

© Н.А. Машкина, В.Ю. Сергеева

DOI: <http://doi.org/10.15350/2409-7616.2022.1.07>

УДК 336.71

**ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ  
В БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Н.А. Машкина, В.Ю. Сергеева

**Машкина Наталья Алексеевна,**кандидат экономических наук, доцент  
кафедры финансов и кредита, Юго-Западный  
государственный университет, Курск, Россия.

РИНЦ SPIN-код: 4702-4436 / ORCID iD: 0000-0002-3373-2465

E-mail: t.natusia@yandex.ru

**Сергеева Виктория Юрьевна,**магистрант кафедры финансов и кредита,  
Юго-Западный государственный  
университет, Курск, Россия.

РИНЦ SPIN-код: 9442-7888 / ORCID iD: 0000-0001-5422-5158

E-mail: viktorija\_serg@mail.ru

**Аннотация.** В статье рассматриваются основные финансовые технологии, применяемые для обслуживания физических и юридических лиц на примере Центрально-Черноземного Филиала ООО «Экспобанк». В настоящее время важным процессом, неразрывно связанным с формированием современного информационного общества, является цифровизация. Данный процесс продолжает активно затрагивать экономическую сферу, в том числе и банковский сектор, ежегодно внедряя новые технологии, тем самым улучшая скорость и качество оказания финансовых услуг населению. В ближайшей перспективе доля использования инновационных финансовых технологий будет только увеличиваться, что приведет к разработке более усовершенствованных моделей или новых решений и ускорению трансформации экономики страны. На примере перспективного с точки зрения применения инноваций Центрально-Черноземного Филиала ООО «Экспобанк» были рассмотрены технологии, применяемые современными банками для обслуживания клиентов, изучены основные направления стратегии правопреемника кредитного учреждения, а также предложены рекомендации по применению финансовых технологий филиалу банка. Целью исследования является оценка степени внедрения и использования инноваций в Центрально-Черноземном Филиале ООО «Экспобанк». К методам исследования, которые использовались в процессе проведения исследования, стали экономико-статистические методы и методы сравнения. Задачи работы заключаются в выделении перспективных направлений в области развития новых технологий, а также в выявлении проблем, с которыми сталкивается кредитное учреждение в настоящий момент времени. Результатом работы стала разработка рекомендаций по применению финансовых технологий для исследуемого кредитного учреждения. Основным выводом работы является заключение, что цифровизация банков – важный фактор трансформации экономики

*России, определяющий конкурентоспособность кредитных организаций в современных условиях. Это связано не только с наступлением эпохи Индустрии 4.0, но и с длительным продолжением периода пандемии, которая также поспособствовала росту использования дистанционных методов обслуживания, дополнительному их совершенствованию и разработке новейших финансовых технологий, позволяющих выполнять работу бесперебойно в независимости от сложившихся условий в стране и мире.*

**Ключевые слова:** *цифровизация, инновации, финансовые технологии, банковский сектор, коммерческий банк.*

UDC 336.71

## FEATURES OF APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN BANKING

N.A. Mashkina, V.Yu. Sergeeva

**Natalya A. Mashkina,**

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,  
Department of Finance and Credit, Southwest  
State University, Kursk, Russian Federation.

ORCID iD: 0000-0002-3373-2465

E-mail: t.natusia@yandex.ru

**Victoria Yu. Sergeeva,**

Master's student of the Department of Finance and Credit,  
Southwest State University, Kursk, Russian Federation.

ORCID iD: 0000-0001-5422-5158

E-mail: viktorija\_serg@mail.ru

**Abstract.** *The article examines the main financial technologies used to service individuals and legal entities on the example of the Central Black Earth Branch of Expobank LLC. Currently, an important process inextricably linked with the formation of a modern information society is digitalization. This process continues to actively affect the economic sphere, including the banking sector, annually introducing new technologies, thereby improving the speed and quality of the provision of financial services to the population. In the short term, the share of the use of innovative financial technologies will only increase, which will lead to the development of more improved models or new solutions and accelerate the transformation of the country's economy. On the example of Expobank LLC, a promising Central Black Earth Branch in terms of application of innovations, the technologies used by modern banks for customer service were considered, the main directions of the strategy of the legal successor of the credit institution were studied, and recommendations on the use of financial technologies for the bank branch were proposed. The aim of the study is to assess the degree of implementation and use of innovations in the Central Black Earth Branch of Expobank LLC. The research methods that were used in the research process were economic and statistical methods and comparison methods. The tasks of the work are to highlight promising directions in the development of new technologies, as well as to identify the problems*

