



## Современные тенденции цифровизации в банковской сфере

Наталья Юрьевна Лебедева<sup>1</sup>,  
Артем Иванович Колосов<sup>2</sup>,  
Екатерина Сергеевна Лобачева<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup>Южный федеральный университет, Ростов-на-Дону, Россия

<sup>1</sup>nlebedeva@sedu.ru

<sup>3</sup>esvidchenko@sedu.ru

**Аннотация.** Статья рассматривает современные тенденции цифровизации банковского сектора, анализируя влияние новых технологий на банковские услуги и операции, что является неотъемлемой частью современного мира и активно развивается в России. Статья направлена на исследование цифровой зрелости банковских организаций и их готовности к глобальным переменам в рамках цифровой трансформации. Автор обращает внимание на несколько ключевых аспектов, таких как системы быстрых платежей (СБП), платежные стикеры, Buy Now Pay Later (BNPL) и введение Цифрового рубля.

**Актуальность проведенного исследования** состоит в выявлении значимости цифровых технологий для улучшения эффективности и удобства финансовых операций, а также рассматривает их потенциал и возможные риски. Методологическая база исследования опирается на анализ данных информационно-аналитических обозрений агентства цифрового аудита SDI360 совместно с экспертами из партнерских компаний. В целом, статья представляет собой обзор современных тенденций цифровизации в банковской сфере и подчеркивает их важность для развития отрасли.

**Практическая значимость** данной статьи заключается в том, что она поможет банковским специалистам и руководителям лучше понять современные тенденции цифровизации и их влияние на банковскую сферу. Это позволит им принимать более обоснованные решения при разработке и внедрении цифровых стратегий, а также улучшить качество предоставляемых услуг и операций.

**Научная значимость** статьи заключается в том, что она предоставляет анализ современных тенденций цифровизации в банковской сфере на основе актуальных данных и исследований. Это может быть полезно для ученых, студентов и всех, кто интересуется развитием банковской отрасли в контексте цифровой экономики. Также статья может послужить основой для дальнейших исследований в этой области.

Таким образом, статья о современных тенденциях цифровизации в банковской сфере имеет как практическую, так и теоретическую значимость, способствуя развитию банковской отрасли и научному пониманию цифровой трансформации в этой сфере.

**Ключевые слова:** цифровизация, банковская сфера, цифровой рубль, цифровая зрелость банков, тренды цифровизации

**Для цитирования:** Лебедева Н. Ю., Колосов А. И., Лобачева Е. С. Современные тенденции цифровизации в банковской сфере // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2024. № 2. С. 114–120. <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2024-1-2-114-120>. EDN XBIJDG

## Modern trends of digitalization in the banking sector

Natalia Yu. Lebedeva<sup>1</sup>, Artem I. Kolosov<sup>2</sup>, Ekaterina S. Lobacheva<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup>Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russia

<sup>1</sup>nlebedeva@sedu.ru

<sup>3</sup>esvidchenko@sedu.ru

**Abstract.** The article examines the current trends in the digitalization of the banking sector, analyzing the impact of new technologies on banking services and operations, which is an integral part of the modern world and is actively developing in Russia. The article is aimed at researching the digital maturity of banking organizations and their readiness for global changes within the framework of digital transformation. The author draws attention to several key aspects, such as fast payment systems (SBPs), payment stickers, Buy Now Pay Later (BNPL) and the introduction of the Digital Ruble.

The relevance of the study is to identify the importance of digital technologies to improve the efficiency and convenience of financial transactions, and considers their potential and possible risks. The methodological base of the study is based on the analysis of data from information and analytical reviews of the SDI360 digital audit agency together with experts from partner companies. In general, the article provides an overview of current trends in digitalization in the banking sector and emphasizes their importance for the development of the industry.

The practical significance of this article lies in the fact that it will help banking professionals and managers to better understand current trends in digitalization and their impact on the banking sector. This will allow them to make more informed decisions when developing and implementing digital strategies, as well as improve the quality of services and operations provided.

