

VILNIAUS UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS FAKULTETAS
KIEKYBINIŲ METODŲ IR MODELIAVIMO KATEDRA

Violeta KIRILOVA

Ekonominės analizės ir planavimo programa

MAGISTRO DARBAS

PASITIKĖJIMO BANKŲ SEKTORIUMI RAIDĄ LIETUVOJE

**THE DEVELOPMENT OF THE CONFIDENCE IN BANKING
SECTOR OF LITHUANIA**

Leidžiama ginti _____
(parašas)

Magistrantas _____
(parašas)

Katedros vedėjas prof. L.Čekanavičius

Darbo vadovas _____
(parašas)

Asist. Š. Eirošius

Darbo įteikimo data:

Registracijos Nr.

Vilnius, 2016

TURINYS

| | |
|--|----|
| ĮVADAS | 3 |
| 1. VISUOMENĖS PASITIKĖJIMO BANKAIS TYRIMŲ NAUDA IR POVEIKIS ŠALIES EKONOMIKAI | 5 |
| 1.1. Pasitikėjimo samprata bei tyrimų apžvalga..... | 5 |
| 1.2. Bankų įvaizdžio kūrimo svarba formuojant pasitikėjimą bankais..... | 8 |
| 1.3. Visuomenės pasitikėjimo bankais tyrimų funkcijos ir kritika..... | 9 |
| 1.4. Pasitikėjimą bankais lemiantys veiksniai..... | 11 |
| 1.5. Šešėlinės bankininkystės masto didėjimas..... | 14 |
| 2. TYRIMO METODOLOGIJA | 20 |
| 3. EKONOMINIŲ VEIKSNIŲ ĮTAKOS PASITIKĖJIMUI BANKŲ SEKTORIUMI VERTINIMAS LIETUVOJE | 21 |
| 3.1 Pasitikėjimo bankais dinamikos 2008 – 2015 m. Lietuvoje analizė | 21 |
| 3.2 BVP vienam gyventojui įtakos pasitikėjimui bankų sektoriumi 2008-2015 m. įvertinimas..... | 24 |
| 3.3 Infliacijos įtakos pasitikėjimui bankų sektoriumi 2008-2015 m. įvertinimas | 25 |
| 3.4 Šalies nedarbo lygio įtakos pasitikėjimui bankų sektoriumi 2008-2015 m. įvertinimas..... | 27 |
| 4. LIETUVOS PASITIKĖJIMO BANKŲ SEKTORIUMI EMPYRINIS TYRIMAS | 33 |
| 4.1 Empirinio tyrimo rezultatai..... | 34 |
| 4.2 Kokybinis eksperto tyrimas ir jo rezultatai..... | 40 |
| IŠVADOS | 43 |
| LITERATŪROS SĄRAŠAS | 45 |
| SUMMARY | 51 |
| PRIEDAI | 52 |

ĮVADAS

Temos aktualumas ir naujumas. Komercinių bankų paslaugomis dauguma žmonių naudojami kiekvieną dieną ir sutelkia bankuose visus savą savo finansinį kapitalą t.y. santaupas, pensijų fondus. Išaugusi bankinių paslaugų paklausa bei naujų bankų atsiradimas rinkoje skatina plėstis rinkoje ir pritraukti kuo daugiau klientų. Siekiant užtikrinti sklandžią bankinės sistemos veiklą būtina išlaikyti aukštą visuomenės pasitikėjimą. Todėl pagrindiniais bankinės sistemos sėkmės veiksniais dažniausiai laikomi: banko patikimumas, geras įvaizdis ir visuomenės pasitikėjimas. Johnas Lockas pasitikėjimą vadino vinculum societatis – visuomenės saitū, ryšiu. Bendras visuomenės pasitikėjimas yra svarbus veiksnys, nes esant pasitikėjimui kiekvienas gali drąsiau planuoti ateitį ir imtis rizikos įgyvendinti sumanymus, pagrįstus bendradarbiavimu. Ekonominės recesijos metu bei užklupus vienų iš populiariausių bankų Lietuvoje AB „Snoras“, o Latvijoje „Krajbanka“ bankrotams, pasitikėjimas visa bankine sistema smarkiai smuko. Pasaulyje komercinių bankų įvaizdis bei visuomenės pasitikėjimas bankais pradėjo mažėti pasireiškus pirmiesiems ekonominės krizės požymiams 2008 metais. Pasitikėjimo bankais smukimas gali pagreitinti šalies makroekonominės situacijos blogėjimą, kadangi pasikeičia gyventojų elgsena finansų atžvilgiu. Banko klientai dažniausiai turi ribotą supratimą apie banko teikiamas paslaugas, todėl pasitikėjimas bankais ypatingai svarbus. Postkriziniame laikotarpyje „Vilmorus“ (2014) duomenimis, komerciniais bankais Lietuvoje nepasitiki šeši iš dešimties Lietuvos gyventojų, o ypatingai vyresni nei trisdešimties metų žmonės. Pasitikėjimo bankais aktualumas nemenksta jau seniai, kadangi išnagrinėjus apklausų duomenis daugumoje Europos valstybių pasitikėjimas bankais jau ilgą laikotarpį išlieka nedidelis, tačiau tai iš dalies sąlygoja ir ekonominių krizių dažnumas. Ši reiškinį galima apibūdinti kaip pasitikėjimo krizę ekonomikoje, nes gyventojai nebesitiki vieni kitais: žmonės nepasitiki bankais, bankai nepasitiki mokesčių kompanijomis, kurios nepasitiki kompanijos akcininkais, kurie nepasitiki finansiniais patarėjais, kurie visiškai nepasitiki prekybininkais, o šie nė per plauką – vyriausybėmis, kurios nepasitiki niekuo, o tai paveikia visą ekonominę sistemą.

Darbo tikslas: išnagrinėti visuomenės pasitikėjimo komerciniais bankais raidą Lietuvoje.

Darbo objektas. Pasitikėjimo komerciniais bankais lygis Lietuvoje.

Darbo uždaviniai:

1. išanalizuoti Lietuvos ir užsienio autorių mokslines publikacijas, apimančias bankų įvaizdžio poveikį formuojant pasitikėjimą;
2. nustatyti veiksnius, kurie sąlygoja pasitikėjimo komerciniais bankais lygį;

3. nustatyti visuomenės pasitikėjimo bankais atliekamų tyrimų funkcijas;
4. išnagrinėti pasitikėjimo bankais lygio sąsają su šešėlinės bankininkystės plėtra;
5. išnagrinėti mokslinius tyrimus, nagrinėjančius pasitikėjimą finansinėmis institucijomis;
6. apžvelgti tyrimo metodologiją bei taikytinus tyrimo metodus;
7. Išanalizuoti ryšius tarp makroekonominių Lietuvos rodiklių ir pasitikėjimo bankais lygio;
8. empirinio tyrimo pagalba nustatyti Lietuvos gyventojų pasitikėjimo lygį komerciniais bankais.

Magistro baigiamojo darbo hipotezės:

- (H1) - šalies nedarbo lygio pokyčiai turi įtakos pasitikėjimo lygiui bankiniu sektoriumi.
- (H2) – pasitikėjimas bankais reikšmingai paveikia ekonomikos augimo rodiklį – BVP vienam gyventojui ir infliaciją
- (H3) - Egzistuoja teigiamas ryšys tarp pasitikėjimo ir išskiriamų veiksmų.
- (H4) - Egzistuoja teigiamas ryšys tarp pasitikėjimo ir pasitenkinimo finansinių paslaugų teikimo.
- (H5) - Egzistuoja neigiamas ryšys tarp pasitikėjimo ir polinkio rizikuoti.

Tyrimo metodologija. Mokslinės literatūros, straipsnių ir dokumentų analizė, apklausų duomenų analizė, eksperto kokybinis tyrimas interviu, statistinė duomenų analizė, grafinis duomenų vaizdavimas, koreliacinė ir regresinė analizė, Grangerio priešastingumo procedūra, empirinis tyrimas.

Temos iširtumas. Darbo tema yra pakankamai nauja, todėl Baltijos valstybėse nėra atlikta detalių tyrimų ir analizių nagrinėjančių pasitikėjimą bankais. Kadangi net menki pokyčiai bankiniame sektoriuje gali sukelti didelių pasekmių visoje ekonomikoje, todėl svarbu išanalizuoti kokį poveikį turi visuomenės pasitikėjimas bankais šalies ekonominiam stabilumui. Siekiant įvertinti ryšį tarp pasitikėjimo lygio bankais ir ekonominio augimo, naudojamas statistinės analizės regresijos modelis, kuris remiasi Fišerio F kriterijumi bei Stjudento statistika, skirta įvertinti hipotezes dėl modelio tinkamumo ir parinktų nepriklausomųjų kintamųjų – BVP vienam gyventojui, nedarbo lygio, infliacijos reikšmingumo regresijos lygties priklausomam kintamajam – visuomenės pasitikėjimo bankų sektoriumi lygiui.

1.VISUOMENĖS PASITIKĖJIMO BANKAIS TYRIMŲ SAMPRATA, NAUDA IR POVEIKIS ŠALIES EKONOMIKAI

1.1. Pasitikėjimo samprata bei tyrimų apžvalga

Pasitikėjimo reiškiniu domisi ne tik psichologijos, bet ir daugelio kitų mokslo šakų atstovai, pvz., ekonomistai, sociologai. Todėl galima rasti gana nemažai pasitikėjimo apibrėžimų. Daugumoje iš jų teigiama, kad pasitikėjimas yra būseną, įsitikinimas ar pozityvūs lūkesčiai (Rousseau, Sitkin, Burt ir Camerer, 1998; Mayer Davis ir Schoorman, 1995). Vieną iš pirmųjų pasitikėjimo apibrėžimų suformulavo E. H. Erikson (Erikson, 1950; Ammeter, Douglas, Ferris, Goka, 2004). Jis teigė, kad pasitikėjimas yra bendras tikėjimas kitų gerumu. Nepaisant gausybės pasitikėjimo apibrėžimų galima išskirti du dažniausiai cituojamus. D. M. Rousseau, S. B. Sitkin, R. S. Burt ir C. Camerer (1998) pateikia tokį apibrėžimą: pasitikėjimas yra psichologinė būseną, apimanti ketinimą priimti pažeidžiamumą, kuris atsiranda iš pozityvių lūkesčių kito žmogaus ketinimo ar elgesio atžvilgiu. Kitas apibrėžimas priklauso R. C. Mayer, R. C. Davis ir F. D. Schoorman (1995). Jie teigia, kad pasitikėjimas – pasiryžimas būti neapsaugotam nuo kito asmens veiksmų, tikintis, kad jis (asmuo, kuriuo pasitikima) įvykdys tai, kas svarbu asmeniui, kuris pasitiki. Iš visų pateiktų apibrėžimų galima pastebėti tris svarbius dalykus, t.y.: pasitikėjimas (1) yra tikėjimas, (2) pasiruošimas priimti pažeidžiamumą ir (3) teigiamų rezultatų laukimas (Hassan, M. ir Semerciöz F. 2010). Dauguma iš šių dalykų galima rasti R. C. Mayer, R. C. Davis ir F. D. Schoorman (1995) pateiktame apibrėžime, kuriuo ir bus remiamasi šiame darbe. Taigi, pasitikėjimas yra pasiryžimas būti neapsaugotam nuo kito asmens (fizinio ar juridinio) veiksmų, tikintis, kad jis (asmuo, kuriuo pasitikima) įvykdys tai, kas svarbu asmeniui, kuris pasitiki. [13]

Dabar komercinių bankų sėkmė iš esmės priklauso nuo jų įvaizdžio ir suinteresuotų visuomenės sluoksnių paplitusios nuomonės apie banko teikiamų paslaugų kokybę, kuri formuoja pasitikėjimą institucija. Kadangi dauguma šių paslaugų neturi fizinės išraiškos, kitaip tariant, vartotojas negali jų matyti tiesiogiai, todėl apie paslaugų kokybę klientai dažniausiai sprendžia iš to, kokį įspūdį jiems padaro pats bankas. Sumažėjęs visuomenės pasitikėjimas komerciniais bankais gali neigiamai paveikti vartojimą ir investicijas, tačiau šis poveikis ekonomikai dažniausiai būna tik trumpalaikis. Kanados gubernatorius Mark Carney (2013) menką pasitikėjimą bankais įvardijo kaip pagrindinį veiksnių, kuris sulėtina pasaulio ekonomikos atsigavimą po 2008 m. krizės ir jo nuomone kol

nebus atstatytas ikikrizinis pasitikėjimo bankais lygis tol nebus pasiektas spartus ekonomikos augimas.

Literatūroje galima rasti daug tyrimų, kurie analizuoja ryšius tarp pasitikėjimo ir ekonominių rodiklių augimo ar kitų ekonominės veiklos rezultatų. Daugumoje literatūros daugiausia dėmesio skiriama bendram pasitikėjimui t.y. vienu pasitikėjimui kitais žmonėmis ir egzistuoja daug mažiau mokslinių tyrimų, kurie yra orientuoti į institucinį visuomenės pasitikėjimą, o ypač pasitikėjimą finansų įstaigomis. Nepaisant pasitikėjimo bankais svarbos iki šiol vartotojų pasitikėjimo tyrimai finansų įstaigomis įskaitant bankus yra atliekami ribotai, nėra labai plačiai taikomi ir turi kokybės trukumų. Stevenson ir Wolfers (2011) atliko JAV viešųjų įstaigų, įskaitant ir bankus, pasitikėjimo tyrimą, kurio tikslas išnagrinėti visuomenės pasitikėjimo ir šalies nedarbo sąryšius. Gautos išvados, kad JAV po Didžiosios Recesijos pasitikėjimo bankais ženklus sumažėjimas buvo vienas iš veiksnių padariusių įtaką šalies nedarbo lygio augimui. [11]

Knell and Stix (2009) suformulavo subjektyvius kintamuosius t.y. asmenų dabartinės ir būsimos finansinės padėties įvertinimus, galinčius nulemti visuomenės pasitikėjimo bankais lygio pokyčius. Carbo-Valverde, Maqui-López Rodríguez-Fernández (2013) mano, kad pasitikėjimą stipriai formuoja rinkoje esančių bankų veiklos charakteristikos, įvaizdis ir savybės. Ehrmann, Soudan ir Stracca (2013) mano, kad sumažėjusį pasitikėjimą Europos centrinio banku galima paaiškinti 2008 m. finansinę krizę sukėlusiais veiksniais t.y. NINJA (No Income, No Job, No Assets) paskolos, antrinės būsto paskolos rinkos, žemos palūkanos, besaikis skolinimasis, šešėlinės bankinkystės augimas.[11] Carin van der Cruysen, Jakob de Haan, David Jan Jansen (2013) savo darbuose išskiria generalizuotą ir detalizuotą visuomenės pasitikėjimą bankiniu sektoriumi. Generalizuotas pasitikėjimas susiformuoja, kai nėra tiesioginio ryšio tarp asmenų, išreiškiančių pasitikėjimą bankais, ir kitų, išreiškiančių nepasitikėjimą. Šią pasitikėjimo formą galima lyginti su detalizuotu pasitikėjimo, kuris susiformuoja, kai asmenys turi tiesioginį kontaktą vieni su kitais t.y. pasitikintys bankais su nepasitikinčiais. Generalizuotas pasitikėjimas, kaip socialinio kapitalo forma, yra laikomas labai svarbiu veiksniumi lemiančiu rinkos ekonomikos plėtrą.

Keletas atliktų tyrimų įrodo teigiamą ryšį tarp pasitikėjimo bankiniu sektoriumi ir ekonominės veiklos rezultatų. Remiantis Pasaulio vertybių tyrimo pateiktais duomenimis iš 29 skirtingų rinkos ekonomikos valstybių Knack ir Keefer (1997) mano, kad pasitikėjimas teigiamai koreliuoja su ekonomikos efektyvumo rodikliais. Zak ir Knack (2001) atlikę duomenų analizes bei sudarę teorinį modelį, teigia, kad žemas pasitikėjimas aplinka sąlygoja mažesnes investicijų palūkanas. Tuo tarpu Dincer ir Ulaner (2007) nuomone Jungtinėse

valstijose (JAV) visuomenės pasitikėjimo padidėjimas dešimčia procentinių punktų, padidina bendrojo vidaus produkto (BVP) augimą puse procentinio punkto. Neseniai Sagnier (2013) nustatė, kad didesnis pasitikėjimas koreliuoja su mažesniais makroekonominiais svyravimais valstybių ekonomikose. Anot Liang ir Lim (2013) pasitikėjimas bankiniu sektoriumi yra svarbus veiksnys lemiantys namų ūkių finansinius sprendimus dėl skolinimosi.[11]

2012 metais Sapienza ir Zingales (JAV) atliktame visuomenės pasitikėjimo tyrime nustatyta, kad tik 21% amerikiečių pasitiki finansų sistemą tame tarpe ir bankais, tai yra pats žemiausias pasitikėjimo lygis JAV finansinėmis institucijomis nuo 2009 metų pradžios. Taip pat Sapienza ir Zingales įrodė, kad pasitikėjimo lygis bankais ir indėlių atsiėmimo tikimybė tarp JAV piliečių koreliuoja tarpusavy. Tuo tarpu 2012 m. Gallup atlikta apklausa rodo, kad pasitikėjimas finansų institucijomis yra ypač mažas Europoje. Net septyniose ES šalyse mažiau kaip 30% žmonių pasitiki bankais ar finansinėmis institucijomis, t.y. gerokai mažiau už 135 atrinktų šalių vidurkį – 55%. Europoje pasitikėjimas finansų įstaigomis yra žemiausias tarp graikų, kuris siekia vos 13%, o ekonomiškai stiprioje Vokietijoje pasitikėjimas yra tris kart aukštesnis – 38%, nors taip pat nėra aukštas rodiklis. Galima teigti, kad pasitikėjimo smukimas nuo 2008 m. yra finansinės krizes pasekmė, nes išryškėjo bankų veiklos priežiūros trukūmai ir asmenys susidurę su sunkumais kriziniu laikotarpiu prarado pasitikėjimą visomis finansinėmis institucijomis įskaitant ir komercinius bankus. [11]

1 lentelė. Pasitikėjimas finansinėmis institucijomis ir jų paslaugomis 2013 m., %

(šaltinis: sudaryta autorės, remiantis www.edelman.com)

| | Globalus | JAV | EMEA* | APAC** | Besivystančios šalys*** | Išsivysčiusios šalys**** |
|--|----------|-----|-------|--------|-------------------------|--------------------------|
| Bankai | 50 | 42 | 33 | 69 | 68 | 37 |
| Kredito kortelės | 49 | 38 | 39 | 60 | 61 | 43 |
| Draudimo paslaugos | 45 | 45 | 34 | 57 | 58 | 38 |
| Finansinės konsultacijos / turto sektorius | 43 | 44 | 30 | 55 | 58 | 32 |

Tyrime dalyvavusios valstybės:

APAC** valstybės: Kinija, Indonezija, Malaizija, Indija, Singapūras, Pietų Korėja, Japonija, Australija.

EMEA* valstybės: Olandija, JK, Lenkija, Prancūzija, Švedija, Vokietija, Italija, Ispanija, Airija, Rusija ir JAE.

Besivystančios valstybės***: Brazilija, Rusija, Indija ir Kinija.

Išsivysčiusios valstybės****: JAV, JK, Prancūzija, Vokietija ir Japonija.

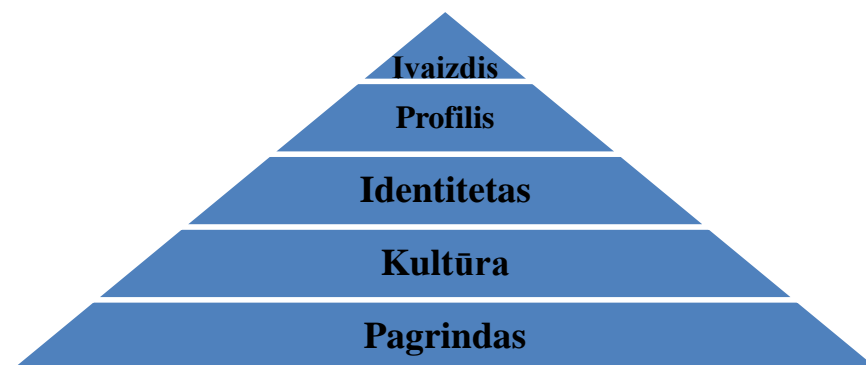
Remiantis 2013 m. Edelman Trust Barometer ataskaita, globalus pasitikėjimas bankais siekė 2013 m. tik 50% (žr. 1 lentelė). Tuo tarpu Pietryčių Azijos valstybėse ir Australijoje (APAC) pasitikėjimas bankais yra didžiausias, o Europos valstybėse (EMEA)

mažiausias siekia vos 33%. Beveik dvigubai didesnis pasitikėjimas bankais vyrauja besivystančiose valstybėse lyginant jį su išsivysčiusių valstybių pasitikėjimu bankais. Pasak R. Edelman žemiausias pasitikėjimas yra bankų finansinių konsultacijų/ turto sektoriuje, to priežastis yra Euro zoną ištikusi skolų krizė. Jo nuomone skandalai bankiniame sektoriuje palieka pėdsakus visoje pasaulio pramonėje bei skatina pasitikėjimo mažėjimą. Daugiau nei pusė (56 %) pasaulio respondentų atliktame Edelman Trust Barometer tyrime teigė, kad jie atidžiai skaito ir seka informaciją, susijusią su skandalais bankų sektoriuje. Daugiau nei trečdalis (34 %) tos grupės teigė, kad jų pasitikėjimas bankais sumažėjo būtent dėl skelbtos negatyvios informacijos apie bankų sektorių. [5]

Atlikus glaustą mokslinės literatūros apžvalgą nagrinėjama tema, galima teigti, kad Pasaulio pasitikėjimo bankais raidos tyrinėtojai pagrindine žemo pasitikėjimo bankais priežastimi įvardija finansines krizes. Be to, jie nuodugniau nenagrinėjo šalies bankininkystės ištakų ir ekstensyvios plėtros sąlygų, todėl iki galo neatskleidė komercinių bankų pasitikėjimo griūties prielaidų, eigos, priežasčių ir pasekmių. Dažniausiai, naudojantis informaciniais ir statistikos leidiniais, konstatuoti tik abejonių negalintys sukelti faktai.

1.2. Bankų įvaizdžio kūrimo svarba formuojant pasitikėjimą bankais

Bankininkystę galima apibūdinti kaip paslaugų verslą, kuriame svarbiausia kliento ir banko kaip organizacinės struktūros pasitikėjimas vienas kitu, kuris paremtas savitarpio supratimu. Būtent nuo pasitikėjimo labai priklauso banko sėkmė. Kiekvienos organizacinės struktūros tikslas – išgyvenimas ir vystymasis, todėl toks svarbus yra banko įvaizdžio formavimas. Organizacinio įvaizdžio apibrėžimų yra gana daug, o pati įvaizdžio analizė yra labai įvairialypė, šiame darbe komercinių bankų įvaizdis bus nagrinėjamas taikant tokį apibrėžimą: įvaizdis -□ tai asmens jausmai ir nuostatos komercinio banko atžvilgiu, nulemti materialių ir nematerialių organizacinių elementų, komunikacijos, asmeninių ir socialinių vertybių (Drūteikienė 2000).[14]



1.pav. Banko įvaizdžio kūrimo lygių piramidė (šaltinis: G. Drūteikienė 2000.)

