Осянин, Иван Константинович. Формирование и развитие сектора финансовых услуг в региональной финансовой системе : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.10 / Осянин Иван Константинович; [Место защиты: Иван. гос. хим.-технол. ун-т].- Кострома, 2012.- 194 с.: ил. РГБ ОД, 61 12-8/3078

**Содержание к диссертации**

Введение

**Глава 1. Основные характеристики финансовых услуг и их сущность. Состояние сектора финансовых услуг, тенденции его развития 6**

1.1. Финансовые услуги: сущность и особенности 6

1.2. Классификация финансовых услуг 31

1.3. Характеристика субъектов сектора финансовых услуг и их классификация 47

1.4 Общие проблемы и тенденции развития сектора финансовых услуг... 65

1.5. Переход каналов дистрибуции финансовых услуг в Интернет 71

1.6. Финансовые услуги как социально-экономическая подсистема региона 79

1.7. Спрос на финансовые услуги в регионах 91

**Глава 2. Методические подходы к оценке сектора финансовых услуг на уровне региона 101**

2.1. Оценка развития сектора финансовых услуг региона 101

2.2. Интегральный индекс степени развития сектора финансовых услуг . 118

**Глава 3. Оценка сектора финансовых услуг Костромской области**

3.1. Общий анализ финансового сектора Костромской области 125

3.2. Оценка эффективности и уровня развития сектора финансовых услуг региона 131

3.3. Разработка направлений повышения эффективности функционирования сектора финансовых услуг в Костромской области ... 144

Заключение 150

Перечень используемой литературы

* [Характеристика субъектов сектора финансовых услуг и их классификация](http://www.dslib.net/finansy/formirovanie-i-razvitie-sektora-finansovyh-uslug-v-regionalnoj-finansovoj.html#5049511)
* [Финансовые услуги как социально-экономическая подсистема региона](http://www.dslib.net/finansy/formirovanie-i-razvitie-sektora-finansovyh-uslug-v-regionalnoj-finansovoj.html#5049512)
* [Интегральный индекс степени развития сектора финансовых услуг](http://www.dslib.net/finansy/formirovanie-i-razvitie-sektora-finansovyh-uslug-v-regionalnoj-finansovoj.html#5049513)
* [Разработка направлений повышения эффективности функционирования сектора финансовых услуг в Костромской области](http://www.dslib.net/finansy/formirovanie-i-razvitie-sektora-finansovyh-uslug-v-regionalnoj-finansovoj.html#5049514)

**Введение к работе**

**Актуальность темы исследования**. Сектор финансовых услуг играет важнейшую роль в социально-экономической системе, как государства, так и его регионов. В финансовой сфере происходит мобилизация финансовых средств, их превращение в необходимые для всех сфер экономики инвестиции. Этот сектор обеспечивает процесс расчетов и перемещения финансовых средств, дает возможность преумножения накоплений, страхует население и бизнес от различных рисков, а также выполняет множество других функций, дающих возможность динамичного развития экономике и повышающих уровень жизни населения. Крупные провайдеры финансовых услуг облегчают процесс перераспределения денежных средств между регионами. Кроме того, здесь создаются высокооплачиваемые рабочие места, организации финансового сектора являются крупными налогоплательщиками. Высокое социальное значение имеют механизмы медицинского страхования и пенсионного обеспечения, реализуемые также в сфере финансовых услуг.

Если отдельные блоки сферы финансовых услуг (банки, страховые компании) в достаточной степени изучены и регулируются, то многие другие, не менее значимые субъекты рынка финансовых услуг (небанковские кредитные организации, лизинговые и факторинговые компании, микрофинансовые компании и т.д.) практически выпали из поля зрения регулирующих органов, особенно на региональном уровне. Достаточно сказать, что информация по объемам предоставляемых услуг многих региональных провайдеров не учитывается, не обрабатывается и не анализируется. С другой стороны, очевидна потребность населения и бизнеса в достоверных сведениях по функционированию тех или иных провайдеров услуг. Прямым подтверждением этого является значительное увеличение количества финансовых брокеров и консультантов, а также компаний, занимающихся защитой прав потребителей финансовых услуг, ведущих деятельность в регионах.

Все это обусловливает необходимость детального исследования особенностей функционирования регионального сектора финансовых услуг, определения эффективных методов оценки уровня его развития, качества предоставляемых финансовых услуг, и повышения эффективности функционирования этого сектора на макро- и мезоэкономическом уровнях.

**Степень разработанности проблемы**. Исходя из проблематики настоящего исследования, очевидна необходимость обращения к научной литературе по основному направлению работы – финансам.

