

**ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА В УСЛОВИЯХ  
ЦИФРОВИЗАЦИИ**

Исследовательская работа

***Выполнила:***

Путкина Александра

учащаяся 10 класса

ФГБОУ ВПО "РЭУ им. Г.В.Плеханова" Экономический лицей

***Руководитель:***

Баталова Гульнара Загитовна

2024 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ.....	4
<b>1.1 Направления развития банковского сектора в условиях цифровизации.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Тренды цифровизации. Что применяется уже сейчас .....</b>	<b>6</b>
ГЛАВА 2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ .....	10
<b>2.1 Анализ банковского сектора РФ в условиях цифровизации.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Использование цифровизации для улучшение взаимодействия с клиентами. ....</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Анализ условий цифровизации на основе одного банка .....</b>	<b>20</b>
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	22
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:.....	23

## ВВЕДЕНИЕ

**Аннотация:** В проектно-исследовательской работе изучены тенденции развития банковского сектора в условиях цифровизации, а также проанализировано их влияние на работу банков. Выполнен анализ информационных источников, позволивший выделить основные аспекты изменений и определить деятельность банков в свете развития цифровизации.

**Актуальность:** В условиях ускоряющейся цифровизации банковского сектора становится важным понимать современные тенденции развития. Это включает в себя переход к цифровым услугам, использование новейших технологий и изменения в финансовых практиках.

**Цель работы:** Изучение актуальных трендов развития банковского сектора в условиях цифровизации и анализ текущего состояния.

### **Задачи работы:**

1. Определить направления развития банковского сектора в условиях цифровизации.
2. Изучить, какие тренды цифровизации применяются уже сейчас.
3. Проанализировать, как цифровизация отразилась на банковском секторе России.
4. Проанализировать использование цифровизации для улучшения взаимодействия с клиентами.
5. Проанализировать условия цифровизации на основе одного банка и выяснить, как цифровизация отразилась на нём.

**Предмет исследования:** цифровизация банковского сектора.

**Объект исследования:** банковский сектор.

**Гипотеза:** Цифровизация оказывает существенное влияние на тенденции развитие банковского сектора.

**Практическая значимость:** Исследование тенденций развития банковского сектора в условиях цифровизации имеет огромную практическую значимость в современном мире. Внедрение новых технологий и инноваций изменяет способы работы банков, взаимодействие с клиентами и саму сущность банковского бизнеса.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

## 1.1 Направления развития банковского сектора в условиях цифровизации.

Современный мир активно меняется под воздействием цифровизации. Изначально цифровизация была связана с преобразованием аналоговой информации в цифровое представление. Однако сейчас это понятие стало шире и охватывает не только технологии, но и изменения в способах взаимодействия экономических агентов, связанные с их использованием. В данный момент можно выделить четыре основных направления развития цифровизации банковского сектора:

**Первое направление** – это усиление роли биометрических технологий для идентификации клиентов и аутентификации операций. Биометрия позволяет удостоверить личность человека с помощью уникальных физических параметров, таких как голос, отпечаток пальца, подпись, радужная оболочка глаза, лицо, ДНК или морщины. Центральный банк Российской Федерации и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций разработали стратегию и запустили Единую биометрическую систему (ЕБС) в 2018 году. Основная цель данной системы заключается в том, чтобы сделать финансовые услуги более доступными, удобными и конкурентоспособными. Биометрия помогает избавить граждан от лишней бюрократии и содействует ускорению процесса цифровизации финансовой сферы.[1]

**Второе направление** – развитие мобильного и онлайн-банкинга, которое открывает новые возможности для пользователей, предлагая удобство, инновационные решения безопасности, персонализированный сервис и бесконтактные технологии, меняющие способ взаимодействия с финансовыми услугами.

**Третье направление** – рост рынка цифровых платежей. Вот несколько ключевых аспектов роста, которые можно выделить:

1. Технологические инновации: Постоянное развитие технологий, таких как мобильные устройства, беспроводные связи, технологии биометрической аутентификации, блокчейн и Интернет вещей, способствует расширению спектра доступных способов цифровых платежей.

2. Удобство и мобильность: Мобильные кошельки, мобильные банковские приложения и бесконтактные технологии делают цифровые платежи удобными и мобильными.

Пользователи могут осуществлять платежи прямо с мобильного устройства, что увеличивает удобство и доступность.

3. **Безопасность и доверие:** Усовершенствованные методы аутентификации, технологии шифрования и биометрические данные повышают уровень безопасности цифровых платежей, что способствует росту доверия пользователей к этим способам оплаты.
4. **Пандемия COVID-19:** Рост онлайн-шопинга и удаленных операций привел к увеличению спроса на цифровые платежи. Многие люди стали предпочитать безналичные и онлайн-платежи, что ускорило цифровизацию платежных процессов.
5. **Глобализация и электронная коммерция:** Расширение международной торговли и увеличение объема электронной коммерции обуславливают растущий спрос на глобальные и удобные методы цифровых платежей.
6. **Инновационные финансовые услуги:** Платежные системы, финтех-стартапы и технологические компании предлагают новые и инновационные финансовые продукты, и услуги, стимулируя разнообразие цифровых платежей.

