

**К. А. Алпысбаев¹, Ж. Ж. Есжанова², Ж. Д. Даулетханова³,
А. С. Оспанова⁴, Б. А. Баймамыров⁵**

¹ Академия Кайнар, Алматы, Казахстан, kaisaralp@gmail.com

² Университет международного бизнеса, Алматы, Казахстан, eszhan78@mail.ru

^{3, 4, 5} Евразийский гуманитарный институт, Нур-Султан, Казахстан,
akbota54@mail.ru, zhanar021@mail.ru, bolat75@mail.ru

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

В статье рассматриваются основные трансформационные процессы в банковском секторе. В настоящее время в Казахстане складываются благоприятные условия для цифровой цифровизации финансовой отрасли, в частности, в банковском секторе. Процесс глобализации заставляет пересмотреть сложившееся представление о сущности банковской системы. В настоящее время под влиянием конкуренции и инноваций формируется новая модель банковского дела. Цифровизация открывает перед банками новые возможности, позволяющие поставить клиента в центр процесса информационного развития. Проведенное исследование позволяет установить границы развития цифровой банковской модели Казахстана, определить специфику ее деятельности и банковских услуг, углубить понимание субъектами банковской системы современных особенностей развития банковской отрасли.

Ключевые слова: банковский сектор, банковские клиенты, онлайн-бизнес, банковские платформы, цифровой банкинг, банковские сервисы

**K. Alpysbayev¹, Z. Eszhanova², Z. Daulet Khanov³,
A. Ospanov⁴, B. Baimamyrov⁵**

¹ Academy Kainar, Almaty, Kazakhstan, kaisaralp@gmail.com

² University of International Business, Almaty, Kazakhstan, eszhan78@mail.ru

^{3, 4, 5} Eurasian Humanitarian Institute, Nur-Sultan, Kazakhstan,
akbota54@mail.ru, zhanar021@mail.ru, bolat75@mail.ru

PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE BANKING SYSTEM OF THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

The article discusses the main transformation processes in the banking sector. Currently, Kazakhstan is developing favorable conditions for the digital digitalization of the financial industry, in particular, in the banking sector. The process of globalization forces us to reconsider the existing idea of the essence of the banking system. Currently, a new model of banking is being formed under the influence of competition and innovation. Digitalization opens up new opportunities for banks to put the customer at the center of the information development process. The conducted research allows us to establish the boundaries of the development of the digital banking model of Kazakhstan, to determine the specifics of its activities and banking services, to deepen the understanding of the subjects of the banking system of modern features of the development of the banking industry.

Keywords: banking sector, banking clients, online business, banking platforms, digital banking, banking services

Цифровые технологии давно стали неотъемлемой составляющей развития финансового сектора, и отношение к ним со стороны банков постепенно меняется. Внедрение использования

цифровых технологий в финансовом секторе Казахстана активно развивается. Сегодня клиенты банка могут получить доступ к основным банковским услугам с помощью интернет-банкинга и мобильного банкинга. Введение цифровой идентификации личности может избавить клиентов от прихода в банк. Еще один путь технологического развития – внедрение банковских роботов. Некоторые из них являются материальными устройствами, представляющими собой следующую стадию эволюции банкоматов, а некоторые – чисто виртуальными чат-ботами, способными общаться с клиентами через специальные приложения. Все это формирует новый имидж банка и новое качество обслуживания. Но модель банка будущего не ограничивается только технологическими изменениями.

Центральным звеном цифровой трансформации банковского бизнеса является исполнительный менеджмент, который играет ведущую роль в изменении организационной культуры. Эффективное и успешное осуществление необходимой цифровой трансформации требует нового типа банковского руководителя, который четко распределяет роли для поддержки технологических изменений в процессе трансформации, разрушает существующие бизнес-модели, а также фокусирует внимание на деятельности, потребностях и пожеланиях цифровизации потребителей.

Цифровые банковские сервисы направлены на развитие:

1) системы безналичных расчетов по розничным платежам с использованием карточек. Банки уделяют большое внимание развитию инфраструктуры приема карточек с микропроцессором стандарта EMV и бесконтактных карточек. В настоящее время данная инфраструктура расширяется за счет увеличения количества организаций торговли (сервиса), принимающих карточки к оплате, и установленных в них платежных терминалов;

2) системы дистанционного банковского обслуживания (СДБО), к которым можно отнести: интернет-банкинг, мобильный банкинг, клиент-банк, терминальный банкинг, USSD-банкинг, SMS-банкинг [1].

