

УДК 338.45

DOI: 10.26140/anie-2021-1002-0057



©2021 Контент доступен по лицензии CC BY-NC 4.0
This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

РАЗВИТИЕ АДАПТИВНОЙ СИСТЕМЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ В ЭНЕРГОСБЫТОВОЙ КОМПАНИИ

© Автор(ы) 2021

SPIN: 9130-9354

AuthorID:589852

ResearcherID: AAG-2726-2021

ORCID: 0000-0001-5759-3335

САЛОВА Любовь Владимировна, кандидат экономических наук,
доцент кафедры экономики и управления

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
(69014, Россия, Владивосток, улица Гоголя, 41, e-mail: lstar24@yandex.ru)*

Аннотация. Статья направлена на рассмотрение проблем развития адаптивной системы по организации приема платежей в энергосбытовой компании в условиях современных вызовов и изменяющихся факторов внешней среды. Для решения поставленных задач исследованы условия и факторы, обуславливающие необходимость выработки адаптивной системы энергосбытовой компании по организации приема платежей. Энергосбытовыми компаниями в части организации бизнес-процесса по приему платежей необходимо учитывать условия и факторы, которые задают долгосрочный тренд в этой сфере: изменения законодательства, силы рыночной конкуренции и тенденции инфраструктуры рынка приема платежей, продолжающаяся пандемия коронавирусной инфекции, проходящая смена технологического уклада. Принятие управленческих решений должно основываться на принципах экономической целесообразности и эффективности в сопряжении с соблюдением требований законодательства. Энергосбытовыми компаниями необходимо использовать выделенные в исследовании условия и факторы для наращивания конкурентных преимуществ в области организации приема платежей, сохранения и развития своей рыночной позиции, что возможно осуществить только при проведении адаптационной политики в этой сфере. Для целей повышения экономической эффективности организации бизнес-процесса приема платежей, энергосбытовыми компаниями необходимо осуществлять планирование показателей системы приема платежей, реализовывать мероприятия по их выполнению (достижению целевых значений), проводить работу по анализу достигнутых результатов и их рефлексии, что позволит обеспечить своевременное и обоснованное принятие управленческих решений.

Ключевые слова: экономика, энергетика, электроэнергия, розничный рынок электроэнергии, неценовая зона, потребление электроэнергии, энергосбытовая компания, гарантирующий поставщик, регион, потребители, адаптивная политика, кассовый узел, прием платежей, платежная система, платежный агент, эквайринг, рынок, конкуренция, пандемия, технологический уклад, цифровизация

DEVELOPMENT OF AN ADAPTIVE SYSTEM FOR ORGANIZING PAYMENT ACCEPTANCE IN AN ENERGY SALES COMPANY

© The Author(s) 2021

SALOVA Lyubov Vladimirovna, candidate of economic sciences, associate professor
of economics and management

*Vladivostok State University of Economics and Service
(69000, Russia, Vladivostok, Gogolya street, 41, e-mail: lstar24@yandex.ru)*

Abstract. The article is aimed at considering the problems of developing an adaptive system for organizing payment acceptance in an energy sales company in the context of modern challenges and changing environmental factors. To solve these tasks, the conditions and factors that determine the need to develop an adaptive system of an energy sales company for organizing payment acceptance are studied. When organizing the business process for accepting payments, energy sales companies need to take into account the conditions and factors that set a long-term trend in this area: changes in legislation, the strength of market competition and trends in the infrastructure of the payment acceptance market, the ongoing coronavirus pandemic, and the ongoing change in the technological structure. Management decision-making should be based on the principles of economic feasibility and efficiency in conjunction with compliance with legal requirements. Energy sales companies need to use the conditions and factors highlighted in the study to increase their competitive advantages in the field of payment acceptance maintain and develop their market position, which can only be achieved by implementing an adaptation policy in this area. In order to improve the economic efficiency of the organization of the business process of accepting payments, energy sales companies need to plan indicators of the payment acceptance system, implement measures to implement them (achieve target values), analyze the results achieved and reflect them, which will ensure timely and informed management decisions.

