

## Проблемы управления финансовыми услугами

*Зайналов Д.Р.*

*проф., г. Самарканд.*

---

**Аннотация:** В статье изложены ключевые для изучения сферы финансовых услуг понятия, такие как «финансовая услуга», «финансовый продукт», «финансовая операция», «рынок финансовых услуг»; выделены основные направления последнего. Уточнено значение термина «финансовые услуги», его основные признаки и направления, которые связаны с перемещением потребителей финансовых услуг. Также отмечается недостаточность увязки финансовых услуг с содержанием понятий рынка финансовых услуг, финансовых операций и финансового продукта. Дается определение рынка финансовых услуг. Отмечается необходимость нормального функционирования рынка финансовых услуг, гарантирующего предоставление той услуги (пакета услуг), которая была согласована с клиентом.

**Ключевые слова:** мобилизация финансовых ресурсов, перемещение финансовых ресурсов, рынок финансовых услуг, финансовая операция, норма, нормативы, ситуация, риск, финансовые институты, финансовый ресурс.

**введение:** В сфере услуг необходимо движение от «обслуживания» к «услугам», деятельность финансовых институтов должна во все большей степени принимать во внимание экономические условия и социальную среду. Должны быть переосмыслены цели развития сферы финансовых услуг.

В условиях рыночной экономики сфера финансовых услуг играет важную роль, как экономический институт, и государства в целом и его территорий, в частности. Поэтому следует принципиально перестраивать финансовые институты, в рамках которых функционируют, становятся все более разнообразными финансовые услуги. Существующие в настоящее время финансовые институты способствуют улучшению качества оказываемых услуг. Экономика будущего нуждается в финансовых институтах, позволяющих скоординировать качество оказываемых услуг по сферам деятельности клиентов.

Принимая во внимание меняющиеся ценности и новые цели, которые появляются в сфере услуг своеобразного цивилизационного путешествия, следует иначе подходить как к способам оказания услуг, так и к его инструментарию. И тогда в будущем, если, конечно, мы хотим избежать больших кризисов, придется умело передвигаться в ареале своеобразного треугольника развития услуг, уравновешенного в экономическом, экологическом и социальном плане. Вершины этого треугольника, безусловно, составляют ценности, финансовые институты и финансово-кредитная политика в узком смысле слова.



Эффективными могут быть лишь та стратегия развития финансовых услуг и та финансово-кредитная политика, которые могут исходить из корректной экономической теории услуг. Теория сочетания обстоятельств развития отвечает на вопрос, что от чего зависит в долгосрочных процессах развития. В свою очередь, инновационный подход к реализации финансовых услуг – это нормативный подход, демонстрирующий как, на какой основе теории финансовых услуг можно построить лучшие виды инновационных услуг в будущем.

Назовем основные, или главные, черты теории сочетания обстоятельств развития теории финансовых услуг:

1. Отказ от любого фактора, слишком односторонне направляющего поиск ответов на конкретные вопросы по реализации тех или иных видов инновационных финансовых услуг.
2. Неприятие слепого подчинения какому бы то ни было предложению (рекомендации или линии административного указания), поиска объективной истины по реализации тех или иных видов финансовых услуг без уступок расхожим и концептуальным истинам.
3. Отказ от попыток создать универсальную теорию финансовых услуг, переключение внимания на специфические черты услуг, неразрывно связанных с нефинансовыми видами услуг.
4. Междисциплинарный подход, в рамках которого в экономических рассуждениях используются достижения других наук, особенно права, науки об управлении, науки о риске, науки о страховании, науки об Интернете.
5. Учет экономической ситуации.
6. Перемещение в многомерном пространстве, состоящем из конкретных исторического, институционального, социального, экономического измерений.
7. Отделение целей служебной деятельности конкретного финансового института от средств их достижения.
8. Инструментальная гибкость, открытая для разнонаправленных поисков безопасных мер реализации финансовых услуг, подходящих для конкретной экономической ситуации, напр., в условиях кризисов, роста инфляции.

