«Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті» КЕАҚ

ӘОЖ 316. 422 (574) Қолжазба құқығында

**Мақыш Мулдир Кикбаевна**

**Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық қызметін басқаруды жетілдіру**

6D051700 - Инновациялық менеджмент

Философия докторы (PhD)

дәрежесін алу үшін дайындалған диссертация

Ғылыми кеңесші

экономика ғылымдарының кандидаты,

қауымдастырылған профессор

Бакирбекова А.М.

Шетелдік кеңесші:

экономика ғылымдарының докторы,

профессор

Шмарловская Г.А.

Қазақстан Республикасы

Нұр-Сұлтан, 2022

**МАЗМҰНЫ**

**НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР................................................................** 3

**Анықтамалар..........................................................................................** 4

**Белгілеулер мен қысқартулар...................................................** 6

|  |  |
| --- | --- |
| **Кіріспе............................................................................................................** | 7 |
| **1 Коммерциялық банктердің инновациялық қызметін басқарудың теориялық негізі.............................** | 13 |
| * 1. Банктің инновациялық қызметінің экономикалық мазмұны және оның ерекшеліктері........................................................................................... | 13 |
| 1.2 Банк қызметіндегі инновациялық қызметті басқару жүйесі мен оның құрылымы.......................................................................................................... | 25 |
| 1.3 Шетелдік банк тәжірибесінде қолданылатын басқарушылық инновациялар және оларды ұйымдастыру...................................................... | 34 |
| **2** **Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық қызметІН басқаруДЫ талдау............................................................................................................** | 50 |
| 2.1 Банктердің инновациялық қызметін ұйымдастырудағы инновациялық әлеуиетін талдау................................................................................................ | 50 |
| 2.2 Банктердің инновациялық қызметінің дамуын және белсенділігін талдау.................................................................................................................. | 61 |
| 2.3 Банктердің қашықтан қызмет көрсетуде қолданылатын бизнес-процесті моделдеу............................................................................................ | 74 |
| **3** **Коммерциялық банктердің инновациялық қызметін басқаруды жетілдіру жолдары** | 84 |
| 3.1 Банк қызметінде инновациялық басқару тетігін және ұйымдастырушы-экономикалық инновацияларды дамыту.......................... | 84 |
| 3.2 Банк саласында заманауй инновациялық технологияларды қолдану...  3.3 ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктердің бизнес-процессін трансформациялаудың басты бағыттары....................................................... | 98  109 |
| **Қорытынды................................................................................................** | 133 |
| **Пайдаланылған әдебиеттер тізімі...........................................** | 137 |
| **Қосымшалар............................................................................................** | 142 |

**НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР**

Диссертациялық жұмыста келесі стандарттарға сілтемелер пайдаланылды:

«Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметi туралы» Қазақстан Республикасы Президентiнiң 1995 жылғы 31 тамыздағы №2444 Z952444 Заң күшi бар Жарлығы (ҚР 03.07.2019 №262-VI Заңымен өзгерутулер мен толықтырулар енгізілген).

Зерттеу, даму және инновация статистикасының көрсеткіштерін қалыптастыру әдістемесі. Қазақстан Республикасы Ұлттық экономика министрлігі Статистика комитеті төрағасының 2016 жылғы 6 қазандағы № 232 бұйрығымен бекітілген.

«Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2017 жылғы 12 желтоқсандағы № 827 қаулысымен бекітілген.

«Қазақстан Республикасының банк секторының қаржылық тұрақтылығын арттыру бағдарламасын бекіту туралы» Ұлттық Банк Басқармасының 2017 жылғы 30 маусымдағы №129. Қаулысы (2020 жылғы 24 ақпандағы өзгертулермен).

Қазақстан Республикасының қаржы секторын дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасы. «Төртінші өнеркәсіптік революция жағдайындағы дамудың жаңа мүмкіндіктері». 2018 жылғы 10 қаңтар.

Қазақстан Республикасын индустриялық-инновациялық дамытудың 2020 - 2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 31 желтоқсандағы № 1050 қаулысымен бекітілген.

**Анықтамалар**

Диссертациялық жұмыста төмендегідей анықтамаларға сәйкес терминдер қолданылды:

**Банктік инновация** - бұл нарықтағы бәсекелестік артықшылықтарға қол жеткізу үшін банктік өнімдерді, қызмет көрсетуді, бизнес-процестерді ұйымдастыруды, басқаруды және маркетингті жетілдіруден тұратын банк қызметінің барлық аспектілерін жаңғырту процесінің түпкі нәтижесі.

**Банктің инновациялық қызметі -** бұл банктік инновациялар жасау және іске асырумен байланысты жүйелі процессті сипаттайды.

**Банктік инновациялық қызметті басқару** - бұл банктік ұйымның инновациялық-техникалық әлеуетін қалыптастыруға, қолдауға және дамытуға бағытталған шешімдерді дайындау және қабылдау жүйесін білідерді.

**Банктің инновациялық саясаты** - бәсекеге қабілеттіліктің күшейтілген деңгейін қамтамасыз етуге және қаржылық, материалдық және еңбек ресурстарын неғұрлым тиімді пайдалануға бағытталған инновациялық қызметті жүзеге асырудың мақсаттары мен шарттарын көздейтін қазіргі заманғы басқару нысаны ретінде түсініледі.

**Банктік бизнес-процестердің реинжинирингі** - бұл процесс тәсілінің принциптеріне негізделген және қызметтің жекелеген көрсеткіштерін де, тұтастай алғанда банктің жұмыс істеу тиімділігін едәуір жақсарту мақсатында басқарудың қолданыстағы моделін түбегейлі өзгертумен сипатталатын инновациялық менеджменттің бағыты.

**Бұлтты» технологиялар** - бұл ақпаратты сақтау мен өңдеуден тұратын, сонымен қатар лицензияланған бағдарламалық жасақтаманы, аппараттық құралдарды, байланыс арналарын және пайдаланушыларға жедел техникалық қолдауды біріктіретін көп функциялы орта.

**Бизнес-процесс** - тұтынушы, клиент немесе тапсырыс беруші үшін құндылығы бар нәтижені (банктік өнімді, қызметті) құратын банк қызметінің әртүрлі түрлерінің жиынтығы түсініледі.

**Болашақтың банкі** - бұл дамыған технологиялық қызмет көрсетуге ие клиенттерге қосымша құндылықтар жасауға мүмкіндік беретін, клиенттердің қажеттілігін, тілегін, мүдделерін біріктіретін қаржы компаниясы.

**Бизнес-модельдеу** - банк ұйымдарының қызметін жақсарту мүмкіндіктерін іздеудің тиімді құралы болып табылады.

**Блокчейн** **технологиясы** - «ақылды байланыстар» негізінде орталықтандырылмаған онлайн-сервистерді құруға мүмкіндік бере отырып, банк секторында кеңінен қолданылады.

**Big data** ақпараттық технологиялары – нақты нәтижелер мен қорытындылар алу үшін құрылымдалған және құрылымдалмаған деректердің үлкен, таратылған және үздіксіз өсіп келе жатқан көлемін өңдеуге арналған тәсілдер жиынтығы.

**Инновациялық қызмет** - бұл инновациялық жобаны іске асыруға бағытталатын қызмет.

**Коммерциялық банктегі инновациялық менеджмент** - бұл инновациялық процестерді басқару тетіктерін қолдана отырып, ұйымның бәсекеге қабілеттілігі мен өміршеңдігінің қажетті деңгейіне қол жеткізуге немесе қолдауға бағытталған өзара байланысты іс-шаралар жиынтығы.

**Клиенттермен қарым-қатынасты басқару** – технологияларының мәні клиентке бағытталған инновациялық тәсілді сипаттайды.

**Краудсорсинг** - бизнес, мемлекет және жалпы қоғам алдында тұрған міндеттерді шешу мақсатында ақпараттық технологиялар арқылы адамдардың ресурстарын жұмылдыру.

**Open Banking** - дәстүрлі банктер мен финтех-компаниялардың ынтымақтастығы нәтижесінде тұтынушылар үшін жаңа өнімдер Open API технологиялары негізінде құрылатын қаржы қызметтері индустриясының инновациялық саласы.

**Ұйымдастырушылық инновациялар** - бұл банктік басқару инновацияларының келесі бір түрі ретінде оларда инновациялар дамуының алғы шарттары, сондай-ақ жаңа банктік өнімдер мен технологияларды жасауда және жетілдіруде банктің тиімді инновациялық саясатының негізі болып саналады.

**Пирингтік несиелеу немесе Р2Р-несиелеу** - халықтың басқа жеке тұлғалардан қарыз алуына мүмкіндік беретін банктік бөлшек несиелеуге балама.

**Робоэдвайзинг** - инвестициялық активтерді іріктейтін және портфельді басқаратын кеңесші роботтардың көмегімен автоматты қызмет.

**Финтех-компаниялар** - тұтынушыларға қаржылық қызмет көрсету мүмкіндігіне ие болады, оның ішінде дәстүрлі серіктес банктің лицензиясы мен технологиялық инфрақұрылымын қолдана отырып, қаржы ұйымдарында ашылған шоттарға қол жеткізе алады.

**Цифрлық банкинг** - банктің клиентпен жұмыс сапасын жетілдіретін, уақыт пен шығынды үнемдейтін, жеке деректердің қауіпсіздігін арттыратын, сервистердің жұмыс жылдамдығы мен сапасын арттыратын мобильді және онлайн-платформалардың көмегімен қаржылық қызметтерді іске асыру.

**БелгілеуЛЕР МЕН қысқартуЛАР**

|  |  |
| --- | --- |
| АМL | * Ақшаны жылыстатуға қарсы күрес |
| АҚ | * Акционерлік қоғам |
| АҚШ | * Америка құрама штаттары |
| АТ | * Ақпараттық технологиялар |
| API | * Қолданбалы бағдарламалау интерфейсі |
| b2b | * Бизнестен бизнеске |
| BLE | * Bluetooth қуаты төмен |
| ҒЗЖ | * Ғылыми-зерттеу жұмысы |
| ҒЗТКЖ | * Ғылыми-зерттеу және тәжірбиелік-конструкторлық жұмыстар |
| ЖК | * Жеке кәсіпорын |
| GPS | * Жаһандық позициялау жүйесі |
| ЕБ | * Еншілес банк |
| ЕДБ | * Екінші деңгейдегі банктер |
| EDI | * Электрондық деректермен алмасу |
| IBM | * Халықаралық бизнес-машиналар |
| ҚБҚ | * Қашықтан банктік қызмет көрсету |
| ҚБЕО | * Қазақстандық банкаралық есеп айырысу орталығы |
| ҚР | * Қазақстан Республикасы |
| ҚР ҚРНДА | * Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі |
| ҚР БҒМ БҒССҚЕК | * [Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Білім және ғылым саласында сапаны қамтамасыз ету комитеті](https://www.gov.kz/memleket/entities/control) |
| MMA | * Мобильді маркетинг қауымдастығы |
| NLP | * Табиғи тілді өңдеу |
| OTP | * бір реттік парольдер |
| CRM | * Клиенттермен қарым-қатынасты басқару |
| SWIFT | * Дүниежүзілік Банкаралық қаржылық телекоммуникациялар   қоғамы |
| PFM | * Жеке қаржыны басқару |
| PDA | * Қалта дербес компьютері |
| PSD2 | * Төлем қызметтері туралы қайта қаралған директива |
| P2P | * Адамнан адамға |
| RPA | * Технологиялық процестерді роботтандырылған автоматтандыру |
| ТКЖ | * Тәжірибелік-конструкторлық жұмысы |
| ТМД | * Тәуелсіз мемлекеттер достастығы |
| XML | * Кеңейтілетін белгілеу тілі |
| ХҚКО | * Халыққа қызмет ету орталығы |
| ЭЦҚ | * Электрондық цифрлық қолтаңба |

**Кіріспе**

**Зерттеу тақырыбының өзектілігі**. Қазақстан Республикасының экономикасын тұрақтандыру мақсатында банк секторы дамуының жаңа кезеңінің негізгі мазмұны банк өнімдері мен қызметтерінің құрамын кеңейтуді, олардың сапасын арттыруды және ұсыну тәсілдерін жетілдіруді, бизнестің ұзақ мерзімді тиімділігі мен орнықтылығын арттыруды қамтитын банк қызметінің сапасын арттыру болуға тиіс. Осыған байланысты Қазақстан Республикасының банк секторында қаржылық инновацияларды әзірлеу және енгізу, сондай-ақ оларды басқару ерекше өзектілікке ие болады.

Басқарудың қазіргі кезеңінде коммерциялық банктердің инновациялық қызметін жетіділдіру олардың Қазақстан және халықаралық нарықтағы бәсекеге қабілеттілігін арттырудың қажетті шарты болып табылады. Бұл қазіргі уақытта инновация ұлттық экономиканың барлық ішкі жүйелерін, оның ішінде банк секторын дамытудың жүйе құраушы факторы болып табылатындығымен анықталады.

Қазіргі жағдайда коммерциялық банктердің қызметіне инновациялық технологияларды, өнімдер мен қызметтерді енгізуге көп көңіл бөлінеді, алайда олардың ұзақ мерзімді және тұрақты даму мақсаттарына қол жеткізу үшін отандық коммерциялық банктерге көрсетілетін қызметтерді жетілдіруге, жұмыс тиімділігін арттыруға және, сайып келгенде, бәсекелестік артықшылықтар құруға және нарықтағы орнын нығайтуға мүмкіндік беретін инновациялық қызметті іске асырудың ұйымдастырушылық-экономикалық тетіктері мен бағыттарын әзірлеу үлкен маңызға ие.

Экономикалық дамудың қазіргі кезеңінде отандық коммерциялық банктердің инновациялық технологияларды енгізу мәселесінің өзектілігі және банк жүйесіндегі қазіргі жағдайдың ерекшелігі осы тақырыпты таңдауды алдын-ала анықтады, ол банк секторына қатысты инновациялық қызметті басқарудың теориялық негіздері мен практикалық ұсыныстарын дамытудың маңызды мәселелерін қамтыды.

Қаншалықты банктік жүйе бұл экономикадағы қаржылық ресурстармен қамтамасыз ету көзіне айналғандықтан, банк секторындағы инновациялардың дамуын және оларды Қазақстан банк қызметінде басқарудың қажеттігін анықтады.

Қазақстан банк секторының дамуының жаңа кезеңінің басты мазмұнында банктің инновациондық өнімдері мен қызмет түрлерінің құралын кеңейтуді қамтитын банк қызметінің сапасын арттыру, сондай ақ оларды тиімді басқаруды жолға қою мәселелері қарастырылуы тиіс.

Мұндай шаралар банктерге өздерінің ресурстарын оңтайлы басқаруға, шығындарын қысқартуға, көрсетілетін қызмет түрлерін жаңартуға, банк өнімдерінің тұтынушыларына жеткізуде жаңа каналдарды игеруге, сол арқылы қаржы нарығындағы банктердің бәсекелестік ұстанымының өсуін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Банк қызметін инновациялық дамыту сондай-ақ Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық қызметін басқару әдістерін жетілдіруді объективті қажеттілігін негіздейді.

**Мәселенің ғылыми зерделену дәрежесі**. Экономиканың әр түрлі салаларында инновациондық үдерістерді талдау мәселелері мынадай шетелдік ғалымдардың еңбектерінде жүргізілген: И.Шумпетер, Дж.Бернал, Д. Гелбрейт, Дж. Кларк, К. Фримен, Дж. Ст. Милль, Дж. Гобсон, П. Ф. Друкер, М. Блауг, Н. Кондратьев, С. Ю. Глазьев, А. Л. Суворова, Е. Е. Румянцева, А. Левинсон, С. Д. Бешелев, Ф. Г. Гурвич, В. И. Громека, Л. В. Канторович, Н. И. Молчанов, П. Н. Завлин.

Банктердің инновациялық мәселелері ұзақ уақыт бойы шетелдік экономикалық ғылыммен зерттеліп келеді, оған Ф.Мишкиннің [1], Дж. Синки [2], Т. Кохтың [3], П. Роуздың [4] және басқа да американдық ғалымдардың қаржы нарықтары мен банктік менеджмент мәселелеріне арналған еңбектері мысал бола алады. Ал батыс әдебиетінде әдетте «банк» термині емес, «қаржылық» инновациялар қолданылады, бұл қаржы құралдарындағы, банктік өнімдер мен технологиялардағы жаңалықтарды білдіреді. Ең бастысы, жаңа өнімдер мен қызметтер тұтынушыларға ескіге қарағанда белгілі бір артықшылықтар береді.

Коммерциялық банктердің инновациялық қызметін басқаруды дамыту мәселелері И.Т. Балабанов, О.И. Лаврушин, В.С. Викулов, И.П Хоминич, А.А. Аюпов, А.С. Борисов, В.И. Вагизова, П. В. Семикова, Е. Г. Новоселова, Ю. Н. Захаров, Р.А. Исаев, Л.В. Кох, Л.Р. Курманова, А. В. Муравьева, Т. В. Никитина, И. М. Подпосденова, Т.Ю. Попов, И.А. Смагин, Э.А. Уткин, А. И. Полищук, Т. Б. Рубенштейн, В. Д. Мехряков, Н. В. Бекетов, И. В. Извольская, Л. Г. Бокарева, И.В. Букато, О.В. Мирошкина және басқа ғалымдардың еңбектерінде қарастырылды.

Бірақ та осындай еңбектердің банктік инновациялардың даму мәселелерін зерттеуге арналғанымен, оларды қазақстан банк секторындағы инновациялық үдерісті басқаруда әсіресе банктерді бүгінгідей инновациялық экономикалық қалыптастырушысы тұрғысынан алғанда жеткіліксіз танытуда.

Әлемдік экономиканың жаһандануы тұтастай алғанда қаржы нарығының және әсіресе коммерциялық банктердің даму процестерін түбегейлі өзгертті, оларға инновациялық бағыт берді.

Екінші жағынан, бұл процестер Қазақстанның экономикалық жүйесінде тікелей қолданбалы маңызы бар өзекті ғылыми міндеттерді қойды, атап айтқанда: инновациялық ортаны қалыптастыру әдістерін дамыту міндеттері, банк саласындағы инновацияларды тікелей жүзеге асыру, сондай-ақ қазіргі жағдайда отандық банктердің инновациялық даму келешегін бағалау.

Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық белсенділігінің әлі де болса төмен деңгейі және бәсекелестік қысымының жоғарылауын ескере отырып, тиімді инновацияларды жүзеге асыруға қолайлы инновациялық ортаны қалыптастыру арқылы банктердің инновациялық қызметін басқарудың инновациялық тетіктерін жетілдірудің объективті қажеттілігі туындайды.

Жоғарыдағы айтылғандардың барлығы банк секторындағы инновациялық қызметті басқарудың теориялық және қолданбалы мәселелерін шешуге бағытталған арнайы зерттеудің болуын қажет етеді, сондай-ақ осы диссертациялық зерттеудің тақырыбын оның мақсаты мен міндеттерін анықтауға мүмкіндік береді.

**Зерттеудің мақсаты мен міндеттері**. Диссертациялық зерттеудің мақсаты Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық қызметтерін басқаруды жетілдіруге қатысты теориялық негіздемелер мен тәжірибелік ұсыныстарды жасау, сондай-ақ оларды отандық банктік тәжірибеде ендіру және даму бағыттарын анықтау.

**Зерттеу жұмыстың қойылған мақсатына жету үшін мынадай міндеттерді шешу қажет:**

* Банк саласында инновацияларға қатысты теориялық көзқарастарды зеределеу отырып, банктік иновация және инновациялық қызметін басқару ұғымдарын нақтылау;
* Коммерциялық банктердегі инновациялық қызметті басқарудың теориялық негізін дамыту;
* Шетел тәжірибесінде банк қызметінде инновациялық үдерісті басқару ерекшеліктерін қарастыру;
* Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің қызметіндегі инновациялық өнімдерді мен технологияларды енгізу, оларды басқару жағдайына талдау жасау.
* Қазақстан банк секторында қолданылатын инновацияларды басқару әдістерін жетілдіруге байланысты ғылыми-практикалық ұсыныстар әзірлеу.

**Зерттеу пәніне** Қазақстан банк секторындағы инновациялық қызметті басқаруды жүзеге асыру процессіндегі экономикалық субъектілер арасындағы экономикалық қатынастар жүйесі жатады.

**Зерттеу нысаны ретінде**  Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық қызметі және оларды басқару процессі алынды.

**Зерттеудің теориялық, әдістемелік және ақпараттық негіздері**. Зерттеудің теориялық және әдістемелік негізі отандық және шетелдік ғалымдардың банктің инновациялық қызметін дамытуға бағытталған ғылыми еңбектерді қамтиды. Зерттеудің ақпараттық базасына Қазақсан Республикасының инновациялық қызметке байланысты заңнамалар мен нормативтік актілерін, Мемлекеттің бағдарламалар, ҚР Ұлттық банкінің және Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің  статистикалық және есептік материалдарын, сондай-ақ ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктердің есептік мәліметтері, ғылыми әдебиеттерде, мерзімді басылымдарда және веб-сайттарда жарияланған банктердің инновацияларға қатысты материалдар жатады.

**Диссертациялық зерттеудің жұмыс гипотезасы** бұл Қазақстан экономикасының қазіргі инновациялық даму жағдайында отандық банк секторының тиімді қызмет етуіне және бәсекеге қабілеттігін арттыруға бағытталатын Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық қызметін басқаруды дамыту қажеттігі мен маңыздылығы теориялық және әдістемелік тұрғысынан негізделеді.

**Зерттеудің әдіснамалық негізі.** Жұмыста ғылыми абстракция, топтау және салыстыру, статистикалық және қаржылық талдау, сараптамалық бағалау және имитациялық модельдеу сияқты зерттеу әдістері қолданылды.

**Диссертацияның ғылыми жаңалығы** ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктердің иновациялық қызметін басқару жүйесін дамытуға қатысты теориялық және практикалық ұсынымдар әзірлеуге байлынсты жаңашылықтардан тұрады. Жаңашылдық элементтерінде автордың алған келесідей теориялық және практикалық нәтижелері бар:

* авторлық көзқарас тұрғыдан «банктің инновациялық қызметі» ұғымына тән ерекшеліктерді айқындау негізінде оған кең және тар мағынада анықтама беріліп, банктегі инновациялық менеджмент қызметінің тиімділігін ақпараттық жағынан қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін қазіргі банктік инновациялық қызметтің басқару жүйесінің құрылымы, атқаратын қызметтері мен бағыттары нақтыланды;

- шетелдік банк тәжірибесіндегі қолданылатын инновациялық өнімдер мен ақпараттық технологиялар түрлері, цифрлық және необанктер қызметтері жан-жақты зерделенді;

- отандық банк секторында инновациялардың енгізуі мен қолданылу тиімділігіне баға беру мақсатында ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктердің қызметінде инфотехнологиялық технологияларды пайдалану тәжірибесіне талдау жасалды;

- ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктердің дамуының жаңа кезеңінде инновацияларды стратегиялық басқаруды енгізу арқылы, олардың қызметін ұйымдастыратын арнайы «Инновациялық даму бөлімінің» банктің ұйымдық құрылымында болуына және оның атқаратын қызметтеріне байланысты тәжірибелік маңызы бар ұсыныстар жасалды.

- қазақстандық банктің қызметінде заманауй инновациялық технологияларды енгізуде «Болашақтың банкін» және «Инновациялық банктің экожүйесін» құру қажеттігі тәжірибелік тұрғыдан негізделді.

**Қорғауға шығарылатын диссертацияның негізгі ережелері:**

1. Қазіргі заманғы банк секторының белсенді дамуы банктік инновациялардың маңыздылығы мен оң әсерін анықтау, инновациялардың тиімділігін салыстырмалы және сапалы бағалау үшін банктік инновациялық қызметін басқару жүйесін және оның бағыттарын теориялық-әдістемелік тұрғыдан негіздеу.

2. ҚР-ы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық дамуын және олардың бәсекеге қабілеттілігі мен тұрақтылығын қамтамасыз ету мақсатында олардың инновациялық технологияларды игеруіне және оларды басқару жағдайына жасалған кешенді талдау.

3. Банктің инновациялық басқару тетігі ретінде стратегиялық инновациялық басқару қалыптастыру процесін іске асырумен айналысатын арнайы «Инновациялық даму бөлімінің» қазақстандық банктердің ұйымдық құрылымында болуына және оның атқаратын қызметтеріне байланысты тәжірибелік маңызды ұсыныстар.

4. Шетел банк тәжірибесін негізгі ала отырып, банктің бәсекелестік қабілетін арттыруға мүмкіндік беретін «Инновациялық банктің экожүйесін» құруға байланысты, сондай-ақ отандық банк саласында заманауй инновациялық технологияларды енгізу және цифрлық трансформациялану арқылы «Болашақтың банкін» құруға қатысты ұсыныстар.

**Диссертацияның практикалық маңызы**. Диссертацияда тұжырымдалған тұжырымдар, ұсыныстар мен ұсыныстар отандық банктік инновациялар саласындағы қазіргі басқару тәжірибесін жетілдіру бағытында банктердің инновациялық басқару стратегияларын даярлауда маңызды. Оларды инновациялық менеджмент сұрағы бойынша банк қызметкерлерін оқыту, қайта даярлау және кеңес беру процессінде де қолдануға болады.

Зерттеудің теориялық және әдістемелік нәтижелерін Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ-нің «Менеджмент» және «Қаржы» кафедраларында, сондай-ақ басқа да жоғары оқу орындарында «Инновациялық менеджмент» және «Банк менеджмент» пәндері бойынша оқу процесінде пайдаланылуға да болады.

Сонымен қатар жекелеген ғылыми нәтижелер «Центркредит банк» АҚ (Қосымша А), «First Heartland Jusan Вank» АҚ (Қосымша Б) және «RBK банк» АҚ-ның (Қосымша В) тәжірибесінде пайдаланылады және ол туралы актілермен расталады.

**Зерттеу нәтижелерінің мақұлдануы**. Диссертациялық зерттеудің негізгі ережелері мен нәтижелері келесі басылымдарды жарияланды:

* Scopus халықаралық дәйексөз мәліметтер базасына кіретін шетелдік журналда:

1. Management of innovative activities of second tier banks // Academy of Strategic Management Journal. – 2021. – Vol. 20, Issue 5. – P. 1-8.

ҚР БҒМ сапаны қамтамасыз ету комитеті ұсынған ғылыми басылымдарында мақала жарияланды:

1. Role of commercial banks in innovative development of the economy // Reports of the National Academy of Sciences of the Republic of Kazakhstan. - 2019.- №3. с. 204-214.

2. Цифрлық банктер модельдері: шетелдік тəжірибе // Қарағанды университетінің хабаршысы. «Экономика» сериясы. – 2019. – № 3(95). - Б. 277-286.

3. Қазақстандағы екінші деңгейдегі банктердің бизнес-үдерістерін басқаруда Big Data технологияларын пайдалану // Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ хабаршысының экономика сериясы. – 2020. – №3. – Б. 120-126.

- Жақын шетелдік конференция материалдары мен ғылыми басылымдар тізіміне кіретін журналдарда:

1. Management of innovative processes in banking // Современный механизм функционирования торгового бизнеса и туристической индустрии: реальность и перспективы: материалы IV Международной научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. - Минск: БГЭУ, - 2020, – С. 552-554.
2. Развитие инновационной деятельности банков второго уровня в Республике Казахстан в условиях цифровизация экономики // Ежеквартальный научно-информационный журнал «Экономический вестник». – Бишкек, - 2022. -№1,2. – С. 20-23.

* Қазақстан Республикасындағы Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференция материалдарында:

1. Банк қызметіндегі инновациялардың ерекшеліктері // «Қазақстан экономикасын жаңғырту – мемлекеттің қаржы жүйесі және ұлттық валютасының тұрақтылық факторы: Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияның еңбектер жинағы. Астана қ.: ЕҰУ. -2018. – Б. 162-165.
2. Банктік ұйымдағы инновацияық қызметті басқарудың қызметтер мен бағыттары // «Сейтқасымов оқулары - 2020»: Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияның еңбектер жинағы. Нұр-Сұлтан: ҚазҚХСУ БПО -2020. - 270-274б.
3. Банк қызметіндегі инновациялық тәуекелдерді басқару және бағалау әдістері // «Сейтқасымов оқулары - 2021»: Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияның еңбектер жинағы. Нұр-Сұлтан: ҚазҚХСУ БПО –2021 - 59-63б.
4. Қазақстандық банктердің инновациялық қызметінде электрондық банкингтің дамуы // «Тұрақты даму және цифрландыру контекстінде экономиканы, қаржы мен бухгалтерлік есепті жетілдірудің өзекті бағыттары мен жаңа мүмкіндіктері»: Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияның матариалдар жинағы. - Нұр-Сұлтан: ҚазҚХСУ БПО -2022. - 281-283б.

**Зерттеу тақырыбы бойынша жарияланымдар.** Диссертацияның негізгі ережелері мен нәтижелері 10 мақалада, жалпы көлемі 3,7 оның ішінде 1 мақала Scopus халықаралық дәйексөз мәліметтер базасына кіретін шетелдік журналдарда, 3 мақала Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің сапаны қамтамасыз ету Комитетімен ұсынылған ғылыми журналдарда, халықаралық конференцияларда және журналдарда 6 мақала, олардың ішінде 2 жақын шетелдік конференциялар жинағы мен ғылыми журналда жарияланды.

**Диссертацияның құрылымы мен көлемі.** Диссертация кіріспеден, үш бөлімнен, қорытындыдан, дереккөздер мен қосымшалар тізімінен тұрады. Жұмыс көлемі 148 беттен, 13 кесте мен 33 суреттен тұрады.

