Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Институт открытого образования

Департамент банковского дела и монетарного регулирования
Финансового факультета

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему: «Банковские продукты и услуги в условиях цифровизации экономики»

Направление подготовки 38.03.01 «Экономика»
Профиль: «Финансовые рынки и банки»

Выполнил студент учебной группы
ДЭФР20-1С
Ахметов Наиль Рашитович

_____
Руководитель д.э.н., профессор
Н. А. Амосова
_____

ВКР соответствует предъявляемым требованиям
Руководитель Департамента д.э.н., профессор.
М.А. Абрамова

_____

«___» _____ 2024 г.

Москва - 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4
ГЛАВА 1 ПОНЯТИЯ «БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ» И «БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ». ФОРМЫ, МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ . 7
1.1 Цель, задачи, функции, принципы организации дистанционного банковского обслуживания и его роль в организации банковских операций 7
1.2 Формы, методы и технологии оказания банковских услуг 15
1.3 Развитие банковских продуктов и услуг в Российской Федерации. Влияние технологического прогресса, пандемии и санкций на банковские продукты и услуги 24
ГЛАВА 2 СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПРЕДЛОЖЕНИЯ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ 32
2.1 Сравнительный анализ основных трендов, правового и методического обеспечения создания и реализации банковских продуктов и оказания банковских услуг в Российской Федерации и в других юрисдикциях 32
2.2 Анализ результатов развития интернет-банкинга 39
2.3 Анализ практики регулирования дистанционного банковского обслуживания в условиях цифровой трансформации 49
ГЛАВА 3 АНАЛИЗ СЛОЖИВШЕЙСЯ ПРАКТИКИ СОЗДАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И ОКАЗАНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ЕЁ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ 62
3.1 Программы продвижения банковских продуктов и услуг в условиях цифровизации 62
3.2 Внедрение Business Intelligence как направления совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания 66
3.3 Предложения и рекомендации по повышению эффективности и обеспечению безопасности систем дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации 69
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 76
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 80

ВВЕДЕНИЕ

Скорость внедрения цифровизации в жизнь общества с каждым годом увеличивается, и новые технологии охватывают все большее количество отраслей, в том числе и банковский сектор. В условиях российской экономики диджитализация в банках имеет большое значение для развития цифровой экономики страны. В основе цифровых преобразований кредитных организаций лежит цифровая стратегия, создание которой зависит от направления развития отрасли в целом.

Цифровизация способствует усовершенствованию различных бизнес-моделей, улучшению качества оказываемых услуг и переходу к клиентоориентированному подходу. Применение технологических решений и повышение уровня цифровой зрелости позволяет банкам сократить затраты, увеличить количество клиентов, обороты и прибыль. Банки стремятся переносить свои операции в цифровую сферу. Развитие новейших технологий дает возможность проводить финансовые услуги с использованием более совершенных платежных форм и банковских экосистем. Для клиентов банковского сектора это особенно удобно – так, финансовая цифровизация открывает для них более удобный способ взаимодействия друг с другом, а также позволяет находить эффективные решения для ведения бизнеса. Сокращается время на осуществление денежных операций, повышается информированность населения об определенных банковских продуктах и услугах, появляются уникальные банковские предложения. Все это подтверждает актуальность исследуемой темы настоящей выпускной квалификационной работы.

Целью настоящей выпускной квалификационной работы является изучение и анализ банковских продуктов и услуг в условиях цифровизации экономики.

Исходя из поставленной цели, в работе решаются следующие задачи:

— изучить цели, задачи, функции и принципы организации дистанционного банковского обслуживания и его роль в организации банковских операций;

— рассмотреть формы, методы и технологии оказания банковских услуг;

— проанализировать влияние технологического процесса, пандемии и санкций на развитие банковских продуктов и услуг в Российской Федерации;

— провести сравнительный анализ основных трендов, правового и методического обеспечения создания и реализации банковских продуктов и оказания банковских услуг в Российской Федерации и других юрисдикциях;

— осуществить анализ результатов развития интернет-банкинга;

— исследовать практику регулирования дистанционного банковского обслуживания в условиях цифровой трансформации;

— оценить программы продвижения банковских продуктов и услуг в условиях цифровизации;

— рассмотреть внедрение Business Intelligence как направления совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания;

— предложить рекомендации по повышению эффективности и обеспечению безопасности систем дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации.

Объект исследования – изучение влияния цифровизации экономики на предложение банковских продуктов и услуг.

Предмет исследования – система организации и предложения банковских услуг и продуктов в кредитных организациях.

Теоретико-методологическую основу выпускной квалификационной работы составили труды российских и зарубежных ученых.

При написании работы, исходя из поставленных задач, использовались следующие методы исследования: синтез, анализ, наблюдение, сравнение, обобщение и группировки.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, включающих девять параграфов, заключения и списка использованных источников.

ГЛАВА 1 ПОНЯТИЯ «БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ» И «БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ». ФОРМЫ, МЕТОДЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОКАЗАНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

1.1 Цель, задачи, функции, принципы организации дистанционного банковского обслуживания и его роль в организации банковских операций

Функционирование коммерческого банка предполагает банковское обслуживание своих клиентов путем оказания финансовых услуг, операций и реализации банковских продуктов[1]. Банковское обслуживание – это деятельность кредитной организации на всех стадиях оказания услуг или предоставления банковских продуктов, направленная на удовлетворение клиентов в финансовых услугах[2]. Для ее удовлетворения клиент должен обратиться к банковской инфраструктуре. Под инфраструктурой понимается как физические стационарные внутренние структурные подразделения банка, передвижные пункты кассовых операций, так и удаленные сервисы, к которым относятся банкоматы, информационно-платежные терминалы, мобильный банкинг, интернет-банкинг и пр.[3]

---

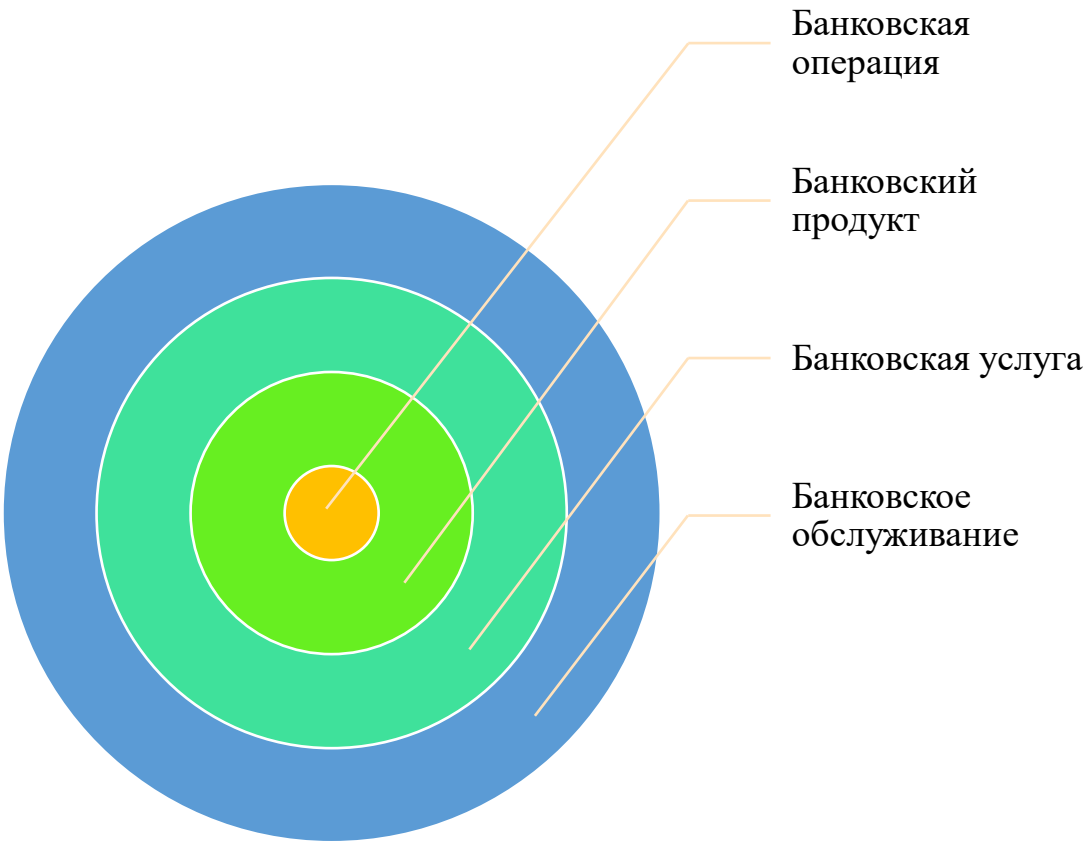
[1] Алабина, Т. А. Банковский менеджмент : учебное пособие для вузов / Т. А. Алабина, И. Г. Грентикова, А. А. Юшковская. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 107 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14005-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519479 (дата обращения: 12.01.2024).

[2] Стародубцева, Е. Б. Банковские операции : учебник / Е.Б. Стародубцева, О.М. Маркова. — 3-е изд., перераб. и доп. — 303 с. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1914538. - ISBN 978-5-16-018159-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1914538 (дата обращения: 12.01.2024). – Режим доступа: по подписке.

[3] Современные банковские продукты и услуги : учебник / коллектив авторов ; под ред. О.И. Лаврушина. — Москва : КНОРУС, 2019. — 302 с.

На рисунке 1 представим ранжирование понятий банковская операция, банковский продукт, банковская услуга, банковское обслуживание по их смысловому содержанию.

Представленный на рисунке 1 подход по ранжированию понятий позволяет определить их содержание, смысловой объем и взаимоотношение.



Источник: составлено автором

Рисунок 1 – Ранжирование понятий банковская операция, банковский продукт, банковская услуга, банковское обслуживание по их содержанию

Таким образом, для дальнейшего исследования под банковским обслуживанием будет пониматься процесс удовлетворения финансовых потребностей клиента посредством оказания банковских услуг, реализации банковских продуктов через подразделения банка и дистанционные каналы обслуживания.

Развитие сети банковского обслуживания клиентов предполагает выработку подходов кредитной организации к политике развития каналов

обслуживания клиентов. При построении системы обслуживания клиентов банк опирается на следующие каналы, приведенные на рисунке 2.



Источник: составлено автором

Рисунок 2 – Каналы банковского обслуживания

Каждый из каналов можно охарактеризовать по таким параметрам как: инфраструктура, затраты на ее создание, себестоимость одной операции, проводимой в канале, а также качество обслуживания (таблица 1).

Таблица 1 – Сравнение каналов банковского обслуживания

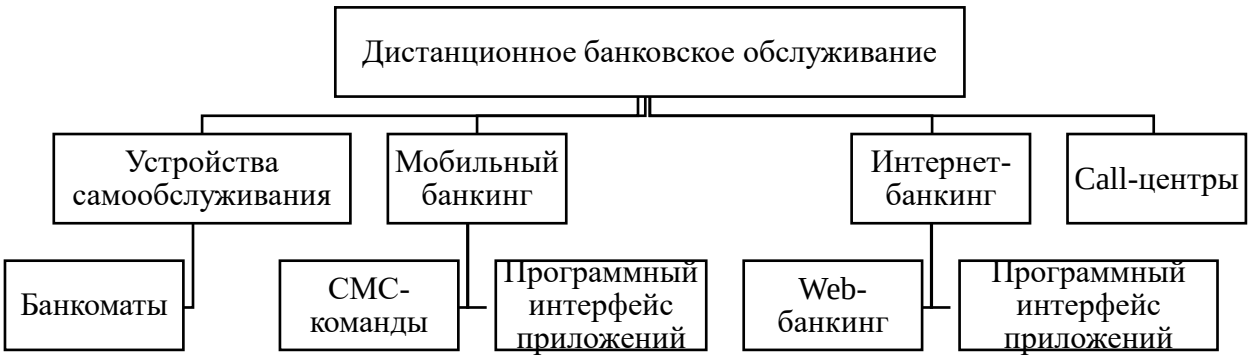
Характеристика канала	Каналы обслуживания		
	Обслуживание сотрудниками банка	Обслуживание через партнеров банка	Самостоятельное обслуживание
Инфраструктура	Внутренние структурные подразделения банка	Партнеры банка	Устройства самообслуживания, телефонный банкинг, интернет-банкинг, СМС-сервисы
Затраты на создание инфраструктуры	Средние – Высокие	Низкие	Высокие
Себестоимость операции	Высокая	Средняя	Низкая
Качество обслуживания	Среднее – Высокое	Среднее – Низкое	Высокое
Готовность клиентов использовать канал	Высокая (Низкая)	Средняя	Высокая (Низкая)

Источник: составлено автором

Как видно из данных таблицы 1, каждый канал обслуживания имеет свои преимущества и недостатки. Так, совокупные расходы на содержание

подразделения банка, ручные операции сотрудников банка, затраты на инкассацию делают подразделения банка дорогим каналом обслуживания с позиции стоимости одной операции. Кроме того, открытие, перемещение банковских офисов требует значительных инвестиций, связанных с проведением ремонтных работ и обеспечением требуемого Банком России уровня безопасности кассового узла и сейфовых комнат.

Появление и стремительные темпы развития телекоммуникационных и интернет-технологий, высокое проникновение практически во все слои населения обеспечили развитие новых каналов банковского обслуживания вне традиционных банковских офисов[4]. При самостоятельном способе обслуживания возможно использование следующих каналов самообслуживания (рисунок 3).



Источник: составлено автором

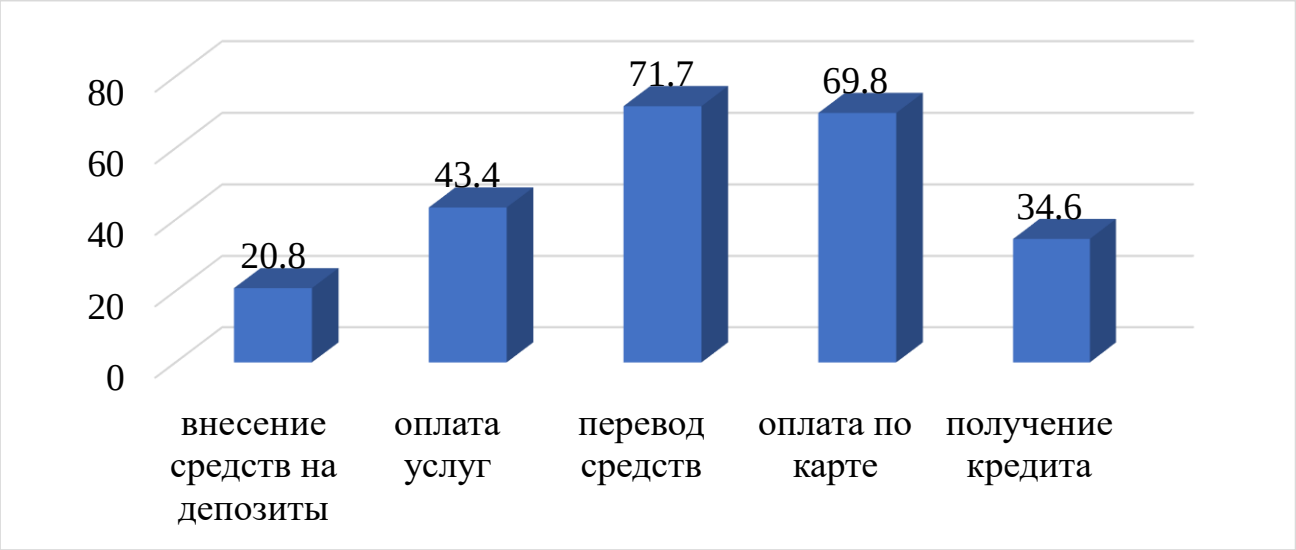
Рисунок 3 – Способы дистанционного банковского обслуживания

Приведенные способы дистанционного банковского обслуживания набирают популярность среди потребителей банковских услуг. Опрос, проведенный компанией Profi Online Research, при участии которого участвовали 106 человек в возрасте от 18 до 35 лет (поколение Y «миллениалы»), показал, что сегодня мобильное банковское приложение

[4] Гуреева, Е. П. Маркетинговое исследование востребованности банковских услуг / Е. П. Гуреева, Н. А. Миронов, С. В. Булганина, Т. Е. Лебедева // Московский экономический журнал. 2020. №6. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/marketingovoe-issledovanie-vostrebovannosti-bankovskih-uslug (дата обращения: 12.01.2024).

является одним из основных каналов связи для прогрессивных банков[5]. В то же время банки, полностью перешедшие на систему дистанционного банковского обслуживания (отсутствие физических отделений), выбрали данный способ связи основным и рассматривают его не как эффективное дополнение к существующим сервисам, а как ключевое стратегическое преимущество. Исходя из этого единственным посредником между клиентом и банком является смартфон.

На вопрос, касающийся непосредственно дистанционного банковского обслуживания и сравнения его с классическим банкингом, были получены следующие ответы (рисунок 4).



Источник: составлено автором на основании материала: How Millennials and Gen Z Are Changing Banking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.yahoo.com/entertainment/millennials-gen-z-changing-banking-130106591/ (дата обращения: 26.08.2023).

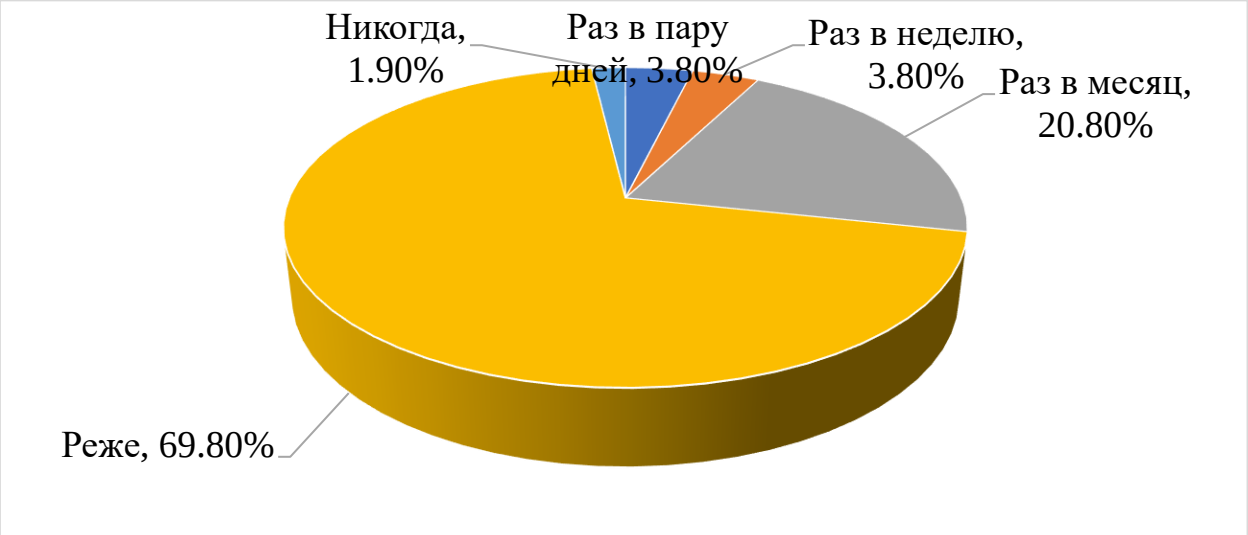
Рисунок 4 – Популярность продуктов в мобильном банке в % от общего числа опрашиваемых

Наиболее популярными продуктами с точки зрения заработка банка являются транзакционные и комиссионные продукты (оплата по карте, перевод средств, оплата услуг). Однако стоит отметить относительно большой процент людей, пользующихся внесением средств на депозиты и

[5] How Millennials and Gen Z Are Changing Banking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.yahoo.com/entertainment/millennials-gen-z-changing-banking-130106591/ (дата обращения: 26.08.2023).

сберегательные счета и получение кредита посредством дистанционного банковского обслуживания.

Одной из важнейших задач исследования было выяснить, какие из обстоятельств мешает клиентам полностью отказаться от посещения физических точек (рисунок 5).



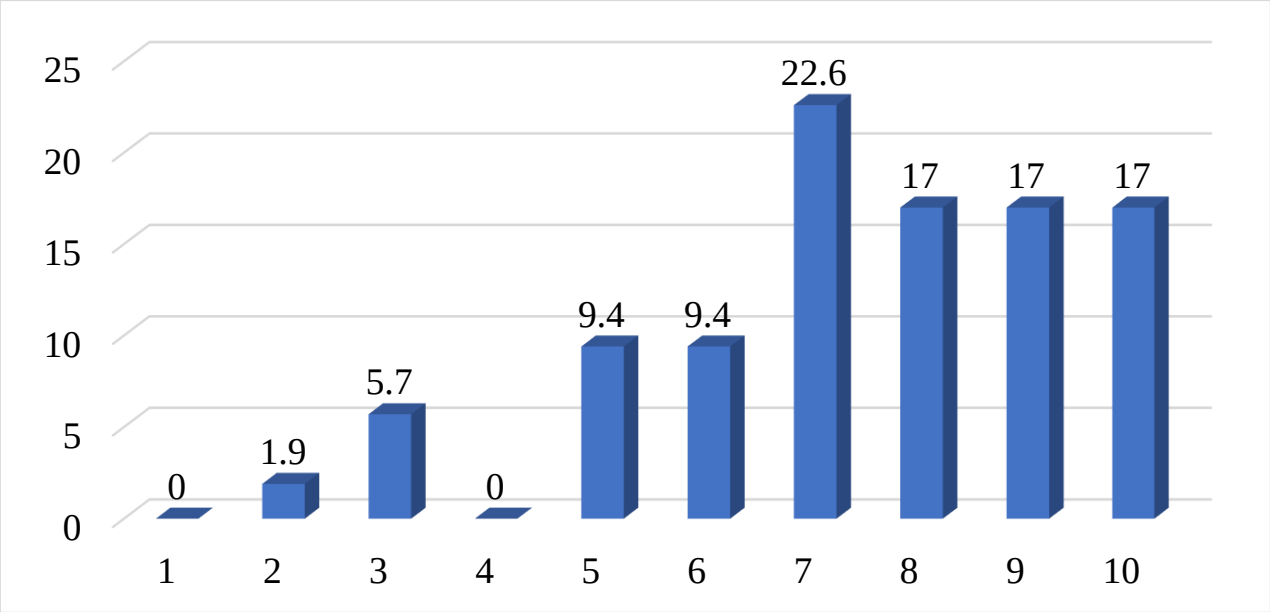
Источник: составлено автором на основании материала: How Millennials and Gen Z Are Changing Banking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.yahoo.com/entertainment/millennials-gen-z-changing-banking-130106591/ (дата обращения: 26.08.2023).