*that a credit institution is facing at the moment. The result of the work was the development of recommendations on the use of financial technologies for the investigated credit institution. The main conclusion of the work is the conclusion that digitalization of banks is an important factor in the transformation of the Russian economy, which determines the competitiveness of credit institutions in modern conditions. This is due not only to the onset of the era of Industry 4.0, but also to the long continuation of the period of the pandemic, which also contributed to the growth of the use of remote service methods, their additional improvement and the development of the latest financial technologies that allow performing work without interruption regardless of the prevailing conditions in the country and the world.*

**Keywords:** *digitalization, innovation, financial technology, banking sector, commercial bank.*

**Введение.** В настоящее время важным процессом, неразрывно связанным с формированием современного информационного общества, является цифровизация. Данный процесс продолжает активно затрагивать экономическую сферу, в том числе и банковский сектор, ежегодно внедряя новые технологии, тем самым улучшая скорость и качество оказания финансовых услуг населению. В ближайшей перспективе доля использования инновационных финансовых технологий будет только увеличиваться, что приведет к разработке более усовершенствованных моделей или новых решений и ускорению трансформации экономики страны. На примере перспективного с точки зрения применения инноваций Центрально-Черноземного Филиала ООО «Экспобанк» рассмотрим технологии, применяемые современными банками для обслуживания клиентов, изучим основные направления стратегии правопреемника кредитного учреждения, а также предложим рекомендации по применению финансовых технологий филиалу банка.

**Материалы и методы.** Теоретические аспекты, отражающие применение цифровых технологий в банках, всё чаще отражаются в научных работах учёных и молодых исследователей.

Так в Т.Н. Полякова в своей работе говорит о перспективах развития финтех в современном мире, выделяя наиболее востребованные на сегодняшний день виды информационно-финансовых технологий [15, с. 130]. По мнению В.В. Короткова отрасль финансовых технологий в скором будущем станет наиболее быстрорастущей отраслью в мире, инвестиции в стартапы которой растут большими объемами каждый год [8, с. 44]. А.А. Орлова считает, что важнейшим этапом эволюции банкинга, набирающим все большую популярность стало создание необанков, оказывающие услуги только в онлайн-режиме и не имеющие физических отделений [12, с. 66].

Банк России, как главный регулятор, активно занимается внедрением финансовых технологий в жизнь (удаленная идентификация, цифровой профиль, система быстрых платежей и др.), ежегодно проводя мероприятия по реализации программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Если говорить о коммерческих банках, то в последнее время они всё чаще стали именовать себя экосистемами. Теперь это не просто банк в классическом его понимании, а целая платформа, объединяющая различные сервисы, не связанные с банковскими услугами [11, с. 218]. Сравнительный анализ, примененный в данной работе в качестве основного метода исследования, позволил определить отличия направлений цифровизации исследуемого кредитного учреждения от других коммерческих банков, а также наличие и отсутствие тех или иных инноваций, применяемых в обслуживании клиентов.

**Результаты исследования и обсуждение.** Центрально-Черноземный Филиал ООО «Экспобанк» был образован в результате проведенной в 2019 г. реорганизации в форме присоединения ПАО «Курскпромбанк» к ООО «Экспобанк».

30 апреля 2019 года была завершена сделка по приобретению контрольного пакета акций Курскпромбанка ООО «Экспобанк», которое стал его правопреемником. 23 марта 2020 г. ПАО «Курскпромбанк» официально изменил свое название, став Центрально-Черноземным Филиалом ООО «Экспобанк».

Правопреемник ПАО «Курскпромбанк» – ООО «Экспобанк» – позиционирует себя как устойчивый российский банк, который ориентирован на обслуживание корпоративных и частных клиентов. Одна из сильных сторон команды – проведение сделок по покупке и консолидации активов. По версии престижного европейского журнала EMEA «Finance Europe Banking Awards» Экспобанк трижды был признан лучшим банком, осуществляющим свою деятельность на территории России. Также он работает на банковском рынке в Чехии, Сербии, Латвии, Люксембурга.

По состоянию на 01.01.2020 г. ООО «Экспобанк» имеет уровень рейтинга ruA, (прогноз «Стабильный»), присвоенного рейтинговым агентством «Эксперт РА». Сам же ПАО «Курскпромбанк» до начала интеграции имел рейтинг «ruBBB+» со «стабильным» прогнозом, что характеризовало его как банк с умеренным уровнем кредитоспособности, финансовой надежности и финансовой устойчивости.

Общий рейтинг ООО «Экспобанк» по основным показателям представлен в таблице 1.

В целом Центрально-Черноземный Филиал ООО «Экспобанк» (бывший ПАО «Курскпромбанк») на сегодняшний день имеет динамику в увеличении основных показателей, что подтверждает его стабильный уровень в рейтинге кредитоспособности банков.

