

УДК 336.7

УСЛОВИЯ ФИНАНСОВОЙ ДОСТУПНОСТИ: АНАЛИЗ И ОЦЕНКА ВОСТРЕБОВАННОСТИ УСЛУГ НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ

Лубкова Э.М., Шилова А.Э., Ермолаева Г.С., Раззорова И.Н.

Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева

Аннотация.

Вопросы финансовой доступности становятся все более актуальными, так как именно уровень доступности во многом свидетельствует о траектории развития как рынка финансовых услуг страны, так и отдельных ее территорий. В этой связи мониторинг, оценка состояния, выявление барьеров и разработка направлений повышения финансовой доступности становятся наиболее актуальными задачами как для регулятора финансового рынка, так и для региональных органов власти. В статье приводится анализ результатов социологического опроса населения Кемеровской области – Кузбасса по вопросам финансовой доступности и барьерам, которые имеют место в настоящее время. Выполнен обзор существующих подходов к оценке уровня финансовой доступности, который позволил определить основные направления повышения финансовой доступности. Среди основных выступают: повышение физической доступности, доступности в удаленном доступе, стоимости, качества и разнообразия финансовых услуг. Анализ результатов социологического опроса показал, что наиболее востребованными являются банковские и страховые услуги. Реализованный подход к оценке и анализу востребованности финансовых услуг может быть рекомендован для использования в других регионах.

Информация о статье

Принята 05 февраля 2020 г.

Ключевые слова: Рынок, услуги, финансовая доступность, востребованность финансовых услуг.

DOI: 10.26730/2587-5574-2020-1-75-83

FINANCIAL AVAILABILITY CONDITIONS: ANALYSIS AND EVALUATION REQUIREMENTS OF SERVICES IN THE FINANCIAL MARKET

El'mira M. Lubkova, Anna E. Shilova, Galina S. Ermolaeva, Inna N. Razzorenova

T.F. Gorbachev Kuzbass State Technical University

Abstract.

Issues of financial accessibility are becoming increasingly relevant, since it is the level of accessibility that largely testifies to the development trajectory of both the country's financial services market and its individual territories. In this regard, monitoring, assessing the state, identifying barriers and developing directions for increasing financial affordability are becoming the most urgent tasks for both the financial market regulator and regional authorities. The article provides an analysis of the results of a sociological survey of the population of the Kemerovo region - Kuzbass on issues of financial accessibility and barriers that are currently taking place. A review of existing approaches to assessing the level of financial accessibility was carried out, which allowed to determine the main directions of increasing financial accessibility. Among the main ones are: increasing physical accessibility, accessibility in remote access, cost, quality and variety of financial services. Analysis of the results of a sociological survey showed that the most popular are banking and insurance services. The implemented approach to assessing and analyzing the demand for financial services can be recommended for use in other regions.

Article info

Received February 05, 2020

Keywords:

market, services, financial availability, demand for financial services.

1 Introduction / Введение

Обеспечение финансовой доступности является одним из ключевых направлений развития финансового рынка в современных условиях.

Под финансовой доступностью понимается состояние финансового рынка, при котором все дееспособное население страны, а также субъекты малого и среднего предпринимательства имеют полноценную возможность получения базового набора финансовых услуг [1].

Условия финансовой доступности:

- наличие инфраструктуры предоставления финансовых услуг (физическая возможность получения услуг в отделениях и филиалах финансовых организаций, посредством банкоматов, электронных и платежных терминалов, через платежных агентов, банковских платежных агентов, страховых агентов, страховых брокеров, организации федеральной почтовой связи и/или возможность дистанционного/удаленного доступа к получению финансовых услуг посредством сети Интернет, с использованием мобильного телефона и иных устройств во всех населенных пунктах Российской Федерации);
- востребованность финансовых услуг (устойчивый спрос со стороны населения и/или субъектов малого и среднего предпринимательства на доступные финансовые услуги);
- качество финансовых услуг (бесперебойное и безопасное предоставление финансовых услуг, ценовая доступность финансовых услуг для значительного числа потребителей, доверие граждан к финансовым институтам и предоставляемым ими услугам, эффективная система защиты прав потребителей финансовых услуг);
- полезность финансовых услуг (финансовая грамотность населения, понимание потребителем сути оказываемых ему услуг, оценка потребителем степени положительного/отрицательного влияния оказываемых ему услуг на качество его жизни) [1].

