DOI: https://doi.org/10.53486/sstc2026.v3.34
CZU: 336.71:004(478)

DIGITALIZATION OF BANKING SERVICES (USING THE EXAMPLE OF BC «MOLDINDCONBANC» SA)

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ BC «MOLDINDCONBANC» SA)

СИРКЕЛИ Диана, лиценциат, специальность: Финансы и банки
СИРКЕЛИ Светлана, магистрант, специальность: Корпоративные финансы
Комратский государственный университет, Республика Молдова,
Комрат, www.kdu.md
e-mail авторов: diana.sircheli@kdu.md
svetlana.sircheli@kdu.md

Abstract: *This article examines the process of digitalization in banking services and its impact on the development of the banking sector. It explores theoretical approaches to defining the concept of "digitalization" and analyzes the main trends in the adoption of digital technologies in the banking sector. Particular attention is paid to the regulatory framework of the Republic of Moldova governing remote payment services, including the Law on Payment Services and Electronic Money. The paper analyzes the development of Moldindconbank's digital services, including mobile banking, internet banking, and corporate digital solutions. Based on statistical data for 2022–2024, a positive trend in the increase in the number of bank cards and the volume of non-cash transactions is identified. The advantages and potential risks of the digitalization of banking services are also examined. The conclusion is drawn that the implementation of digital technologies contributes to increasing the efficiency of banking operations, improving the quality of customer service.*
Keywords: *digitization of banking services, banking sector, remote banking, online banking, mobile banking, Moldindconbank*
JEL CLASSIFICATION: G21, O31, M15, E42

ВВЕДЕНИЕ. В современных условиях развития экономики цифровые технологии играют важную роль во всех сферах деятельности, включая и банковский сектор. Активное внедрение информационных технологий, развитие Интернета и мобильных устройств существенно изменили способы предоставления финансовых услуг. Банки все чаще переходят от традиционных методов обслуживания к дистанционным и автоматизированным формам работы. В связи с этим цифровизация банковских услуг становится одним из ключевых факторов повышения эффективности деятельности банковских учреждений и улучшения качества обслуживания клиентов.

Актуальность темы цифровизации банковских услуг обусловлена тем, что современный клиент стремится получать финансовые услуги быстро, удобно и независимо от времени и места. Использование цифровых каналов обслуживания позволяет значительно сократить время проведения банковских операций, снизить операционные расходы и повысить уровень конкурентоспособности банков на финансовом рынке. Кроме того, развитие цифровых технологий способствует расширению спектра банковских продуктов и услуг, а также повышению прозрачности финансовых операций. Цифровые технологии оказывают значительное влияние на развитие банковской системы. Благодаря внедрению интернет-банкинга, мобильных приложений, электронных платежных систем и других цифровых решений банки получают возможность оптимизировать внутренние процессы, повысить скорость обработки информации и обеспечить более высокий уровень безопасности операций. В результате банковские учреждения становятся более гибкими и способны быстрее адаптироваться к изменениям экономической среды и потребностям клиентов.

Целью данной статьи является исследование процесса цифровизации банковских услуг и анализ ее значения для развития банковской деятельности. Для достижения поставленной

цели необходимо решить следующие задачи: рассмотреть теоретические основы цифровизации банковских услуг, определить основные направления цифровой трансформации банковской деятельности, а также проанализировать преимущества и возможные риски внедрения цифровых технологий в банковской сфере.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ. В современных научных исследованиях отсутствует единый подход к определению понятия «цифровизация». Различные авторы трактуют данный процесс с учетом специфики исследуемых сфер, уровня технологического развития и целей внедрения цифровых решений. Одни ученые рассматривают цифровизацию как процесс внедрения инновационных технологий и инструментов автоматизации, другие - как более широкую трансформацию экономических и управленческих процессов, основанную на использовании цифровых данных и информационных систем.

Такое разнообразие подходов свидетельствует о многогранности и комплексном характере цифровизации как экономического явления. Для более глубокого понимания сущности данного процесса целесообразно рассмотреть существующие научные определения, представленные в трудах различных авторов. В таблице 1 приведены основные подходы к определению понятия «цифровизация» по мнению различных исследователей.