Итак, вышеуказанные черты, способные эффективно реализовать различные виды услуг и развивать теории финансовых услуг, должны опираться на новый аналитический и теоретический подход, принимающий во внимание отличные от существовавших прежде условия хозяйственной деятельности, появившиеся в результате реформирования экономики в посткризисный период. Поскольку, не зная особенностей функционирования услуг на финансовом рынке в широком смысле слова, нельзя понять более сложные или простые виды финансовых услуг, их рост и развитие.

Именно на рынке финансовых услуг происходит мобилизация финансовых средств, их превращение в инвестиции, т.е. инвестиции, очень необходимые для всех секторов экономики. Рынок финансовых услуг облегчает процесс расчетов и перемещения финансовых средств, увеличивает платежеспособный спрос, дает возможность росту накоплений, страхует



участников рынка финансовых услуг от различных рисков, а также выполняет множество других важных функций, дающих потребителям финансовых услуг возможность быстрого развития и быть конкурентоспособными.

Агенты финансовых институтов, осуществляющих финансовые услуги, активизируя свою деятельность, могут облегчать процесс перераспределения денежных средств между территориями. Кроме того, они могут способствовать созданию высокооплачиваемых рабочих мест и выступают в роли крупных налогоплательщиков. Имеют высокое социальное значение механизмы медицинского страхования и пенсионного обеспечения, реализуемые через сферы финансовых услуг. С большой определенностью можно говорить о том, что наиболее существенные аспекты формирования и развития рынка финансовых услуг рассматриваются в экономической литературе, в основном, фрагментарно – с точки зрения банковского, страхового или инвестиционного сегментов, а представления о нем как о целостной системе не получили надлежащего освещения. Думается, этот вопрос требует дополнительного изучения с привлечением новых источников.

Нормативное толкование этого понятия отражено в законе «О конкуренции». В тексте закона содержится следующее определение: финансовая услуга – банковская услуга, страховая услуга, бюджетная услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и(или) размещением денежных средств юридических и физических лиц. В законодательных актах особо выделяется финансовая деятельность с последующей группировкой видов финансовых услуг. Характерно то, что, помимо услуг, связанных с кредитованием, страхованием, лизингом (что соответствует законодательному определению), в законодательных актах представляются и различного рода вспомогательная, а также консультационная деятельность. Несмотря на это, в законодательных актах мы можем сталкиваться с нечетким определением, могущим охарактеризовать сущностное значение финансовой услуги. Потому что оно не содержит ее четких признаков. Финансовая услуга обобщается лишь с позиции понимания и примерного перечня.

В экономической литературе трудно столкнуться или обнаружить термин «финансовая услуга». Но этот термин дается в контекстах, в роли синонима термина «операция». Касаясь этого, российский ученый, профессор Ковалев В.В. трактует термин «услуга» более обширно, в частности, выделяется, что: «При временном отсутствии средств на счете плательщика банк может произвести оплату за счет собственных средств в пределах установленной суммы (овердрафт), если данная услуга установлена соглашением между банком и клиентом» [5]. Эти термины, то есть «финансовая услуга», «финансовый продукт» и «бюджетная услуга», как составные части направления финансовой услуги, можно встретить в периодических изданиях и экономической литературе, несколько чаще их можно обнаружить в статьях и публикациях, где эти термины обычно приводятся также в контексте. Напр., в журнале «Финансы и кредит» [№ 3, 2009 г.] опубликована статья, озаглавленная «Электронная коммерция и финансовые услуги: перспективы взаимодействия». Но в этой статье отсутствует конкретное определение финансовой услуги. Однако в архиважных документах, разработанных рейтинговыми агентствами Республики Узбекистан, в частности, Ассоциацией банков Узбекистана, выделяется термин «финансовая услуга». И трактуется этот термин в широком смысле слова как: «Повышение качества и доступности финансовых услуг». Под этим понимается, что к финансовым услугам относятся многочисленные услуги, оказываемые населению финансовыми



институтами. Напр.: платежно-расчетные услуги и услуги по переводу денежных средств, кредитование, прием депозитов и денежных сбережений населения, страховые услуги, услуги пенсионного страхования и социального обеспечения, многочисленные услуги на рынке ценных бумаг по инвестированию и управлению денежными средствами граждан (брокерские, депозитарные услуги, услуги по доверительному управлению ПИФ-ами и т.д.). Заметим, что здесь, прежде всего, присутствует или упоминается широкий перечень услуг без каких-либо признаков или их признаки не сформулированы.