Таблица 1 – Рейтинг ООО «Экспобанк» по основным показателям

Показатель	01.01.2020 г., млрд. руб.	Место в рейтинге по России
Активы нетто	80,2	71
Чистая прибыль	2,2	56
Капитал (по форме 123)	11,5	77
Кредитный портфель	49,3	57
Вклады физических лиц	38,7	49

После завершения технологической интеграции бывший Курский промышленный банк начал использовать цифровые технологии своего правопреемника – ООО «Экспобанк». Однако на сегодняшний день Центрально-Черноземный Филиал ООО «Экспобанк» не только применяет нововведения, предложенные Экспобанком, но и использует финансовые технологии со времен существования ПАО «Курскпромбанк». Стоит отметить, что такие технологии, а также свои банковские продукты и услуги, правопреемник внедряет в курский филиал постепенно.

Из важных изменений стоит отметить введение новой системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для физических и юридических лиц, которую ООО «Экспобанк» использует уже на протяжении нескольких лет. С помощью мультифункциональной системы «Банк-клиент», предназначенной для управления счетами организации, можно:

В разделе «Главное меню» формировать выписки, отслеживать поступления, просматривать архивы по счетам, проводить мониторинг операций по конкретному счету за определенный временной промежуток, получать уведомления о совершенных операциях;

В разделе «Продукты и услуги» получить открытые сведения о продуктах и услугах банка, а именно информацию о размещении денежных средств, инвестиционной деятельности, зарплатном проекте, корпоративных картах, банковских гарантиях и т.д.;

В разделе «Платежи в рублях» позволяет просматривать информацию о состоянии платежа, его сумме, получателе денежных средств и их назначении;

В разделе «Выставление счета» создать документ, на основании которого производится оплата товаров и услуг с указанием реквизитов покупателя, его наименования, стоимости, количества отгружаемых товаров, данных об НДС и др.

Набор опций в системе Интернет-банка «Ехро Online», созданной для физических лиц для обеспечения круглосуточного доступа к совершению операций по счетам, значительно отличается от опций системы «Банк-клиент». Большая часть из них направлена на совершение оплаты имеющихся кредитов, коммунальных услуг, государственных услуг, сотовой связи, ТВ, интернет-провайдеров, штрафов ГИБДД, налогов.

На главной странице профиля Интернет-банка «Ехро Online» расположены разделы с опциями:

- по быстрому переводу денежных средств с применением номера карты, номера телефона или реквизитов счета («Перевод с карты на карту», «Перевод другому», «Перевод себе», «Перевод юр. лицу или ИП», «Система быстрых платежей»);
- по полному погашению кредита («Погасить кредит с любой карты»);
- по обмену валюты («Обмен валюты»);
- по валютному переводу организации или физическому лицу («Валютный перевод»);
- по использованию электронного кошелька («Электронный кошелек»);
- по изучению условий страхования предмета залога («Страхование»);
- по ознакомлению клиента с информацией об услугах, пользующихся наибольшей популярностью («Прочие услуги»).

Физическое лицо, зарегистрированное в системе «Ехро Online», имеет доступ к информации об остатках денежных средств на своих счетах, открытых в банке. Также здесь отражается история платежей и анализ расходов на определенную дату.

Система дистанционного банковского обслуживания (ДБО) для клиентов Центрально-Черноземного Филиала ООО «Экспобанк» представлена и в виде мобильного приложения как для физических, так и для юридических лиц. До технологической интеграции ПАО «Курскпромбанк» не имел такого приложения, однако после присоединения к ООО «Экспобанк» клиенты кредитного учреждения получили возможность управлять своими счетами через смартфоны. Приложение «Ехроbank», разработанное для физических лиц, и мобильная версия системы «ЕХРО-control», предназначенная для корпоративных клиентов и адаптированная под носимые устройства, обладают схожим набором функций, как и полные версии системы ДБО.

Для получения тех или иных банковских продуктов и услуг, а также удобного и быстрого обслуживания клиентов Центрально-Черноземный филиал ООО «Экспобанк» применяет следующие виды цифровых технологий, представленные в таблице 2.

Таблица 2 – Цифровые технологии, применяемые Центрально-Черноземным Филиалом ООО «Экспобанк», в обслуживании частных лиц

Категория продукта или услуги	Вид цифровой технологии
Кредиты	Подача онлайн-заявки для оформления кредита;

	Кредитный калькулятор; Погашение кредита через систему ДБО Экспобанка.
Вклады	Открытие вклада в онлайн-режиме; Калькулятор вкладов; Управление вкладом через систему ДБО Экспобанка.
Банковские карты	Применение технологии «3D Secure»; Управление картой через систему ДБО Экспобанка и SMS-банка; Использование платежных карт через системы мобильных платежей; Кэшбэк.
Платежи и переводы	Осуществление денежных переводов и оплаты услуг через систему ДБО Экспобанка.

