

08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности)

УДК 338.24

DOI 10.37493/2307-907X.2022.3.4

Беляева Елена Сергеевна, Ершов Алексей Юрьевич

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ДИСТАНЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОМЫШЛЕННЫХ СТРУКТУР

В статье проводится анализ современного формирования экосистемы, в частности, представлена динамика пользователей сети Интернет в России и мобильных устройств с доступом к Интернету, исследованы данные, характеризующие использование каналов дистанционного обслуживания в России, и рассчитана доля пользователей цифровыми каналами банковского обслуживания в России, выявлены показатели рейтинга систем интернет-банкинга для частных лиц. Авторами сделан вывод о том, что клиенты получили сервисы, значительно улучшающие удобство пользования банковскими услугами; число клиентов, использующих системы дистанционного обслуживания растет, что позволяет сократить число отделений банков и уменьшить операционные расходы без риска сокращения клиентской базы.

Ключевые слова: цифровые технологии, бизнес-структуры, инновационная экономика.

Elena Belyaeva, Alexey Ershov

USE OF INNOVATIVE DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE SPHERE OF REMOTE INTERACTION OF INDUSTRIAL STRUCTURES

The article analyzes the modern formation of the ecosystem, in particular, presents the dynamics of Internet users in Russia and mobile devices with Internet access, examines data characterizing the use of remote service channels in Russia and calculates the share of users of digital banking channels in Russia, identifies rating indicators Internet banking systems for individuals. The authors concluded that customers received services that significantly increase the convenience of using banking services; the number of clients using remote service systems is growing, which allows to reduce the number of bank branches and reduce operating costs without the risk of reducing the client base.

Key words: digital technologies, business structures, innovative economy.

Введение / Introduction. В современных условиях становления нового формата ведения бизнеса все больше сфер сосредоточивают свое внимание на цифровых технологиях. Не является исключением и банковский сектор, который стремительно наращивает свое влияние в данном аспекте. Чтобы заинтересовать своими продуктами и услугами наибольшее количество граждан, с каждым годом все сильнее вовлекающихся в цифровые технологии, банкам необходимо использовать современные механизмы привлечения клиентов – дистанционное взаимодействие.

В настоящее время банки представляют собой сферу деятельности, в которой компьютерные технологии используются наиболее эффективно. Это вызвано сильной конкуренцией в банковском секторе, которая сподвигает банки как на постоянное развитие своих продуктов и услуг, так и на улучшение способов их предоставления. Поэтому современные банки стараются перестроить свою деятельность в соответствии с имеющимися современными технологиями,

Развитие дистанционного взаимодействия положительно влияет и на клиентов, получающих наиболее удобный и менее затратный по времени способ пользования услугами банка, и на сам банк, который за счет ДБО может увеличить показатели эффективности его деятельности, расширить клиентскую базу и сократить затраты.

Материалы и методы / Materials and methods. Данная тема изучалась многими авторами, среди которых можно выделить работы С. Г. Емельянова, Ю. В. Вертаковой, Е. В. Харченко, в своих научных работах проанализировавших тренды экономической динамики и структурные изменения в регионе, З. Н. Ашурбековой, И. Г. Ершовой, Е. А. Басинской, выявивших проблемы обеспечения конкурентоспособности социально-экономических систем, Н. П. Казаренковой, А. С. Обуховой, исследовавших процессы конвергенции в развитии банковского и реального секторов; Е. Ю. Якимовой и А. И. Девятиловой, которые провели оценку внешней среды региона, В. А. Плотникова, Ю. В. Вертаковой, изучивших последствия экономических трансформаций, Т. С. Колмыковой, которая предложила организационно-экономический механизм структурных преобразований.

Результаты и обсуждение / Results and discussion. Технологическое развитие может позволить крупным банкам создать свою экосистему, которая сможет удовлетворить множество потребностей клиентов, а также нарастить клиентскую базу не только себе, но и своим партнерам, что может значительно увеличить доходность банка.

