

DOI: 10.12731/2070-7568-2023-12-2-143-153

УДК 339.138



Научная статья | Финансы

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

О.Ю. Трунина

Тренд на цифровизацию всех сфер общественной жизни затронул и сектор экономики. Потребности и запросы клиентов банков и других финансовых организаций меняются. Все большее количество потребителей выбирает дистанционное взаимодействие вместо личного контакта. Подобные изменения ставят сферу финансовых услуг перед необходимостью комплексной трансформации бизнес-процессов в направлении информационных технологий. Актуальность работы заключается в широком распространении дистанционных каналов, упрощающих процесс получения финансовых услуг.

Цель исследования: рассмотреть основные тенденции цифровизации сферы финансовых услуг и факторы, способствующие подобным изменениям.

Материалы и методы. Методологической основой данного исследования является анализ нормативно-правовой документации, классификация, обобщение.

Результаты. Показаны основные факторы, способствующие внедрению цифровых технологий в финансовом секторе Российской Федерации.

Область применения результатов. Полученные результаты могут быть использованы в качестве основы для разработки стратегий внедрения цифровых технологий в финансовых организациях.

Рекомендации. Финансовым организациям рекомендовано при внедрении цифровых технологий принимать меры по устранению рисков и по защите интересов потребителей своих услуг в условиях цифровой экономики.

Для цитирования. Трунина О.Ю. Финансовые услуги в условиях цифровизации // Наука Красноярья. 2023. Т. 12, №2. С. 143-153. DOI: 10.12731/2070-7568-2023-12-2-143-153

Original article | Finance

FINANCIAL SERVICES DURING THE DEVELOPMENT OF DIGITALIZATION

O. Yu. Trunina

The trend towards digitalization of all spheres of public life has also affected the economic sector. The needs and requests of customers of banks and other financial organizations are changing. An increasing number of consumers are choosing remote interaction instead of personal contact. Such changes put the financial services sector in front of the need for a comprehensive transformation of business processes in the direction of information technology. The relevance of the work lies in the widespread distribution of remote channels that simplify the process of obtaining financial services. The article discusses the main trends in the digitalization of the financial services sector and the factors contributing to such changes.

The purpose of the study: *to consider the main trends in the digitalization of the financial services sector and the factors contributing to such changes.*

Materials and methods. *The methodological basis of this study is the analysis of regulatory documentation, classification, generalization.*

Results: *recommendations were developed and given to ensure the availability of financial products and services for the population and business, which in the future will contribute to sustainable development and increase the competitiveness of the financial sector.*

Practical implications: *the results obtained can be used as a basis for the development of strategies for the introduction of digital technologies in financial organizations.*

Keywords: *digitalization; information technology; financial services; banking sector; payment services; cash*

For citation. *Trunina O. Yu. Financial Services During the Development of Digitalization. Krasnoyarsk Science, 2023, vol. 12, no. 2, pp. 143-153. DOI: 10.12731/2070-7568-2023-12-2-143-153*

Введение

Мировая экономика в настоящее время переходит к цифровой модели функционирования [3, 14, 15, 18], что привело к значительным изменениям во всех отраслях (розничная торговля [4], государственное управление [8], образование [19] и т. д.). Эти изменения охватили и финансовую сферу

[5, 6, 7, 10]. В этих условиях большое значение имеет выявление тех факторов, которые влияют на внедрение цифровых технологий в деятельности финансовых организаций и на переход клиентов к цифровой модели потребления финансовых услуг, а также определение перспективных направлений цифровизации финансового сектора [13, 16].

Цель исследования: выявление основных тенденций цифровизации финансового сектора в Российской Федерации и разработка рекомендаций по внедрению цифровых технологий в финансовых организациях.

Материалы и методы

Информационной базой исследования является статистическая информация по использованию цифровых технологий в Российской Федерации (включая финансовый сектор), доступная из открытых источников, нормативно-правовые акты и государственные программы. При проведении исследования использовались методы анализа, синтеза, обобщения и классификации. Для представления информации мы применили графические и табличные методы.

