

08.00.10 Финансы, денежное обращение и кредит

УДК 336.221.262

DOI 10.37493/2307-907X.2022.2.14

**Савцова Анна Валерьевна, Паценко Ольга Николаевна,
Заргарян Земфира Семеновна, Дейч Юрий Ростиславович**

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ПЕНСИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Проблема достойного пенсионного обеспечения остается актуальной в современных реалиях; несмотря на его многократное реформирование, оптимальная модель не найдена, анализ показывает, что общая численность пенсионеров, приходящаяся на 1000 человек населения, увеличивается в динамике, старение нации продолжается. В статье предлагаются некоторые пути решения сложившейся проблемы, такие как введение электронных паспортов, закрытых блокчейн-технологий, единой системы безналичных платежей и отказ от наличных денег, что, по мнению авторов, будет способствовать реструктуризации и модернизации пенсионной системы. Создание закрытой децентрализованной базы трудового стажа населения облегчит отслеживание его трудовой активности, оптимизирует проведение конкретных федеральных программ и формирование социально-экономических прогнозов развития страны.

Ключевые слова: государственные пенсии, социальные пособия, общая численность пенсионеров, пенсионный возраст, пенсия будущего, клиентоцентричность, модернизация пенсионной системы.

**Anna Savtsova, Olga Patsenko, Zemfira Zargaryan, Yuri Deich
CLIENT-CENTRIC TRANSFORMATION OF PENSION PROVISION
IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION**

The problem of decent pension provision remains relevant in modern realities, despite its repeated reforms, the optimal model has not been found, the analysis shows that the total number of pensioners per 1000 people of the population is increasing in dynamics, the aging of the nation continues. The article suggests some ways to solve the current problem, such as the introduction of electronic passports, closed blockchain technologies, a unified system of non-cash payments and the rejection of cash, which, according to the authors, will contribute to the restructuring and modernization of the pension system. The creation of a closed decentralized database of the work experience of the population will facilitate the tracking of their work activity, optimize the implementation of specific federal programs and the formation of socio-economic forecasts of the country's development.

Key words: state pensions, social benefits, total number of pensioners, retirement age, pension of the future, client-centricity, modernization of the pension system.

Введение / Introduction. Российская Федерация – это социальное государство, что предполагает формирование им условий, которые обеспечивают достойный уровень жизни, свободное развитие человека. Каждому гражданину, согласно Конституции нашей страны, гарантируется социальное обеспечение по возрасту, государственные пенсии и социальные пособия, которые устанавливаются законом. Помимо всего, федеральным законодательством гарантировано обеспечение регулярной индексации пенсий не реже одного раза в год. Пенсионное обеспечение регулируется Федеральным законом от 15.12.2001 № 166-ФЗ (ред. от 22.12.2020) «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации», в тексте которого пенсия по государственному пенсионному обеспечению – это ежемесячная государственная денежная

выплата, предоставляемая гражданам с целью компенсации заработка после достижения ими пенсионного возраста. Право на пенсию в соответствии с названным законом имеют все граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории РФ. Ключевым моментом в определении объема пенсионных выплат является стаж. Как отмечается в Федеральном законе от 15.12.2001 № 166-ФЗ (ред. от 22.12.2020) «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации», стаж – это суммарная продолжительность периодов работы и иной деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 400-ФЗ (ред. от 24.02.2021) «О страховых пенсиях». Кроме стажа, учитывается размер ежемесячного заработка, который выступает вторым показателем в определении пенсионных выплат.

Законодательством Российской Федерации определено обязательное пенсионное страхование, которое базируется на принципах Конституции Российской Федерации. Так, согласно Федеральному закону от 15.12.2001 № 167-ФЗ (ред. от 26.05.2021) «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации», обязательное пенсионное страхование есть система создаваемых государством правовых, экономических и организационных мер, направленных на компенсацию гражданского заработка. Все перечисляемые денежные средства в счет пенсионных накоплений направляются в Пенсионный фонд Российской Федерации и являются обязательными.

