

Riga Technical University
Faculty of Engineering Economics and Management

Jana Erina, Natalja Lace

CUSTOMER EQUITY MANAGEMENT IN A COMMERCIAL BANK

Scientific Monograph

Approved by RTU Scientific Council in 2015, Approval No. 04000 – 7/3

Reviewers:
A. Čirjevskis
R. Tamošiuniene

RTU Press
Riga 2015

Eriņa J., Lāce N. Klientu kapitāla pārvaldība komercbankā. Zinātniskā monogrāfija. – Rīga, RTU Izdevniecība, 2015. – 158 lpp.

Zinātniskā monogrāfija ir veltīta klientu kapitāla pārvaldību problēmām komercbankās. Monogrāfijā aprakstītā pētījuma ietvaros ir veikta Latvijas un Centrālās un Austrumeiropas valstu komercbanku veikspējas izvērtēšana, lietojot parametriskas un neparametriskas metodes. Monogrāfijā aplūkoti un izvērtēti dažāda veida banku biznesa modeļi, analizēta banku klientu kapitāla koncepcija un izveidots klientu kapitāla pārvaldības modelis. Biznesa ekosistēmas kontekstā tiek piedāvāta virkne risinājumu, kas atklāj banku biznesa ekosistēmas būtību no klienta aspektiem, tādiem kā banku orientācija uz klientu, banku klientu segmentācija, kas balstīta uz biznesa ekosistēmas principiem, vērtības radīšana klientiem, atbildīgas kreditēšanas pamatbūtība un principi, kā arī klientu kapitāla faktora modeļa novērtēšana Latvijas komercbankās, tādā veidā sasniedzot ilgtermiņa savstarpējo sadarbību “Banka – Klients – Banka”.

Monogrāfija galvenokārt ir paredzēta finanšu nozares profesionāļiem: komercbanku vadībai, banku klientu menedžeriem, banku klientiem, kā arī studentiem, kuri apgūst priekšmetus ekonomikā un vadībizinātnēs.

Kritiskās piezīmes un priekšlikumus lūdzam sūtīt autorēm uz RTU Uzņēmuma finanšu un ekonomikas katedru Rīgā, Kalnciema ielā 6, 315. kabinetā, LV-1007 un Inovāciju un uzņēmējdarbības katedru Rīgā, Kalnciema ielā 6, 219. kabinetā, LV-1007 vai pa e-pastu: jana.erina@rtu.lv vai natalja.lace@rtu.lv.

Recenzenti:

Profesors Andrejs Čirjevskis, *Dr. oec.*

Rīgas Starptautiskā ekonomikas un biznesa administrācijas augstskola (Latvija)

Profesore Rima Tamošiuniene, *Dr. oec.*

Ekonomikas un biznesa institūta direktore

Mikolas Romeris universitāte (Lietuva)

Monogrāfija izdota Latvijas Zinātnes padomes finansētā fundamentālā un lietišķā pētījuma projekta Nr. 394/2012 ”Latvijas iedzīvotāju drošumspējas stiprināšana, paaugstinot finanšu lietpratības līmeni” ietvaros.

Iespiests saskaņā ar RTU Inženierekonomikas un vadības fakultātes Uzņēmējdarbības inženierijas un vadības institūta padomes 2015. gada 7. septembra lēmumu, protokols Nr. 17.

Zinātniskā monogrāfija apstiprināta publicēšanai RTU Zinātnes padomes sēdē 28.09.2015., protokols Nr.04000-3/7.

Literārā redaktore (angļu valodā) Tatjana Smirnova

Artbildīgā par izdevumu Natālija Čina

Datordizainers Andrejs Karpovs

Vāka attēls no Shutterstock.com

Izdevējs RTU Izdevniecība, Kaļķu iela 1, Rīga, LV-1658, tālrunis 67089441,

e-pasts: izdevnieciba@rtu.lv

Tirāzētājs RTU Digitālās drukas centrs

Contents

Abbreviations	5
Introduction	6
1. Evaluation of Banking Sector Efficiency in Latvia, Central and Eastern Europe	8
1.1. <i>Analysis of Development of Banking Sector in Latvia</i>	8
1.2. <i>Analysis of Bank Performance Efficiency in Latvia and Countries of Central and Eastern Europe</i>	10
1.2.1. <i>Assessment of Bank Performance Efficiency in Latvia and Countries of Central and Eastern Europe Using Parametric Method</i>	10
1.2.2. <i>Assessment of Bank Performance Efficiency in Latvia and Countries of Central and Eastern Europe Using Non-Parametric Method</i>	23
1.3. <i>Analysis of Bank Performance at the Latvian and Central and Eastern Europe Countries Banks Based on Approaches of Different Business Models</i>	35
1.3.1. <i>Concept of Business Model</i>	35
1.3.2. <i>Concept of Banking Business Model</i>	36
1.3.3. <i>Analysis of Performance of the Latvian Commercial and Central and Eastern Europe Countries Banks According to their Business Models</i>	38
1.3.4. <i>Analysis of Performance of the Central and Eastern Europe Countries Banks According to Priorities of their Business Models</i>	46
2. Analysis of the Concept of Bank Customer Equity	48
2.1. <i>Concept of Customer Equity</i>	48
2.2. <i>Quantitative and Qualitative Analysis of the Concept of Customer Equity</i>	50
2.3. <i>Development and Testing of Customer Equity Conceptual Model</i>	52
3. Functioning of Banking Business on the Basis of Business Ecosystem Principles	56
3.1. <i>Concept of Banking Business Ecosystem</i>	56
3.1.1. <i>Concept of Business Ecosystem</i>	56
3.1.2. <i>Specific Features of Banking and the Concept of Banking Business Ecosystem</i>	59
3.1.3. <i>Concept of Banking Business Ecosystem Model</i>	65
4. Evaluation of Dimensions of Banking Business Ecosystem Model	68
4.1. <i>Concept of Customer Centricity</i>	68
4.2. <i>Assessment of Customer Centricity at the Latvian Commercial Banks</i>	69
4.3. <i>Assessment of Customer Centricity at the Central and Eastern European Countries Banks</i>	79
4.4. <i>Assessment of the Bank Customer Segments at the Latvian Commercial Banks and Countries of Central and Eastern Europe</i>	82
4.5. <i>Assessment of Customer Value Proposition at the Latvian Commercial Bank</i>	86
4.6. <i>Assessment of Responsible Lending at the Latvian Commercial Banks and Countries of Central and Eastern Europe</i>	87
4.7. <i>Assessment of the Customer Equity Factor Model at the Latvian Commercial Banks</i>	96
Conclusions	103
Summary of the Monograph	104
References	105
Appendices	122