

DOI: 10.29141/2218-5003-2019-10-3-7

Цифровая трансформация российского рынка финансовых услуг: тенденции и особенности

М.С. Марамыгин, Г.В. Чернова, Л.Г. Решетникова

Аннотация. Статья посвящена вопросам цифровизации рынка финансовых услуг, существенным для эффективной практики этого процесса. Методологическую основу исследования составили положения теорий финансового посредничества, маркетинга услуг, общей теории риска, философские категории условия и необходимости. Информационной основой исследования послужили данные Всемирного банка и Банка России. Авторы выявили необходимые и достаточные предпосылки цифровизации рынка. Первостепенное значение имеют особенности финансовой услуги, которые формируют необходимые предпосылки для ее цифровизации. Достаточные предпосылки образуются потребностями (интересами) участников финансового рынка в оказании (получении) разнообразных качественных услуг, в основе которых лежат экономические и эргономические причины, и техническими возможностями их реализации. Анализ цифровизации российского рынка финансовых услуг позволил определить место России в данном процессе на мировой карте. Выявлены группы рисков таких услуг по критерию «источник риска», уровни и задачи управления рисками их потребителей. Вопросы, обсуждаемые в статье, актуальны для государственных проектов по преобразованию приоритетных отраслей экономики и социальной сферы посредством внедрения цифровых технологий и формирования адекватной системы регулирования рынка финансовых услуг.

Ключевые слова: рынок финансовых услуг; цифровизация; цифровые финансовые услуги.

JEL Classification: E44, G20, O16

Финансирование: статья подготовлена при поддержке гранта РФФИ № 16-06-00221.

Дата поступления статьи: 20 марта 2019 г.

Ссылка для цитирования: Марамыгин М.С., Чернова Г.В., Решетникова Л.Г. Цифровая трансформация российского рынка финансовых услуг: тенденции и особенности // Управленец. 2019. Т. 10. № 3. С. 70–82. DOI: 10.29141/2218-5003-2019-10-3-7.

ВВЕДЕНИЕ

Финансовые услуги, связанные с движением денежных средств, обслуживают потребности в платежах, заемном финансировании, сбережениях и инвестировании, страховании, пенсионном обеспечении. Рынок финансовых услуг выступает одним из важнейших экономических институтов инклюзивного развития. Современным трендом развития мировой экономики является цифровизация. Рынок финансовых услуг в числе первых стал объектом цифровизации. Цифровизация финансовой сферы привлекает внимание академического и профессионального сообществ в основном из-за сохраняющихся вопросов, решение которых может сделать цифровые финансовые услуги более эффективными для всех субъектов рынка и экономики страны в целом. Именно в целях экономического роста на основе повышения благосостояния и качества жизни граждан реализуется программа «Цифровая экономика Российской Федерации»¹.

Важный импульс в развитии данного направления связан с присоединением в 2014 г. Банка России к инициативе G20 по повышению доступности финансовых услуг². Речь идет не только об увеличении ценовой, ассортиментной и ментальной доступности через развитие конкуренции на финансовом рынке, расширение линейки финансовых продуктов и повышение финансовой грамотности населения, но и об улучшении физической

доступности финансовых услуг преимущественно через цифровизацию каналов дистрибуции³.

Проникновению процессов цифровизации на рынок финансовых услуг в большой степени способствуют определенные предпосылки, анализу которых в исследовании уделено большое внимание. Распространение цифровизации на российском рынке финансовых услуг рассматривается в сравнении с общемировыми тенденциями. На концептуальном уровне в статье исследуются риски цифровых финансовых услуг.

Цель исследования – развитие существенных положений теории цифровых финансов и выявление тенденций и особенностей цифровизации российского рынка финансовых услуг.

СТЕПЕНЬ ИЗУЧЕННОСТИ ПРОБЛЕМЫ

В настоящее время основная проблематика исследований зарубежных и отечественных авторов, предметом которых выступают цифровые финансовые услуги, связана с определением понятия цифровой финансовой услуги, выявлением преимуществ цифровизации для финансовой индустрии, обоснованием неполноценности финансовой грамотности без цифровых компетенций, а также с идентификацией вызовов и рисков цифровой трансформации финансовых услуг как для отдельных субъектов финансового рынка, так и для экономики в целом.

¹Программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утв. распоряжением Правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-р.

²GPI (2010). G20 Principles for innovative financial inclusion: Executive brief. URL: <http://www.gpi.org/publications/g20-principles-innovative-financial-inclusion-executive-brief>.

³Обзор состояния финансовой доступности в Российской Федерации в 2015 г. URL: https://www.cbr.ru/StaticHtml/File/44096/rev_fin_20161110.pdf.

Несмотря на отсутствие общепризнанного определения цифровых финансовых услуг (digital financial services, далее – DFS), среди исследователей существует определенный консенсус в отношении того, что: 1) DFS охватывают все продукты, услуги, технологии и инфраструктуру, которые позволяют широкому кругу получателей – физическим лицам и компаниям – иметь от широкого круга поставщиков доступ к платежам, сбережениям и кредитам через Интернет (в режиме онлайн) [Gomber, Koch, Siering, 2017; Maniyika et al., 2016; Barbesino, Camerani, Gaudino, 2005]; 2) ключевыми компонентами любой DFS являются цифровая платформа, розничные агенты и клиенты, а также устройства, которые используют клиенты и агенты для совершения транзакций через цифровую платформу [Lauer, 2015].

Заслуживает внимания мнение G. Boyes и M. Stone [2003] о важности понимания основных характеристик финансовых услуг в физическом мире и их переосмысления при цифровой трансформации для успешной деятельности на рынке DFS.

Раскрывая положительное влияние цифровизации на рынок финансовых услуг для всех его субъектов, исследователи отмечают рост конкуренции на нем, консолидацию информационных технологий финансовыми организациями для диверсификации своего бизнеса, значительное снижение операционных издержек, уменьшение информационной асимметрии и повышение эффективности ценообразования, расширение набора финансовых услуг и круга обслуживаемых клиентов, обеспечение финансовой доступности в странах с развивающейся и развитой экономикой [Ozili, 2018; Семернина, Пономарев, 2018; Халин, Чернова, 2018; Nyantakyi, Sy, 2015; Haider, 2018; Thakor, 1999].

В ряде исследований поясняется влияние DFS на финансовую грамотность населения и обосновывается неполноценность финансовой грамотности при отсутствии цифровых компетенций [Michelle, 2016].

Помимо упрощения доступа к финансовым услугам DFS дают и другие преимущества, такие как экономическая эффективность, безопасность и прозрачность [Villasenor, West, Lewis, 2015].

Одним из направлений исследований являются вызовы и риски цифровой трансформации в условиях межсегментной конвергенции финансового рынка для субъектов и экономики [Болдырева, Решетникова, 2016]. Концептуальные аспекты риск-менеджмента раскрыты в трудах Р.М. Качалова [2012], В.Г. Халина, Г.В. Черновой [2013]. Обзор рисков цифровизации для российской экономики и общества на современном этапе представили также В.Г. Халин и Г.В. Чернова [2018]. Развернутый критический обзор возможных негативных последствий цифровизации на рынке капиталов проведен Е. Paraná [2018].

В научной литературе освещаются проблемы, связанные с регулированием DFS, дается оценка адекватности текущей нормативно-правовой базы и обосновывается необходимость всеобъемлющего режима регулирования для обеспечения устойчивости финансовой системы [Ncube, 2016; Марамыгин, 2017а; Lapukeni, Ng'andwe, 2016].

