

УДК 336.71

## ***ИННОВАЦИОННЫЕ БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКА***

***Быканова Н. И.***

*к.э.н., доцент,*

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,  
Белгород, Россия*

***Плохих А. Н.***

*студентка,*

*Белгородский государственный национальный исследовательский университет,  
Белгород, Россия*

### **Аннотация**

В данной статье рассмотрены инновационные банковские продукты и услуги, обеспечивающие конкурентоспособность банка. Актуальность настоящего исследования обусловлена развитием банковского сектора, который в последнее время претерпевает качественные изменения в связи с внедрением современных технологий. Обозначена важность внедрения и использования искусственного интеллекта, Open Banking, чат-ботов в целях оптимизации расходов, снижения издержек, увеличения оборота денежных средств и привлечения клиентов. Проведен анализ взаимосвязи инновационных программ, используемых банками, и их конкурентоспособности на примере Альфа-Банка. В результате исследования была выявлена связь наличия инновационных банковских продуктов, услуг и возможности частного банка свободно конкурировать с крупнейшими государственными банками, определены перспективы его развития.

**Ключевые слова:** инновации, банковские продукты, банковские услуги, конкурентоспособность, банк, инновационные программы.

## ***INNOVATIVE BANKING PRODUCTS AND SERVICES TO ENSURE THE COMPETITIVENESS OF THE BANK***

***Bykanova N. I.***

*PhD, Associate Professor,*

*Belgorod State National Research University,*

*Belgorod, Russia*

***Plokhikh A. N.***

*Student,*

*Belgorod State National Research University,*

*Belgorod, Russia*

### **Abstract**

This article discusses innovative banking products and services that ensure the competitiveness of the bank. The relevance of this study is due to the development of the banking sector, which has recently undergone qualitative changes due to the introduction of modern technologies. The importance of the introduction and use of artificial intelligence, Open Banking, chatbots in order to optimize costs, reduce costs, increase cash turnover and attract customers is highlighted. The analysis of the relationship between innovative programs used by banks and their competitiveness is carried out using the example of Alfa-Bank. As a result of the study, the connection between the availability of innovative banking products, services and the ability of a private bank to freely compete with the largest state-owned banks was revealed, and the prospects for its development were determined.

**Keywords:** innovations, banking products, banking services, competitiveness, bank, innovative programs.

Банковский сектор постоянно модернизируется, в связи с развитием цифровой экономики. С внедрением в жизнь информационных технологий, появлением мобильной связи и интернета стали меняться программы, Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

предлагаемые банками клиентам. Первыми появились банковские карты, позволяющие не носить наличные деньги, а снимать нужную сумму в банкоматах, расположенных в разных массовых местах. В рекламе делался акцент на мобильности использования своих сбережений. Со временем возникли такие платежные системы международных платежей, как SWIFT. Многие банки успешно внедряли и применяли различные программы, благодаря чему увеличивали конкурентоспособность. «Предпосылками для развития инноваций в банковском секторе являются: усиление конкуренции на рынке банковских услуг; снижение доверия к кредитным организациям, их деятельности и безопасности; расширение потока информации за счет увеличения количества банковских услуг; необходимость оптимизации процесса предоставления банковских услуг» [1].

В начале 2022 года кредитная система была подвержена жестким международным санкциям. Одно лишь ее отключение от мировой платежной системы SWIFT нанесло серьезный урон. Итак, для банков, столкнувшихся с серьезным кризисом, стало актуальным обращение к инновационным разработкам и адаптации их к программам в банковской системе, чтобы сохранить свою конкурентоспособность. Внедрение новых технологий сыграло значимую роль для снижения, оптимизации расходов кредитных организаций и привлечения ими новых клиентов, создания простой и доступной системы платежей.

Так, многие пользователи мобильного банкинга привыкли к бесконтактной оплате покупок, например, в супермаркетах с помощью мобильного устройства. С прекращением действия данных программ возникла потребность в ее альтернативе, банки стали заинтересованы в поиске новых способов оплаты. Различные компании включились в решение данной задачи, благодаря чему появились такие виды оплат, как: рау-сервис, QR-код, платеж по биометрии. Это значительно расширило предлагаемые банками продукты и услуги.

