

Оригинальная статья / Original article

<https://doi.org/10.21869/2223-1552-2022-12-3-191-201>

Эффективность удаленных каналов обслуживания клиентов при осуществлении операций с банковскими картами

А. С. Обухова¹ ✉, Н. П. Казаренкова¹

¹ Юго-Западный государственный университет
ул. 50 лет Октября 94, г. Курск 305040, Российская Федерация

✉ e-mail: obuhova_anna@inbox.ru

Резюме

Актуальность. Активное развитие безналичных операций с банковскими картами непосредственно зависит от степени зрелости сформированной рыночной инфраструктуры. Отставание прироста числа POS-терминалов, многофункциональных банкоматов и расчетных центров от темпов наращивания эмиссии банковских карт способствует появлению диссонанса в развитии сегмента банковских карт. Важность обеспечения доступности платежных услуг для успешного развития бизнеса коммерческого банка определяет приоритеты создания удаленных каналов обслуживания именно на основе банковских карт. Банковская карта представляет собой точку опоры для развития розничного бизнеса коммерческого банка. При этом привязка интернет-сервисов и мобильных приложений банков к банковской карте способствует не только наращиванию выпуска, но и повышению эффективности их использования.

Целью исследования является определение особенностей функционирования удаленных каналов обслуживания клиентов при осуществлении операций с банковскими картами.

Задачи: охарактеризовать операции с банковскими картами; описать риски, возникающие в системе цифровой идентификации; определить мероприятия по развитию удаленных каналов обслуживания клиентов; разработать матрицу стратегических альтернатив банковской деятельности на рынке банковских карт.

Методология. В исследовании были использованы общенаучные методы: сравнительный анализ, обобщение, индукция.

Результаты. В ходе исследования были достигнуты следующие результаты: проведена идентификация и характеристика специфических рисков цифровой трансформации операций с банковскими картами; разработан комплекс мер по оптимизации и повышению эффективности банковских карт с учетом использования удаленных каналов обслуживания клиентов; разработана матрица стратегических альтернатив развития карточного бизнеса банка.

Выводы. Активное внедрение финансовых технологий и цифровых инноваций в систему банковского обслуживания способствует не только наращиванию количественных показателей операций с банковскими картами, но и повышению их эффективности. Достижение основных параметров результативности операций с банковскими картами обеспечивается перераспределением каналов их осуществления в пользу цифровой среды.

Ключевые слова: банковские карты; клиентская сегментация; стратегия многоканального обслуживания; риски цифровой идентификации; удаленные каналы обслуживания клиентов; матрица стратегических альтернатив.

Конфликт интересов: В представленной публикации отсутствует заимствованный материал без ссылок на автора и (или) источник заимствования, нет результатов научных работ, выполненных авторами публикации лично и (или) в соавторстве, без соответствующих ссылок. Авторы декларируют отсутствие конфликта интересов, связанных с публикацией данной статьи.

Для цитирования: Обухова А. С., Казаренкова Н. П. Эффективность удаленных каналов обслуживания клиентов при осуществлении операций с банковскими картами // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2022. Т. 12, № 3. С. 191–201. <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2022-12-3-191-201>.

Поступила в редакцию 01.04.2022

Принята к публикации 30.04.2022

Опубликована 30.06.2022

© Обухова А. С., Казаренкова Н. П., 2022

Efficiency of Remote Customer Service for Operations with Bank Cards

Anna S. Obukhova¹ ✉, Natalya P. Kazarenkova¹

¹ Southwest State University
50 Let Oktyabrya str. 94, Kursk 305040, Russian Federation

✉ e-mail: obuhova_anna@inbox.ru

Abstract

Relevance. The active development of non-cash transactions with bank cards directly depends on the maturity of the formed market infrastructure. The lag in the increase in the number of POS terminals, multifunctional ATMs and settlement centers from the rate of increase in the issue of bank cards contributes to the emergence of dissonance in the development of the bank card segment. The importance of ensuring the availability of payment services for the successful development of the business of a commercial bank determines the priorities for creating remote service channels on the basis of bank cards. The bank card represents a foothold for the development of the retail business of a commercial bank. At the same time, linking Internet services and mobile applications of banks to a bank card contributes not only to increasing output, but also to increasing the efficiency of their use.

The purpose of the study is to determine the features of the functioning of remote customer service channels when performing operations with bank cards.