1. **Коммерциялық банктердің инновациялық қызметін басқарудың теориялық негізі**
   1. **Банктің инновациялық қызметінің экономикалық мазмұны және оның ерекшеліктері**

Инновациялар банктердің бәсекеге қабілеттілігінің маңызды факторы болып табылады және олардың экономикалық өсуін қамтамасыз етеді. Банктің тиімділігі және оның нарықтағы бәсекеге қабілеттілігі көбінесе жаңа банктік өнімдерді, технологияларды немесе процесстерді енгізуге байланысты.

Заманауй банктік ғылымда «инновация» ұғымын банктік нарыққа енгізілген жаңа немесе жетілдірілген өнім түрінде енгізілген инновацияның түпкі нәтижесі, тәжірибеде қолданылатын жаңа немесе жетілдірілген технологиялық процесс ретінде қарастырады.

Банктің инновациялық қызметінің экономикалық мазмұнына тоқталудан бұрын «банктік инновация», банктік инновациялық процесске» қатысты қазіргі кездегі қалыптасқан ғалымдардың көзқарастарын жүйелеп оларға талдау жасайық .

И.Т. Балабановтың еңбегінде «банктік инновация» ұғымын түсіндіруде автор банктік инновация қаржылық инновациялардың бір бөлігі болып табылатындығын атап айтады. Банктік инновация бұл жаңа банктік өнім немесе операция түрінде жүзеге асырылған банктің инновациялық қызметінің соңғы нәтижесі [5].

Лаврушин О.И. өз еңбегінде, банктік инновация жаңа банктік өнімдер мен қызметтер жиынтығы бұл пайданы ұлғайтуда клиенттерге қолайлы жағдай қалыптастыру арқылы инновациялар көмегімен қосымша табыс алуға бағытталған банктің қызметі [6].

Викулов В.С. көзқарасы бойынша банктік өнім бұл біршама тартымды әлеуетті тұтынушының бұрын көрмеген қолжетімділігі қанағаттандыратын сапасы жаңа тұтынушылық сипатқа немесе сол не басқа өнімді жасағанда жаңа технология қолданылған өнімді сипаттайды. Инновация термині бұл банк қызметінің барлық бағыттарында жаңалықтар енгізумен қолданылғанын банк клиенттерінің базасын өсіруде жағымды экономикалық немесе стратегиялық тиімділікке ие болуын білдіреді [7] .

Семикова П.В. банктік инновация бұл банктің инновациялық қызметінің нәтижесі болып табылатын жаңа банктік өнім немесе операция түріндегі жаңалық деп пікір білдіре отырып, ол жаңа банктік өнімді екі түрге бөлінеді: шектеулі өнім және шектеусіз өнім. Шектеулі банктік өнімге: акциялар, облигациялар, несиелік келісім шарттар т.б. жатады. Бұл өнім нақты бір сатып алушыға есептеліп шығарылады;шектеусіз өнім бұл оның көлемі ешқандайда квотамен шектелмеген өнімді сипаттайды. Мұндай өнім әлеуметті тұтынушыға арналып шығарылатындықтанда, оның көлемі ешқандай жарнамалармен шектелмейді. Банктің шектелген өнімдеріне мыналар жатады: пластикалық, есеп айырысу және несиелік карточкалар,банктік шоттар және басқалары [8].

Полищук А.И. көзқарасына сәйкес, банктік инновация немесе банктің жаңа өнімдері мен қызметтерінің жиынтығы бұл клиенттерге пайда табуда көмектесетін жаңалықтар енгізу арқылы ресурстың әлеуетті қалыптастыру мен орналастыруда қолайлы жағдай жасау үдерісінде банктің қосымша табыс табуға арналған қызметінің нәтижесі. Жаңа банктік өнім бұл қаржы нарығындағы қажеттіліктерге маркетингтік зерттеу жүргізу арқылы жасалған жаңа банктік қызмет етудің аралас нысаны [9].

Банктердегі инновациялық процестер банктің клиенттері мен серіктестері өз шоттарын қашықтан басқара алатындығына әкелді. Мұндай жүйе шетелде пайда болды, онда ол онлайн-банкинг деп аталды. Клиенттердің шоттарын қашықтан басқару келесі жолдармен жүзеге асырылуы мүмкін [10]:

* дербес компьютердің көмегімен е-банкинг;
* интернет арқылы Интернет-банкинг;
* мобильді банкинг портативті құрылғы арқылы;

- телефон арқылы телебанкинг.

Г.С. Панова қаржылық инновациялардың пайда болуы және жаңа қаржылық өнімдердің (қызметтердің) ұлғаюы себептердің екі тобын анықтады деп болжайды [11]:

- банктердің жұмыс істеуінің үнемі өзгеріп отыратын ортасымен байланысты;

- басқа қызмет түрлерімен салыстырғанда банктік бизнестің жоғары тәуекелділігімен байланысты.

А.А. Харин мен И. Л. Коленкийдің тұжырымдары бойынша «бәсекелестік өмір салты болуы керек» [12]. Бәсекелестік жағдайында басқарушылық шешімдер қабылдау кезінде менеджерлер жедел түрде банктің сыртқы және ішкі ортасының факторларына талдау жүргізіп, олардың қызмет нәтижелеріне әсерін анықтап, шешім қабылдау үшін түзету шараларын жасауы керек. Бұл инновациялық экономикаға көшу нарықтық орта факторларын, ең бастысы, осы факторларды басқаруды жақсы түсінуді қажет етеді дегенді білдіреді. Егер банк инновациялық өнімді (қызметті) дербес әзірлейтін болса, оның қызметі осы өнімге қажеттілікті негіздеуден және оны клиентке жеткізуден тұратын болады. Егер банк дайын инновациялық өнімді (қызметті) пайдаланса, оның міндеті – өнімді банк қызметінің шарттарына тиімді бейімдеу.

О.И. Лаврушин банктің клиенттердің талаптарын қанағаттандыруға деген қызығушылығын банктің инновациялық қызметінің себебі деп санайды. Экономиканың дамуымен клиенттердің сұраныстары барған сайын сұранысқа ие болып келеді және банкке клиентті ұстап тұру қиын болуы мүмкін. Жағдай қаржы нарығында көптеген банктер бірдей өнімдерді ұсынатындығымен күрделене түседі және клиент ең алдымен өнімнің бағасы мен сапасының арақатынасына назар аударады. Сондықтан банктер клиентке сапалы өнімді немесе қызметті арзан бағамен ұсыну үшін инновациялық схемаларды іздейді [13].

И.П. Хоминич «банктік қызметтің инновациялық менеджменті» мақаласында «қаржы» ұғымы инновацияларға қатысты ақша қорларының олардың айналымы процесінде қалыптасуы мен қолданылуын білдіретін ақша қатынастары жүйесіне жататындығын білдіреді. Басқаша айтқанда, қаржылық инновациялар қоғамдық өндірісті дамыту құралы болып табылады. Сондай-ақ, ол қаржылық инновациялар үшін басқа инновациялардан айырмашылығы, ақшаны оларды құру және енгізу үшін ресурс ретінде пайдалану негізгі болып табылады [14].

А.В. Андреева қаржылық инновациялардың мазмұнын «кредиторлардың, инвесторлардың, қарыз алушылардың және қаржы нарығының басқа да қатысушыларының қажеттіліктеріне сәйкес келетін тәуекелдердің, өтімділік пен кірістіліктің белгілі бір деңгейін көтеретін ақша ресурстарын қайта бөлудің нысаны ретінде жаңа қаржы құралын"құру тұрғысынан қарайды. Осы ұстанымдардан қаржылық инновацияларды қарастыруға болады [15]:

- жаңа қаржы өнімдері;

- жаңа қызметтер;

- өндірістің жаңа процесстері;

- жаңа ұйымдастырушылық формалар.

Жаңа қаржы өнімдерінің мысалы ретінде биржалық индекстік құралды және несиелеудің кез келген жаңа түрлерін атауға болады, мысалы, жедел несиелеу. Жаңа қаржылық қызметтер - бұл онлайн бағалы қағаздармен сауда жасау, интернет-банкинг, мобильді банкинг. Бұл қызметтердің негізгі бағыты - жұмыс қашықтығы, қызмет көрсету жылдамдығы. Жаңа қаржылық процестердің ішінде сандық статистикалық әдістерді қолдана отырып, Қарыз алушының несиелік қабілеттілігін анықтайтын несиелік скорингті келтіруге болады.

С. В. Серебряков қаржы саласы мен банк бизнесіне қатысты ішкі және сыртқы қаржылық инновацияларды бөлуді ұсынады. Ішкі инновациялар - бұл әкімшілік-басқару тізбегін құрайтын бұрыннан бар қатынастарды өзгерту мақсатында банк немесе банктік емес несие ұйымы тікелей жүзеге асыратын инновациялар. Бұл, мысалы, банктің өзі үшін пайдаланылатын жаңа технологиялар, жоспарлау жүйесін жетілдіру, нарықтың жаңа сегменттеріне қайта бағдарлау және т. б. болуы мүмкін. Сыртқы инновациялар - бұл өз өнімдерін іске асыру әдістері және жаңа маркетингтік технологияларды ойлап табу, сондай-ақ кәсіпорындардың инновациялық қызметіне инвестициялау [16].

Бүгінгі «банктік инновация» ұғымы бұрын ұсынылғанмен салыстырғанда тұтынушылық қасиеттерге неғұрлым тартымды болатын банктің жаңа өнімдерін немесе әлеуетті сатып алушының бұрын қабылданған қажеттіліктерін қанағаттандыра алатын сапалы жаңа өнімді құруға немесе сол банктік өнімді құру үшін неғұрлым күрделі технологияны пайдалануға бағытталған.

Жоғарыдағы келтірілген ғылыми көзқарастарды зерделей келе және банкті қызметін басқару теориясы тұрғысынан біздің ойымызша «банктік инновация» бұл нарықтағы бәсекелестік артықшылықтарға қол жеткізу үшін банктік өнімдерді, қызмет көрсетуді, бизнес-процесстерді ұйымдастыруды, басқаруды және маркетингті жетілдіруден тұратын банк қызметінің барлық аспектілерін жаңғырту процесінің түпкі нәтижесі болып табылады.

Ұсынылған анықтамаға сәйкес, банк саласындағы инновациялардың экономикалық мәні төмендегідей сызба түрде көрсетуге болады (сурет 1).

Жаңа банктік өнімін жасау және қызмет түрлерін көрсету

Бизнес-процесстерді ұйымдастыруды жетілдіру

Банк саласындағы инновациялар

Банк өнімдері мен қызмет түрлерінің бәсекеге қабілеттігін арттыру

Клиенттерге көрсетілетін қызметтер технологиясын өзгерту

Сурет 1 - Банк саласындағы инновациялардың экономикалық мәні

Ескерту- автормен әзірленген

Осылайша, банк саласындағы инновацияның экономикалық мәні жаңа банк өнімдерін жасау, бизнес-процессті ұйымдастыруды жетілдіру, банк қызметтерінің бәсекеге қабілеттілігін арттыру, банк клиенттеріне қызмет көрсету технологиясын өзгерту болып табылады.

Біздің ойымызша, банктік қызметтер мен өнімдерге инновациялық өзгерістер келесі бағыттар бойынша іске асырылуы мүмкін:

- жаңа ақпараттық технологиялар негізінде жаңа банктік өнімдер немесе қызметтер жасау;

- жаңа виртуалды банктік және қаржылық технологиялар жасау және енгізілу, мысалы: банктік шоттарды қашықтықтан басқару; банктердің кеңселеріне бармай-ақ шарттар жасасу, төлем карталарын шығару және бұғаттау мүмкіндігі;

- клиенттердің электрондық құжаттың дұрыстығына жауап беретін электрондық қолтаңбаны енгізу және пайдалану;

- жаңа коммуникациялық және ақпараттық технологиялар кешенін пайдалану арқылы электрондық және кешенді маркетинг қызметін жүзеге асырылу;

- қызметкерлердің біліктілігі өзгерту: кеңесші, өнім менеджері, транзакциялар мен консультациялар жөніндегі маман;

- клиенттерге өзіне-өзі қызмет көрсетудің жаңа терминалдары енгізілу.

Қазіргі уақытта енгізілген жаңа банктік қызметтер мен өнімдердің барлығы дерлік инновация болып табылады. Бірақ та, уақыт өте келе олар жаңашылдық қасиетін жоғалтуы әбден мүмін. Сондықтан да банк өнімдері мен қызметтері үнемі жаңарып отыруы керек. Себебі банктер жаңа банк өнімдері мен қызметтерін әзірлеу, ұсыну және жетілдіру арқылы ғана клиенттердің капиталын сақтай отырып, көбейтуге ықпал ету үшін банк клиенттеріне қатысты серіктестік принципін жүзеге асыруы керек.

Осыған сәйкес, банктік қызметке қатысты инновацияларға тән қасиеттерге мыналар жатады:

- банктік өнім немесе қызметтің жаңалық сипатының болуы;

- банктік өнімнің клиенттің сұранысын қанағаттандыруы;

- банктік өнімнің тез коммерциялануы.

Банк қызметіндегі инновацияларды олдардың жаңашылдық сипатына қарай мынадай түрлерге бөлуге болады:

* абсолютті жаңа - егер белгілі бір банктік инновацияға нарықта балама болмаса;
* салыстырмалы жаңа - бұл бір банкте алғаш рет енгізілген, бірақ басқа банктерде бұрынан қолданылған инновацияларға қатысты болса;
* жартылай жаңа - бұл банктік өнімнің қандай да бір элмементі жаңарған болса.

Жоғарыда банк қызметіндегі инновацияға тән қасиеттерді ескере отырып жаңа банк өнімдерді енгізуге қатысты «банктік инновация» ұғымын былайша нақтылау қажет:

- банктің өз бетінше жасап ұсынатын кез-келген өнімі тұтынушы қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін шығарылған болса және бұрын нарықта оның теңдесі жоқ болса «жаңа» болып табылады;

- кез-келген банк көрсететін қызметі банктің өнімдерінің тізімінде бұрынан қолданылатын өнім болса да, ол басқа нарыққа арналса ол да «жаңа» болып табылады;

- банктік нарықты талдау және нарықта бұрыннан бар өнімнің көшірмесін жасаудың негізінде банктің шығарған кез-келген өнім де «жаңа» болып саналады.

Алайда, банк саласындағы инновациялар тек техникалық немесе технологиялық әзірлемелерді ғана емес, сонымен қатар бизнестің жаңа нысандарын, нарықтағы жұмыстың жаңа әдістерін, жаңа өнімдер мен қызметтерді, жаңа қаржы құралдарын енгізуді де қамтиды. Олар алдыңғы өніммен салыстырғанда жоғары технологиялық деңгеймен, өнімнің немесе қызметтің жоғары тұтынушылық қасиеттерімен сипатталады.

Инновациялық банк өнімдері мен технологияларының пайда болуы банк ісінің дамуына байланысты. Банк ісін қалыптастырудың әр кезеңінде олардың дамуы мен алға жылжуы көбею процесінің қажеттіліктеріне және экономикалық жүйенің түріне байланысты. Жаңа банктік өнімді құру арқылы көбею процесінің қайшылықтарын, өтімділік, кірістілік және тәуекел арасындағы, банктердің шектеулі ресурстары мен әлеуетті клиенттердің өзгеретін қажеттіліктері арасындағы қайшылықтарды шешуге болады.

Банк саласындағы инновацияның әр түрін толығырақ қарастырайық (сурет 2):

- өнімдік инновациялар - қолданыстағы нарықта жаңа өнімді жасауды жүзеге асыру;

- технологиялық (процесстік) инновациялар - шығындарды қысқарту мақсатында жаңа әдісті, технологияны, операцияны немесе процессті енгізу.

- Нарықтық инновациялар – банктік өнімдер мен қызметтердің түбегейлі жаңа нарығын қалыптастыру.

- Маркетингтік инновациялар - жаңа ресурстарды, нарықтағы жұмыс әдістерін, банк саласындағы бизнестің жаңа нысандарын игеру.

- Басқарушылық инновациялар – банк қызметін инновациялық басқару құрылымын жаңғырту.

Технологиялық инновациялар

Өнімдік инновациялар

Банктік инновациялар түрлері

Басқарушылық инновациялар

Маркетингтік инновациялар

Нарықтық инновациялар

Сурет 2- Банк саласындағы инновациялардың түрлері

Ескерту- автормен әзірленген

Коммерциялық банктердің басқа ұйымдардан айырмашылығы олар өте консервативті. Технологиялық инновациялар әр кезде олардың пайдасының артуына әкелмейді, сәйкесінше банк саласындағы инновацияларды енгізудің белгілі бір ерекшеліктері болады.

Біріншіден, технологиялық банктік инновациялар көп жағдайда банк үшін сыртқы өнімдер болып табылады, өйткені олар негізінен электроника немесе телекоммуникация сияқты экономиканың басқа салаларында пайда болады.

Екіншіден, банк дербес әзірлейтін технологиялық инновациялар, әдетте, банкішілік құрылымның өзгеруімен және жаңа банк өнімдерінің енгізілуімен байланысты келеді.

Үшіншіден, егер кәсіпорындар қызметіне технологиялық инновацияларды енгізу кезінде, ең алдымен ҒЗТКЖ шығындарының мөлшері ескерілсе, ал банктер жағдайында ең бастысы нарықта бар технологияларды сатып алу шығындарын бағалау маңызды.

Жалпы банк қызметі саласындағы инновациялардың төмендегідей бағыттарын бөліп көрсетуге болады (сурет 3).

Банктік қызмет түрлерін көрсету саласындағы инновациялар аясындағы

Банк клиенттеріне қызмет көрсету саласындағы инновациялар

Банк қызметіндегі инновациялардың қолданылу саласы

Банкті басқару жүйесіндегі инновациялар

Банктің құрылымындағы және сыртқы пішімендегі инновациялар

Банктік технологиялар саласындағы инновациялар

3-сурет. Банк саласындағы инновациялардың бағыттары

Ескерту - автормен әзірленген

Банктік инновациялардың генезисі технологиялық инновациялар коммерциялық банктердің бәсекелестік артықшылықтарына қол жеткізуге мүмкіндік беретіндігін және қазіргі заманғы банк жүйесінің дамуына ықпал ететіндігін көрсетеді.

Банк бизнесіндегі инновациялар өз кезегінде нарықта бар өнімдер мен қызметтерде қарағанда пайда әкелетін өнімдерді және қызмет түрлерін жасауға және енгізуге бағытталады.

Банктегі инновациялық процесс - идеяны әзірлеу және ұсыну кезеңінен бастап оны жүзеге асыру кезеңіне дейінгі барлық қызметіне қолданылады.

Жалпы, банктегі кез-келген инновациялық процесс циклдік сипатқа ие. Инновациялық процестің келесідей әр кезеңі белгілі бір мәселені шешуге арналған:

1. Алдағы инновациялық процестің идеясының пайда болуы және міндеті.

2. Мақсатқа жету үшін қажетті іс-шаралар мен іс-шаралар жоспарын құру.

3. Инновациялық процесті іске асыру үшін қажетті ресурстарға (кадрлық, технологиялық, материалдық) қажеттілікті айқындау, орындаушылардың алдына жергілікті міндеттер қою.

4. Орындаушылардың (инновациялық іс-шараларды жүргізуге жауапты банк қызметкерлерінің) қойылған міндеттерді іске асыруға байланысты іс-қимылдар жүргізуі.

5. Жүргізілетін әрекеттерді бақылау, талдау және түзету.

Инновациялық процесстің мақсаты, біріншіден, сыртқы және ішкі жағдайды бағалау, сондай-ақ әлеуметтік-экономикалық болжамдар негізінде белгілі бір уақыт кезеңіне жаңа өнімдер, процестер, технологиялар жасаудың белгілі бір бағыттарын белгілейді. Екіншіден, инновациялық басқарудың мақсаттары белгілі бір шектеулер, жоспарланған инновациялық шаралар ретінде әрекет етеді.

Қазіргі уақытта банктік қызметтің тиімділігін арттырудың негізгі факторларының біріне тұрақты инновациялар саясатын жүзеге асыру жатады. Бұл тұжырым бүінгі экономикалық жағдайды сипаттайтын бірқатар себептерден туындайды:

* Біріншіден, банктердің клиенттермен қарым-қатынасы серіктестік қағидаттарына негізделген. Бұл, атап айтқанда, банктердің қаржылық-шаруашылық қызметті кеңейтуге, шығындарды азайтуға, іскерлік белсенділікті дамытуға және оның кірістілігін арттыруға ықпал ететін жаңа қызметтерді ұсына отырып, өз клиенттерінің капиталын сақтауға ғана емес, сонымен бірге көбейтуге үнемі қамқорлық көрсететіндігін білдіреді.
* Банктік қызметтердің жаңа түрлерінің пайда болуының екінші себебі нарықтық қатынастар жағдайында банк институттары арасындағы бәсекелестік болып табылады. Нарық жағдайында өмір сүру үшін іскери шешімдердің көп нұсқалылығы мен стандартты емес болуы, іскери операциялардың бірегейлігі, банктің барлық салаларында инновацияларды енгізу қажет.
* Үшінші себеп жаңа қымбат банктік технологиялардың дамуы. Бұл бүкіл әлемде экономикалық дамудың маңызды факторы ретінде танылған ғылыми-техникалық прогресс, қазір инновациялық процесс тұжырымдамасымен байланысты.

Сонымен банктік инновация бұл банк бизнесінде қолданылатын таза жаңа немесе жетілдірілген банктік қызмет көрсетуді, өнімді, процессті немесе жаңа не дәстүрлі қызмет көрсету сегментіндегі процессингтік операцияларды білдірсе, ал банктің инновациялық қызметі бұл банктік инновациялар жасау және іске асырумен байланысты жүйелі процесті сипаттайды.

Инновациялық қызметті ұйымдастырудың тағы бір бағыты банк құрылымы элементтерінің тиімді өзара іс-қимылын ұйымдастыру болып табылады. Осы бағыттарға жетекшілік ететін бөлімшелердің рөлі басымдықтарды анықтау және түпкілікті нәтижеге қол жеткізу үшін жеке бөліктерді біріктіру болуы керек.

Отандық банктердегі инновациялық қызметті ұйымдастырудың сипаты келесі беттегі 1-кестеде көрсетілген функцияларға қызмет көрсетудің дәстүрлі сызбасына ие.

Кесте 1 - Банктегі инновациялық қызметті ұйымдастырудың сипаттамасы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Кезең | Банктің инновациялық қызметті ұйымдастырудағы іс-әрекеттердің мазмұны |
| 1. | Маркетинг | Банктік нарықтың дамуын жалпы талдау.  Банк бәсекелестерінің инновациялық қызметінің дамуын талдау.  Банктің ішкі және сыртқы инновациялық даму бағыттары бойынша ұсыныстар мен бастамаларды жинау.  Банктің инновациялық дамуына қатысты жинақталған ұсыныстар мен бастамаларды іске асыру үшінішкі мүмкіндіктер мен сырттай ресурс тарту мүмкіндіктерін талдау.  Банктің инновациялық қызметін даму болашағын сценарийлік талдау. |
| 2. | Ғылыми-зерттеу жұмысы (ҒЗЖ) | Банктің инновациялық дамуы моделінің базалық нұсқасын қалыптастыру.  Материалдық моделдеу әдістері көмегімен банктің инновациялық өнімдерді (қызметтерді) әзірлеу.  Басқарудың функционнальдық және процесстік моделін жасау.  Әзірлемлердің қызмет ету прцесстерін имитациялық моделдеу.  Инновациялық өнім немесе қызмет түрінің макеттің үлгісін әзірлеу. |
| 3. | Тәжірибелік-конструкторлық жұмысы (ТКЖ) | Инновациялық әзірлемені тестілейтін алаңды таңдау.  Иновациялық өнімнің (қызметтің) тәжірибелік жүйесін қалыптастыру.  Иновациялық әзірлемені тестілеу.  Инновациялық өнімге арналған нормативтік-технологиялық құжаттар тізімін даярлау. |
| 4 | Енгізу | Инновациялық әзірлемені енгізу жоспарын жасау.  Инновациялық әзірлемені енгізу процессіне қатысатын қызметкерлерді даярлау, оқыту және ынталандыру.  Инновациялық әзірлеменің пилоттық жобасын іске қосу.  Пилоттық жобаның қызмет етуіне бақылау жасау.  Енгізу нәтижелерін талдау және бағалау.  Банктік инновацияны өндіріске енгізу туралы шешім қабылдау.  Инновациялық өнімге арналған нормативтік-технологиялық құжаттар тізімін өңдеу. |
| Ескертпе – әдебиет негізінде құрастырылған [15-16]. | | |

Коммерциялық банктердің инновациялық қызметін жүзеге асыру процесі банк жүйесінің даму ерекшеліктеріне байланысты олардың қызметінің басым бағыттарын жоспарлаумен және іске асырумен тығыз байланысты [17]:

1. Банк заңнамасын ырықтандыру;

2. Банкаралық бәсекелестіктің өсуі;

3. Виртуалды банктердің пайда болуы;

4. Банктер қызметіндегі қаржылық инновациялардың өсуі;

5. Банк қызметін әмбебаптандыру;

6. Электрондық төлем жүйесін пайдалану;

7. Банк ісін интернационалдандыру және жаһандану.

Инновациялық қызметке қатысты еліміздегі қабылданған банктік заңнама жетілдіруді және ырықтандырылуды қажет етеді. Себебі онда банктің инновация немесе инновациялық қызмет туралы ұғымдар қарастырылмаған.

Инновациялық қызмет ғылыми білімді өнімнің, технологияның және қызметтің жаңа түрлеріне эволюциялық түрлендірудің инновациялық процесін ғана емес, сонымен қатар банктік өнімдер мен қызметтерді өткізу нарықтарын, олардың тұтынушылық қасиеттерін, бәсекелестік ортаны маркетингтік зерттеуді, сонымен қатар технологиялық, басқарушылық және ұйымдастырушылық-экономикалық іс-шаралар кешенін қамтиды.

Жалпы жағдайда инновациялық қызмет дегеніміз - жинақталған білімді, технологиялар мен жабдықтарды коммерцияландыруға бағытталған ғылыми, технологиялық, ұйымдастырушылық, қаржылық және коммерциялық шаралар кешені.

Осылайша, кең мағынада банктегі инновациялық қызмет инновацияны құру, дамыту, тарату және пайдалану қызметін білдіреді.

Тар мағынада, банк саласына қатысты инновациялық қызмет номенклатураны кеңейту және жаңарту және банктік қызметтердің сапасын жақсарту, оларды құру технологиясын жетілдіру, содан кейін нарықта тиімді жүзеге асыру үшін ғылыми зерттеулер мен әзірлемелердің нәтижелерін құруға және коммерцияландыруға бағытталған қызмет ретінде қарастырылады.

Өз мәні бойынша инновациялық қызмет инновациялық бағдарламаларды құрастырудан және инновациялық процестерді іске асыратын арнайы бөлімшелердің күшімен инновациялық жобалар мен бағдарламаларды қаржылық, материалдық, ақпараттық, зияткерлік және инженерлік қамтамасыз ету кезінде жаңа қызметтерді әзірлеу мен енгізуді кейіннен мониторингтеу және бақылау кезінде банктің бірыңғай инновациялық саясатын жүргізуден тұрады. Осылайша, банктің инновациялық қызметі банктік қызметтердің жаңа түрлерін әзірлеумен және өндірумен байланысты, бұл жаңартылған қызметтің барлық аспектілерін теңестіру үшін банктің әртүрлі бөлімшелерінің өзара әрекеттесуін ұйымдастыру, технология, ұйымдастыру, басқару және инновациялық мамандарды даярлау саласындағы дәстүрлі емес және тиімді шешімдерді іздеу бойынша бірқатар міндеттерді шешуді талап етеді.

Банктердің инновациялық қызметін дамытудың қазіргі заманғы үрдістерін зерттеу олардың негізгілері мыналар екенін көрсетті.

Біріншіден, инновациялық дамудың қажеттілігін түсіну банктердің инновациялық қызметін жүйелі негізде жүзеге асыруға әкелді. Егер Қазақстан Респуликасындағы нарықтық экономиканың қалыптасуы мен қаржы нарығының қалыптасуы кезінде кейбір банктер ғана инновациялық қызметпен қамтылса, қазіргі жағдайда бірыңғай ақпараттық кеңістіктің қалыптасуы, экономиканың жаһандануы және әлемдік қаржы нарығының қалыптасуы инновациялық қызметті банктердің тиімді дамуының негізгі факторларының біріне айналдырды.

Екіншіден, банктердің инновациялық қызметін дамытудың маңызды тенденциясы инновациялық дамуды жүзеге асыру үшін қолайлы жағдайлар жасау болып табылады, оның ішінде:

- Банк басшылығының трендтердің инновациялық гипотезаларын анықтау және инновациялық әзірлемелердің алғышарттары болып табылатын идеяларды қалыптастыру үшін ынталандыру жүйесін іске асыруы; - инновациялық қызметті жүзеге асыратын қызметкерлердің бастамашыл инновациялық идеяларын күтіп, Банктің зияткерлік әлеуетін толық жүктемеу схемасын саналы іске асыру, банк өнімдерінің ассортиментін кеңейту және инновациялық әзірлемелермен байытылған банк қызметтерінің тиімділігін арттыру;

- банк саласындағы бәсекелестіктің жоғары деңгейіне байланысты, оның ішінде параллель іске асырылатын инновациялық процестерді үйлестіру негізінде инновацияларды әзірлеу және енгізу мерзімдерін азайту арқылы инновациялық процесс циклін жеделдету мүддесінде банктердің инновациялық қызметін басқарудың ұйымдастырушылық схемаларын оңтайландыру.

