

УДК 336.7

DOI 10.34755/IROK.2023.71.89.041

*Бутич Ф.Е., бакалавр  
Научный руководитель: Кривошапова С.В., к.э.н., доцент  
Кафедра экономики и управления  
ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный  
Университет»  
Россия, г. Владивосток*

*Butich F.E., Bachelor  
Scientific supervisor: S.V. Krivoshapova,  
Candidate of Economics, Associate Professor  
Department of Economics and Management  
Vladivostok State University  
Russia, Vladivostok*

### **Оценка эффективности инновационной деятельности АО «Альфа-Банк» и перспективы развития**

### **Assessment of the effectiveness of innovative activity of Alfa-Bank and development perspectives**

**Аннотация:** Современная банковская сфера является одной из самых динамично развивающихся отраслей экономики. В условиях быстрого технологического прогресса и растущей конкуренции банки сталкиваются с необходимостью постоянного совершенствования своих продуктов и услуг. Инновационный подход к управлению бизнесом становится все более актуальным, позволяя банкам выходить на новый уровень качества и эффективности. Однако, внедрение инноваций в банковскую сферу требует комплексного подхода и оценки эффективности. Не все инновации оправдывают свои ожидания и могут привести к значительным затратам на их внедрение и поддержку. Поэтому, важно проводить оценку и анализ эффективности внедрения инноваций в банковской сфере. Цель данной статьи – исследовать организацию процесса внедрения инноваций в банковской сфере на примере АО «Альфа-Банк», провести оценку эффективности инновационных проектов, а также рассмотреть перспективы развития и поддержку инновационных технологий в Банке.

**Ключевые слова:** инновация, банковская инновация, инновационные банковские продукты, оценка банковских инноваций, развитие банковских инноваций.

**Annotation:** The modern banking sector is one of the most dynamically developing branches of the economy. In the context of rapid technological progress and growing competition, banks are faced with the need to constantly improve their products and services. An innovative approach to business management is becoming more and more relevant, allowing banks to reach a new level of quality and efficiency. However, the introduction of innovations in the banking sector requires an integrated

approach and efficiency assessment. Not all innovations meet their expectations and can lead to significant costs for their implementation and support. Therefore, it is important to evaluate and analyze the effectiveness of innovation in the banking sector. The purpose of this article is to investigate the organization of the process of introducing innovations in the banking sector on the example of Alfa-Bank JSC, to assess the effectiveness of innovative projects, as well as to consider the prospects for the development and support of innovative technologies in the Bank.

**Keywords:** innovation, banking innovation, innovative banking products, evaluation of banking innovations, development of banking innovations.

На сегодняшний день интернет дает возможность увидеть новые грани взаимодействия между клиентом и банком в процессе реализации продуктов и услуг. По этой причине среди клиентов можем наблюдать повышенный уровень обладания информацией относительно банка и его деятельности, что влечет за собой повышение уровня потребностей, тем самым, со стороны банка способствует улучшению качества обслуживания и разумной реакции на запросы клиентов [1].

Тем не менее, использование в банках современных технологий – привычная практика, поскольку это влечет за собой увеличение спектра услуг, которые продает клиентам кредитная организация. Инновации считаются главным принципом стабильного функционирования банковских учреждений, что позволяет им быть на плаву, а также оказывает экономическое развитие. Исходя из этого, процесс внедрения инноваций в банковской сфере включает в себя несколько этапов, представленных на рисунке 1.

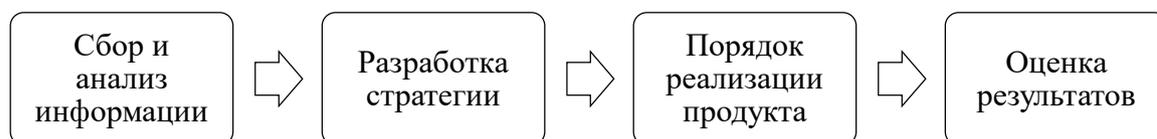


Рисунок 1 – Основные этапы внедрения инноваций в банковских учреждениях

В первую очередь, на начальном этапе происходит сбор и анализ информации касательно рынка, где будет реализовываться новейший продукт. Изучается возможный интерес потребителей о нововведениях, которые будут достигнуты. На следующем этапе перед сотрудниками банка стоит задача разработать инновационную стратегию, которая будет включать в себя идею нового продукта, а также способы его введения на рынок. Здесь рассматриваются нормативные документы, согласно которым происходит осуществление деятельности, подготавливается необходимая документация, а также изучаются способы реализации услуг в рыночную среду, вследствие чего происходит оценка полученного результата среди потребителей. На третьем этапе банк разрабатывает порядок действий по поводу реализации инновационного продукта, занимается его продвижением и продажей. На четвертом – заключительном этапе, банк производит

оценку по внедрению в деятельность организации инновационного продукта и стратегии, которая была определена в процессе достижения результата [2].

