

УДК 336.719
МРНТИ 06.73.55

DOI: <https://doi.org/10.37788/2023-4/59-65>

З.А. Арынова¹, А.В. Недугова²

¹Торайгыров университет, Казахстан

²Инновационный Евразийский университет, Казахстан

Влияние цифровизации на казахстанский рынок банковских услуг

Аннотация

Основная проблема: В последние годы в мире наблюдается повсеместное влияние и внедрение цифровизации во всех сферах деятельности. Все большее влияние на себе подобной тенденции ощущает финансовый сектор. Лидером данного сектора по использованию цифровых инноваций на сегодняшний день выступают банки. В связи с происходящими в мире событиями банкам необходимо было прибегнуть к трансформации своих продуктов. Появляются и постоянно обновляются такие продукты и услуги, как: интернет-банкинг, чат-боты, система бесконтактных платежей, биометрические технологии идентификации и т.п. В статье рассмотрены основные тенденции развития цифровых банковских продуктов и их влияние на показатели деятельности банков.

Цель: Изучить и оценить новые цифровые банковские продукты и их влияние на основные показатели деятельности банковского сектора.

Методы: Анализ основных показателей деятельности банковского сектора рассмотрен на основе информационно-статистической базы Национального банка Республики Казахстан.

Результаты и значимость: Исследованы направления и тенденции развития новых цифровых банковских продуктов и сопоставлены показатели деятельности банковского сектора Республики Казахстан.

Ключевые слова: банк, банковский сектор, цифровизация, цифровые технологии, интернет-банкинг.

Введение

На сегодняшний день внедрение цифровых технологий является наиболее важной задачей для развития Республики Казахстан, чему способствует принятая в 2017 году программа «Цифровой Казахстан».

Данная программа представляет собой пять направлений:

1) «Цифровизация отраслей экономики» – использование возможностей цифровых технологий для перестройки традиционных отраслей экономики, которое в свою очередь приведет к повышению уровня производительности труда, а также к росту капитализации;

2) «Переход на цифровое государство» – изменение функций государства как инфраструктуры для получения услуг населением и бизнесом;

3) «Реализация цифрового Шелкового пути» – развитие высокоскоростной и защищенной инфраструктуры для передачи, хранения и обработки данных;

4) «Развитие человеческого капитала» – изменения, направленные на создание экономики знаний, которая позволит обществу перейти к новым реалиям;

5) «Создание инновационной экосистемы» – создание условий и устойчивых связей между государством, бизнесом и научной средой для развития инновационного и технологического предпринимательства. В данном случае государство является катализатором подобной экосистемы, который будет генерировать, адаптировать и внедрять инновации в производство.

Наиболее активно цифровые технологии развиваются в финансовой и банковской сферах. Данные изменения стали очень необходимы в связи с происходящими мировыми политическими, геополитическими и экономическими преобразованиями. Так, например, наибольшее и очень ускоренно развитие в период пандемии COVID-19 получил именно банковский сектор экономики. В связи с тем, что привычное оффлайн обслуживание клиентов в отделениях банков во время введения карантинных мер по всей Республике Казахстан было очень ограничено, банкам второго уровня просто необходимо было перевести большинство своих операций в онлайн режим и создать для своих клиентов возможности удобного и

постоянного доступа к услугам. Благодаря всем этим изменениям каждый банк сегодня имеет свое мобильное приложение, которое не только позволяет использовать всеми уже привычные интернет-платежи, мобильные переводы, но также клиенты имеют возможность открытия онлайн без посещения банка текущих и сберегательных счетов, оформления кредитов. Современные банковские мобильные приложения – это целая экосистема, интегрирующаяся со многими сервисами. Каждый клиент может воспользоваться страховыми услугами, инвестировать в акции различных компаний, приобрести ж\д и авиабилеты и получить доступ к своим электронным документам. Также многие банки сейчас имеют свои маркетплейсы.

