

DOI: 10.12731/2070-7568-2022-11-2-49-67

УДК 336

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ФИНАНСОВОГО РЫНКА: РИСКИ И ВОЗМОЖНОСТИ

*Е.С. Булыга, Л.К. Васюкова,
В.И. Григорьева, Р.П. Димов*

Внедрение современных цифровых технологий в практику деятельности субъектов финансового рынка способствует разрешению противоречий в экономических отношениях между поставщиками и потребителями финансовых продуктов путём формирования локального компромисса. Цифровизация финансовых услуг способствует повышению физической и тарифной доступности финансовых услуг, снижает издержки финансовой компании на расширение клиентского портфеля. Однако следует отметить, что производство, продажа и потребление цифровых финансовых услуг и цифровизация бизнес-процессов финансовых компаний связаны с дополнительными рисками для всех участников экономических отношений.

Цель настоящей статьи – исследование возможностей и рисков формирования эффективной финансовой стратегии потребителя финансовых услуг в условиях цифровой трансформации финансового рынка.

Методы и методология проведения работы. В статье использовались методология конфликтно-компромиссного управления экономическими отношениями, общая теория риска, а также контент-анализ литературы по исследовательской проблеме.

Результаты. Получены результаты, подтверждающие гипотезу о том, что цифровизация различных бизнес-процессов в финансовых компаниях приведёт к усилению процесса дезинтермедиации, что неизбежно приведёт к трансформации традиционных бизнес-моделей компаний, пересмотру факторов, влияющих на формирование прибыли финансовых компаний, а для потребителей

финансовых услуг к необходимости формированию паттернов ответственного финансового поведения в условиях трансформации финансового рынка.

Область применения результатов. *Полученные результаты целесообразно применять экономическими субъектами, осуществляющими работу по формированию функциональных стратегий компаний.*

Ключевые слова: *цифровизация финансового рынка; риски цифровой трансформации; финансовая стратегия; потребитель финансовых услуг*

DIGITAL TRANSFORMATION OF THE FINANCIAL MARKET: RISKS AND OPPORTUNITIES

***E.S. Bulyga, L.K. Vasyukova,
V.I. Grigorieva, R.P. Dimov***

The introduction of modern digital technologies into the practice of financial market entities contributes to the resolution of contradictions in economic relations between suppliers and consumers of financial products by forming a local compromise. The digitalization of financial services helps to increase the physical and tariff accessibility of financial services, reduces the costs of a financial company to expand its client portfolio. However, it should be noted that the production, sale and consumption of digital financial services and the digitalization of business processes of financial companies are associated with additional risks for all participants in economic relations.

Purpose. *Study of opportunities and risks of forming an effective financial strategy for a consumer of financial services in the context of digital transformation of the financial market.*

Methods and methodology. *The article used the methodology of conflict-compromise management of economic relations, the general theory of risk, as well as content analysis of the literature on the research problem.*

Results. *Results were obtained that confirm the hypothesis that the digitalization of various business processes in financial companies will lead to an increase in the process of disintermediation, which will inevitably lead to the transformation of traditional business models of companies, a revision of the factors affecting the formation of profits of financial companies, and for consumers of financial services to the need to form patterns of responsible financial behavior in the context of financial market transformation.*

Practical implications *it is advisable to apply the results obtained by economic entities involved in the formation of functional strategies of companies.*

Keywords: *digitalization of the financial market; risks of digital transformation; financial strategy; consumer of financial services*

Введение

Развитие цифровых технологий, изменение принципов организации информационного пространства, нарастание скорости принятия управленческих решений определяют стратегии поведения участников финансового рынка. Триггером цифровой трансформации финансового рынка стали ограничительные меры противодействия распространению пандемии COVID-19, принятые правительствами многих стран и приведшие в результате к изменению механизмов выстраивания коммуникаций участников разных видов экономических отношений. Участники финансового рынка в кратчайшие сроки решали проблему повышения доступности финансовых услуг, создания цифровых финансовых продуктов, создания цифровой инфраструктуры, позволяющей продавать, потреблять, обслуживать цифровые финансовые продукты на всех этапах жизненного цикла этих продуктов.