В экономической литературе к финансовым операциям относят весь спектр услуг, считая их синонимами. Ученые из рыночно развитых стран рассматривают финансовые операции лишь как разновидность финансовых услуг. Ибо, по мнению П.Роуз, финансовые услуги предоставляются банками и к ним относятся: управление денежными ресурсами, потребительский кредит, управление потоками денежной наличности, лизинг, продажа пенсионных планов. Отнесение к финансовым услугам потребительского кредита и кредитования клиентов основано на принятой в зарубежной практике рассмотрения кредитования как услуги корпоративным клиентам, в то время, как ученые определяют сущность кредита как движение ссудного капитала от кредитора к заемщику. Основным признаком финансовой услуги, по мнению П.Роуза, является ее удобство и связь с перемещением различной финансовой информации, тогда как финансовые операции тем или иным образом отождествляются с различными формами перемещения денежных средств. Тем не менее, четкого определения финансовой услуги нет.

Однако понятие «финансовой услуги», рассматривающее ее главные или основные признаки, которые связаны, в первую очередь, с перемещением потребностей финансовых услуг, имеет, на наш взгляд, недостаточно конкретный и полный характер, в связи с чем требует уточнения. Кроме того, оно недостаточно увязано с содержанием понятия «рынок финансовых услуг». Хотя в экономической литературе четкое определение финансовой услуги отсутствует, мы считаем, что под финансовой услугой следует понимать предоставление потребителям услуг в рамках продуктов финансовых институтов. Даже принятый в США Закон Грэма-Лича-Блилей «О модернизации финансовых услуг» (Gramm-Leach Bliley Act (GLBA)), который является одним из основных законов, регулирующих рынок финансовых услуг в США, напрямую не дает толкования термину «финансовая услуга», хотя в контексте этот термин используется постоянно.

Под термином «финансовый институт следует понимать деятельность всех институтов, занятых в бизнесе по предоставлению финансовых услуг клиентам (потребителям), которые пользуются кредитами, депозитами, услугами доверительного управления; имеют открытые счета, либо пользуются прочими услугами институтов. К финансовым институтам, согласно действующим законодательным актам, относятся: банки, страховые и лизинговые компании, компании, оказывающие брокерские услуги и т.д. В Приложении ВТО (World Trade Organization) к финансовым услугам предусмотрено относить: страхование, банковские услуги, финансовый лизинг, гарантии и обязательства, торговля драгоценными металлами, финансовыми инструментами, участие в выпуске всех видов бумаг, управление финансовыми активами, предоставление, передача финансовой информации и ее обработка, консультирование, посредничество и другие «вспомогательные услуги» по всем видам финансовой деятельности.



Согласно мнению ряда зарубежных ученых Российской Федерации, в частности, Д.В.Виноградова, М.Е.Дорошенко, вся финансовая система сформулирована как система, обеспечивающая движение денежных средств от кредиторов к заемщикам (в контексте обобщенного понимания). Бюджетная система, пенсионное обеспечение, страховые услуги – все анализируется с точки зрения подхода «кредитор-финансирование-заемщик». Финансирование (т.е. передача средств от кредитора заемщику), таким образом, становится главной движущей силой финансовой системы, и одновременно – основной финансовой услугой. Интересно определение финансовой услуги у Е.В.Каравасовой в статье «Рынок финансовых услуг и его место в структуре финансового рынка», где ею сформулировано определение о том, что «финансовая услуга – это финансово-экономические отношения между участниками финансового рынка, возникающие по поводу трансформации денежных средств в денежный капитал юридических и физических лиц на банковском, страховом и инвестиционном рынках». Это ограничивает понятие финансовой услуги в связи с тем, что такие услуги, как, напр., электронные деньги, бюджетные услуги, в это определение не вписываются. На наш взгляд, более точное определение сформулировано М.А.Котляровым. По его мнению: «Финансовая услуга – это привлечение в любой юридической форме денежных средств, ценных бумаг, иных активов и имущественных прав, имеющих денежную оценку, и их последующее размещение в любые виды активов на условиях возвратности с обеспечением выгоды в материальной, денежной форме, либо ином полезном результате для лица, предоставившего указанные активы» [6].