К ученым, внесшим значительный вклад в развитие научного подхода к финансам, можно отнести таких авторов как Н.А.Амосова, С.В. Галицкая, А.Г. Грязнова, Л.А. Дробозина, В.В. Ковалев, Е.А. Котельникова, Е.В. Маркина, В.В.Масленников, Г.Б. Поляк, М.В. Романовский, А.С. Обаева, Ю.А.Соколов. Вклад в аспекты финансовой системы, касающиеся её регулирования, внесли С.Е.Дубова, А.С.Линников.

К классическим трудам, посвященным сфере услуг, относят труды зарубежных авторов, таких как Г. Ассель, К. Гренроос, П. Дойль, Ф. Котлер, К. Лавлок, а также отечественных ученых – Б.А. Райзберга, Е.В. Башмачниковой, Ш.З. Валиевой, В.В.Ковалева, Е.В.Караваевой, М.А.Котлярова.

Проблемами финансов на региональном уровне занимались такие ученые как Т.В.Васина, Г.В.Введенский, В.И.Видипин, Г.В. Гутман, Ю.А.Дмитриев, Г.П.Ермошина, В.В.Кузьменко, Б.Л.Лавровский, Ю.Н.Лапыгин, В.М.Масаков, Т.Г.Морозова, Д.Настенко, Г.А.Парсаданов, М.П.Победина, И.А.Погосов, В.Я.Поздняков, М.В.Степанов, А.В.Уткин, Г.Г.Фетисов, Б.М.Штульберг и др.

Что касается регионального среза сектора финансовых услуг, то в комплексном, систематизированном виде, он проработан недостаточно.

Вышеизложенное обусловило выбор темы диссертационной работы, объекта и предмета исследования, формулировку её целей и задач, а также определение круга рассматриваемых вопросов.

**Объектом исследования** является сектор финансовых услуг региона.

**Предметом исследования** являются организационно-экономические отношения, складывающиеся в процессе функционирования сектора финансовых услуг в финансовой системе региона.

**Цель диссертационного исследования** состоит в разработке теоретических, методических и прикладных аспектов проблемы развития сектора финансовых услуг в региональной финансовой системе.

В рамках цели исследования поставлены и последовательно решались **основные задачи**, к которым относятся:

Уточнить понятия «финансовая услуга», и «рынок финансовых услуг», а также выявить их особенности;

Рассмотреть финансовые услуги как комплексный сектор, и предложить классификацию финансовых услуг и их провайдеров;

Изучить современное состояние и выявить основные тенденции развития сектора финансовых услуг в финансовой системе РФ и её регионов;

Обозначить место сектора финансовых услуг в финансовой системе и региональной социально-экономической подсистеме;

Предложить метод оценки степени развития регионального рынка финансовых услуг;

Разработать способ оценки качества предоставляемых финансовых услуг в региональной финансовой системе;

Внести предложения по развитию сектора финансовых услуг региона;

**Теоретической и методологической основой исследования** послужили научные представления отечественных и зарубежных ученых классической экономической школы, а также работы современных ученых и специалистов в области региональной экономики и финансов.

Одним из важнейших методологических постулатов, обеспечивающих решение поставленных в диссертации задач принят принцип междисциплинарности, позволивший рассматривать многоуровневый характер проблемы функционирования и развития финансового сектора региона.

Инструментально-методический аппарат представляет собой сочетание как базовых методов научного познания, в частности, системно-структурного, так и общих методов, среди которых – экономико-статистический, сравнительный, факторный, функциональный, экспертных оценок.

Нормативно-правовую базу исследования составили законодательные и нормативные документы федеральных и региональных органов власти.

Информационно-эмпирическая основа исследования представлена официальными данными Федеральной службы государственной статистики и ее территориальных органов, статистическими материалами, аналитическими и прогнозными разработками, а также собранная и обработанная лично автором информация, характеризующая различные аспекты функционирования рынка в конкретном регионе - Костромской области.

Репрезентативная совокупность статистических показателей собранных, сопоставленных, экономически интерпретированных и прокомментированных, обеспечила достаточную достоверность результатов исследования и аргументированную обоснованность практических рекомендаций.

