

# Banku nozares 2011.gada kopējo rezultātu analīze

2



# KOPSAVILKUMS

Kopumā 2011.gadā ir vērojama **banku nozares korporatīvās reputācijas stabilizēšanās** un pozitīva tendence reputācijas vērtējuma izaugsmē

Korporatīvās **reputācijas līmeni** pamatā **palīdz noturēt un stabilizēt kompetences aspekti**, viziteiktāk - produktu un pakalpojumu kvalitātes novērtējums

Jāņem vērā, ka kopējā korporatīvās reputācijas vērtējumā **būtiska nozīme ir arī iedzīvotāju un biznesa vides pārstāvju vispārējā noskaņojuma uzlabojumam** attiecībā pret bankām, kas saistīts gan ar ekonomiskās situācijas uzlabošanu valstī kopumā, gan arī to, ka ir norimis sakāpinātais situācijas vērtējums

Būtiska loma nozares vērtējumā ir arī tam, ka **2011.gadā ir samazinājušās sliktās ziņas par nozari un tas atstājis pozitīvu ietekmi**, īpaši iedzīvotāju vidū

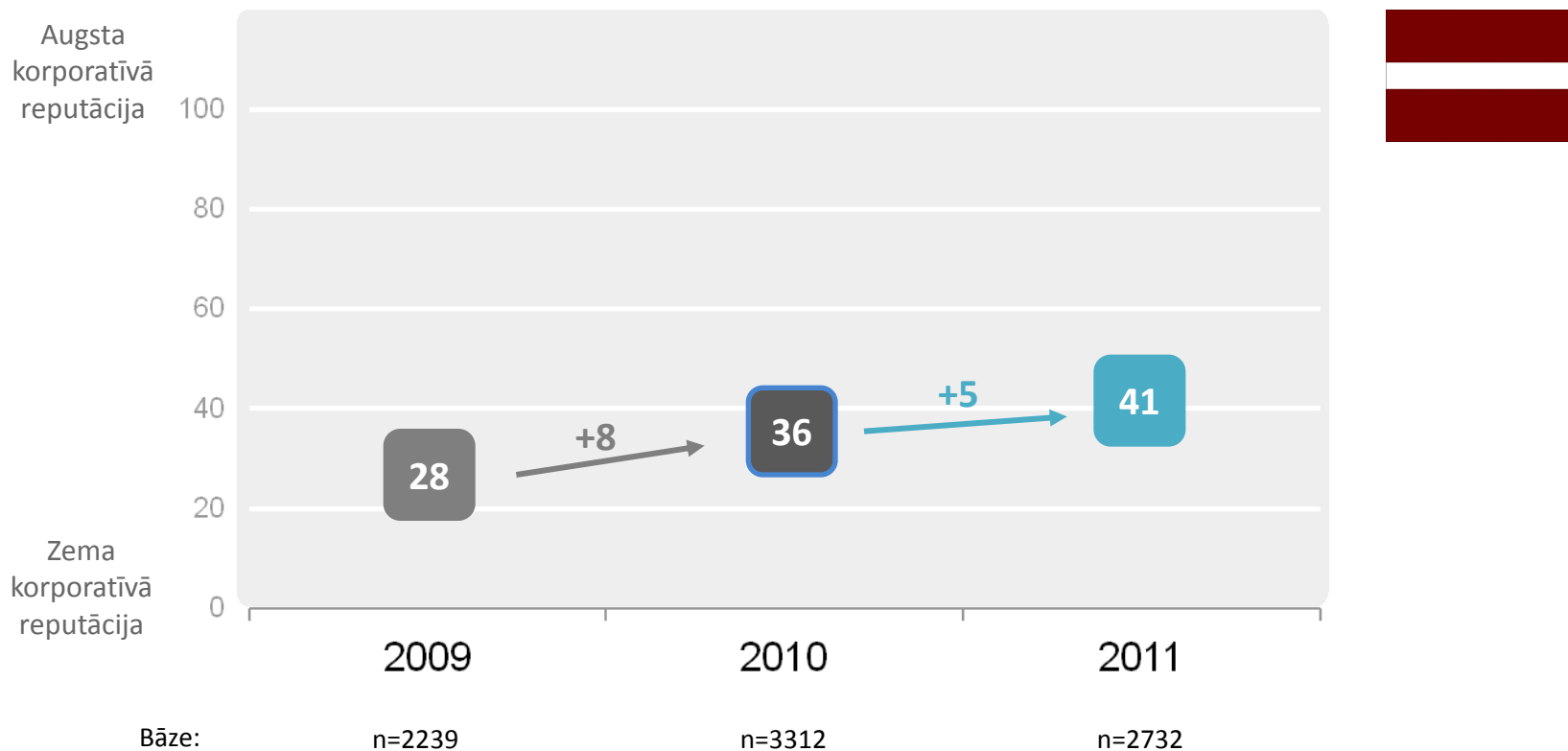
2011.gadā banku nozares **korporatīvās reputācijas virzītāji** ir bijuši **iedzīvotāji un biznesa vides pārstāvji**. Šajās mērķa grupās vērojams pieaugums kompetences aspektu vērtējumiem. Tādējādi ir izdevies mazināt iepriekšējos gados izveidojušos negatīvo noskaņojumu – ir samazinājies “noliedzēju” īpatsvars