Үшіншіден, бұл тұтынушылардың белгіленген ғана емес, сонымен бірге болжанатын сұраныстарын, оның ішінде инновацияларды енгізудің алғашқы кезеңдерін мониторингтеу және егжей-тегжейлі талдау негізінде түсіну мен қанағаттандыру деңгейінің барабарлығын тексеруге байланысты үрдіс. Банктердің инновациялық қызметін дамытудың жеткілікті жоғары деңгейіне қарамастан, соңғы жылдардағы оқиғалар бұл қызметтің қажетті тиімділігіне тұрақты экономикалық жағдайда ғана қол жеткізілетіндігін көрсетеді.

Инновациялық қызмет инновациялық процестің кез-келген кезеңінде ғана емес, сонымен қатар патенттерді, лицензияларды сатып алу, ноу-хауды, пайдалы идеяларды ашу процесінде де жүзеге асырылуы мүмкін.

Банк қызметінде инновациялық қызмет кездейсоқ жасалуға тиіс емес. Инновацияны ендіруден алынатын оң нәтижеге банк қызметінде оған зерттеу жүргізгеннен кейін ғана мүмкін болады.

Банктің инновациялық қызметі клиентке көрсетілетін қызметтер көлемі бойынша бағаланады және коммерциялық банктің қаржылық қызметінің нәтижесі банктің инновациялық қызметті басқарудың қаншалықты тиімді екендігін көрсетеді.

П. Роуз өз еңбегінде банктердің инновациялық көрсетілетін қызметтерінің мынадай себептерін бөліп көрсетеді [4]:

1. Бәсекенің өсуі және қаржы нарығының бей реттелуі салдары менеджерлердің банктік қызмет түрлерін жасау мүмкіндігінің пайда болуы, елдің және әлемнің банк секторы арасында банктік және банктік емес қаржы ұйымдар арасында бәсекенің өрши түсуі.
2. Банк қызметін реттеудің халықаралық нормаларының қатаңдауы және банк қызметінен түсетін табыстың орнын толтыру көздерін іздестіру. Банктің меншікті капиталының ұлғаюы мен баланстағы актив үлесінің азаюы арасындағы қаражаттарды қайта бөлуге ұмтылу, мысалға несие беруді азайту. Соның нәтижесінде банк капиталының халықаралық талаптарына сәйкес жаңа тәуекелсіз ақылы қызмет көрсету нысандарын дамытуға итермелейді. Соған байланысты андеррайтинг қызметі қаржылық жоспарлау сақтандыру қорларын сату кеңінен дами түсті.
3. Ақша айналысын жеделдету, банктің бұрынғы бар қызметтерінен түсетін пайданың өсуі негізінен қаржылық қызметті диверсификациялау арқылы тәуекел деңгейін төмендетуді білдіреді; жаңа қызмет көрсету түрлерін сатудан күтілетін пайда мен қолма қол ақша айналымына қатысты инновациялық тәсілдер;
4. Банк капиталының клиенттерге көрсетілетін қызметтер санына тәуелділігі.
5. Қызмет көрсету тәуекелдері, яғни банк клиенттерінің өсуіне байланысты банктің көрсетілетін қызмет түрлерінің ниеттерін кеңейту салдарынан құрылымдық ұйымдастырушылық менеджменттің әлсіреуі. Бұл өз кезегінде инновациялар мен банктік нарық арасындағы кері байланысты нашарлатады, шығыстарды бақылау жасауды төмендетеді. Банк мөлшерінің ұлғаюы есебінен пайданың өсуі, шығындарды қысқартудан туындайтын экономикалық тиімділік және банктің көрсетілетін қызметтердің түрлерін ұлғайту есебінен қол жеткізілетін экономикалық тиімділік бағаның өсуіне жол беруі де мүмкін. Осының бәрінің салдарынан банк әкімшілігі тарапынан бақылаудың әлсіреп және жаңа банктік қызмет түрлерінің дамуына деген шығындардың көбеюіне акелуі соғуы да мүмкін.

Банктің басқа кәсіпорындарынан өзара айырмашылықтарын ескере отырып, оның инновациялық қызметінің өзіндік келесідей ерекшеліктерін бөліп қарастыруға болады [18]:

*- біріншіден*, банктің технологиялық инновацияларын енгізудің алғышарттары, оның ішінде ақпараттық технологиялардың үлкен үлесі басқа салаларда электроника, есептеуіш техникасы мен коммуникациясы жасалады да банк саласына пайдалануға ұсынылады;

*- екіншіден*, банк секторында көшбасшыларға және аутсайтдерлерге немесе имитаторларға бөліну шартты түрде іске асырылады, себебі ақпараттық технологиялар сырттан алынады. Көшбасшылық ұстанымды ұстайтын банктер технологиялық инновацияларды тез енгізуге тырысады, себебі оларды жасаушылар басқа салалар;

*- үшіншіден*, банктердің өздері жасаған инновациялары оның құрылымдық және инфоқұрылымдық өзгерістерімен жаңа банктік өнімдерімен байланысты;

*- төртіншіден*, банктің инновациялық өнімін жасауға бағытталған ғылыми зерттеулерге жұмсалатын шығындардың да рөлі ерекше. Яғни инновациялық технологияларды немесе өнімдерді енгізуші банктер үшін сол технологияларға немесе лицензияларға кететін шығындар маңызды.

Осындай ерекшеліктерді ескеріп, банктің инновациялық қызметі ұғымын екі мағынада беруге болады:

* Тар мағынада, жаңа банктік өнімді жасауға және қызметті көрсетуге, сондай-ақ жетілдіруге арналған ғылыми зерттеудің нәтижелерін пайдалануға бағытталған банктің қызметі.
* Кең мағынада, ол жаңа өнімді жасау және оны сатып орналастыру немесе жаңа қызмет түрлерін көрсету, сондай-ақ инновациялық технологияларды игеру процесстерін қамтитын банктің қызметі.

Сонымен қатар банктің инновациялық қызметінің негізі сипаттамасын төмендегідей беруге болады:

- жаңа сегменттердің пайда болуына ықпал ететін банктік өнімдер: қаржы лизингі, жылжымайтын мүлікке инвестициялар, траст операциялары, тәуекелдерді сақтандыру;

- қаржы нарығы мен биржаның жаңа қызметіндегі инновациялар: коммерциялық бағалы қағаздар, қаржылық фьючерстер, қаржылық опциондар, ипотекалық бағалы қағаздар;

- қолма-қол ақша айналысын тиімді басқару және жаңа ақпараттық технологияларды қолдану;

- операциондық шығыстарды қысқартуға бағытталған агенттік, қаржы-делдалдық қызметтер және активтер мен міндеттемелерді тиімді басқару;

- қарыз капиталдар нарығындағы классикалық сегменттердегі жаңа бағыттар мен өнімдер енгізу.

**1.2** **Банк қызметіндегі инновациялық қызметті басқару жүйесі мен оның құрылымы**

Коммерциялық банктің инновациялық қызметін басқару бұл банктік инновациялық менеджментінің маңызды бағыттарының біріне жатады.

Коммерциялық банктегі инновациялық менеджмент бұл инновациялық процестерді басқару тетіктерін қолдана отырып, ұйымның бәсекеге қабілеттілігі мен өміршеңдігінің қажетті деңгейіне қол жеткізуге немесе қолдауға бағытталған өзара байланысты іс-шаралар жиынтығы [19].

Коммерциялық банктегі инновациялық менеджменттің мақсаты тек тиімділікке қол жеткізу ғана емес, сонымен қатар банктің барлық сыртқы және ішкі функцияларын келісілген түрде орындау және дамыту, яғни жекелеген инновацияларды бірыңғай инновациялық процеске біріктіретін оларды үйлестіру болып табылады. Бұл коммерциялық банк басқару жүйесінде үш негізгі ішкі жүйе бірлесіп және бір уақытта жұмыс істейтінін білдіреді [20].

Біріншісі (сыртқы жүйе) – бұл банктік өнімдерді, қызметтерді, технологияларды, процестерді орындау технологияларын әзірлеуді және енгізуді қамтамасыз ететін қаржылық-несиелік жүйе.

Екінші (ішкі жүйе) – қызмет тиімділігінің берілген режимінде операциялардың орындалуын қамтамасыз ететін өндірістік немесе операциялық-технологиялық, яғни банк қызметтерінің белгілі бір сапасын сақтай отырып, операцияларды орындаудың қажетті өзіндік құнына қол жеткізу жүйесі.

Сонымен, үшінші ішкі жүйе – бұл банк қызметкерлерінің мүдделерін, мақсаттарын, жеке қасиеттерін, біліктілігін, тәжірибесін және т.б. ескере отырып, олардың бірлескен жұмысын қамтамасыз ететін әлеуметтік-ұйымдастырушылық жүйесі.

Коммерциялық банктің инновациялық басқаруында Уткин Э.А. көзқарасына сәйкес келесі бағыттарды анықтайды [21]:

1. Инновацияларды әзірлеу және практикалық іске асыру процесін басқару ғылымдағы тәуелсіз бағытқа айналады;

2. Инновациялық процестің үнемі дамуы қазіргі банк үшін басты объективті қажеттілікке айналды;

3. Банк қызметінің барлық функционалдық салаларында инновацияларды құру және тиімділігін арттыру процесі жоспарлаудың, ғылыми зерттеулердің, жобаларды әзірлеудің, банк өнімдерін өндірудің, маркетингтің ажырамас элементіне айналды;

4. Көптеген банктерде инновациялық іс-шаралардың тиімділігін арттыру және қолдану аясын кеңейтуді қамтамасыз ететін арнайы бөлімшелер, қызметтер құрылады;

5. Банк өнімдерінің, технологиялардың, процестердің, қызметтердің өмірлік циклінің қысқаруымен қолданыстағы тәжірибені жақсарту бойынша жаңа идеялар мен ұсыныстардың дәйекті ағымына қажеттілік артып келеді;

6. Қызметкерлердің шығармашылық, стандартты емес іс-әрекеттерін ынталандыратын кешенді мотивациялық жүйелер әзірленуде және белсенді қолданылады;

7. Өздерінің ұйымдастырушылық құрылымдарын жетілдіре отырып, ең алдымен банктер инновациялық процестің мақсаттары мен міндеттеріне сүйенеді;

8. Иновациялық басқаруға деген қажеттілік банк жұмысында тұлғалардың қалыптасуы мен шығармашылығына негізделген банктік кадрларды даялаудың жаңа тұжырымдамасын енгізумен байланысты болып келеді.

Э.А.Уткиннің көзқарасынан бұл банктік инновациялар мен инновациялық процестердің қарқынды дамуына байланысты оларды басқару механизмі үнемі өзгеріп, дамып, жетілдіріліп, соңғы бәсекелестік жағдайларға сәйкес келуі керек деп санаймыз.

Банктегі қызметіндегі инновациялық менеджментті екі түрге бөлуге болады. Бірінші түрі банктің қаржылық саласын қамтиды және белгілі бір құралдардың жиынтығын қамтиды, ал екінші түрі қызметкерлермен жұмыс саласындағы функциялар жиынтығымен ұсынылған (Сурет 4, келесі бетте) [22].

Инновациялық менеджменттің түрлерін дамыта отырып, қаржы саласындағы инновациялық басқарудың нәтижесі банктік ұйым туралы мәліметтердің ақпараттық жүйесін құру болып табылады және персоналды инновациялық басқарудың нәтижесінде ұжым жұмысының принциптері жасалады. Иинновациялық менеджменттің барлық түрлері өзара байланысты екенін көреміз.

Банктегі инновациялық менеджмент құрылымы

Кадрлық инновациялық

менеджмент

Инновациялық қаржылық менеджмент

Нәтиже

Нәтиже

Персоналдарды басқару саласындағы инновациялар

Инновациялық старатегиялық басқару

Маркетинг саласындағы инновациялық басқару

Ұйымдастырушылық құрылымдағы инновациялық өзгерістер

Активтер мен пассивтерді инновациялық басқару

Кадрларды даярлау және қайта даярлау жүйесіндегі инновация

Өтімділікті инновациялық басқару

Еңбекті мотивациялау жүйесіндегі инновациялар

Меншікті капиталды инновациялық басқару

Ұжым жұмысының принциптері

Банктік тәуекелдерді инновациялық басқару

Ақпараттық жүйені құру

Сурет 4 - Банктегі инновациялық менеджмент құрылымы

Ескертпе - әдебиет негізінде құрастырылған [22].

Банктік инновациялық қызметті басқару бұл банктік ұйымның инновациялық-техникалық әлеуетін қалыптастыруға, қолдауға және дамытуға бағытталған шешімдерді дайындау және қабылдау жүйесін білідерді [23].

Инновациялық қызметті басқарудың мақсаты инновациялық өнімді немесе қызметтерді әзірлеу негізінде банктің сапалы дамуын қамтамасыз ету болып табылады. Банктің инновациялық өнімдерін (қызметтерін) сатудан қосымша табыс алуға мүмкіндік беретін экономикалық процестер осындай қызметтің өлшемдері болып табылады.

Банктің инновациялық қызметі басқарудың негізгі міндеттері мыналар:

* банктік инновациялық өнімдердің даму үрдістерін анықтау;
* инновациялық қызметтің кедешегі бар бағыттарын таңдау;
* инновациялық жобалардың тиімділігін бағалау;
* банктердің инновациялық қызметінде туындайтын тәуекелдерді талдау және бағалау;
* инновациялық дамуды басқарудың тиімді жүйесін қалыптастыру;
* инновациялық қызметті жүзеге асыру кезінде ұжымда қолайлы климатты қалыптастыру;
* банк қызметкерлерінің инновациялық белсенділігін ынталандыру;
* белгісіздік пен тәуекел жағдайында инновациялық шешімдерді негіздеу.

Банктің инновациялық қызметін басқарудың атқаратын қызметтерін өзара байланысына қарай екі топқа бөлуге болады: қамтамасыз ету және ақпараттық. Коммерциялық банктің инновациялық қызметін басқару функцияларының өзара байланысы 5-суретте көрсетілген.

Банктің инновациялық қызметін басқарудың функциялары

Ақпараттық

қызметі

Қамтамасыз ету қызметі

Жоспарлау

Есепке алу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Ұйымдастыру | Бақылау |
| Мотивациялау | Талдау |

Тәуекел

Реттеу

Сурет 5 - Коммерциялық банктің инновациялық қызметін басқару функцияларының өзара байланысы

Ескертпе – әдебиет негізінде әзірленген [23].

Жоспарлау – бұл инновациялық мақсаттарға қол жеткізу бойынша қысқа мерзімді (орта мерзімді) кезеңдегі банк қызметіне, сондай-ақ банк ресурстарын неғұрлым тиімді пайдалану кезінде оларды іске асыру жолдары мен құралдарына қатысты өзара байланысты шешімдерді әзірлеу процесі. Ұйым бұл банктің құрылымын қалыптастыру және оны қалыпты жұмыс істеуі үшін қажетті адами, материалдық, қаржылық, ақпараттық және басқа ресурстармен қамтамасыз ету.

Бақылау - бұл банктің инновациялық процесінің қабылданған басқару шешімдеріне сәйкестігін бақылау және тексеру жүйесі, басқарылатын объектіге басқарушылық әсер ету нәтижелерін және осы шешімдерді орындау кезінде жіберілген ауытқуларды анықтау.

Мотивация бұл қызметкерлерді банктің инновациялық қызметінің жоспарлы көрсеткіштеріне қол жеткізу үшін тиімді, адал жұмысқа ынталандыру, яғни қызметкерлердің қажеттіліктерін анықтау, орындалған жұмыс үшін сыйақы жүйесін әзірлеу, жалақының әртүрлі формаларын пайдалану, инновациялық қызмет субъектілерінің тиімді өзара әрекеттесуіне ынталандыру.

Бухгалтерлік есеп бұл бухгалтерлік ақпаратты өңдеу, беру және сақтау жүйесі. Әдетте, бухгалтерлік есеп екі ішкі жүйеге бөлінеді: қаржылық және басқарушылық. Басқару есебі ұйымның жағдайы туралы ақпараттың әртүрлі деңгейлеріндегі ішкі пайдаланушылардың талаптарын қанағаттандыруға арналған. Қаржылық есеп қаржылық есептілікті жасау және сыртқы пайдаланушылардың қаржылық ақпараты туралы ақпараттық қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында есептік ақпаратты жинау және өңдеу үшін қажет [24].

Талдау - бұл оларды оңтайландыру мақсатында тиімді басқару шешімдерін қабылдау үшін қажетті бухгалтерлік есеп жүйесінде қалыптасқан ақпаратты өңдеудің әдістері мен әдістерінің жиынтығы.

Есепке алу, бақылау және талдау инновациялық қызметті басқару үшін қажетті ақпараттың негізгі ауқымын алуға мүмкіндік береді. Басқару жүйесінің осы элементтерін бір жүйеге біріктіру банктің қызметін басқару функцияларын олардың үйлесімі мен өзара тәуелділігінде неғұрлым толық жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Реттеу функциясы жүйенің элементтері белгіленген параметрлерден ауытқып кеткен жағдайда банктің инновациялық қызметін дамытуды басқару жүйесінің тиімді жұмыс істеуіне қол жеткізу үшін басқару объектісіне әсер етумен байланысты.

Қазіргі уақытта инновациялық менеджменттің басты міндеті - жаңа технологияларды енгізу ғана емес, сонымен қатар олардың өтелуін болжау. Банк қызметінде инновацияларды енгізу банк тарапынан үлкен дайындықты талап етеді, ең бастысы банктің мүмкіндігін толық талдап, ондай банктік инновациялардың артықшылықтары мен кемшіліктерін айқындаған дұрыс (2-кесте, келесі бетте).

2-кестеде келтірілген мәліметтер негізінде инновациялық технологиялар банк клиенттері үшін айтарлықтай артықшылықтарға ие, атап айтқанда, олар банк операцияларын жеңілдетуге, көптеген тиімді қызметтерді пайдалану мүмкіндіктерін арттыруға және оларды жүргізу шығындарын азайтуға ықпал етеді деген қорытынды жасауға болады. Басты артықшылығы - бүкіл әлемге қол жеткізу мүмкіндігі.

Сонымен бірге банктік инновацияны енгізуге байланысты жоспар жасап, банктік инновацияны енгізуден түсетін тиімділікті бағалау қажет. Сонда ғана банктік инновацияны енгізу тиімділігі не оң немесе теріс көрсеткіш көрсетуі мүмкін.

Кесте 2 - Банк жүйесінде инновацияларды қолданудың артықшылықтары мен кемшіліктері

|  |  |
| --- | --- |
| Оң жақтары мен келешегі | Кемшіліктері мен мүмкін болатын теріс салдары |
| 1. Коммерциялық банк клиенттерінің банк қызметтерін пайдалану қолайлылығын арттыру | 1. Ақша ұрлығының ықтималдығын арттыру |
| 2. Банк операцияларын жүзеге асыруға жұмсалатын шығындарды қысқарту | 2. Технологияларды енгізуге жалпы шығындарды ұлғайту |
| 3. Клиенттік базаны кеңейту және Банктің бәсекеге қабілеттілігін арттыру | 3. Жаңа технологияларға тұрақты инвестициялар |
| 4. Банк операцияларын жүзеге асыру уақытын қысқарту | 4. Операцияларды жүзеге асыруды бақылауды қатаңдату |
| 5. Банк қызметтері мен өнімдерінің санын ұлғайту, оларды көрсету тиімділігін арттыру | 5. Технологияның жаңаруына тәуелділік |
| 6. Банк қосымшаларының функционалды компонентін жетілдіру және сервисті дамыту | 6. Тұтынушылардың қажеттіліктерін зерттеуге банк шығындарының артуы |
| 7. Еңбекке ақы төлеу және үй-жайларды жалға алу шығындарын қысқарту | 7. Жұмыс орындарының қысқаруына байланысты жұмыссыздық ықтималдығының өсуі |
| 8. Жаңа инвестициялық идеяларды іске асыру, банк қызметінің тиімділігін арттыру | 8. Технологияларды енгізу салдарының болжамсыздығы және олардың өтелуін болжау, инвестициялардың жоғары тәуекелдері |
| Ескертпе – әдебиет негізінде құрастырлған [25]. | |

Коммерциялық банктер үшін инновацияларды енгізу көп уақытты қажет ететін процесс болып табылады. Ол эмитенттен бастап, тиісті бағдарламалардың жұмысын қамтамасыз ететін электрондық құрылғылардың өндірушілеріне дейінгі банк процесіне барлық қатысушыларды тартуды қамтиды.

Банктік инновацияларды әзірлеу және енгізу процесінде келесі кезеңдерді бөлуге болады:

- Нарық туралы ақпарат жинау, әлеуетті сұранысты зерттеу;

- Банктің инновациялық саясатын әзірлеу;

- Банктің инновациялық саясатында көзделген іс-шараларды ұйымдастыру және жүзеге асыру;

- Инновациялық саясаттың мониторингі және қажет болған жағдайда оны түзету.

Алайда, жаһандану жағдайында банк саласындағы инновациялық технологиялар отандық банктердің қызметіне қойылатын ажырамас талап және клиенттердің оларды таңдаудағы маңызды фактор болып табылады. Іске асырылған технологиялардың болмауы банк үшін теріс әсер етеді, ол клиенттер санының азаюынан, негізгі қызметті жүзеге асырудан түсетін кіріс пен пайданың азаюынан және соның салдарынан ұйымның қаржылық тұрақтылығы мен төлем қабілеттілігінің төмендеуінен көрінеді [26].

Банктің қызметін басқару жүйесінде түпкілікті тұтынушылармен өзара әрекеттесу арналарынан бастап сыртқы қаржы жүйелерімен байланыс арналарына дейінгі негізгі өндіріс операцияларының тізбегі қамтамасыз ететін өндіріс жүйесімен қамтамасыз етіледі, оған мыналар кіреді: корпоративтік басқарудың ішкі жүйесі және клиенттермен қарым-қатынасты басқарудың ішкі жүйесі.

Банктегі инновациялық қызметті басқару процессі жеке инновацияның да, тұтастай алғанда инновациялық процестің мақсаттары мен міндеттерін қалыптастырудан басталады [27]

Банктің инвестициялық қызметін басқаруда инновациялық процессті басқарудың орыны ерекше екені белгілі. С.Д. Ильянкова пікірінше банктегі инновациялық процестің үш типі болады [28]:

1. *Қарапайым ішкі ұйымдастырушылық процесс* бұл бір банктің төңірегінде қайта ұйымдастыруға немесе инновацияларды жасау және қолдануға бағытталған процесс. Бұл жаңалық банктің жаңа өнімінің нысанын білдірмейді, тек қана бұрыннан көрсетілетін өнімді немесе қызметтік технологияны жаңғыртуды сипаттайды.
2. *Қарапайым аралық ұйымдастырушылық процесс*, яғни бұл нарықта өнімді сатып пайда табу үшін ерекше банк өнімін жасауға және қалыптастыруға қатысуды көздейді.
3. *Кеңейтілген инновациялық процесс,* оның мақсаты басқа серіктес банктермен ынтымақтаса отырып, сапалы кешенді банктік өнімді жасау. Мұндай жағдайда қатысушылар арасында инновациялық прцесстің бөлінуі жүзеге асады.

Банктегі инновациялық қызмет банктік қызметті басқарудың жалпы жүйесі аясында жүзеге асырылатындықтан, инновациялық қызметтің субъектілері мен объектілерін екі қызмет түріне бөлген жөн:

* Банктің инновациялық қызметін басқару;
* Банктегі инновациялық жобаларды басқару.

Бұл банктің инновациялық қызметін басқару жүйелі көзқарасты жүзеге асыруға мүмкіндік береді, бұл неғұрлым ойластырылған инновациялық шешімдер қабылдауға ықпал етеді.

Басқару жүйесінің басқарылатын жүйемен байланысы ақпарат беру арқылы жүзеге асырылады. Бұл ақпаратты беру басқару процесі деп аталады (6-сурет, келесі бетте).

Коммерциялық банктің инновациялық қызметін басқару субъектісі инновацияларды әзірлеуге және іске асыруға қатысатын қызметкерлер (бөлімше, бөлім) болады.

Бірінші кезекте пайдаланылатын процестердегі әрбір инновацияның тиімділігіне сүйене отырып, тікелей инновациялық процесті басқару арқылы банктік ұйымды инновациялық басқаруды білдіретінін көреміз.

Коммерциялық банктегі инновациялық басқарудың объектілеріне инновация және инновациялық процесс жатады.

Нақтырақ айтқанда, инновацияның түрлері, инновациялық процестер және инновациялық дамуға қатысушылар арасындағы қаржылық қатынастар инновациялық қызметті басқарудың объектісі болып табылады.

Инновациялық объектінің

жай-күйі туралы ақпарат

Басқару объектісінің

жай-күйі туралы ақпарат

Басқаратын жүйе

-----------------------------------------

|  |  |
| --- | --- |
| Басқару субъектісі  (банктің басшылығы және менеджерлері) | Басқару субъектісі  (инновация менеджерлері) |

Басқарылатын жүйе

-----------------------------------------------------------------------------

|  |
| --- |
| Басқару нысаны  (жаңа өнім, операция, процесс, тәуекелдер, нәтиже) |

Басқаратын жүйе

Сурет 6 - Банктің инновациялық қызметін басқару сызбасы

Ескертпе – әдебиет негізінде әзірленген [27]

Нақтырақ айтсақ, инновациялық қызметті басқару объектісіне келесідей инновациялар түрлері жатады [29]:

- жаңа өнімдер мен көрсетілетін қызметтер:

- маркетингтік жаңа нарықтар нарықта жаңа өнімдерді сату тәсілдері, сату қызметі және т.б.;

- техникалық жаңа немесе жетілдірілген еңбек құралдар түрлері:

- технологиялық жаңа материалдар, технологиялық үдерістер, жұмыстың жаңа әдістері және т.б.;

- ұйымдастырушылық инновациялар, яғни банк қызметін ұйымдастыру салаларындағы жаңа шешімдер;

- әлеуметтік әлеуметтік дамудың әлеуметтік қамтамасыз етудің деңгейін арттыру.

Біздің ойымызша коммерциялық банктің инновациялық қызметін басқарудың мәні - банктің инновациялық қызметінің ұйымдастырушылық-экономикалық аспектілері және ол жеке және заңды тұлғаларға қызмет көрсету үшін пайдаланатын инновациялық банктік технологияларды басқару болып табылады.

Банктік ұйымдағы инновациялық қызметті басқаруды жүзеге асыратын жүйенің элементтер жиынтығына мыналарды жатқызуға болады:

1) коммерциялық банкте банкте басқару қызметімен айналысатын менеджерлер тобы;

2) коммерциялық банкте болып жатқан процестерді басқарудың әлеуметтік-экономикалық және техникалық-ұйымдастырушылық аспектілерін зерттеумен айналысатын ғылыми-техникалық бөлім;

3) инновациялық, инвестициялық, кәсіпкерлік қызметтің дамуына, өмір салтына, қоғамның әлеуметтік-экономикалық және саяси саласына тікелей әсер ететін әлеуметтік-экономикалық институт.

Банктердің инновациялық қызметін ұйымдастыру қағидаттарына мыналар жатады:

- банкке нарықтық қажеттіліктерге барабар дамуға және инновациялық қызмет үшін ресурстарды уақтылы босатуға мүмкіндік беретін моральдық ескірген өнімдерді (жұмыстарды, қызметтерді) жүйелі және жоспарлы алмастыруды білдіретін үздіксіз даму қағидаты;

- банк қызметіндегі инновациялық үдерістерді міндетті мақсат қою және стратегиялық жоспарлау қағидаты;

- инновациялық қызметті ұйымдастыру кезіндегі кооперацияның нысандарын, ұйымдық құрылымдары мен тәртібін айқындайтын инновациялық қызметті ұйымдастыру қағидаты;

- енгізілетін инновациямен қозғалатын барлық үдерістерді жан-жақты қамту, барлық тараптарды, барлық бағыттарды, барлық қасиеттерді ескеру қажеттілігін білдіретін инновациялық шешімдердің кешенділігі қағидаты;

- инновациялық қызметті ынталандырудың заманауи тұжырымдамалары негізінде банк қызметкерлерінің шығармашылық еңбегін ынталандыру қағидаты;

- маңызды инновациялық шешімдерді қабылдаудағы алқалылық принципі, олардың жан-жақты дамуын, әртүрлі мәселелер бойынша көптеген мамандардың пікірлерін ескеруді және белгілі бір және нақты анықталған инновациялық жұмыстарды орындау үшін әр лауазымды тұлға үшін нақты жауапкершілікті белгілеуді білдіреді;

- инновациялық банк қызметтерін ұсынудың жоғары тәуекелін есепке алу қағидаты. Бұл принцип клиенттер қабылдаған сәтті инновациялардың салыстырмалы түрде төмен пайызы табысты инновациядан түсетін кірістермен өзіне де, сәтсіз инновациялық шешімдерге де шығындарды жабуды талап етеді дегенді білдіреді. Инновацияның бұл принципі, шын мәнінде, уақыт факторы мен қауіп факторларын ескере отырып, ұзақ мерзімді болжам сипатына ие дәстүрлі қызмет үшін ақша ағындары принципінің модификациясы болып табылады;

- дәстүрлі (күнделікті) қызметпен айналысатын және өз қызметінің қаржылық көрсеткіштеріне бағдарланған бөлімшелердің кедергісін барынша азайтуды қамтамасыз ететін инновациялық қызметке арналған бюджеттің дербестігі қағидаты;

- инновацияларға арналған шығындарды есепке алу әдістерін (инновациялық бақылау) қоса алғанда, күнделікті жұмыстың көрсеткіштерін бағалау критерийлерінен ерекшеленетін инновациялық қызметті бағалаудың арнайы критерийлерін пайдалану қағидаты.

