

Цифрландыру дәуіріндегі Қазақстандағы банктік қызметтердің даму тенденциялары

Ж.Ж.Жарылғапова¹, А.А.Жаукарбекова²
^{1,2} «Қаржы» мамандығы бойынша 4 курс студенттері
zhansayazharilgapova@mail.ru, akaa7516@gmail.com

^{1,2}Қарағанды Бөкетов университеті, Қарағанды қ.

Түйіндеме: Экономиканы цифрландырудың әсері бүкіл әлемде байқалады. Цифрлық трансформация кезінде тұрақтылықты сақтаудың жаңа шешімдерін іздеу бірінші кезекте экономиканың қаржы секторының қызметінде көрініс тапты.

Экономиканың банк секторын зерделеу ерекше өзекті болды, ол өз қызметін өзгермелі ортаға және клиенттер сұрайтын қызмет көрсету технологияларына бейімдейді. Мақалада цифрландыру кезінде инновацияларды қолдаудың жаңа шешімдерін іздеудің заңдылықтары мен ерекшеліктері және банктік қызмет көрсетудегі инновациялардың ерекшеліктері Қазақстан мысалында қарастырылады.

Кілт сөздер: цифрландыру, банктік қызметтер, инновациялар, ақпараттық технологиялар.

Соңғы он жылда экономиканы цифрландырудың әсерінен бүкіл әлемде жаһандық үрдістерде өзгерістер орын алды. Цифрландыру кезінде инновацияларды қолдаудың жаңа шешімдерін іздеу ең алдымен экономиканың қаржы секторын анықтаушы институттардың бірі ретінде банктердің қызметінде көрініс тапты. Қаржы секторы технологиялық инновацияларды енгізуде көшбасшы болды, бұл оның ең маңызды қатысушылары ретінде банктерден жаңа банктік қызметтерді пайдалануды талап етті.

Жаңа қаржылық қызметтердің интеграциясы қаржы индустриясында инновациялардың пайда болуына әкелді: қашықтықтан төлемдер, чат-боттар, мобильді технологиялар, робот-кеңес берушілер, биометриялық сәйкестендіру технологиялары, виртуалды және кеңейтілген цифрлық валюталарының болжамды аналитикасы және т.б. Банктердің бизнес үлгілері өзгере бастады, олар цифрлық экожүйелерді, оның ішінде маркетплейстерді, супер қолданбаларды, сондай-ақ краудфандинг, -лендинг және -инвестментті сәтті пайдалануда. Банктердің қор нарықтарындағы жұмысының іскерлік ландшафты өзгеруде. Цифрлық технологияларды пайдалану қаржылық транзакциялардың құнын ауқымды түрде төмендетеді, осылайша ұлттық қаржы нарығының тұрақтылығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етеді [1], сонымен бірге нарық субъектілері арасында клиенттердің жеке деректерінің шоғырлануына ықпал етеді, бұл тәуекелдерді арттырады: кибершабуылдар, краудлендинг пен микрокредитте қаржылық пирамидалардың қалыптасуы. Клиент деректері ақшаны жылыстату және терроризмді қаржыландыру саласында пайдаланылуы, шетелдік платформалардың сыртқы әсеріне ұшырауы және т.б. мүмкін Сондықтан цифрландыру жағдайында банктік инновацияларды әзірлеу және енгізу кезінде серпінді инновациялық қаржылық технологияларды енгізу тәуекелдерін ескеру қажет. Дәл қазіргі әлемдегі тәуекелдер қаржы нарығын экономикалық ықпал мен саяси қысымның құралына айналдырады. Бұл цифрлық ортада қалыптасқан банктік қызметтердің қарама-қайшы екенін білдіреді. Бір жағынан, олар барлық қатысушылардың өзара әрекеттесуіне кедергілер жасайды, олардың ақпараттық қауіпсіздігі мен қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз етеді, екінші жағынан, олар белгісіздік жағдайларын тудыратын жүйе ретінде әрекет етеді.

Айта кету керек, қаржы нарығындағы заманауи цифрландыруға тән өзгерістердің ерекшелігі де коронавирустық дағдарыстың, өсіп келе жатқан геосаяси шиеленістің және қаржы нарығына бұрын-соңды болмаған, ауыр қысымның әсерінен банк қызметтерінің дамуы болып табылады [2].