Как подчеркивает известный зарубежный экономист Ф.Соти: «Очерчивание границ соответствующего рынка является существенно важным моментом для результативного соблюдения законов конкуренции там, где они действительно существуют, и, как правило, необходимым первым шагом в анализировании любого поведения» [11].

Уточнив это понятие, можно сформулировать суть финансовой услуги в традиционном (простом или более сжатом, узком смысле) и более исчерпывающем, то есть широком смысле, включающем в себя такие современные виды финансовых услуг как, напр., мобильные платежи или электронные Интернет-платежные системы:

В исчерпывающем смысле финансовая услуга, напрямую не связанная с приобретением материальных объектов, а призванная в силу договорных обязательств, перераспределить финансовые средства между физическими и(или) юридическими лицами – участниками сделки.

Финансовая услуга (в узком смысле) – услуга по привлечению и последующему размещению финансовых средств физических и юридических лиц на условиях платности и возвратности.

Имеет смысл отдельно выделить определение финансовой операции как набора конкретных действий провайдера финансовых услуг, целью которых является оказание финансовой услуги клиенту.

Согласно справочнику МВФ по образованию платежного баланса, в «торгуемых» услугах, хотя и выделено более десяти видов услуг, особо в их числе выделяются: страхование (рисков, личное), финансовые услуги (брокерские услуги, обмен валют), лизинговые и банковские услуги.



Обобщая вышеизложенное, можно сделать вывод, что в широком смысле слова, услуги – это «различные формы деятельности, не владеющие материального обладателя в своем видимом виде» [10, с. 96].

Итак, в контексте вышеизложенного можно сделать вывод о том, что финансовая услуга может сопровождаться несколькими финансовыми операциями, которые необходимы для ее выполнения. Поэтому использование терминов «финансовая операция» и «финансовая услуга» в качестве синонимов, на наш взгляд, не совсем удачно или некорректно.

Следует отметить тот факт, что специфика финансовых услуг состоит в том, что большинство из них, в частности, кредитование, могут иметь условия, варьирующиеся для той или иной категории клиентов. Но в этом случае для клиента условия и порядок оплаты предоставляемой финансовой услуги являются определяющим фактором, выступая наравне с ценой услуги. По сути, условия, на которых предоставляется финансовая услуга по конкретным направлениям (см. рис. 2) для кредитования – максимальный размер кредита, порядок финансирования, сроки рассмотрения заявки, сроки и порядок оплаты, требования к заемщику и т.д., являются готовым пакетом предложений клиенту финансовых услуг. Этот конкретный пакет предложений часто называют «финансовым продуктом». Финансовый продукт включает в себя:

- социально-экономическое содержание;
- правила, способ, порядок организации предоставления юридическим и физическим лицам финансовой услуги (цена, срок, правила документооборота, порядок соблюдения учета и способы участия юридических и физических лиц, увеличивающих объемы услуги);
- полный набор документов, сопровождающих реализацию конкрет-ной финансовой услуги (договоры, прочие документы).

Это объясняет важность постановки вопроса: кто предъявляет спрос на финансовые услуги и какова социально-экономическая среда? Различие интересов участников рынка финансовых услуг определяет спрос на финансовый продукт. Здесь мы должны иметь дело не со спросом вообще и не с правом вообще для участия на рынке финансовых услуг, а со спросом групп интересов на специфические элементы совершаемых операций в рамках оказания финансовых услуг.

Здесь задача организаторов финансовых услуг должна находиться на пересечении двух проблем, каждая из которых сложна сама по себе. Первая – роль клиентов в спросе на право на продукт, а вторая – формирование данного спроса в период глубокой трансформации потребности клиентов на финансовые услуги. Как во всякой ситуации, ключевой вопрос – это правило воспроизводства новейших финансовых услуг.

