

УДК 336.71

**СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ
ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Люлина Т.В.,

магистрант,

*Белгородский государственный национальный исследовательский
университет НИУ «БелГУ»*

Белгород, Россия

Костенко Е.И.,

*к.э.н., старший преподаватель кафедры инновационной экономики и
финансов,*

*Белгородский государственный национальный исследовательский
университет НИУ «БелГУ»*

Белгород, Россия

Аннотация. В последние годы электронные банковские услуги стали неотъемлемой частью финансовой экосистемы, меняя привычные подходы к банковскому обслуживанию и взаимодействию клиентов с финансовыми учреждениями. Данная статья охватывает современное состояние электронных банковских услуг, анализируя их преимущества и недостатки, а также исследования тенденций, влияющих на их развитие. В статье рассматриваются такие факторы, способствующие росту популярности электронных услуг, как распространение мобильных устройств, увеличение числа пользователей интернета и изменения в потребительских предпочтениях. Особенное внимание уделяется следующим аспектам: безопасность онлайн-транзакций, инновации в области финансовых технологий и влияние регуляторных изменений. На основе анализа текущих

трендов и вызовов, в статье обозначены возможные сценарии развития электронных банковских услуг в ближайшие годы.

Ключевые слова: электронные банковские услуги, финтех, безопасность, онлайн-транзакции, цифровизация, инновации, банковская система, банковский услуги

***CURRENT STATE AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF
ELECTRONIC BANKING SERVICES***

Lyulina T.V.,

Master's Student,

*Belgorod State National Research University of the National Research University
"BelSU"*

Belgorod, Russia

Kostenko E.I.,

*PhD in Economics, Senior Lecturer at the Department of Innovative Economics
and Finance,*

Belgorod State National Research University NRU "BelSU"

Belgorod, Russia

Annotation. In recent years, electronic banking services have become an integral part of the financial ecosystem, changing the usual approaches to banking services and customer interaction with financial institutions. This article covers the current state of electronic banking services, analyzing their advantages and disadvantages, as well as researching trends affecting their development. The article examines the factors contributing to the growing popularity of electronic services, such as the proliferation of mobile devices and the increase in the number of Internet users.

Keywords: electronic banking services, fintech, security, online transactions, digitalization, innovation, regulatory changes, banking system, banking services

Современные электронные банковские услуги играют важную роль в финансовом секторе. Их распространение связано с развитием информационных технологий и ростом числа интернет-пользователей. Сегодня услуги, которые раньше считались новшеством, стали стандартным предложением для как крупных банков, так и небольших финансовых учреждений.

Электронные банковские услуги (ЭБУ) представляют собой комплекс сервисов, предоставляемых финансовыми организациями с использованием информационных и телекоммуникационных технологий. Это позволяет клиентам осуществлять финансовые операции и получать доступ к различным банковским продуктам, не посещая физические отделения. Такие технологии обеспечивают удобство, скорость и безопасность для пользователей [3].

Электронные банковские услуги предлагают разнообразные опции, начиная с базовых действий, таких как просмотр баланса и переводы, и заканчивая более сложными услугами, включая кредитование и управление активами. Одним из значительных факторов, способствующих увеличению популярности этих услуг, является рост числа пользователей мобильных устройств, что существенно упрощает доступ к банковским продуктам. Также наблюдается изменение в потребительском поведении — люди становятся более доверительными к технологиям, что положительно сказывается на внедрении электронных банковских услуг [2].



Рис. 1 Преимущества и недостатки электронных банковских услуг

Источник: составлено авторами по материалам [1]

Однако, несмотря на свои преимущества, электронные банковские услуги сталкиваются с рядом вызовов, среди которых наиболее актуальной является безопасность и предотвращение мошенничества. В условиях активной цифровизации банки должны разрабатывать и внедрять эффективные системы защиты и аутентификации, чтобы обеспечить безопасность транзакций и поддерживать доверие клиентов. Регуляторы также

играют важную роль, устанавливая новые нормы и требования для снижения рисков и угроз.