Банктік инновациялық қызметін басқаруда мынадай негізгі аспектілерді бөліп көрсету керек:

* біріншіден, банктің қызметіндегі өзгерістердің қажеттіліктерін анықтау мақсатында оның сыртқы және ішкі ортасын мониторингтеу;
* екіншіден, инновациялық кәсіпкерлік тәсіл негізінде ортақ мақсатқа жету үшін ұжымдық іс-қимыл жүйесі ретінде стратегияны, ұйымдастырушылық схемаларды, стратегиялық басқару әдістерін және инновациялық өзгерістер бағдарламасын әзірлеу;
* үшіншіден, техникалық және технологиялық инновацияларды енгізуді басқару;
* төртіншіден, макроэкономикалық ортаға негізделген ұсынылатын дәстүрлі және дәстүрлі емес (банктік емес) операциялардың спектрін тұрақты дамыту және кеңейту.

Банктік басқарудағы инновациялық менеджментті және инновациялық қызметті басқаруды жетілдіру отандық банктердің сәтті халықаралық бәсекелестігі үшін қажет. Сондықтан да бұл жерде шетелдік банк тәжірибесінде қолданылатын инновациялар мен банкті инновациялық қызметін басқару ерекшеліктерін зерттеу аса маңызды болып табылады.

* 1. **Шетелдік банк тәжірибесінде қолданылатын басқарушылық инновациялар және оларды ұйымдастыру**

Қазіргі заманғы банктердің тиімділігі олардың қызметінің барлық салаларын, соның ішінде инновацияны стратегиялық басқарусыз мүмкін емес. Инновациялық стратегиялар объективті түрде кәсіпорынның бір бөлігіне айналады, өйткені дәстүрлі көздер есебінен банктік бизнестің органикалық өсуі, сондай-ақ бірігу мен жұтылу арқылы өсу мүмкіндіктері айтарлықтай шектеулі. Тек тұрақты даму процесін жүзеге асыру, инновацияларды енгізу, оны басқарудың икемді жүйесін құру және банк ұжымында шығармашылық ахуал оның қазіргі заманғы бәсекеге қабілетті, қатысушылар мен өнімдермен қаныққан қаржы нарығындағы сәтті жұмысының кепілі бола алады.

Қазіргі жағдайда банктер ұйымдастырушылық құрылымның әртүрлі нұсқаларын және инновацияны қамтамасыз ету тәсілдерін қолданады. Банкте орта кеңсеге жататын, инновациялық топ-менеджерге бағынатын және тұрақты жұмыс істейтін персоналы бар жеке дербес бөлімше құрылуы мүмкін. Тағы бір нұсқа банктің функционалды қызметтерінде (маркетинг, стратегиялық даму және т. б.) ұқсас міндеттері бар бөлімшелерді қалыптастыру болуы мүмкін. Олар жұмыс барысында инновацияларды құру және енгізу процесінің белгілі бір аспектілерін жүзеге асыру үшін әртүрлі бөлімдермен байланысады. Жекелеген инновациялық жобаларды іске асыру үшін қойылған міндеттерді шешу үшін жеткілікті өкілеттіктер берілетін ішкі венчурлық бөлімшелер құруға болады.

Шетелдік банктерде әр түрлі атаулары бар Арнайы инновациялық бөлімшелер - Bank of America инновациялар мен даму тобы, Citigroup, Bank of New York Mellon, Британдық Barclays Банкінің инновациялық кеңселері, канадалық Royal Bank of Canadá қолданбалы инновациялар тобы, Петр инновациялар және технологиялар BNP Paribas-1990-шы жылдардың соңында құрылды - 2000 жылдардың басында, банктер инновацияны басқарудың жеке объектісі ретінде тану қажеттілігін түсінген кезде және шектеулі ресурстар мен клиенттердің өсіп келе жатқан қажеттіліктері басымдықтар мен эксперименттер жүргізуге әкелді [30].

Көптеген дамыған елдерде классикалық филиалдық модельден қашықтан банктік қызмет көрсету моделіне көшу жүріп жатыр және клиенттер банкке бармай-ақ көптеген операцияларды жүргізуде.

Байланыс құралдарының дамуы және ақылы байланыс қызметтерін пайдаланатын адамдар санының бір мезгілде артуы қашықтан банктік қызмет көрсетуді дамытуға ықпал етті. Олардың ішіндегі ең маңыздысы интернет-банкинг болды. Алдымен банктер клиенттерге қызмет көрсету үшін телефон желісі мен оператор орталықтарын пайдаланды. Кейінірек клиент операторды айналып өтіп, тікелей модем байланысын қолдана отырып, өз бетінше операцияларды жүргізуге мүмкіндік алды.

Қазіргі уақытта Францияда, мысалы, 300 мыңға жуық клиент банкпен тікелей байланысқа ие. АҚШ-та барлық ірі банктер өз клиенттеріне үйде қызмет көрсетуді ұсынады. «Банк-клиент» жүйесі келесілерге мүмкіндік береді:

- банкке төлем құжаттарын беруге;

- клиенттердің шоттарынан үзінді көшірмелер алуға;

- төлем құжаттарының электрондық көшірмелерін алуға;

- банкпен электрондық мәтіндік хабарламалармен алмасу;

- анықтамалық ақпарат алу;

- ақпарат импортын/экспортын жүзеге асыру.

Тарихи тұрғыдан алғанда, бірінші болып телефонды пайдаланатын қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесі пайда болды. Қашықтан қол жеткізу жүйелерін енгізу бойынша алғашқы тәжірибелерді Батыс банктері 80-ші жылдары жүргізген. Олардың жүйелері цифрлық байланыс пен компьютерлендіруді дамытумен қатар жетілдірілді.

Қашықтан қол жеткізу жүйесін енгізген алғашқы банктердің бірі ағылшын Ұлттық Вестминстер Банкі болды. Клиент телефон арқылы банкке хабарласты және нақты уақыт режимінде қарапайым операцияларды жүзеге асыра алды: банк ішіндегі шоттар бойынша аударымдар жүргізу, шетел валютасын сатып алу және сату, стандартты төлемдерді жүзеге асыру. Жүйе клиентке шотты басқаруға бес таңбалы кодты қолдана отырып қол жеткізуді қамтамасыз етті және банк ішіндегі екі шот арасында аударымдар жасауға және шоттарды төлеуге мүмкіндік берді. Консерватизм мен дәстүрге адалдыққа қарамастан, қатал бәсекелестікке бейімделген ағылшын банктері клиентпен жұмыс істеудің жаңа түрлерін іздеді және белсенді түрде енгізді.

АҚШ-та телефон арқылы қашықтан банктік қызмет көрсету оның таралуы үшін құнарлы негіз алды. Бұл істің алғашқы бастаушыларының бірі Солтүстік Каролина Ұлттық Банкі болды, ол 1990 жылы өз клиенттеріне телефон жүйесі арқылы 30 - дан астам қызметтер мен операцияларды ұсынды, ол үшін үлкен Call-орталық құрылды, ол кейінірек операторлар санының азаюымен жетілдірілді. 1990 жылы жүйеге жүгінудің күнделікті саны 200 мыңға жуық болды, АҚШ-та компаниялардың 80% - дан астамы өз жұмысында call-орталықтарды пайдаланады. Швеция, Норвегия, Финляндия, Дания және Нидерланды сияқты елдерде пайдаланушылардың ең көп саны. Франция, Австрия және Италия банктері филиалдық желі арқылы бөлшек клиенттерге қызмет көрсетудің дәстүрлі үлгісінен кетуге асықпайды. Германия, Испанияда қашықтан банктік қызмет көрсету жүйелері қарқынды енгізілуде. Латын Америкасында бұл жүйе инфляциялық экономика жағдайында жеке тұлғалар валюта мен қысқа мерзімді бағалы қағаздарды үнемі сатып алып, сатуға мәжбүр болған кезде таптырмайтын банк құралына айналды.

Шетелдік банктерде қашықтықтан банктік қызмет көрсетудің мынадай қызметтерінің түрлері жете дамуда [31]:

* «Банк-клиент» жүйесі;
* «Интернет-банкинг»;
* «Mobile-банкинг».

«Банк-клиент» жүйесі шетелдік банктер тәжірибесінде кеңінен тараған алғашқы қашықтан қызмет көрсету түріне жатады. Бұл жүйе заңды тұлғаның кеңседе отырып, банк қызметін пайдалануына мүмкіндік берді.

Интернет-банкинг бұл интернет желісі арқылы банктердегі шоттарды басқару бойынша қызметтерді кешенді ұсыну. Жеке тұлғалар банк клиенттері және интернет желісіндегі арнайы сервисті пайдаланушы рөлінде арнайы бағдарламалық өнімді пайдалануды қажет етпейді. Бұл жағдайда онлайн-сервистің пайдаланушысы операциялық жүйелерге байланбайды және осы үшін ыңғайлы кез келген гаджеттен қол жеткізе алады. Шотты басқару операциялары банктің веб-сайтында кез-келген Интернет-шолғыш арқылы қол жетімді арнайы бөлімде жасалады.

Онлайн-сервистердің қауіпсіз жұмысын жүзеге асыру үшін қосымша қорғау қажеттілігі бар. Ол екі түрлі болуы мүмкін – электрондық цифрлық қолтаңба немесе SMS-хабарламалар арқылы бір реттік пароль. ПИН-2 деп аталатын арнайы парольмен қорғауға болады.

Интернет-банкингтегі банк қызметтерінің тарифтері, әдетте, банк бөлімшесінде ұсынылғанға қарағанда біршама төмен. Бұл банктің қызмет көрсету тізбегінен оператор жұмысын алып тастау арқылы мүмкін болады.

Мобильді-банкинг бұл банк клиенттеріне көрсететін қызметтің түрі смартфон көмегімен іске асады. Смартфондардың соңғы үлгілері қызметтерге тәулік бойы банк қызметтерін пайдалануға мүмкіндік береді. Дегенмен, компьютер немесе ноутбук әрқашан қолында бола бермейді, ал барлығында дерлік ұялы телефон, смартфон, дербес компьютер, планшет немесе басқа мобильді құрылғы бар. Сондықтан мобильді банкинг барған сайын танымал болып келеді.

Мобильді банкинг бұл әр түрлі мобильді құрылғылардан банктік шоттар мен карталарды басқару: ұялы телефондар, PDA, коммуникаторлар, смартфондар. Алдымен мобильді банкинг Sms-Банкинг түрінде дамыды. Операцияларды жасау туралы банкке нұсқау sms-хабарламалар арқылы беріледі.

Мобильді банкингтің функционалдығы Интернет-банкингке жақын. Көптеген банктер өз клиенттеріне телефонда арнайы қосымшаларды орнатуды ұсынады, олар Интернет-банкинг қосымшаларына ұқсас, бірақ заманауи мобильді құрылғылардың платформалары мен шағын экрандарында жұмыс істеуге бейімделген.

Олар үшін әртүрлі мобильді құрылғылар мен платформалар бар: iPhone, Apple iPad, Android, Java, Microsoft корпорациясының Windows мобильді платформасы. Банктер ең танымал қосымшалар үшін қосымшалар әзірлеуі керек. Сонымен қатар, планшеттердің пайда болуымен банктер осы құрылғыларға арналған қосымшаларды әзірлейді. Планшетпен жұмыс істеу ыңғайлы, өйткені экран өлшемі үлкенірек және мұндай құрылғылардың аппараттық мүмкіндіктері жоғары.

Бұл қызмет түрі Австрияда, Финляндияда, Кореяда, Сингапурда, Испанияда, Швецияда және Швейцарияда кеңінен таралған, бірақ көбінесе виртуалды банктер емес, дәстүрлі түрде айналысады.

Коммерциялық банктердің интернет-банк жүйесін пайдаланудың негізгі себептері бәсекелестік болып табылады, онда интернет-технологиялар клиенттерді ұстап қалу және тарту тәсілі және шығындардың тиімділігі ретінде қарастырылды, өйткені Интернет арқылы банктік қызметтерді тарату және жүзеге асыру ғимараттар мен қызметкерлерді талап ететін дәстүрлі филиалдарды құруға қарағанда әлдеқайда оңай және арзан.

Бірінші виртуалды банк Security First Network Bank 1995 жылы Америкада ашылды. Ол әлі де бар, осы типтегі ең жақсы банктердің бірі. Нақты әлемде оның кеңсесі де, филиалдары да, Банктің әдеттегі атрибуттары да жоқ-банк клиенттері интернет арқылы операцияларды жүзеге асырды [32].

Интернет-банкинг құру идеясы Америкада пайда болды. Мұның бір себебі АҚШ-тағы банктердің басқа штаттарда филиалдар ашуына шектеулер болды. Клиенттің қозғалысы (және АҚШ-та халықтың көші-қоны өте жоғары) екі тарап үшін де жағымсыз салдарға әкеледі: банк клиентті жоғалтады, ал клиент банктен алған барлық артықшылықтарын жоғалтады және өзінің төлем қабілеттілігін қайтадан дәлелдеуі керек. Банктер басқа штатта немесе елде орналасқан клиентке қызмет көрсетудің нұсқаларын іздеуге мәжбүр болды. Сол 1995 ж. Батыста клиенттерге Интернеттің коммуникациялық және сервистік мүмкіндіктерін толық пайдаланатын сапалы жаңа деңгейдегі интернет-банкингті ұсынған басқа банктер пайда болды.

Бүгінгі таңда интернет арқылы банктік қызмет көрсету жүйелері citicorp, Bank of America, First Union, Wells Fargo, Union Bank және т.б. сияқты ірі Батыс банктерінде ғана емес, сонымен қатар бүкіл әлемдегі жүздеген орта және шағын банктерде де сәтті жұмыс істейді. Виртуалды банкті білдіретін жаңа термин пайда болды - тек желіде болатын филиалсыз банк (филиалсыз банк). Шығындарды үнемдеу арқылы мұндай банктер тиімді пайыздық мөлшерлемелер мен қызмет көрсету шарттарын ұсынады. Шағын инвестициямен және кішігірім қызметкерлерді банктердің алдында ұстау арқылы үлкен аумаққа қызмет көрсету мүмкіндігі ашылды, ал клиент банктік операцияларды өз бетінше басқарғандықтан, сондықтан банк шығындарды үнемдей отырып, виртуалды банк депозиттер бойынша жоғары пайыздық мөлшерлемені төлей алады. Бұл қарапайым банктен виртуалды банкке ақша аударған адамдар үшін ең маңызды дәлел болды.

Қазіргі уақытта АҚШ-та 17 тәуелсіз виртуалды банк және сауда атауы бар 23 виртуалды банк жұмыс істейді. 7-суреттен көрініп тұрғандай, американдықтарда интернет-банкингті қолданудың негізгі себептері кез-келген уақытта банктік қызметтерді пайдалану және уақытты үнемдеу мүмкіндігі болып табылады [33].

Сурет 7 -АҚШ-та интернет-банкингі пайдалану себептері,

(АҚШ-та интернет-банкингті пайдаланушылардың жалпы

анынан пайызбен)

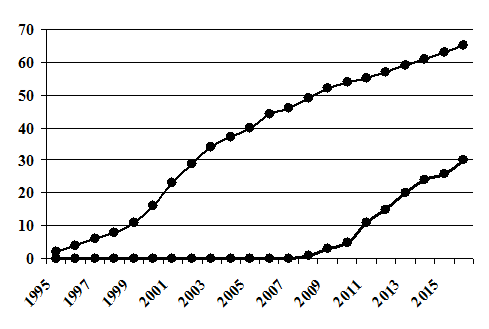
Ескертпе – әдебиет негізінде құрастырылған [33]

Интернет-банкингті пайдаланудың мұндай уәждерін АҚШ-тағы Интернет-банкинг пайдаланушыларының 79% және 71% атады. Сондай-ақ, интернет-банкингті пайдаланушылар үшін интренет-банкинг қызметтерін жеке пайдалануға болатындығында, сайтта банктік ақпарат көп, интернет-банкинг ақшаны үнемдейді, банк интернет арқылы көбірек қызмет көрсетеді. АҚШ-тағы Интернет-банкинг жүйелері банктік қызметтердің толық жиынтығын қамтиды.

Еуропада қазір интернет-банкингті клиенттердің шамамен 4% - ы және банктердің 60% - ы пайдаланады. Қазіргі уақытта Батыс Еуропада (Германия, Испания, Франция, Нидерланды) электронды банктер АҚШ-қа қарағанда екі есе көп.

Интернеттегі қызметтердің сапасы үшін тұтынушылар арасында ең жоғары рейтингті келесі банктер пайдаланады: Security First Network Bank; Wells Fargo Bank; Citibank; Salem бес Cents Saving Bank; Bank of America.

8-суретте ұялы байланыс арқылы маркетинг саласындағы зерттеулермен айналысатын коммерциялық емес Mobile Marketing Association (MMA) қауымдастығының мәліметтері көрсетілген, қазіргі уақытта АҚШ-та 46 миллион үй шаруашылықтары интернет-банкті пайдаланады.



Сурет 8 – АҚШ-ғы мобильді банкинг және интернет-банкинг.

ММА деректері бойынша 2016 жылға дейінгі ағымдағы жай-күйі және болжамы (млн АҚШ үй шаруашылықтары)

Ескертпе:

- төменгі үзік сызықпен мобильді банкнигті, ал жоғарысы – интернет банкингті пайдаланушылар саны берілген.

- әдебиет незінде құрастырылған [34]

Америкадағы дәстүрлі банктердің веб-өкілдіктерімен қатар таза интернет-банктердің саны салыстырмалы түрде көп. Интернет-қызметтерді ұсынатын дәстүрлі банктердің саны - 89, АҚШ-тың 100 ірі банкінің 70% - дан астамы онлайн-қызметтерді ұсынады [35].

Fitch IBCA танымал рейтингтік және аналитикалық компаниясының есебіне сәйкес Интернет-банкингті пайдаланатын бірқатар ірі еуропалық банктердің клиенттерінің үлесі 10% - дан немесе 500 мың адамнан асады: SE Banken (Швеция) - 380 000 клиент (клиенттердің жалпы санының 25% - ы-ең жоғары үлес), merita Norbanken (Финляндия / Швеция) - 1 030 000 (15%), Deutsche Bank (Германия) - 650 000 (8%), Barclays (Ұлыбритания) - 540 000 (4%), Bsch (Испания) - 500 000 (2%) (3-кесте).

Кесте 3 - Еуропа елдеріндегі интернет-банкинг нарығының жағдайы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Елдер | Интернет-қызметін көрсететін банктер | Елдегі банктер саны | Интернет-қызметін көрсететін банктердің үлесі | Интернет-банкингті пайдаланушылар үлесі |
| Германия | 285 | 1042 | 27,35% | 50,5% |
| Австрия | 97 | 965 | 10,05% | 35% |
| Ирландия | 70 | 106 | 66,04% | 29,3% |
| Швеция | 45 | 122 | 36,89% | 57,2% |
| Дания | 15 | 207 | 7,25% | 44,8% |
| Финляндия | 12 | 102 | 11,76% | 52,8% |
| Голландия | 62 | 150 | 41,33% | 36,7% |
| Бельгия | 102 | 235 | 43,4% | 35,3% |
| Люксембург | 152 | 280 | 54,29% | 38,3% |
| Франция | 143 | 609 | 23,48% | 42,4% |
| Италия | 32 | 633 | 5,06% | 30,5% |
| Испания | 29 | 339 | 8,55% | 37,9% |
| Португалия | 44 | 244 | 18,03% | 27,2% |
| Греция | 35 | 77 | 45,45% | 17,2% |
| Еуропа бойынша орташа |  |  | 28,5% | 42,6% |
| Ескертпе - әдебиет незінде құрастырылған [35] | | | | |

Ең белсенді банктік интернет қызметтері Солтүстік елдерде - Финляндия, Норвегия, Швецияда дамыған. Онда бұл банктердің шамамен 90%-ы мен пайдаланушылардың 20%-ы нормаға енді. Финляндияда банк клиенттерінің үштен біріне дейін банк қызметін интернет арқылы пайдаланады.

Шведтердің үштен бірі интернет-банктердің қызметін пайдаланады. Швед банктер қауымдастығының мәліметтері бойынша, бұл елде 3 миллионнан астам адам немесе халықтың 30%-ы интернет-банкинг қызметін пайдаланады, бұл Швецияны интернет-банкинг жүйесін дамытудағы әлемдік көшбасшылардың бірі етеді. Еуропа үшін халықты интернеттендірудің жеткілікті жоғары деңгейі (үй шаруашылықтарының 60% ы желіні пайдаланады) Швед банктерінің Интернет арқылы өз қызметтерін алғашқылардың бірі болып ұсынуына әкелді. Бүгінгі таңда Skandia сақтандыру тобының бөлімшесі болып табылатын Skandia Banken Швециядағы интернет-банкингтің сөзсіз көшбасшысы болып танылды.

Францияда жұмыс істейтін minitеl желісінің 14,4 млн пайдаланушысы бар және 10 мыңнан астам фирманың қызметтерін ұсынады. Француздық Zebank онлайн-банкінің бүгінгі таңда 17 мың клиенті бар және күн сайын олардың саны орта есеппен 400 адамға артып отыр. Бұл бірнеше ай бұрын интернетте өз қызметтерін ашқан компания үшін жақсы нәтиже. Осындай қарқынмен Zebank өз мақсаттарына оңай қол жеткізе алады: бір жыл ішінде 60 мың клиент. Компанияның негізгі акционерлері - Europatweb интернет-холдингі (80%) және Dexia банк тобы [36].

Қазіргі уақытта Англияда көптеген ірі таза интернет-банктер бар - бұлар Egg, Smile, First-e, Abbey National сияқты банктер. Сонымен қатар, қазіргі уақытта Barclays, HSBC, Lloyds TSB сияқты дәстүрлі банктер интернет-қызметте күшті бәсекеге қабілетті позицияларға ие. Британдық Egg Интернет-банкінің мысалы да айқын. Банктің wеb-сайтында сақтандыру полистерін сатып алуды, бағалы қағаздармен сауданы және тіпті қаржылық консалтингті қоса алғанда, қызметтердің толық жиынтығы ұсынылады. Forrester мәліметтері бойынша, қазір Еуропадағы интернет - банкинг жүйесін пайдаланушылар саны 42 млн адамды немесе ересек халықтың 14% - ын құрайды [36].

Соңғы уақыттары шетелдік банктік тәжірибеде необанктер пайда бола бастады. Необанктер - қаржы технологиялары эволюциясының маңызды кезеңі. Бұл проблеманы шешу небанктердің жаппай пайда болуы мүмкін. «Необанк» терминдері қызметін нөлден бастап бастаған және басқа банктердің бэк-офисін қолдауға сенбейтін банктік ұйымдарды сипаттау үшін кеңінен қолданылады. Ұлыбританияда необанктер өз қызметін бастаса да, 2016 жылы олар бүкіл әлемде пайда болады. Грек тілінен аударғанда «нео» түбірі «жас» және «жаңа» дегенді білдіреді.

Қазіргі уақытта кез-келген жаңғыру бұл цифрлау және интернетке күтім жасау дегенді білдіргендіктен, необанктер әдеттегі банктер болып табылады, бірақ шын мәнінде олар бөлімшелерсіз, ал қызметтерді көрсету үшін олар мобильді қосымшалар мен сайттарды қолданады. Необанкілер кейде онлайн-банктер немесе директ-банктер деп аталады, ал Ұлыбританияда оларды challenger banks қатарына жатқызады, бұл «үміткер-банк» дегенді білдіреді, өйткені бастапқыда мұндай банктер әдеттегі несие мекемелерінде қызмет көрсету деңгейіне риза болған клиенттердің сегментін алу жоспарларымен сөз сөйледі.

Необанктер қызметтері тізімі дәстүрлі банк сияқты көрінеді [37]:

* шоттар және олармен операциялар;
* несиелеу;
* капиталды басқару;
* инвестициялар;
* депозиттер және тағы басқалар.

Қазіргі уақытта олар дәстүрлі банктер сияқты мынадай жаңа форматтарды да пайдалана бастады:

* Р2P-несие;
* краудфандинг платформасы;
* қаржы роботтары-консультанттар;
* крипта валюта.

Необанкаларға, әдетте, интернет арқылы, кеңсесіз, сондай-ақ электрондық коммерцияға мамандандырылған қаржы ұйымдары жатады. Мұндай қызмет түрлері елдің экономикалық және технологиялық дамуына, қабылданған заңнамалық базаға және жетілген банк саласының болуына байланысты.

Бүгінгі таңда әлемдік банк секторы цифрлық трансформацияның эпицентрінде және цифрлық болашақта бәсекеге қабілетті болғысы келетін дәстүрлі банктер клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін динамикалық, жедел және тиімді болу үшін жаңа цифрлық трансформация технологияларын іздеуде үлкен күш салуда. Банктер клиенттің үміттерін оқып үйренуі керек, ал клиент неғұрлым заманауи болса, оның қазіргі цифрлық үміттеріне сәйкес келу соғұрлым қиын болады.

Цифрлық банкинг моделдерін IBM сәйкес төрт үлгіге бөлуге болады (сурет 9).

Цифрлық банкингтің моделдері

D моделі

Толық

цифрлық банк

С моделі

Цифрлық филиалды банк

А моделі

Цифрлық банктік бренд

В моделі

Цифрлық каналдары бар банк

Сурет 9 - Цифрлық банкинг модельдері

Ескертпе – әдебиет негізінде құрастырылған [37]

Бұдан әрі әрбір модельді толығырақ тоқталайық [38]:

* А -моделі неғұрлым Цифрлық және жаңа талаптарға сәйкес келетін жаңа цифрлық клиентке жақын болуға тырысатын legacy-жүйелері мен бизнес-үдерістері бар классикалық банктер болып табылады. Мұндай банктер жас ұрпақ үшін арнайы жасалған бірегей ұсыныстары мен өнімдері бар жаңа брендтерді ашады, және, әдетте, бұл брендтер қалыптасқан банк инфрақұрылымын пайдаланады. Мұндай банктердің мысалдары: Сингапурдағы OCBC FRANK банкі және Испаниядағы CaixaBank LKXA.
* B - моделінің банктері пайдаланушы тәжірибесін жақсартуға бағытталған ұйымды құрады, бэк-кеңсені және қолданыстағы банктердің банктік лицензиясын пайдаланады және олардың өнімдерін неғұрлым ыңғайлы пайдаланушы интерфейсі арқылы қайта өткізеді. Мұндай банктердің мысалдары: АҚШ-та Moven және Ресейде Rocketbank.
* C - моделі екі тәсілді біріктіреді: цифрлық пайдаланушы тәжірибесі және жаңа бизнес-үдерістер. Ірі банктер олардың жүйелері тым үлкен инерция және тым жабық, бұл үшін цифрлық банкті іске қосу. C моделінің банктері жеке бөлімшені - ең жақсы клиенттік тәжірибені қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін неғұрлым икемді және модульді бэк-эндімен іс жүзінде жеке ұйымды ұйымдастырады. Мұндай банктердің мысалы: "ашу" филиалы болып табылатын BNP Paribas-дан Hello Bank және "Точка".
* D - модельдің банктер цифрлық технологияларда өзінің барлық өнімдік ұсынысын жасайды. Бұл міндетті емес банктер бөлімшелерсіз, алайда мұндай банктердің клиенттері көбінесе цифрлық арналар арқылы өзара іс-қимылды күтеді. Банктік қызмет көрсетудің цифрлық моделінің күшіне ену кезеңі ұялы телефондағы Банктің веб-қосымшасы арқылы кері байланыс нысаны, әлеуметтік медиа платформалар (байланыста, сыныптастар, Facebook, Twitter және т.б.), сондай-ақ сату нүктелерінде, бөлімшелерде және өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында клиентпен интерактивті бейне байланыс сияқты байланыс әдістерінің пайда болуымен сипатталады.

Банктік инновациялар мен цифрлық экономиканың дамуы виртуалды банктердің пайда болуына ықпал етті, яғни филиалдары мен физикалық кеңселері жоқ банктер пайда болуда. Цифрлық технологияларды белсенді қолдану классикалық өнімдерді жеке операцияларға ыдыратуға, содан кейін жаңа құрылымдар мен формалар түрінде қайта қосылуға ықпал етті.

Қазіргі заманғы банкті, егер ол бизнесті жүргізу стратегиясына сатудың цифрлық арналарын енгізбесе, жаңа технологияларды енгізбесе, инновациялар арқылы қызмет көрсету сапасын арттырмаса, бәсекеге қабілетті деп атауға болмайды.

Цифрлық экономикада банктік инновацияларды енгізудің ең сәтті мысалдарын талдаймыз. Цифрлық инновациялық банктік технологияларды енгізуде тәжірибелері мол келесідей Еуропалық необанктерді қарастыруға болады [39].

1. *Atom Bank* - тіпті ашылмаған ең танымал британдық банктердің бірі. Оның танымалдығы Atom Bank елдегі бірінші болып қызмет көрсету үшін Англия Банкінен мобильді қосымша арқылы банк лицензиясын алды. Яғни, банк клиенті мобильді қосымшаны жүктеу, оған тіркелу, шот түрін таңдау, қосымшада өзінің жеке куәлігін суретке түсіру және жеке профилінде бірнеше бөлшектерді көрсету қажет-және барлығын қолдануға болады. Алдағы жоспарларда - консалтинг, несие беру, ипотека және депозиттерді рәсімдеу.

2. *Number 26* - бұл необанк соңғы жылдардың жаңа серпілістерінің бірі деп аталады. Бастапқыда ол Германия мен Австрия тұрғындары үшін құрылған, ал қазір Францияда, Грецияда, Ирландияда, Италияда, Словакияда және Испанияда да қол жетімді. Банк өкілдерінің айтуынша, number 26-да 8 минут ішінде шот ашуға болады, тек iOS немесе Android платформасында смартфонға арналған тиісті қосымшаны жүктеп алуға болады. Жеке басын растау үшін бейне-қоңырау пайдаланылады, оның барысында клиент өзінің куәлігін көрсетеді. Осыдан кейін пайдаланушы ақша аударымдарын жасап, MasterCard картасын ала алады. Банктің серіктесі Германияда банктік лицензиясы бар тағы бір неміс банкі - Wirecard Bank болып табылады. Сондай-ақ, Number 26-да, оның клиенттері картаны пайдалану үшін, Еуропадан тыс, сондай-ақ шотты жүргізу үшін ешқандай алымдар төлемейтіндігін мәлімдейді. Банкомат ретінде «Number 26» клиенттері шотты толтыру немесе қолма-қол ақша алу мүмкіндігі бар дүкендер мен дәріханаларды пайдалана алады, ал трансакциялар туралы хабарлама смс ретінде емес, бағдарламаға келеді,мысалы, саяхатшылар үшін ыңғайлы.