В центре внимания находится система дистанционного взаимодействия, представляющая эффективный инструмент банковской борьбы за внимание клиентов. В связи с постоянно растущим уровнем проникновения Интернета в Россию банкам необходимо непрерывно развивать каналы дистанционного банковского обслуживания. Количество пользователей сети Интернет в России предоставлено на рисунке 1.

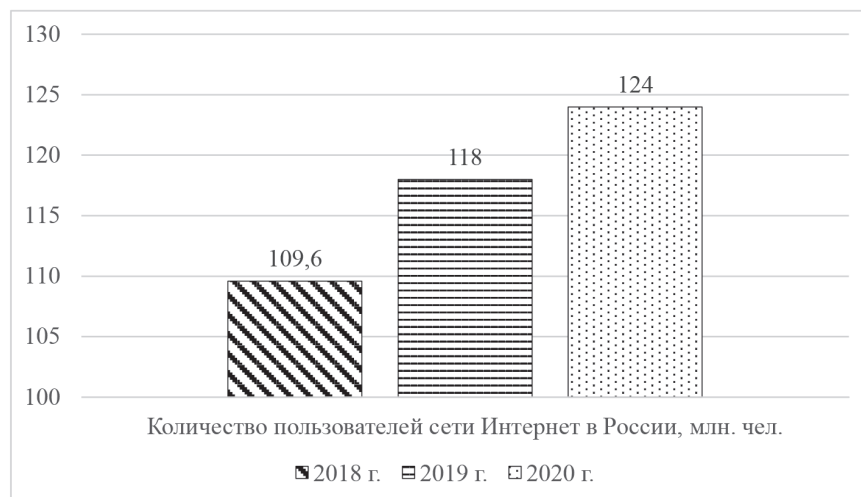


Рис. 1. Число пользователей Интернета в России, млн чел.

В мире количество пользователей сети Интернет с 2018 по 2020 гг. выросло с 4,39 млрд до 5,22 млрд человек. Данная тенденция роста интернет-пользователей в мире и в России показывает возможность привлечения банками новых клиентов через систему интернет-банкинга.

Также в России и в мире постоянно растет количество мобильных подключений к Интернету с помощью мобильных устройств (рис. 2).

Таким образом, количество мобильных подключений по отношению к общей численности населения России составило в 2020 году 156,7 %.

На начало 2020 года количество людей в России, пользующихся Интернетом на мобильном телефоне составило 111,3 млн человек, что составляет 90 % всех интернет-пользователей в России. Данная статистика также дает понять, что развитие системы мобильного банкинга в экосистеме банка может привлечь большое количество клиентов. Далее рассмотрим данные, характеризующие использование каналов дистанционного взаимодействия в России (табл. 1).

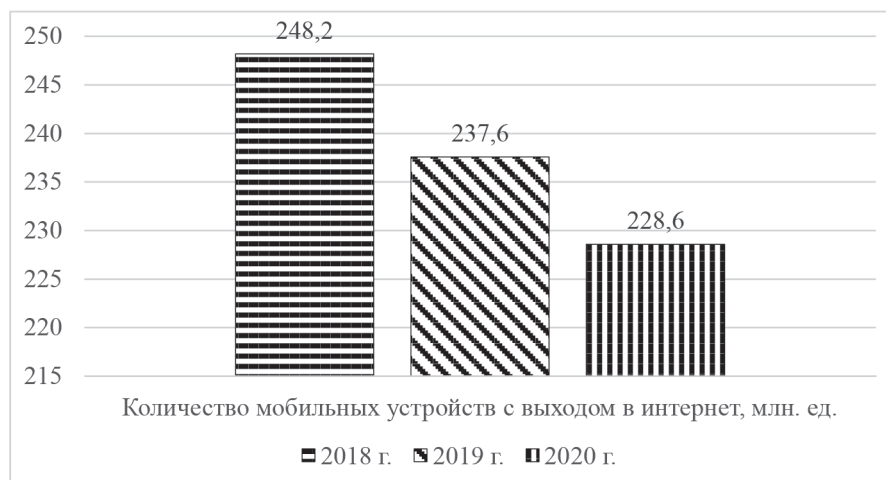


Рис. 2. Число мобильных устройств с доступом к Интернету, млн ед.