В банковском секторе не первый год используется искусственный интеллект. Данные технологии позволяют более точно проводить анализ финансовых процессов. Изначально эта система использовалась в основном для скоринга, что позволяло более быстро и точно проанализировать кредитную историю клиента и оценить его платежеспособность на основании ряда факторов, влияющих на расчет суммарного балла при выдаче кредита. Позже искусственный интеллект стали применять при внедрении чат-ботов и постоянно увеличивается его привлечение на 9-15%. Освоение данного программного продукта помогло значительно сократить время обработки запроса. Чат-боты проводят исследования платежей и помогают абсолютно бесплатно проанализировать ваши расходы, разделив их по разным группам, суммируют доход или расход по категориям за заданный период времени. Это помогает клиенту контролировать свои финансы, а банку прогнозировать операции в будущих периодах. Искусственный интеллект проводит анализ секторов хозяйствования, просчитывает в каких секторах, регионах и с какими программами следовало бы выступить для открытия филиала или расширения клиентской базы. Именно им проводится исследование и определяется группа для конкретного пользователя, предлагается система бонусов и скидок для привлечения клиента и его участия в большем количестве программ банка. Этим удастся повысить вероятность использования продуктов кредитной организации, которое может повлечь увеличение оборота денежных средств.

Искусственный интеллект также используется в еще одном очень важном вопросе – вопросе защиты банковской системы от постороннего проникновения – кибератак. Кибербезопасность в последнее время имеет огромное значение для банковской системы всего мира и вышло на первое место по сравнению даже с физической защитой помещений банка. Постоянно идет развитие кодирования и создания многоуровневой защиты при входе в систему кредитной организации.

Продолжается активное использование мобильного банкинга. Сейчас мобильные приложения, которыми пользуются все большее количество людей, Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

являются главным способом привлечения и удержания клиентов в банке. Банки проводят формирование кастомизированных предложений. Данный подход помогает с помощью, как правило, искусственного интеллекта адаптировать массовый продукт, программу, путем незначительных изменений доукомплектовать введением в нее необходимого набора функций данному клиенту. Это приносит значительные результаты, позволяя более эффективно продвигать продукты и услуги банка огромному числу пользователей с минимальными затратами.

С каждым годом мы все больше наблюдаем за стремительным переходом банковских услуг из физического офиса в онлайн-системы. Исходя из статистики Центрального Банка Российской Федерации, наблюдается значительное сокращение физических офисов у всех действующих банков в стране. Более 6100 банковских отделений закрылись в России за последние четыре года [3]. В связи с развитием мобильного банкинга большая часть клиентов перешла на онлайн-обслуживание, отпала необходимость в содержании офисов и нахождении работников в одном определенном месте. Это значительно сократило расходы банка на содержание персонала, аренду помещений, коммунальные услуги, кредитные организации стали использовать в отдельных отделах услуги колл-центров.

При создании идеального пакета для конкретного клиента свой вклад вносит и технология Open Banking - программный интерфейс, который помогает собрать о клиенте более достоверную информацию путем обмена между приложениями или сайтами данными. Надо отметить, что это возможно только с разрешения пользователя. При этом особую значимость приобретают открытые API, которые используются для упрощения и ускорения передачи данными, как правило, их три: открытый банкинг, открытые финансы, открытые данные [2]. Использование данной системы позволяет подобрать более выгодные предложения для клиента, улучшить проведение скоринга, предложив

кредиты на более выгодных условиях. Также помогает банку и пользователю автоматизировать процессы, открывает доступ к различным программам банка.

Проследим актуальность и взаимосвязь инновационных программ, используемых банками, и их конкурентоспособности на примере Альфа-Банка.

Альфа-Банк является крупнейшим частным банком в России, который в последнее время уделяет наибольшее внимание инновациям. Он внедрил новое понятие «фиджитал» - сочетание физического и цифрового опыта. Альфа-Банк с начала года увеличил число офисов на 99 – до 1018, в рамках активной экспансии на розничный рынок. Часть из них – это инновационные деловые пространства. Клиентская база составляет более 1 млн. корпоративных клиентов и 22 млн. физических лиц [4]. В 2023 году среди российских банков Альфа-Банк первым выпустил в массовое обращение платежные стикеры.