На рисунке 1 представлена диаграмма, показывающая ожидаемый рост объема рынка цифровых платежей с точки зрения стоимости транзакций с 8,73 трлн долларов США в 2023 году до 14,77 трлн долларов США к 2028 году при среднегодовом темпе роста 11,08% в течение прогнозируемого периода (2023-2028 годы). [2]

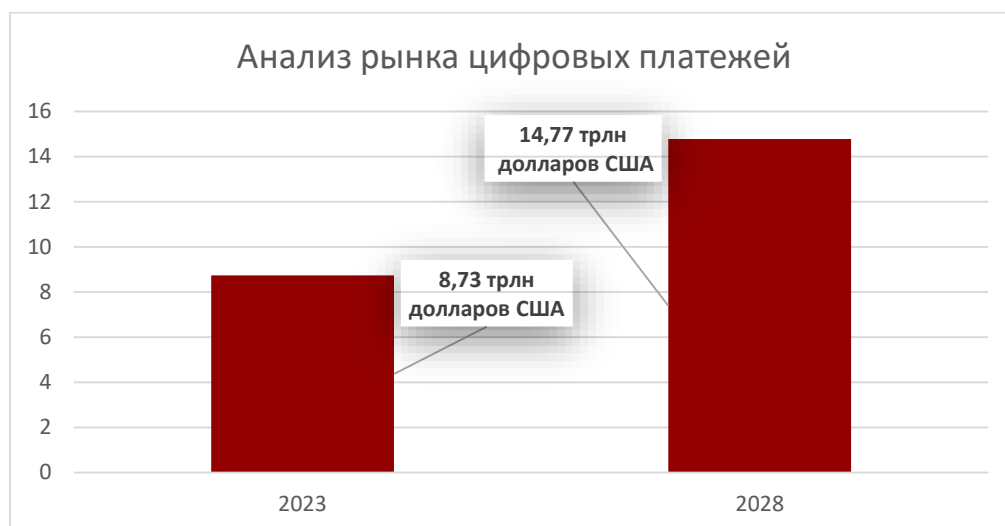


Рисунок — 1 «Анализ рынка цифровых платежей»

Источник: URL: <https://www.mordorintelligence.com/ru/industry-reports/digital-payments-market>

**Четвертое направление** – развитие систем больших данных (Big Data) и аналитики для выявления закономерностей в поведении клиентов и создания персонализированных предложений. [3]

Большие данные полезны для бизнеса в трех главных направлениях:

1. Запуск продуктов и сервисов, которые точнее всего «выстрелят» по потребностям целевой аудитории;
2. Анализ клиентского опыта в отношении продукта или услуги, чтобы улучшить их;
3. Привлечение и удержание клиентов с помощью аналитики.

Большие данные помогают банкам предотвращать мошеннические операции со счетами клиентов. Они позволяют рекламодателям эффективнее распределять бюджеты и размещать рекламу, которая нацелена на самых разных потребителей.

## **1.2 Тренды цифровизации. Что применяется уже сейчас**

### **1. Искусственный интеллект.**

Наиболее массовый тренд. Нейросеть способна простым языком объяснить сложные термины и понятия, помочь с составлением текстов, поиском информации. Программисты разработчики также используют ИИ для написания кода или поиска ошибок в написанном коде. Самым ярким примером нейросети является Chat GPT. Такая технология также относится к широкой категории голосовых помощников, таких как Алиса или Siri. Цифровые помощники могут обеспечить благосостояние клиента и помочь ему в решении проблем.

По данным исследования Goldman Sachs [4], последние достижения в развитии искусственного интеллекта (ИИ) могут привести к автоматизации четверти всей работы, выполняемой в США и еврозоне. Это даст импульс производительности труда и может за десять лет поднять глобальный ВВП на 7%.

### **2. Интернет вещей**

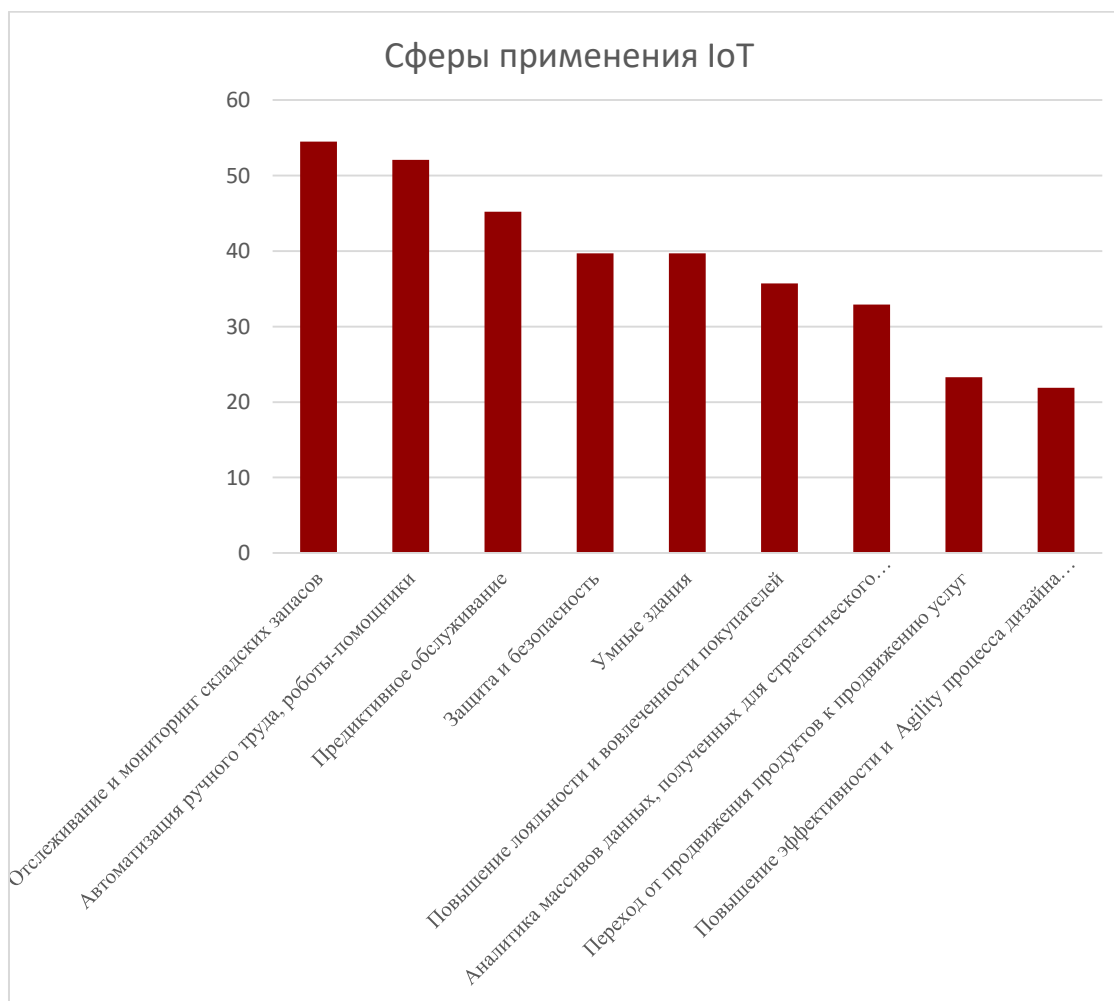
Помимо людей интернетом пользуются и устройства. Интернет Вещей (IoT) – это взаимодействие физических устройств, оснащенных электронными сенсорами и исполнительными устройствами, через коммуникационные сети. Интернет вещей активно применяется в экономике и промышленности.