**Viedokļu līderi** šobrīd ir **potenciālie nozares reputācijas kavētāji**.

Jāņem vērā, ka šī mērķauditorija ir mainīga gadu no gada un tās sastāvu lielā mērā ietekmē politiskās un ekonomiskās interešu grupas un to mainība valstī kopumā. Tas arī izskaidro neviennozīmīgo un zināmā mērā nestabilo nozares korporatīvās reputācijas vērtējumu

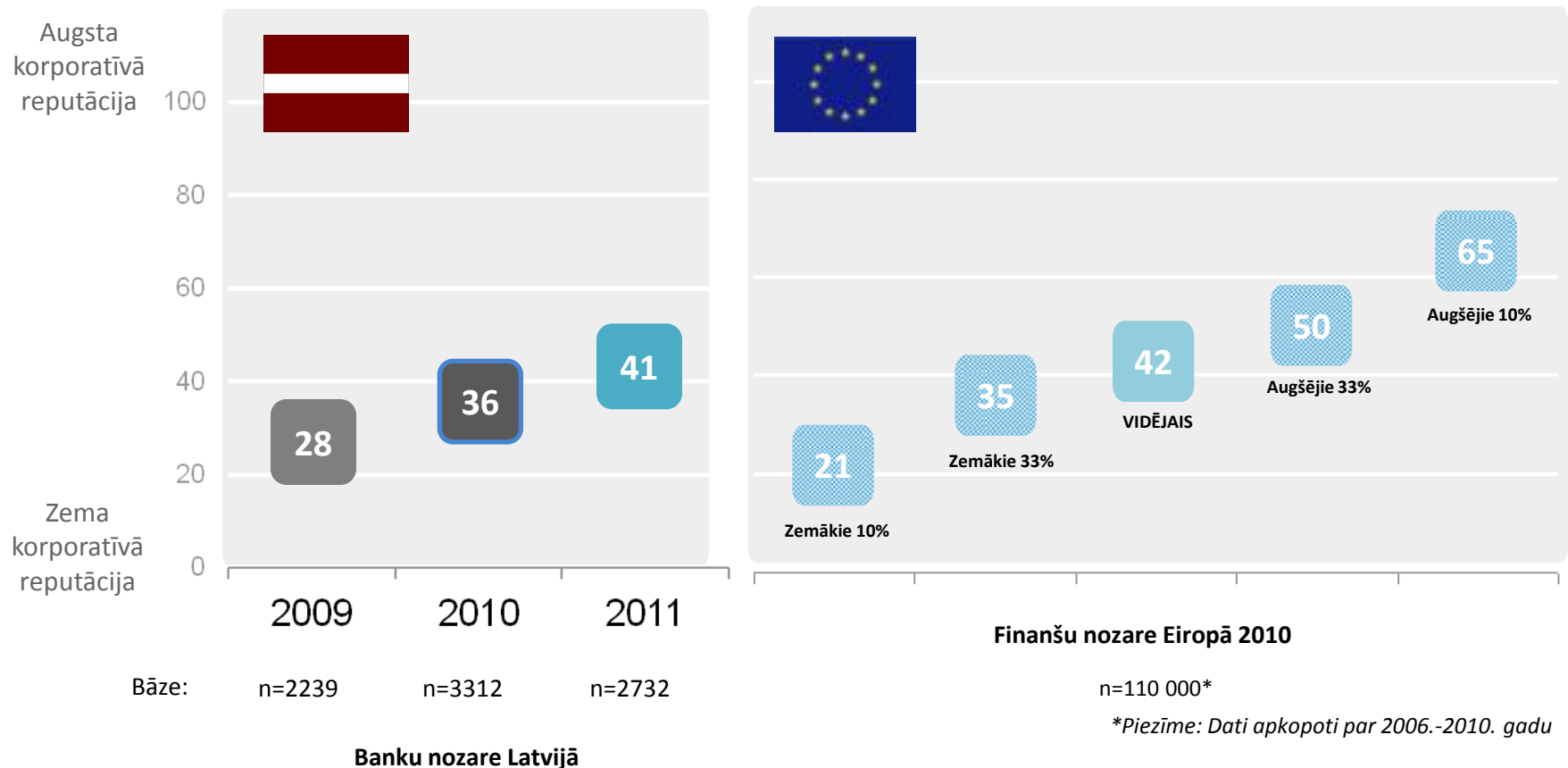
# Latvijas banku nozares korporatīvās reputācijas izaugsme pēdējo trīs gadu laikā, TRI\*M Indekss