На официальном сайте филиала клиент может подробно ознакомиться с продуктами и услугами, информация о которых находится в свободном доступе для каждого. Если рассматривать применение цифровых технологий по категориям продуктов и услуг, то на сегодняшний день филиал применяет их в таких областях, как:

- кредитование;
- открытие вкладов;
- оформление банковских карт;
- осуществление денежных переводов и платежей.

В каждом случае, будь то погашение кредита, управление вкладом или оплата услуг с помощью платежной карты, возможно использование системы дистанционного банковского обслуживания или же мобильного приложения «Ехробанк».

Для получения кредита частное лицо имеет возможность подать заявку через сайт, не посещая физические отделения банка. Перед этим клиент может сам рассчитать сумму кредита, ежемесячный платеж, ставку кредитования с помощью кредитного калькулятора, заполнив необходимые данные. Стоит отметить, что произведенные расчёты кредитного калькулятора являются ориентировочными и не означают обязательства банка по предоставлению кредита, а служат ознакомлением клиента с условиями кредитования в конкретном финансовом учреждении.

Если же физическое лицо желает открыть вклад в банке, то оно также может воспользоваться услугой по его оформлению, предоставив онлайн-заявку через Интернет-банк, а для его подбора клиент может воспользоваться калькулятором вкладов для расчета дохода от сбережений, заполнив необходимые поля в форме, представленной на сайте банка.

Для банковских карт от Центрально-Черноземного Филиала ООО «Экспобанк» существуют следующие онлайн-сервисы:

- SMS-банк, позволяющий владельцу управлять своей картой, отправляя SMS с мобильного телефона, а также получать оповещения при снятии наличных, оплате товаров и услуг, зачислении денег на карту;
- система мобильных платежей «Samsung Pay» и сервисы «Apple Pay» и «Google Pay».

После добавления карты в приложение с помощью ее сканирования или ввода данных вручную клиент имеет возможность бесконтактно оплачивать покупки с помощью смартфона или других носимых устройств;

- технология «3D Secure», обеспечивающая безопасность платежей по картам в сети Интернет.

Для держателей карт Центрально-Черноземный Филиал ООО «Экспобанк» разработал программу лояльности, направленную на увеличение активности клиентов и построенную на накоплении и использовании условных единиц вознаграждения (бонусных баллов) в виде

кэшбэка (от англ. Cash back — возврат денег). Суть такой программы заключается в возврате некоторого процента денежных средств на карту, с которой и был совершен платеж. Размер бонусных баллов зависит от вида тарифов по выпуску и обслуживанию банковских карт, представленных в таблице 3.

Таблица 3 – Программа лояльности для физических лиц от Центрально-Черноземного Филиала ООО «Экспобанк»

Виды тарифов по выпуску и обслуживанию банковских карт, в рамках которых выпущена карта, участвующая в программе лояльности	Социальная	Кредитная карта «Классическая» / Кредитная карта с льготным периодом (тип карты MasterCard Standard/Visa Rewards)	Кредитная карта с льготным периодом (тип карты Visa Platinum) / Кредитная карта «VIP»
<b>Ставки Cash Back по категориям</b>			
Аптеки/оптики	1%	-	-
Продовольственные магазины	1%	-	-
Такси	1%	1%	5%
Кафе, рестораны, бары	-	1%	5%
Кинотеатры, развлекательные мероприятия	-	1%	5%
Книжные магазины	-	1%	5%
АЗС	-	1%	5%
<b>Лимиты</b>			
Минимальная сумма операции (руб.)	100	300	500
Максимальная сумма вознаграждения за календарный месяц (руб.)	1000	2000	4000

Наибольший процент по возврату средств дается владельцам кредитных карт с льготным периодом (тип карты «Visa Platinum») или тарифом «VIP», при этом максимальная сумма вознаграждения за календарный месяц не должна превышать 4000 руб. Остальным тарифам присуще вознаграждение в размере 1% от оплаченной покупки или услуги. Для держателей социальной карты кэшбэк начисляется в случае оплаты продовольственных товаров, товаров аптек и оптик и услуг такси, в то время как для владельцев карт с льготным периодом (тип карты «MasterCard Standard» и «Visa Rewards») и классическим тарифом вознаграждение на такие категории не распространяется.

Далее, изучив основные финансовые технологии, применяемые банком, рассмотрим основные направления его стратегии и дадим соответствующие рекомендации.

Центрально-Черноземный Филиал ООО «Экспобанк», как правопреемник ПАО «Курскпромбанк», является главным инициатором не только внедрения новых банковских продуктов и услуг на рынок, но и разработки современных решений для оптимизации своей деятельности и быстрого обслуживания клиентов. Поэтому предложенные рекомендации по применению финансовых технологий будут адресованы именно правопреемнику.