Все это очень положительно сказывается на доходах банков, а также развитию и увеличению конкуренции в данной сфере в целом. Так как обычного клиента становится сложнее удивить и удовлетворить его потребности, банкам необходимо постоянно улучшать свои сервисы и развивать конкурентные преимущества.

Материалы и методы

В процессе проведения исследования были применены методы сопоставления данных, а также логического и статистического анализа. Для подробного анализа были использованы статистические данные Национального банка Республики Казахстан, содержащие отчетность по показателям деятельности банковского сектора.

Результаты

Банковский сектор Казахстана следует всем мировым тенденциям, цифровизации и развивается в направлении повешения доступности своих продуктов и услуг для клиентов. Банки активно взаимодействуют с цифровыми копаниями и создают свои экосистемы. Услуги становятся персонализированными и способны решить широкий спектр задач. Банковские мобильные приложения также предоставляют различные государственные услуги, которые позволяют произвести уплату налогов, регистрацию ИП, продажу и регистрацию автомобилей и т.д. Это существенно упрощает процедуру получения государственной услуги и экономит время граждан.

Обсуждение

Финансовый рынок Казахстана имеет свою уникальную специфику развития и внедрения новых цифровых технологий. Возможно, данная особенность связана с тем, что казахстанская банковская система, в отличие от западной, сформировалась не так давно. Это и позволяет системе быть более гибкой и быстрее адаптироваться и реагировать на часто меняющиеся условия среды.

Все больше казахстанцев сегодня пользуются интернет-банкингом. Количество активных пользователей стремительно растет из года в год. Так, за прошедший год численность клиентов онлайн и мобильного банкинга увеличилась на 20 %.

В тройке лидеров мобильных приложений в секторе «Финансы» находятся мобильное приложение от Kaspi.kz, приложение Jusan от Jusan Bank и приложение Haluk Homebank от Haluk Bank.

Лидерство этих банков объясняется тем, что именно они последние несколько лет большое внимание уделяют развитию своих мобильных приложений и постоянному улучшению сервисов.

Сегодня банковское мобильное приложение – это не просто совокупность банковских услуг, но и множество других, которые формируют собой целую банковскую экосистему. К примеру, почти в каждом приложении банка можно получить практически любую банковскую услугу (кредиты, депозиты, рефинансирование, платежные карты и т.д.), услуги автострахования, а также открыть инвестиционный счет, возможность совершать переводы, платежи. Также приложения имеют свои маркетплейсы, в которых можно приобрести различные товары и услуги, в том числе в рассрочку.

Общее количество различных операций, совершающихся благодаря мобильным сервисам постоянно растет. Это свидетельствует об удобстве и востребованности подобных услуг для клиентов.

По результатам 2022 года доля операций, совершенных посредством онлайн банкинга, в общей структуре безналичных операций составила 64,6 % по количеству и 82,5 % по объему. В среднем каждый день проводится 15,2 млн. мобильных операций на сумму более 234,7 млрд. тенге.

Также крупнейшие банки Казахстана работают не только с физическими лицами, но и оказывают услуги юридическим лицам. Если раньше преимуществом использования интернет-

банкинга для юридических лиц были ведение корпоративных счетов онлайн, денежные переводы, то сегодня клиенты могут получить онлайн быстрые кредиты. Значительно облегчить работу предпринимателей стремятся сервисы и услуги, которые не имеют непосредственного отношения к банковским услугам.

Например, клиенты могут предоставить налоговую отчетность с помощью доступа к онлайн-банкингу. Так, Halyk Bank (Onlinebank для юридических лиц) и Jusan Bank (Jusan Business) позволяют сдать налоговую отчетность по форме 910 (форма отчетности для ТОО и ИП, работающим на «упрощенке»). Помимо этого, Halyk Bank, Bank Centercredit и Bereke Bank интегрировали свои сервисы с программой 1С, а ForteBank – с оператором фискальных данных. В свою очередь Kaspi Bank запустил сервис «Kaspi Касса», который позволяет формировать фискальные чеки после приема оплаты банковскими картами с помощью POS-терминалов и наличными, а информацию о платежах автоматически направляется напрямую в налоговые органы.