3.*Nemea* - бұл банк Еуропада еуро шот ашу бойынша ең қарапайым процедураны ұсынады ол үшн 16 жастан асқан болу керек, тұратын жерін растау үшін қандай да бір электрондық шоты, төлқұжаттың немесе жеке куәліктің фотосуреті, сондай-ақ nemea жүктелген қосымшасы болуы керек. Банк әлемнің 31 елінің клиенттерімен жұмыс істейді,ал клиенттік қолдау сервисі алты тілде қолжетімді. Банк Еуропалық өлшем бойынша өте төмен мерзімді салымдар бойынша мөлшерлемелерді ұсынады - бес жылдық депозит үшін жылдық 3,5% - ға дейін, ең аз салым -1 мың евро.

4. *Fidor Bank* - 2009 жылы құрылған аты аңызға айналған неміс банкі, 2015 жылдың күзінен бастап Ұлыбританияда да жұмыс істейді. Fidor Bank клиенттерге 25 функциясы бар смарт-аккаунтты ұсынады,олардың ішінде: дәстүрлі төлемдер, смартфонға аударымдар, электрондық пошта, Twitter-аккаунт, жинақ сертификаттары, бір рет басу микро-кредиттер, валюта айырбастау, қымбат металдар сатып алу, өзара кредит беру (peer-to-peer), әлеуметтік брокерлік (басқа брокерлердің мінез-құлқын көшіру) және тағы басқалар. Несие мекемесі өз интернет-қауымдастығын құрды, оның шеңберінде қатысушылар несие, онлайн-аударымдар немесе биткоиндерге салымдар болсын, ақшамен жұмыс істеу тәжірибесімен бөлісе алады. Барлық Fidor Bank өнімдері және қауымдастық мүшелері өздерінің пайдаланушы рейтингі бар. Банк сондай-ақ жаңа өнімдер мен қызметтер бойынша ұсыныстарды көтермелейді.

5. Hypo Vereins bank (Германия) шығындарды қысқартуға, клиенттерге қызмет көрсету уақытын ұлғайтуға және қызметтер сапасын арттыруға мүмкіндік берген 2019 жылға дейін трансформациялау бағдарламасын табысты іске асырды. Нәтижесінде мерзімі өткен кредиттер саны 2018 жылғы 4,08% - дан 2019 жылы 3,26% - ға дейін қысқарды. Төлемдер мен қолма-қол ақшаны басқаруға, смартфон арқылы кеңес алуға мүмкіндік беретін кәсіпкерлерге қызмет көрсетуге арналған UC eBanking қосымшасы енгізілді.

7. ING Bank (Нидерланды) қазіргі клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған Think Forward стратегиясын жедел жүзеге асырды. 2016 жылы цифрлық трансформацияға 800 млн. еуро салынды. 2017 жылы тағы да 300 млн.еуро инвестицияланды. Банк банктік инновациялық шешімдерді құрумен және енгізумен айналысатын 90 қаржы-техникалық компанияның серіктесі болды. Нәтижесінде шығындарды азайту және қызметтің тиімділігін арттыру болды. Сондай-ақ Бельгия мен Нидерланды аумағында операцияларды орындау үшін бірыңғай құрама платформа құрылды.

8. Santander Банкі (Испания) 2016 жылы банктік инновация ретінде «1-2-3 loyalty strategy» стратегиясын енгізді. Сондай-ақ банк банкоматтарды жанасусыз опциялармен (мысалы, смартфонның көмегімен ақша алу) кеңейтті және клиенттерге мамандандырылған Мобильді қосымшаларды ұсынды (бұл 2016 жылы Apple Pay қосымшасын ұсынған Испаниядағы алғашқы банк). Бұл таза кірістің 4.7% - ға өсуіне және меншікті капиталдың кірістілігінің 7.8% - ға артуына ықпал етті. Стратегия барлық жаңа клиенттердің 50% - дан астамын тартты және бұрынғы клиенттердің адалдық көрсеткіштерін жақсартты.

SEB Банкі (Швеция) цифрлық технологияларды енгізу арқылы клиенттер үшін қол жетімді болды. Aida технологиясы ерекше назар аударуға тұрарлық – бұл пайдаланушыларға қызмет көрсетуге арналған виртуалды сервис, ол Tink арқылы диалог жүргізеді, кірістер мен шығыстарды қарауға, басқа мәселелерді шешуге көмектеседі. Сондай-ақ, қашықтан бейнеконференция, цифрлық ипотекалық платформа, клиенттерге арналған электрондық қолтаңба, блокчейн негізінде шағын және орта бизнес үшін бизнесті жоспарлаудың цифрлық құралдары енгізілді.

Егер Ресейдің цифрлық экономикасындағы банктік инновациялар туралы айтатын болсақ, бүгінде сектор оларды енгізу қарқынын белсенді түрде арттыруда, бірақ әлемнің дамыған елдерінен артта қалып отыр. Төменде қазіргі уақытта ресейлік банктер енгізген инновацияларға шолу жасалады [40]:

- ВТБ тобы 2017 жылы кадрларды есепке алу мен жалақыны есептеудің, смета мен сатып алуды жоспарлаудың бірыңғай жүйесін енгізді, электрондық құжат айналымын енгізді, пайдаланушыларды IT-қолдаудың құрылымдарын жасады. Бірыңғай бөлшек азық-түлік желісі, кредиттерді тоғыспалы өтеу функциясы, кросс-операциялар енгізілді. Қашықтан қызмет көрсету арналары жетілдірілді. Банк пайдаланушылардың сұраныстарын ескере отырып, интернет-технологияларды енгізеді. Цифрлық стратегия және кросс-құрылымдық digital-команда әзірленді, бұл міндеттерді шешуге кешенді көзқарасты қамтамасыз етті. Шағын бизнеске арналған қашықтықтан оқыту қызметтері айтарлықтай жақсарды. Заңды тұлғалар үшін есеп айырысу шоттарын ашу бойынша жоба іске асырылды.

- Tinkoff Bank бұл бүкіл қызметін банктік инновацияларда құрған Ресей Федерациясындағы алғашқы онлайн-банк. Банк моделі халықаралық аренада жоғары беделге ие болды ("Best Digital Bank Award" сыйлығының және Global Finance журналының бірқатар номинацияларының жүлдегері). 2016 жылы Euromoney нұсқасы бойынша Шығыс және Орталық Еуропадағы ең үздік цифрлық банк атанды. 2018 жылы Markswebb рейтингінде үздік атанды.

- Санкт-Петербург банкі келесі шешімдерді жүзеге асырды: «Бір шертумен несиелер», «Бір шертумен депозиттер», «Бір шертумен карталар». Сондай-ақ, «роботтарды ізгілендіру», «қағазсыз несие беру» жобалары іске асырылды. Деректемелерді қолмен толтырмай аудармаларды орындау үшін WikiPay өздігінен үйрену жүйесі енгізілді. Құрылым Windows, AppStore, GooglePay платформаларына қосылған. Заңды тұлға арасындағы операцияларды орындау кезінде. тұлғалардың банк платформасы клиенттерге контрагенттердің қызметінде теріс фактілердің анықталғаны туралы хабарлайды. Банк көптеген марапаттармен расталған инновациялық деп атауға болады.

- Россельхозбанк толық автоматты режимде жұмыс істейтін жүйені енгізді. Бұл қызмет көрсету мен операцияларды орындау үшін ішкі шығындарды азайтуға мүмкіндік берді, сонымен қатар аймаққа сілтеме жасамай-ақ клиенттерге қызмет көрсету мүмкіндіктерін ашты.

- Сбербанк өз жұмысына және клиенттерге қызмет көрсетуге робототехника, жасанды интеллект және блокчейн-технологияларды енгізді. Сондай-ақ банк картадан картаға онлайн аударымдарды, авто-аударымдарды және автотөлемдерді, QR-төлемді, мобильді қосымшалар арқылы төлемді ұсынады. Несиелік өнімдер желісі кеңейтілді, бөлімшелер мен филиалдарға бармай-ақ тұтынушылық несиелерді рәсімдеу мүмкіндігі пайда болды. Бұлтты технологияларды қолдана отырып, ішкі ұйымдастырушылық процестер өзгерді. Қызмет көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру үшін инновациялар мен жаңа шешімдерді әзірлеуге және енгізуге бағытталған технологиялар мен деректер академиясы, ішкі зертханалар және Data-Science қоғамдастық құрылды. Кибер алаяқтықтан қорғау жүйесі енгізілді, ол 2015 жылдан бастап Ddos-шабуылдардың 100% - ына табысты қарсы тұрады. Нәтижесінде клиенттерге қолдау көрсету қызметі қызметкерлерінің саны (66%-ға) қысқарды, қолма-қол ақша қалдықтары 1,5 есе азайды, айналым капиталының шығыстары 43% - ға қысқарды, 69 млрд.рубль мөлшерінде экономикалық тиімділікке қол жеткізілді.

2016 жылы Беларусь Республикасының Ұлттық Банкі банктер мен клиенттер арасындағы цифрлық байланыс арналарын кеңейтудің негізгі мақсатымен 2016-2020 жылдарға арналған цифрлық банкингті дамыту стратегиясын қабылдады. Стратегияны іске асыру шеңберінде банкаралық сәйкестендіру жүйесі құрылды, берілген банк кепілдіктері туралы ақпарат алмасу ұйымдастырылды, электрондық өзара іс-қимыл және қауіпсіздікті қамтамасыз ету стандарттары енгізілді. Мұның бәрі банктерді қашықтан банктік қызмет көрсетудің жаңа арналарына бейімдеу арқылы бизнес-модельдерін өзгертуге итермеледі. Жаңа бизнес-модельдер еңбек өнімділігін арттырды және банктердің операциялық шығындарын азайтты [41].

2019 жылғы қаңтардағы жағдай бойынша елдегі интернет-пайдаланушылар саны 7 млн адамға жетті (халықтың 74%), мобильді интернет-пайдаланушылар саны 5,8 млн-ға тең бұл халықтың 61 пайызы. Интернет-пайдаланушылар санының, әсіресе – мобильді интернет-пайдаланушылар санының өсуі бөлшек банк қызметтерін цифрландыру трендтерін айқындайды.

Беларуссиядағы бөлшек банкингтің басты ерекшеліктерінің бірі-жалақы карточкалық жобаларына барлық жұмыспен қамтылғандардың абсолютті қатысуы. Сондықтан айналыста 9,5 млн.адам тұратын және экономикада жұмыспен қамтылғандар саны 4,4 млн. адам болған кезде 15,4 млн. банктік төлем карточкалары (5,2 млн. – VISA, 5,5 млн. – MasterCard, 4,7 млн. – БелКарт, 2,9 мың – UNION Pay) бар. Елде 4 337 банкомат және 3 044 инфокиоска бар. Банктік карточкаларды пайдалана отырып жасалған барлық операциялардың жалпы сомасынан қолма – қол ақшасыз операциялардың үлесі 61% – ға (пандемияға дейін -53%), ал қолма-қол ақшаны алу-39% - ға жетті.

Екінші ерекшелігі - 2008 жылы халық арасында танымал бірыңғай есептік және ақпараттық кеңістіктің автоматтандырылған ақпараттық жүйесін (erip AIS) іске қосу, оның көмегімен бүкіл республика бойынша жұмыс істейтін компаниялардың көпшілігі үшін тауарлар мен шамамен 63000 қызмет қызметтерге ақы төлеуге болады. ААЖ-да ақы төлеудің негізгі арналары-интернет-банкинг және мобильді банкинг болып табылады. Erip AIS пайдаланушыларының саны 7 миллионға жетті, ал 4 миллионнан астам мобильді банкингті пайдаланады.

Пандемия банктерді онлайн депозиттер мен онлайн несиелерді, соның ішінде жылдам онлайн несие беруді белсенді енгізуге және жылжытуға итермеледі.

Айта кету керек, пандемия кезінде байланыссыз карталар үшін төлем лимиттері шамамен 40 долларға дейін өсті. PIN-кодты терусіз, бұл пайдаланушылар қауіпсіз (жұқтыру қаупі тұрғысынан) төлем құралы ретінде қабылдайтын байланыссыз интерфейсі бар карталар мен құрылғыларды пайдаланудың өсуіне ықпал етті.

COVID-19 пандемиясы халықаралық цифрлық сауданың айтарлықтай өсуіне алып келді және трансшекаралық төлем жүйелеріне деген қажеттілікті арттырды. B2C және В2В трансшекаралық цифрлық (электрондық) саудасы ЕАЭО-да жылына 30% - ға өсіп келеді, бұл халықаралық логистика мен есеп айырысуды цифрландыруды талап етеді, сондай-ақ көшіп-қонушылардың ауысу қажеттілігі де өсіп келеді. Мұның бәрі заманауи халықаралық төлем жүйелерін құруды талап етеді: ыңғайлы, арзан және жедел, мысалы, ішкі мобильді төлемдер. Мұндай жүйелерді құру кезінде валюталық бақылаудың ұлттық ережелерін, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастырудың және террористік қызметті қаржыландырудың алдын алу туралы ұлттық заңнаманың ерекшеліктерін, айырбастау бағамдарының өзгеру тәуекелдерін, бажсыз трансшекаралық электрондық сауда бойынша шектеулерді ескеру қажет. Бұл тәуекелдер мен ерекшеліктер электронды ақша немесе криптовалюталар арқылы жеңуге тырысады, бірақ олар жаңа проблемаға – сұйық емес ақшаның әртүрлі елдеріндегі құқықтық реттеудегі айырмашылықтарға тап болады. Сондықтан көптеген елдерде халықаралық (өңірлік) төлемдердің тиімді инновациялық бәсекелестік жүйелерін құрудың 11 міндеті қарастырылуда [42].

SWIFT бұған 2021 жылы толық жұмыс істейтін SWIFT Global Payment Innovation (SWIFT gpi) жүйесін құру арқылы ең маңызды үлес қосты, алайда бұл жүйе SWIFT-тің барлық трансшекаралық төлемдерінің 55% - ын алып, халықтың шағын трансшекаралық бөлшек төлемдеріне жарамайды.

Банктер мен телекоммуникациялық операторлардың одақтары негізінде трансшекаралық төлем жүйелері перспективалы болып көрінеді, мысалы, LG UPlus АҚШ пен Жапонияның серіктестерімен Тайвань, Жапония және Оңтүстік Кореяда смартфонмен сатып алу үшін төлем жасау үшін ccps блокчейн жүйесін құрды.

ТМД елдері үшін трансшекаралық төлем жүйелерінің құралдарына (электрондық әмияндарға, PayPal, Яндекс Деньги (ЮМопеу), Webmoney, smart-келісімшарттарға, криптовалюталарға) реттеуші органдардың талаптарын біріздендіру өзекті болып табылады. Осыдан кейін ТМД елдерінің банктері төлемдерді ұлттық валюталарға аудара отырып, блокчейн-платформада криптовалюталық типтегі ТМД елдерінің заманауи төлем жүйесін құру үшін цифрлық инновациялар қорын ұйымдастыруды бастай алады.

Беларусь банк секторын цифрлық трансформациялаудың сәттілігі алдағы жылдары банктердің әлемдік көшбасшылардың цифрлық артта қалуын азайтуға, финтех компанияларымен ынтымақтастық үшін ашық болуға және смартфондар арқылы клиенттерге қызмет көрсетуге көшу арқылы ашылатын мүмкіндіктерді пайдалануға болатындығына байланысты болады.

Уақыт банктерге бұрынғы міндеттерден түбегейлі ерекшеленетін жаңа міндеттер қояды. Ең бастысы клиенттердің үнемі өзгеріп отыратын талаптарына жауап беру. Егер бизнес-процестерді өзгертпесеңіз және клиенттік қызмет көрсетуді ескі деңгейде қалдырсаңыз, банк ұсынатын қызметтер, Қызмет көрсету сапасы мен жылдамдығы өзгеріссіз қалса, тек жаңа цифрлық арналарды ғана пайдаланса, бәсекелестік күресті жалғастыру және клиенттер арасында сұранысқа ие болу мүмкін емес. Клиенттердің күтулеріне сәйкес банктер ұсынатын цифрлық өнімдер нақты бизнес пен адамның қажеттіліктеріне бағдарлануы тиіс.

Әзірге мобильді құрылғыларда дәстүрлі Беларусь банктерінің жеке операциялары ғана жүзеге асырылады. Толық (digital native) цифрлық банкте барлық операциялар мен қызметтерді смартфон немесе планшет көмегімен жүзеге асыру қажет. Сандық шындық Беларуссия банктері үшін әлі де табиғи ортаға айналған жоқ, бірақ ерте ме, кеш пе, өз жұмысын жалғастырғысы келетін және бәсекеге қабілетті болғысы келетін әрбір банк клиенттердің жаңа қажеттіліктері мен үміттерін қанағаттандыру үшін өз бизнесін сандық етуге мәжбүр болады. Белоруссиялық банктер ерте ме, кеш пе, цифрлануға толығымен ауысуы керек және пандемия бұл процесті тездетуде.

Қорыта келгенде, отандық банктер үшін қызметтің түбегейлі жаңа сыртқы ортасы қалыптасуда, сонымен бірге қаржылық жаһанданудың дәрежесін асыра көрсетпеу керек, өйткені бұл процесс қарама-қайшылықпен және белгілі бір шектеулермен сипатталады.

Банктік жаһанданудың ең маңызды тенденцияларына мыналар жатады:

1) инновациялық банктік технологияларды тарату;

2) жаңа техникалық деңгейдегі бәсекелестік;

3) банк саласының құрылымының өзгеруі - бірігу толқыны.

Әлемдік банктік тәжірибеде келесі инновациялық өзгерістер орын алады:

- Банктің жалпы құрылымы мен сыртқы түрінің өзгеруі, соның ішінде:

а) жаңа және дәстүрлі технологиялар мен құралдардың үйлесімі кезіндегі «көп арналы қызмет» ,

б) өзіне-өзі қызмет көрсету;

в) қашықтықтан қызмет көрсету;

г) Интернетті пайдалану;

д) жоғары білікті жеке консультациялар;

е) телефон орталықтары.

- Виртуалды банктік және қаржылық технологиялар: банктік шотты басқару, қолма-қол есеп айырысу, электрондық қолтаңба, келісімшарттар жасау, қаржы ұйымдары (биржалар, банктер).

- Банкті үш элементке бөлу және ұйымдастыру: қызметтерді тарату, өндіріс бөлігі және портфельдік банк.

- Банк желісін оңтайландыру: сегменттеу, филиалдар мен филиалдар желісіндегі өзгерістер.

- Электрондық және аралас (дәстүрлі және жаңа) маркетинг үшін жаңа ақпараттық-коммуникациялық технологияларды кешенді пайдалану.

- Мидл және бэк-офистерді құрылымдық-технологиялық қайта құру. Ішкі ақпаратты жинау, сақтау және аналитикалық өңдеу. Ішкі бақылау мен аудиттің жаңа мүмкіндіктері.

- Қызметкерлердің біліктілігіндегі өзгерістер: өнім-менеджер, кеңесші, транзакциялар мен консультациялар жөніндегі маман.

- Жаңа технологиялар негізіндегі жаңа банк өнімдері (қызметтері).

- Жаңа өзіне - өзі қызмет көрсету автоматтары (моно-және көпфункционалды, ақпараттық).

Шетелдік банктік тәжірибе көрсеткендей банктік инновациялар мен цифрлық экономиканың дамуы виртуалды банктердің пайда болуына ықпал етті, бірақ олардың филиалдары мен физикалық кеңселері болмайтынын да байқауға болады. Цифрлық технологияларды белсенді қолдану классикалық өнімдерді жеке операцияларға ыдыратуға, содан кейін жаңа құрылымдар мен формалар түрінде қайта қосылуға ықпал етті.

Сонымен қатар ең бастысы Беларусь Республикасындағыдай ҚР Ұлттық банкі тарапынан алдағы 5 жылға арналған банктерді цифрлық трансформациялауды жүзеге асыруға бағытталатын мемлекеттік бағдарлама даярлау қажет деп санаймыз.

**2 Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық қызметІН басқаруды талдау**

**2.1 Банктердің инновациялық қызметін ұйымдастырудағы инновациялық әлеуиетін талдау**

Банктің инновациялық әлеуеті бұл банктің инновациялық қызметін ұйымдастыру үшін қажетті материалды-техникалық, қаржылық, зияткерлік, технологиялық және ақпараттық ресурстары.

Банктің инновациялық әлеуеті бұл банктің инновациялық ресурстардың пайдаланылмаған мүмкіндіктерін іске асырудағы стратегиялық қабілеті.

Коммерциялық банктің инновациялық әлеуетін пайдалану тиімділігі инновациялық бағдарламаларды әзірлеудің алғышарттарын бағалауды, инновациялық ұсыныстарды әзірлеуді, мақсатты инновациялық бағдарламаларды жоспарлауды, оларды қаржыландыру құралдарын таңдауды, іске асыру тетігін және іске асырудың тиімділігін талдауды қамтиды.

Банктің инновациялық әлеуетін басқару тетігінің мынадай құрамдас бөліктері бар:

* инновациялық қызметтің жоспарлары мен бағдарламаларын әзірлеу; инновацияларды әзірлеу барысын және оның енгізілуін қадағалау; инновацияларды әзірлеу жобаларын қарау;
* атқарушы бөлімшелердегі инновациялық қызметті үйлестіру;
* қаржылық және материалдық-техникалық ресурстармен қамтамасыз ету;
* инновацияларды әзірлеуді білікті кадрлармен қамтамасыз ету;
* инновациялық проблемаларды кешенді шешу үшін - мақсаттан инновацияларды енгізуге дейінгі уақытша нысаналы топтар құру.

Банктік секторда инновацияның пайда болуы, инновациялық қызметтің даму ерекшелігі және оны басқару әдістері туралы мәселе бүгінде өзекті болып отыр. Осыған байланысты осы экономикалық категорияны өз жолымен көрсететін көптеген зерттеулер бар.

Банк ісіндегі бәсекелестік қазір шиеленісіп, өсіп келеді. Банктер дамып келе жатқан нарықтық жағдайларға және олардың қызметін әмбебаптандыруға жауап береді.

ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық қызметін тиімді басқаруға баға беру үшін ең бастысы оның инновациялық потенциалына талдау жасау қажет. Бұл жерде банктердің активтерінің сапасына әсер ететін проблемаларды талдау маңызды, өйткені банк секторының проблемалық несиелері салыстырмалы түрде ыңғайлы деңгейде болғанына қарамастан, іс жүзінде банк активтерінің сапасына кері әсер етуі мүмкін.

Егер ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктері активтерінің 2012-2021 жылдар кезеңіндегі өзгеру ағымына қарайтын болсақ, онда тез ұлғаю немесе күрт төмендеуін өсуін байқамаймыз (сурет 10, келесі бетте) [43].

Сурет 10 – ҚР-ның банк секторының 2012-2021 жылдар кезеңіндегі активтері мен несие портфелінің серпіні, млрд. теңгемен

Ескертпе – әдебиет негізінде құрастырылған [44]

Эконометрикалық моделді пайдалану негізінде активтердің өзгеруін ескере отырып, осы көрсеткіштерге ең қолайлы көпмүшелік функция таңдалады. Несиелік портфель бұл экспоненциалды функция, ол да осы көрсеткіштерге сәйкес келеді. Несиелік порфтельдің экспоненциалды өсу қарқыны шаманың мәніне пропорционалды болған кезде шаманың өсуін сипаттайды. Кез-келген экспоненциалды өсіп келе жатқан мән үшін ол неғұрлым үлкен болса, соғұрлым тез өседі. Бұл сонымен бірге тәуелді айнымалының шамасы мен оның өсу жылдамдығы тура пропорционал екенін білдіреді. Диаграммадағы функцияның мәндерін тренд сызығын, теңдеу және R2 мәнін есептеуді компьютерлік бағдарламадағы автоматты түрде көрсетеді, ол көрсеткіштер шамамен осы көрсеткіштердің келесі 3 жылға немесе 2024 жылға дейін өзгеруін сиапттайды. Егер таяудағы 3 жылда қандай да бір жаһандық өзгерістер мысалы, қаржылық дағдарыс, саяси жағдай, девальвация және т.б. орын алмаса, онда қаралған көрсеткіштер өсудің қалыпты қарқынына ие болып қалады.

Диаграммадан байқағанымыздай ҚР ЕДБ-дің банк активтері соңғы 10 жылда 2,6 есеге өсіп, 36722,9 млрд теңгені құраса, ал несие портфелінің көлемі де 1,6 есеге ғана артып 18951 млрд теңгені құраған немесе активтердің 52% үлесін алады.

Сонымен қатар банктің қаржылық ресурстарының көбеюіне ықпал ететін банк секторы кірістілігін тоқталсақ, онда таза пайыздық маржа мен таза пайыздық спрэд көрсеткіштерінің динамикасына мән беру қажет (сурет 11).

Сурет 11. ҚР-ғы банк секторы кірістілігі, %-бен

Ескертпе – әдебиет негізінде құрастырылған [45]

Таза пайыздық маржа - пайыздық (комиссиялық) кірістер мен пайыздық шығыстар арасындағы айырманың активтер көлеміне қатынасы ретінде айқындалады. Таза пайыздық спрэд – табысты активтері бойынша түсетін пайыздық кірістерден несие бойынша пайыздық мөлшерлемелерді шегергендегі айырманы білдіреді.

2021 жылы 2012 жылдың сәйкес кезеңімен салыстырғанда таза пайыздық маржасы 1,2 есе және таза пайыздық спрэд шамасы 2,3 есе өскен.

Сонымен қатар банктің инновациялық потенциалына әсер ететін маңызды көрсеткіштердің біріне банктің сырттан тартатын қаражаттары есебінен қорлану көрсеткіші жатады. Сырттан тартатын қаражаттары банктің міндеттемелері сипатында болады.

2021 жылы ҚР екінші деңгейдегі банктердің міндеттемелері - 27 098,3 млрд. теңгені және клиенттерінің салымдары – 25 489 млрд. теңге құрады, бұл көрсеткіштер 2012 жылы сәйкесінше 11 874,6 млрд. теңге және 8532,9 млрд. теңге құруған бұл жерде банк міндеттемелерінің 2,2 есеге және клиенттер салымдарының 3 есе өскендігін көрсетеді. Екінші деңгейдегі банктердің жиынтық міндеттемелерінде ең көп үлесті клиенттердің салымдары алады -94,1%.

Қазақстан Республикасының екінші деңгейдегі банктерінің ҚР бейрезиденттері алдындағы міндеттемелері 1 315,6 млрд.теңгені немесе жиынтық міндеттемелердің 5,9% - ын құрады (сурет 12).

Сурет 12 - ҚР банк секторының міндеттемелерінің серпіні (млрд. теңге)

Ескертпе – әдебиет негізінде құрастырылған [44]

Бүгінгі күні республика аумағында жұмыс істейтін 22 банк жеке тұлғалар үшін интернет және мобильді банкинг қызметтерін ұсынады. 2020 жылдың соңында банктердің интернет және мобильді қосымшаларында 13,1 млн. пайдаланушы тіркелді, олардың 5,0 млн. белсенді болды.

Қазақстандағы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық әлеуиетін дамуына баға беру үшін олардың негізгі өнімдерінің даму жағдайын да талдау қажет (сурет 13).

Сурет 13 - 2020 жылғы банктік өнімдер бойынша ҚР-ғы екінші деңгейдегі таңдаулы банктерінің рейтингі, млрд теңгемен

Ескертпе – әдебиет негізінде құрастырылған [44]

13-суреттен «Халық банкі» АҚ, «Банк центр кредит» АҚ және «Сбербанк» АҚ сияқты бірінші үштік банктердің танымалдылығының белгілі бір тенденциясын, олардағы берілген несиелер мен тартылған депозиттер көлемінің басым болуынан көруге болады. Бұл жерде «Халық банкі АҚ» несиелері мен депозиттерінің жоғары көлемді болуы оның бұрынғы Казкоммерцбанк АҚ мен бірігуін көрсетеді. Ал «Сбербанк» АҚ ЕБ бұл бұрынғы кеңес дәуірінде болған және қазіргі Ресейдегі Сбербанктің банктің қатысуымен құрылыған банк екенін де естен шығармау қажет.

Банктердің қорлану жағдайын соңғы кездегі олардың инновациялық технологияларды игеру жағдай да әсер етуде. Интернет пен мобильді технологиялардың жаппай енуімен банктер қашықтықтан қызмет көрсету қызметтерін белсенді дамыта бастады.

Қазақстандағы өнімділік инновациялардың дамуы алғашқыларының бірін сипаттайды. Кейіннен электрондық байланыстар инфроқұрылымының дамуы барысында инфотехнологиялық инновация түрлері жасалып, енгізілді (нақты ақпарат Қосымша Г берілген).

Қазақстанда алғаш интернет-банкинг 2000 жылы пайда болды. Электрондық банкинг нарығына бірінші болып өзінің Internet Office өнімі бар Texakabank (қазіргі «Сбербанк» АҚ ЕБ) шықты. Содан соң Қазақстан Халық банкінде интернет-банкинг пайда болды және кейінен Homebank және Қазкоммерцбанк АҚ-ы бұл қызметті енгізді. Сөйтіп, 2005 жылы бұл нарыққа «ЦентрКредит Банк» АҚ шықты. Ал мобильді банкинг Қазақстанда 2005 жылы пайда болған.

