalgos ribų nustatymas. Rūpestingas ribų nustatymas leidžia išvengti nereikalingo darbo ir pagerina rizikos analizės kokybę. Ribų nustatymas turi aiškiai apibrėžti, ką iš išvardintų dalykų reikia nagrinėti, atliekant elektroninės bankininkystės sistemos analizę:

- IT turtą (pvz., kompiuterinę ir programinę įrangą, informaciją);
- Žmones (pvz., darbuotojus, kitą išorinį personalą)

(http://www.svdpt.gov.lt/docs/SAUGOS_STRATEGIJA)(2007-08-18)

Turto nustatymas. Nustatant turtą reikia atsiminti, kad elektroninės bankininkystės sistemos turtas susideda ne tik iš kompiuterinės ir programinės įrangos. Turtas gali būti tokių rūšių:

- Paslaugos teikimas
- Klientų pasitikėjimas paslaugomis
- Klientų duomenys
- Organizacijos įvaizdis ir t.t.

Padarius turto sąrašą, reikia šiam turtui priskirti reikšmes, t.y. turto svarbą įmonės veiklai. Tai gali būti nebūtinai piniginė išraiška. Galima svarbą įvertinti, pavyzdžiui, skaičiumi penkiabalėje sistemoje.

Grėsmių įvertinimas. Grėsmė gali potencialiai padaryti žalos apžvelgtam turtui. Grėsmės gali būti atsitiktinės arba tyčinės. Reikia nustatyti tiek tyčinių, tiek atsitiktinių grėsmių šaltinius ir įvertinti jų tikėtumą.

Quader Guy (2002) manymu, duomenys grėsmėms įvertinti turi būti gaunami iš turto savininkų, naudotojų, personalo, IT specialistų. Vertinant grėsmes visada verta turėti galimų grėsmių sąrašą. Tokius sąrašus gali pateikti kitos organizacijos (teisės organizacijos, valdžios institucijos). Verta turėti kuo daugiau sąrašų, nes nei vienas iš jų negali būti išsamus.

Grėsmės apibūdinamos jų šaltiniu, taikiniu (kurioms turto grupėms gresia), ir tikėtumu. Vertinant tikėtumą reikia atsižvelgti į šiuos aspektus:

- Grėsmės dažnumą (kaip dažnai grėsmė pasitaiko, vertinant iš patirties, pagal statistiką ir kt.).
- Motyvaciją,
- Atakai reikalingus išteklius
- Turto patrauklumas, pažeidžiamumo pastebimumas
- Tikėtumas vertinamas naudojant skalę: didelis-vidutinis-mažas.

Pažeidžiamumų įvertinimas. Šis įvertinimas apima silpnų vietų, kuriomis gali pasinaudoti grėsmė ir padaryti žalą turtui ir veiklai, nustatymą sistemose. Pats pažeidžiamumo buvimas nesukelia žalos; kad taip būtų, turi būti grėsmė, galinti pasinaudoti pažeidžiamumu. Reikia pastebėti, kad netinkamai įdiegta arba blogai funkcionuojanti apsaugos priemonė taip pat gali būti pažeidžiamumas.

Pažeidžiamumai gali būti siejami su turto savybėmis ar požymiais, kurie gali būti naudojami ne taip arba ne tuo tikslu, kaip buvo numatyta turtą perkant ar sukuriant. Duomenys pažeidžiamumams įvertinti turi būti gaunami iš turto savininkų, naudotojų, techninės ir programinės įrangos ekspertų. Pažeidžiamumo pavyzdžių taip pat galima rasti kataloguose. Pažeidžiamumų pavyzdžiai: neaiškūs nurodymai sistemos kūrėjams, nepakankamai testuota programinė įranga, nėra protokolavimo įrašų, nėra dokumentų ir t.t.

S.Kropas (2001) teigia, kad pažeidžiamumas vertinamas jo pavojingumu, tai yra, kaip lengva yra juo pasinaudoti. Pažeidžiamumui vertinti gali būti naudojama skalė: didelis-vidutinis-mažas.

Rizikos įvertinimas. Rizikos įvertinimas - tai paskutinis žingsnis rizikos analizės procese. Rizika priklauso nuo turto reikšmingumo, grėsmių, galinčių padaryti žalingą poveikį veiklai ir to, kaip yra sudėtinga pasinaudoti turto pažeidžiamumu.

Šiuos faktorius susieti galima įvairiais būdais. Vienas paprasčiausių būdų, tai susumuoti. Tam reikia susirašyti turto reikšmingumo, grėsmių ir pažeidžiamumo įverčius skaitiniu pavidalu. Jų suma bus rizikos reikšmė.

Liekamoji rizika. Liekamoji rizika, tai rizika, kuri lieka pritaikius apsaugos priemones.

Apibendrinant galima teigti, kad įmonės vadovybė turi įvertinti rizikos laipsnį ir nustatyti, ar jis yra priimtinas. Jeigu tam tikros rizikos laipsnis yra per didelės, parenkamos kitos apsaugos priemonės. Jeigu įmonės vadovybė nusprendžia nediegti apsaugos priemonių, ji turi susitaikyti su tam tikra liekamąja rizika.

3.6. EBS technologijos ir saugumas Lietuvoje

Saugumas interneto bankininkystėje užtikrinamas įvairiomis technologijomis, duomenų šifravimais. Dažnai yra naudojamas pripažintas SSL 3.0 standarto duomenų šifravimo protokolas. Daugelis bankų naudojami "Verisign" patvirtinta technologija, kuri gali šifruoti internetu perduodamus duomenis 128 bitų ilgio raktu.

Tačiau naudojamos ir kitokios, ne tik technologijomis pagrįstos saugumo priemonės. Kiekvienas klientas, derindamas interneto bankininkystės paslaugų sutartį su banku, pasirenka jam priimtina ir patogią bendradarbiavimo bei apsaugos sistemą.

Bankai savo klientams gali pateikti didelį skaičių slaptažodžių, kurie kiekvieno prisijungimo metu yra keičiami. Slaptažodžius šiuo atveju žino tik asmuo, turintis pirmojo parašo teisę, arba jo įgaliotas kitas asmuo. Sutartyje taip pat galima numatyti banko darbuotojų patvirtinimo reikalavimą: banko darbuotojai stebės visus atliekamus pervedimus ir reikalaus telefonu patvirtinti veiksmus.

Vartotojai yra skatinami dažnai keisti savo asmeninius slaptažodžius, kad užtikrintų maksimalų saugumą. Jei to nepakanka, įmonės gali reikalauti apriboti priėjimą tik iš įmonės tinklo pagal tam tikrą tinklo kompiuterių identifikacinę sistemą. Labai paplitęs yra elektroninis slaptažodžių generatorius. Pagal specialų algoritmą kiekvieną kartą šis generatorius sudaro skirtingą ir saugų slaptažodį.

Tačiau, nepaisant visų minėtų apsaugos priemonių, visuomet išlieka rizika. Tereikia retkarčiais peržvelgti garsiausių interneto leidinių antraštes elektroninės komercijos srityse ir nesunkiai suprasime, kad nepažeidžiamos sistemos, pagrįstos internetu, nėra. Tačiau dažnai Lietuvos įmonės nėra tokios strateginės svarbos objektai, kad interneto įsilaužėliai stengtųsi padaryti žalos.

Dauguma įsilaužimų turi vieną bendrą savybę: dėl jų kaltas žmonių naivumas ir patikimumas. Saugos sistemoje silpniausia grandis yra ne pati technologija, o žmogus. Tiesą sakant, kompiuteris skiriasi nuo tradicinio seifo visai nedaug: kompiuteris gali būti prastai apsaugotas nuo įsilaužėlių, bet tą patį galima pasakyti ir apie seifus. Skiriasi tik patys įsilaužėlių naudojami būdai - kompiuteriniai plėšikai rečiau naudojami autogenu ir visrakčiais. Saugos ekspertai sako, kad skirtumai dažniausiai tėra tik psichologiniai - kai banko klientas mato masyvų pastatą ir storas į saugyklą iš grūdinto plieno vedančias duris, jis mano, kad bankas yra stabilus ir saugi institucija. Tradiciniai asmeniniai kompiuteriai tokio įspūdžio niekam nepalieka. Šie stovi ant kiekvieno rašomojo stalo, juos galima rasti kiekviename pašte, o norint sunaikinti pakanka vieno spyrio koja.

Visuomet išlieka ir virusų grėsmė, tačiau tai liečia ne tik interneto bankininkystę, bet ir visų įmonių kompiuterines sistemas, prie kurių dažnai yra prijungiami ir buhalterijos kompiuteriai. Norėdamos visiškai apsaugoti nuo išorinių įsilaužimų, įmonės pačios kuria fizinius tinklus, jungia savo padalinius, taiko specialius apsaugos metodus.

Taigi, belieka paskatinti įmonių vadovus labiau susirūpinti kompiuterinių sistemų apsauga ir jų priežiūra. Buhalterijos kompiuteriai, kuriuose saugomi svarbūs duomenys, kartais yra išvis atjungiami nuo tinklo, o paliekamas vienas ar keli kompiuteriai, skirti interneto bankininkystei.

Galima daryti išvadą, jog elektroninė bankininkystė - tai nauja, patogi, taupanti laiką technologija, vis labiau naudojama pasaulyje. Yra kuriamos įvairios šios technologijos naujovės. Lietuvoje dar nelabai paplitusi, tačiau Vakarų šalyse jau plačiai naudojama mobilioji bankininkystė, kai tiek verslo įmonės, tiek individualūs vartotojai savo sąskaitas bankuose gali valdyti keliais mobiliojo telefono mygtukų paspaudimais. Ir Lietuvoje neseniai buvo pristatyti interneto bankomatai, kuriuose vartotojas kreditine kortele gali įsigyti jam reikalingų prekių. Taigi pasitikėjime technologijomis ir neatsilikime nuo naujausių išradimų.

3.7. Internetinės, SMS ir Tele linijos taikymas

Banko DnB NORD paslauga interneto linija - saugus, greitas ir paprastas susisiekimasis su banku 24 val. per parą.

Internetinė klientų aptarnavimo sistema interneto linija - banko DnB NORD klientų aptarnavimo kanalas, suteikiantis galimybę klientams bet kuriuo momentu tiesiogiai valdyti savo sąskaitos lėšas ir informaciją iš bet kurio kompiuterio, turinčio ryšį su internetu.

Klientams interneto linija teikiamos šios paslaugos:

1. Informacijos apie sąskaitų likučius, jų istoriją, oficialius ir banko nustatytus valiutos pirkimo, pardavimo ir keitimo kursus ir kitos banko teikiamos informacijos gavimas.
2. Lėšų pervedimas, panaudojant lėšas sąskaitoje (mokėjimo pavedimais, tarptautiniais mokėjimo pavedimais, mokant komunalinius mokesčius ir kt.).
3. Paprastų ir pasirašytų pranešimų sąskaitų tvarkymo klausimais siuntimas ir gavimas.
4. Valiutos keitimo sandoriai.
5. Terminuotų indėlių sandoriai.
6. Papildomos valiutos priskyrimas sąskaitai.
7. Pajamų ir turto deklaravimas.

Mokėjimo pavedimai interneto linija kainuoja pigiau nei atvykus į banką, o įmokoms už telekomunikacinių bendrovių, bendrovių, teikiančių kabelinės televizijos paslaugas ir komunalinius patarnavimus teikiančių bendrovių paslaugas netaikomi komisiniai mokesčiai.

Internetinės bankininkystės sistema nereikalauja specialios programinės įrangos - užtenka turėti galimybę per bet kurią kompiuterį interneto naršyklės pagalba prisijungti prie interneto tinklo.

Interneto linijos sistemos saugumą užtikrina vartotojo identifikavimo kodas, kuris yra nekintantis ir skirtas sąskaitų valdytojui identifikuoti. Slaptažodis, kuris yra šešių ir daugiau skaitmenų ir/ar raidžių, skirtas sąskaitų valdytojo identifikavimui patvirtinti. Klientas gali bet kada pasikeisti slaptažodį. O jam pamiršus slaptažodį, atstatomas pirminis slaptažodis. Kiekvieną kartą registruojantis, klientas turi įvesti ir PIN kodą, kurį pareikalauja interneto linija. Taip pat klientui išduodama TAN kodų lentelė, iš kurios vis nauju TAN kodu patvirtinama kiekviena kliento operacija arba operacijos paketas.

PIN (Personal Identification Number) – kodas, skirtas klientui užsiregistruoti interneto linijoje.

TAN (Transaction Authorisation Number) – kodas, skirtas klientui vykdomoms operacijoms patvirtinti.

Klientai, norintys naudotis interneto linija, turi atsidaryti banke sąskaitą ir pasirašyti naudojimosi internetine linija sutartį. Interneto linija yra naudinga, patogiu ir saugu naudotis. Naudinga dėl to, kad galima naudotis nemokamai bei kainos yra palankesnės klientui. Patogu, nes interneto linijos pagalba klientas gali pasiekti savo sąskaitas ir sutvarkyti finansinius reikalus bet kuriuo metu ir iš bet kurios pasaulio vietos, kur tik yra kompiuteris su interneto ryšiu. Saugu, nes aukščiausio lygio informacijos apsaugos sistema užtikrina interneto linija perduodamos ir gaunamos informacijos saugumą. Dėl patogaus vartotojo meniu dirbti interneto linija paprasta ir operatyvu.

SMS linija – tai paslauga, kurios pagalba galima bet kuriuo metu gauti tikslią informaciją apie lėšas ir operacijas mokėjimo kortelėse bei sąskaitose banke, užsienio valiutų kursus ir kt. Ši paslauga gali būti pasirenkama, jeigu klientas turi mobiliojo GSM ryšio telefoną su SMS trumpųjų žinučių siuntimo galimybe. Banko informaciją nesunku sužinoti bet kuriuo paros metu per kelias sekundes. Informacija siunčiama tik į kliento mobiliojo ryšio telefoną ir tik surinkus slaptažodį. Tai patogiu, nes nereikia eiti į banką ar prie bankomato, kad sužinoti pinigų likutį. Tris kartus iš eilės surinkus neteisingą slaptažodį, paslauga bus blokuojama. SMS linija paslauga galima naudotis būnant tiek Lietuvoje, tiek užsienyje.

Informacija apie lėšas ir operacijas gali būti dvejopa:

- atsakymai į užklausas. Klientas siunčia bankui užklausą, o bankas klientui - atsakymą;
- automatiški pranešimai. Informacija gaunama automatiškai tam tikrais periodais arba įvykus tam tikriems pasikeitimams kliento sąskaitoje. Galima kiekvieną darbo dieną gauti banko užsienio valiutų pirkimo/pardavimo kursus. Taip pat galima gauti pranešimus, kai į kliento sąskaitą įskaitomi arba iš jos nurašomi pinigai. Klientas nurodo, kokią pinigų sumą nurašius ar įskaičius jis nori gauti pranešimą. Norėdamas gauti automatiškus pranešimus, klientas turi įjungti atitinkamą paslaugą. Vėliau, panorėjęs jis galės bet kada ją išjungti ar vėl įjungti.

Tele linija – automatizuota telefoninės bankininkystės sistema, skirta klientų aptarnavimui telefonu ir faksu. Naudodamasis šia paslauga, vartotojas gali atlikti šias operacijas:

1. Gauti informaciją apie banko, mokėjimo kortelių sąskaitų likučius.
2. Gauti informaciją apie banko nustatytus valiutos pirkimo/pardavimo kursus.
3. Vietinius mokėjimo pavedimus litais.
4. Faksu gauti mokėjimo kortelių mėnesio ataskaitą.
5. Faksu gauti informaciją apie banko teikiamas paslaugas, valiutų kursus, banko skyrių adresus bei kitą informaciją.

Šia paslauga, kaip ir internetine linija bei sms linija, galima naudotis visą parą. Paskambinus banko nustatytu telefonu, klientas telefono aparato mygtukų pagalba pasirenka norimą informaciją ar operacijas.

Norint tapti tele linijos vartotoju, reikia pasirašyti sutartį ir tada suteikiamas vartotojo registracijos numeris bei slaptažodis, kurį vartotojas gali pasikeisti. Kad būtų galima patvirtinti norimą operaciją, bankas suteikia operacijų slaptažodžių lentelę.

Visos šios paslaugos susijusios tarpusavyje, nes visos jos suteikia galimybę kontroliuoti savo sąskaitas banke bei gauti informaciją bet kuriuo paros metu.

3.8. Elektroninės bankininkystės problemos

Elektroninės bankininkystės plėtrą stabdo nepakankamos komunikavimo galimybės, neišspręsti vartotojų teisių, elektroninių procedūrų autentiškumo ir vientisumo bei sandorių privatumo užtikrinimo klausimai. Bankininkystės perkėlimo į elektroninę terpę sėkmė ir tempai priklauso ir priklausys nuo daugelio aplinkybių – bankininkų aktyvumo ir kvalifikacijos, vartotojų pasitikėjimo naujomis technologijomis, valdžios sugebėjimo sukurti palankias sąlygas plėtoti elektroninę bankininkystę tiek vidaus tiek tarptautinėse rinkose.

Lietuvos telekomunikacinių tinklų išvystymo lygis kol kas atsilieka ne tik nuo bendro ES lygio, bet ir nuo kaimyninių šalių. Didžioji dalis gyventojų ir įstaigų kompiuterių yra jungiami į globalius tinklus ir internetą per vietines išskirtines ar komutuojamas ryšio linijas, priklausančias AB “TEO”, kuriam iki 2003 m. buvo suteiktos monopolinės teisės teikti fiksuoto laidinio ryšio paslaugas.

Interneto vartotojų Lietuvoje 2000 metų pabaigoje buvo apie 120 000 ir šis skaičius sparčiai auga. O šių metų pradžioje užfiksuota, kad internetu naudojasi 6.8 % interneto vartotojų daugiau. Įvertinant kasmetinį šalies kompiuterių padidėjimą 30-40 tūkstančių vienetų, tikėtina, kad potencialių elektroninė bankininkystės dalyvių skaičius kasmet papildomai padidėja apie 5-6 tūkstančiais. Tikslī statistika šioje srityje nėra vedama.

Elektroninės bankininkystės plėtojimui kliudo skirtingi reguliavimo būdai atskirų šalių įstatymuose. Naujos ekonominio bendravimo tarp verslo dalyvių formos, verslo dalyvių identifikacija, informacijos elektroninėje (skaitmeninėje) formoje patikimumas, autentiškumas, nesankcionuotas naudojimas ir platinimas yra nepakankamai ir skirtingai reglamentuojami. Įvairiose šalyse skiriasi įstatymų normos, nusakančios ryšio kanalų operatorių atsakomybę už perduodamos informacijos autentiškumą bei apsaugą, elektroninių dokumentų, kontraktų, sandorių sudarymo, saugojimo, autentiškumo patvirtinimo ir apmokestinimo klausimus.

EBS teikiamos galimybės sukelia problemų bankui. Pats didžiausias elektroninės bankininkystės trūkumas diegiant ir eksploatuojant šią sistemą yra saugumas.

Išeitis iš susidariusios keblios saugumo padėties galėtų būti biometrija (biologiniai žmogaus identifikatoriai, kaip akies rainelė, pirštų antspaudai). Didžiosios Britanijos Barclays bankas savo bankomatuose naudoja skanavimo įrenginius, kurie atpažįsta žmogaus pirštų antspaudus, balsą, fizinį parašą, veidą. Tačiau biometriniis autorizavimas yra neprieinamas visiems bankams dėl įrenginių kainos.

Kita problema – klientai nesulaukia žadamo efekto. Reklama suformuoja įvaizdį, kad elektroninės atsiskaitymo sistemos leis laisvai disponuoti pinigais, nevykstant į banką, ištisą parą.

Gal ir galima būtų sutikti su tuo, kad bankas leidžia valdyti klientui turimą kapitalą neribotai ir bet kuriuo paros laiku, tačiau tik banko viduje. Jeigu klientui reikia 16 valandą pervesti lėšas tiekėjui, kurio atsiskaitomoji sąskaita yra kitame banke, tai lėšas tiekėjas gaus geriausiu atveju tik kitą dieną (žinoma, jei tai ne savaitės pabaiga ar šventė) 12 valandą. To priežastis tarpbankinės užskaitos, kurios vyksta per atsiskaitymo centrus tik nustatytais laiko momentais.