Қаржы нарығындағы белгісіздіктердің артуы болашақта осы нарықтың өсу қарқынының одан әрі төмендеуі байқалатын еуропалық қаржы нарықтарына теріс әсер етті. Сонымен қатар,

азиялық нарықтар жаңа платформалар жасап, инновацияларды енгізе отырып, қарқынды дамыды, бұл көптеген жолдармен проблемаларға қарамастан айтарлықтай төзімді болып қалуға мүмкіндік берді.

2023 жылдың басына қарай Азияның қаржы нарығы еуропалыққа қарағанда тұрақтылық танытты. 2022 жылдың наурыз айында неміс DAX қор индексі 7,2%-ға, француздық CAC 40-7,6%-ға дейін жоғалтты. Үшінші квартал негізгі еуропалық қор индекстерінің 2,7–5,2%-ға төмендеуімен аяқталды [3]. Сонымен қатар, Қытайдың қор индекстері ұйымдарға мемлекеттік қолдау жариялаған соң көтерілді. Мысалы, «материктік» компаниялардың акцияларының CSI 300 индексі 4,3%-ға, ал бір күннен кейін 2%-ға дерлік өсті [4]. Еуропадағы құлдырау аясында жапондық қор индекстері өзгеріссіз қалды. 2022 жылдың наурызында Жапонияның Sensex қор индексі 53 000 тармаққа дейін төмендеді, бірақ кейін тез қалпына келді.

Цифрландырудың экономиканың барлық секторларына енуі барлық Азия елдерінде, соның ішінде Қазақстанда да жаңа банк өнімдерінің пайда болуына әкелді. Қазіргі уақытта қазақстандық банктердің өнімдері де жаңартылып, өзгертілуде. Соңғы үш жылда Қазақстан қаржы нарығында цифрлық өнімдер мен қызметтерді дамытуда айтарлықтай серпіліс жасады. Заманауи цифрлық технологиялар бізге жаңа электрондық қаржылық өнімдер мен қызметтерді жасап қана қоймай, олар ұсынатын нысандарды өзгертуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар, мұндай қайта құрулар тұтынушылық банктік және төлемдер секторындағы ең белсенді өзгерістерге әкелді.

Айта кету керек, қаржылық инновация ақпараттық технологияларды қолданумен тығыз байланысты. Сонымен қатар, жаңа қаржылық өнімдерді енгізу жаңа қаржылық технологияларды құруға ықпал етеді. Осылайша, қаржылық инновация қаржылық операциялардың жаңа технологияларын да, жаңа қаржылық өнімдерді де қамтиды. Банктер жаңа қаржылық технологияларды дамытуға, бизнес картасын дамытуға, клиенттерге онлайн қызмет көрсету жүйелерін және мобильді төлем жүйелерін енгізуге инвестициялай бастады және бұл жобалардың барлығы ақпараттық технологияларды қолданумен тығыз байланысты. Банктердің сыртқы қызметінде де үлкен өзгерістер орын алуда – ақпараттық технологиялар күнделікті ішкі қызметтің көптеген аспектілерін автоматтандыруға көмектеседі, электронды құжат айналымы жүйелері мен бизнес-процестерді басқару жүйелері пайда болды, адам еңбегі қысқартылды және жеңілдетілді.

Ағымдағы деректерге қарағанда, Қазақстандағы банктердің қазіргі дамуының сипатты белгісі ақша-несие саясатының қатандатылуына байланысты өскен несиелер құнының өсуімен қатар жүреді. Алайда несиелендіру көлемі үй шаруашылықтарына берілген несиелер мен кәсіпорындарға берілген несиелер есебінен өсті. Өнеркәсіп пен ауыл шаруашылығынан басқа салаларға жаңа несиелер берілді. Сауда және көлік секторындағы кәсіпорындарға жаңа несиелер берудің өсуі тіркелді.

2023 жылдың қорытындысы бойынша қазақстандық банктердің несиелер портфелі қазірдің өзінде 29,9 трлн теңгені құрады. Ай сайынғы динамика бойынша көрсеткіш 4,2%-ға өсті, оның ішінде алғашқы ондыққа 9 банк және тұтастай алғанда сектор бойынша 18 банк кірді.

Ай сайынғы өсім бойынша ең ірі кредитор-банктердің көшбасшысы Bank RBK болды: бірден 14,6%-ға артып, 1,1 трлн теңгеге дейін жетті. Бұл ретте қаржы институтының несиелік портфелі жоғары сапалы: NPL 90+ үлесі небәрі 2,35%-ды құрады. Көрсеткіш жақсарды: бір айда несиелік белсенділіктің артуы аясында «нашар» несиелер көлемі 8,1%-ға төмендеді.

