

**ЭКОНОМИКА. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ**

doi: 10.51639/2713-0576\_2025\_5\_1\_41

Научная статья

УДК 332.1:004.42

ГРНТИ 06.75.13

ВАК 5.2.2

**Цифровая трансформация банковской отрасли в России: тенденции и перспективы***Юлия Вячеславовна Прохорчук<sup>1\*</sup>, Татьяна Павловна Носова<sup>2</sup>**Кубанский государственный аграрный университет,  
г. Краснодар, Россия, \* [juliaprohorchuk@gmail.com](mailto:juliaprohorchuk@gmail.com)<sup>1</sup>***Аннотация**

Цифровая трансформация банковского сектора в России становится ключевым фактором, способствующим улучшению взаимодействия с клиентами и повышению конкурентоспособности. Российские банки активно адаптируют свои бизнес-модели и технические платформы, внедряя новые цифровые услуги и технологии, такие как большие данные и искусственный интеллект. В результате этого процесса клиенты получают более удобные и индивидуализированные финансовые решения, что повышает их удовлетворенность. Будущее банковской отрасли будет определяться способностью к гибкости и инновациям в условиях быстро меняющейся экономической среды.

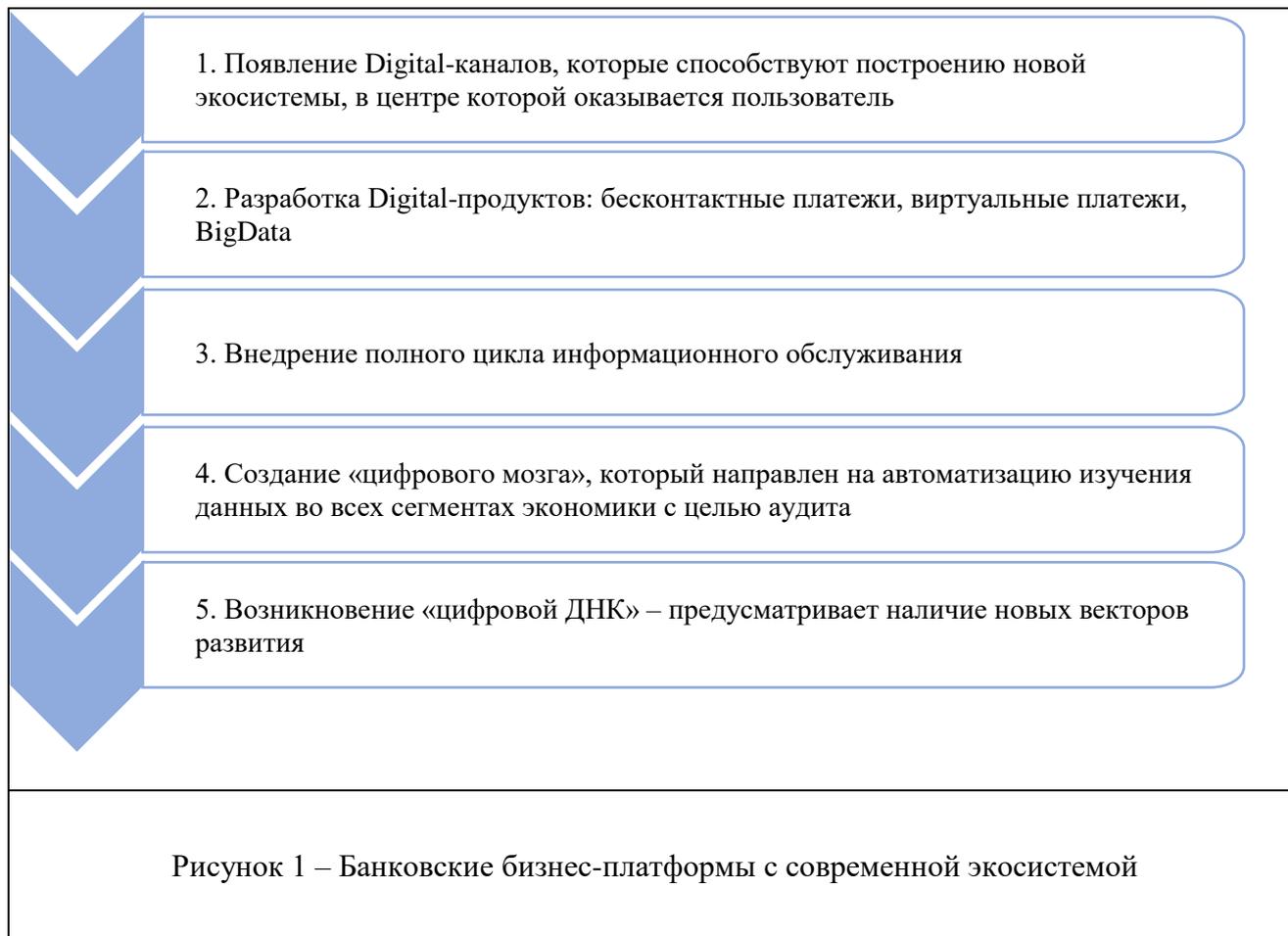
*Ключевые слова:* цифровая трансформация, банковский сектор, клиентское взаимодействие, технологии, искусственный интеллект, конкурентоспособность, финансовые услуги

