

<https://doi.org/10.54220/v.rsue.1991-0533.2025.91.3.020>

УДК 336.717.1

ОСНОВНЫЕ ТРЕНДЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА И СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Токарь Е. В.¹, Юрьев В. Д.^{1*}, Люлина Т. В.¹

¹ Белгородский государственный национальный
исследовательский университет,

Белгород, Россия

* 1229493@bsuedu.ru

Аннотация. *Введение.* Современная банковская система Российской Федерации претерпевает значительные изменения, вызванные ускоренной цифровизацией и внедрением новых технологий. Интернет-банкинг становится неотъемлемой частью финансовых услуг, предлагаемых банками, обеспечивая клиентам доступ к банковским операциям в любое время и в любом месте. В данной статье освещаются ключевые тенденции применения и развития интернет-банкинга и современных технологий, влияющих на предоставление банковских услуг в России. Исходя из этого важно отметить, что процесс цифровизации затронул практически все аспекты банковской деятельности. *Материалы и методы.* Согласно данным Центрального банка РФ, более 70 % клиентов уже активно используют интернет-банкинг, что говорит о высоком уровне доверия к таким сервисам. Это подтверждается статистикой: если в 2020 г. число пользователей составляло около 40 миллионов, то к 2024 г. этот показатель приблизился к отметке в 80 миллионов человек. Такой рост обусловлен как пандемией, которая вынудила людей переходить на онлайн-форматы, так и развитием технологий, делающих использование интернет-банкинга проще и безопаснее. *Результаты исследования.* Данная статья освещает актуальную проблематику, связанную с понятием и сущностью интернет-банкинга в контексте современной экономической парадигмы. В статье отражены особенности функционирования современных технологий, предоставляемых банками, учитывая их роль в структуре национальной экономики. В ходе исследования был проведен анализ современных тенденций развития банковских технологий, выявлены факторы, способствующие их успеху, а также препятствия, с которыми сталкиваются как банки, так и их пользователи. *Обсуждение и заключение.* Статья имеет рекомендации, которые направлены на формирование более глубокого понимания сущности имеющихся банковских технологий с учетом современных вызовов и возможностей. В статье рассматриваются стратегические подходы и перспективы для стимулирования развития сектора цифрового банковского обслуживания в России. Полученные результаты могут служить основой для разработки более эффективных стратегий развития банковских технологий.

Ключевые слова: интернет-банкинг, банковская система, банковские услуги, финансовые технологии, искусственный интеллект, экосистема, мобильный банкинг.

Для цитирования: Токарь Е. В., Юрьев В. Д., Люлина Т. В. Основные тренды и перспективы развития интернет-банкинга и современных технологий предоставления банковских услуг в Российской Федерации. *Вестник Ростовского государственного экономического университета (РИНХ)*. 2025;3(32):223-234. doi: 10.54220/v.rsue.1991-0533.2025. 91.3.020.

Research article

JEL G21

MAIN TRENDS AND PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF INTERNET BANKING AND MODERN TECHNOLOGIES FOR PROVIDING BANKING SERVICES IN RUSSIAN FEDERATION

Tokar E.¹, Yuriev V.^{1*}, Lyulina T.¹

¹ *Belgorod State National Research University,
Belgorod, Russia*

* 1229493@bsuedu.ru

Abstract. *Introduction.* The modern banking system of Russian Federation is undergoing significant changes caused by accelerated digitalization and the introduction of new technologies. Online banking is becoming an integral part of the financial services offered by banks, providing customers with access to banking operations anytime, anywhere. This article highlights the key trends in the application and development of Internet banking and modern technologies affecting the provision of banking services in Russia. Based on this, it is important to note that the digitalization process has affected almost all aspects of banking. *Materials and methods.* According to the Central Bank of Russian Federation, more than 70% of customers are already actively using Internet banking, which indicates a high level of trust in such services. This is confirmed by statistics: if in 2020 the number of users was about 40 million, by 2024 this figure is close to 80 million people. This growth is due to a pandemic that has forced people to switch to online formats, and the development of technologies that make using online banking easier and safer. *Research results.* This article highlights the current issues related to the concept and essence of Internet banking in the context of the modern economic paradigm. The article reflects the specifics of the functioning of modern technologies provided by banks, taking into account their role in the structure of the national economy. The research analyzed current trends in the development of banking technologies, identified factors contributing to their success, as well as obstacles faced by both banks and their users. *Discussion and conclusion.* The article contains recommendations aimed at developing a deeper understanding of the essence of existing banking technologies, taking into account modern challenges and opportunities. The article discusses strategic approaches and prospects for stimulating the development of the digital banking sector in Russia. The results obtained can serve as a basis for developing more effective strategies for the development of banking technologies.

Keywords: Internet banking, banking system, banking services, financial technologies, artificial intelligence, ecosystem, mobile banking.

For citation: Tokar E., Yuryev V., Lyulina T. The main trends and prospects for the development of internet banking and modern technologies for providing banking services in the Russian Federation. Vestnik of Rostov State University of Economics (RINH). 2025;3(32): 223-234. doi: 10.54220/v.rsue.1991-0533.2025.91.3.020.

