



УДК 004.428.4

DOI: <http://dx.doi.org/10.21686/1818-4243-2023-6-25-32>

А.В. Брежнев, Э.З. Гуков

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова,  
Москва, Россия

# Единая система обработки неперсонифицированных данных

**Цель исследования.** Целью данной статьи является изучить вопрос возможности создания единого реестра неперсонифицированных данных, то есть данных, которые невозможно отнести к конкретному субъекту персональных данных.

**Задачей исследования** является проанализировать актуальные материалы по цели исследования, определить потребность в данной системе, определить возможные сферы применения системы, определить системы источники и данные, на которых может быть основана система.

Объектом исследования является единая система обработки неперсонифицированных данных, вопрос создания данной системы и возможности, которые открываются перед пользователем. Предметом исследования является вопрос данных, которые могут быть обработаны в данной системе, а также разрез, в котором данные могут быть интерпретированы.

**Методы исследования.** В статье использованы следующие методы исследования: анализ открытых источников данных, моделирование целевого решения в виде концепта.

**Результаты.** В статье представлен пример реализации системы обработки неперсонифицированных данных. Представлены варианты систем, которые в настоящее время обладают набором данных, по субъектам персональных данных, и готовы проводить предварительный скоринговый анализ. Представлен возможный результат применения скоринга, на примере банковской отрасли. Проведен разбор текущего состояния систем обработки данных граждан. Результаты анализа показали, что в настоящее время нет единой системы, которая бы позволяла проводить скоринговый анализ, по субъекту персональных данных, агрегируя данные из различных источников государственных систем. Данных в открытых источниках, о ходе разработки системы, позволяющей проводить скоринговый анализ по неперсонифицированным данным, нет. В то же время, создание единой

системы обработки неперсонифицированных данных может как положительно сказаться на экономических показателях подключенных к ней потребителей, так и способствовать реализации стратегических планов государства.

**Заключение.** В ходе исследования был предложен к реализации проект по созданию единой системы обработки неперсонифицированных данных. Предложен вариант данных, которые могут быть использованы для первичного скоринга. К преимуществам данной системы можно отнести положительный экономический эффект для организаций подключенных к системе, благодаря снижению денежных потерь, повышению качества продаж, повышению лояльности клиентов, для государства положительным эффектом может быть повышение прозрачности данных граждан и снижение количества экономических преступлений, для граждан положительная сторона система заключается в снижении информационного шума, благодаря снижению количества исследований от компаний, сокращение мошеннических действий, в отношении потребителей. К недостаткам системы можно отнести высокий риск утечки данных, как следствие рост количества преступлений, неверную интерпретацию данных скоринговой моделью, недоступность различных услуг для клиентов организаций, из-за отсутствия данных, риск использования данных не по назначению, со стороны оператора обработки персональных данных. Как итог, можно сделать вывод о том, что при должном уровне защиты данных пользователей и четких правилах работы с данным, данная система имеет хорошие перспективы, для достижения экономических целей как частных компаний, так и государства.

**Ключевые слова:** поддержка клиентов, клиентоориентированность, цифровизация, цифровая экономика, стратегическое планирование.

Alexey V. Brezhnev, Emzar Z. Gukov

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

# Unified System for Processing Non-Personalized Data

**The purpose of the study.** The purpose of this article is to study the possibility of creating a unified register of non-personalized data, that is, data that cannot be attributed to a specific subject of personal data. The objective of the study is to analyze relevant materials for the purpose of the study, to determine the need for this system, to determine possible areas of application of the system, to determine the system sources and data on which the system can be based. The object of the study is a unified system for processing non-personalized data, the issue of creating this system and the opportunities that open up to the user.

The subject of the study is the question of the data that can be processed in this system, as well as the section in which the data can be interpreted.

**Research methods.** The article uses the following research methods: analysis of open data sources, modeling of the target solution in the form of a concept.

**Results.** The article presents an example of the implementation of a system for processing non-personalized data. The variants of systems that currently have a set of data on personal data subjects and are ready to conduct a preliminary scoring analysis are presented. A

possible result of the application of scoring is presented, using the example of the banking industry. An analysis of the current state of citizens' data processing systems was carried out. The results of the analysis showed that currently there is no single system that would allow for scoring analysis on the subject of personal data, aggregating data from various sources of state systems. There are no data in open sources on the progress of the development of a system that allows for scoring analysis based on non-personalized data. At the same time, the creation of a unified system for processing non-personalized data can both have a positive impact on the economic indexes of consumers connected to it, and contribute to the implementation of strategic plans of the state.

