

ВЕСТНИК № 4 (50)

ОрелГИЭТ декабрь 2019

**НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ И
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ**

Издается с сентября 2007 г.

Выходит 4 раза в год

Подписка во всех отделениях
связи по объединенному
каталогу «Пресса России»
Индекс 36888

Издатель:

ФГБОУ ВО «Орловский
государственный университет
экономики и торговли»
г. Орел, ул. Октябрьская, 12

Журнал зарегистрирован
Федеральной службой
по надзору в сфере связи,
информационных
технологий и массовых
коммуникаций
(Роскомнадзор)

Свидетельство о регистрации:

ПИ № ФС 77-67656
от 10 ноября 2016 г.

Учредитель:

ФГБОУ ВО «Орловский
государственный университет
экономики и торговли»
г. Орел, ул. Октябрьская, 12

Журнал входит в «Перечень
рецензируемых научных
изданий, в которых должны
быть опубликованы основные
научные результаты
диссертаций на соискание
ученой степени кандидата
наук, на соискание ученой
степени доктора наук»
по состоянию на 09.12.2019 г. – №454
08.00.05 – Экономика и управление
народным хозяйством (по отраслям
и сферам деятельности)
(экономические науки)

**Журнал включен в
Российский индекс научного
цитирования (РИНЦ)**

В журнале «Вестник ОрелГИЭТ» с 2007 года публикуются результаты научных исследований по гуманитарным и социальным наукам; экономике и управлению; технологии и производству продуктов и потребительских товаров.

Журнал адресован научным работникам, профессорско-преподавательскому составу учебных заведений, аспирантам и студентам, которые интересуются новейшими результатами фундаментальных и прикладных исследований по различным отраслям и направлениям экономических наук.

Перед публикацией все присланные материалы подлежат обязательному рецензированию. Копии рецензии или мотивированного отказа направляются авторам (без указания сведений о рецензенте). Рецензии хранятся в редакции журнала в течение 5 лет и могут быть предоставлены в Министерство образования и науки Российской Федерации при поступлении в редакцию соответствующего запроса.

Адрес редакции журнала «Вестник ОрелГИЭТ»:

РФ 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, 12

Телефон: +7 (486) 225-50-37

E-mail: rio-ogiet@mail.ru

Сайт: http://orelgiyet.ru/public/Vestnik_OrelGIET

© ФГБОУ ВО «ОрелГУЭТ», 2019

Формат 60x84 $\frac{1}{8}$ Усл. печ. л. 23,5.

Подписано в печать 17.12.2019.

Дата выхода в свет 31.12.2019.

Заказ № 40. Тираж 1000 экз.

Цена свободная

Отпечатано на полиграфической базе ОрелГУЭТ
302028, г. Орел, ул. Октябрьская, 12

Точка зрения редакции не всегда совпадает с точкой зрения авторов публикуемых статей

При перепечатке материалов ссылка на издание обязательна

Главный редактор:

Паршутина И.Г.

доктор экономических наук, профессор
Орловский государственный университет экономики и
торговли, г. Орел

Редакционный совет:

Вертакова Ю.В.

доктор экономических наук, профессор
Юго-Западный государственный университет, г. Курск

Воронкова И.Е.

доктор исторических наук, доцент
Орловский государственный университет экономики и
торговли, г. Орел

Глотко А.В.

доктор экономических наук, доцент
Горно-Алтайский государственный университет,
г. Горно-Алтайск

Золотова Т.В.

доктор физико-математических наук, доцент
Финансовый университет при Правительстве Российской
Федерации, г. Москва

Иода Е.В.

доктор экономических наук, профессор
Липецкий государственный технический университет,
г. Липецк

Клочкова Н.В.

доктор экономических наук, профессор
Ивановский государственный энергетический
университет им. В.И. Ленина, г. Иваново

Рудакова О.В.

доктор экономических наук, профессор
Среднерусский институт управления – филиал Российской
академии народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации, г. Орел

Степичева О.А.

доктор экономических наук, профессор
Мичуринский государственный аграрный университет,
г. Мичуринск, Тамбовская обл.

Трещевский Ю.И.

доктор экономических наук, профессор
Воронежский государственный университет, г. Воронеж

Цёхла С.Ю.

доктор экономических наук, профессор
Крымский федеральный университет имени В.И.
Вернадского, г. Симферополь

Шманев С.В.

доктор экономических наук, профессор
Финансовый университет при Правительстве Российской
Федерации, г. Москва

Ответственный редактор:

Лисичкина Н.В., кандидат экономических наук, доцент

Литературный редактор:

Зайцева Н.Н., старший преподаватель

Технический редактор:

Жучков А.А., кандидат технических наук, доцент

Переводчик:

Лепешкина Г.Г., старший преподаватель

Editor-in-Chief:

Parshutina I.G.

Doctor of Economic Sciences, Professor
Orel State University of Economics and Trade

Editorial Board:

Vertakova Yu.V.

Doctor of Economic Sciences, Professor
Southwest State University

Voronkova I.E.

Doctor of Historical Sciences, Associate Professor
Orel State University of Economics and Trade

Glotko A.V.

Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Gorno-Altai State University

Zolotova T.V.

Doctor of Physicomathematical Sciences, Associate Professor
Financial University under the Government of the Russian
Federation

Ioda E.V.

Doctor of Economic Sciences, Professor
Lipetsk State Technical University

Klochkova N.V.

Doctor of Economic Sciences, Professor
Ivanovo State Power University named after V.I. Lenin

Rudakova O.V.

Doctor of Economic Sciences, Professor
Central Russian Institute of Management, Branch of The
Russian Presidential Academy of National Economy
and Public Administration

Stepicheva O.A.

Doctor of Economic Sciences, Professor
Michurinsk State Agrarian University

Treshchevsky Yu.I.

Doctor of Economic Sciences, Professor
Voronezh State University

Tsohla S.Yu.

Doctor of Economic Sciences, Professor
V.I. Vernadsky Crimean Federal University

Shmanev S.V.