**Научная новизна диссертации** заключается в развитии теоретических, а также разработке методических и прикладных положений, связанных с установлением сущности, состава и структуры сектора финансовых услуг, а также выявления методов оценки рынка финансовых услуг и качества финансовых услуг на региональном уровне. Конкретно автором диссертационного исследования получены следующие результаты, определяющие новизну работы, и выносимые на защиту:

1. Разграничено предметное содержание понятий «финансовая услуга», «финансовая операция», «финансовый продукт», которые зачастую, применяются как синонимы. В отличие от большинства определений понятия «финансовая услуга», которые обычно связаны либо с финансовым посредничеством, либо с кредитованием в прямой форме, предлагаемый подход трактует финансовую услугу в двух аспектах: узком (традиционном) и широком (включающем в себя и другие финансовые услуги) смысле. Раскрыта специфика финансовой услуги, на основе выявления признаков, отличающих её от классической услуги, по таким свойствам, как право собственности, осязаемость, степень вовлеченности потребителей в процесс, роль человеческого фактора, вариация качества услуги, роль клиентоориентированных бизнес-процессов, каналы оказания услуг и др. Выявлено, что финансовые услуги значительно дифференцированы по различным характеристикам, что обусловило целесообразность их классификации;
2. Предложена классификация финансовых услуг, которая, развивая существующие подходы, определяет принадлежность финансовой услуги к одной из двух укрупненных групп (финансовая услуга в узком или широком смысле) и одной из пяти подгрупп (кредитные, инвестиционные, посреднические, страховые, операционные услуги). Научное и прикладное значение данной группировки состоит в том, что она позволяет расширить представление о взаимосвязях и структуре сектора финансовых услуг в финансовой системе. Предложена авторская классификация финансовых организаций - провайдеров финансовых услуг в регионе по трем признакам - экономическому содержанию их деятельности; виду услуг, оказываемых этими провайдерами; типу формирования ресурсной базы (для кредитных провайдеров). В соответствии с ней выделены четыре основные группы провайдеров (кредитно-депозитные, кредитно-паевые, посреднические, операционные). Такая классификация позволяет проводить более эффективный мониторинг и регулирование деятельности субъектов рынка финансовых услуг на уровне региональной финансовой системы;
3. Выделено значение финансовых услуг в финансовой системе, а также обоснованы место и роль сектора финансовых услуг - как одной из важных социально-экономических подсистем региона, проанализированы проблемы управления этой сферой на региональном уровне;
4. Выявлены особенности ассиметрии информации на рынке финансовых услуг, определены основные информационные барьеры, которые могут иметь место между финансовой организацией и клиентом. Особенностью таких барьеров на рынках финансовых услуг является то, что, в отличие от товарных рынков, здесь информационные барьеры и ассиметрия зачастую возникают как со стороны продавца, так и со стороны покупателя;
5. Предложен подход к оценке уровня развития сектора финансовых услуг региона, на основе пяти групп обобщающих показателей: объема производства финансовых услуг, оценки удовлетворенности спроса на финансовые услуги, динамики основных тенденций развития данного рынка, показателей, характеризующих конкуренцию на региональном рынке финансовых услуг, оценки уровня сервиса, оказываемого финансовыми организациями. Данная методика, развивая существующие подходы (SERVQUAL и SERVPERF) позволяет провести оценку качества представляемых финансовых услуг, прежде всего, с точки зрения клиентского сервиса (процесса предоставления услуги). На основе этого подхода рассчитан совокупный индекс уровня развития сектора финансовых услуг для регионов ЦФО, позволяющий сравнить уровень развития их рынков финансовых услуг;
6. Разработана методика оценки качества финансового продукта на базе совокупного рейтинга, учитывающего основные характеристики как собственно продукта, так и условий его предоставления. Данная методика апробирована на примере рынка кредитования Костромской области. Предложен ряд рекомендаций по повышению эффективности функционирования сектора финансовых услуг в региональной финансовой системе, сгруппированных по двум основным направлениям – административному регулированию и созданием стимулов для развития регионального сектора финансовых услуг

**Соответствие работы паспорту специальности.** В соответствии с формулой специальности 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит», охватывающей фундаментальные и прикладные научные исследования, научно-исследовательские разработки и процессы внедрения научных результатов в области финансов, денежного обращения и кредитных отношений - в диссертации проведено уточнение теоретических и практических аспектов функционирования и развития сектора финансовых услуг региона.

Проведенное в диссертации изучение управленческих аспектов сферы финансовых услуг региона соответствует пункту 2.1 «Развитие структурных элементов общегосударственных, территориальных и местных финансов».

Разработка методов оценки уровня развития сектора финансовых услуг региона соответствует пункту 2.26 «Развитие региональной финансовой системы, проблемы ее интеграции в национальную и международную финансовые системы».