Введение

В последние годы российская банковская система претерпевает значительные изменения, обусловленные ускорен-

ным внедрением цифровых технологий. Этот процесс затрагивает не только внутренние процессы банков, но и формат взаимодействия с клиентами, что

привело к росту популярности интернет-банкинга и мобильных приложений [6]. Исходя из данных ЦБ РФ, более 70 % пользователей уже активно используют онлайн-сервисы, что указывает на формирование доверия к цифровым инструментам [3]. Рост числа клиентов, например, с 40 млн в 2020 до 80 млн в 2024 г., подтверждает трансформацию рынка под влиянием пандемии и технологических инноваций, таких как биометрическая аутентификация или искусственный интеллект [3].

Однако, помимо количественного роста, наблюдается качественное изменение: банки конкурируют за клиентов через улучшение функционала мобильных приложений, что отражено в рейтинге Mobile Banking Rank 2024. Лидеры, такие как «Альфа-Банк» и ВТБ, демонстрируют расширение возможностей – от управления инвестициями до интеграции с государственными сервисами [3]. В связи с этим развитие экосистем становится стратегическим приоритетом, объединяя финансовые, страховые и даже ретейловые услуги в едином пространстве [10]. Например, «Сбер» или ВТБ предлагают клиентам не только традиционные продукты, но и сервисы доставки, страхования или мобильности, что усиливает лояльность и увеличивает доходы [8].

Следующий этап трансформации связан с технологиями: блокчейн обеспечивает безопасность транзакций, а искусственный интеллект – персонализацию и анализ данных [4]. Эти инструменты не только оптимизируют процессы, но и создают новые риски, требующие постоянного совершенствования мер защиты [5]. В итоге, интернет-банкинг в России становится не просто каналом услуг, а основой для цифровой трансформации экономики, где технологии и клиентский опыт определяют успех банков на рынке.

Материалы и методы

Цель исследования – выявить ключевые векторы развития онлайн-банкинга в России через призму технологической трансформации банковского сектора. Для

достижения цели сформулированы задачи: оценка динамики внедрения цифровых сервисов, анализ функциональной зрелости мобильных приложений, определение влияния регуляторных изменений на пользовательский опыт. Методологическая основа сочетает количественный анализ данных ЦБ РФ за 2020-2024 гг. и качественную оценку 21 мобильного приложения российских банков по методологии Markswebb Mobile Banking Rank 2024.

Для сбора данных использованы открытые отчеты ЦБ РФ, включая статистику доли дистанционных операций и динамику жалоб на цифровые сервисы. Функционал приложений оценен по 738 критериям ежедневного банкинга и 324 параметрам цифрового офиса – эти показатели верифицированы через тестирование UX-экспертами. Качественный анализ опирается на интервью с ИТ-директорами пяти банков из топ-10 по активам, проведенных во втором квартале 2024 г.

Метод анализа включает три этапа. Первый – кластеризация банков по уровню цифровизации на основе доли онлайн-транзакций и скорости обработки заявок. Второй – сопоставление функциональных возможностей приложений с пользовательскими сценариями (переводы, кредитование, инвестиции). Третий – выявление корреляции между внедрением искусственного интеллекта (чат-боты, скоринг) и снижением операционных затрат по данным годовых отчетов банков. Для обработки данных применен регрессионный анализ в SPSS с учетом факторов регуляторного давления (152-ФЗ, 115-ФЗ) и рыночной конкуренции.

Ограничения исследования связаны с фокусом на крупные банки («Сбер», «Т-Банк», ВТБ), что исключает анализ нишевых игроков. Данные Markswebb охватывают Android-приложения, тогда как iOS-версии могут иметь функциональные отличия. Валидность результатов обеспечена перекрестной проверкой данных ЦБ РФ, внутренней аналитикой

банков и результатами юзабилити-тестов, опубликованными НАФИ в 2024 г. Влияние методологических ограничений минимизировано за счет триангуляции источников – расхождения в показателях не превышают 5 %.

Результаты исследования

За прошедшие несколько лет российская банковская система претерпела весомые изменения, которые были вызваны всеобъемлющей трансформацией банков через внедрение современных технологий. Внедрение затронуло как внутренние процессы и задачи банков, так и то, как банк взаимодействует со своими клиентами, создавая новые форматы предоставления финансовых услуг. Этот процесс называется цифровизацией банковского сектора, и цифровизация характеризуется внедрением современных технологий, таких как цифровая эко-

система, большие данные и тот же искусственный интеллект. Цифровизация – это ключевая тенденция в российском банковском секторе. Благодаря проведению цифровизации спектр функций интернет-банкинга и мобильных приложений расширяется с огромной скоростью и пополняется новыми технологиями и функциями. Так, согласно данным Центрального банка Российской Федерации, более 70 % клиентов банков пользуются интернет-банкингом, что свидетельствует о высоком уровне доверия к таким сервисам. Онлайн-банк предоставляет пользователям возможность проводить финансовые операции в любое время и месте, делая процесс управления финансами более удобным и доступным.