Результаты

В последние годы в России прослеживается тренд использования дистанционных каналов обслуживания и цифровых финансовых услуг среди населения. На подобные изменения оказывает влияние проникновение и развитие интернета среди россиян разных возрастов и слоев населения (см. рис. 1).

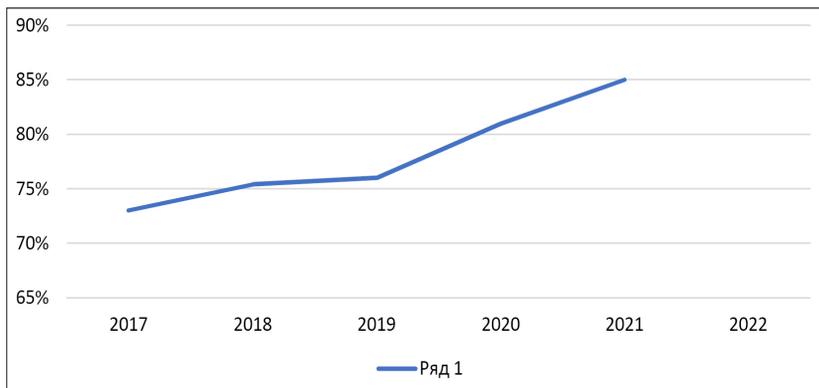


Рис. 1. Проникновение интернета в России в период 2017-2022 гг., % (https://cbr.ru/develop/development_affor/)

Из рисунка 1 видно, что на протяжении шести лет число интернет-пользователей лишь росло. Подобная тенденция может быть хорошим стимулом к разработке и расширению возможностей пользования дистанционных каналов обслуживания клиентов.

Появление интернет-платежей, популяризация электронных денег и расширение круга пользователей электронных кошельков, таких как «Яндекс. Деньги» или «QIWI-кошелек» говорит об увеличении применения информационных технологий в данной сфере. Выпускаются новые типы карт и появляется возможность электронного перевода денежных средств с одной карты на другую. Массовое распространение безналичных расчетов в России говорит о том, что рынок финансовых услуг следует за общемировыми трендами цифровизации. Об этом может свидетельствовать и факт того, что в Российской Федерации неуклонно увеличивается число людей зрелого возраста, имеющих доступ к дистанционному использованию счетов в банке для перевода денег (рис. 2). По этому показателю Россия даже немного обгоняет среднемировой уровень.

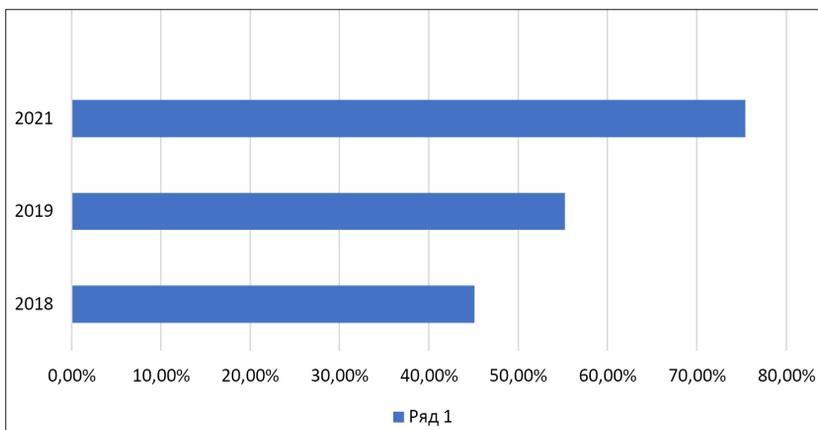


Рис. 2. Доля взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам, % (https://cbr.ru/develop/development_affor/)

Увеличение объема выпуска платежных карт российскими кредитными организациями также указывает на углубление цифровизации в сфере оказания финансовых услуг (табл. 1). Часть банковских клиентов, пользующаяся дистанционным доступом к счетам, постоянно растет. Основной группой людей, прибегающей к дистанционному способу перевода денежных средств, по-прежнему остается население в возрасте от 21 до 30 лет.