Таблица 1 Определение цифровизации по мнениям различных авторов

Автор	Определение
(Герасимова Т. А. & Москвитина Н. В., 2019)	цифровизация – это процесс, включающий внедрение и использование инновационных технологий, а также принципы цифровой экономики в контексте социально-экономической жизни общества, сопровождающейся абсолютной автоматизацией, роботизацией и внедрением искусственного интеллекта и создание и применение современных систем, технологий и инструментов в целях повышения эффективности управленческих решений и предлагаемых услуг.
(Кузнецова Т. Ф., 2019)	цифровизация – преобразование отдельных предприятий или экономической отрасли в новые модели процессов, которые основаны на использовании информационных технологий
(Хомякова С. С., 2019)	цифровизация – это процесс, нацеленный на изменение процессов при активном внедрении цифровых технологий в социальной, экономической, медицинской и иных сферах жизни общества.
(Никулина Т. В. & Стариченко Е. Б., 2018)	цифровизация – новая эпоха, основанную на больших данных и соответствующих технологиях, способствующих повышению эффективности производства, его объемов, вследствие успешной реализации индивидуального подхода в любой сфере деятельности современного человека.
(Гайворонская Я. В., & Мирошниченко О. И.,2019)	«переход с аналоговой формы передачи информации на цифровую; «оцифровывание информации», перевод информации в цифровой формат для последующего хранения, распространения и использования; широкий комплекс экономических, управленческих, социальных процессов, связанных с использованием и широким распространением собственно цифровых, компьютерных, информационных, электронных и сетевых (телекоммуникационных) технологий, систем искусственного интеллекта в современной жизни»

Источник: разработано авторами

Анализ представленных в таблице определений показывает, что различные авторы по-разному трактуют понятие цифровизации, однако их подходы имеют общие элементы. Большинство исследователей рассматривают цифровизацию как процесс внедрения и активного использования современных информационных и цифровых технологий, направленный на изменение и совершенствование экономических, управленческих и социальных процессов. В работах авторов подчёркивается, что цифровизация включает автоматизацию, использование больших данных, искусственного интеллекта и информационных систем, что способствует повышению эффективности деятельности организаций, улучшению качества услуг и ускорению обработки информации. Кроме того, некоторые исследователи рассматривают цифровизацию как переход от традиционных

(аналоговых) способов обработки информации к цифровым технологиям, обеспечивающим более эффективное хранение, передачу и использование данных.

Таким образом, можно сделать вывод, что цифровизация представляет собой комплексный процесс трансформации деятельности учреждений и экономики в целом на основе внедрения цифровых технологий, что позволяет повышать эффективность управления, оптимизировать процессы и создавать новые модели оказания услуг.

Цифровизация банковских услуг в РМ осуществляется на основе положений Закона о платежных услугах и электронных деньгах № 114/2012, а также соответствующих регламентов НБМ. Закон вводит понятие электронного платёжного инструмента с дистанционным доступом (SADD), который является ключевым элементом цифрового банковского обслуживания.

Согласно законодательству, электронный платёжный инструмент с дистанционным доступом – это совокупность процедур и IT-решений, позволяющих пользователю дистанционно получать доступ к платёжному счёту, осуществлять платежи и контролировать финансовые операции через интернет-банкинг, мобильный банкинг или другие цифровые каналы, при этом обеспечивается обязательная аутентификация и защита данных. Другими словами, цифровизация банковских услуг – это переход от традиционного обслуживания клиентов в отделениях банка к удалённому доступу к счётам и операциям через цифровые платформы, с обеспечением безопасности, прозрачности и оперативности всех финансовых действий. Это определение закреплено как в законе, так и в нормативных документах НБМ, регулирующих требования к безопасности и аутентификации клиентов при оказании дистанционных платёжных услуг.

Таким образом, цифровизация банковских услуг в РМ имеет правовое обоснование и включает:

- использование интернет-банкинга и мобильных приложений;
- дистанционное проведение платежей и переводов;
- информационное сопровождение операций через SMS и push-уведомления;
- безопасную аутентификацию и управление доступом клиентов к их финансовым ресурсам.

В последние годы Moldindconbank активно расширяет спектр дистанционных услуг для физических и юридических лиц. Для физических лиц доступны мобильное приложение Mobile Banking, SMS- и Push-уведомления о транзакциях. Для корпоративных клиентов были разработаны Web Business, Mobile Business, SMS-сервисы для информирования о движении средств, а в 2024 году было запущено новое приложение MICB Business, позволяющее управлять счетами компаний, создавать и подписывать платежи, контролировать историю операций и управлять несколькими компаниями через один профиль.

Эти сервисы обеспечивают клиентам быстрый и безопасный доступ к счетам, автоматизацию процессов, возможность контроля платежей и историю операций в режиме реального времени. Новые функции, такие как Push-уведомления, изменение PIN через мобильное приложение и биометрическая авторизация, повышают удобство и безопасность дистанционного обслуживания.