Objectives: characterize transactions with bank cards; describe the risks arising in the digital identification system; define measures to develop remote customer service channels develop a matrix of strategic alternatives to banking activities in the bank card market.

Methodology. The study used general scientific methods: comparative analysis, generalization, induction.

Results. The following results were achieved during the study: identification and characterization of specific risks of digital transformation of bank card transactions; developed a set of measures to optimize and improve the efficiency of bank cards taking into account the use of remote customer service channels; a matrix of strategic alternatives to the development of the bank's card business has been developed.

Conclusions. The active introduction of financial technologies and digital innovations in the banking system contributes not only to increasing the quantitative indicators of transactions with bank cards, but also to increasing their efficiency. Achievement of the main parameters of efficiency of transactions with bank cards is ensured by redistribution of channels for their implementation in favor of the digital environment.

Keywords: bank cards; customer segmentation; multi-channel service strategy; digital identity risks; remote customer service channels; matrix of strategic alternatives.

Conflict of interest: In the presented publication there is no borrowed material without references to the author and (or) source of borrowing, there are no results of scientific works performed by the authors of the publication, personally and (or) in co-authorship, without relevant links. The authors declares no conflict of interest related to the publication of this article.

For citation: Obukhova A. S., Kazarenkova N. P. Efficiency of Remote Customer Service for Operations with Bank Cards. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment* = *Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*. 2022; 12(3): 191–201. (In Russ.) <https://doi.org/10.21869/2223-1552-2022-12-3-191-201>.

Received 01.04.2022

Accepted 30.04.2022

Published 30.06.2022

Введение

Эволюционное развитие рынка банковских услуг способствует его преобразованию в условиях цифровой экономики. Привлечение клиентов на обслуживание в современных коммерческих банках начинается с эмиссии банковской карты. Конкурентное развитие рынка банковских карт способствует повышению доступности операций с ними, в т. ч. на ос-

нове снижения их стоимости для клиента. Вместе с тем следует отметить, что эффективность развития операций с банковскими картами в настоящее время зависит не только от количественных параметров наращивания клиентских транзакций, но и от возможностей коммерческих банков по обеспечению необходимого уровня кибербезопасности. При этом достижение высокого уровня со-

хранности клиентских данных является необходимым условием развития деятельности коммерческого банка, так как именно банковские карты в настоящее время стали основой для продвижения и реализации остальных розничных продуктов и услуг.

Материалы и методы

Внедрение цифровых сервисов и технологий в финансовую индустрию способствует расширению спектра банковских продуктов, а также росту их доступности и удобства для использования различными категориями клиентов [1, с. 18]. При разработке направлений развития любого вида банковской деятельности, в т. ч. операций с банковскими картами клиентов, коммерческому банку необходимо опираться на следующие клиентские сегменты:

1. Многоканальные клиенты – молодые обеспеченные люди, активно сложные банковские продукты, в т. ч. на основе цифровых инноваций и финансовых технологий. Для этой категории клиентов целесообразно предлагать систему платежей через мобильные устройства (приложение банка для iPhone, iPad, Android).

2. Любители ВСП (внутренних структурных подразделений банка) – способны к использованию цифровых технологий, но предпочитают личный контакт с сотрудниками банка при банковских операциях. Для таких клиентов банк предлагает переводы с помощью платежных карт (через банкоматы и терминалы в ВСП), а также переводы через сотрудника банка (*Колибри*, обычный банковский перевод, международный перевод).

3. Самостоятельные клиенты – предпочитают использование удаленных каналов обслуживания, активно используют цифровые технологии, которые позволяют расширить объем услуг [2, с. 58]. Для такого типа клиентов банк предлагает переводы с помощью платежных карт

или клиентских счетов в режиме интернет-банкинга.

4. Платежники – низкая банковская активность, использование простых банковских продуктов. В эту категорию клиентов входит преимущественно старшее поколение, поэтому банк предлагает в качестве переводов обычный банковский перевод в офисе банка либо подключение автоперевода с помощью сотрудника банка.