Рисунок 5 – Частота посещения физических отделений банков

Из опроса видно, что 71,7% людей посещают отделение банка реже, чем раз в месяц. Проанализировав данную группу, стало понятно, что 34% респондентов, которые редко посещают отделение банка, приходят для перевыпуска карты. Еще 38% приходят в отделение для операций с наличными средствами. Оставшаяся часть людей (28%) посещают отделение для операционных услуг (перевод по реквизитам, оплата услуг).

Далее было поставлена цель выявить уровень доверия клиентов к дистанционному банковскому обслуживанию (рисунок 6). По результатам опроса средний показатель доверия находится на достаточно высоком уровне – 7,22. Данный уровень доверия предполагает открытость клиентов к использованию услуг дистанционным способом, однако это также сигнализирует о наличии некоторых барьеров, из-за которых потребитель

сомневается в эффективности и надежности дистанционных способах использования банковских продуктов.



Источник: составлено автором на основании материала: How Millennials and Gen Z Are Changing Banking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.yahoo.com/entertainment/millennials-gen-z-changing-banking-130106591/ (дата обращения: 26.08.2023).

Рисунок 6 – Оценка уровня доверия к дистанционному банковскому обслуживанию от 1 (совершенно не доверяю) до 10 (полный уровень доверия) в %

Заключительной целью исследования стояло выяснение важности различных факторов при работе с мобильным банковским приложением. По результатам опроса важнейшими факторами при работе с мобильными банками являются: простота работы (удобство приложения); быстрота решения задач; онлайн поддержка; безопасность. Менее значимыми факторами являются: дизайн приложения; аналитика расходов.

Цифровизация банков – процесс двунаправленный. С одной стороны – цифровизация бэк-офиса, с другой – цифровизация фронт офиса и клиентского пути. В последние несколько лет в подавляющем большинстве банки начали активно работать над расширением функционала мобильных приложений, и это стало основным элементом цифровой трансформации банковских услуг.

На развитие дистанционного банковского обслуживания оказывают влияние многие факторы, указывающие на позитивное развитие данного

рынка, однако на данный момент существуют барьеры, мешающие активному росту сегмента[6]. Для более подробного анализа внешних факторов, воздействующих на рынок дистанционного банковского обслуживания, необходимо использовать PEST-анализ (рисунок 7).



Источник: составлено автором

Рисунок 7 – PEST-анализ дистанционного банковского обслуживания

Во всем мире можно выделить общие тренды цифровизации не только в банковском секторе, но и во многих других. Таким образом легко увидеть цифровизацию системы образования (введение онлайн дневников, российский

[6] Банковский менеджмент : учебник / под ред. Ю. Ю. Русанова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 480 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0355-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1949127 (дата обращения: 12.01.2024). – Режим доступа: по подписке.

проект перехода на электронные учебники), тренды по автоматизации в бизнесе (растет спрос на специалистов IT, темпы роста покупок товаров через интернет обгоняю классический рынок) и общий переход к цифровой экономике (многие страны мира рассматривают возможности создания своих криптовалют, впервые за 20 лет появилась серьезная конкуренция на рынке систем межбанковских переводов и процессинга карт)[7]. Многие факторы указывают на позитивное развитие рынка дистанционного банковского обслуживания, однако на данный момент существуют барьеры, мешающие активному росту данного сегмента.

Таким образом, дистанционное банковское обслуживание является эффективной, удобной, экономичной формой взаимодействия банков с клиентами и клиентов с банками, которое можно охарактеризовать следующими принципами: комфортность; оперативность; малозатратность и доступность.

Из всего вышесказанного сделаем вывод, что дистанционное банковское обслуживание является эффективным средством сокращения расходов не только для кредитных организаций, но и для клиентов.

1.2 Формы, методы и технологии оказания банковских услуг

В настоящее время перед банками возникают проблемы повышения эффективности банковских услуг и операций, привлечения новых клиентов и их взаимоотношений с банками. Получают развитие новые формы и методы оказания банковских услуг. И определяющим условием развития банковской системы становится переход от продуктоориентированности к клиентоориентированности. Другими словами, независимо от того насколько совершенны банковские технологии, ситуацию на рынке определяет клиент

[7] Цвырко, А. А. Адаптация банковского бизнеса к современным цифровым трендам / А. А. Цвырко, Н. В. Сухорукова, Т. Н. Иващенко // ЕГИ. 2022. №41 (3). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/adaptatsiya-bankovskogo-biznesa-k-sovremennym-tsifrovym-trendam (дата обращения: 12.01.2024).

банка и его предпочтения к более качественным услугам, более качественному обслуживанию.

Альтернативные подходы к деятельности банков, ориентация на продукт и ориентация на выгоду, становятся все менее популярными. Банки осознают, что им необходимо внедрять клиентоориентированные технологии, которые позволяют получить преимущество перед банками-конкурентами в виде долгосрочных отношений с клиентами и их лояльности. Так как банки, в отличие от предприятий многих отраслей, имеют уникальный процесс создания банковской услуги:

- перечень услуг банка определяется потребностями клиентов в них;
- после предоставления услуги клиенту, банк получит доход[8].

И поэтому это является веским доказательством необходимости внедрения клиентоориентированных технологий.

Все большее число банков используют новые пути расширения банковских продуктов, услуг и операций, основанных на расширение предложений технологий, ориентированных на клиентов. Это связано с тем, что данные технологии направлены на установление долгосрочных отношений с клиентом, а также они являются одним из главных факторов поддержания конкурентоспособности банков.

Формы, методы и технологии оказания банковских услуг предусматривают, что задачи и интересы клиента должны находиться в центре внимания банков. У банков есть уникальная возможность влиять на предпочтения клиентов в отношении цифровых каналов, повышать лояльность и одновременно укреплять отношения. Банки извлекают выгоду из импульса использования цифровых каналов и каналов самообслуживания и постоянно улучшают качество обслуживания клиентов с помощью

[8] Банки и банковские операции : учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов [и др.] ; под редакцией Б. И. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00095-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511927 (дата обращения: 12.01.2024).

инновационного сочетания человеческих и цифровых функций.

Банковские услуги сталкиваются с серьезными проблемами при определении психометрических поведенческих намерений клиентов. Ученые предполагают, что теоретический подход к лучшему пониманию ключевых конструкций маркетинга услуг, таких как качество обслуживания, воспринимаемая ценность, удовлетворенность клиентов, корпоративный имидж и поведенческие намерения, имеет решающее значение для работы банка.

Необходимо знать какие именно банковские услуги и продукты предпочтительнее для клиентов. После этого, можно понять какие формы, методы и технологии следует развивать.

Исследование, проведенное компанией Profi Online Research, показало, что банковскими продуктами и услугами наиболее часто пользуются женщины, чем мужчины. Женщины чаще осуществляют денежные и безналичные переводы с помощью сотрудников банков и имеют дебетовые и кредитные карты. А мужчины чаще всего пользуются брокерскими услугами и различными кредитами[9].

Технологии, используемые в банках, являются наиболее мощными инструментами продаж, так как с их помощью возникает персональная связь банков с клиентами. Клиенты банков пользуются как офисным обслуживанием, так и внеофисным обслуживанием. Новые методы, формы и технологии, используемые в кредитных организациях, все больше предполагают внеофисное обслуживание или дистанционное банковское обслуживание[10].

Одной из технологий оказания банковских услуг является call-центр, который инициирует по авторизированному запросу клиентов операции по

[9] How Millennials and Gen Z Are Changing Banking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.yahoo.com/entertainment/millennials-gen-z-changing-banking-130106591/ (дата обращения: 26.08.2023).

[10] Воротынцева, А. В. Виды банковских продуктов и услуг для физических лиц в современной России / А. В. Воротынцева, А. А. Горбунова, И. В. Воротынцев // Цифровая и отраслевая экономика. – 2021. – № 3(24). – С. 147-152.

блокированию или разблокированию карточного счета, изменению лимита по снятию денег с карточного счета, предоставлению информации по остаткам на счетах и др. Call-центр является одним из важнейших звеньев банковской структуры, так как первый контакт закладывает основу для дальнейших взаимоотношений банков с клиентами. Более того, автоматическая обработка звонков клиентов увеличивает оперативность работы и уменьшает нагрузку операторов. Качественно улучшает процесс обслуживания и возможность оператора получить имеющуюся в банке информацию о клиенте одновременно с поступлением вызова. В итоге это снижает уровень затрат, повышает степень удовлетворенности клиентов, увеличивает охват услуг. А эффективная работа call-центра дает банку возможность максимально индивидуализировать работу с клиентами и, исходя из этого, вносить коррективы в свою маркетинговую политику. Call-центр может осуществлять свою деятельность с помощью таких клиентоориентированных технологий, как домашний банкинг (Home-banking), компьютерный банкинг (PC-banking), телефонный банкинг (Phone-banking), факс-банкинг (Fax-banking), интернет-банкинг (Internet-banking), видео-банкинг (Video-banking), мобильный банкинг (Mobile-banking), СМС-банкинг (SMS-banking), WAP-банкинг (WAP-banking)[11].

Самую большую группу технологий для клиентов составляет дистанционное банковское обслуживание, которое состоит из таких технологий как интернет-банкинг, компьютерный банкинг, телефонный банкинг, факс-банкинг, видео-банкинг. Остановимся более подробно на перечисленных разновидностях дистанционного банковского обслуживания.

Посредством такой технологии, как интернет-банкинг клиенты имеют возможность управлять банковскими счетами через интернет и веб-браузер в режиме реального времени. С помощью интернет-банкинга клиенты могут

[11] Банковское дело : учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. Г.Г. Коробовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 592 с. - ISBN 978-5-9776-0109-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1933181 (дата обращения: 12.01.2024). – Режим доступа: по подписке.

пользоваться такими услугами как внутрибанковские и межбанковские переводы, покупка или продажа валюты, открытие депозитов, получение выписок по счету, доступ к информации о платежах.

Копией интернет-банкинга по своим функциональным возможностям является компьютерный банкинг. В компьютерном банкинге используются единые типы документов, единые справочники, электронная цифровая подпись.

Телефонный банкинг также может осуществляться с помощью call-центра, через обычный телефон посредством интерактивного голосового контакта. Также клиенты с помощью факс-банкинга могут получать банковскую выписку по факсу. В банках ведется прием и распределение факс-сообщений по рабочим местам сотрудников, также существует возможность отправки факсов с рабочего места через приложения.

Видео-банкинг относится к наиболее сложному с технической стороны виду домашнего банкинга. Это двусторонняя видеосвязь между клиентом и сотрудником банка. Для этого используются некие устройства, которые обеспечены мониторами и позволяют клиентам пообщаться с сотрудником банка и выполнить необходимые операции. Чаще всего такие устройства совмещаются с банкоматами. Использование видеосвязи позволяет сотрудникам консультировать клиентов в различных отделениях банков. Такая технология сокращает расходы на персонал и повышает удовлетворенность клиентов за счет качественного обслуживания.

Также банками используется такой вид технологий, как мобильный банкинг. Мобильный банкинг – это система управления банковскими счетами посредством мобильных телефонов и смартфонов в режиме реального времени. Мобильный банкинг является действительно удобным сервисом, позволяющим воспользоваться банковскими услугами в ситуациях, когда все прочие, в том числе и удаленные каналы обслуживания недоступны для

клиентов[12].

Подвидом мобильного банкинга является СМС-банкинг, который представляет собой технологию, дающую возможность клиенту получать информацию о состоянии своего счета посредством СМС-сообщений, приходящих на его мобильный телефон. Как правило банк предоставляет клиенту возможность выбора времени получения СМС-сообщений: по мере совершения операций или по запросу клиентов. Но СМС-банкинг не позволяет клиентам совершать операции по счету.

WAP-банкинг также относится к мобильному банкингу и дает возможность с помощью мобильного телефона узнать остаток и получить выписку по счету, оплатить услуги операторов мобильной связи. Иначе говоря, WAP-банкинг обеспечивает клиентам доступ к банковским счетам и картам с мобильного телефона.

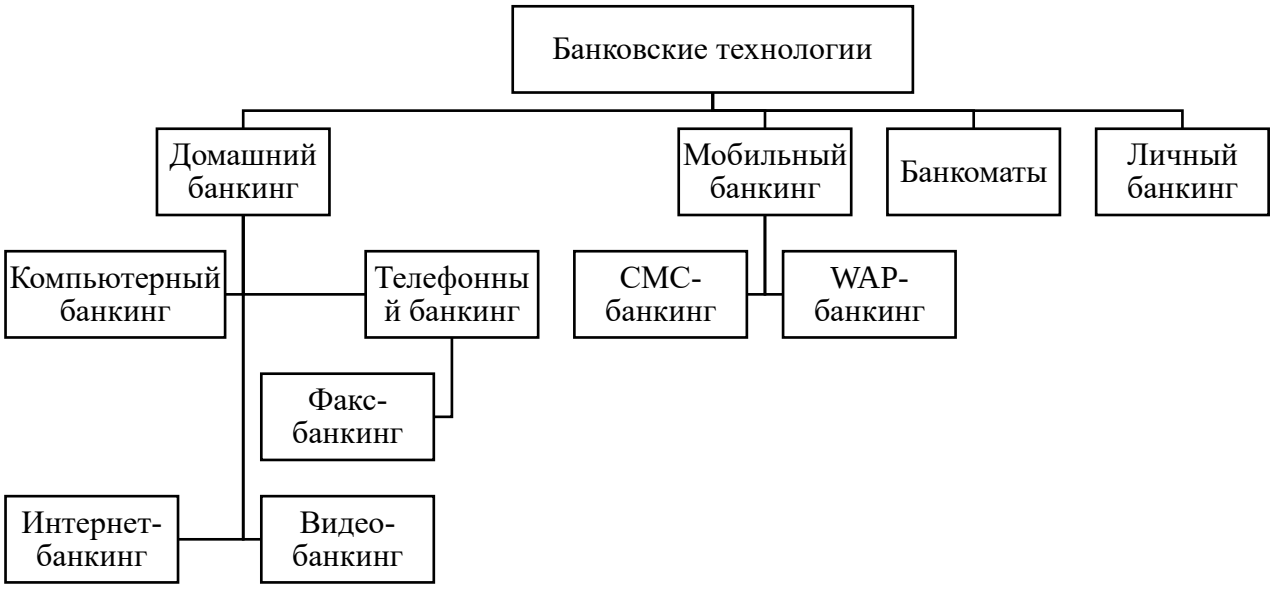
Также немаловажно отметить, что еще выделяют такую клиентоориентированную технологию, как банкомат. С помощью банкоматов клиенты могут просматривать баланс счета и получать список совершенных операций, путем обращения за выпиской в банкомат. Также клиенты могут видеть информацию о денежных средствах, имеющихся на счетах, осуществлять денежные переводы между счетами, переводы по номеру карты, вносить и получать деньги из банкоматов.

Другой клиентоориентированной технологией является личный банкинг (Private-banking), который включает в себя функции обслуживания VIP-клиентов, но, кроме того, предоставляет обслуживание, которое требует от банков подготовленной организации финансовой деятельности и кооперации с другими видами деятельности. Клиентами личного банкинга в первую очередь, являются акционеры банка и физические лица, имеющие большой доход. Именно благодаря данной клиентоориентированной

[12] Вагайцева, В. П. Современные банковские продукты: анализ тенденций развития в России и за рубежом / В. П. Вагайцева, А. И. Шмырева // Идеи и идеалы. 2023. №2-2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-bankovskie-produkty-analiz-tendentsiy-razvitiya-v-rossii-i-za-rubezhom (дата обращения: 12.01.2024).

технологии банки могут обеспечить клиентам не только преемственность обслуживания, но и гарантировать высокое качество обслуживания.

Для того чтобы полностью сформировать связь между вышеперечисленными технологиями оказания банковских услуг, сгруппируем их и представим на рисунке 7.



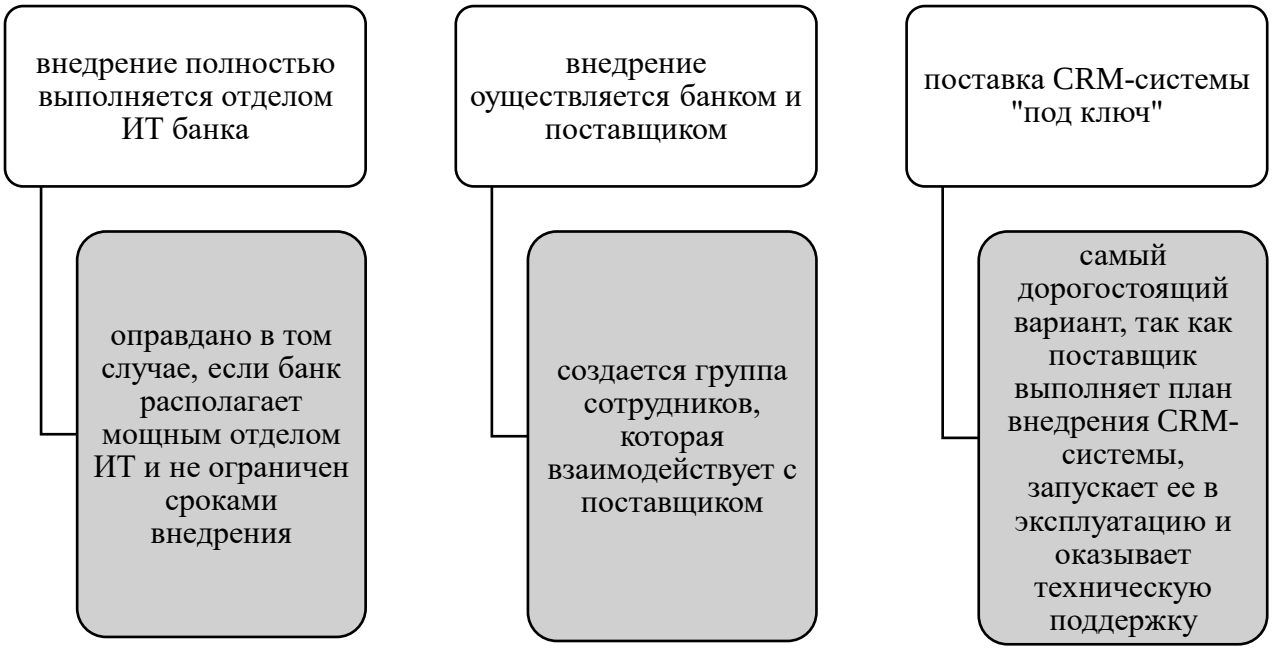
Источник: составлено автором

Рисунок 7 – Классификация технологий оказания банковских услуг

Перечисленные технологии могут интегрироваться в CRM-систему. CRM-систему также относят к банковским технологиям по оказанию банковских услуг, так как данная система создана для того, чтобы упростить взаимодействие банка с клиентами[13].

Выделяют три варианта внедрения CRM-системы (рисунок 8).

[13] Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для вузов / О. М. Пеганова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 538 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18112-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/534375 (дата обращения: 12.01.2024).



Источник: составлено автором

Рисунок 8 – Варианты внедрения CRM-системы

Первый вариант внедрения заключается в том, что внедрение полностью выполняется собственными силами отделов информационных технологий банков. Данный вариант внедрения будет оправдан, если банки будут располагать мощным отделом информационных технологий, и не будет ограничен сроками внедрения. При этом создается группа сотрудников, которая обучается в процессе внедрения и в дальнейшем занимается обучением других сотрудников. При таком варианте можно будет уменьшить расходы на внедрение CRM-системы.

Второй вариант внедрения осуществляется заказчиком и поставщиком CRM-системы. При этом создается группа сотрудников, которая будет взаимодействовать с поставщиком. Поставщику необходимо проводить диагностику банковской деятельности для выявления проблемных мест. По ее результатам создается план внедрения CRM-системы. При данном подходе период внедрения, по сравнению с первым вариантом, уменьшается, но существует опасность остаться на последующих этапах, так как основную работу выполняют сотрудники банков.

И последний вариант внедрения – поставка CRM-системы «под ключ».

Этот вариант является самым дорогостоящим для заказчика вариантом, так как поставщик выполняет проект по внедрению CRM-системы, запускает ее в эксплуатацию и оказывает техническую поддержку. В данном случае существует опасность ухода поставщика и у банка останутся прежние проблемы.

Проанализировав представленные варианты внедрения CRM-системы, необходимо отметить, что наиболее оптимальным вариантом внедрения является внедрение, которое осуществляется совместными силами банка и поставщика CRM-системы. Так как осуществляется тесная взаимосвязь между банком и поставщиком CRM-системы, что положительно повлияет на дальнейшую работу сотрудников с данной системой. Это связано с тем, что сотрудники во время внедрения данной технологии могут полностью ознакомиться с особенностями работы в этой CRM-системе.