Pagrindinius banko įvaizdžio kūrimo principus patogiausia būtų paaiškinti piramide, iliustruojančia organizacijos įvaizdžio kūrimo lygius (žr. 1 pav.). Visi įvaizdžio kūrimo lygiai piramidėje yra labai svarbūs. Todėl logiška seka nuo pagrindinių banko veiklą lemiančių veiksnių per banko kultūrą, identiteto kūrimą, misijos pateikimą visuomenei kylama aukštyn iki banko įvaizdžio visuomenėje. Numatant banko įvaizdį ir jį formuojant, pirmiausia būtina atsakyti į tokius klausimus: kodėl bankas egzistuoja, kokia jo veiklos esmė, kuo jis išsiskiria iš kitų bankų ir pan. Banko vieta šalies finansų sistemoje bei jo atliekamos funkcijos ir yra banko įvaizdžio pagrindas t.y. žemiausia piramidės dalis pradedanti kurti banko įvaizdį – idėją. Banko vertybės ir požiūris yra formuojami per banko kultūrą tai yra per darbuotojų, savininkų, vertybių sistemos ir elgsenos normų dialektinę vienovę. Bankas su savo istorija, papročiais, kultūrinėmis vertybėmis, valdymo stiliumi ir kt. sudaro tą unikalą aplinką, kuri nustato tam tikras jo veiklos gaires ir standartus. Turi būti planingai kuriamas banko identitetas - tai matomų požymių, pagal kuriuos visuomenė gali atpažinti konkretų banką, kūrimas. Ypač svarbu tinkamai pateikti banko misiją, nes nuo to ne tik priklauso jo įvaizdis visuomenėje, bet ir komunikacijos strategija, taip pat pasirinktos strategijos įgyvendinimo būdai. Kadangi suformavus teisingą ir teigiamą banko įvaizdį didėja visuomenės pasitikėjimas organizacija.[7,13]

Stiprus, įspūdingas, tik tam bankui būdingas įvaizdis neatsiranda pats savaime, jis turi būti nuolat kuriamas. Komerciniai bankai, kurie siekia sėkmingiau kurti savo įvaizdį ir pelnyti pasitikėjimą, naudoja šiuos įvaizdžio kūrimo vadybos elementus: įvaizdžio tikslų nustatymą, SWOT¹ analizę, socialinę atsakomybę, auditorijos ištyrimą, pasiektų rezultatų įvertinimą, banko komunikacijos įvertinimą. Kiekvienas komercinis bankas turi parengti specifinį, jo veiklos profilį geriausiai atitinkantį įvaizdžio vadybos planą, tačiau planas, kuris sėkmingai įgyvendintas viename banke, gali visiškai netikti kitam bankui ar net jį sužlugdyti.

Apibendrinant galima teigti, kad banko įvaizdis yra svarbus veiksnys, tačiau norint padidinti pasitikėjimą bankais svarbus yra ne tik geras individualus vieno banko įvaizdis, bet ypač visos bankų sistemos teigiamas įvaizdis. Lietuvoje pasitikėjimas komerciniais bankais dar nėra labai aukštas, todėl tiesiog būtina kurti ir išlaikyti bankų sistemos palankų įvaizdį.[2,7,12]

¹ SWOT (s t r e n g h t s , weaknesses, opportunities, treats □ stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės) analizė perspektyvų tyrimas, t. y. įmonės savybių ir susiklosčiusių aplinkybių tyrimas, siekiant nustatyti palankias ir nepalankias aplinkybes numatytam tikslui pasiekti.

1.3. Visuomenės pasitikėjimo bankais tyrimų funkcijos ir kritika

Visuomenės pasitikėjimo tyrimai ir jų rezultatai tapo neatsiejama demokratinių šalių gyvenimo dalimi. Visuomenės nuomonė atlieka šias funkcijas :

Grižtamasis ryšys – tai svarbi pasitikėjimo tyrimų funkcija, kuri apibūdina ryšį tarp visuomenės, atskirų gyventojų grupių ir daugelio valstybės institucijų. Iš visuomenės pasitikėjimo tyrimų institucijos sužino apie gyventojų, nuomones įvairiais klausimais, lūkesčius, taip pat priimtų sprendimų vertinimą. [21]

Visuomenės savirefleksija. Visuomenės pasitikėjimo tyrimų rezultatai tai tarsi veidrodis, kuriame atsispindi ir teigiamos, ir neigiamos jos charakteristikos, nuomonių įvairovė ir t. t. Politikai, neretai ir socialinių mokslų atstovai nevengia pateikti spekuliatyvias, sensacingas visuomenės charakteristikas. Apklausų rezultatai ugdo didesnę atsargumą darant išvadas, sumažina neįprastų vertinimų tiražavimą. Visuomenės nuomonė – vienas iš demokratinės visuomenės institutų. Vienas iš demokratinės visuomenės požymių – visuomenės nuomonės tyrimų laisvė ir jų gausa. Skelbiami visuomenės pasitikėjimo tyrimų rezultatai leidžia stebėti visuomenės lūkesčių kitimą, sužinoti, kokios nuomonės yra būdingos vienai ar kitai socialinei demografiniai grupei, kokios socialinės, ekonominės ar politinės problemos tuo metu yra aktualiausios šalyje. [21]

Nepaisant visuomenės pasitikėjimo tyrimų gausos, jų populiarumo ir neginčijamos naudos visuomenei, dažnai galima išgirsti ir prieštaringo vertinimo dėl visuomenės nuomonės kaip institucijos. Dažniausiai pasitikėjimo tyrimai sulaukia tokios kritikos:

1. Tyrimų rezultatai neatspindi realybės (netikslūs, netendencingi ir t. t.) Šį priekaištą trumpai galima būtų užginčyti taip: tyrimai juk neturi būti tendencingi, ir daugelį metų (ar net dešimtmečių) dirbančios bendrovės tokių klaidų negali sau leisti, beje, imties atrankos metodas taikomas ne tik visuomenės pasitikėjimo tyrimuose, bet šis metodas įrodė savo patikimumą tiek ekonomikos, tiek fizikos srityse.
2. Apklausos atspindi ne visuomenės nuomonę, bet individualias nuomones, kurias dažnai yra nesusiformavusios, neturinčios komunikatyvinio konteksto.
3. Dauguma yra nekompetentinga. Yra problemų, kurias turi vertinti tik ekspertai, tačiau visuomenės pasitikėjimas gali būti kontekstas, gali turėti patariamąjį balsą formuojant ateities veiksmus valstybės mastu.
4. Daugumos despotija. Demokratinių valstybių valdymo esmė yra ne daugumos valdymas, bet daugumos interesų suderinimas. Demokratija efektyvi ten, kur mažuma

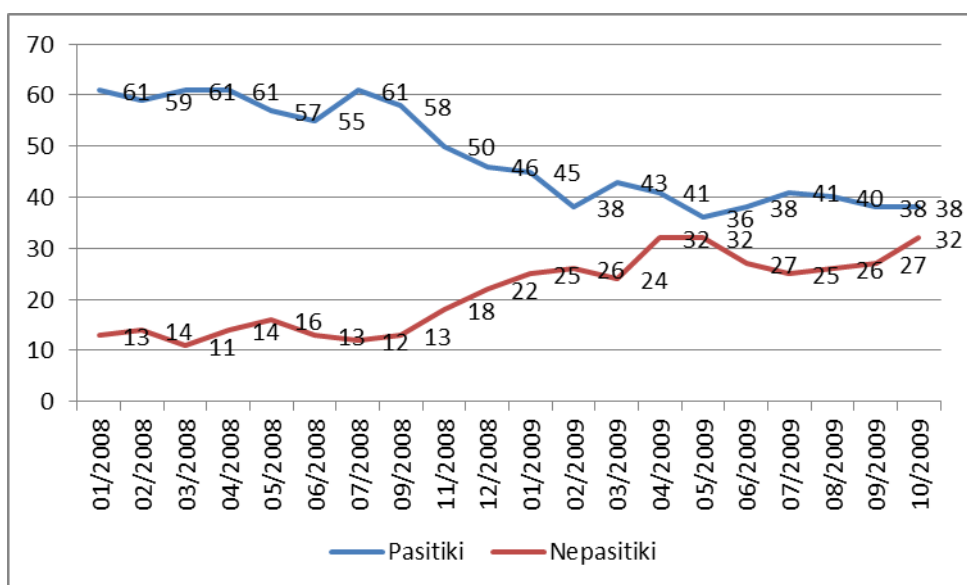
nesijaučia pralaimėjusi, izoliuota. Visuomenės nuomonės apklausoje apie pasitikėjimą retesni atsakymai tiek pat svarbūs, kiek ir vyraujantieji.[21]

Taigi, nagrinėjant pasitikėjimo tyrimų funkcijas ir reikšmę, reikia pabrėžti, kad pasitikėjimo bankiniu sektoriumi tyrimų rezultatai yra svarbus rodiklis prognozuojant vartotojų tolimesnę elgseną bei lūkesčius.

1.4. Pasitikėjimą bankais lemiantys veiksniai

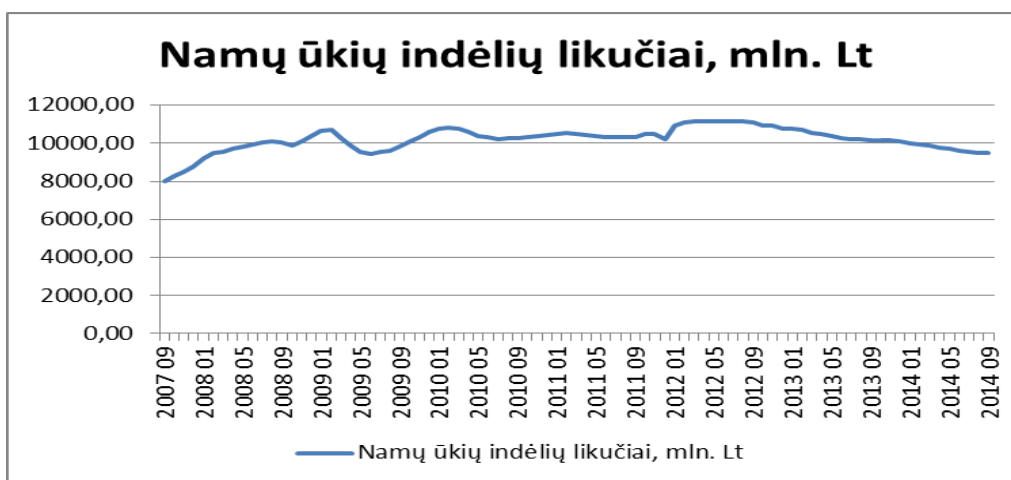
Visuomenės pasitikėjimo bankais raida yra svarbus veiksnys vertinant visuomenės padėtį bei potencialą. Poveikį visuomenės pasitikėjimo bankais lygiui turi daugelis veiksnių tokių kaip: ekonominės krizės, bankų bankrotai, žiniasklaidos publikacijos, bendras bankinės sistemos įvaizdis.

Ekonominė krizė. Ekonominė krizė - tai ekonominė situacija, susijusi su panika bankų sektoriuje, apimanti reikšmingus gamybos ir finansinio sektoriaus nuostolius, sukianti sumaištį tarptautinėse finansų rinkose, akcijų rinkų nuosmukius, finansinius burbulus, valiutines krizes ar užsienio paskolų pasitraukimą, tai lemia staigų ekonomikos aktyvumo mažėjimą ir gali sukelti ekonominę recesiją. (Račickas ir Vasiliauskaitė 2010) Bet koks finansinis šokas ištikęs finansinį sektorių paskatina visuomenės nepasitikėjimą. Vilmorus.lt atliktų apklausų duomenimis 2 pav. atsispindi 2008m. įvykusios finansinės krizės poveikis visuomenės pasitikėjimui bankiniu sektoriumi Lietuvoje. 2 pav. matome ženklų pasitikėjimo smukimą. 2008 m. sausio mėn. krizės išvakarėse bankais pasitikėjo 61% apklaustų respondentų, o 2009 m. sausio mėn. pasitikinčių bankiniu sektoriumi respondentų skaičius krito 23 procentiniais punktais ir siekė 38%.[6,73]



2pav. Pasitikėjimas bankais Lietuvoje 2008-2009 m., % (sudaryta autorės remiantis vilmorus.lt duomenimis)

Pagrindinė priežastis nulėmusi pasitikėjimo sumažėjimą buvo tai, kad ūkio subjektai ir fiziniai asmenys prieš krizę per daug skolinosi iš bankų pinigų, ypač nekilnojamajam turtui įsigyti. Dar prisimename, kad pūsti burbulą siūlė ekonomikos ekspertai, patardami žmonėms imti paskolas ir nė žodžio neprasitardami apie krizės artėjimą, apie galimus sunkumus paskolas gražinti skatindami butų bei kitų statinių statybą, kuri „išpūtė ekonomikai grėsmingą burbulą“, todėl toks elgesys paskatino nepasitikėjimą bankais. 3 paveiksle pavaizduotoje namų ūkių indėlių likučių dinamikoje, pastebimas nuo 2009 m. 01 mėn. iki 2009 m. 05 mėn. staigus indėlių likučių sumažėjimas Lietuvos bankuose. Šis sumažėjimas sąlygotas ekonominės krizės sukeltu piliečių nepasitikėjimu bankais.



3 pav. Namų ūkių indėlių likučiai Lietuvos bankuose, mln. Lt. (sudaryta autorės, duomenų šaltinis: www.lb.lt)

Bankų bankrotai. Blogai valdomų bankų bankrotai sukelia investuotojų ir indėlininkų paniką. Jie puola atsiiminėti pinigus ir iš kitų bankų. Kas bando laikyti santaupas „po čiužiniu“, kas – pirkti auksą, o kai kas pinigus investuoja užsienyje. Krenta pasitikėjimas bankais ir visa finansų sistema užsienio investuotojų tarpe to pasekoje ūkis netenka labai reikalingų investicijų, lėtėja šalies ūkio plėtra, menksta piliečių pasitikėjimas ir valstybe.



4 pav. Pasitikėjimas bankais Lietuvoje, %. (šaltinis: sudaryta autorės remiantis vilmorus.lt ir baltijostyrimai.lt duomenimis)

Plačiau panagrinėsiu bankų bankrotų poveikį pasitikėjimui bankais pasitelkdama Lietuvos pavyzdį. Remiantis vilmorus.lt ir baltijostyrimai.lt skelbtais duomenimis 4 paveiksle pavaizduotas Lietuvos piliečių pasitikėjimas bankais. 4 paveiksle pasitikėjimo žymūs smukletėjimai pastebimi dukart. Pirmas 2009 m. 03 mėn., kuris buvo pasėkmė 2008 m. prasidėjusios pasaulinės finansų krizės, o antrasis 2011 m. 11 mėn. sąlygotas būtent AB „Snoras“ bankroto. Kritus pasitikėjimui bankais 2011 m. lapkričio mėnesį, kai buvo paskelbtas bankrotas „Snorui“, iš kitų Lietuvos bankų gyventojai atsiėmė 75 mln. litų, rodo Lietuvos bankų asociacijos duomenys. Tai – 0,34 proc. gyventojų tuose bankuose laikytų pinigų. Šis nuosmukis atsispindi 3 paveiksle staigiu kreivės smuktelėjimu.

Žiniasklaidos publikacijos. Žiniasklaida – tai visuomenės informavimo priemonės: spauda, radijas, televizija ir internetas, kurių paskirtis perduoti objektyvią informaciją visuomenei. Atsiradus įvairialypėms žiniasklaidos formoms (įvairiausiems tekstų ir vaizdų junginiams televizijoje ar internete), imta daugiau dėmesio skirti žiniasklaidos vaidmeniui ir įtakoms, todėl žiniasklaida dabar dažnai vadinama ketvirtąja valdžia, nes daro didelę įtaką visuomenės nuomonei ir sprendimams. Daugumai bankų, socialinė žiniasklaida yra priemonė užtikrinanti ryšį su klientais (63%), kurianti banko partnerystę ir pasitikėjimą su investuotojais (55%) bei formuojanti banko įvaizdį.[2]

Didžiausią dalį publikuojamų straipsnių apie komercinių bankų veiklą dažniausiai sudaro reklaminiai pranešimai. Vokiečių mokslininkas W. Koschnick (1987) teigia, kad reklama gali būti dvejopo pobūdžio: paprasta reklama, kurios pagrindinis tikslas parduoti produktą, ir įvaizdžio reklama. Įvaizdžio reklama plačiąją prasme yra reklamos rūšis, kurios tikslas sukurti, palaikyti arba pakeisti reklamuojamo objekto įvaizdį. Publikuojami straipsniai apie komercinius bankus gali būti reklaminiai, informaciniai arba neigiami.

Neigiamo turinio straipsnių pasirodymas apie komercinių bankų veiklą spaudoje ar internetiniuose portaluose turi poveikį visuomenės nuomonei apie šalies bankinį sektorių. Dažniausiai neigiami straipsniai yra susiję su bankų veiklos sutrikimais, nuostoliais ar su kita intriguojančia informacija apie vieno ar kito banko veiklą, kurią žurnalistams pavyksta gauti. Kadangi didelė dalis Lietuvos gyventojų, ypač senjorų, savo santaupas ir kitas lėšas patiki komerciniams bankams, nors viešai pripažinti to nenori, kadangi vis dar vyrauja nedidelis pasitikėjimas bankais ir jų patikimumu po minėtų dviejų t.y. AB Snoro ir AB Ūkio, bankų bankrotų. Žiniasklaidoje pasirodantys neigiami straipsniai apie bankų veiklos sunkumus ir nesklandumus tik dar labiau sustiprina tokią visuomenės nuomonę ir žlugdo pasitikėjimą bei bankų patikimumą. Apibendrinant neigiamo pobūdžio straipsniai tiesiogiai veikia visuomenės pasitikėjimą bankais, padidėjus neigiamos informacijos žiniasklaidoje pasitikėjimas iškart

smunka, todėl viso to rezultatas atsispindi mažėjančiose investicijose ir indėlininkų skubėjimu atsiimti savo indėlių iš bankų.[11]

Lietuvos bankų asociacijos (LBA) užsakymu bendrovės Socialinis informacijos centras (SIC) atliktame bankų pasitikėjimo tyrime (2014 m.) apklausos dalyviai nurodė, kad jų nuomone Lietuvoje pasitikėjimui bankais svarbiausias veiksnys yra saugaus banko įvaizdis t.y. finansiškai stabilus bankas (svarbu 67 proc. apklaustųjų), saugios operacijos (66 proc.), saugi asmeninė informacija (62 proc.). Antrasis veiksnys pasitikėjimui įvardijamas kaip gera bendravimo patirtis – pagarbus elgesys, skaidrus bendravimas, sklandus problemų sprendimas. Banko kilmė nėra svarbu nei pasitenkinimui banku, nei pasitikėjimui juo. LBA prezidento S. Kropo nuomone, mažiausiai pasitikima bankais, su kuriais nėra bendravimo patirties. Akivaizdu, kad pasitikėjimas įgyjamas tik santykiyje su konkrečiu banku ir kuo santykis artimesnis, tuo pasitikėjimo daugiau. 6 procentai šalies gyventojų sako apskritai nesinaudojantys bankų paslaugomis, didelės dalies patirtis apsiriboja tik viena sąskaita ir mokėjimo kortele, todėl šių grupių nuomonę apie bankus formuoja trečiosios šalys. [3]

1.5. Šešėlinės bankininkystės masto didėjimas

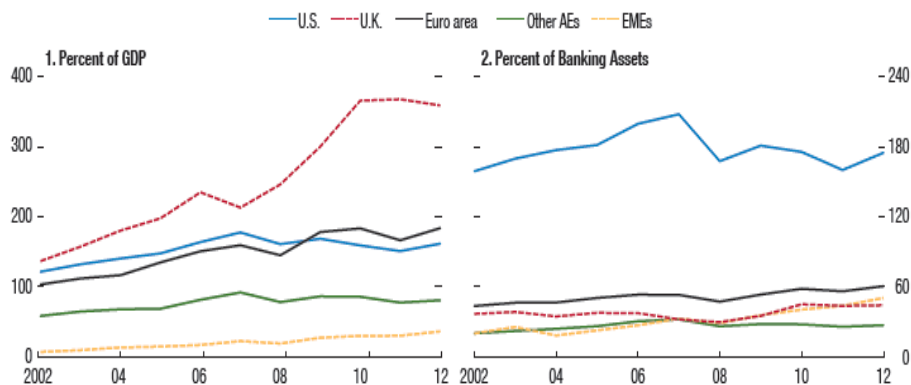
Šešėlinė bankininkystė – kredito tarpininkavimo sistema, apimanti įprastai bankų sistemai nepriklausančius subjektus ir veiklą. Dauguma tyrimų šešėlinę bankininkystę apibrėžia pagal subjektų pobūdį, kurie ją vykdo: ji paprastai mažiau reguliuojama nei tradiciniai bankai bei neturi apsauginio tinklo (Claessens ir Ratnovski, 2014). Kiti apibrėžimai grindžiami teikiamomis finansinėmis priemonėmis (McCulley 2007) arba kredito rinka (Gorton ir Metrick 2010). Finansinio stabilumo taryba (FST) apibūdina šešėlinę bankininkystę kaip tarpininkavimą teikiant kreditus įtraukiant įmones, kurių veikla vykdoma atskirai nuo tradicinės bankinės sistemos. Pagrindiniai šešėlinio bankų sektoriaus dalyviai yra šie: pinigų rinkos fondai ir kitų rūšių investiciniai fondai arba produktai, turintys indėlių požymių, finansų bendrovės, kurios teikia kreditus, bet nėra reguliuojamos kaip bankai (pvz., lizingo, faktoringo bendrovės, mažųjų (greitųjų) vartojimo kreditų bendrovės) ir kt. Nors šešėlinės bankų sistemos subjektų veikla labai panaši į bankų tačiau ji nėra reguliuojama kaip bankų, todėl ją lengviau plėtoti ir yra rizikingesnė. Finansinio stabilumo tarybos apytiksliais apskaičiavimais, pasaulinės šešėlinės bankų sistemos dydis 2011 m. buvo maždaug 51 trilijonas eurų. Tai sudaro apie 25–30 proc. visos finansų sistemos ir pusę bankų turto. Lyg ir reikėtų džiaugtis inovacijomis finansinių instrumentų srityje, tačiau priešingai nei tradiciniai bankai šešėlinės bankininkystės atstovai yra nepasiekiami priežiūros institucijų rankoms. Jiems netaikomi reikalavimai ir ribojimai su kuriais vardan visuotinės ekonomikos stabilumo

turi taikstyti įprasti bankai. Tokia padėtis neramina, atsiranda pagrindas baimintis dėl naujos finansų krizės ir visuomenės pasitikėjimas visa bankine sistema sumažėja. Dėl šios priežasties įstatymų leidėjai kuria planus, kurie leistų pažaboti šešėlinės bankininkystės atstovus. Tačiau ne viskas taip paprasta, nes neteisingas žingsnis gali sumaišyti visas kortas ir sutrikdyti bankų bei verslo kreditavimą, kuris yra nemenka dalimi priklausomas nuo šešėlinės bankininkystės.[19,20]

Šešėlinis bankininkystės sektorius atlieka svarbias finansinės sistemos funkcijas: sukuria papildomų finansavimo šaltinių, investuotojams siūlo banko indėlių alternatyvą, pasižymėdamas didesne specializacija efektyviau nukreipia lėšas į specifines sritis ir kt. Šis sektorius yra naudingas tada, kai tradicinių bankų veikloje ar rinkose atsiranda trumpalaikiai suvaržymai. Jis sudaro galimybes įprastiniam bankų sektoriui sumažinti ar diversifikuoti riziką. Tuo pat metu šešėlinis bankininkystės sektorius gali kelti grėsmę ilgalaikiam finansiniam stabilumui, nes kartu su juo daugėja nežinomų rizikos šaltinių. Be to, šio sektoriaus problemos gali neigiamai paveikti įprastinį bankų sektorių, kuris yra griežčiau reguliuojamas ir prižiūrimas. Šešėlinio bankų sektoriaus reguliavimas, jam taikomi suvaržymai ir priežiūra nėra tokie griežti, arba jie iš viso netaikomi. Europos Komisija ir kitos tarptautinės institucijos sutaria, kad šio sektoriaus įmonės ir jų veikla turėtų būti reguliuojami griežčiau. Kartu siekiama netrukdyti šiam sektoriui vystytis, jei jis nekelia sisteminės rizikos, nes tai svarbus finansavimo šaltinis, ypač tada, kai bankų kreditavimas yra sumažėjęs. Lietuvoje, kaip ir kitose ES šalyse, palyginti su JAV, šešėlinės bankininkystės apimtis yra gerokai mažesnė. [18,19,20]