Результаты и их обсуждение

Платежные услуги населению являются одним из приоритетных направлений развития деятельности российских банков в условиях усиления конкуренции за клиента [3, с. 311]. В этих условиях наращивание количественных параметров денежных переводов физических лиц осуществляется на основе обеспечения качества и безопасности оказываемых услуг, инструментами которых являются:

- разработка и реализация стратегических направлений развития систем многоканального обслуживания на основе банковских карт;

- осуществление комплексного подхода к обслуживанию банковских клиентов на основе привязки различных продуктов и услуг к банковской карте через онлайн-банкинг и мобильные приложения;

- идентификация и достижение основных параметров качества обслуживания банковских клиентов, включая необходимость обеспечения высокого уровня кибербезопасности операций с банковскими картами;

- активное внедрение финансовых технологий в процесс реализации платежных услуг.

Реализация направлений стратегического развития деятельности коммерческого банка в многоканальной системе предполагает достижение высоких стандартов обслуживания банковских клиентов в любом канале, что обеспечивается на основе предоставления единообразно-

го интерфейса и условий получения банковских продуктов и услуг для клиента как при обращении в банк, так и в каналах удаленного доступа [4]. Современные тенденции цифровизации всех направлений банковской деятельности способствуют преобразованию структуры операций с банковскими картами в пользу безналичных платежей и транзакций [5, с. 14]. Такая структура формирует предпосылки для повышения активности развития удаленных каналов обслуживания банковских клиентов, что усиливает взаимовыгодность взаимодействия банка и клиентов [6, с. 129]. При этом наибольшей популярностью среди клиентов является применение платежных карт [7, с. 126]. Сложившиеся тенденции усугубились в период пандемии коронавируса,

которая способствовала ускорению процессов цифровизации не только в банковской деятельности, но и в сфере торговли и социальных услуг.

В рамках инновационного и цифрового развития экономики большинство мировых банков внедряют новые и совершенствуют существующие технологии, занимаются созданием и разработкой новых продуктов и услуг [8, с. 44]. Для обеспечения более высокого уровня безопасности информационных систем в банке на сегодняшний день создана служба внутреннего аудита информационных технологий [9, с. 18123], в задачи которой входит выявление существующих рисков (рис.) и угроз, связанных с ускоренными темпами внедрения инноваций в банковскую сферу [10, с. 460].