The scientific significance of the article lies in the fact that it provides an analysis of current trends in digitalization in the banking sector based on current data and research. This can be useful for scientists, students and anyone interested in the development of the banking industry in the context of the digital economy. The article can also serve as a basis for further research in this area.

Thus, the article on current trends in digitalization in the banking sector has both practical and theoretical significance, contributing to the development of the banking industry and scientific understanding of digital transformation in this area.

**Keywords:** digitalization, banking sector, digital ruble, digital maturity of banks, digitalization trends

**For citation:** Lebedeva N. Yu., Kolosov A. I., Lobacheva E. S. Modern trends of digitalization in the banking sector. *State and Municipal Management. Scholar Notes*. 2024;(2):114–120. (In Russ.). <https://doi.org/10.22394/2079-1690-2024-1-2-114-120>. EDN XBIJDG

Цифровизация является одним из ключевых трендов в современном мире, затрагивающим практически все отрасли экономики. Банковская сфера не стала исключением, и сегодня многие финансовые учреждения активно внедряют цифровые технологии для улучшения качества обслуживания клиентов, оптимизации бизнес-процессов и повышения эффективности работы [1, с. 112].

Информационная база: для проведения исследования о современных тенденциях цифровизации в банковской сфере использованы данные из следующих источников официальной статистики банковской отрасли, предоставляемой регуляторами и государственными учреждениями, а также открытые данные о развитии цифровых технологий, платежных систем, мобильных приложений и других аспектах цифровизации банковской сферы [2, с. 96].

Объектом исследования послужили современные тенденции цифровизации в банковской сфере.

Для анализа современных тенденций цифровизации в банковской сфере использован метод анализа статистических данных о цифровизации банковской сферы, таких как объем цифровых транзакций, рост использования мобильных приложений и онлайн-банкинга, динамика развития цифровых платежных систем и т.д., а также исследование отчета агентства цифрового аудита SDI360 [3, с. 122].

Прошел уже год с момента ухода зарубежных вендоров с отечественного рынка, за этот временной промежуток банковской сфере пришлось преодолеть экстренный переход к новым отечественным

технологическим решениям [4]. Одной из особо трудных задач для исследуемой отрасли являлось замещение SSL-сертификатов, обеспечивающих безопасность сайтов и персональных данных, но данный этап был успешно преодолён. С осени 2022 года ведется переход на сертификаты Национального удостоверяющего центра под управлением Минцифры, так, к февралю 2023 года было выдано более 7000 доменных имен, данная мера была необходима, так как без данного сертификата оплата через онлайн-сервисы была бы затруднена, небезопасна или вовсе недоступна. Помимо этого требовалось также перейти от иностранных систем баз данных, в основном это была Oracle, к отечественным, однако было найдено решение и этой проблемы – Система управления базами данных на PostgreSQL (открытый, общедоступный код), так, что к концу весны 2022 года во многих отечественных банках уже применялась данная система.

В целом, к марта 2023 года стало понятно, что участники финансового сектора, в частности банки, в общем были готовы к нештатным ситуациям в силу того опыта, что был накоплен за годы работы по поддержке и обслуживанию всех продуктов [5, с. 137] Таким образом, критической ситуации в данной отрасли не наблюдалось, хотя по мере перехода на новое ПО и его обновлений ещё возникают провалы в степени защиты.

Ввиду неблагоприятной экономико-политической обстановки в стране, мегарегулятором были приняты меры по оздоровлению банковского сектора, следствием которых стал уход с рынка многих кредитных организаций. Так, по данным Банка России, на начало октября 2023 года в стране действовало 360 кредитных организаций (324 банка и 36 небанковских КО), что на 95 меньше показателей октября 2019 года.

