

по-материальных ценностей и др. С 2008 г. несколько увеличилась налоговая нагрузка на страховые компании за счет НДС, который стал взиматься с сумм выплачиваемых комиссионных вознаграждений страховым агентам и брокерам. Уменьшение ставки сбора в целевой бюджетный фонд поддержки производителей сельскохозяйственной продукции, продовольствия и аграрной науки до 2 % от прибыли в 2008 г. по сравнению с 3 % в 2007 г. также заметно снижает налоговую нагрузку на страховщиков.

Как видно из приведенных примеров, система налогообложения страховой деятельности в Беларуси весьма подвижна, что нельзя оценить однозначно положительно или отрицательно. Отрицательным является отсутствие стабильности и невозможность построения четкой финансовой стратегии развития страховой компании. К положительным моментам в случае снижения налоговой нагрузки можно отнести высвобождение финансовых ресурсов, ранее направляемых в бюджет, и более свободное распоряжение ими, увеличение возможностей финансового маневрирования с точки зрения страховых организаций. Но это же явление является отрицательным для бюджета страны, так как в начале заметно снижаются налоговые поступления. Однако, если государство в данный момент может позволить себе такое недополучение доходов (например, в Беларуси уже несколько лет при планируемом дефиците бюджет фактически утверждается с профицитом), то через определенный лаг времени можно ожидать значительного увеличения поступлений от данной сферы деятельности за счет активизации деловой активности страховщиков.

Для ускорения процесса развития страховой деятельности наряду с проведенными до настоящего времени изменениями было бы целесообразно в дальнейшем совершенствовать налоговое регулирование в этой сфере в направлении упрощения. Примечателен в этом отношении опыт Украины, в которой страховщики уплачивают единый налог с поступающих страховых взносов по ставке 3 % по страхованию жизни и 6 % по остальным видам страхования. Это позволило бы уменьшить административные издержки на налоговый менеджмент и направить основные усилия страховщиков на развитие проводимых видов страхования.

*Л.П. Володько, канд. экон. наук, доцент  
ПолесГУ (Пинск)*

## РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРТНЫХ ОЦЕНОК КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Для оценки качества банковских услуг необходимо определить перечень критериев и показателей, которые адекватно характеризуют их особенности. Принципиальной особенностью банковских услуг является то, что невозможно выделить единственный критерий для оценки их качества. Более глубокое понимание качества любой конкретной услуги требует тщательного изучения ее характеристик и того, что клиенты от нее ожидают. Однако не следует удивляться, когда для различных услуг применяются сходные наборы критериев. Например, национальное исследование в США на предмет качества услуг в банковском деле выделило следующие восемь критериев оценки, основанных на предпочтениях клиентов: доступность, видимость,

прозрачность, компетентность, вежливость, характерные черты, надежность и отзывчивость.

На основе изученной научной литературы, практических наблюдений, исследования мнений специалистов различных банков Республики Беларусь для экспертной оценки качества банковских услуг предлагается шесть наиболее значимых критериев: надежность (Н), эффективность (Э), практичность (П), мобильность (М), сопровождаемость (С), убежденность (У).

В соответствии с методикой была произведена оценка качества банковских услуг двух филиалов банков. Результаты проведенной экспертной оценки представлены в табл. 1, 2 ( $Q_G$  — глобальный коэффициент качества,  $W$  — коэффициент согласованности мнений экспертов, критерий  $X^*$ ).

Таблица 1

Численные значения качества банковских услуг

№ эксперта	Белагროпромбанк (Гродненская область)						Приорбанк (Брестская область)					
	Пластиковые карточки			Клиент-банк			Пластиковые карточки			Клиент-банк		
	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества
	как есть	как должно быть		как есть	как должно быть		как есть	как должно быть		как есть	как должно быть	
1	0,6879	0,7127	-0,0248	0,7236	0,7508	-0,0272	0,7433	0,8723	-0,1291	0,7822	0,7259	0,0564
2	0,7141	0,7141	0,0000	0,6857	0,7499	-0,0642	0,6900	0,7514	-0,0613	0,7280	0,7493	-0,0213
3	0,6929	0,6929	0,0000	0,7305	0,7337	-0,0032	0,7815	0,7327	-0,0022	0,7633	0,7668	-0,0035
4	0,7096	0,7096	0,0000	0,6907	0,7116	-0,0209	0,7418	0,7308	0,0111	0,7556	0,7486	0,0071
5	0,7377	0,7377	0,0000	0,7049	0,7046	0,0003	0,6887	0,7316	-0,0429	0,7112	0,7043	0,0069
6	0,7397	0,7301	0,0096	0,7676	0,6904	0,0772	0,7134	0,7276	-0,0142	0,7318	0,7311	0,0006
7	0,7024	0,7024	0,0000	0,6921	0,7459	-0,0538	0,7618	0,7485	0,0133	0,7693	0,7455	0,0238
8	0,7095	0,7095	0,0000	0,7372	0,6948	0,0424	0,7602	0,7471	0,0131	0,7602	0,7448	0,0154
9	0,6887	0,6887	0,0000	0,7366	0,7246	0,0121	0,7350	0,7348	0,0001	0,7588	0,7668	-0,0080
10	0,7094	0,7049	0,0045	0,7455	0,7369	0,0116	0,7080	0,7055	-0,0025	0,7037	0,7027	0,0010
$Q_G$	0,7092	0,7102	-0,0011	0,7217	0,7243	-0,0026	0,7269	0,7483	-0,0215	0,7464	0,7386	0,0078
$W$	0,23	0,24	—	0,24	0,21	—	0,26	0,42	—	0,30	0,34	—
$X^*$	34,86	35,29	—	35,64	31,58	—	38,54	63,44	—	45,50	51,66	—