**Теоретическая и практическая значимость работы** состоит в расширении представлений о финансовых услугах и возможности применения основных результатов исследования при разработке региональной политики и инструментов регулирования сектора финансовых услуг. Практические рекомендации органам власти по развитию сектора финансовых услуг на уровне регионов - приведены в соответствующем разделе диссертации.

Результаты исследования также могут быть использованы финансовыми организациями - при исследовании рынков и разработке мер по повышению эффективности своих региональных стратегий, при проведении анализа функционирования региональных рынков финансовых услуг и разработке рекомендаций по совершенствованию финансовой системы региона, а также в учебном процессе ВУЗов при изучении дисциплин: «финансы», «деньги, кредит, банки».

**Апробация работы.** Результаты и основные положения диссертации были представлены на 4 научных конференциях (двух региональных, двух всероссийских): научно-практической конференции при КГТУ на тему: «Актуальные вопросы деятельности законодательных (представительных) органов власти в современных условиях» (г. Кострома, 2009), региональной научно-практической конференции «IV Постниковские чтения» (г. Смоленск, 2010), всероссийской научно-практической конференции: «Социально-экономическое развитие России в ХХI веке» (г. Иваново, 2011), всероссийской конференции «Экономические науки: проблемы и перспективы развития» (г. Иваново, 2011), на совместных заседаниях кафедр финансов и кредита, и экономики и управления КГТУ (2010-2012 г.)

**Публикации** Основные положения диссертации нашли отражение в 7 публикациях общим объемом 1,79 п.л. (вклад соискателя 1,41 п.л.), из них 3 статьи, 4 тезиса докладов. Статей в журналах, включенных в перечень ВАК – 3.

**Структура работы** обусловлена предметом исследования, основной целью, задачами и логикой работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложения. Общий объем изложенного материала диссертации – 192 страницы. В работе имеется 32 рисунка и схемы, и 14 таблиц. Список литературных источников включает 161 наименование.

Во **введении** обоснована актуальность темы исследования, сформулированы цели и основные задачи, определены объект и предмет исследования, обозначена научная новизна, практическая значимость и апробация полученных результатов.

В **первой главе** – «Основные характеристики финансовых услуг и их сущность. Состояние сектора финансовых услуг, тенденции его развития» – изучено содержание понятий «финансовая услуга», «финансовый продукт», «рынок финансовых услуг», выясняется их сущность, функции и особенности. В главе исследуются, группируются и классифицируются (по экономическому содержанию) финансовые услуги, а также субъекты сферы финансовых услуг (провайдеры услуг). Изучается ситуация в секторе финансовых услуг, анализируются тенденции его развития. Кроме того, проведено исследование интересов интернет - пользователей к различным видам финансовых услуг.

Во **второй главе –** «Методические подходы к оценке сектора финансовых услуг» предложен метод оценки уровня развития регионального сектора финансовых услуг. Предложен метод расчета интегрированного показателя уровня развития рынка финансовых услуг региона.

В **третьей главе** – «Оценка сектора финансовых услуг Костромской области» представлен общий анализ ситуации на рынке финансовых услуг Костромского региона, произведена оценка уровня развития рынка финансовых услуг, в соответствии с авторской методикой. Кроме того, внесены предложения по улучшению эффективности работы сектора финансовых услуг.

В **заключении** изложены основные результаты исследования, сформулированы итоги и выводы в соответствии с поставленными целью и задачами диссертационного исследования.

В **приложении** проведен анализ основных тенденций, происходивших на рынках различных финансовых услуг в РФ на протяжении последних лет.

## Характеристика субъектов сектора финансовых услуг и их классификация

Законодательное понимание этого термина, зафиксировано в Федеральном законе от 26 июля 2006 года №135-Ф3 «О защите конкуренции». В тексте закона содержится следующее определение: финансовая услуга - банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц. [3] В ОКВЭД законодателем отдельно выделена финансовая деятельность, где сгруппированы виды финансовых услуг. Характерно, что помимо услуг связанных с кредитованием, страхованием, лизингом (что соответствует законодательному определению) здесь же определена и различного рода вспомогательная деятельность, а так же консультационная деятельность. Таким образом, нормативно-правовая база не дает чёткого определения финансовой услуги, поскольку не содержит её четких признаков финансовой услуги, давая лишь обобщенное понимание и примерный перечень.