Санация рынка банковских услуг привела к концентрации данного сектора на крупных банках, имеющих свои экосистемы и мощную технологическую базу, за счет чего в первом полугодии 2023 года были достигнуты рекордные объемы прибыли в 1,7 трлн руб.<sup>1</sup>, однако на фоне положительного исхода, главным недостатком в данной сфере является перераспределение ресурсов в пользу крупных игроков, что в свою очередь может повлечь риск монополизации банковского сектора, а соответственно перед регулятором возникает новая задача, которая заключается в поиске новых рычагов по стимулированию конкуренции [6–7]. Многие эксперты утверждают, что в погоне за лидерами рынка остальным банкам необходимы серьезные инвестиции, а главным движущим механизмом для достижения данной цели является именно цифровизация финансовых услуг для населения [4; 8].

Агентством цифрового аудита SDI360 совместно с экспертами из партнерских компаний была проведена оценка цифровой зрелости розничных банков за последние 2 года. В выборку в целях исследования включили крупнейшие по объему активов банки, а анализ вели по шести популярным банковским продуктам: кредитные и дебетовые карты, кредиты населению (потребительский, автокредит и ипотека), а также вклады (депозиты). Специфика данных продуктов выявлялась посредством анализа онлайн-анкет, продуктовых страниц, маркетплейсов и качества SEO-продвижения.

В общем рейтинге по анализу цифровой зрелости представлено 60 банков, рассмотрим топ-10 банков по уровню цифровизации, данный рейтинг отражен в табл. 1.

Исходя из исследования первое место занял Тинькофф Банк, а в пятерку лидеров вошли ВТБ, Промсвязьбанк (ПСБ), Открытие и Альфа-Банк. Исходя из данных исследования можно заключить:

– большинство сайтов банков адаптированы под разрешения экранов смартфона, планшета и ноутбука;

– после ухода многих социальных сетей, лидером среди платформ, которые используются банками стал ВКонтакте (VK), данной платформой активно пользуются большинство исследуемых банков, также некоторые организации используют «Одноклассники» и «Телеграм»;

– почти 94% банков, в работе о клиентах, стремятся представлять свои мобильные приложения хотя бы в одном магазине приложений, а также собственный сайт;

– примерно 33% банков интегрировали чат-бот для работы с клиентами на одной из платформ, при этом большинство из них внедрили чат-боты на двух платформах: сайт и Телеграм;

– половина из рассматриваемых банков для удаленной идентификации клиентов применяют единую биометрическую систему (Госуслуги).

<sup>1</sup> Мишин М. Что будет с банковской системой России.[Электронный ресурс]. URL: <https://rbc-ru.tur-bopages.org/rbc.ru/s/industries/news/6528f7399a7947cf81a99b38> (дата обращения 18.10.2023 года).

Таблица 1 – Цифровая зрелость розничных банков в 2023 году<sup>1</sup>

Table 1 – Digital maturity of retail banks in 2023

Результаты рейтинга		Компания	Место по размеру активов на 1 апреля 2021	Представленность в интернете		Продвижение и коммуникации		Онлайн продажи	
				Место в категории	Количество баллов	Место в категории	Количество баллов	Место в категории	Количество баллов
1	310	Тинькофф Банк	14	1	115	1	90	3	105
2	300	ВТБ	2	2	115	2	90	7	95
3	285	Промсвязь-банк	4	4	105	4	85	8	95
4	285	Открытие	9	6	100	8	75	1	110
5	280	Альфа-Банк	5	5	105	11	65	2	110
6	280	Совкомбанк	10	7	100	5	85	9	95
7	275	Сбербанк	1	3	110	3	90	23	75
8	270	Уральский Банк Реконструкции и Развития	32	8	100	9	70	5	100
9	250	Газпром-банк	3	9	100	12	65	16	85
10	240	РНКБ	29	10	100	19	55	17	85

После того, как у пользователей финансовых услуг возникла проблема с оплатой «телефоном», банки в экстренном порядке начали разрабатывать пути разрешения данной ситуации, в результате чего у клиентов взамен Google Pay и Apple Pay появилась возможность испробовать новый продукт – платежный стикер [9]. Платежный стикер фактически является дебетовой картой клиента с NFC меткой, но новизна заключается в том, что данный стикер крепится на заднюю части смартфона, что позволяет оплачивать товары и услуги намного быстрее и комфортнее. Приобрести такой стикер можно на сайтах почти всех банков, входящих в топ по финансовой зрелости, представленный выше, финансовые условия обслуживания данных платежных инструментов различны, поэтому перед заказом стоит ознакомиться с ними на официальных сайтах интересующих банков.