Keywords: economy, energy, electricity, retail electricity market, non-price zone, electricity consumption, energy sales company, guaranteeing supplier, region, consumers, adaptive policy, cash node, payment acceptance, payment system, payment agent, acquiring, market, competition, pandemic, technological structure, digitalization

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами.

В настоящее время наиболее актуальными представляются вопросы развития адаптивной политики энергосбытовой компании для обеспечения финансовой устойчивости и устойчивого развития в ходе осуществления энергосбытовой деятельности. Данное исследование продолжает цикл общего исследования автора, посвященного методологическим вопросам выработки адаптивной политики в отношении ключевых бизнес-процессов энергосбытовой деятельности, реализуемых энергосбытовой компанией, спецификой ее работы гарантирующего поставщика энергии (мощности) и т.д. (с данными публикациями можно ознакомиться в системе

e-library в режиме поиска).

Настоящее исследование, как частная проблема общего авторского исследования, направлено на определение основных подходов к разработке адаптивной политики в отношении организации бизнес-процесса энергосбытовой компании по приему платежей.

В настоящее время деятельность энергосбытовой компании подвержена регулированию экономических и нормативно-правовых аспектов организации энергосбытовой деятельности (тарифы, лицензирование и др.). Кроме того на деятельность энергосбытовой компании в части организации приема платежей оказывают влияние такие ключевые факторы, как конкуренция на рынке приема платежей, инфраструктура этого рынка и многоаспектное взаимодействие с участниками этого

рынка, вызовы времени, что задает определенный долгосрочный тренд, который необходимо учитывать при выработке адаптивной политики нивелирования данных рисков. Понимание этих условий и факторов позволит использовать потенциал и возможности энергосбытовой компании для задания вектора устойчивого развития на среднесрочную перспективу. Исследование выполнено на материалах энергосбытовой компании - гарантирующего поставщика энергии (мощности) II неценовой зоны.

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы.

В научных публикациях, посвященных проблемам расчетов за услуги, организации и совершенствованию системы приема платежей, в том числе применительно к деятельности энергосбытовых компаниях, в основном рассматриваются:

- вопросы управления рисками неплатежей за электроэнергию, взysканию задолженности [1,2,3,4,5,6];
- проблемы развития инфраструктуры и информационных систем для оплаты услуг [7,8,9,10,11,12].

Отметим, что проблемы развития адаптивной системы приема платежей в энергосбытовой компании не раскрыты в достаточной мере.

Обосновывается актуальность исследования.

Актуальность исследования заключается в выявлении взаимосвязанных условий и факторов, задающих долгосрочный тренд для разработки и реализации в энергосбытовой компании адаптивной политики в области организации бизнес-процесса по приему платежей. Продолжение таких исследований будет способствовать приращению научного знания в данной области.

МЕТОДОЛОГИЯ

Формирование целей статьи

Целью статьи является изучение условий и факторов, обуславливающих необходимость разработки и реализации адаптивной системы энергосбытовой компании по организации приема платежей, развитие подхода по принятию управленческих решений в этой сфере.

Постановка задания

Задачей исследования является раскрытие смыслового содержания условий и факторов, задающих долгосрочный тренд для разработки и реализации в энергосбытовой компании адаптивной политики в области организации бизнес-процесса по приему платежей.

Используемые методы, методики и технологии.

В ходе исследования применен системный подход, аналитические методы исследований.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов.

