

**Мамедова Лала Эльчин кызы**

студент бакалавриата  
Финансовый университет при Правительстве  
Российской Федерации  
Москва, Россия

**МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ КАК ПЕРСПЕКТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА<sup>1</sup>**

---

**Аннотация**

Рассматриваются актуальные вопросы, связанные с изучением и воздействием мобильного банкинга на российское общество в условиях цифровизации экономики. В последние годы наблюдается устойчивый рост числа пользователей мобильных приложений для управления своими финансами, что обусловлено увеличением доступности мобильных устройств и интернет-технологий. Проведен анализ и сравнение мобильных приложений банков. В заключение выделяются тренды и перспективы мобильного банкинга.

**Ключевые слова:** мобильный банкинг, банк, мобильные приложения, цифровизация

---

В настоящее время все большее значение приобретает цифровизация банковской системы, а одним из наиболее перспективных направлений становится использование мобильного банкинга. Мобильный банкинг – это клиентская система управления банковскими продуктами с помощью мобильного устройства – планшета, смартфона или обычного телефона [5]. Данная система позволяет клиентам осуществлять финансовые операции и сделки в удобное для них время, используя лишь мобильное устройство.

Мобильный банкинг не только облегчает жизнь клиентов, но и позволяет банкам расширить свои возможности в области предоставления услуг через онлайн-систему. За счет использования новейших технологий банки оперативно реагируют на запросы своих клиентов, что способствует повышению их репутации и престижа, а также улучшению качества обслуживания. Данная система способствует увеличению количества пользователей мобильного банка (рис. 1).

Мобильный банкинг представляет собой одно из наиболее перспективных направлений развития банковской деятельности. Эта технология имеет множество преимуществ как для клиентов, так и для банков, что способствует совершенствованию направлений развития банковского сектора экономики [7].

---

<sup>1</sup> Научный руководитель: Исаева Екатерина Анатольевна, к.э.н., доцент, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

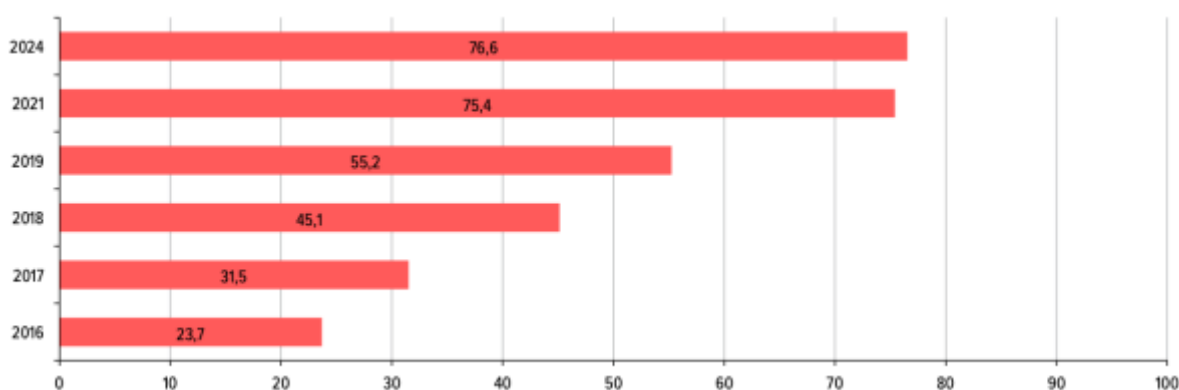


Рисунок 1 – Доля опрошенного взрослого населения, использующего дистанционный доступ к банковским счетам для перевода денежных средств за последние 12 месяцев (интернет-банкинг и (или) мобильный банкинг) (%) [12]

Одним из основных преимуществ мобильного банкинга для клиентов является простота использования. Клиентам не нужно обладать специальными навыками и знаниями для того, чтобы скачать и установить необходимое программное обеспечение для использования мобильного банка. Например, чтобы скачать Сбербанк Онлайн, можно использовать Ru.Store для любых телефонов, AppGallery для пользователей Huawei, а также Galaxy Store для обладателей Samsung. Ввиду возложенных на Российскую Федерацию санкций другими государствами названия мобильных приложений банка могут меняться. Так, приложение Сбербанка преобразовывается с течением времени, поэтому существует много вариантов в зависимости от марки и версии телефона: Сбол, SBOL, Учет онлайн, Умный Онлайн, Бюджет Онлайн и т.д. После регистрации и входа клиент уже может стать активным пользователем услуг и продуктов банка [10].