Несмотря на существующие трудности, область электронных банковских услуг демонстрирует несколько ключевых тенденций. В первую очередь наблюдается глобальная цифровая трансформация: информационные технологии становятся важной частью банковского сектора, что способствует повышению эффективности, скорости обслуживания и доступности информации о клиентах. Это создает возможности для разработки качественных электронных сервисов, которые отвечают потребностям пользователей в постоянно меняющемся финансовом окружении.

Во-вторых, количество пользователей электронных банковских услуг продолжает расти, что подчеркивает их значимость для современного клиента. Это связано с динамичным развитием интернет- и мобильного банкинга, которые становятся основными формами взаимодействия банков с клиентами. Спрос на эти услуги растет, что подтверждается статистикой об увеличении операций через интернет и мобильные приложения.

В-третьих, в условиях глобальной конкурентной борьбы российские банки нуждаются в обновлении технологий и внедрении инноваций в сфере электронного банкинга (создание новых сервисов и улучшение традиционных продуктов), что способствует повышению эффективности работы банков и улучшению их финансовых показателей [7].

На рис. 2 представлена организация цифрового обслуживания в сфере электронных банковских услуг, предлагаемых коммерческими банками за 2025 год.



Рис.2 Оценка цифрового обслуживания электронных банковских услуг за 2025 год, % [6]

На основе данных, представленных на рисунке 2, можно заметить, что 25% цифрового обслуживания в сфере электронных банковских услуг связано с запуском новых продуктов. Кроме того, 15% пользователей обращаются за доступом к интернет-банкингу, в то время как 12% клиентов используют чат для решения возникающих проблем и запроса документов. Наименьшая доля, составляемая всего 4%, относится к приобретению страховых продуктов. Продуктовый ассортимент банка является еще одним значимым фактором, влияющим на эффективность использования электронных банковских услуг. Анализ ключевых электронных услуг и продуктов банков позволяет более глубоко понять финансовые потребности населения [5].

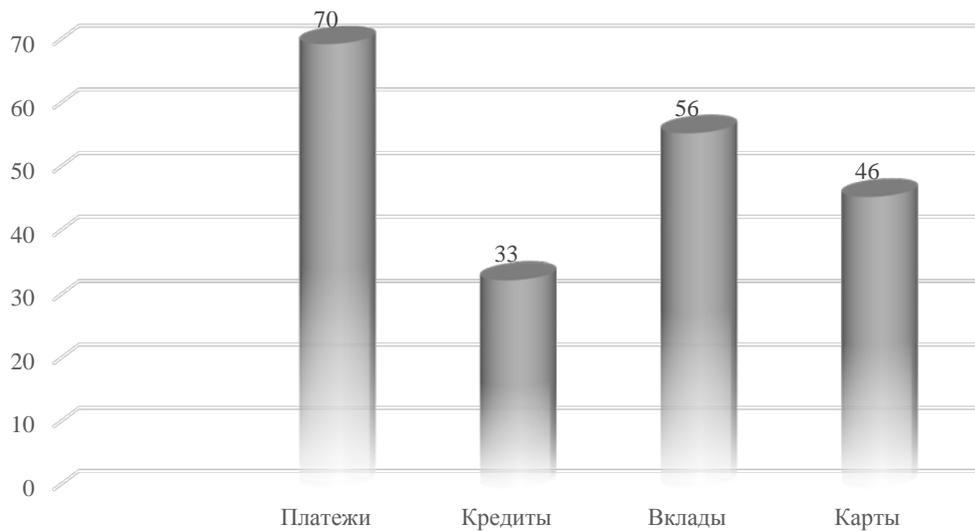


Рис. 3 Рейтинг электронных продуктов и услуг банков по востребованности клиентами за 2025 год, % [5]

Согласно информации, представленной на рисунке 3, можно отметить, что наибольшей популярностью среди клиентов банков пользуется услуга по проведению платежей, которая составляет 70%. На втором месте располагается открытие новых вкладов с показателем 56%, затем следует оформление карт, занимающее 46%. Наименьший интерес клиентов наблюдается к получению кредитов, доля которых составляет всего 33%.