Изучение теоретического и практического материала по проблеме формирования и развития финансовых услуг показало, что исследуемой теме в экономической литературе уделяется недостаточное внимание. В изучении общих проблем формирования и развития финансовых услуг накоплены взгляды, которые преподносят услуги как «торгуемые товары», потребляемые в той стране, где непосредственно производятся.

Рынок финансовых услуг, как явствует из названия, является рынком, на котором продаются финансовые услуги. Встречаются различные определения этого феномена в



экономической литературе, напр., такое: «рынок финансовых услуг – это сфера обращения финансовых услуг» или «рынок услуг – условное место встречи носителей спроса и предложения на финансовые услуги, на котором происходит продажа (покупка) финансовых услуг по той цене, о которой удалось договориться». Рынок финансовых услуг отражает конкретные формы организации движения финансовых ресурсов. В качестве провайдеров услуг на рынке финансовых услуг выступают различные финансовые институты (банки, страховые компании, лизинговые компании), а также прочие организации, предоставляющие финансовые услуги (почта); в качестве клиентов (т.е. юридические и физические лица), имеющих потребность в финансовых услугах.

Необходимо следует выделить финансовые операции как набора конкретных действий провайдера финансовых услуг. Целью провайдеров является оказание финансовой услуги клиенту – юридическим и физическим лицам.

В соответствии данной логике,

одна финансовая услуга может сопровождаться несколькими финансовыми операциями, которые необходимы для ее выполнения. Тем не менее, использование терминов «финансовая операция» и «финансовая услуга» в тех или конкретных условиях в качестве синонимов некорректно. Потому что их различия связаны с дополнением в отдельных случаях отдельными специфическими чертами финансовых услуг.

Следует отметить тот фактор, что одним из главных ограничителей на рынке финансовых услуг является специфика финансовых услуг. Как правило, это состоит в том, что большинство из них, в частности, кредитование, могут иметь условия, варьирующиеся для той или иной категории клиентов.

Специфика формирования рынка финансовых услуг определяется, прежде всего, наличием и своеобразием финансовых ресурсов. Тем не менее, финансовые ресурсы используются недостаточно (см. табл. 1).

Но, несмотря на степень использования финансовых услуг, основная тяжесть приходится на долю лиц высокооплачиваемых. Как свидетельствует проведенный опрос, небольшой удельный вес использования финансовых услуг приходится-таки на долю состоятельных лиц.

Рынок финансовых услуг, как правило, эффективно функционирует при достаточно высоком уровне жизни населения, в условиях нормальной конкуренции, финансовой стабильности жизни в обществе.

Однако, несмотря на это, положение может усугубляться тем, что до сих пор не разработаны методологические и методические подходы к комплексной оценке конкурентоспособности как самого финансового продукта, так и организаций, предоставляющих его клиентам. Поэтому анализ экономических проблем развития субъектов рынка финансовых услуг и перспектив повышения их конкурентоспособности особенно актуален в свете вступления Узбекистана в ВТО и предстоящего неизбежного усиления конкуренции.

Итак, рынок финансовых услуг, по нашему мнению, - это комплекс финансовых отношений, возникающих в процессе осуществления юридическими и физическими лицами в сфере финансовых услуг, способных