Количество потенциальных потребителей финансовых услуг в цифровом формате постоянно растёт. По состоянию на 31.01.2022 66,2% жителей нашей планеты имеют доступ к интернету [21]. Опрос участников финансового рынка, проведённый EFMA и Infosys Finance [20] свидетельствует о том, что наиболее перспективными

технологиями, помогающими финансовым организациям удовлетворять запрос потребителей на персонализацию финансовых услуг, в том числе индивидуализацию тарифа на финансовую услугу, являются искусственный интеллект и машинное обучение (64% респондентов), облачные технологии (58%) и чат-боты (54%), мобильные технологии (73% респондентов), открытые API (64%) [7].

Внедрение в практику функционирования финансовых институтов, формирования экономических отношений участников финансового рынка, цифровых технологий сопровождается увеличением уровня рисков, генерируемых как в процессе деятельности субъектов рынка, так и внешней средой.

Вопросы цифровизации финансового рынка активно исследовались российскими и зарубежными экономистами.

Й. Шумпетер в своём труде «Теория экономического развития» обосновал, что источником экономического развития являются инновации, которые оказывают «влияние на экономические процессы или непосредственно на продукцию» [8, с. 182]. Шумпетер выделил отдельный тип нововведений – «использование новых технологий и новой техники» [8, с. 127].

В своих работах И. Д. Котляров [3] подчёркивает, что многокомпонентность цифровой трансформации и предлагает рассматривать технологические, организационные, маркетинговые, институциональные аспекты преобразований, происходящие на финансовом рынке в процессе внедрения современных цифровых технологий. Значимым является авторская позиция о необходимости изменений в формировании функциональных стратегий финансовых организаций и паттернов поведения потребителей финансовых услуг.

С.А. Белозеров, Е.В. Соколовская и Юк Сик Ким [11] подчёркивают важность внедрения новых подходов к регулированию финансовых рынков на многосторонней основе, развитию межгосударственного сотрудничества для нивелирования рисков доминирования цифровых игроков глобальных финансовых рынков, разбалансировке мировой финансовой системы под влиянием факторов внешней среды. В условиях, когда геополитические риски привели к серьез-

ным трансформациям мировой финансовой системы, статья, написанная в 2020 году, кажется очень актуальной.

Вопросам сущности финансовой услуги при ее трансформации в цифровую финансовую услугу, анализа предпосылок цифровизации рынка финансовых услуг посвятили свои работы М.С. Марамыгин, Г.В. Чернова, Л.Г. Решетникова [4]. Авторы классифицируют риски на финансовом рынке в зависимости от бенефициара риска – потребителя, поставщика финансовой услуги, регулятора рынка. Новацией такого подхода является выделение риска, связанного с сущностным содержанием цифровой финансовой услуги, как не вещной формы движения финансов.

Jeremy Burke [12] отмечает, что цифровизация финансового рынкакратно увеличивает риски финансового мошенничества что является широко распространенной проблемой и имеет серьезные последствия для его жертв. Исследователи пытаются ответить на вопрос: помогут ли короткие образовательные онлайн-программы потребителям распознавать мошеннические инвестиционные схемы.

Marguerite DeLiema, Martha Deevy, Annamaria Lusardi, Olivia S. Mitchell [13] делают вывод о том, что наиболее уязвимыми группами, подверженными риску финансового мошенничества, являются лица старшего возраста. Авторы подчёркивают, что мошенничество – сложное явление, и, бесспорно, трансформация финансовых услуг в формат цифровых услуг, лишь усиливает риски потребителей финансовых услуг.

Масюк Н. Н. отмечает, что «цифровизация является следствием глобализации», процессы цифровизации оказывают влияние на глубину противоречий в экономических отношениях участников финансового рынка [9, с. 56]. При этом автором отмечается, что именно цифровизация может быть механизмом формирования локального компромисса для разрешения противоречий в целях главных стейкхолдеров финансового рынка [5].

Анализ литературных источников показывает, что цифровая трансформация финансового рынка сопровождается увеличением рисков потерь, как для поставщиков финансовых услуг, так и для

потребителей финансовых услуг. Снижение темпов развития финансового рынка генерируют риски для государства в лице регулятора рынка – Банка России.

Однако, на наш взгляд, вопросы управления рисками участников экономических отношений на финансовом рынке, минимизации рисков потребителей цифровых финансовых услуг, гармонизация отношений участников финансового рынка, остаются недостаточно исследованными как на макро-, так и на микроуровне.