Таблица 1.

**Платежные карты, эмитированные кредитными организациями
(https://cbr.ru/develop/development_affor/)**

Дата	Всего банковских карт
01.01.2017	254763
01.01.2018	271677
01.01.2019	272604
01.01.2020	285832
01.01.2021	305623
01.01.2022	334704

Так, рост количества платежных карт составил 31,4% за последние шесть лет. Для совершенствования рынка платежных услуг была создана система быстрых платежей, с подобной инициативой выступил Банк России. Эта система позволяет людям делать переводы денежных средств, в режиме реального времени, в любое время суток. Для перевода физического лицу требуется лишь номер телефона.

Дистанционный доступ к банковским счетам растет за счет цифровизации финансовых сервисов и платформ, оказывающих банковские услуги, посредством использования Интернета. Сейчас при помощи мобильного приложения можно получить сберегательные или же кредитные услуги, это, в свою очередь, ведет к распространению дистанционной формы предоставления услуг кредитования [9, 14]. Подобные сервисы потребителям предлагают сами банки или микрофинансовые организации.

Крупные банки, пользуясь своими возможностями и доступом к высококвалифицированным кадрам получают большую выгоду, инвестируя в информационные технологии и активно развиваясь на рынке. Примером может послужить банк «Открытие», у которого в приложении идентификатором при осуществлении денежных переводов является фото. Другим примером может послужить Банк «ВТБ». Он внедрил в свою IT- архитектуру искусственный интеллект, для обеспечения построения системы мониторинга критичных бизнес-процессов и IT-инфраструктуры.

На повышение уровня цифровизации банковского сектора указывает также разработка и принятие прогрессивных решений в кооперации с технологическими компаниями. Партнерами кредитных организаций в подобных условиях становятся агрегаторы, располагающие информацией о пользователях сети (это могут быть операторы мобильной связи или

социальные сети). Они дают доступ к внешним данным о потребителях услуг, что повышает точность кредитного оценивания клиентов и выбора индивидуальных предложений. Подобным типом партнерства пользовались такие банки как «Альфа Банк», «Тинькофф Банк» и «ОТП Банк».

Развитию финансовых инноваций в секторе экономики могут способствовать различные факторы:

Во-первых, это изменение потребительского поведения. Живя в век информационных технологий, люди привыкли к тому, что необходимую им информацию или необходимую услугу они легко смогут найти в сети. За спросом меняется и рынок предложения. Клиенты не привыкли долго ждать, они более осведомленные и менее терпимы к плохому обслуживанию. В современных условиях, смена одного банка на другой не доставит много хлопот, поэтому уровень лояльности потребителей играет большую роль.

В связи с подобными обстоятельствами меняется и инфраструктура рынка финансовых услуг. Количество точек физического присутствия финансовой инфраструктуры сокращается. Вместо этого можно говорить о росте востребованности дистанционных способов взаимодействия потребителей с организациями.

Во-вторых, на цифровизацию финансового сектора оказывает влияние появление на рынке финтех стартапов и небанков, т.е. рост конкуренции. Молодые участники рынка, зачастую предлагающие клиентам более выгодные, гибкие условия и сервис, дают классическим банкам мотивацию к развитию в инновационном плане, стимулируют их к активному сотрудничеству с технологическими компаниями. В противном случае, если традиционные банки не последуют за тенденцией цифровизации и не перестроят свои процессы и работу над улучшением клиентского опыта, произойдет отток потребителей, к более выгодным и удобным компаниям.

