

УДК 33

*Болдырев Н.В.*

Магистрант Высшей школы бизнеса и экономики  
Института цифровой экономики  
ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»  
Россия, г. Ханты-Мансийск

**АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ БЫСТРОГО ПЕРЕХОДА НА ЦИФРОВОЙ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ, ФОРМИРУЮЩИХСЯ В ЦИФРОВОМ БАНКИНГЕ  
РФ**

*Аннотация:* научная статья посвящена анализу основных проблем и трудностей, которые возникают в рамках цифровизации банкинга российских кредитных организаций, создающих барьеры для дальнейшего развития трендов. Актуальность исследования заключается в формировании цифровой среды, интеграция с которой позволяет совершенствовать банковские операции и деятельность коммерческих банков.

*Ключевые слова:* банковский сектор; коммерческие банки; цифровой банкинг; цифровая экономика; цифровые технологии; информационные технологии; банковские инновации.

**ANALYSIS OF PROBLEMS OF FAST TRANSITION TO DIGITAL  
SERVICE FORMED IN THE DIGITAL BANKING OF THE RUSSIAN  
FEDERATION**

**Resume:** A scientific article is devoted to the analysis of the main problems and difficulties that arise in the framework of digitalization of banking of Russian credit organizations, which create barriers for the further development of trends. The relevance of the study lies in the formation of a digital environment, integration with which allows us to improve banking operations and the activities of commercial banks.

**Key words:** banking sector; commercial banks; digital banking; digital economy; digital technology; information Technology; banking innovations.

Современный этап развития банковской системы России сопровождается интеграционными процессами с цифровой средой, которая формируется под влиянием общемировых трендов четвертой промышленной революции. На сегодняшний день, все большее число коммерческих банков нашей страны формируют программы и стратегии развития информационных технологий, банковских инноваций, которые совершенствуют обслуживание клиентов, переводя его на новый уровень – цифровое обслуживание/банкинг.

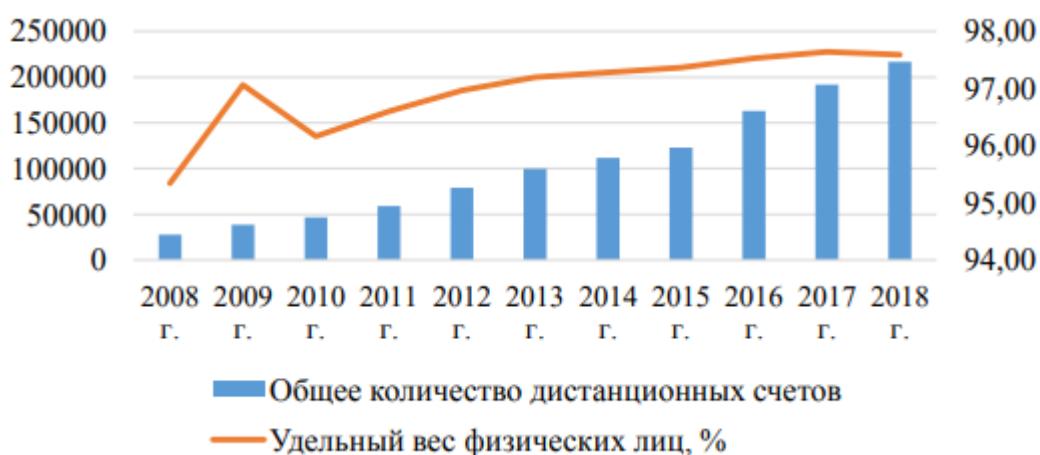
Однако, несмотря на столь положительные тенденции и перспективы данного процесса, банковская система РФ сталкивается с отдельными вызовами и трудностями, которые формируют барьеры для дальнейшего развития цифрового банкинга отечественных кредитных организаций. В частности, создаются угрозы, которые ставят под вопрос экономическую эффективность от внедрения многих инноваций, цифровых технологий в том числе, из-за чего цифровое обслуживание банковских клиентов доступно не всем гражданам страны.