По мнению А.А. Бессоновой, Д.О. Теремова, Ц. Хань повышение уровня финансовой доступности в стране – это один из факторов повышения стабильности финансовой системы России [2]. Высокое значение доступности финансовых услуг отмечают и другие авторы, в числе которых Д.О. Измайлова, Р.И. Шарафутдинов [3], Ю.А. Никулина [4], Л.П. Харченко [5].

В современных условиях понимание финансовой доступности видоизменяется. С развитием дистанционных каналов обслуживания и цифровых технологий роль физической доступности финансовых услуг снижается. Цифровизация становится одним из драйверов роста доступности финансовых услуг. О высокой роли цифровизации в обеспечении доступности финансовых услуг говорят многие отечественные [5, 6, 7] и зарубежные авторы [8-13]. В этом контексте становится важным понимание особенностей финансовых услуг в цифровую эпоху и повышение финансовой грамотности населения, что позволит повысить лояльность населения к цифровым каналам обслуживания, следовательно, повысит финансовую доступность [14,15].

Особенностью Российской Федерации является существенная дифференциация регионов по уровню социально-экономического развития, доходов населения и развития региональных финансовых рынков, поэтому актуальным является исследование ограничений и барьеров повышения финансовой доступности в различных регионах.

В рамках данной статьи в качестве объекта наблюдения была выбрана Кемеровская область – Кузбасс, для которой вопрос финансовой доступности актуален, поскольку существенная часть населения не имеет сбережений [16], что ставит вопрос необходимости оценки и анализа физической доступности, доступности в удаленном доступе, качества, стоимости, востребованности, разнообразия финансовых услуг.

2 Materials and methods / Материалы и методы

В основу проведения замеров положена концепция регионального мониторинга оценки доступности финансовых услуг населению региона, разработанная с участием авторов совместно с Управлением по ценным бумагам и страховому рынку Администрации Правительства Кузбасса и экономическим отделом отделения Кемерово Сибирского ГУ Банка России.

В рамках практической реализации концепции мониторинга проведена первая волна замеров в период за декабрь 2019-январь 2020 гг. Базовыми индикаторами мониторинга выступают наличие в структуре респондентов разных половозрастных групп. Данные группы имеют разный социальный статус, территориально относятся к разным муниципальным образованиям Кемеровской области – Кузбасса. Данные проанализированы по следующим элементам:

- оценка уровня востребованности услуг финансовых организаций;
- оценка уровня доступности услуг в удаленном доступе;
- оценка качества, стоимости, разнообразия финансовых услуг;

- барьеры доступности финансовых услуг.

Основу выборочной совокупности составили 9725 человек из 34 муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса, в том числе 1916 мужчин и 7809 женщин, что составляет 19,7 и 80,3% соответственно.

В рамках данной статьи представлены результаты исследования по оценке и барьерам доступности финансовых услуг.

Распределение выборочной совокупности по половозрастным категориям представлено в таблице 1.

Таблица 1. Сопряженность пола и возраста респондентов, %

Пол	Возраст				Всего
	до 20 лет	20-40 лет	40-60 лет	старше 60 лет	
мужской	5,33	7,64	5,48	1,25	19,70
женский	11,32	35,71	29,75	3,52	80,30
Всего	16,65	43,35	35,23	4,77	100

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

Распределение респондентов по возрастному и гендерному признакам произведено в процентах к итоговому числу опрошенных. В опросе приняли участие респонденты, относящиеся к следующим возрастным категориям:

- молодые люди до 20 лет – 16,65% респондентов, в том числе 5,33% мужчин и 11,32% женщин;
- трудоспособное население от 21 до 40 лет – 43,35% респондентов, в том числе 7,64% мужчин и 35,71% женщин;
- трудоспособное население в возрасте от 40 до 60 лет – 35,28% респондентов, в том числе 5,48% мужчин и 29,75% женщин;
- население пенсионного и предпенсионного возраста – старше 61 года – 4,77% респондентов, в том числе 1,25% мужчин и 3,52% женщин.