Doctor of Economic Sciences, Professor
Financial University under the Government of the Russian
Federation

Managing editor:

Lisichkina N.V., Candidate of Economic Sciences, Associate
Professor

Copy Editor:

Zaitseva N.N., Senior Lecturer

Technical Editor:

Zhuchkov A.A., Candidate of Engineering Sciences,
Associate Professor

Translation:

Lepeshkina G.G., Senior Lecturer

СОДЕРЖАНИЕ

АПК И СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО

Дымова С.С., Мальцева Е.С. Развитие аграрного производства в России и проблема миграции сельского населения	5
Ильминская С.А., Илюхина И.Б. Развитие методического подхода определения размера арендной платы за пользование земельными ресурсами как институционального инструмента восстановления деловой активности аграрного региона	11
Мазур Л.В., Боброва Е.А. Региональные особенности формирования налоговой базы по ЕСХН в ЦФО	18
Мосина Е.И., Алёхина Т.А., Минакова Е.И., Думнова Н.А. Внедрение инновационных разработок на предприятиях молочной промышленности	25

БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЕТ, АНАЛИЗ И СТАТИСТИКА

Парушина Н.В., Боброва Е.А., Сучкова Н.А. Методика анализа и оценки эффективности деятельности государственных унитарных предприятий с целью антикризисного управления	30
Федорова Т.В., Дудина Е.В., Петрухина Е.В., Согникова Е.А. Методические аспекты формирования отчетной информации по сегментам бизнеса в различных учетных системах	37

МАРКЕТИНГ И МЕНЕДЖМЕНТ

Голоктионова Ю.Г., Федотов М.В., Извекова Е.В. Рынок жевательной резинки в России: проблемы и пути развития	50
Докукина И.А., Меркулов А.В., Полянин А.В. Возможность использования франчайзинга в органах публичного управления	54
Ильин И.В., Соколова Н.Н., Захаркина Н.В. Особенности разработки и реализации стратегических решений в системе проектного финансирования	59
Макарова Ю.Л., Пьянова Н.В. Роль коммуникационного менеджмента в создании информационной привлекательности организации	66
Маргынова Н.А., Мерцалова С.Л., Карпова И.В. Навык публичного выступления как неотъемлемая часть коммуникативной компетенции специалиста в сфере управления персоналом	77
Рудакова О.В., Власова М.А., Колесников Д.В. Социальная ответственность бизнеса в системе корпоративного управления	81
Симонова Е.В., Старовойтов Р.В. Развитие рекламного бизнеса в регионе	89
Скворцова Н.А., Макарова Т.Н. Особенности компетентностного подхода, как ведущего компонента системы управления маркетингом на предприятии	94

МИРОВАЯ И РЕГИОНАЛЬНАЯ ЭКОНОМИКА

- Власов К.А., Карпова И.В.**
Основные направления развития маркетинга образования в Уэльсе 100
- Звягинцева Ю.А., Бардовский В.П., Трошина Е.В.**
Теоретические основы формирования стратегии социально-экономического развития региона 104
- Положенцева Ю.С., Андросова И.В., Паршутина И.Г.**
Оценка эффективности процессов интеграции региональных бизнес-структур 112
- Сычева И.Н., Пермякова Е.С., Глотко А.В., Куц В.И., Усенко В.Д.**
Основные направления развития экономики трансграничного региона (на примере Алтайского края) 118

УПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИЯМИ

- Беляев Н.М., Донскова Л.А.**
Проблемные вопросы и перспективы применения информационных баз в торговле 126
- Вертакова Ю.В., Крыжановская О.А., Степанова А.Р.**
Цифровая трансформация социально-экономических и производственных процессов на основе цифровой платформы интернета вещей 130
- Сеченова Л.П., Угарова Ю.В., Куц В.И., Гуселетова Г.В., Глотко А.В.**
Особенности и проблемы функционирования малых инновационных предприятий в Алтайском крае 136
- Старых С.А.**
Специфика формирования интеллектуального капитала в инновационных организациях 141

ЭКОНОМИКА ПРЕДПРИЯТИЙ И ОТРАСЛЕЙ

- Горбова И.Н., Кузнецова Л.М.**
Жилищно-коммунальная сфера в условиях цифровизации 156
- Мосина Е.И., Захаркина Н.В., Соколова Н.Н., Рыкова И.А.**
Формирование оптимальной структуры финансовых ресурсов как фактор повышения эффективности производства на предприятии 160
- Рыкова И.А., Уварова Е.Е., Огородник С.А., Мосина Е.И.**
Современное состояние системы комплексного банковского обслуживания физических лиц в российском банковском секторе и основные направления ее трансформации в цифровой экономике 166
- Строков М.А., Рудакова О.В.**
Глобальная конкурентоспособность обрабатывающей промышленности 174

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ДЕМОГРАФИЯ И ЭКОНОМИКА ТРУДА

- Медведева Е.И., Муравлёва В.В.**
Эффективность мер государственной поддержки семьи для решения демографических проблем России 180

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ

- Шманев С.В.**
Социально-экономические преобразования в России (системно-институциональный подход) 187

- УСЛОВИЯ ПУБЛИКАЦИИ МАТЕРИАЛОВ** 192

Рыкова И.А., Уварова Е.Е., Огородник С.А., Мосина Е.И.

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ СИСТЕМЫ КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В РОССИЙСКОМ БАНКОВСКОМ СЕКТОРЕ И ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ЕЕ ТРАНСФОРМАЦИИ В ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Рыкова Ирина Анатольевна

кандидат экономических наук, доцент
ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики
и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12
olegnashevce-orel@yandex.ru

Уварова Елена Евгеньевна

кандидат экономических наук, доцент
ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики
и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12
ulena151078@yandex.ru

Огородник Светлана Алексеевна

обучающаяся 3 курса факультета магистратуры и подготовки
кадров высшей квалификации
ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики
и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12
svetlana.zueva96@mail.ru

Мосина Екатерина Игоревна

кандидат экономических наук, доцент
ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики
и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12
caterinamosina@yandex.ru

Rykova Irina Anatoljevna

Candidate of Economic Sciences, Associated Professor
Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya
Street, Orel 302028, Russian Federation
olegnashevce-orel@yandex.ru

Uvarova Elena Evgenjevna

Candidate of Economic Sciences, Associated Professor
Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya
Street, Orel 302028, Russian Federation
ulena151078@yandex.ru

Ogorodnik Svetlana Alekseevna

Undergraduate
Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya
Street, Orel 302028, Russian Federation
svetlana.zueva96@mail.ru

Mosina Ekaterina Igorevna

Candidate of Economic Sciences, Associated Professor
Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya
Street, Orel 302028, Russian Federation
caterinamosina@yandex.ru