**Введение**

Цифровая трансформация, оказывающая влияние на взаимодействие с клиентами, методы предоставления услуг и внедрение новых технологий, стала наиболее важным компонентом развития банковской отрасли. В контексте постоянно развивающейся экономики, мировых технологических тенденций и растущих ожиданий потребителей российские банки прилагают значительные усилия для изменения своих бизнес-моделей и технических платформ. Используя цифровые технологии, банки могут расширить спектр предлагаемых ими финансовых услуг, упростить внутренние процедуры и повысить качество обслуживания клиентов – все это помогает им повысить конкурентоспособность.

Основной целью цифровой трансформации является создание новых цифровых платформ и экосистем, предлагающих широкий спектр услуг, таких как: дистанционное банковское обслуживание, интеграция с внешними сервисами и разработка новых цифровых продуктов.

Основные этапы проектирования и разработки банковских бизнес-платформ, которые необходимы для цифровой трансформации банковского сектора, показаны на рис. 1 [4]. Помимо того, что эти платформы являются технологическими решениями, они представляют собой целые экосистемы, предназначенные для улучшения взаимодействия с пользователями и повышения эффективности внутренних процессов, что позволяет банкам предоставлять



клиентам более удобные и индивидуальные финансовые решения, а также быстрее адаптироваться к изменениям.

Внедрение передовых технологий, повышающих эффективность финансовых услуг, является следующим важным компонентом цифровой трансформации банковского сектора. На рис. 2 видно, каким технологиям российские финансовые учреждения отдают предпочтение в последнее время и как меняется их использование [3].

Наибольший рост наблюдается в таких областях, как: большие данные и облачные сервисы, которые являются важными компонентами цифровой трансформации банковской отрасли. Искусственный интеллект становится все более популярным, что подчеркивает его важность для анализа данных и автоматизации процессов для повышения удовлетворенности потребителей и оптимизации внутренних операций.

Адаптация к новым техническим трудностям и активное внедрение креативных методов являются важнейшими факторами успеха в цифровой трансформации банковской отрасли. Помимо готовности к цифровизации, инновационность банков оценивается по наличию планов сотрудничества со стартапами, предоставлению цифровых услуг и взаимодействию с правительством (табл. 1) [3].

Во всех сегментах банки ВТБ (250 баллов) и Сбер (242 балла) набрали самые высокие баллы в целом, продемонстрировав свою активную вовлеченность в инновации и цифровую трансформацию. Промсвязьбанк (95 баллов) и Совкомбанк (99 баллов) находятся в нижней части рейтинга, что указывает на очень низкий уровень вовлеченности в креативную деятельность, особенно в таких важных областях, как разработка цифровых сервисов и сотрудничество с предпринимателями.