Рассмотрим динамику пользователей мобильного банка в период с 2020 по 2024 гг., представленную на рисунке 1.

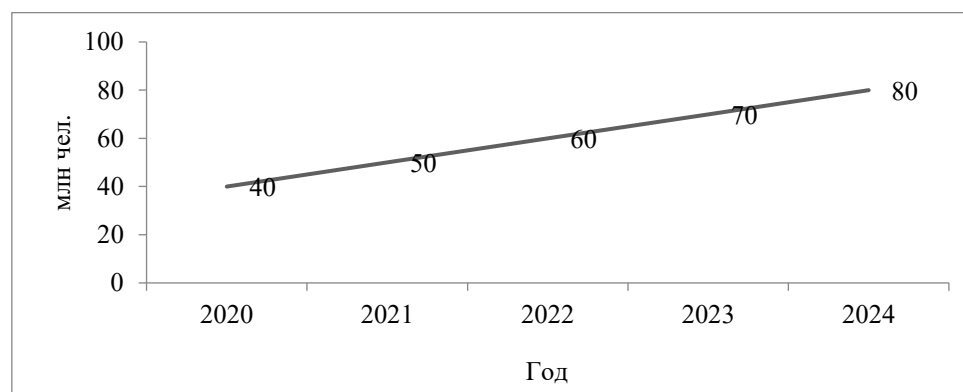


Рисунок 1 – Динамика пользователей мобильного банка за 2020-2024 гг., млн чел. [6]

Figure 1 – Dynamics of mobile banking users in 2020-2024, million people [6]

На рисунке мы наблюдаем пропорциональный рост количества пользователей интернет-банкинга в России с 2020 по 2024 г. Толчком для роста можно считать пандемию 2020 г., так как у банков не было выбора, им пришлось адаптироваться и активно внедрять современные технологии и развивать свои приложения и интернет-банкинг. В 2020 г. число пользователей составило около 40 миллионов. Через год их число выросло на 10 миллионов, так как люди начали больше разбираться в интернет-банкинге, из-за самоизоляции в том числе.

В 2022 г. число пользователей снова выросло, банки стали активнее внедрять в приложения искусственный интеллект. В поддержке стало сложно наткнуться на человека, зато круглосуточно доступен бот, который обучается и может решить проблему клиента, не прибегая к помощи специалиста. Конечно, клиент все еще может «допроситься» человека, если несколько раз скажет об этом боту, но это изменение сильно разгрузило поддержку, и решать проблемы по серьезным вопросам клиентам стало проще, так как все мелкие проблемы ре-

шает искусственный интеллект, на котором базируется бот поддержки. 2023-й г. продолжил тенденцию по увеличению клиентов интернет-банкинга, полируя шероховатости приложений и вводя новые функции; активно развиваются экосистемы в приложениях банка.

2025-й г. не стал исключением, и рост пользователей продолжился. Постепенно растет финансовая грамотность у населения, этому способствует широкий ряд услуг в банковских приложениях, распространение полезных пособий и справок, как пользоваться той или иной услугой. Приложение банка стало обыденностью и необходимостью в 2024 г. – практически невозможно встретить человека без хотя бы одного приложения банка в своем смартфоне. Часто они идут предустановленными при покупке ново-

го телефона. Растет и кибербезопасность, банки активно вкладываются в защиту, распространяют памятки о том, как нужно действовать и как не нужно, если вам позвонили или написали и представились сотрудником банка. Устойчивый рост пользователей интернет-банкинга в России говорит о укреплении доверия рядового клиента к цифровым финансовым услугам.

Не менее важным вопросом при изучении современных технологий предоставления банковских услуг является изучение рейтинга мобильных банков. Так, например, в Marksw Webb в исследовании Mobile Banking Rank 2024 установили лучшие цифровые офисы в мобильных банках.

Результаты исследования представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Рейтинг мобильных банков РФ за 2024 г. [3]
Table 1 – Rating of mobile banks of the Russian Federation for 2024 [3]

№	Банк	Рейтинг
1	Альфа-Банк	96,7
2	ВТБ	89,6
3	Совкомбанк	78,3
4	Райффайзен Банк	76,9
5	Т-Банк	75,9
6	СберБанк	74,4
7	Газпромбанк	74,1
8	ПСБ	73,8
9	МКБ	71,1
10	ОТП Банк	66,6

Анализируя данные, представленные в таблице 1, можно заметить, что первое место среди мобильных банков занимает Альфа-Банк. Как было отмечено в исследовании, банк демонстрирует высокий уровень достижения результатов во всех ключевых областях деятельности. В сфере управления пенсионными продуктами и кредитной историей осуществляется регистрация статуса самозанятого, получение информации из Пенсионного фонда России (ПФР) и визуализация кредитного потенциала клиентов. Также наблюдается высокий уровень инвестиционной активности, который

проявляется в возможностях выбора и приобретения паевых инвестиционных фондов (ПИФ), а также в управлении брокерскими счетами и индивидуальными инвестиционными счетами (ИИС). Эффективность процессов изменения данных, включая кодовое слово и иные персональные сведения, также высока [3].