Обзор отечественной экономической литературы не позволил обнаружить ни одного однозначно понимаемого определения термина «финансовая услуга». Этот термин, в основном используются в контексте, в качестве синонима термину «операция». Например, Ковалев В.В. трактует термин «услуга» следующим образом: «При временном отсутствии средств на счете плательщика банк может произвести оплату за счет собственных средств в пределах установленной суммы (овердрафт), если данная услуга установлена соглашением между банком и клиентом.» [26] Термины «финансовая услуга» или «финансовый продукт» в статьях и публикациях обычно приводятся в контексте. Например, в журнале «Финансы и Кредит» [№3 за 2009 г.] есть статья озаглавленная «Электронная коммерция и финансовые услуги: перспективы взаимодействия». Определения в ней отсутствуют. Заслуживает упоминания отечественный документ, разработанный рейтинговым агентством «Эксперт РА» и Ассоциацией региональных банков России, осуществленный под эгидой общественной палаты РФ - «Повышение доступности финансовых услуг». В нем содержится такой абзац: «к финансовым услугам принадлежит широкий перечень услуг, оказываемых населению финансовыми организациями. Среди них - платежно-расчетные услуги и услуги по переводу денежных средств, кредитование, прием депозитов и вкладов (сбережений) населения, страховые услуги, услуги пенсионного страхования и обеспечения, комплекс услуг на рынке ценных бумаг по инвестированию и управлению денежными средствами граждан (брокерские, депозитарные услуги, услуги по доверительному управлению, управлению ПИФ-ами и т.д.)» [104] Очевидно, что в приводимом документе присутствует перечень услуг, но их признаки не сформулированы.

Российские экономисты обычно относят к финансовым операциям весь спектр услуг, считая их синонимами. Зарубежные ученые, в свою очередь, рассматривают финансовые операции лишь как разновидность финансовых услуг. В частности, американский экономист П. Роуз определяет банк как фирму, предоставляющую финансовые услуги. При этом он относит к финансовым услугам такие виды деятельности банка, как управление денежными ресурсами, потребительский кредит, управление потоками денежной наличности, лизинг, продажу пенсионных планов. Отнесение к финансовым услугам кредитования основано на принятой за рубежом практике рассмотрения кредитования, как услугу корпоративным клиентам, в то время как российские экономисты определяют сущность кредита как движение ссудного капитала от кредитора к заемщику. Главным отличительным признаком финансовой услуги, по мнению П. Роуза, является ее удобство и связь с перемещением различной финансовой информации, тогда как финансовые операции тем или иным образом отождествляются с различными формами перемещения денежных средств. Тем не менее, четкого определения финансовой услуги он не дает. Закон Грэма-Лича-Блилей «О модернизации финансовых услуг» принятый в США Gramm-Leach Bliley Act (GLBA), который является одним из основных законов, регулирующих рынок финансовых услуг в США, напрямую не дает толкования термину «финансовая услуга», хотя в контексте этот термин используется постоянно. Например, в тексте закона встречается определение: The term “financial institution” means any institution engaged in the business of providing financial services to customers who maintain a credit, deposit, trust, or other financial account or relationship with the institution. // Термин «финансовый институт» обозначает любой институт, занятый в бизнесе по предоставлению финансовых услуг потребителям, которые пользуются кредитами, депозитами, услугами доверительного управления; имеют открытые счета, либо пользуются прочими услугами институтов. К финансовым институтам этот закон относит банки, страховые и лизинговые компании, компании, оказывающие брокерские услуги и т.д. В Приложении ВТО (World Trade Organization) по финансовым услуга, к ним предлагается относить: страхование, банковские услуги, финансовый лизинг, гарантии и обязательства, торговля драгоценными металлами, финансовыми инструментами, участие в выпуске всех видов бумаг, управление финансовыми активами, предоставление, передача финансовой информации и её обработка, консультирование, посредничество и другие «вспомогательные услуги» по всем видам финансовой деятельности.