В целом исследование цифровизации финансовых услуг в научной литературе представлено достаточным разнообразием направлений. Однако есть ряд нерешенных вопросов. Так, в настоящее время описание DFS дается в основном только через форму предоставления финансовых услуг. Без внимания остается сущность финансовой услуги при ее трансформации в DFS. Обращая внимание на последствия цифровизации финансовых услуг, исследователи, как правило, не раскрывают предпосылки, которые сделали возможным процесс цифровой трансформации финансового рынка. В статье раскрыты необходимые и достаточные предпосылки цифровизации рынка финансовых услуг. Сделана попытка восполнить некоторые пробелы теории цифровых финансов – раскрыть DFS через сущность и особенности финансовой услуги. Также представлены результаты анализа проникновения DFS на российский рынок финансовых услуг в сравнении с общемировыми тенденциями, и заложены концептуальные основы риск-менеджмента DFS.

МЕТОДОЛОГИЯ И ИНФОРМАЦИОННАЯ БАЗА ИССЛЕДОВАНИЯ

В основе теоретической платформы исследования лежит комбинированный подход, включающий теорию финансового посредничества, маркетинга услуг, общую теорию риска, философские категории условия и необходимости. Теория финансового посредничества используется для определения трансформации функций финансовых организаций в условиях цифровизации. Теория маркетинга услуг дает ключ к пониманию сущности финансовой услуги через раскрытие ее особенностей. В связке с философскими категориями условия и необходимости она позволяет раскрыть необходимые и достаточные предпосылки цифровизации финансовой сферы. Общая теория риска послужила основой формирования концептуальных аспектов риск-менеджмента DFS.

Главным ограничением исследования является узость источников информации о практике применения DFS. В основном использовались вторичные данные для определения тенденций на рынке финансовых услуг под влиянием цифровизации. Информационной базой межрегионального анализа цифровизации финансовых услуг выступили данные Всемирного банка и Центрального банка РФ за период с 2015 по 2018 г. В статье также использовались подробные тематические исследования, которые предполагали сбор некоторых первичных данных. Это позволило четко сформулировать практические проблемы и возможности, с которыми сталкиваются цифровые финансовые услуги.

ФИНАНСОВАЯ УСЛУГА И ПРЕДПОСЫЛКИ ЕЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Сфера финансовых услуг стала объектом цифровизации в первую очередь, что предопределяется спецификой финансовой услуги. Знание сущностных особенностей финансовой услуги позволяет подходить к вопросам цифровизации с пониманием ее возможностей и ограничений.

Исследователи, раскрывая особенности финансовой услуги, развивают концепцию IHIP (intangibility, heterogeneity, inseparability, perishability), предложенную в маркетинге услуг [Рукавишников, 2015; Фадеева, 2012a; Фадеева, 2012b; Hoffman, Bateson, 2010; Wirtz, Lovelock, 2017; Lovelock, Gummesson, 2004; Kotler, 1984].

К особенностям финансовой услуги исследователи относят: опосредованный характер; неосвязаемость; рассмотрение услуги как вида деятельности; элементный состав процесса оказания услуги; личностно-потребительскую ориентацию услуги и др.

Оказание финансовой услуги *опосредовано* движением денег, ценных бумаг, иных финансовых инструментов.

Под *неосвязаемостью услуги* понимается ее физическая нематериальность (невозможность ощутить, протестировать услугу до ее потребления) и ментальная нематериальность (невозможность ее мысленно представить, вообразить). Опосредованный характер финансовой услуги усиливает ее неосвязаемость в силу преимущественно безналичного движения денежных средств и бездокументарного характера многих видов финансовых инструментов. Высокая роль неосвязаемости финансовой услуги предполагает наличие у ее потребителя определенного набора качеств (уровня образования, объема знаний, умений, навыков, норм общественного поведения и пр.).

Рассмотрение *услуги как вида деятельности* позволяет говорить о целенаправленном характере этой деятельности и рисках, связанных с ней.

Элементный состав процесса оказания услуги предполагает систему взаимосвязанных элементов с выделением потребителя, продавца и системы доставки, включающей технологию предоставления услуги.

Личностно-потребительская ориентация финансовой услуги в силу непосредственного участия потребителя в ее производстве усиливает тенденцию к разнообразию и персонализации услуги. Тезис «один размер подходит всем» к финансовым услугам редко может быть применим из-за различного восприятия ценности финансовой услуги клиентами разных сегментов рынка. Цифровизация финансовых услуг снижает уровень личных контактов между банком и клиентом [Boyes, Stone, 2003]. Отсюда следует, что финансовые услуги могут быть ориентированы на массового потребителя (розничные) и индивидуальную систему обслуживания (как правило, VIP-клиентов, например, private banking).

Финансовые услуги отличаются большим разнообразием. Раскрыть сущность финансовой услуги в значительной степени помогает их классификация. G. Boyes и M. Stone [2003] предлагают интересные подходы к типологии розничных финансовых услуг.

По нашему мнению, с точки зрения цели исследования значение имеет классификация финансовых услуг на основе кросс-сегментного подхода к финансовому рынку как целостному явлению¹. В основе данного подхода ле-

жит сегментация финансового рынка по объекту сделки с выделением денежного рынка, кредитного рынка, рынка ценных бумаг, валютного рынка, страхового рынка, пенсионного рынка [Болдырева, Решетникова, 2016]. Каждый из выделенных сегментов предназначен для удовлетворения определенных потребностей, прежде всего, основных участников рынка – покупателей и продавцов услуг.

Классификация финансовых услуг может быть проведена также на основе бюджета экономического субъекта с выделением пассивных операций (привлечение финансовых ресурсов) и активных операций (размещение свободных денежных средств). В целом, приобретая финансовые услуги, физические и юридические лица удовлетворяют потребности в заемном капитале, расчетах и платежах, сбережениях и инвестициях, страховании, пенсионном обеспечении. Спектр фактически предоставляемых финансовых услуг, формирующих выделенные группы, подвержен постоянным изменениям, связанным с влиянием многих факторов, например финансовых инноваций в продуктовой линейке и технологиях предоставления услуг.

Как известно, в основе существования любого явления лежит *комплекс предпосылок (условий)*: необходимых и достаточных [Философский энциклопедический словарь, 1983, с. 707].

Необходимые предпосылки цифровизации финансовых услуг – это те объективные особенности финансовой услуги, наличие которых способствует ее цифровизации. Существенной необходимой предпосылкой выступает прежде всего неосвязаемость услуги (физическая и ментальная нематериальность). Она проявляется в безналичном и бездокументарном характере большинства операций и инструментов финансового рынка, в результате чего не требуется физическое перемещение финансовых активов и появляется возможность их цифрового предоставления.

Достаточные предпосылки цифровизации финансовых услуг – это субъективные условия и факторы, формируемые средой, внешней по отношению к самим финансовым услугам, реализация которых способствует их цифровизации. Достаточные предпосылки цифровизации формируются интересами (потребностями) участников финансовых отношений и техническими возможностями их удовлетворения. С цифровизацией финансовых сервисов связаны преимущества для всех субъектов рынка финансовых услуг – поставщиков услуги, ее потребителей, регулирующих и надзорных органов. Цифровизация повышает удовлетворенность потребителей финансовых услуг; расширяет возможности управления капиталом экономического субъекта; сокращает издержки всех участников финансового рынка; ускоряет финансовые операции; увеличивает территориальное покрытие финансовыми услугами; повышает прозрачность отношений на финансовом рынке.

К техническим возможностям удовлетворения потребностей участников финансовых отношений можно отнести использование на регулярной основе компью-

¹ Отметим, что кросс-сегментный подход признан ЦБ РФ и взят им за основу регулирования финансового рынка.

теров, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, мобильных средств связи, глубокую интеграцию социальных сетей и др.

Таким образом, исследование особенностей финансовых услуг выявило наличие необходимых и достаточных предпосылок их цифровизации. Необходимые предпосылки носят объективный характер, их перечень и содержание определяются особенностями финансовой услуги. Достаточные предпосылки имеют субъективный характер, их перечень и содержание обусловлены потребностями и техническими возможностями участников финансовых отношений.

