

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
Кафедра общей и экономической социологии

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ В ГЭК

Заведующий кафедрой

канд. социол. наук, доцент



Е.В. Андрианова

2021 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
магистерская диссертация

УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ НА ФИНАНСОВЫХ РЫНКАХ

39.04.01 Социология

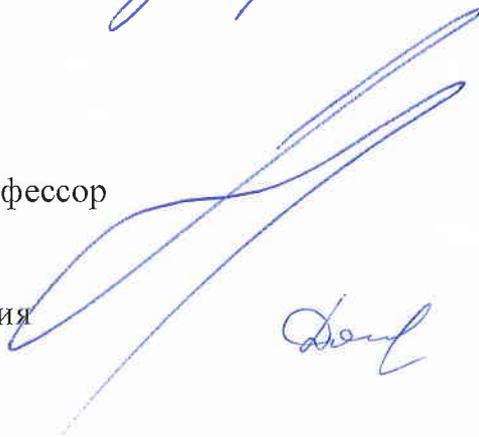
Магистерская программа «Экономическая социология»

Выполнила работу
студентка 2 курса
очной
формы обучения



Усаченко Арина
Андреевна

Научный руководитель
доктор социол. наук, профессор



Давыденко Владимир
Александрович

Рецензент
Руководитель направления
экономического отдела
Отделения по
Тюменской области
Уральского главного
управления Центрального
банка Российской Федерации



Долькина Елена
Владимировна

Тюмень
2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ДОВЕРИЯ И ФИНАНСОВЫХ РЫНКОВ.....	9
1.1. ПОНЯТИЕ И СТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ И ФИНАНСОВЫХ РЫНКОВ	9
1.2. ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ПОНЯТИЯ ФИНАНСОВЫХ РЫНКОВ.....	19
1.3. ИНДИКАТОРЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ИЗМЕРЕНИЯ ДОВЕРИЯ.....	23
ГЛАВА 2. СОСТОЯНИЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ.....	29
2.1. СОСТОЯНИЕ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19.....	29
2.2. ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ФИНАНСОВЫЙ РЫНОК.....	38
2.3. СОСТОЯНИЕ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЕГО РАЗВИТИЯ.....	44
ГЛАВА 3. ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА ТЮМЕНИ К БАНКОВСКИМ ПРОДУКТАМ И УСЛУГАМ НА ФИНАНСОВЫХ РЫНКАХ.....	54
3.1. АНАЛИЗ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ ПРЕДСТАВЛЕННЫХ НА РЫНКЕ ЗА ПЕРИОД С ФЕВРАЛЯ 2020 ГОДА ПО МАРТ 2021 ГОДА.....	54
3.2. ФИНАНСОВЫЕ РЫНКИ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ МНЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА ТЮМЕНИ.....	57
3.3. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	66
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	77

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	80
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ.....	93
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. МАТЕРИАЛЫ ПО СТРУКТУРЕ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ.....	111
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ СТРУКТУРЫ БАНКОВ ЗА ФЕВРЕЛЬ 2020 – МАРТ 2021Г.Г.....	118
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ.....	132
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ТРАНСКРИПТЫ ИНТЕРВЬЮ.....	142

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире все чаще встает вопрос доверия к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках. Пользование финансовыми продуктами и услугами всегда сопряжено с неопределенностью и рисками. По мнению социологов, модель рационального принятия решений не объясняет финансовое поведение индивидов в полной мере, поэтому существует необходимость добавления такой переменной, как доверие.

Термин доверия при изучении финансовых систем зачастую выступает в различных зарубежных исследованиях в качестве отдельно анализируемого объекта, например при рассмотрении финансовых систем или конкретного банковского продукта или услуги. Также термин доверия зачастую предполагает отсылку к понятию изучения доверия к финансовым институтам. Отсылку к этому направлению имеет и Э. Гидденс, затрагивающий альтернативы доверия, ассоциируя его, со спектром человеческих возможностей его проявления [Гидденс Э., с. 426].

Также существует более новая трактовка данного термина, где доверие на финансовых рынках понимается, как доверие к базисным банковским системам и финансовым регуляторам, осуществляющим контроль за деятельностью организации. Степень разработанности данной темы отражена в работах таких ученых, как: исследования Д.Х. Ибрагимовой и О.Е. Кузиной феномен доверия финансовым системам [Кузина, Ибрагимова, с.29]; также работа Г.В. Белеховой и Е.А. Басовой [Белехова, Басова, с.137] рассматривающих финансовое поведение россиян в период экономического кризиса. Также результаты исследования финансовых рынков Банком России [Банк России, с. 3] за 2019 и 2021 г.г., в котором затронуты основные направления развития финансовой системы, а также обозначены перспективы развития. Для эмпирического анализа уровня доверия населения на финансовых рынках использованы данные таких исследовательских центров как: исследовательский

холдинг Romir, НАФИ (национальное агентство финансовых исследований), отчеты центрального банка РФ за предыдущие годы.

На сегодняшний день, изучение доверия на финансовых рынках является важной темой для исследований отечественных и зарубежных авторов, несмотря на внушительную теоретическую и эмпирическую базу рассмотрения данного вопроса в прошлом.

Для изучения заявленной темы выбрано направление исследования доверия на финансовых рынках, а именно рассмотрение банковских продуктов и услуг, под влиянием различных факторов и характеристик.

В связи с этим актуальность состоит в интересе Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации, отделения по Тюменской области к рассмотрению и определению уровня доверия на финансовых рынках.

Проблема заключается в том, что не все граждане используют банковские продукты и услуги, представленные на финансовых рынках, так как не доверяют им, что в свою очередь отрицательно влияет на их развитие и развитие финансовой среды и экономики.

Цель работы состоит в том, чтобы изучить особенности доверия населения города Тюмени к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках.

Задачи:

1. Рассмотрение понятий и структурных элементов финансовых рынков;
2. Изучение сущности направлений выбранной темы;
3. Рассмотрение понятия и структуры банковских продуктов и услуг;
4. Анализ взглядов отечественных и зарубежных ученых на заявленную тему;
5. Исследовать уровень доверия населения города Тюмень к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках;
6. Отметить возможные направления развития значения доверия к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках.

Предметом выступают особенности формирования финансового уровня доверия населения города Тюмень.

Теоретическим объектом выступает уровень доверия, населения на финансовых рынках.

Эмпирическим объектом являются жители города Тюмень в возрасте от 18 лет.

Главной гипотезой выступает предположение о том, что большинство жителей города Тюмень выражают низкий уровень доверия к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках.

В ходе подготовки выпускной квалификационной работы использовались приемы абстрактного мышления, анализа, синтеза, а также средства и методы саморазвития, самореализации, творческого потенциала. Наиболее важную роль сыграли такие методы, как опрос, анализ данных исследований и полуструктурированное интервью. Размер выборочной совокупности, составляет 402 человека, (где 299 респондентов опрошены в онлайн формате, остальные 103 респондента – офлайн). Также данные полуструктурированного интервью жителями г. Тюмени (в опросе приняли участие 10 человек).

Формулирование выводов и разработка рекомендаций по результатам проведенного исследования осуществлялись с учетом возможных действий в нестандартных ситуациях и ответственности за принятые решения.

Научная новизна работы состоит в:

1. Обосновании и эмпирической интерпретации исследуемых понятий.
2. Разработке и апробации ключевых компонентов исследования по теме работы.
3. В рамках проведенного исследования выявлены наиболее важные характеристики и особенности уровня доверия населения г. Тюмени в возрасте от 18 лет и старше на финансовых рынках.

Теоретическая значимость: обновлены и углублены знания по теме доверия на финансовых рынках, что наилучшим образом скажется на вопросах доверительных отношений населения и банковских продуктов и услуг, и

приведет к формированию единого мнения о процессах финансовой системы и их влиянии на уровень доверия граждан.

Практическая значимость состоит в определении характеристик оказывающих непосредственное влияние на доверие населения, что в свою очередь повлечет за собой ряд изменений связанных друг с другом социальной и экономической систем.

Положения, выносимые на защиту:

1. Институционализация рынка денежных предложений, становится все более искомой темой для исследований, что закрепляет непостоянство и альтернативность направлений развития всего процесса.
2. По общему уровню доверия к институтам Россия занимает последнее место с индексом доверия 29 из 100 – лидер по падению за 2018 год.
3. Проработка доверительной среды претерпела различные этапы становления, которые демонстрируют разрозненность в подходах, теориях и классификациях доверия.

Личный вклад включает в себя следующее:

1. Процесс создания инструментария практической части исследования;
2. Сбор, составление и анализ эмпирической базы исследования;
3. Исследование уровня доверия населения города Тюмень на финансовых рынках;
4. Обозначение перспектив повышения доверия к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках на городском уровне.

Основным выводом по проделанной работе является тот факт, что в настоящее время рассматриваемая тема имеет множество трактовок, что позволяет изучить ее в полной мере, используя различные теории и подходы. Однако при таком многообразии научных трактовок так же нет единого мнения о том, что же такое доверие и финансовые системы как таковые. Такая разрозненность понятийного аппарата дает нам возможность самостоятельно выделить ключевые аспекты данных понятий и предложить собственную

трактовку данного понятийного аппарата, вследствие чего провести собственное исследование.

По итогам имеющегося содержания работы определены теоретико-практические предложения согласно исследуемой теме. Например, рассмотрение понятия «доверие», как совокупность характеристик. Также формирование среди населения понимания структуры, определений и процессов, протекающих на финансовых рынках. Повышение уровня финансовой грамотности. Установление прочных связей между населением и представителями финансовой и экономической элиты, для получения быстрой обратной связи и актуализации имеющихся проблем.

В ходе подготовки выпускной квалификационной работы использовались приемы абстрактного мышления, анализа, синтеза, а также средства и методы саморазвития, самореализации, творческого потенциала.

Формулирование выводов и разработка рекомендаций по результатам проведенного исследования осуществлялись с учетом возможных действий в нестандартных ситуациях и ответственности за принятые решения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ ДОВЕРИЯ И ФИНАНСОВЫХ РЫНКОВ

1.1 ПОНЯТИЕ И СТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ И ФИНАНСОВЫХ РЫНКОВ

Теоретически и методологические противоречия являются неотъемлемой частью истории социологической науки [Неофитова А.А., с.70]. В понимании термина «доверие» это связано в первую очередь с тем, что представленное понятие не имеет однозначной дефиниции. Все исследователи, изучающие данное понятие, сталкиваются с проблемой операционализмами изучаемого явления, что, по их мнению, ведет к созданию множества интерпретаций, которые подкрепляют неструктурированность исследований в изучаемой области. Феномен доверия, безусловно, является важной частью доверительных отношений, как отдельного индивида, так и общества [Неофитова А.А., с.71]. В связи с этим представляется важным осветить несколько теоретических подходов к определению понятия «доверия».

Обращаясь к философскому пониманию «доверия», нельзя не отметить взаимосвязь понятий «вера» и «доверие». Философы, разделяя понятия, объясняют это тем, что: «...большой акцент ставится на иррациональное начало в поведении индивидов, а их мнения и убеждения зачастую не содержат объективных посылок» [Франк С.Л., с.122]. Необходимо определить, в чем же истинная причина различий этих понятий.

«Доверие» по своей сути представляет собой акт «веры», то есть характеризуется отсутствием уверенности. Например, феномен доверия, можно измерить эмпирически, в отличие от веры, хотя методологическая база не является идеальной и вызывает множество споров. Также существует мнение, что доверие возникает, как реакция на неопределенность и риск в обществе, а вера существует всегда, способствуя созданию чувства уверенности и определенности.

Обращаясь к социологической мысли в ее исторических предпосылках рассмотрения термина «доверия» необходимо отметить, что проблема доверия актуализировалась среди социологов с середины XX века. И нашла свое отражение в работах П. Штомпки, как в рассуждениях на данную тему, так и в эмпирических исследованиях. Рассматриваемая концепция доверия была разработана автором в начале 90-х годов XX века, когда большинство социологов проявили интерес к данной тематике, а так же к социальному капиталу и демократических реформах [Штомпка П., с.92]. На фоне демократических реформ стран Европы и исследуемых автором социальные издержки П. Штомпка вводит понятие «травмы трансформации». Исследуемое понятие имеет отрицательное значение, которое определенным образом сказывается на жизни образуя социальные травмы, проявляющиеся в сознании людей. Такое состояние ведет к дисфункциональным последствием от коренных социальных изменений. «Травмы трансформации» определенные автором к негативным последствиям доверительного климата отношений в обществе в сложные периоды кардинальных перестановок в институтах политики и социума. Также автор отмечает, что: «Когда происходит быстрое и радикальное изменение общества, без четкого направления и здравого смысла, экзистенциальная безопасность оказывается под вопросом, и появляется общее недоверие» [Штомпка П., с.96]. В качестве ключевых ученых рассматривающих данную тематику П. Штомпка выделяет таких ученых как: Б. Барбер, Ш. Айзенштадт и Л.Ронингер, Д. Гамбетт, Дж. Колеман, Р. Хардин, Э. Гидденс, У. Бек, С. Лэш, Ф. Фукуяма, А. Селигмен.

Несмотря на широкую теоретическую базу трактовок, и направлений исследования понятия «доверие», ученые так и не пришли к общему мнению и решению данного вопроса. В связи с этим в рамках заявленной темы рассмотрим понятие доверия включенного в процессы финансовой системы и экономики в целом.

В работе П. Штомпки, в социологической мысли принято различать три вида доверия личное, безразличное и сетевое [Штомпка П., с.112].

Рассматривая эти понятия, выделим следующее: личным доверием можно назвать доверие, которое мы испытываем к какому-либо объекту, опираясь при этом на ранний опыт взаимодействия. Например, вступив однажды кредитные, или иные отношения с банком, человек получает информацию о работе банка, и если они сложились удачно, то такой банк в будущем вызовет большее доверие, в отличие от других. Безличное или институциональное доверие основывается на предсказуемости норм поведения субъекта финансовых отношений, причем, как формальных, так и неформальных. Ярким примером может выступать доверие банкам, которые входят в систему государственного страхования вкладов. В представленном примере доверие находится в состоянии предсказуемости производимых операций [Кузина О. Е., 1999, с.171].

В рамках теории структуризации, существует авторское понимание доверия. Так ученый описал базисные теории для понимания доверия, определил связующие компоненты и тип связи, существование которой невозможно без доверия [Гидденс Э., с. 104]. Проработанное автором направление, помимо определения понятийного аппарата, охватило политическое, социально-экономическое поле отношений и институтов, что сформировало определяющий фактор доверия и способствовало становлению свободы в контроле над системами [Неофитова А.А., с.72].

Рассматривая доверие в контексте финансовых рынков, необходимо отметить следующих авторов: В.И. Данилов, А.Е. Абрамов, О.В. Буклемишев, при описании параметров современных финансовых рынков и небанковского финансового сектора РФ, ставят в приоритет главнейшую проблему, проявившуюся в форме недоверия. Такое состояние послужило застоянию финансовых процессов в стране. Рассматривая этот вопрос, ученые пришли к выводу, что данная проблема, обязана своему появлению низкому качеству институтов рынка финансов, что определяет негативные показатели инвестиционного поведения [Данилов Ю. А., с.57].

Рассмотрим поближе теоретические аспекты финансовой системы и включенных в нее финансовых рынков.

Так в своей статье «Теоретические представления о сущности финансовой системы» [Иголина Л.Л., 2017. с.115]. Иголина Л. Л. Представляет: «...теоретические и методологические подходы к анализу сущности финансовой системы», которые состоялись в теоретических направлениях сложившиеся экономических школ и направлений. Также освещены проблемы финансовой системы в оценке ее структурно-функциональной организации и детерминант развития.

В связи с развитием финансовых систем произошел существенный скачек в интересах ученых касающихся экономической отрасли [Иголина Л.Л., 2016. с.33]. Несмотря на развитость данной тематики, в настоящее время нет единого взгляда на интерпретацию данного вопроса. По мнениям авторов, такое состояние множественности определений, возможно, потому что у самого понятия «финансовая система» нет единого определения [Иголина Л.Л., 2016. с.37]. Исходя из этого, акцентируем внимание на составной сущности финансовой системы, то есть выделим в ней основные признаки, свойства, характеристики и так далее.

Становление науки о финансах, сопряжено с классической теорией финансов. Данная теория лишь к середине XVIII века получила систематизированный вид, а итоговый вид обрела лишь ко второй половине XX века. Изначально финансы исследовались лишь в области государства представителями немецкой школы, например как: И. Юсти, Й. Зонненфельса, К. Рау, А. Вагнера, К. Эберга и другие, [Иголина Л.Л., 2017 с.116], что определяло денежно-инвестиционную сущность в масштабах предприятий и государства.

Так, например, в своей работе К. Рау писал, что правительственная ветвь образуют предмет финансов, и составляющих его критериев управления государственного хозяйства [Рау К.Г., т.2, с.23]. Давая, таким образом, собственную характеристику и понимания предмета финансов и включенных в него структур.

В исследовании данной темы не отставали и отечественные ученые XIX века, например такие как: В.А. Лебедева, С.Е. Десницкий, а также Я.И. Горлова и И.И. Янжула [Иголина Л.Л., 2017, с.118]. Исследователи изучали управление правительственной деятельности, в совокупности с финансами, схожими воззрениями, но в более широкой области вопросов изучения, обладали западные ученые. Выводящие финансовое направление за границы государственности, давая возможность для развития частного направления экономических рынков [Cleveland F.A., с. 416]. Вскоре началось становление рыночных отношений приведших представительских лиц англо-американской школы таких как: Ф. Блэк, Дж. Линтнер, Дж. Уильямс, Г. Марковиц, Ф. Модильяни, М. Миллер и других, к образованию неоклассической теории финансов [Иголина Л.Л., 2017, с.120]. Образовавшееся направление базировалось на изучении программ частного подразделения экономики, который определял правительственные ресурсные возможности. В период до 1930-х годов учение опирались на труды российской финансовой школы, но в ходе государственных реформ, претерпевала развитие и финансовая система, которая была адаптирована к социалистической модели экономики. [Иголина Л.Л., 2017, с.121]. Вследствие чего, произошло изменение терминологического аппарата финансовой системы в рамках «воспроизводственной» [Александров А.М., с.213] и «распределительной» [Бирман А.М., с.16] теорий, повлекшее становление науки о финансах, подкрепленной теориями, подходами и концепциями для исследования всей системы.

Финансовая система, состоящая из ряда концепций, помогает систематизировать подходы к изучению различных направлений финансовых моделей [Боди, Мертон, с.223]. В таких словарях, как «American Heritage» [Дьяченко В.П., 1957, с. 156] и «Оксфордский толковый словарь» [Дьяченко В.П., 1957, с. 157] финансы трактуются, как проектный капитал или «наука управления активами» и иными денежными операциями. Исходя из представленной теории, множество авторов основали свои теории и трактовки финансовой системы. Например, рассмотрение общего состава рыночных

инструментов и институтов финансовой системы обозревал Р. Голдсмит [Goldsmith R., с. 478]. Также Дж. Ван Хорн [Ван Хорн Дж., с.105] определял ее как предоставление спектра услуг для полноценной работы правительственных и частных организаций, а Н. Г. Мэнкью [Мэнкью, Тэйлор, с. 334] и Дж. Тобин [Tobin, Golub , с. 119] имели схожие воззрения согласно которым, система материальных отношений является олицетворением института экономических отношений, реализующих ресурсную базу по использованию инвестиционных продуктов и услуг.

Согласно мнениям экспертов [Международный валютный фонд] «финансовая система представляет собой собрание институциональных единиц и рынков, сложно взаимодействующих, с целью мобилизации средств для инвестиций и финансирования коммерческой деятельности» [Дьяченко В.П., 1974, с.215]. Вследствие чего, можно сказать, что в трактовке понятия финансовых систем зарубежными авторами ближе институциональный или институционально – рыночный подход.

Переходя к отечественным ученым необходимо отметить, что представленные трактовки понятия финансовых систем освещаются с принятием во внимание отечественной научной дисциплины, определяя понимание термина «финансы», как: «особая категория экономических финансовых отношений, а различиями этих отношений выступают способы, трактовки в области создания и функционирования финансовых отношений во всех проявлениях» [Дадашев, Мешкова, 2015, с.15].

В рамках работы существует необходимость категоризации и классификации основных подходов. Наиболее близким является экономический подход, интерпретирующийся, как совокупность материальных отношений в государстве, образующихся в ходе эксплуатации различных форм денежных доходов. Рассмотрение финансовых систем, как сгруппированных взаимоотношение всех областей и цепей, присуще структурно-функциональному подходу.

Согласно воспроизводственному подходу, финансы существуют в качестве конструкции отношения субъектов и денежных средств и институциональный подход включающий рассмотрение институтов занимающихся вопросами финансовых процессов [Иголина Л.Л., 2017, с.121].

Также существует смешение подходов в один – комбинированный подход. Содержащей в себе обобщенное понимание процессов денежных отношений и ресурсов компаний [Дадашев, Мешкова, 1997, с.110]. Таким образом, можно сказать, что заявленное понятие «финансовая система» рассматривается и находит свое применение в трактовках различных авторских подходах.

Продолжая, рассмотрение финансовой системы, необходимо отметить, что понятие является многоаспектным. Говоря о том, что при определении сущности изучаемого явления существует вариант пользования основами интегрального подхода. Рассматриваемое исследователями направление предполагает синтез частных подходов, таких как: экономический, структурно-функциональный и институциональный, которые по своей сути являются отражением основных референций финансовой системы с различных позиций [Иголина Л.Л., 2016, с.112].

В представленной работе сакцентрируем внимание на одной составляющей финансовой системы – это финансовые рынки, которые можно интерпретировать следующим образом. Понятие финансовых рынков относится к числу наиболее сложных и активно развивающихся, и привлекает внимание к ресурсам, таким как: «...современной институциональной теории (Д. Норт, О. Уильямсон, Дж. Стиглиц), эволюционной теории (Ф. Перру, В. Маевский, В. Овчинников, О. Иншаков), теории глобализации (К. Омэ, Э. фон Вайцзэккер, Э. Хершберг) и теории интеграционных образований (Г. Мюрдаль, П. Линдерт, О. Богомолов)» [Шарапов М.В., с.20].

С новой институциональной историей в современном обществе и существующих в нем процессах и явлениях скрепляется с навыками институтов концентрировать и переносить информацию, снижать ее асимметрию.

Вследствие такого активного изменения и модификации системы происходят процессы минимизации транзакционных издержек. Теория указывает, на то, что укоренение транзакционных издержек повышает адаптивность протекающих процессов, транслируя финансовые рынки как установление, акцентирующее внимание на входящей информации, из чего следует минимизация транзакционных издержек [Кузина, Ибрагимова, 2010, с. 38].

Тематическая взаимосвязь рассматриваемых направлений существует и в понимании Дж. Тобина определяющего финансовый рынок как: «...систему определенных институциональных соглашений, обеспечивающих трансформацию сбережений в инвестиции и распределяющих ресурсы среди альтернативных пользователей в рамках индустриального сектора» [там же]. Также в контексте понятия «позднего капитализма» Э. Мандел говорит о зарождении нового всеобъемлющего финансового рынка, вводящего в оборот общий инструментарий, например: «иностранная валюта, государственные облигации, акции и облигации корпораций и многим другим» [Mandel E., с.428].

Также следует обратиться к теории Й. Шумпетера, определяющего инвестиционно-денежные рынки, как динамично развивающуюся систему институционального среды [Шумпетер Й., с.103]. Аргументировав принцип о воздействии финансовых рынков в процедурах хозяйствования, Й. Шумпетер оставил за пределами рассмотрения определенных частей их воздействия.

С точки зрения российской научной трактовки, рассматриваемого термина, можно выделить несколько теорий: А.А. Суэтин, говорит о том, что: «финансовый рынок — это место, где осуществляется продажа-покупка финансового капитала - денежных средств» [Евлахова Ю. С., с.102].

Также Л. Н. Красавина отмечает, функциональность инвестиционно-денежной составляющей рынка и говорит, что: «...сферу рыночных отношений, обеспечивающих аккумуляцию и межотраслевое перераспределение денежных капиталов в целях непрерывности и рентабельности воспроизводства» [Красавина Л. Н., с.12]. В связи с этим существует необходимость

акцентирования внимания на разделах финансового рынка во всех направлениях.

К. В. Рудый определяет инвестиционно-денежное направление, как: «совокупность рыночных экономических отношений и институтов, обеспечивающих реализацию механизма мобилизации и перераспределения финансовых ресурсов» [Рудый К. В., с.47].

Также В. М. Коркин: «финансовый рынок — это сложная система денежно-финансовых отношений, построенная на принципах прямой и обратной связи между ссудным и валютным рынками, а также рынками недвижимости и драгметаллов» [Коркин В. М., с.311].

Также В. М. Желтоносов и И.В. Рындина в своей работе «Экономическое доверие в системе рынка финансовых услуг» [Желтоносов, Рындина, с.45] говорят, что доверие выступает своего рода слоем в системе, обеспечивающим постоянный контакт и обслуживание денежного состояния и услуг.

Вместе с тем считается, что доверие населения к денежным институтам и всем составляющим было искоренено в период поголовного вовлечения населения в финансовые пирамиды, в 1994 — 1995 годах. Вследствие чего надежда на восстановление финансового доверия и превращение его потенциала в инвестиционный фонд ведет экономическое общество к обеспечению стабильности и налаживанию функционирования всего финансового рынка [Кузина О.Е., 1999, с.172]. Также потенциальные участники рынка смогут создать благоприятные и порой доверительные отношения с управленческой средой. Такие отношения станут гарантом устойчивости и надежности среды, а также способствуют укреплению и расширению технологий на рынке финансов, что приведет к усилению конкурентоспособности.

Также таблице 1 (Приложение 2), авторами дана подробная характеристика вопросов становления денежно-инвестиционной структуры с предоставлением услуг на ее базе.

Таблица отражает изменения финансовых механизмов в регионах страны, с непосредственным влиянием на них различных областей хозяйства, а также является наиболее благоприятным вариантом для нефтегазовых и металлургических городов. Тесную связь имеют экономические и социальные отношения, заключающиеся в размере доходов населения зависящих от отраслевой структуры, занятости и других факторов.

Обзор формулировок показывает, разрозненность представлений о финансовом рынке, акцентируя внимание на различных аспектах его изучения. Рассматривая его с позиции различных направлений, отметим синтезированный вариант определения данного понятия, как: «финансовый рынок — это система экономических отношений, в которой осуществляются аккумуляция и распределение денежных средств на основе двустороннего движения стоимости между участниками воспроизводственных отношений, в соответствии с объективными рыночными законами, под воздействием методов и инструментов регулирования, со стороны органов государственной власти и саморегулируемых организаций» [Булатова А.С., с. 455].

Исходя из всего вышеизложенного, можно сделать вывод, что понятие финансовой системы включает в себя симбиоз различных направлений, подходов и теорий изучения, одним из которых является финансовый рынок. Данное понятие имеет интерпретационные расхождения по структуре у различных исследователей, что выражается в полном или выборочном совмещении данных критериев. Также в представленной теоретической части рассмотрено влияние доверия на исследуемый параметр. Данное понятие также имеет множество интерпретаций, которые рассматривают доверие с различных сторон общественной деятельности в различных сферах общества, применительно к данной теме методологическая направленность рассматриваемых исследований в следующем параграфе будет напрямую связана с данными теориями.

1.2 ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ПОНЯТИЯ ФИНАНСОВЫХ РЫНКОВ

Занимаемый особое место в экономической среде инвестиционно-денежный рынок является наиболее структурной и наиболее активно растущих систем для исследования [Шарапов М.В., с.21]. Рассмотрим понятие финансового рынка с позиции различных подходов.

Для начала рассмотрим таких представителей неоинституциональной теории как Д. Норт, О. Уильямсон, Дж. Стиглиц, которые давали трактовки к пониманию институциональных составляющих доходных рынков. Со схожими мнениями выступал и Дж. Тобин, где доходный рынок имеет собственную систему и определяется как: «определенных институциональных соглашений, обеспечивающих трансформацию сбережений в инвестиции и распределяющих ресурсы среди альтернативных пользователей в рамках индустриального сектора» [Tobin, Golub, с.161].

Также произошло слияние отдельных финансовых рынков в единую систему. То есть, к имеющимся на рынке инструментам инвестиционной деятельности, таким как: «...облигации, акции, иностранная валюта...». В ходе эволюции деятельности добавились более новые инструменты, такие как: «...депозиты, фьючерсы, опционы, варранты, индексы...», а большой выбор инструментов инвестирования привел к росту подпольных операций.

В ключе рассматриваемой теории имеет место становление исследований и характеристик для современной интерпретации эволюционной теории. Также определяет уровень развитости элементов институциональной среды, через собственное объяснение теоретической модели и принципах деления роли инвестиционно-денежного направления развития рынка [Шумпетер Й., с.230].

Возвращаясь предыдущему подходу, рынок представляется в виде системы экономических отношений, которые возникают между участниками рынка, по поводу инвестирования и извлечения прибыли с представленных сберегателями денежных средств. Вследствие чего можно сказать, что денежные средства являются товаром на финансовых рынках, которые могут

быть переданы одним участником рыночных отношений другому за определенную плату [Берзон Н.И., с.510]. Также следует отметить, что при избытке финансовых средств в отдельных секторах экономики происходит дисбаланс средств, что может привести к реформированию капитала, из чего следует одна из главных задач данного рынка, а именно организация финансовых потоков для более эффективного функционирования экономики [Мохаммад Т. Ж - М., с.22]. Вследствие чего обрела свое место конкретная система институтов финансового рынка, которая складывается из понятий определяемых далее.

В научном понимании термин финансовый рынок имеет различные трактовки, так «валютный рынок», «фондовый рынок» и «рынок ссудных капиталов» рассматриваются по отдельности, но при этом при употреблении становятся синонимами. Большинство ученых финансовый рынок трактуется, как совокупное сложение всех определенных ранее и дополнительно включенных видов рынков [Мишарев А. А., с.12]. В данном ключе, происходит понимание финансового рынка и его видов, как единого целого, что может говорить о слаженности, взаимодополняемости и взаимосвязанности всех его частей. В данном контексте изучения финансового рынка ученые говорят о роли в организации финансового рынка, при помощи таких процессов, как глобализация и интернационализация. Глобализация характеризуется многообразием трактовок и подходов, так например интересна позиция ученых Института Мировой экономики и Международных отношений Российской Академии наук (ИМЭМОРАН), где ясно определена связь глобализации и интернационализации экономик [Смыслов Д.В., с.6].

В первую очередь, говорим о процессах экономической глобализации в контексте финансовой глобализации, [Евстигнеев В.Р., с.154] под которой понимаются процессы открытой и быстрой доступности к максимальному объему информации и к глобальному рынку капитала. В процессе интернационализации экономики финансовые рынки входят в состав единого интегрированного финансового рынка.

Финансовая глобализация является одним из самых активных направлений развития, растворяющим границы, структурирующим свободомыслие происходящих на рынке процессов. Также происходящие процессы глобализации финансового рынка заставляют верхушку власти преобразовывать и адаптироваться к данным изменениям.

В создании мирового экономического пространства К. Омэ в основу включает понятие «финансовой глобализации» [Омэ К., с.19], которое способствует выгоды хозяйственных отношений. Также Ю. Осипов [Осипов Ю.М., с.150.], высказал идею, о существовании масштабного финансового пространства в контексте патернализма над хозяйством и экономикой, что в понимании автора является наиглавнейшей характеристикой новой экономики.

Также отметим, что непрерывно происходит процесс дифференциации и интеграции на различных уровнях всего экономического пространства [Иншаков О.В., с.8]. Рассматривая анализ данной области, автор говорит о взаимодействии противоречивых понятий, которые составляют объединение структур и направлений, строящихся на проблемных областях, факторах и ресурсах экономического процесса. Такой подход дает возможность с новой иной стороны исследовать инвестиционно-денежный рынок, в централизации основных структур данного типа.

Современный денежный рынок включает в себя совокупность экономических субъектов, действующих в отдельных секторах рынка. Многообразный функционал финансового рынка привел к развитию его секторов. При этом в условиях внедрения процессов интернационализации и глобализации в финансовый рынок на всех уровнях взаимодействия, сам рынок становится более интегрированным, уменьшая сегментированность финансового рынка [Ивановский Е.Л., с.33]. Таким образом, можно сказать, что финансовый рынок сегодня рассматривается, как единая система.

Также, данную тему следует рассмотреть со стороны этнографического подхода. Так в работе «Рынки как культуры: этнографический подход»

М. Аболафия. Автор говорит о рынке, как о культуре, в рамках трех направлений таких как: «...конститутивных правил и ролей, локальной рациональности, а также динамики власти и изменений» [Аболафия М., с.64]. Опираясь примерами продуктов и услуг, представляемых на финансовых рынках. Так данный подход, по мнению автора, проявляется в том, что при цикличности взаимодействий трансакций, рынки имеют собственную базу понимания особенностей стимулирования и ограничений. То есть можно сказать, что «...участники рынка используют их как для преследования собственных интересов, так и для ограничения спектра возможных альтернатив» [Аболафия М., с.64]. Рассматриваемая трактовка преобразовывается, вследствие чего в качестве ресурса закрепляется, трансформируется и усиливает действующие стороны участников.

При рассмотрении культуры в концепции рынка, главным преимуществом является способность к изменению образа рынка, как объекта социального разобщения [Granovetter M., 1985, с.481]. В ходе взаимодействия на рынке, участники процесса формируют ожидания касательно сценария и уместного поведения своих действий.

Переходя к исследованию культуры рынков, ученые, говоря об акторах, выделяют формальные и неформальные правила в товарообменном процессе. Проведя исследования, автор обнаружил, что трейдеры, следуют «правилу действия», то есть независимо от уровня цены, вначале идет запрошенная клиентом операция, до осуществления собственных операций [Аболафия М., с.66]. Также трейдеры действуют по правилу единой цены, то есть это цена, установленная в режиме открытой конкуренции для всех участников.

Исследуя рынок в культурном контексте, собраны многогранные общественные субъекты, конструирующие взаимодействие и образ всех ролевых позиций. В будущем, такая расстановка сил способствовала модификации парализованных ранее человеческих позиций, что привело к росту, активизации и грамотности в управлении стратегиями на рынке.

Демонстративным примером является период деятельности трейдеров рынка ценных бумаг в масштабнейших банках инвестиций Wall Street.

Исследователь отводит к рассмотрению понятия рациональности, как культурной универсалии. То есть в границах теории, рациональность имеет культурную составляющую, которая находится в прямой зависимости от среды и классификационных черт. Также следует отметить, что культуроориентированный подход дает возможность выявить различные формы рациональности, что поможет сконструировать процессы принятия решений и ценностей на рынке.

Автор отмечает, что созданный экономистами идеальный тип человека – участника финансовых рынков, способствует повышению эффективности при работе со сложными биржевыми системами, а также непосредственными контактами с потенциальными формами индивидуалистского типа полезности.

Как следует из проведенных исследователем процессов наблюдения и интервью, выяснилось, что участники рассматриваемых рынков собирают точечные направления рациональных форм, на основе базы закреплённой за ними. Однако процессы адаптации существенно затруднены условиями неопределённости, неоднозначности и институционализированности, даже при максимальной степени рациональности финансовых рынков.

Таким образом, по итогам рассмотрения подходов к изучению понятия финансовых рынков и представленных на них банковских продуктах и услугах в стремительно изменяющемся финансовом пространстве. Далее рассмотрим примеры использования измерения понятия доверия на финансовых рынках.

1.3 ИНДИКАТОРЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ИЗМЕРЕНИЯ ДОВЕРИЯ

В современном мире доверие приобрело не только теоретическое, но и важное практическое значение. Так в теоретическом аспекте предложим одну из трактовок понятия доверия М. Грановеттер, так: «Доверие и благонадежное поведение являются критически важными активами для любой экономики,

главным образом потому, что они побуждают людей сотрудничать и действовать более благожелательно по отношению друг к другу, чем можно было бы предсказать с помощью чистой логики и личных интересов» [Granovetter, M., 2017, с.56].

В практическом значении представим определение: «Доверие – это количественная динамическая характеристика взаимоотношений различных экономических субъектов, которые основаны на выгоды экономических результатов взаимодействия и на уверенности в добросовестности (лояльности, искренности и пр.) друг друга» [Авис О.У. , с.2].

Рассматриваемый термин имеет много уровней, сторон и категорий, которые могут раскрыться в полном объеме лишь с использованием конкретных индикаторов разработанных по соответствующим методикам.

Для полноты картины исследования, эксперты разработали ряд индексных показателей, способных дать соответствующую нормам характеристику изучаемого явления, в противном случае результаты будут иметь большую долю субъективности. Рассматриваемая область знания по меркам ученых имеет ряд масштабно распространенных индексных показателей, таких как: «...индексы настроения потребителей <...> лояльности <...> потребительских ожиданий <...> потребительской уверенности и удовлетворенности...» [NPS-2020...].

Показательным примером является проработка и применение индексной системы в США. Так, показатель потребительских настроений (Consumer Sentiment Index) фокусируется на детализации индексов «текущего состояния (Current Condition Index) и потребительских ожиданий (Consumer Expectation Index)» [NPS-2020...], определяя тем самым готовность и величину устойчивости настоящего положения дел. Такие показатели измеряют, например, устремление конкретного инвестора вложить или потратить свои сбережения.

Схожими характеристиками пользуются и европейские страны, используя такие показатели как: «...индекс отраслевой уверенности(EMU Industry

Confidence) <...> индекс потребительского доверия (EMU Consumer Confidence)...» [NPS-2020...], а также применяя показатели по конкретным городам и странам.

Несмотря на новизну данного направления, имеют место и существенные недостатки, например, в процессе измерения исследуемых показателей в целом оценке подлежат лишь психологические и ментальные процессы. В ущерб общеэкономическим интересам участников процесса, а также двойственности и сложности при разьяснении смысла и серьезные погрешности, и разрозненность первоначальных интересов. Показательным примером является созданный для банков индекс потребительского доверия, учитывающий практические характеристики, нацеленные на выявление имиджа, качество, восприятие и соотношение критериев обслуживания банковского сектора. Также образцом выступает показатель гражданского доверия к институту финансов, учитывающий точность, ответственность, ясность и отчетливость изучаемых характеристик, в совокупности с предметным интересом.

Вместе с тем, обеспечение доказательной и обоснованной оценки сформированного показателя осуществляется путем анализа динамики напрямую полученных данных. На этой основе существует мнение, что заявленные показатели доверия имеют взаимную связь с компетенциями стабильности и прочности банков. При заявленной направленности научного направления следует оценить такие критерии, как показатель материального благополучия, доходность, производительность, а также ликвидность ключевых компонентов. Несмотря на проработанность каждого критерия, существует необходимость вспомогательных расчетов. Также степень рентабельности данного вида, оценки доверия к инвестиционно-денежным рынкам проверялась и российскими исследователями. Так четырехлетний период последних лет Россия опустилась в конец списка стран по индексным показателям, так имея показатель менее половины пунктов из 100 [NPS-2020...]. Согласно данным за рассматриваемый период, произошел резкий спад лояльности и благонадежности потребителей по отношению к инвестиционным

организациям, что является наименьшим показателем за прошедшие несколько лет. Такие показатели, по мнению исследовательского центра, свидетельствуют о двух основных причинах, а именно росте финансовой грамотности и активизации сферы продаж услуг и продуктов денежно-инвестиционного направления. [NPS-2020...].

Таким образом, можно сказать, что рассмотренные данные говорят о первостепенности и необходимости рассмотрения и оценки выделенных индексных показателей, включающих взаимозаменяемость понятий. Собирательная структура работы, также должна включать в себя не только субъективные показатели эмоциональности или отношения, но и обладать существенной долей объективных факторов, несущих конкретное значение и решающих определенные задачи. Такие показатели осуществляют формирование доверия, что говорит о необходимости комплексной оценки.

По мнению различных экспертов, специфика доверия формирующегося на финансовом рынке, с присущей ей долей трансцендентности и необоснованности имеет объективные основы действующего подхода «информационной асимметрии» [Ларионова, Зубкова, 2020, с.2]. Данные показатели являются основополагающими направлениями для принятия инвестиционных заключений среди игроков. Несмотря на это, поиски критериев для количественных подсчетов доверия вызывают сильные затруднения, поскольку они образно описывают фон доверительной среды.

По мнению экспертов, важной составляющей стандарта числовой оценки необходимо иметь объединяющий в себе несколько критериев показатель доверия. Данный индикатор, рассматривает основные и второстепенные части финансового рынка, также с его помощью возможен доступ к совокупной оценке уровня доверия, увеличивающий причины, влияющие на изменение уровня доверия, как накапливаемого результата. По мнению ученых, создание и реализация данной – количественной модели оценки, позволит строить прогнозы с учетом индекса факторов доверия, а также проследивать динамику интегрального индекса [Ларионова, Мешкова, 2020, с.3].

По итогу можно отметить, что числовое восприятие индексной оценки базируется на объективных численно суммарных показателях, отражающих доверие к отдельным направлениям инвестиционных институтов.

Так на рисунке 1 (Приложение 2) представлена структурная форма и модель системы доверия в ее числовом проявлении, разработанная И.В. Ларионовой, Е.И. Мешковой в рамках работы «Доверие на финансовом рынке: концептуальный взгляд на его оценку» [Ларионова, Мешкова, 2020, с.3]. Авторы рассчитывают, что исследование уровня доверия в кубе с воздействующими на него характеристиками позволят не только давать объективную оценку обеим сторонам исследовательского процесса. Но также реализовать мониторинг изменений протекающих за время исследования на всех стадиях работы по изучению объекта исследования. В перспективе прогнозировать развитие, перемены и изменения в рейтинге, а также фиксировать его изменения. Концептуально рассматривая модель оценки уровня доверия, авторы отмечают несколько направлений интересов в построении частных индексов финансовых отношений. Ученые отмечают, что при исследовании особое внимание уделено расчету индексов доверия к участникам финансового рынка, индикаторам, определяющим ключевые характеристики доверия и характеризующим цифровую инфраструктуру, [Ларионова, Зубкова, 2020, с.4]. Однако, в ходе достижения поставленных целей, исследователи отмечают проблему интерпретацию значимости отдельных индикаторов, в рамках понимания и наличия доверия, и объясняющих переменных. В рамках работы исследователи использовали метод экспертного опроса представителей финансовой элиты, где вопросы представлены в виде анкеты. По итогам исследования составлена и представлена модель на рисунке в Приложение 2, на основании построенных индексов доверия по различным группам участников финансового рынка.