По результатам опросов руководителей промышленных и сервисных предприятий выявили девять наиболее часто встречающихся применений IoT [5]:

1. Отслеживание и мониторинг складских запасов. Товары на складе маркированы RFID-метками, так что система аналитики может постоянно выдавать текущую картину наличных ресурсов (54,5% опрошенных заявили о наличии у них таких применений).
2. Автоматизация ручного труда, роботы-помощники. Роботы оснащаются сенсорами и системами машинного зрения, таким образом работнику остается роль бригадира роботов, выполняющих его команды (52,1%).

3. Предиктивное обслуживание. Датчики встраиваются в элементы машин и механизмов и сообщают аналитической системе о степени их износа и возможных скрытых поломках (45,2%).
4. Защита и безопасность. Постоянный видеомониторинг и системы машинного зрения помогают предохранить работника от травм и вреда здоровью (39,7%).
5. Умные здания. Датчики и сенсоры IoT помогают экономить энергию и повышают безопасность жилища (39,7%).
6. Повышение лояльности и вовлеченности покупателей. Многие магазины оснащают свои помещения сенсорами, способными подсчитывать поток клиентов и даже распознавать их мобильные устройства, а затем использовать эту информацию для таргетированного продвижения своих товаров, проведения акций и пр. (35,6%).
7. Аналитика массивов данных, полученных для стратегического планирования (32,9%).
8. Переход от продвижения продуктов к продвижению услуг (23,3%).
9. Повышение эффективности и Agility процесса дизайна продуктов (21,9%).

Их соотношение отражено на рисунке 2.



### 3. Блокчейн

Технология блокчейн — это усовершенствованный механизм базы данных, который позволяет организовать открытый обмен информацией в рамках бизнес-сети. Благодаря блокчейну, информация детализируется, преобразовывается и зашифровывается, что делает массив информации тяжело достижимым и тяжело анализируемым. Такая технология востребована в бизнесе, поскольку зашифрованные данные не могут быть подделаны, а средства быть украдены. Блокчейн является развивающейся инновационной технологией, которую внедряют в различных отраслях. Ниже описаны стандартные примеры использования в различных отраслях.

Энергетические компании, работа которых основана на блокчейн, создали торговую платформу для продажи электроэнергии между частными лицами. Владельцы домов с солнечными батареями используют эту платформу для продажи излишков солнечной энергии соседям. Процесс практически полностью автоматизирован: умные счетчики создают транзакции, а блокчейн их записывает.

Традиционные финансовые системы (например, банки и фондовые биржи) используют блокчейн-сервисы для управления онлайн-платежами, счетами и рыночной торговлей. Внедрение технологии блокчейн решило несколько проблем, в числе которых пакетная обработка и ручная сверка нескольких тысяч финансовых транзакций.

Компании из сферы мультимедиа и развлечений используют блокчейн для управления данными об авторских правах. Проверка авторских прав играет ключевую роль при определении справедливого вознаграждения создателей. Для фиксации факта продажи или передачи контента, защищенного авторским правом, требуется несколько транзакций. Успешное применение стратегии блокчейна позволило увеличить эффективность защиты авторских прав, снизив при этом затраты.

Розничные компании используют блокчейн для отслеживания перемещения товаров между поставщиками и покупателями. Например, Amazon подала патент на систему распределенного реестра, которая будет использовать технологию блокчейн для проверки подлинности всех товаров, продаваемых на платформе. [6]



#### **4. Цифровые финансовые активы и цифровой рубль**

Цифровой рубль — это цифровая валюта Центрального банка. Если вкратце, то это электронный аналог наличных и денег на счете в банке. Технически он представляет собой уникальный цифровой код, который хранится в электронном кошельке на специальной платформе Центрального банка.

В дополнение к наличным и безналичным цифровые рубли станут третьей разновидностью российских денег, которая будет существовать наравне с первыми двумя.

На них так же можно будет купить товары или доступную к покупке валюту по такому же курсу, в них можно будет хранить сбережения. Цифровой аналог рубля будет выпускаться Центральным банком, как сейчас выпускаются наличные рубли.

#### **5. NFT**

NFT – это невзаимозаменяемый токен (non-fungible token). Невзаимозаменяемость означает уникальность и невозможность замены одного объекта на другой. В отличие от NFT, физические деньги и криптовалюты взаимозаменяемы — одно можно обменять на другое. NFT являются цифровыми активами и могут существовать в виде фотографий, видео и аудиофайлов, а также в любом другом цифровом формате. Вот некоторые примеры NFT: произведения искусства, комиксы, предметы коллекционирования на тему спорта, коллекционные карточки, игры и многое другое.

#### **6. Банки криптовалют**

Криптовалюта — виртуальная валюта, которая появилась в обороте без участия центрального банка или какого-либо центрального организатора эмиссии. Криптовалюта обладает лишь некоторыми функциями и свойствами фиатных денег и может быть средством обмена, сбережения, кроме того, является расчетной единицей в платежах.