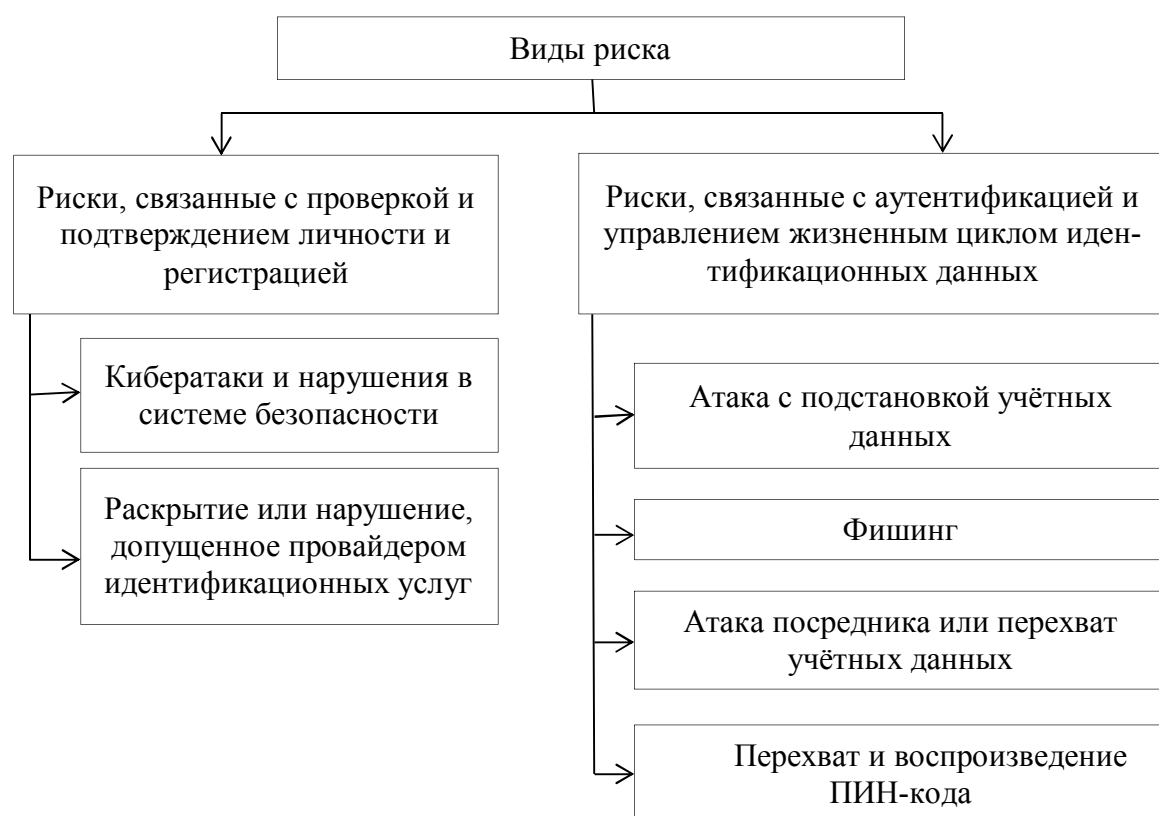


Рис. Риски, возникающие в системе цифровой идентификации

Эффективность операций с банковскими картами через удаленные каналы обслуживания определяется, прежде всего, степенью вовлеченности банковских клиентов в систему безналичных расче-

тов, от которой зависит уровень затрат на осуществление текущих клиентских транзакций. В то же время замыкание всех каналов обслуживания частных клиентов на банковской карте способствует

стабилизации и наращиванию ресурсной базы банка [11, с. 1130], что в конечном итоге должно стать вкладом в укрепление финансовой стабильности и развитие экономики. Это будет способствовать развитию новых продуктовых инноваций для банков с целью удержания клиентов [12, с. 423] и будет способствовать уве-

личению доли дистанционного банковского обслуживания клиентов [13, с. 107]. В целом комплекс мер по оптимизации структуры и повышению эффективности операций с банковскими картами на основе использования удаленных каналов обслуживания представлен ниже (табл. 1).

Таблица 1. Мероприятия по развитию удаленных каналов обслуживания клиентов по банковским картам

Направление деятельности банка	Мероприятие	Преимущество	Результат
Функциональный блок	Стимулирование и мотивация безналичных расчетов и переводов	Наращивание безналичных транзакций по банковским картам за счет вовлечения дополнительных субъектов из сферы торговли и услуг	Увеличение доли безналичных расчетов в структуре операций с банковскими картами на 20%
Экономико-технологический блок	Расширение многофункциональности банковских карт	Повышение безопасности банковских карт, расширение ассортимента на основе кобрендинговых (мультипликационных) карт, рост мотивации клиентов к использованию платежных услуг	Повышение функциональности банковских карт и денежных переводов, снижение рисков по платежным услугам, рост доходности денежных переводов
Организационный блок	Развитие инфраструктуры осуществления операций с банковскими картами, в т. ч. на основе финансовых технологий и цифровых инноваций	Достижение необходимого уровня лояльности банковских клиентов, повышение финансовой грамотности населения	Снижение уровня транзакционных издержек при реализации платежных услуг, конструктивное развитие количественных и качественных параметров национальной платежной системы

Предлагаемый комплекс мер позволит не только повысить эффективность операций с банковскими картами на основе удаленных каналов обслуживания, но и будет способствовать их оптимизации, что скажется на результативности развития данного сегмента рынка банковских услуг [14, с. 1587]. С учетом современных приоритетов цифровизации платежных услуг в российских банках [15, с. 75] достаточно остро стоит вопрос достижения эффективности использования эмитированных карт, подразумевающий обеспечение качества, результативности и безопасности банковских

операций в цифровом пространстве [16, с. 372]. Уровень технологичности операций с банковскими картами напрямую зависит от параметров и глубины цифровизации рынка банковских услуг [17, с. 148].

При этом банкам целесообразно проводить политику, направленную на максимизацию использования платежных карт в цифровой среде [18, с. 8]. В целом стратегические направления развития банковских карт нацелены на обеспечение доступности услуг, а также на достижение наибольшего уровня безопасности их осуществления (табл. 2).