По итогам, применение финансовых показателей обосновало их сопоставление, а именно индикатора и протекающих изменений на финансовых рынках, с учетом общего порядка экономической среды.

Следующий этап исследования проинтерпретирован авторами при помощи регрессионного анализа учета влияния факторов на индексы доверия разделенных по институтам. Также в рамках исследования разделены и структурированы понятия, такие как: «ожидание, поведение, повышение уровня доверия на финансовом рынке <...> честность, отстаивание целостности рынка, управление конфликтами, компетентность, коммуникация и конфиденциальность» [Ларионова, Зубкова, 2020, с.5]. Данные понятия позволяют в полной мере раскрыть структуру понятия доверия при исследовании целостности рынка, равноправия положений на финансовых рынках. Также отражение сил спроса и предложения, устранение информационной асимметрии между участниками рынка, а также выстраивание равноправных отношений между ними, их компетентность. Также сопутствующая уверенность, способность к использованию ключевых ресурсов, таких как человек, техника и деньги, и всех возлагаемых на них ожиданий.

По итогам изученного материала, следует отметить, что на денежно-инвестиционные рынки в контексте доверия оказывают влияние различные факторы, которые способствуют укреплению доверия к участникам рынка, а также определяют роль государственной системы в формировании доверительной среды на финансовом рынке.

Таким образом, по итогам представленного материала можно сказать, что модель индексации уровня доверия является незаменимым источником информации при оценке данного показателя на финансовом рынке, который позволяет не только оценить его уровень, но и охарактеризовать ключевые моменты исследовательской деятельности и дать полноценную характеристику согласно полученным данным.

ГЛАВА 2. СОСТОЯНИЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ

2.1 СОСТОЯНИЕ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19.

Финансовые рынки в период с конца 2019 года претерпели ряд внеплановых изменений, в связи с кризисом, последовавшим за Пандемией COVID-19. Данный кризис повлиял на все сферы экономики и на жизнь в целом. В частности, наибольшее влияние на финансовых рынках принял на себя сектор банковских продуктов и услуг, отвечающий за кредитование. Негативные проявления наблюдаются в связи с накапливающимися рисками, связанными с «плохими долгами» [Головнин, Никитина, с.9]. По мнению различных источников, с распространением пандемии в предыдущий год, особое положение заняли внешние обстоятельства. Влияние пандемии привело в шок все мировое, а в частности российское экономическое сообщество, используя при этом входящие и исходящие пути. Преимущественно первостепенным внешним раздражителем стал резкий отрицательный скачок в ценах на нефть, что повлекло за собой, первоначально в Китае, а затем и во всем мире, срывы сделок в начале 2020 г. [Головнин, Никитина, с.9].

Рассматривая банковскую среду, исследователи отмечают, что данная система встретила кризис с достаточной степенью ликвидности средств. Также начало кризиса ознаменовано профицитом денежно-кредитной политики, достигшего высшей точки в начале кризиса, что составило более пяти триллионов рублей по состоянию на первые месяцы 2020 г. [Гусев Д.В.]. В связи с этим банки своевременно отреагировали ответными мерами [Головнин, Никитина, с.10].

Современные исследователи отмечают, что капитал банковской системы возрос на докризисный период 2020 г. [Головнин, Никитина, с.11], также подчеркивается, что становление российской денежно-кредитной системы имело разнородный вид в период с 2014 по 2019 гг.. Например, отмечается, что:

«активы банковской системы выросли с 80,9% ВВП на начало 2014 г. до 87,8% ВВП на начало 2020 г., отношение кредитов нефинансовым организациям и физическим лицам к ВВП изменилось незначительно – с 45,7% на начало 2014 г. до 46,7% на начало 2020 года» [Основные направления...].

Касаемо динамики развития кредитования в период кризиса 2020 г., в совокупности имеет позитивный характер, хотя в рамках нефинансовых организаций темпы прироста кредитов демонстрировали отрицательные тенденции развития. То есть в данных организациях динамика кредитования оживилась на вершине кризисной отметки, под влиянием мотивирующих идей и направлений экономической политики. Также исследователи делают вывод, что при наличии позитивной динамики устойчивость данного направления финансового рынка снижалась. Например, рассматривая валютную переоценку происходившую весной 2020 года, отмечено понижение спроса к кредитованию, но несмотря на неоптимистичные прогнозы в течении последующих месяцев картина начала выравниваться [Экономика и банки..., с.25].

Отмечается также наличие прироста, в годовом выражении, вкладов физических лиц и неофициальных организаций, где важной особенностью денежно - кредитных отношений выступает процесс дефляции. Так, например, в заявленный период доля негосударственной валюты стабильно тянулась к нижней отметке. Депозитный рынок, представленный в иностранной валюте, имел наивысшие рейтинги в сравнении с другими участниками рыночных отношений. Также отметим, что на момент текущего кризиса данный показатель имел локальное повышение, в конце первого квартала до 23%, которое связано с понижением курса российской валюты, когда показатель снизился на несколько пунктов [Аганбегян А.Г., с.223].

По итогу можно сказать, что показатели банковской системы, рассмотренные исследователями, отреагировали на кризисные проявления. Отмечается вероятность усложнения ситуации и проявлении более негативных воздействий на банковский сектор [Головнин, Никитина, с.12].

Пандемия привнесла в существенные изменения, и речь сейчас пойдет о финансовом достатке, получении и реализации различных услуг. Изменения в банковской сфере произошли после модификаций клиентского рынка, то есть изменения сервисной базы банковских продуктов и услуг. Так банковская сфера претерпела существенные изменения при модернизации и выдавливании малоподвижных игроков, что повлекло за собой усовершенствование цифровых систем. Наибольшим ущербом для данной системы послужил период самоизоляции, длившийся два месяца, повлекший за собой масштабные экономические потери, как для мировых экономик, так и для отдельных отраслей [Бычкова И.И., с.42]. Самоизоляция подтолкнула весь финансовый поток к принятию немедленных и эффективных мер, по реструктурированию предпочтений клиентов, а также корректировке направленности услуг и масштабному переходу на онлайн формат работы.

По оценкам экономистов последствия пандемии еще долго будут сказываться на разбитом состоянии финансовых и других направлений рынков, а также финансовом состоянии граждан. Для смягчения переходов на удаленное сообщение между участниками рынка, финансовая сфера модернизирует форму и способы оказания финансовых услуг, во избежание повторных последствий [Бычкова И.И., с.43]. В связи с этим осуществилось принятие термина «электронной коммерции», которая подразумевает список операций производимых через всемирную паутину [The problems of financial ..., с.2878]. Ежегодно, по оценкам экспертов, электронные базы, сервисы и предложения занимают рынок, при этом модифицируя и предлагая все новые услуги и продукты, а также подключая различные области дополнительных сервисов [The problems of financial ..., с.2878].

По результатам работы исследовательского центра коммерческий рынок один из наиболее сильно развивающихся направлений. Однако отмечается, что все рассмотренные данным ведомством рынки имели положительные динамики до пандемии, внесшей понижение скорости в становлении растущего рынка, что в корне изменило стратегические концепции всех участников финансового

рынка и экономики в целом. [Как изменились расходы...]. Опираясь на данные исследовательской компании, фиксируются перемены в поведении потребителей уже со второго квартала 2020 г., а спрос увеличился более чем на половину [Инсайты о нуждах потребителей в текущей ситуации]. Подробнее остановимся на финансовой сфере и добавочной теме рынка труда. Так исследователи отмечают два взаимосвязанных фактора, а именно повышение уровня безработных и понижение доходности, что в последствие влияет на финансовую стабильность населения и рынка в целом.

Также в план исследования входили информационные ресурсы, потенциал для саморазвития и обучения, досуга. Как отмечают исследователи, все рассмотренные пункты относятся к online сервисам и служат плацдармом для увеличения продуктов банковской среды. Такое завидное положение позволит им выйти на новый уровень, а также провести репозиционирование и улучшение новых и имеющихся цифровых продуктов. Таким образом, следует отметить, что происходящие события дали толчок к развитию и информированию своих клиентов о наличии данных сервисов. На что повлиял процесс ускоренной цифровизации, что посредством онлайн приложений, способствовало прямой трансляции в период карантина важной информации касающейся не только защитных мер, но и в частности финансовых рынков. Данная модификация, будет успешна в случае разделения на ветви сети филиалов, а также имеет потенциальный интерес в банковском секторе. Это возможно при подавляющем большинстве населения в возрасте от 12 лет, что составляет более 95 миллионов человек, использующем всемирную паутину, а более 90 процентов населения на ежедневной основе [The role of cryptocurrencies in the development..., с.118].

Одними из ярких примеров являются ПАО «Сбербанк» имеющий гибкую систему предложений цифрового направления. Например, сервис «СберЛогистика», отвечающий запросам клиентов, имеющий ряд функций, главная из которых услуга доставщика, с локациями по всем крупным городам. Услуга создана на уникальных условиях для всех групп лиц, что дает

возможность сотрудничества с индивидуальными или крупными системами, и курьерскими сетями [Как изменились расходы...]. Также, следует отметить, расширение данной локации и охват крупных игроков рынка, как «Ozon» и «Wildberries», а также включить в оборот собственные маркетплейсы. Стоит отметить специальное онлайн предложение для юридических лиц «СбербанкБизнесОнлайн». Также заботясь о безопасности клиентов, в период пандемии, компания перешла с апреля 2020 года на режим поддержки для клиентов всех регионов. Осуществление платежей осуществляется бесконтактным образом, что позволяет поддерживать устойчивые партнерские отношения [Как ритейлеры могут...]. Еще одним процессом разнообразия рыночного портфеля явилось направление приобретения продуктов первой необходимости, данное нововведение запустил на службу «Сбербанк» в рамках развития и удобства сервисов. Такое нововведение актуально и безопасно в современном мире, позволяя минимизировать человеческие затраты и получить все необходимое через сетевые магазины в условиях самоизоляции. Оплачивается полученный товар через приложение от «Сбербанка», что способствует развитию онлайн структур и расширению спектра услуг [Как российские компании...]. Данный пример является прекрасной иллюстрацией развитости онлайн банкинга и дополнительных сервисов, которыми смогли пользоваться клиенты «Сбербанка». Таким образом, можно сказать, что ПАО «Сбербанк», заполучил каналы развития цифровизации в условиях пандемии и имеет поле для развития данного направления.

Также отметим, что при расширении частного рынка в качестве логистических фирм, произойдут положительные изменения в финансовом пространстве, что позволит в перспективе увеличить аккумуляцию денежных средств на счетах банков и привлечь новый поток пользователей не только данным видом интернет ресурсов, но и потенциальных пользователей банковских продуктов и услуги. Рассмотренные положительные направления поспособствуют не только приумножению доходов денежно кредитной

деятельности, но и помогут сфокусировать и определить неповторимость бренда.

Также обратим внимание на трудности, с которыми столкнулась банковская сфера в период пандемии, которые иллюстрируются в работе И.Н. Поповой и А.П. Пономарева «Проблемы банковской деятельности в условиях пандемии» [Попова, Пономарев, с.29]. Так авторами отмечается, что пандемия встряхнула мировое сообщество. Хотя, как отмечает автор, банки сами по себе не страдают от пандемии, но как отдельные предприятия, имеют постоянный поток внимания в свой адрес. Поскольку банки, предоставляют различные виды финансирования, например, для корпораций и частных лиц. Также особо важную роль играет поддержание их работоспособности, поскольку они обеспечивают частичную опору для всего финансового сообщества. Например, в настоящее время миллионы потребителей банковской продукции и услуг находятся на карантине в «красной зоне» и не могут своевременно вносить платежи по кредитам или ипотеке. Также на должном уровне осуществлять финансовую деятельность, вследствие чего могут потерять имущество или обзавестись внушительной долговой суммой. В данный период довольно сильно пострадали небольшие частные бизнесы, под которые были выданы также бизнес - кредиты. По итогу пострадают целые отрасли, так как у них не хватит мощностей для восстановления прибыльности в будущем, что приведет экономику к затягиванию кризиса и большим негативным последствиям. Так, например, промышленная отрасль и частный бизнес испытали удар на себе, получив понижение доходности, обратный процесс возможен только после возврата к прежнему состоянию рынка [Responding to COVID-19..., с.26].

Впервые экономический кризис проявился не из-за ошибки или остановке работы по иным причинам, а вследствие экономического упадка, связанного с состоянием здоровья населения. Также в связи с данным феноменом практически невозможны действия международной координации основных экономических игроков, а последствия данной позиции ощущаются на всех уровнях рыночных отношений. Счетные последствия со стороны обоих

направлений рыночного взаимодействия не имеют организационно связующих шагов, что ведет к негативным последствиям [Financing Firms in Hibernation..., с.3]. В связи с этим главный банк Европы, во избежание неликвидной состояния валюты и застоя в приобретении независимых ценных бумаг, должен предпринять ряд мер по защите, повышению линий транша, повышению инвестиционного показателя. Выбранная концепция, способная предупредить и застраховать автономный рынок от перегрузов системы. Показательным примером является опыт европейского генерального банка, в период состояния шока после карантинных мер, он поддержал и аннулировал ряд ограничительных мер, способствующих негативной оценке банка, но не изменил ключевые ставки. Также в поддержку коммерческих банков предоставлены ссуды, для наиболее уязвимых и пострадавших от пандемии. Так авторы статьи приводят в пример конкретные страны, например политика Англии, так на март 2020 года Банк Англии в период 14 дней, снизил базовую процентную ставку на 0,10%, что составило самый низкий показатель за несколько столетий [Goodell J.W., с.103]. Также, отмечается плачевное положение Италии, так на период восстановления правительство страны выделило четверть миллиарда на проведение защитных и активационных шагов по искоренению последствий от карантинных мер. Французы, вовлеченные в работу по укреплению мер поддержки банков, при этом имея ряд основных направлений, таких как: «...поддержка со стороны государства и Банка де Франс, собственно кредитного посредника, для проведения переговоров с банком о перепланировке банковских кредитов» [Coelho, Prenio, с.8]. Мобилизовался «Bpi-france», гарант платежных линий монетарной политики, способный помочь в восстановлении компаний после пандемии [Coelho, Prenio, с.8].

Согласно итогам экономического вопроса России, рассмотрен план по обеспечении особых условий в период пандемии и для возможного ухудшения ситуации. План предусматривает программное увеличение выгоды и безвозмездности услуг кредитования, а также прямой и доступный способ

рефинансирования [Шагинян Т.В., с.73]. Однако отмечается, что заявленный план предусматривает поддержку банковской системы только в рискованный период, не включая будущее, а также не задействуя устойчивые крупные банки. Также отмечается, что при полномасштабных повреждениях всех сфер жизнедеятельности существует вероятность возникновения кризисных ситуаций, которые повлекут за собой еще больший урон. В настоящее время банки идут навстречу клиентам, по отсрочиванию платежей всем кто сильно потерял в период пандемии, что давало потребителям опору со стороны организации.

Также из-за продолжения ограничительных мер банки стараются внедрить в полной мере программу удаленного взаимодействия клиентов. Так вводя подобные меры, им необходимо предупреждать нарушения и сбои системы, во избежание функциональных ограничений. Таким образом, можно сказать, что банки стремятся к искоренению подобных сбоев, но, безусловно, существуют проблемы взаимодействия в период новой карантинной волны. Также отметим, что банковский сектор, является одним из важнейших составляющих, где основной задачей в настоящее время исследователи видят процесс эффективного распределения финансовых ресурсов между населением.

В связи с тяжелой ситуацией сложившейся в мире, необходимо рассмотреть различные виды рисков. Для того чтобы понять основные направления развития рынка инвестиционного страхования. Поскольку вопрос страхования в настоящее время приобретает новую сторону развития и интереса со стороны, как исследователей, так и со стороны банковских организаций.

По мнению исследователей риски, сопровождают инвестиционную деятельность на всем пути, поскольку существует ряд неопределенностей в получении результатов от вложения средств. Мировые финансовые источники охарактеризовали данный вид риска как «страховая защита инвестиций» [Закон РФ] и скомбинировали их в отдельный список, представленный в таблице 2 (Приложение 2).

Исследователями отмечается, что для снижения степени рисков, необходимо выполнить ключевое условие, состоящее в выделении средств на реализацию крупномасштабных и дорогостоящих проектов. Вследствие чего на финансовых рынках непосредственный инвестор выступит гарантом минимизации и неопределенности рисков путем покупки страховых услуг. На сегодняшний день существует ряд услуг полного инвестиционно-коммерческого страхования, сущность которых представлена в таблице 3 (Приложение 2). Отметим, что представленные виды страхования рисков помогают и развивают финансовый рынок и, по мнению исследователей, предотвращают наступление форс-мажорных ситуаций. Пандемия коронавируса Covid-19, по мнению экспертов отрицательно проявилась на данном рынке, впрочем, как и на всей экономике. По информации «Bloomberg» по оценкам крупнейшей в мире страховой биржи «Lloyd's of London», мировая страховая индустрия понесет миллиардные убытки от пандемии коронавируса. Прогнозируемые убытки включают около 107 миллиардов долларов от страховых выплат, а остальная часть — от инвестиционных портфелей страховщиков [Регулятор и банки...]. Таким образом, во избежание подобных ситуаций стоит задуматься о развитии и поддержке рынка страхования.

Также стоит рассмотреть роль финансового сектора, как стратегическую задачу государства при ведении экономической политики. Основной чертой такой специфики, является наличие монопольной позиции на инвестиционно-денежном поле. Так при совокупном финансовом балансе компаний подразумевается, что Центробанк на начало 2020 года определил долю активов денежного сектора в размере более 90% [Рейтинговое агентство «Эксперт РА»] и ВВП, а также схожие позиции имеют организации небанковской среды. Лидирующие позиции остаются за частными инвестиционными фирмами крупнейших российских банков таких как: «Сбербанк», «ВТБ», «Альфа-банк», «Россельхозбанк», «ФК Открытие», «Тинькофф» и другие. Также отметим, что не оправдались ожидания экспертов относительно движущей силы российской экономики, а именно банковского сектора, от которого ждал устойчивости,

самодостаточности и развития и конкурентоспособности производств и технологий. Также направленность развития страны в финансовом секторе подталкивает нас к американской модели. Сущность, которой состоит в привлечение средств, через использование небанковских финансовых организаций, которым уступили первостепенные позиции на финансовом рынке. Вследствие чего, по мнению исследователей, выгодность инвестирования для банков заключена не в рисках, для них, а в отлаженных операциях и проектах всего сектора.

Для обеспечения роста влияния классической модели рынка финансовых услуг, выполняется денежная стадия цикла по всем параметрам инвестиционного потока, а также в осуществлении международных обязательств на внутригосударственном технологическом уровне. Вследствие чего, увеличивается значение государства, с подкреплением ресурсных и институциональных секторов национального развития. По итогам чего стоит отметить, что основные критерии, решающие проблемы денежно-инвестиционного сектора нуждаются в пересмотре, а также в регулировании и расширении спектра предложений всего рынка.

В целом следует отметить, что в период пандемии большинство направлений развития финансовых рынков претерпели существенные изменения, которые по прогнозам ученых в будущем должны положительно сказаться на росте экономики и в частности потреблении продуктов и услуг банковской сферы.

2.2 ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА ФИНАНСОВЫЙ РЫНОК

В 2019 году мировой экономический рынок столкнулся с самой крупной проблемой за последние годы, а именно последствиями новой коронавирусной инфекции COVID-19 [Salisu A.A, с.290]. Пандемия поразила работу не только российского экономического и финансового сектора, но и более чем 200 стран Европы, Азии, США и Африки, что вызвало угрозу самого существования

мировой экономики, вызвав ее стагнацию [Дробот Е.В., с.309]. Такое состояние ухудшило положение и ввело статус пребывания в неопределенности взаимоотношений прогнозируемых результатов, в период пандемии [Торкановский Е.П., с. 663]. В связи с непростым положением в мире нестабильность вируса и его последствий препятствует планомерной зачистке итогов, а также разработке новых мер для его сдерживания [Ерохина, Джергения, с. 259], что ведет к серьезным экономическим последствиям для всех сфер жизнедеятельности. Исследователи последствий ковида наблюдают за процессом провоцирования кризисов из-за пандемии [Baldwin, Weder di Mauro, с.4], в независимости от масштабов нанесенного ущерба. Последствия могут затянуться и быть абсолютно непредсказуемыми для всех направлений жизнедеятельности, что приведет к радикальным структурным изменениям в мире и отдельных секторах хозяйствования. Таким изменением является, например переход от традиционной торговли, к интернет магазину, что повлияло на предложение на рынке [Nicola M., с.185].

Также мировая экономическая неопределенность повлекла за собой огромные финансовые потери по предварительным подсчетам 6 триллионов долларов в течение одной недели февраля 2020 года. А также индекс S&P 500 показал худшую динамику с 2011 года, потеряв большую часть суммы за ту же неделю [Bello A.A., с.3]. Не остались без изменений и мировые финансовые рынки, начавшие резкое снижение основных фондовых индексов. Ученые отмечают, что ковидный период существенным образом отличается от иных исторических изменений. Так как последствиями кризиса стало сочетание не ликвидности процессов взаимодействия на рынке, которые не поддаются стимуляции и изменениям в монетарной политике организаций [McKibbin, Fernando, 2020, с.5].

Также мощнейшим ударом, от пандемии, стало осознание некомпетентности и неспособности в быстром реагировании на раздражителя, группе политико-экономическо элиты, а также группам ученых исследующих и прогнозирующих глобальные перемены в разных направлениях. Пандемия

определила стратегию взаимодействия стран, путем непредсказуемости последствий связанных с отсутствием сведений о природе вируса. Исходя из этого, страны должны сконцентрировать внимание на успехах друг друга для перенятия опыта и решений по смягчению последствий [Phan, Narayan, с. 2138]. Возвращение мира к обыденной жизни требует поиск, как медицинских, так и заинтересованных групп элит занимающихся предотвращением и сглаживанием последствий масштабных кризисов [Financial markets under ...]. Становится очевидным, что ужесточение мер по регулированию экономических, финансовых и иных форм отношений несет ущерб для экономики разных стран [Responding to COVID-19..., с.12]. На основании вышеизложенного, можно сделать вывод, что нельзя абсолютно точно предсказать последствия и возможные риски пандемии, а также реакции населения и политико-экономических элит [Wagner A.F., с.315].

По заметкам исследователей, существует три основных канала, через которые будет нанесен основной урон всей системе мировых экономических отношений, а именно спрос, предложение и доверие. Введенные ограничительные меры по регулированию экономических и иных отношений в период пандемии нарушило направленность цепочки поставок компаний в колоссальном масштабе. Изменение одного из трех каналов, повлекло системное нарушение и, как следствие негативные последствия для распространения продуктов и услуг, что ведет к ощутимым денежным потерям. Результатом такого поведения является отказ или уменьшение потребительских процессов, схожими правилами пользуется и рынок предложений [Berg J.].

Однако наибольшее потрясение пришлось именно на рынок потребления и инвестиций. Для стабилизации данной ситуации ряд стран вывел особые способы выхода из застойного состояния. Так, по данным исследований Высшей школы экономики [Аналитический бюллетень НИУ ВШЭ...], концепция сторон нацеленных на возобновление систем взаимобмена, включает в себя меры [Орозонова А.А., Акматова А.И.], прежде всего ориентация сохранение трудового коллектива, заработной платы в

карантинный период и главное, льготные и налоговые перерывы. Также поддержка малого и среднего бизнеса; способствование сокращения безработицы, усиление мер социальной защиты.

В настоящий период неопределенности и экономической нестабильности, власти и регулирующие органы пытаются стабилизировать имеющуюся ситуацию, учитывая опыт предыдущих лет, а именно глобальный финансовый кризис (GFC), который начался в 2008-2009 годах.

Так в ряде стран Центральные банки отреагировали довольно оперативно на грядущие перемены, например [Central Banks respond to the pandemic]:

В Китае Народный банк Китая (НБК) в первой половине февраля вливал в банковскую систему значительную сумму, однако к концу марта 2020 года понадобились новые финансовые вливания наряду с другими мерами финансовой поддержки. В США, Федеральная резервная система (ФРС) провела полную реструктуризацию, а именно: «...снизила процентные ставки на полный процентный пункт до фактически нулевого уровня и запустила пакет количественного смягчения (QE) на сумму 700 миллиардов долларов» [Central Banks respond to the pandemic]. Такие изменения были сопровождаемы фискальной интервенцией, то есть, законом о «помощи коронавирусу, чрезвычайной помощи и экономической безопасности» (CARES) в размере более двух триллионов долларов США.

Европейский Центральный банк (ЕЦБ) продлил свою программу количественного смягчения, а также банковский надзорный орган ЕЦБ ал разрешение на работу учреждениям по нижнему уровню руководства, по компоненту 2, буфера сохранения капитала и коэффициента покрытия ликвидности.

В Великобритании Банк Англии снизил процентные ставки на 65 базисных пунктов, при этом увеличил объем государственных облигаций на сумму в 200 миллиардов фунтов стерлингов и предоставил предприятиям кредиты и гарантии на сумму в 330 миллиардов фунтов.

В Австралии Центральный банк дважды снижал ставки на четверть базисных пунктов в течение марта. Впоследствии страна установила договорные отношения с ФРС для предоставления долларовой ликвидности в размере до 60 миллиардов долларов США и создала срочный механизм финансирования кредитования малого и среднего бизнеса на сумму не менее 90 миллиардов австралийских долларов.

Помимо всего прочего, шесть крупнейших центральных банков включая ФРС и ЕЦБ о снижении ставок по валютным свопам, чтобы помочь финансовым рынкам нормально функционировать. Центральные банки, регуляторы и надзорные органы действовали быстрее, чем когда-либо прежде, чтобы принять необходимые меры, свергая ограничения прошлого. Они используют все имеющиеся в их арсенале инструменты для поддержки банков, чтобы те, в свою очередь, могли поддерживать бизнес и семьи, борющиеся за выживание. Также вмешательство денежно - кредитной политики, задержки и отказы в применении банковских правил, ослабление ожиданий надзорных органов в отношении применения некоторых правил бухгалтерского учета, все это вступает в игру. Все представленные меры по стабилизации экономического положения, направлены в большей мере на поддержку населения во время COVID-19. Также в сложившейся непростой ситуации, представленный в ряде банков социальный пакет или социальная программа по поддержке людей может вернуть утраченное доверие и восстановить репутацию банка у населения, которое он потерял в предыдущий финансовый кризис. Предоставляя правильные рычаги и механизмы поддержки, центральные банки могут сгладить путь к более светлому и чистому будущему [Central Banks respond to the pandemic].

В связи с ограничительными мерами, которые вынудили банки перейти в онлайн пространство и вести работу удаленно, что повлекло за собой ряд новых вынужденных мер, а именно пользование каналами дистанционного банковского подключения. Помимо того, что это создает операционные проблемы для банков, это оказывает дополнительное давление — как

физическое, так и психологическое — на тех клиентов, которые испытывают нехватку ликвидности и нуждаются, например, в пересмотре своих кредитов [Responding to COVID-19..., с.2].

По отметкам экспертов резко возросшая потребность в цифровых банковских услугах может заставить многие традиционные финансовые учреждения ускорить усилия по цифровым инновациям. В результате многие устаревшие банки и кредитные союзы могут обратиться к фирмам финансовых технологий (далее: финтех-фирм) за помощью в выводе на рынок лучших цифровых банковских решений. Всплеск спроса на цифровые решения может стать спасательным кругом для финтех-фирм в то время, когда венчурное финансирование может оказаться невозможным.

Несмотря на то, что в настоящее время действия и внимание банков должно быть сконцентрировано на краткосрочной перспективе развития, данный кризис стимулирует и вынуждает их идти по ускоренному пути и внедрять новые инновационные проекты и развивать новые потоки, которые ускорят протекающие и будущие изменения в банковской сфере.

В связи с этим сложится новая бизнес модель, которая сосредоточит внимание на ряде направлений [Responding to COVID-19..., с. 3]:

Во-первых, обучение и образование, так пожилые люди преимущественно не используют онлайн-банкинг, поскольку не имеют достаточных познаний технологий. В связи с этим стоит обучать и поддерживать клиентов, которые могут взаимодействовать удаленно. Для расширения этого взаимодействия, возможно, потребуется обучение персонала филиалов и колл – центров, что может быть сделано быстро на базовом уровне. К онлайн-банкингу следует добавить достаточную встроенную помощь, чтобы помочь клиентам перейти к менее используемым функциям, которые им теперь могут понадобиться [Responding to COVID-19..., с. 17].

Во – вторых, персонализация советов потребителям, розничные клиенты будут стоять в очереди за помощью и советом как по краткосрочному управлению денежными средствами, так и по планированию своего будущего

по мере изменения их семейной ситуации. Банковская отрасль уже столкнулась с дефицитом консультаций, который будет увеличен кризисом COVID-19.

В – третьих, инвестиции в возможности чат - ботов, которые могут выглядеть лучшим способом, предоставляют консультации в масштабе. Однако, учитывая природу этого кризиса, банки должны уделять приоритетное внимание живым взаимодействиям, где бы они не находились, включая использование обычных потребительских приложений, таких как Facetime и WhatsApp video, для обеспечения реальных переговоров. Такой вид взаимодействия клиента с банком обеспечит статус доверительной, персональной консультации, что позволит изменить или улучшить отношения с конкретным банком.

И наконец, следует ускорить цифровые продажи и услуги. Ограничение физических контактов требует от банков быстрого составления перечня процессов, требующих личного взаимодействия, и плана их скорейшего перевода в онлайн-режим. Которые также должны иметь усиленный режим защиты, который позволит обеспечить более гибкий доступ к клиентам и обезопасить сеть от мошенников.

Таким образом, кризис COVID-19 [Marous J.], помимо его сильного финансового влияния, также является возможностью улучшить и удвоить в кратчайшие сроки цифровые решения, для стабилизации и улучшения качества банковского сектора.

2.3. СОСТОЯНИЕ БАНКОВСКИГО СЕКТОРА В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЕГО РАЗВИТИЯ

Тема влияния пандемии на экономический и финансовый мир является актуальной в настоящее время, в связи с этим Национальное Рейтинговое Агентство [Влияние пандемии..., с.2], провело анализ влияния пандемии на банковские продукты и услуги. Исследователи определили устойчивость,

определили процессы реорганизации и оценили перспективы резервных пакетов.

В работе наблюдается то, что: «...к концу 2020 года доля проблемных и безнадежных ссуд (IV–V категории качества) в банковском секторе может достичь до 20% от совокупного портфеля, если кредитные организации будут признавать ухудшение качества всего объема реструктурированных ссуд» [Влияние пандемии COVID-19..., с.2].

По прогнозам исследователей вследствие пандемии COVID-19 состояние платежеспособности, как корпоративного сектора, так и населения ухудшится, что повлечет за собой ухудшение сторон основных критериев системы. Авторами отмечается медленные темпы роста спроса на банковские продукты и услуги, а также в прогнозируемом будущем банки воплотят программы резервных пакетов. Такое положение, по оценкам экспертов, должно повлиять на темпы восстановления всего сектора предложений.

Также устоять банковская система сможет за счет накопления буфера капитала, который по оценке Банка России, на данный момент составляет около шести триллионов рублей. Заявленная цифра в полном объеме способна поглотить имеющиеся негативные последствия по кредитам в размере свыше 10%. Также исследователей беспокоит, что распределение капитала в банковской системе идет неравномерно. Текущее состояние поставит некоторые банки в неустойчивое положение до процесса ожидания резервного портфеля.

Размер замещения кредитных задолженностей для общественности и компаний, имеет показатели: «с 06.05.2020 г. - по 23.09.2020 г. вырос в три раза, с 1,9 до 5,9 триллионов рублей» [Влияние пандемии..., с.10], а часть ссудного пакета возросла на шесть пунктов. Также отметим что: «...состояние на 01.10.2020 года, объем реструктурированных ссуд приблизился к десяти процентам» [Влияние пандемии COVID-19..., с.10]. По итогу завершения программы реструктуризации произойдет снижение доли ссуд, и часть портфельной структуры сохранится на уровне в 9,4%. Резервированность

кредитов остается на прежнем месте с введения антикризисных мер, только по частному пакету услуг. Вследствие чего финансовые организации пользуются свободой предоставленной высшим контролирующим органом, в итоге рост пакета денежного оборота будет сведен к относительной стабильности положения [Влияние пандемии..., с.11].

Данный показатель ниже докризисного, такое финансовое состояние заемщиков говорит о недооцененности реального положения дел в период пандемии.

По окончании 2020 года, часть проблемных зон денежно-кредитного сектора может достигнуть 1/5 от общего пакета услуг, а сами организации положат начало к созданию резервов на возможные потери по изменению условий погашения долга. В случае успешного создания резервного фонда, возникнет возможность оценки всего спектра проблем и масштаба рисков.

На данный период кредиты выданы заемщикам по направлениям, пострадавшим от карантинных мер. Согласно данным Банка России, к концу сентября половина реструктурированных кредитов МСП пришлась на предприятия оптовой и розничной торговли. На транспортировку и хранение пришлось 17% заявок, 10% — на деятельность гостиниц и предприятий общественного питания. Благодаря послаблениям регулятора, банки получили возможность по собственным программам реструктурировать ссуды заемщиков, не входящих в перечень наиболее пострадавших и не имеющих возможности воспользоваться «федеральными» кредитными каникулами. По оценкам экспертов: «отраслевая структура реструктурированных кредитов в рамках собственных программ банков отличается, поскольку лимит кредитных каникул МСП, предусмотрен госпрограммой. Банки реструктурировали по собственным программам свыше 80% всего объема реструктуризаций кредитов, что обусловлено отраслевым ограничением федеральной программы» [Влияние пандемии ..., с.13].

Согласно данным Центробанка, к настоящему моменту времени банковская концепция имеет накопления в приблизительном объеме около 5,9

триллионов рублей. По оценкам экспертов этого достаточно, чтобы абсорбировать возможные потери по кредитному портфелю на уровне 10,4%. Также отмечается, что имеющийся капитал в банковской системе распределен неравномерно и отдельные банки могут испытывать трудности при доформировании резервов по портфелю реструктуризаций, а их финансовая устойчивость может оказаться под угрозой [Влияние пандемии..., с. 14]. Банки в целом не заинтересованы создавать резервы до окончания срока действия послаблений. Такое поведение кредитных организаций можно объяснить их ожиданиями относительно восстановления заемщиками своей платежеспособности и реализации риска введения новых ограничительных мер из-за второй волны пандемии, а также стремлением получить доход от размещения средств в краткосрочные активы.

Так банки, имеющие низкий капитал активов будут с особой осторожностью подходить к выбору заемщиков, что повлечет за собой размещение средств в низкорисковые и низкодоходные краткосрочные активы. Такая модель поведения может ограничить динамику банковских процентных доходов и потенциал роста их капитала за счет основной деятельности, что может потребовать вливаний в капитал со стороны акционеров. Рост стоимости кредитного риска из-за последствий пандемии COVID-19 приведет к необходимости зарезервировать до конца первого полугодия 2021 г. Около 36-40% от накопленного капитала банковской системы. Однако, при отсутствии реальных доходов населения и медленного восстановления платежеспособного спроса на кредиты, увеличение чистого ссудного портфеля на горизонте 18 месяцев не сможет обеспечить банкам наращивание буфера капитала до докризисных уровней. В связи с этим, по мнению исследователей, крупные банки не станут до создавать их в объеме, достаточном для покрытия возросшего кредитного риска. Такой шаг также может быть обусловлен желанием кредитных организаций поддерживать нормативы достаточности капитала для выполнения всех надбавок к буферам капитала. Также банки, очевидно, стремятся соответствовать ожиданиям акционеров в части выплат

дивидендов в 2021 г. по результатам текущего года [Влияние пандемии..., с.15].

Ряд домохозяйств и предприятий начали переводить деньги в наличные, что привело к ряду теневых операций, которые снижают прозрачность финансовых операций и вредят финансовым рынкам и экономике. При таком обороте, также существуют препятствия при определении относительной степени рисков при инвестировании. Например, лабораторные материалы в «СберДанные» демонстрируют недоступность отчетности фирм в весенне-летний период 2020, однако состояние до пандемии имело также неудовлетворительную оценку. В связи с этим в период пандемии участники рыночных отношений стремятся к минимизации негативных влияний ковида, а также предпринимают шаги по усилению собственных средств. Так повсеместно за двухлетний период замедлились среднегодовые показатели прироста, например стыке периода весна - лето 2020, протекали такие изменения как: «...темпы прироста активов сократились на 2,65%; темпы прироста кредитов предприятиям сократились на 1,2 %; темпы прироста кредитов физическим лицам сократились на 0,5 %» [Кошкина Ю.].

Самым уязвимым местом стали небольшие займы, а специализирующиеся организации, сократили штат сотрудников и филиалов вдвое. В противовес им крупные игроки показали уверенное увеличение денежных займов, по большей части благодаря льготам для различных категорий населения, описанных ранее. Также отмечается, что в 2019 году коэффициент совокупной прибыли банков, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года снизился на 1/5, а беспроцентная прибыль составляет в структуре доходов – 84% [COVID-19 pandemic impact on banking sector, с. 53].

По мнению исследователей, в связи с нестабильной ситуацией в период пандемии, результаты 2020 года будут значительно хуже, с учетом сформированных резервов. Также по данным исследований, больше половины платежной наличности принадлежит стране: «...94,8 триллиона рублей» [Помулев А.А., 2020, с.127].

Также по оценкам авторов, факторами невысокой производительности настоящего сектора денежной политики считаются соответствующее [Помулев А.А., 2020, с.127]:

- резкие и непоколебимые рамки регулирования со стороны главного управляющего центра;
- пониженная эффективность сотрудничества всех институтов на рынке;
- повышенная опасность рискованных операций и теневых расчетов;
- пониженная степень эффективности долговременных инструментов, а также недостаток полезных источников;
- непродуктивные бизнес модели;
- преобладание теневой деятельности компаний по всем направлениям [Буров В.Ю., с.153].

В решение поставленных проблем исследователи выделяют ряд антикризисных мероприятий [Помулев А.А., 2020, с.128], таких как, обеспечение доступных рамок регулирования со стороны главного управляющего центра, повышение эффективности сотрудничества всех институтов на рынке. Также понижение показателей по рискам, и теневым точкам экономики; стимулирование денежно кредитных организаций, для сохранения и приумножение долгосрочных источников распределения; Совершенствование бизнес-моделей, путем внедрения цифровых технологий и приобщение к ним потребителей [Помулев А.А., 2020 с.67]. И наконец, обеспечение специальных условий для контроля теневой деятельности компаний [Pomulev A.A., с.373].

В условиях нерентабельности и нестабильности банков, исследователи начали поиск способов трансформации бизнес-модели, для снижения расходов вне операций и концентрации на пунктах потенциальных проблем.

В этом ключе проведено исследование с целью выяснения предпочтений населения относительно пользования и выбора российского частного банка.

Полученные данные представлены по банкам следующим образом [Предпочтения розничных клиентов ...]:

Среди банков лидеров, за заявленный период выделяются ПАО «Сбербанк России» стоящий на лидирующих позициях по всей России, а также среди частных лидером признан АО «Тинькофф Банк». Ключевыми показателями используемости выделенных организаций являются такие характеристики как: «количество обращений», «размер базы клиентов», как потенциальных, так и имеющих, «территориальный охват», порядок «сегментирования клиентов» и наиважнейшим критерием выступают «продукты и услуги».

Абсолютным фаворитом в русском банковском секторе считается ПАО «Сбербанк России», но также прочие банки стремительно усиливают собственные позиции. Из числа частных банков согласно частоте применения услуг отдельными покупателями главенствует АО «Тинькофф Банк». Фаворитом списка обоснованно считается ПАО «Сбербанк России», так как в нем обслуживается значительная доля жителей Российской Федерации. В данный ряд входит и главный соперник ПАО «ВТБ». Данный рыночный игрок использует стратегию классической модели становления. Но, несмотря на это уступает ближайшему конкуренту группу частной сети. В соответствии с нынешней стратегией банка, он стремительно формирует все без исключения разделы функционирования и усовершенствования навыков работы с клиентами с применением цифровых технологий.

Собственное направление имеет АО «Почта Банк» значительно меньше, нежели у перечисленных выше игроков. Несмотря на это главный упор строится на принципах управления, создания и сбора сети, для охвата региона. На сегодняшний день имеет наибольшее количество рабочих точек, в том числе на базе отделений АО «Почта России» и МФЦ. Такая расстановка приоритетов и связей с другими организациями дает существенное преимущество в выполнении пунктов по повышению производительности.

На восьмом и четвертом местах располагается АО «Газпромбанк», что соответствует в первую очередь данным исследования, а во вторых по размеру частного пакета услуг на всей территории России. Несмотря на это банк не

является лидером по популярности, по причинам недавнего появления на рынке.

Как отмечалось ранее АО «Тинькофф Банк» выедет активную цифровую политику по работе с клиентами. Особую ценность представляет сегмент потребителей ориентированных на транзитно-расчетные операции, но стороной не обойдут и интересующихся дополнительными услугами и сервисами. Представленная бизнес-модель выступила гарантом востребованности и надежности предлагаемых услуг, что помогло банку вступить в тройку фаворитов по популярности среди числа проанкетированных людей. Результаты исследования уступают по численности лишь лидерам.

АО «Альфа-Банк» сочетает два направления цифровых и естественных каналов, данная модель целенаправленна на клиентов с четкими потребностями в банковских продуктах и услугах.

АО «Почта Банк» ведет открытую политику сотрудничества с другими организациями, притворяя в жизнь общественную функцию. Вследствие чего банк партнер ПАО «Совкомбанк», стал расширять собственный ассортимент предлагаемых услуг и продуктов. Вследствие чего произошло смещение целей и изменения целевой аудитории работающей с банком. Однако такое изменение стратегии, способствовало выработке и формированию универсального предложения, что, несомненно, помогло ему увеличить клиентскую базу.