**Conclusion.** During the study, a project was proposed for implementation to create a unified system for processing non-personalized data. A variant of data that can be used for primary scoring is proposed. The advantages of this system include a positive economic effect for organizations connected to the system, due to the reduction of monetary losses, improving the quality of sales, increasing customer loyalty, for the state, a positive effect can be an increase in the transparency of citizens' data and a decrease in the number of economic crimes,

*for citizens, the positive side of the system is to reduce information noise, due to a decrease in the number of studies from the companies, reduction of fraudulent actions, in relation to consumers. The disadvantages of the system include a high risk of data leakage, as a result of an increase in the number of crimes, incorrect interpretation of data by the scoring model, unavailability of various services for clients of organizations due to lack of data, the risk of data misuse by*

*the operator of personal data processing. As a result, we can conclude that with the proper level of user data protection and clear rules for working with data, this system has good prospects for achieving the economic goals of both private companies and the state.*

**Keywords:** customer support, customer orientation, digitalization, digital economy, strategic planning.

## Введение

Идеология клиентоориентированности получила распространение среди отечественных и зарубежных исследований в области маркетинга, организационного поведения и психологии с момента публикации первой версии Р. Саксе и Б. Вайца в 1982 г. [1].

С этого времени крупные организации стараются в своей деятельности ориентироваться на потребности клиентов, изучают мнение аудитории перед выводом продукта на рынок, собирают обратную связь, проводят exit-интервью, стараются находиться в постоянном контакте с аудиторией.

Для организации этот процесс выглядит естественным и органичным, к ней приходит новый потребитель, с которым она не знакома. В тоже время со стороны потребителя — это не первая и не единственная организация, с которой он работает. Согласно современным трендам, каждая из организаций будет стараться провести исследования с данным пользователем, не обращая внимания на то, что тем же самым могут заниматься ее коллеги/конкуренты. Со стороны клиента это выглядит как информационный шум и может вызывать усталость либо негативные эмоции.

Актуальность темы обусловлена тем, что с каждым годом все больше компаний применяет в своей работе современные методы исследования клиентской базы, так, например исследование [10] отмечает среди основных трендов 2023 года рост клиентоориентированности, что означает активное исследование своих клиентов

компаниями. В статье предложены способы получения информации о клиенте, не беспокоя конечного пользователя.

Новизна статьи заключается в той же идее, так как большая часть методов изучения аудитории основана на прямом взаимодействии исследователя и исследуемого объекта, в статье же предлагается оперировать данными, которыми уже владеет большое количество ведомств и организаций.

В качестве альтернативной схемы работы предлагается рассмотреть создание единого пространства знаний о клиенте, данные из которого будут доступны для всех авторизованных структур и партнеров ведомства.

Благодаря реализации схемы, у организаций будет возможность вместе с новым клиентом, параллельно, получать багаж знаний о нем, накопленный партнерами/конкурентами отрасли.

Вопрос создания единого реестра данных о пользователях неоднократно поднимался в информационном поле, наиболее значимыми можно отметить следующие информационные сообщения:

- Сбор персональных данных граждан, для нужд федеральной налоговой службы, предлагали реализовать в 2016 году. [3] Предлагалось собрать базовые сведения о физических лицах-гражданах и сбор данных должен регулироваться законопроектом о едином федеральном информационном регистре был разработан во исполнение Указа президента Российской Федерации от 15 января 2016 года № 13 «О дополнительных мерах по укреплению платежной дис-

циплины при осуществлении расчетов с Пенсионным фондом, Фондом социального страхования и Федеральным фондом обязательного медицинского страхования».

- В 2022 году поднялся вопрос о едином реестре согласий на обработку персональных данных [4]. Инициатором данного предложения выступало министерство цифрового развития, суть заключается в том, чтобы в едином реестре собрать все подписанные гражданином согласия на обработку персональных данных.

- Важным событием, в вопросе создания единого реестра данных, стало заявление государственной думы в 2020 году [5], в котором не просто было заявление о намерении создании единого реестра, но и появилась некоторая фактура, конкретизирующая данный реестр. Основные особенности создания реестра были охарактеризованы как — Основные данные, собранные в реестре это конкретные сведения о гражданине: Ф.И.О., дату и место рождения, пол, СНИЛС, ИНН, гражданство и семейное положение.

- Государство не будет собирать дополнительных данных, кроме тех которыми уже обладает

- Основными плюсами создания реестра подчеркиваются «Государство сможет более четко прогнозировать развитие страны, оперативно администрировать процессы. Для граждан в первую очередь это удобно, потому что им не потребуется по кругу носить документы в случае каких-либо изменений, скажем, смены паспорта.»

- На вопрос доступа к реестру государство отвечало

следующим образом «Государственные органы, каждый — в части своей компетенции. Иными словами, если кто-то работает в системе образования, он не сможет посмотреть данные, связанные, скажем, с номером ОМС.»