На рисунке 3 представлена диаграмма, показывающая ожидаемый рост объема рынка криптовалют с 1,33 трлн долларов США в 2023 году до 5,02 трлн долларов США к 2028 году при среднегодовом темпе роста 30,40% в течение прогнозируемого периода (2023-2028 годы). [7]

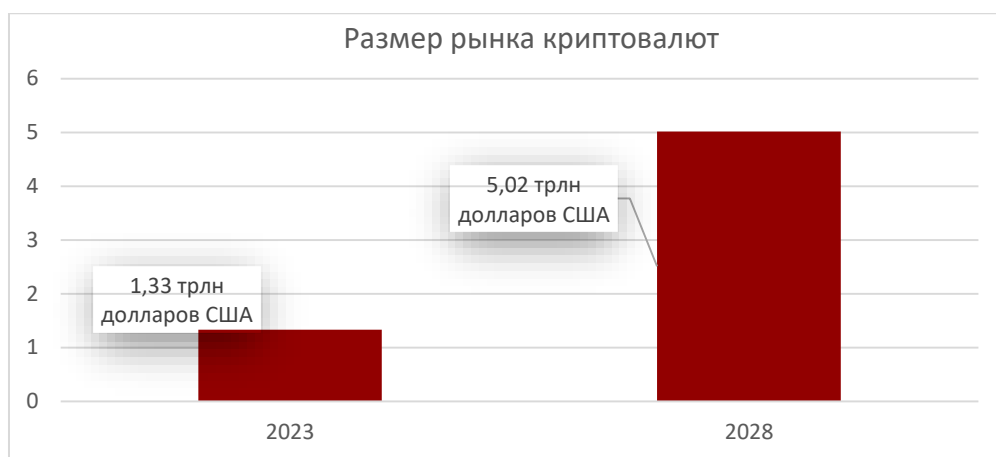


Рисунок — 3 «Размер рынка криптовалют»

Источник: URL:<https://www.mordorintelligence.com/ru/industry-reports/cryptocurrency-market>

## ГЛАВА 2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 2.1 Анализ банковского сектора РФ в условиях цифровизации

Анализ банковского сектора РФ в условиях цифровизации представляет собой анализ аспектов изменений, которые осуществляются в банках. Рейтинг цифровой зрелости розничных банков, представленный на рисунке 4, составлен на основе этого анализа. [8] Для него были выделены три блока, состоящие из 12 направлений и 36 параметров, которые будут представлены далее.

Результаты рейтинга		Компания	Место по размеру активов на 1 марта	Представленность в интернете		Продвижение и коммуникации		Онлайн-продажи	
Место в общем рейтинге	Кол-во баллов			Место в категории	Кол-во баллов	Место в категории	Кол-во баллов	Место в категории	Кол-во баллов
1	310	Тинькофф-банк	14	1	115	1	90	3	105
2	300	ВТБ	2	2	115	2	90	7	95
3	285	Промсвязьбанк	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	32	8	100	9	70	5	100
9	250	Газпромбанк	3	9	100	12	65	16	85
10	240	РНКБ	29	10	100	19	55	17	85

Таблица — 4 «Рейтинг цифровой зрелости розничных банков – 2023 г.»

Источник: URL: [https://sdi360.ru/banks\\_23#rating](https://sdi360.ru/banks_23#rating)

**Первым блоком является представленность в цифровом пространстве. Он включает в себя анализ:**

1. Сайта, а именно его оптимизация под мобильные устройства, год последнего глобального обновления сайта, скорость загрузки сайта.
2. Мобильного приложения (количество платформ, частота обновления мобильного приложения, средняя оценка в сторсах).
3. Социальных сетей и платформ. В этом аспекте главную роль играет анализ количества используемых социальных сетей, подписчиков, а также индекс качества производства контента.
4. Контент-маркетинга, который включает количество используемых каналов, количество подписчиков/трафика, индекс качества производства контента.

**Вторым блоком выступают направления продвижения и коммуникации банка, и анализируются такие аспекты как:**

1. Трафик, включающий количество посещений сайта, длительности сессии, Bounce Rate (процент отказов).
2. Продвижение (платные источники трафика, индекс видимости в поисковых системах и индекс упоминания в СМИ).
3. Репутация, состоящая из репутации бренда в поисковых системах, на рекомендательных ресурсах; лояльность в социальных медиа.
4. Коммуникации, а именно количество опций коммуникации, среднее время ответа, наличие и качество чат-бота.

**Третий блок «Онлайн продажи» включает в себя анализ:**

1. Количества используемых маркетплейсов, продуктов на маркетплейсах и способы обмена данными с маркетплейсами.
2. Оформления продуктовых страниц. Качество оформления главной страницы и качество оформления продуктовой страницы для кредитных/некредитных продуктов.

3. Онлайн-анкет: среднее количество кликов до анкеты, технологичность кредитных и некредитных продуктов.

4. Онлайн сервисов и Персональных Данных. Способы платежей, наличие возможностей стать клиентом без посещения офиса и согласие на обработку персональных данных.

## 2.2 Использование цифровизации для улучшение взаимодействия с клиентами.

Проанализировав цифровой аудит SDI360, я смогла сделать следующие выводы касаясь взаимодействий с клиентами.

1. 57% банков сделали глобальное обновление своих сайтов в течении последних 3 лет.

Регулярное обновление информации является одной из основных задач и результаты исследования показывают, что больше половины банков следят за актуальностью информации, заботятся об обеспечении безопасности и повешении удобства работы пользователей, что позволяет банкам привлекать и сохранять новых клиентов и оставаться конкурентоспособным.