Бүгінгі күні Қазақстанда Интернет-банкинг қызметіне қанағаттану мобильді-банкингке қарағанда жоғары. Мұның себебі Қазақстанда интернет-банкинг нарықта ертерек пайда болуы және бұл өнім неғұрлым дамуы. Дегенмен, қанағаттану дәрежесі бойынша сауалнама ең жоғары нәтижелер көрсетті, яғни Қазақстан үшін бұл көрсеткіш «мобильді банкинг» санатында 74,5% - ды және «интернет-банкинг» санатында 81,5% - ды құрады.

Егер 2010 жылдардың басында бөлшек тұтынушыларға арналған интернет-банкинг ұсынатын банктердің саны 10 болса, қазіргі уақытта ЕДБ-нің 22-і (Қосымша Д) өз клиенттеріне өз шоттарын қолма-қол ақшасыз төлеу және интернет-ресурстар арқылы сатып алу мүмкіндігін ұсынады. Ал мобильді банкинг қызметтерін банктердің 60% - ы немесе 20 екінші деңгейлі банктер ұсынады, олар банктердің барлық клиенттік базасының 90% - ын қамтиды.

Қазіргі кезде еліміздегі 20 банкте iOS және Android жүйелерін пайдаланушылар үшін мобильді банкинг қызметі көрсетіледі.

2020 жылы covid-19 пандемиясы қолма-қол ақшасыз есеп айырысу форматына көшуге айтарлықтай әсер етті. Бүкіл әлемдегі тұтынушылар әлеуметтік қашықтықты сақтау мақсатында қызметтерді алудың байланыссыз және онлайн-тәсілдеріне көшті.

ҚР аумағында қолма-қол ақшасыз операциялардың негізгі үлесі 2020 жылы қолма-қол ақшасыз төлемдердің жалпы көлемінің 81,4% - ын онлайн-өткізді. Бір жыл ішінде банктердің онлайн-сервистерін пайдаланушылар саны 45,8%-ға, 28,7 млн-ға дейін ұлғайды және ол 2019 ж -19,7 млн пайдаланушыны құраған.

Күн сайын халық цифрлық банкинг арқылы 6 миллиард теңге сомасына төлем карточкалары бойынша 400 мың операция жасалады. Заңды тұлғалардың қаржылық операцияларының шамамен 70%-ы қашықтықтан сервистер арқылы өтеді.

2016 жылы цифрлық арналар арқылы төлем карточкаларын пайдалана отырып, халық төлемдерінің өсуі 2,6 есе (400,1 миллиард теңгеге дейін) құраса, 2017 жылы мұндай төлемдердің көлемі 3 еседен астам (1,2 триллион теңгені құрады) өсті. 2018 жылдың бірінші жартыжылдығында төлем карточкаларын пайдалана отырып, қашықтан арналар арқылы жүргізілген халық операцияларының көлемі 1,2 триллион теңге сомаға 80,3 миллион операция деңгейіне жетіп, 2017 жылдың ұқсас кезеңіндегі көрсеткіштен 2 еседен асты [43].

Айына орта есеппен Интернет арқылы қолма-қол ақшасыз төлем бойынша 2,4 млн. транзакция жүргізіледі және алдыңғы кезеңмен салыстырғанда көрсеткіштер өсуде.

Бөлшек онлайн-банкинг нарығының жалпы мөлшері 2020 жылғы қаңтар-шілде кезеңінде 136,7 млрд. теңгеге немесе 2019 жылғы көлемнен 3,6 есе жоғары бағаланады.

Пластикалық карталардың танымалдылығының өсуінде оларға қызмет көрсетудің өсіп келе жатқан инфрақұрылымдық желісі маңызды рөл атқарады. 2020 жылдың басындағы статистикалық мәлімет бойынша POS-терминалдар саны -170 410, банкоматтар саны - 11 315, банктік төлем терминалының саны 16 532 құрайды (кесте 4).

Кесте 4 - Банк жүйесі бойынша пластикалық карталар бойынша көрсеткіштер динамикасы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Көрсеткіштер | 01.01.  2016 | 01.01.  2017 | 01.01.  2018 | 01.01.  2019 | 01.01.  2020 | Өсім, % | |
| 2018/  2019 | 2019/  2020 |
| 1 | Айналымдағы карточкалардың саны, мың бірлік | **17162,4** | **15702,8** | **19411,0** | 23389,9 | 32 048,3 | 20,5 | 37,0 |
| 2 | Карточка ұстаушылардың саны, мың адам | **14309,5** | **14208,9** | **17012,1** | 18979,7 | 29 793,3 | 11,6 | 57,0 |
| 3 | POS-терминалдардың саны, дана | **77 857** | **107 498** | **126 724** | 135 796 | 170 410 | 7,2 | 25,5 |
| 4 | Банкоматтар саны, дана | **9 146** | **9 561** | **9 698** | 11 017 | 11 315 | 13,6 | 2,7 |
| 5 | Төлем терминалдарының саны, бірл. | 14273 | 14447 | **16 371** | 17 255 | 16 352 | 5,4 | -5,2 |
| Ескерту – [45] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған | | | | | | | | | |

2020 жылғы 1 қаңтарға айналымда 32 048,3 мың төлем карточкасы болды, бұл 2019 жылғы ұқсас кезеңге қарағанда 37% - ға артық, ал аталған карточкаларды ұстаушылар саны - 29 793,3 мың адамды құрады. Бұл көрсеткіш 2018 жылдың ұқсас күніндегі жағдаймен салыстырғанда – 57% - ға өсті). 2016 жылғы 1 қаңтарға пайдаланылған карточкалар саны **14309,5** мың бірлікті құрады, бұл 2015 жылмен салыстырғанда 17,5% - ға артық.

2021 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Қазақстанда айналыстағы 48 млн төлем картасы болды, ол өткен жылдың ұқсас кезеңімен салыстырғанда бірден 49,7% - ға артық. Соңғы үш жылда айналыстағы карталар саны жылына орта есеппен 35,7% - ға өсуде. Тиісінше, осы карталарды ұстаушылардың саны өсуде. 2020 жылы бұл көрсеткіш 31,6% - ға артып, 39,2 млн бірлікті құрады.

Бүгінде әрбір 16 және одан жоғары жастағы қазақстандықдыққа 4 төлем картасы тиесілі, бұл банктік қашықтықтан инфрақұрылымды тұрақты жаңғыртуға сұранысты қамтамасыз етеді. Бұл көрсеткіш бойынша абсолютті көшбасшы - Алматы қаржы орталығы, мұнда әрбір тұрғын орта есеппен 9 картаға ие. Сонымен қатар, Нұр-Сұлтанның әр тұрғынына 6 карта келеді. Төлем карталары және тиісті инфрақұрылым бүкіл халықты, оның ішінде елдің шалғай өңірлеріндегі халықты цифрлық қызметтермен қамтуға мүмкіндік береді.

Қазақстан аумағында халықаралық және жергілікті төлем карточкалық жүйелер жұмыс істейді. Айналыстағы карталардың негізгі үлесі - 67%-дан астамы дәстүрлі түрде Mastercard және VISA халықаралық төлем жүйелеріне тиесілі. Халықаралық төлем жүйелерінің өнімдері мен сервистерін пайдалану карта ұстаушыларға әлемнің кез келген нүктесінде төлем жүргізу мүмкіндігін береді.

POS-терминалдардың айтарлықтай өсуін атап өтуге болады, осылайша 2019 жылы өсім 25,5% - ды, ал 2018 жылы 7,2% - ды құрады.

Қазақстандық банктердің төлем карточкаларын пайдалана отырып, 2017 жылы 13,8 трлн теңге сомаға 467,5 млн транзакция жасалды, ол 2016 жылмен салыстырғанда 41,2% - ға өскен. 2018 жылдың бірінші жарты жылдығында бұл көрсеткіш 8,7 трлн теңге сомаға 338,9 млн транзакцияны құрады немес өткен жылдың ұқсас кезеңімен салыстырғанда өсім тиісінше 65,9 және 43,7% құрады [43].

Қазір төлем карточкаларымен жасалатын барлық операциялардың жартысынан астамы қолма-қол ақшасыз төлемдер болып табылады, яғни операциялардың жалпы санының - 62% құрады. Ал 2016 жылы бұл көрсеткіш 36% - ды құраған. Сомасы бойынша төлем карточкаларын пайдалана отырып қолма-қол ақшасыз төлемдердің үлесі 2018 жылдың бірінші жарты жылдығында 29% - ды құрады.

Жалпы, 2018 жылдың бірінші жарты жылдығында Қазақстандық банктердің төлем карточкаларын пайдалана отырып қолма-қол ақшасыз төлемдер көлемі 2017 жылдың ұқсас кезеңімен салыстырғанда 2,2 еседен астам өсіп, 2,5 трлн теңге сомасына 209,5 мың транзакцияны құрады.

Қолма-қол ақшасыз төлемдер құрылымында онлайн-операциялардың үлесі – интернет-банкингтегі және банктердің мобильді қосымшаларындағы төлемдер ұлғая түсуде (сурет 14).

2019-2020 жылдардағы қолма-қолсыз төлемдер көлемі төмендегі 11-суретте берілген.

Сурет 14 - Қолма-қолсыз төлемдер көлемі және олармен операциялар, млрд. теңгемен

Ескерту – [46] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған

Егер 2019 жыл интернет және мобильді-банкинг арқылы онлайн операциялардың көлемі 8 113 млрд теңгені құраса, ал 2020 ол 3 есе өсіп, 24 401 млрд теңгені құрап отыр. Орташа есеппен алғанда онлайн-төлемдердің күнделікті көлемі күніне 4 миллион транзакциядан 68 миллиард теңгеден астам соманы құрады.

Жаппай цифрландыру және интернеттендіру тренді қолма-қол ақшасыз төлемдердің дамуына елеулі әсер етеді. 2020 жылдың қорытындысы бойынша ҚР-да қолма-қол ақшасыз төлемдер көлемі 34,6 трлн теңгені құрады бұл өткен жылмен салыстырғанда 2,6 есе көп. Бұл ретте қолма-қол ақшасыз операциялардың 81%-ы онлайн-форматта өткізілді.

2020 жылдан басталған коронавирустық пандемия отандық банктердің цифрлық технологияларды дамыту мен қолданудың маңыздылығы мен өзектілігін көрсетті. 2018 жылдың басында мобильді және интернет-банкингті пайдаланушылар саны 10 млн-нан аспаса, 2020 жылдың соңында көрсеткіш 28,7 млн-ға жетті.

Карточкалық операциялар, төлемдер мен аударымдар қызметі бойынша «Қазақстан Халық банкі» АҚ өнімдері клиенттер тарапынан кеңінен ең жоғары сұранысқа иә. Екінші орында көш бастаушы ретінде «Сбербанк» АҚ ЕБ алады. Ал кейбір «Қазақстан Сити Банкі» АҚ сияқты банктердің карточкалық өнімдері клиенттері үшін ең аз қызығушылық тудыруда (сурет 15).

Сурет 15 - 2020 жылғы карталық операциялар бойынша ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктерінің таңдаулы рейтингі, млрд теңгемен

Ескерту – [44] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған

2020 жылы төлем карточкаларын пайдалана отырып, интернет және мобильді банкинг арқылы жүргізілген барлық қолма-қол ақшасыз операциялардың 68,5% - ы қызметтер мен тауарларға ақы төлеу мақсатында жүргізілді. Бұл ретте, қолма-қол ақшасыз интернет операцияларының көлемі бойынша негізгі үлесті -61,7% клиенттің бір банктік шотынан басқа банктік шотқа ақша аудару жөніндегі операциялар алады (сурет 16).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Көрсеткіштер | 01.01.2017ж | 01.01.2018ж | 01.01.2019ж | 01.01.2020ж | 01.01.2021ж |
| Қызметтер мен тауарларға ақы төлеу | 9 569 713 | 18 587 273 | 34 357 062 | 76 926 920 | 130 291 752 |
| Бір банктік шоттан екіншісіне аударымдар | 352 254 | 829 731 | 1 601 894 | 7 589 734 | 47 682 369 |
| Өзге түрлері | 60 528 | 831 542 | 2 716 383 | 6 727 061 | 10 205 935 |
| Салық төлемдері | 16 152 | 27 236 | 98 237 | 489 124 | 2 015 175 |
| Кедендік төлемдер | 2 875 | 8 930 | 10 365 | 16 150 | 41 903 |
| Сақтандыру төлемдері | 1 822 | 2 868 | 2 003 | 4 488 | 7 845 |

Сурет 16 - Төлем түрлері бойынша бөлінген интернет және мобильді банкингтегі операциялар саны

Ескерту – [44] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған

2020 жылдың қорытындысы бойынша төлем карточкасымен жасалған бір интернет транзакцияның орташа сомасы 16 525,8 теңгені құрап, 2020 жылдың ұқсас көрсеткішінен 27,1% - ға артты. Орташа алғанда, соңғы 5 жыл ішінде бір қолма-қол ақшасыз транзакцияның орташа сомасы айдан айға қарай 2,5% - ға ұлғайған (сурет 17).

Сурет 17 - ҚР-ғы ЕДБ-нің 2017-2021 жылдардағы бір төлемінің орташа сомасы, теңге

Ескерту – [44] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған

2011 жылы Қазақстанның төлем қызметтері нарығында электрондық ақшаны пайдалану үшін құқықтық негіз құрылуымен электрондық ақша жүйесі белсенді түрде дамыды. Электрондық ақша интернет-аудиторияның өсуімен және Қазақстанда интернет-коммерцияның таралуымен танымал болды.

2021 жылдың қорытындылары бойынша Қазақстандық эмитенттер эмиссиялаған электрондық ақшаны пайдалана отырып, 588,6 миллиард теңге сомасына 135 млн. транзакция жасалды немесе жасалған транзакциялар сомасы бойынша 1,6 есе және саны бойынша 1,7 есе өсу байқалады (сурет 18).

Сурет 18 - ҚР ЕДБ электрондық ақшасын пайдалану серпіні

Ескерту – [44] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған

Бұл суреттен электронды ақшаны пайдалану операцияларының сомасы қаншалықты өсіп келе жатқанын көреміз, сондықтан тренд сызығының есебінен біз көпмүшелік функцияны қолдана отырып, мүмкін болатын өзгерістерді көрсеттілді. Бұл көрсеткіштер жеке тұлғалар арасындағы аударым операцияларын және заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлердің пайдасына тауарлар мен қызметтер үшін ақы төлеуді қамтиды.

2019 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша отандық нарықта электрондық ақшаның 18 жүйесі жұмыс істейді, олардың эмитенттері 10 банк және "Қазпошта"АҚ болып табылады. "E-KZT"," Wooppay"," Visa Qiwi Wallet"," жеке Касса"," Paypoint"," Dar", " Homepay"," Халық"," Allpay"," Wallet One", "Kaspi Bank", "MyBonus"," Homebank Wallet"," TengriWallet"," Қазпошта", "РПС"," Indigo24", "Пейтех".

Электрондық ақшамен операциялардың жалпы көлемінің 90,2%-ы электрондық ақшаның 4 жүйесінің, оның ішінде: «Kaspi Bank», «Qiwi әмиян», «Wooppay» және «Жеке Кассаның» үлесіне тиетінін атап өту қажет.

17 және 18-суреттерге сәйкес, ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктерінің электрондық ақшаларын пайдалану және тиісінше бір төлемнің орташа сомасы жыл сайын өсіп келе жатқанын және 2024 жылға арналған болжамда бұл көрсеткіш айтарлықтай ұлғаятынын байқаймыз.

Бұл қашықтықтан банктік қызмет көрсетуге сұраныс қарқын алып келе жатқанын және екінші деңгейдегі банктерден сапалы қызмет көрсетуді және жылдам әрекет етуді талап ететінін көрсетеді.

Сонымен қатар қазақстандық банктер мобильді қосымшаларды пайдалану өте танымал бола бастайды. Банктер әзірлеген және пайдаланатын мобильдік қосымшалардың кемелденуі оларға деген сұраныс есебінен ұлғаюда. Банк үшін смартфондардағы қосымшаларды төлем жасау үшін пайдалану операциялық тиімділіктің өсуіне және клиенттерге қызмет көрсету шығындарының төмендеуіне әкеледі. Операциялық тиімділік және шығындарды азайту мүмкіндіктері ұялы телефон арқылы транзакцияларды өңдеу құны банкомат арқылы өңдеу құнынан 10 есе төмен және филиал арқылы 50 есе төмен болуы мүмкін.

Кейбір банктер бүгінгі күні интернет-банкинг қызметін дамыту арқылы клиенттердің шотты онлайн ашуына қол жеткізуді қамтамасыз етумен қатар, private-banking қызметтер нарығын қалыптастырып отыр. Соңғы private-banking қызметтері кірістер деңгейі жоғары жеке VIP-клиенттерді қаржылық, салықтық, құқықтық және туристік қолдауды сипаттайды.

**2.2 Банктердің инновациялық қызметінің дамуын және белсенділігін талдау**

Банктік инновациялардың дамуы негізінен клиенттердің сұранысына банктердің дайын болуына байланысты. Бүгінгі күні көптеген клиенттер немесе әлеуметті банк өнімі мен қызметін тұтынушылар жаңа өнімдер мен технологиялардың болуын талап етуде. Банктер бәсекелестік күресте жеңімпаз болу үшін жаңа банктік қызметтермен белсенді түрде айналысқаны дұрыс.

Қазіргі банктік қызметтер нарығы да банктің инновациялардың пайда болуына бей-жәй қарамайды. Мобильді және online технологиялардың даму бұл нарықтың да құрылымын өзгертіп, мүмкін бірнеше жылдардан кейін төлемдер немесе несиелеу саласындағы стандарттың қызмет түрлерінің жойылуына жол беруі де мүмкін. Соның нәтижесінде алдағы уақыттарда банктер өздерінің төлем операцияларынан табатын маржаларын да ала алмай қалуы мүмкін. Өйткені бүгінгі күні отандық банктік қызметтер нарығында жаңа трендтер қалыптасты [47]:

- Мобильді эквайринг қызметінің дамуы;

- Мобильдік банкингтің қызметіне арналған планшеттерді, смартфондарды пайдалану қатары ұлғаюда;

- Мобильді қаржылай қызмет көрсетулер дами түсуде;

- Big Date қызмет негізінде қаржылық өнімдер мен қызметтерді кастомизациялау жүзеге асуда.

Солай алдығы уақыттары да өткен жылдары пайда болған: контактісіз төлемдер, банктік қызметтерді жұмылдыру, қызметтерді дербестендіру, бөлімшелердің санын азайтып, қайта құру сияқты негізгі ағымдар жалғаса бермек. Банктердің әлеуметтік тараптарымен жұмыс жасау стратегиясы да толығымен өзгереді. Ендігі жерде клиенттердің пікірлерін тыңдау, әлеуметтік желілер арқылы оларды тарту және өздерінің өсуін ынталандыру сияқты шараларды жүзеге асыру қажет.

Сондықтан да бүгінгі қазақстандық банктердің инновациялық қызметтінің дамуы олардың инновациялық белседілігіне тікелей байланысты болып табылады.

Инновациялық қызметті жүзеге асыру банктің инновациялық белсенділік деңгейімен анықталады, ол белгілі бір уақыт кезеңі ішінде банктің тұтастай немесе оның жекелеген инновациялар түрлерін жүзеге асыруға қатысу дәрежесін сипаттайды.

ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктердің инновациялық белсенділігіне талдау жасағанда ең бастысы олардың инновациялық ресурстарды пайдалану қабілетін бағалау маңызды. Бүгінгі отандық банктердің инновациялық ресурстары олардың қызметінде пайланалып отырған инновациялардың енгізілу деңгейіне тәуелді [48].

Банктің инновациялық белсенділігі инновациялық әлеуеттің негізгі элементтерін және оларды тиімді пайдалану шарттарын жаңартуға әзірлікті, сондай-ақ инновациялық капиталды өсіруге бейімділікті сипаттайды.

Басқаша айтқанда, банктің инновациялық белсенділігі бұл инновациялық қызметін ұйымдастыру барысында білімді, технологияларды, технологиялық жабдықты, ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалануға және жаңартуға әзірлікті, сондай-ақ барлық жаңа нәрселерге бейімділікті сипаттайды.

Қазақстандағы цифрлық технологиялар банк секторын дамытудың ажырамас құрамдас бөлігіне айналды және банктер тарапынан оларға деген көзқарас біртіндеп өзгеруде. Бірнеше жыл бұрын банк үшін басымдық осы немесе басқа қызметке берілсе, ал қазіргі таңда көптеген цифрлық сервистердің функционалы қаржылық сервистерді дамыта түсетін технологиялық компаниялардың пайда болуымен, бірінші орынға клиент үшін құндылық мәселесі қойылып отыр .

Банктердегі цифрлық платформалардың дамуы деректерді өңдеу және талдауда банк-менеджерлеріне үлкен мүмкіндіктер ашады. Мұнда клиенттік аналитика және деректердің үлкен көлемі туралы мәселе көтеріледі.

Қазақстандағы цифрлық банкингтің алғашқы пайдаланушысы бөлшек сауда секторы болып табылады. Отандық банктерде қашықтан банктік қызмет көрсету арналарын дамыту банктерге филиалдардағы дәстүрлі қызмет көрсету шығындарын азайтуға көмектеседі. Дәстүрлі қызмет көрсету арналарына сұраныс күн өткен сайын төмендеп келеді.

Қазақстандағы банк саласында инновациялардың үлгісі ретінде LigPAY төлем жүйесі қызмет етуде. LiqPay бұл украиналық Приватбанктің электронды әмияны. Ол интернет және ұялы телефон арқылы Visa және MasterCard банк карталарынан бір-біріне төлемдер мен ақша аударымдары үшін жасалған.

2016 жылы Қазақстан қаржы нарығында "Altyn Bank" АҚ инновациялық банктік өнімдерді (қызметтерді) енгізудің бастамашыларының бірі болып табылады. Ол цифрлық трансформацияны бірінші болып жүзеге асырды және Altyn-i цифрлық платформасын іске қосты. Altyn-i дәстүрлі банк сияқты, онлайн режимде бейне сұхбат арқылы клиенттерге ағымдағы және жинақ шоттарын ашу, карталар, кепілсіз және кепілсіз несиелер, ипотека, зейнетақы қорынан қаражат алу, мобильді қосымша және веб-нұсқа аясында халықаралық аударымдар мен төлемдер қызметтерінің барлық түрлерін көрсетеді.

Банк бөлімшелеріне бару қажеттілігін болдырмайтын Altyn-i цифрлық моделі клиентке бағдарланған бизнес-процесстерге негізделеді және өз уақытын үнемдегісі келетін ілгері аудиторияға бағытталған. Басты артықшылықтар бұл 24/7 режиміндегі қызметтердің қолжетімділігі, икемді шарттар мен инновациялық цифрлық мүмкіндіктер. Пайдаланушы тәжірибесінің барлық құрылғыларда барынша жайлы болуы үшін Altyn Bank көп арналы цифрлық банкинг саласында көшбасшы Backbase компаниясымен серіктестік орнатты [49].

2019 жылы басталған Халық Банкі сервистерінің ең көп санын цифрландыру процесі 2020 жылы жалғасты. Осылайша, клиентті онлайн сәйкестендіру функционалы енгізілді, бұл төтенше жағдай режимі кезінде пайдаланушыларды Homebank-те тіркеу процесін тоқтатпауға мүмкіндік берді [50].

Қазақстанда инновациялық технологиялар базасында банктік қызметтерді ұсыну бойынша көшбасшылар: «Халық банкі» АҚ, "Банк Центркредит" АҚ, «Kaspi bank» АҚ, "Сбербанк» АҚ ЕБ және «Альфабанк» АҚ болып табылады. Олар қазіргі заманғы қызмет көрсетудің барлық түрлері: Интернет-банкингті, Мобильді-банкинг және онлайн-банкингті қамтамасыз етеді (кесте 5, келесі бетте).

Кесте 5 - ҚР ЕДБ-дің қашықтан қызмет көрсетулері арқылы ұсынатын инновациялық қызметтер түрлері

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Интернет банктің функционалы | Сбербанк | Халық банкк | Kaspi Bank | Евразия банкі | Altyn Bank | Банк Центркредит | Банк РВК | Альфа-Банк | Jysan Bank Банк | ХоумКредитбанкі | ВТБ | Нұрбанк | ForteBank |
| Сбербанк онлайн | Onlinebank, Myhalyk | Kaspi.kz/ Kaspi Pay | SMARTBANK | Altyn-i | Интернет Банкинг | Интернет Банкинг | Альфа-Клик\ Мобайл | Интернет Банкинг | Интернет Банкинг | Online VTB | **Nurbank 24** | ALB -24 |
| Қызметтерді онлайн төлеу | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Депозитті рәсімдеу мүмкіндігі | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Меншікті шоттар арасындағы ішкі аударым | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Банктің басқа клиентінің пайдасына ішкі аударым | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Банк ішіндегі әртүрлі клиенттердің карточкалары арасында аудару | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Шығыс төлемдер мен аударымдар KZT – Қазақстан бойынша басқа банктерге | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Шетел валютасындағы шығыс төлемдер мен аударымдар | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Картадан картаға аударымдар | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Несиелер бойынша төлемдер | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| IOS, Android мобильді қосымшасының болуы | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Бөлімшеге бармай-ақ онлайн тіркелу мүмкіндігі | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Интернет банкке кіруді қорғаудың қосымша дәрежелері | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Клиенттердің шығыстарын талдау функционалы | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Дебеттік картаны онлайн рәсімдеу мүмкіндігі | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Кредиттік картаны онлайн рәсімдеу мүмкіндігі | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Банк клиентіне телефон нөмірі бойынша ақша аудару | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| ҚР аумағынан тыс банк картасына ақша аудару | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Несиеге онлайн өтінім беру | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Салымнан ішінара алу | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Интернет банк интерфейсінің көптілділігі (кемінде 3 тіл) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |  | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Ескерту – [43] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған | | | | | | | | | | | | | |

5-кестеден еліміздегі қашықтан банктік қызмет көрсетін банктердің инновациялық белсенділіктерін көруге болады. Мұнда Қазақстанда қызмет ететін 13 екінші деңгейдегі банктерге, соның ішінде шетелдік банктердің қатысумен құрылған ірі банктер және отандық банктердің интернет-банкинг арқылы ұсынатын қызмет түрлеріне талдау жасалған. Мысалға Ресейлік Сбербанк, Альфа-банк және ВТБ банктерінің отандық банктік қызметтер нарығында инновациялық белсенділіктері өте жоғары десе болады. Себебі, олар клиенттерге барлық ұсынылатын қызметтерінде жаңа технологиялық өзгерістерді уақтылы енгізуге тырысуда. Ал ондай белсенділікті біздің Халық банк, Каспи банк және Банк центркредит тарапынан ғана байқай аламыз. Қалған банктерімізде өздерінің мүмкіндіктеріне қарай ұмтылыс жасауда.

Негізгі қазақстандық банктеріндегі онлайн-сервистердің жұмыс істеу шарттары бір-біріне ұқсас. Интернеттегі сервистің негізгі мақсаты – клиенттің операцияларды жасау ыңғайлылығы мен пайдалылығы. Көбінесе заңды тұлғалар банк қызметтерін төлеуге қаражатты үнемдеу мүмкіндігінің болуы себебінен шотты интернет-банкинг арқылы басқаруға көшеді.

Интернет-банкинг арқылы онлайн режимінде шот бойынша операциялар жасау қауіпсіздікті едәуір арттырады. Бұл жағдайда клиент пластикалық картаны жоғалтып немесе алаяқтардың қолына түсе алмайды. Бұл жағдайда шоттан қаражатты жоғалту ықтималдығы нөлге ұмтылады.

Интернет-қызмет көрсетуді ұйымдастыру үшін банк белгілі шетелдік банктердің жұмысында өзін жақсы жағынан көрсеткен және біздің шарттарымызға бейімделген бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдаланады. Қаржы порталымен қосылу SSL (Secure Socket Layer) технологиясын пайдалана отырып, https хаттамасы бойынша жүзеге асырылады, бұл клиентті аутентификациялауға мүмкіндік береді және рұқсатсыз ұстап алу немесе бұрмалау үшін сервермен деректермен алмасуды толығымен қолжетімсіз етеді.

Онлайн тіркелу сервисі клиентке шот ашуға, сондай-ақ банктің барлық өнімдері мен сервистеріне қол жеткізуге мүмкіндік береді. Halyk Bonus Digital цифрлық картасын қосымшада шығарып, клиенттер Apple Pay, Samsung Pay, Homebank Pay сияқты танымал сервистерді пайдалана отырып, карточкасыз смартфонмен сатып алу үшін төлем жасай алады.

Соңғы 3 жылдағы есептік мәліметтерге сәйкес «Халық банк» АҚ Onlinebank пайдаланушыларының саны өсіп отырғандығын 19-суреттегі диаграммадан көруге болады.

Сурет 19 - «Халық банк» АҚ-ның Onlinebank пайдаланушыларының саны, адам

Ескерту – [51] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған

Банк мемлекеттік органдармен мемлекеттік сервистерді банк өнімдеріне шығару бойынша белсенді жұмыс жүргізуде. Нәтижесінде төлем бүкіл ел бойынша ХҚКО-ларда QR-кодпен жүзеге асырылды, сондай-ақ ЖК шотын ашумен бірге жеке кәсіпорындарды (ЖК) банктің мобильдік қосымшасында тіркеу сервисі іске қосылды. Бұл кәсіпкерлерге 7 минут ішінде бизнесті тіркеуге және кәсіпорын шотын ашуға мүмкіндік береді.

