Матинченко Елена Сергеевна. Взаимодействие инвестиционной компании и ее клиентов на фондовом рынке : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Матинченко Елена Сергеевна; [Место защиты: Рост. гос. эконом. ун-т "РИНХ"].- Ростов-на-Дону, 2010.- 200 с.: ил. РГБ ОД, 61 10-8/1817

**Содержание к диссертации**

Введение

1. ОСОБЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНВЕСТИЦИОННОЙ КОМПАНИИ 13

1.1 Место инвестиционных компаний на рынке ценных бумаг 13

1.2 Особенности аккумулирующей и распределительной функции, осуществляемой инвестиционными компаниями 31

2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНВЕСТИЦИОННОЙ КОМПАНИИ В РАЗРЕЗЕ ЕЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ 49

2.1 Основные направления деятельности инвестиционной компании и продукты, предлагаемые клиентам 49

2.2 Анализ клиентской базы инвестиционной компании 71

3. РАЗВИТИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИНВЕСТИЦИОННОЙ КОМПАНИИ И ЕЕ КЛИЕНТОВ 101

3.1 Основные направления развития деятельности инвестиционной компании 101

3.2 Повышение уровня прозрачности деятельности инвестиционной компании 117

4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЛАГОПРИЯТНЫХ ВНУТРЕННИХ УСЛОВИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИНВЕСТИЦИОННОЙ КОМПАНИИ КАК ФАКТОР ЗАКРЕПЛЕНИЯ И РАСШИРЕНИЯ КЛИЕНСКОЙ БАЗЫ 138

4.1 Повышение оперативности процесса исполнения клиентских сделок 138

4.2 Обоснование внутренних стандартов взаимодействия инвестиционной компании с клиентами 152

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 164

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 169

ПРИЛОЖЕНИЕ 181

**Введение к работе**

Актуальность темы исследования. В настоящее время экономика России, и мировая экономика в целом, переживает сложный посткризисный период. Характерными чертами кризиса в России являлись следующие факторы: низкий уровень доверия, обвал фондовых рынков, увеличение рисков денежно-кредитной системы, падение цен на нефть, нехватка ликвидности, спад реальной экономики и другие факторы.

В этих условиях, по мнению автора, важно разработать комплекс мероприятий для инвестиционных компаний, направленный на преодоление негативных влияний, имеющих место в посткризисный период, а также предусмотреть меры, способствующие расширению деятельности на рынке ценных бумаг и росту финансовых результатов компании. Одной из наиболее важных стратегий поведения инвестиционных компаний является построение системы их взаимоотношений с клиентами на фондовом рынке.

Важными преимуществами инвестиционных компаний, привлекающими клиентов, являются широкие возможности диверсификации портфеля ценных бумаг, квалифицированное управление фондовыми активами и аналитическая поддержка, что обеспечивает распределение рисков и повышение ликвидности инвестируемых средств. Это особенно актуально в период кризиса и посткризисный период в условиях ожидания его «второй волны».

В связи с этим необходимость выявления основных направлений взаимодействия инвестиционных компаний с клиентами, построения его системы, выработка методологических подходов, алгоритмов и форм, направленных на совершенствование данного взаимодействия предопределили актуальность темы данного исследования, а также структуру диссертационной работы.

Степень разработанности проблемы. Исследованию роли и места финансовых рынков в воспроизводственном процессе посвящены работы некоторых классиков экономической науки: Маркса К., Гильфердинга Р., Кейнса Дж., Мински X., Сороса Дж. В последнее время появились работы российских исследователей по этой проблематике. Существенный вклад в анализ проблем становления рынка ценных бумаг в России и его влияния на различные сектора экономики внесли Алехин Б.И., Анесянц С.А., Берзон Н.И., Галанов В.А., Данилов Ю.А., Жукова Е.Ф., Золотарев B.C., Наливайский В.Ю., Радыгин А.А., Суэтин А.А. Развитию отдельных сегментов и необходимости государственного регулирования рынка ценных бумаг посвящены работы Буренина А.Н., Колесникова В.И., Миркина Я.М., Рубцова Б.Б., Хмыз О.В., Сизова Ю.В. Институциональный подход к развитию финансовых рынков и их институтов теоретически обоснован в работах Порт Д., Вильямсон О. и других зарубежных ученых, а реализован в исследовании российского фондового рынка и его институтов Алифановой Е.Н., Миркиным Я.М. и другими.