Место	Банк	Сайт	Год последнего глобального обновления сайта
1-8	Банк Синара	sinara.ru	2022
1-8	Ингосстрах Банк	ingobank.ru	2022
1-8	Новикомбанк	novikom.ru	2022
1-8	Открытие	open.ru	2022
1-8	Ренессанс Кредит	rencredit.ru	2022
1-8	Россельхозбанк	rshb.ru	2022
1-8	Солидарность	solid.ru	2022
1-8	Центр-инвент	centrinvest.ru	2022
9-22	Азиатско-Тихоокеанский банк	atb.su	2021
9-22	Банк Интеза	bancaintesa.ru	2021
9-22	Банк Уралсиб	uralsib.ru	2021
9-22	ВТБ	vtb.ru	2021
9-22	Газэнергобанк	gebank.ru	2021
9-22	Металлинвестбанк	metallinvestbank.ru	2021
9-22	Московский Кредитный Банк	mkb.ru	2021
9-22	Почта Банк	pochtabank.ru	2021
9-22	РНКБ	rncb.ru	2021
9-22	Росбанк	rosbank.ru	2021
9-22	Русский Стандарт	rsb.ru	2021
9-22	Санкт-Петербург	bspb.ru	2021
9-22	Хоум Кредит Банк	homecredit.ru	2021
9-22	Экспобанк	expobank.ru	2021
23-34	ББр Альфа-банк	alfabank.ru	2020

23-34	Банк Дом.рф	domrfbank.ru	2020
23-34	ББР Банк	bbr.ru	2020
23-34	Всероссийский банк развития регионов	vbrr.ru	2020
23-34	Кубань Кредит	kk.bank	2020
23-34	Московский Индустриальный Банк	minbank.ru	2020
23-34	Приморье	primbank.ru	2020
23-34	Промсвязьбанк	psbank.ru	2020
23-34	Сбербанк	sberbank.ru	2020
23-34	СМП Банк	smpbank.ru	2019
23-34	Совкомбанк	sovcombank.ru	2019
23-34	Уральский банк реконструкции и развития	ubrr.ru	2019
35-41	Абсолют Банк	absolutbank.ru	2019
35-41	Ак Барс Банк	akbars.ru	2019
35-41	ВУЗ-Банк	vuzbank.ru	2019
35-41	Газпромбанк	gazprombank.ru	2019
35-41	МТС Банк	mtsbank.ru	2019
35-41	Тинькофф Банк	tinkoff.ru	2019
35-41	Фора-Банк	forabank.ru	2019
42-50	Банк-Зенит	zenit.ru	2018
42-50	Левобережный	nskbl.ru	2018
42-50	Мособлбанк	mosoblbank.ru	2018
42-50	Примсоцбанк	pskb.com	2018
42-50	Райффайзенбанк	raiffeisen.ru	2018
42-50	СДМ-Банк	sdm.ru	2018
42-50	Севергазбанк	severgazbank.ru	2018
42-50	Таврический Банк	tavrigh.ru	2018
42-50	ЮниКредит Банк	unicreditbank.ru	2018
51-54	Аверс	aversbank.ru	2017
51-54	Меткомбанк (Каменск-Уральский)	metcom.ru	2017
51-54	ОТП Банк	otpbank.ru	2017
51-54	Сунгутнефтегазбанк	sngb.ru	2017
55	Транскапиталбанк	tkbbank.ru	2015
56-57	Банк Россия	abr.ru	2014
56-57	Инвестторгбанк	itb.ru	2014
58	Авангард	avangard.ru	2013
59	Кредит Европа Банк	crediteurope.ru	2012
60	Челябинвестбанк	chelinvest.ru	2006

Таблица — 5 «Сайт: год последнего глобального обновления сайта»

Источник: URL: [https://sdi360.ru/banks\\_23#rating](https://sdi360.ru/banks_23#rating)

2. 93% исследуемых банков стремятся предоставить своим клиентам мобильное приложение хотя бы в 1 магазине приложений (включая собственный сайт), при этом 57% банков поместили свои мобильные приложения в RuStore, 23% размещают свои приложения в 5 и более магазинах приложений.

Размещение приложений на разных платформах помогает банкам обеспечить наибольший охват аудитории, так как использование банковских мобильных приложений становится неотъемлемой частью нашей жизни.

Место	Банк	Количество платформ всего	Наличие мобильного приложения							
			App Store (iOS)	Play Market (Android)	AppGallery (Huawei)	Galaxystore (Android)	Rustore (Android)	RuMarket (Android)	NashStore (Android)	APK(с сайта)
1	Почта Банк	8	да	да	да	да	да	да	да	да
2-5	Альфа-Банк	6	нет	нет	да	да	да	да	да	да
2-5	ВТБ	6	нет	нет	да	да	да	да	да	да
2-5	Открытие	6	нет	нет	да	да	да	да	да	да
2-5	Промсвязьбанк	6	нет	нет	да	да	да	да	да	да
6-13	Московский Кредитный Банк	5	нет	нет	да	да	да	нет	да	да
6-13	Совкомбанк	5	нет	нет	да	нет	да	да	да	да
6-13	Ак Барс Банк	5	да	да	да	нет	да	нет	да	нет
6-13	Банк Дом.рф	5	да	да	да	нет	да	нет	да	нет
6-13	Банк Синара	5	да	да	да	нет	да	нет	да	нет
6-13	Кубань Кредит	5	да	да	да	нет	да	нет	да	нет
6-13	Тинькофф Банк	5	да	да	да	да	да	нет	нет	нет
6-13	Центр-инвест	5	да	да	да	нет	да	нет	да	нет
14-31	Банк Уралсиб	4	нет	нет	да	нет	да	нет	да	да
14-31	Новикомбанк	4	нет	нет	нет	нет	да	да	да	да
14-31	Росбанк	4	нет	нет	да	нет	да	да	да	нет
14-31	Россельхозбанк	4	нет	да	да	нет	да	нет	да	нет
14-31	Сбербанк	4	нет	нет	да	да	да	нет	нет	да
14-31	Абсолют Банк	4	да	да	да	да	нет	нет	нет	нет
14-31	Азиатско-Тихоокеанский Банк	4	да	да	нет	нет	да	нет	да	нет
14-31	Ингосстрах Банк	4	да	да	да	нет	да	нет	нет	нет
14-31	Газэнергобанк	4	да	да	да	нет	да	нет	нет	нет
14-31	Московский Индустриальный Банк	4	нет	нет	нет	нет	да	да	да	да
14-31	Примсоцбанк	4	да	да	да	да	нет	нет	нет	нет
14-31	Райффайзенбанк	4	да	да	да	да	нет	нет	нет	нет
14-31	Ренессанс Банк	4	да	да	да	нет	да	нет	нет	нет
14-31	РНКБ	4	нет	нет	нет	да	да	нет	да	да
14-31	Русский Стандарт	4	да	да	да	нет	да	нет	нет	нет
14-31	Таврический Банк	4	да	да	да	да	нет	нет	нет	нет
14-31	Хоум Кредит Банк	4	да	да	да	нет	да	нет	нет	нет
14-31	ЮниКредит Банк	4	да	да	да	нет	нет	нет	да	нет
32-42	Всероссийский Банк развития регионов	3	да	да	нет	нет	да	нет	нет	нет
32-42	Газпромбанк	3	нет	да	да	нет	да	нет	нет	нет
32-42	Уральский банк реконструкции и развития	3	нет	нет	да	нет	да	нет	нет	да
32-42	Кредит Европа Банк	3	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
32-42	Меткомбанк (Каменск-Уральский)	3	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	да
32-42	ОТП Банк	3	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
32-42	Солидарностт	3	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
32-42	Сургутнефтегазбанк	3	да	да	нет	нет	да	нет	нет	нет