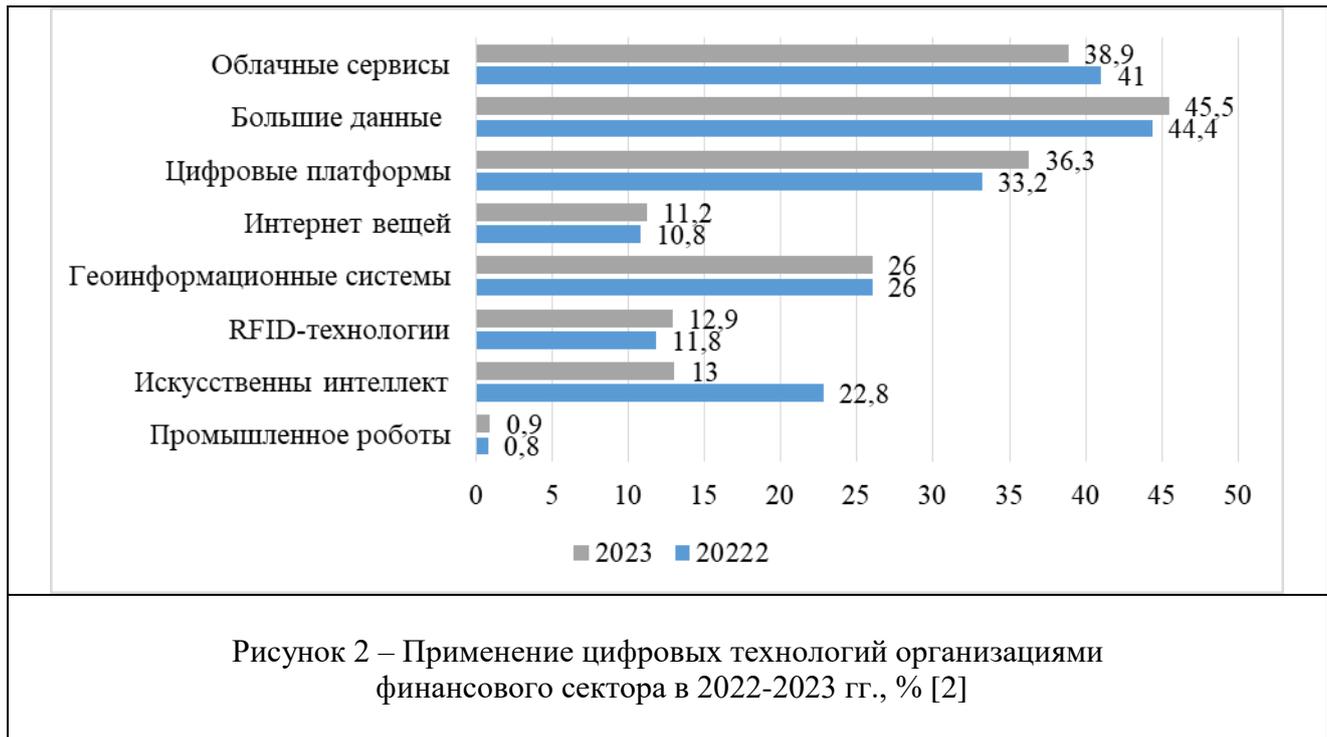


Таблица 1 – Рейтинг инновационности банков России по итогам 2023 г.

Место в рейтинге	Банк	Сумма баллов по всем сегментам	в том числе			
			Сотрудничество со стартапами	Мероприятия, направленные на работу с инноваторами	Цифровые сервисы	Взаимодействие с государством
1	ВТБ	250	33	35	16	32
2	Сбер	242	31	30	54	32
3	Газпромбанк	178	30	18	0	14
4	Россельхозбанк	163	27	36	18	18
5	Альфа-банк	162	34	34	35	14
6	Т-банк	140	14	13	52	14
7	МТС Банк	122	13	14	18	14
8	Совкомбанк	99	19	17	17	14
9	Банк Уралсиб	97	10	23	0	0
10	Промсвязьбанк	95	21	10	0	0

Подходы к управлению финансами и взаимодействию с клиентами существенно изменились в условиях цифровой трансформации банковского сектора России. Клиенты могут расширить спектр услуг, предоставляемых финансовыми институтами, и более эффективно управлять своими ресурсами с помощью новых финансовых инструментов, доступных через онлайн-офисы банков.

Динамика расширения операций с новыми финансовыми инструментами, показанная на рис. 3, отражает, как современные потребители стремятся извлечь выгоду из цифровых банковских решений.