Қазіргі уақытта банктің ең танымал және басым несиелік өнімдерінің бірі – кепілсіз немесе кепілгерсіз және қаражатты пайдалану мақсатына шектеусіз «Қажетті несиелер – қолма-қол ақша». Bank RBK айтарлықтай үлкен соманы алу мүмкіндігін ұсынады. Банк картасы арқылы жалақы алатын клиенттер үшін неғұрлым қолайлы жағдайлар қарастырылған. Bank RBK кепілсіз несиеленудің бірқатар артықшылықтары бар: банктің Му RBK мобильді қосымшасында несиелену алуға өтініш беру мүмкіндігі; құжаттардың ең аз пакеті (жеке куәлік жеткілікті); өтінім берілген күні соманы алу; несиені мерзімінен бұрын (толық) өтеу үшін өсімпұлдар салынбайды.

Кесте 1

Қазақстан Республикасының ЕДБ-нің несиелік портфелі бойынша рейтингісі, млрд теңге

ЕДБ	Барлығы		Осу қарқыны		Жалпы үлесі	
	12/2023	11/2023	11/2023		12/2023	11/2023
ҚР ЕДБ	29 853,7	28 641,9	104,2%	1 211,8	100,0%	100,0%
Bank RBK	1 125,8	982,1	114,6%	143,7	3,8%	3,4%
Centercredit	3 074,1	2 904,5	105,8%	169,6	10,3%	10,1%
Halyk	9 538,6	9 053,3	105,4%	485,3	32,0%	31,6%
Kaspi.kz	4 545,7	4 362,1	104,2%	183,6	15,2%	15,2%
Eurasian Bank	1 453,2	1 401,3	103,2%	51,9	4,9%	4,9%
ForteBank	1 624,8	1 582,3	102,7%	42,5	5,4%	5,5%
Отбасы Банк	3 213,6	3 168,5	101,4%	45,1	10,8%	11,1%
Freedom Bank	640,9	637,8	100,5%	3,1	2,1%	2,2%
Jusan	1 239,7	1 235,0	100,4%	4,7	4,2%	4,3%
Bereke Bank	1 489,0	1 594,2	93,4%	-105,1	5,0%	5,6%
Басқалары	1 908,3	1 720,9	110,9%	187,4	6,4%	6,0%
Е с к е р т п е - [7] әдебиет деректері бойынша автормен құрастырылған						

Екінші орында ЦентрКредит Банкі: 5,8%, 3,1 трлн теңгеге дейін артты. Бұл екінші деңгейлі банктің портфелі де жоғары сапалы: ондағы NPL 90+ үлесі небәрі 1,82% құрайды. Үздік үштікті елдің ең ірі банкі Халық банкі жабады: бір айда 5,4%, 9,5 трлн теңгеге дейін артқан. Қаржы институты елдегі барлық несиелік көлемінің үштен біріне жуығын құрайтынына қарамастан, оның несиелік портфелі де сапалы: NPL 90+ үлесі жыл соңында небәрі 2,07%-ды құрады. Сондай-ақ Kaspi Bank (айына 4,2%-ға), Еуразиялық банк (3,7%), ForteBank (2,7%) және Otbasu Bank (1,4%) айтарлықтай өсім болды.

Бір жылда Қазақстан Республикасының ЕДБ жиынтық несиелік портфелі 23,1%-ға, бес жыл ішінде – 2,2 есеге өсті. Жалпы сектор бойынша 90 күннен астам «ұзақ» берешек көлемі 863,8 млрд теңгені немесе Қазақстан Республикасының ЕДБ жиынтық несиелік портфелінің 2,89%-ын құрады. Салыстыру үшін: бір ай бұрын NPL 90+ үлесі 3,16%, бір жыл бұрын – 3,36%, бес жыл бұрын – 7,38%, он жыл бұрын – 31,37% болған.

Соңғы 2 жылда банктер клиенттер қызметтерді цифрлық ортада қолдана алуы үшін ресурстарды белсенді түрде инвестициялады.