За счет интеграции CRM-системы с другими технологиями оказания банковских услуг значительно упрощается составление всевозможных баз данных по клиентам. Например, интеграция CRM-системы с call-центром позволяет значительно сократить затраты на один контакт с клиентом, предлагает удобные способы связи с клиентами. Кроме того, все сотрудники, работающие в CRM-системе, имеют доступ к информации о сотрудниках банков, то есть находятся ли они на рабочем месте или нет. Интеграция с call-центром предполагает, что при поступлении звонка от клиентов, уже обратившихся в банк ранее, CRM-система автоматически идентифицирует абонента по номеру телефона, и для оператора call-центра уже в момент звонка открывается карточка клиента. Если клиент звонит первый раз, оператор call-центра в специальном интерфейсе может зафиксировать обращение нового клиента. Интеграция СМС-банкинга в CRM-систему позволяет персонализировать рассылки для определенных клиентов. Интеграция с факс-банкингом такая же простая, как и с электронной почтой. В результате интеграции можно получать, хранить, отправлять и обрабатывать факс-сообщения в электронном виде, что позволяет сохранять важные факс-

сообщения непосредственно в CRM-системе.

Таким образом, формы, методы и технологии оказания банковских услуг, представленные в данном параграфе, их интеграция с еще одной технологией как CRM-система, дает преимущества банкам в конкурентной борьбе. Так как это значительно повышает возможности банка привлечь большое количество клиентов и ускоряет работу сотрудников, тем самым увеличивая количество обслуживаемых клиентов. Данные обстоятельства свидетельствуют о необходимости внедрения CRM-системы, для того чтобы быть ориентированными на решение приоритетной задачи, а именно повышении эффективности банковской деятельности, направленных на привлечение и удержание клиентов за счет ориентации не на услугах, а на клиентах, которым обеспечивается персональное обслуживание.

1.3 Развитие банковских продуктов и услуг в Российской Федерации. Влияние технологического прогресса, пандемии и санкций на банковские продукты и услуги

Банковский сектор является ключевым звеном в экономике страны. В финансовой системе России банковский сектор является важной ее частью. Представим несколько причин, которые доказывают значимость банков в экономике страны.

1. Финансовая посредническая роль: банки выполняют роль посредников между теми, кто имеет избыток финансовых ресурсов (вкладчики) и теми, кто нуждается в дополнительных средствах (заемщики). Они привлекают депозиты от вкладчиков и выдают кредиты заемщикам, что способствует эффективному использованию ресурсов экономики[14].

[14] Банковское дело и банковские операции : учебник / М. С. Марамыгин, Е. Г. Шатковская, М. П. Логинов, Н. Н. Мокеева, Е. Н. Прокофьева, А. Е. Заборовская, А. С. Долгов ; под ред. М. С. Марамыгина, Е. Г. Шатковской ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский государственный экономический университет. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2021. – 567 с.

2. Обеспечение платежных систем: банки предоставляют различные платежные услуги, такие как выдача кредитных и дебетовых карт, обработка чеков и электронных платежей. Они обеспечивают безопасность и эффективность денежных транзакций внутри страны и за ее пределами.

3. Выдача кредитов: банки играют ключевую роль в предоставлении кредитов предприятиям и частным лицам. Кредиты способствуют инвестициям, расширению бизнеса, покупке недвижимости и другим экономическим активностям. Без банковской системы доступ к кредитам мог бы быть ограничен, что затруднило бы экономический рост.

4. Управление рисками и финансовая стабильность: банки проводят оценку кредитного риска и осуществляют мониторинг финансовой стабильности. Они обеспечивают систему финансовых гарантий и вкладов, что способствует доверию к банковской системе и снижает риски потери средств для вкладчиков.

5. Финансовые инновации и развитие: банковская система способствует финансовым инновациям, таким как разработка новых продуктов и услуг, внедрение технологий и улучшение финансовой эффективности. Она стимулирует развитие рынков капитала и предоставляет финансовую поддержку стартапам и новым предприятиям.

Таким образом, рынок банковских продуктов и услуг выполняет важную задачу, которая позволяет обеспечивать постоянно систему платежей в стране, обеспечивать сохранность денежных средств клиентов, а также трансформировать данные средства в кредитные[15].

На рисунке 9 мы можем рассмотреть секторы инновационных услуг и продуктов, активно использующихся в банковской сфере.

[15] Витязев, А. Д. Банковская система Российской Федерации: проблемы и перспективы развития / А. Д. Витязев, В. Ю. Далбаева // Журнал прикладных исследований. 2023. №7. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskaya-sistema-rossiyskoy-federatsii-problemy-i-perspektivy-razvitiya (дата обращения: 12.01.2024).



Источник: составлено автором

Рисунок 10 – Секторы инновационных продуктов и услуг банков

Развитие данных секторов услуг и продуктов в банковской сере предоставляет ряд значительных преимуществ. Вот некоторые из основных:

1. Расширяет рынки и возможности: финансовые технологии открывают новые рынки и возможности для банков. Развивая рынок инновационных продуктов и услуг банк создает спрос на соответствующие финансовые продукты и услуги. Банки, осуществляющие финансовые технологии, могут получить конкурентное преимущество, привлечь новых клиентов и развивать новые бизнес-модели.

2. Снижает операционные расходы: внедрение инновационных продуктов и услуг может помочь банкам сократить операционные расходы. Применение цифровых технологий, таких как онлайн-банкинг и электронные платежи, позволяет снизить затраты на бумажную документацию, физические отделения и традиционные банковские процессы. Это улучшает эффективность и обеспечивает экономическую выгоду для банка.

3. Укрепляет репутацию и привлекательность: инновационные услуги и продукты помогают банкам укрепить свою репутацию и стать более привлекательными для клиентов и инвесторов.

Однако, вместе с возможностями, связанными с технологий в банковской сфере, существуют и потенциальные угрозы для безопасности банковской системы. Имеется широкий спектр рисков, которые затрагивают различные сектора:

1. Стратегический риск: потенциал быстрого разделения банковских услуг для небанковских финтех или крупных компаний увеличивает риски в отношении прибыльности отдельных банков.

2. Операционный риск: распространение инновационных продуктов и услуг может увеличить сложность предоставления финансовых услуг, что затрудняет управление и контроль операционного риска.

3. Кибербезопасность: переход к использованию цифровых платформ и онлайн-сервисов в рамках банковской сферы может повысить уязвимость банковской системы к кибератакам. Злоумышленники могут направить свои усилия на взлом сетевой инфраструктуры банков и получение несанкционированного доступа к конфиденциальной информации клиентов или финансовым средствам.

4. Мошенничество и отмывание денег: расширение финансовых технологий может привести к увеличению мошенничества и отмывания денег. Хакеры и мошенники могут использовать новые цифровые платформы для совершения финансовых преступлений, таких как фальсификация данных о проектах с целью получения неправомерного доступа к финансированию.

5. Риск данных: в связи с использованием большого объема данных в инновационных продуктах и услуг, существует риск утечки и несанкционированного использования данных клиентов. Нарушение конфиденциальности личных и финансовых данных может негативно повлиять на доверие клиентов к банковской системе и вызвать финансовые потери.

6. Риск ликвидности и волатильность источников финансирования в банках: использование новых технологий создает возможности для клиентов автоматически переключаться между различными сберегательными счетами или взаимными фондами для получения лучшего дохода.

Пандемия коронавируса, которая началась в 2020 году, разделила мир на до и после и обусловила необходимость в условиях новой реальности развивать инфраструктуру банковского сектора. Россия в рейтинги стран считалась страной с низким уровнем цифровизации, но в последнее время все изменилось, в этом помогла пандемия COVID-19. Хоть и пандемия сильно ударила по экономике страны, но дала важный шаг в развитие цифровой экономики, а в особенности электронной торговли, которая, благодаря пандемии выросла невероятными темпами в 2020 году.

Те тенденции, которые появились в период пандемии в банковском секторе на сегодняшний день, продолжают набирать обороты. Одной из тенденцией является использование искусственного интеллекта в банковском секторе. Внедрение технологии искусственного интеллекта позволяет повышать конкурентоспособность российских банков, расширять каналы взаимодействия.

Искусственный интеллект может использоваться для автоматизации процессов, для улучшения качества обслуживания клиентов, анализа данных и прогнозирования рисков. Он также может помочь банкам снизить затраты на персонал и увеличить прибыль.

Также среди тенденции развития банковского сектора является цифровизация, которая касается системы денежного обращения в стране, в частности речь идет о появлении нового платежного инструмента – цифрового рубля. Основной функцией цифрового рубля станет упрощение расчетов, цифровые рубли будут рассматриваться клиентами банков как более удобная альтернатива наличным и безналичным средствам.

В современных условиях также создаются условия для развития мобильных платежных систем в России. Среди перспектив можно отметить следующие:

- создание новых по функционалу и безопасности мобильных систем, которые позволяют универсальным способом совершать платежные операции;

- расширение степени доступности финтеха для малых компаний и бизнеса, сокращение издержек посредством использования собственных разработок;

- популяризация российских мобильных платежных систем России и в последующее время будут активно применяться в сфере Digital-технологий и цифровизации.

С увеличением мобильного и цифрового контента взаимодействие с клиентами в классическом оффлайн-формате уже не является актуальным, удобным и востребованным большинством. Данный процесс постепенно приводит к модернизации линейки банковских продуктов: на место классических предложений поступают новые, более цифровизированные, доступные в онлайн-приложениях.

В 2022 году российский банковский сектор столкнулся с беспрецедентным количеством новых вызовов[16]. Разрушительный характер имеют санкции, которые были введены западными странами в отношении России. Сильнее всего пострадали такие отрасли, как банковский и энергетический секторы экономики. Введенные санкции против России направлены на то, чтобы в стране парализовать экономическое развитие, а также сделать недоступными технологии и различные возможности, позволяющие экономике развиваться. После того, как были заморожены золотовалютные резервы, наблюдалось падение национальной валюты по отношению к доллару, которое составило 40%. Банк России был блокирован

[16] Коробов, А. А. Анализ и совершенствование продаж банковских продуктов и услуг / А. А. Коробов, А. А. Коробова // Вестник экономики, управления и права. 2023. №1. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-i-sovershenstvovanie-prodazh-bankovskih-produktov-i-uslug (дата обращения: 12.01.2024).

не в полном объеме, так как его счета открыты в валюте иностранных государств многих банков России, которые имеют в зарубежных государствах свои филиалы.

Проблемами банковского сектора являются также проблемы цифровизации. Так возникают вызовы бизнес-моделям, которые успешно работали до недавнего времени, однако в современных условиях испытывают влияние факторов внешней среды. Происходящее увеличение способов оплат с помощью мобильных средств или бесконтактных способов приводят к необходимости развития технологий блокчейн, big data и других. Тем не менее, в сложившихся условиях возникают сложности внедрения инноваций ввиду введения санкций в отношении России, в том числе на поставку комплектующих, технологий.

До 2022 года несмотря на взятый курс по импортозамещению в России преимущественно использовали зарубежные технологии, часть банков игнорировала требования государства по импортозамещению, чтобы не снижать функциональность и производительность. Это привело к том, что рос уровень зависимости банковской системы от иностранных технологий.

В частности, российская банковская система использовала системы управления базами данных иностранного производства. Помимо технологий использовалось зарубежное оборудование. Инфраструктура банков на 90% построена на решениях зарубежных поставщиков, в результате отключения технической поддержки остро встает вопрос замены или ремонта оборудования.

В результате недостатка оборудования, технологий банки вынуждены отказаться от разработки новых продуктов и услуг и перераспределить средства в пользу поддержки сервисов.

Следующей проблемой российской банковской системы является отсутствие аналитических систем необходимого класса. Так в России активно используются аналитические системы SAS и IBM. Это недорогие решения, которые используются в кредитном скроллинге для оценки

платежеспособности заемщика. Проблемой является то, что в российской практике аналогов данных систем нет. Часть банков приобрела бессрочную лицензию на использование данного продукта, однако есть банки, у которых она срочная, следовательно, возникает проблема поиска программных продуктов, которые заменят используемое решение.

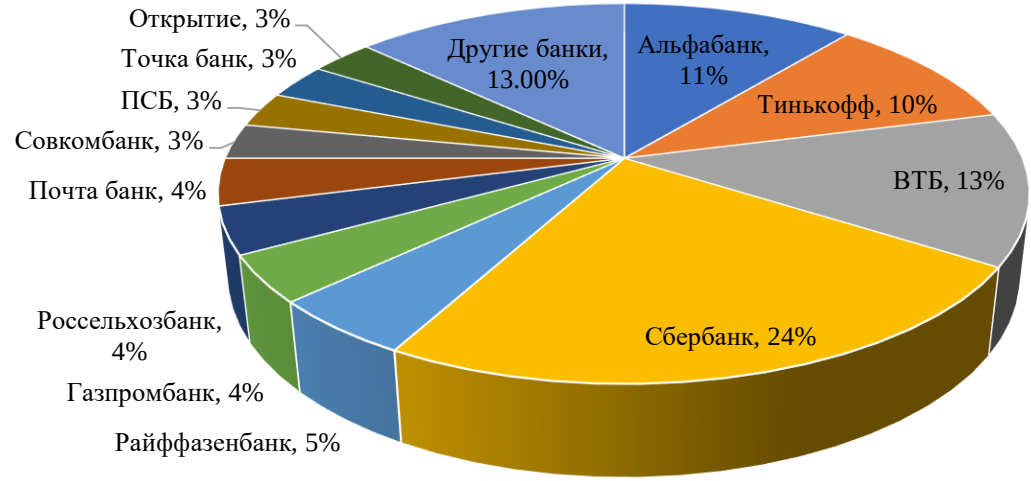
Следующей проблемой является построение информационной безопасности банков, функционирующих в рамках банковской системы на иностранном оборудовании. Оно используется практически во всех уровнях от сетевых экранов до систем шифрования. Несмотря на то, что импортозамещение в данном секторе было запущено, оно шло медленными темпами, следовательно, сейчас в связи с санкционными ограничениями темпы замещения иностранного оборудования могут ускориться. Тем не менее, необходимо отметить, что даже отечественные системы шифрования работают на американском оборудовании, что создает определенные сложности.

Банковская система России в современных условиях пытается найти выход из сложившейся ситуации и вернуть потребителям комфортные условия для совершения операции. Существующие проблемы приводят к необходимости осуществления преобразований при учете санкций и необходимости обеспечения информационной и технологической независимости от зарубежных разработок.

ГЛАВА 2 СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПРЕДЛОЖЕНИЯ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ

2.1 Сравнительный анализ основных трендов, правового и методического обеспечения создания и реализации банковских продуктов и оказания банковских услуг в Российской Федерации и в других юрисдикциях

Рынок банковских продуктов и услуг в России – это постоянно изменяющийся и быстро развивающийся сектор, играющий важнейшую роль в экономическом развитии страны. Технологические достижения, изменения потребительских запросов клиентов банков создали значительные преобразования для рынка банковской сферы.



Источник: составлено автором по материалам: Как санкции отражаются на спросе? Аналитика банковской сферы [Электронный ресурс]. – URL: https://www.banki.ru/news/research/?id=10968309 (Дата обращения: 22.08.2023).

Рисунок 9 – Топ-12 кредитных организаций России в 2022 году

Рынок банковских продуктов и услуг в России является одним из крупнейших в мире, обладающим различным спектром продуктов и услуг. Конкуренция между российскими банками достаточно острая, кредитные

организации постоянно пытаются привлечь и удержать своих и новых клиентов. Факторами банковской конкуренции являются: процентные ставки, технологические инновации и предложения с ориентацией на клиента.

На рисунке 9 представим топ-12 кредитных организаций России в 2022 году.

Рынок банковских продуктов и услуг в России работает при наличии надежной нормативно-правовой базы, которая обеспечивает стабильность и защиту прав потребителей.

Желания клиентов на рынке банковских продуктов и услуг в России меняются в связи с цифровизацией. Удобство, доступность и персонализация услуг становятся все более значительными для клиентов банков[17]. Спрос на цифровые банковские услуги, мобильные приложения банков и онлайн-транзакции неуклонно возрастает. В ответ на изменение желаний клиентов кредитные организации в России уделяют особое внимание инновациям в своих продуктах и услугах, что включает в себя внедрение новых цифровых банковских решений, расширение ассортимента финансовых продуктов и повышение общего качества обслуживания клиентов. Мобильные банковские приложения, внедрение обновленных бесконтактных платежей, роботизированные консультационные услуги и онлайн-заявки на получение кредита входят в число инноваций, которые банки внедряют, чтобы оставаться конкурентоспособными и удовлетворять растущие потребности своих клиентов.

Далее рассмотрим реализацию банковских продуктов и оказание банковских услуг на примере АО «Тинькофф-Банк», который является самым большим онлайн-банком в мире[18]. В экосистеме АО «Тинькофф-Банк» более 38 млн клиентов, из них свыше 1,5 млн предпринимателей и компаний. На

---

[17] Рябичева, О. И. Цифровизация розничных банковских услуг в Российской Федерации на современном этапе / О. И. Рябичева // Журнал прикладных исследований. 2021. №6. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-roznichnyh-bankovskih-uslug-v-rossiyskoy-federatsii-na-sovremennom-etape (дата обращения: 12.01.2024).

[18] Официальный сайт АО «Тинькофф банк». – Режим доступа: www.tinkoff.ru (дата обращения: 20.12.2023).

рисунке 10 представим основные вида банковских продуктов и услуг АО «Тинькофф-Банк».



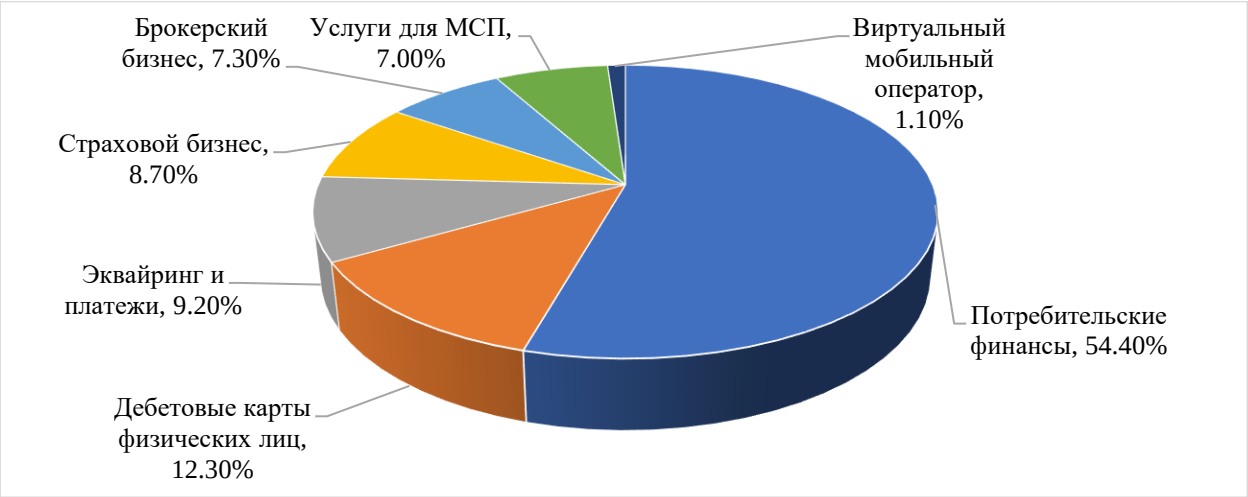
Источник: составлено автором по материалам, представленным на официальном сайте АО «Тинькофф банк». – Режим доступа: www.tinkoff.ru (дата обращения: 20.12.2023)

Рисунок 10 – Виды банковских услуг и продуктов

Все сервисы Тинькофф доступны через мобильные приложения и сайт. Тинькофф Банк стал своего рода целой финансовой онлайн-экосистемой, объединяющая полный спектр финансовых услуг для частных лиц и бизнеса[19].

На рисунке 10 указана выручка АО «Тинькофф-Банк» в разрезе продуктовых сегментов.

[19] Хохлова, С. В. Банковские экосистемы в России: стартапы, продукты, услуги / С. В. Хохлова, И. Ю. Афанасьев // В центре экономики. 2022. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskie-ekosistemy-v-rossii-startapy-produkty-uslugi (дата обращения: 12.01.2024).



Источник: составлено автором по материалам, представленным на официальном сайте АО «Тинькофф банк». – Режим доступа: www.tinkoff.ru (дата обращения: 20.12.2023).

Рисунок 10 – Выручка в разрезе сегментов за 2021 года, %

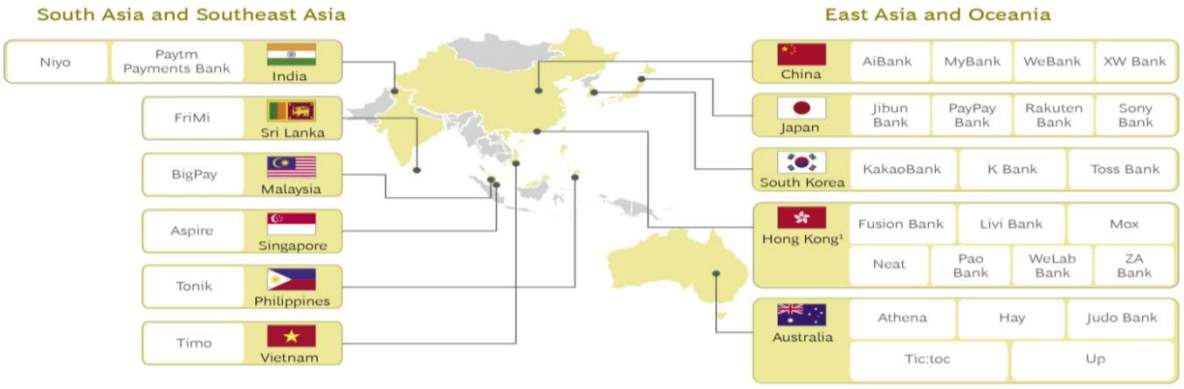
Как мы можем заметить, большую часть выручки компании составляют выданные потребительские кредиты в общей доле 54,4%. На втором месте идут дебетовые карты физических лиц с удельным весом в размере 12%. Третью группу по размеру премии составляют сегменты эквайринга и платежей (9,2%), страховой бизнес (8,7%), брокерский бизнес (7,3%), а также услуги для малого и среднего предпринимательства (7,0%).