Самые многочисленные группы включают респондентов в возрасте от 20 до 40 лет и от 40 до 60 лет, то есть в основе выборочной совокупности – трудоспособное население. Следует отметить, что в общей совокупности опрошенных 16,65% населения до 20 лет и 4,77% старше 60 лет. Таким образом, охвачены все возрастные категории.

Распределение респондентов в зависимости от социального статуса представлено в таблице 2.

Таблица 2. Распределение респондентов по социальному статусу, %

Социальный статус	Удельный вес
1. работающий по найму	66,97
2. предприниматель	2,10
3. самозанятый	3,17
4. временно не работающий	2,26
5. безработный	1,14
6. учащийся	17,85
7. пенсионер	5,62
8. пенсионер по инвалидности	0,88
итого	100

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

Наибольшая доля респондентов относится к социальной группе «работающие по найму» – 66,97%. В опросе приняли участие 17,85% учащихся, 5,62% пенсионеров и 0,88% пенсионеров по инвалидности.

Структура востребованности финансовых услуг представлена в таблице 3.

Таблица 3. Востребованность финансовых услуг, %

Услуги	пользуюсь	не пользуюсь
1. банков	91,31	8,69
2. страховых компаний	30,82	69,18
3. микрофинансовых организаций	5,90	94,10
4. кредитных потребительских кооперативов	5,12	94,88
5. ломбардов	5,45	94,55

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

В структуре финансовых услуг, которыми пользуются респонденты, наибольший удельный вес занимают банковские услуги, на втором месте – страховые услуги, примерно одинаковую долю составляют услуги микрофинансовых организаций, кредитных потребительских кооперативов, ломбардов.

Структура востребованности банковских услуг респондентами в зависимости от пола, возраста и социального статуса представлена в таблицах 4-6.

Таблица 4. Возрастная структура потребителей банковских услуг, %

Услуги банков	Возраст				Всего
	до 20 лет	20-40 лет	40-60 лет	старше 60 лет	
пользуюсь	14,52	39,57	33,01	4,22	91,31
нет	2,13	3,78	2,22	0,56	8,69
всего	16,65	43,35	35,23	4,77	100

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

Банковскими услугами пользуется 91,31% опрошенных респондентов, из них большую долю занимают люди в возрасте 20-40 лет, наименьшую – люди старше 60 лет. Следует отметить, что незначительная часть респондентов всех возрастных категорий не использует банковские услуги.

Таблица 5. Сопряженность востребованности банковских услуг и пола респондентов

Пол	Услуги банков	
	использую	не использую
мужской	84,60	15,40
женский	92,96	7,04

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

Оценка сопряженности востребованности банковских услуг и пола респондентов свидетельствует о том, что 15,4% мужчин и только 7,04% женщин не пользуются услугами банков.

Наибольшая востребованность банковских услуг характерна для работающих по найму (93,6%). Такая ситуация является совершенно объективной в современных условиях. На втором и третьем месте – учащиеся и пенсионеры. Наименьшая востребованность услуг банков характерна для пенсионеров по инвалидности: почти четверть респондентов этой категории не пользуются банковскими услугами, что может быть связано с их недостаточной доступностью или отсутствием навыка использовать банковские услуги удаленно.

Структура востребованности страховых услуг респондентами в зависимости от пола, возраста и социального статуса представлена в таблицах 7-9.

Структура востребованности страховых услуг в зависимости от возраста позволила сделать вывод, что наиболее востребованными такие услуги является для трудоспособного населения в возрасте 20-40 лет. Такая тенденция является обоснованной, поскольку именно в этом возрасте люди берут ипотечные кредиты, покупают автомобили, что, безусловно связано с необходимостью оформления страховых полисов.