Kitas EBS trūkumas, kai labai paprastai galima sugriauti reklaminį bankininkų teiginį, kad nereikės vaikščioti į banką ir tuo bus sutaupomas laikas. Net jei įmonė dirba tik su negrynaisiais pinigais ir į banką reikia užsukti tik norint pasiimti išrašus iš sąskaitos, vis tiek pervedus pinigus reikia skubėti į banką pavedimo kopijos su banko antspaudu (tokia situacija susidaro, kai įmonei ar fiziniam asmeniui reikia prekių ar paslaugų, o tiekėjas jų nepateikia kol negauna apmokėjimą patvirtinančių dokumentų) ar faksuoti. Tai gali atlikti ir bankas, tik už atskirą mokesťį.

Galima daryti išvadą, kad elektroninė bankininkystės sistema galėtų patenkinti vartotojų reikalavimus tik tuomet, jei ji garantuotų visišką saugumą, atliktų visas paprastų pinigų funkcijas, t.y. būtų tokie pat funkcionalūs ir likvidūs, atsiskaitymo sistemos būtų taip organizuotos, kad užskaitos tarp bankų vyktų realiame laike.

3.9. Elektroninės bankininkystės paslaugų perspektyvos

Bankams yra labai svarbu užtikrinti klientų naudojimosi elektronine bankininkyste saugumu.

Saugumas interneto bankininkystėje užtikrinamas įvairiomis technologijomis, duomenų šifravimais. Naujausia saugumą užtikrinanti priemonė – biometrija. Tai prieigos sistema, atpažįstanti žmogaus tapatybę pagal pirštų antspaudus ir akies rainelę.

Dažniausiai mums reikalingi informaciniai ir materialūs išteklių nėra pasiekiami vienu ypu. Jei kompiuteryje reikia pasiekti reikalingą rinkmeną, iš bankomato pasiimti pinigų ar gauti pažymą iš kokios nors institucijos, būtina atlikti kelis veiksmus ir suderinti šiuos veiksmus su asmenimis arba informacinėmis sistemomis. Kol kas informacinės sistemos negali pasigirti tokiomis pat tapatybės nustatymo galimybėmis kaip žmogus. Informacinių išteklių vartotojo tapatybę galima nustatyti įvairiais būdais. Visi šie būdai apima tris pagrindinius tapatybės nustatymo principus: ką aš žinau, ką aš turiu, kas aš esu.

Principas „ką aš žinau“ apima bendrą kažkokios paslapties žinojimą. Kompiuterio vartotojo slaptažodį žino tik pats vartotojas ir informacinė sistema. Seifo kodo kombinacija yra mechanškai nustatyta seifo užrakte, todėl seifą gali atidaryti tik asmuo, žinantis tą kombinaciją. Automobilio „slapukas“, skirtas apsaugai nuo vagystės, taip pat patenka į šią grupę: variklį pavyks užvesti tik

tada, jei vairuotojas žino, kur yra slapukas ir kaip juo naudotis. Šiais atvejais tereikia atsiminti (ir pasistengti nepamiršti) tam tikrą sutartinę veiksmų seką ar skaičių derinį. Ganėtinais dažnai tapatybės nustatymui ir prieigos suteikimui yra naudojamos materialūs identifikatoriai arba leidimai. Tai pasai, mechaniniai raktai, įeigos kontrolės kortelės ar automobilio signalizacijos pultelis. Jei šių leidimų savininkas gali pateikti, „ką jis turi“, tai jam bus suteikta teisė kirsti sieną, atidaryti duris ir patekti į automobilį. „Kas aš esu“ – tai asmens fizinių savybių rinkinys, kurį gali patikrinti kitas asmuo ar informacinė sistema. Šis principas yra plačiai naudojamas teisėsaugoje, nustatant asmens tapatybę pagal pirštų antspaudus. Kiekvienas iš paminėtų tapatybės nustatymo principų padeda užtikrinti geresnę apsaugą, t.y., teisėtiems vartotojams suteikti prieigą, o apsimetėliams – ne. Geriausia apsauga būtų, jei būtų panaudoti visi trys tapatybės nustatymo principai. Jau dabar yra projektuojamos bankinės mokėjimo kortelės su integruotomis mikroschemomis ir pirštų antspaudų nuskaitymo įrenginiu. Taigi bankomatas išduos pinigų tik tada, kai įkišite kortelę („ką aš turiu“), įvesite PIN kodą („ką aš žinau“) ir pridėsite savo pirštą prie antspaudų nuskaitymo įrenginio („kas aš esu“). Slaptažodžiai yra viena iš labiausiai paplitusių apsaugos priemonių, skirtų tapatybės nustatymui. Kadangi slaptažodis yra paslaptis, jis bus veiksmingas tik tuomet, kai jį žinos kuo mažiau žmonių, o geriausiai – tik pats vartotojas. Slaptažodžiai yra naudojami prieigai prie informacijos kompiuterių sistemose, kodiniams durų užraktams, mobiliųjų telefonų ir mokėjimo kortelėms (PIN kodai), patalpų apsaugos signalizacijai, seifų kodiniams užraktams ir t.t.

Slaptažodžiai – labai svarbus informacinių sistemų apsaugos elementas, nes kartu su vartotojo vardu (identifikatoriumi) leidžia vienareikšmiškai nustatyti vartotojo tapatybę. Pasinaudojus svetimu vartotojo vardu ir slaptažodžiu galima atlikti neteisėtas finansines operacijas, panaudoti informacinę sistemą įstatymais draudžiamos informacijos platinimui ar didelių kiekių reklaminių elektroninių laiškų išsiuntinėjimui. Yra daugybė būdų, kaip sužinoti svetimą slaptažodį. Vieni iš jų yra grynai techniniai, o kiti yra susiję su kompiuterių vartotojo budrumu. Slaptažodis gali būti nužiūrėtas įvedimo metu greta stovinčio asmens. Nors daugumoje sistemų įvedamas slaptažodis nėra rodomas ekrane (vietoje jo rodomos žvaigždutės arba kitokie simboliai), esant netoli klaviatūros galima pamatyti spaudžiamus klavišus. Slaptažodį gali išgirsti patalpoje esantys asmenys, jei jis yra sakomas kalbant telefonu ir pan.

Nors slaptažodžiai ir yra šiuo metu informacinėse sistemose dažniausiai naudojama tapatybės nustatymo priemonė, greta jų vis plačiau pradedami naudoti ir leidimai. Šiuo metu internetinei bankininkystei yra naudojamos slaptažodžių kortelės. Vartotojui nėra būtina atsiminti visų tokioje kortelėje užrašytų slaptažodžių: užtenka ją laikyti saugioje vietoje. Didesnį saugumo lygį užtikrina slaptažodžių generatoriai. Tokie generatoriai internetinės bankininkystės sistemos

tinklapyje pateiktam numeriui sukuria kitą specifinį numerį: tinklapyje pateikiamas vis kitas numeris, todėl nebelieka pavojaus, kad tuo pasinaudos pašaliniai asmenys. Be to, slaptažodžių generatoriumi galima pasinaudoti (jį įjungti) tik surinkus tam tikrą PIN kodą. Kaip jau buvo minėta, biometrinės tapatybės nustatymo priemonės padeda atsakyti į klausimą, „kas aš esu“. Nors biometrinės priemonės kol kas nėra labai paplitusios informacinėse sistemose, padidinto saugumo ateitis priklauso būtent joms. Biometrinės priemonės leidžia atsakyti:

- slaptažodžių – nereikia atsiminti slaptažodžių;
- leidimų – nereikia nešioti su savimi arba laikyti saugioje vietoje.

Biometrinėje sistemoje yra naudojamos tokios fiziologinės charakteristikos, kurios padeda nustatyti žmogaus tapatybę: pirštų antspaudai, delnų antspaudai, delno geometrija, akies tinklainės skenavimas, akies rainelės skenavimas, parašo dinamiškumo nustatymas, teksto rinkimo klaviatūra dinamiškumo nustatymas, balso atpažinimas, veido skenavimas [12].

3.10. Internetinė ir elektroninė bankininkystė DnB NORD banke

2002 metais bankas, siekdamas būti modernesnis ir patrauklesnis savo klientams, pradėjo teikti internetinės bankininkystės paslaugą I-linija (nuo 2003 m. – Interneto linija). Ja banko klientai gali tvarkyti finansinius reikalus patogiu laiku iš bet kurios pasaulio vietos, kur tik yra kompiuteris su interneto ryšiu.

Bendradarbiaudamas su mobiliųjų telekomunikacijų bendrovėmis, bankas pradėjo skatinti savo klientus naudotis tiesioginio debeto paslauga. Ši paslauga tapo populiari ir tarp gyventojų, ir tarp įmonių. Paslaugų įvairovės plėtimas laido bankui 2002 metais pajamas už įmokų surinkimą padidinti daugiau nei dvigubai. Be to, banko klientai komunalinius mokesčius ir ryšio operatorių paslaugas pradėjo apmokėti per internetinės bankininkystės paslaugą Interneto linija.

Internetinės bankininkystės sistemos INTERNETO LINIJA paslaugos: informacijos apie sąskaitų likučius, jų istoriją, oficialius ir banko nustatytus valiutos pirkimo, pardavimo ar keitimo kursus ir kitos banko teikiamos informacijos gavimas; mokėjimo pavedimai Lietuvos Respublikoje; tarptautiniai mokėjimo pavedimai; automatinis sąskaitos papildymas iki tam tikro likučio; daugkartiniai mokėjimo pavedimai; papildomos valiutos priskyrimas sąskaitai; valiutos keitimo sandoriai; paprastų ir pasirašytų pranešimų siuntimas ir gavimas; mokesčių už telekomunikacijų bendrovių AB "Lietuvos telekomas", UAB "Omnitel" ir UAB "Bitė GSM", UAB "TELE-2" teikiamas paslaugas apmokėjimas; mokesčių už būstus apmokėjimas; mokesčių už bendrovių Balticum TV, C gates, UAB "ETERIS", UAB "VINITA", VILSAT TV, PALSAT

kabelinės televizijos teikiamas paslaugas; UAB “Commercial Union Lietuva Gyvybės draudimas”, UAB “Lietuvos draudimo” gyvybės draudimas, UAB “NORD/LB Gyvybės draudimas”, UAB “Lindra – gyvybės draudimas” ir UAB “ERGO Lietuva” draudimo įmokų mokėjimas; terminuotųjų indėlių padėjimas.

Bankas 2002 metų birželio mėnesį savo klientams pasiūlė virtualią mokėjimo kortelę “EUROCARD/MasterCard”, skirtą atsiskaityti internete. 2002 pradžioje banko NORD/LB Lietuva klientai jau galėjo įsigyti ir organizacijos “Visa International” mokėjimo korteles: “VISA Electron”, “VISA Classic”, “VISA Business”, VISA Business Electron”. Per 2002 metus mokėjimo kortelių VISA buvo išplatinta daugiau kaip 57 tūkst. vnt. Bendras mokėjimo kortelių skaičius siekė daugiau kaip 153 tūkst. dėl išaugusio pardavimo ir reklaminių kampanijų Lietuvos žemės ūkio banko mokėjimo kortelių rinkos dalis per 2002 metus padidėjo nuo 6,6 iki 9,6 proc.

2007 m. AB DnB NORD bankas ir toliau didelį dėmesį skyrė internetinės bankininkystės paslaugos INTERNETO LINIJA patrauklumui ir funkcionalumo vystymui. INTERNETO LINIJOS vartotojai palankiai įvertino padidėjusią paslaugų, informacijos apie produktus įvairovę bei naujas atsiskaitymo mokėjimo kortelėmis galimybes. Skatindamas elektroninės bankininkystės plėtrą tarp banko klientų AB DnB NORD bankas savo skyriuose padidino prieigos prie interneto įrenginių skaičių iki 46.

„Šiuo metu DnB NORD banko klientai apie 85 proc. mokėjimo pavedimų atlieka naudodamiesi elektroninės bankininkystės kanalais ir šis skaičius nuolat didėja. Todėl atnaujinant internetinės bankininkystės sistemą mums buvo itin svarbu, kad ji ne tik atitiktų visus šiuolaikinius gyventojų ir įmonių poreikius, bet ir būtų toliau lengvai tobulinama bei leistų greitai įdiegti naujus klientams patogius sprendimus. Šis projektas dar kartą patvirtina, kad investicijos į klientų aptarnavimo kokybę buvo ir bus svarbiausiu DnB NORD banko veiklos plėtros prioritetu,” – sako DnB NORD banko prezidento pavaduotojas Sigitas Žutautas, atsakingas už banko mažmeninės bankininkystės plėtrą.

Nuolat tobulinant internetinės bankininkystės sistemos funkcionalumą ir patogumą vartotojui, klientų, besinaudojančių AB DnB NORD banko internetinės bankininkystės paslaugomis, per ataskaitinius metus padidėjo 42 proc. iki 170 tūkstančių. Sistemos funkcionalumas ir patogumas bus ir toliau tobulinamas 2008 metais. 2007 metais DnB NORD bankas įsitraukė į informacinės visuomenės plėtros Lietuvoje veiklą ir tapo privačių organizacijų ir valstybės institucijų aljanso „Langas į ateitį“, siekiančio suteikti galimybę kuo didesnei visuomenės daliai nemokamai išmokti saugiai ir efektyviai naudotis internetu, partneriu.

3.11. DnB NORD banko greitieji vartojimo kreditai internetu

DnB NORD banko greitąjį vartojimo kreditą nuo šiol gauti dar patogiau – neišeinant iš namų ar darbovietės. Greitąjį vartojimo kreditą galima parsisiųsti internetu. Tam tereikės užpildyti paraišką kreditui gauti DnB NORD banke internete.

Greitasis vartojimo kreditas internetu suteikiamas išskirtinėmis sąlygomis:

- kredito suma – nuo 1001 Lt iki 20 000 Lt;
- kredito terminas – nuo 3 mėn. iki 5 metų;
- nereikia įkeisti turto;
- nereikia pateikti fizinio asmens laidavimo;
- nereikia pateikti ataskaitos apie panaudotą kreditą;
- galimybė gauti reikiamą pinigų sumą tą pačią darbo dieną;
- galimybė pasirinkti labiausiai priimtina kreditą grąžinimo ir palūkanų mokėjimo būdą;
- galimybė grąžinti kreditą anksčiau nei numatyta, be papildomo mokesčio;
- galimybė apsidrausti – kliento nedarbingumo dėl nelaimingo atsitikimo ar mirties atveju visą negrąžintą kredito dalį bankui grąžins draudimo bendrovė;
- imantiems kreditą su draudimu - **25 proc. mažesnė draudimo įmoka.**

Visiems, imantiems banko vartojimo kreditą internetu, bankas dovanojama*:

- mokėjimo kortelę VISA CLASSIC arba MASTERCARD STANDARD su kredito limitu iki 40 000 Lt;
- nuolaidų kortelę + 100 DRAUGŲ, su kuria banko partnerių parduotuvėse galite įsigyti prekių su 20 proc. nuolaida.

*Banko dovanojamą mokėjimo kortelę su kredito limitu bei programos + 100 DRAUGŲ nuolaidų kortelę galima užsisakyti ir atsiimti bet kuriame banko skyriuje. Nuolaidų kortelė + 100 DRAUGŲ yra dovanojama imantiems greitąjį vartojimo kreditą be draudimo.

Greitasis vartojimo kreditas internetu gaunamas taip:

1. Prisijunkite prie DnB NORD banko internete;
2. Pasirinkite meniu punktus „Bankas“ -> „Sutartys“ -> „Kredito paraiška“;
3. Norint pildyti paraišką, spauskite „Pildyti paraišką“;

4. Užpildomi paraiškos laukai;
5. Darbo dienos eigoje Bankas pateiks pasiūlymą dėl kredito išdavimo sąlygų arba susisieks su Jumis dėl tolimesnio kredito išdavimo banko skyriuje.

Greitųjų vartojimo kreditų internetu suma:

Minimali suma – 1001 Lt, maksimali – 20 000 Lt.

Suteikiamo greitojo vartojimo kredito suma priklauso nuo kredito gavėjo finansinių galimybių. Turi būti tenkinama sąlyga, kad oficialiai Lietuvoje gaunamos pajamos, atėmus kliento šeimos daromas ir būtinas daryti išlaidas, turi būti pakankamos sugrąžinti bankui prašomo kredito dydį bei sumokėti visus už kreditą nustatytus mokėjimus.

Kreditų palūkanos:

Kreditai išduodami su fiksuota metų palūkanų norma, t.y. palūkanos nekeičiamos iki kredito padengimo pabaigos.

Terminas	Litais	Eurais	JAV doleriais
Nuo 3 mėn. iki 5 metų	nuo 8,34 %	nuo 5,78 %	nuo 4,88 %

Kreditų grąžinimas ir palūkanų mokėjimas:

Klientams, planuojantiems savo išlaidas ir norintiems kiekvieną mėnesį kredito ir palūkanų grąžinimui skirti vienodą pinigų sumą, geriausiai tiks anuitetų metodas (kas mėnesį mokama ta pati suma);

Klientams, norintiems kuo greičiau grąžinti kreditą ir kas mėnesį mokėti vis mažesnes palūkanas, pravers linijinis metodas (kreditas grąžinamas lygiomis dalimis, o palūkanos laikui bėgant mažėja). Grąžinant linijiniu metodu galima pasirinkti kredito ir palūkanų mokėjimo dieną (6, 16 arba 26 mėnesio dieną).

Kredito grąžinimas pradamas ne vėliau kaip kitą kalendorinį mėnesį po kreditavimo sutarties pasirašymo dienos.

4. BANKO FUNKCIJŲ IR OPERACIJŲ ANALIZĖ AB DnB NORD BANKO PAVYZDŽIU

4.1. AB DnB NORD banko pristatymas

AB DnB NORD bankas yra Danijoje registruotos DnB NORD finansinės grupės narys. DnB NORD grupę įsteigė didžiausias Norvegijos bankas DnB NOR Bank ASA ir didžiausias Šiaurės Vokietijos bankas NORD/LB. Bendra įmonė sutelkė abiejų steigėjų veiklą Baltijos jūrą supančiose šalyse ir teikia finansines paslaugas Danijoje, Suomijoje, Estijoje, Latvijoje, Lietuvoje ir Lenkijoje. Banko finansinėmis paslaugomis besinaudojančių klientų Lietuvoje 2006 metais skaičius viršijo pusę milijono, tais pačiais metais tarptautinis kapitalo ir finansų rinkų leidinys „Euromoney“ už geriausius 2006-ųjų m. pasiekimus pirmą kartą titulavo AB DnB NORD banką geriausiu obligacijų leidėju Lietuvoje, o tarptautinė reitingų agentūra „Fitch Ratings“, įvertinusi DnB NORD banko integraciją į dinamišką ir patikimą DnB NORD finansinę grupę, padidino banko ilgalaikio skolinimosi reitingą nuo „A-“ iki „A“, o trumpalaikio skolinimosi reitingą – nuo „F2“ iki „F1“.

AB DnB NORD **banko vizija** - būti dinamiškiausia ir patikimiausia finansine institucija Lietuvoje. Savo 2006 m. metinėje ataskaitoje bankas nurodo tokius strateginius **prioritetus**:

- ✓ Pagrindinė veiklos kryptis – mažmeninė bankininkystė (individualūs klientai bei smulkaus verslo įmonės).
- ✓ Visų paslaugų verslo klientams teikimas.
- ✓ Investicinės bankininkystės, turto valdymo ir lizingo paslaugų teikimas.

Pagrindiniai banko finansiniai rodikliai pateikti 4 lentelėje.