2011.gada laikā izdevies saglabāt banku nozares korporatīvās reputācijas pozitīvo kāpumu



# Latvijas banku nozares korporatīvās reputācijas izaugsme pēdējo trīs gadu laikā, TRI\*M Indekss

Kopš 2009.gada banku nozares reputācija ir pietuvojusies Eiropas 2010.gada vidējam rādītājam



# Latvijas banku nozares korporatīvās reputācijas aspektu vērtējums 2011.gadā, TRI\*M Indeksa jautājumi

Kā banku nozares korporatīvās reputācijas balsti saglabājas uzticamība bankām ilgtermiņā un sniegto produktu un pakalpojumu kvalitāte

TRI\*M Indekss 41

## 1. Kopējā reputācija

Vidējais

**3.1**

5 = Teicami	9%	Poz.vērt.
4 = Ļoti labi	15%	<b>24%</b>
3 = Labi	56%	Neg.vērt.
2 = Drīzāk vāji	11%	<b>16%</b>
1 = Vāji	5%	
Nav atbildes	4%	

## 2. Kopējā attieksme

Vidējais

**3.0**

5 = Ārkārtīgi pozitīva	1%	Poz.vērt.
4 = Ļoti pozitīva	11%	<b>12%</b>
3 = Pozitīva	72%	Neg.vērt.
2 = Negatīva	11%	<b>12%</b>
1 = Ļoti negatīva	1%	
Nav atbildes	4%	

## 3. Uzticamība

Vidējais

**3.2**

5 = Pilnībā	13%	Poz.vērt.
4 = Lielā mērā	17%	<b>30%</b>
3 = Drīzāk jā	47%	Neg.vērt.
2 = Drīzāk nē	16%	<b>19%</b>
1 = Noteikti nē	3%	
Nav atbildes	4%	

## 4. Finansiālie sasniegumi

Vidējais

**3.0**

5 = Teicami	5%	Poz.vērt.
4 = Ļoti labi	9%	<b>14%</b>
3 = Labi	61%	Neg.vērt.
2 = Drīzāk vāji	8%	<b>12%</b>
1 = Vāji	4%	
Nav atbildes	13%	