Актуальность научного исследования на тематику «анализ проблем быстрого перехода на цифровое обслуживание, формирующихся в цифровом банкинге РФ» заключается в формировании цифровой среды, интеграция с

которой позволяет совершенствовать банковские операции и деятельность коммерческих банков.

Целью научной статьи выступает анализ основных проблем и трудностей, которые возникают в рамках цифровизации банкинга российских кредитных организаций, создающих барьеры для дальнейшего развития трендов.

Рассмотрим количество счетов с дистанционным доступом как физическими, так и юридическим лицами, открытых в банках России за 2008-2018 гг. (рисунок 1).



**Рисунок 1 – Динамика общего количества счетов дистанционного обслуживания в период 2008-2018 гг. [1].**

Из рисунка 1 можно заключить следующее: тенденция роста популярности дистанционного обслуживания демонстрирует устойчивую траекторию, что говорит об актуальности быстрого перехода российских банков на цифровое обслуживание.

Основными преимуществами развития дистанционных каналов обслуживания банковских клиентов выступают [6]:

- минимизация расходов банка при обслуживании клиентов;
- увеличение скорости передачи информации;

- возможность предложения высокотехнологичных банковских продуктов для клиентов банка;
- создание возможности клиентского обслуживания в режиме 24/7.

Однако, в виду того, что данный процесс новый и включает в себя долю неопределенности, коммерческие банки России сталкиваются со следующим списком проблем [1; 2; 3; 5]:

- несовершенство законодательного регулирования цифрового банкинга. Возникают трудности взаимодействия кредитных учреждений и организаций, не являющихся участниками банковского сектора, и, соответственно, не попадающими под банковский надзор;
- несанкционированные операции со счетами клиентов банков, а также другие формы проявления мошенничества в интернет-пространстве, из-за чего происходит потеря средств;
- сравнительно низкий уровень использования клиентами цифровых каналов при взаимодействии с финансовыми организациями;
- низкий уровень покрытия населения России интернет-связью (по данным GfK в 2019 году пользователями Интернета выступали 94,4 млн человек (старше 16 лет), что составляет 79,8% всего взрослого населения нашей страны [4];
- кадровая проблема, поскольку коммерческим банкам не хватает высококвалифицированных специалистов, позволяющих формировать и обслуживать цифровые продукты банкинга;
- психологическая проблема клиентов цифрового обслуживания в лице финансовой неграмотности, из-за чего многие люди не желают пользоваться дополнительными услугами/продуктами интернет-банкинга;

- усиленная конкуренция со стороны небанковских организаций, которые предлагают альтернативные продукты в сфере онлайн-платежей по более приемлемым ценам и комиссиям.

Таким образом, подводя итоги научного исследования статьи, можно заключить, что к основным проблемам быстрого перехода на цифровое обслуживание клиентов, формирующихся в условиях развития цифрового банкинга в России, относятся несовершенство законодательного регулирования цифрового банкинга, несанкционированные операции со счетами клиентов банков, сравнительно низкий уровень использования клиентами цифровых каналов, низкий уровень покрытия населения России интернет-связью, нехватка высококвалифицированных специалистов, позволяющих формировать и обслуживать цифровые продукты банкинга, низкий уровень финансовой грамотности населения страны и усиленная конкуренция со стороны небанковских организаций, которые предлагают альтернативные продукты в сфере онлайн-платежей по более приемлемым ценам и комиссиям.

### **Список используемой литературы**

- 1 Алонцева В.Р. Анализ состояния банковской сферы в России и проблемы развития цифрового банкинга // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2018. №5-2.
- 2 Алонцева В.Р. Оценка состояния цифрового банкинга в России // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2018. №5-2.
- 3 Швецов Ю.Г. Цифровой банк: проблемы и перспективы // Налоги и финансы. 2019. №4 (44).

4 Интернет-доступ (рынок России). – URL:  
[http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Интернет-доступ\\_\(рынок\\_России\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Интернет-доступ_(рынок_России))  
(дата обращения: 01.05.2020).

5 Смородина С.С. Проблемы функционирования интернет-банкинга в России // Проблемы Науки. 2017. №8 (90).

6 Цхададзе Н.В. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания: деньги уходят в Онлайн // Вестник экономической безопасности. 2018. №2.