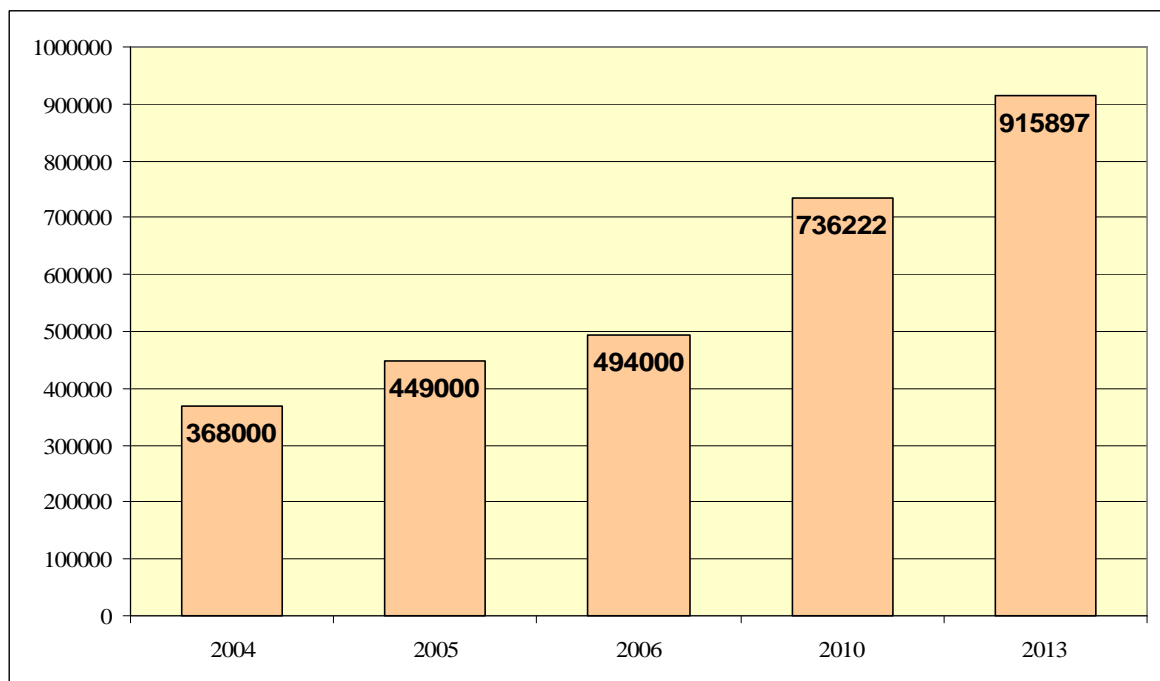
4 lentelė

Pagrindiniai AB DnB NORD banko rodikliai 2005-2006 m.

	Grupė, 2005 12 31	Bankas, 2005 12 31	Grupė, 2006 12 31	Bankas, 2006 12 31
Turtas (tūkst. Lt)	5257135	5128841	7735386	7510001
Paskolos grvnaia verte (tūkst. Lt)	3749607	3749607	5818144	5818144
Indėliai (tūkst. Lt)	2624625	2624625	3028964	3028964
Veiklos pajamos (tūkst. Lt)	153858	146936	210160	202157
Veiklos išlaidos (tūkst. Lt)	116249	111042	142189	134850
Grvnasis pelnas (tūkst. Lt)	44208	43040	55684	56218
Kapitalo graža (proc.)	16,90	16,60	15,00	15,20
Išlaidu ir pajamu santykis (proc.)	68,10	67,70	62,10	60,90
Pelnas, tenkantis 1 akcijai (Lt)	20,25		22,15	

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis AB DnB NORD banko 2006 m. metine ataskaita

Atsižvelgęs į klientų poreikius, 2007 metų pradžioje bankas pradėjo taikyti klientų konsultavimo finansiniais klausimais programą, kuri padeda geriau identifikuoti ir suvokti klientų finansinius poreikius bei prisideda prie veiksmingesnio banko produktų pardavimo ir geresnio klientų finansinių poreikių tenkinimo. Kaip rašoma banko 2006 metų ataskaitoje, „dėmesys produktų ir paslaugų kokybei AB DnB NORD bankui 2006 m. leido padidinti klientų skaičių 46,5 tūkstančiais. Individualių klientų skaičius per ataskaitinius metus padidėjo 10,1 proc. iki 494,3 tūkstančių. 2006 m. pabaigoje AB DnB NORD bankas teikė paslaugas 51,2 tūkst. verslo klientų“. Pagal trendo funkciją apskaičiuota, kad tiek 2010 m., tiek 2013m. DnB NORD banko individualių klientų skaičius augs, tai matome 11 paveiksle.



11 pav. AB DnB NORD banko individualių klientų skaičius

Modifikuota iš šaltinio: AB DnB NORD banko 2006 m. metinė ataskaita

Kalbant apie AB DnB NORD banko teikiamas paslaugas ir vykdomas operacijas, galima teigti, kad jos sulaukia palankaus klientų įvertinimo. 2006 m. gruodį vykusio kasmetinio klientų pasitenkinimo banko paslaugomis tyrimo rezultatai parodė, kad 89 proc. apklaustųjų yra patenkinti teikiamų paslaugų kokybe. Palyginti su panašaus tyrimo rezultatu 2005 m., šis rezultatas yra keturiais procentiniais punktais geresnis.

4.2. AB DnB NORD banko operacijų bei paslaugų apibūdinimas

Nors AB DnB NORD bankas yra universalus bankas, tačiau specializuojasi mažmeninėje bankininkystėje, siekdamas aptarnauti kuo daugiau individualių klientų bei smulkaus verslo

įmonių. Būdamas universaliu ir vienu iš didžiausių Lietuvos komercinių bankų, jis atliekama visas teorinėje darbo dalyje įvardintas operacijas.

Sąskaitos ir mokėjimai:

Banko sąskaita – sąskaita skirta saugiai laikyti savo lėšas bei atlikti įvairias finansines operacijas. Į banko sąskaitas gali būti pervedami atlyginimai, pensijos ar kitos su darbo santykiais susijusios pajamos. Laikant lėšas banko sąskaitoje, išvengiama rizikos, susijusios su grynujų pinigų turėjimu (vagystės, pametimai). Iš banko sąskaitos lėšas galima pervedi į kitas sąskaitas Lietuvoje bei užsienyje, atsiskaityti už prekes ir paslaugas (pvz., sumokėti mokesčius už komunalinius patarnavimus, laikraščių prenumeratą, kabelinę televiziją.). Taip pat galima pavesti bankui nurašyti sutartas sumas trečiųjų asmenų naudai, gauti grynuosius pinigus litais ar užsienio valiuta, gauti palūkanas už savo lėšas. Palūkanų norma už DnB NORD banko sąskaitoje laikomas lėšas litais ir eurais - 0,25 % , JAV doleriais - 0,1 %. Minimalus likutis, už kurį mokamos palūkanos - 10001 Lt, 3001 USD, 3001 Eur. AB DnB NORD bankas savo sąskaitą rekomenduoja tvarkyti naudojantis internetinės bankininkystės sistema INTERNETO LINIJA, o lėšų likutį sąskaitoje bei informaciją apie vykdytas operacijas sužinoti naudojantis SMS LINIJA trumposiomis žinutėmis.

Sąskaitos atidaromos litais, bet kuria užsienio valiuta bei aptarnaujamos visuose banko klientų aptarnavimo skyriuose ir poskyriuose, sudarius atitinkamos formos sutartį. Banko sąskaita atidaroma nemokamai ir nereikalingas pradinis įnašas.

Pajamų kaupimo sąskaita – sąskaita, atidaryta DnB NORD banke neapibrėžtam terminui tik litais ir naudojama įmonių, įstaigų, organizacijų darbuotojų ir kitų asmenų darbo užmokesčio ir/ar pensijų, pašalpų, kompensacijų bei kitų pervedamų lėšų įskaitymui. Kliento vardu atidaryta pajamų kaupimo sąskaita gali būti papildoma tik iš sutartyje su įmone ar organizacija nurodytų įmonės sąskaitų. Kiti įnašai į pajamų kaupimo sąskaitas nepriimami. Iš šios sąskaitos klientas gali atlikti visas bankines operacijas. Šioje sąskaitoje verta laikyti pinigus, skirtus einamosioms išlaidoms apmokėti, nes už pajamų kaupimo sąskaitoje laikomas lėšas yra mokamos didesnės palūkanos nei už banko sąskaitose laikomas lėšas. Už pajamų kaupimo sąskaitose laikomas lėšas šiuo metu yra mokama 1 % metinių palūkanų.

Verslo klientams norintiems išvengti finansinių rūpesčių ar probleminių situacijų naudinga pasinaudoti vienu iš AB DnB NORD banko siūlomų dokumentinių atsiskaitymų būdų: *dokumentiniu akredityvu, dokumentiniu inkaso ar vekseliu.*

Dokumentinis akredityvas – procesas vyksta sekančiais:

1. Pasirašoma sutartis tarp Pardavėjo ir Pirkėjo.
2. Pirkėjas kreipiasi į savo banką, prašydamas išleisti dokumentinį akredityvą.

3. Pirkėjo bankas siunčia dokumentinį akredityvą į Pardavėjo banką (teleksu arba SWIFT'u).
4. Pardavėjo bankas praneša apie dokumentinį akredityvą Pardavėjui.
5. Pardavėjas siunčia prekes.
6. Pardavėjas pateikia savo bankui dokumentinio akredityvo sąlygose nurodytus dokumentus.
7. Pardavėjo bankas siunčia dokumentus Pirkėjo bankui.
8. Pirkėjo bankas sumoka Pardavėjo bankui.

Dokumentinis inkaso - procesas vyksta sekančiai:

1. Pardavėjas išsiunčia prekes Pirkėjui.
2. Pardavėjas perduoda savo bankui dokumentus inkasavimui.
3. Pardavėjo bankas išsiunčia dokumentus inkasavimui į Pirkėjo banką.
4. Pirkėjo bankas, Pirkėjui sumokėjus inkaso sumą arba akceptavus vekselį, perduoda jam dokumentus.
5. Pirkėjo bankas sumoka Pardavėjo bankui.
6. Pardavėjo bankas sumoka Pardavėjui.

DnB NORD bankas priima dokumentus inkasavimui, praneša klientams apie atsiųstus dokumentus inkasavimui, konsultuoja bet kokiais dokumentinio inkaso klausimais.

Vekselis - vertybinis popierius, kuriuo jį išrašęs asmuo be sąlygų įsipareigoja tiesiogiai ar netiesiogiai sumokėti tam tikrą pinigų sumą vekselyje nurodytam asmeniui pats arba įsako tai padaryti kitam.

Pinigų pervedimas:

Vietinis pervedimas – pats paprasčiausias ir greičiausias atsiskaitymo būdas, kai reikia pervesti ar gauti lėšas litais ar užsienio valiuta Lietuvoje. *Tarptautinio pervedimo* įvykdymo trukmė priklauso nuo kliento pasirinkto įvykdymo skubumo: paprastas mokėjimo pavedimas įvykdomas 2 darbo dienų valiutavimu; skubus mokėjimo pavedimas įvykdomas 1 darbo dienos valiutavimu; labai skubus mokėjimo pavedimas įvykdomas tos pačios dienos valiutavimu.

Tiesioginis debetas

Tiesioginio debeto paslauga teikiama klientams, sudariusiems Tiesioginio debeto sutartį - sutikimą mokėti pagal įmonės bankui pateiktus mokėjimo nurodymus debeto pervedimui. Sudarius Tiesioginio debeto sutartį, Bankas pagal įmonės bankui pateiktus mokėjimo nurodymus iš sąskaitos nurašo įmonės nurodytas sumas ir lėšas perveda į įmonės sąskaitą. Jeigu sąskaitoje nepakanka lėšų, bankas įmonės pateikto mokėjimo nurodymo vykdyti negali, lėšų nenurašo ir apie tai praneša paslaugas teikiančiai įmonei.

Čekiai

Bankinių čekių pagalba galima atsiskaityti už prekes ir paslaugas su užsienio partneriais, t.y. sumokėti už knygas ar leidinių prenumeratą, loterijas, prekes, mokslą užsienio mokyklose, ambasadoms už vizas ir pan., nusiųsti pinigines dovanas ir t.t. Banko čekiais labai patogiu atsiskaityti, kai nebūtina pervesti pinigus labai skubiai ir tai yra pigiausias tarptautinis pinigų persiuntimo (atsiskaitymo) būdas. Banko čekis yra patogiausias atsiskaitymo būdas, jei nėra pakankamai duomenų apie čekio gavėją: pvz., reikia sumokėti firmai, pateikusiai tik savo adresą ir pavadinimą. Šiuo atveju pasinaudoti tarptautiniu pavedimu neįmanoma. DnB NORD bankas ne tik parduoda, bet ir inkasuoja kitų bankų čekius, kurių vertė išreikšta konvertuojamomis valiutomis.

Kelioninius čekius galima lengvai pakeisti į grynuosius pinigus daugelio šalių bankuose. Kelioninių čekio galiojimo laikas neribojamas. Daugelyje šalių kelioninius čekius galima naudoti kaip grynuosius pinigus. Pavyzdžiui, JAV Thomas Cook čekiai priimami visur ir naudojami kaip pinigai. Kelioninių čekių patikimumą lemia tai, kad jie turi Tarptautinę atlyginimo tarnybą. Čia galima kreiptis, pametus čekius, ir pakeisti juos naujais, tebebūnant išvykoje. Ši tarnyba veikia 24 h per parą 365 dienas per metus. Nauji čekiai gali būti išduoti dar tą pačią dieną. Prieš iškeičiant kelioninius čekius į pinigus, reikalingas parašas. Pametus ar kitaip praradus čekius (pvz., vagystės atveju), jais negalės pasinaudoti kitas asmuo. DnB NORD bankas parduoda American Express kelioninius čekius JAV doleriais, eurais. Superka American Express ir MasterCard (Thomas Cook) kelioninius čekius visomis valiutomis, o Swiss Bankers kelioninius čekius - Šveicarijos frankais.

Indėliai

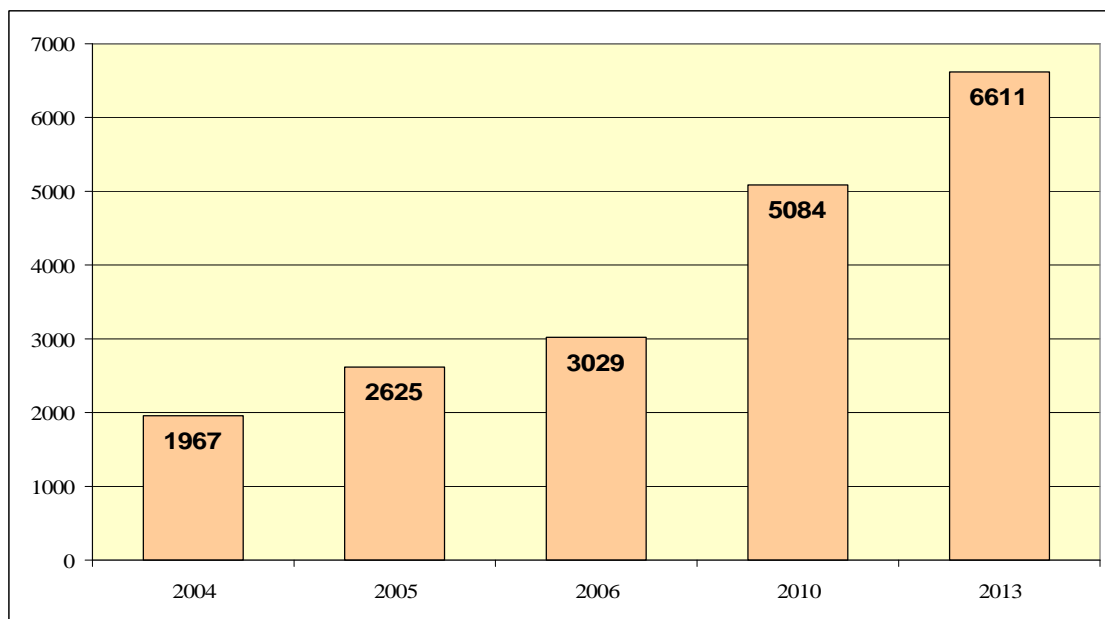
Indėliai – tai patogi taupymo forma, kai norima sukaupti didesnę pinigų sumą per pasirinktą laikotarpį. DnB NORD bankas siūlo **terminuotuosius, ilgalaikius terminuotuosius, investicinius, krepšinio, kaupimo** bei **universaliuosius indėlius**, kurių palūkanų norma priklauso nuo indėlio termino, t.y. kuo ilgesnis indėlio laikymo Banke laikotarpis, tuo didesnės palūkanos mokamos. Norintiems iš anksto pasirūpinti, kad pilnametystės sulaukęs vaikas turėtų tvirtą finansinį pagrindą bankas siūlo **vaikų indėlį**. Indėlio palūkanos indėlininko pageidavimu gali būti išmokamos kiekvieną mėnesį, ketvirtį (netgi jei sutarties terminas dar nesibaigęs) ar pasibaigus sutarties terminui. Pagal Lietuvos Respublikos Indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatymą visi banke laikomi indėliai yra apdrausti VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“.

Terminuotieji indėliai AB DnB NORD banke priimami terminui nuo 30 dienų iki 2 metų. Minimali indėlio suma yra 100 Lt, arba ekvivalentas EUR ar JAV doleriais. Terminuotasis indėlis

negali būti atsiimtas arba papildomas dalimis. Jeigu indėlininkas indėlį atsiima anksčiau sutartyje nustatyto termino, už faktinį terminuotojo indėlio laikymo terminą palūkanos nemokamos.

Ilgalaikiai terminuotieji indėliai AB DnB NORD banke priimami terminui nuo 2 iki 5 metų ar ilgesniam laikotarpiui. Minimali indėlio suma yra 500 Lt, arba ekvivalentas EUR ar JAV doleriais. Ilgalaikis terminuotasis indėlis negali būti atsiimtas arba papildomas dalimis. Jeigu indėlininkas atsiima indėlį anksčiau nustatyto termino, už faktinį ilgalaikio terminuotojo indėlio laikymo terminą palūkanos nemokamos.

Universalieji indėliai priimami terminui nuo 1 metų iki 3 metų. Minimali indėlio suma yra 1000 Lt, arba ekvivalentas EUR ar JAV doleriais. Universaliosius indėlius galima papildyti bet kuriuo metu ir bet kokia suma, bet ne mažesne, nei 100 Lt, 50 Eur, 50 JAV dolerių, tačiau maksimali vieno indėlio suma negali būti didesnė nei 100000 EUR arba ekvivalentiška suma litais ar JAV doleriais. 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. Palūkanos skaičiuojamos nuo indėlio likučio, kuris negali būti mažesnis nei 1000 Lt, 500 Eur, 500 JAV dolerių.



12pav. AB DnB NORD banko indėlių portfelis, mln.Lt

Modifikuota iš šaltinio: AB DnB NORD banko 2006 m. metinė ataskaita

Kaupimo indėliai priimami terminui nuo 3 mėnesių iki 3 metų. Minimali pradinė kaupimo indėlio suma yra 500 Lt, arba ekvivalentas EUR ar JAV doleriais. Kaupimo indėlio sąskaitą galima papildyti bet kokia suma, tačiau maksimali vieno indėlio suma negali būti didesnė nei 100000 EUR arba ekvivalentiška suma litais ar JAV doleriais. Kaupimo indėlis neišmokamas

dalimis. Jeigu indėlininkas atsiima indėlį anksčiau nustatyto termino, už faktinį kaupimo indėlio laikymo terminą palūkanos nemokamos.

Vaikų indėlio sąskaitą nepilnamečio naudai gali atidaryti ne tik tėvai, o ir bet kuris kitas asmuo (seneliai, kiti giminaičiai ir t.t.), suinteresuotas nepilnamečio gerove. Minimali pradinė vaikų indėlio suma yra 500 Lt, arba ekvivalentas EUR ar JAV doleriais. Vaikų indėliai yra priimami ilgam terminui ir per indėlio buvimo sąskaitoje laikotarpį palūkanos rinkoje svyruoja. Siekdamas apsaugoti kliento interesus, bankas kiekvienų metų sausio mėnesį peržiūri vaikų indėlių palūkanas ir, esant reikalui, nuo vasario 1 d. visiems vaikų indėliams nustato naujas palūkanas. Vaikų indėlis dalimis neišmokamas. Sutarties terminui pasibaigus vaikui, kurio naudai buvo sudaryta sutartis, išmokama visa indėlio suma su per visą indėlio laikotarpį priskaičiuotomis palūkanomis

Išanalizavus DnB NORD banko indėlių portfelį galime teigti, kad indėlių sumos laipsniškai auga, tai rodo fizinių ir juridinių asmenų pasitikėjimą banko paslaugomis 12 paveikslas.

Kreditai

DnB NORD bankas privatiems klientams siūlo trumpalaikius kreditus, išduodamus be turto įkeitimo:

- ✓ Greitąjį vartojimo kreditą
- ✓ Greitąjį vartojimo kreditą su draudimu
- ✓ Kredito limitą mokėjimo kortelėje,

skirtus vartojimo reikmėms bei ilgalaikius:

- ✓ Būsto kreditą – būstui įsigyti, statyti, rekonstruoti, įrengti ar remontuoti;
- ✓ Būsto kreditą PALŪKANŲ LUBOS™;
- ✓ Privatų kreditą – vartojimo reikmėms arba kitai paskirčiai.