Таблица 1

**Блоки (страты или слои) использования финансовых услуг  
физическими лицами Самаркандской области**

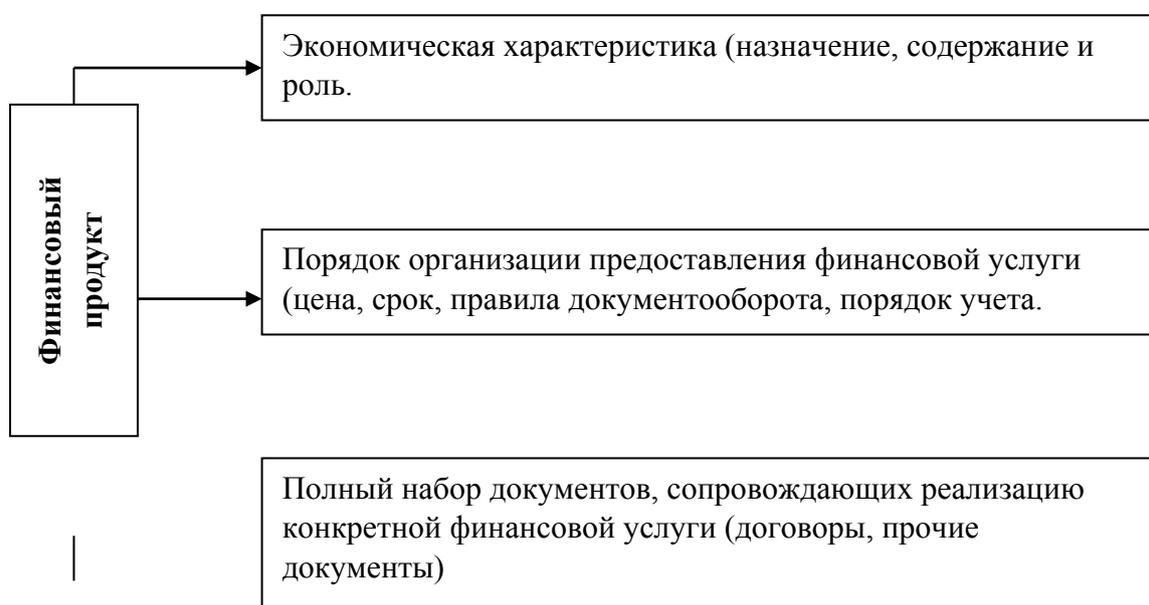
ПП	Страта (слой)	Доля	Социальный статус страты	Финансовые возможности страты, доля	Возможности пользования финансовыми услугами
	Высоко-оплачиваемые группы населения	более 1,0	Предприниматели в области торговли, экспорта сырья, руководители предприятий	Семейный доход не менее 3,0 тыс. долл. США в месяц	Финансовые услуги осуществляются в больших объемах в рамках использования финансовых операций и услуг
	«Состоятельные»	более 5,0	Предприниматели, высшие управляющие (госпредприятий)	Доходы : 1,0 – 1,5 тыс. долл. США в месяц. Доступно большинство товаров и услуг (покупка в кредит)	Подражание высоко-оплачиваемым группам населения и стремление осуществлять адекватные операции
	«Новые средние»	более 8,0	Предприниматели, менеджеры, служащие, интеллигенция, работники топливно-энергетических компаний.	Доход: 0,5-0,9 тыс. долл. США в месяц. Доступны товары и услуги, включая покупку в кредит.	Выполнение стандартных финансовых операций.
	«Старые средние»	более	Интеллигенция, служащие,	Доход: 0,2-0,4 тыс. долл. США в	В основном не прибегают к использованию



		40,0	военнослужащие, рабочие высокой квалификации и фермеры.	месяц. Доступны только необходимые товары, услуги.	финансовых услуг под товары.
	«Аутсайдеры»	е менее 25,0	Бедные слои, пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи.	Прожиточный минимум. 0,1-0,2 тыс. долл. США в месяц.	Нет финансовой возможности осуществлять финансовые операции или прибегать к финансовым услугам. Причиной является низкий уровень семейного дохода.

удовлетворить потребности клиентов в разнообразных и качественных финансовых продуктах.

Основной особенностью финансовых услуг современного рынка является его многонаправленность или фундаментальность, которая формирует особый характер спроса клиентов, т.е. спрос предъявляется одновременно на целый комплекс финансовых услуг. Более того, для клиента (новые средние) условия и порядок оплаты предоставляемой финансовой услуги являются определяющим фактором, выступая наравне с ценой услуги. По сути, условия, на которых предоставляется им финансовая услуга (для кредитования – максимальный размер кредита, порядок финансирования, сроки рассмотрения заявки, сроки и порядок оплаты, требования к заемщику и т.д.), являются готовым пакетом предложений клиенту. Этот конкретный пакет предложений часто называют «финансовым продуктом». Финансовый продукт включает в себя (см. рис. 1):