Рисунок 3 – Динамика прироста новых операций с финансовыми инструментами в рамках цифровых офисов банков

Клиенты ищут способы максимизировать свои финансовые ресурсы и защитить свои интересы, и наиболее заметный рост наблюдается в таких областях, как: инвестирование свободных средств (27%), приобретение страховых продуктов (29%) и доступ к юридическим документам (28%). В результате банки, открывающие цифровые офисы и предоставляющие широкий спектр финансовых продуктов, получают конкурентные преимущества и способствуют росту сектора [3]. Стратегическое развитие российских банков все чаще включает в себя цифровую трансформацию, которая создает новые возможности для повышения удовлетворенности клиентов и операционной эффективности.

Внедрение новых технологий – это всего лишь один из аспектов цифровой трансформации российского банковского сектора; другим аспектом является активное вовлечение банков в цифровую сферу. Степень цифровизации банков зависит от ряда важных факторов, включая онлайн-продажи, продвижение, коммуникацию и представительство в цифровой сфере (рис. 4).

Что касается представительства в цифровой сфере, то лидируют Альфа-Банк и Райффайзенбанк – 75% и 73% соответственно. Кроме того, эти банки выделяются своими активными маркетинговыми и коммуникационными усилиями.

Однако даже у банков с более низкими показателями, таких как ВТБ (55%), есть возможности для расширения, особенно в сфере онлайн-продаж, где уровень цифровизации составляет всего 30%. Это подчеркивает, насколько важно для всех участников рынка совершенствовать свои цифровые платформы и приспосабливаться к меняющимся требованиям потребителей [1]. Таким образом, успешная цифровая трансформация помогает банкам стать более конкурентоспособными в современной экономике и повысить операционную эффективность, а также улучшить качество обслуживания клиентов.

В основе услуг цифровых банков лежит потребитель, что позволяет ему выбирать удобные способы общения без необходимости посещать офисы, в то время как традиционные банки уделяют приоритетное внимание физическому присутствию и хранению информации о клиентах в филиалах (табл. 2).

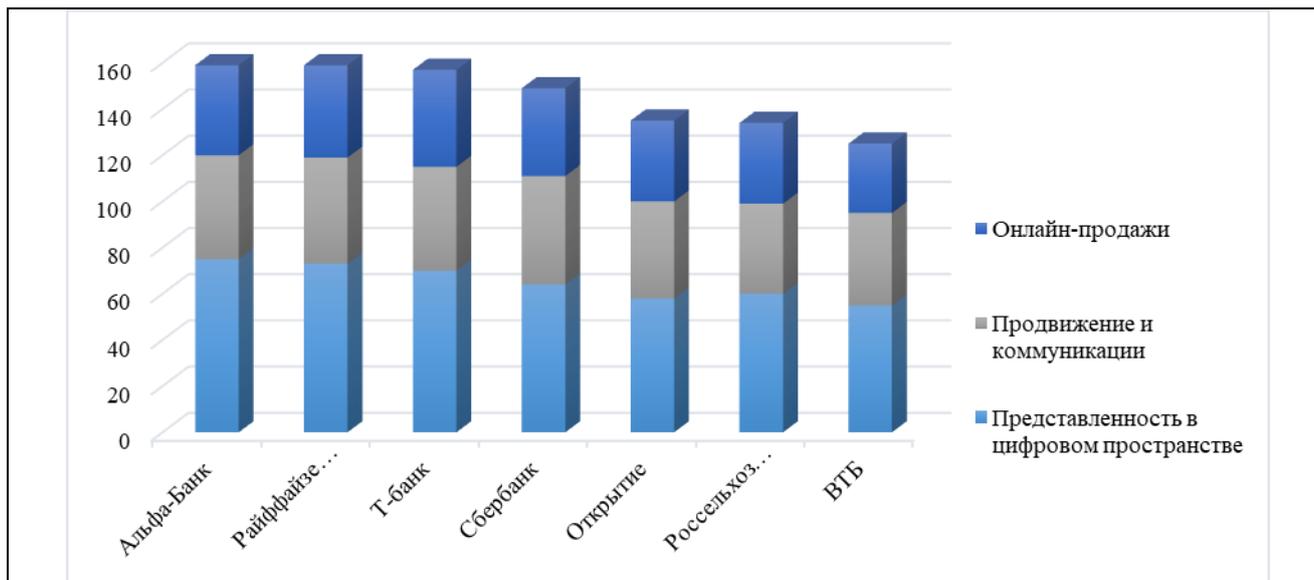


Рисунок 4 – Уровень цифровизации российских банков, %[4]