Таким образом, можно сделать вывод, что государство неоднократно поднимало вопрос о создании единого реестра данных о гражданах и выносило этот вопрос в публичное поле. В тоже время создание этого реестра предполагало использование данных граждан в формате «как есть» и только государственными органами.

Рассмотрим вопрос создания единого реестра данных о клиентах среди частных организаций:

- Платформа «Знай своего клиента» [6]. Наиболее близким инструментом к теме данной статьи можно считать платформу, внедренную Центральным банком России. Платформа «Знай своего клиента» (Платформа ЗСК) — сервис, с помощью которого кредитные организации получают от Банка России информацию об уровне риска вовлеченности в проведение подозрительных операций их клиентов (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей). Информацию платформы банки могут использовать при реализации процедур «противолегализационного» контроля. Данная платформа предлагает предоставлять банкам скоринговую информацию по клиентам юридическим лицам и позволяет банкам принимать решение по благонадежности заемщиков.

- Общеизвестные платформы проверки контрагентов, юридических лиц рассмотрены в большом количестве статей, например в публикации «Биллайн»[7], в статье приводятся крупнейшие агрегаторы общедоступной информации по юридическим лицам такие как СБИС[8], КонтурФокус[9] и

СПАРК[10]. Данные системы являются агрегаторами публично информации и не имеют доступов к реестрам данных по физическим лицам

Так же следует учитывать, что в данной статье рассмотрен только один сценарий использования реестра. Агрегация систематизация данных из разных источников может предложить организациям и потребителям очень широкий спектр возможностей, отдельно следует отметить возможности:

- снижение процента скрытых доходов физического или юридического лица
- снижение трудозатрат представителей власти при расследовании экономических преступлений
- снижений процента мошеннических операций с банковскими переводами

Рассмотрим принципиальную схему реестра и источников данных.

Важно обозначить, что данные, находящиеся в системах-источниках, представляют собой персональные, особо чувствительные данные субъектов и конфиденциальную информацию, которая должна защищаться на уровне государства. В связи с этим прямая передача данных невозможна, но возможна обобщенная либо скоринговая оценка, не позволяющая напрямую соотнести полученную информацию с субъектом персональных данных, но позволяющая выполнить сегментацию субъекта к той или иной группе.

На рисунке 3 указаны возможные, минимально необходимые данные, для передачи в реестр.