Тарифы страховых взносов обязательны и определяются Федеральным законом от 15.12.2001 № 167-ФЗ (ред. от 24.02.2021) «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации». Определение суммы страховых взносов осуществляется Пенсионным фондом Российской Федерации в соответствии с тарифами. При исчислении страхового взноса его размер определяется как 22,0 %.

С октября 2019 года Федеральное Собрание РФ приняло и одобрило, а Президент РФ подписал Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам назначения и выплаты пенсий» от 03.10.2018 № 350-ФЗ. Эти изменения вносят поправки во множество кодексов РФ и различные федеральные законы.

Согласно данному нововведению, на законодательном уровне закрепляется общеустановленный возраст для мужчин 65 лет, а для женщин 60 лет. Но повышение пенсионного возраста будет происходить плавно, а именно с 1 января 2019 года по 2028 год. Благодаря введению нового законодательства в Конституции прописали ежегодную индексацию. Так, с 1 января 2019 года страховые пенсии неработающих пенсионеров были проиндексированы на 7,05 %, что превысило размер показателя инфляции в 2018 году.

Результатом данного нововведения стало снижение темпов роста числа пенсионеров и снижение расходов Пенсионного фонда России, а также увеличение числа граждан предпенсионного возраста на рынке труда. Но все эти аспекты не решили поставленной ключевой проблемы, что вызывает необходимость поиска новых инструментов, позволяющих модернизировать пенсионную систему страны и сделать достойным пенсионное обеспечение.

Материалы и методы / Materials and methods. Материалы настоящего исследования базируются на данных Федеральной службы государственной статистики и Пенсионного фонда Российской Федерации, выполнены с применением традиционных методов экономико-статистического анализа.

Результаты и обсуждение / Results and discussion. Число пенсионеров, по данным Росстата (см. таблицу), увеличилось в 2018–2019 гг. на 410 тыс. чел., до 46,5 млн чел., но число ушедших на пенсию людей в аналогичный период сократилось на 355 тыс. чел. по сравнению с тем, если бы пенсионный возраст не увеличивался.

Таблица

Общая численность пенсионеров в тыс. человек

Наименование показателя	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Общая численность пенсионеров, тыс. человек	43 797	45 182	45 709	46 070	46 480	46 198
Общая численность пенсионеров, приходящаяся на 1000 человек населения	304,2	308,3	311,4	313,7	316,7	314,8
Численность занятых, приходящихся на одного пенсионера (в среднем за год), человек	1,65	1,60	1,59	1,57	1,55	1,53

Численность занятых, приходящаяся на одного пенсионера, стабильно падает, что свидетельствует о росте количества пожилого населения. А общая численность пенсионеров, приходящаяся на 1000 человек населения, наоборот, растет с каждым годом, что также подтверждает факт старения нации (рисунок 1).