Таким образом, создана основа для продолжения исследования возможных направлений развития российского рынка ценных бумаг и активизации деятельности на нем инвестиционных компаний. Вместе с тем, в существующих научных работах недостаточно исследований, связанных с изучением проблем формирования и функционирования инвестиционных компаний на рынке ценных бумаг, разработкой подходов к формированию ее оптимальной структуры и взаимодействия с клиентами. Актуальность и острота проблемы, ее недостаточная проработка, обусловили выбор темы диссертации и определили ее цель и задачи.

Цель и задачи исследования. Основной целью диссертационного исследования является теоретическое обоснование направлений развития деятельности инвестиционных компаний и их взаимодействия с клиентами (юридическими и физическими лицами) на фондовом рынке и разработка комплекса мер и процедур, способствующих повышению эффективности финансовой деятельности инвестиционных компаний. Для достижения поставленной цели потребовалось решение следующих задач: исследовать структуру и масштабы операций инвестиционных компаний на российском фондовом рынке и определить их роль в системе институтов фондового рынка; выделить основные этапы взаимодействия инвестиционной компании с клиентами на фондовом рынке; провести анализ структуры клиентской базы российских инвестиционных компаний и выявить перспективные направления развития финансовых продуктов для инвесторов на фондовом рынке; разработать формы взаимодействия инвестиционной компании с клиентами на фондовом рынке на базе повышения уровня прозрачности деятельности инвестиционной компании посредством клиентской отчетности; предложить и обосновать комплекс мер и процедур, направленных на совершенствование внутренних стандартов деятельности инвестиционной компании с целью повышения эффективности ее взаимодействия с клиентами на фондовом рынке.

Предмет и объект исследования. В качестве предмета исследования выступает система экономических и финансовых отношений инвестиционной компании с клиентами (юридическими и физическими лицами) и ее развитие. Объектом диссертационного исследования является процесс функционирования инвестиционной компании на фондовом рынке и ее взаимодействия с клиентами-инвесторами.

Теоретико-методологическая основа исследования. Методология исследования базируется на принципах системного, качественного и количественного анализа, взаимосвязи экономической теории и практики. Теоретическое осмысление проблем формирования и взаимодействия инвестиционных компаний с клиентами базируется на использовании в рамках исследования положений современной экономической теории, научных трудах отечественных и зарубежных ученых, постановлениях регулирующих органов, а также обобщении эмпирических материалов по избранной тематике. Кроме специальной литературы, публикаций в научных изданиях и периодической печати, в ходе исследования использовались документы научно-практических конференций и совещаний, посвященных развитию российского рынка ценных бумаг.

Диссертационное исследование выполнено в соответствии с Паспортом специальности ВАК 08.00.10 - финансы, денежное обращение и кредит, в части раздела 1 «Теория и методология финансов» п. 1.5. «Институциональные аспекты финансовой системы»; раздела 4 «Формирование и развитие рынка ценных бумаг» п. 4.1 «Теоретические основы организации и функционирования рынка ценных бумаг и его сегментов» и п. 4.3. «Институциональные преобразования рынка ценных бумаг и проблемы деятельности его институтов».

Инструментарно-методический аппарат. В исследовании применялись следующие общенаучные и специальные методы научного познания: наблюдение, обобщение, сравнение, анализ, синтез, группировки, эмпирического исследования, формализации, абстрагирования, моделирования, экспертных оценок, статистической обработки информации, структурно-функциональный, субъектно-объектный и графический анализ. Использование данных методов исследования обеспечивает достаточный уровень надежности полученных результатов и экономическую обоснованность выводов.

Информационно-эмпирическая база исследования формировалась на основе данных Федеральной службы Государственной статистики Госкомстата РФ, законодательных и нормативных актов России и других стран, информационно-аналитических материалов Банка России и Федеральной службы по финансовым рынкам, Московской межбанковской валютной биржи, Российской торговой системы, информационных агентств в

Интернет. В ходе исследования использовались отчетные материалы ряда профессиональных участников рынка ценных.