Таблица 6. Сопряженность востребованности банковских услуг с социальным статусом респондентов, %

Социальный статус	Услуги банков	
	да	нет
работающий по найму	93,62	6,38
Предприниматель	85,71	14,29
Самозанятый	81,07	18,93
временно не работающий	84,96	15,04
Безработный	80,87	19,13
Учащийся	88,07	11,93
Пенсионер	88,81	11,19
пенсионер по инвалидности	75,28	24,72
Все категории	91,31	8,69

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

Таблица 7. Возрастная структура потребителей страховых услуг, %

Услуги страховых компаний	Возраст				Всего
	до 20 лет	20-40 лет	40-60 лет	старше 60 лет	
Да	3,53	14,48	11,03	1,78	30,82
Нет	13,12	28,87	24,20	2,99	69,18
Всего	16,65	43,35	35,23	4,77	100

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

Таблица 8. Сопряженность востребованности услуг страховых компаний и пола респондентов, %

Пол	Услуги страховых компаний	
	да	нет
мужской	39,39	60,61
женский	28,71	71,29

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

Из числа опрошенных респондентов 69,18 % не пользуются услугами страховых компаний. В зависимости от пола респондентов можно отметить, что мужчины пользуются услугами страховых компаний значительно чаще: 39,39% мужчин против 28,71% женщин являются пользователями услуг страховых компаний.

Таблица 9. Сопряженность востребованности страховых услуг с социальным статусом респондентов, %

Социальный статус	Услуги страховых компаний	
	да	нет
работающий по найму	31,80	68,20
предприниматель	41,63	58,37
самозанятый	43,85	56,15
временно не работающий	40,53	59,47
безработный	32,46	67,54
учащийся	21,12	78,88
пенсионер	34,16	65,84
пенсионер по инвалидности	31,46	68,54
Все категории	30,82	69,18

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

В наибольшей мере страховые услуги востребованы у самозанятых и предпринимателей, имеющих множество рисков, которые могут быть переданы на страхование. Наименьшая востребованность страховых услуг характерна для учащихся.

Структура востребованности услуг МФО респондентами в зависимости от социального статуса представлена в таблице 10.

Таблица 10. Сопряженность востребованности услуг микрофинансовых организаций и социального статуса респондентов, %

Социальный статус:	Услуги микрофинансовых организаций		Услуги КПК		Услуги ломбардов	
	да	нет	да	нет	да	нет
работающий по найму	5,11	94,89	5,02	94,98	4,55	95,45
предприниматель	9,05	90,95	6,22	93,78	9,05	90,95
самозанятый	17,98	82,02	11,04	88,96	12,62	87,38
временно не работающий	13,27	86,73	6,64	93,36	13,27	86,73
безработный	9,65	90,35	8,77	91,23	14,91	85,09
учащийся	4,15	95,85	3,31	96,69	4,37	95,63
пенсионер	8,01	91,99	6,76	93,24	7,65	92,35
Все категории	5,90	94,10	5,12	94,88	5,45	94,55

Источник: составлено авторами на основе проведенных расчетов

Услуги микрофинансовых организаций наиболее популярны у самозанятых (17,98%) и временно неработающих (13,27%). Только 5,11% работающих по найму, для которых в основном характерна достаточная финансовая стабильность, пользуются услугами микрофинансовых организаций.

Что касается услуг КПК и ломбардов, наибольшая востребованность наблюдается для таких групп респондентов, как самозанятые, безработные, временно неработающие. Работающие по найму и учащиеся практически не обращаются в КПК и ломбарды.

Удельный вес респондентов, пользующихся услугами МФО, КПК и ломбардов, незначительный и составляет в целом по всей совокупности опрошенных от 5,17 до 5,45%, такая структура является удовлетворительной, так как свидетельствует о том, что респонденты совершенно четко оценивают все минусы данных услуг и принимают рациональные решения.