РОССИЙСКИЕ И ОБЩЕМИРОВЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ РЫНКА ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Влияние цифровизации на российский рынок финансовых услуг имеет комплексный характер и описывается следующими тенденциями.

Взаимодействие потребителей финансовых услуг с финансовыми организациями. Оно может осуществляться в разных формах – на основе личного контакта, в виде дистанционного электронного взаимодействия. При этом цифровизация в первую очередь способствует развитию последнего варианта взаимодействия.

Россию отличает более низкий уровень использования персональных компьютеров и Интернета по сравнению с Европой. Также между отдельными группами российского населения существует серьезный разрыв в цифровых навыках. В 2016 г. доля жителей, использующих широкополосный доступ к Интернету, составляла 18,77 %. При этом на 100 человек приходилось 160 мобильных телефонов, и из 100 человек 71,29 человека использовали мобильный доступ к Интернету. Средняя скорость Интернета в России выросла на 29 % (до 12,2 Мбит/с), по этому показателю РФ находится на одном уровне с Францией, Италией и Грецией¹.

Тем не менее растет доля взрослого населения, имеющего возможность дистанционного доступа к банковским счетам для перевода денежных средств (интернет-банкинг и/или мобильный банкинг), с 2015 до 2018 г. этот показатель вырос более чем на 25 % (рис. 1).

Первым видом финансовых услуг, в который пришла цифровизация, были платежные услуги. Проявлениями трансформации этих услуг стали электронные деньги, электронные кошельки (Яндекс.Деньги, QIWI-кошелек и т. д.), мобильные платежи через операторов сотовой связи, интернет-платежи. Появляются новые типы карт, возможности перевода денег с карты на карту. И в настоящее время этот вид финансовых услуг наиболее сильно подвержен цифровизации: сервисы онлайн-платежей и онлайн-переводов, P2P², сервисы B2B³ платежей и переводов, облачные кассы и смарт-терминалы.

¹ Программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утв. распоряжением Правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-р.

²P2P (peer-to-peer) – переводы между физическими лицами.

³B2B (business-to-business) – переводы между юридическими лицами.

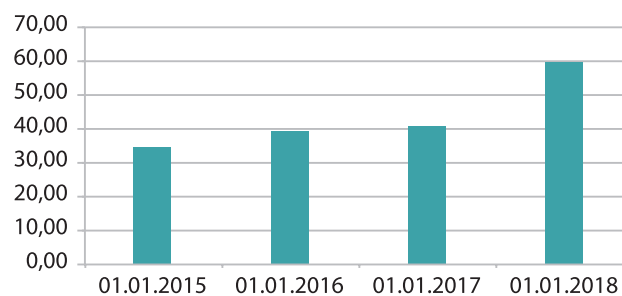


Рис. 1. Доля взрослого населения, имеющего доступ к интернет-банкингу и/или мобильному банкингу, %
Fig. 1. The share of adult population having access to online banking and/or mobile banking, %

Создание платформы для удаленной идентификации с использованием единой системы идентификации и аутентификации обеспечивает дистанционное получение финансовых услуг физическими лицами. Дистанционный доступ к банковским счетам для осуществления перевода денежных средств в 2017 г. использовали 45,1 % населения России⁵. В перспективе развитие платформы для удаленной идентификации позволит перевести финансовые услуги полностью в цифровую среду.

По итогам 2017 г. доля электронного документооборота кредитных организаций с участниками финансового рынка составила 15 %, некредитных финансовых организаций – 62 %. Физическим лицам через дистанционные каналы продаж доступны 66 % финансовых продуктов и услуг⁶.

Переход к безналичным расчетам в Российской Федерации отражает общемировую тенденцию, о чем свидетельствует постоянное увеличение доли взрослого населения, которое имеет счета в финансовых организациях. По этому показателю Россия существенно превосходит среднемировой уровень (рис. 2).

Показателем проникновения цифровизации в сферу финансовых услуг является увеличение количества платежных карт, эмитированных российскими кредитными организациями (далее – КО); электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг); счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей как в абсолютном выражении, так и на 1 тыс. человек взрослого населения (табл. 1).

Также увеличивается доля населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам. Наиболее активной группой пользователей дистанционного доступа для перевода денежных средств является население

⁴ Составлено по опросам, проведенным по заказу Банка России. Обзор состояния финансовой доступности в Российской Федерации в 2016 г. С. 14. URL: http://www.cbr.ru/Content/Document/File/27576/rev_fin_2016_171024.pdf; Обзор состояния финансовой доступности в Российской Федерации в 2017 г. С. 3. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/47451/rev_fin_20180828.pdf.

⁵ Обзор состояния финансовой доступности в Российской Федерации в 2017 г. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/47451/rev_fin_20180828.pdf.

⁶ Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 гг. URL: http://www.cbr.ru/Content/Document/File/35816/ON_FinTex_2017.pdf.

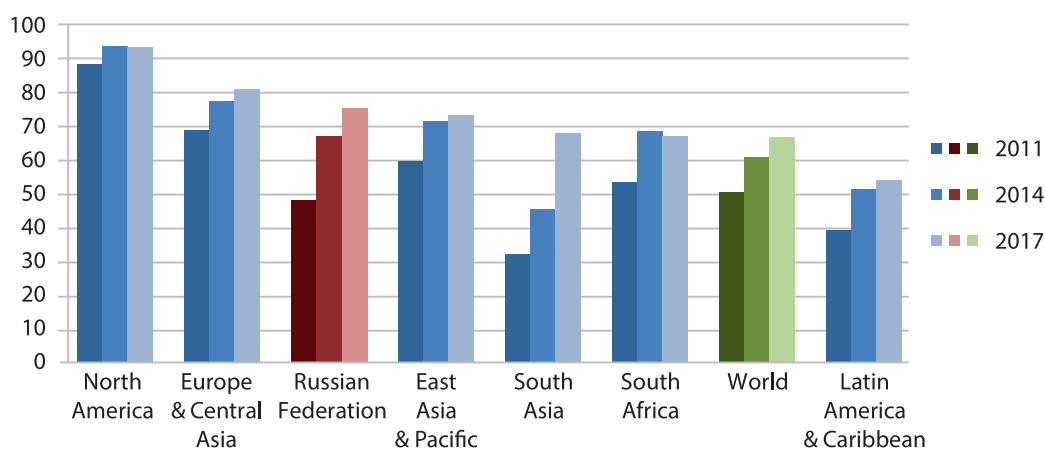


Рис. 2. Доля взрослого населения, которое имеет счета в финансовых организациях, %¹
 Fig. 2. The share of adult population having accounts in financial institutions, %

Таблица 1 – Количество платежных карт, счетов физических лиц и электронных терминалов
 Table 1 – The number of payment cards, personal accounts and electronic terminals

Показатель	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018	Темп прироста, %		
					2016/2015	2017/2016	2018/2017
Количество платежных карт, эмитированных российскими КО, тыс. шт.	227 666	243 907	254 737	271 005	7,13	4,44	6,39
на 1 тыс. чел. взрослого населения	1 931	2 075	2 173	2 318	7,46	4,72	6,67
Количество счетов, открытых физическим лицам, которые могут быть использованы для проведения платежей, тыс. шт.	767 452	807 507	850 639	911 998	5,22	5,34	7,21
на 1 тыс. чел. взрослого населения	6 509	6 871	7 256	7 802	5,56	5,60	7,52
Количество электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг) (POS-терминалов), тыс. шт.	1 300	1 481	1 761	2 189	13,92	18,91	24,30
на 1 млн чел. взрослого населения	11 027	12 605	15 025	18 726	14,31	19,20	24,63

Рассчитано по данным Банка России, Росстата.

