

УДК 336-71
<https://www.doi.org/10.47813/rosnio.4.2025.3004>

EDN [SAJTV D](#)

Методы оценки рисков цифровой трансформации розничного банкинга

А.С. Каратаев, М.Р. Макушева*

Сургутский государственный университет, пр-т Ленина, 1, Сургут, 628408, Россия

*E-mail: sultanova.madina@bk.ru

Аннотация. В условиях постоянного санкционного давления со стороны западных стран, возрастающей конкуренции с неоланками и регулярными сдерживающими мерами ЦБ по антиинфляционной политике, остро стоит вопрос цифровизации банковских процессов, которые с одной стороны упрощают взаимодействие клиента с банком и ускоряют получение услуг и сервисов, а с другой стороны могут способствовать созданию «слабых зон» в процессе автоматизации операционных процессов, которые могут под воздействием киберрисков привести к массовому оттоку клиентов. Актуальность темы обусловлена необходимостью комплексного подхода в части формирования методов оценки рисков цифровой трансформации розничного банкинга.

Ключевые слова: цифровизация, розничный банкинг, банковский сектор, автоматизация, цифровая трансформация, информационные технологии.

Methods for assessing the risks of digital transformation of retail banking

A.S. Karataev, M.R. Makusheva*

Surgut State University, 1 Lenina pr., Surgut, 628408, Russia

*E-mail: sultanova.madina@bk.ru

Abstract. In the context of constant sanctions pressure from Western countries, increasing competition with non-banks and regular restraining measures by the Central Bank on anti-inflationary policy, the issue of digitalization of banking processes is acute, which on the one hand simplify customer interaction with the bank and accelerate the receipt of services, and on the other hand may contribute to the creation of "weak zones" in the automation process. operational processes that, under the influence of cyber risks, can lead to a massive outflow of customers. The relevance of the topic is due to the need for an integrated approach in terms of developing methods for assessing the risks of digital transformation of retail banking.

Keywords: digitalization, retail banking, banking sector, automation, digital transformation, information technology.

1. Введение

Повсеместное внедрение новых технологий в операционные процессы банковского сектора может нести в себе не только автоматизацию и ускорение процессов, повышая простоту и удобство использования банковских сервисов, но и создавать уязвимые места в части безопасности сохранности персональных данных клиентов. Угрозы, вызванные утечкой персональных данных, могут подорвать доверие клиентов к сервисам и услугам банка, что в свою очередь приводит снижению индексов NPS, KPI, CSI и других показателей эффективности бизнеса.

2. Постановка задачи (Цель исследования)

Целью исследования является анализ существующих методов рисков и угроз информационной безопасности, возникающих вследствие внедрения новых технологий в банковском секторе. Исследование направлено на обзор существующих методов оценки риска в розничном банкинге и выявление наиболее эффективных стратегий и программных продуктов защиты персональных данных клиентов для защиты и предотвращения угроз кибератак в банках.

3. Методы и материалы исследования

Под риском цифровой трансформации понимается прямая вероятность повреждения, которая произойдет из-за применения инновационных решений, изменения бизнес-процессов и взаимодействия клиентов, связанная с автоматизацией функционирования банка. Подобные риски – это технические сбои, угрозы информационной безопасности, утечка персональных данных, снижение уровня обслуживания и конкурентоспособности.

По своему происхождению обычно различают несколько видов рисков цифровой трансформации розничного банкинга (рисунок 1).



Рисунок 1. Классификация рисков по видам.

К техническим рискам относятся такие угрозы как несоответствие надежности использованных ИТ-инфраструктур и программного обеспечения, недостаточная скорость выполнения транзакций, большое количество ошибок в программировании и отказы оборудования. Информационные риски связаны с угрозами незаконного проникновения к персональным данным пользователей, нарушением конфиденциальности информации о клиентах, атаками хакеров и вирусами. Организационно-экономические риски вызваны изменением оргструктуры банка, подготовкой сотрудников к новым технологиям, снижением эффективности традиционных каналов продаж и коммуникаций. Регуляторные риски основаны на выполнении законоположений в области защиты прав потребителей финансовых услуг, нормами НКО, требованиями регуляторов. Конкурентные риски возникают в рамках увеличения уровня конкуренции между банками и участниками цифрового пространства, расширениями маркетплейсов и платежных систем [1].

В настоящее время в банках реализуются методы оценки рисков через классическую систему SWOT-анализ, который дает оценку сильным и слабым сторонам, выявляет возможности и риски за запланированный период времени. Метод сценариев, который создает возможные варианты развития событий, в зависимости от выбранной стратегии. Этот подход поможет вам понять потенциальные риски и принять обоснованное управленческое решение. Стохастический метод в оценке рисков, в частности метод Монте-Карло позволяет сгенерировать случайные числа и применить для моделирования процессов с неопределенностью. Они эффективны для расчета бизнес-рисков и прогнозирования неблагоприятных событий, например перерасхода средств или отставания от графика. Через нее можно вычислить вероятности прибыли и убытков, окупаемости инвестиционных проектов [2,3].