Что касается динамики, то были оптимизированы сценарии для неклиентов, что позволяет открывать кредитные продукты и совместные счета. Упрощено управление продуктами, включая процесс перевыпуска карт. Расширены услуги по заказу документов, а также разра-

ботаны новые сценарии для управления самозанятостью и пенсионными продуктами. Внедрение SMS- и push-уведомлений значительно повысило уровень информирования клиентов.

Тем не менее существуют определенные точки роста, среди которых следует отметить невозможность открытия кредитной карты без физического носителя; необходимы доработки функционала управления пенсионными отношениями; требуется реализация возможности оформления страхования заемщиков по кредитам наличными.

На втором месте располагается банк ВТБ, который в текущем году сумел повысить свои позиции на два уровня. Банк значительно расширил ассортимент своих страховых продуктов, который включает защиту от карточного мошенничества, страхование заемщиков и имущества, а также ОСАГО, КАСКО, добровольное медицинское страхование (ДМС), полисы для выезжающих за границу и страховку от несчастных случаев.

Среди новых возможностей, реализованных в этом году, выделяется функция оформления рассрочки на уже совершенные покупки, сделанные с использованием карты. Существенно улучшены сценарии управления финансовыми вопросами, связанными с государственными структурами, что включает процесс регистрации статуса самозанятого.

Что касается динамики наблюдаемых изменений, то были значительно расширены предложения для неклиентов, добавлены функции перевыпуска кредитных карт и дозаказа пластиковых карт. К тому же повысилось качество клиентской поддержки через контактный центр и онлайн-чат, добавлена возможность оспаривания финансовых операций. Кроме того, внедрено управление пенсионными отношениями, улучшен контроль за кредитной историей, а также реализована возможность оформления паевых инвестиционных фондов (ПИФ), включая подписку договоров с управля-

ющей компанией. Расширен функционал, связанный с покупкой инвестиционных продуктов, открытием брокерских счетов и индивидуальных инвестиционных счетов (ИИС) [9].

Существуют и определенные пределы для роста, среди которых можно отметить, что доступно только выборочное изменение персональных данных, отсутствует возможность изменения почтового адреса или адреса регистрации.

Тройку лидеров замыкает «Совкомбанк», который сохраняет свои позиции, занимая прежнее место. Эффективное разрешение споров, связанных с оспариванием операций, обеспечивает высокий уровень клиентской поддержки.

Что касается потенциальных направлений для роста, то следует отметить отсутствие возможностей для управления финансовыми вопросами в сфере взаимодействия с государственными структурами, включая пенсионные отношения, кредитную историю и статус самозанятого. Кроме того, остаются ограниченными возможности управления инвестиционными продуктами, в частности не развит функционал по выбору и приобретению паевых инвестиционных фондов (ПИФ) [3].

В области динамики наблюдаются следующие изменения: снизилась эффективность процесса обновления паспортных данных по сравнению с предыдущим годом. Одновременно значительно расширились возможности оформления продуктов для клиентов, не имеющих счета в банке. Доступ к информации о договоре по вкладу стал недоступен, что негативно отразилось на оценке сценария доступа к юридическим документам. Успешно реализована функция, позволяющая оформлять рассрочки по уже осуществленным операциям. Кроме того, внедрена возможность отправки голосовых сообщений чат-боту.

На рисунке 2 наглядно представлена организация цифрового обслуживания в сфере электронных банковских услуг, предлагаемых коммерческими банками.

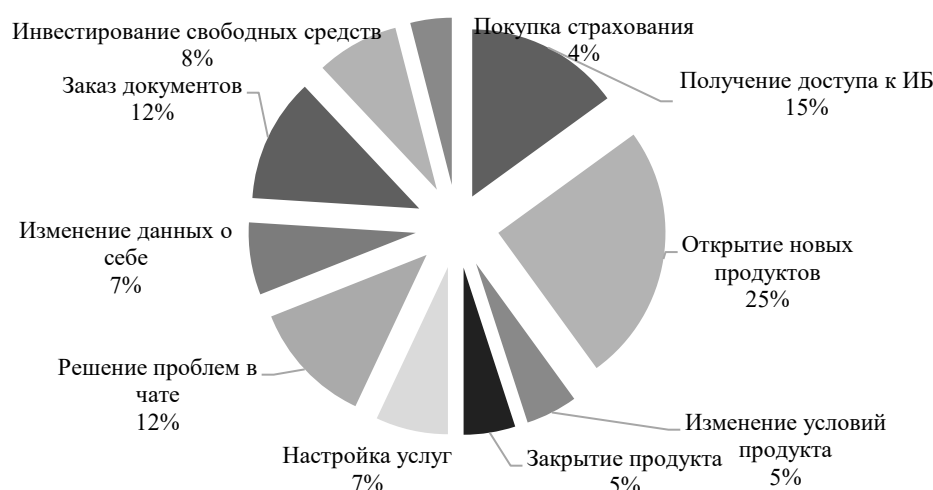


Рисунок 2 – Оценка цифрового обслуживания электронных банковских услуг за 2024 г., % [7]

Figure 2 – Assessment of digital maintenance of electronic banking services for 2024, % [7]

Согласно информации, представленной на рисунке 2, можно сделать вывод, что 25 % цифрового обслуживания в области электронных банковских услуг связано с открытием новых продуктов. Также 15 % пользователей обращаются за доступом к интернет-банкингу, а 12 % используют чат для решения проблем и заказа документов. Наименьшая доля,

равная лишь 4 %, относится к приобретению страховых продуктов. Продуктовое предложение банка – еще один фактор, определяющий эффективность использования электронных банковских услуг. Анализ основных электронных услуг и продуктов банков дает представление о финансовых потребностях населения [5] (рис. 3).