Finansinio stabilumo taryba (FST) 2011 m. atliko tyrimą, kurio buvo tikslas buvo išmatuoti pasaulio šešėlinės bankinės sistemos mastą siekiant įvertinti šešėlinės bankininkystės keliamą grėsmę. Remiantis 5 paveiksle FST pateiktais duomenimis matome, kad didžiausias šešėlinės bankininkystės sistemas turi JAV (U.S.), Jungtinė karalystė (U.K.) ir Eurozona (Euro area). Jungtinėje Karalystėje šešėlinės bankininkystės dalis BVP yra daugiau negu dvigubai didesnė lyginant su kitomis sritimis, tačiau Jungtinėse Valstijose šešėlinio bankų sektoriaus turtas yra didesnis už tradicinių bankų turtą. Šešėlinės bankininkystė taip pat sparčiai augo kylančios rinkos ekonomikos (EME) šalyse.[25]

Lietuvos banko turimais duomenimis, šešėlinio bankų sektoriaus įsipareigojimai sudaro apie dešimtadalį bankų įsipareigojimų. Apie 90 proc. minėtos sumos sudaro tradicinės veiklos – lizingo, faktoringo – įmonių įsipareigojimai. Šios veiklos įmonės nepasižymi agresyvia plėtra ar perdėta rizika ir dažnai yra bankų patronuojamosios įmonės, todėl jų riziką perteikia bankų balansai.[47]

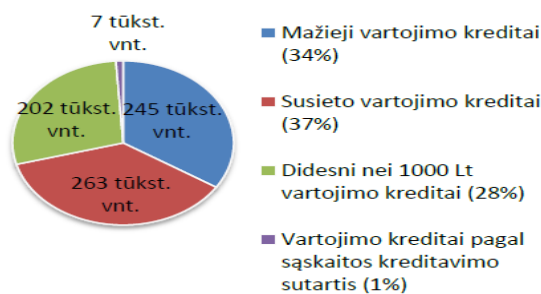


5pav. Šešėlinės bankininkystės mastai JAV, Anglijoje, Eurozonoje, % (Šaltinis: www.imf.org) (pastaba: AE- pažangios rinkos ekonomikos, EME- kylančios rinkos ekonomikos)

Didelį susirūpinimą, ypač dėl vartotojų apsaugos, kelia mažųjų (greitųjų) vartojimo kreditų įmonių veikla. Mažieji vartojimo kreditai yra paplitę ne tik Lietuvoje, bet ir daugelyje kitų šalių. Jie tapo skolinimosi iš bankų ar kitų kredito įstaigų alternatyva. JAV, kur mažieji vartojimo kreditai išplito anksčiausiai, vienos pirmųjų ėmėsi reguliuoti vartojimo kreditų rinką. Kitos šalys šiuo metu ieško būdų, kaip griežčiau reguliuoti šią rinką, arba jau ėmėsi tam tikrų veiksmų. Lietuvoje mažųjų vartojimo kreditų rinką yra gana nauja, todėl ji sparčiai auga. Vien 2012 metais šios rūšies paskolų portfelis išaugo 2,6 karto (nuo 83,2 mln. litų iki 214,6 mln. litų). Mažųjų vartojimo kreditų rinką yra labai koncentruota – trys šiuos kreditus teikiančios įmonės užima beveik 75 proc. rinkos. Be to, ši rinką pasižymi itin didelėmis vartojimo kredito palūkanų normomis (vidutinė metinė palūkanų norma sudaro daugiau kaip 100 proc.), o kredito suma paprastai nesiekia apie 750 litų. Kredito istorija, kredito gavėjo amžius ir pajamos yra pagrindiniai kriterijai, vertinami prieš suteikiant kreditą. Neatsakingai, neįvertinę savo galimybių grąžinti kreditą dažniausiai skolinasi jauni asmenys. 2012-aisiais jaunesni nei 25 metų asmenys sudarė 36 proc. visų mažųjų vartojimo kreditų sutarčių, jiems teko panaši dalis ir visų uždelstų sutarčių. Tikėtina, kad besiskolinantys asmenys nežino, kokios pasekmės kyla negrąžinus kredito, ir dažniausiai nepagalvoja, kad kredito negrąžinimas paveiks jų kredito reitingą ir bus sunkiau ateityje gauti kitokią paskolą, pavyzdžiui, būstui įsigyti. Šią problemą bent iš dalies galėtų išspręsti finansinis švietimas.[67,50]

Nagrinėjant Lietuvos vartojimų kreditų rinkos statistinius duomenis akivaizdu, kad mažieji (greitieji) kreditai sudaro trečdalį rinkos. Mažuosius vartojimo kreditus 2013 m. teikė 39 įmonės, dviem įmonėms daugiau nei 2012m. 2013-12-31 rinkoje iš viso buvo 718 tūkst. vienetų kreditų, išduotų kredito davėjų (t.y. ne kredito įstaigų). Pagal sutarčių skaičių didžiausią dalį sudarė susieto vartojimo kreditai – 37%. Susieto vartojimo kreditai – vartojimo kreditas, skirtas konkrečių prekių tiekimo, ar konkrečių paslaugų sutarčiai finansuoti. Susieto vartojimo kreditai yra naudojami pirkti išsimokėtinai baldus, buitinę techniką ir pan. (6 paveikslas).

**Išmokėtų vartojimo kreditų skaičius
2013-12-31**

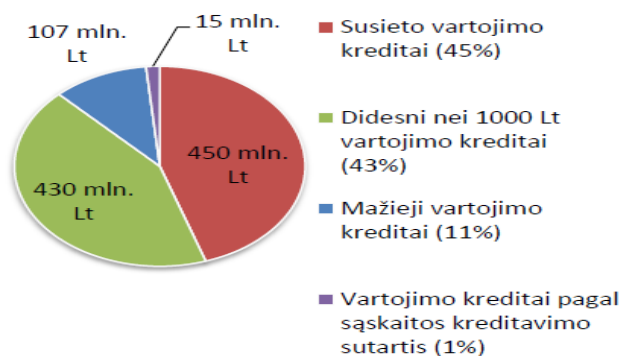


6 pav. Išmokėtų vartojimo kreditų skaičius 2013-12-31, tūkst. vnt. (Šaltinis: sudaryta autorės remiantis Lietuvos laisvosios rinkos instituto duomenimis)

Mažųjų kreditų iki 1000 Lt buvo išduota 245 tūkst. vienetų (34 % rinkos), o didesnių nei 1000 Lt vartojimo kreditų – 202 tūkst. Vienetų t.y. 28 % rinkos, likusi dalis vartojimo kreditai pagal sąskaitos kredito sutartis, kurie suteikia galimybę viršyti turimų pinigų sąskaitoje likutį, jį gražinant vėliau.[49]

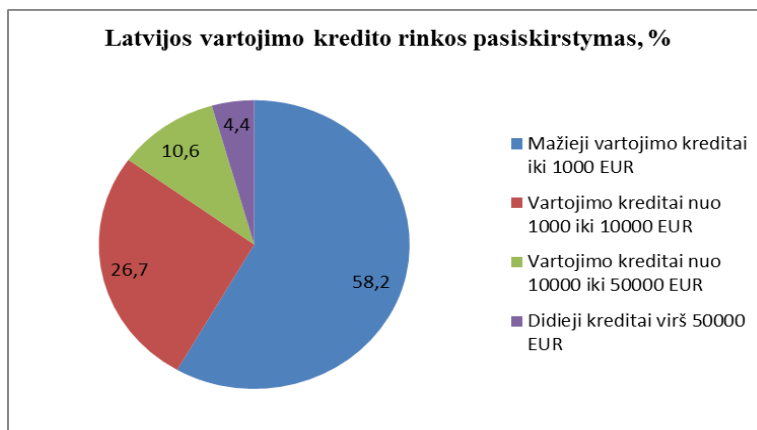
Tačiau remiantis Lietuvos laisvosios rinkos instituto atlikto tyrimo duomenimis pagal likusią gražinti kreditų sumą mažieji kreditai 2013-12- 31 sudarė 11% visos vartojimo kreditų rinkos (7 paveikslas). Nuo 2013 metų pradžios vartojimo kreditų portfelis Lietuvoje išaugo 143 mln. Litų (17%). Labiausiai padidėjo didesnių nei tūkstantis litų vartojimo kreditų likusi gražinti suma (36 % nuo metų pradžios). Mažųjų kreditų portfelis ir išmokėtų kreditų skaičius išaugo po 12 % nuo metų pradžios.[49]

Likusi gražinti suma 2013-12-31



7 pav. Likusi gražinti suma 2013-12-31, mln. Lt (šaltinis: sudaryta autorės remiantis Lietuvos laisvosios rinkos instituto duomenimis)

Nagrinėjant Latvijos vartojimo kredito rinką remiantis Latvijos banko (Latvijas banka) duomenimis didžiąją rinkos dalį 2014-09-30 sudarė mažieji kreditai iki 1000 EUR (58,2 % rinkos), o ketvirtį rinkos sudaro vidutinio dydžio vartojimo kreditai nuo 1000 iki 10 000 EUR (26,7 %) (8 paveikslas).



8 pav. Latvijos vartojimo kredito rinkos pasiskirstymas 2014-09-30, %. (Šaltinis: sudaryta autorės remiantis www.bank.lv statistika)

Tuo tarpu panaši situacija ir Estijoje didžiąją vartojimo kreditų rinkos dalį sudaro mažieji kreditai iki tūkstančio EUR remiantis ekonomikos reikalų ir komunikacijos ministerijos pateikta ataskaita. (Kiirlaenuiturg–analüüs ja ettepanekud, 2014) [56]

Taigi, galima teigti, kad Baltijos šešėlinė bankininkystė užima didelę dalį vartojimo kreditų rinkos dalį. Lietuvoje veikia apie 30 greitųjų kreditų bendrovių palyginus su kitomis šalimis, pavyzdžiui, Suomijoje, kurioje yra apie 5,5 mln. gyventojų, veikia daugiau nei 60 greitųjų kreditų bendrovių. Švedijoje, turinčioje 7,5 mln. gyventojų, jų yra apie 70. 1,5 mln. gyventojų turinčioje Estijoje greituosius kreditus dalija apie 20 bendrovių, Lietuvos greitųjų kreditų rinka yra gana koncentruota. Kai kuriose šalyse greitųjų paskolų verslas auga taip smarkiai, jog tai tapo labai rimta socialine problema. Tačiau kadangi mažųjų kreditų rinka Baltijos šalyse yra gana nauja ir sparčiai auganti, ji nėra pakankamai teisiškai reglamentuota, todėl susiduriama su kreditų gavėjų mokumo problemomis. Išaugusio išsiskolinimo problemas spręsti imtasi visos Europos mastu (2008 04 23 priimta ES direktyva reglamentuojanti greitųjų kreditų bendrovių veiklą). Tuo tarpu Lietuvoje taip pat vartojimo kreditų rinkai taikomais teisės aktais siekiama išspręsti tokio kredito gavėjų mokumo vertinimo ir informacijos atskleidimo problemas. Vartojimo kreditų rinka aiškiai teisiškai reglamentuoti Lietuvoje pradėta tik 2011 metų balandžio 1 dieną priėmus Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymą. Vis dėlto pagrindinės problemos, su kuriomis susiduria visos šalys, tarp jų ir Lietuva, yra nepakankamai gerai atliekamas (arba iš viso neatliekamas) vartojimo kredito gavėjų mokumo vertinimas ir netinkamas arba nepakankamas informacijos atskleidimas. Lietuvos bankas šią problemą ėmėsi spręsti patvirtindamas Vartojimo kredito gavėjų mokumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo nuostatus. Tuo tarpu Estijoje norint pažaboti greitųjų kreditų verslą nustatytas palūkanų normos ribojimas 2009 m., pakeitus Civilinį kodeksą. Pakeitimais numatyta, kad vartojimo kreditas gali būti laikomas "neatitinkantis geros moralės", jei palūkanos tris kartus didesnės nei kredito įstaigų teikiamų vartojimo kreditų

palūkanos. Jei toks ribojimas būtų Lietuvoje, didžiausios metinės palūkanos galėtų būti iki 45 proc. Tuo tarpu šiandien tokios palūkanos greitųjų paskolų rinkoje skolinantis trumpam terminui – pačios mažiausios, kai kuriose įmonėse jos siekia 500, o kai kur ir 1000 procentų. Kaip teigia greituosius kreditus išduodančių bendrovių atstovai, vidutinės trumpam terminui išduodamo kredito metinės palūkanos svyruoja – nuo 400 proc. 2013 m. liepos 1 dienos Lietuvoje įsigaliojo Vartojimo kredito gavėjų mokumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo nuostatų reikalavimai, kuriais vadovaujantis vartojimo kredito davėjas laikomas besilaikančiu atsakingojo skolinimo principo, jeigu sudarant vartojimo kredito sutartį vartojimo kredito gavėjo kredito dalinio grąžinimo ir palūkanų vidutinė įmoka, apskaičiuojama kredito grąžinimo ir palūkanų bendrą sumą dalijant iš kredito trukmės (atsižvelgiama į visus įsipareigojimus finansų įstaigoms), sudaro ne daugiau kaip 40 proc. vartojimo kredito gavėjo tvarių pajamų. Tikimasi, kad šis reikalavimas sumažins galimybę nuolatinių pajamų negaunantiems ir dažnai su kredito grąžinimo problemomis susiduriantiems asmenims priimti naujų įsipareigojimų.[48,50,76]

Europos valstybėse plačiai naudojami ribojimai greitųjų kreditų teikimui. Vokietijoje labai didelės palūkanų normos gali būti pripažintos kaip nesąžininga komercinė veikla vartotojo atžvilgiu ir toks sandėris gali būti pripažintas niekiniu. Remiantis Vokietijos teismų praktika, sandėris laikomas nesąžiningu, jei palūkanų normos daugiau nei 100 % didesnės, lyginant su vyraujančiomis rinkoje. Prancūzijoje draudžiama teikti paskolas, kurių palūkanos daugiau nei trečdaliu didesnės negu vidutinės kredito įstaigų taikomos palūkanos. Ispanijoje palūkanos laikomos neteisėtomis, jei yra "neproporcingos ir reikšmingai didesnės nei normalu". Suomijoje draudžiama kreditus suteikti naktį. Kitose šalyse yra ribojimų kreditų teikimo spartai – negalima paskolos išduoti per 15 minučių, sąskaita pasipildo tik po 24 valandų. Žmogus turi laiko apsispręsti, pagalvoti. Nyderlanduose prieš suteikiant kreditą apskaičiuojamos šeimos galimybės išgyventi ir grąžinti kreditą - vertindama daugybę kitų faktorių, kreditą suteikianti įstaiga įvertina ir galimybes grąžinti kreditą.[31,8,9]

Greitųjų kreditų bendrovės dažnai marketinge naudoja žodį bankas (pvz. BIGBANK), todėl visuomenėje yra tapatinami su komerciniais bankais. Visuomenėje formuojasi bankinės sistemos įvaizdis įtraukiant ir šešėlinę bankininkystę. Apibendrinant šešėlinės bankininkystės mąstą, galima teigti, kad ji taip pat formuoja visuomenės pasitikėjimą bankais, kadangi šešėlinis bankų sektorius vykdo daugybę funkcijų panašių, į tas kurias vykdo bankai. Akivaizdu, kad šešėlinis bankų sektorius neegzistuoja atskirai nuo kitų, taip pat jį galima priskirti prie vieno 2008 m. įvykusią finansinę krizę sukėlusių veiksnių. [31]

2. TYRIMO METODOLOGIJA

Siekiant išsiaiškinti veiksnius, turinčius įtakos visuomenės pasitikėjimui buvo atliktas kiekybinis tyrimas, suteikiantis galimybę gautus duomenis išanalizuoti statistiškai. Šis tyrimo metodas pasirinktas dėl didelės respondentų imties, reprezentatyvių tyrimo duomenų, objektyvumo, žmonių anonimiškumo. Kiekybiniu tyrimu siekiama nustatyti pasitikėjimo bankais lygmenį bei rasti labiausiai įtaką darančius veiksnius taip pat išsiaiškinti ryšį tarp pasitikėjimo bankais ir ekonominių rodiklių - BVP ir nedarbo lygio. Kiekybinis tyrimo metodas taip pat pasirinktas siekiant išvengti tyrėjo įtakos respondentams bei patikrinti išsikeltas hipotezes, nustatyti koreliaciją tarp banko grynojo pelno ir visuomenės pasitikėjimo. Bankinis sektorius pasižymi neapčiuopiamumu, ilgalaikiais įsipareigojimais bei sudėtingumu, todėl vartotojai turi pasitikėti finansinių paslaugų tiekėju (Jurgilevičiūtė ir Sūdžius, 2010). Pasak Mietilla ir Moller (1990) pasitikėjimas yra vienas iš svarbiausių veiksnių kuriant sėkmingus, ilgalaikius santykius. Siekiant išlaikyti aukštą pasitikėjimo lygį, svarbu suprasti gyventojų lūkesčius bei pasitikėjimą lemiančius veiksnius.

Kiekybiniam tyrimui atlikti sudarytas iš anksto paruoštas struktūruotas klausimynas, kuris suteikia galimybę per trumpą laiko tarpą apklausti daug respondentų. Klausimynas pateikiamas Lietuvos gyventojams. Pasitikėjimo bankų sektoriumi tyrimo atrankinė visuma - visi Lietuvos gyventojai vyresni negu 18 metų. Tyrime iš viso dalyvavo 122 respondentai, iš jų 55 respondentai atsakė į klausimyną elektroniniu būdu interneto svetainėje apklausos.lt. Tyrimui panaudotas netiesioginės apklausos būdas, kuomet klausimyną respondentai užpildo patys. Siekiant išvengti kuo mažiau netinkamų klausimynų bei netikslių atsakymų į klausimus, respondentams buvo paaiškinamas klausimyno pildymo principas. Klausimynų pildymas taip pat turi ir trūkumų: skuboti, ne visai tikslūs respondentų atsakymai. Klausimyne bus naudojama originali 5 balų Likert'o skalė, kurią pasiūlė Rensis Likert (1932), ir kuri plačiai naudojama daugumoje užsienio straipsnių, tiriant vartotojų požiūrius bei nuomones. Įvairūs tyrimai rodo, jog respondentams teiginius įvertinti 10 balų skalėje gali būti sudėtinga, todėl pasirinkta 5 balų skalė, kurioje remiantis klausimų sudarymo taisyklėmis pagal Kardelį (2002), respondentui bus suteikta galimybė pasirinkti neutralų atsakymo variantą, 3 – „Neturiu nuomonės“ arba „Abejoju“. Šis atsakymo variantas taip pat gali būti interpretuojamas, jog žmogus nėra užtikrintas dėl tam tikrų banko savybių arba jomis abejoja. Taip pat pasitelkiant statistinius duomenis iš duomenų bazių bei statistikos departamentų išanalizuoti Latvijos ir Estijos pasitikėjimo bankiniu sektoriumi tendencijos ir nustatyti ryšiai tarp veiksnių.

Tiriant masinius visuomeninius reiškinius statistikos metodais, pereinami keturi etapai, kuriuose atitinkamai taikomos keturios statistikos metodų grupės (statistinio stebėjimo, statistinės medžiagos suvedimo ir analizės, analizės rezultatų įvertinimo). Šie keturi tyrimo etapai bus atliekami nuosekliai, jie yra glaudžiai tarpusavyje susiję. Kiekviename etape taikomi specifiniai tyrimo metodai. Pirmame tyrimo etape bus renkami duomenys klausimyno pagalba, kurie padės atskleisti ir ištirti dėsningumus bei tendencijas. Antrame tyrimo etape bus susisteminti ir sutvarkomi stebėjimo metu gauti duomenys. Šiame etape taikomi surinktų duomenų kontrolė, rūšiavimas, grupavimai, pasitikėjimo lygio nustatymas, apibendrinančių rodiklių apskaičiavimas, statistinių lentelių suvedimo bei grafikų vaizdavimo metodai. Trečiame tyrimo etape atlikta gautų rezultatų analizė, t. y. nustatyti reiškinų santykiai, ryšiai bei vystymosi tendencijos. Tam tikslui taikomi tokie specifiniai statistikos metodai kaip koreliacijos bei regresijos, dinamikos eilučių. Ketvirtame tyrimo etape pateiktos išvados apie pasitikėjimo bankais tendencijas, priklausomybes ir ryšius.

Kokybiniu ekspertų tyrimo metodu apklausta ekonomikos analitikė ir šeimos finansų ekspertė Julita Varanauskienė. Kokybinis ekspertų tyrimas atliktas 2015 balandžio mėn. Jo tikslas - nustatyti tikslinės grupės platesnį požiūrį į tiriamą reiškinį t.y. pasitikėjimo komerciniais bankais lygį, pagrindines problemines sritis bei perspektyvas jų sprendimui.

Masinių apklausų (stebėjimų) būtinumą sąlygoja didžiųjų skaičių dėsnis. Jis atskleidžia atsitiktinumo ir būtinumo dialektiką, t. y. kad dėsningumas išryškėja tik masiškai stebint. Tokios apklausos metu atskirų vienetų reikšmių nukrypimai vienas kitą „kompensuoja“, panaikina, o vidutinė reikšmė jau nėra atsitiktinė ir gali būti nustatyta gan tiksliai. Esant masinėms apklausoms, išryškėja įtik pagrindinių, esminių veiksnių įtaka ir neatsispindi antraeilių, šalutinių priežasčių poveikis. Šio dėsnio veikimas tuo aiškesnis, kuo didesnis respondentų skaičius. Matematiškai didžiųjų skaičių dėsnis išreiškiamas keliomis teoremomis. Pavyzdžiui, įrodoma, kad kuo didesnis respondentų skaičius, tuo tiksliau nustatytos charakteristikos atspindi tiriamos visumos savybes, dėsningumus.

Ryšiu tarp kintamųjų t.y. pasitikėjimo lygio bankais ir pagrindinių makroekonominių rodiklių, nustatyti apskaičiuotas Spearman'o koreliacijos koeficientas – r. Taip pat sudaryta porinė regresija siekiant ištirti Baltijos šalių pasitikėjimo bankiniu sektoriumi lygio poveikį šalies nedarbo lygiui. Šioje regresijoje nepriklausomu kintamuoju išreikštas pasitikėjimo bankais lygis, o priklausomas kintamasis nedarbo lygis. Tiriamojo magistrinio baigiamojo darbo pabaigoje, remiantis atlikta analize, pateikiamos išvados ir pasiūlymai.

3. EKONOMINIŲ VEIKSNIŲ ĮTAKOS PASITIKĖJIMUI BANKŲ SEKTORIUMI VERTINIMAS LIETUVOJE

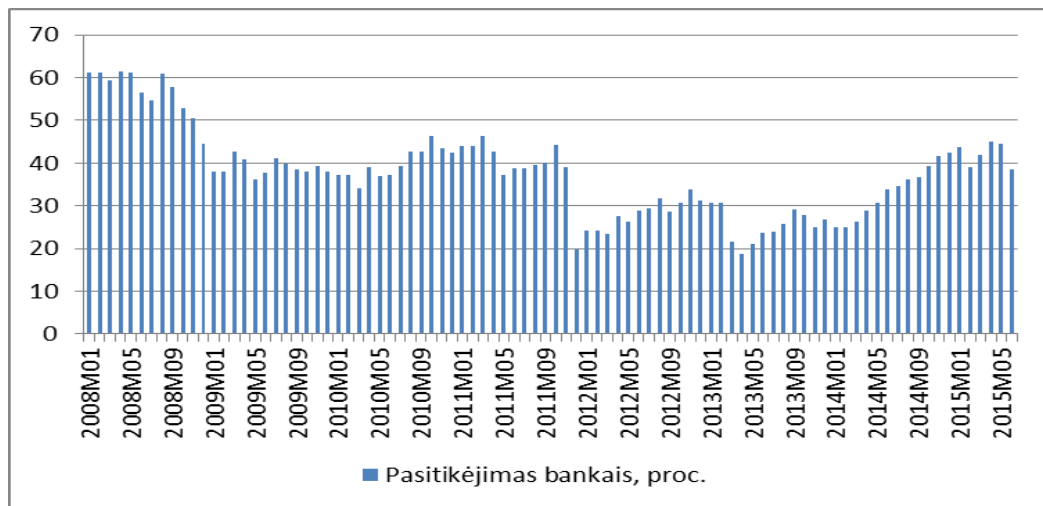
Lietuvos bankų asociacijos (LBA) užsakymu bendrovės Socialinis informacijos centras (SIC) atliktas bankų pasitikėjimo tyrimas atskleidė, kad 61 proc. Lietuvos gyventojų įžvelgia, kad bankų sektorius turi didžiausią reikšmę ekonomikai. Todėl norint įvertinti ekonominių rodiklių ir pasitikėjimo bankiniu sektoriumi sąsajas būtina kiekybiškai nustatyti jų tarpusavio ryšius. Finansų analitikų yra dažnai akcentuojamas tamprus bankinio sektoriaus ryšis su ekonomikos ciklo pokyčiais, kurie šiandien matomi visame pasaulyje – JAV, Europoje, o tuo pačiu ir Lietuvoje, bei jų įtaką bankiniam sektoriui.

