

Инновации в банковской сфере Республики Казахстан

Е.Т. Акбаев¹, Л.С. Комекбаева²

¹к.э.н., профессор кафедры финансов

²к.э.н., профессор кафедры финансов

¹erbolsyn.2011@mail.ru, ²l.komekbaeva@mail.ru

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

Аннотация: В рамках данной статьи рассматриваются понятия банковских инноваций, дана авторская трактовка данного понятия. Авторы выявили основные причины необходимости использования инноваций в банках. Также представлена дополненная классификация банковских инноваций и их краткая характеристика.

Ключевые слова: банковские инновации, технологические инновации, продуктовые инновации, радикальные инновации, цифровые и дистанционные услуги Банка

Глобализация мировой экономики и переход Казахстана на инновационный путь развития диктует необходимость изучения модернизации финансовой системы в целом и банковского сектора в частности.

Банковские инновации – это специфический вид финансовых инноваций, реализуемых банками на финансовых рынках или в их собственной деятельности в форме нового или улучшенного банковского продукта, услуги, процесса, организационной формы или технологии с целью более эффективного формирования и размещения ресурсного потенциала банка [1].

По экономическому содержанию банковские инновации можно подразделить на два типа: технологические и продуктовые.

Технологические инновации (электронные переводы денежных средств, банковские карты) это путь к конкурентным преимуществам банков и способствуют развитию современной платежной системы.

Продуктовые инновации – новые банковские продукты, которые могут быть связаны как с новыми операциями и услугами, так и с традиционными банковскими операциями в процессе их разработки или изменения условий регулирования. Продуктовые инновации определяют основную часть инновационной деятельности банка.

В рамках продуктовых инноваций можно выделить собственно продуктовые и рыночные инновации. Некоторые авторы называют их собственно банковскими и парабанковскими (например, инкассация).

По инновационному потенциалу выделяют: радикальные (базовые) инновации, подразумевающие внедрение принципиально новых видов банковских продуктов и услуг, использование качественно новых технологий их реализации, применение совершенно новых методов управления; комбинаторные – использование множества комбинаций различных существующих элементов; модифицирующие, предназначенные для внесения необходимых изменений и дополнений в существующие банковские продукты с целью продления их жизненного цикла (выпуск дополнительных дисконтных карт).

Радикальные инновации представляют наибольшую ценность, поскольку они оказывают наиболее значительный эффект, привнося нечто принципиально новое в механизм функционирования кредитной организации. Они включают в себя внедрение системы Customerrelationshipmanagement (CRM-системы) (система управления взаимоотношениями с клиентами). Однако в большинстве случаев преобладают инновации, относящиеся к двум последним группам. Они не имеют такого мощного резонанса, но их главная цель – корректировка и адаптация уже произошедших и внедренных базовых преобразований в соответствии с меняющейся рыночной конъюнктурой и внутренними целями.

В современных условиях банками реализуются следующие основные виды инноваций [1]:

- объединение новейших сервисов для снижения всевозможных затрат, возникающих при смене одного сервиса на другой;
- перспективное объединение оффлайн- и онлайн-ресурсов с целью сохранения всех преимуществ одного и другого вида предоставленной банками услуги;
- непрерывное обслуживание 24/7;
- способ платежей/оплаты, который демонстрирует уровень репутации банка на рынке предоставления банковских инновационных услуг (например, бесконтактный браслет или биометрический трекер);
- нацеленность коммерческих банков на малый и средний бизнес, приносящий в настоящее время наибольший показатель прибыли.

Кроме того, для обеспечения максимальной доступности финансовых продуктов и услуг JusanБанк осуществляет цифровую трансформацию бизнеса и внедрение инновационных решений для клиентов.

Продолжая разрабатывать и внедрять новые цифровые решения, банк стремится к тому, чтобы ими могли пользоваться все. Банк считает, что статус клиента Jusan должен быть комфортным, в том числе для клиентов с ограниченными возможностями или проживающих в отдаленных районах.

Подход банка позволяет людям с инвалидностью, мало мобильным группам населения, пенсионерам, жителям всех регионов страны обслуживаться в Жусан с учетом своих особенных потребностей, не посещая отделение.