ние в возрасте от 21 до 30 лет (63,6 % данной категории населения). С увеличением возраста процент населения, использующего дистанционный доступ для перевода денежных средств, снижается.

В 2017 г. по сравнению с 2016 г. в России возросла доля населения, использующего как интернет-банкинг через стационарный компьютер, ноутбук, мобильное устройство (с 15,3 до 30,9 %), так и мобильный банкинг через приложение и/или СМС-команды (с 28,5 до 40,2 %).

В 2018 г. для определения степени ментальной готовности населения России применять DFS впервые была измерена доля взрослого населения, готового начать регулярно пользоваться дистанционными каналами доступа к финансовым услугам при наличии такой возможности, которая составила 54,3 %².

Таким образом, Россия не отстает от общемировой тенденции дистанционного управления счетами через мобильные приложения (рис. 3).

¹Составлено по: The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the Fintech Revolution. URL: <https://www.worldbank.org/globalfindex.worldbank.org>.

²Обзор состояния финансовой доступности в Российской Федерации в 2017 г. С. 3. URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/47451/rev_fin_20180828.pdf.

Платежную карту (расчетную (дебетовую) и/или кредитную) в мае 2018 г. имели 84,4 % взрослого населения, прирост за год составил 5 п.п. При этом существенно возросла доля населения, имеющего зарплатную карту и другую расчетную (дебетовую) карту (с 9,1 до 17,3 %)³.

Население стало более активно использовать платежные карты для расчетов. За 2017 г. объем платежей за товары (работы, услуги), совершенных с использованием платежных (расчетных и кредитных) карт, вырос на 31,1 %.

По доле взрослого населения, которое использовало дебетовую или кредитную карту для совершения покупок, Россия уступает только странам Европы и Северной Америки (рис. 4).

С целью развития рынка платежных услуг по инициативе Банка России создана система быстрых платежей, которая обеспечивает возможность переводов денежных средств круглосуточно в режиме реального времени по номеру мобильного телефона между физическими лицами, а также в адрес юридических лиц и государственных органов.

Цифровые финансовые сервисы, платформы интернет-банкинга обеспечивают дистанционный доступ к бан-

³Там же.

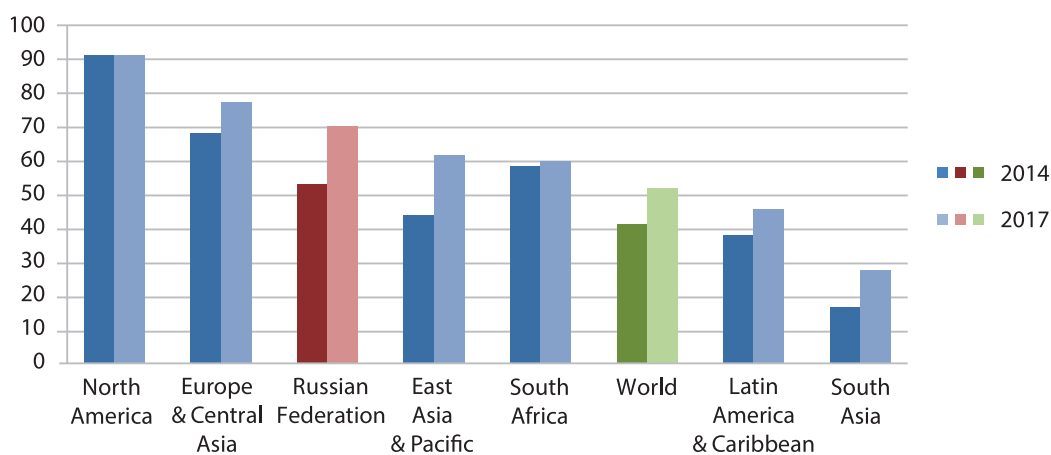


Рис. 3. Доля взрослого населения, которое совершало или получало цифровые платежи, %¹
Fig. 3. The share of adult population who made or received digital payments, %

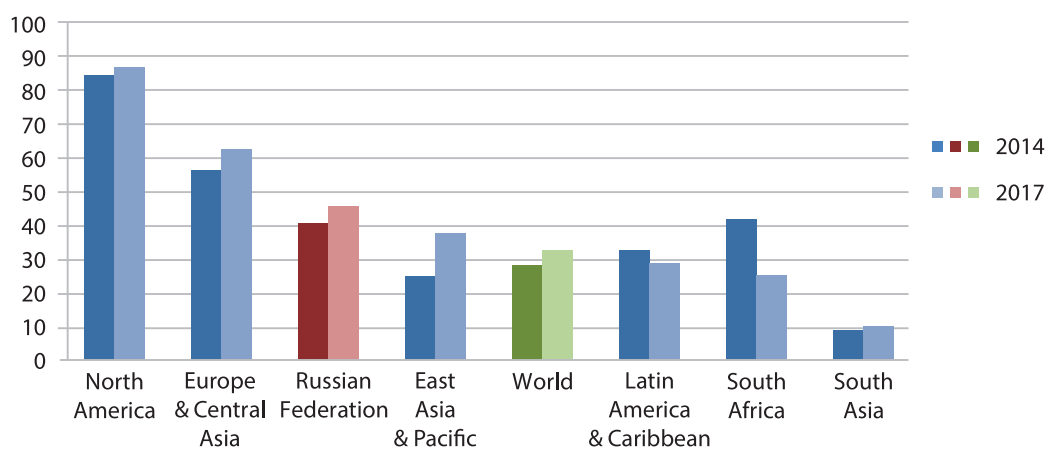


Рис. 4. Доля взрослого населения, которое использовало дебетовую или кредитную карту для совершения покупок, %²
Fig. 4. The share of adult population who used a debit or credit card for making purchases, %

ковским счетам и позволяют получать сберегательные и кредитные услуги через веб-браузер или с помощью специализированного мобильного приложения. В результате дистанционная форма предоставления распространилась на кредитные услуги, сервисы онлайн-кредитования потребителям предлагают банки и микрофинансовые организации (МФО). Начинает использоваться цифровой канал доступа к страховым услугам – страхование через Интернет (электронный полис ОСАГО). Перспективными предметами научных исследований процессов цифровизации представляются кредитный, фондовый и страховой рынки. Это возможно по мере формирования достаточного аналитического материала.

Анализ процессов цифровизации различных видов финансовых услуг позволил построить следующую классификацию форм ее проявления (табл. 2).

Как показывает анализ, следствием цифровизации финансовых услуг становится также усиление процесса дезинтермедиаии³, предполагающего устранение фи-

^{1, 2} Составлено по: The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the Fintech Revolution. URL: <https://www.worldbank.org/globalfindex.worldbank.org>.

³ Дезинтермедиаия – отказ от посредничества банков на рынке ссудных капиталов в пользу прямого выпуска ценных бумаг, ситуация, когда финансовые институты не имеют возможности выполнять свои посреднические функции. URL: <http://coolidea.ru/dictionary/?dictid=3117>.

Таблица 2 – Основные формы проявления цифровизации для разных видов финансовых услуг*
Table 2 – The main forms of digitalization for different types of financial services

Виды финансовых услуг	Формы проявления цифровизации финансовых услуг		
	Дистанционное электронное взаимодействие	Дезинтермедиаия	Персонализация услуги
Платежные услуги	+	–	–
Сберегательные услуги	+	+	+
Кредитные услуги	+	+	+
Инвестиционные услуги	+	+	+
Страховые услуги	+	–	+
Пенсионные услуги	+	–	+

Примечание: * Знак «+» отражает присутствие формы проявления цифровизации, а знак «–» показывает ее отсутствие.