Помимо простоты использования, следует также упомянуть доступность и широкий спектр возможностей. Клиенты могут проводить платежи, осуществлять переводы, контролировать состояние счетов, заказывать выписки и многое другое, просто используя мобильное устройство. В ведущих российских банках большинство банковских и небанковских операций можно совершить удаленно через каналы онлайн-банкинга. Например, в Т-банке открытие счетов как для физических, так и для юридических лиц происходит дистанционно. А в 2020 году впервые на российском поле интернет-банкинга банком ВТБ была проведена ипотечная онлайн-сделка. В случае возникновения вопросов имеется доступ к боту и технической поддержке, куда можно как написать, так и позвонить [3]. Это делает процесс управления финансами

более удобным и стремительно быстрым, что значительно повышает уровень удовлетворенности клиентов и повышает их доверие к банку.

Кроме того, мобильный банкинг также гарантирует клиентам безопасность. В случае взлома либо потери банковской карты клиент может достаточно быстро ее заблокировать. Например, в мобильном приложении ВТБ (Баланс Онлайн, Прайм баланс Юником, Бизнес импульс, Все просто, Луна) необходимо перейти в раздел «Блокировка карты», а дальше сделать запрос на перевыпуск, после чего можно получить карту и продолжить ей пользоваться [13].

Немаловажным является и свобода контроля над своими же финансами. Клиентам не доставляет труда отслеживать движение денежных средств на банковских счетах, следить за их сохранностью, пользоваться информационными сервисами и иметь собственного персонального помощника. Например, в мобильном приложении Альфа-Банка можно зайти в раздел «История», где можно увидеть всю историю доходов и расходов, а также рядом с покупкой виден, какой кэшбэк был за нее получен.

Как было отмечено выше, существует немало примеров различных мобильных банков, в том числе с новыми названиями. По этой причине необходимо сравнить качество веб-версий банков (рис. 2), чтобы можно было оценить удовлетворенность общества.

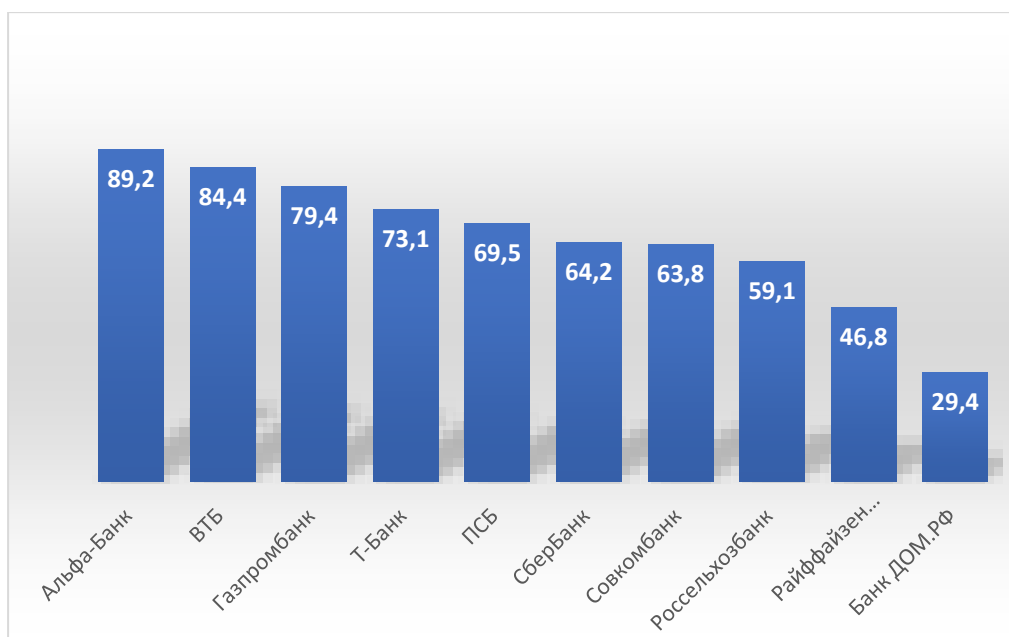


Рисунок 2 – Рейтинг веб-версий по качеству (%) [9]

Для банков же мобильный банкинг также представляет значительные преимущества. Во-первых, это снижение операционных расходов. Переход клиентов на цифровые каналы обслуживания позволяет банкам сократить расходы, связанные с обслуживанием физических отделений и персоналом, что способствует повышению эффективности и прибыльности деятельности.