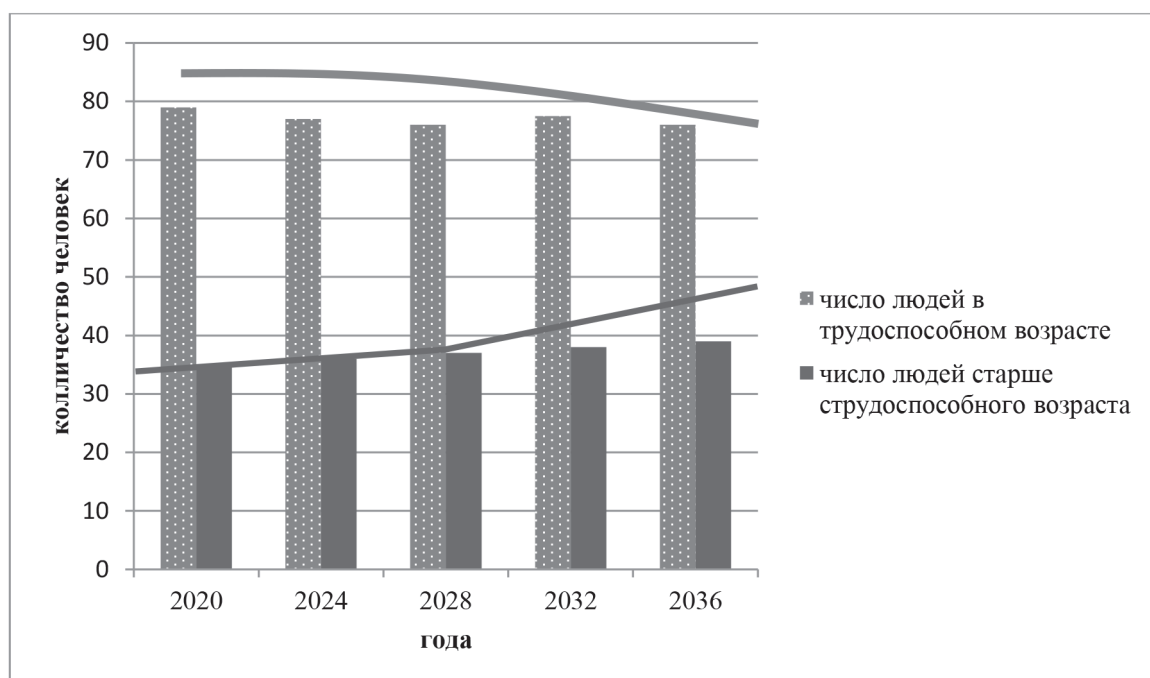


Рис. 1. Соотношение численности трудоспособного населения и пенсионеров

Повышение пенсионного возраста, в свою очередь, повысило трудовую активность старшего поколения. Отказ правительства от индексаций пенсий работающим пенсионерам привело к оттоку части пожилых работников в сектор теневой занятости, что повлекло за собой снижение налоговых поступлений в бюджет.

Практика показала, что не выполнена задача по показателю увеличения коэффициента замещения заработной платы (отношение средней пенсии к средней заработной плате). Так, согласно конвенции Международной организации труда, коэффициент замещения должен составлять 40 %. В России этот показатель в настоящее время и в течение ближайших семи лет будет находиться на уровне 34 %, а потом будет постепенно снижаться (рисунок 2).

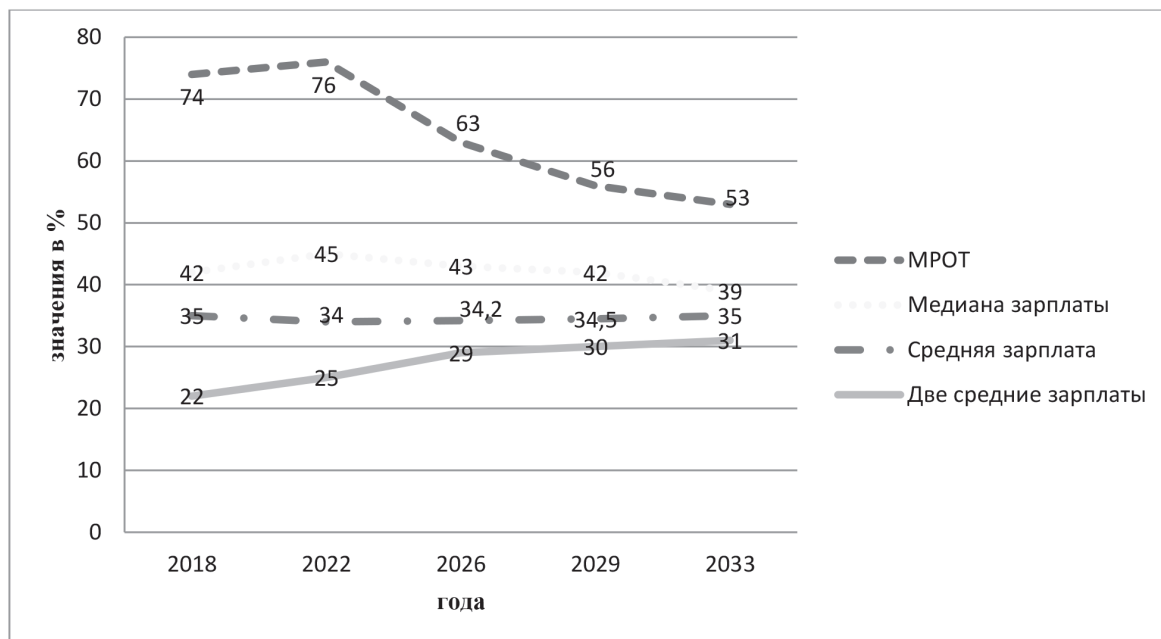


Рис. 2. Прогноз значений коэффициента замещения при различных зарплатных сценариях, %