Suteiktą kreditą galima gražinti anuitetų arba linijiniu metodu. Kreditai išduodami litais, eurais ar JAV doleriais

Greitasis vartojimo kreditas išmokamas per 1 val. nuo dokumentų pateikimo banko vadybininkui. Kredito suma – nuo 1001 iki 100 000 Lt, kredito terminas – nuo 3 mėn. iki 5 metų, nereikia turto įkeitimo; nereikia pateikti ataskaitos apie panaudotą kreditą; galima gražinti kreditą anksčiau termino be papildomų mokesčių; galimybė apsidrausti – kliento visiško ir nuolatinio nedarbingumo, nelaimingo atsitikimo arba mirties atveju visą negražintą kredito dalį bankui gražins draudimo bendrovė. AB DnB NORD banke paėmus greitąjį vartojimo kreditą su draudimu bus pritaikyta 20 proc. mažesnė draudimo įmoka bei padovanotos mokėjimo kortelė VISA Classic arba MASTERCARD Standard su kredito limitu iki 40 000 Lt. ir programos „+100

draugų" nuolaidų kortelė, su kuria galima gauti iki 20 proc. nuolaidas banko partnerių parduotuvėse. Greitieji vartojimo kreditai su draudimu suteikia galimybę apsidrausti iš kredito lėšų – visiško ir nuolatinio nedarbingumo, nelaimingo atsitikimo arba mirties atveju visą negrąžintą kredito dalį bankui grąžins draudimo bendrovė.

Būsto kreditų maksimalus kredito terminas priklauso nuo kredito paskirties ir įkeičiamo turto – 25 ar 40 metų. Kreditas gali būti skirtas būstui pirkti, statyti, rekonstruoti, remontuoti ar įrengti. AB DnB NORD bankas siūlo:

- ✓ **Pradinis įnašas** – galimybė suteikti iki 30 proc. (arba iki 100 000 Lt) kredito sumos pradiniam įnašui už perkamą naujos statybos butą sumokėti, jo neįkeitus;
- ✓ **Atstatomasis kreditas** – klientui grąžinus dalį kredito, tas pats kreditas gali būti atstatytas iki pradinės kredito sumos, naujai nevertinant įkeisto turto;
- ✓ **Gyvybės draudimas** – imantiems būsto kreditą su investiciniu gyvybės draudimu suteikiama 50 proc. nuolaida kredito dokumentų paruošimo ir sutarčių įforminimo mokesčiui;
- ✓ **Naujiems butams su daline apdaila pirkti** - galimybė suteikti būsto kreditą iki 100 proc. perkamo buto pirkimo kainos
- ✓ **Apribota palūkanų norma** – tai „vidurio kelias“ tarp kintamų ir fiksuotų palūkanų, kai kintamoms būsto kredito palūkanoms nustatomos viršutinė ir apatinė svyravimo ribos. Pasirinkus apribotą palūkanų normą, klientas bus užtikrintas, kad jo mokamos palūkanos 5 metus nebus didesnės nei kreditavimo sutartyje nustatyta viršutinė palūkanų normos kitimo riba. Mažėjant kintamų palūkanų bazei būsto kredito palūkanos taip pat mažės iki nustatytos apatinės svyravimo ribos.

Būsto kreditas su Investiciniu gyvybės draudimu yra optimalus kredito ir investicinio gyvybės draudimo derinys, užtikrinantis kredito sutarties galiojimo metu draudiminę apsaugą bei galimybę iš sukauptų ir investuotų gyvybės draudimo įmokų grąžinti kreditą anksčiau termino. Įvykus nelaimei, kredito grąžinti nereikės. Negrąžinto būsto kredito likutį bankui padengs draudimo kompanija, nepriklausomai nuo to, kokio dydžio draudimo fondas buvo sukauptas.

Bankas DnB NORD siūlo du kredito būdus – *privatų kreditą* arba *privataus kredito liniją*. Abu būdai patrauklūs:

- ✓ Galimybė gauti kreditą iki 100 proc. įkeičiamo būsto vertės.
- ✓ Galimybė atidėti kredito grąžinimą iki 1 metų.
- ✓ Nereikia rūpintis turto įkeitimo dokumentų tvarkymu – tai gali padaryti banko darbuotojas.
- ✓ Nereikia pateikti ataskaitos apie kredito panaudojimą.
- ✓ Vertinamos ne tik gaunamos, bet ir numatomos gauti pajamos.

- ✓ Galimybė apdrausti įkeičiamą turtą banke.
- ✓ Galimybė pasirinkti priimtina kredito grąžinimo ir palūkanų mokėjimo būdą.

Kredito limitas mokėjimo kortelės sąskaitoje – tai galimybė klientui atidarytoje mokėjimo kortelės sąskaitoje tam tikrą laiką turėti debetinį likutį. Kredito limitas gali būti suteikiamas šių DnB NOR banko platinamų mokėjimo kortelių sąskaitose:

- ✓ MasterCard Gold;
- ✓ Visa Gold
- ✓ MasterCard Standard;
- ✓ VISA Classic;
- ✓ Maxima Visa Classic
- ✓ Maxima Visa Electron
- ✓ Maestro;
- ✓ VISA Electron.

Kredito limitas gali būti beprocentis ir atstatomasis. Beprocentio kredito limitu atveju, pasibaigus mėnesiui, klientui vėl suteikiama galimybė toliau naudotis visu suteiktu kredito limitu, nepriklausomai nuo to, ar panaudotas kredito limitas yra grąžintas. Einamąjį mėnesį panaudota kredito limitu suma grąžinama iki numatytos kito mėnesio dienos. Atstatomojo kredito limitu atveju, pasibaigus mėnesiui, suteikiama galimybė toliau naudotis nepanaudota suteikto kredito dalimi, kol bus grąžinta panaudoto atstatomojo kredito limitu dalis.

Verslo klientams DnB NOR bankas siūlo *kredito liniją banko sąskaitoje* – tai kredito limitas verslo kliento sąskaitoje, skirtas apyvartinėms lėšoms papildyti, išduodamas iki 1 metų laikotarpiui. Kredito linija banko sąskaitoje gali naudotis įmonės, vykdančios atsiskaitymus per banko sąskaitas. Maksimali kredito linijos banko sąskaitoje suma neribojama ir priklauso nuo įplaukų į banko sąskaitą bei kliento finansinių galimybių ją grąžinti, taip pat nuo kredito grąžinimo užtikrinimo priemonių rinkos vertės. Kredito linija banko sąskaitoje išduodama tik su fiksuota palūkanų norma.

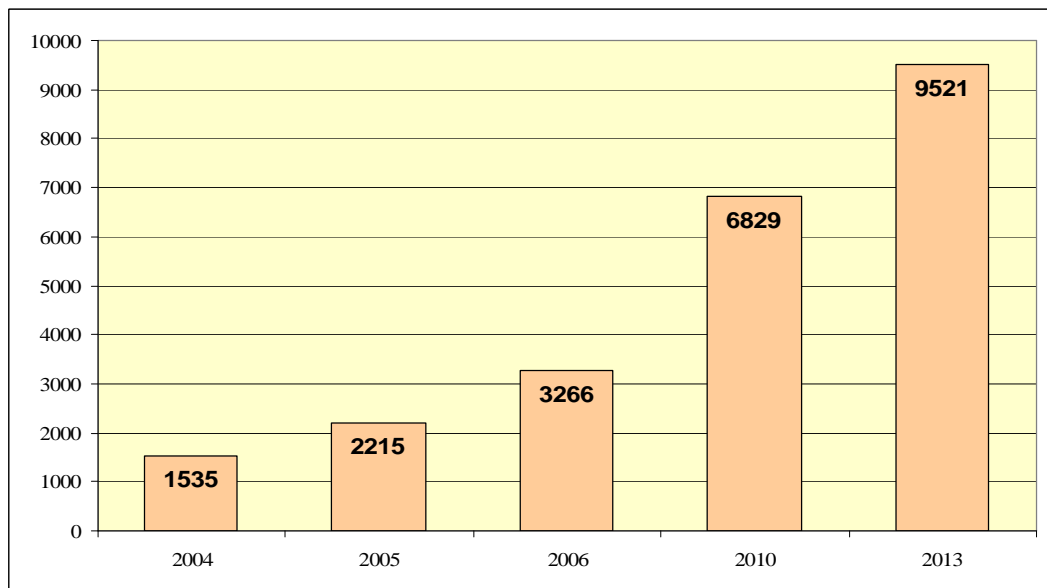
Ilgalaikiai kreditai teikiami investicijoms ir stambiam, smulkiam ir vidutiniam verslui plėtoti: nekilnojamajam turtui įsigyti ar statyti (rekonstruoti), įrengimams, technikai ir technologijai įsigyti, statybos bendrovėms ir gyvenamųjų namų statybos bendrijoms gyvenamiesiems daugiabučiams ir individualiems namams statyti. Ilgalaikiai kreditai išduodami nuo 1 iki 10 metų laikotarpiui.

Overdraftas - trumpalaikio kreditavimo būdas, trumpalaikiam apyvartinių lėšų poreikiui patenkinti, t. y. galimybė vykdyti išlaidų operacijas ir mokėjimus, nors banko sąskaitoje nėra pakankamai lėšų. Overdrafto limitas suteikiamas ne ilgesniam nei 12 mėnesių laikotarpiui.

Maksimalus naudojimosi overdraftu terminas (laikotarpis nuo debitorinio likučio kliento sąskaitoje atsiradimo iki jo padengimo) yra 30 kalendorinių dienų. Pasinaudojusi overdraftu, įmonė nėra apribota pinigų išėmimo ir grąžinimo grafiku, palūkanos mokamos tik už panaudotą overdrafto sumą. Įmonė, padengusi išskolinimą, jau kitą darbo dieną gali vėl pradėti naudotis overdraftu.

Kredito linija – tai trumpalaikė paskola išduodama iki 2 metų laikotarpiui skirta apyvartinių lėšų trūkumui padengti, akredityvams išleisti ar kitiems izdo produktams įsigyti. Kreditai išduodami su fiksuota arba kintama palūkanų norma. Palūkanos skaičiuojamos nuo išduoto ir negrąžinto kredito likučio ir mokamos kiekvieną mėnesį. Kredito gavėjas turi teisę laikas nuo laiko imti ir grąžinti kredito linijos lėšas laikantis kredito linijos limito grąžinimo tvarkos.

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 gali pritraukti daugiau klientų, pasiūlydamas palankias tiekimo sąlygas. Faktoringo paslauga suteikia galimybę įmonėms gauti pinigines sumas, neįkeičiant turto, užtikrina nuolatinį pinigų judėjimą be sutrikimų.



13 pav. AB DnB NORD banko paskolų portfelis, verslo klientams mln.Lt

Modifikuota iš šaltinio: AB DnB NORD banko 2006 m. metinė ataskaita

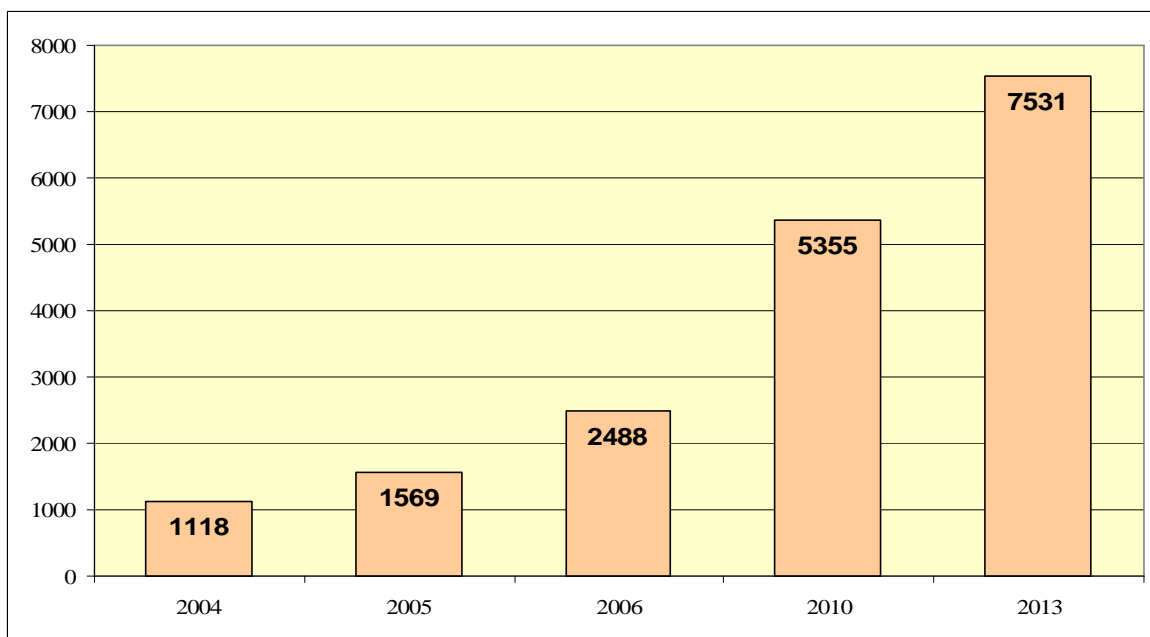
2006 m. AB DnB NORD banko veikla verslo bankininkystės srityje buvo sėkminga. Per ataskaitinius metus AB DnB NORD banko kreditų verslo klientams portfelis padidėjo 1,05 mlrd. litų, arba 46,7 proc., iki 3,30 mlrd. litų. Remiantis Lietuvos bankų asociacijos duomenimis, bankas užėmė 14,4 proc. šalies verslo paskolų rinkos, t. y. jo rinkos dalis per metus padidėjo 1,3 procentinio punkto. DnB NORD bankas kiekvienais metais vis daugiau išduoda paskolų verslo

klientams, kaip auga paskolų portfelis, apskaičiuota naudojant trendo funkciją, matome 13 paveiksle.

Mokėjimo kortelės

Mokėjimo kortelė – tai saugi ir patogi mokėjimo priemonė. DnB NORD bankas siūlo šias mokėjimo korteles: VISA Electron, Maestro, VISA Classic ir MasterCard Standard, bendrąsias DnB NORD banko ir MAXIMA mokėjimo korteles VISA Electron ir VISA Classic, VISA Gold ir Master Card Gold. Mokėjimo kortelės gali būti su kredito limitu ir draudimu patiems įvairiausiems poreikiams tenkinti.

Mokėjimo kortelės draudimas „Saugi kortelė“ yra papildoma, savanoriškai pasirenkama draudimo paslauga mokėjimo kortelės turėtojui. Draudimą gali pasirinkti bet kurios banko išduotos (išskyrus virtualios MasterCard tipo) kortelės turėtojas. Draudimu „Saugi kortelė“ apdraudžiamos neteisėto kortelės panaudojimo, pirkinio draudimo ir mažiausios kainos (geriausios kainos garantija) draudimo rizikos. Už draudimą „Saugi kortelė“ yra nustatytas mėnesio mokestis, pirmasis draudimo mėnuo yra suteikiamas nemokamai.



14 pav. AB DnB NORD mokėjimo kortelių apvarta, mln.Lt

Modifikuota iš šaltinio: AB DnB NORD banko 2006 m. metinė ataskaita

Per ataskaitinius metus AB DnB NORD bankas išdavė 77,8 tūkst. naujų mokėjimo kortelių. 2006 metų pabaigoje bankas buvo išdavęs 286 968 mokėjimo korteles ir užėmė ketvirtą vietą tarp Lietuvos bankų pagal išplatintų mokėjimo kortelių skaičių. Banko kortelių portfelyje dominavo debetinės kortelės, kurios sudarė 97,46 proc. visų išduotų kortelių. Kreditinių kortelių skaičius, palyginti su 2005-aisiais, išaugo 29 procentais. Atsiskaitymų banko išduotomis

kortelėmis apyvarta per metus padidėjo 58,6 proc. ir siekė 2,49 mlrd. litų. Debetinių kortelių apyvarta sudarė 2,4 mlrd. litų, o kreditinių – 84,5 mln. litų. Mokėjimo kortelių apyvarta DnB NORDE banke auga sparčiausiai, mes tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys labiau linkę naudotos interneto linija bei elektroninėmis mokėjimo kortelėmis, nei grynaisiais pinigais, mokėjimo kortelių apyvartos augimą matome 14 paveiksle.

Lizingas

DnB NORDE lizingas siūlo įsigyti naujus ir naudotus lengvuosius automobilius, visureigius, mikroautobusus ar kitas transporto priemones naudojantis lizingo paslaugomis. Lizingas – tai finansinė operacija, kai lizingo bendrovė nuperka kliento pasirinktą turtą ir jį klientui perduoda valdyti bei naudoti.

Elektroninė bankininkystė

Elektroninės bankininkystės paslaugos – tai saugus, greitas ir paprastas susisiekimasis su banku 24 val. per parą. DnB NORDE bankas internete - *INTERNETO LINIJA* suteikia galimybę bet kuriuo momentu tiesiogiai valdyti savo sąskaitos lėšas ir informaciją iš bet kurio kompiuterio, turinčio ryšį su internetu.

SMS LINIJA – mobiliosios bankininkystės paslauga suteikia galimybę klientams, turintiems mobiliojo ryšio telefoną su SMS trumpųjų žinučių siuntimo, bet kuriuo paros metu per kelias sekundes gauti tikslią informaciją apie lėšas ir operacijas mokėjimo kortelėse bei sąskaitose banke, užsienio valiutų kursus ir kt.

TELE LINIJA - tai automatizuota aptarnavimo telefonu ir faksu sistema. Paskambinus telefonu, autoatsakiklis pasiūlo pasirinkti norimą sužinoti informaciją – paaiškina, kokį telefono aparato mygtuką spausti, norint gauti dominančią informaciją.

Investicijos

Naujos emisijos - Su naujomis augančiomis rinkomis susietos obligacijos. Obligacijos skirtos investuotojams siekiantiems maksimalios investicijų grąžos. Obligacijos yra susietos su vieno įtakingiausio pasaulyje banko „Goldman Sachs“ nuomone, didžiausią ekonomikos augimo potencialą turinčiomis šalimis: Meksika, Pietų Korėja, Turkija, Indonezija, Filipinai, Pakistanas, Vietnamas, Egiptas, Bangladešas, Iranas ir Nigerija.

Paprastos obligacijos AB DnB NORDE bankas šiuo metu yra išplatinęs virš 500 milijonų litų vertės obligacijų. Banko obligacijos yra kotiruojamos Vilniaus ir Liuksemburgo vertybinių popierių biržose. Obligacijos su fiksuota palūkanų norma pasižymi likvidumu. Šios obligacijos kotiruojamos Vilniaus vertybinių popierių biržoje, todėl jos yra patrauklios ne tik individualiems, bet ir finansiniams investuotojams, tokiems kaip bankai, draudimo bendrovės, pensijų fondai.

Tokios obligacijos labiausiai tinka tiems investuotojams, kurie ieško saugios alternatyvos terminuotiems indėliams. Palyginus su indėliais, šios obligacijos suteikia didesnę grąžą. Be to, jas galima lengvai parduoti nesulaukus išpirkimo termino neprarandant sukauptų palūkanų.

Obligacijų fondas - tai mažos rizikos investicinis fondas, investuojantis daugiausia į likvidžias obligacijas, kitus obligacijų fondus, pinigų rinkos priemones bei indėlius bankuose. Investuojama daugiausia į litais ir euraiš išleistas obligacijas. Rekomenduojamas investavimo laikotarpis yra ne mažiau 1 metų, bet terminas nėra iš anksto fiksuojamas, lėšas galima atsiimti bet kada. Pinigai klientui sumokami ne vėliau kaip per dvi darbo dienas, o jeigu suma viršija 1 mln. Lt - ne vėliau kaip per 5 darbo dienas. Tai alternatyva terminuotiems indėliams, nes tikėtinas aukštesnis pelningumas nei 1 metų indėlio banke, atsiimant lėšas neprarandamas uždirbtas prieaugis, lėšas galima atsiimti ir dalimis.

