

НОВЫЕ БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ-ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И НАПРАВЛЕНИЯ ИХ РАЗВИТИЯ

В.В. Васинская, студент

Т.В. Ковалева, канд. экон. наук, доцент

**Тихоокеанский государственный университет
(Россия, г. Хабаровск)**

DOI:10.24412/2411-0450-2025-4-87-91

Аннотация. Статья посвящена изучению современных банковских технологий для клиентов-физических лиц. Внимание сосредоточено на таких ключевых инновациях, как суперприложения, биометрическая идентификация и бесконтактные платежные решения. Анализируется влияние данных технологий на клиентский опыт и банковскую отрасль в целом. Предложены направления их совершенствования, включая кибербезопасность, расширение функционала и повышение доступности услуг.

Ключевые слова: банковские технологии, цифровизация, искусственный интеллект, бесконтактная оплата, система быстрых платежей, биометрия.

Современный этап развития экономики характеризуется активной цифровизацией, которая затрагивает практически все сферы, включая банковскую отрасль. Цифровая трансформация банков осуществляется при активном содействии Банка России и Ассоциация «Финтех». Ассоциация объединяет усилия банков, финтех-компаний и других участников рынка для разработки и внедрения современных технологий в финансовую сферу.

Банковские технологии – это совокупность инструментов, программных решений и процессов, способствующих автоматизации банковских операций и услуг и повышению удобства взаимодействия клиентов с банками. Основными современными банковскими технологиями являются следующие:

1. Мобильные приложения – это технологии, которые позволяют клиентам взаимодействовать с банком дистанционно через мобильные приложения (суперприложения (SuperApp), мобильный банкинг, электронные кошельки).

2. Биометрические технологии – системы аутентификации с использованием биометрии, такие как отпечатки пальцев, распознавание лица, радужной оболочки глаза и голоса.

3. Искусственный интеллект (ИИ) и машинное обучение – технологии, которые используются для персонализации услуг, анализа потребностей клиентов и автоматизации многих процессов. К таким технологиям, со-

занным с помощью искусственного интеллекта, относятся чат-боты, онлайн-помощники, голосовые консультанты.

4. Бесконтактные технологии – использование различных устройств для осуществления платежей без физического контакта с терминалом. К основным способам бесконтактной оплаты относятся оплата по QR-коду с помощью Системы быстрых платежей (СБП), применение платежных стикеров, использование смартфонов, часов и колец, поддерживающих оплату по технологии NFC.

Эти инновации значительно расширяют традиционные банковские услуги, включая кредитование, депозиты и расчётно-кассовое обслуживание, делая их более гибкими и адаптированными к современным требованиям.

К основным аспектам, подчеркивающим важность современных банковских технологий относят следующие:

1. Благодаря новым технологиям банки могут предоставлять клиентам более простые и удобные сервисы, мгновенный доступ к счетам и возможность выполнять финансовые операции с минимальными усилиями.

2. Предотвращение мошенничества и защита личной информации клиентов с помощью биометрии, шифрования данных и системы мониторинга подозрительной активности.

3. Технологии делают процесс электронных платежей быстрее и проще. Мобильные

платежные решения, электронные кошельки и другие цифровые платформы обеспечивают удобство оплаты товаров и услуг, делая их доступными для широкой аудитории.

4. С помощью новых технологий финансовые услуги становятся доступными для тех, кто ранее был лишен этой возможности, например, для жителей отдаленных регионов, людей с ограниченными возможностями и пожилых людей.

5. Инструменты на основе искусственного интеллекта и роботизации способны автоматизировать повторяющиеся задачи, что позволяет банкам снижать операционные издержки и повышать производительность. Такие решения способствуют более эффективной организации бизнес-процессов и высвобождают ресурсы для развития новых услуг [2].

Теоретический анализ показывает, что внедрение инноваций в банковской сфере основывается на концепции цифровой трансформации. Эта концепция предполагает перестройку всех процессов – от обработки данных до взаимодействия с клиентами, также все банки начинают уходить из сектора традиционных банковских услуг в создание экосистем, которые объединят на одной клиентской платформе финансовые и нефинансовые сервисы.