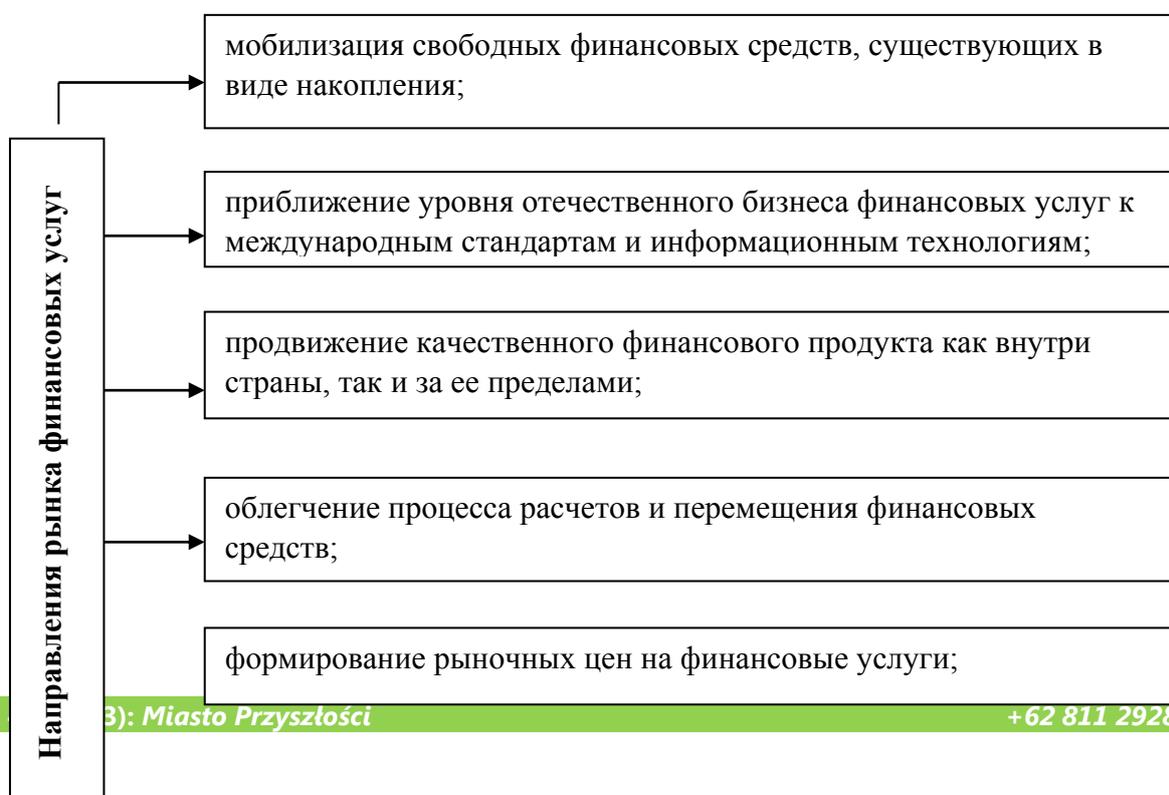


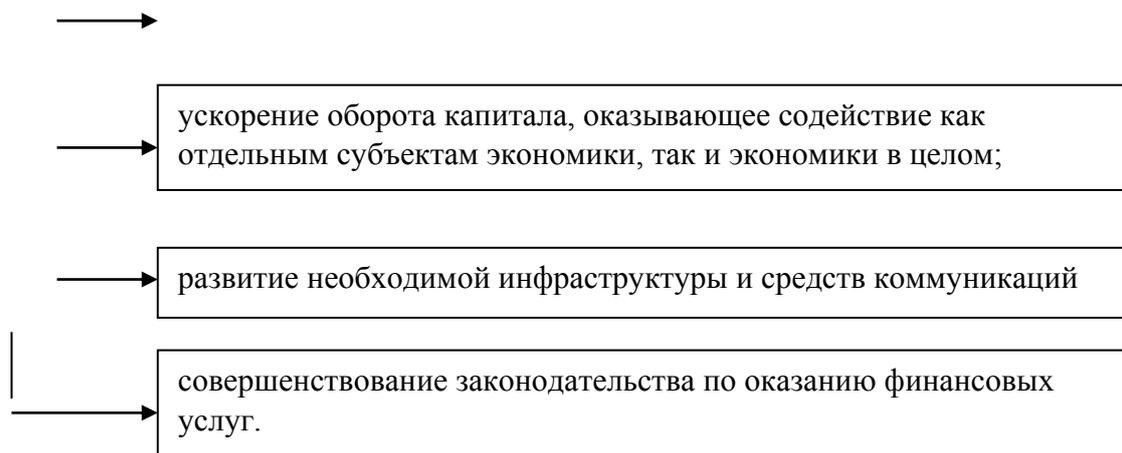
### Рис. 1. Финансовые услуги в рамках реализации (продажи) или покупки финансовых продуктов

Как следует из рис. 1, рынок финансовых услуг, является рынком, на котором реализуются (продаются) финансовые услуги. В экономической литературе встречаются различные определения этого феномена, напр., такие: «рынок финансовых услуг – это сфера обращения финансовых услуг» или «рынок услуг – условное место встречи носителей спроса и предложения на финансовые услуги, на котором происходит продажа (покупка) финансовых услуг по той цене, о которой удалось договориться».

Рынок финансовых услуг отражает конкретные формы организации движения финансовых ресурсов. В качестве провайдеров услуг на рынке финансовых услуг выступают различные финансовые институты (банки, страховые компании, лизинговые компании), а также прочие организации, предоставляющие финансовые услуги (почта); в качестве клиентов (т.е. юридические и физические лица), имеющих потребность в финансовых услугах.

Итак, вышеизложенные подходы к функционированию финансовых услуг позволяют не только оценить эффективность деятельности финансовых институтов, но и выработать финансовые механизмы и рычаги регулирования финансовых услуг для достижения эталонного их состояния. В этой связи является архиважным выяснить приоритеты в регулировании финансовых услуг и обратить внимание на интерпретацию весовых признаков в интегральной оценке финансового потенциала конкретных финансовых услуг, построенных по тому или иному блоку страта или слоя, в целях формирования программного пакета финансовых услуг по единой цене продукта, который продается через посредников или напрямую клиентам.