Среди цифровых технологий, используемых в банковской сфере, можно выделить несколько, выбрав которые банки смогут эффективно конкурировать в условиях цифровой экономики. Примером является технология формирования реестра транзакций (блокчейн) – выстроенная на основе заданных алгоритмов в распределенной базе данных последовательность взаимосвязанных блоков с информацией о совершенных в системе операциях. Технологией будущего в банковской сфере является Open Banking, представляющий собой комплекс процессов и решений для надежного электронного обмена на основе использования API (application programming interface) финансовой информацией и услугами, что позволяет сторонним организациям интегрировать банковские услуги с финансовыми и нефинансовыми приложениями и сервисами, повышает уровень клиентского обслуживания. Цифровой банк будущего будет характеризоваться еще более широким применением автоматизации. Уже сегодня банки используют системы видеорегистрации и биометрии, видео-консультации и киоски самообслуживания, интерактивные дисплеи и сенсорные столы, электронные кассы и автоматические депозитарии, устройства для бесконтактных платежей и электронной подписи и др.

Последние инновационные услуги цифрового банкинга – это электронные платежи, электронный банкинг, мобильный банкинг, банкоматы, электронные клиринговые услуги, Национальная автоматизированная Клиринговая Палата, кредитные и дебетовые карты, служба немедленных платежей (IMPS), Национальный электронный перевод денежных средств (NEFT), предоплаченные платежные инструменты (PPI), единый платежный интерфейс (UPI), банкинг в социальных сетях. В этом многочисленном технологическом развитии деловой мир требовал критической оценки и изучения цифровых банковских услуг с точки зрения удов-

летворенности клиентов и поиска новой стратегии внедрения или развития технологий и систем [2].

Большинство коммерческих банков Казахстана хотят стать лидерами в области цифрового банкинга, потому что именно там находятся большой поток клиентов. Стать цифровой банковской организацией и работать как таковая – это уже не возможность, а необходимость времени. Цифровая стратегия развития банковских технологий Казахстана направлена:

- финансовые клиенты, где они будут иметь возможность выбирать, через какое устройство они начнут взаимодействовать со своим банком. В то же время для клиента действует персонализированное обслуживание, быстрого и простого использования всех процессов, таких как заявка на кредит и выплата, открытие счета и платежи.

- операционная модель банки должны эволюционировать, чтобы стать доминирующими цифровыми организациями, включая оцифрованные процессы и процедуры, инструменты и организационную культуру;

- существующие технологии переход к более гибким ИТ, поддерживающим цифровую трансформацию, с открытой архитектурой, позволяющей интегрировать их с внешними партнерами, быстро экспериментировать и гибко разрабатывать.

- сбор, анализ и использование бизнес-данных и данных из цифровых каналов в процессе принятия решений. Это может быть достигнуто за счет использования электронных систем управления взаимоотношениями с клиентами (eCRM). Использование данных реального времени и передовых аналитических платформ, способных обрабатывать большие данные, для получения информации о том, какие продукты или услуги необходимы, или в качестве поддержки моделей управления рисками [3].

Многие банки Казахстана также используют биометрические технологии в своих операциях, такие как распознавание голоса или сканирование лица на основе фотографии. Например, крупнейший банк Казахстана, Народный банк имеет платформу «myNalyk» может отображать пользовательские кредиты, платежные карты, а также осуществлять денежные переводы между счетами и другими, платежные услуги, выписки по счетам и обмен валюты между тенге и основными валютами. Тем не менее, Kaspi Bank, ForteBank и Сбербанк предоставляют одни из самых привлекательных онлайн-банковских услуг для населения. Для обеспечения безопасности и быстрых платежей Сбербанк и ForteBank запустили онлайн-покупку ApplePay (Сбербанк; ForteBank). В то же время Kaspi Bank предлагает клиентам рассрочку покупки большого количества продуктов без каких-либо дополнительных затрат и комиссий среди магазинов-партнеров банка. При этом количество безналичных транзакций на 1 декабря 2020 г. выросло более чем в 2 раза до 2506,9 млн операций на 30,6 трлн тенге. Держателями платежных карточек на 01.12.2020 г. было проведено 271,3 млн операций по снятию наличных денег на сумму 14 869,4 млрд тенге. Наблюдается уменьшение количества операций по снятию наличных денег в сравнении с 2019 г. на 21,2 %. При этом объема операций по снятию наличных денег вырос на 0,5 %. Основная доля безналичных операций в Казахстане совершена посредством интернета и мобильного банкинга (58,5 % и 81,5 % от общего количества и объема безналичных платежей и переводов денег) и POS-терминалов (41,3 % и 18,1 % от общего количества и объема безналичных платежей и переводов денег). Операции по выдаче наличных денег в основном совершались посредством банкоматов (98,8 % и 91,8 % от общего количества и объема операций по выдаче наличных денег) [4].