Цифровизация в глобальном масштабе – это концепция экономической деятельности, которая построена на цифровых технологиях, применяемых в различных сферах жизни и производства. Эта концепция широко применяется во всех без исключения странах.

Рисунок 11 показывает, что в Азиатско-Тихоокеанском регионе находится около 50 цифровых банков. Они стремятся использовать конкурентные преимущества в существующих базах пользователей, данных и технологиях. Многие из этих операторов являются относительно новыми на рынке. Более 70% из них были созданы в период с 2016 по 2020 год.

Этап развития рынка Филиппин достаточно похож на то, что было в России 10–15 лет назад. Аналитики прогнозируют значительный рост банковского сектора Юго-Восточной Азии в ближайшие годы, при этом Вьетнам, Филиппины и Индонезия могут зафиксировать двузначный рост с

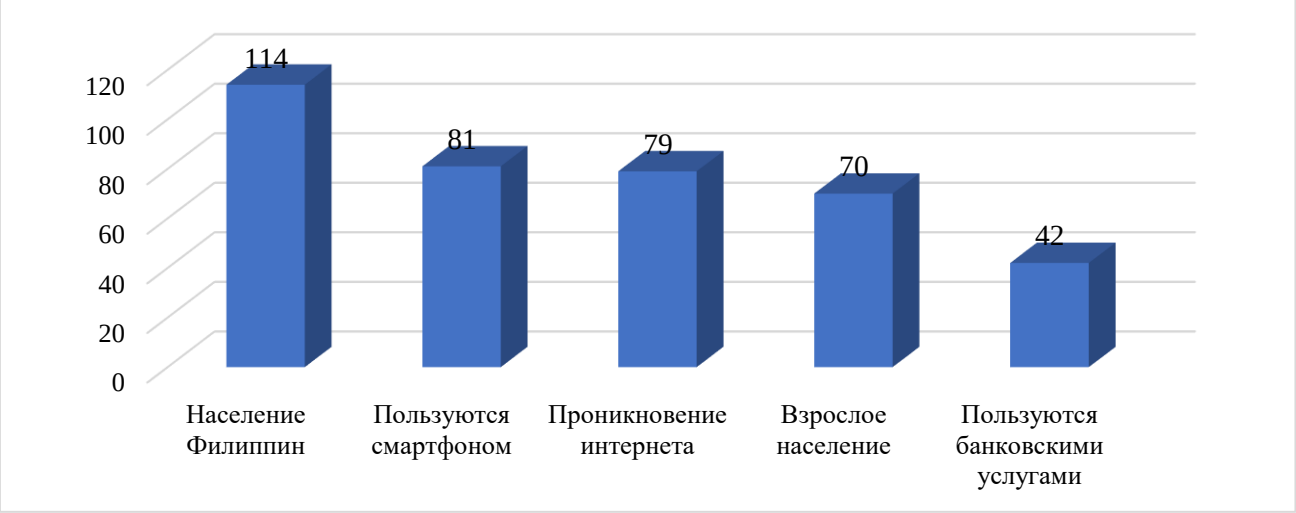
2019 по 2024 год.



Источник: составлено автором по материалам: Winning the Digital Banking Battle in Asia-Pacific https://www.bcg.com/publications/2021/digital-banking-asia-pacific (Дата обращения: 25.08.2023).

Рисунок 11 – Цифровые банки в Азиатско-Тихоокеанском регионе. Источник: Winning the Digital Banking Battle in Asia-Pacific

На рисунке 14 четко видно, что 42 миллиона из 70 миллионов взрослого населения Филиппин имеют доступ к финансовым услугам и помощи, необходимой им для покупки жилья, дальнейшего образования, уменьшения долга, инвестирования в бизнес, и в итоге улучшения своей жизни. В стране начинает формироваться средний класс.



Источник: составлено автором по материалам: Philippines Set to Close Digital Bank Applications for 3 Years [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-08-19/philippines-set-to-close-digital-bank-applications-for-3-years?sref=l3J6d079 (Дата обращения: 26.08.2023)

Рисунок 14 – Проникновение интернета и банковских услуг на Филиппинах 2022 г., млн. чел.

Цифровые банки процветали на Филиппинах в течение последних нескольких лет благодаря сочетанию последствий пандемии COVID-19 и собственного удобства[20]. По мере того как все больше людей отходили от традиционных банковских привычек, цифровые банки на Филиппинах становились все более привлекательными как для физических, так и для юридических лиц. Эта трансформация была поддержана местным ЦБ именуемым, как Bangko Sentral Pilipinas (BSP), которые установили строгие протоколы безопасности для защиты клиентов.

В таблице 5 представим работающие цифровые банка на Филиппинах на конец 2022 года.

Таблица 5 – Работающие цифровые банки на Филиппинах на конец 2022 года

Название	Особенность	Клиенты	Продукты
Tonik Digital Bank	Первый из цифровых банков	>20 млн.	- дебетовые карты; - срочные вклады; - кредиты; - накопительные счета
Maya	Приложение для денег	>38 млн.	- дебетовые карты; - кредиты; - POS-терминалы и QR; - зарплатные проекты
Overseas Filipino Bank	Правительственный цифровой банк	>3,2 млн.	- дебетовые карты; - срочные вклады; - инвестиции; - страхование

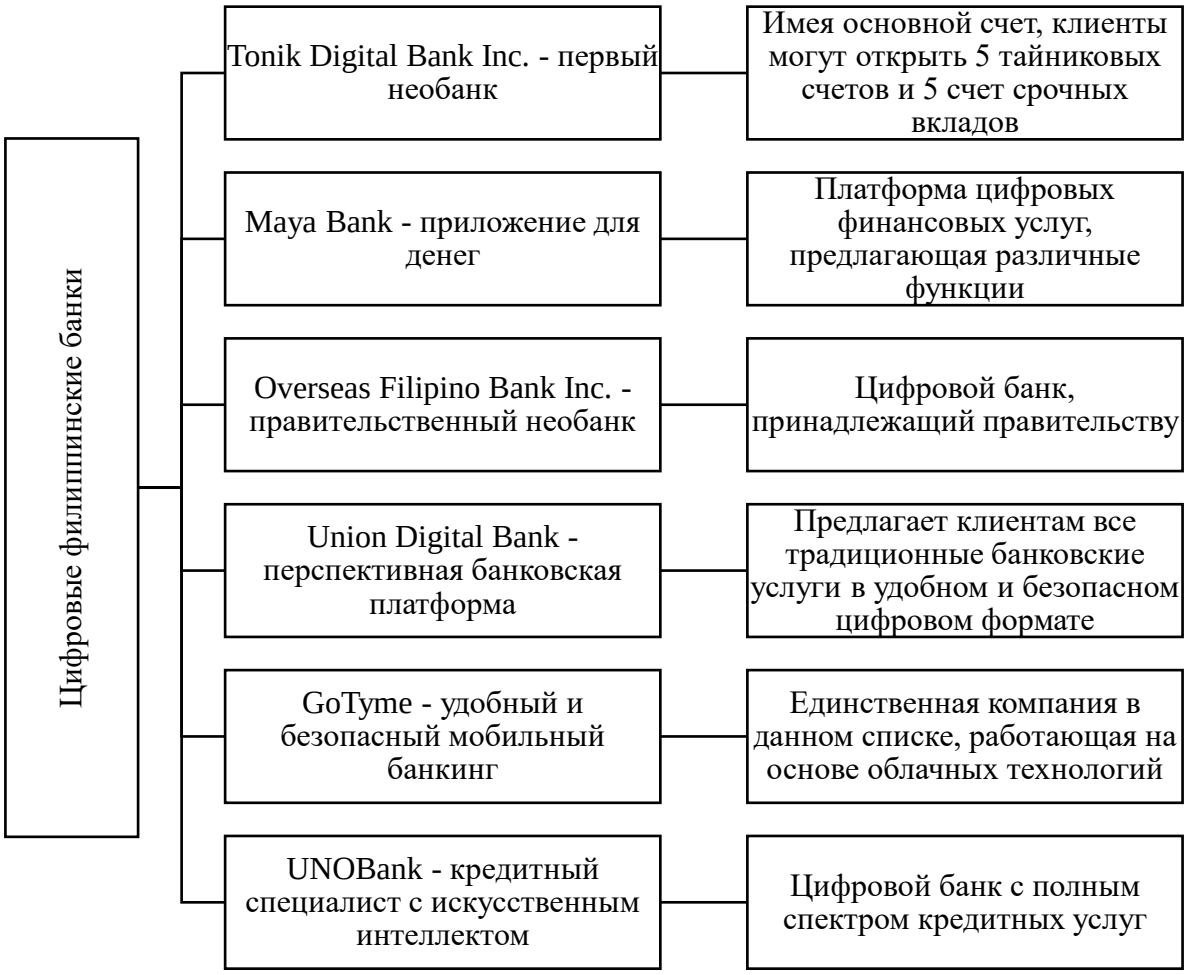
Источник: составлено автором по материалам: Philippines Set to Close Digital Bank Applications for 3 Years [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-08-19/philippines-set-to-close-digital-bank-applications-for-3-years?sref=l3J6d079 (Дата обращения: 26.08.2023)

После анализа таблицы 5 следует вывод о том, что рынок достаточно конкурентен, потому что мы видим заметных игроков. Среди ключевых из них Tonik и Maya по 20 и 38 миллионов пользователей соответственно. Учитывая, что население Филиппин 114 млн. человек, можно сделать вывод о

[20] BSP: PH now has 6 digital banks [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.pna.gov.ph/articles/1182068 (Дата обращения: 26.08.2023)

проникновении финтех сервисов цифрового банкинга. Что касается Overseas Filipino Bank – это цифровой банк, принадлежащий правительству.

Характеристика цифровых банков на Филиппинах на конец 2022 года представлена на рисунке 15.



Источник: составлено автором по материалам: Philippines Set to Close Digital Bank Applications for 3 Years [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-08-19/philippines-set-to-close-digital-bank-applications-for-3-years?sref=l3J6d079 (Дата обращения: 26.08.2023)

Рисунок 15 – Характеристика цифровых банков на Филиппинах на конец 2022 года

После проведенного анализа кредитных организаций Филиппин в сети и изучения их представленной продуктовой линейки следует вывод о том, что она не такая огромная и со временем требует расширения.

Сейчас цифровые банки набирают аудиторию за счет открытия дебетовых вкладов, быстрых транзакций и доступных кредитов. К примеру, Маya достиг первый 1 млн. клиентов всего за пять месяцев. Очень быстро

набирают аудиторию клиентов, но все равно в стране 114 млн населения из которых 61,1% людей в возрасте от 15 до 65 лет. Следовательно, около 70 млн населения работает или же имеет сбережения и накопления на пенсии. Приводя оценку, можно сказать, что цифровые банки охватили примерно только малую часть рынка, но не стоит забывать о их амбициях и финансированию инвесторов.

2.2 Анализ результатов развития интернет-банкинга

В 2022 году российский рынок платежных услуг продемонстрировал устойчивое развитие, несмотря на введение санкций со стороны некоторых стран. Это было достигнуто благодаря созданию и внедрению национальных решений и систем платежной инфраструктуры. Эти меры позволили обеспечить непрерывное функционирование платежной системы после отхода некоторых платежных систем от работы в России и отключения ряда банков от международной системы SWIFT.

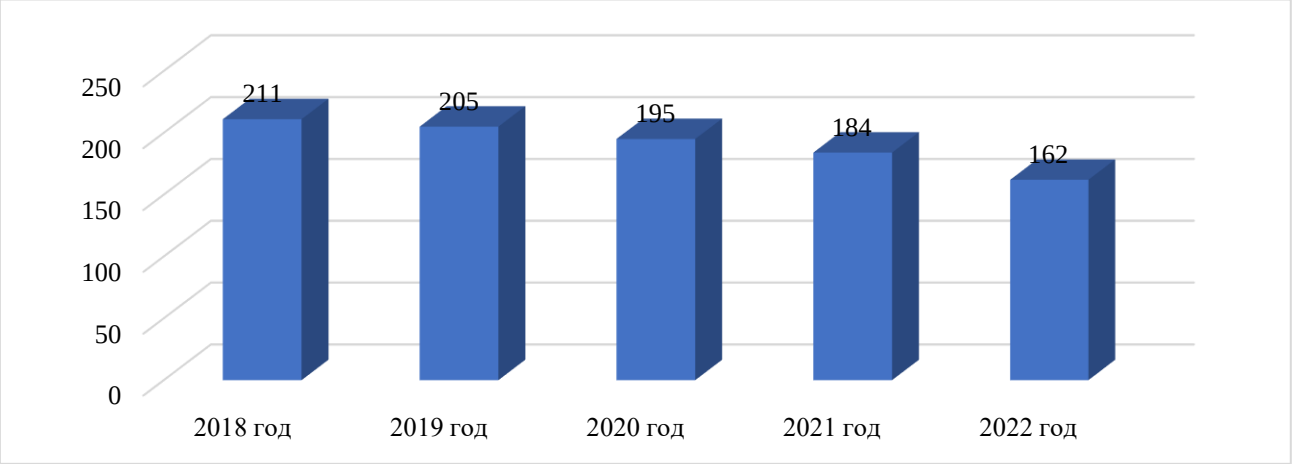
Российские платежные системы и инфраструктура были разработаны с учетом национальных потребностей и задач, что позволило снизить зависимость от иностранных платежных систем и обеспечить стабильность и безопасность внутренних платежных операций. Это позволило сохранить непрерывность платежных сервисов в России и обеспечить удобство и безопасность для потребителей и бизнеса[21].

Таким образом, национальные решения и системы платежной инфраструктуры сыграли важную роль в развитии платежных услуг в России, укрепив их стабильность и независимость от внешних факторов, таких как санкции и отключение от международных платежных систем.

Далее проанализируем институциональную обеспеченность

[21] Родин, Д. Я. Тенденции каналов продвижения банковских продуктов и услуг в эпоху диджитализации / Д. Я. Родин, Е. А. Соломонова // Деловой вестник предпринимателя. 2022. №1 (7). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-kanalov-prodvizheniya-bankovskih-produktov-i-uslug-v-epohu-didzhitalizatsii (дата обращения: 12.01.2024).

банковскими услугами в России в 2018 – 2022 гг. Для этого графически представим динамику количества кредитных учреждений в расчете на 1 млн. жителей (рисунок 15).



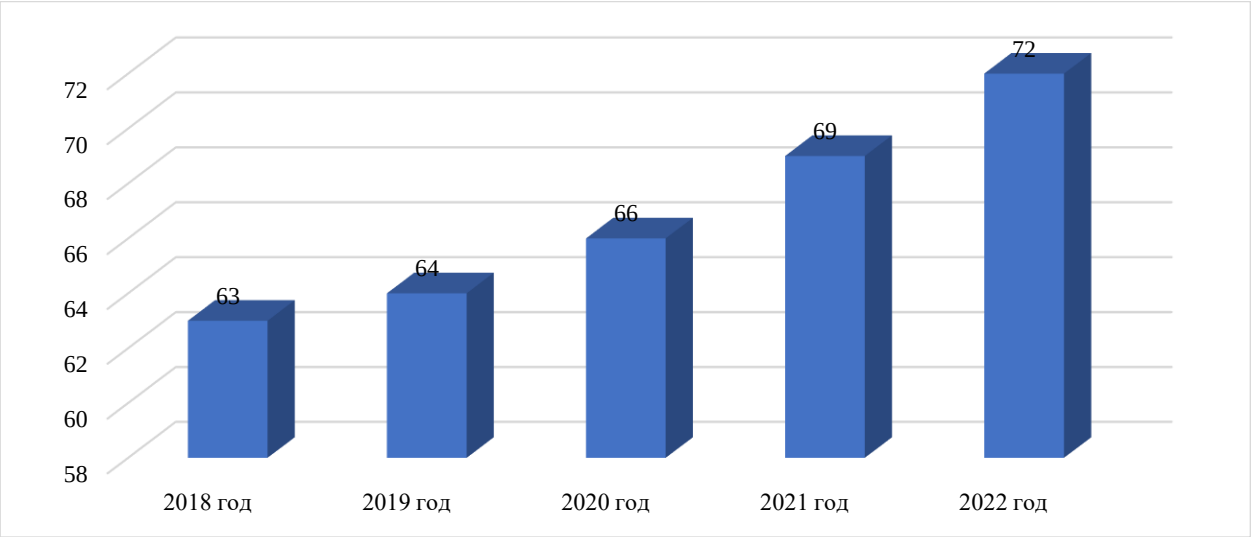
Источник: составлено автором по материалам официального сайта Центрального Банка Российской Федерации. – Режим доступа: https://cbr.ru (дата обращения: 03.12.2023).

Рисунок 15 – Динамика количества кредитных учреждений в расчете на 1 млн. жителей в 2018 – 2022 гг. в целом по России, ед.

Рассматривая показатель количества банков в расчете на 1 млн. жителей, можно отметить, что на протяжении рассматриваемого периода показатель имеет тенденцию к снижению. Сокращение числа банков в расчете на 1 млн. жителей связано с отзывом лицензий у банков, закрытия кредитных организаций.

Далее рассмотрим динамику количества счетов, открытых в учреждениях банковской системы в целом по России (рисунок 16).

Рассматривая динамику счетов, открытых в учреждениях банковской системы, можно сделать вывод, что они имеют тенденции к росту. Наибольшее количество счетов было открыто в 2022 году. На это повлияли кризисные явления в экономике, обострение внешнеполитической ситуации и стремление граждан и бизнеса защитить свои денежные средства.



Источник: составлено автором по материалам официального сайта Центрального Банка Российской Федерации. – Режим доступа: https://cbr.ru (дата обращения: 03.12.2023).

Рисунок 16 – Динамика количества счетов, открытых в учреждениях банковской системы России в 2018 – 2022 гг. в расчете на 1 жителя, ед.

Проанализируем количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях по данным таблицы 7.

Таблица 7 – Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях в России в 2018 – 2022 гг.

тыс. ед.

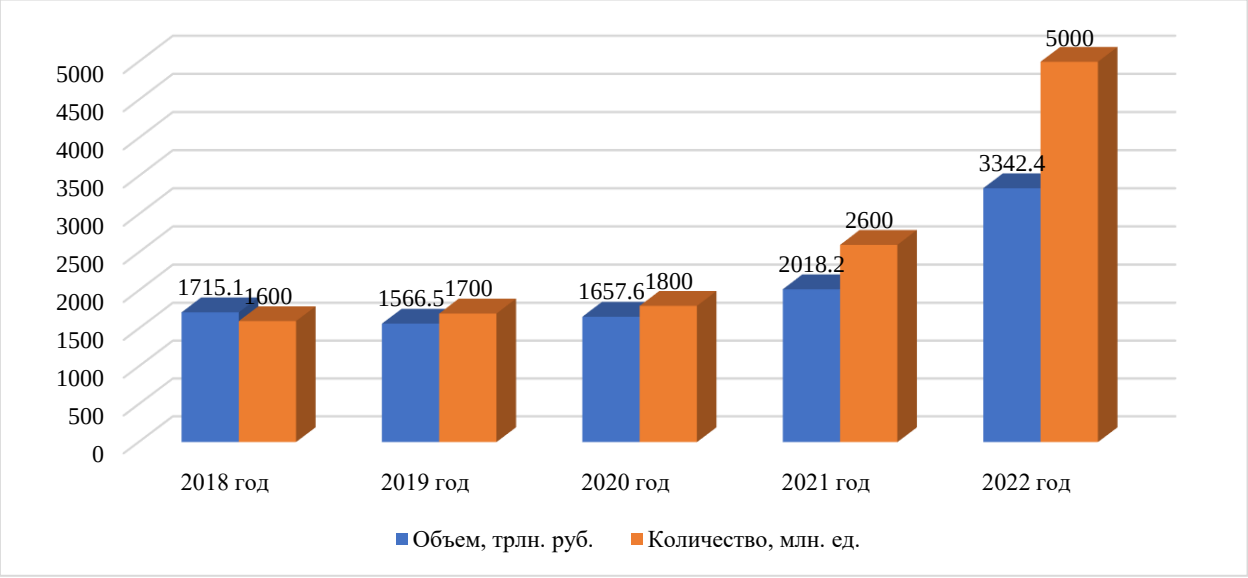
Дата	Общее количество счетов	В том числе открытых клиентам:				
		Юридическим лицам, не являющимися кредитными организациями, всего	Из них: С доступом через сеть Интернет	Физическим лицам, всего	Из них: С доступом через сеть Интернет	С доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи
На 01.01.23	358556,2	8535,7	8485,5	350020,5	336244,1	261341,6
На 01.01.22	321182,6	7110,8	6994,1	314071,8	301974,8	230661,8
На 01.01.21	285563,0	6808,3	6698,8	278754,6	268237,0	202009,7
На 01.01.20	257313,0	6550,4	6463,8	250762,5	241839,5	183011,0
На 01.01.19	238966,1	5971,0	5874,8	232995,2	217061,2	178174,8
Отклонение 2022 к 2018, %	50,04	42,95	444,44	50,23	54,91	46,68

Источник: составлено автором по материалам официального сайта Центрального Банка Российской Федерации. – Режим доступа: https://cbr.ru (дата обращения: 03.12.2023).