При рассмотрении производственно-финансового цикла деятельности энергосбытовой компании одним из важных моментов является сбор средств за потребленную электроэнергию. Если средства от потребителей - юридических лиц за потребленную электроэнергию поступают напрямую на расчетный счет энергосбытовой компании, то для сбора средств от потребителей - физических лиц энергосбытовая компания должна выстроить определенные каналы. Как правило, энергосбытовая компания принимает платежи от граждан в собственных кассах, а также привлекает банки и иных платежных агентов для приема платежей. По способу приема средств можно выделить непосредственно прием наличных денежных средств, а также прием безналичных средств по различным каналам (банкоматы, терминалы и устройства самообслуживания, мобильное приложение, оплата через интернет, электронные деньги и др.). Также важным фактором является широкая география расположения потребителей (что особенно проявляется в изолированных энергосистемах) [13]: крупные и средние города, малые населенные пункты, в т.ч. отдаленные,

что в ряде случаев ограничивает способы и каналы приема оплаты, а также влияет на стоимость услуг по приему платежей.

В данной ситуации у энергосбытовой компании возникает вопрос об эффективности системы организации приема платежей от физических лиц. Поскольку сегодня существует множество каналов и способов приема наличных и безналичных платежей, является важным вопрос стоимости этих способов для энергосбытовой компании, т.е. тех затрат, которые она несет на организацию приема платежей.

В настоящее время организацию бизнес-процесса энергосбытовой компании по приему платежей по потребителям обуславливают ряд ключевых условий и факторов, что требует выработки адаптивного подхода к принятию управленческих решений в этой сфере (рис. 1).

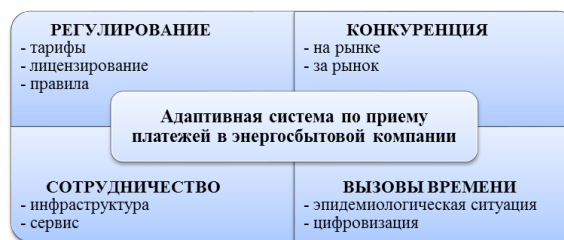


Рисунок 1 - Условия и факторы организации бизнес-процесса энергосбытовой компании по приему платежей (составлено автором)

1. Регулирование. Согласно законодательству, деятельность энергосбытовой компании по сбыту электроэнергии является регулируемым видом деятельности, что напрямую отражается на уровне затрат энергосбытовой компании на организацию приема платежей. До недавнего времени затраты на прием платежей включались в тариф либо способом экономически обоснованных затрат, либо способом эталонных затрат в зависимости от модели регулирования, применяемой в регионе. С 13 сентября 2020 г. вступили в силу изменения в нормативно-правовые акты в сфере тарифного регулирования, в соответствии с которыми из состава расходов были исключены расходы на платежные услуги, оказываемые банками и иными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации, при внесении потребителями платы за коммунальные услуги [14].

Исходя из этого, комиссию за платежные услуги, оказываемые банками и иными организациями при внесении платы за коммунальные услуги, должна оплачивать потребителями коммунальных услуг непосредственно в этих банках и организациях. Физические лица, в том числе, исходя из экономических соображений для оплаты жилищно-коммунальных услуг, вправе выбрать любой способ осуществления таких платежей, равно как и любую кредитную и иную организацию, оказывающую услуги по приему и переводу денежных средств. Данная мера, реализуемая государством через изменение законодательства, в первую очередь направлена на создание конкуренции между организациями, оказывающими услуги по приему платежей.

Также, согласно законодательству, энергосбытовые компании - гарантирующие поставщики энергии (мощности) регулируются в сфере оказания услуг энергоснабжения и, в скором будущем, будут должны пройти лицензирование энергосбытовой деятельности. Гарантирующий поставщик электроэнергии (мощности) обязан обеспечивать очное обслуживание потребителей, а также возможность внесения ими платы за электроэнергию без взимания комиссии с плательщика. Таким образом, наблюдается правовая коллизия, когда законодательно из тарифа исключены расходы на организацию приема платежей, но остается обязанность гарантирую-

щего поставщика электроэнергии обеспечить возможность внесения платы за услуги платежи без взимания комиссии с плательщика [15]. Несомненно, энергосбытовая компания заинтересована в минимизации таких расходов, которые теперь по сути покрываются за счет ее предпринимательской прибыли.