Vykdydamos savo veiklą, finansų institucijos susiduria su įvairiomis rizikos rūšimis. Viena bankų sektoriaus veiklos rizika yra reputacijos t.y. rizika, susijusi su kitų rinkos dalyvių pasitikėjimu finansų institucija. Suprastėjusi finansų institucijos reputacija bei pasitikėjimas ja gali labai pabloginti šios institucijos pelningumą ir mažinti įmonės rinkos vertę. Pagrindiniai makroekonominiai rodikliai, labiausiai darantys įtaką bankinio sektoriaus įmonių rinkos vertei yra BVP augimas ir infliacija, todėl šiame darbe įvertintas pasitikėjimo bankų sektoriumi ryšis su BVP augimu, infliacija atliekant koreliacinę analizę. Taip šioje darbo dalyje įvertintas pasitikėjimo bankais ryšis su šalies nedarbo lygiu ir bendru vartotojų pasitikėjimo indeksu.

3.1 Pasitikėjimo bankais dinamikos 2008 – 2015 m. Lietuvoje analizė

Analizuojant pasitikėjimo bankais lygio dinamiką naudojami Vilmorus atliekamų kas mėnesį apklausų rezultatai. Analizuojamu laikotarpiu nuo 2008 m. sausio mėn. iki 2015 m. birželio mėn. matyti pasitikėjimo bankais lygio dinamiškas kitimas (žr. 9 pav.).

Grėsmingai judant pasaulio finansinės sistemos pamatams 2008 metais, dauguma Lietuvos gyventojų (61,1 proc.) išsaugojo pasitikėjimą šalies bankais ir nesibaimino dėl šalies bankuose laikomų indėlių. Delfi užsakymu bendrovė „Sprinter tyrimai“ 2008 metais atliko apklausą, kurioje dauguma apklaustųjų (81 proc.) buvo įsitikinę, kad pasaulinė ekonominė krizė neigiamai paveiks šalies bankų sektorių. Taigi, pasitikėjimas bankais pamažu prasidėjus finansinei krizei smuko, kadangi vyravo visuomenėje prieštaringos nuomonės apie krizės poveikį bankams. „Sprinter tyrimų“ duomenimis – 48 proc. gyventojų manė, kad bankai patirs nuostolių, tačiau jų veikla nesutriks, dar 33 proc. nuogaštavo, kad finansų krizės akivaizdoje galėtų kilti grėsmė kai kurių Lietuvos bankų išlikimui, o tuo tarpu 6 proc. apklaustųjų pareiškė, kad pasaulinė krizė niekaip nepaveiks bankų sektoriaus Lietuvoje.



9.pav. Pasitikėjimo bankais lygio dinamika (Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Vilmorus atliktų apklausų duomenimis (žr. 1 priedą))

Dėl galimų rimtų pasekmių bankams dažniau nerimavo 36-45 m., aukštesnio išsimokslinimo respondentai. Tuo tarpu vyrai, 26-35 m., 46-55 m., aukštesnių pajamų atstovai, didmiesčių gyventojai buvo dažniau linkę manyti, kad krizės poveikis bankams bus nedidelis, todėl pasitikėjimas bankais nuo 2008 m. sausio mėn. iki 2011 m. lapkričio mėn. vidutiniškai sumažėjo 17,1 proc.

2011 m. gruodžio mėn. pasitikėjimas bankais labai stipriai smuko (iki 19 proc.) dėl vieno didžiausių šalies banko, AB Snoras, griūties, kai paaiškėjo, kad banko įsipareigojimai yra apie 3 mlrd. litų (0.87 mlrd. eurų) didesni nei turtas. Taigi, vienam bankui pabaigus savo veiklą natūralu, kad visuomenė pradėjo atsargiai žiūrėti į visą bankinę sistemą, tačiau daugiau požymių, kad galėtų dar kažkuriam rinkos dalyviui kažkas atsitikti, nebuvo, todėl pasitikėjimas pamažu didėjo apskaičiuoti vidutiniu augimo tempu 3.5 proc. per mėnesį (žr. priedą) iki 2013 m. kovo mėn. kuomet kitam rinkos dalyviui t.y. AB Ūkio bankui buvo paskelbtas bankrotas. Ši griūtis vėl stipriai sumažino visuomenės pasitikėjimą bankais (iki 18.6 proc.). Tačiau tiek AB Snoro, tiek AB Ūkio bankų bankroto atvejais buvo įsitikinta, kad indėlių draudimo sistema veikia operatyviai ir padengia susidariusius dėl bankų pasitraukimo iš rinkos nuostolius. Todėl bankų sektorius vėl pamažu ėmė pelnyti visuomenės pasitikėjimą, nors G. Nausėda pažymėjo, kad atgauti gyventojų pasitikėjimą komerciniais bankais ir bankų sistema gali trukti ir dešimt kartų ilgesnį laiko tarpą negu jį prarasti. Anot G. Nausėdos po vieno ar kelių bankų sistemos dalyvių pasitraukimo nesama konkrečių sprendimų, kurie bankams padėtų pakelti pasitikėjimą, nes pasitikėjimą lemia ilgalaikė stabili veikla. Bankai Lietuvoje, kurie seniai veikia rinkoje ir niekada nepatyrė reikšmingų sukrėtimų, demonstruoja patikimumą ir stiprumą, todėl pasitikėjimas bankais nuo 2013 m. gegužės mėn. auga apskaičiuotu vidutiniu augimo tempu 2,6 proc. per mėnesį (žr. 1a priedą).

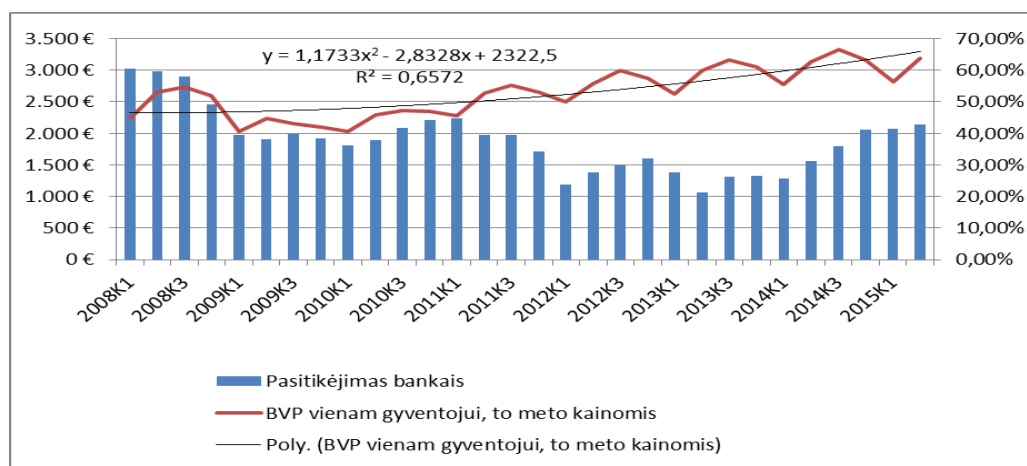
Apibendrinant pasitikėjimo bankais kitimo dinamiką galima teigti, kad didžiausius pasitikėjimo lygio pokyčius lėmė įvykiai tiek šalies finansiniame sektoriuje tiek užsienio finansų rinkose.

3.2 BVP vienam gyventojui įtakos pasitikėjimui bankų sektoriumi 2008-2015 m. įvertinimas

Lietuvos finansų sektorius yra šalies ekonomikos dalis. Efektyvus bankų sektorius privalo šalies ir užsienio santaupas investuoti į produktyvius pramonės ir paslaugų sektorius, kurie gali padidinti savo produkcijos ir paslaugų apimtį bei pagerinti jų kokybę. Tokiu būdu finansų sektorius daro įtaką šalies BVP augimui. Šiandien beveik visuotinai pripažįstama, kad finansų sektoriaus plėtotė turi įtakos šalies ekonomikos augimo greičiui, tačiau šiame darbe plačiau panagrinėsiu ar egzistuoja ryšis tarp pasitikėjimo bankais ir BVP vienam gyventojui, to meto kainomis.

Kadangi turimi pasitikėjimo bankais lygio duomenys yra mėnesiniai, o BVP vienam gyventojui ketvirtiniai duomenys, tai pasitikėjimo bankais duomenys suskirstyti į ketvirčius ir paskaičiuotas atitinkamo ketvirčio pasitikėjimo vidurkis (žr. 1b priedą).

10 pav. duomenys rodo, kad BVP vienam gyventojui cikliškai svyruoja, didžiausias nuosmukis per nagrinėjamą laikotarpį buvo 2009 m. šis rodiklis smuko net 16 proc. BVP vienam gyventojui kritimą, kaip ir kitose šalyse, nulėmė sumažėjęs privataus sektoriaus vartojimas. 10 pav. paskaičiuotas BVP vienam gyventojui trendo antro laipsnio polinomas. Determinacijos koeficientas, kuris yra lygus 0,6572, nurodo, kad net 65,7 proc. BVP vienam gyventojui pokyčio gali būti paaiškinama šia trendo lygtimis. 10 paveiksle matoma, kad trendo funkcija įgauna teigiamą kryptį, tai remiantis sudaryta trendo lygtimi galima prognozuoti, kad BVP vienam gyventojui padidės.



10 pav. Pasitikėjimo bankais ir BVP vienam gyventojui įvertinimas. (Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Vilmorus apklausų ir LR Statistikos departamento duomenimis.)

Vertinant statistinę priklausomybę ir ryšio stiprumą tarp pasitikėjimo bankų sektoriumi bei BVP vienam gyventojui apskaičiuotas Spearmano koreliacijos koeficientas, kuriuo pagalba buvo tikrinamo dvi hipotezės:

Ho: Spearmano koeficientas lygus nuliui, t.y. ryšys yra statistiškai nereikšmingas su paklaidos tikimybe $p = 0.05$.

Ha: Spearmano koeficientas nelygus nuliui t.y. egzistuoja ryšys tarp pasitikėjimo bankais ir BVP vienam gyventojui.

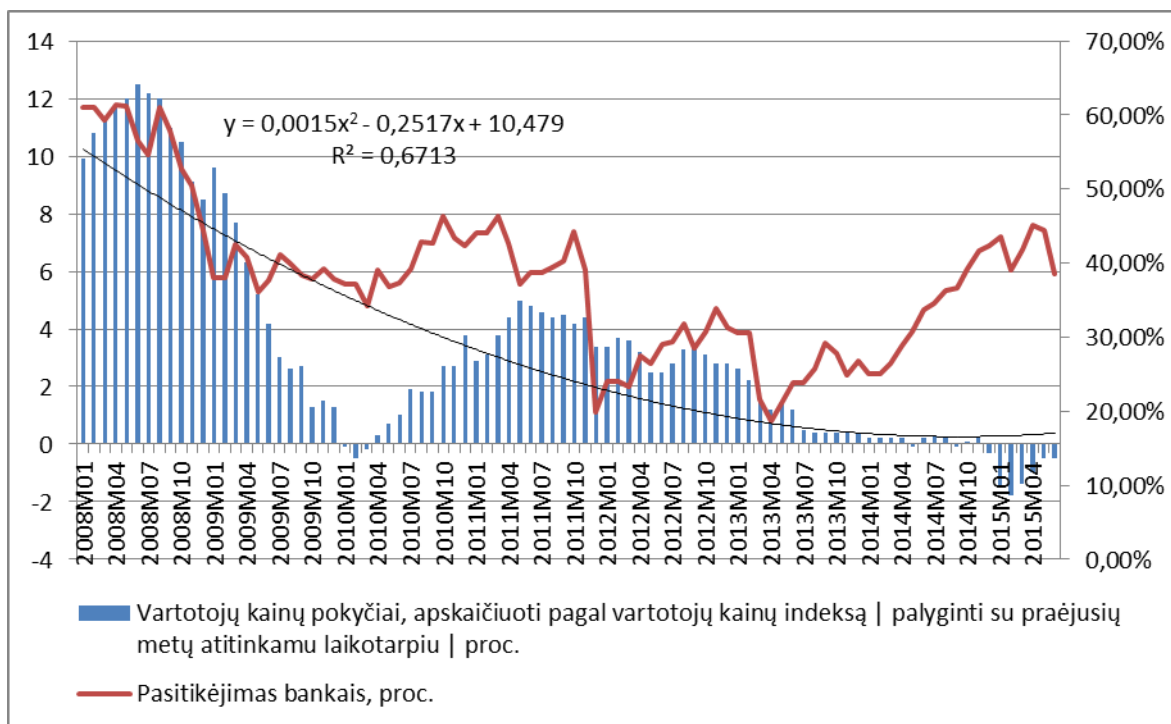
Gautas rezultatas lygus -0.34 . Koreliacinė analizė išryškina, kad negalime atmesti Ho ir ją priimame tai reiškia, kad ryšys nėra reikšmingas, nes apskaičiuota tikimybė $p = 0,066 > 0,05$. Taigi analizės išvada, kad statistinio reikšmingo ryšio tarp pasitikėjimo bankais ir BVP vienam gyventojui nėra.

3.3 Infliacijos įtakos pasitikėjimui bankų sektoriumi 2008-2015 m. įvertinimas

Dar vienas iš pagrindinių makroekonominių šalies rodiklių yra infliacija. Lietuvos statistikos departamentas vartotojų kainų indeksą nurodo kaip pagrindinį infliacijos rodiklį. Vartotojų kainų indeksas apibrėžiamas, kaip vidutinis vartotojų nupirktų prekių ir paslaugų kainų lygis, kuris apskaičiuojamas lyginant fiksuoto skaičiaus pirmojo būtinumo vartojimo prekių ir paslaugų vartotojo krepšelio vertinę išraišką atskirais laikotarpiais. Šis indeksas ypač rūpi vartotojams, nes parodo vidutinę vartojimo kainą, kurią taip pat galima pavadinti pragyvenimo išlaidomis. Todėl šiame darbe vartotojų kainų indeksas ir bus laikomas infliacijos rodikliu.

Infliaciją gali sukelti daugelis priežasčių, todėl visuomenėje nėra vyraujančios vieningos nuomonės, dėl infliacijos priežasčių, tačiau galima išskirti dvi pagrindines priežastis. Pirma jų – infliaciją lemia paklausos padidėjimas. Kai žmonės turi daug pinigų jie pradeda graibstyti prekes, kadangi prekių yra mažiau negu norinčiųjų jas įsigyti, todėl verslininkai didina prekių ir paslaugų kainas taip išlygindami pasiūlą su paklausa. Kitą priežastį galima įvardinti, kad kainos kinta priklausomai nuo prekių ir paslaugų savikainos. Kai verslininkų prekių ir paslaugų kaina padidėja, jie šiuos kaštus bando perkelti ant vartotojų pečių, taip išlaikydami įmonės pelningumą. Prekių ir paslaugų savikaina gali didėti dėl įvairių priežasčių: mokesčių, algų didėjimo, importuojamų prekių ir žaliavų kainų didėjimo, nacionalinės valiutos nuvertėjimo, kuris sąlygojo importuojamų prekių brangimą bei kitų priežasčių. Tiek kainų savikainos padidėjimas, tiek paklausos padidėjimas yra susiję su palūkanų normomis, taigi infliacija siejasi su bankų sektoriumi.

Jeigu palūkanų normos žemos tuomet yra pigu skolintis tiek žmonėms, tiek verslui. Žmonės skolinasi tam, kad pirktų prekes ir paslaugas. Verslas parduoda prekes ir paslaugas, uždirba pelną, kelia darbuotojų atlyginimus. Ekonomika įgauna pagreitį augti. Sumažėjus palūkanoms, atsiranda daugiau pinigų, išauga paklausa. Kadangi verslas nespėja gaminti tiek prekių, kiek žmonės nori nupirkti, jis tiesiog kelia kainas, kartu didėja ir infliacija. Taigi kuo palūkanų normos mažesnės, tuo infliacija didesnė. Tačiau esant mažam pasitikėjimui bankais skolinimasis gali mažėti, taigi žmonių vartojimas kis, kuris to pasekoje paveiks šalies infliacijos lygį.



11 pav. Pasitikėjimo bankais ir infliacijos įvertinimas. (Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis LR Statistikos departamento ir Vilmorus apklausų duomenimis.)

11 pav. duomenys rodo infliacijos Lietuvoje dinamiką. Nuo 2008 m. fiksuojamas infliacijos smukimas. Infliacija mažėjo iki 2009 m. sausio mėn. apskaičiuotu vidutiniu mažėjimo tempu 7,11 proc. (žr. 2b priedą) kol 2010 m. sausio mėn. buvo fiksuota defliacija kuomet kainos sumažėjo vos 0,5 proc. per laikotarpį. Remiantis Lietuvos banko metine ataskaita maždaug pusę to sumažėjimo lėmė kritusios maisto produktų, gėrimų ir tabako kainos, dar apie trečdalį – grynosios infliacijos² pokyčiai. Metinė infliacija po kelis mėnesius trukusios defliacijos didėjo nuo pat 2010 m metų pavasario pradžios, pagrindiniai

² Grynoji infliacija – tai infliacijos rodiklis, kurį apskaičiuojant neįtraukiamos tam tikros labiausiai kintančios kainos (pvz., maisto, energijos). Šis rodiklis parodo kainų kaitos ilgalaikę tendenciją, pastovesnę, ilgesnio laikotarpio infliaciją, kurios neveikia trumpalaikiai ekonominiai sukrėtimai. Lietuvos bankas grynosios infliacijos rodiklį apskaičiuoja kaip suderinto vartotojų kainų indekso, neįskaitant maisto, degalų ir tepalų bei administruojamųjų kainų, pokytį. (šaltinis: Lietuvos bankas)

infliacijos veiksniai buvo susiję su išorės aplinka, degalų ir tepalų bei maisto produktų, gėrimų ir tabako kainų kilimu.

11 pav. apskaičiuotas infliacijos trendo antro laipsnio polinomas. Apskaičiuotas determinacijos koeficientas, kuris yra lygus 0,6713, nurodo, kad net 67,13 proc. infliacijos pokyčio gali būti paaiškinama šia trendo lygtimis. Remiantis infliacijos trendo lygtimi prognozuojamas infliacijos sumažėjimas (defliacija). Taip pat buvo atlikta koreliacinė analizė vertinanti ryšio stiprumą tarp pasitikėjimo bankų sektoriumi bei vartotojų kainų pokyčių, apskaičiuotų pagal vartotojų kainų indeksą, buvo tikrinamos analogiškos hipotezės kurios minėtos 3.2 poskyryje. Gautas Spearmano koreliacijos koeficientas lygus 0.18. Šiuo atveju taip pat priimta H_0 tai reiškia, kad statistinis ryšys nėra reikšmingas, nes apskaičiuota paklaidos tikimybė $p = 0,0988 > 0,05$. Taigi galima teigti, kad statistinio reikšmingo ryšio tarp pasitikėjimo bankais ir infliacijos taip pat nėra.

3.4 Šalies nedarbo lygio įtakos pasitikėjimui bankų sektoriumi 2008-2015 m. įvertinimas

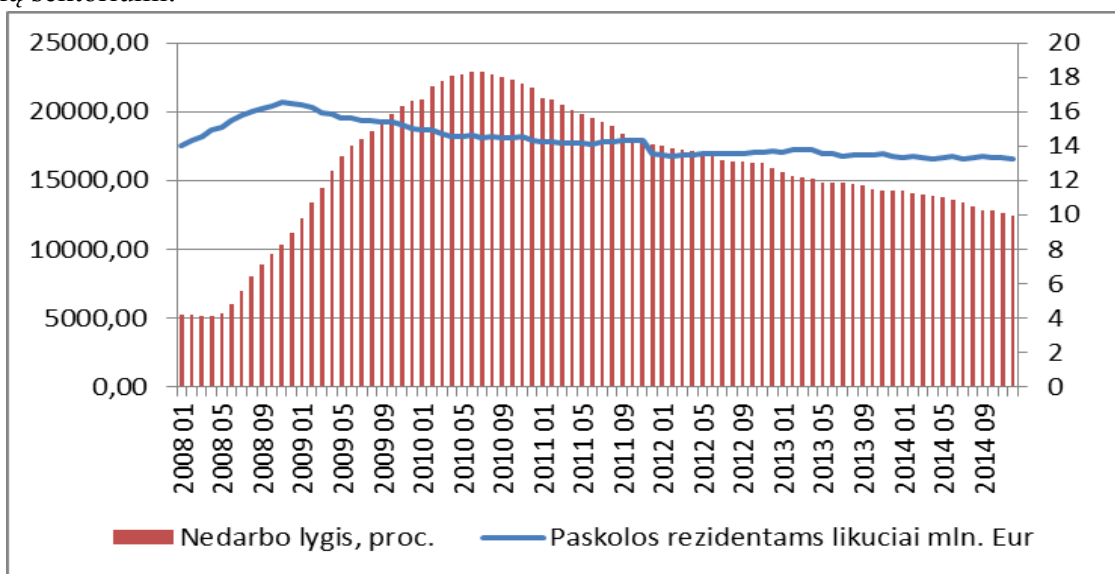
Tyrimas apima 2008 – 2015 m. duomenis, akcentuojant finansų krizės laikotarpį nuo 2008 iki 2009 metų, kai Lietuvos ekonomika patyrė gilų ekonomikos smūgį po spartaus vystymosi laikotarpiu nuo 2000 – 2007 metų, bei 2010 – 2015m., kai pasirodė pirmieji ekonomikos atsigavimo ženklai. Nagrinėjamas nedarbo poveikis pasitikėjimui bankais per paskolų portfelį. Ekonominio pakilimo laikotarpiu, iki prasidedant finansų krizei, komerciniai bankai noriai teikė paskolas privačiajam sektoriui, todėl bankų paskolų portfelis buvo labai išsipūtęs.

Bankų paskolų portfelio apimties dydį vienas iš lemiančių veiksnių yra šalyje vyraujantis nedarbo lygis. Didėjant paskolų portfeliui, gyventojams vis daugiau įsiskolinant ima slėgti skolų našta, kai sumažėja pajamos ir įsidarbinimo galimybės. 12 paveikslas atskleidžia nurodytų veiksnių kitimo tendencijas nuo 2008-01 iki 2014-12.

Sustiprėjęs finansų krizės poveikis pasaulio ekonomikai labai pablogino tiek išsivysčiusių, tiek naujų ekonomikų šalių ekonomikos raidos perspektyvas, o blogėjanti ekonomikos būklė savo ruožtu didino spaudimą bankams ir neigiamai veikė skolinimą. 2009 m. ekonomikos nuosmukis traukėsi visose didžiosiose ir daugumoje mažesnių euro zonos valstybių tuo tarpu ir Lietuvoje. Lietuvos ekonominį aktyvumą stabdė visi pagrindiniai veiksniai: sumažėjusios investicijos, eksportas ir namų ūkių vartojimas, todėl stebimas lėtas bankų paskolų portfelio didėjimas iki 2009 m., tačiau po to vėl stebimas paskolų portfelio neigiamas augimas. 2011 m. vyravo teigiami poslinkiai – bankų veikla suaktyvėjo pradėjo

didėti indėliai ir jų turtas, bankai uždirbo pelno, aktyviau kredituotas šalies ūkis. Po pustrėčių metų nuosmukio bankų paskolų portfelis įpusėjęs 2011 m. pradėjo didėti. Portfelio augimą lėmė aktyvesnis verslo įmonių ir valdžios sektoriaus kreditavimas. Tačiau prognozės dėl tolesnio kreditavimo augimo nėra pernelyg optimistiškos, nors paklausą kreditui gali didinti pamažu stiprėjanti skolininkų finansinė būklė, švelnėjančios skolinimo sąlygos ir nedidelė kaina.