2020 жылы «Халықбанк» АҚ қызметінде цифрландырумен байланысты мынадай инновациялық жобалар іске асырылды [51]:

- ЖК үшін онлайн онбординг процесі басталды. ЖК үшін шоттардың 54% қашықтықтан ашылды.

- Бөлшек клиенттер үшін онлайн онбординг процесі басталды.

- Қашықтықтан сәйкестендіру рәсімі арқылы клиенттің жеке басын растаудың баламалы тәсілі бар мобильді қосымша іске қосылды.

- Halyk Homebank-те клиенттерге тауарлық несие беру бойынша серіктестер саны ұлғайтылды және қолма-қол ақшамен цифрлық несие беру процесі іске қосылды.

- Банк қызметтері мен өнімдеріне қолжетімділік алуға мүмкіндік беретін шағын және микробизнес клиенттеріне арналған Onlinebank мобильді қосымшасы іске қосылды.

- Төлемдерді қабылдаудың қолайлығы үшін бірегей QR сервисі құрылды, ол коммерсанттарға төлемдерді физикалық терминалдарсыз қабылдауға мүмкіндік береді, смартфондарда байланыссыз төлемдерді қабылдауға арналған Halyk Pos сервисі іске қосылды.

- ТМД елдерінің аумағында баламасы жоқ шағын бизнес клиенттеріне цифрлық несие беру жобасы іске қосылды.

- Корпоративтік қарыз алушылар үшін онлайн қарыз беру процесі басталды.

- Корпоративтік клиенттер үшін кепілдіктерді онлайн беру іске қосылды

- Деректерді байыту, клиенттік базаны сегменттеу және ақылды сатылым құру үшін деректер фабрикасы жобасын жүзеге асыру үшін команда құрылды

- Бэк-кеңсенің еңбекті көп қажет ететін 14 процесі роботтандырылды..

- Автосақтандырудың онлайн-полистерін сатып алу сайты іске қосылды;

- Брокерлік шоттарды қашықтан ашатын және сауда операцияларына қол жеткізетін Halyk Invest мобильді қосымшасы іске қосылды.

- «Halyk Finservice» ЖШС Halyk Market маркетплейсін сәтті іске қосты, сондай-ақ жаңартылған нұсқасы іске қосылды (кинотеатрларға билеттер сату) kino.kz

«Каспи банк» АҚ-да интернет-банкингін барлық клиенттерге ұсынады. Бұл оны пайдаланушыларға қашықтан қызмет көрсетуге арналған арнайы бағдарлама [52].

Онлайн-сервис қазақстанның ұлттық валютасындағы дебеттік пластикалық карта үшін ғана қолжетімді. Мұндай жүйе клиентке әр түрлі қаржылық операцияларды ескере отырып, өзіне сәйкес функционалды таңдауға мүмкіндік береді. Бұл есеп айырысу шоты мен ондағы операцияларды басқару тәртібін жеңілдетуді білдіреді. Жүйемен жұмыс екі түрде мүмкін:

* банк сайтындағы жеке кабинет бөлімі арқылы;
* мобильді қосымшалар мен арнайы бағдарламалардың көмегімен.

Онлайн-банк жүйесі пайдаланушыларға келесі мәліметтермен жылдам танысуға мүмкіндік береді:

* толық банктік ақпарат;
* қолданыстағы қызметтер, акциялар, жеңілдіктер, бонустар, депозиттер мен несиелер бойынша мөлшерлемелер, жеке ұсыныстар, берешекті өтеу мерзімдері туралы хабардар ете отырып, ең көп таралған операцияларды жасауға болады:
* жоғалған немесе ұрланған жағдайда карточканы бұғаттау және бұғаттан шығару;
* сервис ішінде жүзеге асырылған төлемдер мен аударымдар туралы ақпаратқа қол жеткізу;
* бірқатар төлемдер бойынша автоматтандырылған төлем үшін әртүрлі шаблондарды жасау, өңдеу және жою.

Қазақстанның «Kaspi Bank» АҚ-ның интернет-банкингінің онлайн-сервистерінің артықшылықтары:

* банк кеңселерінің кестесінен жұмыстың тәуелсіздігі;
* операцияларды жүргізу жылдамдығын арттыру;
* банкке деректерді берудің толық қорғалған арнасын пайдалану есебінен операцияларды қауіпсіздігін жасау;
* ақша мен ақша аударымдарын дереу алу;
* интернетке тұрақты қол жетімділігі бар мобильді гаджеттің көмегімен кез-келген уақытта ыңғайлы жерден қосымшаларды пайдалану;
* банк қызметтерінің құнына қаражатты үнемдеу;
* интуитивті деңгейде түсінікті интерфейс.

Қазіргі уақытта «Банк ЦентрКредит» АҚ ҚР Ұлттық Банкінің «Қазақстандық банкаралық есеп айырысу орталығы» РМК-ның (ҚБЕО) электрондық цифрлық қолтаңбасын (ЭЦҚ) пайдалана отырып, Интернет-Банкинг қызметін ұсыну мүмкіндігін іске асырды [53].

ҚБЕО электрондық цифрлық қолтаңбаның ашық кілтінің электрондық цифрлық қолтаңбаның жабық кілтіне сәйкестігін куәландыру, сондай-ақ тіркеу куәліктерінің (сертификаттарының) дұрыстығын растау жөніндегі қызметті жүзеге асыруға лицензиясы бар мемлекеттік куәландырушы сертификаттау орталығы болып табылады.

Интернет-банкинг жүйесінің стандартты нұсқасы негізінде жүйенің "Light" және «Mobile» қосымша web-нұсқалары іске асырылған және олардың арасында толық үйлесімділік бар, яғни Интернет-банкинг жүйесінің стандартты нұсқасында жасалған төлемдер «Light» және «Mobile» көру және мақұлдау үшін қолжетімді.

Интернет-банкинг жүйесінің «Light» & «Mobile»" нұсқалары банкке төлемдерді жөнелтуді көздемейді, өйткені электрондық құжаттарды жіберу үшін жүйеде ЭЦҚ пайдалану талап етіледі.

Банкке теңгемен жасалатын төлемдерді, валютамен жасалатын операцияларды жүргізуге арналған өтініштерді жөнелту тек ЭЦҚ-ны пайдалана отырып, Интернет-банкинг жүйесінің стандартты нұсқасында ғана мүмкін болады.

Интернет-банкинг жүйесінің «Light» нұсқасы бұл ЭСҚ талап етпейтін, динамикалық сәйкестендіру құралдарын (ОТР-карта, ОТР-токен) пайдалана отырып, электрондық банктік қызметтерді ұсынатын интернет-банкинг жүйесінің жеңілдетілген нұсқасы.

Интернет-банкинг жүйесінің «Mobile» нұсқасы (mib.bcc.kz – кіру тек смартфондардан немесе планшеттерден) - бұл пайдаланушыға мобильді құрылғы арқылы жүйеге қосылған шоттарды бақылауға мүмкіндік беретін интернет-банкинг жүйесінің мобильді нұсқасы. Бұл нұсқа банктік шоттардағы барлық қозғалыстарды үнемі бақылайтын компания басшылары үшін өте ыңғайлы. Интернет-банкинг жүйесінің «Mobile» нұсқасы клиенттерге мынадай мүмкіндіктер береді:

- ұлттық валютадағы төлем құжаттары;

- шетел валютасындағы аударымдар;

- қолма-қол емес шетел валютасын сату және сатып алу жөніндегі операциялар;

- өз шотыңыз/өз шоттарыңыз бойынша үзінді көшірме алу;

- анықтама алуға, кепілдік шығаруға, қолма-қол ақша беруге, ақша қаражатын (экспорттық түсімді) аударуға банкке өтініш жіберу;

- анықтамалық ақпаратты қарау;

- пайдаланушы параметрлерін басқару және т. б.

Қазақстандағы ең үздік цифрлық банк аталған «Сбербанк» АҚ ЕБ үнемі қашықтықтан қызмет көрсету қызметтерін жетілдуру бағытында 2021 жыл онлайн-банкингтің жаңа нұсқасына өтіп, онлайн-банкингке арналған Red Hat OpenShift Container Platform контейнерлерін басқару жүйесін енгізді. Red Hat OpenShift Container Platform контейнерді басқару платформасы банктің ІТ-инфрақұрылымында орналастырылған. Red Hat OpenShift Container Platform қауіпсіздік пен тұрақтылық деңгейін, сондай-ақ банк саласындағы көшбасшылардың жоғары стандарттарына сәйкес келетін масштабтау мүмкіндіктерін береді [54].

Құрылған экожүйе тапсырыс берушіге қауіпсіздік пен сенімділіктің қатаң талаптарын сақтай отырып, контейнерлік ортада жаңа қызметтерді дамытуға мүмкіндік береді.

Қазіргі уақытта контейнерлерді басқару платформасы онлайн-банкингтің даму, тестілеу және өнімді пайдалану ортасын сәтті қолдайды. Микросервистік архитектурасы бар мобильді қосымшаға көшу - мобильді банкингті түбегейлі дамыту жолындағы келесі қадамдардың біріне жатады. Бұл клиенттер үшін көптеген жаңа мүмкіндіктер, яғни мақсаты клиенттер үшін Time-To-Market-ті жеделдету.

«Сбербанк» АҚ ЕБ-нің R-Style Softlab қолдауымен AppStore, Google Play және Windows Store мобильді банкингіне арналған қосымшаны іске қосты. Жеке тұлғаларға қашықтан қызмет көрсету жүйесі қашықтан банктік сервистердің әртүрлі түрлерін енгізуге мүмкіндік беретін бағдарламалық кешен негізінде іске асырылған.

Банктің мобильді қосымшасы R-Style Softlab жобасы клиенттермен өзара әрекеттесудің барлық электронды арналары үшін бірыңғай платформаны іске асыру бөлігі болды. 5 тілде, соның ішінде түрік және қытай тілдерінде қолжетімді «Сбербанк Онлайн» мобильді қосымшасы клиенттерге тәулік бойы барлық қажетті банк операцияларын жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Өз шоттары мен карталары арасында қаражат аударудан басқа, пайдаланушыларға «Сбербанк» АҚ ЕБ клиентінің картасына немесе кез келген басқа банктің, соның ішінде шетелдік картасына ақша аудару мүмкіндігі қол жетімді.

Сондай-ақ, «Сбербанк Онлайн» мобильдік қосымшасының клиенттері депозитті онлайн ашуға және толықтыруға, кредитті өтеу бойынша жоспарлы төлемдерді жүзеге асыруға, қандай да бір комиссиясыз 400-ден астам қызметтің пайдасына төлемдер жасауға, «Автотөлем» қызметін басқаруға және т.б. мүмкіндіктерге ие. IOS платформасындағы құрылғыларды пайдаланушылар үшін қазақстан банктік нарығында бірегей болып табылатын Touch ID (саусақ ізі бойынша) технологиясы бойынша жүйеге авторизациялау мүмкіндігі іске асырылды.

«Сбербанк» АҚ ЕБ интернет-платформаларда транзакцияларға – жылдам ақша аударымдары жүйелеріне ерекше назар аударылады. Мұнда «бұлтқа» аудару бойынша ақпараттық технологияларды енгізу үрдісі байқалады.

«Бұлтты» технологиялар - бұл ақпаратты сақтау мен өңдеуден тұратын, сонымен қатар лицензияланған бағдарламалық жасақтаманы, аппараттық құралдарды, байланыс арналарын және пайдаланушыларға жедел техникалық қолдауды біріктіретін көп функциялы орта.

Олардың ерекшелігі және сонымен бірге артықшылығы - белгілі бір құрылғылар мен аумаққа бекітудің болмауы. Бұл интернет желісіне қолжетімділігі бар географиялық жағдайға қарамастан, кез келген техникалық құрылғыдан пайдаланушы үшін ақша қаражатын басқару және банк қызметтерін пайдалану мүмкіндігіне ие болу мүмкіндігін білдіреді.

«Бұлтты» технологияларды енгізу бойынша табысты мысалдардың бірі «Сбербанк» АҚ болды, оның есебінде API саласында үш өнімді енгізу (жаңа ақпараттық құралдарды жасау үшін дайын шаблондар платформасы):

1. Fintech API-серіктестік қызметтер мен өнімдерді біріктіру мақсатында корпоративтік клиенттерге арналған әдістер мен құралдар жиынтығы;

2. API Интернет-эквайринг - банк өніміне интернет-эквайринг жылдам интеграциялау мүмкіндігін ұсыну, яғни Apple Pay жүйесі және мобильді қосымшалар мен сайттар арқылы Интернет желісі және банк карталары арқылы тауарлар мен қызметтерді сатуды жүзеге асыру;

3. DomClick API - жылжымайтын мүлік салушылар мен агенттерге арналған құрал. Оның мақсаты тіркелгі жүйесін DomClick платформасымен біріктіру. Мұндай әдіс несиеге өтінім беру процесін автоматтандыруға және осы өтінімдердің өзекті мәртебесін тексеруге мүмкіндік береді.

«Jysan Bank» АҚ мобильді платформаны пайдалана отырып, қуатты әлемдік тренд – цифрландыруды ескере отырып, инновацияларды белсенді пайдаланады. 2019 жылдан бастап Jýsan Жеке тұлғаларға арналған мобильді қосымшасы іске қосылды. Бұл қосымша төлемдерді, аударымдарды, шоттарды басқаруға мүмкіндік береді. «Jysan Bank» АҚ инновациялық өнімдері 20-суретте көрсетілген.

Jysan жеке тұлғаларға арналған мобильді қосымша.

QR-кодты пайдалану мүмкіндігі

**JMart**- онлайн-алаңы

Жасанды Интеллектуалды Цифрлық көмекшіні пайдалану (A. I. D. A.).

«Jysan Bank»АҚ-да инновацияларды пайдалану

Заңды тұлғалар үшін заңды тұлғалар мен шағын және орта бизнес субъектілерін қашықтықтан тіркеуді 48 сағат ішінде жүзеге асыруға мүмкіндік беретін «Электрондық үкімет» веб-порталында заңды тұлғалардың банк шотын онлайн ашу қызметі бар. Веб-портал арқылы мемлекеттік сатып алу жүйесінде, сондай-ақ «Самұрық-Қазына» ҰӘҚ АҚ электрондық сатып алудың ақпараттық жүйесінде электрондық банктік кепілдіктер шығару жүзеге асырылуда

Сурет 20 - «Jysan Bank» АҚ-ның инновациялық өнімдері

Ескертпе – әдебиет негізінде автормен әзірленген [55]

2019 жылдың соңынан бастап «Jysan Bank» АҚ-да қолданылатын қызықты инновацияға жасанды зияткерлік цифрлық көмекшіні (жеке ассистент A. I. D. A.) пайдалану жатады. Боттың жаңа моделі клиенттерге қызмет көрсетуді автоматтандыру үшін қолданылады және оны қол жетімді етеді. Көмекші сұранысты жақсы түсіну үшін сұрақтар қойып, содан кейін өтінім беру процесінің әр кезеңінде қажетті барлық құжаттармен бірге өнім ұсынысы, пайыздық мөлшерлемелер туралы ақпарат бере отырып, мамандандырылған несие кеңесшісінің әрекеттерін еліктей алады.

Еуразиялық банктің «Smartbank» қызметі - қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесі ретінде, оның көмегімен әлемнің кез келген нүктесінде және тәуліктің кез келген уақытында қандай да бір банктік операцияларды жүзеге асыруға болады [56].

Еуразиялық банктің «Smartbank» интернет-банкингін пайдалана отырып мынадай қызметтер ұсынады:

* өз шоттарыңыз туралы және олардағы кез келген операциялар туралы ақпарат алу;
* төлем жасау;
* Аударымды жүзеге асыру;
* ең танымал төлем үлгілерін жасаңыз;
* салымды ашу;
* жаңа картаға тапсырыс беру;
* тағы басқалар.

Сонымен қатар ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктерінің инновациялық белсенділігі негізінде банк нарығында инновациялық идеяларды іске асыруға ұмтылатын және сұранысқа ие банктерге салыстырмалы талдау жасалды (кесте 6).

Кесте 6 - Қазақстанның банк нарығында инновациялық идеяларды іске асыратын банктердің салыстырмалы талдауы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Көрсеткіш | Сбербанк | Kaspi Bank | БЦК | Jysan Bank | Хоум Кредит Банк | Евразиялық Банк | Altyn Bank | Forte Bank | Halyk Bank |
| Күнделікті банкинг | + | + | + | + |  |  |  |  |  |
| **Цифрлық кеңсе:** | | | | | | | | | |
| - теңге немесе валютада ағымдық шот ашу |  |  | + |  |  |  |  |  |  |
| - депозит ашу |  | + |  |  | + |  |  |  |  |
| - дебеттік карта ашу | + |  | + |  |  | + |  |  |  |
| Дербес деректерді қашықтан өзгерту, ресми құжаттарға тапсырыс беру, банк өнімдерін ашу, картаны қайта шығару | + |  |  |  |  |  | + | + |  |
| Клиентті идентификациялау |  |  |  |  |  |  | + |  |  |
| **Тауарлы маркетплейстер:** | | | | | | | | | |
| - картамен төлеу |  | + |  |  |  |  |  | + |  |
| - бөліп төлеу |  | + |  |  |  |  |  | + |  |
| - тұтыну несиелері |  | + |  |  |  |  |  |  |  |
| Саусақ ізімен жеңілдетілген кіру | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| Қысқа кодпен кіру | + | + | + | + | + | + | + |  |  |
| Карта нөмірі бойынша ақша аудару және басқа банктің картасынан толықтыру |  |  |  |  |  |  |  |  | + |
| Еркін карталар арасында аударымдар қосылды |  |  | + |  | + | + |  |  |  |
| Жылдам төлемдер жүйесі-телефон нөмірі бойынша басқа банкке аударымдар |  | + | + |  |  | + |  |  | + |
|  | 5 | 8 | 7 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| Ескерту – [43] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған | | | | | | | | | |

Күнделікті мәселелерді шешуге арналған ең жақсы банк - бұл дебеттік картадағы қаражатты барынша толық және ыңғайлы басқаруға және өнім туралы ақпарат алуға болатын банк.

Бүгінгі банктер ең жақсы Цифрлық кеңсе болып саналады, онда банкке жүгінуді қажет ететін көптеген клиенттік мәселелерді шешуге толық мүмкіндіктер болады.

Қазақстанда «Altyn Bank», «ForteBank» және «Сбербанк» АҚ ЕБ-тің үздік Цифрлық кеңселері бар банктер. Барлық үш банкте клиенттің дербес деректерін қашықтан өзгертуге, әртүрлі банк өнімдерін ашуға, картаны қайта шығаруға және ресми құжаттарға тапсырыс беруге болады. «Altyn Bank» АҚ клиентті толығымен қашықтан анықтайтын жалғыз банк болып табылады.

Маркетплейс бұл клиентті банктен банкке аудару құралы, әртүрлі провайдерлердің өнімдерінің көрмесі болып табылатын нарықтық модель.

Бүгінгі таңда Қазақстанның 4 ірі банкі дәстүрлі қаржы құралдарымен қатар өз маркетплейстерінің қызметтерін ұсынады: Jusan Bank АҚ - JMart, «Халық банк АҚ – Halyk Market, «ForteBank» АҚ - ForteMarket және Kaspi Bank АҚ - Kaspi дүкен.

«Kaspi Bank» АҚ өз өнімдерін жылжыту үшін маркетплейсті белсенді пайдаланады: төлемді тек банк картасымен ғана рұқсат етеді және бөліп төлеу мен тұтынушылық несиелерді белсенді ұсынады. «ForteBank» АҚ кез келген картамен төлем жасауға рұқсат береді және клиенттерге бір ғана өнімді бөліп төлеуді ұсынады.

Аталған банктердің тауарлы маркетплейстер ассортиментіне: тұрмыстық және компьютерлік технологиялар, гаджеттер мен смартфондар, жиһаз және құрылыс материалдары, үй тауарлары, киім, аяқ киім және керек-жарақтар мен автомобиль тауарлары жатады. JMart және Kaspi дүкені медициналық өнімдер мен дәрі-дәрмектерді де ұсынады.

2021 жылы отандық банктердің онлайн дүкендерінің қызмет етуі туралы 21-суретте берілген.

"Халық Банкі" АҚ

"Kaspi Bank"АҚ

"ForteBank" АҚ

Бөліп төлеу, мерзімі 3 ай., сомасы 300 мың теңгеден 1 млн теңгеге дейін

Бөліп төлеу, мерзімі 12 айға дейін., сомасы 10 мың теңгеден бастап

Бөліп төлеу, мерзімі 4 ай., сомасы 3 млн. тг дейін

"Jysan Bank"АҚ

Бөліп төлеу, сомасы 1 млн. теңгеге дейін

Сурет 21 - Қазақстан банктеріндегі онлайн-дүкендер, 2019 ж.

Ескерту – [43] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған

Қосымшалардың көпшілігінде карта нөмірі бойынша, телефон нөмірі бойынша, еркін карталар арасында аударымдар жүзеге асырылып, өз карталарын толықтыру жүзеге асырылуда және аударымдардың экзотикалық технологиялары дамуда, мысалға «Kaspi Bank» АҚ - QR-код бойынша аудару, қарыз сұраулары, төлемдерге жазылымдар және т. б. кеңінен таралды.

Жүргізілген талдау негізінде қандай банктер және қандай бағытта өздерінің инновациялық қызметін жүргізетінін байқай аламыз. Қаралған банктердің ішінде инновациялылықтың анықталған көрсеткіштері бойынша «Kaspi Bank» АҚ көш бастап келеді, оны күнделікті міндеттерді шешу үшін «үздік цифрлық кеңсе» деп санауға болады.

Сонымен қатар бизнес-клиенттерге арналған мобильді банктік қосымшалардың функционалын талдау негізінде SME Banking Club сарапшылары 2021 жылы Қазақстанда бизнеске арналған мобильді банктердің рейтингін есептеді [57]:

1. «Альфа-Банк» АҚ
2. «Halyk Bank» АҚ
3. «Сбербанк» АҚ
4. «Банк Центркредит» АҚ
5. «Jysan Bank» АҚ
6. «Kaspi Bank» АҚ

Сондай-ақ, осы талдау негізінде қазіргі уақытта белгілі бір банкте дамымаған бағыттар бойынша одан әрі стратегияларды жасауға болады. Тиісінше, банктер өздерінің инновациялық даму стратегияларын әзірлеуде, ең алдымен, осы немесе басқа тапсырма пайдаланушылар арасында қаншалықты сұранысқа ие және олардың саны қанша, сондай-ақ бұл тапсырма немесе операция клиент үшін қаншалықты маңызды екеніне негізделуі керек. Ол үшін daily Banking мобильді банкінің бағалауында функционалдылық пен ыңғайлылықты бағалау критерийлерінің таразыларын бөлуді көрсететін талдау жүргізілді (7-кесте).

Кесте 7 - Мобильді банкті бағалаудағы функционалдылық пен ыңғайлылықты бағалау критерийлері

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Функционалдық | % | Тиімділігі | % |
| 1 | 2 | 3 |  |
| Қаражаттардың қозғалысын бақылау | 23 | Мобильді банкке кіру | 20 |
| Қызмет көрсетудің шарттары туралы толық ақпарат | 4 | Ақпараттарды іздеу қарқыны мен қолайлығы | 26 |
| Төлемдер мен аударымдарды жасау | 44 | Операцияларды жасаудың қарпайымдылығы мен қолайлығы | 13 |
| Басқа тұлғалардан аударымдар алу | 2 | Қайталанатын операцияларды жеңілдеті және автоматтандыру | 20 |
| Қарыздарды бақылау және шоттарды беру | 10 | Мобильді қосымшаның қауіпсіздігін орнату | 7 |
| Өнімдердің қауіпсіздігін орнату | 5 | Шот туралы толық ақпарат алу мүмкіндігі | 7 |

Кестенің жалғасы 7

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 |  | 3 |
| Шоттағы қаражаттарды оңтайландыру | 4 | Күрделі операцияларды орындау кезінде қолдау | 7 |
| Банкоматтар мен терминларға қызмет ету орындарын іздеу | 8 |  |  |
| БАРЛЫҒЫ | 100 | БАРЛЫҒЫ | 100 |
| Ескерту – [58] дерек көзі бойынша автормен құрастырылған | | | |

Жоғарыда айтылғандардың бәрін талдағаннан кейін, цифрлық технологияларды енгізудің әмбебап және мақсатты тәсілдері үшін банктердегі IT-ке шығындардың орташа қатынасы келесі көрсеткіштерді құрауы керек:

- инновацияларды енгізу кезіндегі тәуекелдер – 15%;

- операциялық қызмет – 30%;

- сату және сауда - 55%.

Қашықтан банктік қызмет көрсету арналарын келешекті инновациялық өнім ретінде дамыту банктерге бөлімшелерде дәстүрлі қызмет көрсету шығындарын азайтуға, сонымен бірге арнайы аналитикалық құралдарды қажет етуге көмектеседі. Мұндай құралдар банк клиентінің қалауын талдауға және клиентке қажетті уақытта сервис пен ұсыныстардың қажетті деңгейін беруге мүмкіндік береді.

Осылайша, біздің ойымызша, банк өнімдерін тұтыну тәсілі өзгеруде және бұл ақпаратттық технологиялар инфрақұрылымын дамытуды талап етеді. Банк бизнесінің трансформациясы жүріп жатыр, сондықтан болашақта қызметтерді ілгерілетуге, қосымша өнімдер мен сервистерді сатуды жүзеге асыруға, клиенттерге ыңғайлы арналар бойынша банктер жұмысының тиімділігін арттыруға мүмкіндік беретін дәл осы цифрлық арналарды дамытуға баса назар аударылатын болады.

Қолма-қол ақшасыз төлемдердің дамуына, атап айтқанда QR-кодтарды пайдалануға кедергі келтіретін негізгі факторлардың біріне халықтың қаржылық сауаттылығының жеткіліксіз деңгейі жатады. Бұл әсіресе елордалық аймақтарда байқалмайды. Халықтың қаржылық сауаттылығының жеткіліксіз деңгейін ескере отырып, бұл инновацияны өңірлерде және аға буын арасында енгізу қиын. Тек жастар арасында ғана емес, әсіресе қарт адамдар тобында қолма-қол ақшасыз төлемдерді белсенді пайдалануды насихаттауды ұлғайту қажет. Соңғы уақытта онлайн немесе Интернет-банкинг өте кең таралған.

* 1. **Банктің қашықтан қызмет көрсетуде қолданылатын бизнес-процесті моделдеу**

Қазіргі заманғы ақпараттық технологияларды пайдалану және қазіргі заманғы банкте клиенттерге қызмет көрсетудің бизнес-процестерін функционалдық модельдеу оларға қызмет көрсетуді жоспарлау және іске асыру тетіктеріндегі артық буындардан құтылуға мүмкіндік береді .

Коммерциялық банк қызметінің негізі, кез-келген басқа ұйым сияқты, бизнес-процестер болып табылады, олардың түпкі мақсаттары сыртқы немесе ішкі тұтынушылар үшін құнды өнімдер мен қызметтерді құру болып табылады. Банк ұйымдарының қызметіне процестік тәсілді енгізу бизнес-модель банк бизнесінің іргетасына айналуына алып келді. Құрылған бизнес-модель банктік бизнесті жүргізудің қазіргі заманғы шарттарына қаншалықты тиімді және сәйкес келетіндігіне коммерциялық банктің болуы тікелей байланысты. Бұл ретте пайдаланылатын технологияларға, Ұйымдық құрылым моделіне, бизнес-процестердің жиынтығына және Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу үшін қызмет ететін бірқатар басқа элементтерге байланысты қазіргі заманғы банктің қаржылық және бизнес-моделін теңдестіруге болмайды. Шын мәнінде, банктің бизнес-моделі бұл негізгі нәтижесінде банк пайда табатын жұмыстар және қамтамасыз ететін (нәтижесінде негізгі бизнес-процестер ресурстармен қамтамасыз етілетін жұмыстар) деп бөлуге болатын бизнес-процестердің жиынтығы.

Бизнес-процесс деп тұтынушы, клиент немесе тапсырыс беруші үшін құндылығы бар нәтижені (банктік өнімді, қызметті) құратын банк қызметінің әртүрлі түрлерінің жиынтығы түсініледі [59].

Осылайша, бизнес-процесс бұл кез-келген банктік өнім немесе қызмет нәтижесі болып табылатын жұмыс тізбегі (операциялар, функция). Әдетте тізбекке банк ұйымының ұйымдық құрылымының әртүрлі деңгейлерінде орналасқан құрылымдық элементтер орындайтын операциялар кіреді.

Қазіргі коммерциялық банктің барлық бизнес-процестерін үш топқа бөлуге болады:

- негізгі бизнес-процесстер (мысалы, жеке тұлғаларға қызмет көрсету, заңды тұлғаларға қызмет көрсету, қаржы және банкаралық нарықтардағы жұмыс);

- бизнес-процестерді қамтамасыз ететін (мысалы, АТ-қамтамасыз ету және байланыс, қауіпсіздікті қамтамасыз ету, құжаттаманы басқару, заңгерлік қамтамасыз ету);

- бизнес-процестерді басқару (мысалы, маркетингті басқару, тәуекелдерді басқару, персоналды басқару, филиалдар желісін басқару, стратегиялық басқару).

Банктің бизнес-процесінің негізгі мақсаты – кірісті, яғни процесті жүзеге асыру үшін қажетті ресурстарды процеске енгізу немесе шығысқа айналдыру. Бизнес-процестің мазмұны шығыстарды алу үшін кірістер бойынша жүзеге асырылатын процестер, жұмыстар, операциялар жиынтығын қамтиды.