- Дебеттік карталарға өтініш берген кезде пайдаланушылар қызмет құнын және ынталандыру бағдарламасының шарттарын көбірек көреді;
- Тарифтің толық сипаттамасы тек екі банкте бар. Барлық банктер депозиттер бойынша пайыздық мөлшерлемені көрсетеді;
- Несиелік өнімдерінде банктердің көпшілігі несиелік максималды сомасы мен мерзімін көрсетеді, ал жартысы ғана клиенттерге несиелік құнын бағалауға көмектесетін және өтінімдердің сапасын жақсартатын төлем калькуляторын ұсынады.

Тұтынушының жаңа өнімге тапсырыс беруі үшін нарықтағы медианалық балл 100 баллдан 43,4-тен 65,5 баллға дейін өсті. Толығырақ 2-кестеден көре аламыз.

Соңғы екі жылда Банк ЦентрКредит, Халық Банкі және Жусан Банкі нарықты келесі бағыттар бойынша дамытты: шетелге және ел ішінде – карта және шот нөмірі бойынша аударымдар, транзакциялар тарихының ақпараттық мазмұны, түбіртектерді экспорттау және банк картасының деректемелері, депозит шарттарын көрсету.

Қазіргі жағдайларды талдау арқылы қолданбалардың келесі кемшіліктерін көре аламыз:

- Тарихи іздеу мүмкіндіктері мен шығыстар мен кірістерді талдау құралдары нашар дамыған;
- Мобильді банктердің пайдаланушылары транзакцияларды санаттарға бөлуге, олардың шығыстары мен кірістерінің динамикасы туралы ақпаратқа және транзакция түрлері бойынша талдауға қол жеткізе алмайды;
- Қарыздарды бақылау және олар бойынша автоматты төлемдерді орнату жоқ;

- Мобильді банкинг арқылы клиент деректерін жаңарту мүмкіндігі шектеулі;
- Телефон нөміріңізді, төлқұжат мәліметтерін және тіркеу мекенжайын өзгерту үшін қолдау қызметіне немесе кеңсеге хабарласуы керек.

Кесте 2

2024 жыл бойынша ҚР ЕДБ-дің 0-ден 100 баллға дейінгі шкала бойынша жеке тұлғалар үшін мобильді банкингтегі клиенттердің тәжірибесін бағалау

№	ЕДБ	Балл
1	Centercredit	52,5
2	Halyk Bank	52,1
3	Jusan Bank	51,3
4	Freedom Bank	51,1
5	Bereke Bank	50,1
6	ForteBank	48
7	Kaspi Bank	45,9
8	Altyn Bank	42,2
9	Home Credit Bank	42,2
10	Eurasian Bank	38,8
Е с к е р т п е - [7] әдебиет деректері бойынша автормен құрастырылған		

Жаңа технологиялар өмірімізге барған сайын еніп келе жатқанын бәрі біледі - біз өзімізді жоғары жылдамдықты интернетсіз, смартфондарсыз, әлеуметтік желілерсіз және интернет-дүкендерсіз елестете алмаймыз. Банктік қызметтің цифрлық трансформациясы клиенттерге ыңғайлы шарттарда банктік қызметтерді жылдам алуға мүмкіндік береді [5].

2021 жылы Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі қаржы нарығының қатысушыларымен, сарапшылар қауымдастығымен және халықаралық серіктестермен тығыз ынтымақтастықта «Цифрлық теңге» пилоттық жобасын жүзеге асырды. Ұлттық банк цифрлық теңгені енгізу мүмкіндігінің пайдасы мен шығындарын зерттеуді жалғастырды, платформаның технологиялық функционалдығын кеңейту және сандық экономикалық зерттеулер жүргізу бойынша жұмыстар жүргізілуде.

Ең үлкен нарық сегменті 2022 жылы транзакцияның жалпы құны 3,82 миллиард долларды құрайтын цифрлық төлемдер болды, деп хабарлайды Statista.com. Баламалы қаржы сегментіндегі бір пайдаланушыға шаққандағы транзакцияның орташа құны 2025 жылы \$81,56 мың болады деп болжануда.

- Цифрлық инвестиция сегменті 2025 жылы кірістің 36,5% өсуін көрсетеді деп күтілуде.
- 2027 жылға қарай цифрлық төлемдер сегменті 9,29 миллион пайдаланушыға жетеді деп күтілуде [6]

Қаралған ақпараттан жетекші банктер экожүйелерді дамыту арқылы классикалық банктік сектордан тыс дамуға ұмтылуда деген қорытынды жасауға болады. Оның үстіне, азық-түлік саудасында банктерді ілгерілету салыстырмалы түрде жаңа үрдіс болып табылады. Бірнеше нарық ойыншылары ірі супермаркеттермен серіктестікте азық-түлікке тапсырыс беру мүмкіндігін іске қосты. Біз супер қолданбаларды әзірлеу үрдісі, әсіресе әмбебап банктік және бөлшек сауда секторларында маманданғандар үшін жалғасады деп сенеміз.