## Финансовые услуги как социально-экономическая подсистема региона

Зачастую крупные универсальные банки не учитывают неоднородность своей клиентской базы. Исследования показывают, что многие банки, переходящие на модель многоканальной дистрибуции, плохо представляют себе, как именно клиенты предпочитают совершать операции и приобретать банковские продукты. Например, люди моложе 40 лет в четыре раза активнее пользуются интернет-банкингом, чем те, кому за 60. В российском интернете почти половину заявок на приобретение финансовых продуктов делают мужчины до 40 лет. Подобные различия наблюдаются также в зависимости от уровня дохода. Дополнив эту статистику информацией о потребностях клиентов из конкретных сегментов, банки и страховые компании смогут сформировать полноценное предложение продуктов для альтернативных каналов. В плане уровня сервиса альтернативные каналы должны и могут стать более удобными, чем традиционные: клиенту нужно предоставить возможность без каких-либо затруднений и очередей купить продукт, воспользоваться услугами и получить необходимую информацию. Уже сегодня через интернет можно приобрести многие банковские и страховые продукты, но что касается полноты предложения и обслуживания, то здесь в России существует значительный потенциал развития. Например, основные универсальные банки до сих широко не предлагают кредитные продукты через альтернативные каналы и не всегда максимально полно пользуются ими для перекрестных продаж. Удачных примеров такой сегментации и целенаправленных предложений на российском рынке пока мало. Как правило, крупные банки и финансовые компании стараются не допускать продуктовой и ценовой конкуренции между разными каналами и не разрабатывают специальных предложений для альтернативных каналов. Однако в западных банках такие предложения уже стали обыденностью, и то же самое ждет российский рынок. Кроме того, необходимо координировать продвижение продуктов по различным каналам — это особенно важно при реализации многочисленных адресных кампаний. Сотрудники банка, работающие с разными кана лами, должны хорошо разбираться в существующих предложениях. И хотя более 95% клиентов считают такую координацию необходимой, лишь у 33% банков, принявших участие в нашем исследовании, есть соответствующая инфраструктура. Это означает, что инфраструктуру им предстоит создать — организационную, процессную и ИТ — для распространения информации и координации маркетинговых программ между отделениями, колл-центром и интернет-сайтом. Крупные универсальные банки и страховые компании уже идут по этому пути. Например, «Росгосстрах», принимая заявки на страхование, успешно пользуется возможностями и своей традиционной сети, и альтернативных каналов. Отправленные через интернет заявки сначала обрабатывают сотрудники колл-центра, а затем они попадают в офисы или в агентскую сеть, то есть на обслуживание в традиционные каналы. Причем потенциальный клиент получает первый звонок от компании не позже чем через час после того, как он отправил заявку через интернет. Компания планирует сократить это время до пяти минут.

Кроме того, банки должны развивать функциональность альтернативных каналов, чтобы клиенты активно осваивали новые методы обслуживания. Уже сегодня более 50% (а иногда и до 70%) операций пополнения и снятия наличных у крупных банков совершается через альтернативные каналы (прежде всего ATM). На Западе этот показатель лишь немногим выше, однако, ожидается, что по развитию и популярности альтернативных каналов Россия в ближайшие несколько лет догонит Западную Европу. Российские банки, скорее всего, будут расширять спектр операций, которые можно осуществлять через альтернативные каналы (обслуживание операций по картам, совершение операций через колл-центр, информационное сопровождение кредитных и депозитных продуктов и др.).

Что касается продаж банковских и страховых продуктов через альтернативные каналы, то их доля не превышает 2-3% и в основном приходится на компании, у которых есть специализированные модели дистрибуции (например, прямое страхование). Большинство крупных банков сегодня развивает функциональность своих онлайновых банковских приложений. У самых передовых уже есть интересные мобильные приложения, которые, однако, пока не получили массового распространения. Пожалуй, самые развитые в плане функциональности альтернативные каналы сегодня у компаний, занимающихся прямым страхованием, например у группы «Ренессанс Страхование». Эти компании предлагают в интернете широкий спектр страховых продуктов и позволяют клиенту дистанционно пройти весь процесс выбора и приобретения страхового продукта. Эти компании, как правило, активно участвуют в форумах, социальных сетях и пользуются современными интернет-технологиями, например 8kype, для связи с потенциальными клиентами.

У российских банков и страховых компаний есть несколько общих проблем. Во-первых, они не умеют максимально полно реализовывать потенциал своих дистанционных каналов (в первую очередь речь идет о колл-центрах и интернете), через которые они могли бы не только обслуживать клиентов, но и продавать свои продукты. Поскольку до 90% звонков в колл-центр связаны именно с обслуживанием, а не с продажами, то чем эффективнее такие звонки будут конвертироваться в продажи, тем больше будут объемы продаж. Решение этой проблемы предполагает повышение квалификации специалистов, занимающихся обслуживанием, и формирование системы их мотивации, внедрение передовых инструментов выявления потребностей клиентов.

Во-вторых, инфраструктура самих альтернативных каналов сегодня мало приспособлена для продаж. Это объясняется как неэффективностью ИТ-решений, так и отсутствием четкой, долгосрочной стратегии развития альтернативных каналов. Большие возможности связаны прежде всего с продажей простых кредитных продуктов. Не все провайдеры финансовых услуг рассматривают интернет как целостную информационную среду, работа в которой предполагает не только совершенствование собственного сайта, но и более полную эксплуатацию информационных ресурсов всей сети, использование каналов партнеров, новые инновационные способы привлечения клиентов.

