

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

**Роменский Н.Н., студент 4 курса факультета экономики  
Научный руководитель – Синиченко О.А., кандидат  
экономических наук, доцент  
ЧОУ ВО ТИУиЭ**

**Ключевые слова:** коммерческий банк, цифровизация, банковские продукты и услуги, цифровой банкинг, мобильный банкинг

*Работа посвящена цифровизации банковского сектора, в частности банковских продуктов и услуг. Результатом цифровизации должно стать повышение качества жизни, обеспечение человеку удобного электронного доступа к информации и услугам, а также совершенствование систем жизнеобеспечения.*

**Введение.** С каждым годом число мобильных устройств (смартфонов) лишь растет, физическое взаимодействие конечного потребителя и продавца значительно снизилось. В устройствах появляется все больше онлайн-сервисов, которые позволяют их клиентам решить вопрос без какого-либо взаимодействия с иными людьми, за «пару кликов». Так, с конца 20-го века, начала 21-го, можно наблюдать процесс становления цифровизации. Так, этот процесс отражает снижение нагрузки на офисную работу, деятельность в различных сферах экономики и появление новой конкуренции среди организаций. Банковская сфера аналогичным образом развивается и предлагает потребителям новые, цифровые услуги. В свете последних лет появились такие понятия, как цифровой банкинг и цифровизация банковских услуг. Само понятие цифровизации пришло к нам с начала 90-х. Так, данный термин означает процесс преобразования рабочих процессов и данных в цифровой формат. Цифровизация включает в себя применение технологий для автоматизации бизнес-процессов, улучшения качества услуг, оптимизации производства и повышения эффективности работы организаций.

За несколько последних лет цифровизация банковских услуг приобрела глобальный характер, учитывая развитие этого процесса в РФ. Так, появляются различные банковские экосистемы, торги на бирже производятся исключительно онлайн, а получить кредит можно нажатием нескольких кнопок в приложении современных банков. Сейчас трудно представить банк, услуги которого не продвигаются посредством интернет-сети. Цифровизация банковских услуг позволяет более гибко взаимодействовать с конечным потребителем, предлагая и продавая услуги в личном приложении.

**Цель работы** состоит в определении роли процесса цифровизации в предоставлении банковских продуктов и услуг.

**Результаты исследований.** Цифровизация позволяет повысить уровень автоматизации, ускорить обработку данных, расширить временные и географические рамки деятельности банка, оптимизировать инфраструктуру и повысить уровень клиентской лояльности.

Цифровизацию банковских услуг в России можно разделить на несколько глобальных этапов:

- 1) Появление банковских карт, физических и электронных;
- 2) Создание и внедрение банковских приложений;
- 3) Переход банков от стандартной работы к цифровому банкингу
- 4) Разработка цифрового рубля [1].

Появлению банковских карт в России предшествовала длительная подготовка. Повсеместно их начали предлагать клиентам в 1991 году. В 1995 году около 42 российских банков являлись членами Europay и около 20 — Visa International. При этом к выпуску банковских карт этих систем приступили лишь 7 банков. Резкий скачок произошел в 1997 году: объем выпуска карт Europay вырос в 5 раз, а VISA - в 3 раза. После кризиса 1998 года многие банки были вынуждены покинуть Россию, поэтому распространение и использование пластика сильно затруднилось. Но в последующие годы ситуация стабилизировалась и банковские карты снова начали набирать популярность.

Появлением первого банковского приложения в России принято считать получение клиентами СМС-уведомлений о транзакциях своих карт в 2002 году. Сбербанк одним из первых банков стал оказывать услуги смс-информирования по счетам своим клиентам – абонентам

сети «БиЛайн GSM». Полноценное развитие в России мобильный банкинг получил в 2004 г., когда появилась возможность совершать транзакции посредством приложения.

Мобильный банкинг прошел развитие от самого простейшего вида – SMS банкинга до Java банкинга. Последнее – загружается в память мобильного телефона и имеет удобный и интуитивно понятный интерфейс для комфортной работы клиента. В 2008 г. в банке «Транспортный» была установлена система Mobile Bars 3, полностью построенная на Java. Наряду с банком «Транспортный», Сбербанк создал свое мобильное приложение. Первый выпуск приложения состоялся в апреле 2008 года как сервис «Электронная Сберкасса» для управления сберегательными книжками. Спустя год «Электронная Сберкасса» получила функции управления картами и счетами через личный кабинет, а также была переименована в «Сбербанк Онлайн».

Проект цифрового рубля активно начал развиваться с 2020 года и сейчас проходить этапы внедрения на ограниченном числе коммерческих банков.

Количество филиалов банков в РФ с 2019 года снизилось на колоссальные, 62%. Это свидетельствует о том, что сокращение банковских отделений в России связано с переходом на цифровой банкинг и ростом популярности онлайн-услуг среди клиентов [2].

**Выводы.** Исходя из представленного анализа цифровизации, становится ясно, что этот процесс начал широко распространяться в конце 20-го, начале 21-го века ввиду ускорения инновационных разработок в сфере автоматизации процессов получения и предоставления услуг не только банками, но и остальными секторами экономики. Процесс цифровизации в представленной работе был разделен на 4 наиболее важных этапа, которые естественным образом взаимосвязаны. Важно понимать, что в нынешние годы процесс цифровизации услуг лишь ускоряется, что может означать полное сокращение отделений банков в конечном итоге, поскольку уже в период 2019-2024гг. их количество сократилось на 62%. Поскольку ускорение процесса транзакций позволяет ускорить и повысить ликвидность банковского сектора, а вследствие – экономика страны становится наиболее стабильной.

**Библиографический список:**

1. Ветрова Е. А. Цифровизация и надежность коммерческих банков / Е. А. Ветрова // Вестник Таганрогского института управления и экономики. – 2024. – № 1(41). – С. 3-9.
2. Синиченко О. А. Конкурентоспособность коммерческого банка / О. А. Синиченко // Вектор экономики. – 2018. – № 9(27). – С. 35.

**DIGITALIZATION OF BANKING SERVICES**

**Romensky N.N.**

**Scientific supervisor – Sinichenko O.A.**

**CHOU VO TUIE**

**Keywords:** *commercial banking, digitalization, banking products and services, digital banking, mobile banking*

*The paper is devoted to the digitalization of the banking sector, in particular banking products and services. Digitalization is intended to result in an improvement in the quality of life, providing people with convenient electronic access to information and services, as well as improving life support systems.*