Развитие информационных технологий

В 2025 году НОВИКОМ сохранил динамику по развитию цифровой трансформации и технологической независимости Банка. Также высоким приоритетом для ИТ оставалось обеспечение непрерывности и устойчивости клиентских сервисов.

Банк завершил подключение к платформе цифрового рубля Банка России. Проводились мероприятия по подключению клиентов к платформе, открытию счетов цифрового рубля и выполнение переводов.

Технологии искусственного интеллекта стали активно участвовать в оптимизации деятельности Банка. Так, в 2025 году стартовал процесс включения моделей ИИ в отдельные процессы документооборота.

В 2025 году завершен перевод систем контакт-центра, систем управления операционными рисками, корпоративных хранилищ данных на импортозамещенный системный стек. Продолжилось импортозамещение оборудования и программного обеспечения, предоставляющих качественное и бесперебойное взаимодействие с клиентами через дистанционные каналы обслуживания. Приняты управленческие решения по импортозамещению процессингового центра, пройдена сертификация в АО «Национальная система платежных карт», и запущен в продуктивной среде полностью импортозамещенный банкомат отечественного производства на отечественной операционной системе Astra Linux и BFS Terminal v.1.0. Запланировано дальнейшее масштабирование отечественных банкоматов в офисах Банка.

В рамках проекта по импортозамещению Банк перешел на новую корпоративную информационную систему управления проектами EvaTeam, завершил перевод процесса формирования онлайн-заявок на банковские гарантии на российское программное обеспечение, объединил различные клиентские сервисы на единой платформе, начал переход с СЭД Directum на СЭД Directum RX.

Продолжилась работа по миграции ИТ-инфраструктуры Банка на операционные системы, включенные в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Значительный объем технологических проектов и задач 2025 года был реализован в целях исполнения требований законодательства по противодействию мошенничеству, электронному документообороту с федеральными органами исполнительной власти, обеспечению сервисами Системы быстрых платежей.

99,98%
доступность платежных сервисов в режиме 24/7

506
банкоматов в сети

96,5%
техническая доступность банкоматов

НОВИКОМ уделял повышенное внимание рекомендациям Банка России по противодействию мошенничеству в платежной индустрии:

- был введен «период охлаждения» при предоставлении кредитов и пополнении токенизированных платежных карт (в течение 24 часов с момента выпуска нового токена Mir Pay);
- внедрен сервис «Вторая подпись», позволяющий клиенту назначить ответственное лицо для подтверждения всех операций по платежным картам;
- в банкоматах Банка был успешно протестирован и внедрялся сервис защиты от вредоносной утилиты NFC Gate, позволяющей эмулировать данные платежной карты.

В рамках проекта создания финансовой платформы для взаимодействия с «РТ-Финанс» и предоставления финансовой услуги «Потребительский кредит» через сайт холдинга реализована онлайн-синхронизация с мобильным приложением Банка, что повышает удобство оформления продуктов для клиентов.

Надежность процессинговых систем Банка в 2025 году находилась на стабильно высоком уровне, обеспечивая доступность платежных сервисов около 99,98% в режиме 24/7. Объемы транзакций, обрабатываемых процессинговым центром Банка, выросли на 15,6% по сравнению с 2024 годом и превысили 412 млн, обеспечив пиковую нагрузку на уровне более 100 транзакций в секунду.

НОВИКОМ продолжил развивать платежные технологии и внедрять самые передовые сервисы для держателей своих банковских карт. Стала доступна услуга выпуска моментальной карты, которая выдается и активируется в присутствии клиента, что особенно актуально в случае утери карты и необходимости быстро получить новую.

Эмиссия карт была переведена на технологию безбумажного ПИН-кода. Теперь клиент при получении платежной карты может сразу назначить удобный ПИН-код через мобильное приложение или автоматизированную систему контакт-центра (IVR), что положительно сказалось на клиентском опыте и сократило время обслуживания.

В мобильном приложении и интернет-банке появилась история СМС- и push-уведомлений, что дает клиентам оперативный доступ к информации о совершенных операциях по переводу денежных средств.

Банк существенно расширил линейку дизайна платежных карт, в частности запустив эксклюзивную серию для Объединенной авиастроительной корпорации.

Новые возможности положительно отразились на взаимодействии с партнерами, использующими зарплатные программы Банка.

Для юридических лиц Банк внедрил широкую линейку POS-терминалов для торгового эквайринга на операционных системах Android и Linux, интегрированных со всеми известными на рынке кассовыми решениями.

Банк разработал принципиально новый сценарий обслуживания клиентов в банкоматах. Выполненное в формате HTML-верстки удобное приветственное меню теперь отображает дизайн карты и ее баланс на стартовой странице. На 2026 год были запланированы пилотное тестирование и дальнейшее масштабирование опции на все банкоматы.

Техническая доступность терминальной сети Банка в 2025 году была на стабильно высоком уровне – 96,5%. На уровень доступности оказывают влияние отключения мобильного интернета в целях безопасности и противодействия беспилотным летательным аппаратам. Для компенсирования проблемы НОВИКОМ проводил работу с партнерами по переводу банкоматов на проводные каналы обслуживания и включение IP-адресов точек доступа в белые списки Роскомнадзора.

Количество банкоматов по итогам 2025 года достигло 506 единиц.

Средний уровень зрелости процессов системы управления данными Банка в 2025 году превысил медиану уровня зрелости процессов системы управления данными банков с универсальной лицензией.

Банк продолжает внедрять современные технологии для повышения эффективности внутренних бизнес-процессов.