Целью настоящей статьи является исследование возможностей и рисков формирования эффективной финансовой стратегии потребителя финансовых услуг в условиях цифровой трансформации финансового рынка.

В статье будет представлен анализ существующих подходов к оценке рисков цифровой трансформации финансового рынка, представлена авторское мнение о возможностях повышения доступности финансовых услуг, в первую очередь для розничного потребителя.

Материалы и методы

В основе теоретической рамки исследования лежит комбинированный подход, включающий теорию конфликтно-компромиссного управления экономическими отношениями, общую теорию риска. Методология конфликтно-компромиссного управления позволяет выявить возможности цифровой трансформации экономических отношений участников финансового рынка для нивелирования конфликта. Общая теория риска послужила основой формирования подходов к управлению рисками потребителя цифровых финансовых услуг.

Информационной базой анализа цифровизации финансовых услуг выступили данные Банка России за период 2018–2021 г.

В статье также использовались тематические исследования, которые предполагали сбор некоторых первичных данных. Это позволило сформулировать риски, проблемы, с которыми сталкиваются потребители цифровых финансовых услуг, и оценить возможности цифровой трансформации финансового рынка.

Результаты и обсуждение

Авторы настоящего исследования стоят на позиции о том, что источником экономического развития является противоречие, возникающее в экономической системе. Противоречия, возникающие между субъектами финансового рынка, в отдельных случаях достигли наивысшей точки – переросли в конфликт. Примером таких противоречий, перешедших в наивысшую точку своего развития, являются противоречия на страховом рынке в сегменте обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО). Обострение противоречий между страховщиками и страхователями на рынке ОСАГО привёл к снижению доступности страховой услуги в различных регионах. На территории Приморского края приобретение страхового контракта в цифровом формате фактически невозможно для потребителя страховых услуг, приобретение через квази-страховых агентов, в роли которых выступают посредники, владеющие цифровыми компетенциями, привело к росту оплаты страховой услуги в среднем на 25%. При этом, ни потребители страховой услуги – автовладельцы, ни страховщики не достигают своих целей: страхователи приобретают продукт по премиальной цене, а страховщики не зарабатывают прибыли от осуществления коммерческой деятельности. Вероятность реализации страхового риска по страховому договору ОСАГО в Приморском крае (по результатам 2021 г.) 8,36%, а в среднем по России – 5,17% (для сравнения аналогичный показатель в Хабаровском крае составил 6%) [1].

Следствием обострения противоречий участников финансового рынка является замедление темпов развития финансового рынка, замедление развития экономического потенциала рынка.

Цифровизация является инновационным механизмом развития финансового рынка. При этом цифровые трансформации, происходящие на финансовом рынке, сами являются источником рисков для всех стейкхолдеров.

Создание и потребление цифровых финансовых продуктов возможно при условии сформированности цифровых компетенций, как у поставщика, так и у потребителя финансовых услуг. В 2021 году

в России зарегистрировано около 518 тысяч киберпреступлений, общая сумма похищенных финансовыми мошенниками средств в 2021 году превысила 13,5 млрд рублей (для сравнения, в 2020 году аналогичный показатель находился на уровне 773,2 млн рублей), а количество схем мошенничества с использованием сети Интернет растет с каждым днём. Наиболее уязвимыми слоями населения в данном случае становятся пенсионеры (69% жертв) в связи с их низким уровнем цифровой финансовой грамотности, а также так называемые “индивидуалисты”, которые слишком сильно доверяют современным технологиям и даже не замечают существующие угрозы, что также связано с низким уровнем информированности граждан о них [6]. Общий уровень финансовой грамотности потенциальных российских потребителей финансовых услуг невысок. По данным Организации экономического сотрудничества и развития на 2020 год Россия занимает 9 место (из 17 европейских стран) по индексу финансовой грамотности.