Рабочая гипотеза заключается в том, что развитие российского рынка ценных бумаг опирается на активизацию отечественных инвестиционных компаний как посредников на фондовом рынке, выполняющих одновременно функции аккумулирования и распределения привлеченного капитала путем разработки комплекса мер, направленных на повышение эффективности взаимодействия инвестиционной компании с клиентами, включающих совершенствование форм брокерской отчетности, разработку структуры клиентского регламента, процедуры взаимодействия головного офиса и филиала, алгоритма совершения клиентской сделки с момента заключения до момента отчетности о ее исполнении, процедуры внедрения нового инвестиционного продукта.

Положения диссертации, выносимые на защиту:

В развитых странах, включая Россию, в последние десятилетия заметно усилилась конкуренция между инвестиционными компаниями и коммерческими банками. Более того, в период кризиса, объем сделок, совершаемых через инвестиционные компании, значительно опережает объем сделок, совершенных через коммерческие банки. Количественная оценка по критериям статуса участника торгов, объема совершенных сделок и количества активных клиентов позволяет выявить данную тенденцию. Данная тенденция связана с особенностями реализации инвестиционными компаниями функций финансового посредника на фондовом рынке, одновременно аккумулирующего и распределяющего привлеченный капитал.

Особенности структуры, динамики и качественных характеристик российского фондового рынка формируют его привлекательность для расширения деятельности инвестиционных компаний на нем. Доминирование объема сделок и доли активных клиентов инвестиционных компаний над объемом сделок и числом активных клиентов коммерческих банков, усиление данной тенденции в период кризиса, позволяет выявить структурные сдвиги в системе профессиональных участников российского фондового рынка в долгосрочной перспективе в пользу инвестиционных компаний.

В условиях активной деятельности инвестиционных компаний на рынке ценных бумаг следует акцентировать внимание на процессе взаимодействия инвестиционной компании с клиентами. Отсутствие единообразного понимания содержания «взаимодействия инвестиционной компании с клиентами» требует расширения границ его теоретико-методологического познания с учетом специфики, присущей инвестиционной компании как финансовому институту на рынке ценных бумаг. Это позволяет структурировать механизм взаимодействия инвестиционной компании с клиентами в целях достижения баланса интересов сторон.

Позитивные тенденции развития российского рынка ценных бумаг проявляются в формировании активного типа российского инвестора. В отличие от тех из них, которые ранее осуществляли операции на российском рынке ценных бумаг через оффшорные механизмы, повышается активность российских инвесторов, имеющих свободные денежные средства для размещения непосредственно на российском финансовом рынке в размере до 50 тыс. долл. Это обусловливает необходимость развивать услуги инвестиционных компаний, в первую очередь направленных на данный сегмент клиентов, такие как Интернет-трейдинг и брокеридж.

Одной из самых важных сторон взаимодействия инвестиционной компании с клиентами является взаимодействие через предоставление брокерской отчетности. В большинстве инвестиционных компаний существующая форма предоставления отчетности клиентам является не достаточно прозрачной и доступной для понимания, кроме того, процесс предоставления отчетности является трудозатратным и ресурсоемким. Данная ситуация приводит к необходимости выработки новых форм предоставления брокерской отчетности инвесторам, ведущих к повышению уровня прозрачности и доступности раскрываемой информации.