Рассмотрим SWOT-анализ системы цифрового банкинга Казахстана. В таблице представлена матрица SWOT-анализа, адаптированная к внутренней и внешней среде системы цифрового банкинга [5].

SWOT-анализ цифрового банкинга

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> – доступ в любое время; – экономит много времени; – более быстрая транзакция с меньшими затратами; – удобство для клиентов; – конкурентное преимущество для экономии за счет масштаба; – обеспечивает лучшее удобство и большую эффективность работы 	<ul style="list-style-type: none"> – проблемы безопасности в цифровом режиме; – чувствительность к глобальной экономике; – использование интернет-банкинга зависит от наличия интернета; – может быть нацелен только на конкретных клиентов
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> – повышение осведомленности людей о преимуществах цифрового банкинга; – интеграция отечественных банков с зарубежными рынками; – лучшее развитие в таких областях, как управление рисками и CRM; – разработка современной ИТ-базы для предотвращения системных сбоев и обеспечения эффективной и безопасной платформы для онлайн-транзакций 	<ul style="list-style-type: none"> – любые проблемы, связанные с безопасностью, или новости могут представлять угрозу; – жесткая конкуренция; – глобальная экономическая нестабильность; – отсутствие эффективных правил; – отсутствие лояльности клиентов

По итогам SWOT-анализ цифрового банкинга, отмечается создание новой системы управления цифровыми преобразованиями в современных банках Казахстана. Необходимо развивать следующие направления: установить связь с аудиторией; подбор и обучение персонала; для хранения объемной информации создайте базу данных; придумывать и внедрять специальные мобильные и компьютерные приложения; совершенствование и развитие бизнес-процессов. Внедрение цифровых технологий в банковскую платформу оказывает существенное влияние на трудовые ресурсы и систему управления персоналом, тем самым сокращая трудовые ресурсы за счет автоматизации процесса.

Казахстанская банковская система сливается с мировой банковской системой, и борьба с западными конкурентами немислима без опоры на современные информационные технологии высокого уровня. В дальнейшем основные факторы, позволяющие нам оставаться конкурентоспособными на рынке, будут во многом зависеть от видения и стратегий, разрабатываемых и реализуемых банками. Наиболее перспективным направлением развития банковских информационных технологий является цифровой банкинг. Он имеет ряд преимуществ: он не требует установки дополнительного программного обеспечения на ваш компьютер; клиенты мгновенно получают всю информацию о состоянии своих банковских счетов, что значительно экономит время, избавляя от необходимости личного посещения банка и отслеживания транзакций; обмен документами осуществляется в электронном виде, но это не снимает с клиента обязанности предоставлять все необходимые документы в виде бумажных оригиналов; удобство операций экономит время сотрудников банка на бумажной работе, а следовательно, приводит к экономии банковских расходов [6].

В заключение отмечается, что развитие цифровой банковской индустрии требует усилий каждого коммерческого банка. Казахстанские коммерческие банки также должны реорганизовать свое управление и стратегию в соответствии с требованиями новой бизнес-модели. Ком-

мерческие банки должны также сосредоточиться на управлении коммуникациями, информацией в социальных сетях, обновлении платформ информационных технологий, разработке схем управления сетевой безопасностью и классификации клиентов для лучшего управления в этот цифровой век.

Список использованных источников

1. Цифровая модель банковского обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-model-bankovskogoobslyuzhivaniya>. – Дата доступа: 15.03.2021.
2. Шумский, Д. С. Анализ тенденций развития цифрового банкинга [Электронный ресурс] / Д. С. Шумский, О. А. Сосновский. – Режим доступа: http://fmk.bseu.by:8080/bitstream/edoc/83861/1/Shumskiy_53_59.pdf. – Дата доступа: 15.03.2021.
3. Концепция развития финансового сектора Республики Казахстан до 2030 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1400000954>. – Дата доступа: 15.03.2021.
4. ОТЧЕТ Национального банка Республики Казахстан за 2020 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nationalbank.kz/>. – Дата доступа: 15.03.2021.
5. Есымханова, З. К. Развития цифровой трансформации экономики Республики Казахстан / З. К. Есымханова, Ж. Д. Даулетханова, Б. А. Баймамыров // Глобальные проблемы модернизации национальной экономики : материалы IX Междунар. науч.-практ. конф., Тамбов, 13 апр. 2020 г. ; М-во науки и высш. обр. РФ, Тамб. гос. ун-т им. Г. Р. Державина. – Тамбов : Изд. дом «Державинский», 2020. – С. 160–167.
6. Tovma, N. Digital economy: Concept, characteristics and development prospects / N. Tovma, A. Baidildina, A. Ussabaev // Proceedings of the 32nd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2018 – Vision 2020. – 2018. – P. 6024–6031.