2. Конкуренция. Внесение изменений в законодательство в части исключения их тарифа расходов на компенсацию расходов по услугам на прием платежей преследует цель исключить право выбора ресурсоснабжающими организациями контрагентов (банки, платежные агенты, операторы почтовой связи), с которыми будут заключены договоры на прием платежей физических лиц и дать такое право непосредственно плательщику – физическому лицу.

При приеме платежей физических лиц в счет оплаты за жилищно-коммунальные услуги, платежные агенты вправе взимать с плательщика вознаграждение в размере, определяемом соглашением между платежным агентом и плательщиком. Таким образом, финансовое бремя уплаты комиссии при оплате коммунальных услуг ложится на потребителя этих коммунальных услуг. При этом потребитель вправе выбирать любую организацию для внесения платы за жилищно-коммунальные услуги, в том числе исходя из экономических соображений (а организации, оказывающие услуги по приему платежей, начнут конкурировать в борьбе за клиента путем установления оптимальной комиссии, что будет способствовать развитию конкуренции на рынке данных услуг).

Проведенный мониторинг тарифов банков на прием платежей на территории Дальневосточного региона (II ценовой зоны) показал, что диапазон тарифа составляет от 0,8 до 3,0 процентов на каждую транзакцию в зависимости от способа внесения платежа (безналичные/наличные). При этом тарифы оператора почтовой связи по приему платежей в труднодоступных районах могут составлять и до 5 процентов от объема принятых средств. В свою очередь, организация приема платежей в собственных кассах энергокомпаний также имеет экономическую природу. Тарифы на прием платежей должны определяться в первую очередь исходя из удельных затрат на содержание кассовых узлов, определяемых как соотношение затрат к объему принятой выручки. В исследуемой энергосбытовой компании в 2019г. удельные затраты составили 1,6 процента, в 2020г. - 2,4 процента, рост удельных затрат обусловлен вводимыми в течение года ограничениями на очное обслуживание потребителей в кассах из-за пандемии коронавирусной инфекции. Это отразилось в снижении влияния эффекта масштаба - снижении объемов принятой выручки в собственных кассах при сохранении условно постоянных расходов на содержание кассовых узлов. Как видно, в 2020г. удельные затраты исследуемой энергосбытовой компании на прием платежей в целом находятся у высших границ диапазона тарифов банков, что ориентирует на проведение оптимизации расходов на содержание кассовых узлов, закрытие неэффективных касс и т.п.

Конкуренция за рынок для энергосбытовой компании видится в том, что энергосбытовая компания, имея пункты очного обслуживания потребителей и кассовые узлы, должна развиваться, в том числе и как оператор по приему платежей. Для этого необходимо привлекать контрагентов из сферы жилищно-коммунальных услуг на обслуживание по агентским договорам на прием платежей в их пользу. Так, например исследуемая энергосбытовая компания проводит такую работу уже в течение последних нескольких лет. На текущий момент структура принятой выручки в кассах составляет уже примерно 50/50, т.е. 50 процентов принятых платежей в кассах это платежи за жилищно-коммунальные услуги, что соответственно формирует доходы от такой деятельности по агентским договорам.

3. Сотрудничество. Несмотря на то, что энергосбытовая компания как оператор по приему платежей кон-