нансовых посредников, преимущественно банковских. Избавляя потребителя от необходимости привлекать дополнительных посредников, финансовые технологии оказывают давление на традиционные бизнес-модели финансовых организаций, усиливая конкуренцию со стороны новых способов предоставления финансовых услуг. Появляются краудфандинговые платформы для взаимного кредитования в форматах P2P, P2B, B2B [Марамыгин, 2017b].

Изменение потребительского поведения. Потребители быстро привыкают к получению финансовой услуги «в один клик», ожидают получить ее просто и быстро, по оправданной цене. Современные потребители менее терпимы к плохому обслуживанию, становятся более осведомленными.

Изменение инфраструктуры рынка финансовых услуг. Сейчас в России отмечается тенденция к снижению физического присутствия точек финансовой инфраструктуры, уменьшается количество офисов. При этом наблюдается устойчивый рост использования населением дистанционных каналов доступа к финансовым услугам, не зависящих от места жительства или нахождения клиентов (табл. 3).

В анализируемом периоде количество подразделений КО и банкоматов неизменно сокращалось, но стоит отметить, что темп этого сокращения замедляется. Также уменьшилось количество субъектов страхового дела на 53,44 %, МФО – на 45,93 %.

Цифровой платформой для дистанционной розничной дистрибуции финансовых услуг и системой регистрации финансовых сделок является «Маркетплейс», который призван, с одной стороны, обеспечить равный доступ пользователей к финансовым услугам, с другой – способствовать развитию конкуренции и повышению безопасности предоставления финансовых сервисов.

В соответствии с результатами исследований наиболее перспективными финансовыми технологиями являются: Big Data и анализ данных; мобильные технологии; искусственный интеллект; роботизация; биометрия; распределенные реестры; облачные технологии¹.

¹Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 гг. URL: http://www.cbr.ru/Content/Document/File/35816/ON_FinTex_2017.pdf.

Развитие цифровых технологий приводит также к постепенному *размыванию границ финансовой отрасли*. Банки и другие финансовые организации начинают кооперироваться с финтех-компаниями², все больше финансовых сервисов предоставляют отнюдь не финансовые организации. Крупные технологические компании тоже могут иметь определенные конкурентные преимущества перед финансовыми институтами – они могут формировать массивы данных о потребителях и монетизировать их.

В целом на российском рынке проявляются все общемировые тенденции, связанные с цифровизацией финансовых услуг.

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА РИСКИ ФИНАНСОВОЙ СФЕРЫ

Оборотной стороной положительных последствий цифровизации финансовых сервисов выступает появление новых и усложнение прежних вызовов. Отметим, что в зарубежной и отечественной специальной литературе отсутствует теоретическое обоснование рисков цифровых финансовых услуг, а также их систематизация и классификация.

Для оценки влияния цифровизации на риски финансовых услуг принципиальное значение имеет учет особенностей финансовой услуги, раскрытых выше.

По критерию «источник риска» можно выделить *три группы рисков, связанных с финансовыми услугами*. Первая группа рисков обусловлена спецификой самой финансовой услуги, опосредованной финансовыми активами, имеющими денежное выражение. Вторая группа рисков в качестве источника имеет поведение потребителя финансовой услуги, определенное отсутствием у него набора качеств (прежде всего финансовой и цифровой грамотности), необходимых по причине неосязаемости финансовой услуги и в связи с особенностями ее системы доставки. Источником третьей группы рисков выступает деятельность финансовых организаций – поставщиков финансовых услуг, связанная с процессом оказания услуги, одним из этапов которого является технология ее предоставления.

²Beyond Fintech: A Pragmatic Assessment of Disruptive Potential in Financial Services. Part of the Future of Financial Services series. World Economic Forum in collaboration with Deloitte. August 2017.

Таблица 3 – Инфраструктура рынка финансовых услуг
Table 3 – Infrastructure of the financial services market

Показатель	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018	Темп прироста, %		
					2016/2015	2017/2016	2018/2017
Кредитные организации с подразделениями, шт.	45 446	40 354	36 799	35 494	-11,20	-8,81	-3,55
Банкоматы, шт.	500 266	467 487	458 479	455 281	-6,55	-1,93	-0,70
Банковские платежные агенты и платежные агенты, шт.	255 931 8	137 668 8	152 435 6	910 945	-46,21	10,73	-40,24
Микрофинансовые организации, шт.	4 200	3 688	2 588	2 271	-12,19	-29,83	-12,25
Субъекты страхового дела с обособленными подразделениями, шт.	6 059	5 357	3 391	2 821	-11,59	-36,70	-16,81

Рассчитано по данным Банка России, Росстата.

Цифровизация снижает некоторые известные риски, например риски технических ошибок персонала, но она также приводит к возникновению новых рисков через создание цифровых финансовых активов, изменение технологии предоставления финансовой услуги и расширение ее элементного состава – *появление информационно-коммуникационного посредника* (далее – ИКП).

Каждый из выделенных источников служит генератором своих рисков. В целом основные риски цифровых финансовых услуг, выделяемые исследователями [Paraná, 2018; Lewis, Villasenor, West, 2017; Ncube et al., 2012; Мара-мыгин, 2017а; Lapukeni, Ng'andwe, 2016; Халин, Чернова, 2018], перечислены в табл. 4.

Общепризнанно положение о двойственной природе риска, которая заключается в понимании его, с одной стороны, как опасности, связанной со значительными возможными потерями, с другой стороны, как источника развития, источника возможного выигрыша в денежной и неденежной формах. Для ограничения нежелательных

последствий реализации риска и усиления желательных им надо управлять. Учитывая двойственную природу риска, специфику финансовых услуг и особенности регулирования финансового рынка, следует выделять *четыре уровня управления рисками финансовых услуг*: государственное регулирование рисков, управление рисками на уровне саморегулируемой организации в сфере финансового рынка (далее – СРО), управление рисками на уровне финансовой организации и ИКП, а также управление рисками на уровне потребителя финансовых услуг (домохозяйства и организации) (табл. 5).

В целом цифровизация финансовых услуг трансформирует традиционные риски и приводит к появлению новых рисков для участников рынка и всей финансовой системы. Управление такими рисками требует обязательной разработки и внедрения специальных программ и использования при этом как общеизвестных, так и нестандартных методов.

Таблица 4 – Риски цифровых финансовых услуг
Table 4 – Risks of digital financial services

Группа рисков	Виды рисков
Риски новых цифровых финансовых инструментов – криптоактивов	Обычные риски: отсутствие законодательной базы и институционального регулирования; спекуляции, мошенничество, отмывание преступных доходов; банкротство криптобирж и компаний криптоиндустрии. Специфические риски: потеря или дискредитация ключа доступа к кошельку криптовалюты
Риски цифровой финансовой инфраструктуры	Новые операционные риски взаимодействия через информационно-коммуникационного посредника (финтех-провайдеров)
Риски дистанционного взаимодействия	Ошибки при вводе и отправке транзакции; потеря соединения в процессе выполнения транзакции; невозможность представить подтверждающие документы в спорных ситуациях; технические сбои и потеря данных; новые возможности для мошенников, компьютерная преступность
Киберугрозы	Опасность не только для отдельных потребителей, но и для всей финансовой системы (ценовые шоки, синхронное поведение алгоритмов)
Риски нарушения прав человека	Утечка персональных данных и последующее их несанкционированное использование
Риски неадекватного государственного регулирования	Медленные процедуры изменения регулятивной среды по сравнению с быстрыми процессами внедрения финансовых инноваций; размывание границ финансового рынка

Таблица 5 – Уровни управления рисками финансовых услуг
Table 5 – Levels of financial services risk management

Уровень управления рисками	Концептуальная компонента риска	Цели управления рисками	Механизм достижения целей
Государственный	Риск как опасность	Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина ¹ ; поддержание стабильности банковской системы РФ и защита интересов вкладчиков и кредиторов; обеспечение устойчивого развития финансового рынка РФ, эффективное управление рисками, возникающими на финансовых рынках, защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг ²	Установление уровня приемлемого риска; стимулирование процесса управления рисками на уровне организации и домашнего хозяйства; стимулирование повышения финансовой и цифровой грамотности населения – потребителей финансовых услуг; формирование источников финансирования рисков

¹ Конституция РФ (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.).