Банки являются ведущими современными финансовыми институтами, ориентированными на массового клиента, а комплексное банковское обслуживание физических лиц удовлетворяет их потребности как в традиционных банковских продуктах, так и в сопутствующих сервисах. В свою очередь, сами кредитные организации значительно экономят на издержках и продвигают различные дополнительные услуги. В условиях цифровизации экономики и активного распространения финансовых инноваций система комплексного банковского обслуживания получает новое развитие, поскольку кредитные организации открывают новые возможности для развития собственного бизнеса, а поведение массового потребителя, все больше предпочитающего удаленное банковское обслуживание, стимулирует внедрение новых технологических решений. Дистанционные формы взаимодействия банка и клиента становятся практически безальтернативными, поскольку для получения той или иной финансовой услуги сегодня уже не требуется физическое присутствие клиента в офисе. В этом контексте дальнейшее развитие системы комплексного банковского обслуживания в цифровом формате требует от финансовых институтов организационной гибкости, от регулятора – создания оптимальных условий для содействия конкуренции, а от потребителей – не только повышения уровня финансовой грамотности, но и развития собственных инфокоммуникационных навыков.

Banks are the leading modern financial institutions focused on mass client, and complex banking servicing of individuals satisfies their requirements both in traditional bank products, and the associated services. In turn, credit organizations considerably save costs and promote various additional services. Under conditions of economy digitalization and active distribution of financial innovations the system of complex banking servicing is of special value as credit organizations provide new possibilities to develop one's own business, and the behaviour of mass consumer preferring remote bank service more and more stimulates introduction of new technological ideas. Remote forms of bank and client interaction become practically an option as today there is no need for the client to visit the office to get this or that financial service. In this context the further development of the system of complex banking servicing in digital format requires organizational flexibility from financial institutions, creations of optimum conditions for competition assistance from a regulator, and not only increases of financial literacy level, but also development of one's own info-communication skills from the consumers.

Ключевые слова: банки, финансовый сектор, комплексное банковское обслуживание, цифровые финансовые технологии.

Keywords: banks, financial sector, complex banking servicing, digital financial technologies.

Для цитирования: Рыкова И.А., Уварова Е.Е., Огородник С.А., Мосина Е.И. Современное состояние системы комплексного банковского обслуживания физических лиц в российском банковском секторе и основные направления ее трансформации в цифровой экономике // Вестник ОрелГИЭТ. – 2019. – № 4 (50). – С. 166-173. – <http://dx.doi.org/10.36683/2076-5347-2019-4-50-166-173>

To cite this article: Rykova I.A., Uvarova E.E., Ogorodnik S.A., Mosina E.I. Modern Condition of the System of Complex Banking Servicing of Individuals in the Russian Bank Sector and the Guidelines of its Transformation in Digital Economy. *OrelSIET bulletin*. 2019; 4(50): 166-173. (In Russ.). – <http://dx.doi.org/10.36683/2076-5347-2019-4-50-166-173>

Банковский сектор является одним из самых мощных и влиятельных рыночных институтов по силе воздействия на все экономические процессы. Банковские кредитные организации в качестве ведущих финансовых посредников выполняют ряд функций, имеющих существенное значение для развития экономики, поскольку они играют роль своеобразного фильтра в потоке финансового капитала. В результате стимулируются наиболее рентабельные предприятия и отрасли национальной экономики, что, в свою очередь, способствует формированию более оптимальной ее структуры.

При этом рост глубины и изменение структуры финансового сектора (соотношения между различными его сегментами) может оказывать воздействие на экономический рост. Для экономического развития важен не только совокупный объем финансовых услуг, но и их распределение между различными сегментами финансового сектора. Более того, при переходе страны к более высокому уровню развития хозяйствующие субъекты начинают нуждаться в широком наборе финансовых инструментов, удобных для гибкого управления рисками и привлечения капитала. Среди различных финансовых институтов именно банки являются наиболее подготовленными для работы с физическими лицами. Принципиальное отличие банка от небанковской кредитной организации, согласно нормам российского банковского права, состоит в том, что только банк вправе осуществлять в совокупности все предусмотренные национальным законодательством банковские операции и услуги. Таким образом, банку по его экономической сути присуща некая системность в осуществлении операций и услуг, в связи с чем представляется необходимым раскрыть понятие комплексного банковского обслуживания.

Комплексное банковское обслуживание по определению предполагает предоставление не одной, а целого комплекса операций и услуг. Иными словами, в рамках комплексного банковского обслуживания клиенту предоставляется определённый набор банковских продуктов, поскольку под последним и принято понимать отдельную банковскую услугу или несколько банковских услуг, направленных на удовлетворение потребностей клиента. Традиционно это банковский счет, банковский вклад, карточный счет, дистанционное банковское обслуживание, денежные переводы, аренда сейфов и т.д. Набор услуг может меняться в зависимости от кредитных организаций и самих клиентов банка [1].

Таким образом, можно сказать, что банковский продукт – это комплекс взаимосвязанных операций и услуг, структурированных определенным образом с набором совершенно новых качественных характеристик и свойств с целью удовлетворения отдельных потребностей клиента банка. Под качественными характеристиками здесь понимается время обслуживания клиента, возможность удовлетворения потребности в удобное для клиента время и в нужном месте, наличие сопутствующих услуг и бонусных программ.

Исторически развитие комплексного банковского обслуживания было обусловлено необходимостью сокращения издержек кредитных организаций при обслуживании клиентов. Действительно, для кредитной организации преимущества заключаются в сокращении времени обслуживания клиента за счет уменьшения времени на оформление бумаг, высвобождения времени для консультирования, простоты донесения информации об условиях вклада, экономии расходов на бумагу (распечатывается только заявление и подтверждение о размещении вклада вместо 6–8 листов договора) и улучшении имиджа банка за счет внедрения технологичной схемы работы.

Преимуществами для клиента являются: более быстрое открытие вклада за счет сокращения времени на оформление бумаг, легкость понимания условий вклада, поскольку все основные условия размещены на одном листе и нет необходимости искать их в тексте договора, а также возможность всегда найти условия размещения открытого вклада в правилах, которые включают в себя условия размещения и одинаковы для любого из открываемых вкладов в банке.