Таблица 2

Обобщенные численные значения критериев качества банковских услуг

Наименование критерия	Белагропромбанк (Гродненская область)						Приорбанк (Брестская область)					
	Пластиковые карточки			Клиент-банк			Пластиковые карточки			Клиент-банк		
	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества	Значение качества		Коэффициент качества
	как есть	как должно быть		как есть	как должно быть		как есть	как должно быть		как есть	как должно быть	
Н	0,7324	0,7431	-0,0108	0,7611	0,7687	-0,0076	0,7738	0,8077	-0,0339	0,8383	0,8306	0,0076
Э	0,7112	0,7180	-0,0068	0,6905	0,6878	0,0027	0,7779	0,829	-0,0511	0,8323	0,7404	0,0920
П	0,7556	0,7558	-0,0002	0,7640	0,7637	0,0003	0,8156	0,8428	-0,0272	0,7653	0,7633	0,0020
М	0,6838	0,6825	0,0013	0,6776	0,6865	-0,0089	0,7015	0,7133	-0,0119	0,7214	0,7046	0,0168
С	0,7397	0,7475	-0,0079	0,7262	0,7784	-0,0522	0,741	0,7525	-0,0115	0,7364	0,7569	-0,0205
У	0,6835	0,6883	-0,0048	0,7159	0,6870	0,0289	0,6795	0,6824	-0,0029	0,6920	0,6957	-0,0037

Данные табл. 1 показывают достаточно высокий уровень качества банковских услуг в исследованных банках, а на основании данных табл. 2 можно сделать вывод

о том, что наиболее существенное влияние на качество банковских услуг оказывают такие критерии, как практичность, надежность и эффективность.

*Н.К. Волочко, канд. экон. наук, доцент  
БГЭУ (Минск)*

## РОЛЬ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ В УПРАВЛЕНИИ ФИНАНСОВЫМИ РЕСУРСАМИ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Финансовые ресурсы коммерческой организации используются для выполнения финансовых обязательств перед бюджетом, страховыми организациями, банками, направляются в капитальные затраты, связанные с расширением производства и его техническим обновлением, на образование денежных фондов пооперительного и социального характера, инвестируются в ценные бумаги, приобретаемые на рынке, используются на благотворительные цели и т.п.

Для обеспечения наиболее эффективного использования финансовых ресурсов организации должны применять различные финансовые методы и инструменты. В управлении финансовыми ресурсами, как и в любой другой управляемой системе, выделяются объекты и субъекты. В качестве объектов выступают источники и виды финансовых ресурсов, такие как выручка от реализации продукции, работ, услуг, товаров, операционные и внереализационные доходы, прибыль, амортизационные отчисления, кредитные инвестиции, бюджетные ассигнования и др. Субъектами управления выступают такие организационные структуры, как финансовые службы организации.

Управление финансовыми ресурсами организации включает такие основные элементы, как финансовое планирование, оперативное управление, финансовый контроль. Практика показала, что решения управленческого характера в области финансов принимаются на основе информации, генерируемой в системе бухгалтерского (финансового) учета, поэтому необходимо хорошо ориентироваться в соответствующем информационном обеспечении. Действующая финансовая отчетность коммерческих организаций в Республике Беларусь позволяет использовать инструменты финансового менеджмента в управлении финансовыми ресурсами организации. Так, выделение постоянных расходов в составе общепроизводственных расходов по счету 25 «Общепроизводственные расходы» и отнесение их вместе с расходами, учитываемыми по счету 26 «Общехозяйственные расходы» в дебет счета 90 «Реализация» позволяет выделить управленческие расходы и определить маржинальную прибыль, запас финансовой прочности, силу производственного рычага, критический объем производства, использовать инструменты финансового менеджмента в управлении прибылью.

Отдельные недостатки в финансовой отчетности затрудняют использование инструментов финансового менеджмента в управлении финансовыми потоками. Разная трактовка одних и тех же показателей прибыли затрудняет эффективное использование предприятиями этого важнейшего вида финансовых ресурсов. Как показывает практика, отсутствует единая формулировка отдельных показателей прибыли в бухгалтерской (финансовой) отчетности. Так, в третьем разделе пассива бухгалтерского баланса отражается чистая прибыль предприятия, сформированная на

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.

Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.

Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by>