Банк активно внедряет искусственный интеллект в свою деятельности, благодаря чему происходит автоматизация процессов, персонализация услуг, улучшение качества продукции. При обработке платежей робот оценивает каждую транзакцию по ряду показателей, это помогает выявлять и предотвращать мошенничества. В Альфа-Банке создан офис инноваций, в котором исследуют тренды, занимаются поиском партнеров и запуском пилотов. Он в 2023 году занял первое место в категории «Инновационная команды года». При поддержке Офиса инноваций Альфа-Банк первый среди российских банков запустил с 5post проект по доставке бизнес-карт в постаматы и стал лучшим в номинации «Коллаборация года».

В Альфа-Банке внедрен банковский помощник – чат-бот, который рассказывает про ценность продукта или услуги банка, помогает клиенту в решении его вопросов. Бот способен распознавать два запроса сразу и предоставлять ответы на них двумя разными сообщениями, даже если пользователь написал их с опечатками или ошибками. Общение с помощником максимально приближено к человеческому, в рамках диалога не повторяется один и тот же текст. Это было отмечено экспертами аналитического агентства Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

Markswebb, лидером рейтинга Chatbot Rank 2022 стал чат-бот Альфа-Банка. В 2023 году банк запустил помощника для бизнеса Боби с применением искусственного интеллекта, который помогает предпринимателям анализировать рынок, придумать логотип, решать повседневные задачи.

Также в Альфа-Банке разработана технология Alfa API, благодаря которой реализуется автоматический обмен данными между банками и партнерами. Open API позволяет упростить работу с инструментами банка. Например, юридические лица и индивидуальные предприниматели могут автоматизировать бизнес-процессы, создавать и подписывать платежные документы, контролировать статус счетов, документов и отслеживать поступившие требования, экономить на разработке и доработке программного обеспечения [4]. Альфа-Банк первым в России начал использовать API как в IT-компаниях. Выставив наружу его спецификацию, предоставил возможности банка для разработчиков и партнеров, стимулируя сотрудничество и инновации. Альфа-Банк внедрил web и mobile UI-компоненты в традиционную модель взаимодействия, что позволяет вовлекать в процесс три стороны: банк, партнера и конечного пользователя. Благодаря каналу API, были реализованы B2B AlfaPay – расчеты между корпоративными клиентами, выплаты самозанятым, управление кобрединговыми картами, сервис Alfa ID – идентификация клиента на площадке партнера.

Рассмотрим список рейтингов, в которых Альфа-Банк является одним из лидеров по данным Центробанка на 2023 год (таблица 1) [5]:

Таблица 1 – Список рейтингов, в которых Альфа-Банк является одним из лидеров по данным Центробанка на 2023 год

№	Рейтинг	Место Альфа-Банка в рейтинге	Название показателя	Показатель
1	Рейтинг банков России по активам	4	Активы	7 677 766 млн. руб.
2	Рейтинг банков по вкладам в России	5	Депозиты	899 830 млн. руб.
3	Рейтинг банков по кредитам в России	3	Кредиты	1 843 385 млн. руб.

4	Рейтинг банков России по надежности	3	-	-
---	-------------------------------------	---	---	---

Источник: составлено автором на основе [5]

Альфа-Банк занимает лидирующие места в рейтингах, выше находятся только государственные банки, такие как Сбербанк, ВТБ, Газпромбанк, Россельхозбанк. Также к 2023 году розничный кредитный портфель Альфа-Банка вырос на 25% - до 1,5 трлн. руб. По оценке Банки.ру Банк предлагает лучший счет для бизнеса – «Ноль за обслуживание». Кроме того, Альфа-банк занимает второе место по размеру факторингового портфеля – 209 742 млн. руб. По данным USABILITYLAB он является самым удобным мобильным банком для пользователей [6]. Благодаря внедрению инновационных банковских продуктов и услуг, Альфа-Банк, являясь частным банком, занимает ведущие позиции во всех сегментах банковского бизнеса и свободно конкурирует с крупнейшими государственными банками России на протяжении 30 лет.

Альфа-Банк предоставил стратегию развития на 2024 год, в которой ключевыми пунктами являются: инновации, цифровизация, устойчивость, международное развитие, партнерство.