На протяжении анализируемого периода отмечается рост общего

количества счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях. В основном рост связан с увеличением количества счетов, открытых физическими лицами. Общее количество счетов увеличилось на 50,04%, число счетов клиентов юридических лиц увеличилось на 42,95%, физических лиц – на 50,23%. В структуре счетов, открытых физическими лицами, преобладают счета с доступом через сеть Интернет. Их количество увеличилось в 2022 году по сравнению с 2018 годом на 54,91%. Активное открытие счетов с дистанционным доступом обусловлено всеобщей цифровизацией в стране, а также повышением мобильности граждан и наличия потребности в дистанционных форматах взаимодействия с кредитными организациями.

В 2022 году через платежную систему Банка России было осуществлено 5,0 млрд. денежных переводов на сумму 3 342,4 трлн. руб. (увеличение в 1,9 раза по числу и в 1,7 раза по объему по сопоставлению с 2021 годом) (рисунок 17).



Источник: составлено автором по материалам официального сайта Центрального Банка Российской Федерации. – Режим доступа: https://cbr.ru (дата обращения: 03.12.2023).

Рисунок 17 – Переводы денежных средств за 2018 – 2022 гг.

По состоянию на 01.01.2023 г.:

- к СБП подключено 213 кредитных организаций, включая системно

важные;

- 559 тысяч организаций и предприятий подключены к СБП, из которых 482 тысячи являются малым и средним бизнесом. В 2022 году через СБП было осуществлено больше 3 млрд. транзакций на сумму 14,4 трлн. руб.

Число операций в СБП увеличилось в 3,5 раза по сопоставлению с 2021 годом, объем – в 2,9 раза. Привлекательные тарифы для бизнеса, а также удобство и скорость платежного обслуживания с применением СБП привели к многократному увеличению транзакций C2B1 по сопоставлению с 2021 годом: в 27 раз по числу и в 12 раз по объему.

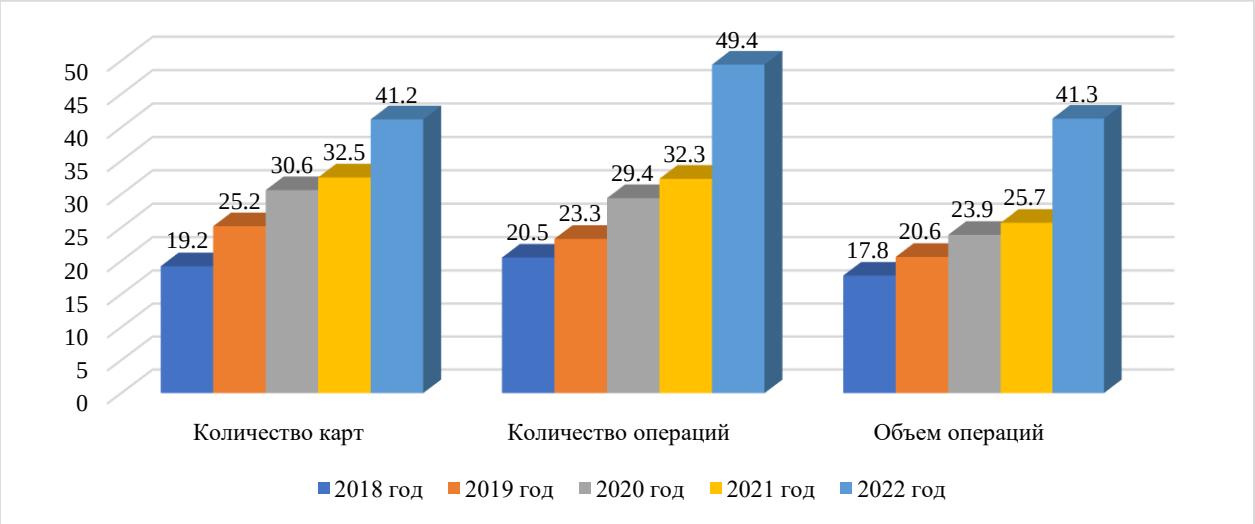
Рынок платежных карт характеризовался устойчивым ростом. В марте 2022 года уход международных платежных систем не оказал влияния на функционирование банковских карт внутри страны. Еще с 2014 года обработка всех внутренних транзакций по картам российских банков была передана НСПК. Платежных карты остаются самым популярным платежным инструментом для населения.

К концу 2022 года число операций по картам в стране и за рубежом увеличилось на 9,8% и на 15,1% по объему по сопоставлению с предыдущим годом (до 69,6 млрд. транзакций на сумму 155,3 трлн. рублей). В их структуре преобладали безналичные операции – 96,9% по числу и 79,7% по объему. Операции по снятию наличных с применением карт продолжили сокращаться, составив 3,1% и 20,3% соответственно.

Все регионы России продолжают активно развивать безналичные операции посредством использования платежных карт. Важно отметить, что в 2022 году количество регионов, где доля платежей за товары и услуги, совершаемых с использованием карт, превысила 95% от общего числа транзакций, увеличилось вдвое и составило 34 региона. Это говорит о том, что все больше регионов стремятся к обеспечению высокой доли безналичных платежей, что является положительной динамикой.

В условиях санкционного давления усилилось значение национальных платежных инструментов. По состоянию на 01.01.2023 г. доля платежных карт

«Мир» в общероссийском выпуске достигла 41,2% (рисунок 18).



Источник: составлено автором по материалам официального сайта Центрального Банка Российской Федерации. – Режим доступа: https://cbr.ru (дата обращения: 03.12.2023).

Рисунок 18 – Доля карт «Мир» в общей эмиссии платежных карт и внутрироссийских операций с их использованием, %

Успешно разработана программа лояльности (кэшбек-сервис) платежной карты «Мир». Число зарегистрированных в нем карт «Мир» к концу 2022 года достигло 66 млн. (26,8 млн. к концу 2021 года). Платежная карта «Мир» поддержала реализацию программы «Туристический кэшбек» по возврату гражданам части стоимости поездок, туризма и детского отдыха в России.

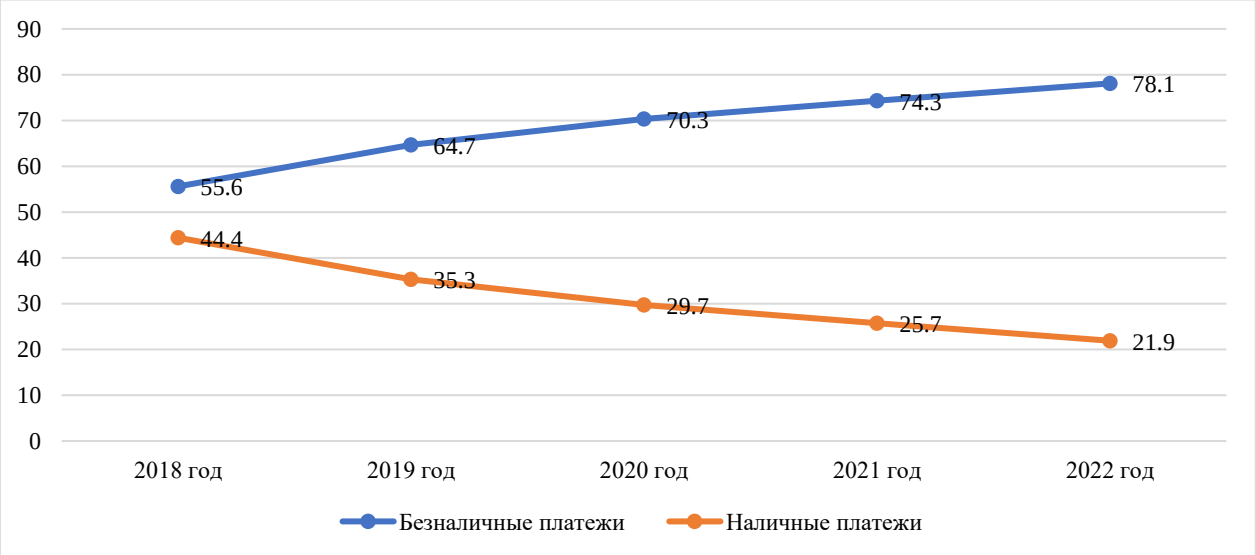
Оператор платежных карт «Мир» запустил и разрабатывает собственное платежное приложение Mir Pay. Число кредитных организаций, клиентов которых могут оплачивать покупки с помощью мобильного приложения для бесконтактных платежей Mir Pay выросло с 82 до 149.

К концу 2022 года планы социальных карт и карт резидентов на базе платежной карты «Мир» были реализованы в 28 субъектах Российской Федерации (в 2021 году – в 23 регионах). Фактически во всех субъектах РФ предусмотрена возможность оплаты картой «Мир» проезда в наземном транспорте, в метро – в семи в регионах.

Разработана схема оплаты отдельных видов товаров и услуг с применением электронного сертификата, которая гораздо упрощает

процедуру получения общественно важных товаров и услуг для ряда категорий населения, включая оплату и приобретение компенсации от государства. Разработка продуктов и сервисов платежной карты «Мир» осуществляется на основе передовых инструментов и технологий, которые обеспечивают поддержку, безопасность и защищенность держателей карт и пользователей сервисов системы в режиме 24/7/365.

Вопреки сложностям, связанными с санкционным давлением, операторы денежных переводов продолжают демонстрировать рост основных показателей своей деятельности. Безналичные операции, выполняемые кредитными организациями по поручению своих клиентов, а также личные транзакции клиентов, увеличились за год на 13,2% по количеству и на 32,4% по объему. В общей сложности было проведено 79,5 млрд. безналичных платежей на общую сумму 1 592,3 трлн. руб. это привело к последующему увеличению доли безналичных платежей в розничном обороте, которая в 2022 году достигла 78,1% вопреки 74,3% в 2021 году (рисунок 19).



Источник: составлено автором по материалам официального сайта Центрального Банка Российской Федерации. – Режим доступа: https://cbr.ru (дата обращения: 03.12.2023).

Рисунок 19 – Доля наличных и безналичных платежей в розничном обороте, %

По состоянию на 01.01.2023 г. в организациях торговли и обслуживания было установлено 3,8 млн. электронных терминалов (POS-терминалы), 272,4 тыс. терминалов безналичной оплаты, 179,7 тысяч банкоматов. В системе

предоставления платежных услуг активно участвуют не только банки, но и небанковские организации, которые играют важную роль в обеспечении доступности платежных услуг для населения в отдаленных, малонаселенных и труднодоступных регионах. Эти организации используют свою инфраструктуру для расширения охвата населения платежными сервисами. Важным направлением развития российского рынка интернет-банкинга является улучшение платежной инфраструктуры, что способствует росту популярности безналичных методов оплаты.

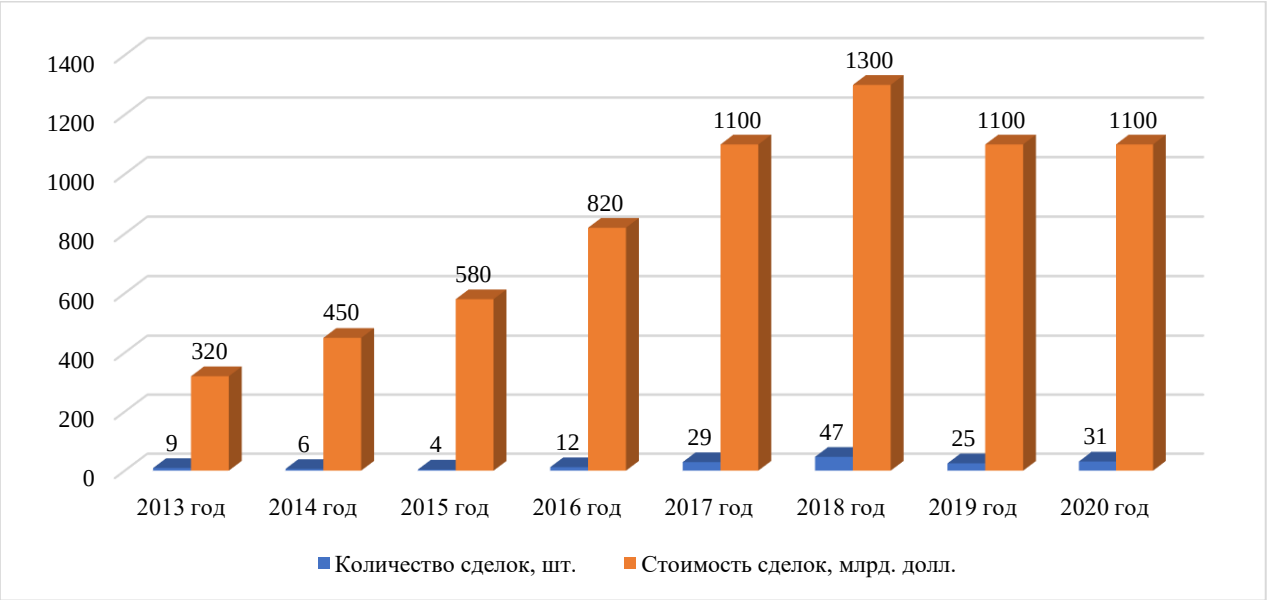
Мировой рынок финансовых технологий (FinTech) показывает огромный рост и развитие в настоящее время. FinTech представляет собой область, где финансовые услуги и технологии предоставляют возможности и инновационные решения в области финансов. Одной из основных причин быстрого развития мирового рынка финансовых технологий является проникновение гаджетов, смартфонов, интернет и многое другое во всем мире и любой точке земли. Благодаря этому, люди имеют возможность получать финансовые услуги через мобильные приложения или онлайн-платформы.

Различные кризисы в 21 веке стали причиной для развития рынка финансовых технологий. После мирового экономического кризиса 2008 года и Covid-19, инвестиции в финтех-индустрию растут большими темпами. Несовершенство и многие недостатки традиционного сектора финансовых услуг дали рывок на изменения и внедрения инновационных технологий во время кризиса и развитие финансовых технологий после кризиса во всем мире.

Понимание, что технологии заполоняют всю нашу жизнь, и тем более влияют на наши действия – дало толчок к развитию цифровых платежей, электронного банкинга и других финансовых инструментов, которые упрощают и ускоряют процессы совершения финансовых операций. ФинТех компании вносят значительные изменения в традиционную финансовую индустрию. Они предлагают новые решения, которые часто являются более доступными и удобными для потребителей.

В докладе KPMG проанализировано, что в течение 2013 – 2015 гг. в

мире наблюдался устойчивый прирост объема инвестиций в Fintech-компании. В целом на 126% в год, объем инвестиций в Fintech-компании в 2020 году вырос до 31 млрд. долларов (рисунок 20).

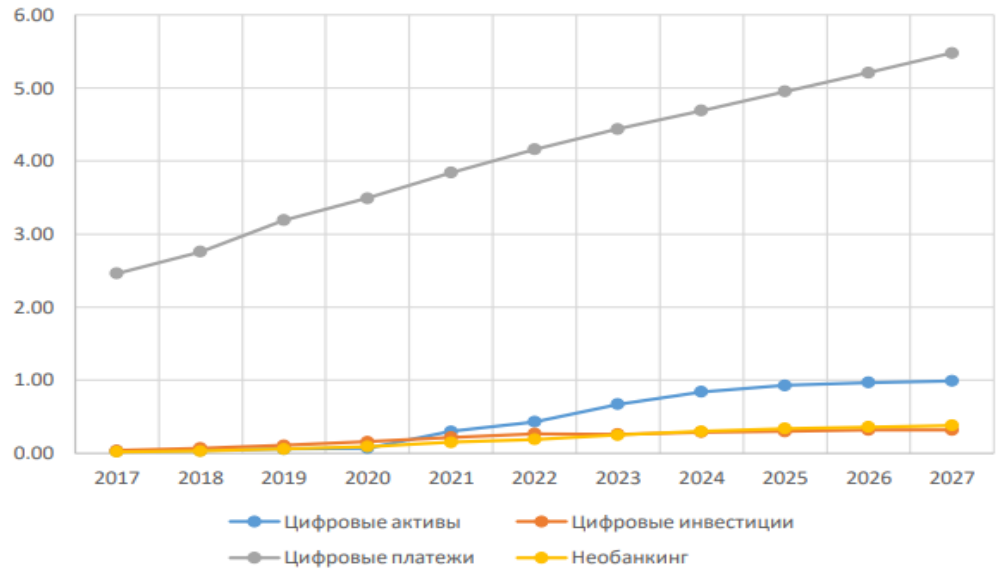


Источник: составлено автором по материалам: The Pulse of FinTech. Biannual analysis of global fintech investments. // KPMG URL: https://kpmg.com/xx/en/home/industries/financial-services/pulse-of-fintech.html (дата обращения: 22.08.2023).

Рисунок 20 – Общий объем мировых инвестиций в финтех-компании за 2013 – 2020 гг.

Данные показывают, как с каждым годом увеличиваются вложения в инновационные технологии в финансовом секторе. Развитие финансовых технологий имеют множество положительных моментов. Одним из ключевых преимуществ финансовых технологий является улучшение финансовой включенности. Во многих развивающихся странах миллионы людей не имеют доступа к традиционным банковским услугам. Fintech компании предлагают альтернативные решения, которые позволяют пользователям получить доступ к финансовым услугам через мобильные устройства. Например, цифровые кошельки и мобильные приложения позволяют пользователям осуществлять платежи, переводы и управлять своими финансами в любое время и в любом месте мира. Также, можно выделить блокчейн-технологии, которые также играют важную роль в развитии финансовых технологий, обеспечивая безопасность и прозрачность финансовых операций. Это всё способствует расширению доступа к кредитам, страхованию и другим финансовым

инструментам, что способствует экономическому росту и развитию. На рисунке 21 мы можем рассмотреть динамику использования финансовых технологий в разных сегментах, а также прогноз на 2023 – 2027 гг.



Источник: составлено автором по материалам: Number of fintech users worldwide // Statista URL: https://www.statista.com/statistics/1384328/estimated-fintech-users-by-segment/ (дата обращения: 23.08.2023).

Рисунок 21 – Количество пользователей финтех-технологий по всему миру с 2017 по 2027 год, в разбивке по сегментам (в миллиардах)

По прогнозам, число пользователей финтех-технологий по всему миру будет ежегодно увеличиваться в период с 2023 по 2027 год во всех сегментах отрасли. По состоянию на 2023 год, по оценкам, в мире насчитывалось 5,62 миллиарда пользователей финтех-технологий, причем наибольшая доля пользователей приходится на сегмент цифровых платежей (4,4 миллиарда). Ожидается, что к 2027 году число пользователей финтех-технологий превысит семь миллиардов.

Российская Федерация не отстает от мировых трендов в развитии рынка финансовых технологий. В России наблюдается рост и развитие финтех-индустрии. Объем российского рынка финансовых технологий по итогам 2022 года достиг 138,88 млрд рублей, увеличившись на треть (на 32,7%)

в сравнении с 2021-м по данным агентства Smart Ranking за май 2023 года.[22] Можно говорить о том, что Россия в ускоренном темпе развивается на рынке финансовых технологий по многочисленным причинам, и занимает лидирующие позиции в данном вопросе.

Fintech компании изменяют традиционное использование финансов, предлагая новые и удобные решения для потребителей и предпринимателей. Одним из основных факторов, определяющих успех финансовых технологий, является их способность улучшать доступность и включенность в финансовую систему. Поэтому появляются различные тренды развития финансовых технологий в разных аспектах деятельности.

В последнее время финансовые технологии испытали значительные шаги в развитии, которые принесли в сферу финансов новые возможности и вызвали глубокие изменения. От использования мобильных приложений для платежей, до развития криптовалют и блокчейн, инновационные технологии существенно изменили способ взаимодействия людей с финансовыми услугами. В этом понимании развитие финансовых технологий стало глобальным феноменом, затрагивающим различные секторы экономики. Глобальные тренды, в развитии финансовых технологий, находятся в постоянном движении, отражая изменения в потребностях и предпочтений клиентов, а также быстрый рост технологического прогресса.

2.3 Анализ практики регулирования дистанционного банковского обслуживания в условиях цифровой трансформации

Быстрый темп развития цифровых технологий и инноваций создает потребность в разработке соответствующих законодательных актов и адаптации нормативной базы к изменяющейся цифровой среде. Борьба с

[22] Рейтинги крупнейших технологических рынков России и мира. // Smart Ranking URL: https://smartranking.ru/ru/ (дата обращения: 23.08.2023).

незаконными действиями в цифровом пространстве также становится важным аспектом в правовой и регуляторной сфере.

Финансовая безопасность – это обеспечение финансовой стабильности экономики, предотвращение финансовых кризисов и снижение уровня финансовых рисков. В рамках этой составляющей осуществляются меры по регулированию и контролю финансовых рынков, защите прав инвесторов и потребителей финансовых услуг.

Развитие финансовых технологий существенно изменило сферу финансовых услуг, создав возможности для большего участия населения в инвестировании, переводах денег и совершении покупок.

Экономическая безопасность банковской системы – это состояние наиболее эффективного использования финансовых ресурсов и технологий для предотвращения рисков и угроз, и обеспечения стабильного функционирования банковской деятельности в долгосрочном периоде.

Основной целью обеспечения экономической безопасности банковской системы является создание основы и перспектив развития банковской системы независимо от объективных и субъективных факторов угрозы, а также достижение максимальной стабильности ее функционирования. Это особенно актуально в реальном мире непредсказуемых финансовых условий.

Финтех-компании предлагают новые технологии и сервисы, которые могут привлекать больше клиентов в банковскую сферу. Например, мобильные приложения для управления финансами и онлайн-платежи, облегчающие жизнь клиентов, которые могут привести к увеличению числа банковских транзакций. Это может улучшить финансовые показатели банка и общую экономическую ситуацию в стране.

Однако, развитие финансовых технологий также породило новые угрозы для экономической безопасности и банковской структуры. Киберпреступники стали использовать новые технологии для совершения кибератак на финансовые институты и кражи финансовых данных. Появились

новые формы финансовых мошенничеств, такие как скрытый майнинг и фишинг.