Внедрение инноваций в современной банковской сфере становится все более актуальным в условиях растущей конкуренции и быстрого технологического прогресса. Банки сталкиваются с необходимостью постоянного совершенствования своих продуктов и услуг, а также оптимизации бизнес-процессов для обеспечения эффективности и конкурентоспособности.

Одним из ключевых аспектов внедрения инноваций в банковской сфере является использование новых технологий. Сегодня банки активно внедряют цифровые технологии, такие как интернет-банкинг, мобильные приложения, онлайн-кредитование, электронные кошельки и прочие. Внедрение таких технологий позволяет улучшить качество обслуживания клиентов, сократить время на выполнение операций, а также повысить безопасность и надежность банковских операций [3].

Таким образом, современные продукты и услуги, которые на сегодняшний день может предложить своим клиентам АО «Альфа-Банк», повлияли на прогресс как внутри банка, так и на розничный бизнес в целом среди конкурентов.

В большинстве реализованных разработок Альфа-Банк является первооткрывателем на рынке. Исходя из этого, можно выделить услугу ДБО, которая впервые была реализована в России благодаря «Альфа-Банку» в 2005 году. На сегодняшний день система онлайн-банкинга достаточно функциональна, поскольку в ней реализована дистанционная работа со всеми услугами, которые предоставляются клиентам [4]. Самой масштабной из инновационных разработок является – мобильное приложение «Альфа-Мобайл», которое дает пользователям в полной мере использовать продукты банка в режиме онлайн, не обращаясь в отделение.

Затрагивая интернет-банкинг, следует отметить, что согласно рейтингу «MOBILE BANKING RANK», который ежегодно проводится Markswebb в целях получения оценки кредитной организации в рамках внедрения инновационных технологий, Альфа-Банк удерживает лидирующие позиции и является «лучшим мобильным банком по итогам 2022 года» [5]. Следует отметить, что удерживать лидирующие позиции относительно других банков, АО «Альфа-Банк» позволяют следующие преимущества пользования мобильным банком:

- моментальное изменение персональных данных;
- заказ выписок и документации из мобильного приложения;
- легкая процедура регистрации клиентов в качестве самозанятых.

Из основных преимуществ перед другими банками следует выделить следующее:

- удобная корректировка лимита кредитных карт в специальной форме;
- оспаривание транзакций, совершенных по карте через поддержку;
- широкий спектр страхования;
- возможность получения правоустанавливающих документов;
- значительно развит инвестиционный блок.

Для большего понимания, представим рейтинг на рисунке 2.