Согласно данным таблицы, с каждым годом увеличивается количество открытых счетов кредитными организациями, и количество счетов, открытых с дистанционным доступом. В 2018 году кредитными организациями было открыто 238 966,1 тыс. счетов с дистанционным доступом, а в 2020 году их количество увеличилось на 46 596,9 тыс. ед., что составило 285 563 тыс. ед. Увеличение количества открытых счетов с дистанционным доступом свидетельствует о возрастающей потребности в банковских услугах посредством удаленных каналов.

Таблица

Счета в кредитных учреждениях в 2018–2020 гг., тыс. ед.

Показатели	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Изменение (+ / –)		Темп роста, %	
				2019 / 2018	2020 / 2019	2019 / 2018	2020 / 2019
Общее количество счетов, тыс. ед., из них:	922 133,2	934 854,0	964 342,7	12 720,8	29 488,7	101,37	103,15
с дистанционным доступом	238 966,1	257 313,0	285 563,0	18 346,9	28 250,0	107,67	110,97

Таким образом, в 2019 г. по сравнению с 2018 г. общее количество счетов с дистанционным доступом выросло на 7,67 % и составило 257 313 тыс. ед., а за период 2019–2020 гг. их количество возросло на 10,97 % и составило 285 563 тыс. ед.

Общее количество счетов с дистанционным доступом, открытых юридическими лицами, не являющимися кредитными организациями в 2019 г. по сравнению с 2018 г. выросло на 9,7 %, или на 579,4 тыс. ед., и составило 6 550,4 тыс. ед., а в 2020 г. по сравнению с 2019 г. количество счетов увеличилось на 3,93 %, или на 257,9 тыс. ед., и составило 6 808,3 тыс. ед.

Активно изменяется динамика счетов с дистанционным доступом физических лиц. Так, за период 2019–2020 гг. их количество изменилось на 19,63 %, или на 45 759,5 тыс. ед. В данной категории быстрее изменяется количество счетов с доступом через сеть Интернет. Их количество в 2019 г. по сравнению с 2018 г. увеличилось на 11,41 % и составило 241 839,5 тыс. ед., в 2020 г. по сравнению с 2019 г. данный показатель вырос на 10,91 %, или на 26 397,5 тыс. ед., и составил 268 237 тыс. ед.

Количество счетов с доступом через устройства мобильной связи изменяются медленнее, чем счета с доступом через сеть Интернет, однако их динамика также остается положительной. За период 2018–2019 гг. их количество увеличилось на 2,71 % и составило 183 011 тыс. ед., а за период 2018–2019 гг. количество данных счетов выросло на 10,38 % и составило 202 009,7 тыс. ед.

Согласно исследованию, проведенному аналитическим центром НАФИ, на данный момент цифровыми банковскими сервисами пользуются более половины россиян. Статистика изменения популярности цифровых каналов обслуживания в России представлена на рисунке 3.