В силу того, что онлайн переводы и платежи постепенно набирают популярность в последнее время популярным инструментом для совершения данных операций стала система быстрых платежей (СБП) – это сервис от Банка России и Национальной платежной системы, который позволяет мгновенно и без комиссии в рамках лимита совершить перевод по номеру телефона себе в другой банк или себе из другого банка через любой сервис дистанционного обслуживания банка: мобильное приложение или личный кабинет (интернет-банк), а также произвести оплату с помощью QR-кода. По требованию Банка России сервис СБП должны внедрить все банки с универсальной лицензией, которые являются участниками платежной системы «Мир», причем с 1 апреля 2024 года вводится обязанность для кредитных организаций обеспечить такие переводы между юридическими лицами.

<sup>1</sup> Составлено автором на основании данных. URL: [https://sdi360.ru/banks\\_23](https://sdi360.ru/banks_23) (дата обращения 18.10.2023 года).

Ещё одним достаточно новым инструментом является BNPL- сервис или покупка в беспроцентную рассрочку, если дословно «buy now, pay later» – «покупай сейчас, плати потом»<sup>1</sup>. Данный сервис позволяет разделить оплату покупки на несколько равных частей в краткие сроки, его главное отличие от классической рассрочки в канале оплаты – обычно BNPL оформляют в онлайн-магазинах или через мобильное приложение, без заключения кредитного договора, при этом кредитный рейтинг клиента не важен. В России впервые данный сервис внедрили в 2021 году в проектах: «Долями» от «Тинькофф» и «Сплит» от Яндекса, на август 2023 года помимо данных проектов функционируют: «Подели» от «Альфа-банка», «Плати частями» от Сбербанка и «Халва частями» от «Совкомбанка». При этом, в случае необходимости возврата товара, приобретенного за средства BNPL процесс такой же, как и при обычной покупке: необходимо обратиться в магазин, оформить возврат, после чего деньги вернутся на карту. Более подробно BNPL-сервис описан на рис. 1.



Рис. 1. Структура BNPL-сервиса<sup>2</sup>  
Fig. 1. Structure of BNPL-service

С 1 августа 2023 года в России вступил в силу закон о цифровом рубле. Цифровой рубль представляет собой дополнительную форму национальной валюты, которая также, как и традиционные наличные деньги эмитируется Банком России в цифровом виде [6]. Цифровая валюта совмещает свойства наличных и безналичных рублей при этом может менять свою форму, то есть из можно перевести в различную форму даже при отсутствии доступа в Интернет. В условиях современности безналичные платежи становятся все более популярны, а соответственно цифровой рубль сможет обеспечить более безопасные и доступные в отдалении от финансовых организаций платежи и переводы.

Согласно стратегии Банка России по цифровой трансформации финансового рынка была определена пилотная группа банков для тестирования цифрового рубля. Изначально Банком России была определена пилотная группа, состоящая из 15 банков, в неё были включены Тинькофф и СберБанк, однако позже их количество сократилось до 13. В пилотную группу вошли: Альфа-банк, банк «ДОМ.РФ»,

<sup>1</sup> Buy now pay later users to reach over 900 million globally by 2027, driven by low cost of credit by JUNIPER RESEARCH [Электронный ресурс] URL: <https://www.juniperresearch.com/press/BNPL-users-reach-over-900-million-by-2027> (дата обращения 19.10.2023 года) и

<sup>2</sup> Составлено авторами по данным URL: <https://journal.tinkoff.ru/BNPL/> и <https://frankmedia.ru/119616> (дата обращения 18.10.2023 года) и

«Ингосстрах банк», ВТБ, ГПБ, «Киви банк», банк «Ак барс», МТС-банк, Промсвязьбанк, «Синара», Росбанк и ТКБ банк<sup>1</sup>.