Для сохранения текущего уровня в 34 % до 2050 года следует увеличить размер страховых взносов на 7 п., а для увеличения до 40 % на 14 п. Для достижения уровня замещения 40 %, каким он должен быть по конвенции, необходимо начиная с 2022 года индексировать пенсии в 2 раза быстрее темпов инфляции.

Пенсия будущего представляется в первую очередь клиентоцентричной, что означает процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом. Где граждане, будь это работающие или уже пенсионеры, чувствуют себя частью системы и приобщены к единой цели – «счастливая старость». Пути достижения этой цели лежат в корневой идеологии граждан Российской Федерации, которую нужно, как в советское время, превращать в ведущую по стране. Осуществлять переход к постулатам «Государство – это Я».

Система пенсионного обеспечения крайне сложна и запутанна, поэтому исходя из понятия клиентоцентричности пенсионная система будущего должна быть интуитивно понятна и нацелена на конечного потребителя – работающего гражданина.

Изменению подвергается сама система предоставления пенсионного обеспечения. Осуществление этой деятельности – изначально работа с внешними клиентами. Ключевые вопросы, которые ставятся при работе с клиентом в этом направлении, следующие:

- 1) удобно ли гражданину обращаться за государственной или муниципальной услугой;
- 2) насколько быстро гражданин получил предоставленную услугу;
- 3) нет ли препятствий для гражданина в случае подачи жалобы?

Чем лучше проработаны механизмы взаимодействия работы с внешними клиентами, тем спокойнее и, главное, быстрее будет поставлена работа государственных служащих, и тем благоприятнее станет эмоциональный фон в государственной организации.

Все эти процессы – это изменения культуры восприятия предоставления новых государственных услуг. Но исходя из менталитета российского человека любое нововведение принимается с трудом. Не потому, что изменения плохие или они не очень приятные, а потому что так сложилось исторически. Поэтому как инструмент принятия данных нововведений в пенсионном обеспечении предлагается следующее:

- 1) четкий образ будущего – конкретные изменения должны быть предоставлены населению в течение короткого промежутка времени после их принятия (конференции, брифинги). Максимальный срок с даты принятия нововведений до их публичного представления должен составлять до 45 дней. Вид донесения до граждан информации будет в виде послания ПФР гражданам Российской Федерации, которое должно транслироваться по федеральным каналам в установленную дату и время, а также освещаться в средствах массовой информации. На региональных уровнях максимальный срок предоставления нововведений будет составлять до 55 дней с момента «Послания ПФР гражданам Российской Федерации». На данные мероприятия будут приглашены бизнесмены, общественность и представители средств массовой информации;
- 2) детальная работа руководства на всех уровнях – контроль за соблюдением целевых ценностей на всех этапах предоставления государственных услуг, осуществление мониторинга качества работы сотрудников, а также их соответствия клиентоцентричному подходу;
- 3) конкретно сформулированные правила – соблюдение абсолютно всех правил предоставления государственной услуги работниками, и даже в тех случаях, в которых, кажется, можно ими пренебречь.

В век информационных технологий и ускоренной цифровизации, а также в связи с коронавирусной инфекцией, которая повлияла на ускорение темпов внедрения компьютерных технологий, государство стало осуществлять более активную политику информатизации по предоставлению государственных услуг, и пенсионная среда не исключение. На сегодняшний день на рынке присутствует мобильное приложение Пенсионного фонда России, но оно крайне неудобно и непрактично. Для улучшения взаимодействия предлагается ввести ряд корректировок в соответствии с направлением клиентоцентричности:

- внедрение чат-бота, который поможет гражданину ответить на ключевые, базовые вопросы (какие документы необходимо взять для предоставления услуги, график приема, занятость и т. д.) (рис. 3);
- карта сервиса – разновидность прототипа в виде схемы, в которой отражаются все участники процесса. Карта сервиса помогает посетителю увидеть достоверную и избыточную картину того, как предоставляется та или иная услуга;
- введение обратной связи по принципу «пять почему» – принцип основан на проведении мини-опроса клиента после предоставления услуги для выявления проблем в работе сервиса и определения глубинных потребностей гражданина (рис. 4).