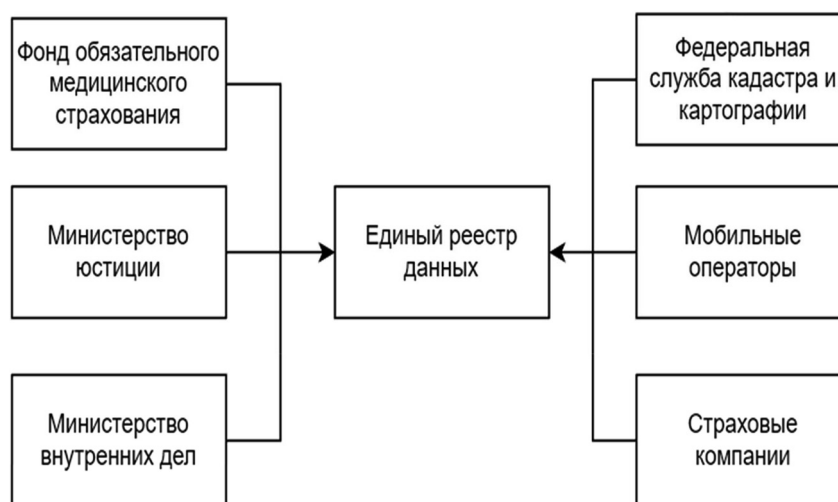


Рис. 1. Принципиальная схема источников данных

Fig. 1. Schematic diagram of data sources

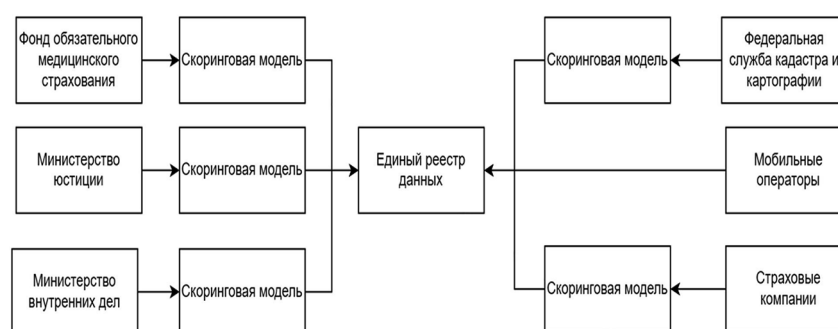


Рис. 2. Уточненная схема источников данных

Fig. 2. Updated schema of data sources

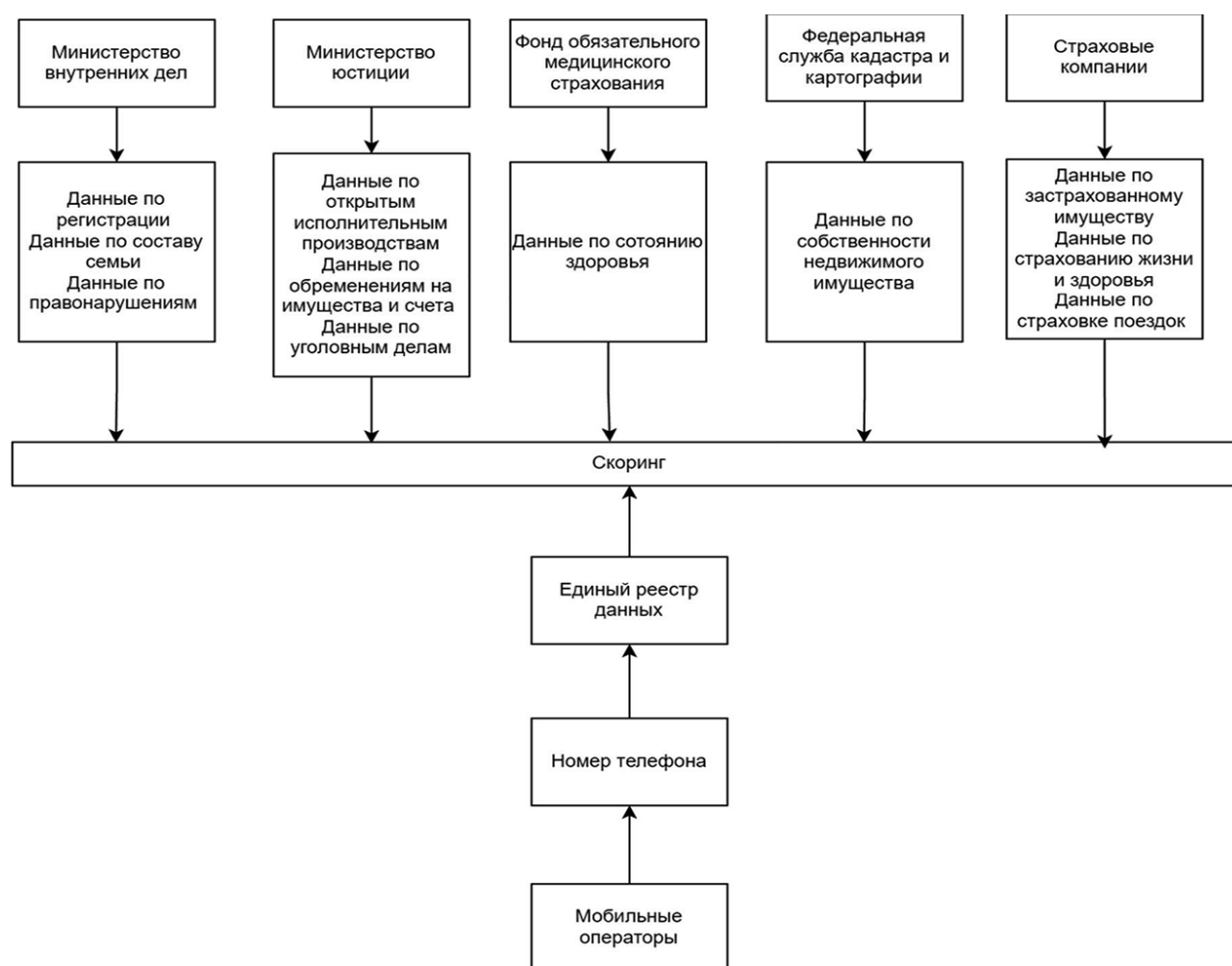


Рис. 3. Пример данных, обрабатываемых реестром  
Fig. 3. Example of data processed by the registry

Данная реализация уже сможет определить субъекта к одной из групп, даже без подключения потребителей.

Перед тем как рассмотреть примеры групп пользователей, рассмотрим один из многих сценариев использования данного реестра, чтобы понять концептуальные правила и возможности его применения.

Физическое лицо становится клиентом одного из банков, по одному из продуктов, предусматривающего размещение на депозите денежных средств. После подписания договора и согласия на обработку персональных данных, банк запрашивает информацию из единого реестра сведения по новому клиенту.