Мартин Элинг (Martin Eling), Давид Нюссле (Davide Nuessle) и Джулиан Штаубли (Julian Staubli) [17] проанализировали влияние искусственного интеллекта на страховой рынок, используя известные методы – цепочку создания стоимости Портера (Porter’s, 1985) и критерии страхования рисков Берлинера (Berliner’s 1982). Исследователи пришли к выводу о возможности применении искусственного интеллекта для преодоления одного из главных факторов возникновения противоречий участников страхового рынка – асимметричности информации о риске. Вторым результатом исследования последствий применения искусственного интеллекта – точность оценки страхового риска, в том числе точность оценки вероятности наступления страхового события. Таким образом, внедрение искусственного интеллекта в практику андеррайтерской оценки страховых рисков может привести к коренному изменению страхового ландшафта сферы страховых услуг, что потребует создания страховых продуктов, существенно отличающихся от традиционных страховых контрактов [17], как по уровню страхового покрытия, так и по степени индивидуализации страхового тарифа.

Важнейшим фактором, оказывающим влияние на формирование экономических отношений участников финансового рынка, является информированность потребителей о реальном сущностном содержании финансового продукта. Как считает Марта Островска (Marta Ostrowska) [18], именно информационный разрыв, порождающий асимметрию информации, является определяющим в усилении противоречий участников экономических отношений, в формировании недоверия у потребителя финансовых услуг к поставщику этих услуг.

Отсутствие полной, достоверной информации о финансовом продукте и, главное, особенностях его приобретения и потребления, становятся препятствием для формирования у потребителя финансовой услуги понимания выгоды, т.е. полезности, финансового продукта. Считаем, что поведение потребителя финансовых услуг «предполагается рациональным и описывается в простейших ситуациях максимизацией ожидаемого значения функции полезности, например, дохода» [10, с. 25].

Согласно данным ЦБ, 16% сбережений россиян хранятся «под подушкой», по последним данным опроса Bankiros.ru за апрель 2022 года около 43% предпочитают такой метод сбережения денег. Из данного факта можно сделать следующие выводы: люди либо не проинформированы о возможностях вложения денег в различные активы, либо не доверяют современным финансовым инструментам, что также чаще всего происходит из-за низкой информированности населения о существующих возможностях.

К началу 2022 года финансовые активы сектора «Домашние хозяйства» насчитывали 117,9 трлн рублей [7]. Реальная процентная ставка по вкладам физических лиц отрицательна, то есть она не покрывает темпов инфляции, что позволяет сделать вывод о том, что по меньшей мере половина всех сбережений домохозяйств, с точки зрения классической экономической теории, используются нерационально.

Во многом такая стратегия финансового поведения связана с наличием образовательного неравенства между потребителем и

поставщиком финансовых услуг. Кроме того, у разных групп потребителей финансовых услуг уровень компетенций в сфере экономической культуры, в том числе финансовой грамотности, разный.

У потребителя финансовой услуги, у которого не сформированы компетенции по индикатору «знания» финансового продукта и компетенции по индикатору «навыки» потребления финансовой услуги, не сформированы и паттерны рационального финансового поведения. Клиенты финансовых институтов, не обладающие знаниями о существенных характеристиках финансовых продуктов, часто не удовлетворены качеством финансовой услуги, ввиду нерелевантности оценки ожидаемой функции полезности от потребления финансовой услуги. В своём исследовании Яхнерт (J.R. Jahnert) и Шмайсер (H. Schmeiser) [14] доказывают положительную связь между удовлетворённостью клиентом финансовой услугой и прибыльностью компании. Таким образом, нивелирование образовательного разрыва способствует гармонизации целей участников экономических отношений на финансовом рынке: у потребителя сформированы паттерны рационального финансового поведения, так как он понимает какой финансовый продукт он покупает, а производитель финансового продукта зарабатывает прибыль за счёт качественного оказания услуги, удовлетворяющей потребности клиента. Ожидаемая функция полезности каждого из участников экономических отношений достигает оптимального значения для заданных параметров финансового продукта.

За счёт чего разрешается противоречие между участниками экономических отношений на финансовом рынке, формируется локальный компромисс, индикатором достижения которого являются оптимальные значения функций полезности потребителя и поставщика финансовой услуги?

Во-первых, цифровизация финансовых услуг приводит к снижению, а зачастую к нивелированию, роли посредников в продаже и обслуживании финансового продукта. Цифровые технологии позволяют осуществлять «поставку» потребителю финансовой услуги на всех этапах жизненного цикла финансового продукта. Разнообразие способов поставки финансовых услуг – сайты финансовых

институтов, финансовые экосистемы, маркетплейсы финансовых услуг, краудфандинговые платформы позволяет потребителю выбрать наиболее выгодный для него продукт по оптимальной цене.