Цифровые и дистанционные услуги Банка, включая оказание оперативной поддержки клиентам, доступны через официальный сайт или мобильное приложение. К примеру, цифровая карта Jusan обеспечивает распространение финансовых услуг на удаленные районы без банковского присутствия – для ее оформления и использования достаточно иметь подключение к Интернету.

Усилия банка по улучшению цифровой доступности сосредоточены на удовлетворение различных предпочтений и условий клиентов – не только клиентов со слабым зрением или другими ограничениями, но и клиентов, которые используют небольшие экраны, такие как мобильные телефоны и смарт-часы.

Модернизируемые офисы и новые точки обслуживания оборудуются инфраструктурой для беспрепятственного доступа людей с ограниченными возможностями, мало мобильных групп населения и людей пожилого возраста, включая наружные звонки вызова, удобное обустройство касс, тактильные дорожки, специальные пандусы.

Сотрудники Жусан Банка проинструктированы по правилам взаимодействия и поддержки клиентов с ограниченными возможностями.

У Банка имеются социально-ориентированные финансовые продукты, к примеру:

- «Социальная карта», предназначенная для выплаты пенсий, алиментов и пособий населению;
- мультивалютная «Детская карта» для клиентов в возрасте от 6 до 16 лет, которая включает родительский контроль операций, а также возможность для детей управлять своими денежными средствами и обучаться основам инвестирования через мобильное приложение JusanJunior;
- «Ко-бренд карты» для высших учебных заведений – банком выпускаются банковские карты, которые совмещают в себе как функции платежного инструмента, так и систему идентификации студентов (студенческий билет), систему контроля доступа в кампусы и общежития университетов.

• Образовательный накопительный вклад «Aqul» с дополнительной премией до 7% к основной ставке от государства – уникальное решение для оплаты обучения по программам технического и профессионального, высшего и послевузовского (магистратуры) образования.

С июня 2021 года была запущена новая бонусная программа для держателей платежных карточек, которым присваиваются 3 уровня (Silver, Gold и Premium) в зависимости от активности клиентов и использования продуктов экосистемы Банка. На каждом уровне

клиентам предоставляется разное количество бонусов от безналичных покупок (до 2%) и возможность выбора любимых категорий покупок с бонусами от 5 до 15%. В бонусной программе участвует более 175 тыс. клиентов банка.

Жусан Банк предлагает своим клиентам подключение к онлайн-банкингу для удобного управления счетом. Специально для представителей бизнеса запущен мобильный сервис JusanBusiness с множеством полезных опций.

Доступные функции онлайн-сервиса:

- платежи и переводы (в бюджет, контрагентам, валютные операции, конвертация);
- сканер счета на оплату;
- Push-уведомления;
- бесплатная автоматическая проверка контрагента;
- выписка со счета 24/7;
- возможность автоматической отправки платежей на электронные адреса;
- автоматическая отправка выписок.

В 2022 году Банк одним из первых запустил приложение для детей в возрасте от 10 до 16 лет, в котором они могут обучаться и инвестировать в реальные ценные бумаги. В приложении JusanJunior можно торговать любыми акциями из списка KASE Global, а также акциями казахстанских компаний на Казахстанской фондовой бирже (KASE). Счет Junior привязан к счету родителя, который в любой момент может проверять операции ребенка, устанавливать лимиты и пополнять счет через мобильное приложение. Предварительно потребуется пройти видео обучение в Jusan Академии, адаптированное для подростков.

Также, банк разделен на три блока, в каждом из которых ведутся свои работы по развитию.

Jusan Retail –оранжевый бренд, это розничные клиенты. Ядром JusanRetail является клиент и его опыт взаимодействия с супер приложением Jusan, вокруг которого банк выстраивает все продукты и сервисы. Уже сейчас онлайн можно получить не только весь перечень банковских сервисов, но и все остальные услуги и продукты экосистемы, в том числе страхование, инвестирование, развлечения и путешествия и просто приобрести любые товары и услуги. В клиентоориентированности банку помогают большие компетенции по анализу bigdata. Жусан банк тщательно и безопасно работает с массивами клиентских данных для того, чтобы определять потребности клиента и шаг за шагом создавать дополнительную ценность и улучшать клиентский путь.