В связи с этим, для обеспечения экономической безопасности в условиях развития финансовых технологий необходимо принимать меры по защите финансовых данных, контролю кибербезопасности и обеспечению стабильности финансовых рынков.

Другая важная составляющая экономической безопасности в условиях развития финансовых технологий – это технологическая безопасность. Стремительное развитие высоких технологий повысило риск утечки конфиденциальных технологических данных, что может нанести серьезный ущерб национальной экономике. Для снижения этого риска необходимо создание эффективной системы защиты интеллектуальной собственности, контроль экспорта высокотехнологичной продукции и привлечение инвестиций в науку и технологии.

В условиях глобализации и увеличения объема международных финансовых потоков риски для банковской системы увеличиваются, что требует принятия комплексных мер для обеспечения ее безопасности.

Основные угрозы для экономической безопасности в банковской сфере могут включать в себя финансовые мошенничества, коррупцию, отмывание денег, террористическую финансирование, кибератаки и другие виды преступной деятельности. Такие угрозы могут привести к убыткам для банка и его клиентов, потере доверия со стороны общества, а также нанести серьезный ущерб экономике страны в целом.

Для обеспечения экономической безопасности в банковской сфере банки должны использовать комплексный подход, включающий в себя использование современных технологий и инструментов защиты информации, проведение аудита внутренней безопасности, контроль за соблюдением правил и стандартов регулирующих органов, обучение сотрудников основам информационной безопасности и т.д.

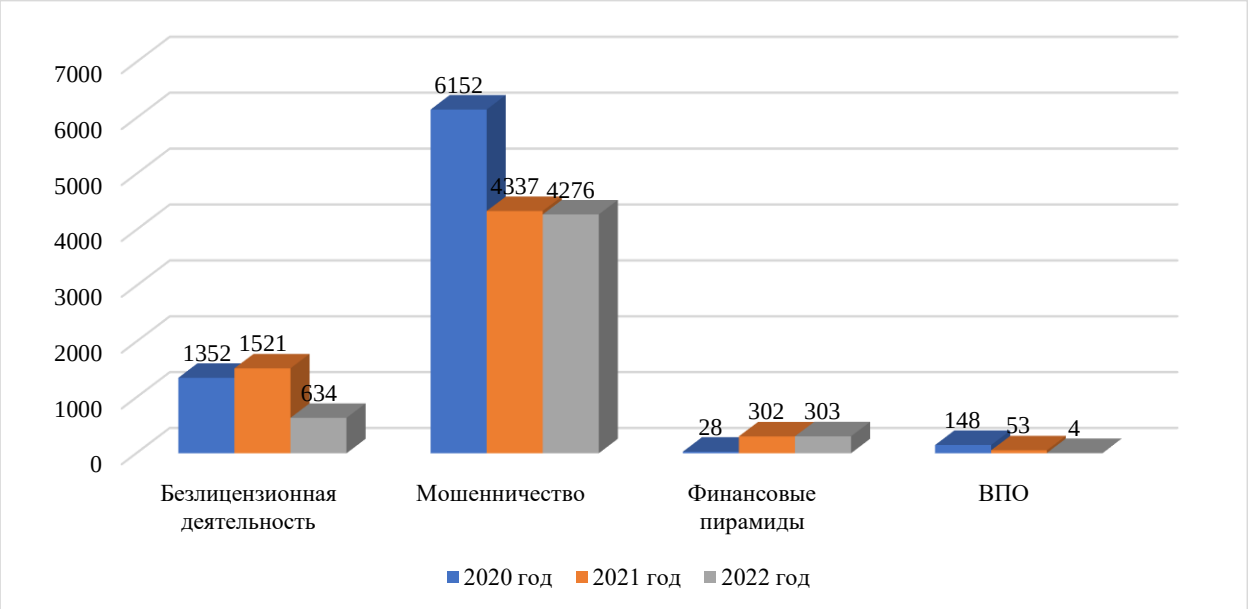
Обратимся к квалификации киберпреступлений, можно сделать вывод, что наиболее исчерпывающей она будет выглядеть так, поскольку существует великое множество видов киберпреступлений, предлагаем актуальную классификацию киберпреступлений на основе их характеристик.

1. Киберпреступления по объекту воздействия: киберпреступления, направленные на доступ к информации; киберпреступления, направленные на изменение или уничтожение информации; киберпреступления, направленные на нарушение работы информационной системы.

2. Киберпреступления по методу воздействия: фишинг; сетевые атаки (например, DDoS-атаки); хакерство; использование вредоносных программ (вирусы, троянские программы и т.д.); мошенничество в сети Интернет.

3. Киберпреступления по мотивам: финансовые мотивы (например, кража денежных средств); политические мотивы (например, кибершпионаж); идеологические мотивы (например, кибертерроризм); мотивы личной выгоды (например, кража личных данных).

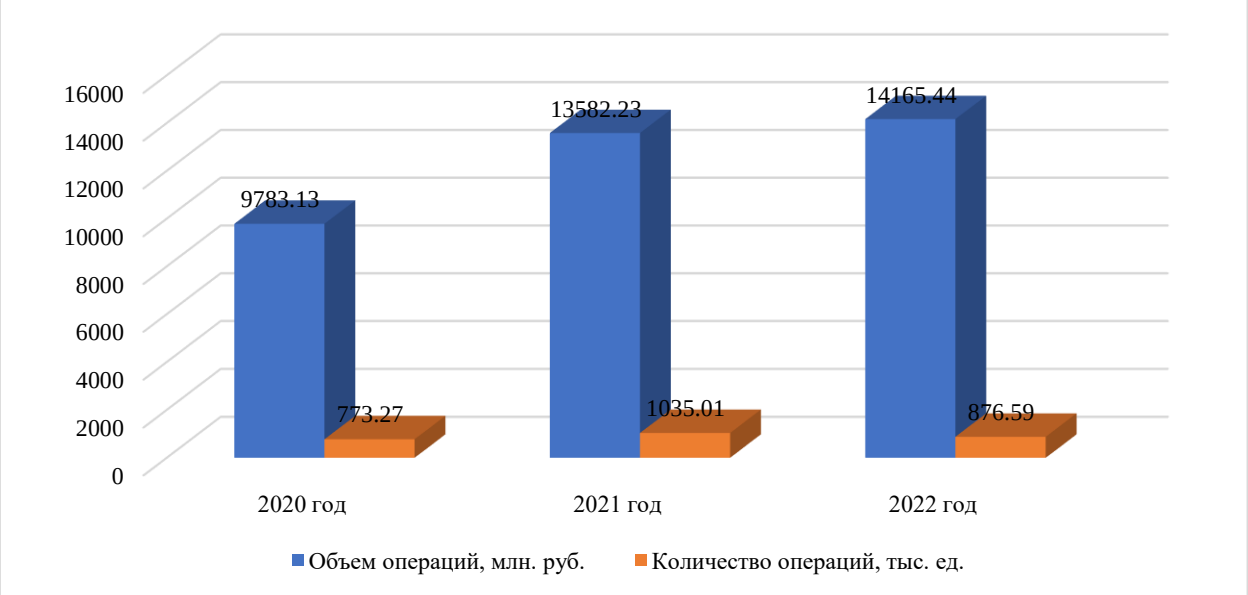
На рисунке 22 представим динамику количества мошеннических интернет-ресурсов за период 2020 – 2022 гг.



Источник: составлено автором по материалам официального сайта Центрального Банка Российской Федерации. – Режим доступа: https://cbr.ru (дата обращения: 03.12.2023).

Рисунок 22 – Динамика количества мошеннических интернет-ресурсов в 2020 – 2022 гг., ед.

В 2022 году количество и объем операций без согласия клиентов увеличились по сравнению с 2021 годом на 4,29% соответственно на фоне активного развития новых дистанционных платежных сервисов и роста объема денежных переводов (+39%, до 1 458,6 трлн. руб.) с использованием электронных средств платежа (платежные карты и иные электронные средства платежа). Данные показатели мы можем увидеть на рисунке 23.



Источник: составлено автором по материалам официального сайта Центрального Банка Российской Федерации. – Режим доступа: https://cbr.ru (дата обращения: 03.12.2023).

Рисунок 23 – Общий объем и количество операций без согласия клиентов в 2020 – 2022 гг.

Важным элементом обеспечения экономической безопасности в банковской сфере является международное сотрудничество и координация действий между банками и правоохранительными органами, а также участие в международных программах и инициативах по борьбе с финансовыми преступлениями. В целом, обеспечение экономической безопасности является важным условием для успешного функционирования банковской системы и стабильного развития экономики в целом.

При анализе международных источников, регулирующих борьбу с киберпреступностью на международном уровне необходимо обратить на конвенцию Совета Европы о киберпреступлениях, была принята в 2001 году и представляет собой международный документ, целью которого является

борьба с киберпреступностью и обеспечение безопасности в сфере информационных технологий.

Конвенция устанавливает определения основных видов киберпреступлений и обязательства для государств-участников, в том числе: уголовное преследование киберпреступлений, включая незаконный доступ, хакерство, распространение вирусов, фишинг и т.д.; создание национальных законов для борьбы с киберпреступностью; международное сотрудничество в области борьбы с киберпреступностью, включая обмен информацией и совместные операции[23].

Конвенция дополнительно устанавливает механизмы для обеспечения ее выполнения, включая мониторинг деятельности государств-участников и создание специальной комиссии для рассмотрения жалоб.

Однако, следует обратить внимание, что и Конвенция имеет искусственную ограниченность применения в современном цифровом мире, постольку поскольку технологии не стоят на месте и объективно возникает необходимость ее дополнения и обновления в соответствии с изменениями в технологической среде и появлением новых видов киберпреступлений.

В США цифровые преступления могут включать в себя различные виды нарушений, такие как кибермошенничество, кражу личных данных, фишинг, взломы компьютерных систем и многие другие. В США за совершение цифровых преступлений предусмотрены различные наказания в зависимости от типа преступления, его тяжести и юрисдикции, в которой оно было совершено, так как наказание от штата к штату может варьироваться.

Целесообразно их систематизировать по категориям и основному источнику регулирования:

---

[23] Горелик, И. Б. Возможные направления развития международно-правовых институтов в области обеспечения глобальной кибербезопасности / И. Б. Горелик // Международное право. 2023. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnye-napravleniya-razvitiya-mezhdunarodno-pravovyh-institutov-v-oblasti-obespecheniya-globalnoy-kiberbezopasnosti (дата обращения: 04.09.2023).

1. Кибермошенничество – под ним понимается мошенничество, совершаемое в цифровом пространстве. Преступник может использовать различные способы, например, фишинговые атаки, вредоносные программы, скимминг, чтение и передачу чужих данных и многие другие с целью получения финансовой выгоды. за мошенничество с использованием компьютера, могут быть предъявлены обвинения по статье 18 USC § 1343. Основными источниками регулирования являются:

- Закон об информационной инфраструктуре и о кибербезопасности (Cybersecurity Information Sharing Act)[24];

- Закон о мошенничестве и злоупотреблении компьютерными системами (Computer Fraud and Abuse Act)[25];

- Закон о защите компьютерной информации (Computer Security Act).

Наказания могут включать штрафы, тюремное заключение, а также возмещение ущерба, причиненного потерпевшим.

2. Фишинг, под ним американский законодатель понимает, форму мошенничества, при которой злоумышленник пытается получить доступ к личной информации, такой как пароли или номера кредитных карт, обманом пользователя. Обычно злоумышленник отправляет электронное письмо, рассчитывая на то, что он представляет какую-то компанию или сервис, и просит пользователя ввести свои данные на фальшивом сайте или форме. Наказание за фишинг зависит от конкретных обстоятельств дела, но может включать в себя штрафы и тюремное заключение. К примеру, в Законе о компьютерном мошенничестве прописано, что фишинг может привести к штрафу в размере до $ 250 000 и (или) тюремному заключению на срок до 20 лет.

Основными источниками регулирования являются:

[24] Закон о кибербезопасности в США (англ. To improve cybersecurity in the United States through enhanced sharing of information about cybersecurity threats, and for other purposes.) от 17.03.2015 // https://www.congress.gov/bill/114th-congress/senate-bill/754

[25] Закон о мошенничестве и злоупотреблении с применением компьютеров (англ. Computer Fraud and Abuse Act) от 25.07.1984 // https://www.congress.gov/bill/98th-congress/senate-bill/2864

- Закон о мошенничестве и злоупотреблении компьютерными системами (Computer Fraud and Abuse Act);

- Закон о защите компьютерной информации (Computer Security Act).

Наказания могут включать штрафы, тюремное заключение, а также возмещение ущерба, причиненного потерпевшим.

Далее систематизируем цифровые преступления в Германии по категориям, к примеру, кибермошенничество, под ним понимается категория преступлений, которые совершается с использованием компьютерных технологий. Основным источником регулирования 263 является статья Немецкого уголовного кодекса (StGB):

- Закон о борьбе с киберпреступностью (Gesetz zur Bekämpfung der Cyberkriminalität);

- Уголовный кодекс Германии (Strafgesetzbuch)[26].

Наказания могут включать штрафы, тюремное заключение, а также возмещение ущерба, причиненного потерпевшим.

2. Нарушение защиты данных – это незаконное использование, доступ, хранение или распространение чужих данных. В Германии неправомерное использование данных регулируется Законом о защите данных (BDSG) и статьей 202a Немецкого уголовного кодекса (StGB). Согласно этим законам, лицо, которое неправомерно получает, обрабатывает или использует данные, может быть осуждено на лишение свободы до двух лет или штраф:

- Закон о защите персональных данных (Bundesdatenschutzgesetz);

- Общий регламент о защите данных (GDPR) Наказания могут включать штрафы, а также гражданские иски со стороны потерпевших.

3. Неправомерный доступ к компьютерным системам – преступление, которое состоит в неправомерном получении доступа к компьютерной системе. В Германии неправомерный доступ к компьютерным системам регулируется статьей 202b Немецкого уголовного кодекса (StGB). Эта статья

[26] Уголовный кодекс ФРГ от 15.05.1871 в редакции от 19.06.2019. – URL: https://constitutions.ru/?p=24969&ysclid=lraajp7fjy103708869 (дата обращения: 12.01.2024).

предусматривает наказание в виде лишения свободы до двух лет или штрафа за совершение действий, направленных на получение неправомерного доступа к компьютерной системе, таких как взлом системы или использование чужих паролей:

- Закон о борьбе с киберпреступностью (Gesetz zur Bekämpfung der Cyberkriminalität);

- Уголовный кодекс Германии (Strafgesetzbuch).

Наказания могут включать штрафы, уголовное преследование, тюремное заключение, а также возмещение ущерба, причиненного потерпевшим.

4. Фишинг – это преступление, которое состоит в использовании поддельных электронных сообщений для получения личной информации о пользователе. В Германии фишинг регулируется статьей 263 Немецкого уголовного кодекса (StGB). Согласно этой статье, лицо, которое неправомерно получает личные данные путем обмана, может быть осуждено на лишение свободы до пяти лет или штраф:

- Закон о борьбе с киберпреступностью (Gesetz zur Bekämpfung der Cyberkriminalität);

- Уголовный кодекс Германии (Strafgesetzbuch).

Наказания могут включать штрафы, уголовное преследование, тюремное заключение, а также возмещение ущерба, причиненного потерпевшим.

В Таиланде цифровые преступления регулируются Законом о преступлениях в области компьютерных данных 2017 года и Законом о защите персональных данных 2019 года. Среди цифровых преступлений, которые запрещены законодательством Тайланда, можно выделить следующие:

- Нарушение безопасности данных: проникновение в компьютерную систему без разрешения или использование недостоверной информации для получения доступа к данным. Согласно Закону о преступлениях в области компьютерных данных, за нарушение безопасности данных грозит наказание

в виде штрафа до 200 тысяч батов (около 6 тысяч долларов) и/или лишение свободы на срок до 5 лет;

- Мошенничество в сети: получение незаконной выгоды путем использования компьютерной системы или электронных средств связи. Согласно тому же закону, за мошенничество в сети грозит наказание в виде штрафа до 500 тысяч бат (около 15 тысяч долларов) и/или лишение свободы на срок до 10 лет.

В Сингапуре цифровые преступления регулируются Законом о кибербезопасности 2018 года и Законом о защите персональных данных 2012 года. Среди цифровых преступлений, которые запрещены законодательством Сингапура, можно выделить следующие:

- Нарушение безопасности данных: несанкционированный доступ к компьютерным системам или использование недостоверной информации для получения доступа к данным. Согласно Закону о кибербезопасности, за нарушение безопасности данных грозит наказание в виде штрафа до 100 тысяч долларов США и/или лишение свободы на срок до 3 лет;

- Фишинг: получение незаконной выгоды путем получения доступа к личным данным пользователя, используя поддельные веб-сайты или электронные сообщения.

Необходимо отметить, что в законодательстве зарубежных стран уголовная ответственность за преступления в сфере компьютерной информации регулируется различными нормами. Однако, наблюдается отсутствие единого подхода к определению киберпреступлений, что усложняет выработку единой политики в этой области. Тем не менее, в целом можно сказать, что зарубежное законодательство признает серьезность преступлений в сфере компьютерной информации и пытается соответствующим образом регулировать их уголовную ответственность.

В России в начале 1990-х годов банки начали внедрение системы «клиент-банк», в связи с этим среди населения получили популярность такие термины, как «электронные платежи» и «банковские переводы». Только с

появлением Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» данные термины получили законодательную регламентацию[27].

В п. 19, ст. 3 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ (ред. от 24.07.2023) «О национальной платежной системе» отражено понятие электронного платежного средства. Электронное средство платежа – средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств[28].

Использование при определении средства совершения преступления общего понятия «электронное средство платежа» позволяет квалифицировать по ст. 159.3 УК РФ хищения, совершенные с использованием как платежных карт, так и иных средств платежа, которая предполагает тайное хищение денежных средств с банковского счета или электронных денежных средств, то есть, злоумышленник может украсть данные карты и воспользовались ими[29]. Грубо говоря, Вы сами могли сообщить код для снятия денег с карты либо

---

[27] Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08398-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512847 (дата обращения: 04.12.2023).

[28] Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ (ред. от 28.12.2022) «О национальной платежной системе» (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023) // "Собрание законодательства РФ", 04.07.2011, N 27, ст. 3872. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст : электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/ (дата обращения 21.11.2023).

[29] Российская Федерация. Законы. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 25.12.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2023) // "Российская газета", N 113, 18.06.1996, N 114, 19.06.1996, N 115, 20.06.1996, N 118, 25.06.1996. - Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст : электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699 (дата обращения 21.11.2023).

потерять карту. Основным отличием от мошенничества с электронными средствами платежа служит обман, само преступление может выглядеть примерно так, Вас обманул лжесотрудник банка Вы сами ввели данные и сумму. Тем не менее, если Вы изготовили, приобрели, хранили, перемещали поддельные платежные карты, распоряжения о переводе денежных средств, документов или средств оплаты, то это попадает под ст. 159.6 «Мошенничество в сфере компьютерной информации».

В ст. 2 Федерального закона от 27.07.2006 № 152 – ФЗ «О персональных данных» отражено, что целью Федерального закона является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну[30]. Рассматриваемый Федеральный закон, а именно в ст. 7 говорит о недопустимости раскрытия и передачи персональных данных третьим лицам без согласия собственника персональных данных.

Оператор при обработке персональных данных обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных. Анализируя вышеизложенное, можно с уверенностью сказать, что законодатель ставит целью перед собой надежно обезопасить граждан от мошеннических действий и защитить их экономические интересы.

В условиях цифровой трансформации экономики РФ становятся актуальными вопросы применения цифровых технологий в банковской практике и связанных с ними рисков, а также выявление особенностей процесса цифровизации в банковском секторе. Банковские услуги

[30] Российская Федерация. О персональных данных. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ // «КонсультантПлюс». - [Электронный ресурс]. URL: - https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (дата обращения: 03.11.2023).

предоставляются не только точно при посещении отделения банка, но и дистанционно или «онлайн», что означает использование сети Интернет. К таким онлайн-услугам относятся и покупки в интернет-магазинах, при оплате которых используются всеми любимые и популярные банковские карты. При осуществлении онлайн-платежей следует внимательно проверять ту страницу, на которой происходит оплата товара, так как мошенники могут «подменить» правильную страницу на свою, «неправильную», и украсть все личные данные у клиента, в том числе и данные его банковской карты. Чтобы таких случаев было меньше, а желательно чтобы их не было вообще, существуют специальные законы, в которых прописаны полномочия клиентов и лиц, предоставляющих услуги клиентам.

Таким образом, основываясь на вышеизложенном, для того чтобы снизить количество цифровых преступлений в России необходимо разработать и внедрить новый закон, который четко и ясно определит цифровые преступления и наказания за них, а также закрепит ответственность за нарушение информационной безопасности, в том числе небрежное отношение к «чувствительной информации». Также важно обеспечить актуальность закона, который учитывал бы современные технологии и методы совершения цифровых преступлений. Архиважно регулярно обновлять законодательство, чтобы быть в курсе изменяющихся тенденций и новых видов преступлений. Помимо введения нового закона, который регулировал бы цифровые преступления, дополнительно необходимо заниматься профилактикой и информированием, то есть проводить информационные кампании о возможных угрозах и методах защиты в цифровой сфере. Необходимо повысить осведомленность общества о рисках и опасностях цифровых преступлений, а также о том, как защитить свою информацию и личные данные.

