

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](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. Комекбаева<sup>1</sup>, К.А. Грачева<sup>2</sup>

<sup>1</sup> к.э.н., профессор кафедры финансов

<sup>2</sup> студент 4-го года обучения по специальности «Финансы»

[l.komekbaeva@mail.ru](mailto:l.komekbaeva@mail.ru), [gracheva.kseniya.22@gmail.com](mailto:gracheva.kseniya.22@gmail.com)

<sup>1,2</sup> 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.

Дистанционное обслуживание через мобильное приложение В-Bank.

В случае Береке Банка (ранее известного в Казахстане как СберБанк) дистанционное обслуживание может включать в себя следующие функции:

1. Приложение Bereke Bank (В-Bank) предлагает широкий спектр финансовых услуг для личных и бизнес-потребностей. Основные возможности приложения:

- управление счетами и картами: просмотр баланса, истории операций, настройка лимитов;
- открытие новых счетов, депозитов и карт;
- оформление заявок на кредиты, пополнение их счетов, в том числе частичное или полное погашение до срока;
- переводы по номеру телефона — мгновенные внутри Bereke Bank, международные, а также на карты других банков Республики Казахстан;
- переводы по реквизитам счёта — в другие банки и страны;
- создание QR-кода для получения наличных в банкомате без использования карты;
- получение выгодных предложений по кредитам, другим банковским продуктам и кэшбэку;
- онлайн-сервисы, помогающие купить билет, просмотреть будущие события и сформировать необходимые справки.

Для входа в приложение нужно внести в форму: ИИН, номер телефона, код из СМС-сообщения для подтверждения операции. При первой авторизации клиенту нужно задать PIN-код. Актуальный функционал приложения может меняться, так как оно находится в разработке и обновляется вместе с банком. [1]

2. Круглосуточная поддержка

Клиенты могут обращаться в круглосуточный контакт-центр банка для решения вопросов, связанных с продуктами и услугами.

3. Банкоматы и терминалы самообслуживания.

Несмотря на то, что это физическое устройство, они обеспечивают дистанционное обслуживание. Через них можно:

- Снимать и носить наличные.
- Оплачивать счет.
- Осуществлять переводы.



Рисунок 1. Финансово-экономические показатели 2023 года

Примечание – источник [4]

Несмотря на то, что полноценная банковская деятельность была восстановлена только к началу 4 квартала 2023 года, Банк добился отличных результатов к его окончанию.

Активы Банка за 2023 год увеличились на 22%.

Кредитный портфель Банка за 2023 год вырос на 3%, при этом, изменился в структуре – доля розничных кредитов выросла на 12 п.п. и составила 71%, что позволило Банку улучшить доходность портфеля.

Средства физических лиц за 2023 год увеличились более, чем в два раза, а по статистическим данным Национально Банка Bereke Bank занял второе место по относительному и пятое место по абсолютному росту вкладов физических лиц на рынке.

Собственный капитал Банка также вырос на 22% за счет полученной чистой прибыли в размере 29 млрд тенге против убытка в 124,5 млрд тенге по итогам 2022 года.

Основным источником чистой прибыли является чистый процентный доход, который составил 93 млрд тенге и вырос в 2 раза к прошлому году.

Для достижения долгосрочной устойчивости было обеспечено закрытие рисков, связанных с повторными санкциями, и восстановление ключевых бизнес-решений Банка:

- Создание альтернативного решения по переводам физ.лиц в связи с невозможностью использования прежней

- Полная перестройка Мобильного приложения для физ.лиц

- Разработка и запуск решений для Контактного центра

- Подключение к системе SWIFT с восстановлением корр. отношений с банками и реализация обновленного функционала переводов в мобильных приложениях для физ. и юр.лиц

- Для исполнения требований регулятора и информационной безопасности Банку потребовался переход на новый удостоверяющий центр ЭЦП

- Переход от монолитных систем в пользу Open Source, микро-сервисной архитектуры, а также модернизация бизнес систем. [4]

Преимущества дистанционного обслуживания через мобильное приложение B-Bank заключаются в удобстве, доступности и безопасности, которые предоставляются клиентам благодаря современным технологиям. Вот как это выражается:

1. **Круглосуточный доступ к услугам.** Дистанционные соединения Береке Банка, такие как мобильное приложение и интернет-банкинг, позволяют клиентам управлять своими финансами в любое время, без привязки к рабочему графику отделений.