2008 m. nedarbas siekė 5,8 proc., tačiau įsivyravus ekonominei krizei jau 2009 m. vidutinis nedarbo lygis pasiekė 13,7 proc. Lėtėjant ekonomikai, padidėjo bankrotų atvejų, prasidėjo masiniai atleidimai, sumažėjo įsidarbinimo galimybė, todėl nedarbo trukmė ilgėjo. Dėl mažėjančio darbo užmokesčio, augančio nedarbo mažėjo namų ūkių disponuojamosios pajamos, o dėl krintančių akcijų kainų mažėjo ir investicinių vienetų vertė – finansinis turtas. Mažėjantis gyventojų užimtumas ir kylantis nedarbo lygis sulėtino darbo užmokesčio augimą. Lyginant 2008 m. ir 2009 m. Lietuvoje vidutinis mėnesinis darbo užmokestis sumažėjo 4 proc., o 2010 m. smuko dar 2,8 proc. Nuo 2010 m. vidurio fiksuojamas nedarbo lygio mažėjimas. Nuosekiam nedarbo lygio mažėjimui įtaką darė ekonomikos augimas ir peržiūrima socialinės paramos sistema, skatinanti gyventojų užimtumą. Tačiau nedarbo lygis vis dar nepasiekė iki krizinio laikotarpio. Darbo užmokesčio mažėjimo ir nedarbo didėjimo tendencijos keitė namų ūkių skolinimosi įpročius ir tuo pačiu darė neigiamą įtaką bankų paskolų portfelio apimčiai. Gyventojams turintiems paskolas tapo sunku vykdyti savo finansinius įsipareigojimus, tai pirmiausia sukėlė nepasitenkinimo bangą bankų veikla ir kompetencija. Todėl šio tyrimo tikslas yra išsiaiškinti ar išaugus nedarbo lygiui ir susidarius sunkumams vykdyti finansinius įsipareigojimus atsiranda neigiamas poveikis pasitikėjimui bankų sektoriumi.



12 pav. Nedarbo lygio ir paskolų portfelio kitimo tendencijos 2008-2014 m. (Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Lietuvos banko konsoliduoto balanso duomenimis ir LR Statistikos departamento duomenimis.)

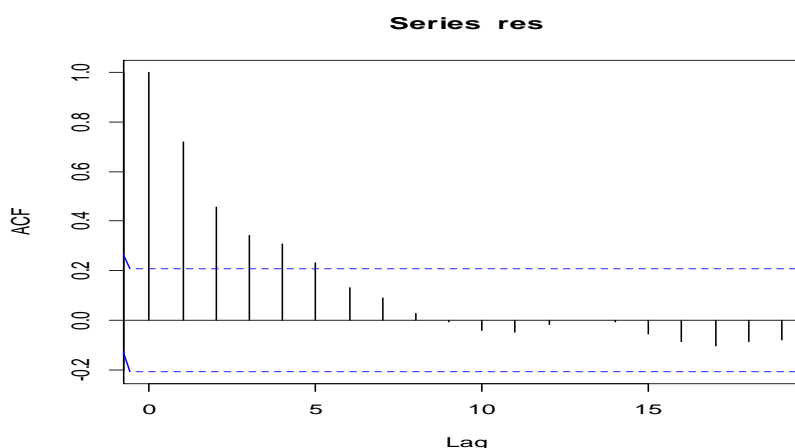
Ryšiui ir priklausomybei nustatyti tarp nedarbo lygio ir pasitikėjimo bankais apskaičiuotas koreliacijos koeficientas lygus 0,69 ($p = 0,00$), kuris parodo, kad egzistuoja reikšminė stipri tiesinė koreliacija ir nedarbo lygio kitimo tempai atitinka pasitikėjimo bankais kitimo tempus, nes apskaičiuotas koreliacijos koeficientas yra teigiamas. Nustačius pasitikėjimo bankais lygio ryšį su nedarbo lygiu, apskaičiuota tiesinė regresija.

Iš regresinės analizės nustatyta, kad regresinė lygtis yra reikšminė, o pasitikėjimo bankais lygio kitimą 47,84 proc. galima paaiškinti nedarbo lygio pokyčiais (žr. 3 priedą).

Gautas tiesinės regresijos modelis apibūdinantis pasitikėjimo bankais lygio priklausomybę nuo nedarbo lygio (PL - pasitikėjimas bankais, NL - nedarbo lygis):

$$PL = 12,43 + 0,743NL$$

Nedarbo lygis yra statistiškai reikšmingas veiksnys vertinamoje regresijos lygtyje ($t = 9,140$, $p = 0,000$), todėl teigiamas regresijos koeficientas (0,743), rodo, kad nedarbo lygiui padidėjus 1 proc. punktu, pasitikėjimas bankais padidėja 0,743 proc. punkto, kitoms sąlygoms išlikus nepakitusioms. Jarque-Berra testo pagalba nustatyta, kad modelio paklaidos yra pasiskirsčiusios normaliai. Gauta testo statistika $X^2 = 3,16$ ($p = 0,2057 > 0,05$), kuria remiantis H_0 teigianti, kad modelio paklaidos pasiskirsčiusios normaliai buvo priimta. Tačiau sudaryto modelio paklaidose fiksuojama autokoreliacija (žr. 13 pav.). Autokoreliacijos problema konstatuoja, kad šio regresinio modelio paklaidos yra susijusios tarpusavyje, t.y. jų kovariacija nėra lygi 0, todėl toks modelis nėra tinkamas prognozuoti, kadangi gauti rezultatai yra nepatikimi.

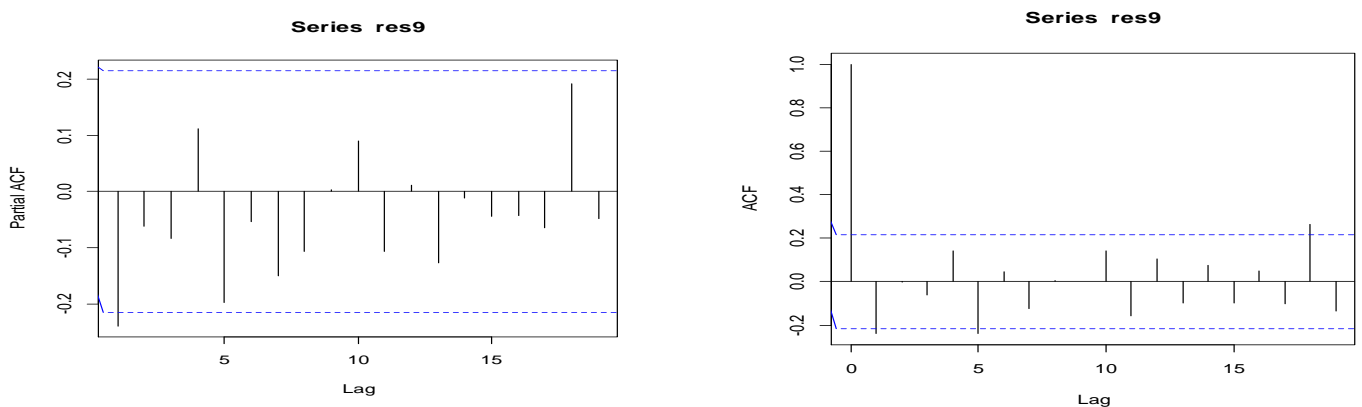


13 pav. Regresijos modelio paklaidų autokorelograma. (Šaltinis: sudaryta autorės R programos pagalba

Todėl įvertinama tiesinė regresija, kurioje įvertinamos nebe absoliučios reikšmės, o reikšmių pokyčiai. Iš tiesinės regresijos nustatyta, kad pasirinktam pasitikėjimo lygmenį $p = 0,10$ padaryti pirmos rūšies klaidą nedarbo lygis yra statistiškai reikšmingas analizuojant pasitikėjimo bankais kitimą ($p = 0,0827 > 0,10$). Gauta tiesinė regresinė lygtis:

$$PL = 36,7 - 0,6269 NL$$

Šio modelio dalinių paklaidų autokorelogramoje nebefiksuoja autokoreliacijos (žr. 14 pav.) ir modelio paklaidų autokorelogramoje ženkliai sumažėja reikšmingų autokoreliacijų, tai reiškia šis modelis yra pranašesnis prognozuoti pasitikėjimo lygį bankais.



14 pav. Tiesinės regresijos modeli dalinių paklaidų ir paklaidų autokorelogramos. (Šaltinis: sudaryta autorės R programos pagalba)

Iš atliktos analizės galima teigti, kad augant nedarbui mažėja pasitikėjimas bankais. Taigi, gautas regresinės analizės rezultatas patvirtina darytą prielaidą, kad didėjant nedarbui mažėja pasitikėjimas bankais, todėl ši prielaida yra priimama.

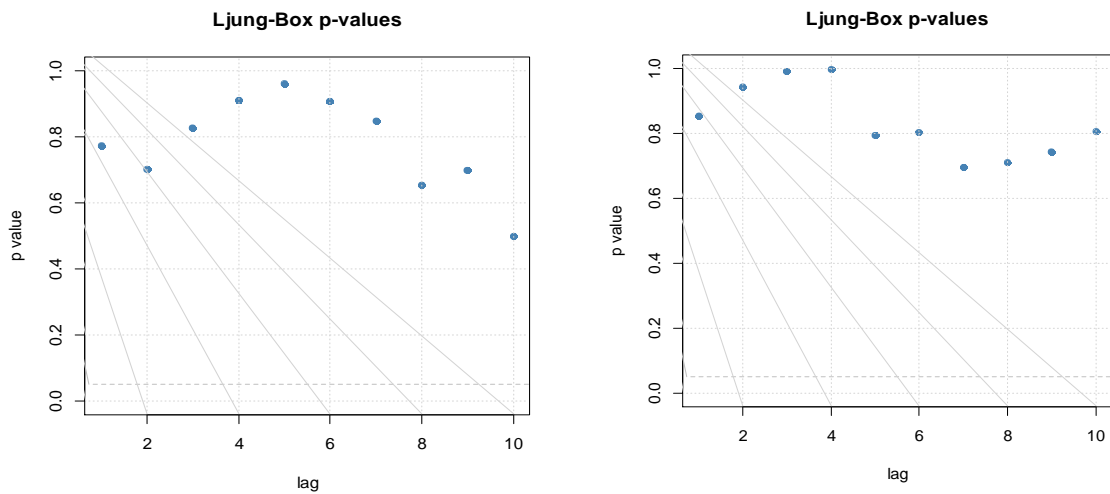
Siekiant statistiškai įvertinti priežastinius ryšius tarp pasitikėjimo bankais lygio ir nedarbo lygio yra taikoma Grangerio priežastingumo procedūra. Jei kintamasis x_t yra naudingas prognozuojant kintamojo y_t ateitį, tai x_t yra vadinamas kintamojo y_t Grangerio priežastimi. Grangerio priežastingumui patikrinti, sudaromos regresijos lygtys:

$$y_t = \alpha_0 + \alpha_1 y_{t-1} + \dots + \alpha_p y_{t-p} + \beta_1 x_{t-1} + \dots + \beta_p x_{t-p} + \epsilon_t \quad (1)$$

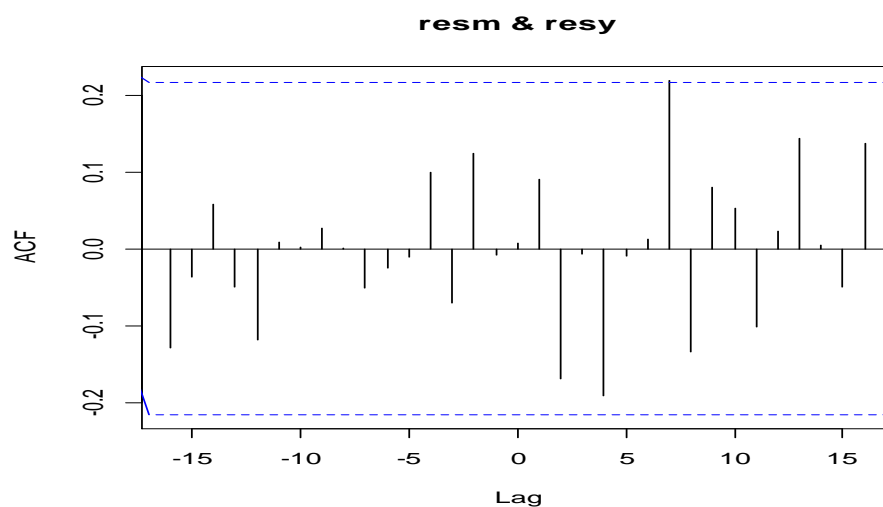
$$x_t = \alpha_0 + \alpha_1 x_{t-1} + \dots + \alpha_p x_{t-p} + \beta_1 y_{t-1} + \dots + \beta_p y_{t-p} + u_t \quad (2)$$

Atliekant Grangerio priežastingumo nustatymo procedūrą buvo surasti geriausi vienmačiai ARMA modeliai pasitikėjimui bankais ir nedarbo lygiui. Pasitikėjimo bankais lygio analizei parinktas geriausias auto regresinis slenkančio vidurkio (ARMA) modelis yra 7 eilės, t.y. įtraukiami net septyni vėlavimai į modelį. Atlikus Ljungo-box'o testą autokoreliacijai tarp modelio paklaidų nustatyti pastebėta nežymi autokoreliacija tik ties dešimtu vėlavimu (žr. 7 pav. kairėje pusėje), taigi galime teigti, kad modelis sudarytas korektiškai. Nedarbo lygiui nagrinėti sudarytas ARMA ketvirtos eilės modelis. Atlikus Ljungo-box'o testą nedarbo lygio modelio paklaidoms nenustatyta reikšmingų paklaidų autokoreliacijų, nes visose vėlavimuose kritinis reikšmingumo lygmuo viršija 0,05 ribą (žr. 15 pav. dešinėje pusėje), todėl nulinę hipotezę priimama, kuris sako, kad autokoreliacijos tarp modelio paklaidų neegzistuoja.

15 pav. Ljung-box'o testo kritinio reikšmingumo lygmens dinamika. (Šaltinis: sudaryta autorės R programos pagalba)



Sekančiame etape vertinant prižastingumą buvo apskaičiuoti kryžminiai ARMA modelių paklaidų koreliacijos koeficientai. Reikšmingi kryžminiai paklaidų koreliacijos koeficientai signalizuoja, kad priežastiniai ryšiai tarp kintamųjų egzistuoja. Atliktoje koreliacinėje analizėje (žr. 16 pav.) fiksuojamas šešto vėlavimo reikšmingas koreliacijos koeficientas, todėl buvo patikrintas jungtinis paklaidų reikšmingumas naudojant Hough-Pierce testo statistika. Apskaičiuota Hough-Pierce statistika 3,038, kuri lyginama su Chi kvadrato kriterijumi, naudojant 95% pasitikėjimo lygmenį, 5,99. Taipgi apskaičiuota testo statistika yra mažesnė už teorinę, tai remiantis Hough-Pierce nulinę testo hipotezę skelbiančią, kad nedarbo lygis nėra pasitikėjimo bankais priežastis priimame. Tai reiškia koeficientai $\beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_p$ (1) ir (2) lygtyse yra lygūs nuliui.



16 pav. Kryžminių ARMA modelių paklaidų koreliacijos koeficientų korelograma. (Šaltinis: sudaryta autorės R programos pagalba)

Alternatyvus būdas įvertinti Grangerio priežastingumą yra pasitelkiant vektorinės autoregresijos (VAR) modelį. Sudarant VAR modelį naudojami diferencijuoti duomenys.

Pasitelkiant informacinius kriterijus, sąlyginius rodiklius, įgalinančius „iš akies“ palyginti kelis modelius, parinkta VAR modelio eilė. Geresnis tas modelis, kurio informacinis indeksas mažesnis. Bene plačiausiai naudojamas Akaikės informacijos kriterijus AIC, juo remiantis nustatyta geriausia VAR modelio eilė yra trečia (žr.8 priedą). VAR modelio korektiškumas įvertintas pasitelkiant modelio paklaidų autokorelogramas. (žr. 7 priedą) Žymios autokoreliacijos nefiksuojama. Grangerio priežastingumo testo pagalba tikrinamos hipotezės:

Ho: pasitikėjimo bankais lygis nėra nedarbo lygio priežastimi/ nedarbo lygis nėra pasitikėjimo bankais lygio priežastimi.

Ha: pasitikėjimo bankais lygis yra nedarbo lygio priežastimi/ nedarbo lygis yra pasitikėjimo bankais lygio priežastimi.

Ho: nėra priežastinių ryšių tarp nedarbo lygio ir pasitikėjimo bankais lygio.

Ha: yra priežastiniai ryšiai tarp nedarbo lygio ir pasitikėjimo bankais lygio.

2 lentelė. Grangerio priežastingumo testo statistikos. (Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktos apklausos rezultatais)

| Ryšiai | PL -> NL | PL ~ NL | NL ->PL |
|------------------------------|----------|---------|---------|
| Kritinis reikšmingumo lygmuo | 0.1022 | 0.5231 | 0.1606 |

Remiantis testo statistikomis ir kritiniu reikšmingumo lygmeniu, kuris kiekvienu atveju yra didesnis už 0,05, nulinės hipotezės buvo priimtos, tai reiškia galima daryti išvadą, kad priežastinių ryšių tarp pasitikėjimo bankų sektoriumi lygiu ir nedarbo lygio nėra. Apibendrinant atlikta ARMA ir VAR modeliais paremta Grangerio priežastingumo procedūra paneigė samprotavimus, kad mažėjant šalies nedarbo lygiui daromas poveikis pasitikėjimui bankų sektoriumi. Atlikus koreliacines analizes ryšių tarp pasitikėjimo bankais ir nagrinėtų makroekonominių rodiklių nenustatyta.

4. LIETUVOS PASITIKĖJIMO BANKŲ SEKTORIUMI EMPIRINIS TYRIMAS

Aštrėjanti konkurencija tarp bankų, ekonominio nuosmukio padariniai bei dviejų iš populiariausių šalies bankų bankrotas, turėjo įtakos smukusiam visų komercinių bankų įvaizdžiui. Sumažėjęs vartotojų pasitikėjimas finansines paslaugas teikiančiomis institucijomis privertė bankus pergalvoti strategijas ir stiprinti santykius su savo klientais bei stiprinti stabilaus ir patikimo sektoriaus įvaizdį. Ekonominis nuosmukis pakeitė ne tik gyventojų vertybes, požiūrį bei supratimą apie bankų sektorių, tačiau jie tapo atsargesni ir mažiau pasitikintys įvairiomis komunikacijos priemonėmis. Bankinis sektorius pasižymi neapčiuopiamumu, ilgalaikiais įsipareigojimais bei sudėtingumu, todėl vartotojai turi pasitikėti finansinių paslaugų tiekėju (Jurgilevičiūtė ir Sūdžius, 2010). Pasak Mietilla ir Moller (1990) pasitikėjimas yra vienas iš svarbiausių veiksnių kuriant sėkmingus, ilgalaikius santykius. Siekiant išlaikyti aukštą pasitikėjimo lygį, svarbu suprasti gyventojų lūkesčius bei pasitikėjimą lemiančius veiksnius. Prieš atliekant tyrimą buvo suformuluotas pagrindinis tyrimo tikslas, uždaviniai ir hipotezės. Empiriniu tyrimo pagalba išaiškinti veiksniai, turintys įtakos pasitikėjimui bankų sektoriumi Lietuvoje bei patikrintos hipotezės:

H1: Egzistuoja teigiamas ryšys tarp pasitikėjimo ir išskiriamų veiksnių.

H2: Egzistuoja teigiamas ryšys tarp pasitikėjimo ir pasitenkinimo finansinių paslaugų teikimo.

H3: Egzistuoja neigiamas ryšys tarp pasitikėjimo ir polinkio rizikuoti.

Siekiant išsiaiškinti veiksnius, turinčius įtakos pasitikėjimui bankų sektoriumi buvo atliktas kiekybinis tyrimas, suteikiantis galimybę gautus duomenis išanalizuoti statistiškai. Kiekybiniu tyrimu siekiama išsiaiškinti ryšį tarp pasitikėjimo, makroekonominių veiksnių, banko rezultatų ir vyraujančių nuomonių. Pasitikėjimo bankų sektoriumi tyrimo atrankinė visuma - visi Lietuvos gyventojai vyresni negu 18 metų. Tyrime iš viso dalyvavo 122 respondentai, iš jų 55 respondentai atsakė į klausimą elektroniniu būdu interneto svetainėje apklausos.lt.

Tyrimo duomenims surinkti buvo sudarytas 13 uždarų klausimų struktūruotas klausimynas (žr. 4 priedą). Šio tipo klausimai suformuoti siekiant per trumpą laiką tarpą apklausti klientus, kol šie laukia eilėje. Uždari klausimai iš respondento taip pat reikalauja mažiau pastangų nei atviri, todėl tokiu būdu žmones lengviau įkalbinti užpildyti klausimą. Didžioji dalis klausimų pateikta 5 balų Likert'o skalėje, kurioje 1 reiškia – „Visiškai nesutinku“, o 5 – „Visiškai sutinku“. Klausimyne naudojama originali 5 balų Likert'o skalė, kurią pasiūlė Rensis Likert (1930), ir kuri plačiai naudojama daugumoje užsienio straipsnių, tiriant vartotojų nuomones. Įvairūs tyrimai rodo, jog respondentams

teiginius įvertinti lengviau 5 balų skalėje negu 10 balų, todėl pasirinkta 5 balų skalė, kurioje remiantis klausimų sudarymo taisyklėmis pagal Kardelį (2002), respondentui suteikta galimybė pasirinkti neutralų atsakymo variantą, 3 – „Neturiu nuomonės“ arba „Abejoju“. Šis atsakymo variantas taip pat gali būti interpretuojamas, jog gyventojas nėra užtikrintas dėl tam tikrų banko savybių arba jomis abejoja.

4.1 Empirinio tyrimo rezultatai

Respondentų imties dydis apskaičiuotas su pasirinkta 95 proc. tikimybe padaryti pirmos rūšies klaidą ir pasirinkta paklaida 9, kad apklausos rezultatai atspindėtų populiacijos nuomonę. Apsčiuotas reprezentatyvus imties dydis 119 respondentų.

Tyrimo metu apklausti 122 respondentai, iš kurių 82 moterų ir 40 vyrai. Tai sudaro atitinkamai 64,7 proc. ir 35,3 proc. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių ir išsilavinimą pateikti 3 ir 4 lentelėje. Kadangi respondentų išsilavinimo grupės sudarė mažą skaičių, jos apjungtos į dvi grupes, respondentai su žemesniu ir aukštesniu išsilavinimu.

3 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

(Šaltinis: sudaryta autorės remiantis apklausos duomenimis)

| Amžius | Dažnis | Procentai |
|-----------------|------------|------------|
| <25 | 22 | 17,8 |
| 25-35 | 33 | 27,2 |
| 36-45 | 22 | 17,8 |
| 46-55 | 23 | 19,4 |
| 56-65 | 11 | 9 |
| >65 | 11 | 9 |
| Iš viso: | 122 | 100 |

Respondentai pagal amžių pasiskirstę beveik tolygiai, tačiau didžiausią dalį sudaro jauni 25- 35 metų respondentai, o mažiausią dalį sudaro vyresni 56 ir daugiau metų. Remiantis Lietuvos bankų asociacijos atliktu bankų pasitikėjimo tyrimo rezultatais labiausiai pasitiki jauni asmenys iki 29 metų. Šiuo metu dauguma šalies komercinių bankų savo veiklą orientuoja į jaunus žmones siekdami kuo geriau patenkinti jų poreikius ir taip išugdyti jų pasitikėjimą bankų sektoriumi.

