

**ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В СФЕРЕ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ:
НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ**

Р.В. Пантин, канд. пед. наук, доц.

Б.Б. Елиубаева, студентка

Ташкентский государственный экономический университет, Республика Узбекистан

Статья представляет собой обзор исследования воздействия цифровой трансформации на финансовые услуги и изменения в потребительском поведении. Авторами рассматриваются современные технологии, включая блокчейн, искусственный интеллект и мобильные приложения, предлагая определение роли в оптимизации процессов и создании новых возможностей для финансовых компаний. Особое внимание уделяется ключевым проблемам, с которыми сталкиваются компании в процессе цифровой трансформации, и анализу изменений в поведении потребителей под воздействием данных инноваций.

Ключевые слова: *цифровая трансформация, финансовые услуги, технологии, потребительское поведение, искусственный интеллект.*

На современном этапе развития технологий цифровая трансформация стала ключевым фактором перемен в различных областях бизнеса, оказывая существенное воздействие на сферу финансовых услуг. Этот процесс не только видоизменяет традиционные методы предоставления финансовых услуг, но и привносит новые технологии, существенно облегчающие восприятие и использование финансовых продуктов потребителями [1: 159]. Активное внедрение цифровых технологий в финансовую сферу происходит на фоне стремительно меняющегося облика рынка и ожиданий потребителей. Клиенты требуют не только высокого уровня удобства и доступности финансовых услуг, но и инновационных подходов к их предоставлению [2: 46]. В этом контексте цифровая трансформация становится ключевым фактором, способствующим развитию индустрии и формированию новых стандартов качества обслуживания.

С целью определения возможных решений для актуальных проблем и эффективного использования новых возможностей в финансовой сфере, наш анализ будет охватывать как позитивные изменения, так и вызовы, которые сопровождают процесс цифровой трансформации. Регулирование, безопасность данных, и обучение персонала – требуют внимательного рассмотрения для успешного внедрения инноваций [3: 255].

Внедрение технологий цифровой трансформации в финансовую сферу сопровождается определенными проблемами, одной из них является высокая степень бюрократии и сложность банковских процессов. Клиенты как правило сталкиваются с длительными сроками на одобрение кредитов, множество бумажных формальностей и медленных банковских транзакций, что соответственно создает неудобства и снижает удовлетворение клиентов от финансовых услуг [1: 161]. Современные потребители финансовых услуг ставят перед компаниями новые требования. Они ожидают мгновенных решений, прозрачности в операциях и индивидуализированного подхода к обслуживанию. Способность к онлайн-

взаимодействию и предоставлению услуг в режиме реального времени стали неотъемлемой частью ожиданий клиентов.

Следующей проблемой является необходимость адаптации традиционных банковских систем к современным стандартам безопасности и эффективной обработке данных [2: 47]. Регулирование и законодательство также становятся барьерами для инноваций, требуя от компаний соблюдения строгих норм безопасности и защиты конфиденциальной информации клиентов. Также цифровая трансформация в сфере финансовых услуг сопровождается внедрением новой технологии блокчейн. Благодаря децентрализации и прозрачности, блокчейн устраняет необходимость промежуточных посредников в финансовых операциях. Смарт-контракты, базирующиеся на блокчейне, позволяют автоматизировать выполнение условий сделок, устраняя риски и снижая затраты на транзакции.

Следующим показателем является искусственный интеллект (ИИ) ставший надежным союзником финансовых учреждений, улучшая точность анализа данных и прогнозирования трендов [2: 48]. Алгоритмы машинного обучения позволяют более эффективно оценивать кредитоспособность клиентов, минимизировать риски и предоставлять персонализированные финансовые рекомендации.

Развитие мобильных технологий существенно изменило способ взаимодействия клиентов с финансовыми услугами, предоставляя возможность осуществлять банковские операции в любое время суток, обеспечивая высокий уровень удобства и доступности [1: 162]. Отслеживание расходов, переводы средств и управление инвестициями становятся доступными посредством минимального выполнения операций с помощью гаджетов.

Принимая во внимание текущие показатели можно предположить, что в будущей перспективе с развитием технологий блокчейн и искусственного интеллекта, уровень доверия к цифровым финансовым сервисам значительно увеличится. Блокчейн обеспечивает прозрачность и неизменность данных, устраняя риски манипуляций [5: 500]. Алгоритмы ИИ позволяют предсказывать и предотвращать мошеннические операции, что повышает уровень безопасности и доверия клиентов к цифровым финансовым платформам. Быстрый доступ к услугам, возможность принятия финансовых решений на основе аналитики и персонализированные рекомендации становятся нормой. Компании, успешно внедрившие цифровые технологии, способны более точно соответствовать этим новым требованиям и предоставлять клиентам инновационный и высококачественный опыт обслуживания.