Таблица 2. Матрица стратегических альтернатив развития деятельности банка на рынке банковских карт

	OPPORTUNITIES (возможности)	THREATS (угрозы)
	1. Нарастание востребованности специализированных карт для отдельных социальных групп (молодежь, подростки, молодые семьи, студенты, пенсионеры, социально незащищенные слои населения). 2. Повышение популярности индивидуального подхода к оформлению банковской карты (прирост в размере 6% за последние три года). 3. Сохранение высокого уровня востребованности кредитных карт, преимущественно с бесплатным годовым обслуживанием	1. Повышенный уровень рисков нарушения кибербезопасности при совершении банковских операций в цифровом пространстве. 2. Влияние макроэкономических параметров социально-экономического развития на уровень и качество жизни населения. 3. Рост количества проблемных кредитов, увеличение просроченной задолженности по кредитным картам. 4. Недостаточно высокий уровень финансовой грамотности банковских клиентов, рост числа финансовых мошенничеств с денежными средствами на банковских картах
STRENGTH (сильные стороны)	СИЛА И ВОЗМОЖНОСТИ	СИЛА И УГРОЗЫ
1. Наличие налаженной системы сбыта банковских карт. 2. Развитая инфраструктура банка, обеспечивающая качество, скорость и надежность операций с банковскими картами. 3. Широкий выбор видов и типов банковских карт. 4. Рациональная структура банковских карт. 5. Расширенный функционал мобильного приложения банка	Предложение на рынок социально ориентированных банковских карт, индивидуализация дизайна банковской карты, пересмотр ценовой политики в пользу отказа от годового обслуживания банковских карт	Повышение доступности кредитных карт с небольшим (минимальным) кредитным лимитом, хеджирование рисков в случае кибератак и финансового мошенничества, персональный подход к обслуживанию банковских карт с учетом уровня и качества жизни конкретного клиента
WEAKNESSES (слабые стороны)	СЛАБОСТЬ И ВОЗМОЖНОСТИ	СЛАБОСТЬ И УГРОЗЫ
1. Низкий уровень технологичности порядка 20% операций с банковскими картами. 2. Отсутствие ответственности банка при нарушении кибербезопасности. 3. Технические неполадки. 4. Низкий уровень маркетинговых компетенций персонала	Идентификация и продвижение наиболее востребованных банковских карт, повышение уровня финансовой грамотности держателей банковских карт, обучение и повышение квалификации персонала до получения необходимых цифровых компетенций	Повышение уровня технологичности операций с банковскими картами, в т. ч. на основе обеспечения их кибербезопасности

Обобщение проведенного исследования, а также детализация стратегических альтернатив развития операций на рынке банковских карт позволяют дета-

лизировать рекомендации по повышению уровня технологичности и направления использования удаленного доступа:

– привязка кредитных карт к услугам микрокредитования, что позволит повысить уровень технологичности кредитов до 120 тыс. руб. и обеспечит привязку клиента к банку на долгосрочной основе, а подключение к мобильному приложению банка расширит функциональные характеристики продукта за границами исключительно кредитных услуг [19, с. 1459];

– внедрение методик эффективных продаж на основе обучения и повышения квалификации банковского персонала, что будет способствовать активизации кросс-продаж на основе банковских карт необходимого для клиента уровня;

– повышение технической и финансовой грамотности клиентов из числа держателей банковских карт, прежде всего в части противодействия кибермошенничеству;

– персонализация банковских карт как с точки зрения индивидуального под-

хода к выбору типа карты (дебетовая/кредитная, пластиковая/цифровая/виртуальная), так и к ее воплощению с учетом личных пожеланий клиента (дизайн карты как имиджевый продукт).

Предлагаемые мероприятия по оптимизации операций с банковскими картами на основе повышения уровня их технологичности и предоставления клиентам удаленного доступа к управлению денежными средствами направлены на эффективное развитие деятельности банка в условиях цифровой трансформации бизнес-процессов. Формирование ядра банковского бизнеса на основе банковской карты позволит в полной мере использовать все преимущества цифровой среды для выхода национальной банковской системы на качественно новый уровень [20, с. 30]. Наглядно предложенные мероприятия представлены в таблице 3.

Таблица 3. Меры по повышению уровня технологичности операций с банковскими картами

Наименование мероприятия	Содержание мероприятия	Ответственное подразделение банка	Необходимые ресурсы (затраты)	Ожидаемый эффект
Повышение уровня технологичности микрокредитования	Замена микрокредитов (сумма до 120 тыс. руб.) кредитными картами	Кредитный отдел	Расходы на рекламу и выпуск банковских карт	Рост процентных и операционных доходов, расширение функционала кредитных услуг
Обучение персонала методикам эффективных продаж	Продвижение и продажа карточных продуктов и мобильных приложений	Отдел по работе с персоналом	Расходы на повышение уровня квалификации сотрудников	Рост доходов на основе кросс-продаж, появление новых источников получения дохода
Повышение технической и финансовой грамотности держателей банковских карт	Консультирование клиентов, обучение использованию инновационных продуктов	Отдел маркетинга и продаж	Привлечение дополнительных сотрудников (консультантов и колл-центр), разработка и внедрение обучающих программ, геймификация мобильного приложения	Прирост операций в цифровой среде, повышение уровня технологичности банковских карт, снижение транзакционных издержек
Персонализация банковских карт	Индивидуализация банковских карт		Разработка дизайна, модификация мобильного приложения	Укрепление имиджа банка, обеспечение лояльности клиентов