Комплекс нововведений улучшит систему предоставления услуг Пенсионным фондом Российской Федерации. Но ключевым аспектом в данном вопросе будет дальнейшее видение пенсии как социально-экономического маркера.

Руководство страны осознает необходимость модернизации предоставления государственных услуг для населения, ведь современное общество привыкло к быстрым и удобным продуктам. Им проводятся внутренние исследования, опросы и активно реформируется система оказания услуг.

Современная фрагментированная структура государственного аппарата создает помехи для беспрепятственного обмена информацией между структурными подразделениями государственного органа, а также различных ведомств. Введение электронных паспортов, закрытых блокчейн-технологий, единой системы безналичных платежей и отказ от наличных денег есть двигатель реструктуризации и модернизации пенсионной системы.

Видение пенсии будущего заключается в создании закрытой децентрализованной базы трудового стажа населения (ДБТС), в которой будет отражена вся трудовая деятельность гражданина, прикрепленная к его электронному паспорту. Эта процедура облегчит отслеживание трудовой активности населения, проведение конкретных федеральных программ и формирование социально-экономических прогнозов развития страны.

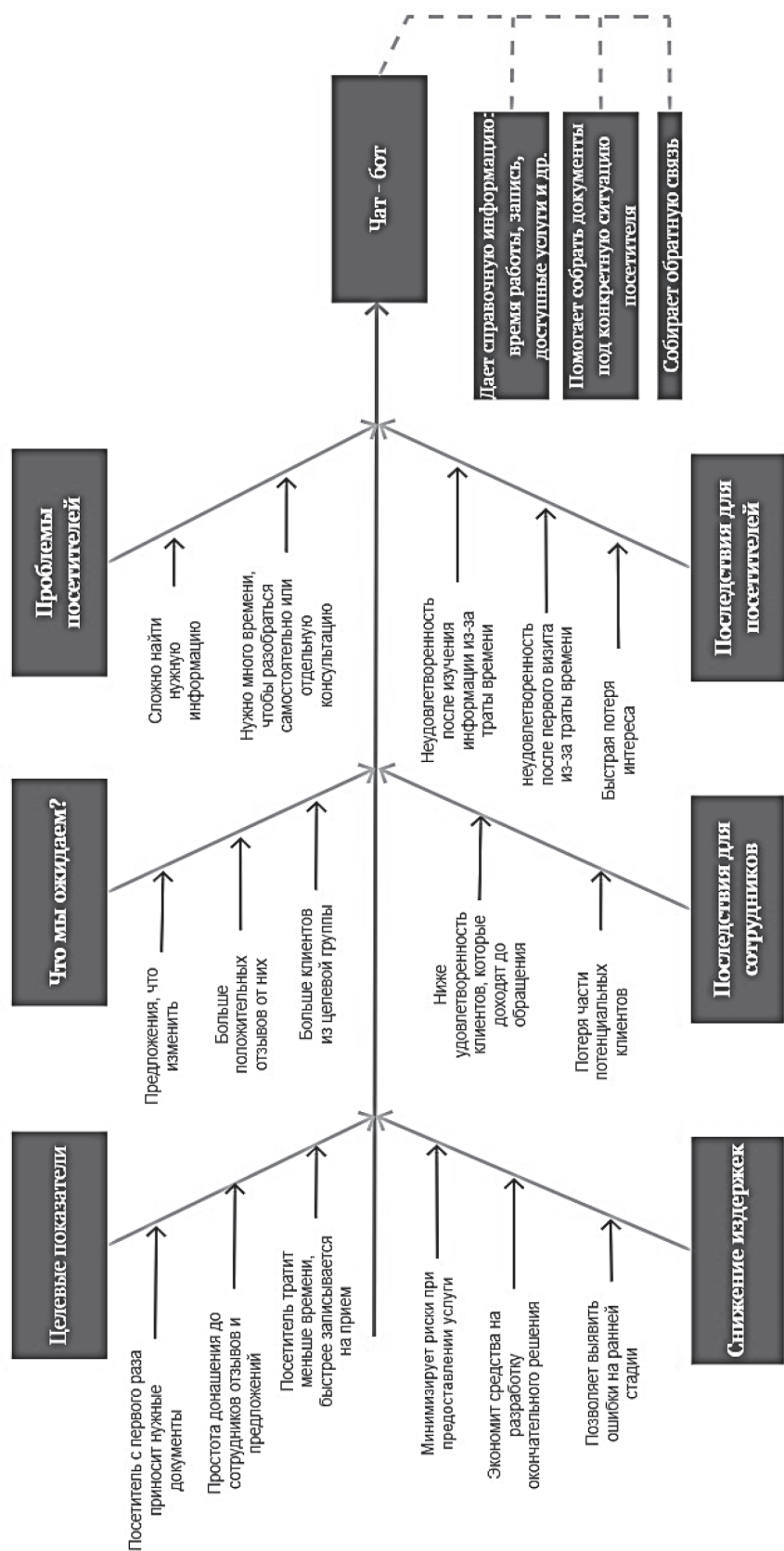


Рис. 3. Внедрение чат-бота, помогающего ответить на ключевые, базовые вопросы (какие документы необходимо взять для предоставления услуги, график приема, график приезда, занятость и т. д.)