Другим примером интегрированных небанковских сервисов является помощь с тендерами. Некоторые банки предоставляют подобную услугу для компаний, работающих с тендерами, дают рекомендации по подбору интересных лотов на основе клиентского профиля. Еще один удобный сервис – это проверка трудовых соглашений. Фиксируется возможная проблема нарушения законодательства, об этом сообщается клиенту и предлагается решение (например, произвести оплату либо оформить недостающие документы). Последнее время все больше клиентов отказываются от наличных денег и переходят на использование платежных банковских карт.

По статистике Национального банка Республики Казахстан на 1 октября 2023 года в обращении находится 72,7 млн. платежных карточек. Наиболее распространены среди населения дебетные карты, их доля составляет 80,6 %, далее идут кредитные карты – 16,7 %. Доля дебетных карт с кредитным лимитом и предоплаченных карточек – 2,7 %.

Объем платежных операций, проведенных с помощью платёжных карточек, выпущенных казахстанскими банками по состоянию на сентябрь 2023 года составил 14,4 трлн. тенге, количество транзакций – 1,02 млрд. При этом, по сравнению с тем же отчетным периодом 2022 года количество безналичных платежных операций выросло на 26 %, объем – на 33,9 %. По снятию наличных денег через банкоматы было проведено 20 млн операций на сумму 19 трлн. тенге. По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество операций снизилось на 2,2 %, объем увеличился на 11 %.

Большая часть безналичных операций в Казахстане совершаются посредством мобильных операций (81,4 % от общего количества операций и 91,1 % от общего объема безналичных платежей и переводов денег), а также POS-терминалов (18,6 % и 8,6 % от общего количества и объема безналичных платежей и переводов). Операции по снятию наличных средств совершаются с помощью банкоматов (98,4 % и 89,3 % от общего количества и объема операций по выдаче наличных денег). Более подробно динамика развития средств безналичных операций банковского сектора рассмотрена в таблице 1.

Таблица 1 – Динамика развития средств безналичных операций банковского сектора (составлено автором на основании статистических данных Национального банка РК)

Показатель	Период				
	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Январь–сентябрь 2023 г.
Количество платежей всего, тыс. транзакций	1 571 455	3 175 866	6 542 486	8 510 930	8 429 239
В том числе:					
Безналичные платежи и переводы денег	1 195 627	2 878 476	6 271 338	8 256 634	8 249 956
Выдача наличности	375 829	297 390	271 148	254 296	179 283
Объем платежей, всего, млн. тенге	30 375 387	51 915 292	93 713 259	125 144 074	117 701 834
В том числе:					
Безналичные платежи и переводы денег	14 050 810	35 294 805	73 123 297	103 787 623	101 023 803
Выдача наличности	16 324 577	16 620 487	20 589 962	21 356 451	16 678 033

Продолжение таблицы 1

Количество платёжных карточек в обращении, всего, тыс. единиц	32 048	47 966	59 258	65 080	72 680
Количество POS-терминалов, единиц	170 410	211 764	509 194	831 780	983 419
Количество банкоматов, единиц	11 315	12 728	12 443	12 391	12 625

Из приведенной выше таблицы можно сделать вполне логичный вывод, что период пандемии COVID-19 (2020-2021 гг.) оказал значительное влияние на переход клиентов банковского сектора Казахстана на безналичные платежи. Как мы видим, наблюдается тенденция к сокращению использования наличных денег. Подобный вывод исходит, из того, что с каждым годом растет количество не только безналичных операций, но и оборудования для платежных карточек, таких как POS-терминалы. Сегодня большинство предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в сфере розничной торговли, а также услуг, пользуются POS-терминалами, в связи с огромным спросом среди клиентов. POS-терминал позволяет производить оплату не только посредством платежной карты, но и с помощью QR-кода, который интегрирован в приложения некоторых банков. Так, по данным Ассоциации финансистов Казахстана в первом полугодии 2023 года казахстанцы осуществили безналичных операций посредством QR общим объемом на 2,2 трлн. тенге.