Запросив информацию по номеру телефона пользовате-

ля, банк получает ответ, что пользователь принадлежит к сегменту благонадежных клиентов, так как вовремя оплачивает все счета, не допускает просрочки по обязательным платежам, не состоит на учете в Министерстве внутренних дел, Психоневрологическом диспансере, Наркодиспансере и прочих организациях, пользователь не пользуется социальными сетями, не является активным пользователем интернета. Так же банк получает информацию, что пользователь находится в группе риска, так как принадлежит к определенной возрастной группе, часто обращается за помощью в техническую поддержку организаций.

Обладая данной информацией, банк может предпринять

меры по повышению уровня безопасности денежных средств, размещенных у себя на депозите.

- Банк может предложить застраховать вклад.

- Банк может внести клиента в список лиц, чьи транзакции необходимо перепроверять.

- Банк может предложить ознакомить клиента со списком статей и видеоматериалов по цифровой безопасности.

- Банк может распорядиться полученными данными на благо клиента, не упуская свои интересы.

Данный пример может нам показать, что использование единого реестра данных о пользователе может помочь как субъекту, чьи персональные данные были обработаны,



так и компании-пользователю, так как она может получить экономическую выгоду.

В случае если к реестру уже подключены дополнительные организации и у них есть опыт общения с данным клиентом, можно получить информацию по тому, как активно клиент использует продукты компаний, каким продуктам отдает предпочтение, в каком ценовом сегменте предпочитает пользоваться продуктами и услугами, то есть составить предполагаемый портрет пользователя.

Рассмотрим пример групп, по которым могут быть сегментированы пользователи.

Для этого нам необходимо определить системы, которые могут стать основой данного реестра. Изначально, самая большая библиотека данных о пользователе – ГИС (государственные информационные системы) структур, с которыми граждане регулярно взаимодействуют, проживая в стране. Таким образом, перечень систем выглядит так:

- ГИС ЕМИАС – фонд обязательного медицинского страхования, для получения данных по состоянию здоровья клиента

- ГИС РР – Росреестр, в системе данного государственного органа можно получить информацию по принадлежащим объектам недвижимости и наложенным обременениям на них

- ГИС ФНС – Федеральная налоговая служба, в системе данного государственного органа можно получить информацию как по объектам крупным объектам в собственности у клиента, так и по доходам/расходам гражданина, в том числе по имеющимся задолженностям.

- ГИС ЖКХ – жилищно-коммунальное хозяйство, в системе департамента жилищно-коммунального хозяйства можно провалидировать данные по собственности и получить сведения по задолженностям.

- ГИС ФССП – автоматизированная информационная система

Федеральной службы судебных приставов, из данного ведомства можно получать информацию по открытым делам взыскания или административным правонарушениям.

- ГИС ЕПГУ – единый портал государственных услуг, из данного ведомства можно получать информацию по открытым заявлениям/запросам.

- ГАС Законотворчество – система обеспечения законодательства

- ГАС Правосудие – система судопроизводства, из данной информационной системы можно получать информацию по открытым делам в отношении клиента.

- ИС Оператора связи, по данным информационным системам можно получать данные о регионе регистрации номера телефона, корректности паспортных данных, но в большей степени информация используется как подтверждение личности в едином реестре, в модели принимается номер телефона как уникальный идентификатор.

Данных систем, первоначально, должно хватить для формирования базового портрета клиента, так как данные системы агрегируют в себе «базовую» информацию, но не являются достаточными, чтобы охватить интересы всех областей бизнеса, как, например, банковского.

Для накопления более полных данных необходимо мотивировать организации подключаться к данной системе, а также предоставлять данные по клиентам. В части способа мотивации – это может быть как обоснованный экономический эффект, для организации подключающейся к реестру, так и требование регулятора.

Перейдем к группам.

1. Благонадежность.

Благодаря доступам к налоговой базе, базе исполнения

наказаний и страховой возможно определить, на сколько безопасно взаимодействовать с данным клиентом. В данной группе может быть деление:

- Возможно, Благонадежен
- Возможно, Не благонадежен

2. Финансовая стабильность. Благодаря доступу к portalу налоговых служб и Росреестру, по косвенным признакам, есть возможность определить, на какую предельную сумму можно предоставить кредитный продукт клиенту. В Данной категории, групп может быть столько, сколько вариантов продуктов предоставляет организация, например:

- Возможно, Финансово стабилен
- Возможно, Финансово не стабилен
- Возможно, Финансово стабилен, для кредитного продукта до 100 000 рублей
- Возможно, Финансово стабилен, для кредитного продукта до 100 000 000 рублей
- Возможно, Финансово не стабилен, для кредитного продукта до 100 000 рублей

И так далее.