Во-вторых, мобильный банкинг способствует улучшению качества обслуживания клиентов. Благодаря возможности проведения быстрых и легких операций через мобильные приложения, клиенты получают более высокий уровень сервиса и ощущение контроля над своими финансами. Это способствует укреплению связи с клиентами, повышению их лояльности и снижению вероятности потери клиентов в пользу конкурентов.

Таким образом, мобильный банкинг представляет собой высокоэффективное и перспективное направление деятельности банков, обладающее рядом преимуществ как для клиентов, так и для банков.

Мобильные приложения становятся все более функциональными и удобными для пользователей благодаря постоянному внедрению новых технологий. От сканера отпечатков пальцев до технологии распознавания лица, безопасность и удобство использования мобильного банкинга продолжают улучшаться [11].

Одной из ключевых технологий, используемых в мобильном банкинге, является использование нейросетей и чат ботов, которые способствуют налаживанию внутренних процессов банков. Онлайн-помощники анализируют загрузку филиалов и банкоматов, принимают решения об открытии новых отделений, составляют расписание для сотрудников. Также Чат-боты экономят банкам миллионы рублей на кол-центрах: круглосуточно отвечают на вопросы пользователей, подключают услуги и выполняют базовые операции, например, предоставляют выписки по счету.

Мобильный банк приобретает все большую популярность, так как давно перестал быть лишь инструментом, позволяющим только контролировать свой счет. Нововведения позволили объединить множество сервисов в одно пространство, где клиент имеет доступ к различным услугам банка, например, страхование, покупка туров и авиабилетов, инвестирование, услуги для предпринимателей и т.д.

Технология под названием «Персонализация цифровых сервисов» совершенствуется из года в год. И в 2024-м банки продолжают искать способы стать ближе к клиенту и предложить продукты, подходящие конкретному человеку.

Компании, которые персонализируют продукты, растут на 40% быстрее конкурентов. Также исходя из истории транзакций банки могут рекомендовать инвестиционные продукты и кредитные условия, основываясь на финансовом положении и целях клиента. Для работы с большими объемами подобных данных банки внедряют искусственный интеллект и другие биг-дата технологии.

Благодаря мобильному банкингу в 2023 году Российская Федерация вышла на первое место в мире по темпам роста онлайн-торговли: объем продаж возрос на 38% – почти до 6 триллионов рублей [4]. Более половины этого денежного объема вращается на маркетплейсах. Тренд отразился и на работе банков. Многие стали предлагать сервисы для помощи предпринимателям, которые хотят выйти на маркетплейсы. С помощью этих решений можно торговать на Wildberries, Ozon и других площадках – запустить продажи, настроить рекламу. Задача на перспективу в этом направлении для банков – создать единый инструмент для бизнес-клиентов, который объединит и сервис для интернет-торговли, и бухгалтерию, и многое другое.

Таким образом, технологии и инновации играют ключевую роль в развитии мобильного банкинга как перспективного направления деятельности банка. Благодаря постоянному внедрению новых технологий, мобильный банкинг становится более удобным, безопасным и эффективным для пользователей.

Будущее мобильного банкинга обещает быть захватывающим и инновационным. С развитием технологий и повсеместным использованием смартфонов, мобильные приложения банков становятся все более востребованными среди клиентов. Тренды в сфере мобильного банкинга указывают на то, что данное направление будет продолжать расти и развиваться, предлагая более удобные и инновационные способы взаимодействия с банковскими услугами.

Одним из главных трендов в мобильном банкинге является развитие технологий биометрической аутентификации. В ближайшем будущем клиенты смогут подтверждать свою личность с помощью отпечатков пальцев, сканов лица или голосового управления, что сделает процесс авторизации еще более безопасным и удобным. Важно отметить, что биометрическая информация не может быть утеряна или скопирована, в отличие от паролей или банковских карт. Кража отпечатка пальца или лица практически невозможна, а сами эти характеристики невозможно забыть или передать третьим лицам. Передача биометрических сведений в систему производится

по защищенным каналам связи, что исключает возможность перехвата или подделки данных. Также использование комбинации нескольких биометрических характеристик значительно усложняет несанкционированный доступ к учетной записи [1].