4 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

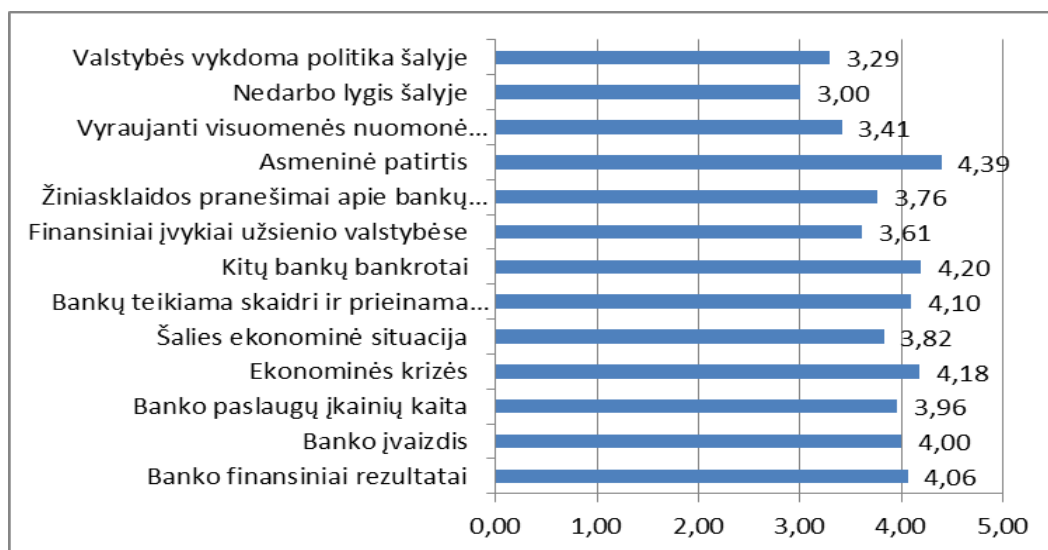
(Šaltinis: sudaryta autorės remiantis apklausos duomenimis)

| Išsilavinimas | Dažnis | Procentai |
|---------------|--------|-----------|
| Žemesnis | 48 | 39,2 |
| Aukštasis | 74 | 60,8 |
| Iš viso: | 122 | 100 |

Pagal išsilavinimą respondentai pasiskirstę netolygiai. Didžioji dalis apklaustųjų turi aukštąjį išsilavinimą, tačiau nemaža dalis iš jų turi žemesnį nei aukštąjį išsilavinimą 39,2 proc. Vyrauja visuomenėje nuostata jog bankais nepasitikėti labiau linkę vyresni žemesnio išsilavinimo gyventojai. Tačiau remiantis šios apklausos duomenimis tik 40% respondentų su žemesniu negu aukštuoju išsilavinimu išreiškė nepasitikėjimą bankais.

Gyventojai pripažįsta bankų svarbą šalies ekonomikai Lietuvos bankų asociacijos (LBA) atliktame tyrime net 61 % įvardijo bankų sektorių kaip svarbiausią sektorių Lietuvos ekonomikai. Tačiau pasitikėjimas bankais nėra labai aukštas. Atliktos apklausos duomenimis bankais visiškai pasitiki tik 9.8 % respondentų, o 43,1 % respondentų teigė tiesiog pasitikintys bankais. Bendrai pasitikėjimą išreiškusių respondentų buvo 62, t.y. daugiau negu pusė apklaustųjų. Toks aukštas pasitikėjimas grindžiamas tuo, kad apklausoje dalyvavo daugiau jaunimo, kurie yra linkę pasitikėti bankais. 29,4 % apklaustųjų teigė nepasitikintys bankų sektoriumi, tačiau paradoksalu, kad net 64,7 % respondentų teigė, kad patiktų savo santaupas saugoti bankui ir net 62,7 % apklaustųjų klausų banko finansinio patarimo, tai reiškia, kad vyraujantis pasitikėjimas yra didesnis negu skelbia apklausų rezultatai. Taigi, nors gyventojai teigia nepasitikintys bankais, tačiau noriai patiki savo santaupas bankams, tai rodo ir bankų indėlių statistika, kuri buvo nagrinėta 1.4 poskyryje, kad nors pasitikėjimas bankais staigiai smunka tuo tarpu staigaus indėlių bankuose mažėjimo nefiksuoja.

Pagrindinis šio empirinio tyrimo tikslas buvo išsiaiškinti veiksnius labiausiai lemiančius pasitikėjimas bankų sektoriumi. Apklauskos klausimyne buvo išskirta trylika veiksnių galinčių daryti įtaką pasitikėjimui bankais, kuriuos reikėjo įvertinti balais nuo 1 - visiškai nedaro įtakos iki 5 - daro didelę įtaką.



17 pav. Pasitikėjimą bankais lemiantys veiksniai, balų vidurkiai. (Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis apklausos duomenimis)

Gauti rezultatai rodo, kad visi veiksniai įtraukti į klausimyną yra reikšmingi ir turi įtakos formuojant pasitikėjimo bankais lygį. Didžiausią įtaką pasitikėjimui bankais nulemia žmogaus asmeninė patirtis susijusi su bankais, apklausos vidurkis siekia 4,39 balo. Antroje vietoje seka kitų bankų bankrotai (4,2 balo), tai puikiai iliustruoja 2009 m. AB Snoro banko bankrotas kuomet paskelbus vieno banko bankrotą pasitikėjimas visu bankų sektoriumi sumažėjo dvigubai per vieną mėnesį remiantis Vilmorus.lt apklausų duomenimis. Tačiau tik vienas respondentas teigė, kad patyrė didelių finansinių nuostolių susijusių su AB Snoro ar AB Ūkio bankų bankrotais. 43,2 % respondentų teigė, kad šių bankų bankroto atvejais patyrė tik laikinų nepatogumų arba visai nepatyrė nuostolių. Taigi, nors gyventojai nepatiria žymių nuostolių bankų bankroto atvejais, tačiau pasitikėjimas bankais staigiai mažėja.

Toliau seka ekonominės krizės (4,18 balo), kadangi krizės labai stipriai išbalansuoja visą finansinį sektorių. Mano nuomone, vienas pagrindinių veiksnių darančių įtaką pasitikėjimui bankais yra bankų finansiniai rodikliai, šioje apklausoje respondentai įvertino šį veiksnių 4,06 balo. Tačiau atlikus koreliacinę analizę tarp pasitikėjimo bankais ir bankų sektoriaus grynojo pelno (žr. 9 priedą), nustatyta, kad koreliacija neegzistuoja, tai reiškia statistinio ryšio tarp pasitikėjimo bankais ir bankų grynojo pelno nėra. Galima daryti išvadą, kad formuojant pasitikėjimo bankais lygį visuomenė neatsižvelgia į bankų finansinius rodiklius, nors tai yra pagrindinis bankų stabilios veiklos rodiklis.

Respondentai įvertino labai aukštu balu (3,96) bankų paslaugų įkainių kaitą kaip veiksnių, darančių didelę įtaką pasitikėjimui. Mano nuomone, kainodara visiškai neturi reikšmės finansų įstaigų veiklai ir stabilumui bei pasitikėjimui, tačiau visuomenė labai jautriai reaguoja į įkainių kaitą ir tai persiduoda pasitikėjimui bankų sektoriumi.

Respondentų nuomone mažiausiai pasitikėjimą bankais nulemiantis veiksnys yra nedarbo lygis šalyje, kuris buvo modeliuoja VAR ir ARMA modeliais bei tiriamas Grangerio priešastingumo procedūra. Respondentai šį veiksnių įvertino 3 balais t.y. nei daro, nei nedaro įtakos. Šis veiksnys įvardijamas kaip neutralus. Apibendrinant apklausos rezultatus galima teigti, kad visuomenė dažnai reaguoja į nereikšmingus veiksnius formuojant pasitikėjimą bankais, o reikšmingi veiksniai kaip pvz. bankų finansiniai rodiklių dinamika yra ignoruojama ir retas, kuris atsižvelgia į ją vertinant pasitikėjimą. Gyventojai elgiasi impulsyviai vertindami pasitikėjimą bankais.

Atlikus veiksnių pasiskirstymo analizę pagal respondentų išsilavinimą gauti rezultatai (11 priedas), kad respondentai turintys vidurinį ar spec. vidurinį išsilavinimą išskyrė, kad labiausiai pasitikėjimą bankais lemia banko įvaizdis, kitų bankų bankrotai ir žiniasklaidos pranešimai apie bankų veiklą, o mažiausiai nedarbo lygis šalyje ir valstybės vykdoma politika. Respondentai turintys aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą išskyrė, kad

labiausiai pasitikėjimą bankais lemia asmeninė patirtis, ekonominės krizės ir šalies ekonominė situacija, o mažiausiai valstybės vykdoma politika ir žiniasklaidos pranešimai. Respondentai turintys aukštąjį universitetinį išsilavinimą išskyrė bankų sklaidžiamą skaidrią informaciją, bankų metinius finansinius rezultatus ir taip asmeninę patirtį, o mažiausiai nedarbo lygis šalyje ir visuomenės vyraujantis nuomonė. Taigi galima daryti išvadą, kad asmenys turintys žemą išsilavinimą nuomonę apie pasitikėjimą bankais formuoja labiau vadovaudamiesi emocijomis.

Tačiau būtina išanalizuoti veiksnius galinčius pagerinti nuomonę apie bankus. Remiantis LBA atliktu tyrimu Lietuvoje pasitikėjimui bankais barjerai yra ne paslaugų, aptarnavimo kokybė ar bankininkų aukštų atlyginimų įvaizdis. Lietuvoje pagrindinė kliūtis didesniajam pasitikėjimui bankais yra saugumo stoka – žmonės jaučia poreikį didesnei bankų veiklos kontrolei. Todėl efektyviausias būdas didinti pasitikėjimą bankais yra papildomų saugiklių, taisyklių, skirtų mažinti riziką, kontroliuoti banko veiklą, įvedimas. Taip pat informacijos apie banko situaciją ir veiklos efektyvumą viešinimas. Tačiau lengvesnis paskolų tiek gyventojams, tiek verslui suteikimas yra mažiau reikšmingi formuojant nuomonę apie bankus. Gyventojai banko darbuotojų profesionalumo didinimą šiame kontekste suvokia kaip mažiausiai svarbų. Lietuvos gyventojų požiūris į bankų problemas yra kitoks nei Didžiosios Britanijos piliečių, kur didžiausia suvokiama problema yra ne pačios sistemos nesaugumas, o joje dirbančių asmenų kompetencijos stoka, neadekvatūs atlyginimai. Lietuvoje papildomos bankų kontrolės ir viešumo įvedimas yra svarbiausi dalykai visoms sociodemografinėms gyventojų grupėms. Įdomu tai, kad bankininkų atlyginimo mažinimas yra aktualus veiksnys lemiantis pasitikėjimą bankais tarp pensininkų, nesinaudojančių bankų paslaugomis. Aptarnavimo kokybę kelti labiau norėtų vilniečiai. Visgi, atliktos LBA apklausos duomenimis jaunimo 18-39 metų gyventojų nuomonė apie bankus labiau priklauso nuo paskolų išdavimo sąlygų.

Atlikus koreliacinę analizę (žr. 10 priedą) ir tikrinant hipotezes:

(H4) - Egzistuoja teigiamas ryšys tarp pasitikėjimo ir pasitenkinimo finansinių paslaugų teikimo.

(H5) - Egzistuoja neigiamas ryšys tarp pasitikėjimo ir polinkio rizikuoti.

Nustatyta, kad ryšys tarp polinkio rizikuoti ir pasitikėjimo bankais neegzistuoja, tai suformuota hipotezė (H5) yra atmetama, o suformuota hipotezė (H4) taip yra atmetama, nes gautas Spearmano koeficientas yra neigiamas, taigi gauta išvada, kad egzistuoja nestiprus ryšys tarp pasitikėjimo bankais ir pasitenkinimo finansinių paslaugų teikimu.

Atliktos apklausos duomenimis pasitikėjimą bankais išreiškė 53,7 % visų respondentų, tačiau net 61,1 % respondentų teigė, kad klaustų banko finansinio patarimo,

galima daryti išvadą, kad buvo respondentų, kurie teigė nepasitikintys bankiniu sektoriumi, tačiau finansinio patarimo banko paklaustyti. Šis paradoksas gali būti dėl neigiamos vyraujančios nuomonės ir paslėpto patikėjimo. Taip net 64,8 % respondentų teigė, kad patikėtų savo santaupas saugoti bankui, taigi taip pat gaunamas paradoksas, kad dalis respondentų teigė nepasitikintys bankais, tačiau savo lėšas patikėtų bankui. Taigi, galima daryti išvadą, kad tikrasis pasitikėjimas bankais yra didesnis negu gautas apklausoje ar kuris yra skelbiamas Vilmorus duomenimis ir apytiksliai remiantis atliktos apklausos rezultatais siekia apie 62 %. Atlikus koreliacinę šių veiksnių analizę (žr. 18 pav) fiksuojams teigiamas ryšys tarp pasitikėjimo bankais lygio, santaupų patikėjimo bankams ir bankų finansinių patarimų klausymo.

Correlations

| | | Ar pasitikite bankiniu sektoriumi Lietuvoje? | Ar patiketumete savo santaupas saugoti bankui? | Ar klaustumete banko finansinio patarimo? |
|--|---------------------|--|--|---|
| Ar pasitikite bankiniu sektoriumi Lietuvoje? | Pearson Correlation | 1 | ,465** | ,403** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,002 |
| | N | 122 | 122 | 122 |
| Ar patiketumete savo santaupas saugoti bankui? | Pearson Correlation | ,465** | 1 | ,197 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,152 |
| | N | 54 | 54 | 54 |
| Ar klaustumete banko finansinio patarimo? | Pearson Correlation | ,403** | ,197 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,152 | |
| | N | 122 | 122 | 122 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

18 pav. Koreliacijos koeficientai (Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis empirinio tyrimo duomenis juos apdorojus SPSS programa)

Bankų bankrotai turi didelį poveikį pasitikėjimo bankais lygiui, tuo įsitikinta atliekant laiko eilučių analizę. Po AB Snoras ir Ūkio banko bankrotų buvo fiksuojamas staigus pasitikėjimo kritimas. Tačiau remiantis atliktos apklausos rezultatais ir atlikus koreliacinę analizę tarp pasitikėjimo lygio bankais ir patirtų nuostolių įvykus minėtų bankų bankrotams reikšmingo statistinio ryšio neužfiksuota (žr. 19 pav.). Tik 10,3 % respondentų atsakė, kad patyrė finansinių nuostolių susijusių su šių dviejų bankų bankrotais. VĮ "Indėlių ir investicijų draudimas" gražino visus piniginius indėlius, kurie neviršijo 100 000 EUR, tai visuomenėje didina pasitikėjimą visa finansine sistema tuo tarpu ir bankais.

Correlations

| | | Ar patyrėte finansinių nuostolių AB Snoro ar AB Ūkio banko bankroto atvejais? |
|---|---|---|
| Ar patikite bankiniu sektoriumi Lietuvoje? | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | 1 -,184 122 |
| Ar patyrėte finansinių nuostolių AB Snoro ar AB Ūkio banko bankroto atvejais? | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | -,184 1 122 |

19 pav. Koreliacijos koeficientai nuostolių bankų bankroto atveju (Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis empirinio tyrimo duomenis juos apdorojus SPSS programa)

Apibendrinant, kad padidinti bendrą bankų sektoriaus patrauklumą visuomenėje, reiktų stiprinti bankų svarbos kuriant žmogaus gerovę įvaizdį, užtikrinti individualių bankų reputacijos skaidrumą, veiklos stabilumą (komunikuoti taikomus veiklos kontrolės įrankius, saugiklius, viešinti banko finansinės veiklos ir situacijos rodiklius) ir siekti pro aktyvesnio rūpinimosi klientų individualiais poreikiais. Taip pat visuomenės nuomonę apie bankų sektorių galėtų pagerinti papildomų taisyklių, saugiklių, skirtų kontroliuoti bankų veiklą ir mažinti riziką įvedimas, bankuose dirbančių darbuotojų profesionalumo didinimas. Tuo tarpu LBA atlikto tyrimo duomenimis nuomonę apie bankų sektorių taip pat galėtų pagerinti lengvesnis būsto paskolų teikimo procesas, gausesnis paskolų teikimas smulkiajam verslui ir bankininkų atlyginimų ir premijų sumažinimas.

4.2 Kokybinis eksperto tyrimas ir jo rezultatai

Siekiant išsamiau išnagrinėti pasitikėjimo bankiniu sektoriumi priežastis ir tendencijas buvo atliktas kokybinis eksperto interviu. Pats tyrėjas tam tikram asmeniui suteikia eksperto statusą atsižvelgdamas į tyrimo sritį ir temą. „Ekspertu“ gali tapti kiekvienas asmuo, turintis tokių specialiųjų žinių, kurios tiriamajame lauke tikrai ne visiems prieinamos.[52]

Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodu buvo pasirinktas pusiau struktūruotas interviu. Šiuo interviu tipu buvo suteiktos plačios galimybės nuodugniau pažinti apklausiamą ekspertą ir gauti būtiną tyrimui reikalinga informaciją. Šis metodas yra lankstesnis, nei struktūruotas interviu, nes numatomas tik bendras apklausos planas. Pusiau struktūruotas interviu suteikia galimybę gauti daugiau papildomos informacijos ekspertui užduodant pokalbio metu kilusius klausimus. Apdorojant apklausos žodžiu (interviu) duomenis, taikyta kokybinė turinio (content) analizė. Kokybinė content analizė apima 4 žingsnius: daugkartinį teksto skaitymą; esminių kategorijų išskyrimą remiantis „raktiniais“ žodžiais; kategorijų turinio skaidymas į subkategorijas; kategorijų ir subkategorijų interpretavimą bei pagrindimą remiantis tekstiniais įrodymais (Žydzūnaitė ir kt. 2005).

Tyrimo respondente buvo pasirinkta SEB banko finansų analitikė ir šeimos finansų ekspertė – Julita Varanauskienė. Julita bankinėje srityje dirba nuo 1997 metų ir yra sukaupusi ilgametę patirtį bankiniame sektoriuje. Taip pat yra sukaupusi daug žinių šeimos finansų srityje, todėl remiantis šiomis žiniomis gali objektyviai įvertinti šeimų požiūrį į bankinį sektorių ir pasitikėjimą juo. Eksperto interviu tyrimas buvo atliktas 2015 metų liepos mėnesį iš anksto suderinus vietą ir laiką. Šio tyrimo tikslas išsiaiškinti veiksnius nulemiančius pasitikėjimą bankais visuomenėje ir tarp pažengusių finansų ekspertų.

Pirmuoju klausimu („**Kaip vertinate vyraujantį apie 40% pasitikėjimą bankais Lietuvoje?**“) buvo siekta atskleisti ekspertės požiūrį į pasitikėjimą bankiniu sektoriumi. Ekspertės teigimu vyraujantis pasitikėjimas nėra aukštas ir yra nepagrįstai žemas, kadangi Lietuvoje šiuo metu bankinis sektorius veikia be sutrikimų, rodo gerus rezultatus metinėse pelno ataskaitose. Tačiau visuomenė vistiek nėra linkusi pasitikėti, kadangi po bankų bankrotų dar išlikę neigiami prisiminimai be to Lietuvos gyventojai yra labai jautrūs bet kokiai informacijai spaudoje. Apibendrinant, vyraujantis pasitikėjimo lygis neatspindi realios situacijos bankų rinkoje kadangi mažėjant pasitikėjimui bankais piniginių indėlių bankuose nemažėja.

Antruoju klausimu („Kokius pagrindinius veiksnius lemiančius pasitikėjimą bankais išskirtumėte?“) buvo siekta atskleisti ekspertės nuomone pasitikėjimą formuojančius veiksnius. Julita išskyrė 6 pagrindinius veiksnius.

5 lentelė. Veiksniai formuojantys pasitikėjimą bankais. (Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis eksperto interviu rezultatais)

| Veiksny | Komentaras |
|--|--|
| Informacija spaudoje | „Asmeninis požiūris neegzistuoja, požiūris į bankų sektorių labiau formuojamas iš pranešimų spaudoje“ |
| Įvykiai užsienio finansų rinkose | „2008 metų pasitikėjimo bankais smukimas buvo nulemtas įvykių užsienio finansų rinkose. JAV investicinio banko „Lehman Brothers“ žlugimo padariniai atsispindėjo daugelyje pasaulio šalių finansų rinkose tuo tarpu ir Lietuvoje.“ „Šiandien taip pat užsienio finansų rinkų svyravimai ir padėtis labai reikšmingai veikia Lietuvos bankinį sektorių ir pasitikėjimą juo, ypač tarp investuotojų.“ |
| Įvykiai Lietuvos bankiniame sektoriuje | „Dideli smūgiai patikėjimui bankais Lietuvoje buvo Snoro ir Ūkio banko bankrotai. Tačiau paradoksalu, kad 2010 metų bankų finansinės ataskaitos neatspindėjo džiūginančių rezultatų, tačiau tai visiškai neturėjo poveikio pasitikėjimui bankais“ |
| Vyraujanti nuomonė visuomenėje | „Lietuvos gyventojams labai svarbi svarbi vyaujanti nuomonė. Jeigu kaimynas yra blogos nuomonės apie bankus, tai ir aš būsiu blogos be jokių reikšmingų priežasčių. Todėl taip yra labai iškreipiamas tikrasis pasitikėjimas bankais ir jis yra įvertinamas nepakankamai objektyviai“ |
| Bankų įkainiai | „Bankų paslaugų įkainių padidinimas visada sukelia pasipiktinimo bangą visuomenėje, tuo mažindamas pasitikėjimo bankais lygį. Nors įkainių svyravimai neturi didelio poveikio banko veiklos stabilumui ir nekelia bankroto grėsmės, todėl neturėtų paveikti pasitikėjimo bankais lygio, tačiau, deja, situacija dažnai yra kitokia.“ |
| LR politiniai rinkimai | „Prieš vykstančius politinius rinkimus visada pastebimas poveikis bankų pasitikėjimui, nes spaudoje dažnai skelbiama neigiama informacija apie bankų veiklą kurį sukelia visuomenės nepasitenkinimą.“ |

Apibendrinant, ekspertės nuomone tarp kai kurių veiksnių ir pasitikėjimo bankais lygio egzistuoja ryšys, tačiau jo priežastingumas nėra aiškus, nes tai yra labiau emocinė visuomenėje vyraujanti nuomonė.

Trečiu klausimu („**Kaip kis pasitikėjimas bankais per artimiausius 3-5 metus? Kas gali lemti didėjimą/mažėjimą?**“) siekanta atskleisti ekspertės požiūrį į perspektyvas ateityje bankiniame sektoriuje. Ekspertės nuomone, pasitikėjimas bankais tiek Lietuvoje tiek pasaulyje didės. Pagrindiniai veiksniai, kurie tikėtina lems pasitikėjimo augimą bus stabilūs metiniai bankų finansiniai rezultatai, bankų veiksmai, kurie rodytų, kad bankams rūpi visuomenė, kad bankai dalijasi savo pelnu, o ne tik ieško būdų kaip padidinti pelną ir lobti. Taip pat pasitikėjimui teigiamą poveikį daro finansiniai instrumentai pvz. Indėlių ir investicijų draudimas, nes Snoro ir Ūkio banko bankrotų atveju daugelis gyventojų atgavo savo indėlius neviršijančius 100 000 EUR sumos.

Ketvirtame klausime („**Ar pasitikėjimo lygis bankais Lietuvoje turi poveikį šalies ekonominei plėtrai?**“) ekspertė teigia, kad didelio poveikio negalima nustatyti, nes nėra atliekama pakankamai tyrimų pasitikėjimui įvertinti. O atliekamose gyventojų apklausose dažnai nustatytas pasitikėjimo lygis nėra įvertintas objektyviai atsižvelgiant į bankų veiklos rodiklius ir finansinius rezultatus, o yra emocinės būsenos atspindys.