Кроме того, в последние годы на российском рынке банковских услуг активно развивается потребительское и ипотечное кредитование, расширяется сфера применения банковских карт, возрастают объемы предоставляемых кредитных ресурсов и депозитов, совершенствуется система страхования банковских вкладов физических лиц, предлагаются разнообразные инвестиционные продукты и сопутствующие услуги. Именно поэтому создание системы комплексного банковского обслуживания физических лиц, адекватной современным условиям развития банковского сектора и финансовых рынков, в свое время стало достаточно актуальным и перспективным.

На современном этапе активного развития цифровых технологий дистанционные формы взаимодействия банка и клиента все больше становятся практически безальтернативными, поскольку для получения той или иной финансовой услуги уже не требуется физическое присутствие. Тема комплексного

банковского обслуживания получает новое развитие, поскольку процессы, связанные с внедрением высоких технологий во все сферы жизни, и цифровизация банковской сферы, в частности, предопределяют как новые запросы потребителей финансовых услуг, так и совершенно иные возможности их удовлетворения финансовыми институтами. При этом наиболее востребованным становится предложение именно разносторонних финансовых и сопутствующих услуг в комплексе для физических лиц.

Банковская система России за все время своего существования претерпела значительные изменения как с количественной, так и с качественной точки зрения, и на сегодняшний день она вполне отвечает самым строгим требованиям международного банковского бизнеса. Так, если в 90-х гг. в нашей стране насчитывалось более 2000 банков, то на начало 2019 года число кредитных организаций, имеющих право на осуществление банковских операций, составило 484 (против 561 на начало 2018 года.) Общее число действующих банков за последние пять лет уменьшилось вдвое. Это связано с тем, что процесс сокращения числа недобросовестных банков, резко обозначившийся в 2014 году, по-прежнему продолжается, и банковская система все более оптимизируется.

Преобразование касается не только количественной, но и качественной стороны, и отечественные кредитные учреждения, которые продолжают работать, стремятся улучшить уровень обслуживания своих клиентов. Следует отметить, что за последние годы существенно продвинулся в своем развитии банковский сервис, ориентированный на физических лиц. В профессиональном сообществе пришло понимание того, что население – это главный ресурс банковского бизнеса и с этой категорией клиентов необходимо работать с не менее высокими стандартами обслуживания и качества предоставляемых услуг, нежели с корпоративными клиентами.

По данным аналитического центра НАФИ, с 2017 по 2019 годы уровень пользования банковскими услугами населения в России вырос на 5 п.п. – с 81% до 86%, что говорит о значительном охвате этой категории потребителей банковскими услугами, хотя здесь еще имеется определеннный ресурс для того, чтобы такое покрытие имело сплошной характер. За последние три года большинство россиян обращались в банк (78%). При этом чаще всего в данные финансовые организации обращались жители Москвы и Санкт-Петербурга (89%), реже — жители сел (70%) [6].

Что касается доверия граждан к финансовым институтам, то в 2019 году в отношении стабильности банковской системы россияне сохраняли умеренный оптимизм: 42% россиян полагают, что российская банковская система будет стабильна и прекращать существование будут только отдельные мелкие и средние банки. Каждый четвертый (25%) полагает, что возможно банкротство одного-двух крупных банков. 14% россиян настроены более пессимистично и ожидают банкротства ведущих банков.

На фоне негативной информации по банковской системе в 2017 году из-за санации трех крупных банковских групп произошло снижение доверия населения к банкам. Однако действия регулятора по-прежнему продолжают расцениваться как процесс наведения порядка на банковском рынке. В 2018-2019 годах резонансных событий такого рода уже не было, а сами новости о санации банков перестали быть эмоциональным триггером для населения. В связи с чем в последние 2 года наблюдался рост уровня доверия банкам.

При этом следует отметить тот факт, что банки традиционно пользуются доверием населения в значительно большей степени, чем другие виды финансовых организаций: страховые компании, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые организации и т.д. Самым популярным банком среди россиян является Сбербанк: 77% россиян, предпочитающих банковские услуги, чаще всего пользуются именно его продуктами. Однако с 2017 года этот показатель снизился на 7 п.п. Соответственно, на такую величину за этот период выросла доля россиян, чаще всего выбирающих услуги какого-либо другого банка, что, по нашему мнению, положительно характеризует структуру банковского сектора.

Что касается оценки качества банковского обслуживания, то особенно высокие оценки работе банковских специалистов дают клиенты в столицах. При этом компетентность является самой важной характеристикой качества обслуживания в банке (60% опрошенных). Это качество работников финансовых организаций особенно значимо для наиболее обеспеченных и экономически активных групп россиян – квалифицированных специалистов, людей с высшим образованием и жителей столиц. На втором месте в оценках качественных характеристик — скорость обслуживания, третье место делят «индивидуальный подход» и удобный режим работы отделений или банкоматов.

Несмотря на то, что приятная атмосфера в офисе, доступность и качественная работа колл-центра реже отмечаются потребителями как весомая характеристика качества обслуживания, при прочих равных условиях именно этот аспект может оказаться решающим при выборе кредитной организации. Как отмечают эксперты, в условиях сходства предлагаемых продуктов, роста доверия россиян к банкам в целом и общерыночного снижения лояльности к своим банкам, в частности, отрицательный опыт обращения в банк может оказаться решающим фактором переключения потребителя. Поэтому качественное обслуживание в офисе и колл-центре банка не столько конкурентное преимущество, сколько необходимый минимум для предотвращения оттока клиентов.

Другим важным фактором является обеспечение возможностей самообслуживания, включая онлайн-доступ к основным банковским операциям. Для сохранения клиентской базы в ситуации жесткой

конкуренции на рынке банковских услуг кредитные организации должны обеспечивать не только стандартный минимум продуктов, но и предлагать индивидуальный подход к потребителю.

В этой связи немаловажно постоянно оценивать уровень лояльности клиентов банков. Для этого используется индекс NPS (Net Promoter Score), рассчитываемый путем условного отнесения клиентов к одной из трех групп – «промоутеров», или сторонников, «нейтралов» и «критиков» в зависимости от того, готовы ли они рекомендовать банк своим друзьям и знакомым. Индекс NPS рассчитывается по основному банку путем вычитания доли «критиков» из доли «промоутеров».

Так, в 2019 году индекс лояльности к основному банку в российском банковском секторе составил 14 пунктов, что втрое ниже значения этого показателя на 2016 год. Немногим более трети опрошенных (38%) сегодня отмечают, что с высокой вероятностью рекомендуют банк, в котором они обслуживаются, своим родственникам и знакомым.