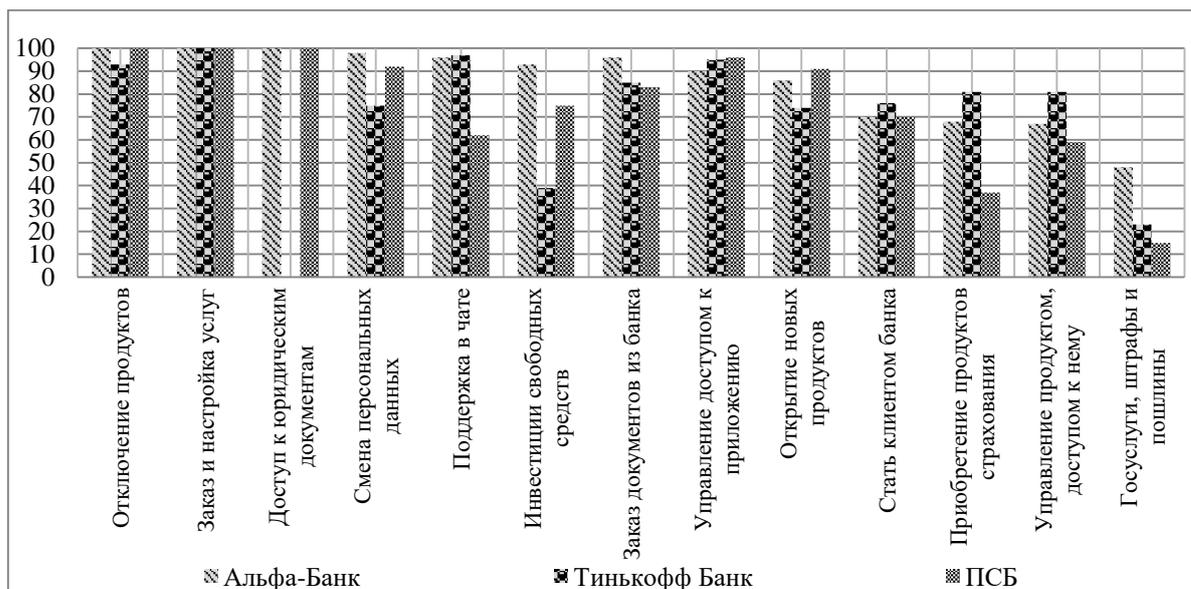


Рисунок 2 – Рейтинг цифровых лидеров по данным рейтинга Markswebb за 2022 г.

Альфа-Банк активно развивается и предлагает своим клиентам множество инновационным продуктов, которых ранее на рынке не было:

- сервис «нетмонет»;
- отключение комиссии за переводы с помощью услуги «Бесплатные переводы»;
- платежный стикер Альфа-Банка;
- интернет-банкинг «Альфа-Клик»;
- чат-бот на платформе VK «Дзынь от Альфа-Банка»;
- барабан суперкэшбека.

Все инновационные решения АО «Альфа-Банк» направлены на поддержание конкуренции на банковском рынке, что способствует увеличению количества клиентов, а вместе с этим увеличение прибыли, соответственно. На рисунке 3 представлена эффективность внедрения технологий и инструментов, направленных на увеличение доходности банка.

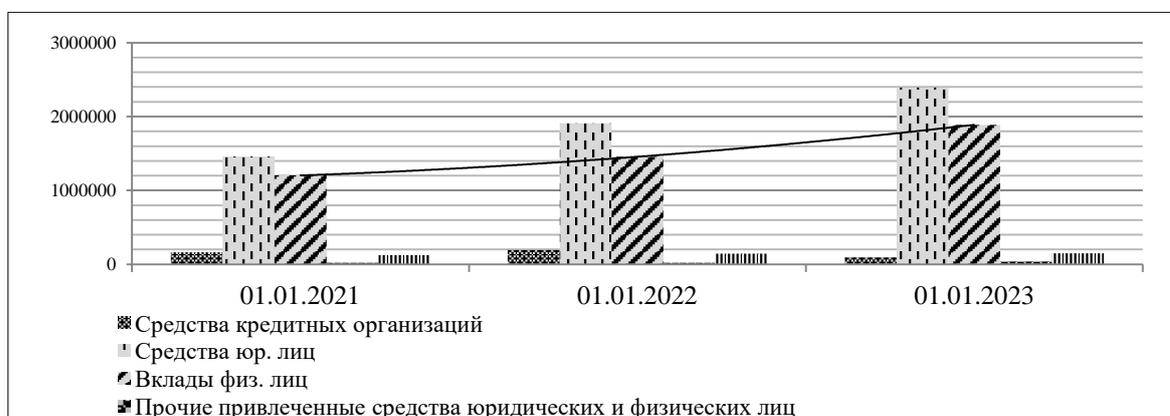


Рисунок 3 – Структура привлеченных средств АО «Альфа-Банк», 2020-2022 гг.

На 01.01.2023 г. средства клиентов в структуре баланса составляют 92,48%. На протяжении анализируемого периода в структуре привлеченных средств пассива баланса АО «Альфа-Банк» наблюдается стремительный рост год к году по статье Вклады физических лиц. С помощью инновационной деятельности, которую внедряет в большинство услуг и продуктов АО «Альфа-Банк», год к году увеличивается объем клиентов и прибыль организации, что свидетельствует об эффективности внедрения инновационных продуктов и технологий. Клиенты, в свою очередь, получают преимущественную возможность пользоваться первоклассными услугами банка, имеют доступную информацию о предоставляемых продуктах, что говорит о целесообразности технологического развития.