**Рис. 2. Основные направления рынка финансовых услуг**

**Список литературы:**

1. «О защите конкуренции на рынке финансовых услуг». Федеральный закон от 23 июня 1999 г. № 117
2. Бобров Е.А. Роль и место рынка финансовых услуг в структуре финансового рынка [Текст] // Экономический факультет.- Киев, 2009.
3. Головнин М.Ю. Банковские системы в переходных экономиках [Текст] // Мировая экономика и международные отношения. 2003, № 2.- С. 15-25.
4. Доронин И. Мировой финансовый рынок на пороге XXI века [Текст] // Мировая экономика и международные отношения. 2003, № 8.- С. 33-40.
5. Ковалев В.В. Финансы.- М.: Проспект, 2009.- с. 51.
6. Котляров М.А. Регулирование деятельности микрофинансовых организаций на российском рынке [Текст] // Финансы и кредит. 2009. № 35.- С. 10-12.
7. Нестеренко А.Н. Экономика и институциональная теория.- М.: Эдиториал УРСС, 2000.
8. Подкатива Е.Б. Рынок финансовых услуг и его место в структуре финансового рынка [Текст] // Нефтегазовое дело.- Уфа: Изд-во УНТУ, 2010.- С. 17-29.
9. Долженко Г.П., Сухов Р.И. Некоторые экономико-географические характеристики туристических фирм Ростовской области // Эколого-географический вестник Юга России.- 2000. № 3.- С. 95-99.



10. Соти Ф. Ключ к прогрессу: проблемы конкуренции в мировом туризме и глобальные антиконкурентные действия в индустрии туризма. Сайт Всемирной туристической организации [www.world\\_tourism.org](http://www.world_tourism.org).