Уровень лояльности клиентов на банковском рынке серьезно отличается у россиян с разным социально-демографическим и потребительским профилем. Так, россияне с более низким материальным положением демонстрируют более высокую лояльность банку. У клиентов с постоянной занятостью NPS основного банка ниже, чем у неработающих. Также наибольшую лояльность к банку испытывают клиенты старшего возраста (старше 55). При этом у людей среднего возраста, наиболее экономически активной части населения, значение Индекса самое низкое.

Как считают специалисты, сегодня сразу несколько факторов снижают уровень лояльности к отечественным банковским кредитным организациям. Во-первых, макроэкономические условия и регуляторная политика привели к более сдержанной маркетинговой активности банков. Во-вторых, проявляются отложенные последствия отзыва лицензий — усилилась «вынужденная лояльность», когда при выборе банка клиент отдает предпочтение не бренду, продукту или сервису, а фактору государственного участия. В-третьих, рынок вступил в новую стадию развития – российский потребитель стал более рационально выбирать поставщика финансовых услуг и готов свободнее переключаться на новые предложения, если они понятны и прозрачны. Наконец, есть и общемировой тренд: цифровизация банковского обслуживания меняет привычный многим формат получения услуг, и в период адаптации к обезличенному, «машинному» обслуживанию уровень лояльности снижается.

Что касается структуры и ассортимента предлагаемых банковских услуг, то самым популярным розничным банковским продуктом сегодня является пластиковая карта для получения пенсии, зарплаты или стипендии (рис. 1).

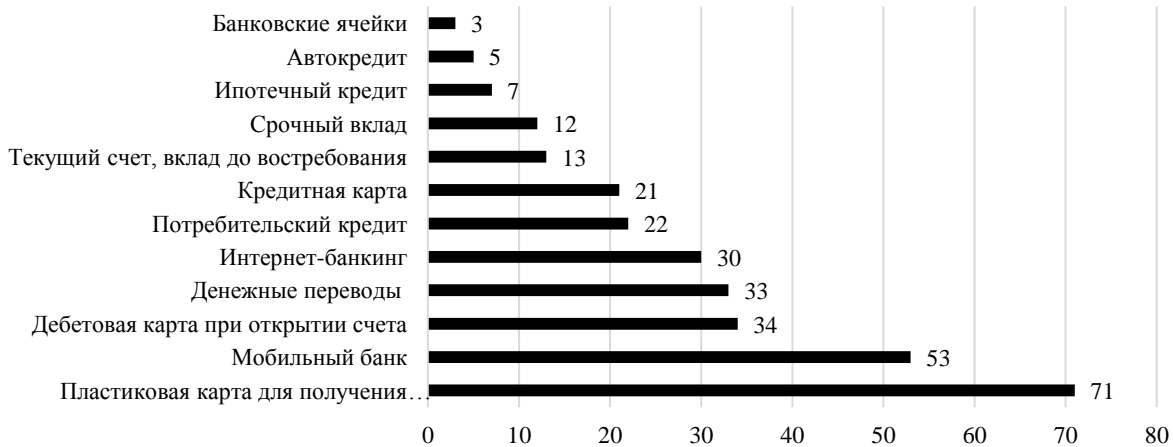


Рисунок 1 – Доля россиян, пользующихся различными банковскими продуктами, %

Ее использует 71% россиян. Треть (34%) является владельцами дебетовых карт, полученных при открытии счета в банке, 21% — держатели кредитных карт. Одновременно с этим наблюдается значительный спрос на услуги дистанционного банковского обслуживания. Более половины россиян (53%) пользуются мобильным банком, 30% — интернет-банком.

Чаще всего управлять банковским счетом онлайн предпочитают россияне в возрасте от 18 до 34 лет (75% используют мобильный). В течение последних трех месяцев каждый третий россиянин (33%) осуществил денежные переводы. Значительная часть населения берет кредиты: каждый пятый россиянин (22%) выплачивает потребительский кредит, 7% — ипотеку, 5% отдают кредит за автомобиль.

Меньшее число россиян проявляет интерес к сберегательным продуктам. Так, у 13% открыт текущий счет в банке, 12% оформили срочный банковский вклад.

Привлекает внимание широкое распространение сравнительно нового продукта — банковского приложения для смартфона. На растущую популярность мобильного банкинга влияет несколько факторов.

Во-первых, как и в случае с интернет-банком, через мобильное приложение можно быстро выполнять несложные операции: проверку баланса, перевод с карты на карту, пополнение счета телефона. Интерфейсы становятся более удобными, и с мобильного телефона эти операции можно совершить довольно просто. Во-вторых, на эту тенденцию влияет дигитализация общества: увеличивается число смартфонов, растет цифровая грамотность — люди обучаются пользоваться приложениями, все больше доверяют технологиям в финансовых вопросах. Сами клиенты уже не воспринимают мобильное приложение как преимущество банка, а предполагают, что оно доступно по умолчанию.

Ее одним продуктом, характеризующим комплексное банковское обслуживание физических лиц, являются дебетовые карты. По данным Банка России, с 2011 по 2018 годы количество эмитированных расчетных карт увеличилось почти в два раза — с 128 до 240 млн карт. В 2018 году рост числа расчетных карт прекратился, и на начало 2019 года их число составило 238 миллионов.

Зарплатными картами — наиболее популярным банковским продуктом — пользуется 71% россиян; не зарплатными дебетовыми картами — еще 34%. Наиболее высокий уровень пользования зарплатными картами — среди руководителей, квалифицированных специалистов, технического и обслуживающего персонала (более 80%). Также женщины чаще пользуются такими картами, чем мужчины, работающие — чаще неработающих, более обеспеченные — чаще менее обеспеченных, жители городов — чаще сельского населения. Не зарплатными дебетовыми картами чаще всего пользуются граждане с высокой покупательной способностью и занимающие руководящие должности, реже всего — россияне в возрасте 60 лет и старше и имеющие низкую покупательную способность.

Число людей, расплачивающихся за товары и услуги безналичным способом, за шесть лет выросло почти в 10 раз: с 5% в 2013 году до 46% в 2019 году (рис. 2).