2. **Экономия времени.** Вместо посещения офиса банка можно выполнять операции онлайн: оплачивать счета, переводить деньги, оформлять депозиты или кредиты. Это значительно сокращает временные затраты, особенно в городах с высокой загруженностью.

3. **Простота использования.** Интерфейсы местных приложений и интернет-банкинга Береке Банка понятны. Даже пользователи без технического опыта могут легко разобраться, как производятся нужные операции.

4. **Безопасность.** Береке Банк внедряет передовые методы защиты данных, такие как двухфакторная аутентификация и биометрия. Это гарантия защиты средств и личной информации клиентов.

5. **Доступность услуг.** Банк активно работает над тем, чтобы даже в отдаленных регионах клиенты могли получить полный спектр услуг через онлайн-каналы. Кроме того, банк использует чат-боты и горячую линию для оперативной поддержки.

6. **Персонализация.** Банковские системы анализируют финансовую активность клиентов и предлагают следующие решения: выгодные тарифы, программы лояльности и специальные предложения.

7. **Экологичность.** Переход на электронные документы и безналичные операции по использованию бумаги, соответствующие современным экологическим нормам.

8. **Удобство.** Доступ к финансам 24/7 из любого места.

9. **Экономия времени.** Отсутствие необходимости стоять в очередях.

10. Безопасность. Использование современных технологий защиты данных, включая двухфакторную аутентификацию.

Дистанционное обслуживание становится стандартом современного банковского сервиса и активно развивается, улучшая качество и доступность услуг для клиентов. [3]

В современном мире дистанционное банковское обслуживание становится неотъемлемой частью финансовой сферы. Оно предоставляет клиентам удобство и экономию времени, снижая необходимость личного посещения отделений банка. Внедрение цифровых технологий позволяет банкам оперативно реагировать на потребности клиентов, обеспечивая доступ к разнообразным услугам: от проведения платежей до оформления кредитов.

Однако, наряду с преимуществами, дистанционное обслуживание требует тщательной работы над вопросами кибербезопасности, защиты данных клиентов и повышением финансовой грамотности населения. Эти аспекты являются ключевыми вызовами, которые банки и клиенты должны решать совместно.

В целом, развитие дистанционного банковского обслуживания способствует не только упрощению финансовых операций, но и увеличению доступности банковских услуг для широких слоев населения. Это направление продолжает активно развиваться, предлагая новые возможности и инструменты для эффективного управления финансами.

### Список использованной литературы

1. <https://finanso.com/kz-ru/berekebank>
2. <https://play.google.com>
3. <https://www.nur.kz>
4. <https://berekebank.kz>

### Банк цифрового тенге в Республике Казахстан

Н.А.Лисова

к.э.н, ассоциированный профессор кафедры финансов

[Lisovana@inbox.ru](mailto:Lisovana@inbox.ru)

Карагандинский университет имени академика Е.А.Букетова г. Караганда

Аннотация: Статья посвящена различным аспектам создания и внедрения цифровых валют центральными банками, их необходимости в современном финансовом мире, внедрению цифрового тенге в Казахстане

Ключевые слова: цифровые валюты национальных банков, фиатные деньги, платежные платформы, цифровой тенге, банк цифрового тенге.

Цифровые валюты национальных банков (CBDC) – это уникальные цифровые коды (токены), которые находятся в цифровых кошельках клиентов, располагающихся на соответствующих цифровых платформах, разработанных независимыми эмитентами.

Для чего необходимо введение CBDC? В первую очередь - для обеспечения финансовой стабильности, универсальности использования денег Центробанками в условиях увеличивающихся угроз криптовизации, сокращении роли наличных денег в проведении платежей. К этому ведет и появление новых технологий, предусматривающих повышенную безопасность, эффективность и скорость денежных переводов, финансовую инклюзивность, а также стремительную популярность введения цифровых валют в финансовом мире.

Современные фиатные (необеспеченные) деньги представлены в двух формах: наличные, которые выпускаются и гарантируются центральным банком страны, и безналичные, которые эмитируются и гарантируются коммерческими банками за счет депозитов вкладчиков. Предлагается, что CBDC могут объединить эти две формы, на основе гибридной технологии с элементами централизованного учета. Так, если стоимость