ООО «Хоум Кредит энд Финанс банк» основывается на предлагаемых товарах, но никак не конкретных сегментах рынка: банк практикуется в негарантированном кредитовании физиологических лиц, представлять собой фаворитом во POS-кредитовании.

В имеющемся сегодня обществе, грамотность пользователей услуг банков неустанно растет, при этом повышается компетентность пользователей и предложений сервисов. Вследствие чего происходит формирование индивидуального навыка людей и присутствие в сервисе, около этих либо других, инвесторов экономического торга. Так 61% соучастников опроса предпочитают банк согласно привлекательности предлагаемых им условий,

принимая во внимание не только финансовую выгоду, но и соотношение данных обстоятельств собственным нуждам.

Также 56% респондентов полагают, что безопасность банка является наиболее важным параметром. Также респонденты средней возрастной категории, пережившие ранее ряд экономических кризисов, дают оценку привлекательности условий предложенных банком, что составляет 62% из числа респондентов 45–59 лет и 68% из числа анкетированных старшей возрастной категории.

По оценкам авторов работы, категория надежности совпадает у ряда банков, в числе которых АО «Альфа-Банк» и ПАО «Сбербанк России» что составило более 50%. Такой показатель также является гарантом высокого доверия клиентов. По другим показателям лидируют удобство и качество по 49% и 45% соответственно, причем респонденты младшей возрастной категории оценивали данные критерии выше, чем другие участники опроса. В частности АО «Тинькофф Банк» опирается преимущественно на выделенные выше критерии и их показатели близки к отметке в 60% по каждому показателю. Процесс цифрового развития не является преимуществом денежно-кредитные организации, в большинстве случаев. Также большинство участников анкетирования выражают высокую степень удовлетворенности собственным банком и в 65 процентах случаев она готовы рекомендовать его своим знакомым.

Также немаловажно отметить ключевые проявления в предпочтениях клиентов, что дает объективную оценку принципов выбора гражданами конкретных предложений банков. По результатам анкетирования можно выделить следующее: преимущество пользования отдается персональным и кредитным картам, а также накопительным вкладам. Несмотря на данные линейка предложений изменяется в зависимости от конкретной денежно-инвестиционной организации.

Также популярность в реализации продуктов наблюдается у лидеров рейтинга, описанных ранее. Строящаяся, преимущественно на многопрофильности и особенностях стратегии.

Среди остальных игроков следует отметить АО «Райффайзенбанк» с обширным выбором платежных карт, свыше 70% ответивших, что перекликается со стратегией самой организации, нацеленной на реализацию проектов по доходности клиентов. И, ООО КБ «Ренессанс Кредит» имеющий широкий охват клиентской базы использующих аналогичные продукты банка, свыше половины ответивших, ООО «Хоум Кредит энд Финанс банк» (36%) [Предпочтения розничных клиентов...].

Таким образом, можно сказать, что банковский сектор претерпел значительные изменения в период пандемии, что повлечет за собой новые последствия для финансового рынка и экономики в целом. В данном направлении существует необходимость в изучения характеристик, факторов и условий, а частности проведения собственного исследования.

ГЛАВА 3. ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА ТЮМЕНИ, К БАНКОВСКИМ ПРОДУКТАМ И УСЛУГАМ НА ФИНАНСОВЫХ РЫНКАХ

3.1 АНАЛИЗ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ, ПРЕДСТАВЛЕННЫХ НА РЫНКЕ ЗА ПЕРИОД С ФЕВРАЛЯ 2020 ГОДА ПО МАРТ 2021 ГОДА

Сравнивая представленные данные с предыдущим годом, следует отметить, что все части банковских продуктов ПАО «Сбербанк» претерпели значительные изменения за период пандемии и общих карантинных мер. Так заметно снизились ставки по вкладам, например, вклад «Сохраняй» на февраль 2020 года (рисунок 1 Приложение 3) ставку до 4,5%, а на март 2021 года (рисунок 10 Приложение 3) имеет ставку до 3,56%. Аналогичная ситуация и с другими вкладами. Также заметно изменилась ситуация с кредитами, например со ставки по кредитам от 12,9% в феврале 2020 года, ставка изменилась на март 2021 года от 10,9%. А кредит «На образование» с господдержкой со ставки в 8,6% на февраль 2020 года упал до 3% (март 2021г.). Также смягчились условия кредитования и форма взятия и использования банковских продуктов и услуг.

Также банк обновил онлайн системы и предложения по ним, однако не все системы, по мнению пользователей хорошо работают и дают ограниченный выбор. Так, например, тарифы брокерского обслуживания: «Инвестиционный» с комиссией 0,3% от суммы сделок и «Самостоятельный» с комиссией 0,06% от суммы сделок, имеют разницу почти в 5 раз. Так, при открытии брокерского счета, онлайн система по умолчанию проставляет тариф «Инвестиционный» и клиенту не предоставляется выбор тарифа, что снижает презентабельность банка данного продукта в конкретном банке и влияет на доверие к нему [Как сменить тариф на...].

Рассматривая изменения в АО «Альфа-Банк» (рисунок 2 Приложение 3), с февраля 2020 года (рисунок 11 Приложение 3), следует отметить, что перечень онлайн сервисов остался прежним, но изменилась модель и структура

предоставления онлайн услуг и продуктов банка. Также отметим, что разрослись предложения по кредитам, вкладам и индивидуальным инвестиционным счётам и паевым инвестиционным фондам. Такое разнообразие продуктов и услуг в перспективе может помочь банку в привлечении клиентов и повышении своего рейтинга, а вместе с тем уровня доверия вкладчиков.

Рассматривая изменения в предложениях от ПАО «Промсвязьбанк» (ПСБ) следует отметить расширение предложений по кредитам, конкретизация предложений для разных групп населения, а также специальные предложения для постоянных пользователей карт ПСБ. Однако, в сравнении с ранее рассмотренными банками, ПСБ повысил процентную ставку по некоторым предложениям. Так, например, экспресс кредит «Турбоденьги», на февраль 2020 года (рисунок 3 Приложение 3), имел процентную ставку от 19,97%. Но на март 2021 год ставка повысилась и стала расти от 21%. Такие изменения, в перспективе, могут отпугнуть потенциальных клиентов или привлечь имеющихся пользователей в другие банки с более выгодными предложениями. Также стоит отметить, что процентная ставка, по вкладам в ПАО «Промсвязьбанк», снизилась в ряде предложений, а в остальных имела незначительные повышения около 0,25%. Например, на февраль 2020 предложения по вкладам «Мой доход» и «Моя копилка», составляли до 5,25% и 4,75% соответственно, а данные на март 2021 года изменились до 4,6% и 3,77% соответственно (рисунок 12 Приложение 3).

Также сравнивая изменения в банке ФК «Открытие» за прошедший период (февраль 2020 – март 2021) следует отметить, снижение процентных ставок по кредитам. Так сравнивая основные предложения банка по кредитам: «На любые цели», «Рефинансирование» и «Зарплатным клиентам» на первый период за февраль 2020, на рисунке 4 (Приложение 3) ставка составляла 8,5% Сумма до 5 млн. рублей сроком на 1 год. В связи с непростым экономическим положением клиентов банк снизил ставку до 5,5%, изменив некоторые условия, представленные на рисунке 13 (Приложение 3). Также банк расширил линейку

предложений по вкладам и заметно снизил ставку. Например, вклад «Моя копилка» с 5% годовых снизился до 4,30%. А предоставляемые банком онлайн услуги имеют очень удобную персонифицированную систему управления.

АО «Райффайзенбанк» как и большинство, уже рассмотренных банков ведет собственную политику изменения составляющих ключевых продуктов и услуг на рынке. Банк значительно снизил ставки с февраля 2020 года (рисунок 5 Приложение 3) по нескольким кредитным предложениям, например, на март 2021 года (рисунок 14 Приложение 3) «Кредит наличными» и «Рефинансирование» снизились с 8,99% до 4,99% и 7,99% соответственно. Также преобразовались условия для инвестирования, возрос процент доходности по индивидуальным инвестиционным счётам и паевым инвестиционным фондам. Такие изменения не дают АО «Райффайзенбанк» отставать от своих конкурентов и приумножать количество пользователей и их доверие к своим продуктам и услугам.

Также в АО «Россельхозбанк» появились новые более выгодные предложения по вкладам, а в имеющихся были снижены процентные ставки, как и у конкурентов. Например, «Доходный» на февраль 2020 (рисунок 6 Приложение 3) максимальная ставка 8%, на март 2021 года (рисунок 15 Приложение 3) ставка по вкладу от 4%. Также стоит отметить, что ставки по кредитам преимущественно снизились, например, «Пенсионный» и «Рефинансирование». Также отметим, что при схожих условиях по кредиту на «Подсобное хозяйство», срок до 5 лет и максимальной суммы в 1 500 000 рублей, АО «Россельхозбанк» предлагает более выгодные процентные ставки от 10% в отличие от ПАО «Сбербанк» с фиксированной ставкой в 17%.

АО «Газпромбанк» также показывает лояльность по отношению к клиентам и снижает процентные ставки в сравнении с предыдущим годом. Например, вклад «На вершине» со ставки в 8,1% (рисунок 7 Приложение 3) снизился до 6,5% (рисунок 16 Приложение 3). Так на март 2021 года Газпромбанк имеет ряд новых предложений по кредитованию, онлайн сервисам, вкладам.

Также следует отметить, что из представленных банками продуктов и услуг наибольшей максимальной суммой в 30 000 000 рублей для кредитования, по предложению «Потребительский кредит под залог квартиры» с минимальной ставкой в 11,9% располагает именно Газпромбанк в отличие от других организаций. Онлайн сервисы АО «Газпромбанк» также предлагают перенести большинство операций в онлайн режим, что позволит клиентам в любое время пользоваться теми или иными услугами и продуктами банка.

ПАО «ВТБ» расширил и изменил базу вкладов (рисунок 17 Приложение 3) и представил новые более выгодные предложения для всех категорий клиентов. Также, банком созданы новые условия для инвестирования, а кредитная база представляется со сниженной 5% ставкой по представленным направлениям.

АО «Почта банк» также оптимизировал свою работу и реструктурировал ряд условий по процентным ставкам вкладов (рисунок 9 Приложение 3). Однако, кредитная ситуация претерпела большие изменения, например, «Рефинансирование» в сравнении с предложением на февраль 2020 года от 9,9% (рисунок 18 Приложение 3) в корне изменилось на март 2021 года и составило 0% на первые три месяца.

Таким образом, можно сказать, что большинство банков рассматриваемых в рамках данной работы имеет обширную область предложений для клиентов, что позволяет потенциальному потребителю на финансовом рынке сравнить и выбрать выгодный, и подходящий лично ему вид банковского продукта и услуги.

3.2 ФИНАНСОВЫЕ РЫНКИ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ, МНЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА ТЮМЕНИ.

В рамках диссертационного исследования для получения наиболее полной информации об уровне доверия к банковским продуктам и услугам и их надежности, а также определения уровня информированности информантов,

относительно изменений в сфере банковских продуктов и услуг. Часть вопросов посвящена проблемам и препятствиям, мешающим полноценно использовать банковские продукты и услуги, представленные на финансовых рынках.

В интервью приняли участие жители города Тюмени в возрасте от 18 до 55 лет.

Бланк интервью состоит из блоков вопросов представленного в приложении 1, касающихся оценки уровня доверия населения г. Тюмени к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках. Ответы, полученные в ходе интервью, представлены в приложении 5, по итогам которых проведен анализ полученных ответов.

Первый блок вопросов – это вопросы для знакомства с информантом, последующие вопросы направлены на получение ответов для подтверждения или опровержения гипотез. Так, вначале беседы информантам был задан вопрос – фильтр: «пользуетесь ли вы услугами банков?», на который большинство информантов ответили утвердительно: «...да я пользуюсь услугами банков». Однако были и те, кто говорил, что вынужден пользоваться банками ввиду наличия зарплатной карты: «Стараюсь не пользоваться, но куда деваться зарплата все равно туда приходит». На вопрос о том, «каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбрали именно его?», среди ответов информантов выделяется Сбербанк и ВТБ, также упоминаются такие банки как Альфабанк, Газпромбанк и в качестве банка, через который информанты получают зарплату, выделяют Запсибкомбанк: «Сбер отличный банк, потом с ВТБ имел дело, Альфабанк тоже кредит мне выдавал» и «Да, пользуюсь. Для стипендии Газпромбанк, это как партнеры универа, да и так вроде хороший банк. А так как и все студенты, да и, наверное, большинство жителей Тюмени Сбер. Там много всяких предложений, как для студентов таки для обычных граждан». Судя по полученным ответам, наибольшей популярностью среди опрошенных, пользуются те банки, которые закрепляют какой-то вид услуги или продукта, для информанта. В целом представлены довольно популярные в

Тюмени банки. Но также у некоторых респондентов проявляется и негативная сторона в выборе банка для пользования, например: *«Сбербанк, Газпромбанк, был еще ВТБ, но они обнаглели в конце, и я от них отказалась и всех своих знакомых призываю сделать тоже».*

На вопрос о причинах смены банка большинство информантов, отвечаю, что дорожают условия кредитования, ставки по вкладам или навязывание дополнительных услуг со стороны банков, а также тяжелое состояние финансового рынка и экономики: *«Да я вообще, класса с 8 не менял банк. Как первый раз работал в отрядах мера, там карту в Сбере оформил, так и все, на нем и остановился»; «...кредитные ставки дорожают и условия ужесточили опять. Рынок вообще «дубу дал»...»; «... Ну, раз в два, может быть три года. Так-то, раз зарплатный проект у нас в этом банке, то пользуюсь только одним».* Такое поведение иллюстрирует неустойчивое финансовое положение самих пользователей, а также зависимость от предложенного работодателем банка. Также некоторые респонденты меняю банк по причине большого потока рекламы и ненужных им предложений, например: *«Ну, вот с Совкомбанком, задобали с рекламой, я все понимаю, но это просто ужас. А так особо-то не разгуляться, я предпочитаю проверенные кем-то банки, чтоб самой не попасть»; а также «Ну, вот Сбер, из-за каких-то пакетов услуг, которые все время подключались. Я иногда даже не понимала, куда ушли деньги. С ВТБ зарплата идет, через него. А Альфа просто удобен, да и у всей семьи этот банк не год».*

Далее рассмотрим вопрос о надежности данных банков. Так, наиболее надежным банком, по мнению ряда ответивших, является Сбербанк, и аргументировано это тем, что он является государственным банком, также полученный опыт пользования одним банком на протяжении многих лет: *«Ну да, а как, столько лет и никаких проблем»; «Потому что он государственный, я считаю, поэтому он надежный. И – и в смысле, в том, что он ... как сказать, за свои слова отвечает»; «Наверное, да, просто со Сбером столько лет вместе, что глупо сомневаться, хотя я думала о том, чтобы вообще убрать*

его, просто не было нужды в нем и его услугах. А ВТБ выбрала организация, поэтому тут вообще нет претензий, кроме периода перехода, столько ненужной волокиты». Также часть информантов выделили ВТБ и Запсибкомбанк, аргументируя это схожими с предыдущим банком характеристиками: «Ну, ВТБ мне кажется довольно надежным, потому что многие мои знакомые им пользуются, на работе мы через него получаем зарплату, весь если бы он был ненадежным, то ему бы не нашлось такого применения»; «На данный момент считаю, что он надежен, да. Почему? Как бы для меня это: ни в чем не подводил, предложения, которые мне предлагали я считаю, что вполне приемлемые доступные варианты, выгодные». По итогу стоит отметить, что причины, по которым опрошенные пользователи банков считают их надежными, что подтверждает заявленную гипотезу.

Далее необходимо было узнать, пользуются ли информанты дополнительными пакетами услуг и банковских продуктов. Так наибольшей популярностью пользуются различные виды кредитов – это потребительский, ипотечный; онлайн банкинг (личный кабинет, все виды онлайн операций) и некоторые виды инвестиций: *«Использую, кредит потребительский, кредитная карта, онлайн банк».* Однако, существует и обратное мнение, говорящее о том, что в данный экономический период и нестабильную мировую ситуацию не стоит доверять и обращаться к банковским услугам, поскольку нет уверенности в завтрашнем дне и в самих участниках финансовых операций: *«Нет, и не собираюсь. Сейчас пандемия, кризис, опасно я считаю пробовать что – то новое. <...> Нет, пока я могу жить без этого я буду жить так, на свои законные 50 с копейками»;* а также *«Нет, ненавижу лишние предложения, понятно, что это надо продать, но это такой кошмар просто. Все смс только об этом. Я банк поменяла, потому что они достали своими супер-пупер предложениями или бесконечными проверками качества банка. Хорошо, что сейчас у меня все есть в телефоне, и я могу сама контролировать весь процесс, но все равно это нервирует».* Такое мнение говорит о высокой степени недоверия к российским банкам, их продуктам и услугам, а также

возможно о низкой финансовой грамотности некоторых информантов. В этом ключе, среди информантов использующих дополнительные пакеты услуг и продуктов, предлагаемых банками, стоит отметить, что уровень доверия таких пользователей зависит от уровня защиты банка, а также удобство использования и уступки со стороны самого банка: *«Да конечно, там все запаролено. Все под защитой и еще у меня оформлена страховка в случае утери или кражи карты, так что, я вообще спокоен»*; *«Вполне. Ну, карта, мне очень удобна она выручает меня, как говорится, в нужной ситуации, при необходимости»*. Учитывая высокую степень доверия банкам, большинство ответивших задумываются о том, чтобы прибегнуть к инвестированию денежных средств, но их останавливают неравноценные предложения самих банков: *«Деньги не должны лежать под подушкой, они должны приносить прибыль, крутиться где – то, я как раз ищу куда бы инвестировать свои накопления, но пока такая ситуация мне советуют положить их на счет, но не знаю, процент маловат»*. Несмотря на открытое финансовое положение, некоторые информанты убеждены, что не стоит заводить подобных финансовых отношений с банками, поскольку существует неуверенность в положительном исходе данных операций, также оказывает влияние семьи, а также боятся за свои сбережения, учитывая нестабильную экономическую ситуацию. *«... я боюсь инвестировать <...> бывают моменты, когда я очень хочу вложиться куда-то и заработать, но вообще, я в этом плане консерватор, я лучше скоплю и куплю недвижимость или дом постою себе, а потом за счет него выручу э-э деньги. Да и родители такие же у меня, вот от них это идет...»*; *«...наверное, а-а, я очень боюсь за все эти вложения. <...> Вообще мне кажется, я уже риску, когда беру кредит, вот недавно я поменяла машину, пришлось, моя мазда уже совсем старенька, и в кредит взяла новую, а тут пандемия, мало ли опять на карантин уйдем, в изоляцию, и будет мизерный оклад, а еще жить на что-то надо»*. Полученные мнения говорят нам о том, что Тюменцы склонны идти на риск, но при наличии дополнительных страхующих элементов, но при их отсутствии особенно в

сегодняшней нестабильной экономической ситуации информанты все чаще отказываются от такого пути, что отчасти подтверждает выдвинутую гипотезу о готовности рисковать своими денежными средствами.

Далее рассмотрим следующий блок вопросов, относительно использования различных видов банковских продуктов и услуг в настоящее время. Так, лидером среди услуг является интернет банкинг, данным видом услуг своего банка пользуется каждый информант, а также три вида кредитов – это потребительский, ипотечный, автокредит, остальные виды представлены в единичном случае: *«...интернет банкинг это же и тот личный кабинет да? <...> автомобильный кредит на мне, еще ипотека, потребительский тоже муж платит, а ну и сбережения на счете есть, на «черный день»»; «Потребительский кредит наличными, так, кредитная карта и зарплатная карта, онлайн ресурс, как личный кабинет, там много операций можно провести, переводы, оплаты, пополнение счета и так далее». Судя по представленным ответам, информанты используют схожие виды банковских продуктов и услуги, что говорит о неинформированности и зависимости от личных потребностей при выборе видов продуктов и услуг на финансовых рынках. На вопросы: «Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)? (Какие факторы повлияли на ваш выбор? Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?)», информанты выделили ряд факторов и характеристик. Так, выгодность предложения, удобство, надежность, практичность, уверенность в продукте и удобство и простота его пользования, а также долговечность продукта и услуги. *«...Характеристики, да доступность, как продукта, так и информации о нем, инструкции, может какой – то рейтинг использование его другими людьми, чтобы остальным не было так страшно тоже им пользоваться, изученность вопроса. Должен вызывать доверие, то есть не быть на рынке 1 день, а долго существовать».* Также выделяют отношение к клиентам при посещении, простоту и доступности услуг, понятность цифровой системы, например: *«Самым важным**

является обращение с клиентом, вот мне вообще не понравилось в Почта банке, как-то неудачно я сходила туда последний раз и не стала брать их карту. А вот в Газпроме просто прекрасно, такие хорошие девочки и мальчики работают. А в продукте, ну простота, удобство, ясность в порядке, инструкция какая-то. А то бывает, боишься тыкнуть не туда и все. А еще раньше банк был прямо под окнами, в моем доме, после работы заходила оплачивать квитанции, а сейчас одна кнопка и все вот красота». В целом следует отметить, что информанты выделяли схожие характеристики, что позволяет понять причины их выбора конкретного продукта или услуги представленных на финансовых рынках, а также опровергнуть гипотезу о том, что данный рынок продуктов и услуг непрозрачен и вызывает недоверие. В ходе интервью, также задан вопрос о проблемах, с которыми они столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках. По итогу информанты не выделили глобальных проблем, но обозначили некоторые неудобства в работе системы самих банков: «Сложности... вот в данный момент, например, наш банк, объединен с банком ВТБ и у нас происходит, значит, обновление всех документов получение карт, в этом плане, получается, поступает недостоверная информация, то есть неправильно введены данные, телефоны, ошибочно выдают кары, данные одного человека, а на карет другое имя, только в этом плане»; «Чисто при пользовании, я иногда забывал платить по кредиту, банк не сразу напоминает о его наличии, и святился у них в должниках, не долго правда, но не приятно». Подтверждая гипотезу о том, что ответившие не имеют больших проблем при использовании банковских продуктов и услуг.

Рассматривая информантов, не использующих банковские продукты и услуги, в целом можно сказать, что их позиция сугубо индивидуальна и обоснована нежеланием, неумением применять финансовые системы в жизни. А также отсутствие накоплений или боязнь за свои них, так существует печальный опыт взаимодействия с банками: «Мне нечего хранить или вкладывать, я живу как большинство россиян от получки до получки, иногда

позволяю себе купить какие – то бытовые предметы в кредит, но, а чтобы иметь дело с финансами нужно: во- первых разбираться в этом, чтоб не остаться с носом; во – вторых, иметь хоть что-то, а когда ни гроша, то и соваться не стоит».

Переходя к завершающему блоку, отметим, что мнения информантов разделились. Со стороны положительных мнений, уверенности в завтрашнем дне и изменении ситуации в лучшую сторону высказались информанты имеющие стабильно высокий заработок, а также активные пользователи банковских продуктов и услуг: *«...у нас с ним стабильная работа, слава богу, поэтому ну не знаю даже, пока есть сбережения все хорошо, и дети хорошо устроены, поэтому мы пока не ощутили этого, наверное»; «С экономической стороны, я думаю, стоит запастись терпением и деньгами, а лучше металлами, чтобы подкрепить свое положение денежное. А вообще, думаю, не стоит паниковать, просто чуть – чуть терпения и все наладится».* Остальные ответы носили негативный характер о прогнозах на будущее, как для самих информантов, так и для финансовых рынков. *«Смотря в чем быть уверенным, если в банках то нет, я думаю, скоро система вообще рухнет и будет такой кризис, что все просто ничего не смогут сделать»; «Не уверен. Потому что рубль это «дрова», он нигде не котируется, все падает и падает, как я могу к нему, как говорится, быть в нем уверенным. Я в нем вообще не уверен, я не знаю, сколько он завтра будет, если начали мы с 6 рублей за доллар, то сейчас уже 80-70, как можно быть уверенным в завтрашнем дне. И судя в том, что и экономика в том же самом творятся «чудеса» (с возмущением), как быть здесь уверенным. Поэтому я здесь и не доверяю, я стараюсь меньше с банками работать, хотя приходится...».* Отметим, что оценки информантов вполне соответствуют сложившейся ситуации на рынке.

По итогам проведенного интервью, следует выделить основные выводы, так опрошенные информанты отдают предпочтение конкретным банкам, а именно Сбербанку, ВТБ и Запсибкомбанку. Первый, является лидером не только по предпочтениям, но и по представлению и реализации продуктов и

услуг среди клиентов, путем новых интересных, а главное безопасных предложений о накоплении, способах оплаты и развитию бесконтактной системы онлайн сервисов, которая находит свою аудиторию, среди информантов. Оставшиеся банки представляют, по оценкам информантов, довольно выгодные и надежные условия финансовых операций, но при этом являются наименее популярными в виду представленной в ответах направленности действий, а именно, взаимодействия происходят через предоставление более традиционных услуг: зарплатных карт, условий кредитования, и так далее. Также отметим, что выделенные банки, а также Альфа-банк, по мнениям информантов являются самыми надежными и вызывают наибольшее доверие. Также наиболее популярными видами услуг являются кредиты (ипотечный, потребительский, в частности автокредит), также банковские ячейки и наибольшей популярностью пользуются все виды онлайн услуг, а также переведенные в онлайн сервис банковские продукты. Данный ресурс приобрел большее количество пользователей, во время самоизоляции и введения ряда ограничений, связанных с пандемией.

По итогу следует отметить, что в сложившейся мировой ситуации жители г. Тюмени готовы рискнуть своими сбережениями при условии надежных страховых мер, при этом они не видят особых проблем при пользовании и освоении банковских продуктов и услуг, что говорит об уверенности в будущем. Также стоит отметить, что информанты, не использующие дополнительные банковские продукты и услуги, рисуют более мрачную картину будущего, поскольку боятся и не доверяют имеющейся финансовой системе.

Таким образом, хотелось бы отметить, что в сложившейся нестабильной экономической ситуации большинство информантов выразили позитивные мнения, относительно будущего изменений в отношениях и взаимодействии с банками, их продуктами и услугами на финансовых рынках.

3.3 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

В 2021 году проведено исследование доверия жителей г. Тюмени к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках, опрошено 402 человека в возрасте 18 лет. Большинство ответивших респондентов женского пола 52% и 48% мужского. Распределение ответов по возрасту представлено на рисунке 3.1.

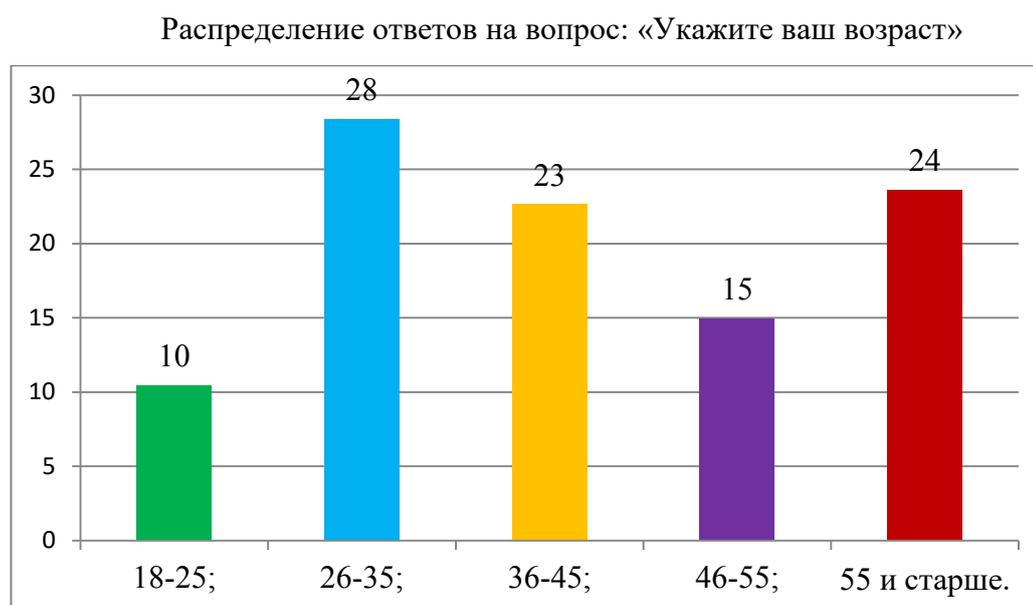


Рис. 3.1. Распределение ответов респондентов, в %

Источник: [составлено автором].

Далее представлено распределение ответов респондентов на вопрос о том, какими банковскими продуктами и услугами они пользуются в настоящее время.

Распределение полученных ответов респондентов иллюстрирует, что (рисунок 3.2), что 78% ответивших в настоящее время пользуются банковскими продуктами и услугами, предлагаемыми на финансовых рынках и напротив, всего 22% респондентов их не используют.

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Пользуетесь ли Вы в настоящее время банковскими продуктами или услугами?»

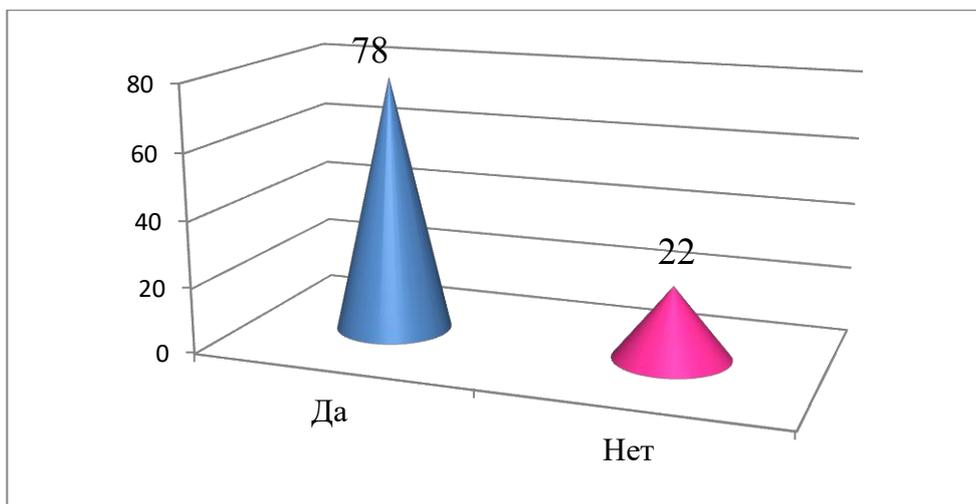


Рис. 3.2. Распределение ответов респондентов, в %

Источник: [составлено автором].

Далее выделим потребительские предпочтения ответивших представленные на рисунке 3.3

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Выделите, какими именно банковскими продуктами и услугами вы пользуетесь в настоящее время?»

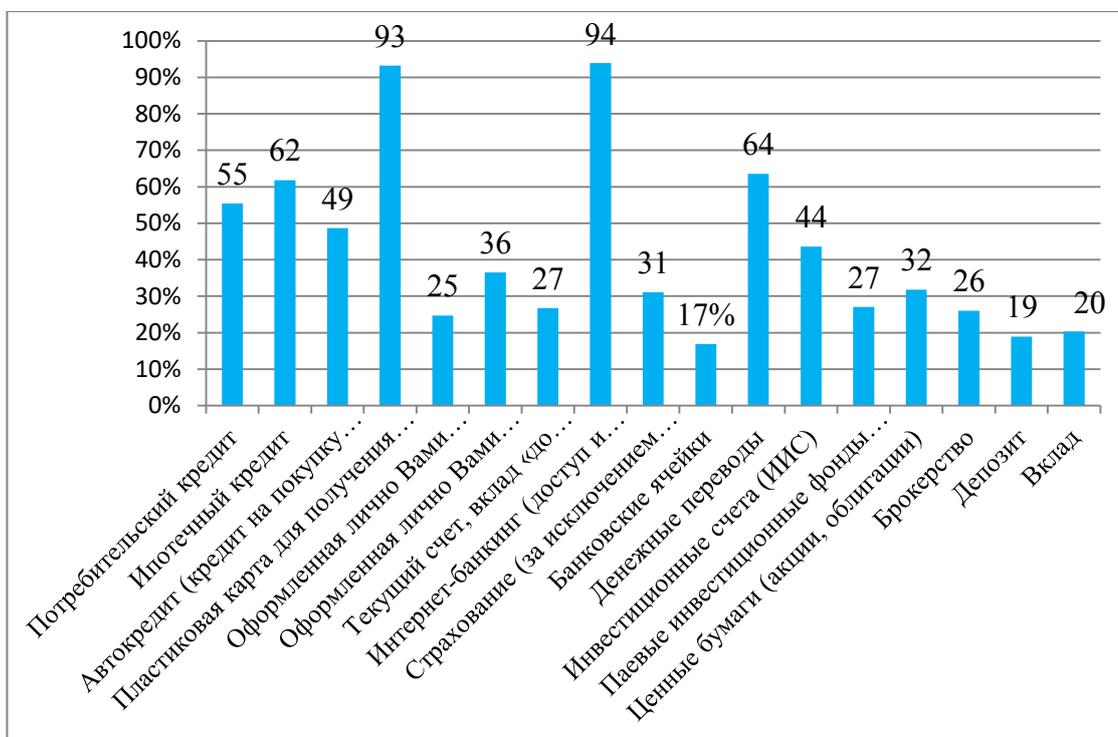


Рис.3.3. Распределение ответов респондентов, в %

Источник: [составлено автором].

Представленные данные свидетельствуют о том, что 94% респондентов имеют «Интернет-банкинг (доступ и управление счетами через Интернет)», 93% имеют пластиковую карту для получения зарплаты, пенсии, стипендии и так далее. Среди других банковских услуг наиболее востребованы ипотечный кредит 62% , денежные переводы 64%, а также 55% ответов пришлось на вариант «Потребительский кредит» и 49% «Автокредит (кредит на покупку автомобиля)». Также из рисунка 3.2 видно, что 44% респондентов используют «Инвестиционные счета (ИИС)» и 36% имеют «Оформленная лично Вами кредитная карта». Наименее востребованными услугами и продуктами банков являются вклады – 20% , депозит – 19% и банковские ячейки – 17% ответивших. Полученные данные говорят о том, что большинство респондентов предпочитает пользоваться преимущественно услугами кредитования и онлайн банкингом, что подтверждает заявленную ранее гипотезу.

Обращаясь к непосредственным поставщикам банковских услуг и продуктов, можно отметить, что большинство ответивших предпочитают услуги «Сбербанка» - 22% и «ВТБ» - 21%, рисунок 3.4.

Структура потребления банков жителями г. Тюмени

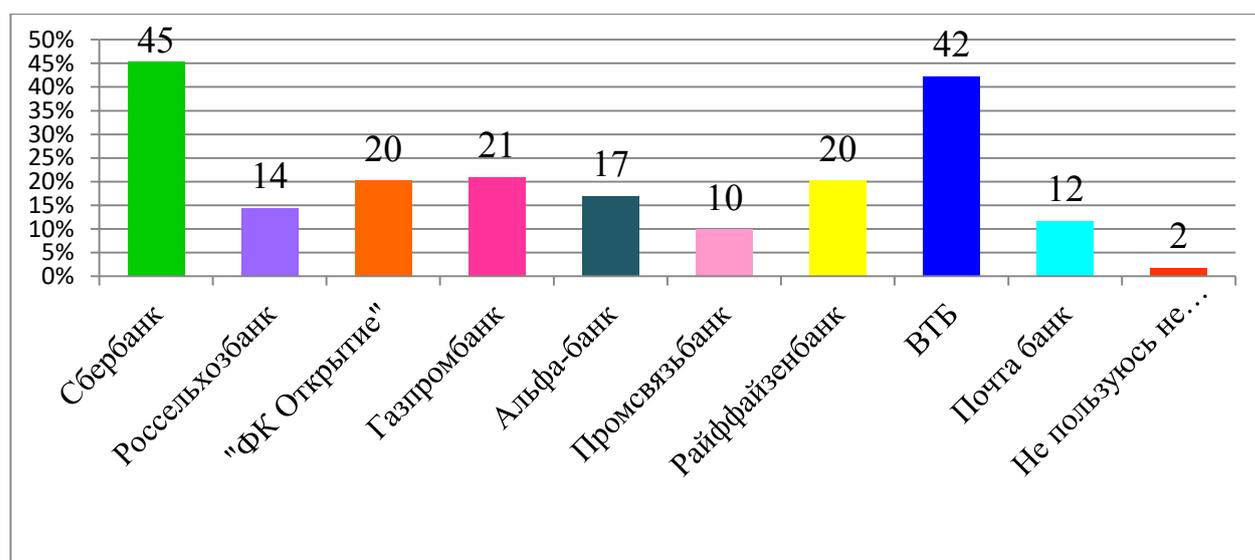


Рис. 3.4. Распределение ответов респондентов, в %

Источник: [составлено автором].

Данные представленные на диаграмме говорят нам о том, что бесспорными лидерами потребителей являются ВТБ и Сбербанку – 42% и 45% соответственно. Также следует выделить Промсвязьбанк – 21% и по 20% Райффайзенбанк и ФК «Открытие».

Также, можно заметить, что из распределения ответов о том, каким банком пользуются ответившие респонденты и о причинах выбора конкретного банка?» (рисунок 1, Приложение 4). Следует, что среди банков лидеров, Сбербанк выбирают респонденты по причине: привычка работать с одним банком 42%. Также, банк имеет много подразделений (рядом с домом, работой, учебой и т.д.) – 31%; этот банк является ближайшим по расположению – 29% ответивших. Рассматривая потребителей ВТБ, по 23% получили такие варианты ответа как: «Через этот банк перечисляется заработная плата», «Внешний положительный опыт использования данного банка у коллег, друзей, членов семьи» и «Сроки оформления документов». Среди остальных банков выделяется Газпромбанк 14 % по причине «Выгодные условия по вкладам», остальные варианты представлены с наименьшим процентом от числа ответивших.

Распределение ответов респондентов на вопросы: «Оцените по шкале от 1 до 5, уровень удовлетворенности относительно использования банковских продуктов выделенных ранее. Укажите ваш возраст»

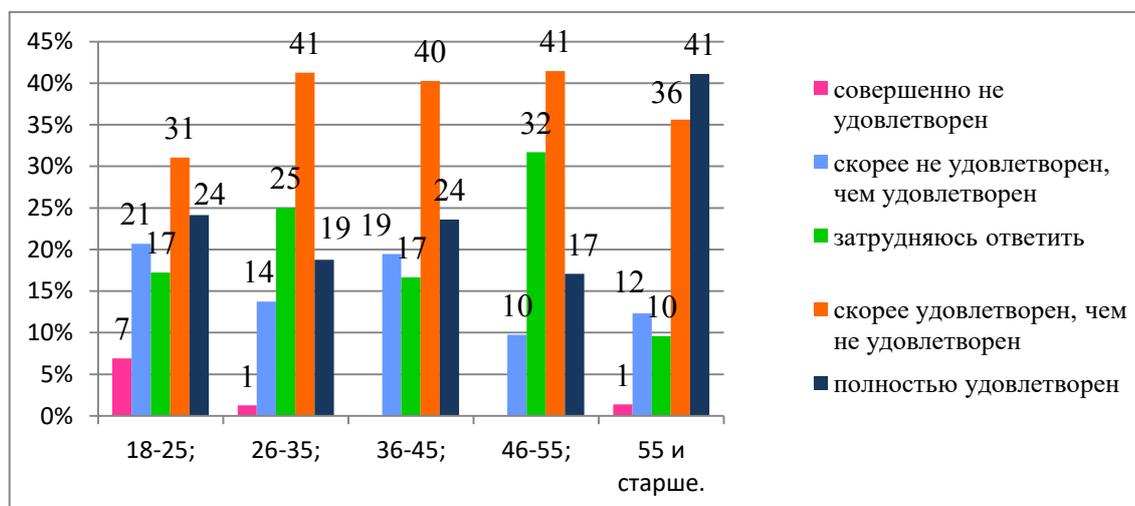


Рис. 3.5. Распределение ответов респондентов, в %

Источник: [составлено автором].

Данные представленные на рисунке 3.5 говорят о том, что наибольший процент удовлетворенности относительно использования банковских продуктов и услуг выделяют респонденты возрастной категории «55 и старше» - 41%. Также вариант «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» выбрали респонденты в возрасте «26-35», «46-55» и по 41%, и «36-54» - 40%. Также данный вариант выбрали 36% - «55 и старше» и 31% - «18-24». Совершенно не удовлетворенных, относительно использования банковских продуктов и услуг в общей совокупности по всем возрастным категориям наблюдается 9%. Судя по полученным результатам, следует отметить, что большинство респондентов усреднено, оценивают уровень удовлетворенности банковскими продуктами и услугами, что доказывает поставленную гипотезу.

Распределение ответов респондентов на вопросы: «Считаете ли вы банковские продукты и услуги (кредит, вклад, депозит, рефинансирование, онлайн банкинг и др.) предлагаемые банком достаточно надежными для хранения своих сбережений? Укажите ваш пол»

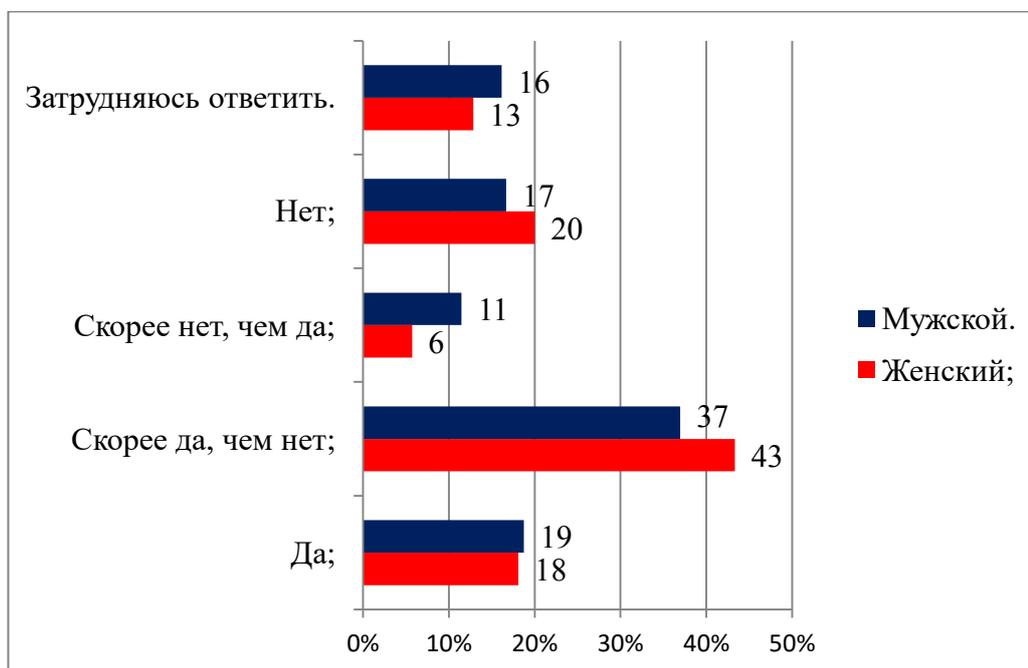


Рис. 3.6. Распределение ответов респондентов, в %

Источник: [составлено автором].