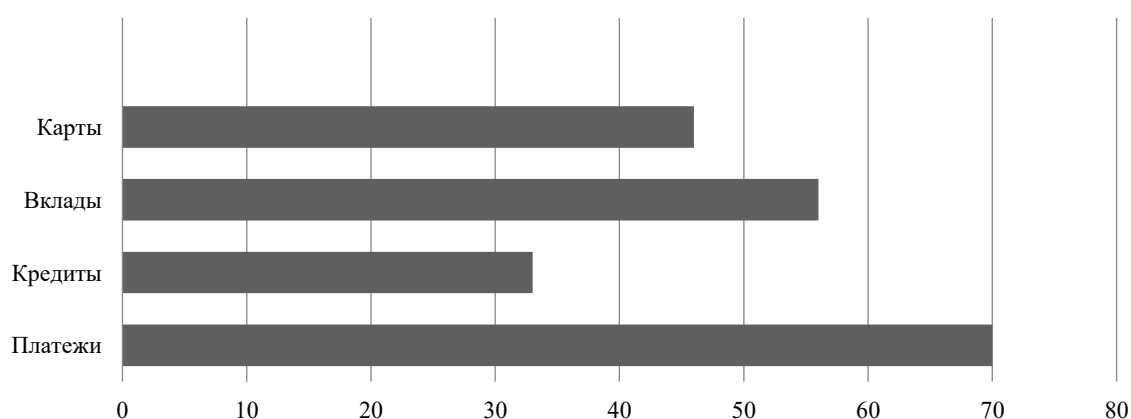


Рисунок 3 – Рейтинг электронных продуктов и услуг банков по востребованности клиентами за 2024 г., % [7]

Figure 3 – Rating of banks' electronic products and services by customer demand in 2024, % [7]

Исходя из данных, представленных на рисунке 3, можно указать на то, что наиболее популярной услугой среди клиентов банков является проведение платежей, составляющее 70 %. На втором месте находится открытие новых вкладов

с показателем 56 %, за которым следует оформление карт – 46 %. Наименьший интерес проявляется к получению кредитов, что составляет лишь 33 %.

В последние годы на российском банковском рынке наблюдается заметная

тенденция к интеграции экосистем в мобильные приложения банков. Экосистема представляет собой совокупность продуктов и услуг, объединенных на одной платформе, что позволяет клиентам получать доступ к разнообразным решениям для решения повседневных задач. Это стратегически организованная сеть взаимосвязанных субъектов (компаний, сервисов, платформ и пользователей), объединенных вокруг ключевого игрока (якорной организации) для создания комплексной ценности за счет синергетического взаимодействия. Концепция экосистемы восходит к работам Джеймса Мура (1993), который перенес биологический термин в бизнес-контекст, определив экосистему как «сообщество организаций и индивидов, коэволюционирующих вокруг инноваций». В современных исследованиях подчеркивается роль data-driven-моделей – экосистемы используют данные пользователей для персонализации и прогнозирования спроса. Таким образом, экосистема в экономике – это эволюционная форма организации бизнеса, трансформирующая традиционные отраслевые границы и создающая новую парадигму потребления на основе цифровых платформ. Ее развитие в России (особенно в банковском секторе) становится ключевым фактором конкурентного преимущества. Причины внедрения экосистем в мобильный банкинг можно рассмотреть с различных ракурсов, что способствует более комплексному пониманию данного процесса [10]. Экосистемы сильно расширяют спектр услуг банка, добавляя услуги, которые до последнего времени были далеки от банков. Примером этому может быть встроенный маркетплейс в приложение банка, что само по себе увеличивает количество клиентов банка и сильно повышает конкурентоспособность самого банка. Отсюда же растут и доходы банков, использующих подход экосистемы в своем приложении. Из-за различных функций, объединенных в одном месте, клиент тратит больше времени и денег, совершает

больше операций, и банк от этого получает рост доходов. Иными словами, клиент проводит больше времени в приложении, так как там есть «все, что ему необходимо». Больше тратит своих денежных средств, а у банка, выстроившего экосистему, появляется больше лояльных клиентов. Уже на системе лояльности банк может вводить ряд услуг, которые доступны только для таких клиентов, что еще сильнее укрепляет связь клиента и банка. Примером может выступить дополнительная категория кэшбека за трату определенной суммы денежных средств за текущий месяц. Клиент не будет смотреть на другие банки, потому что может упустить выгоду в своем.