6. Разработка направлений взаимодействия инвестиционных компаний с клиентами, нацеленных на повышение эффективности, требует выработки комплекса мер и процедур взаимодействия, выраженных в строго регламентированных внутренних документах, что обусловливает выработку четких требований и перечня данных документов, а также процедур, отвечающих за взаимодействие отделов инвестиционной компании с клиентами. Предлагаемый в работе комплекс мер и процедур позволяет повысить эффективность финансовой деятельности инвестиционных компаний на фондовом рынке путем усиления инвестиционной привлекательности для потенциальных инвесторов и действующих клиентов.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в определении направлений развития инвестиционных компаний в их взаимосвязи с изменениями структурных и качественных характеристик клиентской базы, а также в выявлении институциональных и экономических факторов расширения деятельности инвестиционных компаний в России. Научная новизна исследования заключается в следующем: определены особенности реализации инвестиционными компаниями специфических функций фондового рынка (одновременное аккумулирование и распределение привлеченного капитала, выполнение роли финансового посредника на рынке ценных бумаг), а также выявлена доминирующая роль инвестиционных компаний на рынке ценных бумаг России в сравнении с коммерческими банками по трем критериям: статуса участника торгов, объема совершенных сделок и количества активных клиентов; выявлены на основе количественной оценки новые тенденции в биржевой торговле, характеризующие структуру активной клиентской базы и сделок, а именно: доминирование объема сделок и доли активных клиентов инвестиционных компаний над объемом сделок и числом активных клиентов коммерческих банков, усиление тенденции в период кризиса, что определяет структурные сдвиги в системе профессиональных участников российского фондового рынка в долгосрочной перспективе в пользу инвестиционных компаний; разработан алгоритм взаимодействия инвестиционной компании с клиентами на основе выделения этапов взаимодействия «взаимодействие по привлечению клиента», «взаимодействие по совершению клиентских сделок и операций по счету клиента», «взаимодействие по предоставлению отчетности о проведенных операций по счету клиента», «взаимодействие по предоставлению вспомогательных услуг», что позволило автору с учетом взаимозависимости и последовательности данных этапов структурировать механизм взаимодействия инвестиционной компании с клиентами в целях достижения баланса интересов сторон; выявлены новые тенденции формирования клиентской базы инвестиционных компаний, а именно: рост доли физических лиц в клиентской базе инвестиционных компаний, а также доминирование данного типа клиента над клиентами - юридическими лицами и клиентами, передавшими свои накопления в доверительное управление. Это позволило сформировать предложения по разработке финансовых продуктов инвестиционной компании для клиентов с учетом специфики их структуры; разработаны внутренние стандарты (формы) брокерской отчетности путем расширения и структурирования отражающейся в них информации, приводящей к повышению уровня ее прозрачности и доступности для клиентов инвестиционной компании. Такая регламентация отчетности позволяет снизить издержки обработки и предоставления информации инвестиционной компанией инвесторам, повысить ее рентабельность (при прочих равных условиях) и повысить инвестиционную привлекательность компании для инвесторов; разработан и систематизирован комплекс мер и процедур, направленных на повышение эффективности финансовой деятельности компании путем совершенствования взаимодействия отделов инвестиционной компании с клиентами, а именно: разработана структура клиентского регламента, процедура взаимодействия головного офиса и филиала (при наличии филиальной сети), процедура приема и исполнения поручений на вывод/перевод денежных средств, алгоритм совершения клиентской сделки с момента заключения до момента отчетности о се исполнении, процедура внедрения нового инвестиционного продукта/услуги. Разработанные процедуры обеспечивают расширение механизмов защиты инвесторов на фондовом рынке и повышение эффективности финансовой деятельности инвестиционных компаний

Теоретическая значимость результатов исследования. Результаты исследования могут быть использованы в дальнейших теоретических разработках проблем развития взаимодействия инвестиционных компаний с клиентами, формирования эффективного механизма его функционирования, в работах прикладного характера, направленных на решение актуальных задач, стоящих перед системой профессиональных участников российского фондового рынка, а также для повышения финансовой грамотности населения в части операций на рынке ценных бумаг. Научные результаты исследования могут найти применение в учебных заведениях при подготовке методических материалов и чтении курсов: «Рынок ценных бумаг», «Деятельность профессиональных участников на рынке ценных бумаг», «Биржевое дело».

Практическая значимость исследования определяется возможностью использования ее результатов в инвестиционных компаниях, управляющих компаниях паевыми инвестиционными фондами, негосударственными пенсионными фондами, а также для доверительных управляющих. Методические подходы, выводы и предложения могут быть использованы также в практике других небанковских кредитных учреждений, профессиональных участников рынка ценных бумаг, фондовых отделов коммерческих банков, в научно-исследовательских разработках.

Апробация работы. Основные обобщения и выводы диссертационного исследования были представлены и получили одобрение межрегиональных, региональных и внутривузовских научно-практических конференциях, а также на методологическом семинаре.

Основные положения и результаты диссертационного исследования были внедрены в ООО «Башкирский фондовый Интернет центр», входящий в группу компаний «АЛОР».

Основное содержание диссертации и результаты проведенных исследований изложены в 9 публикациях, в том числе 2 публикации в периодических научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ, объемом 3,93 п.л.