32-42	Челябинвестбанк	3	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
32-42	Экспобанк	3	да	да	нет	да	нет	нет	нет	нет
32-42	Санкт-Петербург	3	да	нет	да	нет	да	нет	нет	нет
43-53	МТС Банк	2	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет	да
43-53	СМП Банк	2	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет	да
43-53	Авангард	2	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет
43-53	Аверс	2	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет
43-53	Банк Интеза	2	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет
43-53	ББР Банк	2	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет
43-53	Мособлбанк	2	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет	да
43-53	Севергазбанк	2	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет
43-53	Фора-банк	2	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет
43-53	Металлинвестбанк	2	нет	нет	нет	нет	да	нет	нет	да
43-53	Приморье	2	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет	да
54-56	Банк Зенит	1	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да
54-56	Банк Россия	1	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	да
54-56	Левобережный	1	нет	нет	да	нет	нет	нет	нет	нет
57-60	СДМ-Банк	0	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
57-60	ВУЗ-Банк	0	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
57-60	Инвестторбанк	0	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
57-60	Транскапиталбанк	0	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет

Таблица — 6 «Мобильное приложение: количество платформ»

Источник: URL: [https://sdi360.ru/banks\\_23#rating](https://sdi360.ru/banks_23#rating)

3. 77% банков задействуют 2 и более каналов, в которых размещают свой контент.

Использование разных каналов позволяет банкам более эффективно работать с аудиторией и встраиваться в разные сегменты в построении коммуникаций.

Место	Банк	Количество используемых соц. сетей	VK (от 1000 подписчиков)	Одноклассники (от 1000 подписчиков)	Youtube (от 1000 подписчиков />20 роликов)	Rutube (от 100 подписчиков)
1	Промсвязьбанк	4	да	да	да	да
2-12	Ву Барс Банк	3	да	да	да	нет
2-12	Банк Дом.рф	3	да	да	да	нет
2-12	ВТБ	3	да	да	нет	да
2-12	Газпромбанк	3	да	да	да	нет
2-12	МТС Банк	3	да	да	да	нет
2-12	ОТП Банк	3	да	да	да	нет
2-12	Почта Банк	3	да	да	да	нет
2-12	РНКБ	3	да	да	да	нет
2-12	Сбербанк	3	да	да	нет	да
2-12	Тинькофф Банк	3	да	да	да	нет
2-12	Хоум Кредит Банк	3	да	да	да	нет
13-30	Азиатско-Тихоокеанский Банк	2	да	да	нет	нет
13-30	Банк Синара	2	да	да	нет	нет
13-30	Банк Уралсиб	2	да	да	да	нет
13-30	ВУЗ-Банк	2	да	да	нет	нет
13-30	Кубань Кредит	2	да	да	нет	нет

13-30	Левобережный	2	да	да	нет	нет
13-30	Московский Кредитный Банк	2	да	да	нет	нет
13-30	Открытие	2	да	да	нет	нет
13-30	Райффайзенбанк	2	да	да	да	нет
13-30	Ренессанс Кредит	2	да	да	нет	нет
13-30	Россельхозбанк	2	да	да	нет	нет
13-30	Русский Стандарт	2	да	да	нет	нет
13-30	Санкт-Петербург	2	да	да	нет	нет
13-30	Совкомбанк	2	да	да	нет	нет
13-30	Уральский банк реконструкции и развития	2	да	да	нет	нет
13-30	Центр-инвест	2	да	да	нет	нет
13-30	Челябинвестбанк	2	да	заблокирована	нет	нет
13-30	ЮниКредит Банк	2	да	нет	да	нет
31-50	Абсолют Банк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Авангард	1	да	нет активности с 2021	нет	нет
31-50	Альфа-Банк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Банк Зенит	1	да	нет	нет	нет
31-50	Банк Интеза	1	да	нет	нет	нет
31-50	Ингосстрах Банк	1	да	нет	нет	нет
31-50	ББР Банк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Газэнергобанк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Кредит Европа Банк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Московский Индустриальный Банк	1	да	нет активности с 2015	нет	нет
31-50	Примсоцбанк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Росбанк	1	да	нет	нет	нет
31-50	СДМ-Банк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Севергазбанк	1	да	нет	нет	нет
31-50	СМП Банк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Солидарность	1	да	нет	нет	нет
31-50	Сургутнефтегазбанк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Таврический Банк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Фора-Банк	1	да	нет	нет	нет
31-50	Экспобанк	1	да	нет	нет	нет
51-60	Аверс	0	нет активности с 2012	нет	нет	нет
51-60	Банк Россия	0	страница взломана	нет	нет	нет
51-60	Всероссийский Банк развития регионов	0	нет активности с 2022	нет	нет	нет
51-60	Ивестторбанк	0	нет активности с 2018	нет	нет	нет
51-60	Металлинвестбанк	0	нет	нет	нет	нет
51-60	Меткомбанк (Каменск- Уральский)	0	нет	нет	нет	нет
51-60	Мособлбанк	0	страница взломана	нет	нет	нет



51-60	Новикомбанк	0	нет активности с 2012	нет	нет	нет
51-60	Приморье	0	нет активности с 2017	нет активности с 2017	нет	нет
51-60	Транскапиталбанк	0	нет	нет	нет	нет

Таблица — 7 «Социальные сети: количество используемых соцсетей»

Источник: URL: [https://sdi360.ru/banks\\_23#rating](https://sdi360.ru/banks_23#rating)

4. 27% банков реализовали чат-бот на сайте, 15% банков используют чат-бот в Telegram.