Так, по представленным данным на рисунке 3.6, можно сказать, что мужчины и женщины преимущественно выбирают вариант «Скорее да, чем

нет» 37% и 43% соответственно, что говорит о неуверенности в выборе. Что в свою очередь говорит о невысоком уровне надежности предлагаемых банком продуктов и услуг, что в свою очередь частично подтверждает гипотезу об оценке надежности выбираемых банковских услуг и продуктов.

Также данный вопрос рассмотрен с позиции влияния уровня доходов и пола респондентов на оценку надежности предлагаемых банковских продуктов и услуг на финансовом рынке. Так в таблице 1 (Приложение 4) 54% женщин и всего 25% мужчин с высоким уровнем дохода считают надежными предлагаемые банком продукты и услуги, также 39% женщин и 50% мужчин выбрали вариант «Скорее да, чем нет». Схожими мнениями обладают и респонденты с доходами выше среднего. По совокупности полов 61% ответивших выбирают вариант «Скорее да, чем нет», а однозначно вариант «Да» отметили 21% женщин и 25% мужчин. Кроме того большинство Тюменцев со средним уровнем дохода и ниже среднего не считают предложения банков на финансовых рынках достаточно надежными, а значит и не доверяют им в отличие от респондентов с другим уровнем дохода. Полученные данные говорят о том, что респонденты с доходом выше среднего считают предлагаемые банком продукты и услуги наиболее надежными, а значит и в большей степени доверяют предлагаемым на рынке банковским продуктам и услугам.

Далее в таблице 2 (Приложение 4), представлено распределение ответов респондентов по полу и уровню образования на вопрос: «Считаете ли вы, что уровень вашего образования влияет на ваш уровень доверия к финансовым рынкам (банковским продуктам)?». Из представленных данных следует, что 73% женщин с высшим образованием однозначно считают, что уровень образования не влияет на уровень доверия и 68% выделили вариант «Скорее нет». В противовес их мнению 66% женщин представленного уровня образования выбирают положительный ответ, считая, что образование имеет вес. Касаясь мнения мужчин, представители с высшим образованием однозначно выбирают вариант «Да» - 76% и «Скорее да» - 66% от числа

опрошенных. Также среди мужчин, респонденты с незаконченным высшим образованием считают, что уровень образования не влияет на уровень доверия 53%. Подтверждая поставленную гипотезу о влиянии образования на уровень доверия, следует отметить, что совокупный процент ответивших «Да» и «Скорее да» респондентов равен 70% и 60% соответственно.

Далее в таблице 3 (Приложение 4) представлено распределение ответов респондентов на вопрос «Согласны ли вы, что ваши профессиональные навыки влияют на уровень доверия к финансовым рынкам?» по каждой сфере профессиональной деятельности. Так следует отметить, что представители сферы «экономика (финансы) и право» однозначно согласны с заданным вопросом 47%. «Скорее согласен» - 18% ответивших в данной категории. Также высокий уровень согласия выражают представители категории «Органы государственного управления» 18%. Также отметим, что однозначно не видят связи представители «Образование» и «Транспорт и связь» по 21% соответственно. Представленные данные полностью подтверждают заявленную гипотезу о том, что профессиональная принадлежность респондента влияет на доверия к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках. То есть ответившие имеющие образование в сфере экономики и финансов в большей степени доверяют банковским продуктам и услугам, в отличие от представителей рабочих профессий.

Также в таблице 4 (Приложение 4) отметим, что 38% женщин в возрасте «46-55» лет считают, что профессиональные навыки влияют на доверие на финансовых рынках, аналогично считают и представительницы категории «55 и старше» 35%. Среди мужчин «26-35» лет – 55% выражают полное согласие и 36% скорее согласны. В возрасте «36-45» лет, полностью согласных 27% и скорее согласных 30% ответивших.

Касаемо ответивших респондентов, не использующих банковские продукты и услуги, выделяется ряд причин, представленных на рисунке 3.7. Большинство ответов приходится на варианты: «Не хватает денежных средств» 52% ответивших и «Не умею пользоваться современными технологиями, столь

широко распространенными в банках» 44%. Менее важной причиной из представленных является «Дезинформированность о продуктах и услугах предоставляемых банком» всего 10% ответивших.

Распределение ответов респондентов на вопросы: «Почему Вы не пользуетесь банковскими услугами?»

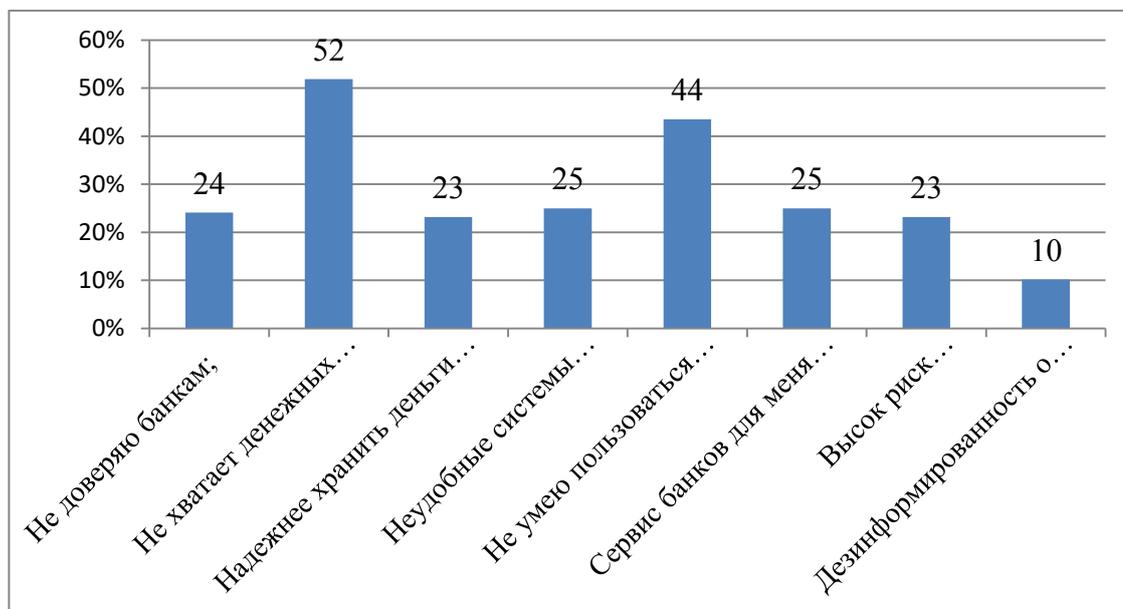


Рис. 3.7. Распределение ответов респондентов, в %

Источник: [составлено автором].

Анализируя данный вопрос (рисунок 3.8), о причинах не использования банковских продуктов и услуг, респонденты в возрасте от 18 до 25 лет в большей степени выделяют такие варианты, как нехватка денежных средств 21% ответивших и неумение пользоваться технологиями широко распространенными в банках 18%. В возрастной категории «26-35» лет респонденты выделяют также, неумение пользоваться технологиями широко распространенными в банках 21%, нехватка денежных средств 18% и 17% выделяют «Неудобные системы эксплуатации». Полученные данные полностью противоречат заявленной гипотезе, о том, что респонденты в возрасте от 18 до 35 лет не используют банковские продукты и услуги по причине недоверия и дезинформированности о продуктах и услугах предоставляемых банком. В целом следует отметить, что большинство респондентов выделяют вариант

«Нехватка денежных средств» по всем возрастным группам. Среди остальных ответов выделяются: респонденты «36-45» лет 17% ответивших выделяют высокие риски мошенничества; «46-55» лет неумение пользоваться технологиями широко распространенными в банках 20% и 21% - «55 и старше».

Распределение ответов респондентов на вопросы: «Почему Вы не пользуетесь банковскими услугами? Укажите ваш возраст»

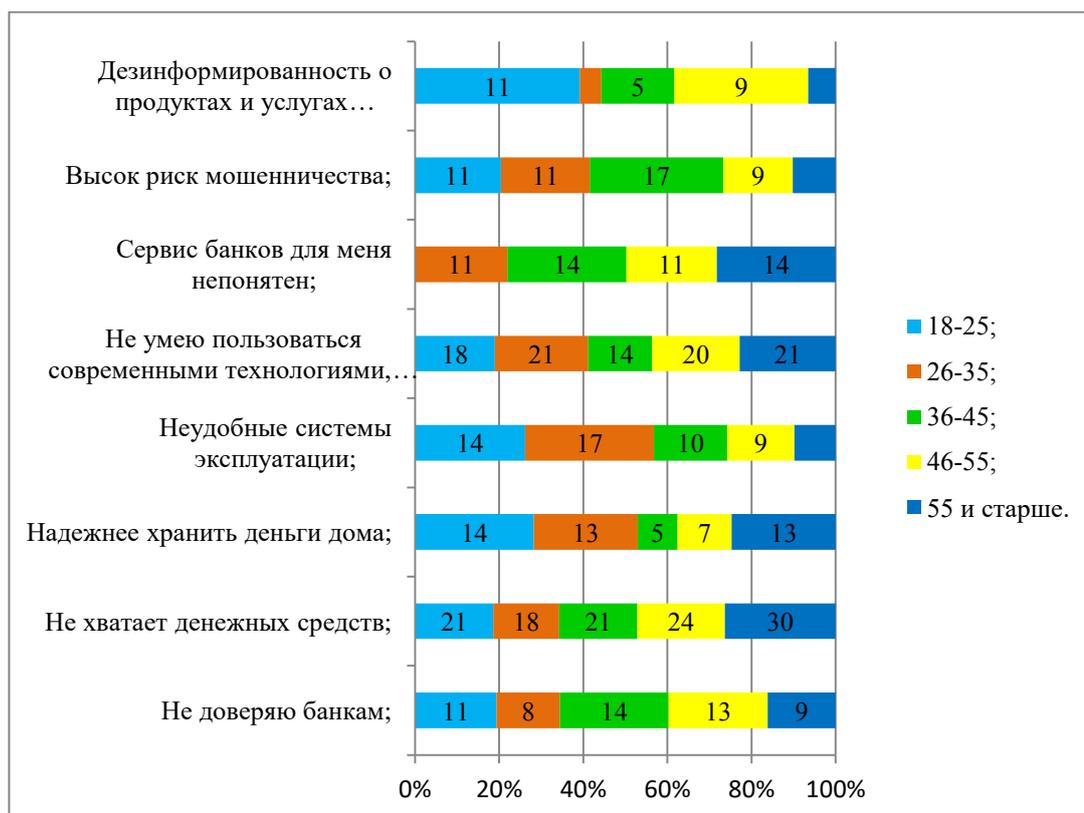


Рис. 3.8. Распределение ответов респондентов, в %

Источник: [составлено автором].

На вопрос о предпочтениях систем хранения своих сбережений респонденты выбирают инвестиционные счета (ИИС) 32% против 20% паевых инвестиционных фондов (ПИФы), что подтверждает гипотезу рисунок 3.9. Однако, несмотря на данный противовес двух систем, наибольшее количество респондентов не использует ни одну из представленных ниже систем.

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какими именно банковскими продуктами и услугами вы пользуетесь в настоящее время?»

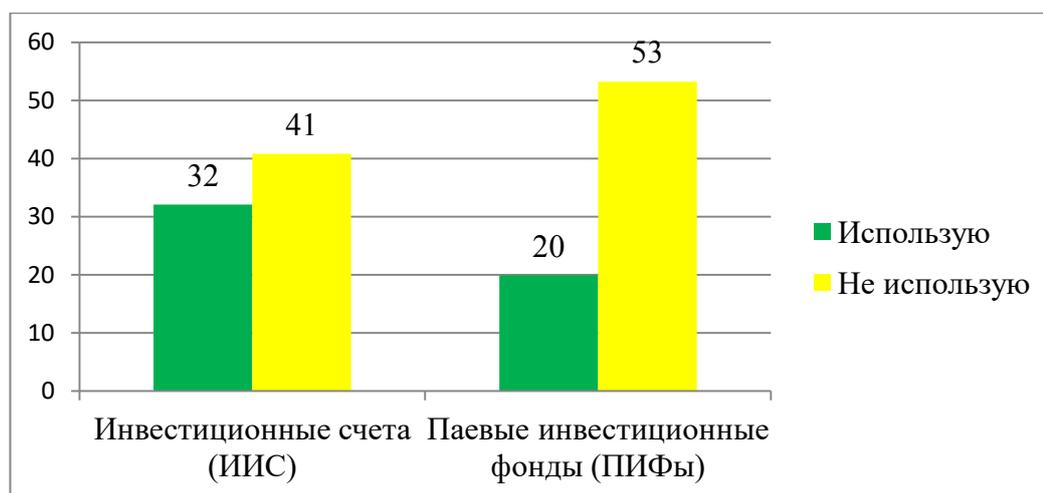


Рис. 3.9. Распределение ответов респондентов

Источник: [составлено автором].

Для полноты картины необходимо рассмотреть связь причин и их влияние на уровень доверия респондентов на финансовых рынках. Согласно однофакторному дисперсионному анализу, представленному в таблице 5 (Приложение 4), следует отметить, что вариант «открытость отчетности банков и других финансовых институтов» имеет $F=0$, что говорит об отсутствии связи с изучаемым фактором. Наибольшей связью обладают варианты: «Положительный опыт работы, нацеленный на долгосрочное сотрудничество» $F=30,14$, также вопрос о положительной динамике в развитии показателей и долговых характеристик, $F=18,54$; «Низкий уровень компетентности сотрудников финансовой сферы» $F=18,81$, так как F больше единицы. Также наличием связи с изучаемым объектом обладают «Количество предлагаемых услуг» $F=10,56$; «Достоверность и открытость предоставляемых услуг» $F=9,85$, остальные варианты обладают менее сильной связью, чем представленные, но она также существует при F больше единицы. По итогу чего можно сделать вывод, что, по мнению респондентов и наличию связи данные причины оказывают непосредственное влияние на уровень доверия населения на финансовых рынках.

Рассмотрим каждый из критериев в распределении по полу и возрасту (таблица 6 Приложение 4). Наиболее популярным ответом респондентов вне зависимости от пола и возраста является вариант, о положительной динамике в

развитии показателей и долговых характеристик, наибольший процент от числа ответивших женщин приходится на возрастную категорию «26-35» лет 61%, а среди мужчин 74% в возрасте от 36 до 45 лет. Остальные возрастные категории распределились следующим образом: «18-25» 60%, «36-45» 47%, «46-55» 53% и «55 и старше» 42% среди женщин. «18-25» 36%, «26-35» 46%, «46-55» 41% и «55 и старше» 55% среди мужчин. Также следует отметить другие причины выделенные жителями Тюмени, как причины, влияющие на доверия к инвестиционно-денежным рынкам. Так среди женщин выделяются: «Количество предлагаемых услуг» и «Оперативная обратная связь на обращение граждан» в категории «18-25» лет по 20% соответственно. Женщины в возрасте «55 и старше» определяют такие причины как: «Низкая финансовая грамотность» и «Открытость отчетности банков и других финансовых институтов» по 12%, «Борьба с мошенничеством и коррупцией на финансовых рынках» 15%.

Таким образом, из представленного анализа следует сделать вывод, что большинство гипотез нашли свое подтверждение в ходе проведенного исследования. В целом и общем по оценкам респондентов следует отметить, что уровень доверия населения зависит от ряда, как социально – демографических факторов, таких как пол, возраст, уровень образования, профессиональной принадлежности и так далее. Так и финансовых характеристик, например, доступности и открытости предлагаемых на рынке продуктов и услуг, финансовой грамотности некоторых категорий населения, а главное положительное состояние экономической и финансовой сферы. Также прямая зависимость уровня доверия состоит в рассмотрении уровня удовлетворенности пользования банками и предлагаемыми ими продуктами и услугами. По итогу можно сказать, что по совокупности всех исследуемых характеристик, уровень доверия населения к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках имеет положительную динамику роста.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В представленной работе в полном объеме рассмотрены основные понятия, теории, походы и мнения ученых, по теме выпускной квалификационной работы - магистерской диссертации. Главное проведено собственное социологическое исследование в определении уровня доверия жителей города Тюмень к банковским продуктам и услугам, представленным на финансовом рынке.

В работе представлены не только теоретические, но и практические составляющие исследования, которые были собраны в столь непростой, но при этом уникальный период, как для научного, экономического и финансового сектора, так и для мира в целом. Как известно из предыдущих разделов период исследования пришелся на разгар пандемии COVID-19, которая практически парализовала работу всего мира и различных отраслей, а в частности дала огромный толчок к усилению экономического кризиса. Такое положение снизило финансовую уверенность населения и повлияло на уровень доверия ко всей экономической среде. Такое положение дел послужило поводом для изучения событий и последствий экономического кризиса, что и обусловило выбор данной темы и заявленную актуальность.

В ходе работы решены поставленные задачи, а также достигнута цель исследования, которая состояла в том, чтобы изучить особенности уровня доверия населения города Тюмени к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках.

В ходе проведенного исследования использован ряд методов, основные из которых полуструктурированное интервью и анкетный опрос. По результатам качественного исследования информанты готовы доверить финансовым рынкам свои сбережения, при условии страховочных мер. Информанты стабильно используют предложения одних и тех же банков, бесспорным лидером среди банков является ПАО «Сбербанк», также отмечается высокий спрос банковских продуктов и услуг, особенный интерес проявляется к онлайн

банкингу. Основными причинами для отказа от использования банковских продуктов и услуг является незнание и отсутствие инвестиционного капитала. По итогам проведенной работы следует отметить, что среди опрошенных информантов преобладает активная стратегия пользования банковскими продуктами и услугами, что говорит о надежности и готовности идти на риски и высоком уровне доверия банковскими продуктами и услугами на финансовых рынках.

Также среди них наблюдается положительная динамика в отношении уровня доверия к банковским продуктам и услугам, представленным на финансовых рынках.

Схожим совокупным мнением обладает и большинство ответивших респондентов, в ходе анкетирования. Несмотря на нестабильную ситуацию в стране мире респонденты, имеющие сбережения готовы вложить их в банковские продукты и услуги, предлагаемые банком, а также считают выбранные ими банки наиболее надежными и в целом удовлетворены предлагаемыми в них банковскими продуктами и услугами. Особого внимания требуют развившиеся в кратчайшие сроки онлайн услуги и сервисы, которые предлагают провести всевозможные операции, не выходя из дома. Такой формат сообщения между банком и потребителем заметно облегчает, привлекает и повышает уровень удовлетворенности клиентов, а с ним и уровень доверия к предлагаемым финансовым сервисам.

Также отметим, что по результатам исследования жители г. Тюмени как и большинство Россиян, пользуются преимущественно двумя банками лидерами – ПАО «Сбербанк» и ПАО «ВТБ», что помогает им удерживать свои позиции на рынке и укреплять уровень доверия не только к себе, как к поставщику услуг и финансовых продуктов, но регулировать, восстанавливать и выстраивать финансовые отношения в нестабильной экономической ситуации. Исходя из представленных данных, в предыдущей главе, следует выделить ряд выводов по теме исследования. По результатам исследования отметим, что жители г. Тюмени демонстрируют усредненные показатели удовлетворенности

относительно пользования продуктами и услугами банков. Схожими показателями обладает и критерий надежности предлагаемых банком продуктов и услуг. Такие показатели позволяют сделать вывод, о невысоком уровне доверия складывающийся из влияния рассмотренных факторов. Основными причинами не использования банковских продуктов и услуг является нехватка денежных средств, что неудивительно в связи с непростой мировой ситуацией. Также неумение пользоваться предлагаемыми вариантами сервисов банка. На основании полученных результатов можно предположить, что такое поведение является продуктом низкой финансовой грамотности населения, что в свою очередь сказывается на отношении населения к дополнительным источникам инвестирования и сбережения капитала. Такое финансовое поведение в будущем может негативно сказаться на финансовом секторе и экономике в целом. Таким образом, можно сказать, что, несмотря на нестабильную экономическую среду, финансовые рынки ведут активную политику удержания и стабилизации позиций уровня доверия населения к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках. В рамках, полученных при исследовании данных, можно отметить положительную динамику в повышении уровня доверия населения на финансовых рыках.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Baker S. R., et al. The unprecedented stock market reaction to COVID-19. // The Review of Asset Pricing Studies, raaa008. 2020. Том 10. № 4. С.742-758. URL: <https://doi.org/10.1093/rapstu/raaa008> (дата обращения: 10.04.2021).
2. Baldwin R., Weder di Mauro B. Economics in the Time of COVID-19. 2020. С.1-123.
3. Bello A. A. Impact of COVID-19 Pandemic on Global Economy // MPRA. 2020. С. 1-15. URL: <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/103753/> (дата обращения 04.04.2021)
4. Berg J., et al. The labour market policy response to COVID-19 must leverage the power of age. // VOX, CEPR Policy Portal. 2020. URL: <https://voxeu.org/article/labour-market-policy-response-COVID-19-must-leverage-power-age> (дата обращения 04.04.2021)
5. Central Banks respond to the pandemic. 2021. URL: <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/05/central-banks-respond-to-pandemic.html> (дата обращения 05.04.2021)
6. Cleveland F.A. Funds and Their Uses. // Cleveland F.A. New York, Appleton & Co. 1902. 534 p.
7. Coelho R., Prenio J. Covid-19 and operational resilience: addressing financial institutions' operational challenges in a pandemic. // Bank for International Settlements. 2020. Vol. 2. 9p.
8. Didier T., Huneeus F., Larrain M., Schmukler S.L. Financing Firms in Hibernation during the COVID-19 Pandemic. // Research & Policy Briefs From the World Bank Chile Center and Malaysia Hub. 2020. Vol. 30. 7 p.
9. Efremenko I.N., Panasenкова T.V., Artemenko D.A., Larionov V.A. The role of crypto-currencies in the development of the global currency system // European Research Studies Journal. 2018. Vol. 21. № Special Issue 1. P. 117-124.
10. Egoshin N., Markov A. , Barysheva A., Pashinskaya T., Solovjovs S., COVID-19 pandemic impact on banking sector. 2020. P. 53-77. URL:

<https://econophysica.ru/researches/covid-19-pandemic-impact-on-banking-sector/>
(дата обращения: 04.04.2021)

11. Goldsmith R. *Financial Structure and Development*. // Yale University Press. 1969. 592p.
12. Goodell J.W. COVID-19 and finance: Agendas for future research // *Finance Research Letters*. 2020. Vol. 3. P. 103-105.
13. Granovetter M. *Society and Economy: Framework and Principles*. Cambridge. 2017. 256 p.
14. Granovetter, M. Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness, *American Journal of Sociology*. 1985. Vol. 91. P. 481-510.
15. King G. *Theory of Finance: Being a Short Treatise on the Doctrine of Interest and Annuities certain*. // London, Ch. & Edw. Layton. 1898. 456p.
16. Mandel E. *Late capitalism* // Ernest Mandel. Transl. by Joris De Bres. London : Verso. 1978. 618 с.
17. Marous J., How Will The Coronavirus Impact The Banking Ecosystem? The Financial Brand. 2020. URL: <https://thefinancialbrand.com/93679/digital-banking-fintech-finance-investment-coronavirus-impacttre...> (дата обращения: 04.04.2021)
18. McIntyre J. Skan, M. Abbott, and F. Gordon, Responding to COVID-19: An open letter to retail and commercial banking CEOs. Accenture. 2020. P. 2-31. URL: https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-120/Accenture-COVID-19-Banking-Rapid-Response.pdf. (дата обращения: 06.04.2021)
19. McKibbin W. J., Fernando R. The global macroeconomic impacts of COVID-19: Seven scenarios. // CAMA working paper. 2020. С.1-43. URL: <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3547729> (дата обращения: 04.04.2021)
20. McKibbin W., Fernando R. The economic impact of COVID-19. // *Economics in the Time of COVID-19*. 2020. P. 1-51.
21. Nicola M., et al. The socio-economic implications of the coronavirus and COVID-19 pandemic: A review. // *International Journal of Surgery*. 2020. №78. P. 185-193.

- 22.NPS-2020: лояльность пользователей розничных банковских услуг. Результаты всероссийского исследования. НАФИ. 2020. URL: <https://nafir.ru/upload/iblock/9ee/9eef91831784bc5d98e07c1a36995b9a.pdf> (дата обращения: 24.10.2020)
- 23.Patterson R.H. The Science of Finance: A Practical Treatise. // London, Forgotten Books. 2015. 752 p.
- 24.Phan D. H. B., Narayan P. K. Country responses and the reaction of the stock market to COVID-19: A preliminary exposition. // Emerging Markets Finance and Trade. 2020. № 56. P. 2138-2150.
- 25.Pomulev A.A. Methodological aspects of credit portfolio management in financing innovative projects. // Lecture Notes in Networks and Systems. 2020. № 139. P. 372-383. URL:10.1007/978-3-030-53277-2_45(дата обращения: 04.04.2021)
- 26.Radyukova Y., Sutyagin V., Treschevsky Y.I., Artemenko D. The problems of financial security of modern Russia. 2018. P. 2877-2888.
- 27.Salisu A. A., et al. Revisiting oil-stock nexus during COVID-19 pandemic: Some preliminary results. // International Review of Economics & Finance. 2020. №69. P. 280-294.
- 28.Tobin J., Golub S. Money, Credit, and Capital. // Boston, McGraw-Hill. 1998. 384 p.
- 29.Wagner A. F. What the stock market tells us about the post-COVID-19 world. // Nature Human Behaviour, № 4. 2020. p. 440.
- 30.Zhang D., Min Hu., Qiang Ji. Financial markets under the global pandemic of COVID-19. 2020. С.1-6. URL: https://www.researchgate.net/publication/340714575_Financial_markets_under_the_global_pandemic_of_COVID-19 (дата обращения: 04.04.2021)
- 31.Аболафия М. Рынки как культуры: этнографический подход. // Экономическая социология. 2003. №2. С. 63-71. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rynki-kak-kultury-etnograficheskiy-podhod> (дата обращения: 09.11.2020).

32. Авис О.У. «О некоторых аспектах доверия в современном банковском деле». 2016. С-1-16. URL: <http://www.fa.ru/org/dep/frib/Documents/News/2017/01/Авис%20О.У.%20О%20некоторых%20аспектах%20доверия%20в%20современном%20банковском%20деле.pdf> (дата обращения: 20.10.2020).
33. Аганбегян А.Г. Кризис как окно возможностей для социально-экономического развития / Научные труды Вольного экономического общества. 2020. С. 223.
34. Александров А.М. Финансы социализма. / М: Финансы. 1965. 252 с.
35. Аналитический бюллетень НИУ ВШЭ об экономических и социальных последствиях коронавируса в России и в мире. / Высшая школа. 2020. № 5. URL: <https://www.hse.ru/corona/news/bulletin/> (дата обращения: 28.04.2020).
36. Баев А. Карманный брокер: инвестируем в ПИФы через приложение «Альфа-Капитал». 2019. URL: <https://prodengi-alfacapital.ru.turbopages.org/s/prodengi.alfacapital.ru/iis/> (дата обращения: 28.04.2020).
37. Банк России. «Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019-2021 годов». 2019. С. 1-42. URL: https://cbr.ru/content/document/file/71220/main_directions.pdf (дата обращения: 28.04.2020).
38. Банк России. Обзор финансовой стабильности № 1 (16). IV квартал 2019 – I квартал 2020 г. 2020. С.1-59. URL: https://cbr.ru/Collection/Collection/File/27911/OFS_20-01.pdf (дата обращения: 17.06.2020)
39. Банковская система. 2020. С.1-3. URL: <https://fmc.hse.ru/mirror/pubs/share/201608286> (дата обращения: 17.06.2020)
40. Белехова Г.В., Басова Е.А. Финансовое поведение населения в период экономического кризиса 2014–2015 годов. // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2019. № 4. С. 137-153. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/finansovoe-povedenie-naseleniya-v-period->

- ekonomicheskogo-krizisa-2014-2015-godov/viewer (дата обращения: 28.04.2020).
41. Берзон Н.И. Рынок ценных бумаг: учебник для академического бакалавриата. // Издательство Юрайт. 2019. 514 с. URL: <https://static.my-shop.ru/product/pdf/370/3691408.pdf> (дата обращения: 19.10.2020)
42. Бирман А.М. Очерки теории советских финансов (сущность и функции финансов). / А.М. Бирман. М.: Финансы. 1968. 21 с.
43. Богданова Е.В., Структура доверия в отношениях «клиент – банк». 2005. №1. С. 86-96. URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/488/010/1220/006-Bogdanova.pdf> (Дата обращения 10.06.2020)
44. Боди З., Мертон Р. Финансы / З. Боди, Р. Мертон. М.: Вильямс. 2007. 592 с.
45. Булатова А. С. Экономика. / А. С. Булатова. Под ред. М.: БЕК. 1994. 632с.
46. Буров В.Ю. Опыт Российской Федерации по противодействию оттоку капитала за рубеж и легализации доходов, полученных преступным путем // Теневая экономика. 2019. Том 3. № 3. С. 153-164. URL: 10.18334/tek.3.3.41329 (дата обращения: 10.03.2021).
47. Бычкова И.И. Цифровизация банковской деятельности на рынке e-commerce: новые возможности развития кредитно-финансового сектора на современном этапе. // Научный вестник ЮИМ. 2020. №2. С.42-49. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-bankovskoy-deyatelnosti-na-rynke-e-commerce-novye-vozmozhnosti-razvitiya-kreditno-finansovogo-sektora-na-sovremenном> (дата обращения: 23.11.2020).
48. Бюллетень. 2020. С. 56-66. URL: <file:///C:/Users/lotos/OneDrive/Рабочий%20стол/НИР2%20ЧИСТЫЙ/Бюллетень%20часть2.pdf> (дата обращения: 26.04.2020)
49. Ван Хорн Дж. Основы управления финансами: пер. с англ. / Дж. Ван Хорн. Под ред. И.И. Елисеевой. М.: Финансы и статистика. 1996. 527 с.
50. Виды ценных бумаг (акция, облигация, вексель) – чем они отличаются? 2020. URL: <https://gderaznica.ru/economica/cennie-bumagi.html> (дата обращения: 23.11.2020).

51. Влияние пандемии COVID-19 на устойчивость российской банковской системы. // Национальное Рейтинговое Агентство. 2020. С. 1-15. URL: https://www.ranational.ru/sites/default/files/Russian%20Banking%20System_Sept%202020_NRA_Oct20.pdf (дата обращения: 10.03.2021).
52. Гидденс Э. Устройство общества: Очерк теории структуризации. 2003. 528 с.
53. Головнин М.Ю., Никитина С.А. Каналы воздействия пандемии COVID-19 на экономику России. // Вестник Института экономики РАН. 2020. №5. С.9-23. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kanaly-vozdeystviya-pandemii-covid-19-na-ekonomiku-rossii> (дата обращения: 23.11.2020).
54. Гусев Д.В. Как пандемия отразилась на российском банковском секторе. // Ассоциация российских банков. 2020. URL: asros.ru/news/opinions/as-the-pandemic-has-affected-the-russian-banking-sector/. (дата обращения: 13.11.2020).
55. Дадашев А.З., Мешкова Д.А. К вопросу о финансах и финансовой системе. // Финансы. 2015. № 11. С. 10-17. URL: <https://rucont.ru/efd/608143> (дата обращения: 21.06.2021)
56. Дадашев А.З., Черник Д.Г. Финансовая система России. // М.: ИНФРА-М. 1997. 248 с.
57. Данилов Ю. А. Реформа финансовых рынков и небанковского финансового сектора. // М.: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (РАНХиГС). 2017. 102 с.
58. Джабраилов У.А. Страхование предпринимательского кризиса как ключевое направление страхования инвестиционных рисков. // УЭПС. 2020. №2. С. 92-99. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strahovanie-predprinimatelskogo-riska-kak-klyuchevoe-napravlenie-strahovaniya-investitsionnyh-riskov> (дата обращения: 23.11.2020).
59. Дробот Е.В. Инструменты обеспечения безопасности и облегчения мировой торговли: Рамочные стандарты Всемирной таможенной организации. // Экономические отношения. 2017. Том 7. № 4. С. 309-320. URL: [10.18334/eo.7.4.38641](https://www.eo.ru/10.18334/eo.7.4.38641) (дата обращения: 10.03.2021).

60. Дьяченко В.П. Вопросы теории финансов. // М.: Госфиниздат. 1957. 192 с.
61. Дьяченко В.П. Товарно-денежные отношения и финансы при социализме. / В.П. Дьяченко. М.: Наука. 1974. 495 с.
62. Евлахова Ю. С. Трансформация институциональной структуры регулирования финансового рынка (на примере Великобритании). // Вестник РГЭУ РИНХ. 2006. №21. С. 101-107. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-institutsionalnoy-struktury-regulirovaniya-finansovogo-rynka-na-primere-velikobritanii> (дата обращения: 08.12.2019).
63. Евстигнеев В.Р. Портфельные инвестиции в мире и России: выбор стратегии. Вопросы экономики. 2003. С. 154-157. URL: <https://doi.org/10.32609/0042-8736-2003-10-154-157>. (дата обращения: 23.10.2020).
64. Ерохина Е.В., Джергения Ю.Б. Угрозы реализации национальных интересов Российской Федерации в период после пандемии. // Экономическая безопасность. 2020. Том 3. № 3. С. 259-272. URL: 10.18334/ecsec.3.3.110681. (дата обращения: 10.03.2021).
65. Желтоносов В.М., Рындина И.В. Экономическое доверие в системе рынка финансовых услуг. // Финансы и кредит. 2007. №34 (274). С. 45-52. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ekonomicheskoe-doverie-v-sisteme-rynka-finansovyh-uslug> (дата обращения: 10.12.2019).
66. Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 (ред. от 31.12.2017) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.01.2018).
67. Ивановский Е.Л. Развитие финансового рынка и интеграция его секторов. // Вестник РЭА им. Г.В. Плеханова. 2012. №12. С. 30-37. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-finansovogo-rynka-i-integratsiya-ego-sektorov> (дата обращения: 19.11.2020).
68. Иголина Л.Л. Теоретические представления о сущности финансовой системы. // Финансовая аналитика: проблемы и решения. 2017. №1 (331). С.

- 114-122. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-predstavleniya-o-suschnosti-finansovoy-sistemy> (дата обращения: 08.12.2019).
69. Игони́на Л.Л. Финансовая система и экономическое развитие: монография. // М.: Русайнс. 2016. 140 с.
70. Инсайты о нуждах потребителей в текущей ситуации. URL: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/ru-ru/searchinsights-consumer-needs-coronavirus-4-edition> (дата обращения: 18.11.2020).
71. Институт демографии НИУ ВШЭ (ИДЕМ). // Демоскоп Weekly. 2020. № 861-862. 2020. С. 6-26. URL: http://www.demoscope.ru/weekly/ssp/rus_reg_pop_y.php?year=2020®ion=72 (дата обращения: 17.06.2020)
72. Иншаков О.В. О проблемах интеграции теории хозяйства в условиях глобализации. // Грани интеграции: сборник научных статей. 2005. С.7-27.
73. Исследование потребительских тенденций в России – BCG в партнерстве с «Ромир». COVID-19. Срез потребительских настроений №1: Российские потребители — новая реальность. 2020. С. 1-58. URL: https://romir.ru/download/BCG_Romir_Covid.pdf (дата обращения: 17.06.2020)
74. Как изменились расходы и потребление пользователей во время пандемии. 2020. URL: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/ru-ru/consumption-and-spending-habitsduring-coronavirus> (дата обращения: 18.11.2020).
75. Как ритейлеры могут помочь покупателям во время вспышки коронавируса. 2020. URL: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/ru-ru/covid-19-retail-strategy> (дата обращения: 19.11.2020).
76. Как российские компании помогают клиентам во время пандемии. 2020. URL: <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/ruru/coronavirus-retail> (дата обращения: 18.11.2020).
77. Как сменить тариф на брокерском счете Сбербанка, открытого онлайн на выгодный. 2020. URL: <https://zen.yandex.ru/media/profinans/kak-smenit-tarif-na-brokerskom-schete-sberbanka-otkrytogo-onlain-na-vygodnyi-5e1abc31fe289100b0008871> (дата обращения: 10.03.2021).

78. Коркин В. М. Ссудный рынок России. // М.: Экзамен. 2001. 319 с.
79. Кошкина Ю. Спрос на наличные вернулся к докризисным значениям. 2020. URL: <https://www.rbc.ru/finances/04/08/2020/5f27fc099a7947b2ce2f6436> (дата обращения: 10.03.2021).
80. Красавина Л.Н. Финансовый рынок как фактор инновационного развития экономики: системный подход. // Банковское дело. 2012. № 8. С. 12-18.
81. Кредит. 2020. С. 1-8. URL: <http://htet-khb.ru/wp-content/uploads/2020/02/Tema-2.3.pdf> (дата обращения: 10.03.2021).
82. Кузина О. Е. Формирование доверия в массовом инвестиционном поведении. // Социологический журнал. 1999. № 1-2. С. 171-181.
83. Кузина О. Е., Ибрагимова Д. Х. Доверие финансовым институтам: опыт эмпирического исследования. // Мониторинг. 2010. №4 (98). С. 26-39. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-finansovym-institutam-opyt-empiricheskogo-issledovaniya> (дата обращения: 06.12.2019).
84. Кузина О.Е., Ибрагимова Д.Х. Доверие финансовым институтам: опыт эмпирического исследования. 2010. № 4(98). С. 29-36. URL: [https://wciom.ru/fileadmin/file/monitoring/2010/98/2010_4\(98\)_3_Kuzina_Ibragimova.pdf](https://wciom.ru/fileadmin/file/monitoring/2010/98/2010_4(98)_3_Kuzina_Ibragimova.pdf) (дата обращения: 22.04.2020).
85. Ларионова И.В., Зубкова С.В. «Доверие на финансовом рынке. Как измерить и не потерять?». // 2020. № 47. С.2-8. URL: <https://bankstoday.net/last-articles/doverie-na-finansovom-rynke-kak-izmerit-i-kak-ne-poteryat> (дата обращения: 19.10.2020)
86. Ларионова И.В., Мешкова Е.И. «Доверие на финансовом рынке: концептуальный взгляд на его оценку». 2020. №10. С. 1-11. URL: <http://elib.fu.ru/art2020/bv3280.pdf> (дата обращения: 22.11.2020).
87. Леонтьев В. Е., Радковская Н. П. Финансы, деньги, кредит и банки. / В. Е. Леонтьев, Н. П. Радковская. Спб.: Знание. 2003.
88. Макаров А. Кто такой брокер (брокерская компания) простыми словами - обзор понятия, виды брокеров, их функции и принцип работы. / А. Макаров. Онлайн-журнала "Biznesmenam.com". 2020. URL:

<https://biznesmenam.com/informatsiya/broker-jeto-kto-i-chem-zanimaetsja-brokerskaja-kompanija.html> (дата обращения: 22.11.2020).

- 89.Международный валютный фонд. 2020. URL: https://cbr.ru/today/ms/smo/mwf_n/ (дата обращения: 12.04.2020).
- 90.Мишарев А. А. «Рынок ценных бумаг». // СПб.: Питер. 2007. 256 с.
- 91.Мохаммад Т. Ж - М. Направления оптимизации финансовых потоков организации. / Т. Ж - М. Мохаммад. Economics. 2015. №7. С. 21-25. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-optimizatsii-finansovyh-potokov-organizatsii> (дата обращения: 19.11.2020).
- 92.Мурашкин В. А. Словарь терминов по курсу «Финансы, деньги и кредит. / В. А. Мурашкин. Электроизолятор: ГГХПИ. 2011. 52 с. URL: <https://pandia.ru/text/77/206/80658.php> (дата обращения: 11.06.2020).
- 93.Мэнкью Н., Тэйлор М. Экономикс. 2-е изд. / Н. Мэнкью, М. Тэйлор. СПб: Питер. 2006. 656 с.
- 94.Неофитова А.А. Доверие как категория социологического анализа. // Вестник РГГУ. Серия «Философия. Социология. Искусствоведение». 2016. №4 (6). С. 69-74. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/doverie-kak-kategoriya-sotsiologicheskogo-analiza> (дата обращения: 01.12.2019).
- 95.Омэ К. Мир без границ // Мировая экономика и международные отношения. 1998. № 1. С. 19–20.
- 96.Орозонова А.А., Акматова А.И. Обзор релевантного международного опыта по преодолению экономических последствий COVID-19. Экономика Центральной Азии. 2021. Том 5. № 1. URL: [10.18334/asia.5.1.111654](https://doi.org/10.18334/asia.5.1.111654). (дата обращения: 09.03.2021).
- 97.Осипов Ю.М. Экономика: реалии и иллюзии / Осипов Ю.М. // Экономические стратегии. 2016. №5. С.146-153. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_26631528_57820413.pdf (дата обращения: 09.03.2019).

