

# РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

**Еремина О.И.\***

к.э.н., доцент.

[o.i.eremina@mail.ru](mailto:o.i.eremina@mail.ru)

**Кулагина О.В.\***

магистрант

[olgakulagina96@mail.ru](mailto:olgakulagina96@mail.ru)

\*ФГБОУ ВО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва»,  
Саранск, Россия

## **Аннотация:**

Статья посвящена вопросам развития новых технологий банковского обслуживания клиентов в условиях цифровизации экономики. Проведен анализ финансовой доступности банковских услуг и представлены перспективные направления развития цифровых технологий в банковской сфере.

## **Ключевые слова:**

коммерческий банк, банковское обслуживание, клиент, цифровые технологии, дистанционные каналы обслуживания

---

**УДК** 336.7

**DOI:** 10.24411/2658-6932-2020-10000

**Для цитирования:** Еремина О.И., Кулагина О.В. Развитие цифровых технологий в сфере банковского обслуживания физических лиц / О.И. Еремина, О.В. Кулагина // Контентус. – 2020. – № 12. – С. 34 – 42.

---

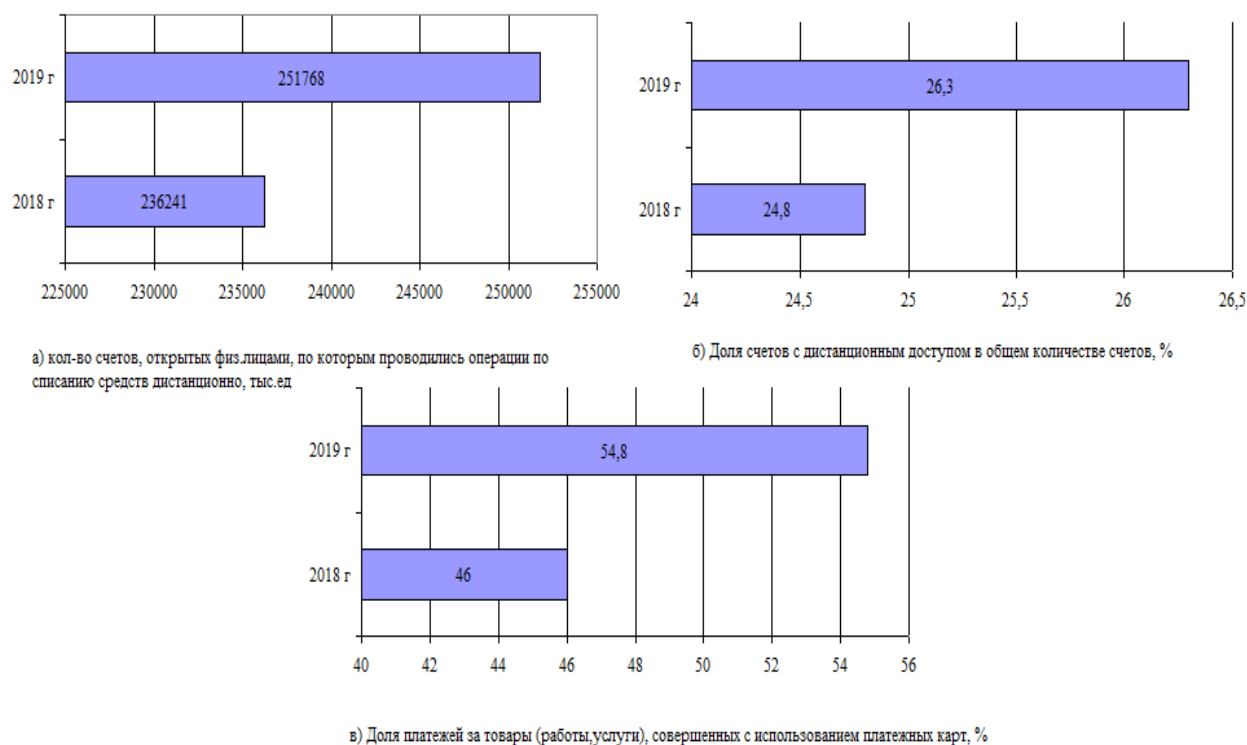
В последние годы банковский сектор экономики претерпевает серьезные цифровые трансформации как в сфере предоставления банковских услуг клиентам, так и внутренних бизнес-процессов. В целях увеличения доходов перед коммерческим банком ставится первоочередная задача по расширению клиентской базы и повышению качества банковского обслуживания клиентов. Поэтому в условиях доминирующего тренда на диджи-

