

Нурмаханов Заманбек Мухтарович

магистрант

Аширбаева Кулдариха Тиллабековна

канд. экон. наук, доцент

Таразский государственный

университет им. М.Х. Дулати

г. Тараз, Республика Казахстан

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ЕКІНШІ ДЕҢГЕЙЛІ БАНКТЕРІНІҢ ИННОВАЦИЯЛЫҚ ДАМУ ДЕҢГЕЙІ

Аннотация: клиенты банков – главная причина развития и внедрения инновационных продуктов в банке. В данной статье рассматривается необходимость внедрения инноваций в деятельность банков второго уровня и банковских инноваций на современном этапе уровень развития.

Ключевые слова: банковская инновация, финансовые технологии, цифровые технологии, онлайн линия, функция touch-ID, платежные карточки.

Аннотация: банктер дамуының және инновациялық өнімдерді енгізуінің басты себепкері – банк тұтынушылары. Бұл мақалада екінші деңгейлі банктердің қызметіне инновацияны енгізу қажеттілігі мен қазіргі таңдағы банктік инновацияның даму деңгейі қарастырылады.

Түйінді сөздер: банктік инновация, қаржылық технология, цифрлық технология, тікелей желі, touch-ID қызметі, төлем карталары.

Цифрлық революция әлемдік банктерді қаржылық технологиялармен бәсекеге түсуге немесе оның ырқына көнуге итермелеп отыр. Қазақстанның қаржылық ойыншылары бұл трендтен қалыспауға тырысып бағуда, себебі заманауи шешімдер олардың шығындарын азайтып, қызмет көрсету деңгейін жақсартуға және жаңа мүмкіншіліктердің туындауына септігін тигізе алатынын түсінеді.

Қазіргі таңда банктер тек қаржылық қызмет көрсетумен ғана шектеліп қоя алмайды, бәсекеге қабілеттілік деңгейін сақтап қалу үшін, қаржылық қызмет

көрсетудің жаңашыл мүмкіншіліктерін және өз тұтынушыларының сапалы қызмет алуына барлық жағдай жасауы қажет.

Банктік инновация – бұл бір жағынан банк тұтынушылары қанағат тұтатындай қызмет, өнім түрлерін ұсыну үдерісін жаңғырту болса, екінші жағынан көрсетілетін қызмет түрлерін көбейтіп, табысты арттыру жолдарын көздейтін үдеріс түрі [1, с. 19].

«Қазкоммерц банк», яғни жаңа бренді «Qazkom», бұл жылы өзінің жаңашылдық көзқарасымен ғана емес инновациялық алғырлығымен көзге түсті. Қазіргі таңда Қазақстанның банктері жанасусыз төлеу Visa pay Wave технологиясын жетілдіруде, бұл әр жиырмасыншы транзакцияның осы технология бойынша жасалынатынын көрсетеді. Мәселен, 2016 жылдың басында «Qazkom» жанасусыз төлем түрін смартфон арқылы HCE (Host card emulation) технологиясын қолдану негізінде іске асырды, бұл технология мобильді құрылғыға тұтынушының төлем картасын цифрлық түрде енгізу арқылы жұмыс жасайды.

Өткен жылы «Kaspi Bank» тауарлық-қызметтік өнімдерінің қатарына жаңашылдықтар енгізді. Есте қаларлық шешімдерінің бірі – Kaspi Red. Бұл жаңашылдық, төлем карталарына бөліп төлеу түрін қосу мен әртүрлі бонустық бағдарламалар жиынтығын, ғаламтор арқылы зат немесе қызмет түрін сатып алу арқылы іске асырылады. «Kaspi банк» 2014 жылы платформаны SAP HybrisCommerce электронды саудасы үшін енгізе бастаған болатын, соның арқасында инновациялық қызмет түрін – «Kaspi Магазин» іске қосылды [2].

Қазақстандағы «Сбербанктің» «еншілесі» 2016 жылы өз өнімдерін цифрлық технологиялармен жетілдірген болатын. Жаңашылдық негізінде мобильді қосымшаны атап өтуге болады, ол арқылы тұтынушы басқа банктердегі несиелерін оңай төлеуіне мүмкіндік алып отыр. Қаржы ұйымы бұл мобильді қосымшаға, «қаржылай көмек» деген қызмет түрін қосқан, ол арқылы телефон кітапшасындағы кез-келген адамнан ақшалай көмек сұрауға мүмкіндік бар. Байқап отырғанымыздай, «Сбербанк» 2016 жылы ұялы телефон, яғни смартфон арқылы жүргізілетін қызмет түрлерін жетілдірген. Қазіргі кезде телефон

қолданбайтын тұтынушы жоқ, сондықтан банктің енгізіп жатқан технологиялары алдағы уақытта таптырмайтын құрал болуы әбден мүмкін.