Исключая финансовых посредников из последовательности бизнес-процессов по поставке и обслуживанию финансовой услуги, финансовый институт – банк, страховая компания, инвестиционная компания, экономит значительную часть аквизиционных расходов и расходов на обслуживание договора на оказание финансовой услуги. Стоимость финансовой услуги снижается, а прибыль поставщика услуги повышается.

При этом, принятие решения о выборе финансового продукта, удовлетворяющего потребности клиента, и правильного, то есть рационального, потребления этого продукта, производится непосредственно потребителем финансового продукта. Повышение экономической культуры, в том числе финансовой грамотности становится необходимым условием формирования клиентской базы субъектов финансового рынка.

Потребитель цифрового финансового продукта на практике сталкивается ещё с одним «разрывом» – цифровым неравенством. Под цифровым разрывом мы понимаем социальное неравенство, которое появилось вследствие развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Исследователи делят это понятие на несколько уровней [2]. Цифровой разрыв первого уровня связан с разными возможностями доступа к Интернету. По данным глобального отчета Digital 2020 [19], только 81% россиян трудоспособного возраста пользуются интернетом. Согласно опросу, который был проведен представителями Дальневосточного федерального университета, 13% школьников из отдаленных районов Приморского края не имеют доступа в интернет. По данным доклада Международного союза электросвязи, женщины пользуются интернетом на 17% реже по сравнению с мужчинами, причем данный разрыв увеличивается в менее развитых странах [16]. Низкий уровень интернет-доступности у потребителей пенсионного возраста, проживающих не только в сельской местности, но и в городах.

Соответственно, столкнувшись в дальнейшем с цифровыми технологиями при потреблении финансовых услуг, эти пользователи не будут к ним адаптированы и могут совершить массу ошибок. Такое население составляет наиболее незащищенную группу потребителей финансовых услуг.

Цифровой разрыв второго уровня заключается в наличии разных степеней владения ИКТ. Здесь исследователи часто учитывают возраст, пол, уровень образования, владение английским языком. Поговорим подробнее про последний фактор. Англоязычный интернет предоставляет больше возможностей и ресурсов, в отличие от Рунета [2]. А согласно данным отчета компании English First, индекс владения английским языком в России в 2021 году составлял 511, при этом страна занимала 51-е место среди 112-ти государств [14]. По данным 2020-го года Россия находилась на 41-м месте из 99 возможных.

Преодоление противоречий участников финансового рынка является двусторонней задачей и поставщиков финансовых услуг – коммерческих банков, страховых, инвестиционных, микрофинансовых компаний и других субъектов рынка, и потребителей финансовых услуг.

Финансовые институты, создавая цифровые финансовые продукты и внедряя цифровые технологии в практику поставки и обслуживания финансовых услуг, должны быть готовы изменять традиционные бизнес-модели своих компаний, формируя стратегию максимальной клиентоориентированности. Цифровизация различных бизнес-процессов в финансовых компаниях приведёт к усилению процесса дезинтермедиации, что неизбежно приведёт к трансформации традиционных бизнес-моделей компаний, пересмотру факторов, влияющих на формирование прибыли финансовых компаний.

Потребитель финансовых услуг, функция полезности которого от потребления финансовой услуги, достигает оптимального значения, это, прежде всего участник экономических отношений, у которого рыночная модель формирования личной финансовой стратегии. Ры-

ночная модель финансовой стратегии предполагает ответственность за принятие финансовых решений, наличие компетенций в вопросах финансовой грамотности, и, как следствие, сформированных паттернов ответственного финансового поведения.

Выводы

1. Процесс цифровизации финансового рынка оказывает влияние на развитие экономических отношений участников рынка – поставщиков и потребителей финансовых услуг.

2. Финансовый рынок будет подвержен всё большему давлению цифровых технологий.

Финансовые компании должны:

- стать компаниями, способными и желающими внедрять новейшие цифровые технологии, как для производства отвечающих потребностям клиентов цифровых финансовых услуг, так и для цифровизации бизнес-процессов, формирования новой бизнес-модели;
- обладать технологической и организационной гибкостью: уметь быстро внедрять современные цифровые технологии, прототипировать финансовые продукты, прогнозировать результаты, в том числе финансовые результаты, продвижения новых цифровых финансовых продуктов, быстро осуществлять организационные и технологические изменения в компании.