Выводы

Таким образом, одним из современных направлений развития банковского бизнеса являются операции с банковскими картами. В этом случае банковская карта рассматривается как инструмент для осуществления денежных переводов и платежей, в т. ч. в режиме

онлайн-банкинга. Результативность мероприятий по стимулированию использования банковских карт в цифровой среде состоит не только в повышении уровня технологичности всех банковских транзакций, но и в достижении общего уровня эффективности банковской деятельности.

Список литературы

1. Колмыкова Т. С., Ковалев П. П., Уколова Л. А. Эволюция цифровых экосистем в финтехе // Регион: системы, экономика, управление. 2021. № 4 (55). С. 16-24.
2. Цифровая трансформация банковского сектора экономики / Е. С. Беляева, О. Н. Шишкова, А. А. Бартенева, А. М. Черкасова // ЦИТИСЭ. 2021. № 4 (30). С. 55-64.
3. Ершова И. Г., Якимова Е. Ю. Методы оценки качества розничных платежных услуг коммерческих банков // Вестник Академии знаний. 2021. № 1 (42). С. 310-316.
4. Kazarenkova N., Obukhova A., Maslov A. Implementing the social functions of business in the digital economy // SHS Web of Conferences. International Conference on Economics, Management and Technologies 2021, 2021. P. 01031.
5. Колмыкова Т. С., Клыкова С. В. Роль цифровых финансовых сервисов и технологий в развитии современной архитектуры экономического пространства // Регион: системы, экономика, управление. 2021. № 2 (53). С. 11-17.
6. Полякова Т. Н. Перспективы традиционного банкинга в условиях развития информационно-финансовых технологий // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2019. Т. 9, № 4 (33). С. 126-139.
7. Аналитический инструментарий оценки готовности национальной экономики к цифровизации / Т. С. Колмыкова, В. Н. Щербаков, И. Н. Третьякова, В. Ю. Сергеева // Регион: системы, экономика, управление. 2020. № 3 (50). С. 120-128.
8. Обухова А. С., Пияльцев А. И. Киберпреступления и кибербезопасность в банковском секторе: понятие и современные угрозы // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2020. Т. 10, № 6. С. 42-51.
9. Cybersecurity challenges in the digital economy / A. Obukhova, E. Merzlyakova, N. Kazarenkova, O. Aseev, A. Zelenov // 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. P. 18121-18127.
10. Исследование возможностей национальной инновационной среды по внедрению финансовых технологий / Н. А. Серебрякова, Т. С. Колмыкова, Е. А. Гривачев, С. В. Клыкова // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. 2021. Т. 83, № 1 (87). С. 460-465.
11. Беляева Е. С., Ершов А. Ю., Ершова И. Г. Параметры оценки цифровизации бизнес-модели в условиях трансформации экономики // Индустриальная экономика. 2021. Т. 12, № 5. С. 1128-1133.
12. Огородникова Е. П. Изменения российского банковского сектора в условиях цифровизации // Эпоха науки. 2019. № 20. С. 422-425.
13. Колмыкова Т. С., Апальков Д. А., Казьмин А. Ю. Исследование динамики развития национального банковского сектора в условиях цифровизации экономического пространства // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2020. Т. 10, № 3. С. 99-110.

14. Modern tendencies of regional bank system development / E. Belyaeva, O. Belyaeva, N. Mashkina, T. Polyakova // Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA, 2019. P. 1586-1593.

15. Ситникова Э. В., Колмыкова Т. С., Астапенко Е. О. Влияние цифровизации на тенденции развития банковской деятельности в регионах России // Регион: системы, экономика, управление. 2020. № 1 (48). С. 71-76.

16. An assessment of commercial banks' financial sustainability / E. V. Sitnikova, T. S. Kolmykova, E. O. Astapenko, E. A. Grivachev // Industry Competitiveness: Digitalization, Management, and Integration. Proceedings International Scientific and Practical Forum, 2020. Vol. 115. P. 370-379.