В-третьих, сейчас компании, оказывающие финансовые услуги, стремятся повысить уровень удовлетворенности клиентских потребностей, что способствует разработке экосистем и платформ, которые будут охватывать большую часть потребностей людей. Теперь банкам и другим финансовым организациям необходим комплексный подход при взаимодействии с клиентом. Примером может послужить банк «Тинькофф», у которого в декабре 2019 года, на базе мобильного приложения, был запуск «супер-приложения», которое объединяло в себе множество услуг. Предоставлялись лайфстайл сервисы, такие как покупка билетов в кино или театр, бронирование ресторанов.

Однако наряду с важными преимуществами, внедрение цифровых технологий в финансовом секторе связано с рядом рисков:

- проблемы кибербезопасности [1, 2]. Перевод информации в цифровой формат упрощает несанкционированный доступ к ней, что может нанести значительный ущерб банку и его клиентам. При этом обеспечение кибербезопасности требует больших затрат и наличия специфических компетенций;

- технологическая зависимость [12], т. е. невозможность предоставления и получения финансовых услуг в ситуации отсутствия доступа к Интернету, сбоя программ и т. д.;

- недостаточно разработанная нормативно-правовая база в сфере регулирования использования цифровых технологий в финансовой сфере, что может привести к недостаточной защите интересов различных участников рынка финансовых услуг [11].

При переходе к цифровой модели организации деятельности финансовым организациям необходимо принимать во внимание эти угрозы и разрабатывать меры по их минимизации.

Выводы

Таким образом, можно сделать вывод, что цифровая трансформация экономики привела к инновационным изменениям в сфере финансовых услуг благодаря внедрению технологий. Подобные процессы несут множество выгод как для клиентов, так и для фирм, оказывающих финансовые услуги.

Влияние развития информационных технологий на финансовый сектор Российской Федерации имеет комплексный характер и располагает большим потенциалом для повышения эффективности деятельности российских финансовых организаций и роста качества услуг. Однако, не стоит забывать, что новые возможности, появившиеся благодаря цифровизации, также могут вести к возникновению новых рисков для участников экономических отношений и для финансовой системы в целом.

Список литературы

1. Апатова Н. В. Кибербезопасность: проблемы бизнеса // Проблемы информационной безопасности социально-экономических систем : VIII Всероссийская с международным участием научно-практическая конференция, Симферополь - Гурзуф, 17–19 февраля 2022 года. Симферополь: Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, 2022. С. 3.

2. Апатова Н. В. Финансовая безопасность и технологии блокчейн / Н. В. Апатова, О. Л. Королев // Научный вестник: финансы, банки, инвестиции. 2017. № 4(41). С. 35-41.
3. Апатова Н. В. Цифровые трансформации бизнеса и социума / Н. В. Апатова // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2022. № 4(60). С. 60-71. <https://doi.org/10.26456/2219-1453/2022.4.060-071>
4. Бахарев В. В. Тенденции развития ритейла в России / В. В. Бахарев, Г. Ю. Митяшин // Экономический вектор. 2020. № 3(22). С. 54-60. <https://doi.org/10.36807/2411-7269-2020-3-22-54-60>
5. Зверькова Т. Н. Банки, fintech, экосистемы: новые формы взаимодействия в финансовом посредничестве // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2020. Т. 9, № 2(31). С. 159-163. <https://doi.org/10.26140/anie-2020-0902-0036>
6. Зверькова Т. Н. Финтех и банки: революция, которая так и не произошла // Финансы и кредит. 2019. Т. 25, № 7(787). С. 1501-1513. <https://doi.org/10.24891/fc.25.7.1501>
7. Зверькова Т. Н. Цифровизация региональных банков: осознанная необходимость или дань моде? / Т. Н. Зверькова, А. И. Зверьков // Финансы и кредит. 2019. Т. 25, № 2(782). С. 312-325. <https://doi.org/10.24891/fc.25.2.312>
8. Катрашова Ю. В. Использование «сквозных» цифровых технологий в сфере государственного управления / Ю. В. Катрашова, Г. Ю. Митяшин // Наука Красноярья. 2020. Т. 9. № 4. С. 85-102. <https://doi.org/10.12731/2070-7568-2020-4-85-102>
9. Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями и Банком России, по типам карт [Электронный ресурс]. Банк России. <https://cbr.ru/statistics/nps/psrf/> (дата обращения: 13.11.2022)
10. Котляров И. Д. Цифровая трансформация финансовой сферы: содержание и тенденции // Управленец. 2020. Т. 11, № 3. С. 72-81. <https://doi.org/10.29141/2218-5003-2020-11-3-6>
11. Котляров И. Д. Проблемы правового регулирования финтехта // Информационное общество. 2020. № 4. С. 12-22.
12. Котляров И. Д. Устойчивость обслуживания потребителей в условиях цифровой экономики // Экономика и управление: теория и практика. 2022. Т. 8, № 4. С. 21-29.
13. Куликова О. М. Исследование удовлетворенности потребителей банковскими услугами в контексте развития цифровой экономики / О. М. Куликова, С. Д. Суворова, А. А. Авилкин // Естественно-гуманитарные исследования. 2023. № 45(1). С. 154-157.