Цифровая трансформация не только изменяет технологический ландшафт финансовых услуг, но и формирует новые парадигмы потребительского поведения. Клиенты становятся более информированными, требовательными и ориентированными на инновации, что ставит перед компаниями вызов создания устойчивых и высокоэффективных стратегий взаимодействия с аудиторией [1: 163]. С ростом цифровых технологий в финансовой сфере возникает увеличенное внимание к вопросам безопасности данных и конфиденциальности. Хотя технологии блокчейн и искусственный интеллект содействуют в усилении защиты, они также предоставляют новые возможности для атак хакеров. Гарантирование безопасности данных и обеспечение конфиденциальности клиентов становятся важными задачами для финансовых институтов и компаний, принимающих участие в цифровой трансформации [4: 23]. Также внедрение цифровых технологий требует от сотрудников финансовых учреждений новых компетенций и навыков. Обучение персонала становится главным критерием успешной цифровой трансформации [3: 256]. От персонала требуется понимание новых тех-

нологий, умение адаптироваться к изменяющимся бизнес-процессам и обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов в новом цифровом формате.

Быстрое развитие технологий зачастую опережает правовые нормы, что создает вызовы в области законодательства о цифровых платформах, защите прав потребителей и обеспечения безопасности данных [4: 25]. Эффективное согласование между инновационными практиками и законодательным окружением становится приоритетом для компаний, стремящихся внедрить цифровые технологии в финансовую сферу, что в свою очередь ставит на первый план задачи по обеспечению безопасности данных, непрерывному обучению персонала и взаимодействию с регулирующими органами являющимися ключевыми компонентами успешной реализации инноваций в сфере финансовых услуг [2: 47].

Цифровая трансформация в сфере финансовых услуг приносит существенные изменения, формируя новые реалии и вызовы. С одной стороны, новые технологии, такие как блокчейн, искусственный интеллект и мобильные приложения, улучшают эффективность предоставления финансовых услуг, снижают затраты и создают инновационные возможности для взаимодействия с клиентами. Это приводит к повышению уровня удовлетворенности клиентов, увеличению доверия к финансовым сервисам и формированию новых стандартов качества обслуживания. С другой стороны, существующие проблемы и вызовы, такие как безопасность данных, необходимость обучения персонала и вопросы законодательства, требующие особого внимания. Безопасность и конфиденциальность данных становятся приоритетом, а обучение персонала становится ключевым элементом успешной адаптации к новым технологиям. Согласование с законодательством становится неотъемлемой частью процесса цифровой трансформации.

Таким образом, цифровая трансформация финансовых услуг приводит к переосмыслению бизнес-моделей, созданию инноваций и формированию новых стандартов взаимодействия с клиентами. Компании, успешно преодолевшие вызовы цифровой трансформации, получают преимущества в конкурентной борьбе и способствуют развитию всей индустрии финансовых услуг. Способность эффективно управлять изменениями, балансируя между инновациями и соблюдением стандартов, становится важным фактором для достижения устойчивого успеха в эру цифрового прогресса.

Список использованных источников

1. Dubyna, M., Kholiavko, N., Popelo, O., & Tarasenko, A. (2021). Conceptual Provisions of Research Transformations of Financial Behavior of Households in the Conditions of Digitalization of the Financial Services Market. *Market Infrastructure*, pp. 159-164. <https://doi.org/10.32843/infrastructure62-28>.
2. Shkodina, I., Derid, I., & Zelenko, O. (2019). Digital Transformation of Global Banking: Challenges and Prospects. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, pp. 46-50. <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v3i30.179680>.
3. Pantin, R. (2023). The Role of Digital Communications in the Modern Education System: Challenges and Opportunities. *Collection Of Materials Of The Vii International Scientific And Practical Conference November 28-29*, pp. 255–256. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10566066>.
4. Firsanova, O., & Brovchak, S. (2021). Features of the financial services market and consumer behavior on it in the context of digital transformation. *Entrepreneur's Guide*, pp. 21-28. <https://doi.org/10.24182/2073-9885-2021-14-4-21-29>.
5. Pantin, R. (2023). Developing a Dynamic Decision-Support Framework for Higher Education Management Systems through Real-time Information Extraction. *ACM International Conference Proceeding Series*, pp. 497 - 502. <https://doi.org/10.1145/3644713.3644786>.