3. Для того, чтобы выработать эффективную личную финансовую стратегию, потребитель финансовых услуг должен:

- занять позицию новатора, способного постоянно обучаться инновационным финансовым продуктам, цифровым технологиям, повышать общекультурные и общепрофессиональные компетенции;
- занять рыночную позицию в формировании экономических отношений с субъектами финансового рынка, обладать навыками идентификации, оценки и управления рисками потребления цифровых финансовых продуктов.

Список литературы

1. Аналитика Банка России. Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков. 2018-2021 гг. URL: <https://cbr.ru/insurance/analytics/>
2. Добринская Д. Е. Перспективы российского информационного общества: уровни цифрового разрыва / Д.Е. Добринская, Т.С. Мартыненко // Вестник РУДН . 2019. №. 1. С. 108-120.
3. Котляров И.Д. Цифровая трансформация финансовой сферы: содержание и тенденции // Управленец . 2020. №. 3. С. 72-81.
4. 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. <https://doi.org/10.29141/2218-5003-2019-10-3-7>
5. Масюк Н. Н. Конфликтно-компромиссная методология как организационно-управленческая инновация в стратегическом и финансовом управлении / Масюк Н. Н., М.А. Бушуева, Л.К. Васюкова // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2017. Т.6. № 3 (20). С. 254-258.
6. Обзор операций, совершенных без согласия клиентов финансовых организаций в 2021 году / Банк России. URL: https://cbr.ru/analytics/ib/operations_survey_2021/
7. Проект основных направлений цифровизации финансового рынка на период 2022-2024 годов. Банк России. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/131360/oncfr_2022-2024.pdf
8. Шумпетер, Й. Теория экономического развития. М.: Изд-во «Директмедиа Паблишин», 2008. 400 с.
9. Цифровая экономика: проблемы и последствия современных технологий: коллективная научная монография / под ред. д.э.н. Полянина А. В. Орел: Издательство Среднерусского института управления – филиала РАНХиГС, 2019. 222 с.
10. Экономические и финансовые риски Оценка, управление, портфель инвестиций / А. С. Шапкин, В. А. Шапкин. М.: «Дашков и К», 2012. 544 с.
11. Belozyorov S., Sokolovska E., Kim Y. Fintech as a Precondition of Transformations in Global Financial Markets // Foresight and STI Gov-

- ernance, 2020, vol. 14, no. 2, pp. 23–35. <https://doi.org/10.17323/2500-2597.2020.2.23.35>
12. Burke J., Kieffer C., Mottola G. and Perez-Arce F. Can Educational Interventions Reduce Susceptibility to Financial Fraud? URL: <https://ssrn.com/abstract=3747165>
 13. DeLiema M. Financial Fraud Among Older Americans: Evidence and Implications // *Journals of Gerontology: Social Sciences* cite as: *J Gerontol B Psychol Sci Soc Sci*. 2020, no. 4, pp. 861-868.
 14. Jahnert, J.R., Schmeiser, H. The relationship between net promoter score and insurers' profitability: an empirical analysis at the customer level // *Geneva Pap Risk Insur Issues Pract*. 2021. <https://doi.org/10.1057/s41288-021-00237-3>
 15. EF. Россия. URL: <https://www.ef.ru/epi/regions/europe/russia/>
 16. ITU. Женщины, ИКТ и электросвязь в чрезвычайных ситуациях – возможности и ограничения. URL: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Pages/Women-ICT-and-Emergency-Telecommunications.aspx>.
 17. Martin Eling, Davide Nuessle, Julian Staubli. The impact of artificial intelligence along the insurance value chain and on the insurability of risks. *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*, 2022, vol. 47, issue 2, No1, 205-241. <https://doi.org/10.1057/s41288-020-00201-7>
 18. Ostrowska M. Does new technology put an end to policyholder risk declaration? The impact of digitalisation on insurance relationships. *Geneva Pap Risk Insur Issues Pract*, 2021, vol. 46, issue 4, no. 4, 573-592. <https://doi.org/10.1057/s41288-020-00191-6>
 19. Web-canape. Вся статистика интернета на 2020 год — цифры и тренды в мире и в России. URL: <https://www.web-canape.ru/business/internet-2020-globalnaya-statistika-i-trendy/>
 20. World Retail Banking Report 2022 Capgemini Research Institute, 21.04.2022. URL: <https://www.efma.com/study/17266-world-retail-banking-report-2022-the-customer-engagement-imperative>
 21. World Internet Users Statistics and 2022 World Population Stats. URL: <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>