14. Плотников В. А. Цифровизация как закономерный этап эволюции экономической системы // Экономическое возрождение России. 2020. № 2(64). С. 104-115. <https://doi.org/10.37930/1990-9780-2020-2-64-104-115>
15. Подготовка бизнеса к цифровизации и его адаптация / Е. А. Алексеева, А. А. Гракун, Е. Д. Доморацкий, А. Д. Лычакова // Финансовый бизнес. 2022. № 1(223). С. 3-7.
16. Приоритетные направления повышения доступности финансовых услуг в Российской Федерации на период 2022-2024 годов [Электронный ресурс]. Банк России. https://cbr.ru/develop/development_affor/strategy_fd/ (дата обращения: 13.11.2022)
17. Суворова С. Д. Цифровая трансформация бизнеса / С. Д. Суворова, О. М. Куликова // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2022. № 2(60). С. 54-59. <https://doi.org/10.47581/2022/IE.2.60.10>
18. Digital in the Russian Federation [Электронный ресурс]. DataReportal. https://datareportal.com/digital-in-the-russian-federation?utm_source=DataReportal&utm_medium=Country_Article_Hyperlink&utm_campaign=Digital_2022&utm_term=Russian_Federation&utm_content=Country_Page_Link (дата обращения: 13.11.2022)
19. Trunina O.Y., Rebrova T.A. Influence of information technologies on educational process // Modern European researches. 2016. №5. С.186-190.

References

1. Apatova N.V. Cybersecurity: business problems // Problems of information security of socio-economic systems: VIII All-Russian scientific and practical conference with international participation, Simferopol - Gurzuf, February 17–19, 2022. Simferopol: Crimean Federal University, 2022. P. 3.
2. Apatova N.V. Financial security and blockchain technologies / N.V. Apatova, O.L. Korolev. *Scientific Bulletin: finance, banks, investments*. 2017. No. 4(41). P. 35-41.
3. Apatova N.V. Digital transformations of business and society / N.V. Apatova. *Bulletin of Tver State University. Series: Economics and management*. 2022. No. 4(60). P. 60-71. <https://doi.org/10.26456/2219-1453/2022.4.060-071>
4. Bakharev V.V. Trends in the development of retail in Russia / V.V. Bakharev, G. Yu. Mityashin. *Economic vector*. 2020. No. 3(22). P. 54-60. <https://doi.org/10.36807/2411-7269-2020-3-22-54-60>
5. Zverkova T. N. Banks, fintech, ecosystems: new forms of interaction in financial intermediation. *Azimuth of scientific research: economics and management*. 2020. Vol. 9, No. 2(31). P. 159-163. <https://doi.org/10.26140/anie-2020-0902-0036>