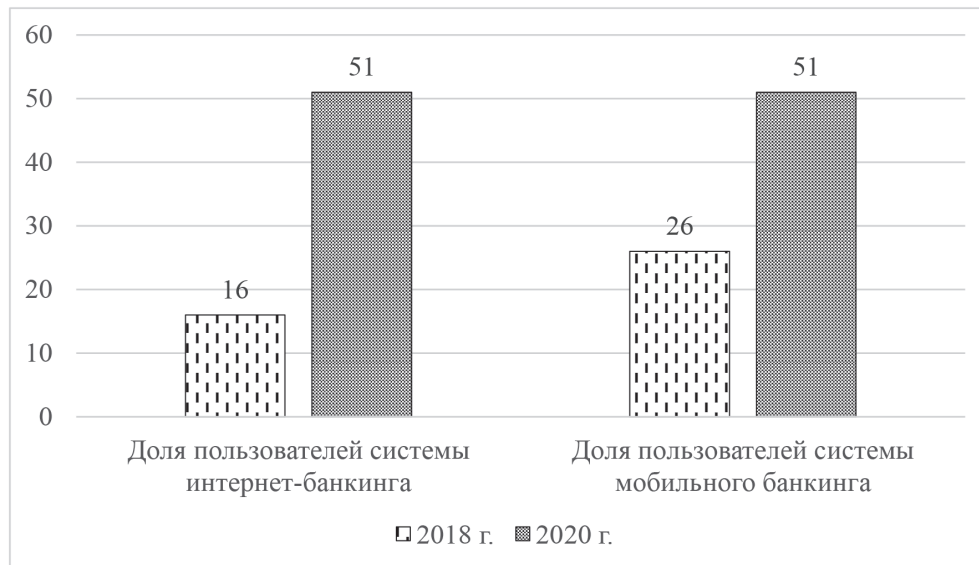


Рис. 3. Доля пользователей цифровыми каналами банковского обслуживания в России, %

По данным НАФИ, наиболее активной группой пользователей цифровых каналов обслуживания являются клиенты возрастом 18–34 лет, они занимают около 75 % статистики. Представители данной категории чаще всего выбирают мобильный банкинг, а не веб-версию.

Банки активно развивают свои системы дистанционного взаимодействия, в 2020 году консалтинговое агентство Markswebb представило рейтинги систем интернет-банкинга и мобильного банкинга. В тройке лучших находятся Тинькофф банк, Банк «Открытие» и Райффайзенбанк, так как они постоянно добавляют новые возможности в свои системы и улучшают ее дизайн. Рейтинг составляется из анализа множества блоков, оценка в рейтинге отражает качество клиентского опыта при выполнении ежедневных задач по управлению личными финансами: платежи и переводы, получение информации о доходах и расходах и т. д. Можно отметить, что борьба банков за цифровой сегмент рынка постоянно растет, что заставляет банки развивать цифровые каналы обслуживания, а также привлекает новых игроков, которые видят большой потенциал в развитии цифровых систем дистанционного взаимодействия.

Заклучение / Conclusion. Таким образом, можно сделать вывод, что число клиентов, использующих системы дистанционного банковского обслуживания постоянно растет. За три года количество счетов с дистанционным доступом выросло на 19,5 %. Всего за 2 года количество пользователей системой интернет-банкинга выросло в три раза, а мобильного банкинга в 2 раза, что говорит о возрастающем интересе людей. Благодаря такому росту банки получили возможность сократить число отделений и уменьшить операционные расходы без риска сокращения клиентской базы, а клиенты получили сервисы, значительно повышающие удобство пользования банковскими услугами.

ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Ашурбекова, З. Н. Проблемы обеспечения конкурентоспособности социально-экономических систем : монография / З. Н. Ашурбекова, И. Г. Ершова, Е. А. Басинская. – Новосибирск : Изд-во «Сиб-принт», 2010. – 192 с. – ISBN 978-5-94301-140-5. – Текст : непосредственный.
2. Беляева, О. В. Определения стоимости человеческого капитала / О. В. Беляева, А. С. Обухова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2014. – № 3. – С. 103–108. – Текст : непосредственный.
3. Емельянов, С. Г. Тренды экономической динамики: структурные изменения в прогнозной траектории движения регионального хозяйственного комплекса / С. Г. Емельянов, Ю. В. Вертакова, Е. В. Харченко // Экономика и управление. – 2011. – № 12(74). – С. 23–28. – Текст : непосредственный.
4. Казаренкова, Н. П. Конвергенция в развитии банковского и реального секторов экономики / Н. П. Казаренкова, А. С. Обухова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2015. – № 3(16). – С. 106–113. – Текст : непосредственный.
5. Колмыкова, Т. С. Организационно-экономический механизм структурных преобразований экономики : монография / Т. С. Колмыкова. – Курск : Курская гор. тип., 2010. – 200 с. – ISBN 978-5-8386-0104-9. – Текст : непосредственный.
6. Плотников, В. А. Последствия современных экономических трансформаций и пути преодоления финансового кризиса в России / В. А. Плотников, Ю. В. Вертакова // Известия Иркутской государственной экономической академии. – 2010. – № 6. – С. 71–78. – Текст : непосредственный.
7. Якимова, Е. Ю. Оценка внешней среды региона как инструмент инновационной стратегии / Е. Ю. Якимова, А. И. Деятелилова // Техника и технологии: пути инновационного развития : сборник научных трудов 9-й Международной научно-практической конференции : в 2 т., Курск, 30 июня 2020 года / отв. ред. А. А. Горохов. – Курск : Юго-Западный государственный университет, 2020. – С. 243–246. – Текст : непосредственный.