Apibendrinant, eksperto kokybinio tyrimo interviu rezultatus ir empirinio tyrimo gyventojų apklausos rezultatus galima teigti, kad gyventojų išskirti svarbiausi veiksniai lemiantys pasitikėjimą bankais sutampa su ekspertės nuomone. Gyventojai taip pat mano, kad įkainiai turi didelį poveikį pasitikėjimui bankais. Eksperto interviu rezultatai papildė empirinio tyrimo rezultatų išvadas.

IŠVADOS

1. Instituciniai pasitikėjimo tyrimai, o ypač pasitikėjimo bankiniu sektoriumi tyrimai nėra plačiai paplitę. Mokslinėse publikacijose plačiai paplitę tyrimai nagrinėjantys koreliacijas tarp bendro visuomenės pasitikėjimo ir ekonominės veiklos rezultatų. Atliktų tyrimų rezultatai skelbia, kad pasitikėjimas bankiniu sektoriumi postkriziniame laikotarpyje išlieka labai mažas ypač Europos valstybėse.
2. Vienas esminių veiksnių lemiančių didesnę pasitikėjimą bankiniu sektoriumi yra ne individualus teigiamas vieno banko įvaizdis, o bendras visos bankinės sistemos įvaizdis. Banko įvaizdžio pagrindą sudaro banko vieta šalies finansų sistemoje bei jo atliekamos funkcijos.
3. Pagrindiniai veiksniai lemiantys pasitikėjimo bankais lygį yra: ekonominės krizės ir finansiniai šokai, bankų bankrotai, žiniasklaidos publikacijos. Pasitikėjimas bankiniu sektoriumi yra labai jautrus. Finansų sistemą ištikęs šokas ar bent vieno smulkaus banko bankrotas greitai ir stipriai sumažina pasitikėjimą bankais, kuris labai lėtai grįžta į pradinį lygį.
4. Visuomenės pasitikėjimo tyrimai suteikia institucijoms grįžtamąjį ryšį bei savirefleksiją. Pasitikėjimo tyrimų pagalba sužinomi visuomenės lūkesčiai, kurie yra pagrindas formuojant institucijų, tame tarpe ir bankų, sprendimus bei veiklos strategijas.
5. Šešėlinė bankininkystė yra silpnai reguliuojama. Nepakankamas reguliavimas slopina teisingą bankinio sektoriaus įvaizdį, todėl mažėja pasitikėjimas bankiniu sektoriumi. Mažieji (greitieji) kreditai Baltijos valstybėse sudaro didžiąją dalį vartojimo kreditų rinkos. Besaikis žmonių skolinimasis greitųjų kreditų rinkoje kelia ekonominės krizės grėsmę ir mažina pasitikėjimą bankais.
6. Reikšmingo statistinio ryšio tarp pasitikėjimo bankais ir BVP vienam gyventojui/infliacijos nenustatyta. Pasitikėjimas bankais nėra susijęs su nagrinėtų makroekonominių rodiklių svyravimais.
7. Atlikus Grangerio priežastingumo procedūrą pasitelkiant ARMA ir VAR modelius nustatyta, kad priežastinių ryšių tarp pasitikėjimo bankais ir nedarbo lygio šalyje nenustatyta. Didėjantis nedarbas, kuris dažniausiai yra lydimas pajamų sumažėjimu neturi įtakos pasitikėjimui bankais, nors tai gali sukelti sunkumų vykdant finansinius įsipareigojimus komerciniams bankams.
8. Remiantis atliktu empiriniu tyrimu svarbiausia veiksnys nulemiantis pasitikėjimą bankais yra asmeninė patirtis. Tačiau ginčytina nuomonė, yra vertinti visą finansų sektoriaus pasitikėjimą iš patirties su viena ar keliomis finansų įstaigomis.

9. Visuomenė yra vis jautresnė ir reiklesnė bankų paslaugų įkainiams, todėl didinant bankams įkainius vartotojų pasipiktinimo banga lemia mažėjančią pasitikėjimą bankiniu sektoriumi.
10. Koreliacinės analizės metodu nenustatyta reikšmingo statistinio ryšio tarp pasitikėjimo bankais ir bankų grynojo pelno, kuris atspindi bankų veiklos stabilumą. Pasitikėjimas bankais visuomenėje yra formuojamas neatsižvelgus į bankų veiklos stabilumą.
11. Remiantis LBA apklausos duomenimis Lietuva, būdama gerokai pažengusi naudojantis informacinių technologijų ir telekomunikacijų naujovėmis, tačiau bankinių paslaugų srityje vis dar yra pradedančiųjų lygyje, todėl būtina nustatyti visuomenės švietimo ir paslaugų populiarinimo kryptis.
12. Reikšmingo statistinio ryšio tarp pasitikėjimo bankais ir polinkio rizikuoti nenustatyta. Žmogaus savybė į polinkį rizikuoti nedidina pasitikėjimo bankais lygio.
13. Remiantis atliktu tyrimu siekiant padidinti visuomenės pasitikėjimą bankiniu sektoriumi siūloma: išlaikyti bankų finansinį stabilumą, užtikrinti bankinių operacijų saugumą ir klientų duomenų konfidencialumą, aiškiai ir skaidriai teikti informaciją apie bankų veiklą, kiekvienas komercinis bankas turi išlaikyti gerą reputaciją.
14. Šio tyrimo rezultatai gali būti pritaikyti numatant komercinių bankų komunikacijos ir veiklos strategijas ir parenkant atitinkamas priemones pasitikėjimui bankų sektoriumi padidinti ir įvaizdžiui bei reputacijai sukurti.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

- 1 Ammeter, A. P., Douglas, C., Ferris, G. R., & Goka, H. (2004). A social relationship conceptualization of trust and accountability in organizations. *Human Resource Management Review*
- 2 Balčytienė A. Žiniasklaidos tekstai. ISSN 1392-0588. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-10] <http://donelaitis.vdu.lt/publikacijos/balcytiene.pdf>
- 3 BNS. Lietuvos gyventojai labiausiai pasitiki savo banku. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2015-01-20] <http://kauno.diena.lt/naujienos/verslas/ekonomika/lietuvos-gyventojai-labiausiai-pasitiki-savo-banku-670586#.VMAYzi4ppEs>
- 4 Burns P. Robustness of the Ljung-Box Test and its Rank Equivalent 2002. Žiūrėta: 2015-05-26. Prieiga internete: <ftp://ftp.uni-bayreuth.de/pub/math/statlib/S/Spoetry/ljungbox.pdf>
- 5 Bush M. 2013 Edelman Trust Barometer Reports Financial Services is Least Trusted Industry Globally. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2015-01-10] <http://www.edelman.com/news/2013-edelman-trust-barometer-reports-financial-services-is-least-trusted-industry-globally>.
- 6 Carbo-Valverde S., Maqui-López E. Rodríguez-Fernández F. (2013). Trust in Banks: Evidence from the Spanish Financial Crisis.
- 7 Carney M. Rebuilding trust in global banking , 2013. . Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-15] <http://www.bis.org/review/r130226c.pdf>
- 8 Claessens S. and Ratnovski L.. What Is Shadow Banking? 2014. Prieiga per internetą žiūrėta <https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2014/wp1425.pdf>
- 9 Cruijssen C., Haan J., Jansen D. Trust and Financial Crisis Experiences 2013. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-29] http://www.dnb.nl/en/binaries/working%20Paper%20389_tcm47-295960.pdf
- 10 David-Jan Jansen, Robert Mosch, Carin van der Cruijssen. When does the general public lose trust in banks? Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-19] http://www.dnb.nl/binaries/working%20Paper%20402_tcm46-299617.pdf`9
- 11 Dincer, O.C. and E.M. Uslaner, 2007. Trust and growth. Prieiga per internetą [žiūrėta 2015-01-15] <http://www.feem.it/userfiles/attach/Publication/NDL2007/NDL2007-073.pdf>
- 12 Dirks K. T., Ferrin, D. L., (2002). Trust in Leadership: Meta - Analytic Findings and Implications for Research and Practice. *Journal of Applied Psychology* , 87, 611– 628
- 13 Drūteikienė G. Marčinskis A. Lietuvos bankų įvaizdis ir jo kūrimas. 2000 m.
- 14 Ehrmann, M., M. Soudan and L. Stracca, 2013. Explaining European citizens' trust in the European Central Bank in normal and crisis times. *Scandinavian Journal of Economics*.

- 15 Enders W. Applied Econometric Time Series. 3rd edition. John Willey and Sons Inc., 2010. Chapter 2, Chapter 6.2
- 16 Erikson E.H. (1950) Childhood and Society. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-10] [http://www.google.lt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwifg9f9pZDKAhVBBiwKHRrDCxEQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fdeepblue.lib.umich.edu%2Fbitstream%2Fhandle%2F2027.42%2F43955%2F10578_2004_Article_424474.pdf&usg=AFQjCNGKHv47P56LQg2nK52fuAnOpSbuiQ&bvm=bv.110151844,d.bGg]
- 17 European Commission. Memo 2013 September 4, Brussels. Communication on shadow banking: frequently asked questions. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-10] http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-763_en.htm
- 18 Europos komisija. Pranešimas spaudai 2013 m. rugsėjo 4 d, Briuselis. Komisijos veiksmų planas šešėlinės bankininkystės keliamai rizikai mažinti. . Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-10] http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-812_lt.htm
- 19 Europos Parlamento rezoliucija dėl šešėlinės bankininkystės (2012/2115(INI)) 2012 m. lapkričio 20 d. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-10] <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TA+P7-TA-2012-0427+0+DOC+PDF+V0//LT>
- 20 Gaidys V. Lietuva stojant į Europos Sąjungą: ekonominė, sociologinė ir demografinė padėties analizė“ (2004): pasitikėjimas Lietuvos institucijomis: 1998-2004.
- 21 Gaidys V. Visuomenės nuomonės tyrimai besikeičiančioje visuomenėje 2009. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-15] <http://www.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2009/2/114-121.pdf>
- 22 Gorton G. and Metrick A. Regulating the Shadow Banking System 2010.
- 23 Hassan, M., Semerciöz, F. (2010). Trust In Personal And Impersonal Forms Its Antecedents And Consequences: A Conceptual Analysis Within Organizational Context. International Journal of management & Information Systems
- 24 International monetary fund. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-10] < www.imf.org>
- 25 Ivaškevičius D., Sakalas A. Bankų vadyba. Kaunas, 1997
- 26 YouGov_Cambridge. Public trust in banking 2013. . Žiūrėta: 2015 05 27. Prieiga internete: http://cdn.yougov.com/cumulus_uploads/document/ylf7gpof19/Public_Trust_in_Banking_Final.pdf
- 27 Jakučionis Povilas. Nesiliaujantys bankų bankrotai. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-19] <http://www.voruta.lt/nesiliaujantys-banku-bankrotai/>

- 28 Jurgilevičiūtė, L., Sūdžius, V. (2010). Santykių rinkodaros ypatumai teikiant finansines paslaugas. Business: Theory and Practice. Žiūrėta: 2015 05 27. Prieiga internete: <http://www.highbeam.com/doc/1G1-232380022.htm>
- 29 Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. 2002
- 30 Knack S., Keefer P. (1997). DOES SOCIAL CAPITAL HAVE AN ECONOMIC PAYOFF? A CROSS-COUNTRY INVESTIGATION.
- 31 Knell M., Stix H. (2009). Trust in Banks? Evidence from normal times and from times of crises. Prieiga per internetą [žiūrėta 2015-01-15] <https://ideas.repec.org/p/onb/oenbwp/158.html>
- 32 Koschnick W. Standard-Lexicon fur Marketing Marktcommunication, Markt-und Mediaforschung: Munchen. 1987.
- 33 Latvijas banka. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-15] www.bank.lv/en/
- 34 Liang D., Lim S. (2013). Trust, consumer debt, and household finance. Unpublished working paper. Prieiga per internetą [žiūrėta 2015-01-15] <http://ssrn.com/abstract=1954790>
- 35 Lietuvos bankas. Finansų sistemos rizikos veiksniai. Žiūrėta: 2015 04 27. Prieiga internete: https://www.lb.lt/finansu_sistemos_rizikos_veiksniai
- 36 Lietuvos bankas. Konsoliduotas PFI balansas. Įsipareigojimai 2008 -2014 m. Žiūrėta: 2015-05-26. Prieiga internete: https://www.lb.lt/stat_pub/statbrowser.aspx?group=8272&lang=lt
- 37 Lietuvos bankas. Lietuvos banko 2009 metų ataskaita. Vilnius, 2010. Žiūrėta: 2015-05-20. Prieiga internete: https://www.lb.lt/metu_ataskaita_2009
- 38 Lietuvos bankas. Lietuvos banko 2010 metų ataskaita. Vilnius, 2011. Žiūrėta: 2015-05-20. Prieiga internete: https://www.lb.lt/metu_ataskaita_20108
- 39 Lietuvos bankas. Lietuvos banko 2011 metų ataskaita. Vilnius, 2012. Žiūrėta: 2015-05-20 Prieiga internete: https://www.lb.lt/banku_apzvalga_2011_m
- 40 Lietuvos bankas. Lietuvos banko 2012 metų ataskaita. Vilnius, 2013. Žiūrėta: 2015-05-20. Prieiga internete: https://www.lb.lt/banku_apzvalga_2012_m
- 41 Lietuvos bankas. Lietuvos banko 2013 metų ataskaita. Vilnius, 2014. Žiūrėta: 2015-05-20. Prieiga internete: https://www.lb.lt/banku_apzvalga_2013_m
- 42 Lietuvos bankas. Lietuvos banko 2014 metų ataskaita. Vilnius, 2015. Žiūrėta: 2015-05-20. Prieiga internete: https://www.lb.lt/banku_apzvalga_2014_m
- 43 Lietuvos bankas. Pagrindiniai bankų veiklos rodikliai. . Žiūrėta: 2015-05-16. Prieiga internete: https://www.lb.lt/pagrindiniai_banku_veiklos_rodikliai_1

- 44 Lietuvos bankas. Pranešimas apie Lietuvos banko pagrindinio tikslo įgyvendinimą, funkcijų vykdymą ir bankų sistemos būklę 2013. ISSN 2029-2481 (online)
- 45 Lietuvos bankas. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-19] www.lb.lt17
- 46 Lietuvos bankas. Vartojimo kredito rinkos apžvalga 2013m. ISSN: 2335-836X (ONLINE) Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-11-19] https://www.lb.lt/n20287/vartojimo_kredito_rinkos_apzvalga_2013.pdf
- 47 Lietuvos bankų asociacija. Lietuvos gyventojai suvokia bankų reikšmę šalies ekonomikai, labiausiai pasitiki savo banku 2015-01-20 . Žiūrėta: 2015 07 17. Prieiga internete: http://lba.lt/go.php/lit/Lietuvos_gyventojai_suvokia_banku_reiksm/551/1/1
- 48 Lietuvos bankų asociacija. Pasitikėjimas bankais Lietuvoje. Tyrimo prezentacija 2015 sausis.
- 49 Lietuvos laisvosios rinkos institutas. Vartojimo kreditų rinka Lietuvoje ir jos reguliavimas 2014.
- 50 Lietuvos Statistikos departamentas prie LR Vyriausybės. BVP vienam gyventojui. Žiūrėta: 2015 07 17. Prieiga internete: <http://db1.stat.gov.lt/statbank/SelectVarVal/Define.asp?Maintable=M2010101&PLanguage=0>
- 51 Lietuvos Statistikos departamentas prie LR Vyriausybės. Nedarbo lygis. Žiūrėta: 2015 07 17. Prieiga internete: <http://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?id=1533&status=A>
- 52 Lietuvos Statistikos departamentas prie LR Vyriausybės. Vartotojų kainų pokyčiai. Žiūrėta: 2015 07 17. Prieiga internete <http://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?id=2248&status=A>
- 53 Likert, Rensis (1932). "A Technique for the Measurement of Attitudes". Archives of Psychology 140: 1–55
- 54 Likert. R.(1932). A TECHNIQUE FOR THE MEASUREMENT OF ATTITUDES. Prieiga per internetą [žiūrėta 2015-01-15] http://www.voteview.com/Likert_1932.pdf36
- 55 Mayer R., Davis J., Schoorman D. (1995) An Integrative Model of Organizational Trust.
- 56 Majandus-ja Kommunikatsiooniministeerium. Kiirlaenuturg–analüüs ja ettepanekud 2014. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-19] https://www.mkm.ee/sites/default/files/kiirlanuturg_analyys_ja_ettepanekud.pdf
- 57 McCulley P.(2009) Global Central Bank Focus. The Shadow Banking System and Hyman Minsky's Economic Journey. Prieiga per internetą [žiūrėta 2015-01-15] <http://media.pimco.com/Documents/GCB%20Focus%20May%202009.pdf>

- 58 MHP. Social Media. Catching up with the Banks. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-10] <https://ddma.nl/wp-content/uploads/2012/02/socialmedia-oct2011-111104080035-phpapp01.pdf>
- 59 Mietilla, A., Moller, K. (1990). Interaction Perspective into Professional Business Services: A Conceptual Analysis. The John Rylands University Library. [Žiūrėta: 2015 05 16]. Prieiga internete: <https://www.escholar.manchester.ac.uk/uk-ac-man-scw:2n183>
- 60 Nausėda G. Norėdami susigrąžinti pasitikėjimą bankai turi vengti radikalių sprendimų. Žiūrėta: 2015 08 27. Prieiga internete: <http://www.delfi.lt/verslas/verslas/gnauseda-noredami-susigrazinti-pasitikejima-bankai-turi-vengti-radikaliu-sprendimu.d?id=61141331>
- 61 Račickas, E., Vasiliauskaitė, A. (2010). Global financial crisis and its impact on Lithuania economy. *Ekonomika ir vadyba*. ISSN 1822-6515
- 62 Research methods knowledge base. Likert Scaling. Žiūrėta: 2015-08-26. Prieiga internete: <http://www.socialresearchmethods.net/kb/scallik.php>
- 63 Rousseau, D., Sitkin, S., Burt, R., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross- discipline view of trust. *The Academy of Management Review*.
- 64 Sagnier L. (2013). Does trust favor macroeconomic stability?
- 65 Sapienza P., Zingales L. (2012). The results: wave 15, July 24. Prieiga per internetą [žiūrėta 2015-01-15] <http://www.financialtrustindex.org/resultswave15.htm>
- 66 Shergill, G., S., Bing, L. (2005). Internet Banking – An Empirical Investigation of a Trust and Loyalty Model for New Zealand Banks. *Journal of Internet Commerce*, 4, 105-115.
- 67 Sprinter research. ietuvos gyventojai kol kas pasitiki bankais. Žiūrėta: 2015 04 27. Prieiga internete: <http://www.spinter.lt/site/lt/vidinis/menu/top/9/home/publish/NzM7Ots7MA>
- 68 Stankevičius Deivis. Šešėlinė bankininkystė – problema ar platesnės finansavimo galimybės. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-19] <http://lzinios.lt/lzinios/komentarai/seseline-bankininkyste-problema-ar-platesnes-finansavimo-galimybes/157447>.
- 69 Stevenson B., and Wolfers J. (2011). Trust in Public Institutions over the Business Cycle. *American Economic Review*.
- 70 Stevenson B. Wolfers J. Trust in Public Institutions over the Business Cycle 2011. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-15] <http://ftp.iza.org/dp5570.pdf>
- 71 The Canadian Press. Banks must rebuild trust to ensure economic recovery: Carney. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-15] <http://business.financialpost.com/2013/05/03/banks-must-rebuild-trust-to-ensure-economic-recovery-carney/>

- 72 Vilmorus. Archyviniai duomenys pasitikėjimas institucijomis 2008 m. sausio mėn- 2015 m. liepos mėn.
- 73 Vilmorus. Pasitikėjimas institucijomis. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-11-19]
<http://www.vilmorus.lt/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=2&cntnt01returnid=>
- 74 Walter,1994. Tyrimo etikos principai. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-20]
http://www.leidykla.vu.lt/fileadmin/Acta_Paedagogica_Vilnensia/14/133-144.pdf).
- 75 Zak P., Knack S. (2001).Trust and growth. Economic Journal, Vol. 111, No. 470.
- 76 Zuokienė Agnė. Greitieji kreditai. Prieiga per internetą [Žiūrėta 2014-12-20]
<http://www.netylek.lt/greitieji_kreditai>

THE DEVELOPMENT OF THE CONFIDENCE IN BANKING SECTOR OF LITHUANIA

Violeta KIRILOVA

Paper for the Master's degree

Economic analysis and planning Master's Program

Vilnius University, Faculty of Economics, Quantitative Methods and Modeling Department

Department

Supervisor – asist. Š.Eirošius

Vilnius, 2015

SUMMARY

64 pages, 5 tables, 19 pictures, 76 references.

The main purpose of this master thesis is to analyze the development of the confidence in banking sector of Lithuania and confidence in banks impact on GDP, inflation and unemployment. The work consists of three main parts; the analysis of literature, the research and its results, conclusion and recommendations.

This master thesis examines the factors of confidence in banking sector in Lithuania. In the context of European countries, Lithuania has one of the lowest rates of trust in banks. Literature analysis reviews the development of confidence in banking sector impact on countries financial sectors and economic results.

A correlation analysis and Granger's causality test have been conducted in order to observe possible connections between confidence in banking sector rating and unemployment, GDP and inflation. The data was statistically processed with R program batch, resulting in conclusion that only unemployment has statistically significant connection to confidence in banking sector.

An empirical research has been made, basing on the survey results. 122 respondents participated in the survey, 53,7% of whom indicated good confidence in Lithuanian banking sector. The findings were discussed during a qualitative expert interview, which resulted in joint conclusion about the main factors of confidence in Lithuanian banking sector: information in the media, events in foreign financial markets, financial crisis, bankruptcies of financial institutions. The results of the research were statistically processed with the SPSS programme batch. Average method was used to determine the alignment of the Likert scales'. In order to establish a correlation between rates of trust in banks and macroeconomic indicators using timescale, Pearson's correlation coefficient was used. Significant correlation was fixed between trust in banks and holding savings in banks but insignificant correlation was fixed between trust in banks and bankruptcies of financial institutions that is paradoxically.

The conclusions and recommendations summarize the main concepts of literature analysis as well as the results of the performed research. The author believes that the results of the study could give useful guidelines to the commercial banks how to increase the confidence on banking sector in Lithuania. Also this results could give main factors about banking sector impact on country economic activity.