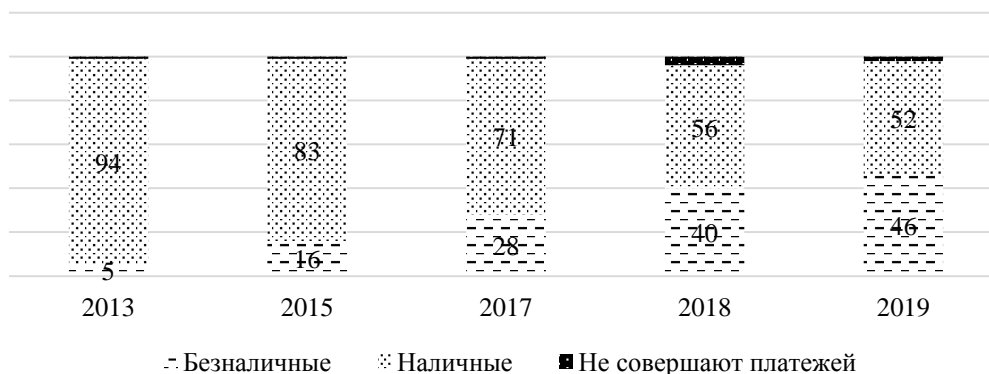


Рисунок 2 – Доля россиян, осуществляющих повседневную оплату товаров и услуг различными способами, %

Вместе с тем, число россиян, предпочитающих оплачивать повседневные покупки безналичным способом, в последний год замедлило рост. Если с 2017 по 2018 годы доля россиян, выбирающих безналичную оплату, увеличилась до 40% (на 12 п.п.), то с 2018 года увеличение произошло всего лишь до 46% (на 6 п.п.). Чаще картами расплачиваются молодые люди в возрасте от 25 до 34 лет (64%), жители столиц (65%), работающие (57%). Предыдущие исследования НАФИ показали, что каждый десятый россиянин (11%) пользуется функцией бесконтактной оплаты в смартфонах, а 3% — в «умных часах» и браслетах.

Однако больше половины россиян по-прежнему предпочитают использовать наличные, совершая повседневные покупки. Производить оплату наличными предпочитают россияне старше 60 лет (74%), люди, не имеющие постоянной занятости (71%), и сельские жители (60%). Сохраняются некоторые барьеры использования безналичной оплаты. К ним относятся, в частности, неравномерность развития инфраструктуры — как территориальная, так и связанная с типом продавца товаров и услуг (например, рыночные торговцы, самозанятые, работающие за наличные, и т.п.), низкая цифровая грамотность некоторых сегментов потребителей, в том числе платежеспособных (например, пенсионеров), с одной стороны, консервативных и привыкших к наличным деньгам, а с другой — не понимающих, как работает безналичная оплата, не знающих способов защиты от цифрового мошенничества и опасаящихся потери денег при использовании финансовых решений.

Что касается кредитных продуктов, то объем рынка кредитования в России с 2013 года вырос почти вдвое, несмотря на кризисный период конца 2014-2015 гг., связанный с кризисом валютной ипотеки (рис. 3).

Таким образом, характеризуя структуру услуг, доступных физическим лицам в рамках комплексного банковского обслуживания российских банков, следует отметить усиление тренда на предпочтение клиентами дистанционных каналов и мобильных сервисов. В этой связи дальнейшее развитие системы комплексного банковского обслуживания в условиях цифровизации экономики будет происходить по пути сокращения непосредственного взаимодействия клиента и сотрудника банка и, как следствие, уменьшения необходимости в банковских офисах как таковых. Сегодня это общемировая тенденция. Так, по данным

Wall Street Journal, в США в течение 2017 года было закрыто более 1 700 отделений банков; в Великобритании, согласно Retail Banker International, за 10 лет количество отделений сократилось на 37% [3]. Развитие цифровых технологий позволяет финансовым компаниям перестроить бизнес-процессы таким образом, чтобы сократить расходы на содержание физических офисов и большого штата сотрудников.

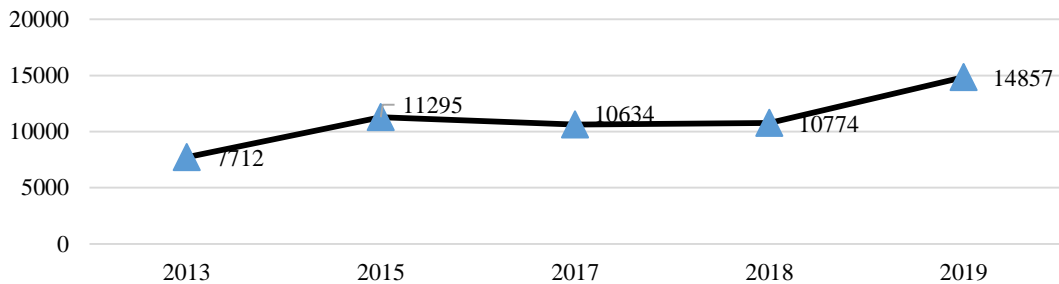


Рисунок 3 – Динамика объемов кредитования физических лиц, млрд руб. (данные на 1 января)

Что касается России, то, согласно некоторым исследованиям, по уровню проникновения дистанционного банковского обслуживания Россия отстает от наиболее развитых рынков на 4–6 лет [7]. По данным компании Finalta, в странах Северной Европы, Австралии и США дистанционными банковскими услугами активно пользуются около 60% клиентов, а в России таких клиентов вдвое меньше. В то же время по уровню распространенности интернета среди клиентов наша страна превышает показатели стран Северной Америки и сопоставима со странами Европы (60–70%). Это свидетельствует о значительном потенциале роста использования цифровых технологий в отечественном банковском секторе. И уже, по оценкам экспертов, к 2025 году площадь физической сети банковских отделений может сократиться на треть.

Россия сегодня опережает многие европейские страны по доле клиентов, использующих для удаленного банковского обслуживания только мобильный канал. По оценкам экспертов, мобильные приложения крупнейших российских банков имеют в 1,5–2 раза больше функций транзакционного обслуживания, чем аналогичные приложения крупнейших европейских банков. В России самым быстрорастущим каналом является мобильный банкинг: за период с 2014 по 2016 годы уровень его распространенности вырос втрое. При этом, согласно данным исследования McKinsey, уже сейчас 10% россиян используют для дистанционного самообслуживания только мобильные приложения [5]. Для многих новых пользователей мобильный канал самообслуживания становится первым и единственным. Такая ситуация нетипична для традиционных рынков финансовых услуг и дает российским банкам шанс, сконцентрировав усилия, успешно перевести своих клиентов на обслуживание через мобильные приложения, минуя интернет-банкинг и колл-центры.