В рамках стратегии банк планирует внедрить следующие инновационные решения (рис.1):

Инновационные решения	Цифровизация процессов	Автоматизация процессов, для ускорения их выполнения и упрощения взаимодействия клиентов с банком. Это позволит снизить время ожидания и повысить удобство использования банковских услуг.
	Внедрение искусственного интеллекта	Разработка и внедрение системы искусственного интеллекта, для повышения точности и эффективности анализа данных, а также усовершенствование системы рекомендаций для клиентов.
	Развитие онлайн-банкинга	Развитие онлайн-банкинга и внедрение новых возможностей для управления клиентами своими финансами. Это поможет клиентам быть более информированными, контролировать свои расходы и управлять счетами более эффективно.
	Расширение экосистемы партнеров	Сотрудничество с компаниями-партнерами и интеграция их услуг в свою платформу. Это позволит клиентам получать доступ к широкому спектру продуктов и услуг в одном месте.
	Продвижение инновационных продуктов	Разработка и внедрение инновационных продуктов, которые помогут клиентам управлять своими финансами более эффективно и получать больше выгоды от использования банковских услуг.

Рис. 1 – Ключевые направления развития Альфа-Банка на 2024 год

Источник: составлено автором на основе [7]

Реализация данных инновационных решений поможет Альфа-Банку привлечь новых клиентов, усовершенствовать качество обслуживания, укрепить свои позиции на рынке и стать ведущим игроком в цифровом банковском секторе.

Таким образом, инновационные банковские продукты и услуги помогают банкам в современных условиях оставаться конкурентоспособными. Современная банковская система основана на мобильности и доступности ее для всего населения страны. Цифровая доступность позволяет всем членам современного общества иметь одинаковые возможности при проведении финансовой деятельности. Это значительно упрощает жизнь большинству его членов, неважно, работающий человек или пенсионер, он имеет возможность в

любое время суток оплатить или перевести денежные средства из любого места его нахождения, на данную операцию, как правило, необходимо незначительное количество времени. Каждый клиент имеет возможность сам отследить свои доходы и расходы, не прибегая к услугам третьих лиц. С каждым годом появляется все больше программ и бонусов в различных банках и человек в праве выбрать для себя наиболее приемлемый.

### **Библиографический список:**

1. Ваганова О.В., Быканова Н.И. Направления развития электронных инноваций в банковском бизнесе / О.В. Ваганова, Н.И. Быканова // Интенсификация экономического роста и устойчивого развития России и Узбекистана в условиях цифровой трансформации экономики: коллективная монография под научной редакцией Е.Н. Камышанченко, Ю.Л. Растопчиной. – 2022. – С. 200-212

2. Концепция внедрения открытых API на финансовом рынке [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка России. — Режим доступа — URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/142114/concept\\_09-11-2022.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/142114/concept_09-11-2022.pdf) (Дата обращения: 18.10.2023).

3. Норный С. Естественный процесс: зачем банки сокращают офисы и почему это не страшно / С. Норный [Электронный ресурс] // Известия iz. — Режим доступа — URL: <https://iz.ru/1579184/stanislav-nornyi/estestvennyi-protcess-zachem-banki-sokrashchaiut-ofisy-i-pochemu-eto-ne-strashno> (Дата обращения: 18.10.2023).

4. О банке [Электронный ресурс] // Официальный сайт АО «Альфа-Банк». — Режим доступа — URL: <https://alfabank.ru/about/> (Дата обращения: 20.10.2023).

5. Рейтинг банков России [Электронный ресурс] // Выберу. — Режим доступа — URL: <https://www.vbr.ru/banki/raiting/> (Дата обращения: 20.10.2023).  
Дневник науки | [www.dnevniknauki.ru](http://www.dnevniknauki.ru) | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

6. Симонов Р. Рейтинг банков России 2023 по надёжности / Р. Симонов [Электронный ресурс] // Basetop. — Режим доступа — URL: <https://basetop.ru/rejting-nadezhnosti-bankov/> (Дата обращения: 21.10.2023).

7. Стратегия Альфа Банка на 2024 год в формате PDF [Электронный ресурс] // Aktosr.ru. — Режим доступа — URL: <https://aktosr.ru/2024/strategiya-alfa-banka-na-2024-god-v-formate-pdf> (Дата обращения: 28.10.2023).

*Оригинальность 85%*