3 Results and discussion / Результаты и обсуждение

Полученные результаты исследования позволяют сделать выводы об особенностях финансовой доступности в регионе. В дальнейшем исследование может быть расширено путем изучения особенностей других регионов страны. Данное исследование может стать основой для совершенствования механизма повышения финансовой доступности в Кемеровской области – Кузбассе на основе не только реализации региональной программы повышения финансовой грамотности и снижения уровня закредитованности населения Кузбасса [17], но и совместных проектов, позволяющих исключить барьеры. Проведенное исследование показало, что порядка 70% опрошенных респондентов сталкиваются с барьерами при получении финансовых услуг. Кроме того, 35% говорят о недоверии финансовым организациям, следовательно, основной задачей становится разработка мер по повышению доверия населения к финансовым институтам.

4 Conclusion / Заключение

Для повышения конкурентоспособности финансового рынка региона необходимо осуществлять комплекс мер, составляющих механизм, базирующийся на принципах и инструментах, направленных на снижение закредитованности населения и повышение доверия населения к финансовым организациям. Кроме того, необходимо создание системы экономических стимулов для финансовых организаций, у которых имеется потенциал для повышения финансовой доступности. Результаты исследования могут найти свою практическую реализацию в стратегических программах ЦБ, Правительства Кузбасса, а также финансовых организаций и научно-исследовательских центров. Практическая ценность от предложенных решений позволит в дальнейшем успешно развивать финансовый рынок региона посредством реализации основных условий финансовой доступности, установленных ЦБ России [1].