В современном мире все большее значение приобретают дистанционные технологии, которые позволяют гражданам получить доступ к необходимым банковским услугам в удобном формате, независимо от времени и места расположения. С развитием мобильных устройств и распространением высокоскоростного интернета использование цифровых

сервисов стало стандартом для большинства клиентов банков, что повышает удобство и оперативность обслуживания.

Согласно исследованию Банка России, уровень финансовой доступности банковских услуг через дистанционные каналы для физических лиц увеличился на 6,5% в 2023 году. Параллельно наблюдается рост доли безналичных платежей на 5,3% за аналогичный период, подтверждая тот факт, что современные технологии уже стали ключевым элементом в улучшении финансовой доступности и вовлеченности населения в использовании банковских продуктов и услуг. Несмотря на высокий уровень проникновения дистанционных каналов доступа, потребители не очень уверенно пользуются ими и отмечают недостаток знаний и навыков [3].

Анализ данных свидетельствует о том, что среди взрослого населения наблюдается высокая степень уверенности в использовании базовых онлайн-сервисов, таких как банковские переводы, что говорит об их доступности и понятности для большинства пользователей.

Однако более сложные услуги, такие как онлайн-кредиты или современные цифровые финансовые технологии, к которым относятся биометрическая идентификация, СБП, финансовые платформы и цифровой рубль, вызывают трудности у значительной части респондентов.

Кроме того, значительная доля респондентов демонстрирует неуверенность или затруднения в ответах, что указывает на необходимость улучшения информирования и обучения пользователей (табл. 1).

Таблица 1. Доля взрослого населения РФ, имеющего знания, умения, навыки по использованию финансовых услуг и технологий онлайн, %

| Показатель | Варианты ответа | | | | |
|---|-------------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|
| | Полностью со- гласен | Скорее согла- сен | Скорее не со- гласен | Полностью не согласен | Затрудняюсь от- ветить |
| Банковские переводы | 37,4 | 35,2 | 10,7 | 13,1 | 3,6 |
| Банковские вклады онлайн | 23,7 | 30,5 | 20,4 | 19,3 | 6,1 |
| Современные цифровые фи- нансовые технологии | 17,6 | 30,8 | 26,1 | 19,3 | 6,2 |
| Банковские кредиты онлайн | 15,2 | 24,1 | 25,6 | 28,7 | 6,4 |

Такая ситуация подчеркивает важность не только технической адаптации финансовых услуг, но и проведения образовательных кампаний для повышения цифровой грамотности

населения. Для банковского сектора это создает дополнительные вызовы, но и открывает возможности для увеличения охвата клиентов за счет разработки более интуитивных,

доступных и адаптированных решений, учитывающих разный уровень подготовки пользователей.

Стоит отметить устойчивую тенденцию к увеличению востребованности дистанционных банковских услуг и их роль в улучшении финансовой доступности, однако стоит обратить внимание на умеренный темп роста граждан пожилого возраста, что может быть вызвано недостаточной технической подготовкой, а также низкой степенью доверия к цифровым инструментам.

Одним из ярких примеров цифровой трансформации является внедрение круглогодичного сервиса Банка России – Системы быстрых платежей (СБП), запущенной в 2019 году [4]. Эта технология позволяет мгновенно переводить средства между счетами в разных банках по номеру мобильного телефона, оплачивать покупки, услуги, налоги, а также выполнять другие финансовые операции. На

конец третьего квартала 2024 года СБП демонстрирует устойчивую популярность среди населения. Семь из десяти граждан страны воспользовались этой системой для денежных переводов, а четыре из десяти – для оплаты товаров и услуг. Общее количество операций в СБП составило 3,6 миллиарда, а их совокупный объем достиг 19,8 триллиона рублей, что в два раза превышает показатели аналогичного периода 2023 года. Это свидетельствует о растущем доверии граждан к технологии и о её значимости в повседневной финансовой деятельности. Граждане используют различные способы безналичной оплаты товаров и услуг [5].

Наиболее известными является оплата по QR-коду, через приложение СБПЭй, через приложение Mir Pay, с помощью специальных часов/браслетов, стикеров с чипом и биометрии (рис. 1).