17. Обухова А. С., Казаренкова Н. П. Перспективы развития платежных услуг российских банков в условиях цифровизации экономики // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. 2021. Т. 11, № 3. С. 147-158.

18. Беляева Е. С., Ершова И. Г., Приходченко О. С. Факторы, влияющие на цифровую трансформацию региональных банковских бизнес-моделей // Журнал прикладных исследований. 2021. Т. 3, № 1. С. 6-11.

19. Transformation of the Russian banking system in digital economy / N. Kazarenkova, A. Obukhova, T. Svetovtseva, O. Aseev // Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA, 2019. P. 1456-1461.

20. Обухова А. С., Павлова О. А., Черных Я. В. Исследование тенденций и перспектив развития цифровой экономики // Регион: системы, экономика, управление. 2019. № 3 (46). С. 23-30.

References

1. Kolmykova T. S., Kovalev P. P., Ukolova L. A. Evolyutsiya tsifrovyykh ekosistem v fintekhe [Evolution of digital ecosystems in fintech]. *Region: sistemy, ekonomika, upravlenie = Region: Systems, Economics, Management*, 2021, no. 4 (55), pp. 16-24.

2. Belyaeva E. S., Shishkova O. N., Barteneva A. A., Cherkasova A. M. Tsifrovaya transformatsiya bankovskogo sektora ekonomiki [Digital transformation of the banking sector of the economy]. *TsITISE = CITISE*, 2021, no. 4 (30), pp. 55-64.

3. Ershova I. G., Yakimova E. Yu. Metody otsenki kachestva roznichnykh platezhnykh uslug kommercheskikh bankov [Methods for assessing the quality of retail payment services of commercial banks]. *Vestnik Akademii znaniy = Bulletin of the Academy of Knowledge*, 2021, no. 1 (42), pp. 310-316.

4. Kazarenkova N., Obukhova A., Maslov A. Implementing the social functions of business in the digital economy. SHS Web of Conferences. International Conference on Economics, Management and Technologies 2021, 2021, p. 01031.

5. Kolmykova T. S., Klykova S. V. Rol' tsifrovyykh finansovykh servisov i tekhnologii v razvitii sovremennoi arkhitektury ekonomicheskogo prostranstva [The role of digital financial services and technologies in the development of modern architecture of the economic space]. *Region: sistemy, ekonomika, upravlenie = Region: Systems, Economics, Management*, 2021, no. 2 (53), pp. 11-17.

6. Polyakova T. N. Perspektivy traditsionnogo bankinga v usloviyakh razvitiya informatsionno-finansovykh tekhnologii [Prospects for Traditional Banking in the Conditions of Development of Information and Financial Technologies]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment = Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*, 2019, vol. 9, no. 4 (33), pp. 126-139.

7. Kolmykova T. S., Shcherbakov V. N., Tretyakova I. N., Sergeeva V. Yu. Analiticheskii instrumentarii otsenki gotovnosti natsional'noi ekonomiki k tsifrovizatsii [Analytical tools for assessing the readiness of the national economy for digitalization]. *Region: sistemy, ekonomika, upravlenie = Region: Systems, Economics, Management*, 2020, no. 3 (50), pp. 120-128.

8. Obukhova A. S., Piyaltsev A. I. Kiberprestupleniya i kiberbezopasnost' v bankovskom sektore: ponyatie i sovremennye ugrozy [Cybercrime and cybersecurity in the banking sector: the concept and

modern threats]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment = Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*, 2020, vol. 10, no. 6, pp. 42-51.

9. Obukhova A., Merzlyakova E., Kazarenkova N., Aseev O., Zelenov A. Cybersecurity challenges in the digital economy. 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, pp. 18121-18127.

10. Serebryakova N. A., Kolmykova T. S., Grivachev E. A., Klykova S. V. Issledovanie vozmozhnostei natsional'noi innovatsionnoi sredy po vnedreniyu finansovykh tekhnologii [Study of the possibilities of the national innovation environment for the implementation of financial technologies]. *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta inzhenernykh tekhnologii = Bulletin of the Voronezh State University of Engineering Technologies*, 2021, vol. 83, no. 1 (87), pp. 460-465.