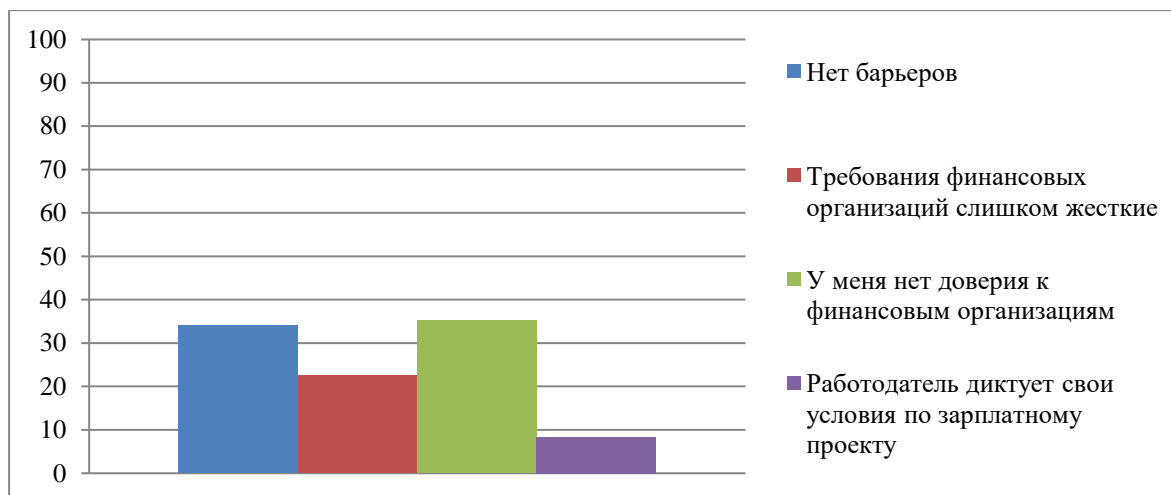


Рис. 1. Виды барьеров при получении финансовых услуг, %

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Официальный сайт ЦБ РФ. Финансовая доступность. URL: https://cbr.ru/finmarket/development/development_affor/ (последнее обращение: 05.03.2020).
2. Бессонова А.А., Теремов Д.О., Хань Ц. Тенденции и особенности повышения финансовой доступности: российский и зарубежный опыт (на примере Китая) // Актуальные вопросы современной экономики. – 2019. – № 6-1. – С. 776-783.
3. Измайлова Д.О., Шарафутдинов Р.И. Влияние доступности финансовых услуг на экономическое развитие // Научные труды Центра перспективных экономических исследований. – 2018. – № 15. – С. 35-47.
4. Никулина Ю.А. Доступность инструментов финансового рынка для предприятий и организаций, являющихся субъектами малого и среднего предпринимательства // Ученые записки Международного банковского института. – 2019. – № 1 (27). – С. 83-94.
5. Харченко Л.П. Анализ российского финансового рынка в контексте ключевых направлений его развития // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2019. – № 5-2 (119). – С. 37-42.
6. Шелковников С.А., Лубкова Э.М., Шилова А.Э., Ермолаева Г.С. Цифровизация рынка банковских услуг в России: тенденции, проблемы, перспективы // Финансовая экономика. – 2019. – № 10. – С. 119-123.
7. Юзефальчик И. Цифровые финансовые технологии и их роль в повышении доступности финансовых услуг // Банковский вестник. – 2019. – № 5. – С. 34-43.
8. Mohanty A.K., Patnaik B.C.M., Satpathy I. Role of information technology in alternative channel services // International Journal of Mechanical Engineering and Technology. – 2018. – Vol. 9(9). – pp. 50-57
9. Potnis D.D. Examining mobile banking in developing nations from pro-poor "context, culture, and community" perspective // Proceedings of the ASIST Annual Meeting. – 2014. – Vol. 51(1). – pp. 01090.
10. Puriwat W., Tripopsakul S. The impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty in mobile banking usage: Case study of Thailand // Polish Journal of Management Studies. – 2017. – Vol. 15(2). – pp. 183-193.
11. Ramos F.L., Ferreira J.B., De Freitas A.S., Rodrigues J.W. The effect of trust in the intention to use m-banking // Brazilian Business Review. – 2018. – Vol. 15(2). – pp. 175-191
12. Skvarciany V., Jurevičienė D. Factors influencing individual customers trust in inter-net banking: Case of Baltic states // Sustainability. – 2018. – Vol. 10(12). – pp. 4809.
13. Shaikh A.A., Karjaluoto H. The effects of mobile banking application user satisfaction and system usage on bank-customer relationships // Academic Mindtrek 2016 - Proceedings of the 20th International Academic Mindtrek Conference. – 2016. – pp. 177-183
14. Васюкова О.О., Слезко А.Н., Васюкова Л.К. Финансовая грамотность как главный фактор повышения доступности финансовых услуг // Наука Красноярья. – 2019. – Т. 8. № 4-4. – С. 25-48.
15. Лубкова Э.М., Шилова А.Э., Ермолаева Г.С., Шевелева О.Б. Роль высших учебных заведений в формировании механизма повышения финансовой грамотности населения (на материалах Кемеровской области) // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2019. – № 5 (78). – С. 67-80.
16. Лубкова Э.М., Ермолаева Г.С., Раззоренова И.Н., Кайролапова Е.К. Региональные особенности оценки факторов инфляции в Кемеровской области / Научно-аналитический и практический бюллетень Регионального центра экономических и социальных исследований и экспертных оценок проектов развития. Ответственный редактор С. В. Березнев. – Кемерово: КузГТУ, 2019. – С. 63-79.

17. Распоряжение Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 08.07.2019 № 413-р «О Программе повышения финансовой грамотности и снижения уровня закредитованности населения Кузбасса. URL: <http://docs.cntd.ru/document/553392568> (последнее обращение: 05.03.2020).