98. Основные виды банковских продуктов и услуг. Финансы и консалтинг. 2018.
URL: <https://financentr.com/218-osnovnye-vidy-bankovskih-produktov-i-uslug.html> (дата обращения: 09.03.2020).
99. Основные направления единой государственной денежно-кредитной политики на 2021 год и период 2022 и 2023 годов. Банк России 2020. Проект от 09.09.2020 г. URL: https://cbr.ru/about_br/publ/ondkp/on_2021_2023/ (дата обращения: 10.03.2020).
100. Помулев А.А. Банковский сектор России: проблемы и перспективы в условиях новых вызовов. Теневая экономика. 2020. Том 4. № 3. С. 127-138.
URL: 10.18334/tek.4.3.110831. (дата обращения: 10.03.2021).
101. Помулев А.А. Методологические аспекты управления операционным риском при кредитовании корпоративных заемщиков. Теневая экономика. 2019. Т.3 №1. С. 67-79. URL: https://www.researchgate.net/publication/332256281_Metodologiceskie_aspekty_upravlenia_operacionnym_riskom_pri_kreditovanii_korporativnyh_zaemsikov (дата обращения: 10.04.2020).
102. Помулев А.А. Проблемные аспекты внедрения современных технологий в коммерческом банке. Российский экономический интернет-журнал. 2020. №2. С. 46. URL: <http://elib.fa.ru/art2020/bv2519.pdf> (дата обращения: 05.04.2020).
103. Попова И.Н., Пономарев А.П., Проблемы банковской деятельности в условиях пандемии. // StudNet. 2020. №8. С. 29-36. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-bankovskoy-deyatelnosti-v-usloviyah-pandemii> (дата обращения: 26.08.2020).
104. Предпочтения розничных клиентов в банковской сфере России. 2021.
URL: <https://roscongress.org/materials/predpochteniya-roznichnykh-klientov-v-bankovskoy-sfere-rossii/> (дата обращения: 10.04.2021).
105. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь./ Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. М.: Инфра-М. 1996. 512 с.

106. Рау К.Г. Основные начала финансовой науки: Том I / К. Г. Рау. 2012 . 322 с.
107. Регулятор и банки будут определять благонадежность компаний с помощью «светофора». 2020. URL: <https://www.rbc.ru/finances/09/04/2020/5e8dad639a79470de70eba55П> (дата обращения: 20.11.2020).
108. Рейтинговое агентство «Эксперт РА». 2020. URL: https://www.raexpert.ru/researches/banks/banking_market_2020 (дата обращения: 20.10.2020).
109. Рудый К. В. Финансы внешнеэкономической деятельности. Минск: Вышэйшая школа. 2004. 208с.
110. Русанова О. М. Различные подходы к построению структуры финансовой системы России. Финансы и кредит. 2008. №48. С.24-33. URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/razlichnye-podhody-k-postroeniyu-struktury-finansovoy-sistemy-rossii> (дата обращения: 18.02.2020).
111. Смыслов Д.В. «Мировой фондовый рынок и интересы России». // М., Наука. 2006. 358 с.
112. Страхование инвестиционных рисков. 2020. URL: <http://prostrahovanie24.ru/riskov/strahovanie-investicionnyh-riskov.html> (дата обращения: 19.11.2020).
113. Телицын В. Л., Большая российская энциклопедия. 2014. URL: <https://bigenc.ru/economics/text/2312708>(дата обращения: 18.02.2020)
114. Торкановский Е.П. Автаркия 2.0: глобальная экологическая повестка, пандемия COVID-19 и новая нормальность. Экономические отношения. 2020. Том 10. № 3. С. 663-682. URL: 10.18334/eo.10.3.110600 (дата обращения: 10.03.2021).
115. Франк С.Л. Духовные основы общества. 1992. 510с.
116. Центральный банк Российской Федерации. 2014 - 2015. (изд. 2-е) URL: <https://cbr.ru/StaticHtml/File/8373/alphabet.pdf>(дата обращения: 10.03.2021).

117. Шагинян Т.В. Социально-экономические последствия пандемии COVID19. // Сборник статей Международной научно-практической конференции «Новые экономические исследования». Наука и просвещение. 2020. С. 73-75. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_42640399_73761575.pdf (дата обращения: 10.03.2021).
118. Шарапов М. В. Теория финансовых рынков: современные исследовательские подходы. Финансы и кредит. 2006. №17. С. 20-24. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoriya-finansovyh-rynkov-sovremennye-issledovatel'skie-podhody> (дата обращения: 07.12.2019).
119. Шорина И.Н. Институциональное доверие в современном российском обществе (региональный аспект). Вестник ТГУ. 2013. №8 (124). С.271-274. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/institutsionalnoe-doverie-v-sovremennom-rossiyskom-obschestve-regionalnyy-aspekt> (дата обращения: 26.04.2020).
120. Штомпка П. Доверие: социологическая теория. (Piotr Sztompka Trust: a sociological theory) / П.Штомпка. Cambridge: Cambridge university press, 1999. 214 p.
121. Шумпетер Й. Теория экономического развития. / Й. Шумпетер. М.: Прогресс. 1982. 455 с.
122. Экономика и банки в условиях глобальной нестабильности. Аналитические материалы. Ассоциация банков России. 2020. С. 25-26. URL: asros.ru/upload/iblock/ff4/ekonomika_i_banki_v_usloviyakh_globalnoy_nestabilnosti.pdf. (дата обращения: 21.11.2020).

ПРОГРАММА СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

В конце 2019 – начале 2020 года мир поразило глобальное распространение коронавирусной инфекции COVID-19, что привело мировую экономику к дестабилизации и замедлению темпов роста [Банк России, с.9].

Возникший кризис сопровождается резким ростом безработицы в ряде стран, значительными отраслевыми эффектами, снижением инвестиционной активности, ухудшением кредитного качества заемщиков и банковских портфелей [Банк России, с.9]. В целом ситуация на финансовых рынках остается неустойчивой, несмотря на ввод мер для стабилизации положения, чтобы снизить экономический ущерб нанесенный пандемией.

Также пандемия породила ряд страхов среди населения страны, что отрицательно сказывается на структуре финансовой отрасли. В частности положение финансовых рынков крайне не устойчиво, поскольку 2/3 респондентов (по данным Исследования VCG и «Ромир») [Исследование потребительских тенденций в России..., с.9] оценивают свое финансовое положение как нестабильное, а также чувствуют себя финансово незащищенными. Такое финансовое поведение негативно сказывается на уровне доверия населения, что ведет к снижению использования банковских продуктов и услуг на финансовых рынках. Основной составляющей финансового рынка является банковская система, от которой зависит существенная часть экономики всего государства. Объектами банковской системы являются банки, предоставляющие различные виды банковских продуктов и услуг, которые в современном мире, несмотря на развитость экономической, социальной и технологической сфер общества, не пользовались высоким спросом и доверием у россиян. В связи с этим, встает вопрос о преимственности изучения уровня доверия населения к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках.

Данная работа поможет разобраться и понять основные направления развития банковских систем, а также определить уровень доверия населения г. Тюмень к банковским продуктам и услугам на финансовом рынке в сложившейся нестабильной социально – экономической ситуации.

Таким образом, актуальность данной работы состоит в том, что существует необходимость оценки уровня доверия населения к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках.

Проблема исследования состоит в необходимости определить уровень доверия к банковским продуктам и услугам жителей города Тюмени на финансовых рынках.

Объектом исследования выступают жители города Тюмень в возрасте от 18 лет и старше.

Предметом исследования является уровень доверия жителей города Тюмени в возрасте от 18 лет и старше к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках.

Цель: определить уровень доверия жителей города Тюмени к банковским продуктам и услугам на финансовых рынках.

Задачи:

1. Изучить потребительское поведение населения города Тюмень в области финансовых рынков (банковских продуктов и услуг).
2. Определить какой вид финансового поведения (пассивный или активный) преобладает у жителей города Тюмень. Выделить ключевые причины.
3. Проанализировать причины выбора жителями г. Тюмени используемого ими банка в качестве поставщика финансовых услуг (банковских продуктов);
4. Выявить структуру потребления банковских продуктов и услуг у топ 10 самых используемых банков: Сбербанк, Россельхозбанк, «ФК Открытие», Газпромбанк, Альфа-банк, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, ВТБ, Почта банк.
5. Рассмотреть уровень удовлетворенности населения г. Тюмени банковскими продуктами и услугами.

6. Определить социально-демографические факторы, влияющие на финансовое поведение жителей г. Тюмени (образование, пол, возраст, социальных статус, доход).
7. Определить уровень информированности жителей г. Тюмень о способах использования банковских продуктов и услуг.
8. Рассмотреть проблемы, сдерживающие финансовую активность населения города Тюмени.

Гипотезы:

1. Кредитование и онлайн продукты пользуются наибольшим спросом у жителей города Тюмень, в отличие от других сервисов. По следующим причинам: удобство получения услуг, необходимость получения займа или онлайн услуги.
2. Жители г. Тюмень не занимаются инвестированием в банковские продукты, по причинам недоверия, незнания и закрытости (непрозрачности) банковской системы.
3. Респонденты в возрасте от 18 до 35 лет не используют банковские продукты по причине недоверия и дезинформированности.
4. Большинство жителей города Тюмень не используют услуги брокеров, по причине недоверия, отсутствия финансовой грамотности.
5. Тюменцы склонны пользоваться преимущественно одним видом банковских продуктов, так как имеют положительный опыт в прошлом или положительные отзывы от других пользователей (друзей, родственников и т.д.)
6. Большинство респондентов предпочитают использовать более новые системы хранения сбережений (ИИС) для приумножения своих сбережений, в отличие от более старых (ПИФов), по причине большей доходности такой формы хранения.
7. Большинство жителей города Тюмень выбирают услуги таких банков как: Сбербанк, ВТБ, в отличие от Альфа-банка, «ФК Открытие», Газпромбанка, Промсвязьбанка, Райффайзенбанка.

8. Большинство респондентов считают выбранный ими банк наиболее надежным и выгодным в отличие от других банков.
9. Жители города Тюмени определили уровень удовлетворенности банковскими продуктами и услугами как средний.
10. Социально – демографические характеристики влияют на уровень доверия населения к финансовым рынкам.
 - 10.1 Жители города Тюмени с доходом выше среднего в большей степени доверяют банковским продуктам и услугам, в отличие от респондентов с низким уровнем дохода.
 - 10.2 Респонденты, имеющие высшее образование склонны в большей степени доверять банковским продуктам и услугам, в отличие от респондентов со средним образованием.
 - 10.3 Профессиональная принадлежность респондента влияет на уровень доверия к финансовым рынкам, то есть, респонденты имеющие образование в области экономики и финансов в большей степени доверяют банковским продуктам и услугам, в отличие от представителей рабочих профессий.
 - 10.4 Мужчины и женщины, в возрастной категории 55+ выражают наибольшее недоверие к банковским продуктам и услугам в отличие от респондентов других возрастов.

Основным понятием выступает «уровень доверия на финансовых рынках», которое складывается из ряда терминов:

Доверие – это возникающее в рамках определенного сообщества ожидание того, что его члены будут вести себя нормально и честно, проявляя готовность к взаимопомощи в соответствии с общепринятыми нормами, культурными традициями, обычаями, общими этическими ценностями [Телицын В. Л, с.1].

- это категория, с помощью которой мы можем описывать отношения клиентов и банков [Богданова Е.В., с.87].

Финансовые рынки – это представляют собой рыночные институты, являющиеся каналами перераспределения денежных средств [Мурашкин В. А., с.52.].

Финансовые системы – это совокупность различных сфер и звеньев финансовых отношений, каждая из которых характеризуется особенностями в формировании и использовании фондов денежных средств, различной ролью в общественном воспроизводстве [Русанова О.М., с.25].

Вклад – денежные средства, внесенные на хранение в банк или в другое финансовое учреждение [Шорина И.Н. с.273].

Кредит – предоставление банком или кредитной организацией денег заемщику в размере и на условиях, предусмотренных кредитным договором, по которому заемщик обязан возратить полученную сумму и уплатить проценты по ней [Бюллетень, с. 56].

ПИФ (паевой инвестиционный фонд) - это финансовый инструмент приумножения капитала, представляющий собой специальный фонд для объединения инвесторов и получения прибыли [Ван Хорн Дж., с.437].

ИИС (индивидуальный инвестиционный счет) — это специальный брокерский счет, открываемый физическими лицами, позволяющий получить одну из двух возможных налоговых льгот [Мурашкин В. А., с. 52].

Брокер (от англ. broker) – это посредник, который сводит воедино продавца и покупателя, помогая совершить сделку. В качестве него могут выступать физические или юридические лица [Макаров А.].

Онлайн сервисы – это сайты или приложения, предоставляющие услуги различного характера в данной организации.

- 1 Банковские продукты – понятие, включающее в себя комплекс услуг и операций банка, которые должны удовлетворить потребности клиента [Основные виды банковских продуктов и услуг...].
- 2 Банковская услуга – это предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие

проведение банковских операций [Основные виды банковских продуктов и услуг...].

3 Банковская система – совокупность банков, обслуживающих соответствующие кредитные отношения [Банковская система].

Ценные бумаги (2 вида) [Виды ценных бумаг...]

1. Долевые:

Акции – это вид ценных бумаг, которые выпускаются на стадии становления или реорганизации предприятия. Их собственники становятся совладельцами общества, и при развитии имеют шанс получать дивиденды. В то же время средства могут направить на развитие общества. В этом случае выплаты не производятся.

4. Долговые:

Облигации – это вид ценных бумаг, которые имеют стоимость, срок погашения и фиксированный доход (купон). Их держатели дают в долг предприятию сумму на заранее оговоренных условиях.

Вексель – это ценное удостоверение, которое откладывает расчет за выполненные услуги и поставленные товары. Если не указан срок предъявления, то его можно обменять, вложить в уставной капитал, продать.



Возраст:

1. 18-25;
2. 26-35;
3. 36-45;
4. 46-55;
5. 55 и старше.

Образование:

1. Ученая степень;
2. Высшее;
3. Незаконченное высшее;
4. Средне – специальное;
5. Среднее.

Профессиональная
деятельность

Обоснование системы выборки единиц наблюдения. В ходе исследования проводится социологический опрос жителей Тюмень.

В качестве генеральной совокупности, предполагающей суммарную численность объектов наблюдения, выступают жители г. Тюмени в возрасте от 18 до 70 лет (699709 человек – городское население), где размер выборочной совокупности, составляет 402 человека, что позволит сделать вывод обо всей генеральной совокупности. Объем данной выборочной совокупности соответствует заданному объему генеральной совокупности, при ошибке выборки – 4,89%.

Тип выборочной совокупности: квотная выборка.

Распределение генеральной совокупности численность постоянного населения г. Тюмени на 1 января 2020 года по полу, возрасту [Институт демографии НИУ ВШЭ...].

	Мужчины	Женщины	Всего
18-25;	40706	33002	73708
26-35;	93662	102594	196256
36-45;	80365	82830	163195
46-54;	48012	53095	101107
55-70.	75580	89863	165443
Всего	338325	361384	699709

Распределение выборочной совокупности постоянного населения г. Тюмени на 1 января 2020 года по полу, возрасту

	Мужчины	Женщины	Всего
18-25;	23	19	42
26-35;	54	59	113
36-45;	46	48	94
46-55;	28	31	58
55-70.	43	52	95
Всего	194	208	402

Опрос проводится в городе Тюмени. В режиме онлайн – методом рассылки анкеты в Google forms, путем её размещения в группах в социальных сетях, например ВКонтакте: «Я люблю Тюмень» «72.Ru», «Тюмень 72» и других. В режиме офлайн – методом опроса респондента на открытых площадках в торговых центрах г. Тюмени, в различных организациях. Результаты социологического исследования обработаны в программе SPSS (лицензионная версия, 23).

Также для проведения интервью приглашены жители города Тюмень всех рассматриваемых возрастных категориях (в опросе участвуют 10 человек). В связи с нестабильной ситуацией в мире применяется онлайн формат проведения интервью, через мессенджеры: Zoom, Skype.

План действий онлайн интервью:

1. Выбор респондентов будет осуществляться согласно выборочной совокупности, по 1 представителю каждой группы (разделенных по полу и возрасту).
2. Выбор мессенджера для онлайн встречи, также создание спокойной обстановки для комфортного проведения онлайн интервью.
3. Получение согласия от респондента на запись (аудио) интервью, при этом гарантировать анонимность и конфиденциальность полученных данных.
4. Назначение даты и времени проведения интервью.
5. Проведение интервью согласно разработанному гайду.

Характеристики выполняемых работ:

1. Качественные:

- соблюдение методики исследования;
- точное соответствие отчета цели и задачам исследования.

2. Технические:

- обработка результатов анкетного опроса в программе SPSS;
- предоставление электронного варианта итогового отчета, матрицы результатов анкетного опроса в программе SPSS на CD.

SPSS Statistics - компьютерная программа для статистической обработки данных, предназначена для проведения прикладных исследований в общественных науках. Программное обеспечение является частной собственностью.

Возможности SPSS Statistics:

- Ввод и хранение данных;
- Первичная описательная статистика, построение таблиц сопряженности;
- Построение диаграмм;
- Возможность проведения факторного, регрессионного анализа, построения моделей социальных процессов.

Эмпирическая интерпретация

Показатель	Способ измерения	Шкала для измерения	№ вопроса в анкете
1. Спрос жителей г. Тюмень на банковские продукты и услуги.	Выяснить какие банковские продукты и услуги пользуются наибольшим спросом у респондентов.	Номинальная шкала. 1. Использую; 2. Не использую.	2 (2.1-2.15)
2. Вид хранения сбережений.	Определить, в каком виде жители города Тюмени хранят свои денежные сбережения.	Номинальная шкала. 1. Храню деньги дома; 2. В банке; 3. В валюте; 4. Приобретаю ценные бумаги; 5. Покупаю драгоценные металлы и ОМС (обезличенные металлические счета); 6. Во вкладах; 7. Не храню сбережений.	8

3. Причины неиспользования банковских продуктов и услуг.	Выделить основные причины неиспользования банковских продуктов и услуг.	Номинальная шкала. 1. Не доверяю банкам; 2. Не хватает денежных средств; 3. Надежнее хранить деньги дома; 4. Неудобные системы эксплуатации; 5. Не умею пользоваться современными технологиями, столь широко распространенными в банках; 6. Сервис банков для меня непонятен; 7. Высок риск мошенничества; 8. Дезинформированность о продуктах и услугах предоставляемых банком.	4
4. Предпочтения респондентов относительно банков.	Определить какой банк выбирают большинство респондентов для пользования банковскими продуктами.	Номинальная шкала. 1. Сбербанк 2. Россельхозбанк 3. «ФК Открытие» 4. Газпромбанк 5. Альфа-банк 6. Промсвязьбанк 7. Райффайзенбанк 8. ВТБ 9. Почта банк 10. Не пользуюсь не одним из представленных банков.	5
5. Уровень надежности банков.	Выяснить причины выбора конкретного банка.	Номинальная шкала. 1. Надежность банка предоставляемого услуги; 2. Выгодные условия по вкладам; 3. Сохранность сбережений; 4. Сроки оформления документов; 5. Удобная система банковского обслуживания (онлайн сервисы); 6. Прозрачность условий; 7. Внешний положительный опыт использования данного банка у коллег, друзей, членов семьи; 8. Этот банк является	6

		ближайшим по расположению; 9. Банк имеет много подразделений (рядом с домом, работой, учебой и т.д.); 10. В этом банке более выгодные условия по кредитам; 11. Через этот банк перечисляется заработная плата; 12. Привычка работать с одним банком; 13. Высокий рейтинг банка.	
6. Удовлетворенность условиями использования банковских продуктов.	Определить уровень удовлетворенности респондентов относительно использования банковских продуктов.	Интервальная шкала. 1 – совершенно не удовлетворен, 10 – полностью удовлетворен.	3
7. Предпочтения респондентов относительно использования банковских продуктов.	Оценить мнения респондентов относительно выбора системы вложений для приумножения своих сбережений.	Номинальная шкала. 1. Да; 2. Скорее да, чем нет; 3. Скорее нет, чем да; 4. Нет; 5. Затрудняюсь ответить.	7
	Выяснить пользуются ли жители г. Тюмень услугами брокеров.	Номинальная шкала. 1. Использую; 2. Не использую.	2.15
8. Влияние социально – демографических характеристик на уровень доверия населения к банковским	Выяснить уровень дохода соответствующий реальному материальному положению респондентов.	1. Высокий уровень; 2. Выше среднего. 3. Средний уровень; 4. Ниже среднего; 5. Низкий уровень.	14
	Выяснить, влияние уровня образования на уровень доверия респондента к банковским продуктам и услугам	Номинальная шкала. 1. Да; 2. Скорее да; 3. Скорее нет; 4. Нет;	10

продуктам на финансовых рынках.	на финансовом рынке.	5. Затрудняюсь ответить.	
	Выяснить профессиональную принадлежность респондентов.	Номинальная шкала. 1. Промышленность; 2. Строительство; 3. Сельское и лесное хозяйства; 4. Транспорт и связь; 5. Наука; 6. Образование; 7. Искусство, культура; 8. Здравоохранение, спорт; 9. Общественное питание; 10. Экономика (финансы) и право; 11. Бытовое обслуживание; 12. Органы государственного управления; 13. Органы правопорядка; 14. СМИ; 15. Торговля и общественное питание; 16. Фриланс.	11
	Определить, влияние профессиональных навыков на уровень доверия респондента к финансовым рынкам.	Номинальная шкала. 1. Полностью согласен; 2. Скорее согласен; 3. Скорее не согласен; 4. Полностью не согласен; 5. Затрудняюсь ответить.	12
10. Причины доверия и недоверия населения к финансовым системам.	Выяснить причины доверия и недоверия населения к банковским продуктам и услугам.	Интервальная шкала 1 – совершенно не влияют, а 10 - сильно влияют	13

Анкета

Уважаемый респондент! ТюмГУ совместно с Уральским ГУ Банка России проводит исследование на тему: «Уровень доверия на финансовых рынках» в г. Тюмени. Просим Вас ответить на ряд вопросов. Для заполнения анкеты Вам необходимо выбрать вариант ответа, соответствующий Вашему мнению, и обвести цифру, обозначающую этот вариант. Вы также можете дописать свой ответ на отведенной для этого строке. Данный опрос является анонимным! Заранее выражаем благодарность за участие в исследовании!

1. Пользуетесь ли Вы в настоящее время банковскими продуктами или услугами?

1. Да;
2. Нет(переход к 4).

2. Выделите какими именно банковскими продуктами и услугами вы пользуетесь в настоящее время? Отметьте по каждой строке

		Использую	Не использую
2.1	Потребительский кредит	1	2
2.2	Ипотечный кредит	1	2
2.3	Автокредит (кредит на покупку автомобиля)	1	2
2.4	Пластиковая карта для получения зарплаты, пенсии, стипендии и т.п., оформленная работодателем	1	2
2.5	Оформленная лично Вами пластиковая дебетовая карта	1	2
2.6	Оформленная лично Вами кредитная карта	1	2
2.7	Текущий счет, вклад «до востребования»	1	2
2.8	Интернет-банкинг (доступ и управление счетами через Интернет)	1	2
2.9	Страхование (за исключением обязательного медицинского страхования)	1	2
2.10	Банковские ячейки	1	2
2.11	Денежные переводы	1	2
2.12	Инвестиционные счета (ИИС)	1	2
2.13	Паевые инвестиционные фонды (ПИФы)	1	2
2.14	Ценные бумаги (акции, облигации)	1	2
2.15	Брокерство	1	2
2.16	Депозит	1	2
2.17	Вклад	1	2

3. Оцените по шкале от 1 до 5 (где 1 – совершенно не удовлетворен, а 5 – полностью удовлетворен) уровень удовлетворенности относительно использования банковских продуктов выделенных ранее

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Почему Вы не пользуетесь банковскими услугами? (Отметьте не более 3-х причин)

1. Не доверяю банкам;
2. Не хватает денежных средств;
3. Надежнее хранить деньги дома;
4. Неудобные системы эксплуатации;
5. Не умею пользоваться современными технологиями, столь широко распространенными в банках;
6. Сервис банков для меня непонятен;
7. Высок риск мошенничества;
8. Дезинформированность о продуктах и услугах предоставляемых банком.

5. Услугами какого из предложенных банков вы пользуетесь в настоящее время?

1. Сбербанк;
2. Россельхозбанк;
3. «ФК Открытие»;
4. Газпромбанк;
5. Альфа-банк;
6. Промсвязьбанк;
7. Райффайзенбанк;
8. ВТБ;
9. Почта банк;
10. Не пользуюсь не одним из представленных банков (переход к вопросу 7).

6. По каким причинам вы выбираете именно этот банк (укажите НЕ более 3х вариантов)?

1. Надежность банка предоставляемого услугу;
2. Выгодные условия по вкладам;
3. Сохранность сбережений;
4. Сроки оформления документов;
5. Удобная система банковского обслуживания (онлайн сервисы);
6. Прозрачность условий;
7. Внешний положительный опыт использования данного банка у коллег, друзей, членов семьи;
8. Этот банк является ближайшим по расположению;
9. Банк имеет много подразделений (рядом с домом, работой, учебой и т.д.);
10. В этом банке более выгодные условия по кредитам;
11. Через этот банк перечисляется заработная плата;
12. Привычка работать с одним банком;
13. Высокий рейтинг банка.

7. Считаете ли вы банковские продукты и услуги (кредит, вклад, депозит, рефинансирование, онлайн банкинг и др.) предлагаемые банком достаточно надежными для хранения своих сбережений?

1. Да;
2. Скорее да, чем нет;
3. Скорее нет, чем да;
4. Нет;
5. Затрудняюсь ответить.

8. В каком виде вы храните свои сбережения?

1. Храню деньги дома;
2. В банке;
3. В валюте;
4. Приобретаю ценные бумаги;
5. Покупаю драгоценные металлы и ОМС (обезличенные металлические счета);
6. Во вкладах;
7. Не храню сбережений.

9. Укажите уровень вашего образования:

1. Ученая степень;
2. Высшее;
3. Незаконченное высшее;
4. Средне – специальное;
5. Среднее.

10. Считаете ли вы, что уровень вашего образования влияет на ваш уровень доверия к финансовым рынкам (банковским продуктам)?

1. Да;
2. Скорее да;
3. Скорее нет;
4. Нет;
5. Затрудняюсь ответить.

11. Выделите сферу вашей профессиональной деятельности.

1. Промышленность;
2. Строительство;
3. Сельское и лесное хозяйства;
4. Транспорт и связь;
5. Наука;
6. Образование;

7. Искусство, культура;
8. Здравоохранение, спорт;
9. Общественное питание;
10. Экономика (финансы) и право;
11. Бытовое обслуживание;
12. Органы государственного управления;
13. Органы правопорядка;
14. СМИ;
15. Торговля и общественное питание;
16. Фриланс.

12. Согласны ли вы, что ваши профессиональные навыки влияют на уровень доверия к финансовым рынкам?

1. Полностью согласен;
2. Скорее согласен;
3. Скорее не согласен;
4. Полностью не согласен;
5. Затрудняюсь ответить.

13. Оцените по шкале от 1 до 5 (где 1 – совершенно не влияют, а 5 - сильно влияют), как сильно данные причины влияют на уровень вашего доверия к финансовым рынкам.

1	Низкая финансовая грамотность;				
	1	2	3	4	5
2	Низкий уровень компетентности сотрудников финансовой сферы;				
	1	2	3	4	5
3	Количество предлагаемых услуг;				
	1	2	3	4	5
4	Достоверность и открытость предоставляемых услуг;				
	1	2	3	4	5
5	Открытость отчетности банков и других финансовых институтов;				
	1	2	3	4	5
6	Прозрачность финансовых операций;				
	1	2	3	4	5
7	Правовая защищенность населения со стороны государства, перед мошенничеством на финансовых рынках;				
	1	2	3	4	5
8	Положительный опыт работы, нацеленный на долгосрочное сотрудничество;				
	1	2	3	4	5
9	Оперативная обратная связь на обращение граждан;				
	1	2	3	4	5
10	Борьба с мошенничеством и коррупцией на финансовых рынках;				
	1	2	3	4	5
11	Положительная динамика в развитии микроэкономических показателей, таких как государственный долг, экономический рост.				
	1	2	3	4	5

Также просим ответить вас на несколько вопросов о себе!

14. Укажите, какой уровень дохода соответствует вашему.

1. Высокий уровень;
2. Выше среднего;
3. Средний уровень;
4. Ниже среднего;
5. Низкий уровень.

15. Укажите ваш пол.

1. Женский;
2. Мужской.

16. Укажите ваш возраст.

1. 18-25;
2. 26-35;
3. 36-45;
4. 46-55;
5. 55 и старше.

17. Укажите ваше семейное положение.

1. Женат/замужем;
2. Разведен/разведена;
3. Живете вместе, но не зарегистрированы;
4. Холост/не замужем;
5. Вдовец/вдова.

18. Укажите место проживания.

1. Город;
2. Село, поселок, деревня.

Спасибо за участие в опросе!

Бланк интервью

Здравствуйте! Меня зовут Арина. ТюмГУ проводит исследование в г. Тюмени. В рамках исследования предлагаем Вам высказать своё мнение по изучаемой теме: оценить уровень доверия к банковским продуктам и услугам и оценить их надежность, уровень информированности относительно изменений в сфере банковских продуктов и услуг.

Выделить и оценить препятствия, которые мешают вам полноценно использовать банковские продукты и услуги.

1. Материальное положение респондента: _____

2. Образование: _____

3. Пол _____

4. Возраст _____

I. Блок

(Знакомство с информантом)

1. Коротко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

II. Блок

1. Пользуетесь ли вы услугами банков?
2. Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?
3. Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.
4. Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?
5. Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов? *(если респондент не использует дополнительный пакет банковских продуктов и услуг, то перейти к блоку IV)*
6. Доверяете ли вы выбранным вами продуктам и услугам, которыми пользуетесь? Если да (нет) то почему?
7. Свойственно ли для вас идти на риски в случае принятия решения инвестировать имеющиеся денежные средства?

III. Блок

8. Какие виды финансовых продуктов и услуг вы используете в настоящее время? *(выберите из представленных)*

1	Потребительский кредит наличными	
2	Ипотечный кредит	
3	Автокредит (кредит на покупку автомобиля)	
4	Пластиковая карта для получения зарплаты, пенсии, стипендии и т.п., оформленная работодателем	
5	Оформленная лично Вами пластиковая дебетовая карта	
6	Оформленная лично Вами кредитная карта	
7	Текущий счет, вклад «до востребования»	
8	Интернет-банкинг (доступ и управление счетами через Интернет)	
9	Страхование (за исключением обязательного медицинского страхования)	
10	Банковские ячейки	
11	Денежные переводы	
12	Инвестиционные счета (ИИС)	
13	Паевые инвестиционные фонды (ПИФы)	
14	Ценные бумаги (акции, облигации, депозиты)	
15	Брокерство	

9. Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)?
10. Какие факторы повлияли на ваш выбор?
11. Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?
12. Расскажите о проблемах, с которыми вы столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках?

IV. Блок

13. Почему вы не пользуетесь банковскими продуктами? Что повлияло на ваш выбор?

14. Как вы считаете, стоит ли совсем отказываться от использования банковских продуктов, как это сделали вы, учитывая, что в современном мире все переводится в цифровые системы? Обоснуйте свою позицию.

V. Блок

15. Уверенны ли вы, в будущем учитывая нестабильную экономическую ситуацию в мире и стране?

16. Как вы думаете как данная ситуация отразится на вас и вашей семье? Почему вы так решили, обоснуйте.

Спасибо за ответы!

Благодарим Вас за участие в исследовании!

МАТЕРИАЛЫ ПО СТРУКТУРЕ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ

Таблица 1.

«Современные проблемы становления финансовой инфраструктуры»

№	Тип проблемы	Суть проблемы	Метод решения
1	низкий уровень экономического доверия	со стороны потенциальных поставщиков финансового ресурса и потребителей финансовых услуг присутствует скорее надежда на благополучный исход сделки, чем уверенность в возврате средств с процентами	Введение программ страхования вкладов и финансовых ресурсов, развитие системы гарантий и поручительств и др.
2	Отсутствие безопасных и эффективных «финансовых мостов»	Между финансовым ресурсом и точкой его потребления существуют разнообразные барьеры и нет надежного связующего звена для переброски ресурса от точки сбережения к инвестициям	развитие эффективной сети финансовых агентов и посредников, деятельность которых контролировалась бы ведущими финансовыми институтами страны в совокупности с регуляторами финансового рынка 3
3	низкий уровень ликвидности рынка	Зачастую рынок не способен поглотить имеющиеся на нем финансовые ресурсы, в результате чего они зависят на достаточно длительный срок при наличии устойчивого спроса на них	Увеличение числа участников рынка, снижение административных барьеров, ликвидация слишком больших разниц в процентных ставках, поддержание стабильного курса национальной валюты и снижение процесса долларизации экономики, а также снижение инфляционных процессов и др.
4	недостаток грамотных специалистов	Малое количество профессионалов с опытом работы и управления; к руководителям предъявляются формальные требования — высшее финансовое или экономическое образование при этом никакого контроля и гарантий их компетентности	создание системы грамотной подготовки кадров, ориентированной на практическую сторону дела; введение четких критериев, предъявляемых к специалистам такого рода; создание эффективно интегрированной в рабочий процесс системы непрерывного повышения квалификации; разработка стандартов лицензирования и аттестации участников рынка
5	Отсутствие видения	Большинство финансовых услуг и инструментов	Продвижение различных финансовых продуктов, в том числе

	долгосрочных перспектив рынка самими его участниками	рассчитано максимум на среднесрочный период (1-3 года), а накопительное пенсионное обеспечение и страхование жизни характеризуются достаточно туманными перспективами, тогда как в США и странах еврозоны являются довольно надежным способом обеспечения старости	долгосрочных кредитов и депозитов, рент, аннуитетов, договоров клиентского обслуживания, неизменных процентных ставок и т. д.
6	Отсутствие эффективных каналов продвижения информации финансового типа	Отсутствие доступных источников, способных доходчиво разъяснить информацию для непрофессионалов	Повышение повсеместных основ финансовой грамотности, например, введение спецкурса в школьную программу, оповещение заинтересованных лиц о новых финансовых продуктах с помощью массовой рекламы, маркетинговых приемов и т. д.
7	недостаточный объем финансового рынка в целом	данная проблема сдерживает развитие рынка — чем больше размер рынка, тем выше его потребность в современной качественной инфраструктуре	стимулирование процесса выхода компаний финансового сектора на «открытый» рынок; привлечение как можно большего числа участников к финансовым операциям; развитие новых инструментов и направлений
8	недостаточное освоение нормативов и международных стандартов финансовой отчетности	Большинство компаний финансового сектора составляет отчетность только по российским правилам ведения бухгалтерского учета, что не дает потенциальным инвесторам доступа к структуре собственности и финансовым процессам, протекающим на предприятии	к 2010 — 2012 гг. запланирован переход всех компаний на международные стандарты финансовой отчетности, что повысит прозрачность рынка и создаст предпосылки увеличения притока финансового ресурса на финансовый рынок
9	слабая степень раскрытия информации финансового и иного характера	информация раскрывается строго в пределах, установленных законодательством, компании боятся публичности, что затрудняет повышение доверия к ним со стороны инвесторов	Процесс раскрытия информации следует подкрепить разумными законодательными и фискальными действиями властей
10	низкое качество работы	Плохая обеспеченность средствами связи, низкая	Выделение достаточного количества средств на финансирование развития

инфраструктур	пропускная способность линий, слабая степень внедрения IT-технологий	инфраструктуры; введение новых технологий и замена устаревшего оборудования на новое
---------------	--	--

Источник: [Желтоносов, Рындина, с.51]

Таблица 2

«Классификация инвестиционных рисков»

Виды инвестиционных рисков	Краткая характеристика
Коммерческие риски	Согласно российскому законодательству, коммерческие риски не подлежат страхованию.
Деловые риски	Утрата вложенных инвестиций в результате противоправных действий сотрудников
Внешнефакторные риски	Страхование предприятия от ущерба, понесенного вследствие стихийных бедствий, пожаров, наводнений и т.д.
Политические риски	Риски, которые увеличиваются в результате происходящих в государстве политических процессов, которые негативно влияют на финансово-экономическую атмосферу.
Системные риски	Данный вид рисков связан с внешними факторами, которые так или иначе могут повлиять на внутренний рынок (например, изменения в налоговом законодательстве).
Несистемные (нерыночные) риски	Это риски долевого участия в бизнесе, отраслевые факторы рассматриваемого предприятия и кредитные инвестиции, осуществляемые за счет займов и имеющие потенциально высокий риск самого инвестора не вернуть займ вовремя.
Инфляционные риски	Защита от уменьшения реальной прибыли по причине роста инфляции в стране.
Валютные риски	Перемены курсов валют, которые влияют друг на друга, если речь идет о двух каких-то валютах и их курсовых разницах, которые также могут влиять на доходность того или иного бизнеса
Риски упущенных выгод	Возникают, когда намечается вероятность того, что могут возникнуть убытки доходов из-за непроведения

	какого-либо существенного для образования доходности бизнеса мероприятия.
--	---

Источник: [Страхование инвестиционных рисков]

Таблица 3.

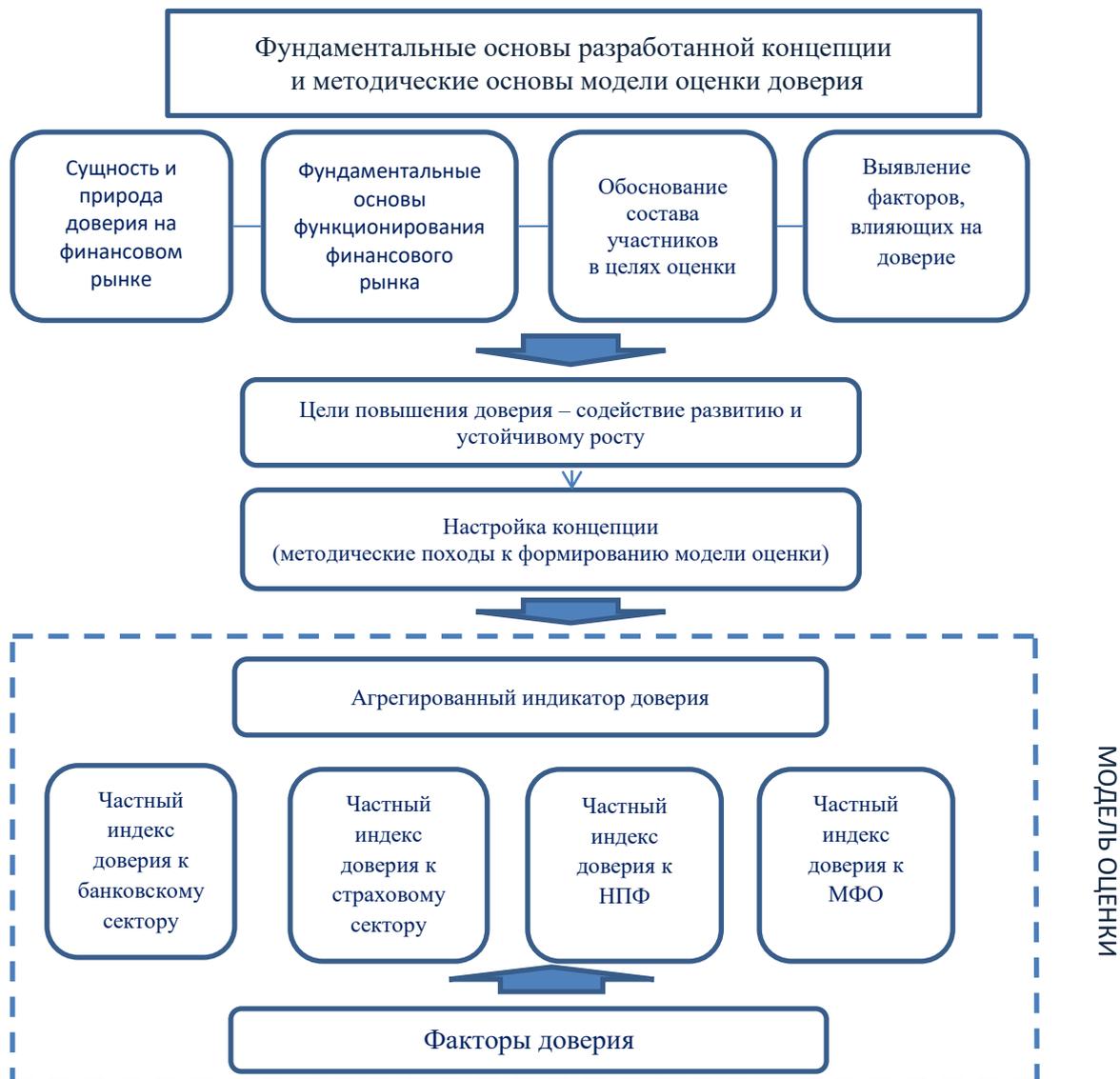
«Основные характеристики услуг полного инвестиционно-имущественного страхования в России»

Вид страхования	Особенности вида страхования
Страхование права собственности	Данный вид страхования рассчитан на компенсацию потерь от лишения права собственности на имущественный объект
Страхование имущества предприятия	Данный вид страхования на компенсацию от физического повреждения (уничтожения) имущества от факторов внешней среды, связанных с наводнением, пожаром, внутренних факторов – технических аварий и других причин прямого действия. Страхуются движимые, недвижимые объекты и средства производства.
Страхование производственного оборудования от поломок, неправильного проектирования, монтажа и эксплуатации	Страхование рисков инвестиций не распространяется на устаревшее оборудование
Страхование потери прибыли	Дополнительная опция, рассчитанная на остановку производства по причине вышеописанных обстоятельств и срывов поставок от контрагентов. Прибыль рассчитывают и компенсируют по данным показателей предшествующих периодов
Страхование ответственности должностных лиц	Данная страховка компенсирует потери на случай преднамеренных или ошибочных действий руководства
Риск потерь от неоправданных обстоятельств во время строительных и монтажных	Вид страхования, связанный с внешними факторами (ущерб, понесенный из-за стихийных бедствий, пожаров, наводнений и т.д.).

работ на всех стадиях процесса	
Страхование финансов на счетах	Деньги организации страхуются от хищения или другой утраты, что воспрепятствует ведению деятельности.
Страхование инвестиций	Любой новый актив сопряжен с рисками, так как фирма может разориться, потерпеть крах
Страхование при реализации продукции	Товар фирмы может быть востребован сегодня, а завтра спрос на него упадет, соответственно, компания понесет потери, в особенности, если продукция является скоропортящейся
Страхование дебиторской задолженности	Когда предприятие работает на условиях отсрочки платежа с контрагентами, есть риск, что после поставки товара деньги не будут отданы
Страхование средств, вкладываемых в инновационные проекты	Развитие фирмы и отрасли производства требует немалых вложений, если такие проекты не окупятся, будет выплачена сумма страховой премии.
Страхование технической стороны производства	Если ввиду непредвиденных факторов будет нарушена технология изготовления продукции, предприниматель понесет убытки.
Экологическое страхование деятельности компании.	При аварии на производстве может возникнуть выброс вредных веществ в атмосферу, предприятию придется потратить немало средств на устранение последствий.