---

тализацию, активное применение IT-технологий в сфере банковского обслуживания является необходимым условием конкурентоспособности кредитного института на рынке банковских услуг. Диджитализация в сфере банковского обслуживания физических лиц заключается не только во внедрении современных онлайн технологий, но и, в значительной мере, изменении восприятия новой реальности у клиентов. Процесс человеческого осознания цифровизации может потребовать несколько лет, поэтому банкам следует перейти к преобразованию потребительской культуры в целом, созданию доверительной среды с клиентами и необходимого симбиоза между нормальным уровнем безопасности и адекватными рисками внедрения инновационных технологий. Следует отметить, что цифровая трансформация российской банковской индустрии осуществляется при содействии Центрального банка Российской Федерации и созданной при его участии Ассоциации «Финтех».

До 2020 г. можно было предположить возможность поэтапного развития цифровой экономики и постепенной диджитализации ее отдельных элементов и процессов. Вместе с тем, в первой половине 2020 г. в жизни мирового сообщества неожиданно, не оставляя времени для размышлений, возникла пандемия новой коронавирусной инфекции COVID-19. Очевидно, что ни человечество в целом, ни мировая экономика не были к ней подготовлены. В условиях растущей неопределенности коммерческим банкам пришлось действовать быстро и адаптировать свои операции к новым реалиям: они стали активно переводить традиционные бизнес-процессы в цифровую сферу. Использование банками удаленных ресурсов было необходимо для предоставления пакетов услуг и проведения большинства операций через удаленные каналы [3, 5].

В июле 2020 г. Банк России провел исследование по индикаторам финансовой доступности услуг банковского обслуживания за 2019 г. (рисунок 1) [1].



**Рисунок 1** – Результаты исследования индикаторов финансовой доступности услуг банковского обслуживания за 2018-2019 год

В результате исследования было установлено, что в условиях распространения пандемии высокий уровень интеграции удаленных финансовых сервисов в России значительно облегчил доступность финансовых услуг для юридических и физических лиц: увеличилась доля онлайн переводов и безналичных расчетов в розничных продажах, выросла доля взрослого населения в стране, использующего удаленный доступ к банковским счетам для оплаты.

Следует отметить, что финансовые технологии сохраняют лидирующие позиции в сфере инноваций в банковском секторе. В целях обеспечения и повышения эффективности своей деятельности в условиях динамичной экономической среды отечественным банкам необходимо, прежде всего, активно развивать высокотехнологичные направления и инвестировать именно в финтех-компании, поскольку цифровые технологии становятся для банков стратегическими. Банки от сотрудничества с финтех-компаниями имеют следующие преимущества: уменьшают операционные расходы и риски, развивают digital-бизнес. Если же банки не работают в кооперации с финтех-компаниями, то они снижают свою конкурентоспособность, качество обслуживания клиентов и, соответственно, недополучают доходы [4].