Akcijų fondų fondas - tai investicinis fondas, investuojantis viso pasaulio akcijų rinkose. Parenkami geriausi akcijų fondai, investuojantys atitinkamuose regionuose ar ūkio šakose. Pasaulinės akcijų investicijos užtikrina mažesnius vertės svyravimus nei fondų, investuojančių tik į vieno regiono akcijas, todėl pasaulio akcijų fonde gali taupyti kiekvienas, numatęs ilgalaikį investavimo terminą. DnB NORD investicijų valdymo specialistai nustato perspektyviausius pasaulio regionus ir atitinkamai padidina fondo investicijų dalį juose.

AB DnB NORD bankas teikia *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.

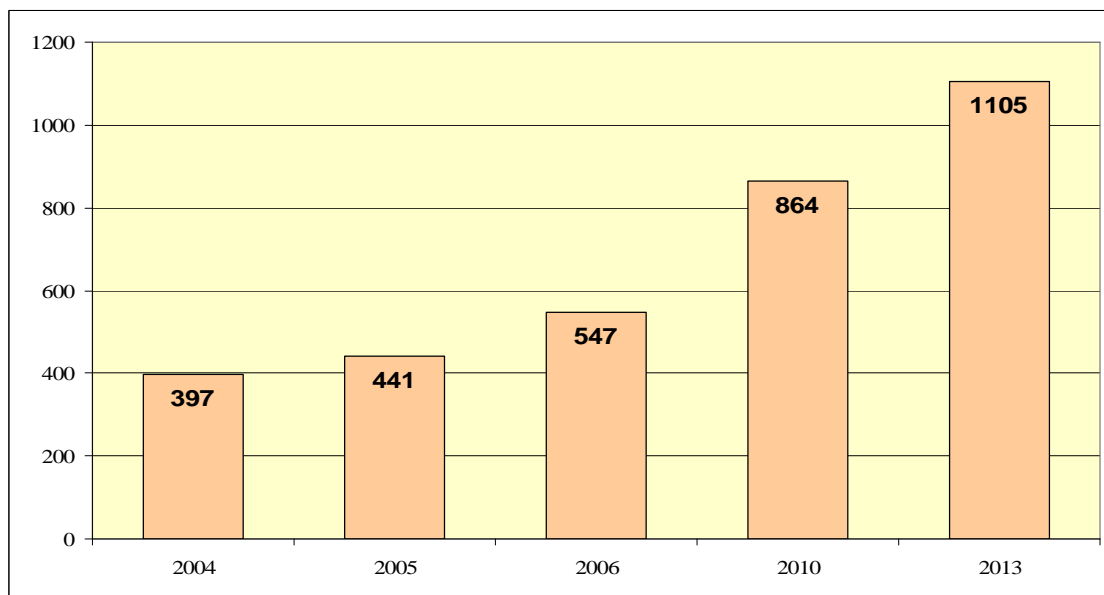
Šios paslaugos teikiamos klientams pasirašius kliento aptarnavimo sutartį su Banko Finansų maklerio skyriumi, pagal kurią klientui taip pat atidaromos VP ir pinigų, skirtų VP pirkimui, sąskaitos.

Pinigų skolinimas panaudojant vertybinius popierius, paskolos dydis:

- ✓ Iki 70 proc. nuo akcijų rinkos vertės,
- ✓ Iki 70 proc. investicinių fondų vienetų grynujų aktyvų vertės,
- ✓ Iki 80 proc. susietų obligacijų nominalios vertės.

Pinigų skolinimas įkeičiant už juos įsigytus vertybinius popierius, paskolos dydis:

✓ Iki 70 proc. nuo investuojamos sumos.



15 pav. AB DnB NORD išleisti vertybiniai popieriai, mln.Lt

Modifikuota iš šaltinio: AB DnB NORD banko 2006 m. metinė ataskaita

2006 m. AB DnB NORD bankas tapo vienu iš lyderiu garantuotų investicinių produktų rinkoje. Lanksčiai ir greitai reaguodamas į klientų poreikius ir siūlydamas jiems individualius sprendimus, AB DnB NORD bankas 2006 m. išleido obligacijų, kurių bendra nominalioji vertė siekia 268 mln. litų: iš jų 242,4 mln. litų sudaro obligacijos, susietos su prekių ir akcijų kainų indeksais, o 26,6 mln. litų – fiksuotų palūkanų obligacijos. Londone leidžiamas tarptautinis kapitalo ir finansų rinkų leidinys „Euromoney“ 2006 m. pripažino AB DnB NORD banką geriausiu obligacijų leidėju Lietuvoje. Ataskaitiniais metais AB DnB NORD bankas ir toliau didino prekybos apimtį vertybinių popierių tarpininkavimo rinkoje: bendra banko bei jo klientų apyvarta Vilniaus vertybinių popierių biržoje viršijo 380 mln. litų (130 proc. augimas, palyginti su 2005 m.).

Pensijų fondai

Antros pakopos pensijų fondai – tai „Sodros“ įmokos dalies kaupimo pensijų fondai. DnB NORD banke sudarius pensijų sutartį, galima pasirinkti vieną iš 3-jų antros pakopos pensijų fondų, kurie skiriasi savo investavimo strategija. Trečios pakopos pensijų fondas „Papildoma pensija“ - tai papildomo savanoriško pensijų kaupimo fondas, į kurį investuojant galima susigrąžinti gyventojų pajamų mokestį.

Operacijos valiuta

DnB NORD bankas vykdo *valiutos pirkimą ir pardavimą* negrynaisiais ir grynaisiais pinigais. DnB NORD 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

Seifuose galima laikyti nuosavybės ir kitus dokumentus, juvelyrinius dirbinius, vertybinius popierius, draudimo polisus, atsarginius buto ar automobilio raktus, retus pašto ženklus ar monetas, meno kūrinius, medalius, kitas antikvarines vertybes bei vertingus daiktus. Išsinuomojant seifą, užtikrinamas maksimalus privatumas. Banke yra patalpa, kurioje niekieno netrukdomas žmogus gali peržiūrėti ar papildyti seifo turinį.

Draudimo paslaugos

DnB NORD banko draudimo paslaugų partneriai yra UAB DK „PZU Lietuva“ ir UAB DK „PZU Lietuva gyvybės draudimas“. DnB NORD banko skyriuose ir poskyriuose padaliniuose galite įsigyti: įkeičiamo gyventojų turto draudimą, investicinį gyvybės draudimą su būsto kreditu, privalomąjį transporto draudimą, mokėjimo kortelės draudimą.

Verslo klientams DnB NORD bankas teikia **garantijas**:

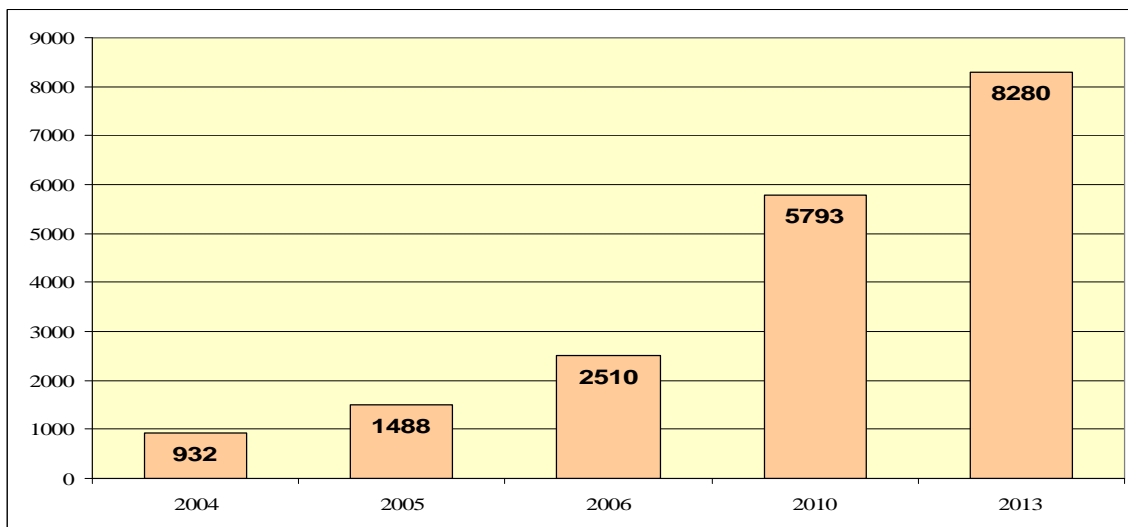
- ✓ pasiūlymo garantijas - apsaugo pirkėją nuo komercinio pasiūlymo nevykdymo, taip pat nuo nerimtų pasiūlymų;
- ✓ sutarties vykdymo garantijas - apdraudžia pirkėją nuo sutartyje numatytų įsipareigojimų nevykdymo;
- ✓ avanso gražinimo garantijas - užtikrina, kad, neįvykus sandoriui, avansas bus gražintas pirkėjui;
- ✓ mokėjimo garantijas - užtikrina mokėjimą laiku;
- ✓ kokybės garantijas - užtikrina kompensaciją už nekokybiškas prekes.
- ✓ Teikiamos ir kitų rūšių garantijos, atsižvelgiant į konkretų sandorį.

4.3. Didžiausių Lietuvos bankų operacijų pelningumo palyginimas

Iš visų Lietuvoje veikiančių bankų, būtų galima išskirti tris, dirbančius pelningiausiai. 2006 metais AB SEB Vilniaus banko grupės grynasis pelnas siekė 284 milijonus litų, AB Hansa banko grupės – 222 milijonus, AB DnB NORD banko grupės - 55 milijonus litų. Šiems bankams vienos pelningiausių bankinių operacijų buvo kreditinės paslaugos.

Per 2006 m. AB DnB NORD banko paskolų gyventojams portfelis padidėjo 1,02 mlrd. litų arba 68 proc. ir metų pabaigoje siekė 2,5 mlrd. Lt (16 pav.) 2006 metų pabaigoje bankas užėmė 17,1 proc. šalies paskolų gyventojams rinkos. Gyventojams išduotų banko vartojimo paskolų portfelis per metus padidėjo 83 proc. ir metų pabaigoje pasiekė 877 mln. litų. Būsto paskolų

portfelis padidėjo 62 proc. ir metų pabaigoje viršijo 1,6 mlrd. litų, apskaičiuavus trendo funkcijos metodu, matome koks augimas žadamas 2010-2013 metais.



16 pav. AB DnB NORD banko paskolos, suteiktos individualiems klientams, mln. Lt

Modifikuota iš šaltinio: AB DnB NORD banko 2006 m. metinė ataskaita

2006 metais AB DnB NORD bankas:

- patobulino du taupymo produktus, skirtus gyventojams – kaupiamąjį ir universalųjį indėlius;
- patobulino privačių klientų banko sąskaitų ir banko indėlių aptarnavimo tvarką ir procedūras;
- patobulino būsto ir privačių kreditų teikimo tvarką ir procedūras;
- pradėjo teikti būsto kreditus su investiciniu gyvybės draudimu;
- su Lietuvos Respublikos finansų ministerija pasirašė sutartį dėl valstybės remiamų būsto kreditų teikimo;
- didino papildomą vertę klientams, imantiems būsto kreditus: atnaujino partnerių, dalyvaujančių būsto kreditų programoje „+100 draugų“, sutartis ir papildė dalyvių sąrašus;
- organizavo klientams mažmenininkams skirtų produktų pardavimo skatinimo kampanijas; įgyvendino elektroninę sprendimų priėmimo sistemą, leidžiančią išduoti greituosius vartojimo kreditus ir greituosius vartojimo kreditus su draudimu per valandą;
- patobulino individualių seifų nuomos aptarnavimo tvarką ir procedūras;
- organizavo ir vykdė įmokų rinkimo sutarčių centralizavimą ir standartizavimą bei ruošė su tuo susijusias procedūras;
- organizavo ir vykdė tiesioginio debeto paslaugos pardavimą bei ruošė su tuo susijusias procedūras.

AB DnB NORDBANKO veiklos rodikliai atspindi 2006 metų pelno (nuostolių) ataskaitoje. 5 lentelėje pateikti konsoliduoti (grupės) duomenys, palyginantys trijų didžiausių Lietuvos bankų pajamas ir išlaidas.

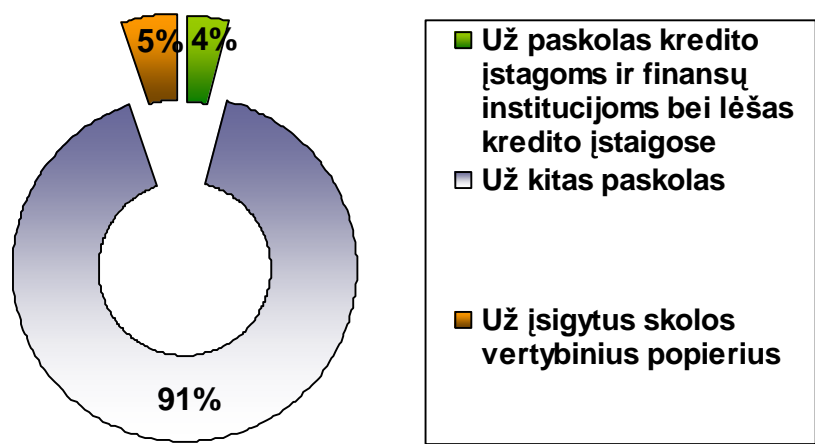
5 lentelė

Trijų didžiausių Lietuvos komercinių bankų grupių pelno (nuostolio) ataskaitos, tūkst. Lt

	DnB NORD bankas	%	Seb Vilniaus bankas	%	Hansa bankas	%
Palūkanų pajamos	296361	100	777905	100	619530	100
Palūkanų išlaidos	135684	45,78	348062	44,74	244104	39,40
Grynosios palūkanų pajamos	160677	54,22	429843	55,26	375426	60,60
Paslaugų ir komisinių pajamos	59814	20,18	338670	43,54	180405	29,12
Paslaugų ir komisinių išlaidos	12820	4,33	86321	11,10	43929	7,09
Grynosios palūkanų, paslaugų ir komisinių pajamos	207671	70,07	682192	87,70	511902	82,63
Grynasis pelnas iš operacijų vertybiniais popieriais, investicinėmis finansinėmis priemonėmis ir operacijų užsienio valiuta	12480	4,21	79330	10,20	51723	8,35
Paskolų vertės sumažėjimas ir kiti atidėjimai	9991	3,37	2269	0,29	26992	4,36
Kitos pajamos	4669	1,58	57216	7,36	34251	5,53
Administracinės ir kitos veiklos išlaidos	146610	49,47	475398	61,11	302637	48,85
Pelnas prieš apmokestinimą	68219	23,02	341071	43,84	268247	43,30
Pelno mokestis	12535	4,23	57028	7,33	45894	7,41
Grynasis pelnas	55684	18,79	284043	36,51	222353	35,89

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis bankų 2006 m. metinėmis ataskaitomis

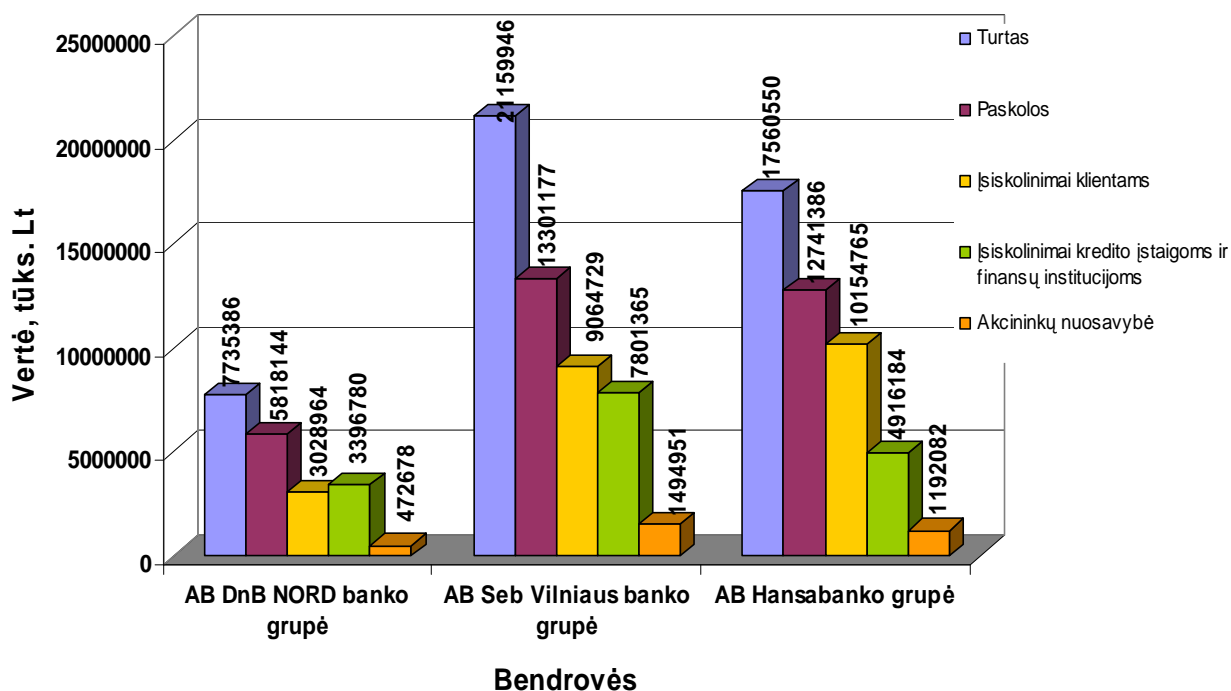
Iš 5 lentelės matyti, kad AB DnB NORDBANKAS daugiausiai pajamų gauna iš kreditinių operacijų, t.y. palūkanų pajamų: už paskolas kredito įstaigoms ir finansų institucijoms bei lėšas kredito įstaigose bankas 2006 m. uždirbo 11 674 tūkst. Lt., už kitas paskolas 269 266 tūkst. Lt, už įsigytus skolos vertybinius popierius 15 421 tūkst. Lt., gautų palūkanų pajamų sandarą atspindi 17 paveikslas.



17 pav. AB DnB NORD bankas palūkanų pajamų sudėtis 2006 metais

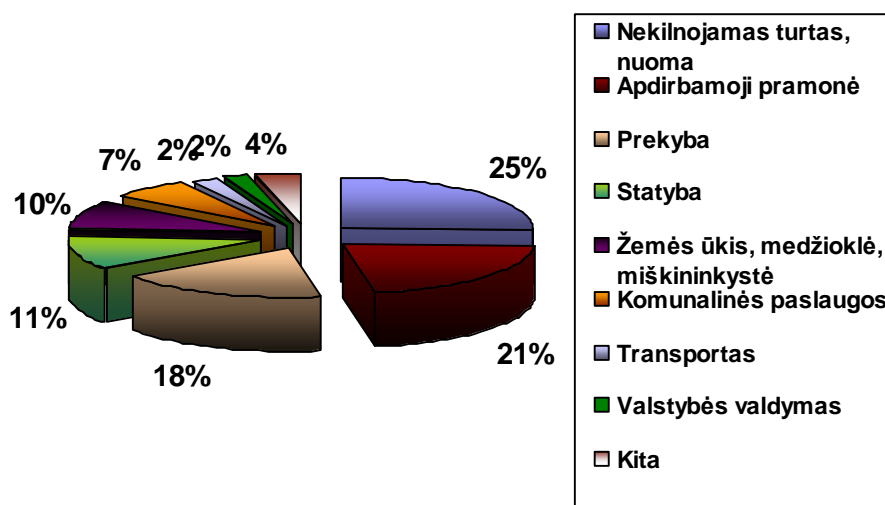
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis AB DnB NORD banko 2006 m. metine ataskaita

2006 metų pabaigoje AB DnB NORD, AB Seb Vilniaus ir AB Hansa bankai buvo suteikę atitinkamai 5818144 tūkst. Lt, 13301177 tūkst. Lt, 12741386 tūkst. Lt. paskolų, kas atspindi 18 paveiksle, parodančiame atskirų bankų 2006 metų balansinių straipsnių vertes.



18 pav. Kai kurių turto ir įsipareigojimų straipsnių duomenys 2006 m., tūkst. Lt

Viso per 2006 metus AB DnB NORD bankas suteikė paskolų už 5818144 tūkst. Lt, iš jų 56,9 proc. juridiniams asmenims ir 43,1 proc. fiziniams asmenims. DnB NORD banko grupės paskolos juridiniams asmenims pagal ekonominės veiklos sritis, vaizdžiai atskleistos 19 pav.