Источник: [Джабраилов У.А., с.92]

«Структура разработанной концепции и модели количественной оценки доверия к участникам финансового рынка»



Источник: [Ларионова, Мешкова, 2020, с.8].

Формулы

«Интегральный индекс доверия к участникам финансового рынка»

Рассчитывается по формуле:

$$I_d = A \times I_b + B \times I_{нпф} + C \times I_{мфо} + \dots + Z \times I_x, \quad (2.1)$$

где: I_d – интегральный индекс доверия к участникам финансового рынка;

$I_b, I_{нпф}, I_{мфо}, \dots, I_x$ – частные индексы доверия или индексы доверия к определенному типу участников финансового рынка;

A, B, C, \dots, Z – весовые коэффициенты, определяемые исходя из доли в капитале рынка финансовых услуг (1-й вариант) и/или исходя из охвата населения (2-й вариант).

«Индексы доверия к определенному типу участников финансового рынка»

Рассчитывается по формуле:

$$I_b = a \times P_1 + b \times P_2 + c \times P_3 + \dots + z \times P_n, \quad (2.2)$$

где,

I_b – индекс доверия к соответствующим институтам;

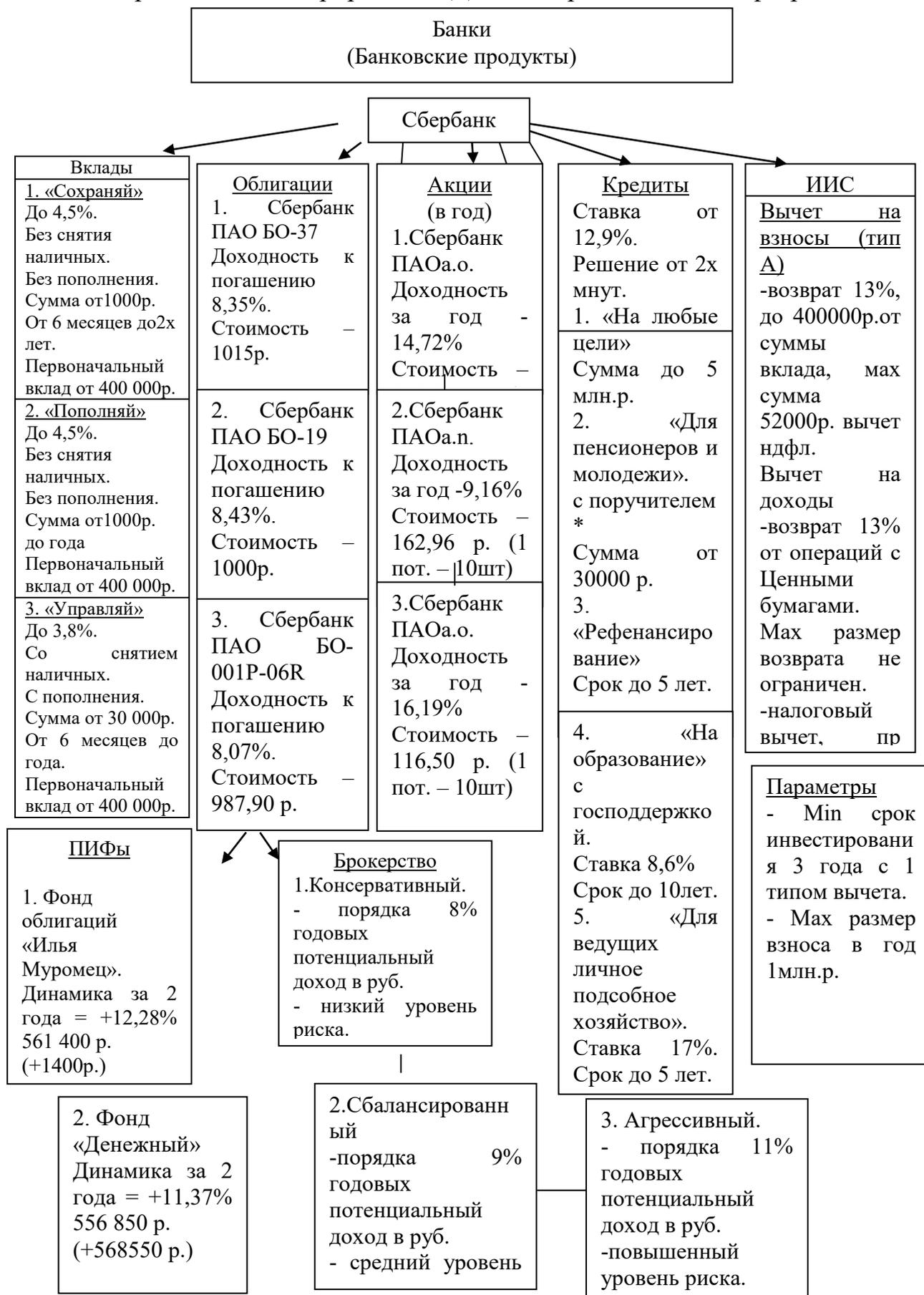
$P_1, P_2, P_3, \dots, P_n$ – показатели доверия;

a, b, c, \dots, z – весовые коэффициенты, определяемые на основе экспертного опроса и/или методом главных компонент.

Источник: [Ларионова, Зубкова, 2020, с. 15]

ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ СТРУКТУРЫ БАНКОВ ЗА ФЕВРАЛЬ
2020 – МАРТ 2021 Г.Г.

Теоретическая интерпретация. Данные представлены за февраль 2020г.



Онлайн сервисы

1. Сбербанк онлайн
 - оплата
 - переводы
 - открытие вкладов
 - отслеживание платежей.
2. СМС банк
 - получение уведомлений
 - смс команды.
3. Спасибо от сбербанка (бонусы).
 - проверка баланса бонусов, их получение с покупок от партнеров.
4. Возврат налогов.
 - помощь в возврате 13% налога на доход, при покупке или оплате услуг.
5. Сбербанк Kids.
 - перевод карманных денег ребенку
 - отслеживание расходов
 - Обучение финансовой грамотности.
- 6.Регистрация бизнеса онлайн.
 - открытие сета (бесплатно)
 - регистрация бизнеса.

Рис. 1 Банковские продукты Сбербанка

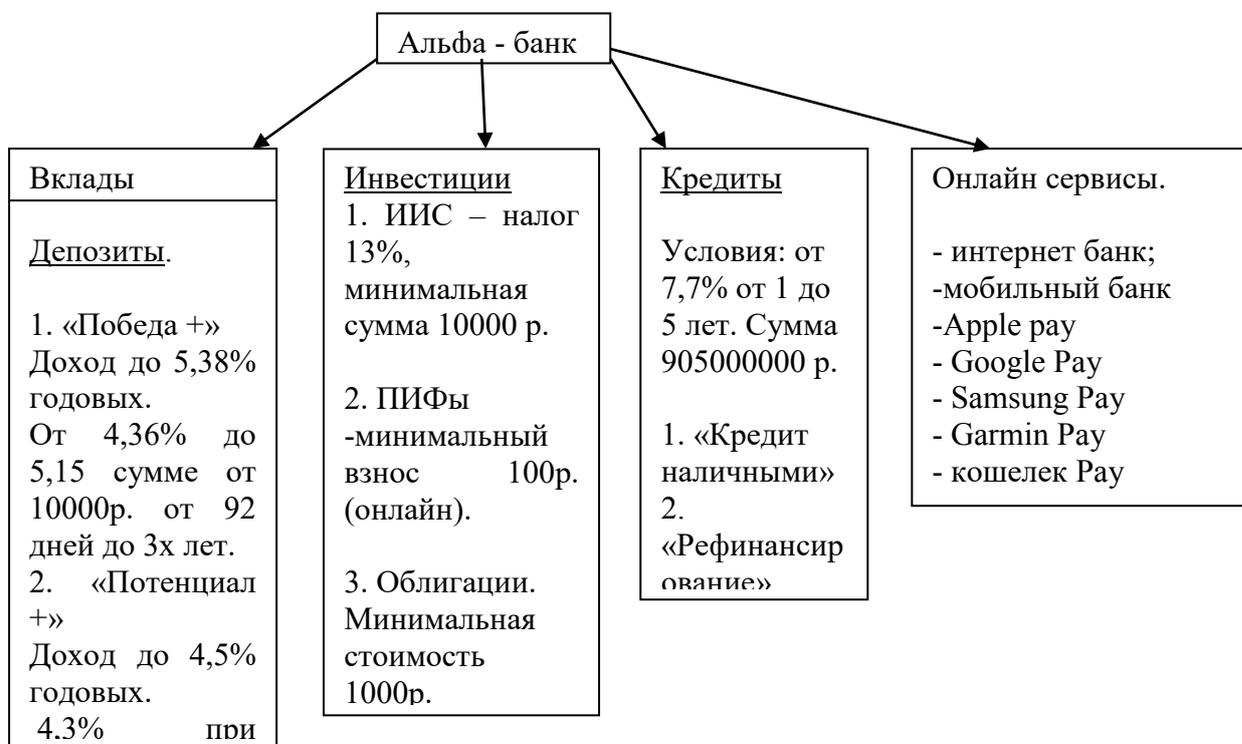
Источник: [<https://www.sberbank.ru/ru/person/salaryservice/products>]

Рис. 2 Банковские продукты Альфа-банка

Источник: [<https://alfabank.ru/corporate/credit/>]

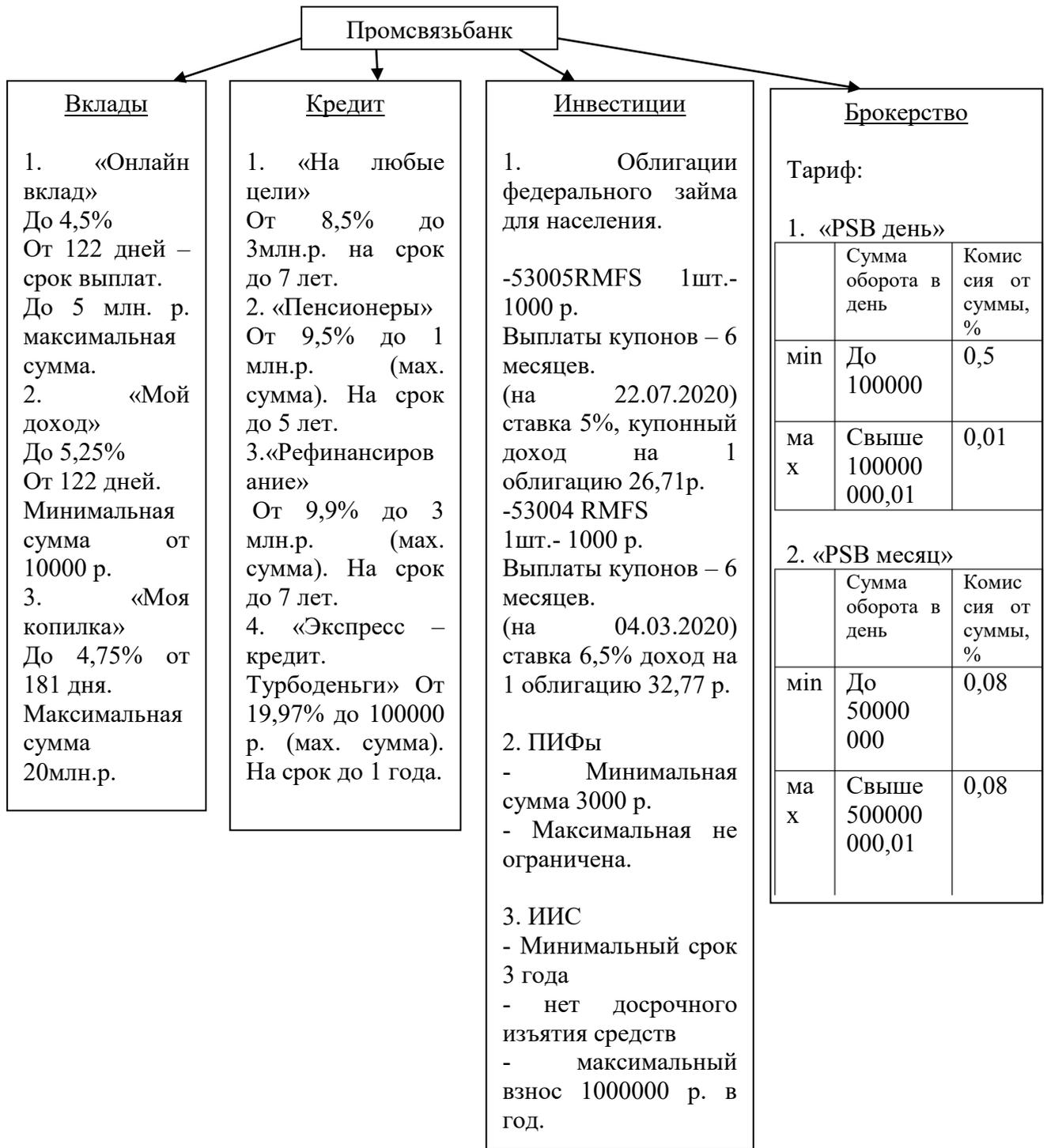


Рис. 3 Банковские продукты Промсвязьбанка.

Источник: [<https://www.psbank.ru/>]

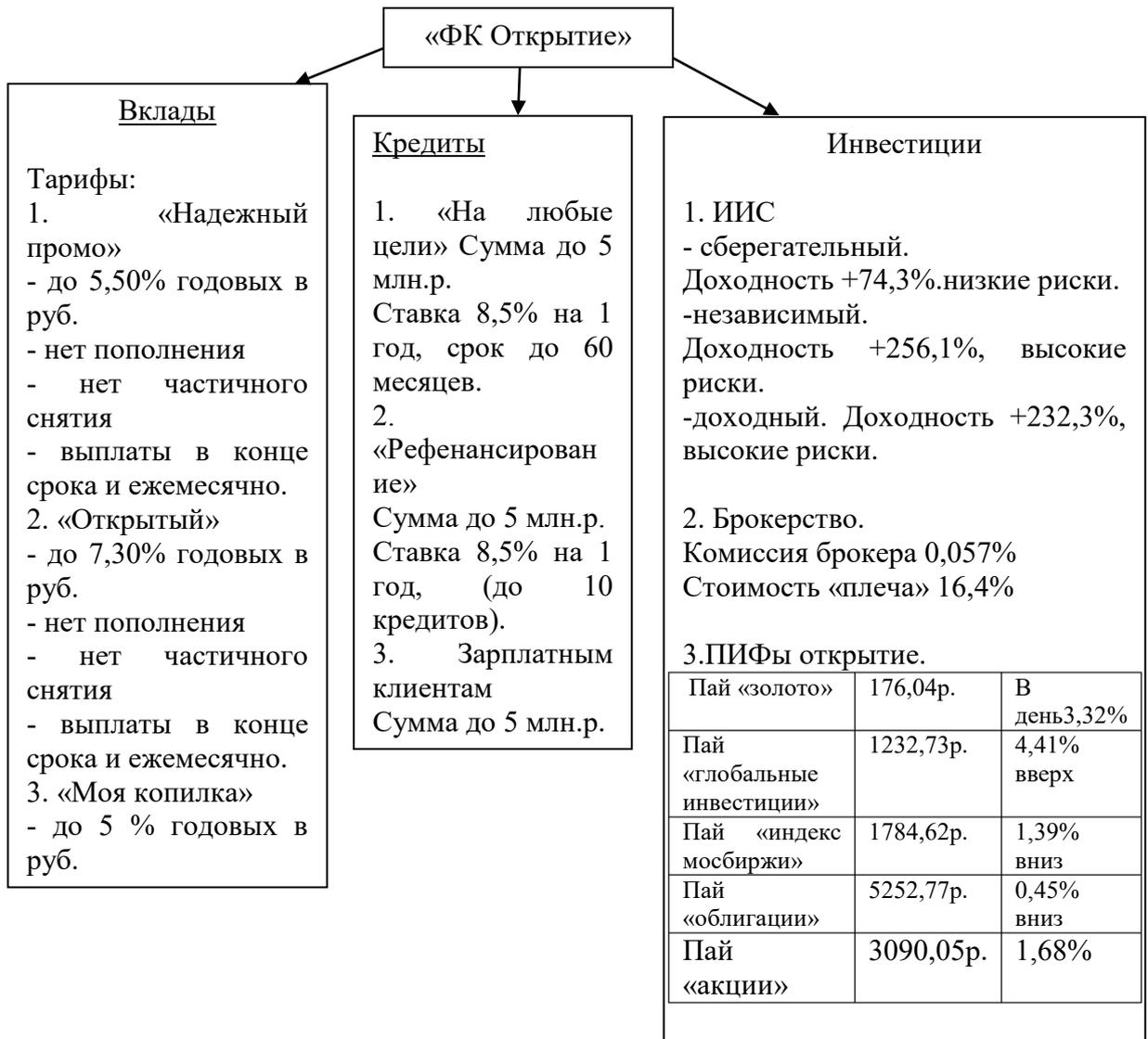


Рис. 4 Банковские продукты «ФК Открытие»

Источник: [<https://www.open.ru/>]

Рис. 5 Банковские продукты «Райффайзен банк»

Источник: [https://www.raiffeisen.ru/]

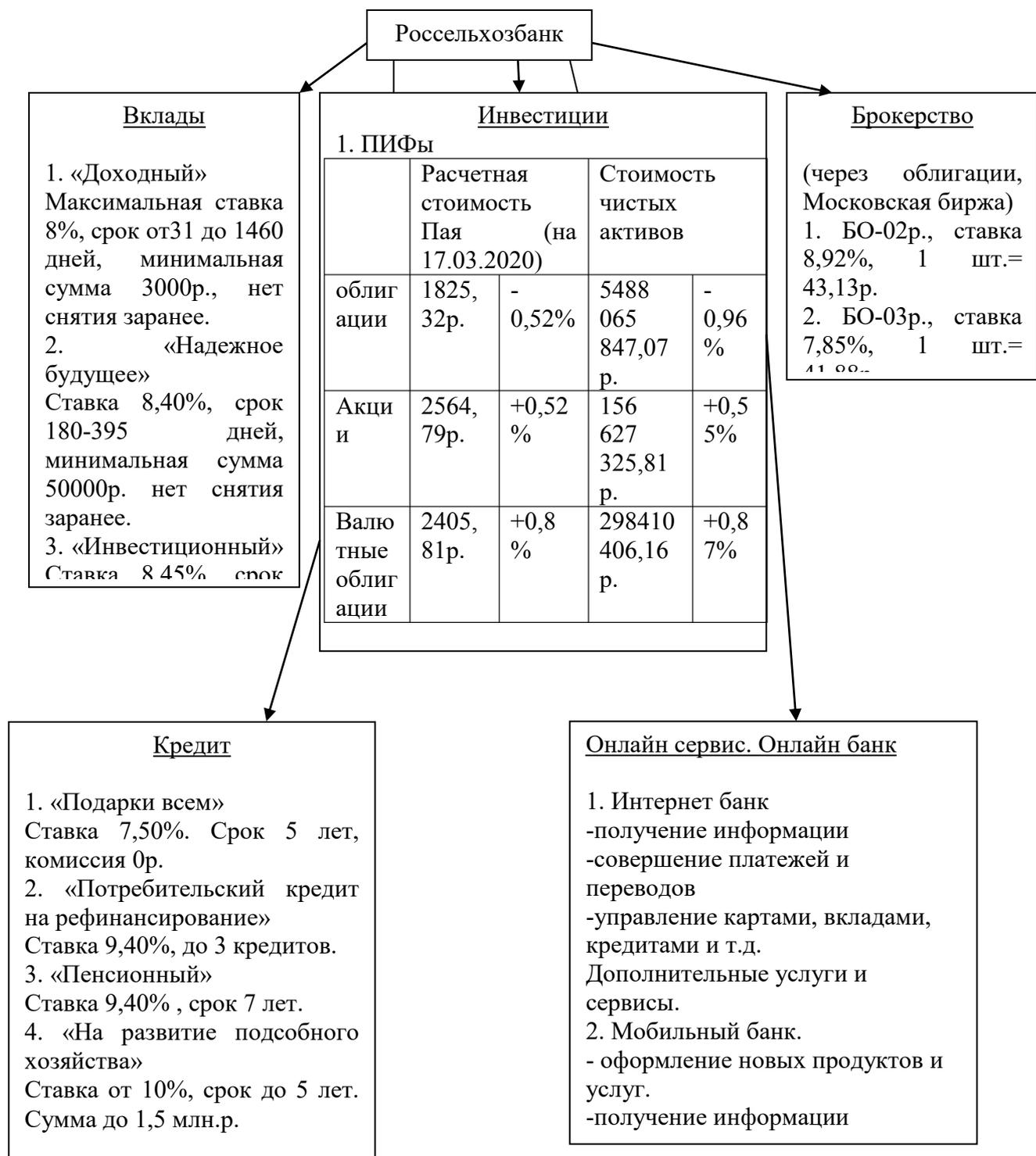


Рис. 6 Банковские продукты Россельхозбанк.

Источник: [https://bankiros.ru/bank/rshb]

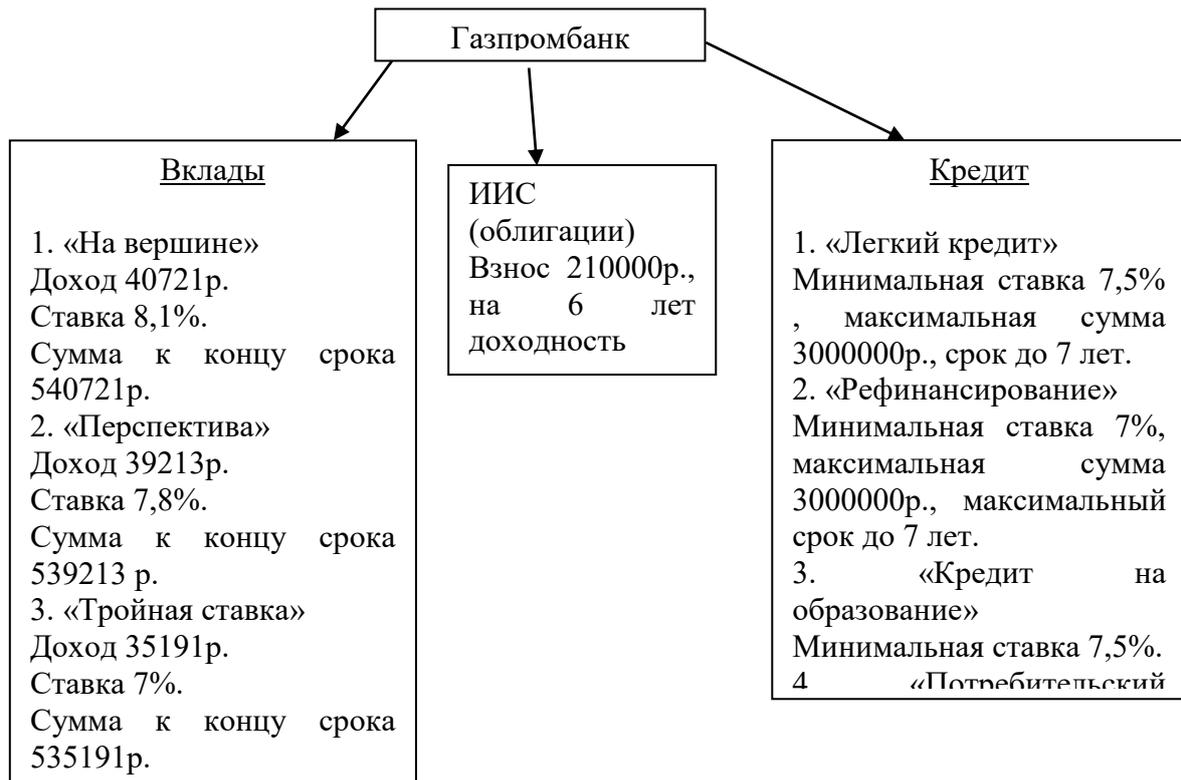


Рис. 7 Банковские продукты Газпромбанк.

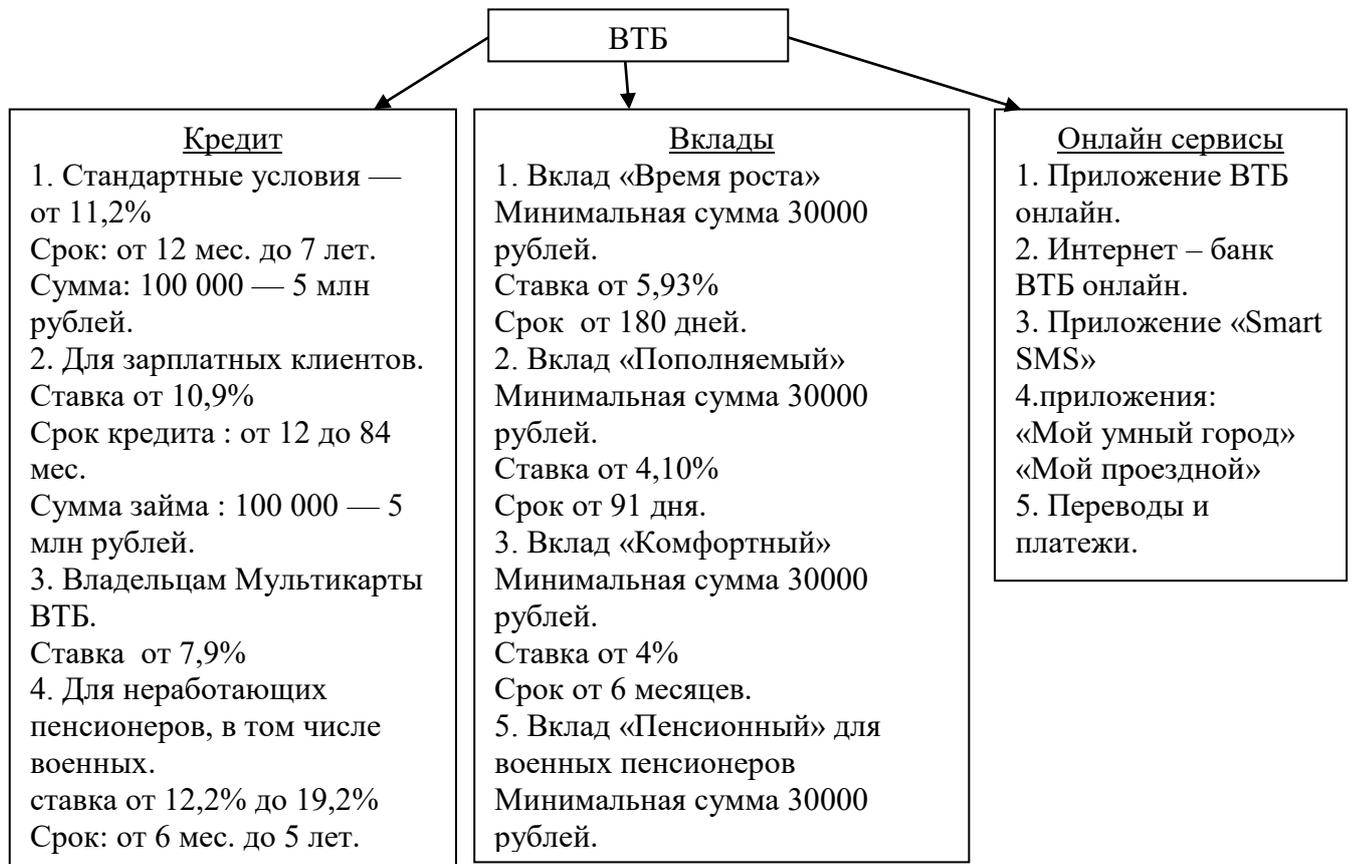
Источник: [https://www.gazprombank.ru/service_products/]

Рис. 8. Банковские продукты ВТБ.

Источник: [<https://www.vtb.ru/>]

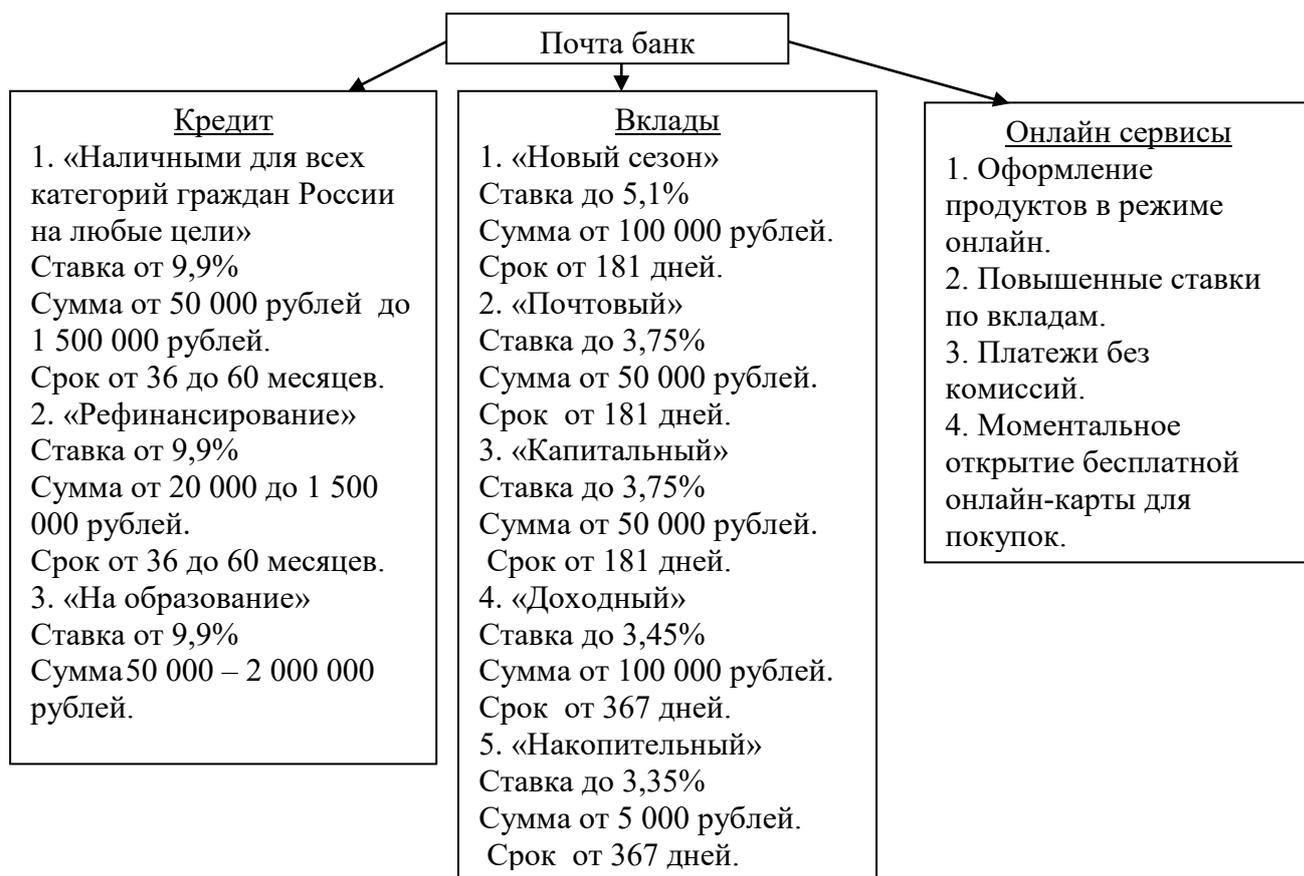


Рис. 9. Банковские продукты Почта банка.

Источник: [<https://www.pochtabank.ru/service/deposits>]

Теоретическая интерпретация. Данные представлены за март 2021.

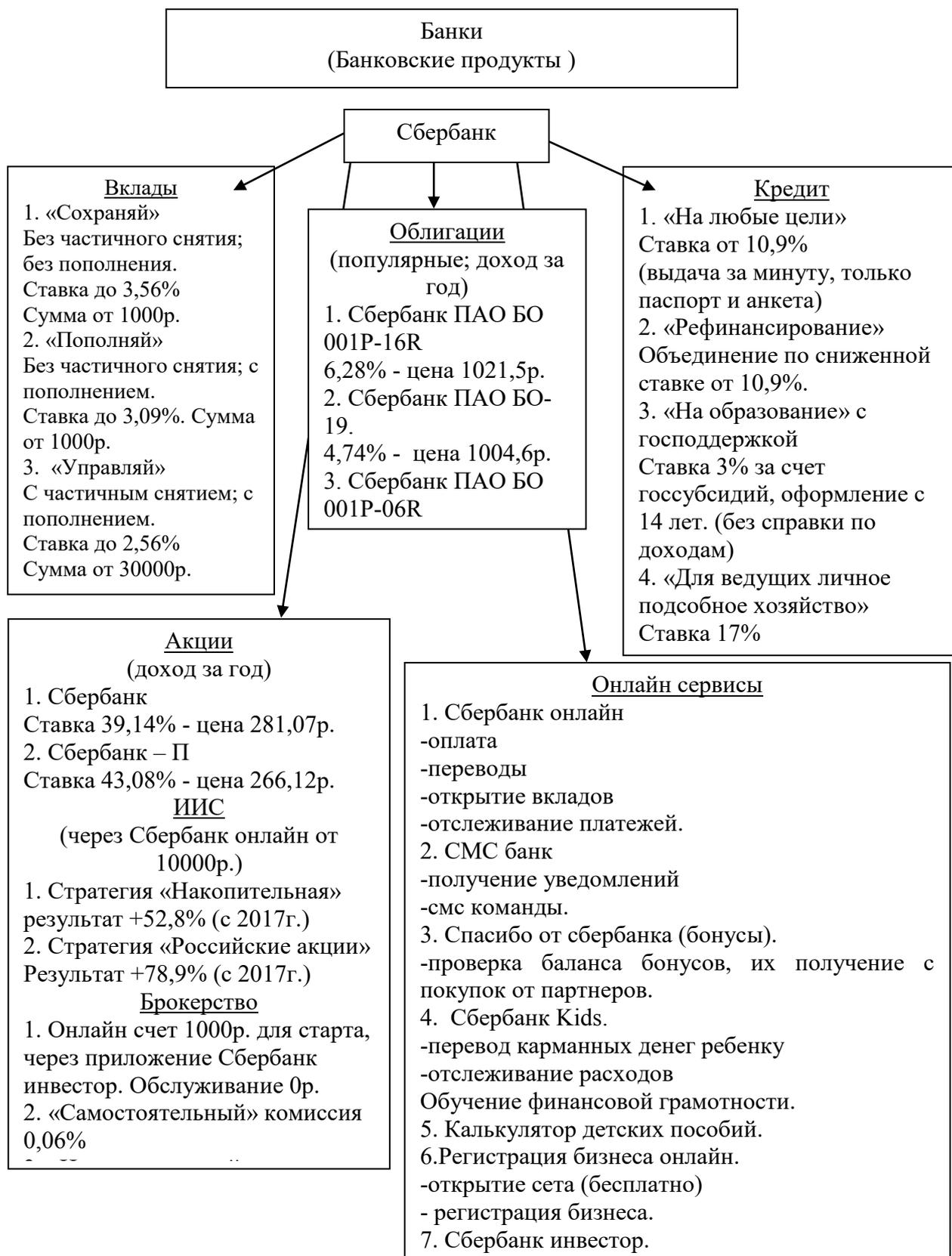


Рис. 10. Банковские продукты Сбербанка

Источник: [<https://www.sberbank.ru/ru/person>]

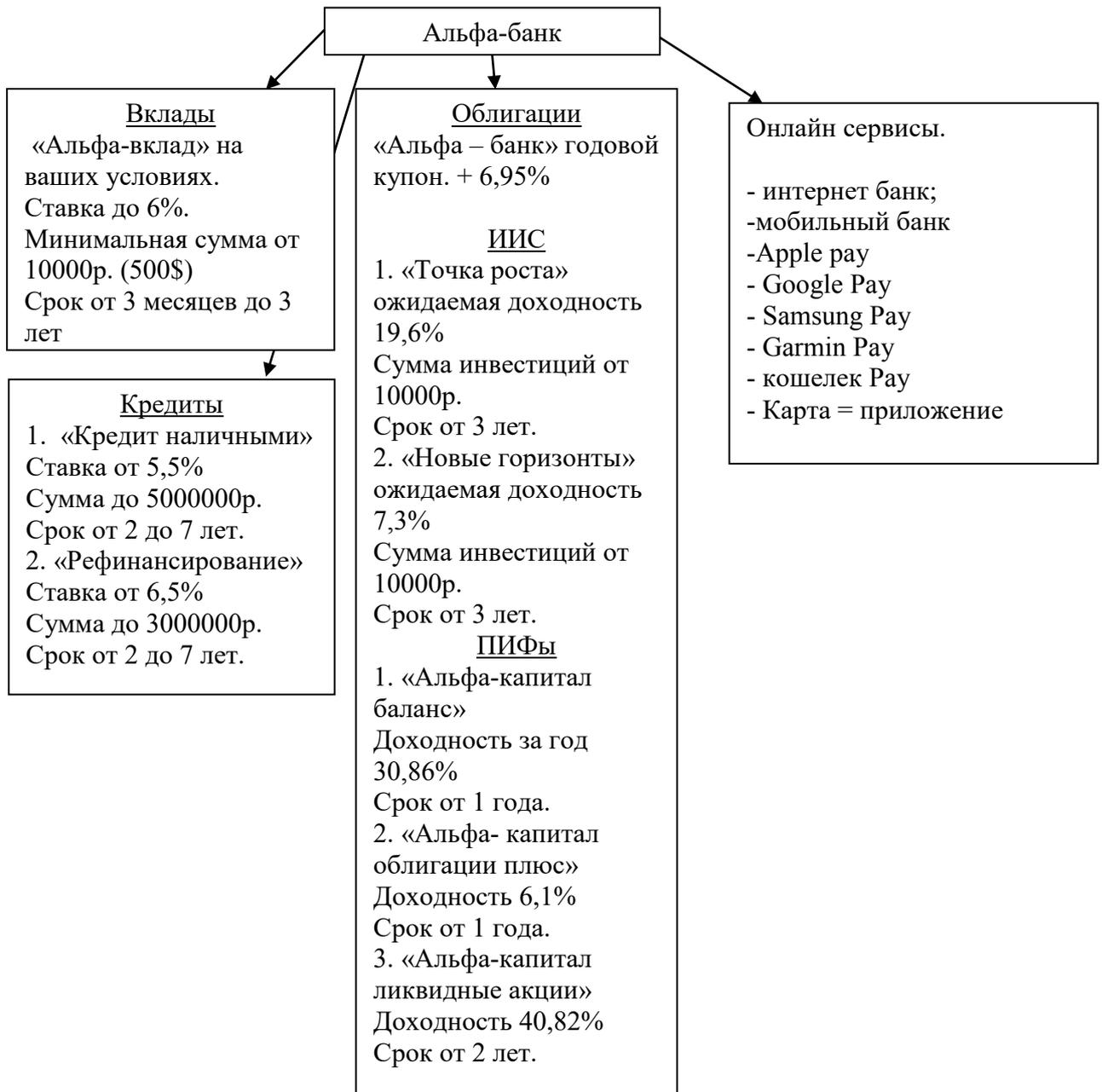


Рис. 11. Банковские продукты Альфа-банк
Источник: [<https://alfabank.ru/>]

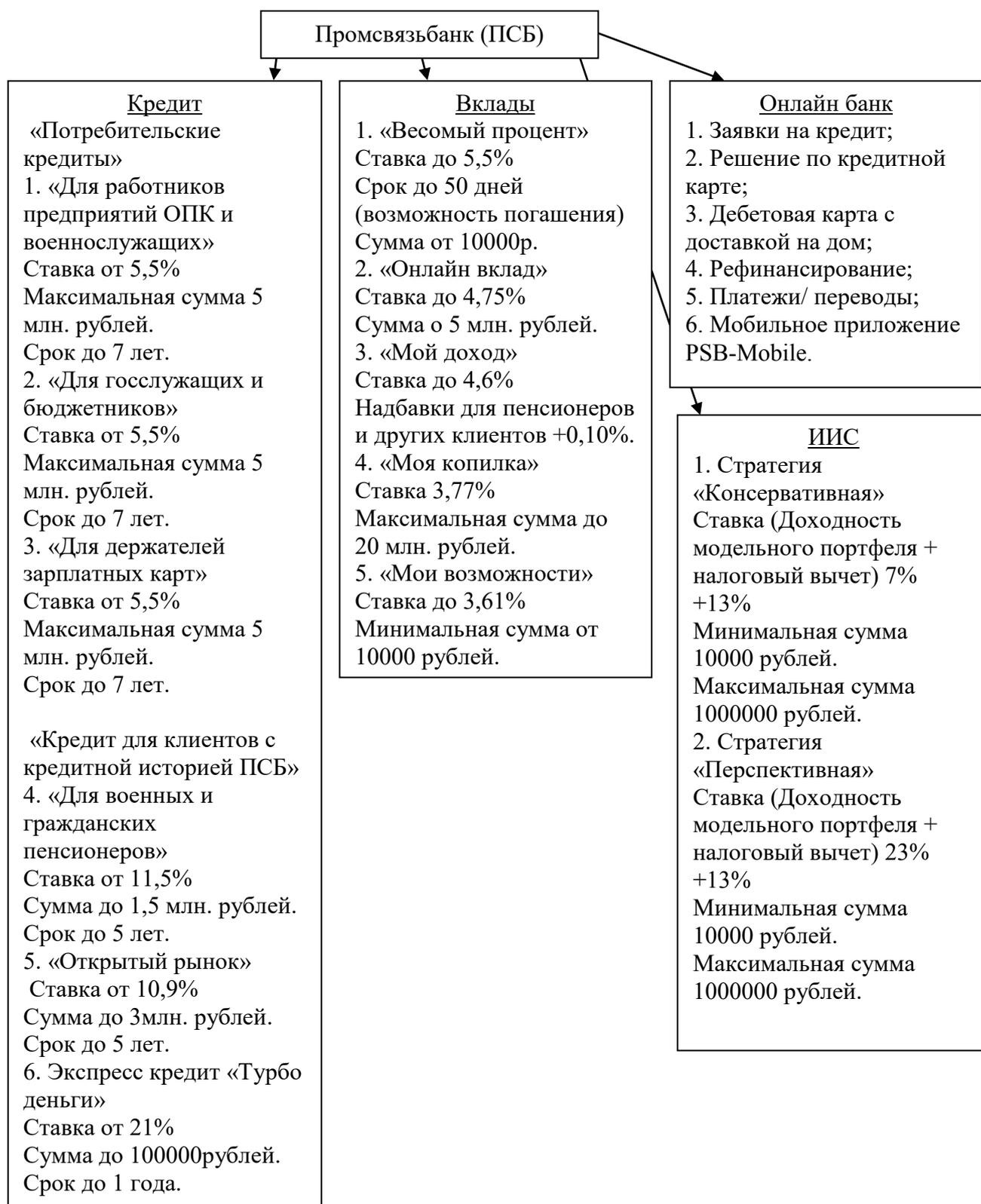


Рис. 12. Банковские продукты Промсвязьбанк (ПСБ)
Источник: [<https://www.psbank.ru/>]