6. Zverkova T. N. Fintech and banks: a revolution that never happened. *Finance and Credit*. 2019. Vol. 25, No. 7(787). P. 1501-1513. <https://doi.org/10.24891/fc.25.7.1501>
7. Zverkova T. N. Digitalization of regional banks: a conscious need or a tribute to fashion? / T. N. Zverkova, A. I. Zverkov. *Finance and credit*. 2019. Vol. 25, No. 2(782). P. 312-325. <https://doi.org/10.24891/fc.25.2.312>
8. Katrashova Yu. V. The use of “end-to-end” digital technologies in the field of public administration / Yu. V. Katrashova, G. Yu. Mityashin. *Science of Krasnoyarsk*. 2020. Vol. 9. No. 4. P. 85-102. <https://doi.org/10.12731/2070-7568-2020-4-85-102>
9. Number of payment cards issued by credit institutions and the Bank of Russia, by card type [Electronic resource]. Bank of Russia. <https://cbr.ru/statistics/nps/psrf/>
10. Kotlyarov I. D. Digital transformation of the financial sector: content and trends. *Manager*. 2020. Vol. 11, No. 3. P. 72-81. <https://doi.org/10.29141/2218-5003-2020-11-3-6>
11. Kotlyarov I. D. Problems of legal regulation of fintech. *Information society*. 2020. No. 4. P. 12-22.
12. Kotlyarov I. D. Sustainability of consumer services in the digital economy. *Economics and management: theory and practice*. 2022. Vol. 8, no. 4. P. 21-29.
13. Kulikova O. M. Study of consumer satisfaction with banking services in the context of the development of the digital economy / O. M. Kulikova, S. D. Suvorova, A. A. Avilkin. *Natural-humanitarian studies*. 2023. No. 45(1). P. 154-157.
14. Plotnikov V. A. Digitalization as a natural stage in the evolution of the economic system. *Economic revival of Russia*. 2020. No. 2(64). P. 104-115. <https://doi.org/10.37930/1990-9780-2020-2-64-104-115>
15. Preparing business for digitalization and its adaptation / E. A. Alekseeva, A. A. Grakun, E. D. Domoratsky, A. D. Lychakova. *Financial business*. 2022. No. 1(223). P. 3-7.
16. Priority directions for increasing the accessibility of financial services in the Russian Federation for the period 2022-2024 [Electronic resource]. Bank of Russia. https://cbr.ru/develop/development_affor/strategy_fd/
17. Suvorova S. D. Digital transformation of business / S. D. Suvorova, O. M. Kulikova. *Innovative economics: prospects for development and improvement*. 2022. No. 2(60). P. 54-59. <https://doi.org/10.47581/2022/IE.2.60.10>
18. Digital in the Russian Federation [Electronic resource]. DataReportal. https://datareportal.com/digital-in-the-russian-federation?utm_source=DataReportal&utm_medium=Country_Article_Hyperlink&utm_campaign=Digital_2022&utm_term=Russian_Federation&utm_content=Country_Page_Link
19. Trunina O.Y., Rebrova T.A. Influence of information technologies on educational process. *Modern European researches*. 2016. No. 5. P. 186-190.

ДАННЫЕ ОБ АВТОРЕ

Трунина Оксана Юрьевна, доцент кафедры «Финансы и менеджмент»,
кандидат экономических наук
Оренбургский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
ул. Пушкинская, 53, г. Оренбург, Оренбургская область, 460000,
Российская Федерация
okstrun@mail.ru

DATA ABOUT THE AUTHOR

Oksana Yu. Trunina, Associate Professor of the Department of Finance and
Management, Candidate of Economic Sciences
Orenburg Branch of Plekhanov Russian University of Economics
53, Pushkinskaya Str., Orenburg, Orenburg region, 460000, Russian
Federation
okstrun@mail.ru

Поступила 21.04.2023

После рецензирования 11.05.2023

Принята 18.05.2023

Received 21.04.2023

Revised 11.05.2023

Accepted 18.05.2023