Если говорить об уровне заинтересованности в сфере инноваций, то в последние семь лет Экспобанк активно инвестирует свои средства не только в банковский, но и в технологический сектор. Имея свой венчурный фонд «ExproCapital», банк ведет несколько

проектов по производству углеродных нанотрубок, разработке платформы для диагностики онкологических заболеваний с использованием искусственного интеллекта и инновационных решений в электротранспорте. В будущем банк планирует создать IT-платформу на базе «Exrobank CZ» (Чехия) и распространить ее на финансовые учреждения в Латвии и Сербии.

В стратегии развития в период с 2018 по 2020 гг. банк выделяет ключевую цель, а именно, внедрение финансовых технологий и развитие инноваций во всех направлениях своей деятельности с целью повышения качества обслуживания, снижения себестоимости услуг, улучшения инфраструктуры. С этого момента банк начал развивать собственный центр разработки программного обеспечения в Новосибирске и Инновационный центр в Москве для создания эффективной и надежной инфраструктуры, позволяющей быстро и дешево внедрять новые технологии и развивать экосистемы. Экспобанк считает, что в современном финансовом секторе технологии определяют успешность бизнеса, а мобильность и доступность финансовых услуг в любой момент – современные требования клиентов. Кроме того, именно поиск наилучших решений в этом направлении и предопределяет лидерство на рынке.

Банк выделил основные принципы технологического развития, а именно:

- развитие технологий для непрерывной оптимизации бизнес-процессов с целью их ускорения и удешевления;
- совершенствование способности понимать потребности и желания клиентов;
- формирование новых подходов для поиска, пилотирования и внедрения инновационных решений.

К основным направлениям разработок в период с 2018 по 2020 гг. относятся:

- проекты для Службы финансового мониторинга, направленные на выполнение требований Федерального закона №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- проекты для розничного автокредитования и кредитования автодилеров;
- вспомогательные сервисы.

Если первое направление связано с разработкой мер по обеспечению соблюдения закона с целью противодействия коррупции и мошенничества, то последующие сосредоточены непосредственно на финансовых технологиях.

Выбрав для себя нишу в меняющихся условиях и сконцентрировавшись на ней, за исследуемый период банк запустил несколько проектов с партнерами в сфере co-innovation (от англ. Collaborative innovation – совместные инновации). Это технология, которая позволяет компаниям-партнерам целенаправленно управлять взаимными потоками знаний посредством совместной деятельности по изобретению и коммерциализации продуктов. Так в 2018 г. Экспобанк совместно с финтех-компанией «PimPay» запустил уникальный продукт по кредитованию компаний электронной коммерции (рынок «eCommerce»), получивший название «Ecom-Invest». При его запуске «PimPay», получившая статус технологической платформы, стала посредником между финансирующим инвестором и интернет-магазином. Являясь одним из первых партнеров проекта, Экспобанк на торговой площадке предлагает займы интернет-магазинов в диапазоне от 10 тыс. и до 10 млн. руб. в среднем, со сроком погашения до 45 дней.

Еще в 2018 г. Экспобанк совместно с компанией «Автоэкспресс» запустил автомобильный маркетплейс – онлайн-платформу, на которой можно купить автомобиль и оформить кредит. Это позволило банку войти в шестерку кредитных учреждений на рынке автокредитования. В маркетплейсе помимо продуктов и оформления кредита, клиент может приобрести карту с набором привилегий, а сама платформа обладает не только усовершенствованной системой скоринга, но собственным колл-центром для быстрого обслуживания. В перспективе планируется наполнить платформу услугами и сервисами, усовершенствовать каталог и доработать интерфейс.



В этом же году банк запустил выдачу банковских гарантий через электронно-цифровой ресурс, позволяющий предоставлять экспресс-гарантии и совершать моментальный документооборот между клиентом и банком. С целью оптимизации и автоматизации процедуры выдачи гарантий Экспобанк успешно запустил пилотный проект по интеграции платформы ATFN (Агентство финансовых решений), предназначенной для упрощения обслуживания клиентов малого и среднего бизнеса в этом направлении и содержащей общую базу экспресс-продуктов разных кредитных учреждений. Согласно годовому отчету за 2019 г. банком было выдано более 14 тысяч банковских гарантий, общий объем которых составил почти 19 млрд. руб., что позволило Экспобанку выйти в лидеры рынка в сегменте банковских гарантий.

В декабре 2019 г. Экспобанк подключился к системе быстрых платежей (СБП), оператором которой является ЦБ РФ. Через этот сервис пользователи могут мгновенно и без комиссии перевести денежные средства на счета клиентов банков-участников системы 24/7.