Таблица 2 Анализ статистики цифровых операций за 2022–2024 годы в MICB

Показатель	**2022**	**2023**	**2024**	**Отклонение (+, -) 2024 г. по сравнению с**	
				2022г.	**2023г.**
Общее количество банковских карт MICB в обращении, тыс. шт.	1 038	1 289	1 479	+251	+190
Доля карт MICB на рынке РМ, %	37,1	39,2	39,4	+2,1	+0,2
Активные карты, %	39,8	40,1	40,3	+0,3	+0,2
Общая сумма безналичных операций, млрд. лей	13	18	23	+5	+5
Средняя сумма безналичного платежа на 1 банковскую карту, тыс. лей	12,52	13,96	15,55	+1,44	+1,59

*Источник: **разработано автором***

Анализ показал, что внедрение цифровых сервисов способствовало значительному росту количества карт и объема безналичных операций. С 2022 по 2024 год количество карт в обращении увеличилось почти на 441 тыс. шт., а объем операций на территории страны вырос на 10 млрд лей. Доля активных карт стабильно превышает 40%, что подтверждает высокий уровень вовлеченности клиентов в безналичные расчеты.

Новые функции мобильного банкинга и запуск приложения MICB Business для юридических лиц повысили удобство и безопасность дистанционного обслуживания, что укрепило доверие клиентов и расширило сегмент корпоративных пользователей.

На основе анализа видно, что цифровизация дает реальные практические результаты: рост активности клиентов, увеличение объёмов безналичных операций, удобство контроля над счетами и платежами, развитие корпоративного сегмента.

В то же время внедрение цифровых технологий сопровождается определёнными рисками, такими как кибератаки, зависимость от интернет-соединения и необходимость обучения клиентов.

Таблица 3. Преимущества и недостатки цифровизации банковских услуг

Преимущества	Недостатки
Доступность банковских услуг 24/7	Риск кибератак и мошенничества
Удобство и скорость проведения платежей	Зависимость от интернет-соединения и технической инфраструктуры
Возможность контроля счетов и истории операций через мобильные приложения	Необходимость обучения и цифровой грамотности клиентов
Снижение операционных расходов банка	Возможные сбои или технические ошибки в системах
Расширение спектра продуктов и услуг, включая корпоративные решения	Требуется постоянное инвестирование в развитие технологий и безопасность

Источник: разработано авторами

Цифровизация приносит как значительные преимущества для клиентов и коммерческого банка, так и определённые риски. Эффективное использование дистанционных сервисов требует сочетания технологической надежности, обучения клиентов и усиленной защиты данных.

ВЫВОДЫ. Практический анализ показывает, что цифровизация в Moldindconbank активно развивается и приносит измеримые результаты: рост числа банковских карт в обращении, увеличение объема безналичных операций и внедрение инновационных мобильных приложений. Новые функции Mobile Banking и MICB Business повышают удобство, безопасность и контроль над финансовыми операциями для физических и юридических лиц. Для самого банка внедрение цифровизации несет оптимизацию расходов, расширение спектра оказываемых услуг и повышение качества обслуживания клиентов банка.

Таким образом, цифровизация способствует повышению эффективности банка, улучшению качества обслуживания клиентов и укреплению лидирующих позиций Moldindconbank на рынке. Для дальнейшего развития рекомендуется продолжать расширять функционал дистанционных сервисов, внедрять инновационные инструменты и повышать цифровую грамотность пользователей.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Гайворонская Я.В. & Мирошниченко О.И. (2019). Правовые проблемы цифровизации: теоретико-правовой аспект. In: *Правовая парадигма*. № 18 (4). с. 27.
2. Герасимова Т.А. & Москвитина Н.В. (2019) Содержание понятий «цифровая экономика» и «цифровизация в сфере государственного управления», Социальная реальность виртуального пространства: материалы Междунар. науч.-практ. конф. с. 310–315. Иркутск: ИГУ.
3. ЗАКОН РМ № 114 от 18-05-2012 о платежных услугах и электронных деньгах. Опубликован: 14-09-2012 в Monitorul Oficial № 193–197 статья № 661 https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=151002&lang=ru# Дата обращения 10.03.2026.
4. Кузнецова Т.Ф. (2019). Цифровизация как культурная ценность и цифровые технологии. In: *Горизонты гуманитарного знания*. № 5. с. 3.

5. Никулина Т.В. & Стариченко Е.Б. (2018) Информатизация и цифровизация образования: понятия, технологии, управление. In: *Педагогическое образование в России*. № 8. с. 107.
6. Финансовая отчетность BC «MOLDINDCONBANK» SA за 2022–2024 гг.
7. Хомякова С.С. (2019). Трансформация и закрепление термина «цифровизация» на законодательном уровне. In: *Молодой ученый*. № 41. с. 9

Coordonator științific: CHIURCCIU Vitali,
ORCID: 0000-0002-7218-7121
Universitatea de Stat din Comrat, Republica Moldova,
Comrat, str. A. Galațana 17, www.kdu.md
e-mail: vitali.kyurkchu@kdu.md