REFERENCES AND INTERNET RESOURCES

1. Ashurbekova, Z. N. Problemy obespecheniya konkurentosposobnosti social'no-ekonomicheskikh sistem (Problems of ensuring the competitiveness of socio-economic systems) : monografiya / Z. N. Ashurbekova, I. G. Ershova, E. A. Basinskaya. – Novosibirsk : Izd-vo «Sibprint», 2010. – 192 s. – ISBN 978-5-94301-140-5.
2. Belyaeva, O. V. Opredeleniya stoimosti chelovecheskogo kapitala (Determining the value of human capital) / O. V. Belyaeva, A. S. Obukhova // Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment. – 2014. – № 3. – S. 103–108.
3. Emel'yanov, S. G. Trendy ekonomicheskoy dinamiki: strukturnye izmeneniya v prognoznnoy traektorii dvizheniya regional'nogo hozyaistvennogo kompleksa (Trends in economic dynamics: structural changes in the predictive trajectory of the regional economic complex) / S. G. Emel'yanov, Yu. V. Vertakova, E. V. Kharchenko // Ekonomika i upravlenie. – 2011. – № 12(74). – S. 23–28.
4. Kazarenkova, N. P. Konvergenciya v razvitii bankovskogo i real'nogo sektorov ekonomiki (Convergence in the development of the banking and real sectors of the economy) / N. P. Kazarenkova, A. S. Obukhova // Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sociologiya. Menedzhment. – 2015. – № 3(16). – S. 106–113.
5. Kolmykova, T. S. Organizacionno-ekonomicheskij mekhanizm strukturnyh preobrazovaniy ekonomiki (Organizational and economic mechanism of structural transformations of the economy) : monografiya / T. S. Kolmykova. – Kursk : Kurskaya gor. tip., 2010. – 200 s. – ISBN 978-5-8386-0104-9.
6. Plotnikov, V. A. Posledstviya sovremennykh ekonomicheskikh transformacij i puti preodoleniya finansovogo krizisa v Rossii (Consequences of modern economic transformations and ways to overcome the financial crisis in Russia) / V. A. Plotnikov, Yu. V. Vertakova // Izvestiya Irkutskoj gosudarstvennoj ekonomicheskoy akademii. – 2010. – № 6. – S. 71–78.

7. Yakimova, E. Yu. Ocenka vneshnej sredy regiona kak instrument innovacionnoj strategii (Evaluation of the external environment of the region as a tool for innovation strategy) / E. Yu. Yakimova, A. I. Devyatilova // *Tehnika i tehnologii: puti innovacionnogo razvitiya : sbornik nauchnyh trudov 9-i Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii : v 2 t., Kursk, 30 iyunya 2020 goda / otv. red. A. A. Gorokhov. – Kursk : Yugo-Zapadnyj gosudarstvennyj universitet, 2020. – S. 243–246.*

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Беляева Елена Сергеевна, кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры финансов и кредита ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет». E-mail: belena2107@yandex.ru

Ершов Алексей Юрьевич, аспирант кафедры финансов и кредита ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет». E-mail: lesa15-92@yandex.ru

INFORMATION ABOUT AUTHORS

Elena Belyaeva, Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Finance and Credit, Southwestern State University. E-mail: belena2107@yandex.ru

Aleksey Ershov, postgraduate student of the Department of Finance and Credit, Southwestern State University. E-mail: lesa15-92@yandex.ru