² О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): федер. закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ.

Окончание табл. 5
Table 5 (continued)

Уровень управления рисками	Концептуальная компонента риска	Цели управления рисками	Механизм достижения целей
Саморегулируемая организация в сфере финансового рынка	Риск как опасность	Развитие финансового рынка РФ, содействие созданию условий для эффективного функционирования финансовой системы РФ и обеспечения ее стабильности, препятствие действиям, причиняющим моральный вред или ущерб клиентам финансовых организаций и иным лицам, и действиям, причиняющим ущерб деловой репутации члена саморегулируемой организации либо самой саморегулируемой организации ³	Разработка стандартов деятельности финансовых организаций, обязательных для выполнения членами СРО; установление уровня приемлемого риска; стимулирование процесса управления рисками на уровне финансовой организации – члена СРО; содействие повышению финансовой и цифровой грамотности населения; возможность создания компенсационных и иных фондов в целях возмещения понесенного инвесторами – физическими лицами ущерба в результате деятельности профессиональных участников – членов СРО
Финансовая организация и ИКП	Риск как опасность и как источник развития	Сохранение бизнеса; получение наибольшей прибыли	Разработка системы риск-менеджмента; формирование источников финансирования рисков (создание внутренних резервов)
Домашнее хозяйство и организация – потребители финансовых услуг	Риск как опасность и как источник развития	Получение качественной финансовой услуги, удовлетворяющей определенные потребности	Повышение финансовой и цифровой грамотности; личное финансовое планирование и разработка системы риск-менеджмента на уровне организации; формирование источников финансирования рисков (создание внутренних резервов) на уровне организации

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В статье раскрыты три ключевых вопроса теории и практики цифровизации финансовых услуг: предпосылки цифровизации финансовой сферы; масштабы проникновения цифровых финансовых услуг на российский рынок в сравнении с общемировыми тенденциями; риски цифровой трансформации финансовой индустрии.

Финансовая сфера стала объектом цифровизации в первую очередь. Причиной этого выступает наличие на финансовом рынке комплекса необходимых и достаточных предпосылок цифровизации. Необходимые, объективные предпосылки цифровизации финансовых услуг создает специфика самой финансовой услуги – ее неосязаемость, которая проявляется в безналичном и бездокументарном характере большинства операций и инструментов финансового рынка. Достаточные, субъективные предпосылки цифровизации определяются интересами участников финансовых отношений и техническими возможностями их удовлетворения. Главным макроэкономическим результатом цифровизации становятся рост конкуренции на финансовом рынке и повышение его эффективности.

Влияние цифровизации на российский рынок финансовых услуг имеет комплексный характер, проявляю-

щийся в различных тенденциях. Несмотря на то, что, как показывает анализ, Россия отстает от развитых стран по степени охвата цифровизацией своего национального финансового рынка, она находится в русле общемировых тенденций.

Цифровизация расширяет спектр рисков рынка финансовых услуг. Помимо трех традиционных групп рисков – обусловленных спецификой самой финансовой услуги, поведением потребителя финансовой услуги и деятельностью финансовых организаций, авторы выделили особую группу – риски информационно-коммуникационного посредника.

Управление рисками должно идти на основе программ, охватывающих следующие уровни управления: государственное регулирование рисков, управление рисками на уровне саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, управление рисками на уровне финансовой организации и информационно-коммуникационного посредника и управление рисками на уровне потребителя финансовых услуг.

Следует признать огромный потенциал развития, связанный с цифровыми финансовыми услугами. Однако надо помнить, что, предоставляя новые возможности, они становятся источниками новых рисков для участников рынка и финансовой системы в целом. ■

³О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка: федер. закон от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ.

Источники

- Болдырева Н.Б., Решетникова Л.Г. (2016). Межсегментная конвергенция российского финансового рынка: формы и риски // *Страхование и управление рисками: проблемы и перспективы* / под ред. С.А. Белозёрова, Н.П. Кузнецовой. М.: Проспект. С. 46–69.
- Качалов Р.М. (2012). Управление экономическим риском: теоретические основы и приложения: монография. СПб.: Нестор-История.
- Марамыгин М.С. (2017а). Краудэкономика: новая реальность, новые финансовые инструменты // *Бизнес, менеджмент и право*. № 3–4 (39–40). С. 17.
- Марамыгин М.С. (2017б). Финансовые инструменты новой индустриализации в реалиях краудэкономики // *Экономическое, социальное и духовное обновление как основа новой индустриализации России: сб. науч. тр. IV Уральских научных чтений профессоров и докторантов общественных наук* / отв. за вып. Я.П. Силин, В.П. Иваницкий. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. экон. ун-та. С. 114–120.
- Рукавишников М.А. (2015). Сектор финансовых услуг как особый сегмент рынка услуг // *Современные проблемы науки и образования*. № 2. URL: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=20419>.
- Семернина Ю.В., Пономарев А.Н. (2018). Цифровая трансформация финансовых услуг // *Управление финансовыми рисками в цифровой экономике: кол. монография* / под общ. ред. Е.А. Нестеренко. Саратов: Саратовский соц.-экон. ин-т (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова. С. 110–118.
- Фадеева Н.В. (2012а). Свойства услуги и их пригодность для измерения качества служебной системы // *Вестник ТГТУ*. Т. 18. № 4. С. 1107–1114. URL: http://vestnik.tstu.ru/rus/t_18/pdf/18_4_049.pdf.
- Фадеева Н.В. (2012б). Элементы и процессы служебной системы, определяющие ее качество // *Вестник ТГТУ*. Т. 18. № 1. С. 262–269. URL: http://vestnik.tstu.ru/rus/t_18/pdf/18_1_028.pdf.
- Философский энциклопедический словарь / гл. ред.: Л.Ф. Ильичев, П.Н. Федосеев, С.М. Ковалев, В.Г. Панов. М.: Сов. энцикл., 1983.
- Халин В.Г., Чернова Г.В. (2013). Классификация методов управления экономическим риском // *Страховое дело*. № 8. С. 43–48.
- Халин В.Г., Чернова Г.В. (2018). Цифровизация и ее влияние на российскую экономику и общество: преимущества, вызовы, угрозы и риски // *Управленческое консультирование*. № 10(118). С. 46–62.
- Barbesino P., Camerani R., Gaudino A. (2005). Digital finance in Europe: Competitive dynamics and online behaviour. *Journal of Financial Services Marketing*, vol. 9(4), pp. 329–343. URL: <http://doi.org/10.1057/palgrave.fsm.4770164>.
- Boyes G., Stone M. (2003). E-Business Opportunities in Financial Services. *Journal of Financial Services Marketing*, vol. 8(2), pp. 176–189. URL: <http://doi.org/10.1057/palgrave.fsm.4770117>.
- Gomber P., Koch J.A., Siering M. (2017). Digital finance and FinTech: Current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, vol. 87(5), pp. 537–580. URL: <http://doi.org/10.1007/s11573-017-0852-x>.
- Haider H. (2018). *Innovative financial technologies to support livelihoods and economic outcomes*. K4D Helpdesk Report. Brighton, UK: Institute of Development Studies. URL: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5b6c552ee5274a297e35fa39/Digital_financial_services.pdf.
- Hoffman K., Bateson J.E.G. (2010). *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases*. Thomson.
- Kotler P. (1984). *Marketing Management: Analysis, Planning and Control*. N.J.: Prentice-Hall.
- Lapukeni A., Ng'andwe Ch. (2016). Reconciling Competition and Regulation in Financial Services: The Case for Digital Financial Services. In: *Annual MEFMI Research and Policy Seminar: Financing of Development, October, Harare, Zimbabwe*. URL: www.researchgate.net/publication/323725543.
- Lauer K. (2015). *Digital Financial Inclusion*. March. URL: <https://www.cgap.org/research/publication/digital-financial-inclusion>.
- Lewis R.J., Villasenor J.D., West D.M. (2017). *The 2017 Brookings Financial and Digital Inclusion Project Report: Building a Secure and Inclusive Global Financial Ecosystem*. Washington DC: The Center for Technology Innovation at Brookings. URL: https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2017/08/fdip_20170831_project_report.pdf.
- Lovelock Ch., Gummesson E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of Service Research*, vol. 7(1), pp. 20–44.
- Manyika J., Lund S., Singer M., White O., Berry Ch. (2016). *Digital finance for all: Powering inclusive growth in emerging economies*. McKinsey Global Institute. September. USA: McKinsey & Company. URL: www.mckinsey.com/~/media/21A102FA85A541BCABEA1F6B04F7E136.ashx.
- Michelle A.M. (2016). *The Effect of Digital Finance on Financial Inclusion in the Banking Industry in Kenya*. URL: http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/98616/Midika%20_The%20Effect%20of%20Digital%20Finance%20On%20Financial%20Inclusion%20In%20The%20Banking%20Industry%20In%20Kenya.pdf?sequence=1.
- Ncube M. (2016). *Digital Financial Services and Financial Inclusion in Africa*. URL: https://quantumglobalgroup.com/commodities_cat/digital-financial-services-and-financial-inclusion-in-africa/.
- Ncube M., Murinde V., Kayizzi-Mugerwa S., Lufumpa Ch.L., Kararach G. (2012). Mobile Money Services, Regulation and Creating an Enabling Environment in Africa. *Africa Development Bank*, vol. 3(2), pp. 1–4. URL: www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Publications/Economic_Brief_-_Mobile_Money_Services_Regulation_and_Creating_an_Enabling_Environment_in_Africa.pdf.
- Nyantakyi E.B., Sy M. (2015). The Banking System in Africa: Main Facts and Challenges. *Africa Economic Brief*, vol. 6(5), pp. 1–16. URL: www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Knowledge/AEB_Vol_6_Issue_5_2015_The_Banking_System_in_Africa_Main_Facts_and_Challenges-10_2015.pdf.