Особое место в осуществлении деятельности банка играет кибербезопасность. Цифровые технологии всегда непосредственно связаны с рисками утечки конфиденциальной информации из базы данных клиентов. Для защиты от внутренних атак Экспобанк применяет современную систему «InfoWatch Traffic Monitor Enterprise», которая не только способна предотвращать утечки информации и случаи мошенничества, но и фиксировать эти угрозы, формируя данные, которые могут быть использованы в качестве доказательной базы в суде.

Изучая стратегию, ООО «Экспобанк» выделяет следующие перспективные направления в области развития технологий:

- развитие CRM-системы (от англ. Customer Relationship Management – управление взаимоотношениями с клиентами) для повышения качества обслуживания клиентов, ускорения и удешевления обслуживания;

- разработка единой «песочницы» для всех партнеров с целью тестирования открытых API. Данное решение позволит увеличить поток реализованных идей от внешних разработчиков и стартапов, что в результате поможет привлечь новых клиентов и сократить затраты;

- развитие новых каналов коммуникаций с клиентами с использованием мессенджеров, социальных сетей, технологий распознавания и синтеза речи;

- внедрение машинного обучения в текущих и новых процессах банка.

Если говорить о рекомендациях по применению финансовых технологий, то Экспобанку в первую очередь необходимо привести работу Центрально-Черноземного Филиала к единому цифровому стандарту. Прежде всего, это связано с обеспечением доступа клиентам, появившихся в результате реорганизации ПАО «Курскпромбанк», ко всем видам рассмотренных ранее технологий. Первая половина 2020 г. показала необходимость применения и дальнейшего развития дистанционного обслуживания всех категорий населения, учитывая новые средовые условия. Поэтому для Экспобанка очень важно ускорить процесс такого доступа не только к полному спектру своих продуктов и услуг, но и к применяемым технологиям.

Если рассматривать такую рекомендацию с точки зрения внедрения продуктов, то ООО «Экспобанк» в конце 2019 г. начал выпуск собственной digital-карты, ориентированной на молодое поколение. Помимо разработанной специально для нее программы лояльности, особенностью такой карты является возможность выбирать и получать бесплатно подписки на популярные онлайн-сервисы: «Apple Music», «Яндекс.Музыка», «Netflix», «Ivi» и др. Внедрение такой карты в перечень продуктов Центрально-Черноземного Филиала позволит привлечь молодежь в качестве клиентов, чего так не хватало бывшему Курскпромбанку, деятельность которого была ориентирована в основном на обслуживании лиц старшего возраста.

Экспобанку также можно предложить разработать собственную виртуальную дебетовую карту, не имеющей пластикового носителя и набирающей популярность, в том числе у молодежи, в последние годы. Их преимуществами являются безопасность и скорость получения, ведь именно такие карты снижают риск оставить свои банковские реквизиты в ненадежном месте при совершении онлайн-платежей, а получить ее можно в течение нескольких минут.

Другим приоритетным направлением в сфере предоставления банковских продуктов и услуг является автокредитование. Уже на протяжении почти двух лет на базе Экспобанка работает автомобильный маркетплейс, позволяющий также быстро оформить кредит на покупку автомобиля. Для клиентов филиала доступ к такой платформе, как и возможность оформить автокредит через сайт, отсутствует. В этом случае правопреемнику необходимо не только включить в перечень продуктов автокредит, но и обеспечить доступ к платформе, в которой его можно получить, приобретя автомобиль.

Другой проблемой является невозможность клиентов Центрально-Черноземного Филиала получить весь спектр услуг дистанционно. Например, для того, чтобы оформить дебетовую карту, физическому лицу необходимо заполнить анкету на бумажном носителе и в обязательном порядке предоставить ее в ближайшее физическое отделение банка. Противоречивость такой ситуации заключается в том, что, несмотря на предоставленную клиентам возможность воспользоваться Интернет-банком, услуга по оформлению платежной карты для них не доступна. Отсюда вытекает проблема работы мобильного приложения, которое сразу же после окончания реорганизации ПАО «Курскпромбанк» стало работать некорректно. Возможно, это связано с затянувшейся заменой технологической платформы ДБО, а также присоединением клиентов интегрированного кредитного учреждения к системе, из-за чего и стали возникать сбои в работе. В этом случае правопреемнику необходимо исправить все ошибки в приложении для его дальнейшей бесперебойной работы.

С внедрением технологий от Экспобанка возникает проблема обучения персонала филиала управлять функциями при помощи различных IT-решений, который в прошлом был полностью настроен на обслуживание традиционными методами. Сейчас банк мотивирован на расширение своей деятельности и его тенденция в наборе персонала сводится к приему молодых специалистов, способных быстро освоить новые программы и идти в ногу со временем. Наряду с внешним обучением, банк также проводит курсы для будущих специалистов в области инноваций и финансовых технологий.