3. Состояние здоровья. Данная группа будет интересна не только банковским организациям, но и страховым компаниям, при расчете кейса страховых продуктов.

- Возможно, Физически и ментально здоров
- Возможно, Есть сложности с физическим здоровьем
- Возможно, Есть ограничения по способу распоряжения имуществом
- Возможно, Есть предрасположенность к госпитализациям

- Возможно, Есть предрасположенность к заболеваниям и больничным листам

Даже обладая знаниями о этих трех группах, можно представить определенные скоринговые модели.

Так как скоринговая модель будет отличаться в зависимо-

сти от цели построения мы приведем пример модели для банковского продукта, то есть проверим благонадежность и вероятность дефолта.

Для этого первоначально нарисуем шкалу процента одобрения кредита, возьмем положительное решение от 80 процентов.



То есть, чтобы воспользоваться услугой кредитования, мы должны получить 80 % и более по сумме весов групп.

Для данного продукта веса распределены:

- 1—40%
- 2—50%
- 3—10%

Внутри каждой группы показатели могут формироваться при помощи общепринятых коэффициентов, как например, используя анализ Gini [2]

Так же стоит вернуться к тем преимуществам, которые получит сам субъект, которые передает свои персональные данные в единый реестр.

Как было описано выше, он позволяет компаниям лучше заботиться о себе, так как выборка продуктов может быть специально сформирована под потребности.

Снижается уровень информационного шума, так как компаниям в меньшей степени требуется проводить исследование своей клиентской базы. Обобщенные данные поступают в уже сформированном формате из единого реестра.

Сокращение мошеннических действий, в отношении наименее защищенных групп, так как пользователи смогут получать наиболее квалифицированную поддержку.

Дополнительно следует отметить, что основным интересом создания единого реестра может выступать государство, так как повышенная прозрачность и возможность работы со скоринговыми моделями, в том числе обогащен-

ными данными из различных коммерческих организаций позволяет не только получать актуальную информацию о гражданах, но и строить модели прогноза поведения, что позволит предупреждать нежелательные действия. Особенно вопрос приобретает актуальность вовремя, когда граждане не готовы делиться своими персональными данными, о чем говорит исследование Высшей школы экономики [12]. Дополнительно вопрос осложняется внедрением сбора биометрических данных, который может осуществляться фактически без согласия субъекта персональных данных, данное решение вызвало большой информационный шум, который не стихает и по сегодняшний день [13]. Данный же способ позволит обойти информационный шум и беспокойство среди граждан, именно благодаря этой возможности могут быть подключены государственные сервисы в модель.

Одним из самых важных вопросов, при проработке данного реестра, остается вопрос по сохранности персональных данных. Данный вопрос особенно актуален в современных условиях, согласно статистике [14] за 2022 год, количество кибератак на государственные органы выросло в 2 раза, в сравнении с 2021 годом, а в первом полугодии 2023 этот показатель вырос еще на 25 процентов [15]. Эти данные свидетельствуют о повышенном риске сбора данных в одном месте, одном хранилище. Государство применяет различные способы усиления защиты данных в организациях, среди которых можно отметить указ о создании госсистемы обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий компьютерных атак на информационные ресурсы РФ, выпущенный еще в 2013 году, указ «О дополнительных мерах по обеспечению информационной безопасности РФ» №

250.», меры по импортозамещению софтверных и аппаратных решений. Но в настоящее время мы находимся только в начале данного пути, что влечет за собой повышенные риски, которые должны быть проработаны с компетентными ведомствами и организациями, с целью недопущения утечек и компрометаций персональных данных пользователей.

## Заключение

Подводя итог вышеизложенного, создание единой системы обработки персонализированных данных, должно положительно сказаться как на пользователях продуктов и услуг организаций, так и на самих организациях. Для организаций будет достигнут значительный экономический эффект, так как они смогут предлагать целевые продукты целевому сегменту, снизятся расходы на исследование клиентской базы, снизятся затраты на оказание технической поддержки благодаря тому, что они понимают, кто является их клиентом, и сократят риски при работе с клиентом. Для потребителей продуктов и услуг снизится уровень информационного шума, повысится качество предоставляемого сервиса, возрастет безопасность капиталовложений.

Дополнительно, созданная система позволит решить следующие задачи стратегического планирования:

Снижение уровня бедности в два раза по сравнению с показателем 2017 года. Способствовать решению данной задачи стратегического планирования может снижение незаконного отъема денег у населения и более «умных» вложений накоплений населения.

Увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95 процентов. Способствовать решению данной задачи стратегического пла-

нирования может повышение уровня безопасности предоставления тех или иных государственных услуг, благодаря более точной проверке граждан, обращающихся за их получением.

Увеличение вложений в отечественные решения в сфере информационных техноло-

гий в четыре раза по сравнению с показателем 2019 год. Как следствие из предыдущего пункта, повышение количества предоставляемых услуг влечет повышение привлекательности сферы информационных технологий. В том числе создание данной системы должно привлечь большой объем инве-

стиций от частных компаний, заинтересованных в создании данной системы.

Важно отметить, что в статье рассмотрен концепт системы, создание проекта единой системы обработки неперсонализированных данных необходимо рассматривать в отдельном исследовании.

## Литература

1. Saxe R., Weitz B. A. The SOCO scale: A measure of the customer orientation of salespeople // *Journal of Marketing Research*. 1982. № 19 (3). С. 343–351.

2. Как мы строили самую большую модель кредитного скоринга в сегменте МСБ [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://habr.com/ru/companies/tochka/articles/696226/>.

3. Персональные данные россиян соберут в одной системе. Вопрос — зачем? [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://finance.rambler.ru/other/44057229-personalnye-dannye-rossiyan-soberut-v-odnoy-sisteme-vopros-zachem/>.

4. Минцифры предлагает создать реестр согласий на обработку персональных данных и дать гражданам возможность отзываться их через Госуслуги [Электрон. ресурс]. Режим доступа: [digital.gov.ru](https://digital.gov.ru).

5. Компании будут вести единый реестр согласий на обработку персональных данных [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <http://duma.gov.ru/news/48646/>.

6. Платформа «Знай своего клиента» // Банк России.

7. Как узнать все о контрагенте [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://b2blog.beeline.ru/kak-uznat-vsyo-o-kontragente/>.

8. Сбис, информационная система [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://sbis.ru/>.

9. Фокус контур, информационная система [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://focus.kontur.ru/>.

10. СпаркИнтерфакс, информационная система [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://spark-interfax.ru/>.

11. Исследование клиентского сервиса. Рынок Российской Федерации [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://usedesk.ru/research-customer-service-2023>.

12. Готовы ли пользователи рунета делиться персональными данными? [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://issek.hse.ru/news/450602433.html>.

13. «Это в бытовом смысле слежка»: безопасно ли сдавать биометрию [Электрон. ресурс]. Режим доступа: [https://www.rbc.ru/spb\\_sz/16/09/2023/65056d879a79471718b21687](https://www.rbc.ru/spb_sz/16/09/2023/65056d879a79471718b21687).

14. Хакеры атаковали госорганы в три раза чаще в 2022 году [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://www.vedomosti.ru/technology/articles/2023/01/16/959104-hakeri-atakovali-gosorgani-chasche>.

15. Количество кибератак на российские организации в 2023 году заметно выросло [Электрон. ресурс]. Режим доступа: <https://rg.ru/2023/07/27/kolichestvo-kiberatak-na-rossijskie-organizacii-v-2023-godu-zametno-vyroslo.html>.

16. Единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года [Электрон. ресурс]. Режим доступа: [https://www.economy.gov.ru/material/file/ffccd6ed40dbd803eedd11bc8c9f7571/Plan\\_po\\_dostizheniyu\\_nacionalnyh\\_celej\\_razvitiya\\_do\\_2024g.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/ffccd6ed40dbd803eedd11bc8c9f7571/Plan_po_dostizheniyu_nacionalnyh_celej_razvitiya_do_2024g.pdf).

## References

1. Saxe R., Weitz B. A. The SOCO scale: A measure of the customer orientation of salespeople. *Journal of Marketing Research*. 1982; 19(3): 343–351.

2. Kak my stroili samuyu bol'shuyu model' kreditnogo skoringa v segmente MSB = How we built the largest credit scoring model in the SME segment [Internet]. Available from: <https://habr.com/ru/companies/tochka/articles/696226/>. (In Russ.)

3. Personal'nyye dannyye rossiyan soberut v odnoy sisteme. Vopros—zachem? = Personal data of Russians will be collected in one system. The question is - why? [Internet]. Available from: <https://finance.rambler.ru/other/44057229-personalnye-dannye-rossiyan-soberut-v-odnoy-sisteme-vopros-zachem/>. (In Russ.)

4. Mintsifry predlagayet sozdat' reyestr soglasiy na obrabotku personal'nykh dannykh i dat' grazhdanam vozmozhnost' otzyvat' ikh cherez Gosuslugi = The Ministry of Digital Development proposes to create a register of consents to the processing of personal data and give citizens the opportunity to revoke them through State Services [Internet]. Available from: [digital.gov.ru](https://digital.gov.ru). (In Russ.)