В современных реалиях классические методы оценки рисков интегрируются в специализированные программы, например гибридные системы мониторинга, которые используя алгоритмы, анализируют в реальном времени киберугрозы (DDoS-атаки, фишинг), а также эмоциональные реакции клиентов через обработку обращений в чат-ботах. Другим примером гибридных систем мониторинга рисков являются платформы, совмещающие SIEM-системы (Security Information and Event Management) с инструментами анализа настроений (Sentiment Analysis), что позволяет прогнозировать риски массового оттока клиентов при инцидентах безопасности [4,5].

Динамические сценарии реагирования – еще один метод оценки рисков цифровой трансформации розничного банкинга, в котором разработаны сценарии, которые

автоматически адаптируют уровень безопасности (например, двухфакторная аутентификация) в зависимости от контекста операции и поведения пользователя, минимизируя негативное влияние на UX.

Для измерения взаимовлияния безопасности и клиентоориентированности в банках используют индекс «SecureCX», сочетающий метрики NPS с уровнем обнаруженных уязвимостей и восстановление бизнеса от последствий внедрения систем цифровизации [6-8].

Таким образом, с помощью инструментов анализа больших объемов данных можно обрабатывать значительные массивы информации, выявлять скрытые закономерности и тенденции, оценивать поведение клиентов и рынок в целом. Использование аналитических платформ на основе машинного обучения позволяет повысить точность прогнозирования рисков сделок и оптимизировать решения по противодействию мошенничеству.

4. Полученные результаты

В рамках работы приведены наиболее распространённые методы оценки рисков цифровой трансформации розничного банкинга, классические методы анализа интегрируются с современными программными обеспечениями для достижения максимальной сохранности и защиты данных клиентов.

По результатам исследования можно сделать выводы о том, что внутренние системы безопасности розничного банкинга также как цифровые услуги постоянно трансформируются и совершенствуются исходя из возможных угроз и вызовов со стороны кибератак.

5. Выводы

Оценка рисков цифровой трансформации розничного банкинга является актуальной задачей для розничного банкинга сегодня, так как киберриски напрямую влияют на доверие и лояльность клиентов к сервисам банка. Сочетание методов, описанных в рамках выбранного комплекса, позволяет вовремя обнаружить проблемные зоны, минимизировать негативные эффекты процесса цифровизации, а также повысить конкурентоспособность организаций на финансовом рынке. Создание и применение эффективной стратегии управления рисками цифровой трансформации обеспечивает стабильную реализацию банками своих функций в условиях глобальных технологических изменений.

Список литературы

1. Лебедева И.А. Управление рисками цифровой трансформации российских коммерческих банков / И.А. Лебедева // Социальные новации и социальные науки: [электронный журнал]. – 2022. – № 1. – С. 74-85.
2. Живко А.Б. Анализ современных банковских рисков / А.Б. Живко, Н.А. Проданова // Аудиторские ведомости. – 2024. – № 3. – С. 65-71.
3. Курманова Д.А. Цифровая трансформация российского коммерческого банка / Д.А. Курманова, А.Р. Галимарданов, Д.Р. Султангареев // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия экономика. – 2021. – № 1(35). – С. 49-61.
4. Иванов А.В. Цифровые и трансформационные технологии в рамках трансформации банковского сектора на территории Российской Федерации / А.В. Иванов // Международный научный журнал «Вестник науки». – 2024. – № 2(71). – С. 83-91.
5. Астраханцева И.А. Совершенствование процессов идентификации и управления рисками коммерческого банка в условиях цифровой трансформации экономики / И.А. Астраханцева, Е.В. Коровкина, А.С. Кутузова // Известия ВУЗов. Раздел 1. Финансы, денежно-кредитная система. – 2018. – № 4(38). – С. 3-7.
6. Шкодинский С.В. Цифровая трансформация банковских бизнес-моделей и проблем обеспечения кибербезопасности / С.В. Шкодинский, Ю.А. Крупнов, О.М. Толмачев // Вестник Евразийской науки. – 2023. – № 15(3). – С. 1-14.
7. Криничанский К.В. Цифровизация в банковском секторе: российский опыт / К.В. Криничанский, Н.Р. Нурисламова // Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика и менеджмент». – 2022. – № 16(2). – С. 73-81.
8. Шаврина А.В. Банковские инновации как инструмент обеспечения информационной безопасности страны / А.В. Шаврина, В.А. Катерова // Международный научный журнал «Вестник науки». – 2023. – № 12(69). – С. 235–247.