PRIEDAI

1 priedas. Pasitikėjimo bankais vidutiniai augimo tempai apskaičiuoti pagal

formulę $g = (y_t - y_{t-1}) / y_t$

a)

| Laikotarpis | Pasitikėjimo bankais lygis | Augimo tempas |
|-------------|----------------------------|---------------|
| 2011M12 | 19,8 | |
| 2012M01 | 24,1 | 21,72% |
| 2012M02 | 24,1 | 0,00% |
| 2012M03 | 23,3 | -3,32% |
| 2012M04 | 27,5 | 18,03% |
| 2012M05 | 26,4 | -4,00% |
| 2012M06 | 29 | 9,85% |
| 2012M07 | 29,3 | 1,03% |
| 2012M08 | 31,8 | 8,53% |
| 2012M09 | 28,5 | -10,38% |
| 2012M10 | 30,7 | 7,72% |
| 2012M11 | 33,8 | 10,10% |
| 2012M12 | 31,2 | -7,69% |
| 2013M01 | 30,6 | -1,92% |
| 2013M02 | 30,6 | 0,00% |
| | Suma: | 49,66% |
| | Vidutinis augimo tempas: | 3,55% |

b)

| Laikotarpis | Pasitikėjimo bankais lygis | Augimo tempas |
|-------------|----------------------------|---------------|
| 2013M05 | 21,1 | |
| 2013M06 | 23,8 | 12,80% |
| 2013M07 | 23,9 | 0,42% |
| 2013M08 | 25,7 | 7,53% |
| 2013M09 | 29,2 | 13,62% |
| 2013M10 | 27,9 | -4,45% |
| 2013M11 | 24,9 | -10,75% |
| 2013M12 | 26,8 | 7,63% |
| 2014M01 | 25,1 | -6,34% |
| 2014M02 | 25,1 | 0,00% |
| 2014M03 | 26,4 | 5,18% |
| 2014M04 | 28,8 | 9,09% |
| 2014M05 | 30,7 | 6,60% |
| 2014M06 | 33,7 | 9,77% |
| 2014M07 | 34,6 | 2,67% |
| 2014M08 | 36,3 | 4,91% |
| 2014M09 | 36,6 | 0,83% |
| 2014M10 | 39,3 | 7,38% |
| 2014M11 | 41,6 | 5,85% |
| 2014M12 | 42,4 | 1,92% |
| 2015M01 | 43,6 | 2,83% |
| 2015M02 | 39,1 | -10,32% |
| 2015M03 | 41,9 | 7,16% |
| 2015M04 | 45,1 | 7,64% |
| 2015M05 | 44,5 | -1,33% |
| 2015M06 | 38,6 | -13,26% |
| | Suma: | 67,37% |
| | Vidutinis augimo tempas: | 2,59% |

2 priedas. BVP vienam gyventojui ir infliacijos analizė.

a) rcorr(matrix, type="spearman")

PAS BVP1
 PAS 1.00 -0.34
 BVP1 -0.34 1.00
 n= 30
 P

PAS BVP1
 PAS 0.0701
 BVP1 0.0701

R programa apskaičiuotas
 Spearmano koreliacijos koeficientas tarp
 BVP vienam gyventojui ir pasitikėjimo
 bankais.

c) rcorr(matrix, type="spearman")

IFL PR
 IFL 1.00 0.18
 PR 0.18 1.00
 n= 90
 P
 IFL PR
 IFL 0.0988
 PR 0.0988

R programa apskaičiuotas

Spearmano koreliacijos koeficientas infliacijos ir pasitikėjimo bankais.

b) Apskaičiuoti infliacijos augimo

tempai pagal formulę $g = \frac{y_t - y_{t-1}}{y_t}$

| Laikotarpis | Vartotojų kainų pokyčiai, apskaičiuoti pagal vartotojų kainų indeksą palyginti su praėjusių metų atitinkamu laikotarpiu proc. | Augimo tempas |
|-------------|---|---------------|
| 2008M01 | 9,9 | |
| 2008M02 | 10,8 | 0,090909091 |
| 2008M03 | 11,3 | 0,046296296 |
| 2008M04 | 11,7 | 0,03539823 |
| 2008M05 | 12 | 0,025641026 |
| 2008M06 | 12,5 | 0,041666667 |
| 2008M07 | 12,2 | -0,024 |
| 2008M08 | 12 | -0,016393443 |
| 2008M09 | 11 | -0,083333333 |
| 2008M10 | 10,5 | -0,045454545 |
| 2008M11 | 9,1 | -0,133333333 |
| 2008M12 | 8,5 | -0,065934066 |
| 2009M01 | 9,6 | 0,129411765 |
| 2009M02 | 8,7 | -0,09375 |
| 2009M03 | 7,7 | -0,114942529 |
| 2009M04 | 6,3 | -0,181818182 |
| 2009M05 | 5,2 | -0,174603175 |
| 2009M06 | 4,2 | -0,192307692 |
| 2009M07 | 3 | -0,285714286 |
| 2009M08 | 2,6 | -0,133333333 |
| 2009M09 | 2,7 | 0,038461538 |
| 2009M10 | 1,3 | -0,518518519 |
| 2009M11 | 1,5 | 0,153846154 |
| 2009M12 | 1,3 | -0,133333333 |
| | Suma: | -1,635139002 |
| | Vidutinis mažėjimo tempas: | -7,11% |

3 priedas. Nedarbo lygio ir pasitikėjimo bankais koreliacijos ir regresijos skaičiavimas R programa.

```
rcorr(ma, type="spearman")
  nd pr
nd 1.00 0.69
pr 0.69 1.00
n= 91
P
  nd pr
nd 0
pr 0
Jarque Bera Test
data: res
X-squared = 3.1627, df = 2, p-value = 0.2057
Call:
lm(formula = nd ~ pr, data = NED)
Residuals:
  Min   1Q Median   3Q   Max
-33.236 -12.177 -1.872  11.649  46.079
Coefficients:
            Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)
(Intercept) 12.43351   3.15058   3.946 0.000158 ***
pr          0.74382   0.08138   9.140 1.92e-14 ***
---
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1
Residual standard error: 16.5 on 89 degrees of freedom
Multiple R-squared:  0.4842,    Adjusted R-squared:  0.4784
F-statistic: 83.55 on 1 and 89 DF, p-value: 1.923e-14
```

4 priedas. Pasitikėjimo bankais vertinimo klausimynas.

Sveiki, esu anketos autorė V. Kirilova studijuojau VU ekonomikos fakultete ekonomikos analizę ir planavimą šiuo metu rašau baigiamąjį magistro darbą, kurio tema „Pasitikėjimo bankų sektoriumi raida Baltijos šalyse“. Norėdama išsiaiškinti pasitikėjimo lygį bankais ir veiksnius darančius įtaką pasitikėjimui, sudariau anketą. Anketa skirta visiems Lietuvos gyventojams nuo 18 m., būtent todėl prašau Jūsų atsakyti į trumpus klausimus. Tam, kad anketos duomenys būtų patikimi, ir pildantys asmenys sutiktų atsakinėti į klausimus, anketa yra visiškai anonimiška ir informacija yra konfidenciali, duomenys bus naudojami tik baigiamajame darbe. Iš anksto dėkoju už Jūsų sugaištą laiką. Pagarbiai V. Kirilova.

1. Ar pasitikite bankiniu sektoriumi Lietuvoje?
 - Visiškai pasitikiu
 - Pasitikiu
 - Nei pasitikiu, nei nepasitikiu
 - Nepasitikiu
 - Visiškai nepasitikiu
 2. Ar patikėtumėte savo santaupas saugoti bankui?
 - Taip
 - Ne
 - Ne turiu nuomonės
 3. Ar klaustumėte banko finansinio patarimo?
 - Taip
 - Ne
 4. Kaip vertinate savo žinias finansų srityje?
 - Labai gerai
 - Gerai
 - Vidutiniškai
 - Silpnai
 - Labai silpnai
- 5 . Ar esate linkę rizikuoti?
- Taip
 - Nei taip, nei ne
 - Ne

6 Ar išvardinti veiksniai turi įtakos bankinio sektoriaus pasitikėjimui?

- 1- Visiškai neturi įtakos , 2- neturi įtakos, 3- nei turi, nei neturi įtakos, 4- turi įtaką, 5- turi didelę įtaką

| Veiksny: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1.Banko finansiniai rezultatai | | | | | |
| 2.Banko įvaizdis | | | | | |
| 3.Banko paslaugų įkainių kaita | | | | | |
| 4.Ekonominės krizės | | | | | |
| 5.Šalies ekonominė situacija | | | | | |
| 6.Bankų teikiama skaidri ir prieinama informacija | | | | | |
| 7.Kitų bankų bankrotai | | | | | |
| 8.Finansiniai įvykiai užsienio valstybėse | | | | | |
| 9.Žiniasklaidos pranešimai apie bankų veiklą | | | | | |
| 10.Asmeninė patirtis | | | | | |
| 11.Vyraujanti visuomenės nuomonė apie bankų veiklą | | | | | |
| 12.Nedarbo lygis šalyje | | | | | |
| 13.Valstybės vykdoma politika šalyje | | | | | |

7. Įvertinkite pasitenkinimą Jūsų banko teikiamomis paslaugomis:

- Visiškai nepatenkintas
- Nepatenkintas
- Nei patenkintas, nei nepatenkintas
- Patenkintas
- Visiškai patenkintas
- Nesinaudoju bankų paslaugomis

8. Ar esate linkęs rizikuoti?

- Taip
- Nei taip, nei ne
- Ne

9. Ar patyrėte finansinių nuostolių AB Snoro ar AB Ūkio bankų bankroto atvejais?

- Taip didelių
- Taip nežymių
- Ne nepatyrėte nuostolių
 - Susiduriau tik su laikiniais nepatogumais
 - Nebuvau nei AB Snoro, nei AB Ūkio banko klientas

10. Jūsų lytis:

- Vyras
- Moteris

11. Jūsų amžius:
- < 25
 - 25 - 35
 - 36 - 45
 - 46 - 55
 - 56 - 65
 - 66
12. Jūsų išsilavinimas:
- Nebaigtas vidurinis
 - Vidurinis / spec. vidurinis
 - Aukštasis neuniversitetinis
 - Aukštasis universitetinis
13. Jūsų socialinė padėtis:
- Moksleivis / studentas
 - Samdomas darbuotojas
 - Besiverčiantis individualia veikla / verslu
 - Nedirbantis
 - Pensininkas

Dėkoju, už skirtą laiką.

5 priedas. Tiesinės regresijos lygties įvertinimas naudojant kintamųjų pokyčius

Call:

lm(formula = pll ~ nedll, data = log)

Residuals:

| Min | 1Q | Median | 3Q | Max |
|---------|---------|--------|--------|--------|
| -34.452 | -14.437 | 0.309 | 13.615 | 38.325 |

Coefficients:

| | Estimate | Std. Error | t value | Pr(> t) |
|-------------|----------|------------|---------|------------|
| (Intercept) | 36.7061 | 2.9495 | 12.445 | <2e-16 *** |
| nedll | -0.6269 | 0.3568 | -1.757 | 0.0827 . |

Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 17.84 on 81 degrees of freedom

Multiple R-squared: 0.03671, Adjusted R-squared: 0.02482

F-statistic: 3.087 on 1 and 81 DF, p-value: 0.08271

6 priedas. ARMA modelių įvertinimas nedarbo lygiui ir pasitikėjimui bankais

ARIMA Modelling

Call:

```
armaFit(formula = ~ar(7), data = pr)
```

Model:

```
ARIMA(7,0,0) with method: CSS-ML
```

Coefficient(s):

```
      ar1      ar2      ar3      ar4      ar5      ar6      ar7  
-0.993766 -0.741871 -0.465985 -0.278368 -0.411964 -0.353857 -0.243393
```

intercept

```
0.002165
```

Residuals:

```
      Min      1Q  Median      3Q      Max  
-2.8782 -0.4488  0.2259  0.5606  1.5382
```

Moments:

Skewness Kurtosis

```
-1.132  1.172
```

Coefficient(s):

| | Estimate | Std. Error | t value | Pr(> t) |
|-----------|-----------|------------|---------|--------------|
| ar1 | -0.993766 | 0.107151 | -9.274 | < 2e-16 *** |
| ar2 | -0.741871 | 0.149428 | -4.965 | 6.88e-07 *** |
| ar3 | -0.465985 | 0.172210 | -2.706 | 0.00681 ** |
| ar4 | -0.278368 | 0.180954 | -1.538 | 0.12397 |
| ar5 | -0.411964 | 0.176651 | -2.332 | 0.01970 * |
| ar6 | -0.353857 | 0.159012 | -2.225 | 0.02606 * |
| ar7 | -0.243393 | 0.114715 | -2.122 | 0.03386 * |
| intercept | 0.002165 | 0.021714 | 0.100 | 0.92058 |

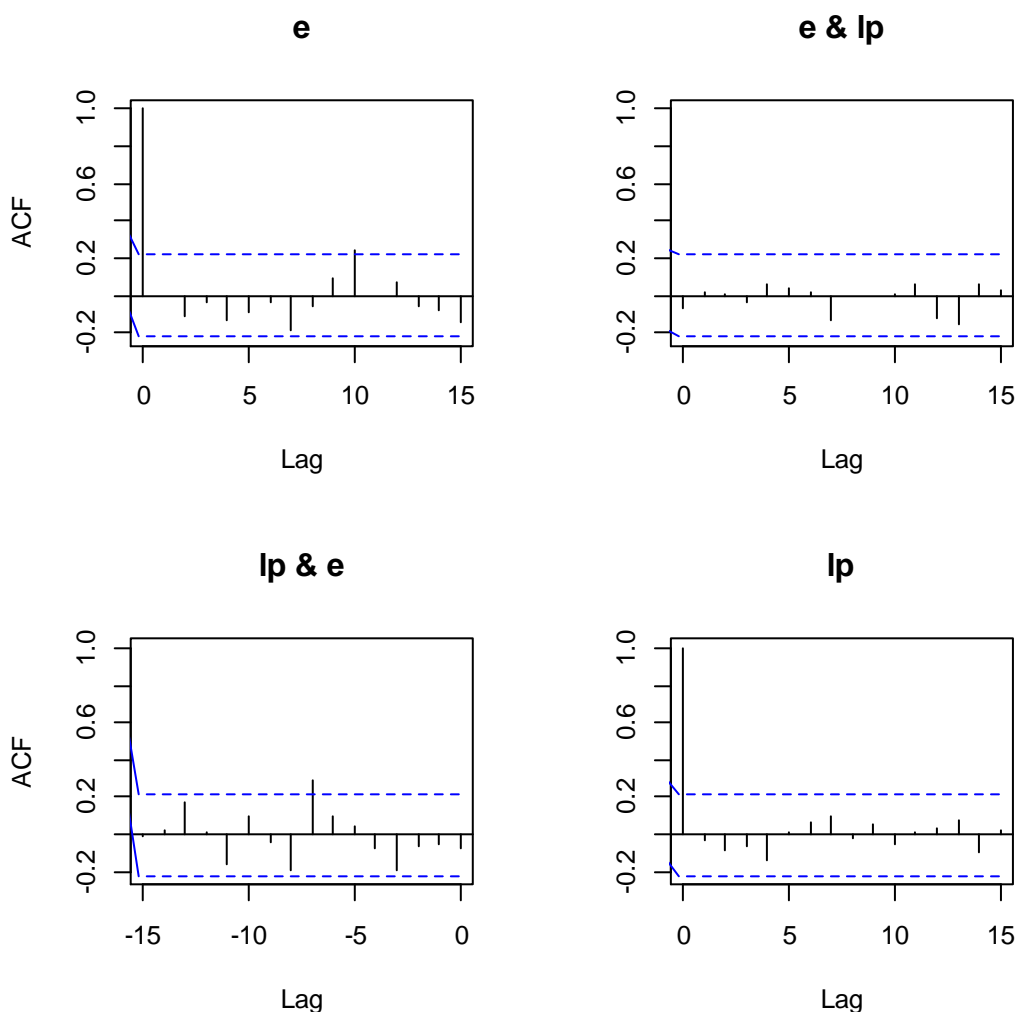
Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

sigma^2 estimated as: 0.7322

log likelihood: -104.43

AIC Criterion: 226.86

7 priedas. VAR modelio paklaidų autokorelogramos.



Šaltinis: sudaryta autorės R programos pagalba.

8 priedas. VAR modelio įvertinimas ir Grangerio testo rezultatai

```
VARselect(datcan, lag.max = 8)
```

```
$selection
```

```
AIC(n) HQ(n) SC(n) FPE(n)
```

```
3 3 3 3
```

```
1 2 3 4 5 6
```

```
AIC(n) 8.561557 8.385121 8.258631 8.332459 8.339372 8.320064
```

```
HQ(n) 8.636081 8.509327 8.432519 8.556028 8.612624 8.642998
```

```
SC(n) 8.748373 8.696482 8.694535 8.892907 9.024364 9.129600
```

```
FPE(n) 5227.279645 4383.197907 3865.188966 4166.696689 4204.078703
```

```
4135.773877
```

```
7 8
```

AIC(n) 8.343832 8.424956
 HQ(n) 8.716449 8.847255
 SC(n) 9.277913 9.483581
 FPE(n) 4252.317817 4636.217138

VAR Estimation Results:

=====

Endogenous variables: e, lp

Deterministic variables: const

Sample size: 79

Log Likelihood: -534.663

Roots of the characteristic polynomial:

0.7503 0.7503 0.6649 0.6649 0.4531 0.4531

Call:

VAR(y = datcan, p = 3)

Estimation results for equation e:

=====

e = e.l1 + lp.l1 + e.l2 + lp.l2 + e.l3 + lp.l3 + const

Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)

e.l1 -0.98088 0.10578 -9.273 6.49e-14 ***

lp.l1 0.02426 0.75330 0.032 0.9744

e.l2 -0.71629 0.12702 -5.639 3.14e-07 ***

lp.l2 1.70021 0.80179 2.121 0.0374 *

e.l3 -0.46280 0.10701 -4.325 4.82e-05 ***

lp.l3 0.23593 0.73358 0.322 0.7487

const 0.22247 2.13984 0.104 0.9175

Signif. codes: 0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Residual standard error: 19 on 72 degrees of freedom

Multiple R-Squared: 0.5683, Adjusted R-squared: 0.5323

F-statistic: 15.8 on 6 and 72 DF, p-value: 1.742e-11

Estimation results for equation lp:

=====

$$lp = e.l1 + lp.l1 + e.l2 + lp.l2 + e.l3 + lp.l3 + \text{const}$$

```

      Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)
e.l1  0.006545  0.016410  0.399 0.69121
lp.l1 -0.333292  0.116867 -2.852 0.00567 **
e.l2  -0.016047  0.019706 -0.814 0.41815
lp.l2 -0.162586  0.124389 -1.307 0.19534
e.l3   0.014953  0.016601  0.901 0.37074
lp.l3 -0.118052  0.113807 -1.037 0.30306
const -0.069603  0.331974 -0.210 0.83452
---
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1
Residual standard error: 2.948 on 72 degrees of freedom
Multiple R-Squared:  0.2021,    Adjusted R-squared:  0.1356
F-statistic: 3.039 on 6 and 72 DF,  p-value: 0.01049

```

Covariance matrix of residuals:

```

      e    lp
e 360.980 -4.033
lp -4.033  8.688

```

Correlation matrix of residuals:

```

      e    lp
e 1.00000 -0.07202
lp -0.07202 1.00000

```

```
> causality(varcan, cause = "e")
```

```
$Granger
```

Granger causality H0: e do not Granger-cause lp

```
data: VAR object varcan
```

```
F-Test = 2.1051, df1 = 3, df2 = 144, p-value = 0.1022
```

```
$Instant
```

H0: No instantaneous causality between: e and lp

```
data: VAR object varcan
```

```
Chi-squared = 0.4077, df = 1, p-value = 0.5231
```

```
> causality(varcan, cause = "lp")
```

```
$Granger
```

```
Granger causality H0: lp do not Granger-cause e
```

```
data: VAR object varcan
```

```
F-Test = 1.7445, df1 = 3, df2 = 144, p-value = 0.1606
```

```
$Instant
```

```
H0: No instantaneous causality between: lp and e
```

```
data: VAR object varcan
```

```
Chi-squared = 0.4077, df = 1, p-value = 0.5231
```

```
> grangertest(e, lp, 3)
```

```
Granger causality test
```

```
Model 1: lp ~ Lags(lp, 1:3) + Lags(e, 1:3)
```

```
Model 2: lp ~ Lags(lp, 1:3)
```

```
Res.Df Df F Pr(>F)
```

```
1 72
```

```
2 75 -3 2.1051 0.1071
```

```
> grangertest(lp, e, 3)
```

```
Granger causality test
```

```
Model 1: e ~ Lags(e, 1:3) + Lags(lp, 1:3)
```

```
Model 2: e ~ Lags(e, 1:3)
```

```
Res.Df Df F Pr(>F)
```

```
1 72
```

```
2 75 -3 1.7445 0.1656
```

9 priedas. Spearmano koreliacijos koeficientas tarp bankų sektoriaus grynojo pelno ir pasitikėjimo bankais

```
> rcorr(p, type="spearman")
```

```
Pasitik Pelnas
```

```
Pasitik 1.00 0.14
```

```
Pelnas 0.14 1.00
```

```
n= 7
```

```
P Pasitik Pelnas
```

```
Pasitik 0.7599
```

```
Pelnas 0.7599
```

10 priedas. Koreliacija tarp pasitikėjimo bankais, polinkio rizikuoti ir pasitenkinimo bankų paslaugomis.

| Correlations | | | | |
|--|---------------------|--|----------------------------|--|
| | | Ar pasitikite bankiniu sektoriumi Lietuvoje? | Ar esate linkes rizikuoti? | Ivertinkite pasitenkinima Jusu banko teikiamomis paslaugomis |
| Ar pasitikite bankiniu sektoriumi Lietuvoje? | Pearson Correlation | 1 | ,064 | -,360** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,648 | ,007 |
| | N | 122 | 122 | 122 |
| Ar esate linkes rizikuoti? | Pearson Correlation | ,064 | 1 | -,228 |
| | Sig. (2-tailed) | ,648 | | ,098 |
| | N | 122 | 122 | 122 |
| Ivertinkite pasitenkinima Jusu banko teikiamomis paslaugomis | Pearson Correlation | -,360** | -,228 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,007 | ,098 | |
| | N | 122 | 122 | 122 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

11 Priedas. Pasitikėjimą lemiantys veiksnių pasiskirstymas pagal amžių

| Descriptive Statistics | | | | | |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|-----------|
| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | |
| | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic |
| Jusu issilavinimas | | | | | |
| Vidurinis / spec. vidurinis | 1 | 5 | 3,40 | 1,350 | -,756 |
| | 2 | 5 | 4,10 | ,994 | ,914 |
| | 2 | 5 | 3,60 | 1,174 | -1,457 |
| | 2 | 4 | 3,50 | ,850 | ,107 |
| | 2 | 5 | 3,90 | ,994 | -,157 |
| | 2 | 5 | 3,90 | 1,197 | -,878 |
| | 2 | 5 | 4,00 | 1,054 | -,450 |
| | 1 | 4 | 2,90 | 1,197 | -,878 |
| | 2 | 5 | 4,00 | ,943 | 1,185 |
| | 2 | 5 | 3,80 | ,789 | 2,985 |
| | 2 | 5 | 4,00 | ,943 | 1,185 |
| | 1 | 4 | 2,10 | ,994 | -,157 |
| | 1 | 5 | 2,70 | 1,252 | -,493 |
| Aukstasis neuniversitetinis | 0 | 5 | 3,80 | 1,814 | 1,317 |
| | 0 | 5 | 3,70 | 1,567 | 2,885 |
| | 0 | 5 | 3,40 | 1,647 | ,453 |
| | 0 | 5 | 3,80 | 1,619 | 2,876 |

| | | | | | |
|-----------------|---|---|------|-------|--------|
| | 0 | 5 | 3,90 | 1,524 | 5,287 |
| | 1 | 5 | 3,60 | 1,506 | ,043 |
| | 0 | 5 | 3,70 | 2,003 | ,940 |
| | 0 | 5 | 3,10 | 1,969 | -1,020 |
| | 1 | 5 | 3,00 | 1,333 | -,748 |
| | 1 | 5 | 3,30 | 1,337 | -,852 |
| | 1 | 5 | 4,20 | 1,229 | 5,879 |
| | 0 | 5 | 3,00 | 1,633 | -,288 |
| | 0 | 5 | 2,90 | 1,853 | -1,428 |
| Aukstasis | 1 | 5 | 4,36 | ,895 | 6,228 |
| universitetinis | 1 | 5 | 4,06 | 1,029 | 1,372 |
| | 1 | 5 | 4,18 | 1,074 | 1,323 |
| | 0 | 5 | 3,94 | 1,345 | 1,100 |
| | 1 | 5 | 4,30 | 1,075 | 2,027 |
| | 1 | 5 | 4,42 | ,867 | 6,577 |
| | 1 | 5 | 4,21 | 1,083 | 1,358 |
| | 2 | 5 | 3,85 | 1,093 | -,889 |
| | 0 | 5 | 3,85 | 1,202 | 2,622 |
| | 1 | 5 | 3,30 | 1,132 | -,376 |
| | 2 | 5 | 4,58 | ,708 | 4,462 |
| | 1 | 5 | 3,27 | 1,039 | -,425 |
| | 1 | 5 | 3,73 | 1,180 | -,760 |