Немаловажным фактором, влияющим на развитие безналичных платежей, является маркетинговая политика банков, которая направлена на использование клиентами данного инструмента для оплаты взамен использования наличных денег. Для большего стимулирования безналичной оплаты многие банки второго уровня используют различные бонусные программы для клиентов, начисление «кэшбека» за каждую транзакцию. За каждую произведенную клиентом безналичную транзакцию банк возвращает ему определенный процент на бонусный счет. В дальнейшем такие бонусы могут быть потрачены на оплату платежей в мобильном приложении банка, либо на оплату последующей покупки с использованием платежной карты. Некоторые банки позволяют переводить начисленные бонусы на карточный счет клиента в виде денег. Каждый банк имеет свою бонусную систему, которая позволяет стимулировать не только более частое использование платежных карт, и также остальных продуктов банковской экосистемы. Так, например, при покупке страхового полиса посредством мобильного приложения клиент может получить бонус до 25 % в зависимости от банка. Также покупка ж/д, авиабилетов и товаров на маркетплейсе банка позволяет получить повышенный бонус.

Но вместе с изложенными выше положительными характеристиками, интернет-банкинг, как и любой продукт имеет и свои слабые стороны. Подробно данный вопрос рассмотрен, в приведенном ниже SWOT-анализе.

Таблица 2 – Сильные и слабые стороны интернет-банкинга (составлено автором)

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> - экономия времени; - более быстрая транзакция с наименьшими затратами; - удобство для клиентов; - конкурентное преимущество для эффекта масштаба; - доступ к большому спектру услуг; - доступ к услугам в любое время. 	<ul style="list-style-type: none"> - зависимость от мировой экономики; - использование интернет банкинга зависит от доступа в Интернет; - ориентация только на конкретных клиентов; - необходима проработка информационной безопасности; - необходимо привлечение большого числа квалифицированных сотрудников для разработки цифровых продуктов.
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> - увеличение эффективности продукта; - расширение клиентской базы; - повешение уровня финансовой грамотности 	<ul style="list-style-type: none"> - экономическая нестабильность; - высокий уровень конкуренции; - отсутствие разработанного

Продолжение таблицы 2

и информационной осведомленности среди населения; - интеграция банковских сервисов с различными компаниями и структурами; - разработка собственной современной IT базы	законодательства относительно информационной безопасности.
--	--

Из проведенного SWOT-анализа следует, что для того чтобы оставаться конкурентоспособным на рынке банк обязательно должен совершенствовать и внедрять новые цифровые продукты. Также в направлении улучшения слабых сторон цифровизации некоторые банки уже предприняли ряд мероприятий. Так, например, практически каждое действие в мобильном приложении сейчас сопровождается подтверждением личности клиента с помощью биометрической идентификации, а также необходимостью ввода проверочного кода, который отправляется на телефон клиента, подвязанный в банковской системе. Вход в приложение банка подтверждается либо пасс-кодом, который клиент устанавливает самостоятельно, либо с использованием функции отпечатка пальца в телефоне.

В связи с тем, что у большинства клиентов пропала необходимость в физическом посещении отделения банка, многие банки сокращают число своих отделений в разных городах Казахстана, так как нагрузка на каждого менеджера значительно уменьшается. Этот аспект имеет и негативные стороны, поскольку с закрытием отделений, банкам также приходится производить оптимизацию штата сотрудников, которые задействованы в направлении обслуживания клиентов.