Халық банк әлемдік көшбасшы «Файсерв» (Fiserv, Inc.) арқылы қолма-қол ақшалай қаражатты басқаруды автоматтандырған болатын. Бұл бағдарламалық қамтамасыздандыру банкке өз құрылғылар желісін басқаруға мүмкіндік беріп отыр, тәуекел деңгейін төмендетуге және тұтынушыларға банктің желілеріне 24 сағаттық қол жетімділікті қамтамасыз етеді. Автоматтандыру арқасында, барлық банкомат, кассалардағы бар ақшалай қаражаттың көлемін бақылауға және басқаруға мүмкіндік туып отыр.

Байланыс орталығы – бұл кез-келген банктің айнасы, яғни тұтынушының банк жайында қалыптасатын көзқарастары осы фактордан бастау алады. «Еуразиялық банк» қызмет көрсету сапасын жақсарту мақсатында инновациялық Verint бағдарламалық қамтамасыздандыруын іске қосқан болатын. Бұл арқылы қаржы ұйымы, байланыс орталығының қызметін бақылауға алып отыр. Бағдарлама, оператор мен тұтынушының диалогын мәтін түріне аударады, барлық жазылған сөйлесу диалогтарын санаттарға бөліп жіктейді. Бұл диалогтар мұрағатын сапа қызметі тексеру арқылы, оператордың тұтынушымен қаншалықты жақсы сөйлескенін білуге болады. Verint бағдарламасы бұнымен қоса эмоциялық бақылауды да іске асыра алады, яғни диалогтың сыпайы түрде өтуін, көңіл – күй сезімін бақылайды. Бағдарлама ай сайын 150 мың-ға жуық қоңырауды саралайды.

АО «Еуразиялық банк» 2015 жылы USSD-банкинг қызметін қосқан болатын. USSD-банкинг қызмет түрі Smartbank жүйесінде тіркелген банктың әр тұтынушысына қол жетімді. Бұл қызмет түрі арқылы, тұтынушылар шот теңгерімін, карталық және депозиттік шотты, несие бойынша ақпараттарды, валюта бағамын – *979# пәрменін теру арқылы біле алады. Қызмет теңгерім болмаған жағдайда және интернетке қосылмай-ақ кез-келген ұялы телефон мен смартфондарда жұмыс жасайды. USSD-банкинг қызметі толықтай тегін және роуминг жағдайында да қолдану мүмкіншілі бар.

2016 жылдың жаңалығы ретінде, қаржы ұйымдарының ұсынған 4 инновациялық қызметін атап өтейік: «Халық банк» – жетілдірілген кэш-менеджмент жүйесін енгізу; «Qazkom» – төлемдерді touch-ID (саусақтың ізі) арқылы қабылдау; «Capital Bank» – Telegram мессенджері арқылы ақша аударымдарын жүзеге асыру; «Altyn Bank» – «Altyn-I» цифрлық банкіні енгізуі.

Енді әрқайсысына тоқтала кетсек, «Халық банкінің» кэш-менеджменті – тұтынушылардың жекелеген түрлеріне арналған, яғни белгілі бір кәсіппен айналысатын банктің корпоративтік тұтынушалары. Келесі инновация, «Qazkom» ұсынып отырған touch-ID, яғни төлемдерді саусақтың ізімен жүзеге асыру. Бұл технология қауіпсіздік жағынан таптырмас жаңашылдық, себебі әр тұтынушының саусақтарының ізі қайталанбайды, сондықтан төлем картасы жоғалған жағдайдың өзінде, ол карта бойынша ешқандай операция орындалмайды. Үшінші инновация Telegram мессенджері арқылы ақша аударымдарын жүргізу. Бұл жаңашылдық «B1NK» цифрлық банкінің платформасында іске асады. Тізімдегі соңғы инновация «Altyn Bank» ұсынған «Altyn-I» цифрлық банкі. «Altyn-I» банкінің қаңқасы польшалық «mBank» және ресейлік «Тинькофф Банк» негізінде құрастырылған. Бұл банкінің елімізде оффлайн-бөлімшелері жоқ, яғни қызмет көрсету тек тікелей желі арқылы жүзеге асады: шот және депозит ашу; телефон нөмірі немесе Facebook желісіндегі достарға аударымдар жасау; «Halyk Bank» банкоматтарынан комиссиясыз ақша шешу мүмкіндігі; 24/7 тәулік бойы қызмет көрсету; төлем карталарын жылдам ресімдеу және жеткізу [3].

Әлемдегі банктік қызмет көрсету саласының заманауи даму үрдісі көрсетіп отырғандай, қаржы мекемелерінің ірі және бөлімшелерінің көптігінен бұрын, болашақ банктері тұтынушылардың қажеттілігін қанағаттандыра алатындай, әлеуметтік және инновациялы болуы шарт. Аталған ерекшеліктерді банк өз қызметіне ендіру үшін, сол салаға бөлінетін қаржы көлемін арттырып, нарықта ең бірінші болып және ол инновацияны сапалы іске асыра білуі қажет.

Список литературы

1. Охлопков А.В. Инновации в сфере предоставления банковских услуг: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10. – М., 2011. – 193 с.
2. Лучшие банки Казахстана 2016 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [//http://www.kapital.kz/](http://www.kapital.kz/)
3. Инновации как двигатель банковского прогресса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [//http://www.kapital.kz/](http://www.kapital.kz/)