- Ozili P.K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, vol. 18(4), pp. 329–340. URL: <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>.
- Paraná E. (2018). *Digitalized Finance: Financial Capitalism and Informational Revolution*. Boston: Brill. URL: <https://doi.org/10.1163/9789004383920>.
- Thakor A.V. (1999). Information technology and financial services consolidation. *Journal of Banking & Finance*, vol. 23(2–4), pp. 697–700. URL: [https://doi.org/10.1016/S0378-4266\(98\)00104-6](https://doi.org/10.1016/S0378-4266(98)00104-6).
- Villasenor J.D., West D.M., Lewis R.J. (2015). *The 2015 Brookings Financial and Digital Inclusion Project Report: Measuring Progress on Financial Access and Usage*. Washington DC: The Center for Technology Innovation at Brookings. URL: <https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/06/fdip2015.pdf>.
- Wirtz J., Lovelock C.H. (2017). *Essentials of Services Marketing*. Pearson.

Информация об авторах

Марамигин Максим Сергеевич

Доктор экономических наук, профессор кафедры финансов, денежного обращения и кредита. Уральский государственный экономический университет (620144, РФ, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45). E-mail: maram_m_s@mail.ru.

Чернова Галина Васильевна

Доктор экономических наук, профессор кафедры управления рисками и страхования. Санкт-Петербургский государственный университет (191123, РФ, г. Санкт-Петербург, ул. Чайковского, 62). E-mail: g.chernova@spbu.ru.

Решетникова Людмила Геннадьевна

Кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов, денежного обращения и кредита. Тюменский государственный университет (625003, РФ, г. Тюмень, ул. Володарского, 6). E-mail: reshetnikova-l@yandex.ru.

DOI: 10.29141/2218-5003-2019-10-3-7

Digital transformation of the financial services market in Russia: Trends and specificity

Maksim S. MARAMYGIN, Galina V. CHERNOVA, Lyudmila G. RESHETNIKOVA

Abstract. The paper investigates the issues of the financial services market's digitalization that are essential for the development of digital finance theory and effective practice of the process. The methodological basis of the study rests upon the theories of financial intermediation, service marketing, general risk, philosophical categories of condition and necessity. The information base includes the data of the World Bank and the Bank of Russia. The authors discover the necessary and sufficient prerequisites for digitalization of the financial services market. The specific features of a financial service that form the prerequisites required for its digitalization is of primary importance. The basis of the sufficient prerequisites is the needs (interests) of the financial market's actors in the provision (acquisition) of various qualitative financial services premised on economic and ergonomic grounds and technical capabilities of their implementation. Having analysed the financial services market in Russia, the authors reveal the country's role in the global digitalization process. The study identifies the groups of risk of digital financial services by the criterion "the source of risk", the levels and objectives of risk management of consumers of digital financial services. The issues of the digital financial services market raised in the paper are topical for government projects to transform the priority economic industries and the social sphere through the introduction of digital technologies and an adequate system for regulating the financial services market.

Keywords: financial services market; digitalization; digital financial services.

JEL Classification: E44, G20, O16

Funding: the paper is funded by a grant from the Russian Foundation for Basic Research (RFFI) № 16-06-00221.

Paper submitted: March 20, 2019.

For citation: Maramygin M.S., Chernova G.V., Reshetnikova L.G. (2019). Digital transformation of the financial services market in Russia: Trends and specificity. *Upravlenets – The Manager*, vol. 10, no. 3, pp. 70–82. DOI: 10.29141/2218-5003-2019-10-3-7.

References

- Boldyreva N.B., Reshetnikova L.G. (2016). Mezhssegmentnaya konvergentsiya rossiyskogo finansovogo rynka: formy i riski [Intersegment convergence of the Russian financial market: forms and risks]. In: Belozеров S.A., Kuznetsova N.P. (eds.). *Strakhovanie i upravlenie riskami: problemy i perspektivy* [Insurance and risk management: problems and prospects]. Moscow: Prospekt, pp. 46–69.
- Kachalov R.M. (2012). *Upravlenie ekonomicheskim riskom: teoreticheskie osnovy i prilozheniya: monografiya* [Management of economic risk: theoretical foundations and applications]. St. Petersburg: Nestor-Istoriya.
- Maramygin M.S. (2017a). Kraudekonomika: novaya real'nost', novye finansovye instrumenty [Crowd economy: new reality, new financial instruments]. *Biznes, menedzhment i pravo – Business, Management and Law*, no. 3-4(39-40), p. 17.

