Давыдова Мария Владимировна
студентка
Научный руководитель
Фомичева Татьяна Леонидовна
канд. экон. наук, доцент
ФГОБУ ВО «Финансовый университет
при Правительстве Российской Федерации»
г. Москва

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА СТРУКТУРУ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Аннотация: *в статье рассматривается влияние цифровизации на структуру банковских услуг в России. Проанализирована динамика дистанционных каналов обслуживания, мобильных приложений и СБП (Система Быстрых Платежей). Выявлены тенденции: рост безналичных операций и сокращение роли отделений. Выявлены риски цифровизации и предложены направления для развития цифровых услуг.*

Ключевые слова: *цифровизация, цифровая трансформация, дистанционное банковское обслуживание, банковские услуги, FinTech, СБП.*

Введение: Цифровая трансформация стала одним из ключевых факторов развития банковского сектора. Если еще два десятилетия назад основным способом взаимодействия с клиентом служило физическое отделение, то сейчас приоритет сместился на мобильные приложения, интернет банки и СБП, система запущенная в 2019 году. В связи с изменением в структуре оказания услуг возросла доля платежных и информационных сервисов, а потребность в отделениях снизилась [1; 2].

Развитие финансовых технологий рассматривается на государственном уровне и считается приоритетным, несмотря на киберпреступность, мошенничество, с использованием искусственного интеллекта и практически полную зависимость банков от онлайн платформ. Этими факторами определяется актуальность исследования [4].

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Сущность цифровизации и классификация банковских услуг: под цифровизацией банковской деятельности понимается внедрение цифровых технологий во все отрасли банка. Кроме того, взаимодействие с клиентом происходит онлайн. Правовую основу этих процессов формирует Федеральный закон «О национальной платежной системе» [7], который регулирует переводы денежных средств и деятельность операторов платежных систем, и Федеральный закон «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» [8], создавший возможность для оформления финансовых продуктов через платформы. Направления развития финансовых технологий определены в документах Банка России [2] и в Стратегиях развития финансового рынка РФ до 2030 года [6; 9].

Эволюция цифровых банковских услуг подразделяется на три этапа. Первый – автоматизация внутренних процессов, появление первых банкоматов и платежных карт. Второй – развитие интернет-банков и мобильных приложений. Третий этап связан с формированием экосистем и открытых платежных инфраструктур. Каждый этап не отменял предыдущий, а добавлял новый слой услуг, что со временем усложнило структура банка [4;5].

Цифровизация не меняет отдельные услуги, она меняет их соотношение в общем объеме. По способу представления банковские услуги можно разделить на четыре группы.

Таблица 1

Классификация банковских услуг по способу представления

Группа услуг	Характеристика	Примеры
Традиционные	Представляются в отделении клиенту, высокая доля ручных операций	Кассовые операции, открытые счета с оформлением документов, выдача наличных
Дистанционные	Предоставляются через интернет-банк или мобильное приложение	Переводы и оплата услуг, управление счетами и картами, онлайн-заявки на кредит
Платежные сервисы на открытой инфраструктуре	Операции в режиме реального времени между клиентами разных банков	Переводы по СБП, оплата по QR-коду
Экосистемные и платформенные	Банк является совокупностью финансовых и нефинансовых сервисов	Маркетплейс финансовых продуктов, сервисы для бизнеса, программа лояльности

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Источник: составлено автором.

Опираясь на данные таблицы, ключевое различие заключается в роли физического присутствия клиента и степени автоматизации процессов. Структурный сдвиг заключается в том, что услуги первой группы постепенно вытесняются услугами второй и третьей группы, четвертая же группа представляет собой новую модель, в которой банк выступает центром экосистемы.

Динамика цифровых каналов обслуживания.

Для оценки структурных изменений обратимся к показателям статистики Банка России [3] за 2021–2025 год: число платежей через СБП, долю безналичных платежей в обороте розничной торговли, количество банкоматов и число действующих кредитных организаций.

Число платежей через СБП выросло с 530 млн ед. в 2021 г. до 18,3 млрд ед. в 2025 г. (рост в 35 раз за 4 года): переводы между счетами в разных банках стали доступны по номеру телефона, что превратило переводы в обычную цифровую операцию. Стоит отметить, что доля безналичных платежей в обороте розничной торговли составляла 74,3% в 2021 году, и 88% в 2025 году, то есть наличные вытесняются из повседневных расчетов. Число банкоматов изменилось с 194 тыс. ед. до 138 тыс. ед. банки переносят операции в цифровые каналы, а физические точки сохраняются для более сложных услуг, таких как ипотека и инвестиционные продукты [4].

Цифровые каналы ускоряют и кредитование: автоматизированный скролинг сокращает время рассмотрения заявки, поэтому дистанционные карты становятся одним из основных направлений роста. Это все привело к тому, что структура услуг сместилась с физических отделений к онлайн платформам и приложениям.

Риски цифровизации и направления развития.

Рост доли цифровых услуг и операций также сопровождается ростом новых рисков: киберугроза и утечка персональных данных, мошенничество с использованием новых технологий, цифровое неравенство, при котором страдают

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

пожилые люди малонаселенных территорий. Банк России и банки развивают противодействие мошенничеству [2].

Предлагаются следующие направления развития: повышение цифровой грамотности клиентов, развитие антифрод-системы на основе анализа поведенческих данных, сохранение гибридной модели обслуживания, резервирование или импортозамещение ключевых IT-систем.

Заключение.

Проведенное исследование показало, что цифровизация меняет структуру банковских услуг в сторону преобладания дистанционных технологий при снижении роли традиционного кассового обслуживания. Ключевыми факторами выступают развитие СБП, рост безналичных расчетов и государственная поддержка финансовых технологий. Вместе с тем возрастает значение кибербезопасности, цифровой и финансовой грамотности и технологической устойчивости. Дальнейшее развитие банковского сектора было бы разумно строить, сочетая цифровые и офлайн-каналы.

Список литературы

1. Банк России. Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2024 год и период 2025 и 2026 годов. – URL: https://www.cbr.ru. – Текст : электронный.

2. Банк России. Основные направления развития финансовых технологий на период 2022–2024 годов. – URL: https://www.cbr.ru (дата обращения: 07.11.2026). – Текст : электронный.

3. Банк России. Статистика платёжной системы. – URL: https://www.cbr.ru/statistics/ (дата обращения: 07.11.2026). – Текст : электронный.

4. Донецкова, О. Ю. Современные тенденции цифровизации банковского бизнеса в России / О. Ю. Донецкова // Финансы: теория и практика. – 2025. – Т. 29, № 3. – С. 179–193. – DOI 10.26794/2587-5671-2025-29-3-179-193.

5. Исаева, Н. А. Трансформация банковской сферы в условиях цифровизации экономики / Н. А. Исаева, Е. С. Матерова // Вестник Самарского

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

государственного экономического университета. – 2022. – № 10 (216). – С. 30–37. – DOI 10.46554/1993-0453-2022-10-216-30-37.

6. Криничанский, К. В. Цифровизация в банковском секторе: российский опыт / К. В. Криничанский, Н. Р. Нурисламова // Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика и менеджмент». – 2022. – Т. 16, № 2. – С. 73–81. – DOI 10.14529/em220207.

7. О национальной платёжной системе : Федеральный закон : от 27.06.2011 №161-ФЗ.

8. О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы : Федеральный закон : от 20.07.2020 №211-ФЗ.

9. Об утверждении Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации до 2030 года : распоряжение Правительства РФ : от 29.12.2022 №4355-р.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)