ГЛАВА 3 АНАЛИЗ СЛОЖИВШЕЙСЯ ПРАКТИКИ СОЗДАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И ОКАЗАНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ И РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ЕЁ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ

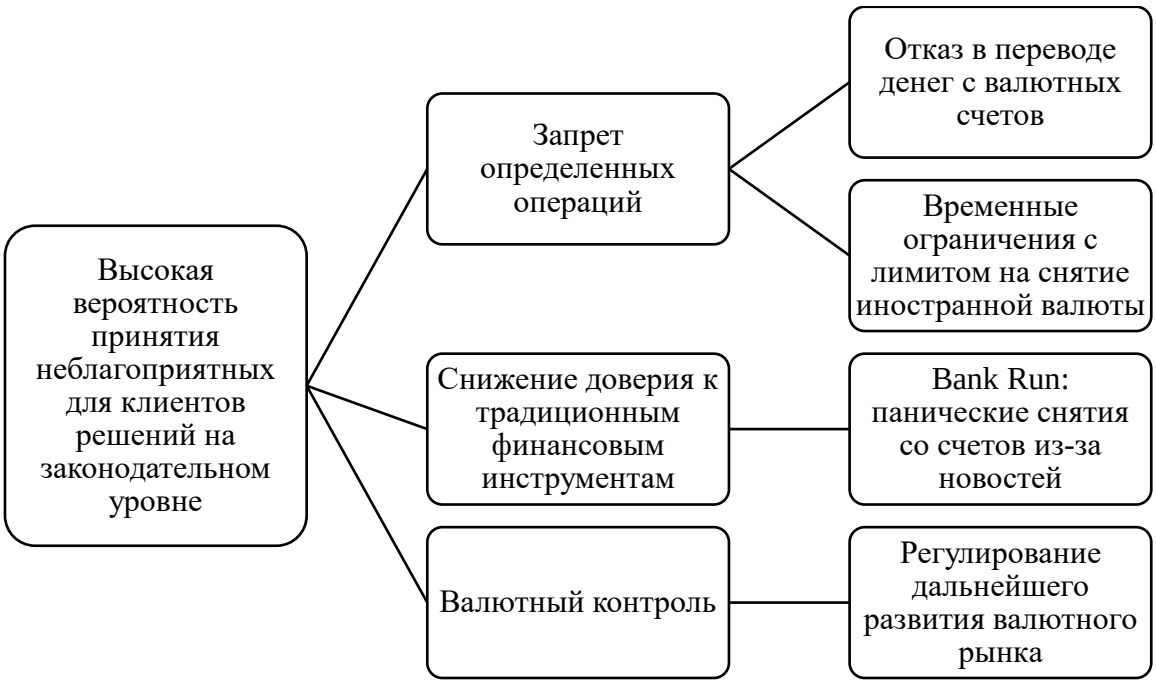
3.1 Программы продвижения банковских продуктов и услуг в условиях цифровизации

Продвижение банковских продуктов и оказание банковских услуг в условиях цифровизации рассмотрим на примере АО «Тинькофф-Банк», который является самым большим онлайн-банком в мире. \На рисунках 24 и 25 было составлено дерево проблем и первопричины их появления. Этот пласт проблем может в будущем существенно повлиять на темпы роста бизнеса. Поэтому нельзя их оставлять без внимания.



Источник: составлено автором

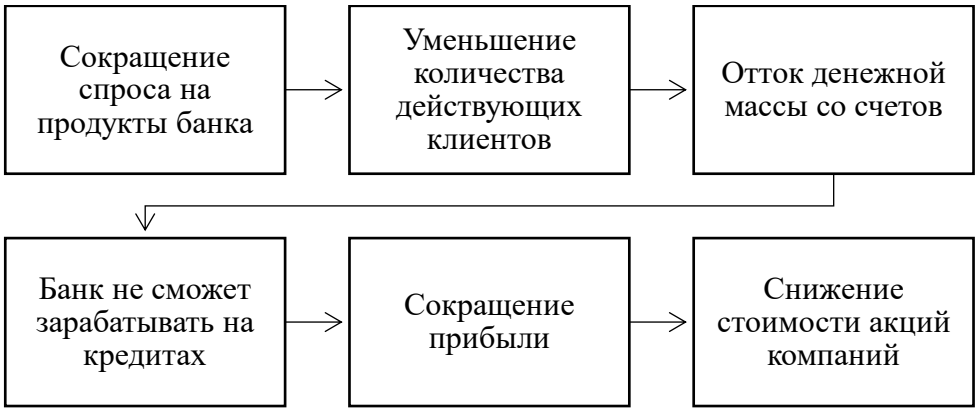
Рисунок 24 – Проблема «Низкая рентабельность продуктов банка»



Источник: составлено автором

Рисунок 25 – Проблемы «Высокая вероятность принятия неблагоприятных для клиентов решений на законодательном уровне»

Последствия вышеописанных проблем могут быть следующие (рисунок 26).



Источник: составлено автором

Рисунок 26 – Последствия проблем для банка

Исходя из анализа проблем вытекают цели и возможности для усиления бизнеса в будущих периодах. АО «Тинькофф-Банк» необходимо удержать и продолжать дальше наращивать темпы роста бизнеса. Для достижения этой цели банк активно применяет инновационные технологии, разрабатывает новые продукты и услуги, а также участвует в многочисленных

исследованиях и мероприятиях в области финансовых технологий.

Мероприятия по продвижению банковских продуктов и услуг и развитию инновационной деятельности являются важным элементом стратегии развития АО «Тинькофф-Банк». Они помогают банку обучать своих работников новым технологиям и методам работы, а также находить новые пути развития и оптимизации бизнес-процессов.

Для развития инновационной деятельности АО «Тинькофф-Банк» можно рассмотреть следующие мероприятия:

- установление инновационной культуры: создание и поддержка инновационной культуры внутри кредитной организации, которая поощряет сотрудников предлагать новые идеи, экспериментировать и быть открытыми к изменениям;

- инвестиции в исследовании и разработки: выделение финансовых ресурсов на проведение исследований и разработок для создания новых продуктов, услуг и технологических решений;

- партнерства и сотрудничество: установление партнерских отношений с внешними инновационными компаниями, стартапами и университетами для обмена знаниями, опытом и ресурсами;

- инкубационные программы: создание инкубационных программ, акселераторов и инновационных лабораторий для поддержки стартапов и молодых компаний с инновационными идеями;

- обучение и развитие сотрудников: проведение обучающих программ и тренингов, направленных на развитие навыков и знаний сотрудников в области инноваций, технологий и цифровизации;

- мониторинг рынка и трендов: активное отслеживание рынка и новых технологических трендов для идентификации потенциальных возможностей и инновационных решений;

- привлечение талантов: привлечение высококвалифицированных специалистов и талантливых инноваторов для работы над проектами и развитием новых идей.

На основе имеющихся данных и анализа можно также рассмотреть следующие мероприятия:

- анализ результатов: изучение прошлых инновационных проектов и их результатов для определения успешных практик и выявления причин неудач;

- улучшение процессов: определение узких мест и препятствий в процессе инновационной деятельности и внедрение улучшений для повышения эффективности, и скорости внедрения инноваций;

- управление рисками: разработка стратегий управления рисками, связанными с инновационными проектами, и определение мер по снижению возможных негативных последствий;

- поддержка стартапов и внутренних инноваторов: создание программ поддержки стартапов и внутренних инноваторов, включая выделение финансовых ресурсов, экспертную поддержку и доступ к ресурсам организации;

- мониторинг и измерение: разработка системы мониторинга и измерения эффективности инновационной деятельности, включая определение ключевых показателей успеха (KPI) и регулярное отслеживание их достижения;

- еще одно мероприятие – это создание нейросетей как общедоступных, так и коммерческих.

Например, на данный момент ПАО «Сбербанк» разрабатывает общедоступную нейросеть GigaChat, которая является мультимодальной моделью. Банк анонсировал ее в конце апреля 2023 года. Она может отвечать на вопросы, вести диалог, писать код, придумывать планы презентаций, сочинять стихи, писать школьные эссе и выполнять другие текстовые задачи. Нейросеть отвечает, как на русском, так и на английском языке.

Текстовая часть GigaChat работает на языковых моделях ruGPT-3 и FRED-TP, основанной на архитектуре исследователей из Google. Первая вышла в 2021 году, а вторая – в 2023 году. По словам разработчиков, GigaChat обучена на 18 миллиардах параметров.

Примером коммерческой нейросети можно взять Midjourney, где нужно оплатить использование свыше 25 запросов.

Применение данных мер позволит банку АО «Тинькофф-Банк» повысить эффективность и конкурентоспособность на рынке банковских услуг и продуктов, а также обеспечит устойчивый и стабильный рост его финансовых показателей в будущем.

3.2 Внедрение Business Intelligence как направления совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания

Тенденции мирового рынка таковы: кто может извлечь из данных больше информации, тот получает больше выгоды. Справляются с этим системы бизнес-аналитики, которые позволяют превратить накопленные фактические данные в полезные знания с целью принятия эффективных решений. Бизнес-аналитика позволяет кредитным организациям использовать сложные аналитические данные для улучшения процессов принятия решений и лучшего понимания своих клиентов – и поскольку эти преимущества становятся еще более важными, крайне важно быть в курсе постоянно развивающихся тенденций в области Business Intelligence.

Бизнес-анализом называется исследование бизнес-процессов организации для выявления возможностей развития и проблем. С течением времени, когда человеку стали доступны информационные технологии, сформировалось понятие «интеллектуального бизнес-анализа».

Интеллектуальный бизнес-анализ (англ. Business Intelligence, BI) – это обозначение компьютерных методов и инструментов, обеспечивающих перевод транзакционной деловой информации в человекочитаемую форму. Цель BI – дать понять, что происходило в прошлом и что происходит сейчас, интерпретируя исторические и текущие данные компании[31].

[31] ИТ Бизнес-аналитика (BI): технологии, новости, статьи. [Электронный ресурс]. URL: https://www.it-world.ru/tag/bi/?ysclid=lra18j7q39968057339 (дата обращения: 12.01.2024).

Бизнес-аналитика (BI-аналитика) как процесс моделирования исходов различных вариантов стратегических бизнес-решений, строится именно на основе интеллектуального бизнес-анализа. Она имеет узконаправленный фокус на сферу бизнеса и применяется преимущественно в нем[32].

Мировой рынок бизнес-аналитики стремительно развивается, и, по прогнозам, к 2030 году он достигнет 42 млрд. долл.[33] Для лидеров отрасли, профессионалов и заинтересованных сторон внедрение бизнес-аналитики в их рабочие процессы имеет решающее значение для поддержания конкурентных преимуществ, оптимизации стратегий, основанных на данных, и содействия процессам принятия обоснованных решений[34].

Управление данными	Совместная бизнес-аналитика	Бизнес-аналитика самообслуживания	Расширенная аналитика	Визуализация данных
Мобильная бизнес-аналитика	Информационная грамотность	Прогнозная аналитика	Истории о данных	Управление качеством данных
Встроенная аналитика	Развитие, основанное на искусственном интеллекте	Безопасность данных	Разработка, основанная на блокчейне	Обработка естественного языка

Источник: составлено автором на основании материала: Top 15 Business Intelligence Trends for 2024 and Beyond https://pixelplex.io/blog/business-intelligence-trends-2024/ (дата обращения: 12.01.2024).

Рисунок 27 – Основные тенденции бизнес-аналитики в банковской сфере на 2024 год

Далее представим 15 основных тенденций бизнес-аналитики в банковской сфере на 2024 год, которые охватывают широкий спектр областей

[32] Что такое бизнес-аналитика [Электронный ресурс]. URL: https://www.oracle.com/cis/business-analytics/what-is-business-analytics (дата обращения: 12.01.2024).

[33] Межов, И. С. Современные методы и инструменты Business Intelligence / И. С. Межов // Скиф. 2023. №4 (80). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-metody-i-instrumenty-business-intelligence (дата обращения: 12.01.2024).

[34] Top 15 Business Intelligence Trends for 2024 and Beyond https://pixelplex.io/blog/business-intelligence-trends-2024/ (дата обращения: 12.01.2024).

и обладают потенциалом привести к значительным изменениям для кредитных организаций, которые их используют (рисунок 27).

Бизнес-аналитика позволяет кредитным организациям осуществлять следующее:

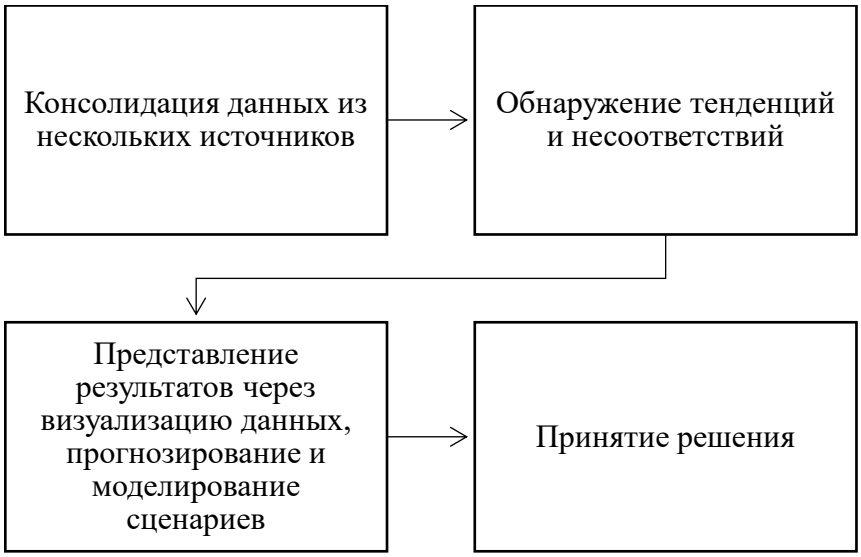
1. Сформировать четкий портрет клиента, дающий возможность корректировать стратегию развития продуктов, услуг и в общем всего кредитного учреждения.

2. Получать корректную статистику по продажам банковских продуктов и услуг.

3. Увидеть рутинность задач внутри бизнес-процессов и точки приложения автоматизации.

4. Контролировать финансовые показатели не только за текущий период, но и получать прогноз на будущее.

Принцип действия BI-аналитики представим на рисунке 28.



Источник: составлено автором на основании материала: Как работает бизнес-аналитика [Электронный ресурс]. URL: https://powerbi.microsoft.com/ru-ru/what-is-business-intelligence/ (дата обращения: 12.01.2024).

Рисунок 28 – Принцип действия BI-аналитики

Инструментом бизнес-аналитики является BI-система. BI-система – это программное обеспечение, сочетающее в себе стратегию и технологию для сбора, анализа и интерпретации данных из разных источников,

представляющее информацию в виде интерактивных отчетов.

Наиболее известными сервисами бизнес-аналитики являются программные продукты Tableau, Microsoft Power BI и Qlick. Российскими ведущими программными решениями являются Business Intelligence системы Luxms BI, Analytic Workspace и Yandex DataLens. Каждая из систем обладает своими преимуществами и недостатками. Для выбора подходящего программного продукта необходимо понимать, какой функционал необходим банку, какой бюджет является приемлемым, и какой тип интерфейса будет предпочтительным.

3.3 Предложения и рекомендации по повышению эффективности и обеспечению безопасности систем дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации

Развитие компьютерных технологий и повсеместное распространение систем дистанционного банковского обслуживания клиентов в Российской Федерации открыло новые возможности для совершения различных преступлений, таких как компьютерное мошенничество, кражи, кибератаки. Поэтому важно разработать предложения и рекомендации по повышению эффективности и обеспечения безопасности систем дистанционного банковского обслуживания в РФ.

В последнее время эксперты в области защиты информации, науки и правоохранительных органов отмечают тревожную тенденцию к росту преступности в сфере высоких технологий и использованию искусственного интеллекта.

К основным факторам риска в сфере киберпреступности относятся:

- отсутствие знаний и образования в области кибербезопасности. Многие люди не знают о потенциальных рисках, связанных с компьютерными технологиями, что делает их легкой мишенью для киберпреступников;

- слабые меры безопасности. Многие организации не имеют адекватных мер безопасности для защиты своих систем и данных, что делает их уязвимыми для кибератак;

- отсутствие соблюдения правовых принципов и нормативов, регулирующих использование интернета. Во многих странах нет сильных киберзаконов, что затрудняет преследование киберпреступников;

- использование компьютерных технологий в преступных целях: киберпреступники часто используют компьютерные технологии для незаконной деятельности, такой как отмывание денег, терроризм и торговля наркотиками.



Источник: составлено автором на основании материала: Советы по созданию уникальных надежных паролей [Электронный ресурс]. – 2023. – URL: https://www.kaspersky.ru/resource-center/threats/how-to-create-a-strong-password (дата обращения: 19.12.2023).

Рисунок 29 – Сравнение слабых и сильных паролей

Специальные превентивные меры включают:

- шифрование данных: важно шифровать конфиденциальные данные, такие как номера кредитных карт и номера социального страхования, чтобы предотвратить их кражу киберпреступниками;

- двухфакторная аутентификация: организациям важно внедрить двухфакторную аутентификацию для доступа к важным системам и данным. Двухфакторная аутентификация требует от пользователей предоставления двух форм идентификации, таких как пароль и код, отправленный на мобильный телефон, что усложняет доступ киберпреступников к системам и данным. Безопасный пароль должен состоять как минимум из 10 символов, строчных и прописных букв, цифр и специальных символов. На рисунке 29 приведено сравнение слабых и сильных паролей.

Таблица 8 – Время, необходимое злоумышленнику для взлома пароля методом брутфорс

Количество символов	Только строчные буквы	Хотя бы одна заглавная буква	Хотя бы одна заглавная буква + цифра	Хотя бы одна заглавная буква + цифра + символ
1	Мгновенно	Мгновенно	-	-
2	Мгновенно	Мгновенно	Мгновенно	-
3	Мгновенно	Мгновенно	Мгновенно	Мгновенно
4	Мгновенно	Мгновенно	Мгновенно	Мгновенно
5	Мгновенно	Мгновенно	Мгновенно	Мгновенно
6	Мгновенно	Мгновенно	Мгновенно	Мгновенно
7	Мгновенно	Мгновенно	1 минута	6 минут
8	Мгновенно	22 минуты	1 час	8 часов
9	2 минуты	19 часов	3 дня	3 недели
10	1 час	1 месяц	7 месяцев	5 лет
11	1 день	5 лет	41 год	400 лет
12	3 недели	300 лет	2000 лет	34000 лет

Источник: составлено автором на основании материала: Почему важно использовать длинные пароли: сколько времени требуется на взлом разных паролей [Электронный ресурс]. – 2022. – URL: https://www.ixbt.com/news/2022/03/21/pochemu-vazhno-ispolzovat-dlinnye-paroli-skolko-vremeni-trebuetsja-na-vzlom-raznyh-parolej.html (дата обращения: 19.12.2023).

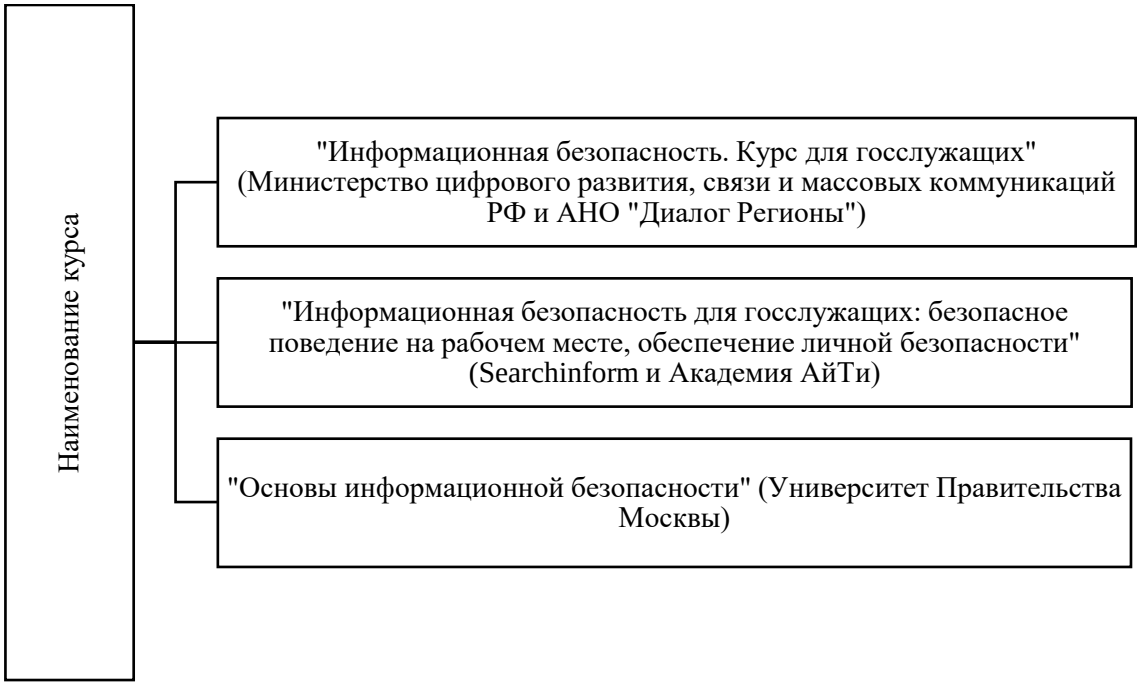
Злоумышленники используют метод брутфорс, когда путем перебора паролей по словарю и полного перебора всех возможных комбинаций символов, что может занять много времени. Если список слов для брутфорса известен, взлом пароля может происходить быстрее. Сильный пароль с длинными комбинациями символов и букв может защитить учетную запись от

любых попыток взлома. Время, необходимое злоумышленнику для взлома пароля методом брутфорс, представлено в таблице 8.

Также пароли рекомендуется менять каждые шесть месяцев, а для особенно важных для пользователя сервисов это можно делать чаще;

- мониторинг сети: организациям важно отслеживать свои сети на предмет любой подозрительной активности и быстро реагировать на любые потенциальные угрозы;

- обучение персонала: важно, чтобы организации проводили обучение своих сотрудников по вопросам кибербезопасности, включая важность паролей, попытки фишинга и другие киберугрозы. Например, для государственных служащих, существуют курсы по обучению информационной безопасности (рисунок 30);



Источник: составлено автором на основании материала: Информационная безопасность. Курс для госслужащих [Электронный ресурс]. – 2023. – URL: https://business.rk.gov.ru/media/news/registracziya-na-kurs- (дата обращения: 20.12.2023).