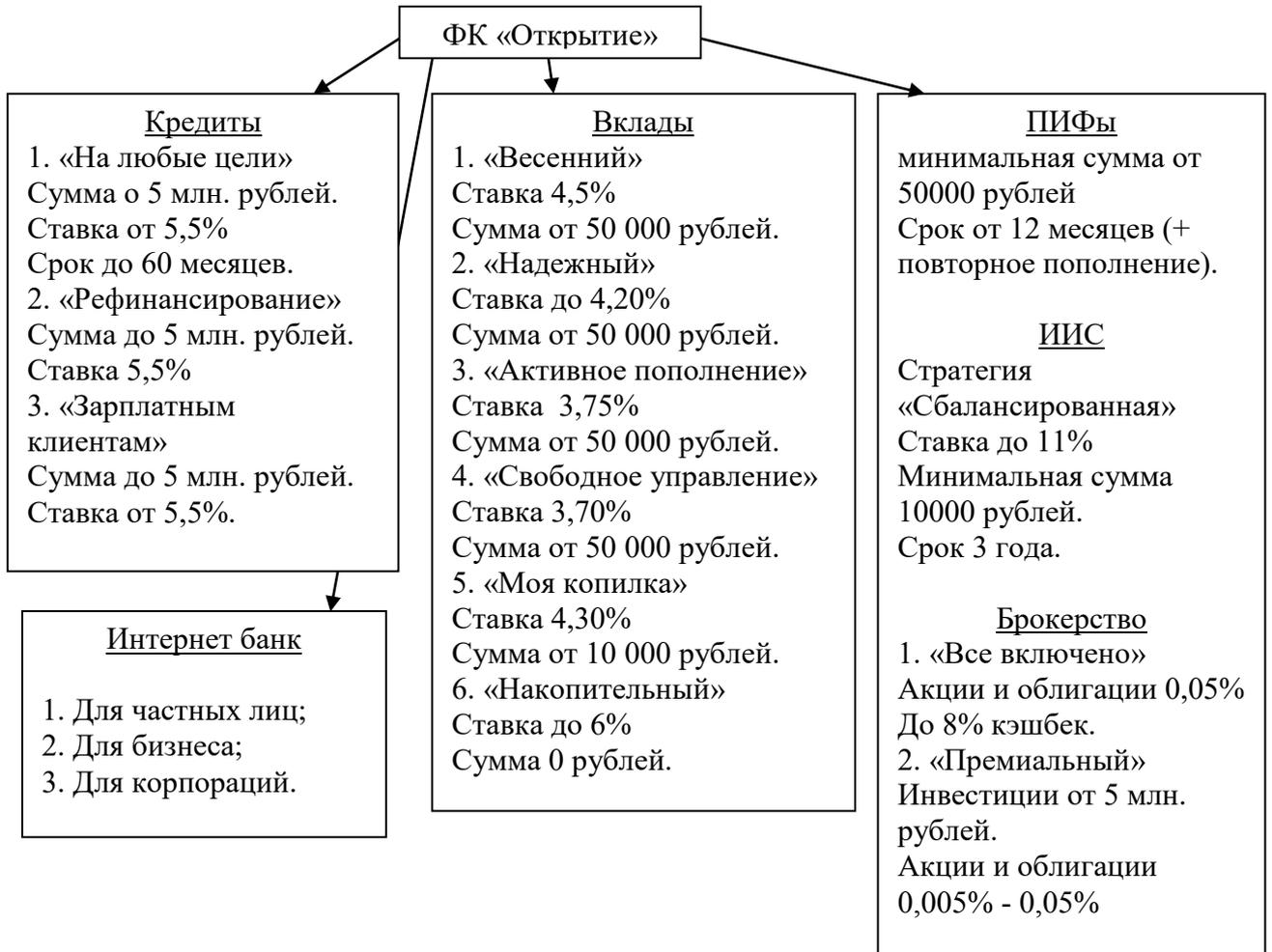


Рис. 13. Банковские продукты ФК «Открытие»
Источник: [<https://www.open.ru/>]

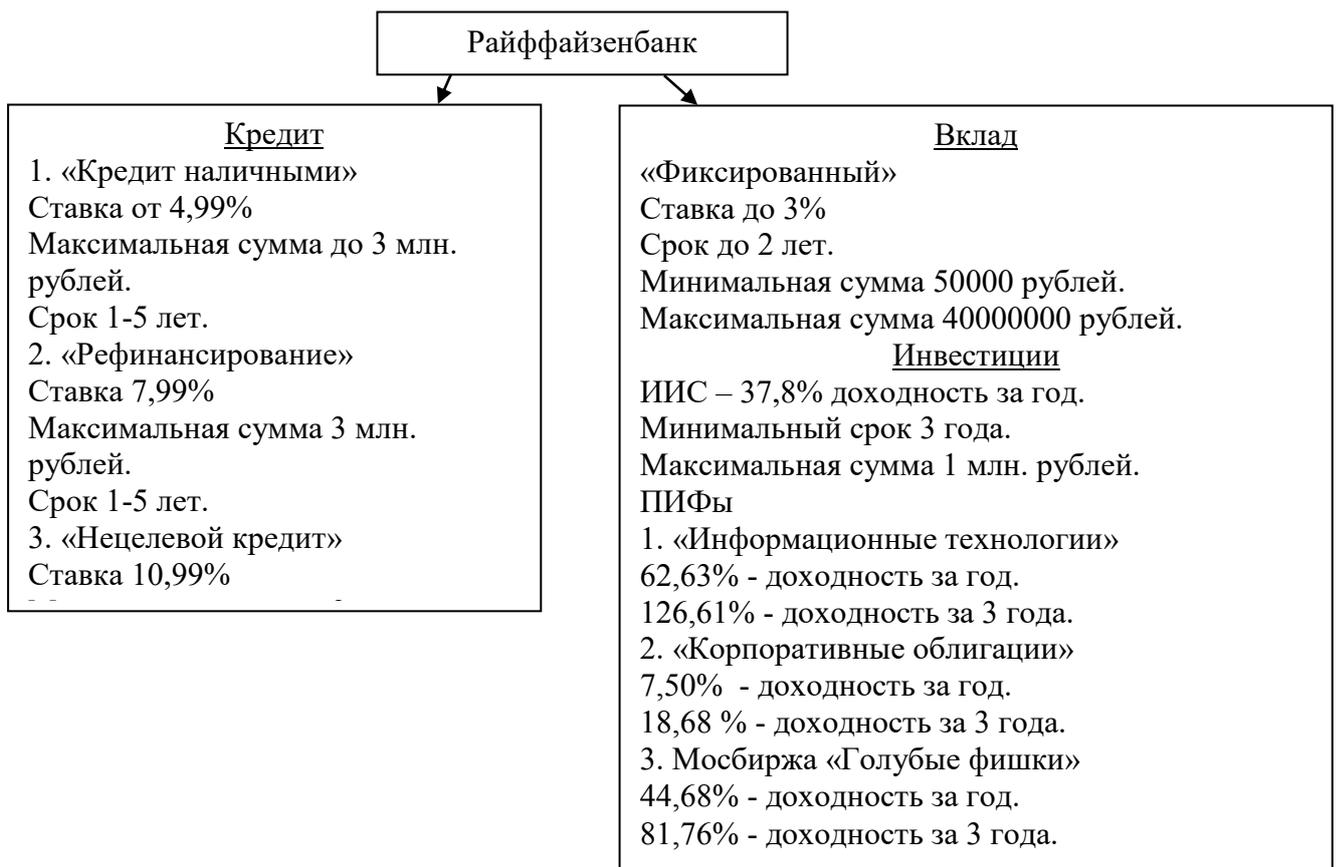


Рис. 14. Банковские продукты Райффайзенбанк
 Источник: [<https://www.raiffeisen.ru/>]

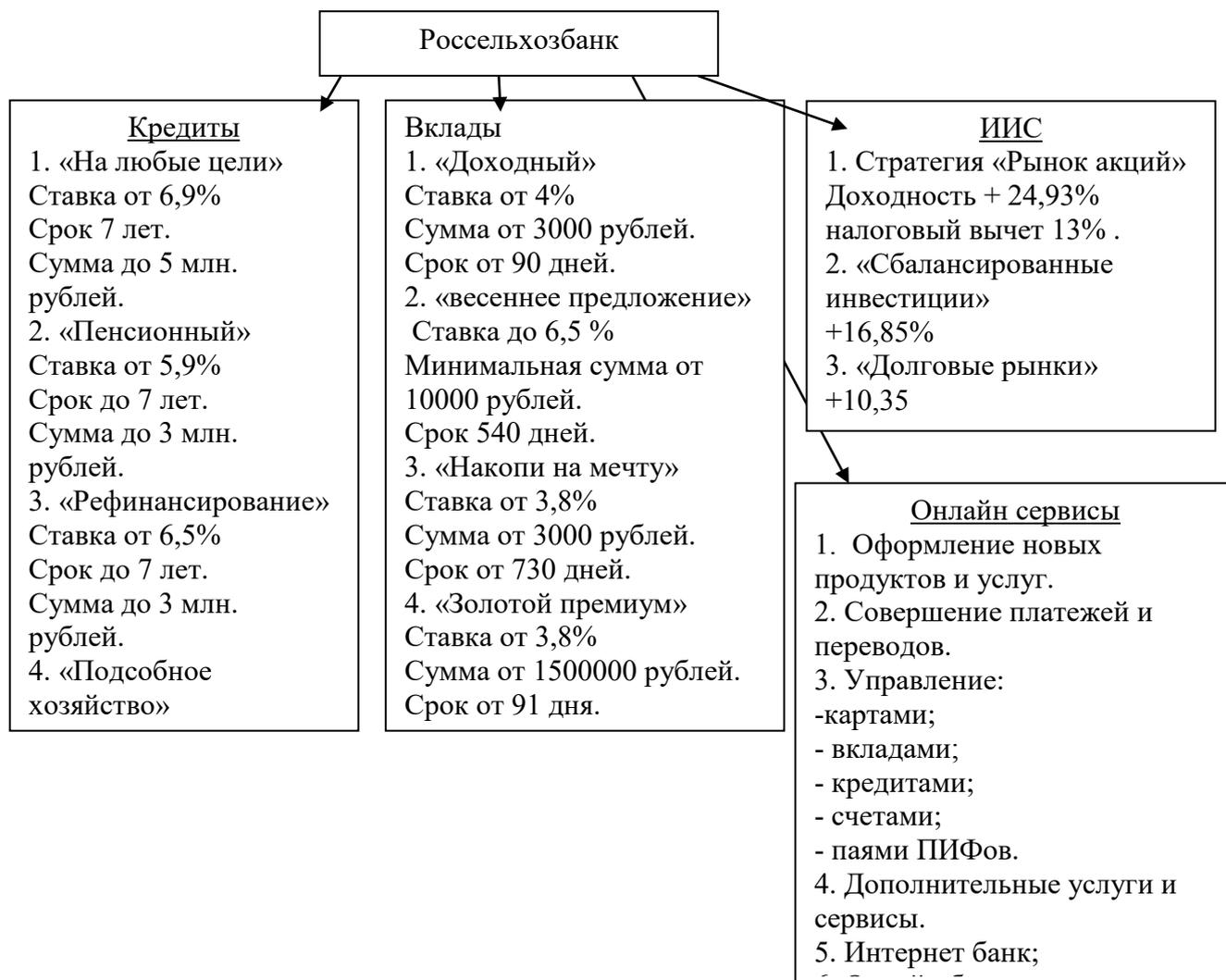


Рис. 15. Банковские продукты Россельхозбанк
 Источник: [<https://www.rshb.ru/>]

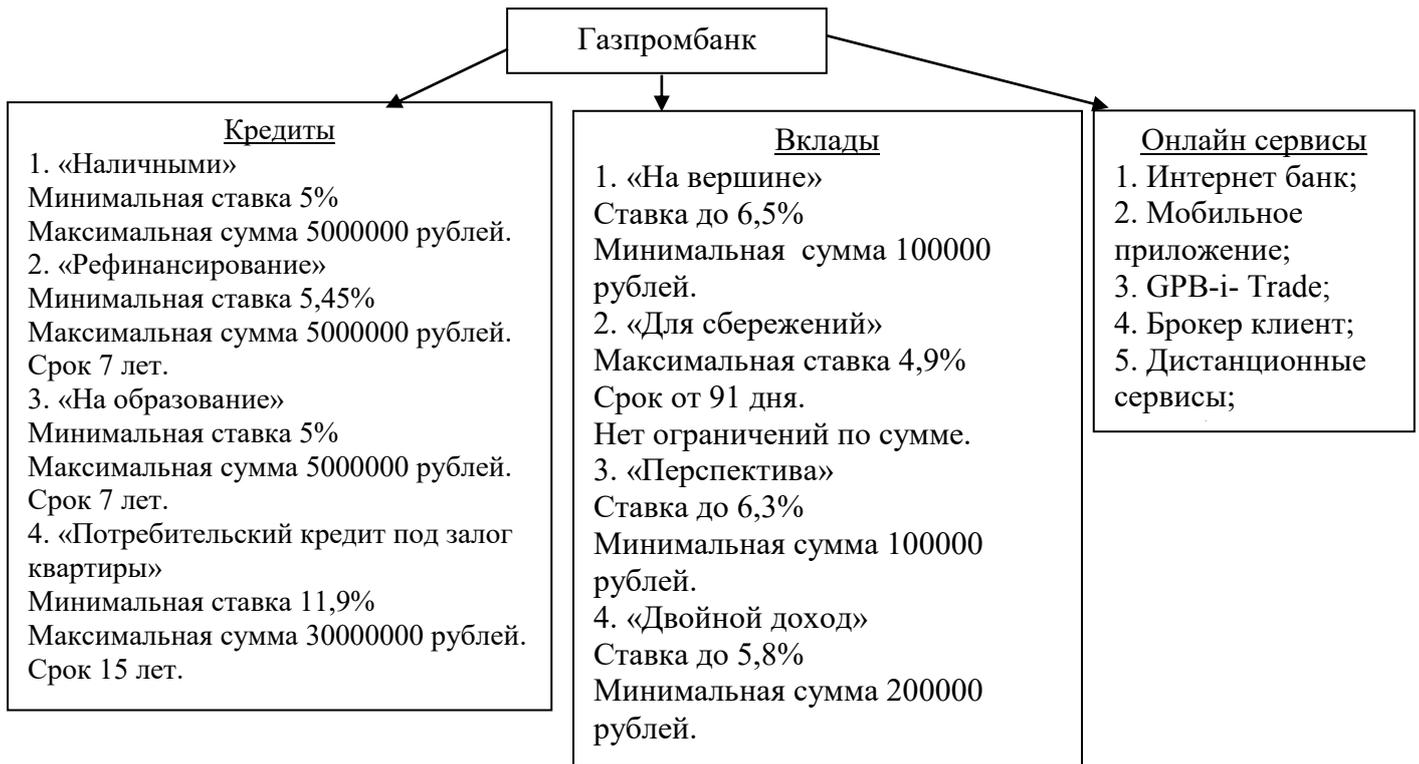


Рис. 16. Банковские продукты Газпромбанк
Источник: [<https://www.gazprombank.ru/>]



Рис. 17. Банковские продукты ВТБ

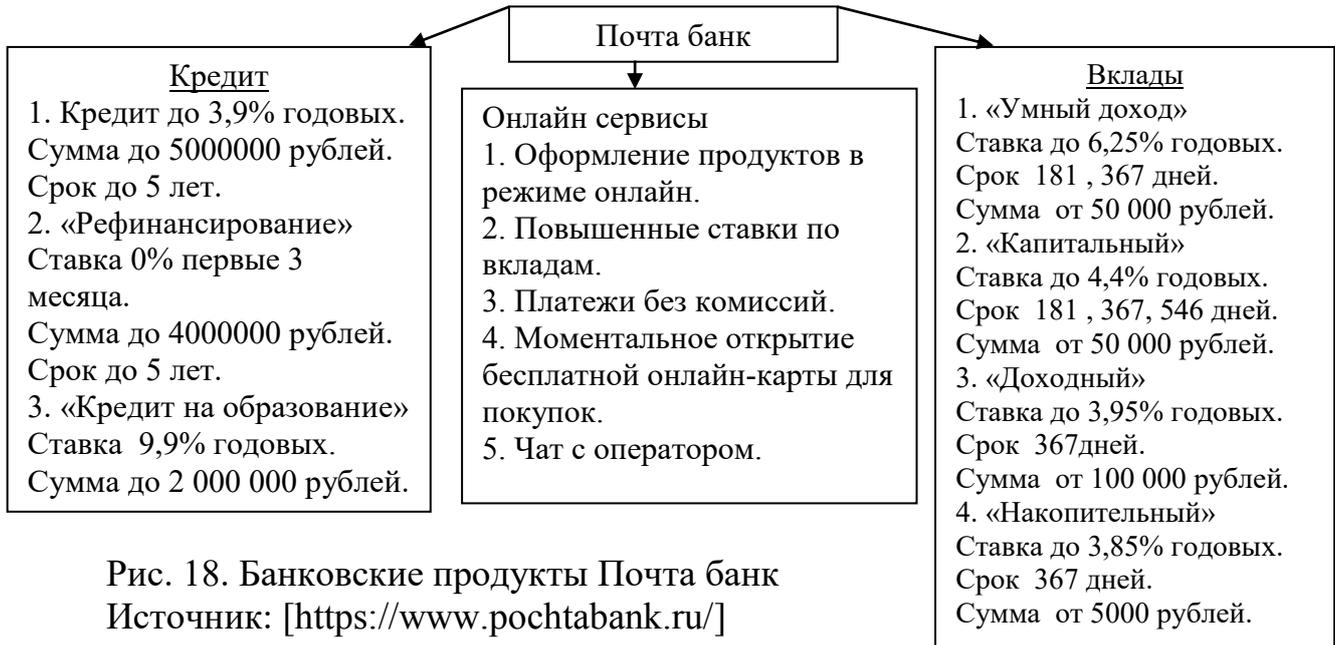
Источник: [<https://www.vtb.ru/>]

Рис. 18. Банковские продукты Почта банк

Источник: [<https://www.pochtabank.ru/>]

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕОВАНИЯ

Распределение ответов респондентов на вопросы: «Услугами, какого из предложенных банков вы пользуетесь в настоящее время? По каким причинам вы выбираете именно этот банк?»

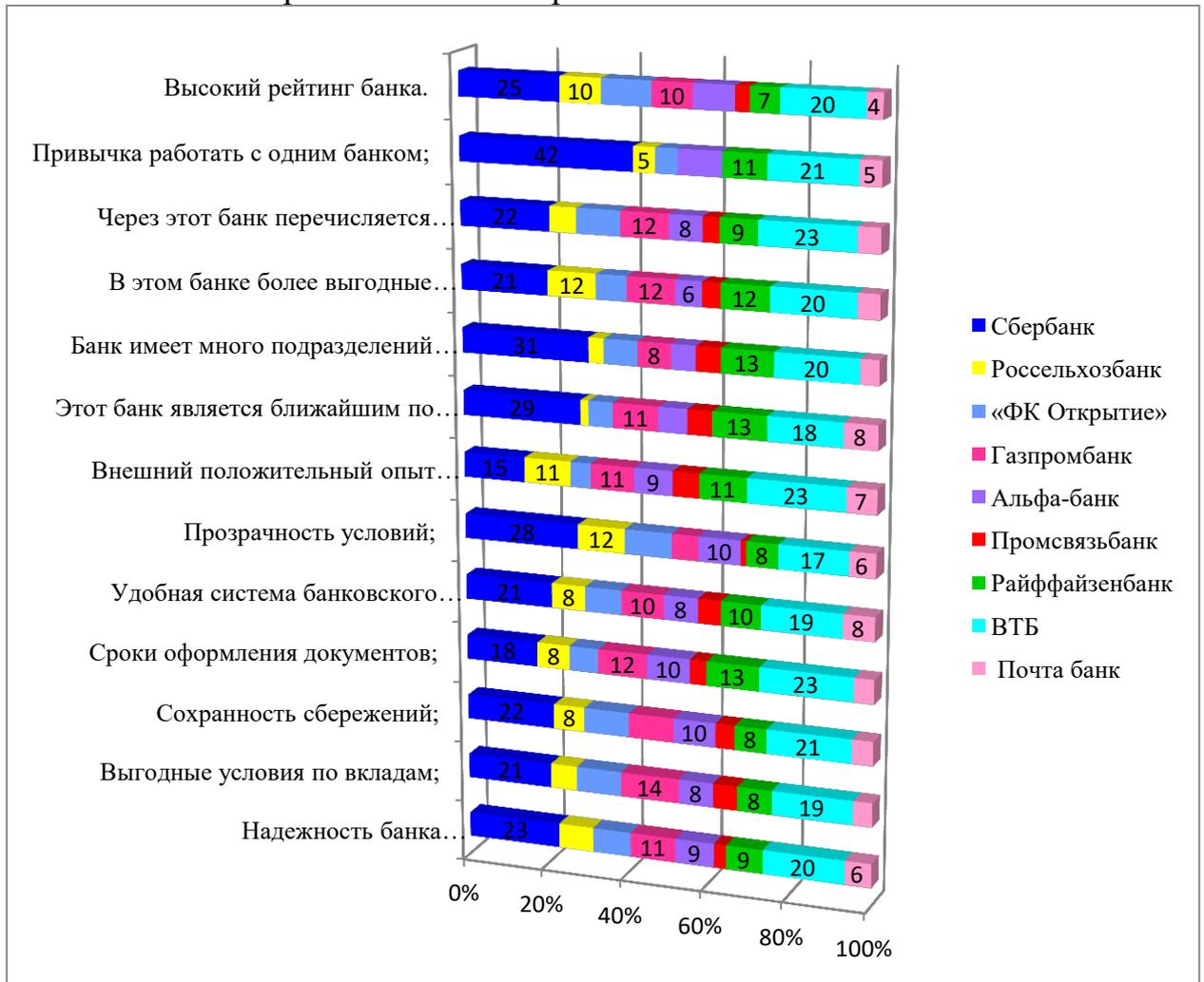


Рис. 1. Распределение ответов респондентов, в %

Источник: [составлено автором].

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оцените по шкале от 1 до 5 (где 1 – совершенно не влияют, а 5 - сильно влияют), как сильно данные причины влияют на уровень вашего доверия к финансовым рынкам»

Комбинационная таблица Считаете ли вы банковские продукты и услуги (кредит, вклад, депозит, рефинансирование, онлайн банкинг и др.) предлагаемые банком достаточно надежными для хранения своих сбережений? * Укажите ваш пол. * Укажите, какой уровень дохода соответствует вашему					
% в Укажите ваш пол.			Укажите ваш пол.		Всего
			Женский;	Мужской.	
Высокий уровень;	Считаете ли вы банковские продукты и услуги (кредит, вклад, депозит, рефинансирование, онлайн банкинг и др.) предлагаемые банком достаточно надежными для хранения своих сбережений?	Да;	54%	25%	50%
		Скорее да, чем нет;	39%	50%	41%
		Скорее нет, чем да;	4%	25%	6%
		Затрудняюсь ответить.	4%		3%
		Всего	100%	100%	100%
Выше среднего;	Считаете ли вы банковские продукты и услуги (кредит, вклад, депозит, рефинансирование, онлайн банкинг и др.) предлагаемые банком достаточно надежными для хранения своих сбережений?	Да;	21%	25%	23%
		Скорее да, чем нет;	61%	62%	61%
		Скорее нет, чем да;	8%	4%	6%
		Нет;	1%	2%	2%
		Затрудняюсь ответить.	9%	7%	8%
Всего	100%	100%	100%		
Средний уровень;	Считаете ли вы банковские продукты и услуги (кредит, вклад, депозит, рефинансирование, онлайн банкинг и др.) предлагаемые банком достаточно	Да;	11%	18%	15%
		Скорее да, чем нет;	29%	29%	29%
		Скорее нет, чем да;	6%	17%	13%
		Нет;	28%	15%	20%
		Затрудняюсь ответить.	26%	21%	23%

	надежными для хранения своих сбережений?				
	Всего		100%	100%	100%
Ниже среднего;	Считаете ли вы банковские продукты и услуги (кредит, вклад, депозит, рефинансирование, онлайн банкинг и др.) предлагаемые банком достаточно надежными для хранения своих сбережений?	Да;		6%	3%
		Скорее да, чем нет;	52%	24%	36%
		Скорее нет, чем да;		12%	7%
		Нет;	40%	39%	40%
		Затрудняюсь ответить.	8%	18%	14%
	Всего		100%	100%	100%
Низкий уровень.	Считаете ли вы банковские продукты и услуги (кредит, вклад, депозит, рефинансирование, онлайн банкинг и др.) предлагаемые банком достаточно надежными для хранения своих сбережений?	Да;		23%	10%
		Скорее да, чем нет;	13%	15%	14%
		Скорее нет, чем да;	6%		3%
		Нет;	81%	38%	62%
		Затрудняюсь ответить.		23%	10%
	Всего		100%	100%	100%
Всего	Считаете ли вы банковские продукты и услуги (кредит, вклад, депозит, рефинансирование, онлайн банкинг и др.) предлагаемые банком достаточно надежными для хранения своих сбережений?	Да;	18%	19%	18%
		Скорее да, чем нет;	43%	37%	40%
		Скорее нет, чем да;	6%	11%	8%
		Нет;	20%	17%	18%
		Затрудняюсь ответить.	13%	16%	14%
	Всего		100%	100%	100%

Источник: [составлено автором].

Таблица 2

Распределение ответов респондентов по полу и уровню образования

Комбинационная таблица Укажите уровень вашего образования * Считаете ли вы, что уровень вашего образования влияет на ваш уровень доверия к финансовым рынкам (банковским продуктам)? * Укажите ваш пол.								
			на ваш уровень доверия к финансовым рынкам				Всего	
Укажите ваш пол.			Да;	Скорее да;	Скорее нет;	Нет;		Затрудняюсь ответить.
Женский;	Укажите уровень вашего образования	Ученая степень;	8%	11%	5%		8%	
		Высшее;	66%	55%	68%	73%	8%	59%
		Незаконченное высшее;	10%	12%	22%	5%	8%	12%
		Средне – специальное;	8%	13%	3%	9%	33%	11%
		Среднее.	8%	8%	3%	14%	50%	10%
	Всего		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Мужской.	Укажите уровень вашего образования	Ученая степень;	3%	6%	3%		3%	
		Высшее;	76%	66%	39%	20%	38%	54%
		Незаконченное высшее;	16%	17%	22%	53%	3%	18%
		Средне – специальное;	3%	10%	25%	20%	16%	13%
		Среднее.	3%	1%	11%	7%	44%	11%
	Всего		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Всего	Укажите уровень вашего образования	Ученая степень;	6%	9%	4%		5%	
		Высшее;	70%	60%	53%	51%	30%	57%
		Незаконченное высшее;	13%	14%	22%	24%	5%	15%
		Средне – специальное;	6%	12%	14%	14%	20%	12%
		Среднее.	6%	5%	7%	11%	45%	10%
	Всего		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Источник: [составлено автором].

Источник: [составлено автором].

Таблица 4

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Согласны ли вы, что ваши профессиональные навыки влияют на уровень доверия на финансовых рынках? Укажите ваш возраст. Укажите ваш пол»

Комбинационная таблица Укажите ваш возраст. * Согласны ли вы, что ваши профессиональные навыки влияют на уровень доверия на финансовых рынках? * Укажите ваш пол.								
% в Согласны ли вы, что ваши профессиональные навыки влияют на уровень доверия на финансовых рынках?								
Укажите ваш пол.			Согласны ли вы, что ваши профессиональные навыки влияют на уровень доверия на финансовых рынках?					Всего
			Полностью согласен;	Скорее согласен;	Скорее не согласен;	Полностью не согласен;	Затрудняюсь ответить.	
Женский;	Укажите ваш возраст.	18-25;	6%	6%	12%		15%	9%
		26-35;	3%	33%	26%	39%	40%	29%
		36-45;	18%	24%	26%	17%	23%	23%
		46-55;	38%	10%	14%	13%	4%	15%
		55 и старше.	35%	27%	21%	30%	17%	25%
	Всего		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Мужской.	Укажите ваш возраст.	18-25;	9%	8%	18%	12%	13%	12%
		26-35;	55%	36%	13%	12%	36%	28%
		36-45;	27%	30%	31%	21%	4%	22%
		46-55;	9%	8%	31%	12%	16%	15%
		55 и старше.		19%	8%	42%	31%	22%
	Всего		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Всего	Укажите ваш возраст.	18-25;	7%	7%	15%	7%	14%	10%
		26-35;	16%	35%	21%	23%	38%	28%
		36-45;	20%	27%	28%	20%	14%	23%
		46-55;	31%	9%	21%	13%	10%	15%
		55 и старше.	27%	22%	16%	38%	24%	24%
	Всего		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Источник: [составлено автором].

Однофакторный дисперсионный анализ

ANOVA						
		Сумма квадратов	ст.св.	Средний квадрат	F	Знач.
Низкая финансовая грамотность;	Между группами	6,172	1	6,172	4,128	,043
	Внутри групп	598,109	400	1,495		
	Всего	604,281	401			
Низкий уровень компетентности сотрудников финансовой сферы;	Между группами	14,522	1	14,522	18,813	,000
	Внутри групп	308,752	400	,772		
	Всего	323,274	401			
Количество предлагаемых услуг;	Между группами	15,845	1	15,845	10,645	,001
	Внутри групп	595,398	400	1,488		
	Всего	611,244	401			
Достоверность и открытость предоставляемых услуг;	Между группами	10,848	1	10,848	9,854	,002
	Внутри групп	440,336	400	1,101		
	Всего	451,184	401			
Открытость отчетности банков и других финансовых институтов;	Между группами	,000	1	,000	,000	,985
	Внутри групп	430,609	400	1,077		
	Всего	430,609	401			
Прозрачность финансовых операций;	Между группами	4,741	1	4,741	5,127	,024
	Внутри групп	369,869	400	,925		
	Всего	374,609	401			
Правовая защищенность населения со стороны государства, перед мошенничеством на финансовых рынках;	Между группами	4,036	1	4,036	3,385	,067
	Внутри групп	476,912	400	1,192		
	Всего	480,948	401			
Положительный опыт работы, нацеленный на долгосрочное сотрудничество;	Между группами	27,802	1	27,802	30,139	,000
	Внутри групп	368,974	400	,922		
	Всего	396,776	401			

Оперативная обратная связь на обращение граждан;	Между группами	2,999	1	2,999	2,140	,144
	Внутри групп	560,546	400	1,401		
	Всего	563,545	401			
Борьба с мошенничеством и коррупцией на финансовых рынках;	Между группами	4,780	1	4,780	4,428	,036
	Внутри групп	431,740	400	1,079		
	Всего	436,520	401			
Положительная динамика в развитии микроэкономических показателей, таких как государственный долг, экономический рост.	Между группами	22,545	1	22,545	18,538	,000
	Внутри групп	486,460	400	1,216		
	Всего	509,005	401			

Источник: [составлено автором].

Таблица 6

Распределение ответов респондентов по полу и возрасту на вопрос: «Оцените по шкале от 1 до 5 (где 1 – совершенно не влияют, а 5 - сильно влияют), как сильно данные причины влияют на уровень вашего доверия к финансовым рынкам»

Укажите ваш пол.		Укажите ваш возраст.					Всего		
		18-25;	26-35;	36-45;	46-55;	55 и старше.			
Женский;	\$V_{13}^b\$	Низкая финансовая грамотность;	Количество	0	1	2	1	3	7
			% в VAR00016	0%	2%	6%	7%	12%	
	Низкий уровень компетентности сотрудников финансовой сферы;	Количество	0	1	1	0	1	3	
		% в VAR00016	0%	2%	3%	0%	4%		
	Количество предлагаемых услуг;	Количество	2	5	4	1	1	13	
		% в VAR00016	20%	12%	11%	7%	4%		
	Достоверность и открытость предоставляемых услуг;	Количество	0	0	0	1	1	2	
		% в VAR00016	0%	0%	0%	7%	4%		
	Открытость отчетности банков и других финансовых институтов;	Количество	0	0	0	0	3	3	
		% в VAR00016	0%	0%	0%	0%	12%		
	Прозрачность финансовых	Количество	0	1	1	0	0	2	

		операций;	% в VAR00016	0%	2%	3%	0%	0%	
		Правовая защищенность населения со стороны государства, перед мошенничеством на финансовых рынках;	Количество	0	2	5	2	1	10
			% в VAR00016	0%	5%	14%	13%	4%	
		Оперативная обратная связь на обращение граждан;	Количество	2	6	4	1	1	14
			% в VAR00016	20%	15%	11%	7%	4%	
		Борьба с мошенничеством и коррупцией на финансовых рынках;	Количество	0	0	2	1	4	7
			% в VAR00016	0%	0%	6%	7%	15%	
		Положительная динамика в развитии микроэкономических показателей, таких как государственный долг, экономический рост.	Количество	6	25	17	8	11	67
			% в VAR00016	60%	61%	47%	53%	42%	
		Всего	Количество	10	41	36	15	26	128
Мужской.	\$V_13^b\$	Низкая финансовая грамотность;	Количество	4	4	0	2	2	12
			% в VAR00016	10%	7%	0%	6%	6%	
		Низкий уровень компетентности сотрудников финансовой сферы;	Количество	0	0	0	3	2	5
			% в VAR00016	0%	0%	0%	9%	6%	
		Количество предлагаемых услуг;	Количество	6	10	2	2	2	22
			% в VAR00016	14%	16%	11%	6%	6%	
		Достоверность и открытость предоставляемых услуг;	Количество	3	4	0	2	2	11
			% в VAR00016	7%	7%	0%	6%	6%	
		Открытость отчетности банков и других финансовых институтов;	Количество	0	2	0	2	4	8
			% в VAR00016	0%	3%	0%	6%	12%	
		Правовая защищенность населения со стороны государства, перед мошенничеством на финансовых рынках;	Количество	4	3	1	5	0	13
			% в VAR00016	10%	5%	5%	16%	0%	
		Положительный опыт работы, нацеленный на долгосрочное сотрудничество;	Количество	1	1	1	2	2	7
			% в VAR00016	2%	2%	5%	6%	6%	
		Оперативная обратная связь на обращение граждан;	Количество	5	5	0	1	1	12
			% в VAR00016	12%	8%	0%	3%	3%	

	Борьба с мошенничеством и коррупцией на финансовых рынках;	Количество	4	4	1	0	0	9
		% в VAR00016	10%	7%	5%	0%	0%	
	Положительная динамика в развитии микроэкономических показателей, таких как государственный долг, экономический рост.	Количество	15	28	14	13	18	88
		% в VAR00016	36%	46%	74%	41%	55%	
Всего		Количество	42	61	19	32	33	187
Процентные отношения и итоги основаны на ответах.								
а. Недостаточно групп множественных ответов (меньше 2) для образования пар. Проценты основаны на ответах, но образование пар выполнить невозможно.								
б. Группа дихотомий сведена в таблицу на момент значения 1.								

Источник: [составлено автором].

ТРАНСКРИПТЫ ИНТЕРВЬЮ

Транскрипт интервью №1.

Блок 1

1. Материальное положение: около 30 -35 тысяч.
2. Образование: высшее

Интервьюер - Коротко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

Каков Ваш трудовой опыт?

Информант - Меня зовут Елена, мне 24 года, я училась на графического дизайнера в ТГУ, сейчас не работаю по специальности, но иногда беру заказы как частное лицо. Я не замужем, не в отношениях уже 2 года. Уже 2 года работаю на частного предпринимателя, не знаю, не буду называть место работы. Персональным помощником.

Блок 2

Интервьюер - Пользуетесь ли вы услугами банков?

2- Э -э - э , да я пользуюсь услугами банков.

Интервьюер - Какими именно банками вы пользуетесь в настоящее время?

Информант - Ну в настоящее время я подключена только к одному банку это сбербанк, а нет не только к 1, еще у меня есть запсибкомбанк и я думаю что он долго не продержится ну его же вроде как расформируют и запсиб сейчас вроде входит в состав ВТБ что ли, но что то такое слышала, но не уверена в этом. Пока что да Запсиб еще висит. Что еще а банк ... я вообще не сторонник всех этих банковских штук вот поэтому я как бы привязана к 1 банку, но Сбербанке там карта только вот личная моя кредитная, просто чтоб деньги на ней были, а вторая зарплатная, еще у меня была зарплатная карта с ВТБ, но поскольку я не долго там работала, так что я особо сильно с этим банком не общалась, вот.

Интервьюер - Считаете ли вы надежным выбранный вами банк и почему?

Информант - Вообще я считаю Сбербанк довольно надежным банком, ну он как бы считается государственным банком, я не уверенная насколько это все возможно важно, в целом. На счет запсиба, он подключен к системе моей работы, сейчас он, конечно, как-то напрягает меня тем, что его реформируют, а так ничего плохого сказать не могу. ВТБ вот, у родственников с ВТБ не очень хорошие взаимоотношения не потому что, там родственники плохие, а просто так вот вышло, что прекратили сотрудничество.

Интервьюер - Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов?

Информант - Да я использую, просто не все что мне предлагают.

Интервьюер - Доверяете ли вы выбранным вами продуктам и услугам, которыми пользуетесь? Если да (нет) то почему?

Информант - Вообще, в целом я доверяю и банку и тем пакетам услуг которыми я пользуюсь, пока что он меня не подводил, были, конечно моменты, когда я думала куда же ушли деньги с моей карты, а в итоге через мобильный банк посмотрела и поняла что вот оказывается куда ушли все мои деньги. Так да, я доверяю банкам и всей системе в целом.

Блок 3

Интервьюер - Какие виды финансовых продуктов и услуг вы используете в настоящее время? *(выберите из представленных)*

Информант - Ну, вот я ам, например, вот я использовала потребительский кредит наличными, я а на свои нужды, мелкие расходы, особенно перед новым годом, я бывает, беру этот потребительский кредит. Ипотечный кредит я пока что не брала, но мне все время предлагает банк, но пока что я думаю что моя нынешняя финансовая ситуация не позволяет взять ипотечный кредит, я пока этого сторонюсь, я коплю, чтобы вот внести первоначальный взнос и потом уже идти под небольшой процент. Автокредит, у меня нет машины, прав нет и как бы, но я думаю о том, чтобы взять машину и правами обзавестись, но пока что нет. Пластиковая карта для получения зарплаты, пенсии, стипендии и т.п., оформленная работодателем, я уже говорила, что это есть, да. Оформленная лично Вами пластиковая дебетовая карта, нет, такого пока что нет, вот кредитная есть, я ее использую на личные расходы. Вкладов я пока что не делаю, но вот раньше пыталась обзавестись счетом, но оказалось это очень трудозатратный процесс, в плане времени и бумаг, которые нужно предоставить.

(Интервьюер - А с новыми онлайн возможностями? Может это будет проще?) нет, сейчас мне это не нужно, а и ситуация в мире, лично меня пугает, не хочу так рисковать. Интернет-банкинг (доступ и управление счетами через Интернет) , да вообще обожаю, «божественная система» я использую ее постоянно, например платить где то с телефона очень удобно, делать переводы, вот сейчас еще вышла новая система, голосовой сбербанк или как то так, я очень хочу попробовать, но я пока еще не вникала во все подробности использования системы, но думаю она будет очень актуальна в современном мире бесконтактных взаимодействий. Вот по рекламе, как по ТВ так и ту что присылает мне сам банк эта система мне очень нравится и я хочу е попробовать. Страхование, когда я

брала кредит, мне навязали обязательную страховку, я не отказалась, да и она мне не пригодилась, в общем зря только потратилась. Я по незнанию взяла ее, а сейчас жалею как то об этом. Хотя сейчас такое время я вот думаю, что страховку придется оформить, чтобы застраховать себя от больших потерь. Банковская ячейка у меня была, ее оформляли мне еще мои родители, но сейчас по ненадобности я от нее отказалась. Денежные переводы я ими не пользовалась, вообще мне кажется это устаревшая какая то система денежного перевода, сейчас можно спокойно перевести деньги с карты на карту с счета на счет без посредников. Инвестиционные счета (ИИС), Паевые инвестиционные фонды (ПИФы) с этой системой я не знакома вообще, я слышала, что-то о них, но никогда не имела к ним отношений. Ценные бумаги (акции, облигации, депозиты), ой я этого очень боюсь потому то вот, рынок я слышала, что рынок рухнул и все кто вложил в эти виды продуктов тоже очень сильно пострадали, я не хочу повторить их ошибок, лучше пусть потихоньку буду копить, чем потерять все. С брокерами я тоже никогда не имела дел, поэтому ничего сказать не могу.

Интервьюер - Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)?