Логическая структура, концептуальная логика и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, 4 глав (8 параграфов), заключения, библиографического списка из 152 источников, 11 приложений. Работа содержит 15 таблиц, 18 рисунков. Общий объем диссертационной работы составляет 200 страниц.

## Место инвестиционных компаний на рынке ценных бумаг

Первый месяц наступившего 2009 года, как и ожидалось, не внес радикальных перемен в состояние российского фондового рынка. Но, по всей видимости, ситуация в первой половине 2009 года может быть сложнее, учитывая увеличившийся поток сообщений о проблемах в экономике и о банкротствах компаний. Тем более, нет в настоящее время перспектив улучшения внешнего фона. Рынок не слишком оптимистично отреагировал на все предпринятые меры - как глобального, так и местного масштабов - и продолжил снижение. По итогам января 2009 года падение цен акций привело к снижению капитализации российских компаний на 15,28%, или на 56,57 млрд долл1. Что же касается годового падения рыночной стоимости всех российских компаний, то тут результат крайне негативный: по сравнению с 31 января 2008 года капитализация российского фондового рынка упала более чем на 817 млрд долл. (72,26%) .

Крайне напряженная ситуация, сложившаяся к началу 2009 года, как на мировых торговых площадках, так и на российском фондовом рынке, не располагает компании к началу публичных торгов. И все-таки листинг российских компаний, котирующихся на Классическом рынке РТС, в январе пополнился. На РТС начались торги по двум компаниям: ОАО «Белон» и ОАО «Планета», суммарная рыночная стоимость которых на 31 января 2009 года составила более 161 млн долл.?.

Источником значительного потрясения для российской экономики, правительства и инвесторов стал рынок нефти - цены опустились до очень низких уровней, и эксперты не ожидают их скорого восстановления. В соответствии с прогнозами, после сокращения объемов добычи нефти в 2008 году на 0,8% объемы добычи в 2009 году, если сохранится текущая конъюнктура цен, снизятся еще на 16 млн тонн4. Между тем следует признать, что в январе цены на нефть оставались относительно стабильными, что дает возможность сделать более оптимистичный прогноз. Средняя цена за баррель Urals составила в первом месяце года порядка 42 долл., поднявшись по сравнению с декабрьским ценовым уровнем в 38 долл. Российский фондовый рынок крайне чувствителен к изменению нефіяньїх котировок, что обусловлено тем, что 60% российской экономики составляют нефтяные компании5. Соответственно, и у инвесторов сложилась вполне определенная позиция относительно дальнейших перспектив российской экономики: нефть - вниз, значит, и экономика России пойдет вниз. Поэтому лишь в случае высоких цен на нефть, а также восстановления доверия в финансовой сфере в 2009 году можно рассчитывать на сохранение положительных темпов роста российской экономики. В противном случае сокращения ВВП избежать вряд ли удастся, и даже государственная помощь не сможет в корне изменить ситуацию.

## Основные направления деятельности инвестиционной компании и продукты, предлагаемые клиентам

Важными преимуществами инвестиционных компаний, привлекающими клиентов, являются широкие возможности диверсификации портфеля ценных бумаг, квалифицированное управление фондовыми активами, что обеспечивает распределение рисков и повышение ликвидности инвестируемых средств. Инвесторы, не обладающие значительными свободными денежными ресурсами и, следовательно, возможностями диверсификации своего портфеля ценных бумаг, приобретая акции через инвестиционные компании, получают возможность использовать более сбалансированный набор фондовых инструментов. В первом полугодии 2008 г. среди клиентов инвестиционных компаний увеличилась доля институциональных инвесторов, прежде всего страховых компаний и пенсионных фондов73.

Посредническую роль брокера трудно переоценить. Брокер не только дает физическим лицам возможность выхода на фондовый рынок и информационную поддержку - он также помогает тем, чей стартовый капитал не слишком велик. Маржинальное кредитование дает возможность совершать сделки на суммы, превышающие имеющиеся на счете трейдера в несколько раз.

Общедоступность систем глобальной связи дала мощный толчок тому, что на фондовый рынок активно приходят частные лица, которые составляют довольно большую долю от общего числа его участников74. Особенно эта тенденция актуальна в период текущего кризиса.