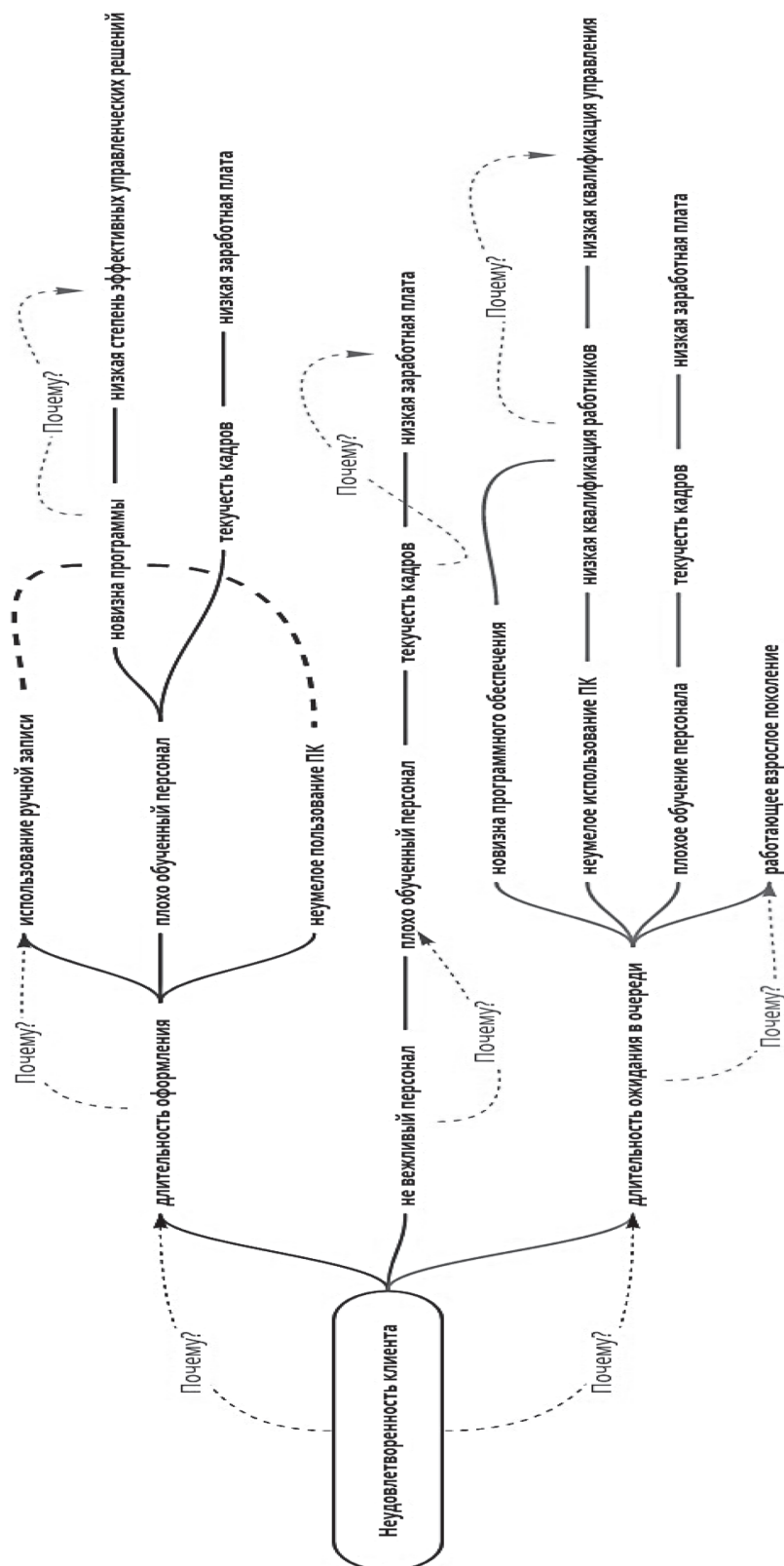


Рис. 4. Принцип «пять почему»

Децентрализованный контроль для государственного управления изначально неприемлем, ведь переход на «рельсы» децентрализованного блокчейна, которому вообще свойственна открытость, анонимность, прозрачность, ставит под угрозу реализацию этой государственной функции и подвергается малопрогнозируемым рискам со значительными последствиями, ставит под угрозу также реализацию гражданских прав и национальную безопасность.

Это не может не послужить причиной модернизации системы для успешного функционирования в государственном секторе. Именно поэтому данная технология сводится к форме контролируемых блокчейнов (закрытых), которые позволяют закрепить за государственными органами контроль за функционированием системы.

Применение технологий распределительного реестра, даже закрытых типов, в области государственного регулирования и, в принципе, в стандартном виде сводится к невозможности внесения изменений в случае человеческого фактора или по требованию со стороны государственных органов. Но решением этой проблемы может послужить модернизация принципов функционирования блокчейн-технологий, предложенная французским регулятором в области информации CNIL (Национальная комиссия по информатике и свободам), согласно которой внесение изменений в уже внесенную информацию смарт-контракта повлечет создание дополнительного блока смарт-контракта с новой информацией. Так, если первая транзакция всегда появляется в системе, то последующая будет аннулировать ее. Таким образом, будет решена проблема апробации данных.

Предполагается создание единой системы безналичных денег (СБД), которая будет прикреплена к личному счету гражданина (ЛСГ) и привязана к электронному паспорту. При этом ЛСГ не будет меняться при смене паспорта по истечении срока действия, предусмотренного законодательством. Эта мера заставит работодателей официально трудоустраивать граждан, ведь заработную плату можно будет переводить только по СБД и только на ЛСГ.

Заключение / Conclusion. Предложенные меры модернизации обеспечения пенсионной системы позволят существенно сократить теневой сектор экономики, побудят работодателей отказываться от выдачи «серой» зарплаты, ввиду невозможности ее выплаты, а также отслеживать начисляемую заработную плату для выявления нарушений действующего законодательства в отношении минимальной заработной платы.

Введение всех предложенных мер модернизации позволят правительству увеличить налоговые поступления в федеральный бюджет, а следовательно, – профицит бюджета и возможность осуществления всех нововведений:

- двойная индексация пенсий по сравнению с темпами инфляции;
- увеличение коэффициента замещения заработной платы пенсией;
- модернизация системы пенсионного обеспечения в направлении клиентоцентричности.

ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Талапина, Э. В. Применение блокчейна в государственном управлении: перспективы правового регулирования. Вопросы государственного и муниципального управления / Э. В. Талапина ; НИУ ВШЭ // Public administration issues. – 2020. – Issue 3. – Рр. 96–113. – Текст : непосредственный.
2. Воронин, Ю. В. Пенсионные накопления в России: кризис ожидания или новые возможности / Ю. В. Воронин, П. В. Емельянцев. – Москва : ИНФРА-М, 2017. – Текст : непосредственный.
3. Право социального обеспечения : учебник и практикум для вузов / М. В. Филиппова [и др.] ; под редакцией М. В. Филипповой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2019. – 406 с. – Текст : непосредственный.
4. О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации : Федеральный закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ (ред. от 22.12.2020) – URL: <https://mvd.consultant.ru/documents/50431>. – Текст : электронный.

5. Доклад о результатах комплексного мониторинга социально-экономического положения пожилых людей за 2018 год // Минтруд РФ. – URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/1340> (дата обращения 11.12.2021). – Текст : электронный.
6. Овчаренко, Р. К. Развитие гражданской службы Российской Федерации: проблема поиска новых средств и технологий / Р. К. Овчаренко // Электронный вестник Ростовского социально-экономического института. – 2016. – С. 188. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=27680089>. – Текст : электронный.

REFERENCES AND INTERNET RESOURCES

1. Talapina, E. V. *Primenenie blokcheina v gosudarstvennom upravlenii: perspektivy pravovogo regulirovaniya. Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya* (The use of blockchain in public administration: prospects for legal regulation. Issues of public and municipal administration) / E. V. Talapina ; NIU VShE // Public administration issues. – 2020. – Issue 3. – Pp. 96–113.
2. Voronin, Yu. V. *Pensionnye nakopleniya v Rossii: krizis ozhidaniya ili novye vozmozhnosti* (Pension savings in Russia: crisis of expectation or new opportunities) / Yu. V. Voronin, P. V. Emel'yantsev. – Moskva : INFRA-M, 2017.
3. *Pravo sotsial'nogo obespecheniya* (Social Security law) : учебник i praktikum dlya vuzov / M. V. Filippova [i dr.] ; pod red. M. V. Filippovoi. – 2-e izd., pererab. i dop. – Moskva : Yurait, 2019. – 406 s.
4. *O gosudarstvennom pensionnom obespechenii v Rossiiskoi Federatsii* (On State pension provision in the Russian Federation) : Federal'nyi zakon ot 15.12.2001 №166-FZ (red. ot 22.12.2020). – URL: <https://mvd.consultant.ru/documents/50431>.
5. *Doklad o rezul'tatakh kompleksnogo monitoringa sotsial'no-ekonomicheskogo polozheniya pozhilykh lyudei za 2018 god* (Report on the results of comprehensive monitoring of the socio-economic situation of the elderly for 2018) // Mintrud RF. – URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/1340> (Data obrashcheniya 11.12.2021).
6. Ovcharenko, R. K. *Razvitie grazhdanskoi sluzhby Rossiiskoi Federatsii: problema poiska novykh sredstv i tekhnologii* (Development of the civil service of the Russian Federation: the problem of finding new tools and technologies) / R. K. Ovcharenko // Elektronnyi vestnik Rostovskogo sotsial'no-ekonomicheskogo instituta. – 2016. – С. 188. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=27680089>.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Савцова Анна Валерьевна, доктор экономических наук, доцент, доцент кафедры финансов и кредита СКФУ. E-mail: levandanna@yandex.ru

Паценко Ольга Николаевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов и кредита СКФУ. E-mail: olnik2004@mail.ru

Заргарян Земфира Семеновна, соискатель ученой степени кандидата экономических наук кафедры финансов и кредита СКФУ. E-mail: zemfira026@mail.ru

Дейч Юрий Ростиславович, студент СКФУ. E-mail: urii-2203@yandex.ru

INFORMATION ABOUT AUTHORS

Anna Savtsova, Doctor of Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance and Credit NCFU. Email: levandanna@yandex.ru

Olga Patsenko, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Finance and Credit NCFU. Email: olnik2004@mail.ru

Zemfira Zargaryan, Candidate of the degree of Candidate of Economic Sciences of the Department of Finance and Credit NCFU. Email: zemfira026@mail.ru

Yuri Deich, a student of the NCFU. E-mail: urii-2203@yandex.ru