курирует на рынке услуг по приему платежей с банками, почтовыми операторами и иными платежными агентствами, она также заинтересована и в развитии сотрудничества с ними. Во-первых, далеко не везде на территории присутствия энергосбытовой компании находятся собственные пункты очного обслуживания и кассовые узлы, а их открытие экономически не целесообразно, и тогда инфраструктура банков, операторов почтовой связи и иных платежных агентов позволяет потребителям проводить оплату за электроэнергию и другие жилищно-коммунальные услуги. Во-вторых, развитие каналов безналичной оплаты, как более дешевого с точки зрения тарифов, ориентирует на привлечение участников рынка платежных услуг для организации торгового эквайринга в собственных кассах и интернет-эквайринга на сайте энергосбытовой компании через процедуры конкурентных закупок. Например, системная работа по закупке услуг торгового эквайринга (pos-терминалы в кассе) в течение последних двух лет позволила исследуемой энергосбытовой компании снизить тариф в 2,5 раза, что существенно отразилось в снижении затрат по данной статье в себестоимости. Развитие личного кабинета клиента на сайте энергосбытовой компании позволило внедрить возможность проведения оплаты услуг через интернет, что особенно актуально в свете сложной эпидемиологической ситуации и ограничений очного обслуживания. Например, в исследуемой энергосбытовой компании за 2020 год доля безналичных платежей, поступающих от физических лиц, увеличилась более чем в два раза.

4. Вызовы времени. Для энергосбытовой компании как гарантирующего поставщика электроэнергии (мощности) важно осуществлять адаптивную политику в отношении организации приема платежей. Современным вызовом в этой сфере является продолжающееся распространение коронавирусной инфекции. По оценкам медицинских экспертов это явление в той или иной степени интенсивности сохранится еще несколько лет, и далее как явление войдет в жизнь людей, скорее всего навсегда. Также важным фактором, обуславливающим проведение адаптивной политики, является происходящая смена технологического уклада и развитие цифровых технологий в финансовой и социально-экономической сфере [16, 17], что в том числе позволяет энергосбытовой компании развивать интерактивные способы обслуживания потребителей (видео-чаты, чат-боты, автоматические call-центры, технологии распознавания голоса и др.) и дистанционного приема платежей (интернет-эквайринг). В этой связи, выделенные ключевые условия и факторы в сопряжении с изменением законодательства задают долгосрочный тренд для разработки и реализации в энергосбытовой компании адаптивной политики в области организации бизнес-процесса по приему платежей.

Далее, понимая условия и факторы, в которых будет осуществляться этот бизнес-процесс, в рамках разработки и реализации адаптивной политики энергосбытовой компании по приему платежей необходимо разработать показатели, характеризующие систему по приему платежей и критерии оценки ее эффективности. На этапе планирования следует задавать плановые значения показателей системы приема платежей, на этапе организации - реализовывать мероприятия по их выполнению (достижению целевых значений), на этапе отчета (контроля) - проводить работу по анализу достигнутых результатов и их рефлексии. Данный подход позволит обеспечить своевременное и обоснованное принятие управленческих решений.

Сравнение полученных результатов с результатами в других исследованиях

Изучение научных публикаций в открытом доступе показало, что рассмотрение условий и факторов, обуславливающих необходимость разработки и проведения адаптивной политики энергосбытовой компании по организации приема платежей, не раскрывалось.

ВЫВОДЫ

Выводы исследования

Рассмотрение условий и факторов, задающих долгосрочный тренд для разработки в энергосбытовой компании адаптивной политики в области организации бизнес-процесса по приему платежей, а также подхода к ее реализации, позволяет сделать следующие выводы:

- энергосбытовым компаниям в части организации бизнес-процесса по приему платежей необходимо учитывать условия и факторы, которые задают долгосрочный тренд в этой сфере: изменения законодательства, силы рыночной конкуренции и тенденции инфраструктуры рынка приема платежей, продолжающаяся пандемия коронвирусной инфекции, проходящая смена технологического уклада;

- энергосбытовым компаниям необходимо использовать выделенные в исследовании условия и факторы для наращивания конкурентных преимуществ в области организации приема платежей, сохранения и развития своей рыночной позиции, что возможно осуществить только при проведении адаптационной политики в этой сфере;

- энергосбытовым компаниям для целей повышения экономической эффективности организации бизнес-процесса приема платежей, необходимо осуществлять планирование показателей системы приема платежей, реализовывать мероприятия по их выполнению (достижению целевых значений), проводить работу по анализу достигнутых результатов и их рефлексии, что позволит обеспечить своевременное и обоснованное принятие управленческих решений.