С появлением интернет-банкинга и активной популярностью его использования, значительно возросла доля мошеннических действий. Если раньше злоумышленники довольствовались банкоматами и операциями, в которых можно было совершать действия без физического присутствия карты, то сегодня доступность онлайн-банкинга и развитость дистанционного банковского обслуживания привела к критическому росту операций, совершенных без участия клиента.

Согласно информации, представленной на сайте Центрального Банка Российской Федерации, в 2022 году увеличилась доля банковских операций, которые были проведены без согласия клиентов [6]. Данные представлены на рисунке 4.

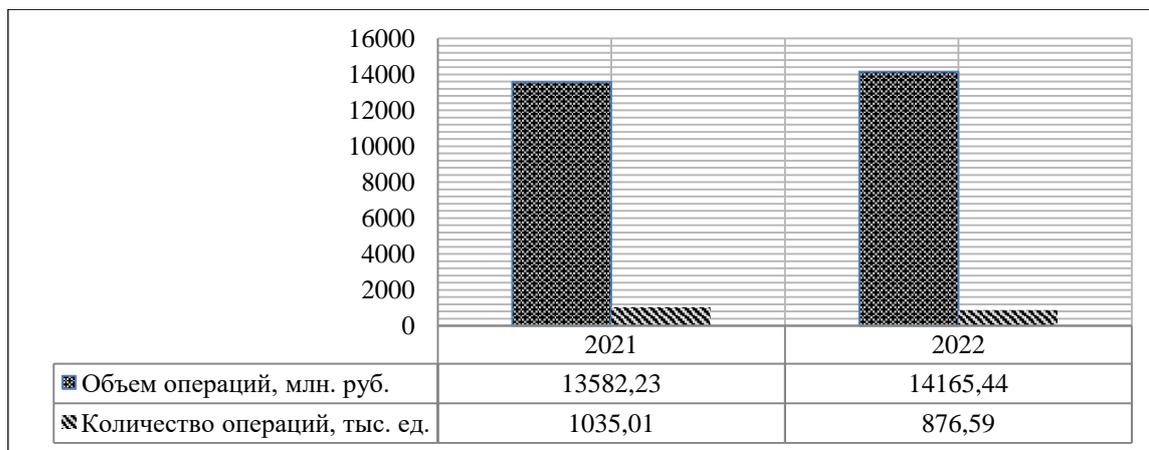


Рисунок 4 – Объем операций без согласия клиентов в ДБО, 2021-2022 гг.

Ввиду активного внедрения инновационных продуктов, а в частности, платежных сервисов, количество таких операций выросло на 39% или 1458,6 трлн. руб. на 31.12.2022 г. относительно предшествующего периода. Поскольку в данной области ведется тщательный контроль, и разрабатываются меры, которые направлены на предотвращение мошенничества, объем операций, которые были совершены без согласия клиентов, в отчетном периоде сокращены на 15,31% по сравнению с 2021 годом.

Развитие и инновации в системы безопасности банков являются крайне важными в условиях растущей угрозы кибератак и мошенничества. Банки должны обеспечивать надежную защиту данных своих клиентов и собственных

бизнес-операций. Одним из основных направлений развития систем безопасности банков является использование новых технологий.

Например, применение искусственного интеллекта, машинного обучения и анализа больших данных позволяет выявлять аномальные ситуации и предотвращать кибератаки. Также банки используют биометрические технологии, такие как сканирование отпечатков пальцев и распознавание лица, для более надежной идентификации клиентов. Еще одним важным направлением развития систем безопасности банков является обучение сотрудников.

Банки проводят регулярные тренинги и обучение персонала, чтобы повысить их осведомленность в области кибербезопасности и профилактики мошенничества. Банки также используют различные меры для защиты данных своих клиентов, такие как шифрование, токенизация и многофакторная аутентификация [7].

Несмотря на то, что в банках существует определенный контроль по предотвращению мошеннических действий, с появлением интернет-банкинга, где каждую секунду совершаются тысячи операций, преступники, в свою очередь, пытаются обойти всевозможные защиты со стороны Банка, получив желаемое. Для кредитных организаций важно, чтобы инновационные продукты помогали и сопровождали клиента, оказывая позитивный опыт пользования, поэтому, с увеличением вышеприведенных случаев мошенничества, АО «Альфа-Банк» разрабатывает меры, направленные на минимизацию преступности в области интернет-банкинга.