19 pav. AB DnB NORD bankas išduotų paskolų juridiniams asmenims sudėtis 2006 metais

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis AB DnB NORD banko 2006 m. metine ataskaita

Iš 19 pav. matyti, kad daugiausiai paskolų 2006 m. buvo suteikta juridiniams asmenims, besiverčiantiems nekilnojamu turtu, nuoma, apdirbamąja pramone, prekyba, statyba bei žemės ūkiu.

Indėlių priėmimo operacijos rezultatus parodo palūkanų išlaidos, kurios 2006 metais buvo 135684 tūkst. Lt. Už įsipareigojimus kredito įstaigoms ir finansų institucijoms bei už kredito įstaigų lėšas buvo sumokėta 73368 tūkst. Lt, už indėlius ir kitas grąžintinas lėšas 34430 tūkst. Lt, už išleistus skolos vertybinius popierius 22363 tūkst. Lt, už subordinuotąsias paskolas 5523 tūkst. Lt. Iš 5 lentelės nesunku pastebėti, kad AB DnB NORD bankas iš visų trijų didžiausių Lietuvos komercinių bankų šiuo metu, procentiškai daugiausiai palūkanų pajamų skyrė palūkanų išlaidoms. Galima daryti išvadą, kad šis bankas turi santykinai daugiau įsipareigojimų nei AB SEB Vilniaus bankas ir AB Hansa bankas, todėl ir grynosios palūkanų pajamos šiame banke yra kiek mažesnės nei likusiuose dviejuose bankuose.

Dėl mažesnių analizuojamo banko veiklos mastų, jis uždirba mažiau pajamų iš paslaugų ir komisinių. Pavesto valdyti turto pajamos sudarė 5,26 proc. paslaugų ir komisinių pajamų, pinigų pervedimo operacijų pajamos sudarė 43,83 procentus, mokėjimo kortelių paslaugų pajamos – 19,79 proc., operacijų vertybiniais popieriais pajamos – 2,33 proc., pajamos už bazinės valiutos

keitimą – 8,15 proc. ir kitos paslaugos 20,64 proc. Tiek absoliutine verte, tiek procentaliai paslaugų ir komisinių išlaidos AB DnB NORD banke yra mažiausios iš analizuojamų bankų, kas indikuoja efektyvią veiklą šioje srityje.

7 lentelė detalizuoja AB DnB NORD bankas grynąjį pelną (nuostolį) iš operacijų vertybiniais popieriais ir išvestinėmis finansinėmis priemonėmis. Matyti, jog šios operacijos AB DnB NORD bankui (kaip ir AB SEB Vilniaus bankas bei AB Hansa bankas) yra mažiausiai pelningos.

7 lentelė

AB DnB NORD banko grynasis pelnas (nuostolis) iš operacijų vertybiniais popieriais ir išvestinėmis finansinėmis priemonėmis

	Grupė 2006 Bankas	Grupė 2006 Bankas	Grupė 2006 Bankas	Grupė 2006 Bankas
Vertybiniai popieriai, laikomi prekybai				
Skolos vertybiniai popieriai:				
Realizuotas pelnas (nuostolis)	(396)	(396)	1289	1289
Nerealizuotas pelnas (nuostolis)	54	54	(881)	(881)
Grynasis pelnas(nuostolis) iš vertybinių popierių, laikomų prekybai	(342)	(342)	408	408
Išvestinės finansinės priemonės:				
Realizuotas pelnas (nuostolis)	(2436)	(2432)	(1409)	(1409)
Nerealizuotas pelnas (nuostolis)	298	298	1839	1839
Grynasis pelnas(nuostolis) iš išvestinių finansinių priemonių	(2138)	(2134)	430	430
Vertybiniai popieriai, skirti parduoti:				
Skolos vertybinių popierių realizuotas pelnas (nuostolis)	(3690)	(3690)	166	164
Nuosavybės vertybinių popierių realizuotas pelnas (nuostolis)	-	-	(3)	(3)
Fondų vienetų realizuotas pelnas (nuostolis)	28	-	-	-
Grynasis pelnas(nuostolis) iš vertybinių popierių, skirtų parduoti	(3662)	(3690)	163	161
Pajamos iš operacijų su indekso teisėmis	7472	7472	351	351
Realizuotas pelnas (nuostolis) iš operacijų su išleistais skolos vertybiniais popieriais	(8)	(8)	(37)	(37)
Gauti dividendai	1	2001	-	-
Iš viso:	1323	3299	1315	1313

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis bankų 2006 m. metinėmis ataskaitomis

AB DnB NORDB grupė taiko šias išvestines finansines priemones:

- Išankstinius valiutos pirkimo-pardavimo (forward angl.) sandorius – įsipareigojimus pirkti-parduoti užsienio arba šalies valiutą ateityje iš anksto sutarta kaina.
- Valiutos apsisikeitimo (swap angl.) sandorius – susitarimus apsisikeisti skirtingomis valiutomis sutarta kaina tam tikram laiko periodui. Vienu metu susitariama pirkti ir vėlesne data parduoti tam tikrą tos pačios valiutos sumą už kitą valiutą.
- Išankstinius palūkanų normos (forward rate agreement (FRA) angl.) sandorius – susitarimus dėl palūkanų normos už būsimą menamą indėlį arba paskolą.
- Palūkanų normos apsisikeitimo sandorius (interest rate swap (IRS) angl.) – sutartis, pagal kurias fiksuota palūkanų norma, skaičiuojama nuo menamos pagrindinės sumos, pakeičiama į kintamą palūkanų normą, skaičiuojamą nuo tos pačios pagrindinės menamos sumos, ir atvirkščiai. Taip pat gali būti kintamos – kintamos palūkanų normų apsisikeitimo sandoriai, fiksuotos–fiksuotos palūkanų normų apsisikeitimo sandoriai bei sandoriai, kai apsisikeičiama ne tik palūkanomis, bet ir valiutomis.
- Pasirinkimo sandorius (option angl.) valiutoms, akcijoms ir žaliavoms – sutartis, pagal kurias pardavėjas suteikia neįpareigojančią teisę pirkėjui tam tikrą dieną įsigyti (call option angl.) arba parduoti (put option angl.) šios sutarties objektą (valiutas, akcijas arba žaliavas) už iš anksto sutartą kainą. Akcijoms ir žaliavoms Grupė naudoja tik opcionus, kurie sutartą dieną vykdomi pinigais, t.y. pardavėjas sumoka pirkėjui sumą, kuri priklauso nuo akcijų arba žaliavų rinkos kainų pokyčio, jeigu toks pokytis yra pirkėjo naudai. Pirkėjas, sudarydamas sutartį, iš anksto sumoka pardavėjui komisinią mokesťį – premiją. Grupė siekia naudoti pasirinkimo sandorius, neprisiimdama papildomos rizikos: sudarius sandorius su klientais, tuo pačiu metu sudaromi priešingi sandoriai su kitais bankais.

Išvestinės finansinės priemonės vertė tampa teigiama (turtu) arba neigiama (įsipareigojimais) dėl rinkos palūkanų, valiutos kurso, žaliavų, akcijų kainų svyravimų atsižvelgiant į sudarytų sandorių sąlygas. Suminės turimų finansinių priemonių sutarčių apimtys gali svyruoti, neviršijant banko grupės nustatytų apribojimų rizikos rodikliams.

Išanalizavus 3 didžiausių Lietuvos komercinių bankų pelno (nuostolio) ataskaitas bei atskirus balansinius straipsnius, matyti, kad santykiniai šių komercinių bankų pajamų ir išlaidų straipsnių dydžiai skiriasi labai nežymiai. Visi trys bankai teikia tas pačias paslaugas ir operacijas

rūšis, jas modifikuodami, patobulindami, pritaikydami prie vis didėjančių modernios šiuolaikinės visuomenės poreikių. Analizuojamiems bankams mažiausiai pelningos yra operacijos su vertybiniais popieriais, išvestinėmis finansinėmis priemonėmis ir operacijų užsienio valiuta, tačiau Lietuvoje šių operacijų apimtys kol kas yra labai mažos.

4.4. Banko veikla, tobulinant paslaugų teikimo veiklą

Lietuvos finansinių paslaugų konkurencinėje rinkoje vis didesnę reikšmę įgyja orientacija į pardavimus ir su paslaugos kokybe susiję aspektai. Aukšta kokybė bei darbuotojų orientavimasis į pardavimus tampa svarbiais veiksniais, kurie lemia klientų pasiruošimą daugiau mokėti už banko teikiamas paslaugas. Kartu gerinami ir banko veiklos rezultatai. Kokybės aspektai yra taikomi ne tik banko paslaugoms, bet ir vadybai, komunikavimui bei procesams.

Banko ilgalaikės sėkmės tikslas yra aukščiausio klientų patenkinimo pasiekimas. Šį tikslą bankas pasiekia savo paslaugomis, patenkindamas savo klientų (išorinių ir vidinių) poreikius ir juos viršydamas. Kad to pasiekti, reguliariai matuojamas klientų ir darbuotojų pasitenkinimas. Įgyvendindamas šiuos tikslus, bankas daug investuoja į IT (informacinių technologijų) sektorių.

A.Misiuvienė mano, kad Bankas norėdamas sėkmingai "augti", turi tobulinti esamus ir kurti naujus produktus galvodamas tik apie klientą, ko jam reikėtų, kas jam būtų patogiu, naudinga. Turi nuolat atlikti tyrimus, apklausas, kad išsiaiškinti, ko nori klientas. Kuo toliau, tuo labiau klientai darosi įnoringesni, mažiau turi laiko, todėl bankas turėtų daug dėmesio skirti modernios bankininkystės tobulinimui, t.y. plėsti galimybes klientui pasinaudojus internetu, telefonu gauti kiek įmanoma visus banko produktus, turėti galimybę pasikonsultuoti bet kokiais bankiniais klausimais.

Kokybės politika yra banko DnB NORD įsipareigojimas užtikrinti aukštą bet kurios banko veiklos kokybę. Kokybė reikalauja nuolatinio tobulinimo. Kokybė banko darbuotojams – tai ilgalaikis įsipareigojimas. Kiekvienas darbuotojas dalyvauja šiame procese, pateikdamas savo pasiūlymus ir idėjas apie darbo procesų tobulinimą, klientų lūkesčių patenkinimą. O klientų nusiskundimai yra galimybė sužinoti daugiau apie klientų poreikius ir taip pagerinti banko paslaugas. Bendradarbiavimas, komandinis darbas ir abipusis palaikymas yra kokybės gerinimo pagrindas.

DnB NORD yra stipri tarptautinė finansinė grupė. Šiai grupei priklauso ES šalių bankai, taip pat Azijos valstybėse bei Jungtinėse Amerikos Valstijose įsikūrę DnB NORD padaliniai.

Kiekviena šalis turi savitą klientų aptarnavimo kultūrą, darbo stilių, tačiau visiems DnB NORD grupės darbuotojams galioja pagrindiniai principai, kurių jie turi laikytis.

Darbuotojams yra sudarytos sąlygos atitinkamam mokymui bei kvalifikacijos kėlimui. Kiekvienas darbuotojas yra mokomas suvokti kokybės politikos reikšmę ir svarbą bei kasdieniniame gyvenime. Aukščiausioji Banko vadovybė suteikia reikalingus išteklius šios Kokybės politikos įgyvendinimui ir aukštos kokybės pasiekimui.

Nuo aptarnaujančio personalo labiausiai priklauso, kaip jausdamasis klientas išeis pro duris ir ar norės sugrįžti dar kartą. Nemažai dėmesio skiriama efektyviems pardavimo procesams sukurti, pardavimo darbuotojams mokyti, nes tai svarbu norint užimti kuo didesnę rinkos dalį. Be to, svarbu galvoti ne tik, kaip pritraukti naujų klientų, bet lygiai taip pat ir svarbu išlaikyti turimus.

Galima teigti, kad egzistuoja keturi svarbiausi profesionalaus aptarnavimo principai: dėmesys klientui, tikslumas ir aiškumas, punktualumas ir paslaugos suteikimas iki galo. Pažeidus bet kurį iš jų, klientas liks daugiau ar mažiau nepatenkintas.

Tobulinant paslaugų teikimo veiklą, reikėtų atsižvelgti į kliento lūkesčius bei galimybes. Banko darbuotojai kartais per mažai gilinasi į kliento poreikį, per mažai klausia kliento, ko jis tikisi iš paslaugos, ko konkrečiai jam reikia, kas jam svarbu ir kas jį tenkintų. Būna atvejų, kai nepasidomima, kokios yra kliento galimybės ir vartojimo sąlygos. Toks paviršutiniškas kliento poreikių ir galimybių įvertinimas lemia tai, kad banko paslauga nevisiškai atitinka kliento lūkesčius ir jis lieka nepatenkintas. Šiuos lūkesčius galima „sumažinti“, jei jie yra nepagrįstai per dideli ir žadėti tik tai, ką įmanoma laiku ir kokybiškai padaryti.

R. Pranskūnienės teigimu, aptarnaujant klientus ir parduodant produktus, niekada negalima pamiršti trijų pagrindinių principų:

- reikia uždirbti, o ne tik parduoti;
- niekada nesakyk „ne“;
- jausti riziką ir atsakomybę;

Banko DnB NORD misijoje yra įtvirtinta – siekiame tapti geriausiu banku savo klientams. Pasiiekti šį tikslą galima tik dirbant kartu kaip viena stipri komanda: nuo pardavimo vadybininko iki banko Prezidento. Profesionalumas, savarankiškas bei iniciatyvus darbas yra ypatingai vertinami ir skatinami DnB NORD grupėje. Reikia sutelkti dėmesį į klaidų prevenciją bei procesus, kad kokybės tikslas dirbti be klaidų būtų pasiektas. Taigi, banko veikla gerėja, gerinant aptarnavimo kokybę ir tinkamai valdant klientų nusiskundimus bei imantis savalaikių priemonių klaidoms ištaisyti.

4.5. DnB NORD banko tinklo pertvarka ir plėtra

Lietuvos žemės ūkio banko Taryba pritarė banko tinklo restruktūrizavimo ir plėtros plano koncepcijai. Pagal jį banko tinklas (46 banko skyriai, 32 klientų aptarnavimo padaliniai, 14 muitinės kasos, 5 valiutos keityklos) buvo pertvarkytos, kad užtikrintų sėkmingą dviejų verslo remtis ja linijų veiklą: mažmeninio verslo ir verslo klientų, tuo pačiu atskiriant nuo jų rizikos valdymą.

Banko tinklo restruktūrizavimo ir plėtros plano koncepcija buvo parengta atsižvelgiant į LR Seime patvirtintas šalies teritorijos plėtros kryptis ir šalies rajonų bei apskričių išvystymą, konkurencinę aplinką tarp bankų, pagal klientų poreikius, banko nuostatą apimti visą šalies teritoriją ir kaštų optimizavimą.

Pasak Lietuvos žemės ūkio banko valdybos pirmininko Thomas Buerkle, pagrindinis tikslas banko skyrių tinklą pertvarkyti į efektyvų banko paslaugų ir produktų pardavimų kanalą, maksimaliai sumažinant skyrių vykdomas administracines funkcijas, skiriant ypatingą dėmesį paslaugų kokybei ir aptarnavimui.

Banko skyrius buvo pertvarkomas taip: iš visas banko paslaugas ir produktus teikiančio visiems skyriaus klientams, esantiems atitinkamame rajone ir atliekančio visas back-office (administracines) funkcijas, į banko skyrių, kuris vykdys pardavimus tikslinėms klientų grupėms.

Atlikus pertvarką, banko tinklas suskirstytas į 4 regionus (Rytų, Vakarų, Šiaurės, Pietų). Regionuose 4 verslo centrai (Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių), skyriai, priklausantys verslo centrui ir klientų aptarnavimo padaliniai (maži skyriai), priklausantys banko skyriams arba tiesiogiai verslo centrui.

Pagrindinė verslo centro funkcija yra organizuoti ir koordinuoti verslo ir mažmeninių klientų aptarnavimą verslo regione. Pagrindinė banko skyriaus funkcija - parduoti standartinius produktus ir paslaugas mažmeniniams klientams (sąskaitų aptarnavimas, indėliai, kreditavimo produktai, mokėjimo kortelės, pinigų perlaidos ir pervedimai, kasos operacijos ir kt.) Visos back-office (administracinės) funkcijos centralizuotos banko pagrindinėje buveinėje (kredito rizikos valdymas, paskolų administravimas, juridinės paslaugos, vidaus ir bankinių operacijų apskaita, personalo valdymo ir kt), kas leido banko skyriams didesnę dėmesį skirti darbui su klientais. Verslo palaikymo funkcijos sukonzentruotos verslo centruose ir/arba banko pagrindinėje buveinėje.

Igyvendinant šį planą, bankas neketina uždaryti skyrių, o tik juos pertvarkyti taip, kad skyriai užtikrintų bankui priimtina pelningumą ir garantuotų adekvatų banko paslaugų ir produktų pardavimą klientams visoje Lietuvoje. Priešingai, banko tinklas bus plečiamas: kitais metais planuojama didžiuosiuose šalies miestuose įkurti 8 padalinius; šiais metais buvo įsteigti 6, iki metų pabaigos ketinama atidaryti dar 2 padalinius. DnB NORD bankas, stiprindamas savo pozicijas mažmeninėje bankininkystėje, banko plėtros strategijoje yra numatęs du būdus elektroninės bankininkystės plėtrą bei platesnio klientų aptarnavimo padalinių tinklo kūrimą. Bankas siekia būti kuo arčiau klientų, todėl savo padalinius planuoja taip, kad būtų kuo patogiau verslininkams ir gyventojams naudotis banko paslaugomis.

Banko tinklo restruktūrizavimas padidino bankinių produktų ir paslaugų apimtį, pagerino jų pardavimo kokybę, sumažino veiklos išlaidas, optimizavo darbuotojų skaičių, skatina darbuotojų specializacijos ir kvalifikacijos kėlimą ir padidina front-office (dirbančių tiesiogiai su klientais) darbuotojų skaičių.

Keletas iš daugelio privalumų, kuriuos turėtų pajusti banko klientai yra tai, kad paslaugos teikiamos daug operatyviau, sprendimai priimami lanksčiai, bankomatų tinklas plečiamas.

Šiuo metu BnB NORD banke dirba 1 587 darbuotojai, iš jų 320 banko Pagrindinėje buveinėje.

Lietuvoje bankas aptarnauja daugiau nei pusę milijono šalies gyventojų bei verslo įmonių 82 padaliniuose visoje šalyje.

IŠVADOS

Išanalizavus bankų fizinių ir juridinių asmenų paslaugų valdymo teorinius aspektus bei praktinį taikymą DnB NORD banke galima daryti šias išvadas:

- AB DnB NORD bankas daugiausiai pajamų gauna iš kreditinių operacijų, t.y. palūkanų pajamų: už paskolas kredito įstaigoms ir finansų institucijoms bei lėšas kredito įstaigose bankas 2006 m. uždirbo 11 674 tūkst. Lt., už kitas paskolas 269 266 tūkst. Lt, už įsigytus skolos vertybinius popierius 15 421 tūkst. Lt.
- DnB NORD bankas išskiria tokius strateginius **prioritetus**:
 - Pagrindinė veiklos kryptis – mažmeninė bankininkystė (individualūs klientai bei smulkaus verslo įmonės).
 - Visų paslaugų verslo klientams teikimas.
 - Investicinės bankininkystės, turto valdymo ir lizingo paslaugų teikimas.
- Bankas daug dėmesio skyrė bankinių naujovių diegimui ir naujų produktų platinimui, klientų poreikių tenkinimui ir aukščiausiai paslaugų kokybei. Bankas išplėtė mažmeninę bankininkystę, įdiegiant naujausias bankines technologijas. Banko paslaugos tapo prieinamos bet kuriuo paros metu, iš bet kurios vietos.
- Dabar bankuose klientų mažiau, nes išplėtojus elektroninę bankininkystę klientai paslaugas gali atlikti individualiai ir sau tinkamu laiku. Lyginant 2004-2006 metų internetinę bankininkystę matosi sparčiai kylantis paslaugų vartojimas.
- Tarptautinei finansų grupei priklausantis AB DnB NORD bankas sėkmingai atnaujino internetinės bankininkystės sistemą, suteikiančią klientams naujas galimybes naudotis spartesnėmis ir patogesnėmis internetinės bankininkystės paslaugomis.
- Nuo šiol DnB NORD banko internetinės bankininkystės (www.i-linija.lt) vartotojai gali įvertinti ne tik šiuolaikišką ir banko stilių atitinkantį puslapių dizainą, bet ir didesnę atsiskaitymų ir paslaugų įvairovę, lengvai suprantamą bei žymiai patogesnę sistemos valdymą. Atnaujinant DnB NORD banko internetinės bankininkystės sistemą daug dėmesio skirta jos funkcionalumo didinimui ir duomenų saugai, tuo pat metu išsaugant klientams jau įprastą darbo aplinką.