## 5. Produktu un pakalpojumu kvalitāte

Vidējais

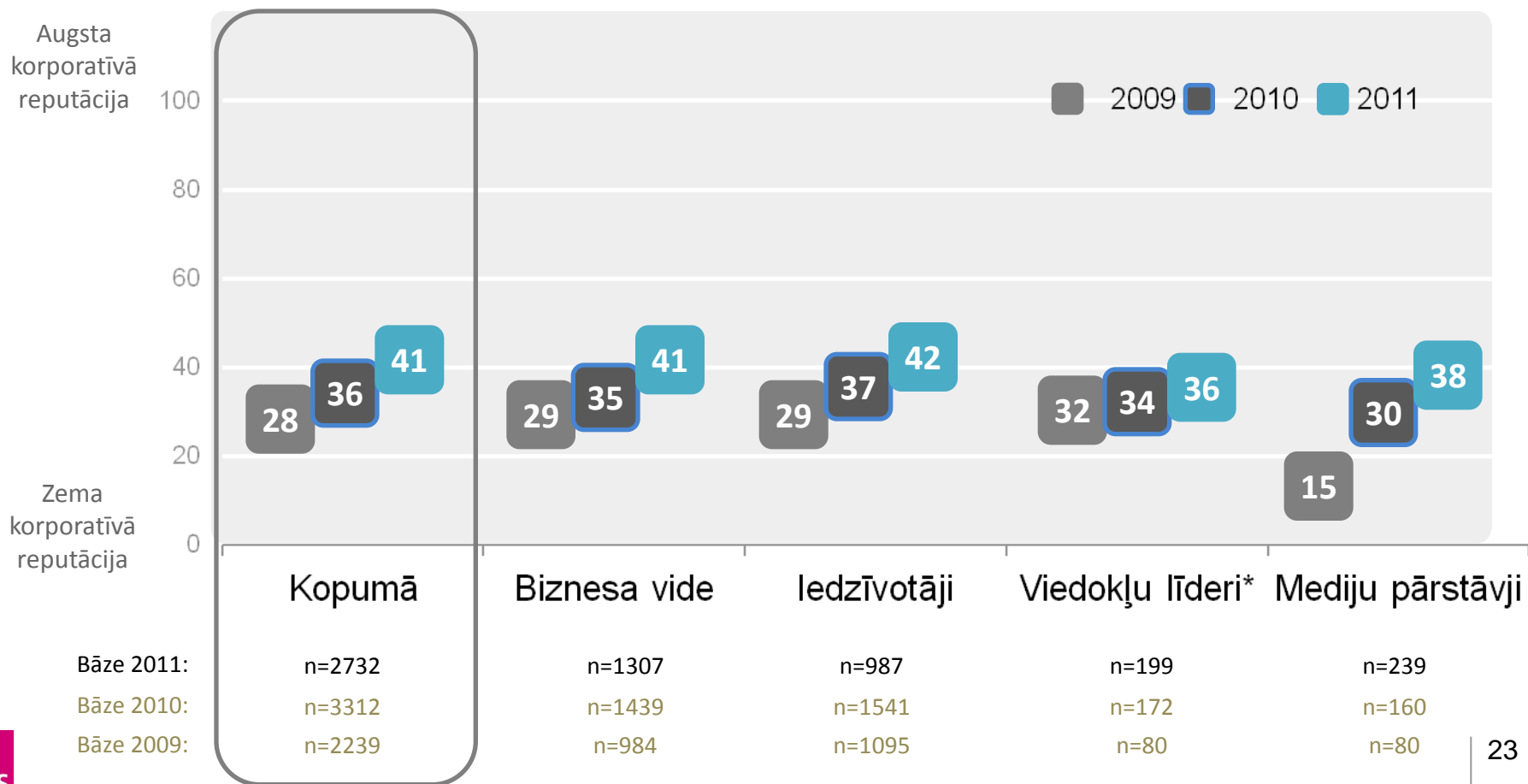
**3.2**

5 = Ļoti augsta	4%	Poz.vērt.
4 = Augsta	22%	<b>26%</b>
3 = Laba	56%	Neg.vērt.
2 = Drīzāk zema	8%	<b>10%</b>
1 = Zema	2%	
Nav atbildes	8%	

# Latvijas banku nozares korporatīvās reputācijas izaugsmes nozares galvenajās mērķa grupās, TRI\*M Indekss

Banku nozares reputācijas stabilizēšanos visvairāk sekmējusi iedzīvotāju un biznesa vides pārstāvju attieksmes uzlabošanās pret bankām kopumā.

Viedokļu līderu pārstāvju vidū attiecībā pret bankām joprojām vērojama zināma pragmatiska piesardzība





# Pētījuma metodoloģija

## aptvertās mērķa grupas un izlases lielums

**Iedzīvotāji** – vecumā no 15 līdz 74 gadiem

■ 1106 intervijas

**Biznesa vide** – ekonomiski aktīvie komercuzņēmumi

■ 1002 intervijas

**Viedokļu līderi** – nozaru asociāciju pārstāvji, augstskolu vadošie mācībspēki, politiskās elites pārstāvji, līderi žurnālistikā

■ 19 intervijas

**Mediju pārstāvji** – nozarē specializējušies žurnālisti

■ 20 intervijas

## Korporatīvās reputācijas vērtējumā iekļautās bankas

### Pamata saraksts:

Citadele banka  
DNB banka  
Ge Money Bank  
Hipotēku banka  
Nordea banka  
Norvik banka  
PrivatBank  
SEB banka  
Swedbank

### Citas bankas:

ABLV bank  
Danske banka  
Rietumu banka  
Trasta komercbanka  
SMP Banka  
SKANDINAVISKA ENSKILDA BANKEN  
Latvijas Biznesa banka  
Svenska Handelsbanken  
UniCredit Bank  
Allied Irish Banks  
Baltic International Bank  
BIGBANK AS  
Baltikums Bank  
Pohjola Bank  
Latvijas Pasta banka  
LTB banka  
Scania Finans Aktiebolag  
Reģionālā investīciju banka  
Aktsiaselts Eesti Krediidipank  
Rigensis Bank