Перспективы дальнейших изысканий данного направления.

Данное исследование будет продолжено в области формирования системы показателей, характеризующих систему приема платежей энергосбытовой компании, разработки методов и способов ее совершенствования, проведения апробации на материалах исследуемой энергосбытовой компании.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Родин Е. Профилактика платежной дисциплины на розничных рынках электроэнергии: полное ограничение энергоснабжения // Энергетика и право. – 2015. – №1. – С. 19-24.
2. Салахова А.И. Проблемы повышения эффективности системы расчетов энергосбытовых компаний // NOVAINFO.RU. -2017. – Том 1. - №62. –С.105-108.
3. Salov A.N., Maslov V.G. Re-engineering business-process of managing debit liabilities of resource-supplying companies // Международный журнал экспериментального образования. – 2014. – № 9. –С. 25-27.
4. Баркатунова Е.В. Основные проблемы энергосбытовой деятельности // Аллея науки. – 2017. – Том 3. - №13. – С. 585-588.
5. Гайфутдинов Р.Р. Сравнительный анализ мер по обеспечению исполнения обязательств по оплате электроэнергии перед гарантирующими поставщиками и услуг по ее передаче перед сетевыми организациями // Энергетика и право. – 2016. – №3. – 23-26.
6. Совершенствование правовых механизмов обеспечения своевременной оплаты потребителями энергетических ресурсов поставленной энергии / Л.Ю. Акимов // Правовой энергетический форум. – 2016. – № 1. – С. 13-17.
7. Фатеева Е.И. Единый расчетный центр на РРЭ: проблемы и перспективы // Энергетика и право. – 2012. – №2. – 23-26.
8. Иванов Е.О. Состояние рынка биллинговых информационных систем для оплаты услуг ЖКХ с помощью мобильных устройств / Материалы III Международной научно-практической конференции «Временные технологии: актуальные вопросы, достижения и инновации», Пенза, 23 сентября 2016 г. // Издательство: «Наука и Просвещение» (ИП Гуляев Г.Ю.). – 2016. – С.58-61.
9. Раменская А.В. О подходе к анализу процессов обслуживания клиентов энергосбытового предприятия / Материалы IV Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием) «Промышленность: новые экономические реалии и перспективы развития», Оренбург, 24 мая 2019 г. // Издательство: Типография «Экспресс-печать». – 2019. – С.193-198.
10. Криворучко С.В. Конкуренция и регулирование систем розничных платежей // Современная конкуренция. – 2019. – №2(14). – С. 94-102.
11. Платежная система и ее инфраструктура: учебное пособие / Обаева А.С., Дубова С.Е., Валиурова А.А., Кутузова А.С., Мазина Ю.Ю., Степанова Н.В. – Киров: Международный центр научно-исследовательских проектов. – 2016. – 484 с.
12. Лисина Т.Г. Единые информационные расчетные центры как инфраструктурное обеспечение реформы жилищно-коммунального хозяйства // Имущественные отношения в РФ. – 2007. – №11 (74).

– С. 3-9.

13. Официальный сайт Министерства энергетики РФ. URL: <https://minenergo.gov.ru/activity/statistic>

14. Постановление Правительства РФ от 05.09.2019 г. № 1164 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

15. Постановление Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 «О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии» (вместе с «Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии», «Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии»).

16. Технологии Четвертой промышленной революции: [перевод с английского] / Клаус Шваб, Николас Дэвис. – Москва: Эксмо. – 2018. – 320 с.

17. Salova, L.V. Management of Cluster-Network Structures Sustainable Development / International science and technology conference "FarEastCon-2019" IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering 753 (2020) 052061 doi:10.1088/1757-899X/753/5/052061

Статья поступила в редакцию 21.02.2021

Статья принята к публикации 27.05.2021