- Klientai neturintys interneto prieigos šia modernia paslauga gali naudotis 67 DnB NORD banko savitarnos terminaluose įrengtuose įvairiuose šalies miestuose.
- Šiomet Euromoney žurnalo geriausiu Lietuvoje pripažinto DnB NORD banko internetinės bankininkystės sistema suteikia galimybę klientams saugiai valdyti savo sąskaitos lėšas iš bet kurio kompiuterio, turinčio ryšį su internetu, sudaryti ir keisti indėlio sutarties sąlygas, užsisakyti mokėjimo korteles, gauti informaciją apie sąskaitų likučius ir jų istoriją, daryti vietinius bei tarptautinius mokėjimo pavedimus, keisti valiutą bei deklaruoti turtą ir pajamas.
- DnB NORD bankui nuolat tobulinant internetinės bankininkystės paslaugas, šių banko paslaugų vartotojų skaičius šiomet padidėjo 30 proc. iki 220 tūkst. Planuojama, kad išplėtus paslaugų teikimo internetu galimybes, šios paslaugos vartotojų skaičius iki kitų metų pabaigos išaugs iki 300 tūkst.
- Dėmesys produktų ir paslaugų kokybei AB DnB NORD bankui 2006 m. leido padidinti klientų skaičių 46,5 tūkstančiais. Individualių klientų skaičius per ataskaitinius metus padidėjo 10,1 proc. iki 494,3 tūkstančių, o 2006 m. pabaigoje AB DnB NORD bankas teikė paslaugas 51,2 tūkst. verslo klientų.
- AB DnB NORD bankas daugiausiai pajamų gauna iš kreditinių operacijų, t.y. palūkanų pajamų: už paskolas kredito įstaigoms ir finansų institucijoms bei lėšas kredito įstaigose bankas 2006 m. uždirbo 11 674 tūkst. Lt., už kitas paskolas 269 266 tūkst. Lt, už įsigytus skolos vertybinius popierius 15 421 tūkst. Lt.,
- 2006 m. AB DnB NORD banko paskolų gyventojams portfelis padidėjo 1,02 mlrd. litų arba 68 proc. ir metų pabaigoje siekė 2,5 mlrd. Lt. 2006 metų pabaigoje bankas užėmė 17,1 proc. šalies paskolų gyventojams rinkos. Gyventojams išduotų banko vartojimo paskolų portfelis per metus padidėjo 83 proc. ir metų pabaigoje pasiekė 877 mln. litų. Būsto paskolų portfelis padidėjo 62 proc. ir metų pabaigoje viršijo 1,6 mlrd. litų.
- Vieningos nuomonės, kaip bankas turėtų formuoti savo paskolų portfelį – nėra. Tai priklauso nuo daugelio veiksnių: nuo banko dydžio, veiklos specifikos, nustatytos kreditavimo strategijos, siekiamas pelnas ar rinkos dalis, paskolų teikimo prioritetai ir panašiai.

- Vykdydamas savo veiklą, bankas siekti trijų pagrindinių tikslų – likvidumo, pelningumo ir saugumo. Šių pagrindinių trijų tikslų subalansuotas siekimas yra esminė banko paskolų portfelio formavimo sąlyga. Kiekvieno iš šių tikslų siekimas bankus verčia prisiimti kartu sekančią atitinkamą riziką.
- 2006 m. AB DnB NORD banko veikla verslo bankininkystės srityje buvo sėkminga. Per ataskaitinius metus AB DnB NORD banko kreditų verslo klientams portfelis padidėjo 1,05 mlrd. litų, arba 46,7 proc., iki 3,30 mlrd. litų. Remiantis Lietuvos bankų asociacijos duomenimis, bankas užėmė 14,4 proc. šalies verslo paskolų rinkos, t. y. jo rinkos dalis per metus padidėjo 1,3 procentinio punkto.
- AB DnB NORD bankas išdavė 77,8 tūkst. naujų mokėjimo kortelių. 2006 metų pabaigoje bankas buvo išdavęs 286 968 mokėjimo korteles ir užėmė ketvirtą vietą tarp Lietuvos bankų pagal išplatintų mokėjimo kortelių skaičių. Banko kortelių portfelyje dominavo debetinės kortelės, kurios sudarė 97,46 proc. visų išduotų kortelių. Kreditinių kortelių skaičius, palyginti su 2005-aisiais, išaugo 29 procentais.
- Atsiskaitymų DnB NORD banko išduotomis kortelėmis apyvarta per metus padidėjo 58,6 proc. ir siekė 2,49 mlrd. litų. Debetinių kortelių apyvarta sudarė 2,4 mlrd. litų, o kreditinių – 84,5 mln. litų.
- Viso per 2006 metus AB DnB NORD bankas suteikė paskolų už 5818144 tūkst. Lt, iš jų 56,9 proc. juridiniams asmenims ir 43,1 proc. fiziniams asmenims.
- 2006 m. AB DnB NORD bankas tapo vienu iš lyderiu garantuotų investicinių produktų rinkoje. Lanksčiai ir greitai reaguodamas į klientų poreikius ir siūlydamas jiems individualius sprendimus, AB DnB NORD bankas 2006 m. išleido obligacijų, kurių bendra nominalioji vertė siekia 268 mln. litų: iš jų 242,4 mln. litų sudaro obligacijos, susietos su prekių ir akcijų kainų indeksais, o 26,6 mln. litų – fiksuotų palūkanų obligacijos.
- Londone leidžiamas tarptautinis kapitalo ir finansų rinkų leidinys „Euromoney“ 2006 m. pripažino AB DnB NORD banką geriausiu obligacijų leidėju Lietuvoje. Ataskaitiniais metais AB DnB NORD bankas ir toliau didino prekybos apimtis vertybinių popierių tarpininkavimo rinkoje: bendra banko bei jo klientų apyvarta Vilniaus vertybinių popierių biržoje viršijo 380 mln. litų (130 proc. augimas, palyginti su 2005 m.).

SIŪLYMAI

- Stengtis išlaikyti esamą poziciją Lietuvos ir Baltijos valstybių regione, neprarandant stambių ir naudingų klientų, siūlant jiems ir toliau didelę bankinių produktų ir paslaugų įvairovę elektroniniu būdu.
- Fizinį asmenų atliekamų elektroninių operacijų skaičius parodo, kad dalis gyventojų nemoka arba nesupranta, kaip naudotis elektroninės bankininkystės paslaugomis, todėl reikėtų rengti nemokamus kursus klientų supažindinimui ir apmokymui naudotis naujomis elektroninės bankininkystės paslaugomis, nes iš reklamų ne viską paprasta suprasti ir pritaikyti praktikoje.
- Atsižvelgiant į tai, kad DnB NOR bankas individualiems klientams teikia įvairių rūšių kreditus (greituosius vartojimo kreditus be užtikrinimo priemonių, vartojimo kreditus su laidavimu ar kilnojamo turto įkeitimu, būsto kreditus su gyvenamųjų patalpų įkeitimu, privačius kreditus su žemės sklypo ar komercinės paskirties patalpų įkeitimu ir pan.), ir daugiausiai pajamų gauna iš kreditinių operacijų, t.y. palūkanų pajamų (17 pav. 77psl.) banko valdyba turėtų numatyti kreditavimo politiką internetu platesniam spektrui suteikiamų kreditų ir parengti jų suteikimo tvarkas.
- Banko kreditavimo politika ar kitos priemonės turi užtikrinti, kad paskolų portfelio dydžio, rinkos dalies siekimas netaptų svarbesniu už kitus ar net vieninteliu tikslu. Teikiant paskolas turi būti atsižvelgiama ir į pelną, ir į prisiimamą riziką. Jos neturi būti teikiamos, jei apie prisiimamą kredito riziką nepakanka informacijos.
- Kadangi per ataskaitinius metus AB DnB NOR bankas išdavė 77,8 tūkst. naujų mokėjimo kortelių, o atsiskaitymų banko išduotomis kortelėmis apyvarta per metus padidėjo 58,6 proc. ir siekė 2,49 mlrd. litų (debitinių kortelių apyvarta sudarė 2,4 mlrd. litų, o kreditinių – 84,5 mln. litų) ir paskaičiavimai rodo, kad mokėjimo kortelių apyvarta dar išaugs kelis kartus, tai bankas turėtų įvesti privalomą mokėjimo kortelės draudimą „Saugi kortelė“. Draudimu „Saugi kortelė“ apdraudžiamos neteisėto kortelės panaudojimo, pirkinio draudimo ir mažiausios kainos (geriausios kainos garantija) draudimo rizikos.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Aleknevičienė V. (2005). Finansai ir kreditas. Vilnius: Enciklopedija, p.167-181.
2. Aleknienė H. (2002). Smulkūs bankai randa nišą. Vilnius Verslo Žinios Nr. 83.
3. Ališauskas L., Vaškelaitis V. (1998). Šiuolaikinės bankų sistemos. Vilnius, p. 55.
4. Banko DnB NORD vidaus veiklą reglamentuojančios taisyklės ir raštai.
5. Bankų įstatymas. Lietuvos Respublikos Seimas (LRS). (2004). Valstybės žinios IX – 2085.
6. Buškevičiūtė A., Šinkūnienė K. (2002). Finansinio tarpininkavimo sistemos institucijų veiklos plėtojimas Lietuvoje. Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai ISSN 1392-1142. Kaunas.
7. Buškevičiūtė, E., Mačerinskienė, I. (1998). Finansų analizė. Kaunas: Technologija.
8. Ivaškevičius D., Sakalas A. (1997). Bankų vadyba. Vilnius: Technologija.
9. Jurgutis V. (1990). Bankai. Vilnius: Technika. p. 289.
10. Kancerevyčius G. (2004). Finansai ir investicijos. Kaunas: Smaltijos leidykla. p.880.
11. Katkus V. (1998). Šiuolaikinės bankininkystės principai. Vilnius: Lietuvos bankininkystės, draudimo ir finansų institutas. p.235.
p.http://europa.eu.int/constitution/lt/ptoc100_lt.htm
12. Ketvirtinis biuletenis, Rugsėjis – gruodis (2001). Vilnius: Lietuvos bankas.
13. Klein G. (1995). Dictionary of banking. Second edition. p.452.
14. Kropas, S. (2001). Banko finansų valdymas. Vilnius: Lietuvos bankininkystės, draudimo ir finansų institutas. 175 p.
15. Kropas S., Čiapas L. ir kt. (1998). Bankų finansų valdymas. Vilnius: LBDFI.
16. Kulapina, T. (2003). Bankininkystės vystymosi tendencijos Europoje. Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai.
17. Kuzmickas D., (1999). Bankinės finansinės institucijos ir investiciniai fondai. Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai ISSN 1392-1142. Kaunas.
18. Liekis A. (2003). Lietuvos mokslas. Science and arts of Lithuania; mokslo darbų tęstinis leidinys Lietuvai ir pasauliui.
19. Lietuvos banko valdybos nutarimas "dėl indėlių sąskaitų tvarkymo kredito įstaigose" 1999 m. balandžio 22 d. Nr. 48, Vilnius.

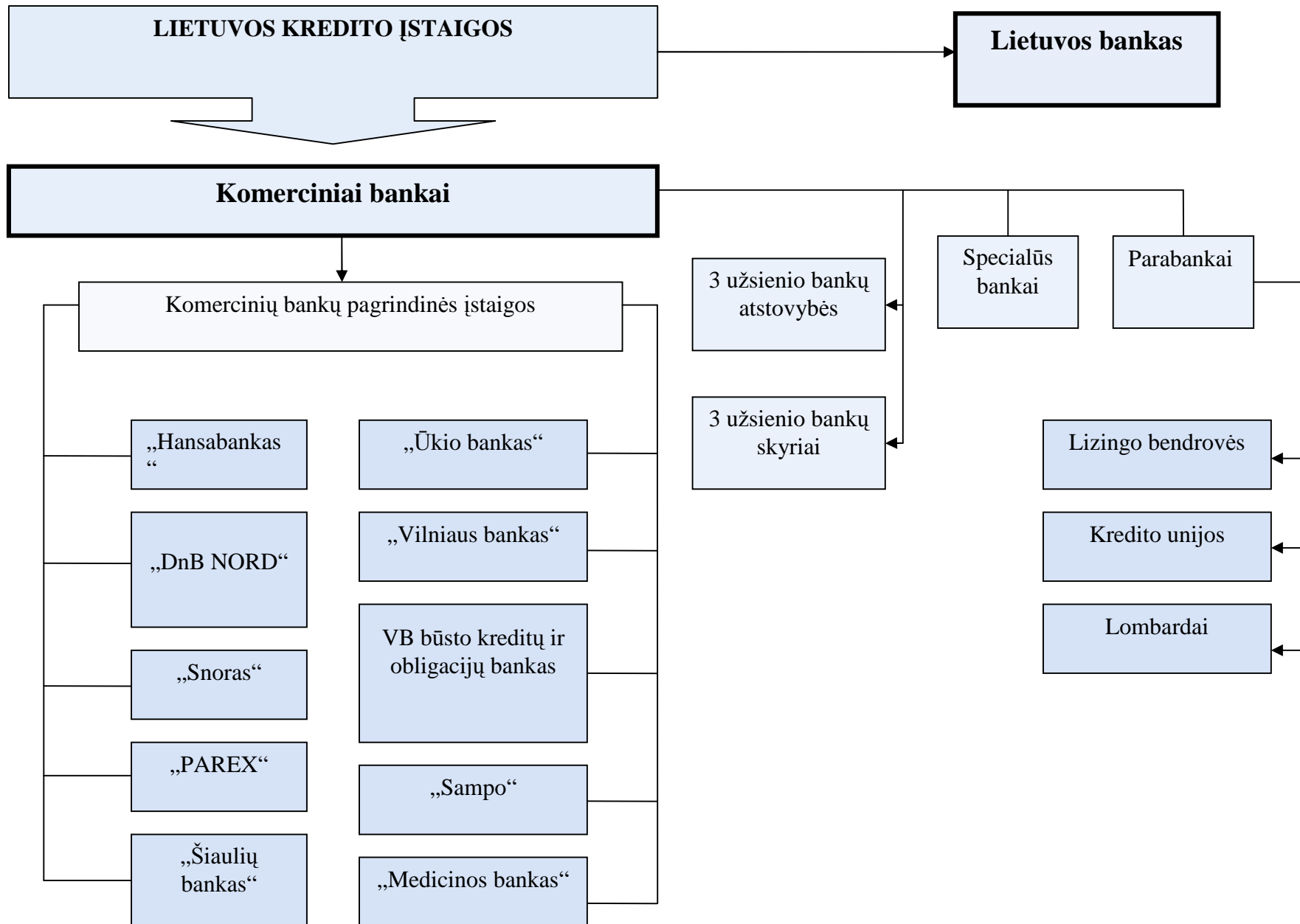
20. Lietuvos respublikos komercinių bankų įstatymas 1994 m. gruodžio 21 d. Nr. I-720, Vilnius.
21. Lietuvos respublikos Lietuvos banko įstatymas 1994 m. gruodžio 1 d. Nr. I-678, Vilnius.
22. Lietuvos respublikos Seimas (LRS) 2003b: Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas Nr. IX-1296 (2003 01 21). – Valstybės žinios 15-597.
23. Lietuvos standartizacijos departamentas. (2000). Informacijos technologijų saugumo sąvokos ir modeliai (LST ISO/IEC TR 13335-1).
24. Lileikienė A., Martinkienė J., (2005). Bankininkystė. Klaipėda: VšĮ Vakarų Lietuvos verslo kolegija.
25. Martinkus B., Žilinskas V. (1996). Pinigai. Vertybiniai popieriai. Bankai. Kaunas.
26. Masilionis D. (1998). Banko finansinės ataskaitos. Vilnius: Lietuvos bankininkystės, draudimo ir finansų institutas.
27. Mayer T., Aliber R.Z. (1995). Pinigai, bankai ir ekonomika. Vilnius.
28. Mayer T., Duesenberry J.S., Aliber R.Z. (1995). Pinigai, bankai ir ekonomika. Vilnius. p. 639.
29. McGoldrich P. J., Greenland St. J. (1994). Retailing of Financial Services. McGraw-Hill Book Ltd. p.299.
30. Meidūnas V., Puzinauskas P. (2003). Finansai. Vilnius: Teisinės informacijos centras.
31. Mokslinės konferencijos medžiaga. (1998). Lietuvos bankininkystės raida. Vilnius.
32. Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas. (2002). Visuotinė lietuvių enciklopedija II . Bankai. Vilnius. p.799.
33. Nordlinger J. Biometrics and the Future of Banking. [žiūrėta 2007-08-14]. Prieiga per internetą: <http://www.bankinfo.com/tech/biometrics.html>.
34. Palubinskas G. T. (1997). Strateginio planavimo procesas. Kaunas: Technologija. p.208.
35. Pagrindiniai efektyvios bankų priežiūros principai (1998). Lietuvos bankas. Teisės aktų rinkinys, kn. 1.
36. Платонова В., Цхигинца М. (1998). Банковское дело. Стратегическое руководство. Москва: Финансы и статистика.
37. Pukelienė V., VIDAUSKAITĖ S. (2002). Konkurencijos pokyčių Lietuvos bankų sistemoje vertinimas integruojantis į ES. Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai ISSN 1392-1142, Vilnius. Prieiga per internetą: <http://www.svv.lt/index.php/lt/29746/#>.
38. QUADER Guy. (2002). Editorial : central banking in a erdving environment. Journal of Financial Regulation and Compliance. vol. 10, no. 1. p. 7-13.