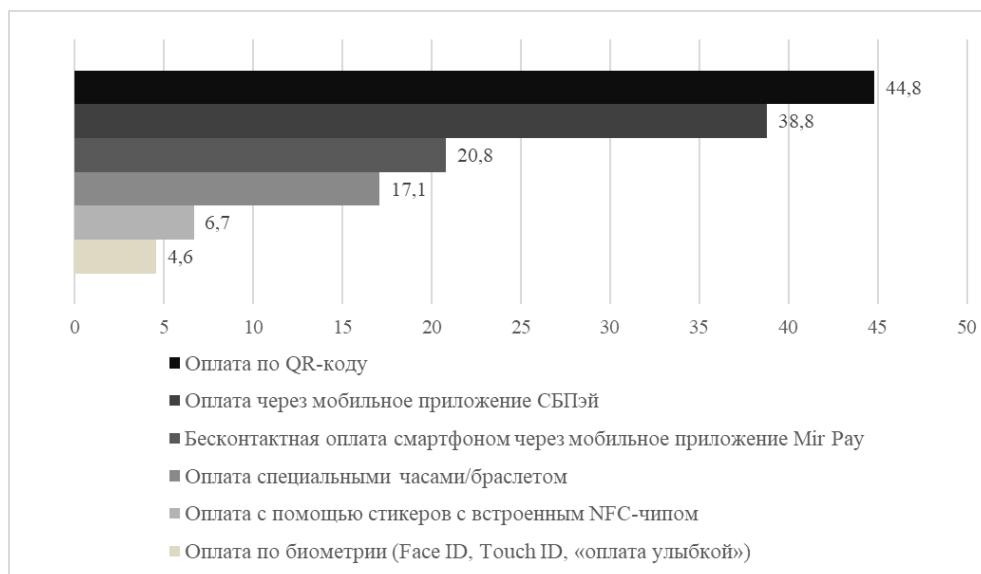


Рис. 1. Доля взрослого населения РФ, использовавшего различные технологические способы безналичной оплаты в 2024 г.

К началу 2024 года способы оплаты через QR-код и приложение СБПЭй стали наиболее популярными среди физических лиц для безналичных расчетов. Это отражает растущую адаптацию пользователей к современным цифровым решениям и подтверждает потенциал их дальнейшего распространения.

Остальные способы используются заметно реже, что может быть связано с ограниченной доступностью этих технологий или меньшей осведомленностью пользователей. Представ-

ленные данные подчеркивают тенденцию роста популярности простых и универсальных решений, таких как QR-коды и мобильные приложения, что подтверждает их высокую адаптивность и удобство для массового потребителя. Кроме того, важно расширять информирование и доступность менее популярных методов оплаты для привлечения к ним большего числа пользователей.

На основе документа Банка России «Основные направления развития финансовых

технологий на период 2025 – 2027 годов» можно выделить следующие направления совершенствования банковских технологий [6]:

1. Развитие платежных технологий и сервисов: введение универсального QR-кода для улучшения клиентского опыта и предоставления гибкости в выборе способов платежа; совершенствование регулирования Системы быстрых платежей (СБП) и электронных средств платежа; содействие использованию биометрии при оказании платежных услуг.

2. Упрощение и стандартизация сбора биометрических данных: внедрение возможности самостоятельного размещения биометрических данных через мобильное приложение «Госуслуги Биометрия» с последующим подтверждением в банке; дифференциация статусов биометрии («стандартная» и «подтвержденная») в зависимости от канала сбора данных.

3. Расширение использования биометрических технологий: развитие биоэквайринга для повышения удобства и безопасности платежей; расширение перечня услуг, доступных через биометрию, включая подтверждение подозрительных операций, авторизацию, восстановление доступа и борьбу с мошенничеством; повышение доступности финансовых услуг для нерезидентов, включая разработку трансграничной биометрической идентификации.

4. Управление рисками и регулирование искусственного интеллекта (ИИ): формирование перечня рисков при применении ИИ на финансовом рынке; изучение международного опыта мониторинга рисков ИИ и разработка соответствующих стандартов; разработка Кодекса этики применения ИИ и адаптация нормативно-правового регулирования; мониторинг текущих практик риск-менеджмента российских финансовых организаций в области ИИ.

5. Защита прав потребителей в цифровой среде: выявление и устранение чувствительных к риску областей применения ИИ; проведение мониторинга текущих практик защиты прав потребителей при использовании ИИ.