Помимо обычных банковских услуг вроде кредитов и расчетных счетов, крупные российские банки предоставляют услуги страхования, инвестирования, в экосистеме можно даже приобрести какой-либо товар или услугу, что выходит за рамки только банковского обслуживания. Сейчас лидируют в сфере экосистем несколько банков: «Т-Банк», «Россельхозбанк», «Газпромбанк», «Промсвязьбанк», «ПСБ», однако не можем не выделить тройку наиболее успешных банков – Это «Сбер», ВТБ и «Альфа-Банк».

Следует отметить, что цифровая трансформация – это стратегически управляемый процесс фундаментального изменения бизнес-моделей, операционных процессов и организационной культуры предприятия посредством интеграции цифровых технологий, направленный на создание принципиально новых источников ценности для всех стейкхолдеров, а цифровая трансформация в экономике – это не просто внедрение технологий, а системная перестройка всех элементов предприятия для создания устойчивых конкурентных преимуществ в условиях цифровой экономики. В банковском секторе РФ она проявляется через переход от традиционного банкинга к экосистемным моделям и суперсервисам.

«Сбер» старается лидировать, добавляя в свое приложение все больше и

больше функций. Точнее «Сбер» соединяет в себе несколько приложений, однако саму компанию не следует рассматривать только как банк. В «Сбере» можно приобретать товары – через «Сбермаркет», можно покупать готовую еду – через сервис «Купер», покупать продукты из супермаркетов в «Самокате», чьи функции обширны – от аренды средств передвижения до доставки через курьера, хотя «Самокат» является частью «Сбера». Не следует забывать и про «ЕАптеку», «Ситимобил» и «Звук». Ну, и, конечно, ИИ от «Сбера» GigaChat, который внедряется в приложения компании. Да и в целом компания сейчас является одной из лидирующих в отрасли искусственного интеллекта в нашей стране. Экосистема «Сбера» сама по себе является отдельной темой для дискуссии или научной статьи [8].

ВТБ запустил цифровую платформу, она объединяет более 80 лучших продуктов и сервисов группы ВТБ для предпринимателей и юридических лиц. ВТБ также интегрировал в себя банк «Открытие», и теперь он является частью компании с полностью бесшовным клиентским путем. Из приложения ВТБ на мобильном телефоне можно спокойно пользоваться картой банка «Открытие» [2].

Экосистема «Альфа-Банка» является единым пространством, включающим все необходимые услуги, которые помогают клиенту комфортно пользоваться финансами. Финансовый суперсервис – это цифровая платформа, интегрирующая множество финансовых и смежных нефинансовых услуг в единый интерфейс, обеспечивающий пользователю комплексное, персонализированное и бесшовное взаимодействие с полным циклом финансовых операций и сопутствующих сервисов. Концепция суперсервиса развивается в рамках теории цифровых платформ и финансовой инклюзии. В отличие от традиционных банковских приложений, суперсервис фокусируется на жизненных сценариях пользователя (например, «покупка жилья», «образование детей», «пенсионные накопления»), а не на отдельных продуктах; использует откры-

тые API для подключения внешних сервисов (Open Banking); реализует принцип zero UI – минимизацию ручного ввода за счет автоматических решений (например, умные уведомления, голосовое управление). Если экосистема – это сеть организаций, объединенных вокруг якорного игрока, то финансовый суперсервис – это конечный интерфейс для пользователя, реализующий возможности экосистемы в едином удобном формате. Финансовый суперсервис представляет собой высшую стадию цифровизации финансовых услуг, где технологическая платформа становится персональным «финансовым операционным центром» для клиента. Его развитие в России (например, в рамках стратегии «Сбер 2027» или «ВТБ Онлайн») подтверждает переход от продукто-ориентированной к клиенто-центричной модели банкинга. Нефинансовые продукты реализуют партнеры «Альфа-Банка» в собственных каналах продаж и интерфейсах. В «Альфе» есть собственный сервис «Маркет», в котором можно приобретать товары, технику и различные услуги. В приложении часто можно выбрать категорию кешбэка за покупки в «Маркете». Часто «Альфа-Банк» устраивает промоакции, встраивает в приложение игру, в которой можно получить реальные денежные награды или поучаствовать в розыгрыше для каждого, просто за то, что заходите и играете в приложение. «Альфа-Банк» активно сотрудничает с другими компаниями, например, с Яндексом или «Вкусно и точка». При покупке в «Яндекс Маркете» может действовать дополнительная скидка при оплате картой «Альфа-Банка» или не действовать никакая-либо комиссия. Похожая ситуация с коллаборацией между «Альфой» и «Вкусно и точка», где действует повышенный кешбэк при оплате картой банка [1].