В эпоху развития цифровых технологий стремительно возрастает роль мессенджеров как канала коммуникации. Большинство банков стремится развивать канал, предлагая связь с чат-ботами и/или операторами, что способствует повышению удобства для клиентов.

Банк	Telegram		Сайт	
	Чат-бот	Оператор	Чат-бот	Оператор
Азиатско-Тихоокеанский банк	да	да	да	да
ВТБ	да	да	да	да
Росбанк	да	да	да	да
Ингосстрах Банк	да	да	да	да
ОТП Банк	да	да	да	да
Россельхозбанк	да	да	да	да
Уральский банк реконструкции и развития	нет	да	да	да
Фора-банк	нет	да	нет	да
Абсолют Банк	да	да	нет	да
Инвестторгбанк	нет	нет	нет	да
Московский Индустриальный Банк	нет	нет	нет	да
Промсвязьбанк	да	да	нет	нет
Русскиц Стандарт	нет	нет	да	да
Центр-инвест	да	да	нет	нет
Ак Барс Банк	нет	нет	да	да
Банк Россия	нет	нет	нет	нет
Банк Уралсиб	нет	да	нет	нет
ББР Банк	нет	да	нет	да
Новикомбанк	нет	нет	нет	нет
Примсоцбанк	нет	нет	нет	нет
Райффайзенбанк	нет	нет	да	да
Сбербанк	нет	нет	да	да
Севергазбанк	нет	нет	нет	да
Сургутнефтегазбанк	нет	нет	да	да
Тинькофф Банк	нет	нет	да	да
Хоум Кредит Банк	нет	нет	да	да

Банк Дом.рф	нет	нет	да	нет
Банк Зенит	нет	нет	нет	да
Банк Интеза	нет	нет	нет	нет
Всероссийский банк развития регионов	нет	нет	нет	нет
ВУЗ-Банк	нет	нет	да	да
Кредит Европа Банк	нет	да	нет	нет
Кубань Кредит	нет	нет	нет	да
Металлинвестбанк	нет	нет	нет	нет
Открытие	нет	нет	нет	нет
Почта банк	нет	нет	нет	нет
СДМ-Банк	нет	да	нет	да
Совкомбанк	нет	нет	нет	да
Транскапиталбанк	нет	нет	нет	да
Экспобанк	нет	нет	нет	нет
ЮниКредит Банк	нет	нет	нет	да
Авангард	нет	нет	нет	нет
Аверс	нет	нет	нет	нет
Банк Синара	нет	нет	нет	нет
Газпррмбанк	нет	нет	нет	нет
Левобережный	нет	нет	нет	нет
Меткомбанк (Каменск-Уральский)	нет	нет	нет	нет
Мособлбанк	нет	нет	нет	нет
МТС Банк	нет	нет	нет	да
Приморье	нет	нет	нет	нет
Ренессанс Кредит	нет	нет	нет	нет
РНКБ	нет	нет	нет	нет
СМП Банк	нет	нет	нет	нет
Солидарность	нет	нет	нет	нет
Таврический Банк	нет	нет	нет	нет
Челябинвестбанк	нет	нет	нет	нет
Альфа-Банк	нет	нет	нет	нет
Газэнергобанк	нет	нет	нет	нет
Московский Кредитный Банк	нет	нет	нет	нет
Санкт-Петербург	нет	нет	нет	нет

Таблица — 8 «Коммуникации: использование чат-ботов и операторов»

Источник: URL: [https://sdi360.ru/banks\\_23#rating](https://sdi360.ru/banks_23#rating)

5. 32% банков реализовали интеграцию с Госуслугами в своих онлайн анкетах.

Наличие возможности для интеграции с «Госуслугами» предоставляет банкам возможность проводить биометрическую аутентификацию клиента, получать данные для принятия предварительного решения (скоринга) с помощью цифрового профиля,

использовать имеющиеся данные полей для удобства заполнения формы: ФИО, паспорт, СНИЛС, телефон, e-mail и др.

	Интеграция с сервисом "Госуслуги для автозаполнения полей анкеты"
Азиатско-Тихоокеанский банк	да
ВТБ	да
Росбанк	да
Ингосстрах Банк	нет
ОТП Банк	да
Россельхозбанк	да
Уральский банк реконструкции и развития	да
Фора-банк	нет
Абсолют Банк	нет
Инвестторгбанк	нет
Московский Индустриальный Банк	нет
Промсвязьбанк	да
Русский Стандарт	да
Центр-инвест	да
Ак Барс Банк	да
Банк Россия	нет
Банк Уралсиб	да
ББР Банк	нет
Новикомбанк	нет
Примсоцбанк	да
Райффайзенбанк	нет
Сбербанк	нет
Севергазбанк	да
Сургутнефтегазбанк	да
Тинькофф Банк	нет
Хоум Кредит Банк	да
Банк Дом.рф	да
Банк Зенит	да
Банк Интеза	нет
Всероссийский банк развития регионов	нет
ВУЗ-Банк	нет
Кредит Европа Банк	да
Кубань Кредит	нет
Металлинвестбанк	да
Открытие	да
Почта банк	да
СДМ-Банк	нет
Совкомбанк	нет
Транскапиталбанк	нет
Экспобанк	да
ЮниКредит Банк	нет
Авангард	нет
Аверс	нет
Банк Синара	да
Газпромбанк	да
Левобережный	нет
Меткомбанк (Каменск-Уральский)	нет
Мособлбанк	нет
МТС Банк	нет
Приморье	нет