Технология блокчейн также будет играть важную роль в мобильном банкинге, обеспечивая безопасность и прозрачность операций [2]. Чаще всего общество относится с недоверием к данной технологии, однако блокчейн может помочь нам создать прозрачные системы управления данными, обеспечить безопасность транзакций, повысить эффективность и надежность процессов в различных отраслях.

Перспективы мобильного банкинга включают в себя расширение функционала приложений. Клиенты смогут не только осуществлять платежи и переводы, но и инвестировать, управлять своими активами, получать финансовые консультации и многое другое, все с помощью мобильного устройства [8].

Другим ключевым направлением развития мобильного банкинга является улучшение интерфейсов и пользовательского опыта. Банки будут активно работать над созданием интуитивно понятных и удобных приложений, которые будут отвечать на запросы клиентов мгновенно и эффективно. Пользовательский опыт станет одним из главных критериев выбора банка, что заставит компании уделять большее внимание этому аспекту.

Таким образом, будущее мобильного банкинга обещает быть волнующим и перспективным направлением деятельности банков. Банки, которые будут готовы к изменениям и инновациям, смогут быть лидерами в мире мобильных финансовых услуг.

### **Список использованных источников**

1. Биометрия в банке – что такое ЕБС и зачем нужна. Режим доступа: URL <https://metallinvestbank.ru/articles/biometriya-v-banke-chto-takoe-eps-i-zachem-nuzhna> (дата обращения: 15.10.2024)

2. Блокчейн: что это такое и как его используют в финансах. Режим доступа: URL: <https://fincult.info/article/blokcheyn-chto-eto-takoe-i-kak-ego-ispolzuyut-v-finansakh/> (дата обращения: 15.10.2024)

3. Интернет-банкинг и мобильный банкинг: проблемы и перспективы развития. Режим доступа: URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/internet-banking-i-mobilnyy-banking-problemy-i-perspektivy-razvitiya/pdf> (дата обращения: 15.10.2024)

4. Интернет-торговля в России 2024. Режим доступа: URL: [https://datainsight.ru/sites/default/files/DI\\_eCommerce\\_in\\_Russia\\_2023.pdf](https://datainsight.ru/sites/default/files/DI_eCommerce_in_Russia_2023.pdf) (дата обращения: 15.10.2024)
5. Мобильный банкинг. Режим доступа: URL: [https://finuslugi.ru/glossariy/mobilnyj\\_banking](https://finuslugi.ru/glossariy/mobilnyj_banking) (дата обращения: 18.10.2024)
6. Описание приложения. Режим доступа: URL: <https://alfabank.ru/apps/amobile/> (дата обращения: 17.10.2024)
7. Плюсы мобильного банкинга для клиентов. Режим доступа: URL: <https://firecode.ru/blog/preimushstva-i-nedostatki-mobilnogo-bankinga> (дата обращения: 15.10.2024)
8. Полезный функционал мобильного банка. Режим доступа: URL: <https://finansist-kras.ru/consultant/competence/poleznyy-funktsional-mobilnogo-banka/> (дата обращения: 15.10.2024)
9. Рейтинг веб-версий по качеству цифрового опыта Daily Banking. Режим доступа: URL: <https://www.marksw Webb.ru/report/mobile-web-banking-rank-2024/#db-rating> (дата обращения: 17.10.2024)
10. Скачайте СберБанк Онлайн в магазине приложений. Режим доступа: URL: [https://www.sberbank.com/ru/person/dist\\_services/sberbank-online-android](https://www.sberbank.com/ru/person/dist_services/sberbank-online-android) (дата обращения: 15.10.2024)
11. Тренды в мобильном банкинге. Режим доступа: URL: <https://www.gazprombank.ru/pro-finance/innovation/trendy-v-mobilnom-bankinge/> (дата обращения: 15.10.2024)
12. Цифровизация финансовой доступности в интересах населения и бизнеса. Режим доступа: URL: [https://cbr.ru/content/document/file/166300/project\\_onpdfu\\_2025-2027.pdf](https://cbr.ru/content/document/file/166300/project_onpdfu_2025-2027.pdf) (дата обращения: 20.10.2024)
13. Что делать, если потерял карту. Режим доступа: URL: <https://www.vtb.ru/articles/chto-delat-esli-poteryal-kartu/> (дата обращения: 17.10.2024)