**Выводы.** Таким образом, в осуществлении своей деятельности Центрально-Черноземный Филиал ООО «Экспобанк» применяет базовые технологии, связанные с дистанционным обслуживанием клиентов. После завершения реорганизации ПАО «Курскпромбанк» филиал начал использование новой системы Интернет-банка для физических и юридических лиц, также открыв доступ к мобильным приложениям от Экспобанка. Сравнив официальные сайты рассматриваемого кредитного учреждения и его правопреемника, можно отметить, что на сайте филиала представлен ограниченный спектр продуктов и услуг от Экспобанка, доступный только для жителей регионов Центрального-Черноземья. С ними же ограничивается и применение современных банковских технологий клиентами недавно реорганизованного ПАО «Курскпромбанк», но полностью доступных постоянным клиентам ООО «Экспобанк» в других российских регионах.

Рекомендации по применению финансовых технологий, адресованные правопреемнику бывшего ПАО «Курскпромбанк», направлены на приведение работы двух банков к единым цифровым стандартам, связанных и использованием одинаковых технологий для обслуживания клиентов. К таким рекомендациям относятся:

– обеспечение доступа клиентам филиала ко всем имеющимся технологиям дистанционного обслуживания, а также широкому перечню продуктов и услуг от Экспобанка;

– разработка виртуальной дебетовой карты для совершения быстрых и безопасных платежей в онлайн-режиме;

– исправление ошибок в мобильном приложении «Ехробанк» с целью обеспечения возможности использования его функций для всех пользователей без исключения.

Придерживаясь данных направлений, кредитное учреждение обеспечит стабильный прирост прибыли, улучшит эффективность своей деятельности, расширит свою клиентскую базу, шагая в ногу с современными цифровыми тенденциями.

**Заключение.** Конкурентным преимуществом ООО «Экспобанка» является максимальное удовлетворение запросов клиентов с умением использовать тренды и видеть те направления, которые способны существенным образом изменить жизнь. Следуя перспективным направлениям, подчеркнутым в стратегии развития, и делая упор на органическое развитие за счет внедрения инновационных процессов, банк с этой миссией успешно справляется. Теперь перед ним стоит задача постепенно перестроить деятельность консервативно настроенного на традиционные методы обслуживания своих клиентов бывший ПАО «Курскпромбанк» на путь, где царят современные технологии, эффективно интегрируя различные инновационные решения.

#### Литература:

1. Андреева Н.В., Ермош Е.В. Применение цифровых технологий в банковском секторе экономики // Вестник Академии знаний. - 2020. - №37 (2). - С. 415-418. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42770151>
2. Беспалова О.В., Хохлова М.М. Развитие банковского сектора РФ в условиях цифровизации экономики // Экономика. Социология. Право. - 2019. - №2(14). - С. 21-26. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=38547318>
3. Боркова Е.А., Осипова К.А., Светловидова Е.В., Фролова Е.В. Цифровизация экономики на примере банковской системы // Креативная экономика. - 2019. - Том 13, №6. - С. 1153-1162. DOI: [10.18334/ce.13.6.40734](https://doi.org/10.18334/ce.13.6.40734)
4. Development of fintech as a challenge for traditional banking Polyakova T.N., Belyaeva E.S., Belyaeva O.V., Mashkina N.A., Yakimova E.Yu. В сборнике: Vision 2025: Education Excellence and Management of Innovations through Sustainable Economic Competitive Advantage. Proceedings of the 34rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019. - С. 11966-11974. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42888495>
5. Innovative technologies at the modern stage of activity of russian commercial banks Mashkina N.A., Belyaeva E.S., Polyakova T.N., Alpeeva E.A., Belyaeva O.V. В сборнике: Education Excellence and Innovation Management: A 2025 Vision to Sustain Economic Development during Global Challenges. Proceedings of the 35th International Business Information Management Association Conference (IBIMA). 2020. - С. 13507-13514. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45649265>
6. Ивлева, М. И. Тенденция цифровизации банковской отрасли / М. И. Ивлева. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. - 2020. - № 2 (292). - С. 268-270. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41838864>
7. Колмыкова Т.С., Сергеева В.Ю. Особенности развития региональной банковской системы в условиях цифровизации экономики // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика, социология, менеджмент. - 2020. - № 5. - С. 48-60. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44506988>