References

1. Oficial'nyj sajt CB RF. Finansovaya dostupnost' [The official website of the Central Bank of the Russian Federation. Financial availability.] URL: https://cbr.ru/finmarket/development/development_affor/ (accessed: 05.03.2020).
2. Bessonova A.A., Teremov D.O., Han' C. Tendencii i osobennosti povysheniya fi-nansovoj dostupnosti: rossijskij i zarubezhnyj opyt (na primere Kitaya) [Trends and features of increasing financial affordability: Russian and foreign experience (on the example of China)]. Aktual'nye voprosy sovremennoj ekonomiki = Actual problems of the modern economy. 2019. Vol. 6-1. pp. 776-783.
3. Izmajlova D.O., Sharafutdinov R.I. Vliyanie dostupnosti finansovyh uslug na ekonomicheskoe razvitie [The effect of the availability of financial services on economic development //]. Nauchnye trudy Centra perspektivnyh ekonomicheskikh issledovanij = Scientific works of the Center for Advanced Economic Research. 2018. Vol. 15. pp. 35-47.
4. Nikulina Yu.A. Dostupnost' instrumentov finansovogo rynka dlya predpriyatij i organ-izacij, yavlyayushchih-sya sub"ektami malogo i srednego predprinimatel'stva [The availability of financial market instruments for enterprises and organizations that are subjects of small and me-dium-sized businesses]. Uchenye zapiski Mezhdunarodnogo bankovskogo instituta = Scientific notes of the International Banking Institute. 2019. Vol. 1 (27). pp. 83-94.
5. Harchenko L.P. Analiz rossijskogo finansovogo rynka v kontekste klyuchevyh napravlenij ego razvitiya [Analysis of the Russian financial market in the context of key areas of its development]. Izvestiya Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universi-teta = Bulletin of St. Petersburg State University of Economics. 2019. Vol. 5-2 (119). pp. 37-42.
6. Shelkovnikov S.A., Lubkova E.M., Shilova A.E., Ermolaeva G.S. Cifrovizaciya rynka bankovskih uslug v Rossii: tendencii, problemy, perspektivy [Digitalization of the banking ser-vices market in Russia: trends, problems, prospects]. Finansovaya ekonomika = Financial Eco-nomics. 2019. Vol. 10. pp. 119-123.
7. Yuzefal'chik I. Cifrovye finansovye tekhnologii i ih rol' v povyshenii dostupnosti fi-nansovyh uslug [Digital financial technologies and their role in increasing the availability of fi-nancial services]. Bankovskij vestnik = Bank Bulletin. 2019. Vol. 5. pp. 34-43.
8. Mohanty A.K., Patnaik B.C.M., Satpathy I. Role of information technology in alterna-tive channel services. International Journal of Mechanical Engineering and Technology. 2018. Vol. 9(9). pp. 50-57
9. Potnis D.D. Examining mobile banking in developing nations from pro-poor "context, culture, and community" perspective. Proceedings of the ASIST Annual Meeting. 2014. Vol. 51(1). pp. 01090.
10. Puriwat W., Tripopsakul S. The impact of e-service quality on customer satisfaction and loyalty in mobile banking usage: Case study of Thailand. Polish Journal of Management Studies. 2017. Vol. 15(2). pp. 183-193.
11. Ramos F.L., Ferreira J.B., De Freitas A.S., Rodrigues J.W. The effect of trust in the intention to use m-banking. Brazilian Business Review. 2018. Vol. 15(2). pp. 175-191
12. Skvarciany V., Jurevičiene D. Factors influencing individual customers trust in inter-net banking: Case of Baltic states. Sustainability. 2018. Vol. 10(12). pp. 4809.
13. Shaikh A.A., Karjaluoto H. The effects of mobile banking application user satisfac-tion and system usage on bank-customer relationships. Academic Mindtrek 2016 - Proceedings of the 20th International Academic Mindtrek Conference. 2016. pp. 177-183
14. Vasyukova O.O., Slezko A.N., Vasyukova L.K. Finansovaya gramotnost' kak glavnyj faktor povysheniya dostupnosti finansovyh uslug [Financial literacy as the main factor in increasing the accessibility of financial services]. Nauka Krasnoyar'ya = Science of Krasno-yarsk. 2019. Vol. 8. No. 4-4. pp. 25-48.
15. Lubkova E.M., Shilova A.E., Ermolaeva G.S., SHEveleva O.B. Rol' vysshih ucheb-n-yh zavedenij v formirovanii mekhanizma povysheniya finansovoj gramotnosti naseleniya (na materialah Kemerovskoj oblasti) [The role of higher education institutions in the formation of a mechanism to increase the financial literacy of the population (based on materials from the Ke-merovo region)]. Vestnik Belgorodskogo universiteta kooperacii, ekonomiki i prava = Bulletin of the Belgorod University of Cooperation, Economics and Law. 2019. Vol. 5 (78). pp. 67-80.
16. Lubkova E.M., Ermolaeva G.S., Razzorenova I.N., Kajrolapova E.K. Regional'nye osobennosti ocenki faktorov infljatsii v Kemerovskoj oblasti / Nauchno-analiticheskij i prak-ticheskij byulleten' Regional'nogo centra ekonomicheskikh i social'nyh issledovanij i ekspertnyh ocenok proektov razvitiya. Otvetstvennyj redaktor S. V. Bereznev [Regional features of the as-sessment of inflation factors in the Kemerovo region / Scientific-analytical and practical bulletin of the Regional Center for Economic and Social Research and expert evaluations of develop-ment projects. Executive Editor S.V. Bereznev]. Kemerovo: KuzSTU, 2019. pp. 63-79.
17. Rasporjazhenie Pravitel'stva Kemerovskoj oblasti – Kuzbassa ot 08.07.2019 № 413-r «O Programme povysheniya finansovoj gramotnosti i snizheniya urovnja zakreditovannosti naseleniya Kuzbassa [Order of the Government of the Kemerovo Region - Kuzbass dated July 08, 2019 No. 413-r "On the Program for Improving Financial Literacy and Reducing the Debt Level of the Population of Kuzbass.]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/553392568> (accessed: 05.03.2020).