Одним из главных достижений перехода банков в мобильные приложения можно назвать появление маркетплейсов, которые интегрированы в банковскую экосистему. Маркетплейсы способствуют не только расширению клиентской и партнерской базы банка, но и увеличению доходности. На сегодняшний день 5 из 21 казахстанских банков имеют свои маркетплейсы. В таблице ниже рассмотрены показатели маркетплейсов за прошедший 2022 год.

Таблица 3 – Показатели маркетплейсов за 2022 год (составлено автором на основании отчетности и рейтингу маркетплейсов Казахстана)

Банк	Год запуска интернет-магазина	Показатели			
		Выручка за 2022 год, млн. \$	Средняя посещаемость	Среднемесячное количество выполненных заказов	Средний чек, \$
Kaspi Bank	2014	2 106,5	6 900 000	1 700 000	103,3
Halyk Bank	2020	51,03	нет данных	нет данных	нет данных
Jusan Bank	2021	56,32	218 776	13 761	735,6
Forte Bank	2018	15,81	415 000	2 153	610
Freedom Finance Bank	2021	9,68	нет данных	нет данных	434,3

Заключение

Сегодня для клиентов уже повседневным и обычным является использование интернет-банкинга. Это обеспечивает стабильность клиентской базы, поскольку клиент может получить доступ к банковским услугам независимо от своего местонахождения.

Система цифрового банкинга в некоторых аспектах все еще остается несовершенной в силу свое еще недолгой истории развития. Для улучшения процесса внедрения цифровых технологий в свою деятельность банкам необходимо провести ряд мероприятий. Но даже вместе с этим, на рынке имеются своего рода «первопроходцы» и лидеры цифровизации своих услуг, благодаря которым все остальные банки стремятся к подобному качеству своих услуг, ориентируясь на них как на эталон.

Если говорить о ближайших перспективах развития банков в условиях цифровизации экономики, то из сложившихся показателей банковского сектора можно сделать вывод, что

конкуренция на рынке цифровых банковских услуг будет только расти, так как банки будут стремиться улучшить качество своих услуг для удовлетворения потребностей клиентов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Статистический бюллетень Национального Банка Республики Казахстан. – 2023. – № 9 (346) сентябрь.
- 2 45 крупнейших торговых интернет-площадок Казахстана – 2023 – https://forbes.kz/leader/45_krupneyshih_torgoviyh_internet-ploschadok_-2023_1694398734/.
- 3 Mobile Banking Rank Казахстан 2022 // [https:// markswebb.ru/report/mobile-banking-rank-kz-2022/#2019vs2022](https://markswebb.ru/report/mobile-banking-rank-kz-2022/#2019vs2022).
- 4 Statista.com, digital markets, FinTech - Kazakhstan. – // <https://www.statista.com/outlook/dmo/fin-tech/kazakhstan>.
- 5 Платежные карточки и электронные банковские услуги – <https://nationalbank.kz/ru/news/elektronnye-bankovskie-uslugi>.
- 6 В Казахстане запустили систему мгновенных платежей по номеру мобильного телефона // PROFIT.kz [Электронный ресурс]. URL: <https://profit.kz/news/51945/V-Kazahstane-zapustili-sistemu-mgnovennih-platezhej-po-nomeru-mobilnogo-telefona>.
- 7 Цифровизация банковской сферы сделает получение финансовых услуг доступнее...//Курсив [Элек-тронный ресурс]. URL: <https://kursiv.kz/news/finansy/2018-11/cifrovizaciya-bankovskoy-sfery-sdelaet-poluchenie-finansovykh-uslug-dostupnee>.