Следовательно, банки имеют различные подходы к понятию «экосистема», однако каждый из них старается упростить, улучшить жизнь для обычного потребителя, внедряя все новые и новые функции в свои банковские приложения и расширяя спектр своих услуг. Отметим,

что основными технологиями, на которых базируются сейчас банки в экосистемах, это – блокчейн и искусственный интеллект. Блокчейн обеспечивает безопасность и прозрачность транзакций, что особенно важно в условиях возрастания угрозы киберпреступности, а искусственный интеллект помогает трансформировать подход к персонализации услуг. Большинство банков уже внедрили машинное обучение для анализа клиентских данных, чтобы предлагать им более релевантные продукты и услуги, а также для предсказания рисков при кредитовании. Помимо этого, система может в реальном времени мониторить транзакции на предмет мошенничества, что значительно увеличивает уровень безопасности. Ну и, конечно, в каждом приложении банка сейчас есть свой чат-бот, который работает на основе искусственного интеллекта. Помимо того, что он разгружает наплыв клиентов и долгое ожидание при запросе к персоналу центра поддержки, он помогает нам, клиентам, быстро сориентироваться в проблеме, потому что по первому запросу выдает решения на часто встречающиеся вопросы и проблемы. Конечно, бот еще и уменьшает затраты на сотрудников центра поддержки [4].

Продолжая исследование на тему технологий в банкинге, стоит отметить и активное продвижение биометрии. Биометрические технологии начали тестироваться тем же «Сбером» довольно давно. В октябре 2018 г. «Сбер» запустил прием биометрических данных. В 2025 г. мы уже не можем представить поход в магазин без терминала от «Сбера», в котором можно оплатить покупки по биометрии, функция называется «оплата улыбкой». «Сбер» делает на этом акцент, активно рекламируя эту функцию, привлекая к ней даже более молодую аудиторию посредством своего маскота – виртуального кота. Аутентификация посредством отпечатков пальцев, распознавания лиц и голосовой биометрии становится стандартом в сфере обеспечения безопасности доступа к банковским услугам. Данная практика не только способствует по-

вышению уровня безопасности, но и делает процессы более удобными для пользователей, упраздняя необходимость запоминать сложные пароли и логины [5].

Обсуждение

Тенденции использования и развития интернет-банкинга и современных технологий предоставления банковских услуг в Российской Федерации продолжают крайне активно расти, внедряя все больше и больше новых функций в свои приложения. Интеграция в интернет-банкинг блокчейна и искусственного интеллекта сильно расширила рамки возможностей банков и открыла новые горизонты для финансовых учреждений и их клиентов. Конечно, при увеличении числа технологий банки в каком-то роде становятся сложнее – особенно для старшей аудитории, появляются все новые виды мошенничества и киберугроз. Однако банки – самые заинтересованные в безопасности своих клиентов организации. Каждый день внедряются новые функции по защите обычных пользователей от новых уловок и мошеннических схем. Иными словами, чтобы успешно продвигать интернет-банкинг в России, финансовым институтам необходимо быстро адаптироваться к новым вызовам и эффективно удовлетворять потребности современного клиента. Сегодня, в век стремительного прогресса, банки не могут себе позволить отставать от этой скорости. Банки должны быть новаторами и привносить в наш мир новые технологии. Опять же, пример тому «Сбербанк», который активно вкладывается в нейросетевые исследования и имеет собственный искусственный интеллект GigaChat.

Интернет-банкинг стремительно развивается – экосистемы, искусственный интеллект, блокчейн и биометрические технологии стремительно меняют ландшафт банковских услуг. При этом важно отметить, что стремительная цифровизация банковских услуг, зафиксированная в статистике ЦБ РФ, сопровождается и новыми вызовами, прежде всего в области кибербезопасности и финансовой инклюзии различных возрастных групп.

Заключение

Анализируя рейтинги мобильных банков и динамику их развития, мы пришли к выводу, что конкурентное преимущество получают те финансовые институты, которые смогут совместить технологическую сложность своих продуктов с простотой и понятностью интерфейсов. Как показывает практика лидеров рынка – «Альфа-Банка», ВТБ и «Сбера», успешная цифровая трансформация требует не только внедрения инноваций, но и их гармоничной интеграции в повседневную жизнь клиентов. В этом контексте особую ценность приобретает концепция «банкинга жизненных сценариев», когда финансовые услуги органично встраиваются в ключевые этапы жизни человека – от получения образования до выхода на пенсию.

Перспективы развития интернет-банкинга в России, на наш взгляд, будут определяться способностью банковского сектора решить три ключевые задачи: обеспечить безопасность растущего числа цифровых операций, сохранить человекоориентированный подход в условиях автоматизации и создать действительно персонализированные финансовые экосистемы. Как демонстрирует проведенное исследование, российские банки уже сделали значительные шаги в этом направлении, но предстоящий этап развития потребует от них не только технологических инвестиций, но и переосмысления самой философии взаимодействия с клиентами в цифровую эпоху. Рассмотренные тенденции подчеркивают, что интернет-банкинг в России стоит на пороге новой эры, когда технологии становятся важнейшим инструментом в конкуренции за клиента. С каждым годом банки должны быть готовыми к внедрению новейших решений, которые помогут им не только удовлетворить текущие запросы клиентов, но и предвосхитить их ожидания.

Список литературы

1. Альфа-Банк [Электронный ресурс]. – URL: <https://alfabank.ru> (дата обращения: 21.02.2025).

2. Единая цифровая система банков ВТБ [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.vtb.ru/malyj-biznes/biznes-platforma-vtb> (дата обращения: 21.02.2025).