Авторы

Лубкова Эльмира Миннулловна – кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой финансов и кредита
Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
650000 Кемерово, ул. Весенняя, 28
E-mail: lem.fk@kuzstu.ru

Шилова Анна Эдуардовна – кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов и кредита
Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
650000 Кемерово, ул. Весенняя, 28
E-mail: shilovaae@kuzstu.ru

Ермолаева Галина Сергеевна – старший преподаватель кафедры финансов и кредита
Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
650000 Кемерово, ул. Весенняя, 28
E-mail: egs.fk@kuzstu.ru

Раззорова Инна Николаевна – старший преподаватель кафедры финансов и кредита
Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
650000 Кемерово, ул. Весенняя, 28
E-mail: razzorenovain1@kuzstu.ru

Библиографическое описание статьи

Лубкова Э.М., Шилова А.Э., Ермолаева Г.С., Раззорова И.Н. Условия финансовой доступности: анализ и оценка востребованности услуг на финансовом рынке // Экономика и управление инновациями — 2020. — № 1 (12). — С. 75-83.

Authors

Elmira M. Lubkova – Candidate of Economics, Associated Professor, Head of the Finance and Credit Department
Kuzbass State Technical University named after T.F. Gorbachev
650000 Vesennyaya, 28, Kemerovo, Russian Federation
E-mail: lem.fk@kuzstu.ru

Anna E. Shilova – Candidate of Economics, Senior lecturer of the Finance and Credit Department
Kuzbass State Technical University named after T.F. Gorbachev
650000 Vesennyaya, 28, Kemerovo, Russian Federation
E-mail: shilovaae@kuzstu.ru

Galina S. Ermolaeva – Senior lecturer of the Finance and Credit Department
Kuzbass State Technical University named after T.F. Gorbachev
650000 Vesennyaya, 28, Kemerovo, Russian Federation
E-mail: egs.fk@kuzstu.ru

Inna N. Razzorenova – Senior lecturer of the Finance and Credit Department
Kuzbass State Technical University named after T.F. Gorbachev
650000 Vesennyaya, 28, Kemerovo, Russian Federation
E-mail: razzorenovain1@kuzstu.ru

Reference to article

Lubkova E.M., Shilova A.E., Ermolaeva G.S., Razzorenova I.N. Financial availability conditions: analysis and evaluation requirements of services in the financial market. Economics and Innovation Management, 2020, no. 1 (12), pp. 75-83.