JusanBusiness — банк-партнер для малого, среднего и большого бизнеса. Он помогает клиентам оцифровать бизнес и развивать его через возможности нашей экосистемы.

Банк понимает, что каждый бизнес — это уникальная история, поэтому развивает гибкие настраиваемые решения, чтобы бизнес смог организовать работу с банком так, как ему нужно. И для этого у банка уже есть ряд продуктов.

В первую очередь это интернет-банкинг — мобильное и веб-приложение JusanBusiness с услугами для любого этапа бизнеса, от открытия счета до формирования платежей для налоговой. В интернет-банкинге предприниматель может управлять бизнесом онлайн и пользоваться всеми продуктами экосистемы для бизнеса. JusanTole — эквайринг: POS-терминал для приема оплаты с карт и через QR и приложение для кассира, через которое можно принимать оплату и видеть поступления.

В дополнение к этому, через приложение JusanBusiness можно контролировать работу кассиров, управлять счетами и видеть поступления с торговых точек. Задача банка — сделать так, чтобы предприниматель, который решил открыть свой бизнес, мог принимать безналичные платежи практически сразу. Поэтому после заказа JusanTole сотрудники банка приезжают с документами и терминалом, подключают и настраивают систему в течение одного дня. Бизнесу всегда нужна высокая динамика и гибкость.

К примеру, инструмент «Соберите свой пакет» — конструктор тарифов. У банка предприниматель может выбрать нужное ему количество платежей и пополнений/снятий в месяц, а также скидку на переводы в рублях или другой валюте, если работает с зарубежными партнерами.

Третье направление – JusanPrivateBanking - для обслуживания особых клиентов, где банк предлагает не только надежно сохранить, но и активно приумножить свой капитал, инвестируя его в различные финансовые инструменты. В этом направлении банк планирует повысить конкурентоспособность через обновление линейки нефинансовых продуктов и дальнейшую цифровизацию. Фокус банка сегодня состоит из актуальных для нашего клиента решения по образованию, безопасности, юридическому сопровождению, налоговому консультированию, вопросам наследства. В развитии этого направления лежит формат работы швейцарских и сингапурских банков. У швейцарских банков Жусан Банк взял подход к уровню конфиденциальности и надежности, у сингапурских — технологичность.

Цифровизация и развитие высокотехнологических платформ являются ключевыми приоритетами для Жусан банка.

В 2021 году инвестиции в IT – направление составили более 2,8 млрд тенге. Количество ежемесячных активных пользователей (MAU) цифровых сервисов Банка превышает на момент подготовки Отчета 1 миллион пользователей. За отчетный период выпущено 442,5 тыс. цифровых карт.

Банк стремится внедрять инновации в основной бизнес в тех сферах, где клиенты ожидают новых решений и где банк может наиболее эффективно и выгодно позиционировать себя на рынке.

Лейтмотив цифровизации Жусан банка – это инновации, ориентированные на каждого клиента. Отметим, что цифровые платформы Jusan и JusanBusiness признаны лучшими инновационными разработками в Казахстане по версии InternationalFinanceAwards – 2021.

Второй награды «Best New Mobile Banking Application – Kazakhstan 2021» - «Лучшее новое банковское мобильное приложение – Казахстан 2021» был удостоен еще один цифровой продукт банка – мобильное приложение Jusan для розничных клиентов. Обновленная версия интернет-банкинга стала доступна клиентам в октябре 2020 года. Сегодня в мобильном приложении доступны финансовые услуги: в том числе банковские продукты, инвестирование, автострахование; а также линейка нефинансовых сервисов, таких как цифровой мобильный оператор и маркетплейс Jmart с ассортиментом товаров и услуг из более чем 400 тыс. актуальных позиций, покупка которых возможна с помощью банковской картой любого банка мира, а также в рассрочку или кредит. В настоящее время им активно пользуются более 1 миллиона человек, при этом ежемесячно пользователей становится больше порядка на 100 тыс. человек.