Рисунок 30 – Курсы по обучению информационной безопасности для государственных и муниципальных служащих

- резервное копирование: важно регулярно создавать резервные копии критически важных систем и данных, чтобы обеспечить возможность восстановления данных в случае кибератаки;

- обновления и исправления: важно регулярно обновлять программное обеспечение и исправлять известные уязвимости, чтобы обеспечить актуальность и безопасность систем и данных;

- анализ угроз: организациям важно быть в курсе последних угроз и уязвимостей своих технологий, чтобы они могли принять соответствующие меры для защиты.

Люди часто сталкиваются с мошенничеством с помощью Интернета и социальных сетей. В основном это происходит по незнанию и плохой осведомленности о предотвращении утечки и кражи личных, паспортных данных. Мошенники покупают или находят паспортные данные человека и оставляют от его лица заявку на кредитный продукт[35]. Обычно дело рук мошенников не заходит слишком далеко, так как, проходив идентификацию с клиентом, то есть проходя по ряду проблемных вопросов, компания проверяет личность человека на другом конце линии и может гарантировать, что мошенники не смогут получить доступ к конфиденциальной финансовой информации. Если говорить о том, какие из вопросов задаются, то среди них такие:

1) С какого мобильного устройства Вы в последний раз заходили в мобильное приложение банка?

2) Какое кодовое слово Вы указывали ранее?

3) Какая у Вас была последняя покупка в этом месяце: назовите сумму покупки и наименование приобретенного продукта? И многие другие вопросы.

Таким образом, использование надежной многофакторной идентификации особенно важно для предотвращения кражи личных данных и мошенничества.

[35] Синкевич, А. И. Международная практика оценки уровня доверия банкам / А. И. Синкевич // Экономика и банки. 2021. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/mezhdunarodnaya-praktika-otsenki-urovnya-doveriya-bankam (дата обращения: 12.01.2024).

С точки зрения регулирования, для соответствующих органов власти Российской Федерации важно установить четкие руководящие принципы для стандартов многофакторной идентификации и проверки финансовой отрасли. Это может включать в себя внедрение обязательных протоколов безопасности, которые регулярно обновляются в соответствии с возникающими угрозами в области компьютерных технологий. Кроме того, можно установить систему штрафов для финансовых учреждений, которые не соблюдают эти стандарты или чьи меры безопасности признаны недостаточными. Это может побудить банки и другие финансовые учреждения более серьезно относиться к проблеме киберпреступности и инвестировать в необходимые технологии и инфраструктуру для защиты своих клиентов и снижения риска мошенничества.

Кроме того, важно отметить, что предупреждение криминологических преступлений в сфере компьютерных технологий – это многосторонняя деятельность. Она требует скоординированных действий государственных органов, финансовых учреждений и других заинтересованных сторон, чтобы обеспечить охват всех аспектов предупреждения киберпреступности.

Также, финансовые учреждения должны иметь надежные системы для обнаружения попыток мошенничества и киберпреступлений и сообщений о них. Кредитным и финансовым учреждениям важно быть в курсе последних мер безопасности и активно контролировать свои системы для выявления любой подозрительной активности, которая может поставить под угрозу информацию о клиентах.

Таким образом, можно сказать, что всестороннее проникновение цифровых технологий облегчили киберпреступникам совершение различных преступлений, таких как кражи, кибератаки и мошеннические действия. Появление новых киберугроз, рост числа компьютерных преступлений, использование высокотехнологичных преступлений и искусственного интеллекта сделали необходимым введение превентивных мер для противодействия таким преступлениям. Факторы риска киберпреступлений

включают отсутствие образования в области кибербезопасности, слабые меры безопасности, несоблюдение правовых принципов и норм, а также использование технологий для преступной деятельности. Для предотвращения киберпреступлений организациям следует применять такие меры, как шифрование данных, двухфакторная аутентификация, мониторинг сети, обучение сотрудников, резервное копирование критически важных систем и данных, регулярное обновление и исправление программного обеспечения, а также осведомленность о последних угрозах и уязвимостях. Для борьбы с киберпреступностью необходим комплексный, системный и интегративный подход, учитывающий права и свободы отдельных лиц, а также законные интересы государственных структур во всех значимых сферах жизни и т.д. Также стоит сделать акцент на том, что важно продолжать разрабатывать и внедрять эффективные меры по борьбе с киберпреступностью. Это может включать ужесточение наказаний для правонарушителей, повышение безопасности технологической инфраструктуры и просвещение населения о рисках, связанных с использованием технологий. Так же, понимание динамики этих преступлений и возникающих тенденций может помочь в разработке надежных мер безопасности для пресечения такой незаконной деятельности, защиты частных лиц и предприятий от значительного ущерба и финансовых потерь, а также в совершенствовании политики кибербезопасности в России.

Также, исходя из анализа зарубежного законодательства, можно сделать вывод о том, что мировое сообщество принимает значительные меры по борьбе с киберпреступностью. Единый подход и схожие формулировки в национальном законодательстве могут привести к положительным результатам. Однако в настоящее время между странами существуют различия в содержании и способах отражения этих законов в уголовном законодательстве.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Банковское обслуживание – это процесс удовлетворения финансовых потребностей клиента посредством оказания банковских услуг, реализации банковских продуктов через подразделения банка и дистанционные каналы обслуживания.

В настоящее время перед банками возникают проблемы повышения эффективности банковских услуг и операций, привлечения новых клиентов и их взаимоотношений с банками. Получают развитие новые формы и методы оказания банковских услуг. И определяющим условием развития банковской системы становится переход от продуктоориентированности к клиентоориентированности. Другими словами, независимо от того насколько совершенны банковские технологии, ситуацию на рынке определяет клиент банка и его предпочтения к более качественным услугам, более качественному обслуживанию.

Пандемия коронавируса, которая началась в 2020 году, разделила мир на до и после и обусловила необходимость в условиях новой реальности развивать инфраструктуру банковского сектора. И хоть она сильно ударила по экономике страны, но дала важный шаг в развитие цифровой экономики, а в особенности электронной торговли, которая, благодаря пандемии выросла невероятными темпами в 2020 году.

Разрушительный характер имеют санкции, которые были введены западными странами в отношении России. Сильнее всего пострадали такие отрасли, как банковский и энергетический секторы экономики. До 2022 года несмотря на взятый курс по импортозамещению в России преимущественно использовали зарубежные технологии, часть банков игнорировала требования государства по импортозамещению, чтобы не снижать функциональность и производительность. Это привело к том, что рос уровень зависимости банковской системы от иностранных технологий.

В результате недостатка оборудования, технологий банки вынуждены отказаться от разработки новых продуктов и услуг и перераспределить средства в пользу поддержки сервисов. Банковская система России в современных условиях пытается найти выход из сложившейся ситуации и вернуть потребителям комфортные условия для совершения операции. Существующие проблемы приводят к необходимости осуществления преобразований при учете санкций и необходимости обеспечения информационной и технологической независимости от зарубежных разработок.

Рынок банковских продуктов и услуг в России является одним из крупнейших в мире, обладающим различным спектром продуктов и услуг. Конкуренция между российскими банками достаточно острая, кредитные организации постоянно пытаются привлечь и удержать своих и новых клиентов. Факторами банковской конкуренции являются: процентные ставки, технологические инновации и предложения с ориентацией на клиента. Российские банковские продукты и услуги были рассмотрены н примере АО «Тинькофф-Банк». Цифровизация в глобальном масштабе – это концепция экономической деятельности, которая построена на цифровых технологиях, применяемых в различных сферах жизни и производства. Эта концепция широко применяется во всех без исключения странах. В работе были рассмотрены кредитные учреждения Филиппин, так как настоящий этап развития банковского сектора этой страны очень похож на то, что было в России 10–15 лет назад.

Быстрый темп развития цифровых технологий и инноваций создает потребность в разработке соответствующих законодательных актов и адаптации нормативной базы к изменяющейся цифровой среде. Борьба с незаконными действиями в цифровом пространстве также становится важным аспектом в правовой и регуляторной сфере.

В работе было изучено законодательство зарубежных стран, и можно отметить, что уголовная ответственность за преступления в сфере

компьютерной информации регулируется различными нормами. Однако, наблюдается отсутствие единого подхода к определению киберпреступлений, что усложняет выработку единой политики в этой области. Тем не менее, в целом можно сказать, что зарубежное законодательство признает серьезность преступлений в сфере компьютерной информации и пытается соответствующим образом регулировать их уголовную ответственность

Продвижение банковских продуктов и оказание банковских услуг в условиях цифровизации в работе было рассмотрено на примере АО «Тинькофф-Банк». Чтобы кредитной организации и дальше усиливать свой бизнес необходимо удержать и продолжать дальше наращивать темпы роста бизнеса.

По мере развития дистанционного банковского обслуживания и интеграции цифровых технологий в жизнь населения угроза киберпреступности будет только возрастать. Распространение данной проблемы в будущем можно предотвратить, применяя следующие организационные и правовые меры:

1. Развивать и совершенствовать правоохранительную практику и исследования по использованию компьютерных технологий для выявления и расследования преступлений. Анализ текущих мер профилактики, используемых в РФ, показал, что, несмотря на определенные усилия, для борьбы с этой проблемой необходимо сделать еще больше. Наиболее распространенными мерами профилактики являются повышение осведомленности широкой общественности о кибербезопасности, введение более строгих правил и расширение международного сотрудничества в области кибербезопасности.

2. Создать программы обучения и сертификации для следователей и аналитиков по киберпреступлениям, чтобы поддерживать их навыки на высоком уровне.

3. Обновить существующие законы, чтобы охватить новые виды киберпреступлений, такие как кража личных данных, атаки с использованием программ-выкупов и криптовалютное мошенничество.

4. Обеспечить более тесное сотрудничество между компетентными органами в борьбе с киберпреступностью и эффективное взаимодействие с правоохранительными органами.

5. Ужесточить наказания за киберпреступления, чтобы сдерживать преступников и сделать судебное преследование более эффективным.

На основании выводов, сделанных в данной работе, рекомендуется использовать многосторонний подход для предотвращения киберпреступности в РФ. Это должно включать увеличение финансирования инициатив по кибербезопасности, обучение населения безопасному поведению в Интернете, а также введение более строгих правил и наказаний за деятельность киберпреступников.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // "Российская газета", N 23, 06.02.1996, N 24, 07.02.1996, N 25, 08.02.1996, N 27, 10.02.1996. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст : электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения 21.11.2023).

2. Российская Федерация. Законы. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 25.12.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2023) // "Российская газета", N 113, 18.06.1996, N 114, 19.06.1996, N 115, 20.06.1996, N 118, 25.06.1996. - Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст : электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_10699 (дата обращения 21.11.2023).

3. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 29.12.2022) «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2023) // "Российская газета", N 27, 10.02.1996. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст : электронный. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/ (дата обращения 22.11.2023).

4. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 30.12.2021) «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (с изм. и доп., вступ. в силу с 29.05.2022) // "Собрание законодательства РФ", 15.07.2002, N 28, ст. 2790. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст : электронный. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570/ (дата обращения 21.11.2023).

5. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ (ред. от 28.12.2022) «О национальной платежной системе» (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023) // "Собрание законодательства РФ", 04.07.2011, N 27, ст. 3872. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст : электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/ (дата обращения 21.11.2023).

6. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 06.02.2023) «О персональных данных» // "Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451. – Справочно-правовая система «Консультант плюс». – Текст : электронный. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (дата обращения 21.11.2023).

7. Алабина, Т. А. Банковский менеджмент : учебное пособие для вузов / Т. А. Алабина, И. Г. Грентикова, А. А. Юшковская. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 107 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14005-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519479 (дата обращения: 12.01.2024).

8. Банки и банковские операции : учебник и практикум для вузов / В. В. Иванов [и др.] ; под редакцией Б. И. Соколова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00095-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511927 (дата обращения: 12.01.2024).

9. Банковский менеджмент : учебник / под ред. Ю. Ю. Русанова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023. — 480 с. — (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0355-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1949127 (дата обращения: 12.01.2024). – Режим доступа: по подписке.

10. Банковское дело : учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. Г.Г. Коробовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2023.

— 592 с. - ISBN 978-5-9776-0109-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1933181 (дата обращения: 12.01.2024). – Режим доступа: по подписке.

11. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08398-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/512847 (дата обращения: 04.12.2023).

12. Банковское дело и банковские операции : учебник / М. С. Марамыгин, Е. Г. Шатковская, М. П. Логинов, Н. Н. Мокеева, Е. Н. Прокофьева, А. Е. Заборовская, А. С. Долгов ; под ред. М. С. Марамыгина, Е. Г. Шатковской ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский государственный экономический университет. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2021. – 567 с.

13. Вагайцева, В. П. Современные банковские продукты: анализ тенденций развития в России и за рубежом / В. П. Вагайцева, А. И. Шмырева // Идеи и идеалы. 2023. №2-2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-bankovskie-produkty-analiz-tendentsiy-razvitiya-v-rossii-i-za-rubezhom (дата обращения: 12.01.2024).

14. Витязев, А. Д. Банковская система Российской Федерации: проблемы и перспективы развития / А. Д. Витязев, В. Ю. Далбаева // Журнал прикладных исследований. 2023. №7. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskaya-sistema-rossiyskoy-federatsii-problemy-i-perspektivy-razvitiya (дата обращения: 12.01.2024).

15. Воротынцева, А. В. Виды банковских продуктов и услуг для физических лиц в современной России / А. В. Воротынцева, А. А. Горбунова, И. В. Воротынцев // Цифровая и отраслевая экономика. – 2021. – № 3(24). – С. 147-152.

16. Галай, Н. И. Построение стратегии банковского маркетинга на основе нейротехнологий и исследования поведенческих закономерностей / Н. И. Галай // Вестник Удмуртского университета. Серия «Экономика и право». 2019. №6. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/postroenie-strategii-bankovskogo-marketinga-na-osnove-neyrotehnologiy-i-issledovaniya-povedencheskih-zakonomernostey (дата обращения: 12.01.2024).

17. Горелик, И. Б. Возможные направления развития международно-правовых институтов в области обеспечения глобальной кибербезопасности / И. Б. Горелик // Международное право. 2023. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/vozmozhnye-napravleniya-razvitiya-mezhdunarodno-pravovyh-institutov-v-oblasti-obespecheniya-globalnoy-kiberbezopasnosti (дата обращения: 04.09.2023).

18. Гуреева, Е. П. Маркетинговое исследование востребованности банковских услуг / Е. П. Гуреева, Н. А. Миронов, С. В. Булганина, Т. Е. Лебедева // Московский экономический журнал. 2020. №6. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/marketingovoe-issledovanie-vostrebovannosti-bankovskih-uslug (дата обращения: 12.01.2024).

19. Закон о кибербезопасности в США (англ. To improve cybersecurity in the United States through enhanced sharing of information about cybersecurity threats, and for other purposes.) от 17.03.2015 // https://www.congress.gov/bill/114th-congress/senate-bill/754 (дата обращения: 12.01.2024).

20. Закон о мошенничестве и злоупотреблении с применением компьютеров (англ. Computer Fraud and Abuse Act) от 25.07.1984 // https://www.congress.gov/bill/98th-congress/senate-bill/2864 (дата обращения: 12.01.2024).

21. Информационная безопасность. Курс для госслужащих [Электронный ресурс]. – 2023. – URL: https://business.rk.gov.ru/media/news/registracziya-na-kurs- (дата обращения: 20.12.2023).

22. ИТ Бизнес-аналитика (BI): технологии, новости, статьи. [Электронный ресурс]. – URL: https://www.it-world.ru/tag/bi/?ysclid=lra18j7q39968057339 (дата обращения: 12.01.2024).

23. Как работает бизнес-аналитика [Электронный ресурс]. – URL: https://powerbi.microsoft.com/ru-ru/what-is-business-intelligence/ (дата обращения: 12.01.2024).

24. Как санкции отражаются на спросе? Аналитика банковской сферы [Электронный ресурс]. – URL: https://www.banki.ru/news/research/?id=10968309 (Дата обращения: 22.08.2023).

25. Коробов, А. А. Анализ и совершенствование продаж банковских продуктов и услуг / А. А. Коробов, А. А. Коробова // Вестник экономики, управления и права. 2023. №1. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-i-sovershenstvovanie-prodazh-bankovskih-produktov-i-uslug (дата обращения: 12.01.2024).

26. Межов, И. С. Современные методы и инструменты Business Intelligence / И. С. Межов // Скиф. 2023. №4 (80). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-metody-i-instrumenty-business-intelligence (дата обращения: 12.01.2024).

27. Официальный сайт АО «Тинькофф банк». – Режим доступа: www.tinkoff.ru (дата обращения: 20.12.2023).

28. Официальный сайт ПАО «Сбербанк России». – Режим доступа: www.sberbank.ru (дата обращения: 20.12.2023).

29. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации. – Режим доступа: https://cbr.ru (дата обращения: 03.12.2023).

30. Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для вузов / О. М. Пеганова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 538 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18112-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/534375 (дата обращения: 12.01.2024).

31. Почему важно использовать длинные пароли: сколько времени требуется на взлом разных паролей [Электронный ресурс]. – 2022. – URL: https://www.ixbt.com/news/2022/03/21/pochemu-vazhno-ispolzovat-dlinnye-paroli-skolko-vremeni-trebuetsja-na-vzlom-raznyh-parolej.html (дата обращения: 19.12.2023).

32. Рейтинги крупнейших технологических рынков России и мира. // Smart Ranking. – URL: https://smartranking.ru/ru/ (дата обращения: 23.08.2023).

33. Родин, Д. Я. Тенденции каналов продвижения банковских продуктов и услуг в эпоху диджитализации / Д. Я. Родин, Е. А. Соломонова // Деловой вестник предпринимателя. 2022. №1 (7). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tendentsii-kanalov-prodvizheniya-bankovskih-produktov-i-uslug-v-epohu-didzhitalizatsii (дата обращения: 12.01.2024).

34. Росстат оценил инфляцию по итогам 2022 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.vedomosti.ru/economics/articles/2023/01/13/959014-rosstat-otsenil-inflyatsiyu (Дата обращения: 12.01.2024)

35. Рябичева, О. И. Цифровизация розничных банковских услуг в Российской Федерации на современном этапе / О. И. Рябичева // Журнал прикладных исследований. 2021. №6. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-roznichnyh-bankovskih-uslug-v-rossiyskoy-federatsii-na-sovremennom-etape (дата обращения: 12.01.2024).

36. Синкевич, А. И. Международная практика оценки уровня доверия банкам / А. И. Синкевич // Экономика и банки. 2021. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/mezhdunarodnaya-praktika-otsenki-urovnya-doveriya-bankam (дата обращения: 12.01.2024).

37. Советы по созданию уникальных надежных паролей [Электронный ресурс]. – 2023. – URL: https://www.kaspersky.ru/resource-center/threats/how-to-create-a-strong-password (дата обращения: 19.12.2023).

38. Современные банковские продукты и услуги : учебник / коллектив авторов ; под ред. О.И. Лаврушина. — Москва : КНОРУС, 2019. — 302 с.

39. Стародубцева, Е. Б. Банковские операции : учебник / Е.Б. Стародубцева, О.М. Маркова. — 3-е изд., перераб. и доп. — 303 с. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1914538. - ISBN 978-5-16-018159-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1914538 (дата обращения: 12.01.2024). – Режим доступа: по подписке.

40. Уголовный кодекс ФРГ от 15.05.1871 в редакции от 19.06.2019. – URL: https://constitutions.ru/?p=24969&ysclid=lraajp7fjy103708869 (дата обращения: 12.01.2024).

41. Хохлова, С. В. Банковские экосистемы в России: стартапы, продукты, услуги / С. В. Хохлова, И. Ю. Афанасьев // В центре экономики. 2022. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/bankovskie-ekosistemy-v-rossii-startapy-produkty-uslugi (дата обращения: 12.01.2024).

42. Цвырко, А. А. Адаптация банковского бизнеса к современным цифровым трендам / А. А. Цвырко, Н. В. Сухорукова, Т. Н. Иващенко // ЕГИ. 2022. №41 (3). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/adaptatsiya-bankovskogo-biznesa-k-sovremennym-tsifrovym-trendam (дата обращения: 12.01.2024).

43. Что такое бизнес-аналитика [Электронный ресурс]. URL: https://www.oracle.com/cis/business-analytics/what-is-business-analytics (дата обращения: 12.01.2024).

44. BSP: PH now has 6 digital banks [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.pna.gov.ph/articles/1182068 (Дата обращения: 26.08.2023).

45. How Millennials and Gen Z Are Changing Banking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.yahoo.com/entertainment/millennials-gen-z-changing-banking-130106591/ (дата обращения: 26.08.2023).

46. Number of fintech users worldwide // Statista URL: https://www.statista.com/statistics/1384328/estimated-fintech-users-by-segment/ (дата обращения: 23.08.2023).

47. Philippines Set to Close Digital Bank Applications for 3 Years [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-08-19/philippines-set-to-close-digital-bank-applications-for-3-years?sref=l3J6d079 (Дата обращения: 26.08.2023)

48. The Pulse of FinTech. Biannual analysis of global fintech investments. // KPMG URL: https://kpmg.com/xx/en/home/industries/financial-services/pulse-of-fintech.html (дата обращения: 22.08.2023).

49. Top 15 Business Intelligence Trends for 2024 and Beyond https://pixelplex.io/blog/business-intelligence-trends-2024/ (дата обращения: 12.01.2024).

50. Winning the Digital Banking Battle in Asia-Pacific https://www.bcg.com/publications/2021/digital-banking-asia-pacific (Дата обращения: 25.08.2023).