Среди основных секторов, в которых цифровые технологии и аналитика могут привести к мощному росту, специалисты называют инвестиции, ипотеку, средний и малый бизнес.

Так, электронный трейдинг, встроенный в интернет-платформу, обеспечивает клиенту прямой доступ к инвестиционно-банковскому подразделению, которое позволяет покупать и продавать инвестиционные продукты прямо в телефоне, предлагает более выгодные курсы валют, близкие к биржевыми в целом, и упрощает доступ к финансовому рынку для простых людей, которые традиционно обходили его, предпочитая консервативные депозиты.

Что касается ипотеки, то этот рынок в России имеет существенный потенциал роста, поскольку сегодня уровень его проникновения находится в пределах 5–6% от ВВП, что в 3–4 раза ниже, чем в Европе, и в 8–10 раз ниже, чем в США. Даже с учетом всех экономических факторов (инфляция, потребительские доходы населения, уровень долговой нагрузки и т.д.), сдерживающих развитие данного сегмента, здесь сосредоточены серьезные резервы роста. Это, в свою очередь, предопределяет широкие возможности для продвижения выдачи ипотечных кредитов в цифровом формате. Благодаря запуску в России проекта по формированию так называемого цифрового профиля гражданина, который планируется завершить к марту 2020 года, и возможности обмена сведениями в электронной форме между физическими лицами, банками, государственными органами этот процесс станет более доступным и качественным.

Уже сегодня в одном из самых высокотехнологичных финансовых институтов в России – Тинькофф Банке – подавляющее большинство решений по ипотечной сделке принимает машина. В 2018 году на брокерском сервисе «Тинькофф Инвестиции» был запущен робоэдвайзер (автоматизированный советник), который за несколько минут по заданным параметрам может собрать инвестиционный портфель. К рекомендациям робота прибегают более 80 тыс. уникальных пользователей.

Говоря о третьем перспективном направлении развития цифровых финансовых технологий, направленных на малый и средний бизнес, следует отметить существенное отставание этой отрасли в России по всем технологическим показателям. Здесь, как правило, все управляется не технологиями, а отношениями

между конкретными людьми. Однако сегодня все больше бизнес-процессов ложится на плечи автоматизированных систем: они помогают улучшить качество работы, ускорить цикл услуг и снизить издержки. Для решения множества задач уже не нужен «живой» специалист. Бесспорно, для повышения эффективности всех бизнес-процессов в сфере малого и среднего предпринимательства необходимы современные подходы и новые технологические решения, упрощающие бизнес-решения, начиная от онлайн-касс и заканчивая технологиями робоэдвайзинга.

Роботизированные системы, которые берут на себя управление рабочими процессами, стали реальностью уже для многих крупных компаний. В отличие от привычных программ, от 1С до многочисленных CRM и таск-менеджеров, такие системы не требуют участия человека. Соответственно, они снижают себестоимость процессов, уменьшают нагрузку на менеджеров, увеличивают быстродействие и исключают человеческий фактор. Однако повсеместному внедрению роботов мешают сложность и высокая стоимость разработки: «коробочных» решений здесь пока очень мало, поэтому каждую систему приходится создавать с нуля. В этой связи оптимальным выходом может стать симбиоз финансовых институтов и корпораций в контексте разработки необходимых приложений и обеспечения их финансирования. Многие из игроков этого сектора формируют целые экосистемы, включающие в себя смежные с банковским сектором сегменты, касающиеся и информационных технологий, и сотрудничества с бизнесом, и предоставления облачных услуг.

Один из самых распространенных и доступных инструментов автоматизации финансовых операций сегодня являются чат-боты, которые заменяют менеджера при общении с клиентами. Автоматизация процессов особенно важна в сферах с большим потоком клиентских обращений, что характерно для банковского сектора. Такое решение удобно для крупных компаний с большим количеством типизированных запросов: в США более 80% потребителей утверждают, что довольны своим опытом общения с ботами. По данным исследовательской компании Juniper Research, к 2022 году чат-боты будут экономить предприятиям до \$8 млрд в год [2]. Популярность чат-ботов привела к появлению конструкторов для их создания, аналогов конструкторов сайтов. Однако, как и в случае с сайтами, крупные компании не доверяют быстрым и дешевым решениям и улучшают сервис за счет собственных разработок. В Тинькофф Банке уже сейчас 30% диалогов с клиентами проходит без участия человека. Как отмечают в финансовой организации, в остальных случаях боты переводят обращение на оператора, но продолжают в фоновом режиме анализировать содержание диалога и предлагать подсказки как клиенту, так и работающему с ним менеджеру контакт-центра. Банк также работает над внедрением колл-бота — робота, который будет автоматически обзванивать клиентов и общаться с ними с помощью заранее записанных фраз, что позволит сократить издержки компании на исходящие звонки.

Важнейшую роль в процессе цифровизации и создания роботизированных систем играют технологии искусственного интеллекта (ИИ). Они помогают анализировать поведение пользователей, создавать персональные предложения, выбирать новые локации для инфраструктуры, формировать ценообразование. Финансово-кредитная сфера является бесспорным лидером в продвижении подобных технологий. Объем мирового рынка биометрических технологий возрастает с каждым годом (рис. 4) и, по прогнозным оценкам, на ближайшие 6 лет показатель среднегодового темпа роста этого сектора составит 18,6%.