Банк ориентируется на создание гибких, настраиваемых, удобных, востребованных и клиентоориентированных цифровых экосистем, которые тесно интегрированы с платежными и финансовыми предложениями на основе высокого уровня безопасности и защиты персональных данных. В свою очередь цифровизация внутренних процессов создает комфортные условия для сотрудников и повышает эффективность работы банка.

Банк учитывает то, что цифровые решения позволяют снижать воздействие банка и его клиентов на окружающую среду и сокращать климатические эмиссии.

Жусан осуществляет полный цикл разработки продуктов и услуг, а также анализ big data, которые направлены на создание решений, повышающих качество клиентского обслуживания и предоставляющих новые возможности клиентам.

Банком инициирован совместный проект с оператором мобильной связи Kcell и международной платежной системой Mastercard по запуску банковских продуктов OGO в мобильных приложениях Kcell/Activ. Продуктовая линейка включает цифровую мультивалютную платежную карту GO Card, систему банковского вклада OGO Deposit и беззалоговый заем OGO Credit. В этом проекте Жусан выступает в роли технологического партнера и финансового оператора.

Банк систематически работает над созданием высокотехнологичной рабочей среды, которая помимо прочего побуждает работников способствовать цифровой трансформации Банка. Банк организывает дискуссии о последних тенденциях в области технологий, чтобы работники могли понимать, как Банк реагирует на эти тенденции.

В 2021 году инвестиции в ИТ направление составили 2,8 млрд. тенге.

Среди цифровых решений для розничных клиентов можно выделить следующие:

- продукт «цифровая карта» – предоставляет возможность без посещения отделения банка открыть карту и осуществлять по ней полный спектр операций, доступных для пластиковой карты: оплата покупок с помощью NFC–технологии, снятие наличных в банкоматах по коду, оплата по QR, платежи и переводы по номеру карты, номеру телефона, номеру счета;
- кредиты онлайн – получение кредита через приложение Jusan и мобильное приложение Kcell/Activ на сумму до 6 млн. тенге на срок до 60 месяцев, одобрение онлайн за минуту. Клиенту для подачи кредитной заявки и получения кредита не нужно физически посещать банк;
- получение карты посредством картомата, а также мгновенная печать карты в отделении посредством мини-эмбоссера;
- бесконтактные платежи Apple Pay/Samsung Play/Google Play;
- биометрическая идентификация клиента при выпуске платежной карты в мобильном приложении;
- получение наличных в банкомате SMS-коду.

Сейчас банк находится на третьей позиции в ретейл-сегменте, тогда как некоторые банки шли годами, а порой и десятилетиями к своему успеху. Сегодня по узнаваемости банк входит в тройку наиболее популярных банковских брендов Казахстана. Согласно маркетинговым исследованиям BrandHealthTracking, проведенным на онлайн-панели агентства ZimaBlue в апреле этого года, Жусан Банк лидировал в опросе: «Какой БВУ вы выберете, если решите поменять текущий банк».

Таким образом, сегодня рост инноваций в основном обусловлен быстро развивающимся рынком цифровых технологий и появлением новых вариантов для поиска, объединения и анализа данных.

Список литературы

1. Вукович Г.Г., Терихов М.С. Финансирование инновационной деятельности в Российской Федерации // Общество: политика, экономика, право. – 2017. - № 2. – С 49-51.
2. Ларионова Ю.В., Павлова С.А., Гордеева Е.В. Инновационная деятельность в банковском секторе: особенности и тенденции развития. – М.: СГУ, 2014. – 112 с.
3. Родин Д.Я. Развитие банковских инноваций, основанных на оптимизации бизнес-процессов коммерческого банка // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2013. - № 32. – С 2-10.
4. <https://Jusan.kz>

Тренды цифровизации финансового сектора как симбиоз инновационных финансовых продуктов и информационных технологий

Л.М. Айтбаева¹, А.Б. Есебаева²

¹студент 4-го года обучения по специальности «Финансы»

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

ajtbaeva.lejla@mail.ru, esebaeva.asema@mail.ru

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

Аннотация: Статья посвящена анализу трендов цифровизации финансового сектора как симбиоза инновационных финансовых продуктов и информационных технологий. Рассматриваются особенности внедрения банковских инноваций, включая развитие интернет- и мобильного банкинга в Республике Казахстан. Обосновывается значимость цифровизации