Таблица 2 – Различия между традиционной и новой моделями банковского обслуживания

Традиционный банк	Цифровой банк
Весь опыт и знания о клиенте сконцентрированы в определенной точке обслуживания, филиале банка	Центром сосредоточения знаний о клиенте и клиентского опыта является сам клиент
Филиал или офис банка является точкой начала взаимодействия с клиентом	Клиент сам выбирает, как ему удобнее начать взаимодействие с банком, чтобы обслуживаться, не обязательно приходить в офис
Цифровые сервисы являются продолжением сервисов филиала, где обслуживается клиент	Цифровые сервисы находятся в центре модели обслуживания клиента независимо от филиала

Обслуживание клиентов становится основой цифровой модели, а не дополнением к физическим отделениям, о чем свидетельствуют основные различия между традиционными и цифровыми банками. Этот переход повышает гибкость, скорость и удобство обслуживания, что в совокупности способствует повышению удовлетворенности клиентов и успешному росту банковского сектора России.

### Заключение

Таким образом, цифровая трансформация российского банковского сектора создает новые возможности для повышения удовлетворенности клиентов и оптимизации финансовых услуг. Переход от традиционных моделей обслуживания к цифровым платформам позволяет банкам более эффективно взаимодействовать с клиентами, предлагая им удобные и легкодоступные услуги.

Учитывая скорость развития технологий и растущие ожидания потребителей, банки могут значительно укрепить свои позиции на рынке, активно внедряя цифровые решения.

Успешная стратегия все чаще предполагает инвестирование в передовые услуги и адаптацию к меняющимся потребностям клиентов. Будущее российского банковского сектора будет зависеть от того, насколько гибкими и креативными окажутся банки, поскольку это будет способствовать росту и укреплению их позиций на финансовом рынке.

### Конфликт интересов

Авторы статьи заявляют, что на момент подачи статьи в редакцию, у них нет возможного конфликта интересов с третьими лицами.

### Список источников

1. Ананикян, М. С. Инновации в банковском деле / М. С. Ананикян, Т. П. Носова // Экономические исследования и разработки. – 2017. – № 6. – С. 103-106.
2. Антипина, К. Н. Стратегия обеспечения финансовой безопасности коммерческого банка / К. Н. Антипина, Т. П. Носова // Развитие современной науки и технологий в условиях трансформационных процессов : Сборник материалов VIII Международной научно-практической конференции, Москва, 13 января 2023 года. – Санкт-Петербург: Печатный цех, 2023. – С. 599-603.
3. Митрохин, В. В. Модернизация банковской деятельности в условиях цифровой экономики / В. В. Митрохин, А. С. Тарасенко // Бизнес. Образование. Право. – 2024. – № 1(66). – С. 30-34.
4. Иванова, И. Г. Совершенствование управления рисками проекта в современных условиях / И. Г. Иванова, В. Е. Бобрышева // Управление проектами развития сельских территорий : материалы V национальной научно-практической конференции, Краснодар, 11 апреля 2024 года. – Краснодар: ФГБУ "Российское энергетическое агентство" Минэнерго России Краснодарский ЦНТИ- филиал ФГБУ "РЭА" Минэнерго России, 2024. – С. 189-193.
5. Сторчакова, В. Г. Перспективы развития банковской деятельности на финансовом рынке в современных условиях / В. Г. Сторчакова, Т. П. Носова // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2021. – № 4-2(74). – С. 169-171.

### Digital Transformation of the Banking Industry in Russia: Trends and Prospects

Yulia V. Prokhorchuk<sup>1\*</sup>, Tatyana P. Nosova<sup>2</sup>,

<sup>1,2</sup>Kuban State Agrarian University, Krasnodar, Russia, \*[juliaprohorchuk@gmail.com](mailto:juliaprohorchuk@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstract

The digital transformation of the banking sector in Russia is becoming a key factor contributing to improving customer interaction and increasing competitiveness. Russian banks are actively adapting their business models and technical platforms, introducing new digital services and technologies, such as big data and artificial intelligence. As a result of this process, customers receive more convenient and personalized financial solutions, which increases their satisfaction. The future of the banking industry will be determined by the ability to be flexible and innovative in a rapidly changing economic environment.

*Keywords:* digital transformation, banking sector, customer interaction, technology, artificial intelligence, competitiveness