Инвестиционные компании, как правило, имеют команду профессиональных управляющих, которые занимаются поиском наиболее выгодных на рынке активов для инвестирования средств частных вкладчиков, а также собственных денежных средств. Основная цель инвестиционной компании - найти наиболее выгодный способ для увеличения доходов частных инвесторов. Инвестиционные компании полностью отстаивают интересы инвесторов и в первую очередь стремятся к получению выгод от инвестирования.

В качестве клиентов инвестиционной компании могут выступать управляющие компании (ПИФ, НПФ, ПФР), другие компании-брокеры, коммерческие банки, страховые компании, физические лица и прочие юридические лица, основная деятельность которых не связана с рынком ценных бумаг. Банки могут также управлять инвестиционными фондами в виде Общих фондов банковского управления (ОФБУ).

Управляющая компания75 - это термин, который употребляется в законодательстве для обозначения операторов паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов. К таким организациям предъявляются жесткие требования по размеру собственных средств, принципам работы и отчетности перед контролирующими органами. Управляющая компания занимается тем, что привлекает средства частных инвесторов, аккумулирует их в фонды, а затем в соответствии с заявленной инвестиционной декларацией покупает на средства фонда различные финансовые активы. В зависимости от ситуации на рынках управляющая компания принимает решения о перераспределении средств фондов для максимально возможного увеличения доходности фондов и, соответственно, каждого вкладчика.

## Основные направления развития деятельности инвестиционной компании

В условиях жесткой конкурентной борьбы инвестиционные компании все большее внимание уделяют процессам привлечения новых клиентов и совершенствования обслуживания уже имеющихся. Инвесторы, работающие на российском рынке ценных бумаг, росли и изменялись одновременно с рынком, поэтому в настоящее время можно констатировать наличие достаточно широкого слоя мелких и средних инвесторов, относящихся к категории опытных, то есть знакомых с основными принципами риск-менеджмента, диверсифицирующих операции не только между различными сегментами рынка ценных бумаг, но и работающих через различных брокеров. В силу сложившихся обстоятельств они постоянно сравнивают качество услуг, предоставляемых на рынке. В этих условиях компании — профессиональные участники рынка ценных бумаг стали больше внимания уделять совершенствованию взаимоотношений с клиентами, переходя от простого установления и поддержания этих взаимоотношений к процессу управления ими. Это наиболее сложная тематика для применения IT-решепий.

Отношения с инвесторами очень часто при прочих равных условиях складываются под воздействием субъективных факторов, которые сложно, а в большинстве случаев просто невозможно описать с помощью традиционных алгоритмов. Поэтому мы считаем необходимым выделить следующие факторы, которые являются решающими для потенциальных клиентов при выборе инвестиционной компании, выявленные на основе проведенного анализа. В их основе лежат разнообразные потребности клиентов, относящихся к различным сегментам рынка (крупные; средние и мелкие; юридические лица, физические лица), в услугах инвестиционной компании.

Назовем основные характеристики, по которым клиенты оценивают качество обслуживания в инвестиционной компании:

Надежность, спектр предлагаемых услуг;

Готовность и желание помочь клиенту;

Знания и обходительность служащих инвестиционной компании, их способность внушить клиенту доверие;

Индивидуальный подход к обслуживанию каждого клиента;

Репутация инвестиционной компании и длительность ее работы на рынке ценных бумаг;

Внешний вид офиса инвестиционной компании, оборудования, персонала, оргтехники, рекламно-информационных материалов. Вышеперечисленные факторы в конечном итоге определяют особенности конкуренции инвестиционных компаний в своем регионе и влияют на формирование и проведение клиентской политики.

Следует отметить, что политика инвестиционной компании в вопросах сохранения и привлечения клиентов строится на основе разработанного и утвержденного стратегического плана, в котором указываются основные направления ее реализации. Комплексная задача по сохранению клиентов состоит в том, чтобы через систему мероприятий повысить качество и эффективность обслуживания за счет совершенствования соответствующей технологии предоставления услуг, внедрения новых услуг и повышения культуры обслуживания. Ее выполнение приводит к росту привлекательности инвестиционной компании, увеличению числа проводимых через инвестиционную компанию операций, снижению себестоимости услуг, предоставляемых инвестиционной компанией. В конечном итоге все это способствует развитию долгосрочных отношений с клиентами и укреплению клиентской базы.