Будущее электронных банковских услуг представляется весьма перспективным. Прогнозируется, что их использование продолжит увеличиваться, при этом банки будут стремиться адаптировать свои операции к новым технологическим условиям и меняющимся предпочтениям клиентов. Ключевыми направлениями развития станут дальнейшая интеграция цифровых технологий, создание более безопасных и удобных решений, а также соответствие регуляторным требованиям. В результате такие услуги будут продолжать эволюционировать, предоставляя клиентам все более

разнообразные возможности и способствуя развитию финансовой системы в целом [1].

Важную роль в этом процессе играют финансовые технологии, или финтех, как значительный фактор, способствующий трансформации электронных банковских услуг. Инновации, такие как блокчейн, искусственный интеллект и автоматизация, задают новые направления в предоставлении финансовых услуг, что значительно увеличивает эффективность взаимодействия с клиентами. Эти технологические достижения открывают возможности для создания уникальных предложений для потребителей, что, в свою очередь, может повлиять на изменение их предпочтений в сторону более сложных финансовых продуктов [5].

Электронные банковские услуги становятся важным элементом современной финансовой экосистемы, меняя способы взаимодействия клиентов с кредитными учреждениями. Увеличение интереса со стороны пользователей объясняется распространением мобильных технологий и доступом к интернету, что позволяет клиентам удобно и эффективно осуществлять финансовые транзакции из дома. Тем не менее, наряду с преимуществами, такие услуги сталкиваются с рядом сложностей, связанных с обеспечением безопасности и защитой персональных данных.

На сегодняшний день банковский сектор переживает цифровую трансформацию, в ходе которой внедрение современных технологий значительно улучшает процесс обслуживания клиентов и укрепляет доверие к электронным услугам. Перспективы электронного банкинга выглядят многообещающе благодаря растущему спросу на инновационные решения и расширению предлагаемых услуг. Таким образом, электронные банковские услуги будут продолжать развиваться, что, в свою очередь, будет способствовать трансформации финансовой системы и повышению качества обслуживания клиентов.

Библиографический список

1. Аулов Ю.Л., Рождественская О.В. Система интернет-банкинга и ее современное состояние в российской федерации // Экономика и бизнес: теория и практика. 2024. №3-1 (109). [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-internet-bankinga-i-ee-sovremennoe-sostoyanie-v-rossiyskoj-federatsii> (дата обращения: 27.04.2025).
2. Ваганова О.В., Талимова Л.А., Гордя Д.В. Цифровой банкинг: риски и возможности для банков и их клиентов // Актуальные проблемы развития экономических, финансовых и кредитных систем: сборник материалов XI Международной научно-практической конференции, г. Белгород, 14-15 сентября 2023 года / под науч. ред. О.В. Вагановой, Н.Е. Соловьевой. – Белгород: ИД «БелГУ» НИУ «БелГУ», 2023. – С. 14-19.
3. Кипкеева, А.М.: Электронные и платежные услуги банков: учебнометодические указания для обучающихся очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 09.04.03 Прикладная информатика направленность (профиль) «Прикладная информатика в экономике и управлении» / А.А. Кипкеева. – Черкесск: БИЦ СКГА, 2025. – 32 с.
4. Люлина Т.В. Тенденции развития интернет-банкинга в РФ. / Лучшая научная статья 2024: сборник статей VII Международного научноисследовательского конкурса. Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение». — 2024. — 74 с.
5. Люлина Т.В., Мартынюк Н.В. Развитие электронных банковский услуг // Вектор экономики. 2024. № 2 [Электронный ресурс]. URL: http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2024/2/financeandcredit/Lyulina_Martynyuk.pdf
6. Официальный сайт Центрального Банка РФ [Электронный ресурс]. URL: <https://www.cbr.ru>, свободный. – (дата обращения: 25.04.2025).

7. Ragheed Yousef Prospects for the development of electronic banking services in russia // Научный результат. Экономические исследования. 2021. №1. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/prospects-for-the-development-of-electronic-banking-services-in-russia> (дата обращения: 25.04.2025).

Оригинальность 82%