11. Belyaeva E. S., Ershov A. Yu., Ershova I. G. Parametry otsenki tsifrovizatsii biznes-modeli v usloviyakh transformatsii ekonomiki [Parameters for assessing the digitalization of a business model in the context of economic transformation]. *Industrial'naya ekonomika = Industrial Economics*, 2021, vol. 12, no. 5, pp. 1128-1133.

12. Ogorodnikova E. P. Izmeneniya rossiiskogo bankovskogo sektora v usloviyakh tsifrovizatsii [Changes in the Russian banking sector in the context of digitalization]. *Epokha nauki = Epoch of Science*, 2019, no. 20, pp. 422-425.

13. Kolmykova T. S., Apalkov D. A., Kazmin A. Yu. Issledovanie dinamiki razvitiya natsional'nogo bankovskogo sektora v usloviyakh tsifrovizatsii ekonomicheskogo prostranstva [Study of the dynamics of the development of the national banking sector in the context of digitalization of the economic space]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment = Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*, 2020, vol. 10, no. 3, pp. 99-110.

14. Belyaeva E., Belyaeva O., Mashkina N., Polyakova T. Modern tendencies of regional bank system development. Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA, 2019, pp. 1586-1593.

15. Sitnikova E. V., Kolmykova T. S., Astapenko E. O. Vliyanie tsifrovizatsii na tendentsii razvitiya bankovskoi deyatel'nosti v regionakh Rossii [Influence of digitalization on banking development trends in Russian regions]. *Region: sistemy, ekonomika, upravlenie = Region: Systems, Economics, Management*, 2020, no. 1 (48), pp. 71-76.

16. Sitnikova E. V., Kolmykova T. S., Astapenko E. O., Grivachev E. A. An assessment of commercial banks' financial sustainability. Industry Competitiveness: Digitalization, Management, and Integration. Proceedings International Scientific and Practical Forum, 2020, vol. 115, pp. 370-379.

17. Obukhova A. S., Kazarenkova N. P. Perspektivy razvitiya platezhnykh uslug rossiiskikh bankov v usloviyakh tsifrovizatsii ekonomiki [Prospects for the development of payment services of Russian banks in the context of digitalization of the economy]. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika. Sotsiologiya. Menedzhment = Proceedings of the Southwest State University. Series: Economics, Sociology and Management*, 2021, vol. 11, no. 3, pp. 147-158.

18. Belyaeva E. S., Ershova I. G., Prihodchenko O. S. Faktory, vliyayushchie na tsifrovuyu transformatsiyu regional'nykh bankovskikh biznes-modelei [Factors influencing the digital transformation of regional banking business models]. *Zhurnal prikladnykh issledovaniy = Journal of Applied Research*, 2021, vol. 3, no. 1, pp. 6-11.

19. Kazarenkova N., Obukhova A., Svetovtseva T., Aseev O. Transformation of the Russian banking system in digital economy. Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019, pp. 1456-1461.

20. Obukhova A. S., Pavlova O. A., Chernykh Ya. V. Issledovanie tendentsii i perspektiv razvitiya tsifrovoi ekonomiki [Study of trends and prospects for the development of the digital economy]. *Region: sistemy, ekonomika, upravlenie = Region: Systems, Economics, Management*, 2019, no. 3 (46), pp. 23-30.

Информация об авторах / Information about the Authors

Обухова Анна Сергеевна, кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов и кредита, Юго-Западный государственный университет, г. Курск, Российская Федерация, e-mail: obuhova_anna@inbox.ru, ORCID: 0000-0002-5780-6529, Scopus ID: 41762272700, Researcher ID: N-6305-2016

Казаренкова Наталья Петровна, кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов и кредита, Юго-Западный государственный университет, г. Курск, Российская Федерация, e-mail: nfedorovich@yandex.ru, ORCID: 0000-0001-9830-9775, Scopus ID: 56381603400, Researcher ID: V-5539-2018

Anna S. Obukhova, Cand. of Sci. (Economic), Associate Professor of the Department of Finance and Credit, Southwest State University, Kursk, Russian Federation, e-mail: obuhova_anna@inbox.ru, ORCID: 0000-0002-5780-6529, Scopus ID: 41762272700, Researcher ID: N-6305-2016

Natalya P. Kazarenkova, Cand. of Sci. (Economic), Associate Professor of the Department of Finance and Credit, Southwest State University, Kursk, Russian Federation, e-mail: nfedorovich@yandex.ru, ORCID: 0000-0001-9830-9775, Scopus ID: 56381603400, Researcher ID: V-5539-2018