Первый этап тестирования операций с цифровым рублем стартовал 15 августа 2023 года, на данном этапе тестируются активные операции по открытию кошельков в цифровой валюте, а также переводы в цифровых рублях между клиентами: физическими и юридическими лицами, как известно в тестировании приняли участие около 600 физических и 30 юридических лиц в 11 городах России. Главными целями пилотирования является проверка функционала платформы цифровой валюта, а также анализ заинтересованности и готовности привлеченных к тестированию клиентов пользоваться новой формой валюта.

Несколько участников пилотной группы уже дали комментарии по ходу тестирования новой формы национальной валюты, на данный момент проводится проверка платформы цифрового рубля её удобство и доступность для потенциальных клиентов, что поможет выделить возможные недочеты и скорректировать их. Так, с начала теста специалистами ПСБ было открыто более 40 цифровых кошельков и совершено множество переводов и оплат через QR-код с использованием цифровой платформы. Штатное тестирование проводится и в «Ингосстрах банке» на данный момент операции с цифровым рублем доступны в 12 офисах банка в 11 городах. Как отмечают сотрудники банков сервис является достаточно быстрым, удобным и интуитивно понятным, не смотря на возникшие в процессе внедрения технические сложности, которые удавалось оперативно устранить<sup>2</sup>.

Поэтапное внедрение цифровой валюты будет происходить и на протяжении 2024 года, а масштабное внедрение планируется в 2025 году, так, что большой спрос на операции с цифровым рублем ожидается в 2025–2027 годах.

В заключение стоит отметить, что современные тенденции цифровизации в банковской сфере играют ключевую роль в развитии и улучшении финансовых операций. Внедрение дистанционных сервисов ведения финансовых операций значительно повышает эффективность и удобство банковских услуг для клиентов [10]. Однако, необходимо учитывать потенциальные риски, связанные с использованием новых технологий, такие как безопасность данных и возможные финансовые мошенничества. В целом, цифровизация банковской сферы является неотъемлемой частью ее развития и позволяет создать инновационную и удобную среду для клиентов.

### Список источников

1. Евлахова Ю. С., Алифанова Е. Н. Связь российских системно значимых банков по структуре собственности как фактор системного риска // Естественно-гуманитарные исследования. 2020. № 31 (5). С. 110–117.
2. Золотова Л. В., Павлова М. М., Портнова Л. В. Современное состояние, тенденции и перспективы развития банковского сектора и рынка банковских услуг. – Волгоград: Изд-во «Сфера», 2022. – 96 с.
3. Лебедева Н. Ю. Устойчивый банкинг в модели устойчивого развития экономики// Вестник Северо-Осетинского государственного университета имени К. Л. Хетагурова. 2018. № 1. С. 121–124.
4. Петрова Л. А., Кузнецова Т. Е. Цифровизация банковской системы: цифровая трансформация среды и бизнес-процессов // Финансовый журнал. 2020. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-bankovskoy-sistemy-tsifrovaya-transformatsiya-sredy-i-biznes-protsessov> (дата обращения: 23.10.2023)
5. Назаренко Г. В., Лебедева Н. Ю. Риски экосистемной модели развития банковского сектора экономики России // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. 2021. № 3. С. 135–140.
6. Каритич Н. И. Риски концентрации российской банковской системы// Финансовые рынки и банки. 2022. № 9. С. 45–48.
7. Кравец Л. Г., Потапова С. В. Системная значимость субъектов финансового рынка и критерии ее признания // Известия УрГЭУ. 2016. №5 (67). С. 124–127.

<sup>1</sup> Цифровой рубль. Сайт Банка России [Электронный ресурс] URL:[https://cbr.ru/fintech/dr/#a\\_123392](https://cbr.ru/fintech/dr/#a_123392) (дата обращения: 19.10.2023 года).