## Интегральный индекс степени развития сектора финансовых услуг

Оценка ставится методом экспертного опроса по пятибалльной шкале: 5 баллов означают полное согласие с утверждением, 1 балл - полное несогласие. Остальные значения (2, 3 и 4) отражают степень приближения к той или иной крайней точке зрения. Помимо формализованного опроса потребителей, для лучшего понимания сложившейся ситуации можно провести серию глубинных интервью с клиентами. Ценную информацию способно дать исследование (формализованный опрос и серия глубинных интервью) сотрудников маркетин-говых и ресурсных отделов провайдеров финансовых услуг, непосредственно взаимодействующих с клиентами. Полезным для восстановления полной кар-тины может быть мониторинг коммуникаций конкурирующих компаний с клиентами а также наблюдение за работой сотрудников. По каждому из 23 предполагаемых параметров предлагается рассчитать показатель качества путем вычитания рейтингов ожидания из полученных рейтингов восприятия. Затем они с помощью метода средних значений группируются в пять коэффициентов качества. Qi = Pi - Ei, где Pi - уровень (оценка) воспринятой услуги по 1-му фактору (1 =1...23), Ei - уровень (оценка) ожидаемой услуги по 1-му фактору (1 =1...22). Расчет средних коэффициентов качества по каждому из пяти критериев. QJ (] =1...5). Нулевые значения коэффициентов качества свидетельствуют о том, что уровни ожидания и восприятия качественного обслуживания на рынке, в целом совпадают, то есть ожидания потребителей подтверждаются. Негатив-ные и позитивные значения коэффициентов качества указывают на то, что уровни ожидания и восприятия качественного обслуживания не совпадают. От 114 рицательное значение означает, что уровень ожидания превышает уровень восприятия (негативное неподтверждение). Положительное значение указывает на то что уровень восприятия превышает уровень ожиданий (позитивное неподтверждение). Приближение какого-либо значения коэффициента качества к нулевому или положительному значению означает высокое качество услуги, а отрицательное значение - низкое качество услуги по данному критерию. Чем меньше негативных значений коэффициентов качества, тем выше качество УСЛУГИ в целом и наоборот. На основе полученных 23 коэффициентов качества можно получить общий индекс качества услуг (SQI, service quality index), который рассчитывается как суммарное среднее значение всех 23 коэффициентов качества. Предлагаемый метод применим ко всем видам финансовых услуг, оказываемых региональными провайдерами. VI. Оценка качества предоставляемого финансового продукта

В предыдущем разделе была представлена наиболее общая модель оценки качества услуг. Тем не менее, финансовые услуги, особенно кредитование, нуждаются более детальной оценки, учитывающей их специфику, которая состоит в том, что, несмотря на единый экономический смысл кредитования, любой из представленных на рынке кредитных продуктов имеет множество особенностей. Каждая из этих особенностей имеет значение для потребителей, и непосредственно влияет на эффективность функционирования рынка кредито вания в целом. Предлагаемый метод позволяет оценить условия кредитных продуктов, но, тем не менее, сходным образом можно проанализировать каче условий любой другой финансовой услуги. За основу оценки качества PTRO условий Существует определенный набор характеристик кредитного продукта, каждая из которых имеет высокое значение для потребителя. услуги кредитование - примем два предположения: 115 Для разных потребителей ключевое значение могут иметь различные ха рактеристики кредитного продукта, что предполагает наличие либо «уни версальных» кредитных продуктов, учитывающих потребности разнооб разных потребителей, либо должен существовать сбалансированный набор кредитных продуктов, который позволит каждому из клиентов воспользоваться наиболее подходящей для него кредитной программой.

## Разработка направлений повышения эффективности функционирования сектора финансовых услуг в Костромской области

На практике, при попытке ознакомиться с показателями работы регионального рынка финансовых услуг на основе информации, которую собирают региональные органы статистики, выяснилось, что целенаправленно информация о компаниях-провайдерах финансовых услуг не собирается и, как следствие, никем не анализируется и не изучается. Достаточно подробной информацией о деятельности региональных банках обладает ГУ ЦБ по соответствующему региону, которое регулярно проводит различные исследования в сфере региональной банковской системы. По страховому рынку информация собирается и обрабатывается федеральной службой по финансовым рынкам. Что касается деятельности лизинговых компаний, то на региональном уровне она вообще не изучается. То же самое касается кредитных брокеров и различных микрофинансовых организаций.