«Альфа-Мобайл» – результат инновационной деятельности Банка. Таким образом, представленные мероприятия оказывают поддержку инноваций в банковской сфере:

- разработана инструкция по предотвращению мошенничества, включающая в себя правила о том, какие действия необходимо соблюдать, чтобы не стать жертвой интернет преступников и сохранить свои деньги;
- реализован функционал на сайте Банка, горячей линии поддержки клиентов, а также в «Альфа-Мобайл», позволяющий пожаловаться на подозрительный звонок, тем самым обезопасив себя в будущем;
- разработана Банком система мотивации для клиентов, которые будут предоставлять следующую информацию о мошенниках: номер телефона, с которого осуществлялся вызов, запись разговора, содержащая информацию о колл-центре, сведения об их начальстве, а также данные о том, по какой причине абонент подозревается в мошенничестве.

Поскольку в 2022 году увеличилось количество кибератак, чтобы обезопасить своих клиентов и сохранить доверие к пользованию онлайн-банкингом, в 2023 году Альфа-Банк продолжает работать над улучшением качества распознавания несвойственного поведения клиентов при проведении операций [8]. Эта задача достигается с помощью искусственного интеллекта и сопровождающих технологий: сбор и анализ данных, машинное обучение, а также взаимодействие между программным обеспечением Банка и сторонними программами.

Борьба с мошенническими действиями в данной среде позволит обезопасить клиентов и сделать пользование «Альфа-Мобайл» надежнее и комфортнее.

Поэтому, говоря о перспективе развития, в июне 2023 года, АО «Альфа-Банк» анонсировал клиентам распознавание звонков сотрудников.

Альфа-Банк применяет инновационный метод защиты своих клиентов от телефонных мошенников путем обратной верификации своих сотрудников с использованием уникального одноразового кода в «Альфа-Мобайл». Благодаря этому функционалу, клиенты могут быть безукоризненно уверены в том, что звонок, который поступил на телефон – именно от представителя Альфа-Банка, а не злоумышленника. Система, которую в ближайшее время представит своим клиентам банк, позволит генерировать уникальный одноразовый код в приложении банка, который подтверждает подлинность звонка. Мобильное приложение предоставляет возможность верификации сотрудника, и клиентам не придется отправлять SMS или сообщать код для подтверждения личности менеджера.

Таким образом, рассматривая вопрос о перспективах развития технологий, а также поддержке инноваций в банковской сфере, следует подтвердить, что инновационной технологией можно назвать не только новый продукт, который ранее не использовался на рынке, но и действия, направленные на развитие и поддержку действующего продукта.

Онлайн-банкинг – как объект инновационной деятельности, в настоящих реалиях не может существовать без таких понятий, как: безопасность, защищенность, конфиденциальность. Именно поэтому, на примере АО «Альфа-Банк» можем отследить, насколько важно думать и осуществлять действия, направленные на поддержание уже имеющейся инновации для создания и доверия клиентов к инновации в будущем.

### **Библиографический список:**

1 Новикова Н.А., Котар О.К., Барышникова Н.Л. Современное состояние и перспективы развития банковской деятельности // Аграрная наука в XXI веке: проблемы и перспективы: Сборник статей Всероссийской научно-практической конференции. Под ред. Е.Б. Дудниковой. 2019. 278-283 с.

2 Просалова В.С., Николаева А.А., Кривошапова С.В. Формирование инновационного потенциала сотрудников как часть реализации финансовой стратегии организации // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2023. №4-2. 248-253 с.

3 Кривошапова С.В., Горьков А.А. Перспективы использования новых цифровых технологий в сфере управления кредитным риском и оценки кредитоспособности // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2021. Т. 10. №4 (37). 96-99 с.

4 Официальный сайт АО «Альфа-Банк» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://alfabank.ru> (дата обращения 15.05.2023 г.)

5 Mobile Banking Rank 2022 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://markswebb.ru/report/mobile-banking-rank-2022/#anchor-about> (дата обращения 15.05.2023 г.)

6 Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Элек-

тронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://cbr.ru/> (дата обращения 15.05.2023 г.)

7 Пойманова Л.А. Мошенничество в банковской сфере: понятие, признаки, виды // Сибирский юридический вестник. 2018. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/moshennichestvo-v-bankovskoy-sfere-ponyatie-priznaki-vidy> (дата обращения: 15.05.2023 г.)

8 Защита от мошенников «Альфа-Банк» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://alfabank.ru/about/safety/> (дата обращения 15.05.2023 г.)