References

1. *Analitika Banka Rossii. Obzor klyuchevykh pokazateley deyatel'nosti strakhovshchikov* [Analytics of the Bank of Russia. Review of key performance indicators of insurers]. 2018-2021. URL: <https://cbr.ru/insurance/analytics/>
2. Dobrinskaya D.E., Martynenko T.S. Perspektivy rossiyskogo informatsionnogo obshchestva: urovni tsifrovogo razryva [Prospects for the Russian information society: levels of the digital divide]. *Vestnik RUDN*, 2019, no. 1, pp. 108-120.
3. Kotlyarov I.D. Tsifrovaya transformatsiya finansovoy sfery: sodержaniye i tendentsii [Digital transformation of the financial sector: content and trends]. *Upravlenets*, 2020, no. 3, pp. 72-81.
4. Maramygin M.S., Chernova G.V., Reshetnikova L.G. Tsifrovaya transformatsiya rossiyskogo rynka finansovykh uslug: tendentsii i osobennosti [Digital transformation of the Russian financial services market: trends and features]. *Upravlenets*, 2019, vol. 10, no. 3, pp. 70–82. <https://doi.org/10.29141/2218-5003-2019-10-3-7>
5. Masyuk N.N., Bushueva M.A., Vasyukova L.K. Konfliktno-kompromissnaya metodologiya kak organizatsionno-upravlencheskaya innovatsiya v strategicheskom i finansovom upravlenii [Conflict-compromise methodology as an organizational and managerial innovation in strategic and financial management]. *Azimet nauchnykh issledovaniy: ekonomika i upravleniye*, 2017, vol. 6, no. 3 (20), pp. 254-258.
6. *Obzor operatsiy, sovershennykh bez soglasiya kliyentov finansovykh organizatsiy v 2021 godu* [Review of transactions made without the consent of clients of financial institutions in 2021]. URL: https://cbr.ru/analytics/ib/operations_survey_2021/
7. *Proyekt osnovnykh napravleniy tsifrovizatsii finansovogo rynka na period 2022-2024 godov* [Project of the main directions of digitalization of the financial market for the period 2022-2024]. URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/131360/oncfr_2022-2024.pdf
8. Schumpeter, J. *Teoriya ekonomicheskogo razvitiya* [Theory of economic development]. M.: Izd-vo «Direktmedia Pablishin», 2008, 400 p.
9. *Tsifrovaya ekonomika: problemy i posledstviya sovremennykh tekhnologiy: kollektivnaya nauchnaya monografiya* [Digital economy: problems and consequences of modern technologies: collective scientific monography]

- lems and consequences of modern technologies: collective scientific monograph] / ed. Polyanin A.V. Orel: Izdatel'stvo Srednerusskogo instituta upravleniya – filiala RANKhiGS, 2019, 222 p.
10. *Ekonomicheskkiye i finansovyye riski Otsenka, upravleniye, portfel' investitsiy* [Economic and financial risks Evaluation, management, investment portfolio] / A. S. Shapkin, V. A. Shapkin. M.: «Dashkov i K», 2012, 544 p.
 11. Belozyorov S., Sokolovska E., Kim Y. Fintech as a Precondition of Transformations in Global Financial Markets. *Foresight and STI Governance*, 2020, vol. 14, no. 2, pp. 23–35. <https://doi.org/10.17323/2500-2597.2020.2.23.35>
 12. Burke J., Kieffer C., Mottola G. and Perez-Arce F. Can Educational Interventions Reduce Susceptibility to Financial Fraud?. URL: <https://ssrn.com/abstract=3747165>
 13. Marguerite DeLiema, Martha Deevy, Annamaria Lusardi, Olivia S. Mitchell Financial Fraud Among Older Americans: Evidence and Implications. *Journals of Gerontology: Social Sciences cite as: J Gerontol B Psychol Sci Soc Sci.*, 2020, no. 4, pp. 861-868.
 14. Jahnert, J.R., Schmeiser, H. The relationship between net promoter score and insurers' profitability: an empirical analysis at the customer level. *Geneva Pap Risk Insur Issues Pract*, 2021. <https://doi.org/10.1057/s41288-021-00237-3>
 15. EF. Russia. URL: <https://www.ef.ru/epi/regions/europe/russia/>
 16. ITU. *Zhenshchiny, IKT i elektrosvyaz' v chrezvychaynykh situatsiyakh – vozmozhnosti i ogranicheniya* [Women, ICT and emergency telecommunications – opportunities and constraints]. URL: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Pages/Women-ICT-and-Emergency-Telecommunications.aspx>
 17. Martin Eling, Davide Nuessle, Julian Staubli. The impact of artificial intelligence along the insurance value chain and on the insurability of risks. *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*, 2022, vol. 47, issue 2, no. 1, pp. 205-241. <https://doi.org/10.1057/s41288-020-00201-7>
 17. Ostrowska M. Does new technology put an end to policyholder risk declaration? The impact of digitalization on insurance relationships. *Geneva Pap Risk Insur Issues Pract.*, 2021, vol. 46, issue 4, no. 4, pp. 573-592. <https://doi.org/10.1057/s41288-020-00191-6>