8. Коротков В.В. Анализ сделок слияний и поглощений на рынке финтех стартапов // Экономика и бизнес: теория и практика. - 2020. - № 5-3 (63). - С.44-49. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42969635>
9. Левченко Л.В., Силантьев Ю.С. Современные тенденции российского банковского сектора // Вопросы экономики и права. - 2020. - №4(142). - С. 54-55. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43173365>
10. Лепешкина Е.Д., Попова С.А., Чеховская И.А. Актуальные проблемы и перспективы развития банковского сектора России // Инновационная наука в глобализующемся мире. - 2019. - №1(9). - С. 41-43. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37148465>
11. Машкина Н.А., Агаркова В.Э. Применение инновационных технологий в деятельности банков // ЦИТИСЭ. - 2020. - №1(23). - С. 216-225. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42771122>
12. Орлова А.А. Развитие цифрового банкинга: необанки // Инновации в менеджменте. - 2019. - № 3 (21). - С. 66-73. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41297372>
13. Ojeniyi J.A., Edward E.O., Abdulhamid S.M. Security Risk Analysis in Online Banking Transactions: Using Diamond Bank as a Case Study // International Journal of Education and Management Engineering. - 2019. - Vol. 9, №2. - P. 1-14. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41279765>
14. Oteshova A.K., Prodanova N.A., Melekhina T.L. Trends in the Development of the Commercial Banking System in a Market Economy // Webology. - 2020. - Vol. 17, №1. - P. 315-332. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44207099>
15. Полякова Т. Н. Перспективы традиционного банкинга в условиях развития информационно-финансовых технологий // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика, социология, менеджмент. - 2019. - № 4. - С. 126-139. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41863452>

#### References:

1. Andreeva N.V., Ermosh E.V. Application of digital technologies in the banking sector of the economy // *Bulletin of the Academy of Knowledge*, 2020, no. 37 (2), pp. 415-418. (In Russian). URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42770151>
2. Bespalova O.V., Khokhlova M.M. Development of the banking sector in the Russian Federation in the context of the digitalization of the economy. *Economics. Sociology. Right*, 2019, no. 2 (14), pp. 21-26. (In Russian). URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=38547318>
3. Borkova E.A., Osipova K.A., Svetlovidova E.V., Frolova E.V. Digitalization of the economy on the example of the banking system. *Creative Economy*, 2019, vol. 13, no. 6, pp. 1153-1162. DOI: [10.18334/ce.13.6.40734](https://doi.org/10.18334/ce.13.6.40734)
4. Polyakova T.N., Belyaeva E.S., Belyaeva O.V., *Development of fintech as a challenge for traditional banking*. Madrid, IBIMA Publ., 2019. pp. 11966-11974. (In Russian) (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42888495>
5. Mashkina N.A., Belyaeva E.S., Polyakova T.N., *Innovative technologies at the modern stage of activity of russian commercial banks*. Madrid, IBIMA Publ., 2020, pp. 13507-13514. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45649265>
6. Ivleva M.I. Trend of digitalization of the banking industry. *Young scientist*, 2020, no. 2 (292), pp. 268-270. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=41838864>
7. Kolmykova T.S., Sergeeva V.Yu. Features of the development of the regional banking system in the context of digitalization of the economy. *News of the South-West State University. Series: Economics, Sociology, Management*, 2020, no. 5, pp. 48-60. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44506988>

8. Korotkov V.V. Analysis of mergers and acquisitions in the fintech start-up market. *Economics and business: theory and practice*, 2020, no. 5-3 (63), pp. 44-49. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42969635>
9. Levchenko LV, Silantyev Yu.S. Modern trends in the Russian banking sector. *Issues of Economics and Law*, 2020, no. 4 (142), pp. 54-55. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43173365>
10. Lepeshkina E.D., Popova S.A., Chekhovskaya I.A. Actual problems and prospects for the development of the banking sector in Russia. *Innovative science in a globalizing world*, 2019, no. 1 (9), pp. 41-43. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37148465>
11. Mashkina N.A., Agarkova V.E. Application of innovative technologies in the activities of banks. *CITISE*, 2020, no. 1 (23), pp. 216-225. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42771122>
12. Orlova A.A. Development of digital banking: neobanki / A.A. Orlova / Innovations in management, 2019, no. 3 (21), pp. 66-73. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41297372>
13. Ojeniyi J.A., Edward E.O., Abdulhamid S.M. Abdulhamid Shafii M. Security Risk Analysis in Online Banking Transactions: Using Diamond Bank as a Case Study. *International Journal of Education and Management Engineering*, 2019, vol. 9, no. 2, pp. 1-14. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41279765>
14. Oteshova A.K., Prodanova N.A., Melekhina T.L. Trends in the Development of the Commercial Banking System in a Market Economy. *Webology*, 2020, vol. 17, no. 1, pp. 315-332. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44207099>
15. Polyakova T.N. Prospects for traditional banking in the development of information and financial technologies. *News of the South-West State University. Series: Economics, Sociology, Management*, 2019, no. 4, pp. 126-139. (In Russian). URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41863452>

Submitted: 15 November 2021

Accepted: 15 December 2021

Published: 08 January 2022