REFERENCES

- 1 Statisticheskiy byulleten' Natsional'nogo Banka Respubliki Kazakhstan. — 2023. — № 9 (346) sentyabr' [in Russian].
- 2 45 largest online trading platforms in Kazakhstan – 2023. – https://forbes.kz/leader/45_krupneyshih_torgoviyh_internet-ploschadok_-2023_1694398734/[in Russian].
- 3 Mobile Banking Rank Kazakhstan 2022 // <https://markswebb.ru/report/mobile-banking-rank-kz-2022/#2019vs2022>.
- 4 Statista.com, digital markets, FinTech – Kazakhstan. – [https:// www.statista.com/outlook/dmo/fintech/kazakhstan](https://www.statista.com/outlook/dmo/fintech/kazakhstan).
- 5 Payment cards and electronic banking services – <https://nationalbank.kz/ru/news/elektronnye-bankovskie-uslugi> [in Russian].
- 6 PROFIT.kz. Available at: <https://profit.kz/news/51945/V-Kazahstane-zapustili-sistemu-mgnovennih-platezhej-po-nomeru-mobilnogo-telefona/> [in Russian].
- 7 Digitalization of the banking sector will make obtaining financial services more affordable. Kursiv Available at: <https://kursiv.kz/news/finansy/2018-11/cifrovizaciya-bankovskoy-sfery-sdelaet-poluchenie-finansovykh-uslug-dostupnee> [in Russian].

З.А. Арынова¹, А.В. Недугова²

¹Торайғыров университет, Қазақстан

²Инновациялық Еуразия университеті, Қазақстан

Цифрландырудың қазақстандық банк қызметтері нарығына әсері

Негізгі мәселе: Соңғы жылдары әлемде қызметтің барлық салаларында цифрландырудың кең тараған әсері мен жүзеге асырылуы байқалады. Қаржы секторы бұл үрдістің әсерін көбірек сезінуде. Бүгінгі таңда банктер цифрлық инновацияларды қолдануда осы секторда көшбасшы болып табылады. Әлемдегі болып жатқан оқиғаларға байланысты банктер өз өнімдерін трансформациялауға мәжбүр болды. Интернет-банкинг, чат-боттар, контактісіз төлем жүйелері, биометриялық сәйкестендіру технологиялары және т.б. сияқты өнімдер мен қызметтер пайда болады және үнемі жаңартылып отырады. Мақалада цифрлық банкинг өнімдерінің дамуының негізгі тенденциялары және олардың банктердің қызметіне әсері талқыланады.

Мақсаты: Жаңа цифрлық банктік өнімдерді және банк секторы қызметтің негізгі көрсеткіштерінің әсерін зерттеу және бағалау.

Әдістері: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің ақпараттық-статистикалық базасы негізінде банк секторы қызметінің негізгі көрсеткіштерін талдау жасалды.

Нәтижелері мен маңыздылығы: Жаңа цифрлық банктік өнімдерді дамытудың бағыттары мен тенденциялары зерделеніп, Қазақстан Республикасының банк секторының тиімділік көрсеткіштері салыстырылды.

Түйінді сөздер: банк, банк секторы, цифрландыру, цифрлық технологиялар, интернет-банкинг.

Z.A. Arynova¹, A.V. Nedugova²

¹Toraighyrov University, Kazakhstan

²Innovative University of Eurasia, Kazakhstan

The impact of digitalization on the Kazakhstan banking services market

Main problem: In recent years, the world has seen the widespread impact and implementation of digitalization in all areas of activity. The financial sector is increasingly feeling the impact of this trend. Today, banks are the leaders in this sector in the use of digital innovations. In connection with current events in the world, banks needed to resort to transformation of their products. Products and services such as Internet banking, chat bots, contactless payment systems, biometric identification technologies, etc. appear and are constantly updated. The article discusses the main trends in the development of digital banking products and their impact on the performance of banks.

Purpose: is to study and evaluate new digital banking products and their impact on the key performance indicators of the banking sector.

Results and their significance: The directions and trends in the development of new digital banking products were studied and the performance indicators of the banking sector of the Republic of Kazakhstan were compared.

Keywords: bank, banking sector, digitalization, digital technologies, Internet banking.

Дата поступления рукописи в редакцию: 28.11.2023 г.