Информант - Во - первых, как почему, Из –за работы, вот я использую карты, очень удобно «пик» и ушел, а не считать каждый раз бумажные деньги. Хотя с другой стороны, когда ты тратишь деньги с карты, ты не ведешь им счет. То есть, вот я, например как-то потратила деньги с карты, вроде немного там чуть - чуть там заплатила, а оказалось, что я потратила вообще все, там конечно немного было тысяч 10 но все же, я даже не поняла как это произошло. Потом уже дома по онлайн чекам, через онлайн систему посмотрела и да действительно «Я тарнжира» (смеется). А на счет услуги, также удобно, я не однократно это говорила, и, кстати, я всегда уверена, что даже если мне не дадут чек на кассе то у меня будет онлайн чек и я никогда дома не забуду деньги, потому что телефон всегда в руке и там все вообще все что нужно.

Интервьюер - Какие факторы повлияли на ваш выбор?

Информант - Но особых факторов не было, вот при выборе вообще этих продуктов и услуг я как-то все получила по предложениям, да и на работе все выдают, здесь 1 фактор приму я это или нет. Со стороны семья еще какое то влияние, можно сказать есть, просто папа экономист он разбирается в этом, друзья кстати бывает, говорят, о там новая штука появилась, давай попробуем, а потом мы без этого обойтись не можем, а так даже не знаю

Интервьюер - Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?

Информант - Но вообще я считаю, что очень важно быть уверенным, что этот банк и эта услуга они не потеряют свою цену в будущем, как это было там 5 -6 лет назад, когда в

Москве закрылся банк и люди остались ни с чем, я вот дальше не интересовалась этой историей, просто уехала из страны учиться. Да вот страшно. Еще доверие, само собой разумеющееся, очень важно доверять, хоть немного, но все равно нужно быть хорошо осведомленным в тех продуктах и услугах, которые предоставляет банк или иметь человека, который поможет в этом.

Блок 5

Интервьюер - Свойственно ли для вас идти на риски в случае принятия решения инвестировать имеющиеся денежные средства?

Информант – Ну, вообще я ранее говорила, что для меня это очень ...ааа... я боюсь инвестировать, что то, как бы я хочу, бывают моменты, когда я очень хочу вложиться куда то и заработать, но вообще я в этом плане консерватор, я лучше скоплю и куплю недвижимость или дом постою себе, а потом за счет него выручу э-э деньги. Да и родители такие же у меня, вот от них это идет, а и в нестабильной ситуации сегодня, не знаешь, что будет завтра и как вообще финансовый рынок себя поведет и там экономика, какая будет, и что с этим делать. Но, а так, я не люблю рисковать, особенно не люблю рисковать деньгами. Я считаю, что это глупо.

Интервьюер - Уверенны ли вы, в будущем учитывая нестабильную экономическую ситуацию в мире и стране?

Информант - Честно говоря, после вот этого вот кризиса, который был в связи с пандемией. Я вообще не ожидала и на момент вот кризиса я ... а а а как раз прошел новый год еще март, там праздники и я осталась без как бы почти без средств существования, но хорошо что меня никак не сократили на работе, меня даже повысили я этому рада, но я работала из дома как и все, было как бы такое непонятное неустойчивое ощущение. Вот сейчас я уже немного готова ко всему, я держу там заначку да, на «черный день» причем у себя дома, не вкладываясь никуда, потому что мало ли что с банками может случиться, и я опять останусь ни с чем. Не уверена вообще в этих системах сейчас.

Интервьюер - Как вы думаете как данная ситуация отразится на вас и вашей семье? Почему вы так решили, обоснуйте.

Информант - Ну на мне ...мне повезло а, меня повысили в этом плане я пока что на работе на счет стабильного заработка я пока не волнуюсь. Я в этом плане пока еще оптимист. А на счет семьи, меня больше волнует состояние здоровья, мало ли что ... пока есть работа и здоровье все нормально, а если чего то оно не будет, то будет проблематично.

Интервьюер - Расскажите о проблемах, с которыми вы столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках?

Информант - Ну я бы не сказала, что у меня были, какие-то прям проблемы, вообще по началу, когда я начинала пользоваться интернет банком. Я немного побаивалась, потому что новая система была. Еще на счет кредитов это естественные проблемы выплаты, там 15 тысяч от зарплаты отдаешь на кредит, а он никак не уменьшается.

Интервьюер: Хорошо, спасибо, что уделили мне время, спасибо за ваше мнение, на этом мы закончим.

Транскрипт интервью №2.

Блок 1

(Знакомство с информантом)

Интервьюер – Добрый день, для начала, коротко расскажите, пожалуйста, о себе. (Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?)

Информант – Добрый, меня зовут Антон, мне 28 лет я тюмонец, живу здесь с рождения. Я студент, в этом году заканчиваю учебу в ТИУ по специальности строительство. Я вообще ну как бы поздно пошел на вышку, просто, сначала было лень, потом пытался работать, но без образования ааа короче только в дворники и курьеры, а потом армия, и только вот созрел для нормальной учебы. Я не женат, но в отношениях так немного.

Интервьюер –Каков Ваш трудовой опыт?

Информант – Не-е, работал я не долго в канторах на продажах, потом охранником брали, ну и курьером. Короче везде, где можно, вот. Просто, ну-у, батя сказал нечего сидеть, вот я и пошел.

Блок 2

Интервьюер – Пользуетесь ли вы услугами банков? (Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?)

Информант – Да, пользуюсь. Для стипендии Газпромбанк, это как партнеры универа, да и так вроде хороший банк. А так как и все студенты, да и наверное большинство жителей Тюмени Сбер. Там много всяких предложений, как для студентов таки для обычных граждан.

Интервьюер –Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.

Информант – Да я вообще, класса с 8 не менял банк. Как первый раз работал в отрядах мера, там карту в Сбере оформил, так и все, на нем и остановился.

Интервьюер –Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?

Информант – Ну да, а как, столько лет и никаких проблем.

Интервьюер –Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов? *(если респондент не использует дополнительный пакет банковских продуктов и услуг, то перейти к блоку IV)*

Информант – Вообще я не фанат, когда знаете, звонят с рекламой там какого-нибудь нового предложения, да и так не особо, хотя ...э-э. Ну, если онлайн банк считается, то да, вот им пользуюсь.

Интервьюер –Доверяете ли вы выбранным вами продуктам и услугам, которыми пользуетесь? Если да (нет) то почему?

Информант – Да конечно, если б не доверял, то не использовал бы. По-моему это очевидно.

Интервьюер –Свойственно ли для вас идти на риски в случае принятия решения инвестировать имеющиеся денежные средства?

Информант – Наверное, я не очень хочу да и могу чем- то рисковать, тем более финансами. Хотя друзья говорят, что я азартный человек, и могу поставить все на кон. Ну не знаю, я этого как- то не замечал.

Блок 3

Интервьюер –Какие виды финансовых продуктов и услуг вы используете в настоящее время? *(выберите из представленных)*

Информант – Получается, из списка да , у меня есть пластиковая карта для получения стипендии, потом, а где-то валяется кредитка. А «О!» интернет-банкинг, очень удобно. Вообще я сейчас собираюсь приобрести машину и вот думаю на счет кредита, да и все наверное.

Интервьюер –Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)?(Какие факторы повлияли на ваш выбор?)

Информант – А-а-а, карту на стипендию мне выдал универ, тут я ничего не решал. А все остальное, надо было, я взял. Я говорю, еще со школы использовал карты и вот как онлайн банк освоил так вообще очень удобно.

Интервьюер – Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?

Информант – Вот сейчас, мне было очень удобно и безопасно использовать онлайн банк для покупок и вообще вся бесконтактная система, очень спасала в период карантина. Ну, чтобы знаете, никого не трогать и иногда даже не выходить из дома, очень удобно.

Блок 5

Интервьюер –Уверенны ли вы, в будущем учитывая нестабильную экономическую ситуацию в мире и стране?

Информант – На этот счет надо подумать. Вот знаете, пока я студент я как-то не особо беспокоюсь об этом, хотя я и в принципе не паниковал. А все эти кризисы, народ все время в стрессе, так что болячкой больше болячкой меньше, не думаю, что стоит волновать себя.

Интервьюер –Как вы думаете как данная ситуация отразится на вас и вашей семье? Почему вы так решили, обоснуйте.

Информант – Вообще пока мы, сколько там, 2-3месяца сидели дома принудительно, было очень тяжело находиться в одном пространстве так долго, учиться нормально было, мне некоторые предметы так поставили за задания. Да и так (смеется) потолстел, а то не выйти, даже во двор на турник, я еще в центре живу, так тут вообще «мрак» был, сейчас нормально, хоть сходить есть куда. Просто ну, психически там эмоциями стремно было, а так...не знаю.

Интервьюер –Расскажите о проблемах, с которыми вы столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках?

Информант – Была одна проблема, понять, как этим пользоваться, а потом не было больше вопросов.

Интервьюер: Хорошо, спасибо, что уделили мне время, спасибо за ваше мнение, на этом мы закончим.

Транскрипт интервью №3.

1. Материальное положение респондента: 60000

2. Образование: высшее

Блок 1

(Знакомство с информантом)

Интервьюер: Добрый вечер, коротко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

Информант: Здравствуйте, меня зовут Наталья, мне 53 года, я живу в замечательном городе Тюмени. У меня есть муж, трое взрослых детей и собака (смеется). Образование у меня высшее педагогическое, в данный момент работаю в школе №7, учителем математики в старших классах.

Блок 2

Интервьюер: Пользуетесь ли вы услугами банков?

Информант: Да, я использую банки в трех случаях, когда получаю через них зарплату, когда беру кредит и вот сын помог оформить счет, точно не помню, как он называется, чтобы туда деньги класть по процент, э-э накопительный счет вот.

Интервьюер: Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?

Информант: А ВТБ, совсем недавно отказалась от Альфабанка, и Сбербанк.

Интервьюер: Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.

Информант: Ну вот я долгое время пользовалась Альфабанком и вот в позапрошлом году я отказалась от их услуг. Просто не походили их условия, да и много всякой рекламы от них приходило, надоели.

Интервьюер: Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?

Информант: Ну ВТБ мне кажется довольно надежным, потому что многие мои знакомые им пользуются, на работе мы через него получаем зарплату, весь если бы он был ненадежным, то ему бы не нашлось такого применения.

Интервьюер: Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов? *(если респондент не использует дополнительный пакет банковских продуктов и услуг, то перейти к блоку IV)*

Информант: По их предложениям нет. Не пользуюсь, вот сын у меня экономист, он мне подсказывает иногда, как правильно сделать и куда вложить свои деньги. Единственное, наверное, предложение банка, которое я использовала – это завела личный кабинет, чтобы пользоваться всем онлайн. Вот это удобно, очень.

Интервьюер: Доверяете ли вы выбранным вами продуктам и услугам, которыми пользуетесь? Если да (нет) то почему?

Информант: В целом, я думаю да, доверяю. Не знаю почему, ну... а наверное, не было подвохов каких-то, все вовремя всегда и понятно, а если не понятно то всегда пояснят, объяснят. Не могу точно сказать.

Интервьюер: Свойственно ли для вас идти на риски в случае принятия решения инвестировать имеющиеся денежные средства?

Информант: ой, наверное, а-а, я очень боюсь за все эти вложения. Но сын вот помогает в этом. Вообще мне кажется, я уже рискую когда беру кредит, вот недавно я поменяла машину, пришлось, моя мазда уже совсем старенька, и в кредит взяла новую, а тут пандемия, мало ли опять на карантин уйдем, в изоляцию и будет мизерный оклад, а еще жить на что то надо. Вот и пойдем все в курьеры (смеется).

Блок 3

Интервьюер: Какие виды финансовых продуктов и услуг вы используете в настоящее время? *(выберите из представленных)*

Информант: ну услуги получается это у вас тут написано, интернет банкинг это же и тот личный кабинет да? **(Интервьюер:** да), автомобильный кредит на мне, еще ипотека, потребительский тоже муж платит, а ну и сбережения на счете есть, на «черный день». Вот и все.

Интервьюер: Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)? (Какие факторы повлияли на ваш выбор?)

Информант: Но э, я уже говорила, в основном по нужде, да, нужда заставила взять кредиты, сын помог, да и удобно это, деньги сейчас, а платить потом. Хорошо бы конечно вообще не платить (смеется).

Интервьюер: Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?

Информант: привлекает их доступность, простота, в использовании и содержании, я имею в виду. Вот, также рассказы от моих друзей, коллег об удобстве использования интернет платежей или еще чего –то, плюс я хочу не отставать от новых электронных механизмов да, чтобы идти в ногу со временем что ли. Характеристики, а доступность, как продукта, так и информации о нем, инструкции, может какой –то рейтинг использование его другими людьми, чтобы остальным не было так страшно тоже им пользоваться, изученность вопроса. Должен вызывать доверие, то есть не быть на рынке 1 день, а долго существовать. Вот, наверное, такие характеристики.

Интервьюер: Расскажите о проблемах, с которыми вы столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках?

Информант: больших проблем у меня не было, мне девочка в банке все объяснила, все рассказала, потом сын с мужем тоже помогли освоить онлайн переводы, платежи по кредитам и все.

Блок 5

Интервьюер: Уверенны ли вы, в будущем учитывая нестабильную экономическую ситуацию в мире и стране?

Информант: Ой (тяжело вздыхает), я очень боюсь , что станет еще хуже, но а, нас успокаивают разные органы власти, что все будет спокойно, поэтому я стараюсь не переживать сильно.

Интервьюер: Как вы думаете как данная ситуация (пандемия) отразится на вас и вашей семье? Почему вы так решили, обоснуйте.

Информант: вот у меня муж, до карантина хотел купить кафе, чтобы иметь свой бизнес в старости и спокойно отдыхать где-то на пляже, в Черногории (смеется), но побоялся, потому что многие кафе закрылись и не смоли пережить вот эту пандемию, карантин, что он вот пока отложил эту мечту.

Интервьюер: А в экономическом плане?

Информант: у нас с ним стабильная работа, слава богу, поэтому ну не знаю даже, пока есть сбережения все хорошо, и дети хорошо устроены, поэтому мы пока не ощутили этого, наверное.

Интервьюер: Хорошо, спасибо, что уделили мне время, спасибо за ваше мнение, на этом мы закончим.

Транскрипт интервью №4.

1. Материальное положение респондента: 60-80 000

2. Образование: незаконченное высшее (юриспруденция)

3. Возраст 50

Блок 1

(Знакомство с информантом)

Интервьюер: Здравствуйте Андрей, кратко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

Информант: Добрый день, значит, я женат, у меня двое детей, студентов. Работаю, я частный предприниматель. Бизнесу около 7 лет, вот в этом году будет 7. Вообще работаю с 16 лет, то одним то другим.

Блок 2

Интервьюер: Пользуетесь ли вы услугами банков?

Информант: Да.

Интервьюер: Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?

Информант: Сбербанк. Почему выбираю, потому что все платежные, все коммунальные все процедуры идут только через Сбербанк. Другие банки вот не могут, к примеру, даже коммунальные там определенные вещи сделать, поэтому работает только Сбербанк.

Интервьюер: Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.

Информант: Вообще не меняю, стараюсь не менять. Причина только одна – ставка, не только по кредитованию, любая ставка, чтоб была поменьше и как говорится, разговоры с товарищами, внешнее влияние. Например, общаемся с людьми, и они говорят, что банк

тем – то тем – то хорош, и по интернету сморю, какие про него, идут комментарии, и с людьми общаюсь, которые пользовались этими процедурами, как там происходит все.

Интервьюер: Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?

Информант: Потому что он государственный, я считаю, поэтому он надежный. И – и в смысле, в том, что он ... как сказать, за свои слова отвечает.

Интервьюер: Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов? *(если респондент не использует дополнительный пакет банковских продуктов и услуг, то перейти к блоку IV)*

Информант: Ну будем говорить, даже пенсия у меня идет, через банк. Этот банк. Вот, это раз, раз они ... да пользуюсь. Давайте дальше.

Интервьюер: Хорошо. Доверяете ли вы выбранным вами продуктам и услугам, которыми пользуетесь? Если да (нет) то почему?

Информант: Ну, раз я беру их, значит и доверяю.

Интервьюер: Свойственно ли для вас идти на риски в случае принятия решения инвестировать имеющиеся денежные средства?

Информант: Бывает, не часто, но бывает, на риск иду. Временами, когда стоит, я вижу что ... но не в банке, иду на риск в другом отношении, в банке я не рискую.

Блок 3

Интервьюер: Какие виды финансовых продуктов и услуг вы используете в настоящее время? *(выберите из представленных)*

Информант: Банковские ячейки и потребительский кредит.

Интервьюер: Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)? (Какие факторы повлияли на ваш выбор? Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?)

Информант: Появилась надобность в этом кредите, я, поэтому и работаю в этом направлении. А ячейку я до сих пор не доверяю банкам свои денежные средства, так как я человек такого возраста, что бывало такое, что раньше при союзе деньги пропадали, поэтому я выбираю ячейки, сам смотрю, сам наблюдаю, не сдаю не под проценты... и как говорится меньше информации знает банк и все остальное в отношении меня, есть у меня там что-то нету меня там чего – то, нет. Я сам знаю, они не знают, а если только высветится счет, то будет сразу известно и налоговую и прологовую, поэтому я стараюсь не показывать, как говорится, свои деньги и меньше стараюсь заниматься с банками в этом отношении. Ячейка самое лучшее я считаю.

Интервьюер: Расскажите о проблемах, с которыми вы столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках?

Информант: Я не так часто ими пользуюсь, чтобы видеть какие-то большие проблемы. Разве что, вся ситуация в экономике, а, очень проблематичная. То есть, я думаю глупо, сейчас иметь дело с банками, и какими – то вкладами, просто и так неизвестно когда вылезем из этого, а еще и рисковать в банке, нет уж.

Блок 5

Интервьюер: Уверенны ли вы, в будущем учитывая нестабильную экономическую ситуацию в мире и стране?

Информант: Не уверен. Потому что рубль это «дрова», он нигде не котируется, все падает и падает, как я могу к нему, как говорится, быть в нем уверенным. Я в нем вообще не уверен, я не знаю сколько он завтра будет, если начали мы с 6 рублей за доллар, то сейчас уже 80-70, как можно быть уверенным в завтрашнем дне. И судя в том, что и экономика в том же самом творятся «чудеса» (с возмущением), как быть здесь уверенным. Поэтому я здесь и не доверяю, я стараюсь меньше с банками работать, хотя приходится. Вот, ... почему я и выбираю ячейку, если что-то у меня получилось, я стараюсь, положить и не показывать и знать, что вот это, там может быть и золото и это..., что вот это не пропадет в ближайшие 10 лет.

Интервьюер: Как вы думаете как данная ситуация отразится на вас и вашей семье? Почему вы так решили, обоснуйте.

Информант: На всем отразится. Оно уже отражается. Проявляется, ну как проявляется. У меня есть определенные связи, куда мне надо проехать с людьми пообщаться, я этого не могу сделать. Если мне нужно это по интернету это хорошо, связь «мязь»; но никогда нельзя, человеческое общение чем-то заменить. Когда разговариваешь с человеком тет-а-тет, ты уже знаешь, кому ты доверяешь, с кем ты работаешь, тем более мне нужны встречи с людьми, которые меня интересуют, я не могу этого сделать, ко коронавирусу, то карантин, то еще какая – нибудь беда.

Интервьюер: Хорошо, спасибо, что уделили мне время, спасибо за ваше мнение, на этом мы закончим.

Транскрипт интервью №5.

1. Материальное положение респондента: около 60000

2. Образование: высшее

3. Возраст 34

Блок 1

(Знакомство с информантом)

Интервьюер: Добрый день, кратко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

Информант: Добрый, меня зовут Олег, мне 34 года, я работаю в немецкой компании начальником хозяйственного цеха. Работаю уже 3 года на данном предприятии и должности. Вообще по профессии я менеджер, но в годы учебы посещал различные курсы повышения квалификации и вот. Холост.

Блок 2

Интервьюер: Пользуетесь ли вы услугами банков?

Информант: Не особо, мне в этом плане повезло, у меня состоятельные родители, они подарили мне квартиру, машину, но только содержать все это должен я сам и тут без банковских карт и самих банков никуда.

Интервьюер: Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?

Информант: Сбер отличный банк, потом с ВТБ имел дело, Альфабанк тоже кредит мне выдавал. Ну и все наверное.

Интервьюер: Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.

Информант: Да не часто. Главной причиной я вижу...э-э мне просто, надоедает пользоваться этим банком (смеется), ну а если серьезно, кредитные ставки дорожают и условия ужесточили опять. Рынок вообще «дубу дал», но не знаю.

Интервьюер: Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?

Информант: Самым надежным банком я считаю Сбербанк, он вообще не подводил меня. Все работает, крутится, постоянно новые обновления, предложения, круто короче. Остальные конечно тоже стараются, но Сбербанк вообще отличный.

Интервьюер: Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов? *(если респондент не использует дополнительный пакет банковских продуктов и услуг, то перейти к блоку IV)*

Информант: а-а-а, я уже говорил, что не особо. Но вот услуги и предложения по онлайн операциям, тот, же сберонлайн, покупки, доставки. Сейчас вообще можно из дома не выходить сбер все за тебя сделает, это классно, учитывая, что новый карантин не за горами, а и работая дома, не очень хочется выходить куда-то, особенно сидеть в очередях.

Интервьюер: Доверяете ли вы выбранным вами продуктам и услугам, которыми пользуетесь? Если да (нет) то почему?

Информант: Да конечно, там все запаролено. Все под защитой и еще у меня оформлена страховка в случае утери или кражи карты, так что, я вообще спокоен.

Интервьюер: Свойственно ли для вас идти на риски в случае принятия решения инвестировать имеющиеся денежные средства?

Информант: Да я вообще рисковый парень. Деньги не должны лежать под подушкой, они должны приносить прибыль, крутиться где – то, я как раз ищу куда бы инвестировать свои накопления, но пока такая ситуация мне советуют положить их на счет, но не знаю, процент маловат.

Блок 3

Интервьюер: Какие виды финансовых продуктов и услуг вы используете в настоящее время? *(выберите из представленных)*

Информант: Какие, из услуг, почти все интернет услуги, переводы, кэшбэк, онлайн банк, заказы через сбермаркет, оформление каких-то документов для ну, например, кредита или чтобы узнать ставку по вкладу, все в таком роде. Про все продукты я узнаю через приложение, а ими почти не пользуюсь в настоящее время, только кредит есть, маленький, ремонт делал в квартире.

Интервьюер: Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)? (Какие факторы повлияли на ваш выбор? Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?)

Информант: Потому что удобно и практично. И на это больше ничего не влияет, я думаю. Вот характеристики, может еще надежность, какое-то мнение, незаинтересованное или наоборот, которое поможет определиться.

Интервьюер: Расскажите о проблемах, с которыми вы столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках?

Информант: Чисто при пользовании, я иногда забывал платить по кредиту, банк не сразу напоминает о его наличии, и святился у них в должниках, не долго правда, но не приятно. А так не знаю.

Блок 5

Интервьюер: Уверенны ли вы, в будущем учитывая нестабильную экономическую ситуацию в мире и стране?

Информант: С экономической стороны, я думаю, стоит запастись терпением и деньгами, а лучше металлами, чтобы подкрепить свое положение денежное. А вообще, думаю, не стоит паниковать, просто чуть – чуть терпения и все наладится.

Интервьюер: Как вы думаете как данная ситуация отразится на вас и вашей семье? Почему вы так решили, обоснуйте.

Информант: Моя семья, в целом состоятельна, поэтому, думаю, у них есть что – то в банке на «черный день», а я, пока есть работа и крыша над головой, ну и еще чутка для удобства (смеется) я потерплю незначительные ограничения.

Интервьюер: Хорошо, спасибо, что уделили мне время, спасибо за ваше мнение, на этом мы закончим.

Транскрипт интервью №6.

Блок 1

(Знакомство с информантом)

Интервьюер: Начнем. Коротко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

Информант: Меня зовут Кирилл, мне 43 года. Образование у меня среднее специальное, по профессии товаровед. В данный момент работаю продавцом – консультантом в магазине строительных материалов. Не женат официально, гражданский брак. Детей нет.

Блок 2

Интервьюер: Пользуетесь ли вы услугами банков?

Информант: Стараюсь не пользоваться, но куда деваться зарплата все равно туда приходит.

Интервьюер: Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?

Информант: Сбербанк и ВТБ. Первый просто удобно и он популярный, все с ним ходят, если срочно нужны деньги тут же скинул и все. А второй, туда зарплата приходит. Все.

Интервьюер: Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.

Информант: я не менял вообще никогда. «Сто лет» одним и тем же пользуюсь.

Интервьюер: Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?

Информант: Нет. Он просто популярный и вроде как государственный банк, все его используют, но надежно ... надежен ли он, не знаю. А ВТБ выбрал работодатель, тут все от него зависит, но я все равно, как получаю зарплату тут же ее снимаю, мало ли что.

Интервьюер: А что может случиться с вашими деньгами на вашей карте? Почему вы так настроены?

Информант: Ну-у, мало ли кто взломает, снимет, просто украдет. Я раз попал в такую ситуацию. К тому же банк сам как – то не внушает доверия, я слышал, что в Тюмени,

какой – то банк опять ушел в состав другого, вот где гарантии что мой не уйдет и не прихватит все мои деньги. Там конечно не миллионы, но все же.

Интервьюер: Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов? *(если респондент не использует дополнительный пакет банковских продуктов и услуг, то перейти к блоку IV)*

Информант: Нет, и не собираюсь. Сейчас пандемия, кризис, опасно я считаю пробовать что – то новое. Вон Набиуллина опять выступает, что все будет хорошо, мы решим все вопросы, пойдем навстречу клиентам, а на деле, что – то никто из моих знакомых не прыгает от счастья, когда ему новый счет приходит за ипотеку или просрочка по кредиту. Нет, пока я могу жить без этого я буду жить так, на свои законные 50 с копейками.

Блок 4

Интервьюер: Есть ли еще, какие-то факторы или причины из – за которых вы не хотите и не планируете пользоваться банковскими продуктами и услугами? Учитывая, что онлайн банк вы используете по назначению. Что повлияло на ваш выбор?

Информант: А-а-а, ну они не нужны мне. Мне нечего хранить или вкладывать, я живу как большинство россиян от получки до получки, иногда позволяю себе купить какие – то бытовые предметы в кредит, но, а чтобы иметь дело с финансами нужно: во- первых разобраться в этом, чтоб не остаться с носом; во – вторых, иметь хоть что-то, а когда ни гроша, то и соваться не стоит.

Интервьюер: Как вы считаете, стоит ли совсем отказываться от использования банковских продуктов, как это сделали вы, учитывая, что в современном мире все переводится в цифровые системы? Обоснуйте свою позицию.

Информант: Стоит ими пользоваться если, как я уже сказал, есть что- то «за душой» и, э-э-э ты хоть что-то в этом понимаешь, а для таких как я, сто лет буем платить да так и не вышлатим.

Блок 5

Интервьюер: Уверенны ли вы, в будущем учитывая нестабильную экономическую ситуацию в мире и стране?

Информант: Смотря в чем быть уверенным, если в банках то нет, я думаю, скоро система вообще рухнет и будет такой кризис, что все просто ничего не смогут сделать.

Интервьюер: Как вы думаете как данная ситуация отразится на вас и вашей семье? Почему вы так решили, обоснуйте.

Информант: Да никак, долларов у нас нет, ячеек тоже нет, да никак не изменится, все также будет. Может только товары подорожают и придется дольше копить, чтобы что – то купить без кредита.

Интервьюер: Хорошо, спасибо, что уделили мне время, спасибо за ваше мнение, на этом мы закончим.

Транскрипт интервью №7.

1. Материальное положение респондента: 60-65 тыс.

2. Возраст 42

Блок 1

(Знакомство с информантом)

Интервьюер: Коротко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

Информант: Здравствуйте, меня зовут Анна мне 42 года, образование у меня высшее педагогическое, по профессии я учитель начальных классов, но с опытом и переквалификацией стала заместителем директора младшего дошкольного учреждения. Я замужем, у меня двое детей оба школьники.

Блок 2

Интервьюер: Пользуетесь ли вы услугами банков?

Информант: Да, пользуюсь.

Интервьюер: Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?

Информант: В настоящее время Запсибкомбанк, зарплатный вариант в этом банке у нас, ряд кредитов, которые я беру в нем.

Интервьюер: Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.

Информант: Ну не сказать, что часто, но по возможности, если есть выгодные предложения, то обращаю как бы внимание на это и ... Ну, раз в два, может быть три года. Так-то, раз зарплатный проект у нас в этом банке, то пользуюсь только одним.

Интервьюер: Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?

Информант: На данный момент считаю, что он надежен, да. Почему? Как бы для меня это: ни в чем не подводил, предложения, которые мне предлагали я считаю, что вполне приемлемые доступные варианты, выгодные.

Интервьюер: Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов? *(если респондент не использует дополнительный пакет банковских продуктов и услуг, то перейти к блоку IV)*

Информант: Использую, кредит потребительский, кредитная карта, онлайн банк.

Интервьюер: Доверяете ли вы выбранным вами продуктам и услугам, которыми пользуетесь? Если да (нет) то почему?

Информант: Вполне. Ну, карта, мне очень удобна она выручает меня, как говорится, в нужной ситуации, при необходимости. А кредит уже, раз он распределен, то платежами идет пополнение кредита и меня это устраивает.

Интервьюер: Свойственно ли для вас идти на риски в случае принятия решения инвестировать имеющиеся денежные средства?

Информант: Как бы в этом не было необходимости, пока что не решаюсь. Вот единственное на что решилась, это рефинансирование и все.

Блок 3

Интервьюер: Какие виды финансовых продуктов и услуг вы используете в настоящее время? *(выберите из представленных)*

Информант: Потребительский кредит наличными, так, кредитная карта и зарплатная карта, онлайн ресурс, как личный кабинет, там много операций можно провести, переводы, оплаты, пополнение счета и так далее.

Интервьюер: Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)?

Информант: Кредит, необходимость такая просто была, обратились, рефинансирование произвели, потому что был другой банк, рефинансировали средства и вышли, как бы на этот банк. Было выгодное предложение со стороны этого банка. А кредитная карта, но тоже как бы была необходимость, я обратилась, и специалист предложил мне вариант, чтоб на выгодных условиях была на тот момент, на длительное время эта карта.

Интервьюер: Какие факторы повлияли на ваш выбор?

Информант: Потребность просто была в этом, необходимость, я говорю, что выгодное предложение, чтобы уменьшить платеж, был предложен такой вариант, как рефинансирование.

Интервьюер: Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?

Информант: Низкая процентная ставка, длительный период возврата средств, что еще, возможно какие – то интернет предложения, тоже возможно. Через личный кабинет обращения тоже.

Интервьюер: Расскажите о проблемах, с которыми вы столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках?

Информант: Сложности... вот в данный момент, например, наш банк, объединен с банком ВТБ и у нас происходит, значит, обновление всех документов получение карт, в этом плане, получается, поступает недостоверная информация, то есть неправильно введены данные, телефоны, ошибочно выдают кары, данные одного человека, а на карет другое имя, только в этом плане. Так чтобы в личном плане, пока что не было.

Блок 5

Интервьюер: Уверенны ли вы, в будущем учитывая нестабильную экономическую ситуацию в мире и стране?

Информант: Нет. ...Ну не знаю, каждый день, что-то новое преподносит, не знаешь, как сориентироваться даже, цены растут, заработная плата остается прежней, то это уже очень накладно становится.

Интервьюер: Как вы думаете как данная ситуация отразится на вас и вашей семье? Почему вы так решили, обоснуйте.

Информант: Данная ситуация, если не будет дополнительного еще поступления средств, то конечно же сложновато придется. Ну а так, хотелось б конечно стабильности и постоянства. Уверенности в будущем дне.

Интервьюер: Хорошо, спасибо, что уделили мне время, спасибо за ваше мнение, на этом мы закончим.

Транскрипт интервью № 8.

1. Материальное положение респондента: 35000 т. и у мужа около 40 000т.

2. Образование: высшее

3. Возраст 38 лет

Блок 1

(Знакомство с информантом)

Интервьюер: Здравствуйте, кратко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

Информант: Здравствуйте. Меня зовут Евгения Павловна, мне 38 лет, в Тюмени живу с 1999 года, переехала с родителями из Салехарда. Есть муж, ребенок пошел в 5 класс. У меня высшее техническое образование, я инженер технолог. У вуза точно не помню аббревиатуру, училась в Омске. Трудовой опыт в этой должности 12 лет.

Блок 2

Интервьюер: Пользуетесь ли вы услугами банков?

Информант: Да, конечно. Сейчас вообще никуда без него.

Интервьюер: Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?

Информант: Из-за зарплаты использую ВТБ, совсем недавно перешли на него. Раньше был Запсиб. А так Сбербанк есть, Совкомбанк был, но ужас, что началось, и я убрала его карту.

Интервьюер: Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.

Информант: Ну, вот с Совкомбанком, задобали с рекламой, я все понимаю, но это просто ужас. А так особо-то не разгуляться, я предпочитаю проверенные кем-то банки, чтоб самой не попасть.

Интервьюер: Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?

Информант: Наверное, да, просто со Сбером столько лет вместе, что глупо сомневаться, хотя я думала о том, чтобы вообще убрать его, просто не было нужды в нем и его услугах. А ВТБ выбрала организация, поэтому тут вообще нет претензий, кроме периода перехода, столько ненужной волокиты.

Интервьюер: Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов? (если респондент не использует дополнительный пакет банковских продуктов и услуг, то перейти к блоку IV)

Информант: Нет, кроме онлайн банка ничем не пользуюсь и кредитами, как и все.

Интервьюер: Доверяете ли вы выбранным вами продуктам и услугам, которыми пользуетесь? Если да (нет) то почему?

Информант: Да, думаю да. Хотя появляются все новые и новые варианты и стоит задуматься и о них, но то денег нет, то времени.

Блок 3

Интервьюер: Помимо озвученных вы еще пользуетесь, какими-то видами финансовых продуктов и услуг в настоящее время? (может, из представленных)

Информант: Ну вот кредит потребительский, ипотека, у мужа на машину есть, уже почти закрыл. Карты для зарплаты и онлайн банк, вроде все.

Интервьюер: Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)?

Информант: Да по необходимости, как и у всех наверное. Нужна машина, но нет денег или квартира лучше своя, чем кому-то сто лет платить. Как-то так.

Интервьюер: Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?

Информант: В первую очередь доступность. Кроме ипотеки разве что, нам изначально столько насчитали, ужас просто. Да и рядом с домом все, в любое время зашел и получил то что надо, иногда даже идти не надо никуда.

Интервьюер: Расскажите о проблемах, с которыми вы столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках?

Информант: Пару раз не успевали вовремя гасить платеж, так из банка сто раз звонили на счет этого. Иногда система виснет в онлайн и непонятно ушел запрос или деньги, пока повторно не проверишь. А так чтобы очень существенное, что-то было, нет такого.

Интервьюер: Спасибо за ответы и суждения! Благодарим Вас за участие в исследовании!

Транскрипт интервью № 9.

1. Материальное положение респондента: среднее

2. Образование: средне специальное

3. Пол женский

4. Возраст 54

Блок 1

(Знакомство с информантом)

Интервьюер: Коротко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

Информант: Зову меня Клавдия Константиновна. Я вдова, муж умер 3 года назад от инсульта. Трое детей, взрослые все, у одного уже ети есть. Работаю сейчас логопедом, принимаю на дому (как репетитор). До этого работала в детском саду №8, потом он закрылся, перешла в 103-й, но частные уроки приносят столько же, а иногда и больше. Общий стаж, где-то в районе 38 лет +/- пару тройку лет на декрет, вот.

Блок 2

Интервьюер: Пользуетесь ли вы услугами банков?

Информант: Пользуюсь, да не всеми конечно, но да. И довольно активно, хотя порой и бесполезно.

Интервьюер: Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?

Информант: Сбербанк, Газпромбанк, был еще ВТБ, но они обнаглели в конец и я от них отказалась и всех своих знакомых призываю сделать тоже.

Интервьюер: Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.

Информант: Я пользуюсь одним банком много лет, все началось с покупки дома, квартира по наследству перешла, вот. И все, сейчас дети телефон подарили, так там все, и банк и карточки и интернет. Очень здорово.

Интервьюер: Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?

Информант: Ну да, а зачем жаловаться. Лучшего ничего все равно не будет, а так хоть работает хорошо, и деньги хранит.

Интервьюер: Используйте ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов?

Информант: Да, у меня есть ячейка в банке. Карточки, кредит был на дом, лет 8 назад закрыли, ааа, на шубу кредит есть и карта такая-то к нему. Онлайн банк. Как-то пыталась акции купить, да не выбрала, чьи лучше. Муж говорил, что нет лучше вклада, чем вклад в недвижимость.

Интервьюер: Доверяете ли вы выбранным вами продуктам и услугам, которыми пользуетесь? Если да (нет) то почему?

Информант: Скорее да, чем нет. Если бы не было хоть грамма доверия, то я бы и пользоваться этим не стала.

Интервьюер: Свойственно ли для вас идти на риски в случае принятия решения инвестировать имеющиеся денежные средства?

Информант: Оооой, я такая азартная, просто жуть (смеется). Мне вся семья всегда говорила, что я нас по миру пушу, но пока все хорошо, слава богу. Но вообще я больше игры люблю, чем всякие биржи или вот вклады, чтобы деньги где-то гуляли.

Блок 3

Интервьюер: Помимо озвученных вы еще пользуетесь, какими-то видами финансовых продуктов и услуг в настоящее время? (может из представленных)

Информант: А вот да, про переводы забыла, они в онлайн в телефоне, так что это, наверное, вместе. А так все, больше ничего.

Интервьюер: Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)?

Информант: Ааа, на онлайн, в телефон эти перевели, даже ученики приходят не с бумажками, а просто переводят всю сумму и все. Они же все молодые им так проще. А остальное осталось от мужа. Ячейка его, ну наша, но мне так проще, ведь он всем заправлял. Карточки тоже остались еще с покупок или кредитов, только форма другая. А так я даже не знаю, раньше муж следил за этим теперь дети, а я так пользуюсь.

Интервьюер: Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?

Информант: Самым важным является обращение с клиентом, вот мне вообще не понравилось в Почта банке, как-то неудачно я сходила туда последний раз и не стала брать их карту. А вот в Газпроме просто прекрасно, такие хорошие девочки и мальчики работают. А в продукте, ну простота, удобство, ясность в порядке, инструкция какая-то. А то бывает, боишься тыкнуть не туда и все. А еще раньше банк был прямо под окнами, в моем доме, после работы заходила оплачивать квитанции, а сейчас одна кнопка и все вот красота.

Интервьюер: Спасибо за ответы! Благодарим Вас за участие в исследовании!

1. Материальное положение респондента: среднее

2. Образование: высшее

3. Пол женский

4. Возраст 23

Блок 1(Знакомство с информантом)

Интервьюер: Коротко расскажите, пожалуйста, о себе. Каково ваше семейное положение? Какое у Вас образование (какой вуз окончили, по какой специальности)? Каков Ваш трудовой опыт? Каково направление вашей профессиональной деятельности?

Информант: Меня зовут Алия, мне 23 года. Я недавно закончила обучение в Тюменском гос университете по направлению экономика, да заочно. Я мама 2х годовалого мальчика, у меня есть муж. Работаю 1,5 года помощником экономиста в строительной компании.

Блок 2

Интервьюер: Пользуетесь ли вы услугами банков?

Информант: Да.

Интервьюер: Каким банком вы пользуетесь в настоящее время и почему выбираете именно его?

Информант: ВТБ, Альфабанк и все. Был еще Сбер раньше.

Интервьюер: Как часто вы меняете банк? Что влияет на ваше решение, укажите причины.

Информант: Ну, вот Сбер, из-за каких-то пакетов услуг, которые все время подключались. Я иногда даже не понимала, куда ушли деньги. С ВТБ зарплата идет, через него. А Альфа просто удобен, да и у всей семьи этот банк не год.

Интервьюер: Считаете и вы надежным выбранный вами банк? И почему?

Информант: Да, думаю, он надежен, столько всего сейчас делают, для сохранности сбережений, что и не снилось никому и никогда. Лично у меня активирована страховка на случай потери карты или кражи. Это просто супер.

Интервьюер: Используете ли предлагаемые банком дополнительные пакеты услуг и банковских продуктов?

Информант: Нет, ненавижу лишние предложения, понятно, что это надо продать, но это такой кошмар просто. Все смс только об этом. Я банк поменяла, потому что они достали своими супер-пупер предложениями или бесконечными проверками качества банка. Хорошо, что сейчас у меня все есть в телефоне, и я могу сама контролировать весь процесс, но все равно это нервирует.

Блок 3

Интервьюер: Какие виды финансовых продуктов и услуг вы используете в настоящее время? (выберите из представленных)

Информант: Вообще особо никакими. Вот сейчас ипотека, карты потребительские, кредитки закрыли недавно и вообще выкинули. Думаем над покупкой машины, но пока только думаем. А что-то вкладывать, по-моему, нерационально, да и вкладывать копейки глупо, а большой суммы у нас пока нет.

Интервьюер: Почему вы выбрали именно этот вид продукта (услуги)?

Информант: Родился ребенок и нужно было расширяться, так мы жили с моими родителями, потом снимали и вот настала пора. А карты просто удобство, сейчас все через аппарат, так проще.

Интервьюер: Какие факторы повлияли на ваш выбор?

Информант: Кроме смены жизненных обстоятельств никаких. Нужда.

Интервьюер: Что привлекает вас в данном виде продукта? Какие характеристики, по вашему мнению, являются наиболее важными при выборе банковского продукта (услуги)?

Информант: Как экономист, хоть и заочник, я могу много сказать по этому поводу. Но как потребитель главное чтобы продукт предлагаемый банком был надежным, не вызывал по прошествии времени желания рвать волосы на голове. Да, и отношение к клиентам соответствующее. Доступность должна быть, а не заоблачный процент под 24% годовых, ну куда это годится, при всей нашей лояльной системе кредитования, не говоря уже о финансовых операциях по вкладам и ценным бумагам.

Интервьюер: Расскажите о проблемах, с которыми вы столкнулись при использовании банковских продуктов и услуг на финансовых рынках?

Информант: Высокая ставка ипотечного кредитования, это главное. Для молодой семьи столько льгот, но не одна нормально не работает. А по системе, наверное, даже для меня она слегка сложновато, хотя может это зависит от банка.

Интервьюер: Спасибо за ответы! Благодарим Вас за участие в исследовании!