5. Kompanii budut vesti yedinyy reyestr soglasiy na obrabotku personal'nykh dannykh = Companies will have a single register of consents to the processing of personal data and give citizens the opportunity to revoke them through State Services [Internet]. Available from: [duma.gov.ru/news/48646/](https://duma.gov.ru/news/48646/).

6. Platforma «Znay svoyego klienta» // Bank Rossii.

will maintain a unified register of consents to the processing of personal data [Internet]. Available from: <http://duma.gov.ru/news/48646/>. (In Russ.)

6. Platforma «Znay svojego klijenta» = Platform “Know your client”. Bank of Russia. (In Russ.)

7. Kak uznat' vse o kontragente = How to find out everything about a counterparty [Internet]. Available from: <https://b2blog.beeline.ru/kak-uznat-vsyo-o-kontragente/>. (In Russ.)

8. Sbis, informatsionnaya sistema = Sbis, information system [Internet]. Available from: <https://sbis.ru/>. (In Russ.)

9. Fokus kontur, informatsionnaya Sistema = Focus circuit, information system [Internet]. Available from: <https://fokus.kontur.ru/>. (In Russ.)

10. SparkInterfaks, informatsionnaya sistema = SparkInterfax, information system [Internet]. Available from: <https://spark-interfax.ru/>. (In Russ.)

11. Issledovaniye klijentskogo servisa. Rynok Rossiyskoy Federatsii = Customer service research. Market of the Russian Federation [Internet]. Available from: <https://usedesk.ru/research-customer-service-2023>. (In Russ.)

12. Gotovy li pol'zovateli runeta delit'sya personal'nymi dannymi? = Are RuNet users ready to share personal data? [Internet]. Available from: <https://issek.hse.ru/news/450602433.html>. (In Russ.)

13. «Eto v obyvatel'skom smysle slezhka»: bezo-

pasno li sdavat' biometriyu = “This is surveillance in the philistine sense”: is it safe to take biometrics [Internet]. Available from: [https://www.rbc.ru/spb\\_sz/16/09/2023/65056d879a79471718b21687](https://www.rbc.ru/spb_sz/16/09/2023/65056d879a79471718b21687). (In Russ.)

14. Khakery atakovali gosorgany v tri raza chashche v 2022 godu = Hackers attacked government agencies three times more often in 2022 [Internet]. Available from: <https://www.vedomosti.ru/technology/articles/2023/01/16/959104-hakeri-atakovali-gosorgani-chasche>. (In Russ.)

15. Kolichestvo kiberatak na rossiyskiye organizatsii v 2023 godu zametno vyroslo godu = The number of cyber attacks on Russian organizations in 2023 has increased significantly [Internet]. Available from: <https://rg.ru/2023/07/27/kolichestvo-kiberatak-na-rossijskie-organizacii-v-2023-godu-zametno-vyroslo.html>. (In Russ.)

16. Yedinyy plan po dostizheniyu natsional'nykh tseley razvitiya Rossiyskoy Federatsii na period do 2024 goda i na planovyy period do 2030 goda = Unified plan for achieving national development goals of the Russian Federation for the period until 2024 and for the planning period until 2030 [Internet]. Available from: [https://www.economy.gov.ru/material/file/ffccd6ed40dbd803eedd11bc8c9f7571/Plan\\_po\\_dostizheniyu\\_natsionalnyh\\_celey\\_razvitiya\\_do\\_2024g.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/ffccd6ed40dbd803eedd11bc8c9f7571/Plan_po_dostizheniyu_natsionalnyh_celey_razvitiya_do_2024g.pdf). (In Russ.)

#### Сведения об авторах

**Алексей Викторович Брежнев**

К.т.н., доцент кафедры информатики  
Российский экономический университет  
им. Г. В. Плеханова,  
Москва, Россия  
Эл. почта: [Brezhnev.AV@rea.ru](mailto:Brezhnev.AV@rea.ru)

**Эмзар Зурабович Гуков**

Российский экономический университет  
им. Г. В. Плеханова, Москва, Россия  
Эл. почта: [Dispego7@gmail.com](mailto:Dispego7@gmail.com)

#### Information about the authors

**Alexey V. Brezhnev**

Cand. Sci. (Technical), Associate Professor of the  
Department of Computer Science  
Plekhanov Russian University of Economics  
Moscow, Russia  
E-mail: [Brezhnev.AV@rea.ru](mailto:Brezhnev.AV@rea.ru)

**Emzar Z. Gukov**

Plekhanov Russian University of Economics  
Moscow, Russia  
E-mail: [Dispego7@gmail.com](mailto:Dispego7@gmail.com)