Ренессанс Кредит	да
РНКБ	да
СМП Банк	нет
Солидарность	нет
Таврический Банк	нет
Челябинвестбанк	нет
Альфа-Банк	нет
Газэнергобанк	нет
Московский Кредитный Банк	нет
Санкт-Петербург	нет

Таблица — 9 «Интеграция с сервисом "Госуслуги для автозаполнения полей анкеты»

Источник: URL: [https://sdi360.ru/banks\\_23#rating](https://sdi360.ru/banks_23#rating)

### 2.3 Анализ условий цифровизации на основе одного банка

При анализе условий цифровизации и ее воздействия на банк, одним из ярких примеров может быть Тинькофф Банк – банк, занимающий первое место в рейтинге цифровой зрелости розничных банков [8].

Цифровизация оказала глубокое и значительное влияние на Тинькофф Банк, при этом как на деятельность самого банка, так и на восприятие его клиентами.

Вот несколько областей, в которых она сыграла важную роль:

1. Цифровые продукты и услуги: Тинькофф Банк активно развивает цифровые продукты, такие как мобильное приложение для управления счетами, инвестирования и получения кредитов. Цифровые инструменты и автоматизированные процессы внутри банка способствуют повышению эффективности и удобства для клиентов.
2. Коммуникации и клиентская поддержка: Цифровизация позволила банку улучшить коммуникацию с клиентами через различные цифровые каналы, такие как онлайн-чаты, мобильные приложения, а также поддержку через социальные сети. Это укрепило связь с клиентами и увеличило уровень удовлетворенности обслуживанием. Также важно отметить, что мобильное приложение Тинькофф вошло в пятерку самых популярных приложений цифровых банков в мире за 2022 год по версии Apptopia — лидера на рынке конкурентной аналитики мобильных приложений и издания FinTech Magazine [9].
3. Инновации в области финансовых технологий: Цифровизация позволила банку внедрить новые технологии, такие как блокчейн, биометрию, искусственный интеллект и

машинное обучение, что расширило спектр предложений банка и дало возможность предоставления новых финансовых услуг.

4. Удобство и доступность: Банк предоставляет клиентам возможность взаимодействовать с финансовыми услугами без посещения банковских отделений, что сделало процессы управления счетами, инвестирования и получения кредитов более доступными и удобными.

5. Развитие онлайн-продаж: Банк активно развивает онлайн-продажи, предлагая удобные маркетплейсы, продуктовые страницы, инновационные онлайн-анкеты и разнообразные онлайн сервисы, что упростило процесс выбора и покупки продуктов. Цифровизация в Тинькофф Банке не только изменила способ, которым он предоставляет услуги, но и улучшила связь с клиентами, расширила спектр предложений и увеличила его конкурентоспособность в цифровой среде финансовых услуг.

Наглядное представление цифровизации Тинькофф Банка, а также его преимущество над средними значениями по всем банкам отражает диаграмма, представленная на рисунке 5. [8]



Рисунок – 10 «Цифровизация Тинькофф Банка»

Источник: URL: [https://sdi360.ru/banks\\_23#rating](https://sdi360.ru/banks_23#rating)

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Целью исследования было изучить актуальные тренды развития банковского сектора в условиях цифровизации и анализ текущего состояния. В ходе работы были получены данные о направлениях развития цифровизации и самих трендах. Далее был проанализирован банковский сектор РФ и получены данные о влиянии цифровизации на банковский бизнес. Анализ отдельного банка более наглядно показал нам изменения в деятельности банка в условиях цифровизации. Мы убедились, что она оказала значительное влияние на банки, улучшив связь с клиентами, расширив спектр предложений и сделав многие процессы более доступными и удобными.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Биометрия: что это и как она влияет на мир финансов. [Электронный ресурс] URL: <https://frankmedia.ru/137504> (дата обращения: 10.10.2023)
2. Анализ размера и доли рынка цифровых платежей - тенденции роста и прогнозы (2023 - 2028) [Электронный ресурс] URL: <https://www.mordorintelligence.com/ru/industry-reports/digital-payments-market> (дата обращения: 10.12.2023)
3. Что такое Big Data и почему их называют «новой нефтью» [Электронный ресурс] URL: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/5d6c020b9a7947a740fea65c> (дата обращения: 15.12.2023)
4. Goldman Says AI Will Spur US Productivity Jump, Global Growth. [Электронный ресурс] URL: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2023-03-27/goldman-says-ai-will-spur-us-productivity-jump-global-growth> (дата обращения: 15.12.2023)
5. Роль Интернета Вещей в цифровой экономике [Электронный ресурс] URL: <https://shalaginov.com/2022/10/13/internet-of-things-in-digital-economy/> (дата обращения: 15.12.2023)
6. Что такое технология блокчейн? [Электронный ресурс] URL: <https://aws.amazon.com/ru/what-is/blockchain/?aws-products-all.sort-by=item.additionalFields.productNameLowercase&aws-products-all.sort-order=asc> (дата обращения: 15.12.2023)
7. Размер рынка криптовалют [Электронный ресурс] URL: <https://www.mordorintelligence.com/ru/industry-reports/cryptocurrency-market> (дата обращения: 16.12.2023)
8. Исследование цифровой зрелости розничных банков. [Электронный ресурс] URL: [https://sdi360.ru/banks\\_23#rating](https://sdi360.ru/banks_23#rating) (дата обращения: 15.01.2024)
9. Top 10 mobile banking apps of 2022 by number of downloads [Электронный ресурс] URL: <https://fintechmagazine.com/articles/top-10-mobile-banking-apps-of-2022-by-number-of-downloads> (дата обращения: 15.01.2024)