6. Развитие высокочастотных сервисов: создание и улучшение сервисов с высокой периодичностью использования, доступных через Единую биометрическую систему (ЕБС).

Эти направления отражают стратегию Банка России по повышению удобства, безопасности и доступности банковских технологий, а также по адаптации финансового сектора к современным вызовам и инновациям.

При реализации мер по развитию банковских технологий также следует обратить внимание на выявленные проблемы среди населения, имеющего доступ к новым технологиям и в особенности на проблемы населения, которые не имеют доступ к ним (табл. 2).

Таблица 2. Выявленные проблемы при внедрении банковских технологий и пути их решения

| Проблемы | Решения |
|---|--|
| Низкий уровень технологической грамотности населения (особенно у людей пожилого возраста) | Проведение масштабных образовательных кампаний, направленных на повышение осведомленности населения о безопасности и удобстве бесконтактных платежей, создание упрощенных интерфейсов мобильных приложений доступных для пользователей с различным уровнем подготовки, проведение обучающих программ для пользователей всех возрастов о применении новых технологий в повседневной жизни |
| Отсутствие доступа к современным технологиям | Расширение сети платежных терминалов, поддерживающих современные технологии, а также проведение масштабных образовательных кампаний, направленных на повышение осведомленности населения о безопасности и удобстве таких платежей, создание льготных условий определенным категориям населения для приобретения смартфонов и подключения к интернету |
| Несовершенство работы биометрических систем | Инвестирование в улучшение точности работы биометрических систем |
| Опасения, вызванные нарушением конфиденциальности личных данных при использовании биометрических технологий | Повышение прозрачности в работе с биометрическими данными, информирование пользователей о мерах их защиты |
| Несовершенство работы ИИ в рамках допущения ошибок и отсутствия прозрачности алгоритмов | Проведение регулярного аудита алгоритмов для исключения дискриминации и ошибок, а также разработка понятных и доступных объяснений работы ИИ |

Таким образом, цифровизация банковских услуг открывает огромные возможности для улучшения качества жизни граждан, но требует комплексного подхода для решения возникающих проблем. Совместные усилия банков, государства и общества направлены на создание финансовой экосистемы, которая сочетает удобство и высокую скорость об-

служивания с надёжной защитой интересов потребителей. Успешная реализация этих инициатив позволит не только повысить доверие граждан к цифровым инструментам, но и укрепить конкурентоспособность отечественного финансового рынка на международной арене.

Библиографический список

1. Анорчев А.В. Новые технологии в банковской деятельности / А.В. Анорчев // Бизнес и общество. – 2023. – № 4(40). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://business-society.ru/2023/4-40/52_anorchev.pdf.
2. Юденков Ю.Н. Банковские инновации как элемент цифровизации экономики / Ю.Н. Юденков // Инновации и инвестиции. – 2021. – № 5.
3. Аналитическая справка об индикаторах финансовой доступности за 2023 год (по результатам замера 2024 года): сайт Банка России. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://cbr.ru/Content/Document/File/162505/acc_indicators_02082024.pdf.
4. Система быстрых платежей – что это за сервис: сайт Банка России. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cbr.ru/PSystem/sfp/>.
5. СБП: основные показатели: сайт Банка России. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://cbr.ru/analytics/nps/sbp/3_2024/.
6. Основные направления развития финансовых технологий на период 2025–2027 годов : сайт Банка России. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://cbr.ru/Content/Document/File/166399/onfintech_2025-27.pdf.

NEW BANKING TECHNOLOGIES FOR CLIENTS AND THEIR DEVELOPMENT DIRECTIONS

V.V. Vasinskaya, Student

**T.V. Kovaleva, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Pacific State University
(Russia, Khabarovsk)**

Abstracts. The article is devoted to the study of modern banking technologies for individual clients. The focus is on key innovations such as super apps, biometric identification, and contactless payment solutions. The impact of these technologies on the customer experience and the banking industry as a whole is analyzed. The directions of their improvement are proposed, including cybersecurity, expansion of functionality and increasing the availability of services.

Keywords: banking technologies, digitalization, artificial intelligence, contactless payment, fast payment system, biometrics.