<sup>2</sup> Кузьмичева А. «Продукт с большим потенциалом». Как начался новый пилот цифрового рубля [Электронный ресурс] URL: <https://rbc-ru.turbopages.org/rbc.ru/s/crypto/news/6504642d9a794714ecd232b9> (дата обращения: 19.10.2023 года).

8. Решетов К. Ю., Лосев М. В. Цифровизация в банковской сфере // Вестник НИБ. 2021. № 43. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-v-bankovskoy-sfere> (дата обращения: 23.10.2023)
9. Zhou C. Are Banks Too Big to Fail? Measuring Systemic Importance of Financial Institutions // International Journal of Central Banking. 2010.
10. Подколзина И. М., Жерелина О. Н. Цифровая трансформация экономики России // Проблемы экономики и юридической практики. 2019. № 2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-ekonomiki-rossii> (дата обращения: 23.10.2023).

**References**

1. Yevlakhova Y. S., Alifanova Y. N. Connections of Russian systemically significant banks by ownership structure as a factor of systemic risk. *Natural-humanitarian research*. 2020;31(5):110–117. (In Russ.)
2. Zolotova L. V., Pavlova M. M., Portnova L. V. *Modern state, trends and prospects-you development of the banking sector and the banking services market*. Volgograd; 2022. 96 p. (In Russ.)
3. Lebedeva N. Yu. Sustainable Banking in the Model of Sustainable Development of Economy. *Bulletin of North Ossetian State University named after K. L. Khetagurov*. 2018;(1):121–124. (In Russ.)
4. Petrova L. A., Kuznetsova T. E. Digitalization of the banking system: digital transformation of the environment and business processes. *Financial journal*. 2020;(3). Available from: [https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-bankovskoy-sistemy-tsifrovaya-transformatsiya-sredy--biznes-protcessov](https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-bankovskoy-sistemy-tsifrovaya-transformatsiya-sredy--biznes-protsessov) [Accessed 23 October 2023]. (In Russ.)
5. Nazarenko G. V., Lebedeva N. Y. Risks of ecosystem model of development of banking sector of economy of Russia. *State and Municipal Management. Scholar Notes*. 2021;(3):135–140. (In Russ.)
6. Karitich N. I. Risks of concentration of the Russian banking system. *Financial markets and banks*. 2022;(9):45–48. (In Russ.)
7. Kravets L. G., Potapova S. V. System significance of financial market subjects and criteria for its recognition. *Izvestia UrSU*. 2016;5(67):124–127. (In Russ.)
8. Reshetov K. Y., Losev M. V. Digitalization in the banking sector. *Bulletin of the NIB*. 2021;(43). Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-v-bankovskoy-sfere> [Accessed 23 October 2023]. (In Russ.)
9. Zhou C. Are Banks Too Big to Fail? Measuring Systemic Importance of Financial Institutions. *International Journal of Central Banking*. 2010.
10. Popolzina I. M., Gerelina O. N. Digital transformation of the Russian economy. *Problems of economy and legal practice*. 2019;(2). Available from: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-ekonomiki-rossii> [Accessed 23 October 2023].

**Информация об авторах**

Н. Ю. Лебедева – кандидат экономических наук, доцент кафедры бухгалтерского учета и аудита ЮФУ.  
А. И. Колосов – магистрант 1 курса направления подготовки 38.04.01 Экономика, ЮФУ.  
Е. С. Лобачева – студент 4 курса направления подготовки 38.03.01 Экономика, ЮФУ.

**Information about the authors**

N. Yu. Lebedeva – Cand. Sci. (Econ.), Associate Professor of Department of Accounting and Audit, Southern Federal University.  
A. I. Kolosov – Master Student of 1 Course of Training «Economics», Southern Federal University.  
E. S. Lobacheva – Student of the 4th Course of Training «Economics», Southern Federal University.

**Вклад авторов:** все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

**Contribution of the authors:** the authors contributed equally to this article. The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 11.05.2024; одобрена после рецензирования 01.06.2024; принята к публикации 02.06.2024.

The article was submitted 11.05.2024; approved after reviewing 01.06.2024; accepted for publication 02.06.2024.