Дегенмен, біздің байқауларымыз бойынша, B2B секторында банкті таңдау кезінде нарық көшбасшылары банкпен өзара әрекеттесу және онлайн транзакциялар жүргізу үшін бизнес мүмкіндіктерін кеңейтуде және қол жетімді қызмет түрлерін әртараптандыруда қаржылық емес көрсеткіштердің де маңыздылығы артып келеді; бизнес клиенттеріне жеке шоттары арқылы онлайн - банкинг, осылайша платформалар интерфейсі қызметінің ыңғайлылығы, жылдамдығы, қолжетімділігі және үздіксіздігі тұрғысынан бірінші орынға шығады. Қазақстанның барлық банктері ақпараттық қоғамда бәсекеге қабілетті болып қалу және клиенттердің жаңа қажеттіліктері мен үміттерін қанағаттандыру үшін цифрлық менеджментке

көшуде. Сонымен қатар, банктік қызметтерді клиенттердің және цифрлық нарықтың үнемі өзгеріп отыратын сұраныстарына сәйкес жаңартып отыру өте маңызды.

Әдебиеттер тізімі

1. Ковригина П. С., Фурсова Т. В. /Виды банковских продуктов и услуг. Научные известия. 2018. С. 21–24.
2. Электронды дереккөз: <https://www.banki.ru/news/daytheme/?id=10965728>
3. Прайм: агентство экономической информации: Электронды дереккөз: –URL: https://1prime.ru/Financial_market/20220930/838320662.html
4. Шанхай қор биржасының ресми сайты. Электронды дереккөз: – URL: <http://english.sse.com.cn/>
5. EY Global Banking Outlook 2022 // <https://eyfinancialservicesthoughtgallery.ie/global-regulatory-outlook-2022/>
6. Statista.com, digital markets, FinTech – Kazakhstan. // <https://www.statista.com/outlook/dmo/fintech/kazakhstan>
7. Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі. Электронды дереккөз: <https://www.nationalbank.kz/kz>
8. Mobile Banking Rank Қазақстан 2024. Электронды дереккөз: <https://www.marksw Webb.ru/report/mobile-banking-rank-kz-2024/#anchor-about>

Дистанционное обслуживание в банках второго уровня Казахстана

Л.С. Комекбаева¹, К.А. Грачева²

¹ к.э.н., профессор кафедры финансов

² студент 4-го года обучения по специальности «Финансы»

l.komekbaeva@mail.ru, gracheva.kseniya.22@gmail.com

^{1,2} Карагандинский университет имени академика Е.А.Букетова, г.Караганда

Современные технологии стремительно меняют банковскую сферу, делая её более удобной и доступной для клиентов. Дистанционное банковское обслуживание стало неотъемлемой частью этой трансформации. Оно позволяет выполнять финансовые операции, не посещая филиал банка, что особенно актуально в условиях динамичного ритма жизни и растущей цифровизации общества.

Дистанционное обслуживание банка — это современный подход к взаимодействию с клиентами, основанный на использовании технологий, которые позволяют выполнять банковские операции без необходимости посещения банка. Этот формат обслуживания меняет привычное представление банка, делая его более удобным, доступным и персонализированным. Главная идея дистанционного обслуживания заключается в том, чтобы предоставить клиенту возможность управлять своими финансами в любое время и из любой точки мира. Использование онлайн-сервисов, мобильных приложений, чатов с поддержкой и других цифровых инструментов создает среду, в которой клиент может мгновенно взаимодействовать с банком. Это особенно важно в современном ритме жизни.

Ключевым элементом дистанционного обслуживания является безопасность. Банки активно внедряют передовые технологии защиты данных: шифрование, биометрическую аутентификацию и многоуровневую верификацию. Это обеспечивает защиту средств клиентов и конфиденциальность операций.

Кроме того, дистанционное обслуживание адаптируется под каждого клиента. Банк может предлагать персонализированные предложения и уведомления, отслеживать историю взаимодействия клиента с услугами. Такой подход не только повышает удовлетворенность клиентов, но и создает более глубокую связь между ними и банком.