- Maramygin M.S. (2017b). [Financial Instruments of the New Industrialization in the Realities of the Crowd Economy]. In: Silin Ya.P., Ivanitsky V.P. *Ekonomicheskoe, sotsial'noe i dukhovnoe obnovenie kak osnova novoy industrializatsii Rossii: sb. nauch. tr. IV Ural'skikh nauchnykh chteniy professorov i doktorantov obshchestvennykh nauk* [Economic, social and spiritual renewal as the basis of the new industrialization of Russia. Proc. of the 4th Ural sci. readings of professors and doctoral students of social sciences]. Ekaterinburg: USUE Publ. Pp. 114–120.
- Rukavishnikov M.A. (2015). Sektor finansovykh uslug kak osobyy segment rynka uslug [The financial services sector as a special segment of the services market]. *Sovremennyye problemy nauki i obrazovaniya – Modern Problems of Science and Education*, no. 2. Available at: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=20419>.
- Semernina Yu.V., Ponomarev A.N. (2018). Tsifrovaya transformatsiya finansovykh uslug [Digital transformation of financial services]. In: Nesterenko E.A. (ed.). *Upravlenie finansovymi riskami v tsifrovoy ekonomike* [Financial risk management in the digital economy]. Saratov: Saratovskiy sots.-ekon. in-t (branch) Plekhanov Russian University of Economics. Pp. 110–118.
- Fadeeva N.V. (2012a). Svoystva uslugi i ikh prigodnost' dlya izmereniya kachestva uslugovoy sistemy [Criteria to measure and assess the quality of services]. *Vestnik TGTU – Transactions of the TSTU*, vol. 18, no. 4, pp. 1107–1114. Available at: http://vestnik.tstu.ru/rus/t_18/pdf/18_4_049.pdf.
- Fadeeva N.V. (2012b). Elementy i protsessy uslugovoy sistemy, opredelyayushchie ee kachestvo [Elements and processes of service system determining its quality]. *Vestnik TGTU – Transactions of the TSTU*, vol. 18, no. 1, pp. 262–269. Available at: http://vestnik.tstu.ru/rus/t_18/pdf/18_1_028.pdf.
- Il'ichev L.F., Fedoseev P.N., Kovalev S.M., Panov V.G. (eds.). (1983). *Filosofskiy entsiklopedicheskiy slovar'* [Philosophical encyclopedic dictionary]. Moscow: Sov. entsikl.
- Khalin V.G., Chernova G.V. (2013). Klassifikatsiya metodov upravleniya ekonomicheskim riskom [Classification of methods of economic risk management]. *Strakhovoe delo – Insurance business*, no. 8, pp. 43–48.
- Khalin V.G., Chernova G.V. (2018). Tsifrovizatsiya i ee vliyanie na rossiyskuyu ekonomiku i obshchestvo: preimushchestva, vyzovy, ugrozy i riski [Digitalization and its impact on the Russian economy and society: advantages, challenges, threats and risks]. *Upravlencheskoe konsul'tirovanie – Management consulting*, no. 10(118), pp. 46–62.
- Barbesino P., Camerani R., Gaudino A. (2005). Digital finance in Europe: Competitive dynamics and online behaviour. *Journal of Financial Services Marketing*, vol. 9(4), pp. 329–343. Available at: <http://doi.org/10.1057/palgrave.fsm.4770164>.
- Boyes G., Stone M. (2003). E-Business Opportunities in Financial Services. *Journal of Financial Services Marketing*, vol. 8(2), pp. 176–189. Available at: <http://doi.org/10.1057/palgrave.fsm.4770117>.
- Gomber P., Koch J.A., Siering M. (2017). Digital finance and FinTech: Current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, vol. 87(5), pp. 537–580. Available at: <http://doi.org/10.1007/s11573-017-0852-x>.
- Haider H. (2018). *Innovative financial technologies to support livelihoods and economic outcomes*. K4D Helpdesk Report. Brighton, UK: Institute of Development Studies. Available at: https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5b6c552e5274a297e35fa39/Digital_financial_services.pdf.
- Hoffman K., Bateson J.E.G. (2010). *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases*. Thomson.
- Kotler P. (1984). *Marketing Management: Analysis, Planning and Control*. N.J.: Prentice-Hall.
- Lapukeni A., Ng'andwe Ch. (2016). Reconciling Competition and Regulation in Financial Services: The Case for Digital Financial Services. In: *Annual MEFMI Research and Policy Seminar: Financing of Development, October, Harare, Zimbabwe*. Available at: www.researchgate.net/publication/323725543.
- Lauer K. (2015). *Digital Financial Inclusion*. March. Available at: <https://www.cgap.org/research/publication/digital-financial-inclusion>.
- Lewis R.J., Villasenor J.D., West D.M. (2017). *The 2017 Brookings Financial and Digital Inclusion Project Report: Building a Secure and Inclusive Global Financial Ecosystem*. Washington DC: The Center for Technology Innovation at Brookings. Available at: https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2017/08/fdip_20170831_project_report.pdf.
- Lovelock Ch., Gummesson E. (2004). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of Service Research*, vol. 7(1), pp. 20–44.
- Manyika J., Lund S., Singer M., White O., Berry Ch. (2016). *Digital finance for all: Powering inclusive growth in emerging economies*. McKinsey Global Institute. September. USA: McKinsey & Company. Available at: www.mckinsey.com/~/media/21A102FA85A541BCABEA1F6B04F7E136.ashx.
- Michelle A.M. (2016). *The Effect of Digital Finance on Financial Inclusion in the Banking Industry in Kenya*. Available at: <http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/98616/Midika%20The%20Effect%20of%20Digital%20Finance%20on%20Financial%20Inclusion%20In%20The%20Banking%20Industry%20In%20Kenya.pdf?sequence=1>.
- Ncube M. (2016). *Digital Financial Services and Financial Inclusion in Africa*. Available at: https://quantumglobalgroup.com/commodities_cat/digital-financial-services-and-financial-inclusion-in-africa/.
- Ncube M., Murinde V., Kayizzi-Mugerwa S., Lufumpa Ch.L., Kararach G. (2012). Mobile Money Services, Regulation and Creating an Enabling Environment in Africa. *Africa Development Bank*, vol. 3(2), pp. 1–4. Available at: www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Publications/Economic_Brief_-_Mobile_Money_Services_Regulation_and_Creating_an_Enabling_Environment_in_Africa.pdf.
- Nyantakyi E.B., Sy M. (2015). The Banking System in Africa: Main Facts and Challenges. *Africa Economic Brief*, vol. 6(5), pp. 1–16. Available at: www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Knowledge/AEB_Vol_6_Issue_5_2015_The_Banking_System_in_Africa_Main_Facts_and_Challenges-10_2015.pdf.
- Ozili P.K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, vol. 18(4), pp. 329–340. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>.
- Paraná E. (2018). *Digitalized Finance: Financial Capitalism and Informational Revolution*. Boston: Brill. Available at: <https://doi.org/10.1163/9789004383920>.
- Thakor A.V. (1999). Information technology and financial services consolidation. *Journal of Banking & Finance*, vol. 23(2–4), pp. 697–700. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0378-4266\(98\)00104-6](https://doi.org/10.1016/S0378-4266(98)00104-6).

- Villasenor J.D., West D.M., Lewis R.J. (2015). *The 2015 Brookings Financial and Digital Inclusion Project Report: Measuring Progress on Financial Access and Usage*. Washington DC: The Center for Technology Innovation at Brookings. Available at: <https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/06/fdip2015.pdf>.
- Wirtz J., Lovelock C.H. (2017). *Essentials of Services Marketing*. Pearson.

Information about the authors

Maksim S. MARAMYGIN

Dr. Sc. (Econ.), Professor of Finance, Money Circulation and Credit Dept. **Ural State University of Economics** (62/45 8 Marta/Narodnoy Voli St., Ekaterinburg, 620144, Russia). E-mail: maram_m_s@mail.ru.

Galina V. CHERNOVA

Dr. Sc. (Econ.), Professor of Risk Management and Insurance Dept. **Saint Petersburg State University** (62 Chaykovskogo St., Saint Petersburg, 191123, Russia). E-mail: g.chernova@spbu.ru.

Lyudmila G. RESHETNIKOVA

Cand. Sc. (Econ.), Associate Professor of Finance, Money Circulation and Credit Dept. **Tyumen State University** (6 Volodarskogo St., Tyumen, 625003, Russia). E-mail: reshetnikova-l@yandex.ru.