3. Исследование мобильных банков для частных лиц: волна 2024 г. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.marksw Webb.ru/report/mobile-banking-rank-2024/#do> (дата обращения: 25.02.2025).

4. Люлина, Т. В. Тенденции развития интернет-банкинга в РФ // Лучшая научная статья 2024 : сборник статей VII Международного научно-исследовательского конкурса. – Пенза, 2024.

5. Люлина, Т. В., Мартынюк, Н. В. Развитие электронных банковских услуг // Вектор экономики. – 2024. – № 2.

6. Следующая установка: мобильным банкингом пользуются уже 80 млн россиян [Электронный ресурс]. – URL: <https://iz.ru/1412752/natalia-revva/sleduiushchaia-ustanovka-mobilnym-bankingom-polzuiutsia-uzhe-80-mln-rossiian> (дата обращения: 26.02.2025).

7. Центральный Банк РФ [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.cbr.ru> (дата обращения: 21.02.2025).

8. Сбер – цифровая экосистема [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.sberbank.com/ru/ecs> (дата обращения: 21.02.2025).

9. Актуализация оценки результатов деятельности предприятия на основе использования экономико-математических методов / Р. Кононенко, Л. Соловьева, Р. Тедева, Е. Токарь // Региональная экономика. Юг России. – 2022. – № 2. – С. 152-165.

10. Хубиев, А. А., Медведева, М. Б. Перспективы развития онлайн-банкинга в России // Вестник евразийской науки. – 2024. – Т. 16, № 1.

11. Рейтинг экосистем российских банков [Электронный ресурс]. – URL: https://finuslugi.ru/navigator/nakopit-i-sohranit/stat_rejting_ekosistem_rossijskih_bankov (дата обращения: 26.02.2025).

References

1. Alfa-Bank [Electronic resource]. – URL: <https://alfabank.ru> (date of access: 21.02.2025).

2. The Unified Digital System of VTB banks [Electronic resource]. – URL: <https://www.vtb.ru/malyj-biznes/biznes-platforma-vtb> (date of access: 21.02.2025).

3. Research of mobile banks for individuals: wave of 2024 [Electronic resource]. – URL: <https://www.marksw Webb.ru/report/mobile-banking-rank-2024/#do> (date of access: 25.02.2025).

4. *Lyulina, T.* Trends in the development of Internet banking in Russian Federation // The best scientific article 2024 : collection of articles of VII International scientific-research competition. – Penza, 2024.

5. *Lyulina, T., Martynyuk, N.* Development of electronic banking services // Vector of Economics. – 2024. – № 2.

6. Next installation: 80 million Russians already use mobile banking [Electronic resource]. – URL: <https://iz.ru/1412752/natalia-revva/sleduiushchaia-ustanovka-mobilnym-bankingom-polzuiutsia-uzhe-80-mln-rossiian> (date of access: 26.02.2025).

7. Central Bank of Russian Federation [Electronic resource]. – URL: <https://www.cbr.ru> (date of access: 21.02.2025).

8. Sber – digital ecosystem [Electronic resource]. – URL: <https://www.sberbank.com/ru/ecs> (date of access: 21.02.2025).

9. Updating the assessment of the company's performance based on the use of economic and mathematical methods / R. Kononenko, L. Solovyova, R. Tedeeva, E. Tokar // Regional Economics. South of Russia. – 2022. – № 2. – P. 152-165.

10. *Khubiev, A., Medvedeva, M.* Prospects for the development of online banking in Russia // Bulletin of Eurasian Science. – 2024. – Vol. 16, № 1.

11. Ecosystem rating of Russian banks [Electronic resource]. – URL: https://finuslugi.ru/navigator/nakopit-i-sohranit/stat_rejting_ehkosistem_rossijskih_bankov (date of access: 26.02.2025).

Об авторах:

Токарь Елена Викторовна, доктор экономических наук, профессор кафедры инновационной экономики и финансов Института экономики и управления Белгородского государственного национального исследовательского университета, Белгород, Россия, tokar_e@bsuedu.ru

Юрьев Владислав Дмитриевич, аспирант кафедры инновационной экономики и финансов Белгородского государственного национального исследовательского университета, Белгород, Россия, 1229493@bsuedu.ru

Люлина Татьяна Владимировна, магистрант Белгородского государственного национального исследовательского университета, Белгород, Россия, 1480610@bsuedu.ru

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.



Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0)

About the author:

Elena Tokar, Dr. Sci. (Econ.), Professor of the Department of Innovative Economics and Finance, Institute of Economics and Management, Belgorod State National Research University, Belgorod, Russia, tokar_e@bsuedu.ru

Vladislav Yuriev, Postgraduate student of the Department of Innovative Economics and Finance, Belgorod State National Research University, Belgorod, Russia, 1229493@bsuedu.ru

Tatyana Lyulina, Master's student, Belgorod State National Research University, Belgorod, Russia, 1480610@bsuedu.ru

Conflict of Interest: The authors declare no conflicts of interest.



This is an open access article distributed under the terms of Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC-BY 4.0)