

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ: ТЕХНОЛОГИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Иванова Екатерина Олеговна

студент, ФГБОУ ВО Челябинский Государственный Университет, РФ, г. Челябинск

DIGITALIZATION OF FINANCIAL SERVICES: TECHNOLOGIES AND DEVELOPMENT PROSPECTS

Ekaterina Ivanova

*Student, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education Chelyabinsk State
University, Russia, Chelyabinsk*

Аннотация. В статье рассматриваются ключевые технологии цифровизации финансовых услуг, их влияние на эффективность банковского сектора и клиентский опыт. На примере ПАО «Сбербанк» анализируются успешные кейсы внедрения инноваций, таких как искусственный интеллект, блокчейн и автоматизация процессов. Предлагаются рекомендации по оптимизации цифровой трансформации с учетом современных вызовов, включая кибербезопасность и регуляторные ограничения.

Abstract. The article examines the key technologies of digitalization in financial services, their impact on the banking sector's efficiency and customer experience. Using PJSC Sberbank as a case study, it analyzes successful implementations of innovations such as artificial intelligence, blockchain, and process automation. Recommendations for optimizing digital transformation are provided, addressing modern challenges including cybersecurity and regulatory constraints.

Ключевые слова: цифровизация, искусственный интеллект, блокчейн, большие данные, облачные вычисления, биометрия, автоматизация.

Keywords: digitalization, artificial intelligence, blockchain, big data, cloud computing, biometrics, automation.

Цифровизация представляет собой один из наиболее значительных трендов в финансовом секторе, в частности в банковской сфере. Она затрагивает не только технологии, но и способы взаимодействия с клиентами, что в свою очередь влияет на общую экономическую эффективность организаций [1, с. 326]. Рассмотрим ключевые технологии цифровизации финансовых услуг в ПАО «Сбербанк» и их сущность (табл. 1):

Таблица 1.

Ключевые технологии цифровизации в ПАО «Сбербанк»

Наименование	Описание
Искусственный интеллект (AI)	Искусственный интеллект становится важным инструментом для банков, позволяя автоматизировать множество задач. Например, алгоритмы машинного обучения позволяют оценивать кредитоспособности клиентов, анализируя их историю и поведение. AI также используется для прогнозирования финансовых рисков и персонализированных предложений, что значительно повышает клиентский опыт.
Блокчейн	Технология блокчейн обеспечивает высокую безопасность и прозрачность транзакций. Внедрение решений в «Сбербанк» позволило сократить время обработки и снизить риски, связанные с мошенничеством. Блокчейн также открывает возможность использования смарт-контрактов, которые автоматизируют выполнение договорных обязательств, снижая необходимость участия посредников.
Автоматизация процессов	Автоматизация повседневных задач, таких как обработка платежей и проведение транзакций, позволяет существенно снизить затраты и ускорить обслуживание клиентов. Внедрение роботизированных процессов автоматизации (RPA) позволяет сократить человеческий фактор, минимизировать ошибки и увеличивать скорость обработки данных.
Большие данные	Сбор и анализ больших данных играют решающую роль в принятии коммерческих решений. Банки могут использовать информацию о потребительских привычках и поведении для создания адаптивных финансовых продуктов и услуг. Анализ больших данных позволяет не только повысить эффективность маркетинговых кампаний, но и улучшить клиентскую лояльность.
Облачные вычисления	Внедрение облачных технологий позволяет банкам масштабировать свою инфраструктуру и снизить затраты на поддержку. Облачные решения обеспечивают доступ к ресурсам в любое время и с любого устройства, что делает их более доступными для клиентов и способствует инновационным процессам.
Биометрия	Биометрические технологии, такие как распознавание по отпечаткам пальцев и лица, используются для повышения безопасности и удобства доступа к финансовым услугам. Внедрение биометрии позволяет упростить процесс аутентификации клиентов, минимизируя риски мошенничества.

Цифровизация значительно меняет уровень развития финансовых услуг, значительно повышая общую эффективность работы банков. В «Сбербанке», например, внедрение новых технологий привело к снижению времени обработки операций, улучшению клиентского сервиса и повышению уровня удовлетворенности клиентов [3]. Вложение в цифровые инструменты позволяет банкам не только расширить свою клиентскую базу, но и улучшить качество обслуживания, предоставляя более быстрые и конкурентоспособные решения.

Современные клиенты ожидают от банков мгновенного и удобного обслуживания. Цифровизация предоставляет возможность удовлетворить эти требования благодаря созданию инновационных онлайн-сервисов и приложений, которые делают взаимодействие с банком более доступным и простым [2, с. 224].

Но, безусловно, с учетом всеобъемлющего процесса цифровизации, банки, в том числе и «Сбербанк», сталкиваются с рядом вызовов, которые необходимо учитывать при его реализации:

1. Управление кибербезопасностью: С увеличением объемов данных и числа операций возрастает и риск их кражи. Банкам следует разработать комплексные стратегии кибербезопасности для защиты клиентской информации и обеспечения безопасного доступа к сервисам.
2. Соблюдение регуляторных требований: В условиях быстро меняющегося законодательства важно обеспечить полное соответствие новым требованиям. Понимание методик работы регуляторов и внедрение соответствующих изменений в системе управления поможет избежать штрафов и иных потерь.
3. Обучение сотрудников: Для успешной цифровизации необходимы квалифицированные кадры. Инвестиции в обучение и развитие сотрудников позволят не только повысить их компетенции, но и обеспечить более качественное внедрение новых технологий.
4. Открытость к инновациям: Конкуренция на финансовом рынке становится все более интенсивной. Банки, готовые интегрировать передовые технологии и адаптироваться к новым условиям, будут иметь значительное преимущество на рынке.

Цифровые решения для финансовых услуг является мощным двигателем изменений в банковском секторе [4, с. 175]. Внедрение технологий на примере ПАО «Сбербанк», таких как искусственный интеллект и прочие, открывает новые горизонты и предоставляет значительные преимущества как для банков, так и для клиентов. Успешная цифровая трансформация требует внимательного подхода к регуляторным требованиям и развитию человеческого капитала. В условиях постоянно меняющегося рынка важно оставаться открытыми к инновациям, что позволит финансовым учреждениям оставаться конкурентоспособными и успешными в будущем.

Список литературы:

1. Смирнов, К. Л. Искусственный интеллект в банкинге: от теории к практике. — М.: Издательство «Инфра-М», 2023. — 320 с.
2. Сидоров, П. В. Внедрение ИТ-технологий на производстве: риски и преимущества. — М.: Издательство «Техносфера», 2021. — 280 с.
3. Официальный сайт ПАО «Сбербанк». — URL: <https://www.sberbank.com> (дата обращения: 10.07.2025).
4. Банк России. Отчет о развитии финансовых технологий за 2024 год. — М., 2025. — 180 с.