---

Для обеспечения максимальной эффективности бизнеса банки должны стремиться к упрощению, модернизации и гибкости систем в рамках управления портфелем технологических активов, что обеспечит им реальные конкурентные преимущества. На технологический аутсорсинг необходимо передавать вспомогательные виды деятельности с учетом повышения эффективности расходов; усиление новых сфер рисков, важная роль среди которых принадлежит кибер-рискам, рост которых обусловлен усилением взаимосвязи между участниками банковской экосистемы, внедрением новых технологий и зависимости от морально устаревшей инфраструктуры. Поэтому для банков управление кибер-рисками должно стать ключевым фактором при разработке бизнес-процессов, стратегий и инновационных решений. Банки должны увеличивать финансирование кибербезопасности, внедрять механизмы осуществления предварительного контроля киберрисков в своей деятельности на постоянной основе, расширять сотрудничество между банками, контрагентами и регулирующими органами, включая обмен информацией и передовым опытом.

Согласно исследованию Банка России, современные отечественные коммерческие банки наиболее часто внедряют следующие технологии: анализ больших данных (Big Data) и предиктивная аналитика, роботизация бизнес-процессов (RPA), чат-боты, оптическое распознавание (OCR), искусственный интеллект (AI), Интернет вещей (IoT), виртуальная и дополненная реальность (VR/AR) и блокчейн. Более 50% банков начали использовать роботизацию и оптическое распознавание для цифровизации документооборота при обслуживании клиентов, работы с контрагентами и архивации документов [2]. Также наиболее передовыми на сегодняшний день являются такие инновационные банковские технологии, как платежные браслеты и кольца бесконтактной оплаты; карты с дополненной реальностью; банкоматы для клиентов без карт; оплата по QR-коду; VR ипотека (виртуальная ипотека); виртуальное зрение (биометрическая технология, позволяющая удаленно идентифицировать человека по его биометрическим характеристикам); биометрический платеж.

Таким образом, цифровые технологии банковского обслуживания стремительно меняют не только жизнь клиентов кредитных институтов, но и окружающий мир. В условиях пандемии банки страны, равно как и их клиенты, функционируют в новой реальности, что оказывает непосредственное влияние на разнообразие предлагаемых банками онлайн услуг и технологий в дистанционном формате. В ближайшие два-три года развитие IT-технологий в сфере банковского обслуживания физических лиц будет направлено на интеграцию технологий RPA, OCR и инструментов AI.

## Список использованных источников

1. Аналитическая справка об индикаторах финансовой доступности за 2019 год. Банк России. Текст: электронный. – Режим доступа: [https://cbr.ru/statistics/develop/acc\\_indicators\\_2019/](https://cbr.ru/statistics/develop/acc_indicators_2019/)
2. **Васильев И. И.** Инновационные банковские технологии при обслуживании клиентов / И. И. Васильев, Д. А. Букина // Финансовые рынки и банки. – 2020. – № 1. – С. 44 - 47.
3. **Плиева А. Р.** Функционирование банковской системы России в условиях пандемии / А. Р. Плиева, Д. В. Басиев // Экономика и предпринимательство. – 2020. – № 8 (121). – С. 131 - 133.
4. **Скребцова Т. С.** Использование блокчейн-технологии при осуществлении банковских операций и банковских сделок / Т. С. Скребцова // Устойчивое развитие науки и образования. – 2020. – № 10 (49). – С. 41 - 47.
5. **Щеголева Н. Г.** Промежуточные итоги пандемии 2020 года: новая великая депрессия и банковская система / Н. Г. Щеголева, Я. В. Сибирякова. // Банковские услуги. – 2020. – № 6. – С. 2 - 11.

# **DEVELOPMENT OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE SPHERE OF BANKING SERVICES FOR INDIVIDUALS**

**Eremina O.I.\*\***

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor  
o.i.eremina@mail.ru

**Kulagina O.V.\*\***

Master's student  
olgakulagina96@mail.ru

\*\* National Research Mordovia State University, Saransk, Russia

## **Abstract:**

The article is devoted to the development of new technologies of banking customer service in the conditions of digitalization of the economy. The analysis of financial accessibility of banking services is carried out and promising directions of development of digital technologies in the banking sector are presented.

## **Keywords:**

commercial bank, banking service, customer, digital technologies, remote service channels.