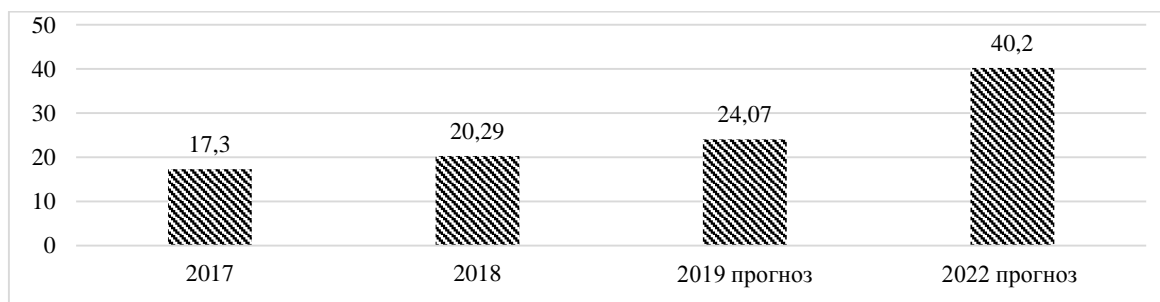


Рисунок 4 – Динамика объемов мирового рынка биометрических технологий и прогнозные оценки, млрд долл. [4]

Что касается российской практики, то проектов, связанных с big data и биометрией, в нашей стране становится все больше. Так, в большинстве крупных российских банков уже применяют голосовые технологии в call-центрах, технологии распознавания изображения лица при повторном обращении клиента в отделение банка и в процессе кредитования, сканирование отпечатков пальца для входа в мобильное приложение (на определенных моделях мобильных телефонов) и для доступа к банковским ячейкам. Кредитный скоринг почти полностью автоматизирован, причем ИИ не только оценивает потенциального заемщика по множеству параметров, но и борется с попытками злоумышленников выявить, что это за параметры.

Помимо скоринга, инструменты ИИ активно используются для выявления мошеннических транзакций. Кроме того, с помощью инструментов ИИ проводится удаленная идентификация клиентов, контроль за соблюдением норм и предписаний, ИИ активно задействуют в маркетинге. Ряд кредитных организаций

апробирует систему, основанную на обработке естественного языка, которая будет анализировать разговор клиента в контакт-центре, чтобы, к примеру, определять его настроение по разнообразным индикаторам, выявлять зоны недовольства и повышать качество обслуживания. Таким образом, можно констатировать, что процесс внедрения биометрических технологий, методов использования big data в финансово-кредитной сфере в России идет опережающими темпами даже в сравнении со многими развитыми странами и носит необратимый характер. В то же время следует выделить ряд факторов, которые оказывают с той или иной мерой сдерживающее воздействие на развитие указанных процессов.

Во-первых, проблема безопасности и степень доверия к цифровым технологиям. Безусловно, риски, связанные с хищением персональных данных, существуют. Однако, по мнению большинства экспертов, проблема безопасности применения биометрии надуманна, поскольку для защиты любых значимых активов уже десятки лет есть классическое решение по информационной безопасности, такое как шифрование, а с учетом требований законодательства биометрия на сегодняшнем уровне даже более безопасна, чем классические средства аутентификации, такие как логины и пароли. Поэтому вопрос сводится, скорее, к доверию самой технологии, а значит, проблема носит не столько технологический, сколько ментальный характер.

Во-вторых, регулятивно-организационные барьеры и жесткие требования к хранению и обработке данных. Цифровизация предъявляет к финансовым институтам жесткие требования относительно гибкости и скорости внедрения новых подходов. Ключевая роль отводится культуре сбора и хранения данных, их качеству, частоте и оперативности обновления. Часто это входит в прямое противоречие с базовой моделью организации внутренних процессов в классическом банке в соответствии с требованиями законодательства и его технологической архитектурой. В этих условиях требуются значительные ресурсы для создания отдельной платформы под цифровой банк. В то же время многие банки вынуждены расширять сферу своей деятельности, далеко выходя за рамки традиционных банковских продуктов, и уже в ближайшие годы на рынке развернется борьба за эффективность цифровых сервисов. Это, в свою очередь, потребует от финансовых институтов организационной гибкости, а от регулятора – создания оптимальных условий для содействия конкуренции.

В-третьих, необходимость подготовки специалистов нового формата, обладающих цифровыми компетенциями и способных отвечать вызовам цифровой экономики и запросам общества. Несмотря на кажущуюся перенасыщенность данной сферы кадрами, потребности растущей цифровизации, тем не менее, не удовлетворены. Сегодня существует высокий спрос на совершенно других работников – так называемых «интеллектуальных аудиторов», которые смогут «осуществить идентификацию реального мира с цифровым пространством». Поэтому, помимо сугубо технологических умений и навыков, такие уникальные в своем роде специалисты должны обладать набором иных креативных и творческих способностей.

Подводя итог, необходимо отметить, что на современном этапе общественно-экономического развития переход к цифровым технологиям неизбежен. При этом в определенных сегментах экономики, в частности в финансово-кредитной сфере, этот процесс активно идет уже сейчас и служит драйвером роста для других отраслей. В этой связи представляется необходимым создать все необходимые условия для распространения цифровых технологий и обеспечения перехода их в массовый сегмент, что требует усилий как со стороны государства, так и со стороны бизнеса. Помимо этого, потребители финансовых услуг должны осознавать всю меру ответственности за принятие тех или иных решений в современном цифровом пространстве и принимать на себя соответствующие риски. Это, в свою очередь, требует сегодня не просто повышения уровня финансовой грамотности, а развития необходимых инфокоммуникационных навыков и формирования комплекса финансовых компетенций.

Список литературы

1. Андреева М.А. *Формирование и развитие системы комплексного банковского обслуживания физических лиц в Российской Федерации: автореф. дисс. канд. экон. наук: 08.00.10.* Санкт-Петербург, 2009. 18 с.
2. *Бизнесмены рассказали о вторжении «хайповых» технологий [Электронный ресурс]. URL: https://www.rbc.ru/spb_sz/08/04/2019/5cab2df79a7947c4b7eb2cd9#ws.*
3. *Кривошапко Ю. Клиентам некуда идти [Электронный ресурс] // Российская газета. 2019. № 62(7820). URL: <https://rg.ru/2019/03/20/banki-nachnut-aktivno-zakryvat-svoi-ofisy.html>.*
4. *Обзор международного рынка биометрических технологий и их применение в финансовом секторе [Электронный ресурс]. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/36012/rev_bio.pdf.*
5. *Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов [Электронный ресурс]. URL: https://www.cbr.ru/statichtml/file/36231/on_fintex_2017.pdf.*
6. *Хоменко В. Потребительские тренды на рынке банковских услуг // Социология. Статистика. Публикации. Отраслевые обзоры. Вып. 2 (15) / Аналитический центр НАФИ, В. И. Хоменко, В.И. Гриценко, А. В. Любавская. М.: Издательство НАФИ, 2019. 54 с.*
7. *Цифровая Россия: новая реальность. Отчет экспертной группы Digital McKinsey – июль 2017. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/locations/europe%20and%20middle%20east/russia/our%20insights/digital%20russia/digital-russia-report.ashx>.*