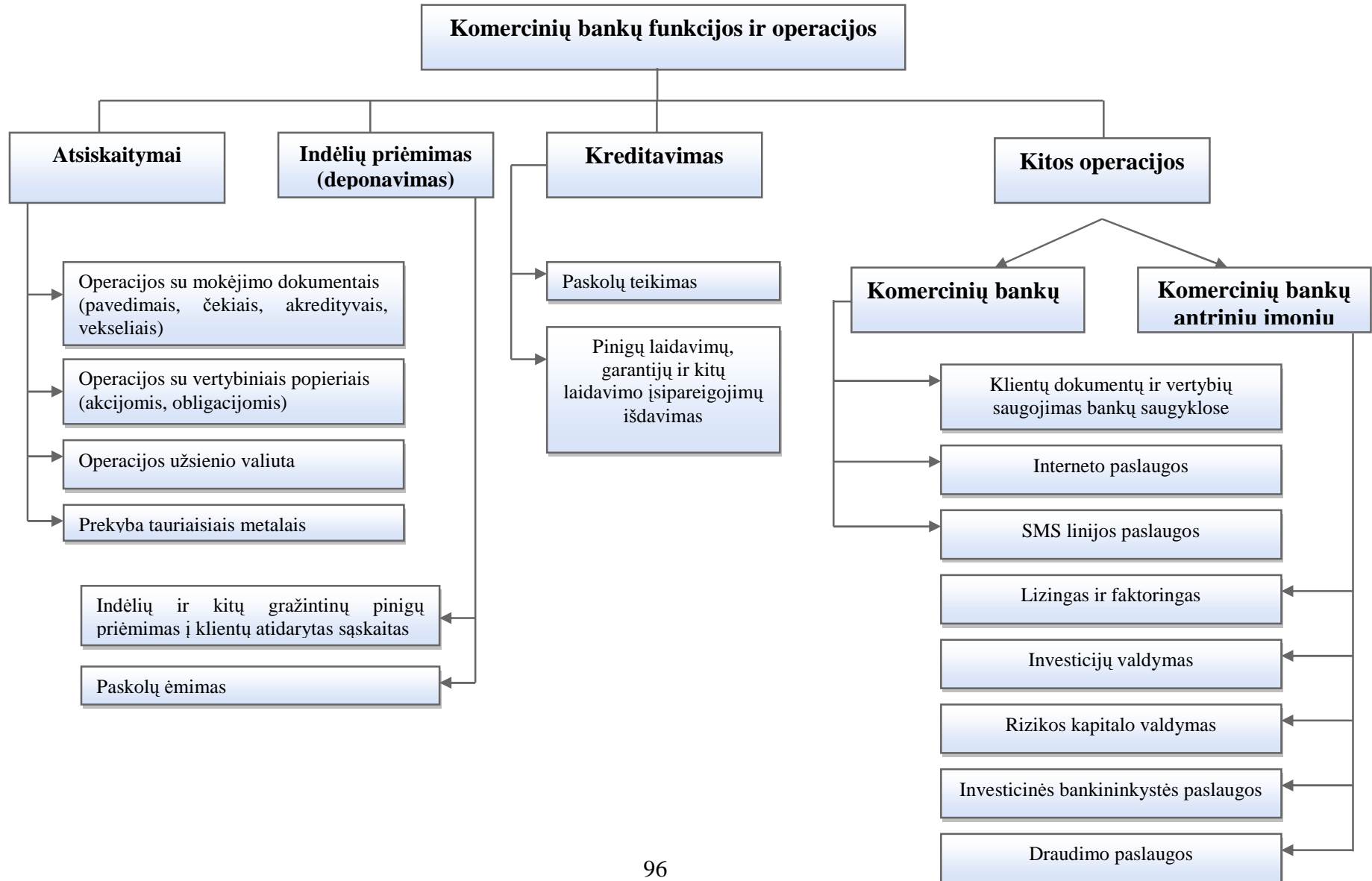
39. Rutkauskas A. V., Damašienė V. (2002). Finansų valdymas. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla. p.198.
40. Rutkauskas A.V. (1998). Finansų rinkos ir institucijos. Vilnius: VGTU. p.420.
41. Snieška V. (2003). Makroekonomika. Kaunas: Technologija. p.225 – 227.
42. Tarptautinių žodžių žodynas. (1985). Vilnius:Vyriausioji enciklopedijų redakcija. p.528.
43. Vasiliauskaitė A., Makštutienė A. (2001). Tarptautinės bankų sistemos vystymosi naujas etapas: bankų koncentracija ir ekonomikos augimas, socialiniai mokslai, Nr.1. p 233-264.
44. Vaškelaitis V., (2005). Pinigai: komerciniai bankai ir jų rizikos valdymas. Vilnius: Spauda.
45. Vaškelaitis, V. (2001). Piniginiai atsiskaitymai: teorija ir praktika. Vilnius: Eugrimas. p. 433.
46. Vaškelaitis V., Žylius D. Banko mokėjimo kortelė- elektroninė piniginė.LII
47. Viršilaitė R. (1996). Marketingas. Kaunas:Technologija. p.23.
48. Vitkienė E. (1998). Paslaugų marketingas. Kaunas: TU leidykla. p.127.
49. Vilnius,1998255p.<http://finansai.tripod.com/finansavimas.htm>
50. "Omnitel" ir "Hansabanko" vartotojams - "hanza.net" operacijos mobiliuoju telefonu. [žiūrėta 2007-08-14]. Prieiga per internetą: www.hansa.lt.
51. Informacijos sauga valstybės institucijų ir įstaigų darbuotojams. [žiūrėta 2007-08-18]. Prieiga per internetą: www.vmsfondas.lt/document.php?id=604.

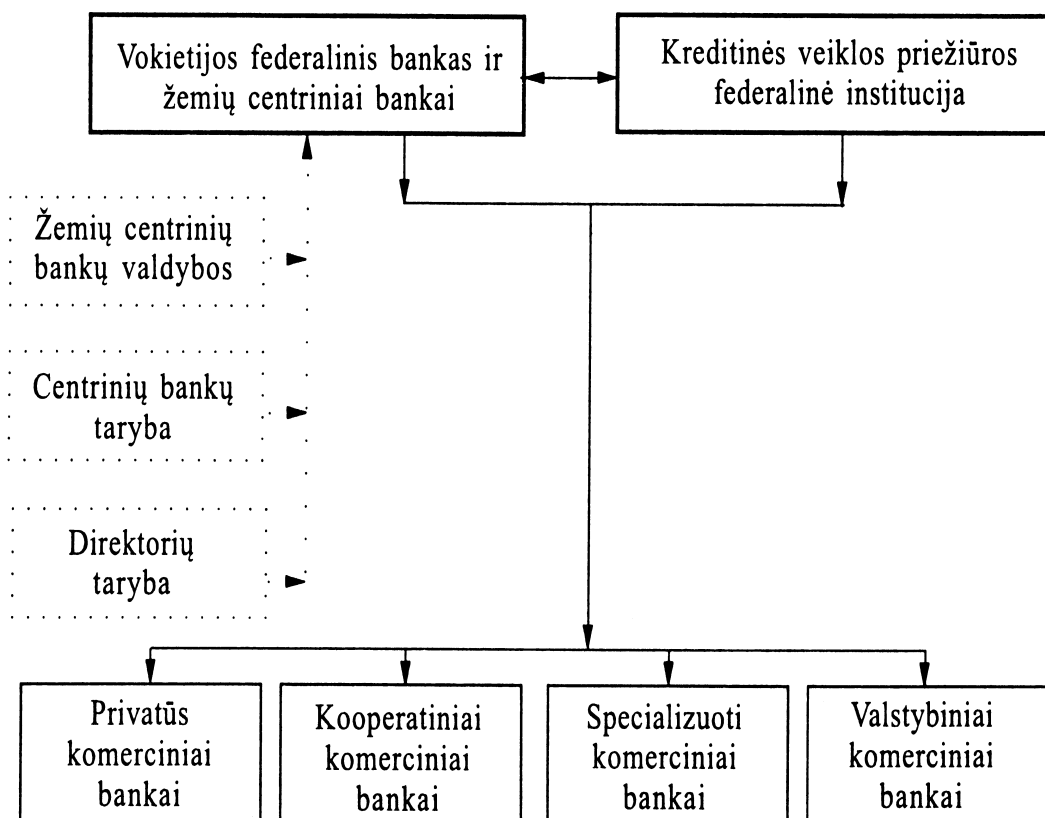
Dažnai naudoti interneto tinklalapiai:

1. <http://www.svv.lt/index.php/lt/29746/#>;
2. http://europa.eu.int/constitution/lt/ptoc100_lt.htm;
3. <http://finansai.tripod.com/finansavimas.htm>
4. <http://www.dnb nord.lt>
5. <http://www.seb.lt>
6. <http://www.hansa.lt>
7. www.banking.lt
8. www.lb.lt/lit/statistics
9. www.lb.lt/news

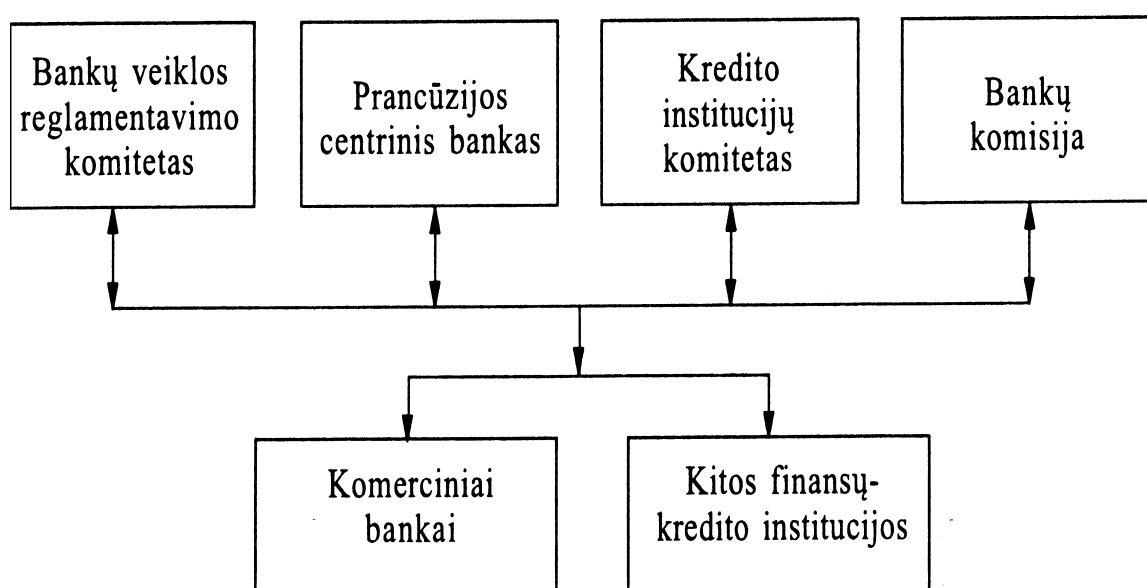
PRIEDAI



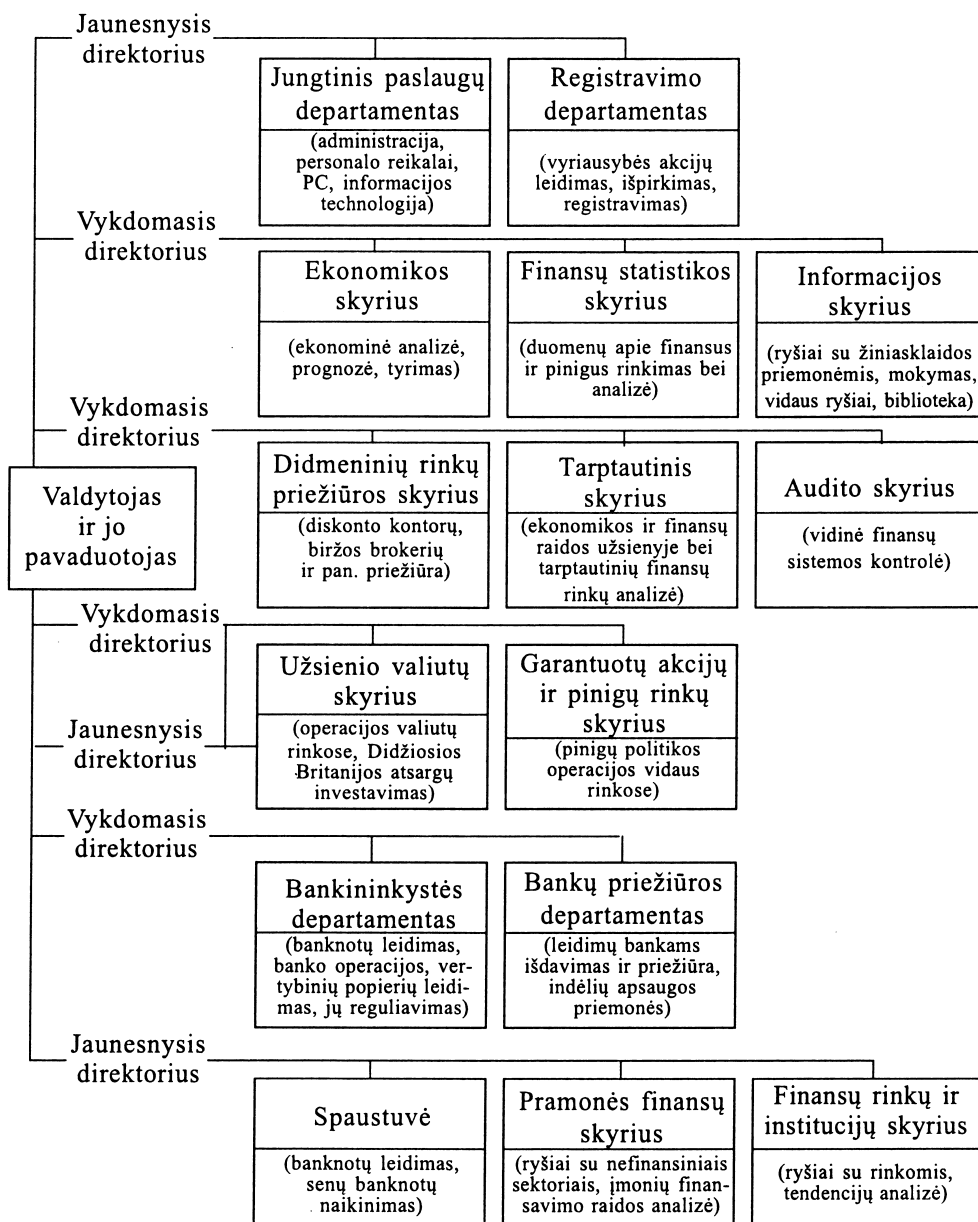




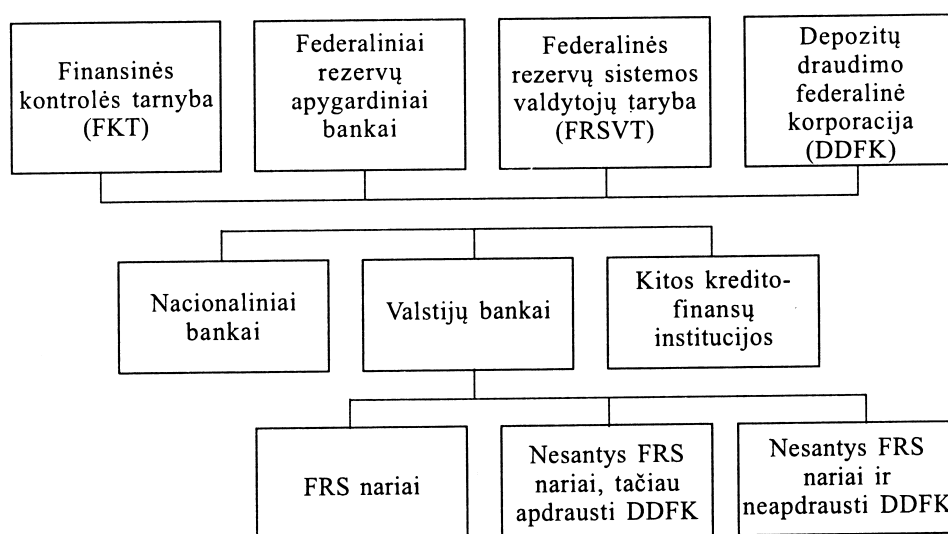
Vokietijos bankų sistemos organizacinė struktūra



Prancūzijos bankų sistema



Anglijos banko organizacinė struktūra



JAV bankų sistema ir jos valdymas

Pagrindinių terminų žodynas

Akredityvas	Įsipareigojimas sumokėti apibrėžtą sumą ir tam tikru laiku, sąlygota apibrėžtų įvykių arba sutartų dokumentų apsikeitimu. Naudojama kredito gražinimo užtikrinimo sustiprinimui.
Balansas	Finansinė ataskaita, rodanti įmonės turto, įsipareigojimų bei grynosios vertės / savininkų nuosavybės kilmę ir dydį tam tikrai datai.
Bendras finansavimas	Skirtingi skolintojai sutaria finansuoti pagal tą patį dokumentų ir apdraudimo paketą, bet vis dar gali būti skirtingos palūkanų normos, gražinimo būdai ir terminai.
Dabartinė vertė	Pinigių arba buhalteriniai srautai diskontuoti į dabartį tam tikra diskonto norma.
Dalyvio rizika	Dalyvių patikimumas ir nepajėgumo išmokėti rizika pagal projekto sutartis ar finansines sutartis.
Delspinigiai	Didesnės palūkanos, mokamos neįvykdžius įsipareigojimų.
Finansavimo rizika	Didesnių finansavimo kaštų arba finansavimo trūkumo įtaka projekto pinigų srautams.
Finansinių įsipareigojimų nevykdymas	Įvyksta, kai sulaužomos sutartos sąlygos arba atsitinka nepalankus įvykis. Pirminis nemokumas reiškia, kad mokėjimas nebuvo įvykdytas laiku. Techninis nemokumas – koks nors projekto parametras išėjo už apibrėžtų / sutartų ribų arba nėra išspręsti teisiniai reikalai.
Garantas	Šalis, kuris garantuoja skolos gražinimą arba sąlygų vykdymą.
Garantija	Įsipareigojimas gražinti skolą skolininko nemokumo atveju. Jis gali būti riboto galiojimo laiko ar ribotos sumos.
Indeksuota (palūkanų) norma	Palūkanų norma susieta su indeksu, paprastai su VKI (CPI).
Infliacija	Prekių ir paslaugų kainų lygio pakilimas.
Įsipareigojimas	Įsipareigojimas sumokėti apibrėžtą sumą arba atlikti paslaugą.
Kintanti (“plaukiojanti”) palūkanų norma	Palūkanų norma, kuri yra periodiškai keičiama, paprastai, kas porą mėnesių, nors kartais ir kasdien.
Kredito sustiprinimas	Garantijos, akredityvo arba papildomos užtikrinimo priemonės išleidimas, siekiant sustiprinti kredito, skirto projektui finansuoti, patikimumą.
Libor	Prašoma skolinimo palūkanų norma Londono tarpbankinėje rinkoje. Dažnai nustatoma kaip vieno, trijų ar šešių mėnesių palūkanų norma JAV doleriams.
Likvidumo rodiklis	Trumpalaikis turtas padalintas iš trumpalaikių įsipareigojimų (likvidumo rodiklis).
Likvidus	Lengvai prekiaujamas ir (konvertuojamas) paverčiamas į grynuosius pinigus.
Lizingas	Turto savininkas (nuomotojas) sutaria gauti lizingo mokėjimus / nuompinigius iš naudotojo (nuomininkas), paprastai fiksuoto dydžio. Savininkas (nuomotojas) mažina mokesčius nusidėvėjimo suma. Pagrindinė užtikrinimo priemonė – tas turtas.

Nusidėvėjimas	Pajamų sumažinimas nurašant turto kainą iš jos atėmus to turto likutinę vertę per visą numatomą to turto naudojimo laiką. Tai apskaitos įrašas ir jis neparodo grynujų pinigų sąnaudų, be to tam tikslui lėšos nėra atidedamos.
Pajamos	Įplaukos, kurias įmonė gauna iš įvairių šaltinių.
Palūkanų norma	Procentas mokėtinas skolintojui, skaičiuojamas kaip metinė norma nuo pagrindinės paskolos sumos. Gali būti „all-in” tipo.
Pastovioji palūkanų norma	Palūkanų norma, kuri yra pastovi (fiksuoja) per apibrėžtą laikotarpį.
Politinė rizika	Paprastai apima aštuonias rizikas: valiutos nekonvertuojamumą, ekspropriaciją, karą ir maištą, terorizmą, aplinkosauginę veiklą, žemės savininko veiksmus, nevyriausybinis aktyvistus, teises ir biurokratinės sankcijas. Pirmosios trys yra draudžiamos. Tai persidengia su politine nenugalimos jėgos (force majeure) rizikos dalimi.
Priešpriešinis užstatas	Projekto dalyviai sutinka apjungti užstatą – t.y., jie sutinka leisti regreso galimybe vienas kito užstatui.
Probleminių aktyvų išieškojimas	Projekto finansuotojai imasi atsakomųjų veiksmų išspręsti problemą ar susiorganizuoti veiklos perėmimą neįvykdžius finansinių įsipareigojimų stengdamiesi atkurti projekto pajėgumą kurti pinigų srautus.
Reitingas	Įvertinimas, paprastai nuo A iki E, pagal kreditingumą / sugebėjimą grąžinti paskolą. Obligacijų įvertinimas yra pagrįstas finansinių įsipareigojimų nevykdymo tikimybe. Šalys taip pat yra panašiai vertinamos, šis vertinimas gali apimti ir politinę riziką.
Rinkos rizika	Pardavimų kiekio ir kainos pokyčiai, kurie paveikia bendrąsias pajamas. Kartais tai vadinama pardavimų rizika.
Rizika	Įvykis, kuris gali pakeisti projekto finansavime numatytą pinigų srautą. Kalbant apie pinigų sumą ar paskolą, sakoma – rizikinga. Draudime tai reiškia visą sumą arba draudiminio įvykio tipą.
Skola	Įsipareigojimas grąžinti sutartą pinigų sumą.
Užstatas	Užtikrinimo priemonė ar kitoks turtas, kurį įkeičia paskolos gavėjas paskolos grąžinimui užtikrinti.
Vadybininkas	Vidutinės grandies dalyvis nustatytas pagal galutinį dalyvavimą paskolos teikime.
Vadovas, koordinatorius	Aukščiausia sindikavimo grandis, kai turima mintyje subjektą, kuris susitarė ir derėjosi dėl projekto finansavimo struktūros. Taip pat apibūdina banką, paskirtą sindikuoti paskolas.
Veiklos rizika	Kaštų, technologijos ir vadybos komponentai, kurie įtakoja veiklos sąnaudas ir projekto produktyvumą / našumą. Infliacija į kaštus įeina.

Šaltinis: DnB NORD banko vidaus dokumentai