18. Web canape. *Vsya statistika interneta na 2020 god – tsifry i trendy v mire i v Rossii* [All Internet statistics for 2020 are numbers and trends in the world and in Russia]. URL: <https://www.web-canape.ru/business/internet-2020-globalnaya-statistika-i-trendy/>
19. World Retail Banking Report 2022. Capgemini Research Institute, 21.04.2022. URL: <https://www.efma.com/study/17266-world-retail-banking-report-2022-the-customer-engagement-imperative>
20. World Internet Users Statistics and 2022 World Population Stats. URL: <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>

ДАННЫЕ ОБ АВТОРАХ

Булыга Елизавета Сергеевна, студент, Школа экономики и менеджмента

Дальневосточный федеральный университет

10, Аякс, Корпус G, кампус ДВФУ, о-в Русский, г. Владивосток, 690022, Российская Федерация

bulyga.es@students.dvfu.ru

Васюкова Людмила Константиновна, доцент департамента финансов, руководитель программ магистратуры ДВФУ, Школа экономики и менеджмента, кандидат экономических наук

Дальневосточный федеральный университет

10, Аякс, Корпус G, кампус ДВФУ, о-в Русский, г. Владивосток, 690022, Российская Федерация

vasyukova_ludmila@mail.ru

Григорьева Валерия Игоревна, студент, Школа экономики и менеджмента

Дальневосточный федеральный университет

10, Аякс, Корпус G, кампус ДВФУ, о-в Русский, г. Владивосток, 690022, Российская Федерация

grigoreva.vi@students.dvfu.ru

Димов Роман Павлович, студент, Школа экономики и менеджмента

Дальневосточный федеральный университет

*10, Аякс, Корпус G, кампус ДВФУ, о-в Русский, г. Владивосток,
690022, Российская Федерация
dimov.rp@students.dvfu.ru*

DATA ABOUT THE AUTHORS

Elizaveta S. Bulyga, Student, School of Economics and Management
*Far Eastern Federal University
10, Ayaks, Building G, FEFU campus, Russky Island, Vladivostok,
690922, Russian Federation
bulyga.es@students.dvfu.ru*

Lyudmila K. Vasyukova, Associate Professor of the Department of Finance, Head of FEFU Master's Programs, School of Economics and Management, Candidate of Economic Sciences
*Far Eastern Federal University
10, Ayaks, Building G, FEFU campus, Russky Island, Vladivostok,
690922, Russian Federation
vasyukova.lk@dvfu.ru
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0934-8399>*

Valeriya I. Grigoryeva, Student, School of Economics and Management
*Far Eastern Federal University
10, Ayaks, Building G, FEFU campus, Russky Island, Vladivostok,
690922, Russian Federation
grigoreva.vi@students.dvfu.ru*

Roman P. Dimov, Student, School of Economics and Management
*Far Eastern Federal University
10, Ayaks, Building G, FEFU campus, Russky Island, Vladivostok,
690922, Russian Federation
dimov.rp@students.dvfu.ru*

Поступила 15.06.2022
После рецензирования 20.06.2022
Принята 25.06.2022

Received 15.06.2022
Revised 20.06.2022
Accepted 25.06.2022