В течение последних 10 лет сектор финансовый услуг (и федеральный и региональный) претерпел значительные изменения. В связи с его ускоренным развитием, значительно увеличилось количество финансовых продуктов пред лагаемых на рынке, возросло число разнообразных организаций, которые эти продукты предлагают. Эффективно работающая сфера финансовых услуг обеспечивает не только возможность управления финансовыми потоками в рамках данного региона, но и способна обеспечить приток инвестиций из-за рубежа, или заинтересовать национальных инвесторов в размещении средств внутри конкретного региона. Кроме того, будучи одной из динамично развивающихся отраслей экономики, сектор финансовых услуг способен создать новые рабочие места, причем для специалистов высокой квалификации, обладающих специальными знаниями, как в области передовых электронных технологий, так и в сфере управления финансами.

При всем этом, мы сталкиваемся с отсутствием первичной информации о функционировании провайдеров на региональных рынках финансовых услуг (которые представлены отнюдь не только банками и страховыми компаниями). Более того, отсутствие контроля над процессами, происходящими на рынке финансовых услуг (а контроль невозможен, если отсутствует объективная информация об объекте контроля) может быть опасным, поскольку открывает широкое поле для создания различных организаций, которые не имеют банковских или страховых лицензий, не привлекают внимания со стороны контролирующих органов, и, вместе с тем, могут оказывать финансовые услуги на условиях, которые никто не контролирует, вводить в заблуждение потребителей финансовых услуг, либо оказывать услуги на заведомо невыгодных для потребителя условиях. В свою очередь, знание и понимание процессов, происходящих на рынке финансовых услуг, может помочь региональным властям принимать взвешенные решения, направленные на развитие региональной экономики в целом.

В то же время у администрации региона всегда есть рычаги воздействия на ситуацию на региональном рынке финансовых услуг. Такое воздействие может осуществляться в двух направлениях: 1) Административным регулированием: Надзор за практикой навязывания дополнительных финансовых услуг со стороны банков и прочих финансовых учреждений Надзор за недобросовестной рекламой финансовых услуг, в особенности, касающейся условий кредитных продуктов. 2) Создание стимулов для развития региональной сферы финансовых услуг:

Одним из наиболее действенных методов по развитию рынка финансовых услуг, с одной стороны, и защиты потребителей на этом рынке, с другой - является создание системы финансового омбудсмена в регионе. Финансовый омбудсмен призван помогать вкладчикам и заемщикам, которые имеют претензии или просьбы к банкам, рещить эти проблемы цивилизованным способом во внесудебном порядке. На текущий момент финансовый омбудсмен действует в нескольких регионах РФ, в т.ч. Москве, при Ассоциации региональных банков, кроме того начинается процесс создания такого института в различных регионах.

Реализация региональных программ по развитию финансовой грамотности. Разработка и проведения подобных целевых программ может касаться не только вопросов, связанных с различными аспектами таких финансовых услуг как кредитование, или размещение вкладов, но и по различным вопросам, связанным с деятельностью НПФ. В среднем, по регионам РФ, кроме Москвы, процент людей, которые так и не определились с размещением накопительной части пенсии составляет 80%-90% (по различным оценкам), поэтому регулярное проведение различных программ повыщения грамотности, поможет рещить сразу же несколько задач

Развитие институтов региональных фондов поддержки предпринимательства, предоставляющие поручительств по обязательствам (кредитам) субъектов малого и среднего предпринимательства.

Всесторонняя поддержка института кредитных брокеров, существующих в регионе, как участников рынка, которые, с одной стороны, повышают финансовую грамотность населения, с другой стороны - помогают провайдерам, предлагающим качественные финансовые услуги, получить достаточный клиентский поток.

К двум главным группам ограничений, свойственным региональной сфере финансовых услуг, на текущий момент можно отнести: Низкая доступность кредитных услуг для населения и регионального бизнеса; Низкая финансовая грамотность населения и субъектов малого и среднего бизнеса региона, зачастую не позволяющая воспользоваться финансовыми услугами в полном объеме и на более выгодных для клиента условиях; Первое ограничение, свойственное региональной сфере финансовых услуг, сложно преодолеть усилиями местных органов власти, поскольку оно зависит, в большей степени, от самих провайдеров и реализуемой ими стратегии развития. Нередки случаи, когда тем или иным банком, либо другой финансирующей организации под давлением власти вводятся в действие продукты, с декларируемыми привлекательными условиями, но фактически процент отказов по сделкам настолько высок, что на практике такие услуги просто не оказываются. Определенные рычаги воздействия на систему есть у федеральных органов власти, у ЦБ (например, снижение нормативов обязательного резервирования) но применение их в текущей ситуации может значительно повысить риски, присутствующие в финансовой сфере.