«Jysan Bank» АҚ жұмысын модельдейтін және жүйенің сипаттамаларын модельдеудің осы деректері негізінде есептейтін модельдеу экспериментін алуымыз керек:

1. Кезек күтудің орташа уақыты;

2. Клиенттерге қызмет көрсетудің орташа уақыты;

3. Операторлардың бос тұрып қалу уақытының орташа үлесі;

Операторлар бірдей қызмет көрсету қарқындылығына ие деп санай отырып, оны бос уақыттың теориялық үлесімен салыстыру (1)

4. төрт оператордың жұмыс кестесін құру.

Есептеуді жеңілдету үшін 8-кестені келесі беттегі қолданамыз.

Кесте 8 - «Jysan Bank» АҚ материалдарында қашықтан қызмет көресетуді модельдейтін имитациялық эксперимент деректері

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Клиентер | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Клиенттердің кіру уақыты | | 0 | 5 | 15 | 18 | 30 | 32 | 40 | 46 | 51 | 62 |
| Клиенттердің күту уақыты | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| I оператор | Қызмет көрсету уақыты | 20 |  |  |  | 22 |  |  |  | 15 |  |
| Қызмет көрсетудің аяқталу уақыты | 20 |  |  |  | 52 |  |  |  | 72 |  |
| II оператор | Қызмет көрсету уақыты |  | 16 |  |  |  | 23 |  |  |  | 17 |
| Қызмет көрсетудің аяқталу уақыты |  | 21 |  |  |  | 55 |  |  |  | 79 |
| III оператор | Қызмет көрсету уақыты |  |  | 25 |  |  |  | 18 |  |  |  |
| Қызмет көрсетудің аяқталу уақыты |  |  | 40 |  |  |  | 58 |  |  |  |
| IV оператор | Қызмет көрсету уақыты |  |  |  | 31 |  |  |  | 27 |  |  |
| Қызмет көрсетудің аяқталу уақыты |  |  |  | 49 |  |  |  | 73 |  |  |
| Ескертпе – автормен эксперимиент негізінде есептелген | | | | | | | | | | | |

Бұл ретте Бағдарламада мынадай ережелер көзделуде:

1) Егер барлық операторлар бос болмаса, онда бағдарлама клиенттен бірнеше минут күтуді сұрайды;

2) Егер Клиент қашықтан банктік қызмет көрсету көмегімен операторларға қызмет көрсету бағдарламасына кіретін болса және барлық операторлар еркін болса, онда клиентке 1-ші оператор қызмет көрсетеді; егер 2-ші, 3-ші және 4-ші операторлар еркін болса, онда клиентке 2-ші оператор қызмет көрсетеді;

3) келесі клиентке бірінші болып босатылған оператор қызмет көрсетеді.

Бірінші Клиентті *K1* арқылы, сәйкесінше екінші Клиентті *K2* және т. б. арқылы белгілеңіз.

 уақыт өте келе *К1* пайда болады, оған бірінші оператор 20 минут ішінде қызмет көрсетеді. Оның қызметі  минутына аяқталады. Оператор бос болғандықтан *К1* кезек күтпейді.

5 минуттан кейін K2 келеді, бірақ бірінші оператор бос емес және 2, 3 және 4 операторлары бос болғандықтан, K2-ге екінші оператор 16 минут ішінде қызмет көрсетеді, қызмет минутына тең сәтте аяқталады.

*К3* бағдарламаға мин мезетінде кіреді, бұл ретте тек 3-ші және 4-ші операторлар бос, сондықтан клиентке үшінші оператор қызмет көрсететін болады. Содан кейін оған үшінші оператор 25 минут ішінде қызмет көрсетеді және оның қызметі мин кезінде аяқталады.

T*=*18 мин. *K4* пайда болады, алғашқы үш оператор әлі де жұмыс істейді, сондықтан оны төртінші оператор 31 минут ішінде қызмет көрсетеді, минут кезінде қызмет аяқталады.

*К5* *t*=30 мин. сәтте қызмет көрсету бағдарламасына кіреді, 1-ші және 2-ші операторлар еркін болады және т. б. бағдарлама ережелеріне сәйкес егер барлық операторларда бір өтінім бойынша болса, онда келесі тапсырыс – бірінші операторға 22 мин. беріледі және мин. сәтте қызмет көрсету аяқталады.

Сәтте t=32 мин. *К6* келеді. Тек 2-ші оператор тегін, демек, бұл клиентке екінші оператор 23 минут ішінде қызмет көрсетеді және қызмет көрсету минут ішінде аяқталады.

Бір сәтте t=40 мин. *К7* бағдарламасына кіреді, сол минутта 3-ші оператор босатылады (қызмет көрсету уақыты – 18 мин.). Қызмет көрсетуді аяқтау уақыты: мин.

*K8* t=46 минут кезінде пайда болады, және мұнда біз барлық операторлардың бос емес екенін көреміз және бағдарлама клиенттен бірнеше минут күтуді сұрайды, яғни берілген клиент үшін үзіліс 3 минутқа тең. Содан кейін К8-ге төртінші оператор 27 минут ішінде қызмет көрсетеді және қызмет минутына аяқталады.

K9 *t=51* минутқа келеді, және тағы да барлық операторлар бос емес, Бағдарлама клиенттен осы клиенттің бірнеше минутын күтуін сұрайды, яғни берілген клиент үшін үзіліс 1 минутқа тең. К9-ға бірінші оператор 15 минут ішінде қызмет көрсетеді, яғни қызмет көрсетудің аяқталу уақыты мин.

К10 бағдарламаға t = 62 мин. мезетінде кіреді, тек 3-ші және 4-ші операторлар бос, Содан кейін оған екінші оператор 17 мин. қызмет көрсетеді, яғни клиентке қызмет көрсетуді аяқтау уақыты мин.

Содан кейін біз модельдеу деректері бойынша ҚМҰ-ның қажетті сипаттамаларын аламыз:

1. кезек күтудің орташа уақыты :

сатып алушылар санына бөлінген кестенің үшінші жолының элементтерінің қосындысына тең, яғни:

= 4 / 10 = 0,4 мин (2)

2. клиенттерге қызмет көрсетудің орташа уақыты tқызмет көрсету :

tқызмет көрсету клиенттер санына бөлінген 4-ші, 6-шы, 8-ші және 10-шы жолдар элементтерінің қосындысына тең, яғни:

tқызмет көрсету  (3)

3. Рбос тұру операторлардың бос тұрып қалу уақытының орташа үлесі:

Рбос тұру төрт оператордың жалпы жұмыс уақытының айырмашылығына тең (72+79+58+73) және клиенттерге қызмет көрсетудің жиынтық уақыты (214), бірінші сомаға бөлінген:

Рбос тұру =, яғни екі кассаның бос уақытының орташа үлесі олардың жұмыс уақытының 24% құрайды.

Операторлардың бос тұрып қалу уақытының теориялық үлесін мынадай формулалар бойынша есептейміз: (үшін ):

 (4)

мұнда  (5)

Есептеп шығарамыз:  (6)



 (7)

Сонда Рбос тұру *=.* (8)

Осылайша, 1-ші және 2-ші операторлар 3 клиентке, ал 3-ші және 4-ші операторлар 2 клиентке қызмет көрсетті деген қорытынды жасауға болады. Мұны түсіндіруге болады:

- егер клиент ҚБҚ көмегімен операторларға қызмет көрсету бағдарламасына кірсе және барлық операторлар тегін болса, онда клиентке 1 оператор қызмет көрсетеді;

- егер 2-ші, 3-ші және 4-ші операторлар бос болса, онда клиентке 2-ші оператор және т.б. қызмет көрсетеді. Бірінші оператор ең жақсы жұмыс істеді, өйткені ол ең аз тұрып, 3 клиентке қызмет көрсетті.

Теориялық тоқтап қалу ықтималдығы-0,8, оның ішінде 0,67 барлық төрт оператордың тоқтап қалу ықтималдығын құрайды. Үзіліс ықтималдығын модельдеу бағасы *р=0,24*. Сәйкессіздік клиенттердің аздығымен түсіндіріледі.

Сондай-ақ, автор уақыт аралығы бөлігінде төлемдердің ең жоғары сомасы мен саны сағат 16:00-ден 17:00-ге дейінгі уақыт аралығында жүргізілгенін анықтады (төлемдердің жалпы санының 20,2% және жалпы сомасының 20,6%) (22, 23-сурет,).

Сурет 22 - Уақыт аралықтары бойынша төлемдер сомасы, млрд. теңге

Ескерту – [43] дерек көзі бойынша автормен есептелген

Сурет 23- Уақыт аралықтары бойынша төлемдер саны, мың транзакция.

Ескертпе – автормен эксперимиент негізінде есептелген

Бұл диаграммадағы есептеулерге сәйкес, уақыт аралығы бойынша төлемдер санын көре аламыз, мұнда уақыт бойынша 9:00 – ден 10:00-ге дейін (таңертеңгі уақыт) - ең белсенді, бұл қазіргі уақытта БҚҚ-ға қызмет көрсететін көптеген операторлар қажет емес дегенді білдіруі мүмкін.

Ал уақыттың шыңы 15:00-ден 18:00-ге дейін басталады, онда операторлардың клиенттерге қызмет көрсетуге барынша қатысуы қажет.

Қазіргі уақытта әртүрлі өңірлердегі кеңейтілген (интеграцияланған) автоматтандырылған есептеу жүйелерінің (АЕЖ) белгілі бір жұмыс тәжірибесін ескере отырып, бағдарламалық қамтамасыз етуді жобалауға көзқарасты қайта түсіндіру сәті келді. Функционалды толықтығын сақтай отырып, пайдаланушылардың максималды ыңғайлылығын ұмытпай, оның жеке модульдерін емес, бүкіл жүйенің тиімділігіне қол жеткізу керек.

Математикалық модельдер негізінде клиенттерге қызмет көрсету уақытын қысқартудың оны ұйымдастырудың әртүрлі тәсілдеріндегі қызмет көрсету сапасына әсерінің жоғары тиімділігі көрсетілген.

Ұсынылған әдістеме банктерге басқарушылық шешім қабылдау кезеңінде белгілі бір қашықтан банктік қызмет көрсету жүйелерін олардың практикалық қызметінде енгізу мен қолданудың экономикалық орындылығын анықтауға мүмкіндік береді. ҚБҚ жүйелерінің тиімділігін есептеу кеңселерде сол қызметтерді көрсетумен салыстырғанда электрондық қызмет көрсету банктері үшін айтарлықтай жоғары экономикалық тиімділікті көрсетті. Сондықтан олардың қашықтан банктік қызмет көрсету жүйелерін дамытуға қызығушылығы айқын.

ҚБҚ жүйелерін қолдану тиімділігін арттыру және кеңейту үшін:

- олардың қауіпсіздігін арттыру;

- клиенттердің ақпараттық мазмұнын және жүйелерге қол жетімділігін кеңейту;

- банктердің қызмет көрсетудің инновациялық жүйелерін енгізуге және пайдалануға арналған шығыстарын қысқарту.

Жоғарыда келтірілген есептеулер мен тұжырымдарға сүйене отырып, қазіргі уақытта ол қашықтан банктік қызмет көрсету көмегімен клиенттердің жеткіліксіз санына қызмет етеді деп айтуға болады, бұл келесі себептермен түсіндірілуі мүмкін.

Клиенттерге банктік қызмет көрсету кезінде оператор қызмет көрсету уақытын қысқартуға мүмкіндік алады, бұл іс жүзінде қызмет көрсету қарқындылығы параметрінің жоғарылауын білдіреді. Бұл нәтижеге келесі мәселелерді шешу арқылы қол жеткізуге болады:

- қызметкерлердің біліктілігін арттыру;

- клиенттердің қызметтер және оларға қол жеткізуді рәсімдеу ережелері туралы хабардар болу деңгейін арттыру;

- банк персоналы қолмен орындайтын операциялар мен рәсімдер санын қысқарту (бағдарламалық қамтамасыз етуді автоматтандыру деңгейін арттыру);

- қызметтерге қол жеткізу құқығын ресімдеудің технологиялық процессін оңайлату;

- сұралған қызметтің сипатына (кодына) байланысты клиенттің өтінішімен жұмыс істеу процесін бағыттау.

Бұл проблемаларды шешу қазақстандық банктерде пайдаланылатын инновациялық жүйелерді түрлендіру қажеттілігімен байланысты (кесте 9, сурет 24).

Кесте 9 - функцияның күтілетін мәндері

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| х |  |  |  |  |  |
| 1 | 0,27088455 | 1,865884 | 2,865884 | 4082,5105 | 1562,511 |
| 2 | -0,3386064 | 0,458557 | 1,458557 | 8021,62501 | 628,375 |
| 3 | -0,9480973 | 0,112695 | 1,112695 | 10515,0155 | 32,9845 |
| 4 | -1,5575882 | 0,027696 | 1,027696 | 11384,6933 | 263,307 |
| 5 | -2,1670791 | 0,006806 | 1,006806 | 11620,9029 | 250,9029 |
| - | - | - | - | - | - |
| Ескерту – [43] дерек көзі бойынша автормен есептелген | | | | | |
|  | | | | | |

Сурет 24 - Логистикалық функцияның қисығы бар

электронды ақшаның даму динамикасы, мұндағы қызыл нүктелер -эмпирикалық мәндер, көк нүктелер -есептелген мәндер

Ескерту – [43] дерек көзі бойынша автормен есептелген

Есептелген мәндерді () эмпирикалық (у) мәндерімен салыстыра отырып, біз олардың бір-біріне толық сәйкес келетінін көреміз, тіпті 2019 жылы да бұл мәндер сәйкес келеді.

Жоғарыда келтірілген факторлар нарықтардағы ағын арналарындағы үстем жағдай бұрынғысынша қаржы ұйымдарына бекітілгенін және үлкен қаржылық мүмкіндіктері мен жоғары әлеуметтік мәртебесі бар сегментке қызметтер ұсынылған жағдайда ғана тұтынушыға қарай ауысатынын айқындайды. Клиенттерге қызмет көрсету кезінде ұсынылатын қызметтердің ассортименті мен қызмет көрсету сапасы бірыңғай стандартты ұсыныс пакетінен түбегейлі ерекшеленеді және оларды қанағаттандыру және жеке қажеттіліктерге сәйкес болу үшін қажеттіліктерді мұқият талдау негізінде құрылады.

Қазақстан Республикасында банктік қызметтер мен өнімдер нарығының дамуы сөзсіз қашықтан банктік қызмет көрсетулер арналарына нақты бағдарлануға әкеледі, бұл клиенттердің өзіне-өзі қызмет көрсету (корпоративтік және бөлшек сауда) функционалының үлкен санын автоматтандырудың айқын мүмкіндігі болып табылады.

Қорыта айтқанда отандық банктердің белгілі бір табыстарына қарамастан, цифрлық банк өнімдерінің орны әлі де өте аз. Сонымен қатар, кейбіреулер іс жүзінде бос болатын барлық сегменттер туралы айтады.

Қаржы секторы дәстүрлі түрде ең белсенді инноваторлардың бірі болып қала береді. Шынында да, бәсекеге қабілетті нарықта сәтті жұмыс істеу үшін ең озық АТ енгізу туралы шешімдер қажет. Оларды енгізу клиенттерге қызмет көрсетудің қауіпсіздігі мен сапасын жақсартуға, жаңа қызметтерді ұсынуға, демек, адалдықты арттыруға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, АТ шығындарды азайтуға және қосымша пайда алуға мүмкіндік береді.

Банк нарығының инфрақұрылымын трансформациялау матрицасына сәйкес несиелер қызметтер нарығы, кассалық есеп айырысу қызметтері нарығы неғұрлым дамыған болып табылатынын көре аламыз. Бірақ сонымен бірге бұл нарықтар үнемі қозғалыста, яғни ақпараттық сервис пен техникалық инфрақұрылымның дамуына тәуелді. Бұл банктердің бәсекелестік артықшылықтарды сақтау және арттыру мақсатында қаржы құралдарымен өз қызметі процесіне цифрлық технологияларды енгізуге ұмтылатынын көрсетеді.

Қазақстан Республикасында екінші деңгейдегі банктердегі инновацияны ұйымдастыру деңгейіне жүргізілген зерттеулер келесі қорытынды жасауға мүмкіндік береді.

Біріншіден, отандық банктердегі инновациялық қызметті ұйымдастырудың деңгейі біршама төмен.

Екіншіден, негізінен түбегейлі инновацияларды жүзеге асыратын банктердің үлесі инновациялық экономиканы құру жағдайында жеткіліксіздік танытуда.

Қазіргі жағдайда инновациялар банкке клиенттерге қызмет көрсете отырып, ұзақ уақыт бойы қосымша табыс алуға мүмкіндік береді. Бірақ инновациялық технологияларды енгізудің тиімділігін қаржылық көрсеткіштермен бағалау мүмкін емес.

Алайда, жаһандану жағдайында банк саласындағы инновациялық технологиялар отандық банктердің қызметіне қойылатын ажырамас талап және клиенттердің оларды таңдаудағы маңызды фактор болып табылады. Іске асырылған технологиялар деректерінің болмауы клиенттер санының азаюынан, негізгі қызметті жүзеге асырудан түсетін табыс пен пайданың азаюынан және осының салдарынан ұйымның қаржылық тұрақтылығы мен төлем қабілеттілігінің төмендеуінен көрінетін банк үшін теріс әсер етеді.

Жоғарыда айтылғандардан отандық банк секторын инновациялық бағдарлармен қайта құру туралы қорытынды жасауға болады:

1. Қаржылық жаһандану және ақпараттық технологияларды белсенді енгізу жағдайында оны ұлттық экономиканың бір бөлігі ретінде сақтау үшін бірінші дәрежелі мәнге ие болатын отандық банк секторының бәсекеге қабілеттілігі олардың инновациялық белсенділігімен, олардың баланстарының тұрақтылығымен және ағымдағы рентабельділігінің өсуімен емес, бизнесті ұйымдастырудың жаңа құралдарын, қызметтерін және нысандарын енгізуге ынталандырудың болуымен ерекшелінуі тиіс.

2. Өсіп келе жатқан бәсекелестік жағдайында банктер үнемі қызметтерін жетілдіріліп отырады, тұтынушылардың өсіп келе жатқан сұранысына қарсы әрекет ретінде жаңа операциялар мен қызметтерді, өзгеріп жатқан сыртқы жағдайларға икемді жауап беретін және тиімділікті арттыру және кірісті арттыру үшін шығындарды үнемі бақылауды қамтамасыз ететін инновациялық басқару құрылымдарын енгізуге тиіс.

3. Банктің бәсекеге қабілеттілігінің ажырамас шарты бұл экономикалық нарықтың ерекшеліктері мен артықшылықтарының жиынтығы, яғни өнімдері мен көрсетілетін қызметтерінің сұранысқа ие болуы. Мұндағы банктің бәсекеге қабілеттіліктің негізгі міндеті - әр түрлі типтегі кірісті арттыру және бәсекелестік артықшылықтарды арттыруы қажет.

4. Инновациялық банктік және экономикалық технологиялардан, инновациялық қызметтерден, өнімдер мен әдістерден, инновациялық институционалдық нысандар мен банктік қызмет құрылымдарынан тұратын банктің инновациялық капиталы банктік өнімдер мен қызметтердің бәсекеге қабілеттілік деңгейін арттыра отырып, инновациялық технологияларды қолдану аясын кеңейтуге ықпал етуге тиіс.

5. Әлемдік қаржы нарығына интеграция саласындағы отандық банктің инновациялық қызметін стратегиялық басқару әдістерінің бірі болып табылатын және шетелдік тәжірибеге қатысты отандық банктердің инновациялық қызметінің қарыз сипатындағы инновациялық банк менеджменті ерекше маңызды рөл атқаруы қажет.

Экономиканы цифрландыру жағдайында қазақстандық банктердің қызметіне инновациялық технологиялар мен өнімдерді енгізуі шұғыл қажеттілік болып табылады, өйткені бұл оларға бәсекелестікке төтеп беруге мүмкіндік береді.

**3 Коммерциялық банктердің инновациялық қызметін басқаруды жетілдіру жолдары**

**3.1 Банк қызметінде инновациялық басқару тетігін және ұйымдастырушы-экономикалық инновацияларды дамыту**

Қарқынды өзгеріп жатқан жұмыс жағдайларына сәйкес кез-келген банк нарықтың толыққанды қатысушысы ретінде ұйымішілік инновациялық процестердің бастамашысы бола отырып, өзін өзгертуге мәжбүр. Әрине, бұл процестер өздігінен жүрмеуі керек - олар банктің жалпы даму стратегиясының бөлігі болып табылатын дамыған инновациялық стратегия аясында жүйелі түрде жүргізілуі керек. Қазіргі уақытта сәтті банктік қызметтің негізгі факторларының бірі тұрақты инновациялар саясаты болып табылады. Бұл тұжырым экономиканың қазіргі жағдайын сипаттайтын бірқатар болжамдардан туындайды [59].

Біріншіден, банктің клиенттермен қарым-қатынасы серіктестік қағидаттарына негізделген. Бұл, атап айтқанда, банктер қаржылық-экономикалық қызметті кеңейтуге, шығындарды азайтуға, іскерлік белсенділікті дамытуға және оның кірістілігін арттыруға ықпал ететін жаңа қызметтерді ұсына отырып, өз клиенттерінің капиталын сақтауға ғана емес, ұлғайтуға да үнемі қамқорлық жасайтындығын білдіреді.

Банк қызметтерінің жаңа түрлерінің пайда болуының екінші себебі нарықтық қатынастар жағдайында банк мекемелері арасындағы бәсекелестік болып табылады. Нарықтық жағдайда өмір сүру үшін көп нұсқалы және стандартты емес бизнес-шешімдер, бизнес-операциялардың бірегейлігі, банк қызметінің барлық салаларындағы инновациялар қажет.

Үшінші себеп - жаңа қымбат банктік технологиялардың дамуы. Бұл бүкіл әлемде экономикалық дамудың маңызды факторы ретінде танылған ғылыми-техникалық прогресс, қазір инновациялық процесс тұжырымдамасымен байланысты. Алайда, банк бизнесіндегі инновациялар тек техникалық немесе технологиялық әзірлемелерді ғана емес, сонымен қатар бизнестің жаңа нысандарын, нарықта жұмыс істеудің жаңа әдістерін, жаңа өнімдер мен қызметтерді, жаңа қаржы құралдарын енгізуді қамтиды. Олар алдыңғы өніммен салыстырғанда жоғары технологиялық деңгеймен, өнімнің немесе қызметтің жоғары сапасымен сипатталады.

Инновациялар банктердің жұмыс істеу тұрақтылығының аса маңызды факторы болып табылады және олардың экономикалық өсуін қамтамасыз етеді. Кез-келген стратегияны таңдау, инновация сияқты, әрқашан оны жүзеге асыруды қамтамасыз ететін жеке ұйымдастырушылық-экономикалық механизмді құруды қамтиды. Оның бағыты, жұмыс істеу ерекшеліктері және құрылыс құрылымы көбінесе банктің инновациялық қызметі процесінде басым болатын инновациялардың типологиясымен анықталатын инновациялық процестердің ерекшелігіне байланысты.

Инновацияның мақсаттары мен нәтижелерін нақтылау, сондай-ақ оның ықтимал көріністерінің жиынтығына көзқарасты жүйелеу үшін инновациялардың толық жіктелуі қажет. Мұндай жіктеуді дамыту зерттеу тақырыбын неғұрлым толық және жан-жақты түсінуді қамтамасыз етеді және әртүрлі топтар мен банктік инновациялардың типтері арасындағы проблемалық қатынастар мен қатынастарды анықтауға мүмкіндік береді.

Сонымен қатар, инновацияларды құрылымдық теруді енгізу экономикалық, ұйымдастырушылық және басқару тетігін құрудың нақты стратегиясын немесе әдісін таңдауды ғана емес, сонымен қатар банк өнімдерін маркетинг пен жылжыту нысанын да анықтауға мүмкіндік береді.

Бүгінгі таңда банк жүйесі шұғыл және стратегиялық міндеттерді шешу қажеттілігіне тап болады: банктердің институционалдық және құқықтық режимін нығайту, олардың ашықтығын, ашықтығын, тиімділігін, бәсекеге қабілеттілігін арттыру, өтімділік дағдарысын еңсеру, өндірістік кредиттеуді ұлғайту және түбегейлі жаңа банк құрылымы үшін негіз құру. Дағдарыстарға неғұрлым төзімді, банк холдингтері нысанында ұйымдастырылған, нақты секторды кредиттеу арқылы ақша табуға бағдарланған жаңа үлгідегі кредиттік ұйым қалыптастыру қажет. Бұл жағдайда банктердің халық үшін тартымдылығы артады.

Қазіргі жағдайда банктің қызметі оның инновациялық құрамдас бөлігін ескере отырып жүргізілуі керек болғандықтан, банктік инновациялық менеджментінің негізгі бағыты мен стратегиялық мақсаттарына сәйкес банктік инновацияларды тиімді басқару маңызды.

Банкті инновацияны басқару тетігі екі компоненттің – шұғыл және стратегиялық басқарудың кешенді үйлесімін қамтиды, олардың әрқайсысы инновациялық басқару функцияларын: болжау, жоспарлау, нарықты талдау, әсер ету факторларын талдау, басқару шешімдерін таңдау, мотивация және бақылауды қолдану арқылы жүзеге асырылады.

Инновациялық процестерді стратегиялық басқару коммерциялық банктерді басқарудың ажырамас бөлігі болып табылады. Қазіргі жағдайлар банк нарығына қатысушылардың шығындарын едәуір қысқартумен ғана емес, сонымен қатар тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдірумен және инновациялық стратегияларды қайта қарастырумен сипатталады.

Банктер ұйымдарындағы инновациялық процестердің күрделілігіне байланысты олардың тиімді дамуы инновациялық стратегияларды әзірлеусіз және дәйекті іске асырусыз мүмкін емес.

Инновациялық қызмет, шын мәнінде, банктің органикалық өсуіне ықпал етеді, кірістердің жаңа ағындарын жасайды, бар мүмкіндіктерді барынша арттырады және жаңа нарықтарға шығудың алғышарттарын жасайды.

Осыдан келіп банктің инновациялық стратегиясы бәсекелестік стратегияны құру, қаржылық инновациялар портфелін құру, қаржылық инновацияларды басқару әдістерін әзірлеу және таңдау және оларды бақылау функцияларын орындайды.

Сонымен, инновациялық стратегия бұл бәсекелестік позицияны құруды, инновациялар портфелін қалыптастыруды, оларды басқару әдістерін әзірлеуді және таңдауды, сондай-ақ мақсатқа жету үшін бақылауды қамтитын коммерциялық банктің іс-қимыл жоспары.

Қазіргі жағдайда инновациялық стратегияларды қалыптастыру кезінде нарықтық экономикасы дамыған елдердің банктері сыртқы ортаның мынадай факторларын ескереді [60]:

- білімге негізделген экономиканы дамыту, онда интеллект пен инновациялық шешімдер экономикалық дамудың қарқыны мен перспективаларын анықтайды, ал адам тек қозғаушы күшке ғана емес, сонымен бірге оның қабілеттерін арттыруға және оның қажеттіліктерін арттыруға бағытталған өндіріс нәтижесіне айналады;

- қаржылық несие институттарының жұмыс істеуі үшін түбегейлі жаңа жағдайлар жасайтын жаһандану процестері, бұл өзін көрсетеді: банктер бөлімшелерінің шетелдік желісін құруда, халықаралық қаржы нарықтарындағы бәсекелестіктің күшеюінде, қызмет көрсетудің бірыңғай жаһандық стандарттарын құруды талап ететін клиенттердің ұтқырлығының артуында, географиялық нарықтар бойынша сараланған жаңа өнімдер мен қызметтерді дамыту қажеттілігі және т. б.;

- ақпараттық-коммуникациялық технологияларды дамыту және олардың негізінде желілік экономика деп аталатын экономиканы қалыптастыру, онда бірлескен жобалар, ғылыми-техникалық одақтар арқылы білімді бірлесіп өндіру ерекше мәнге ие болады, ашық инновация тұжырымдамасы қалыптасады;

- банк қызметін реттеудегі және тұтастай алғанда, банк ұйымдарының инновациялық қызметін өрістету үшін белгілі бір шеңберлер құратын қаржы нарықтарының жұмыс істеуіндегі өзгерістер.

Инновациялық стратегияларды банктер өздерінің ішкі мүмкіндіктеріне байланысты қалыптастырады, оларға мыналар жатады [61]:

- Банктің инновациялық әлеуетінің деңгейі, ол үшін қолда бар ресурстар мен ұйымдастыру-басқару мүмкіндіктерін пайдалана отырып, оның инновациялық идеяларды генерациялау, қабылдау және іске асыру қабілеті ретінде айқындалуы мүмкін;

- банк қызметінің басқа да елеулі тәуекелдерімен (кредиттік, нарықтық, пайыздық, өтімділік және т. б.) өзара байланыста инновациялық тәуекелдерді объективті бағалауға және барынша азайтуға қабілетті тәуекел-менеджменттің пәрменді жүйесінің болуы;

- банк қызметкерлерінің банк бизнесінің барлық салаларында инновацияларды енгізуге дайындығы, олардың инновациялық идеяларды құру және табу қабілеті түсінілетін инновациялық мәдениеттің жай-күйі. Инновациялық мәдениет, әдетте, өздігінен қалыптаспайды, бірақ банк басшылығымен мақсатты және дәйекті түрде құрылуы керек.

Жоғарыда аталған факторларды талдау және бағалау нәтижелеріне байланысты банктер әртүрлі инновациялық стратегияларды таңдайды, оларды іске асырудың табыстылығы көбінесе олардың жалпы корпоративтік стратегияға, Банктің миссиясы мен мақсаттарына сәйкестігіне байланысты болады. Инновациялық қызметті басқарудың қарқындылығы, нысандары мен тетіктері банк таңдаған даму жолына байланысты өзгереді - органикалық өсу немесе бірігу мен сатып алуды жүзеге асыру, шығындарды үнемдеу немесе кірісті ұлғайту мақсатты міндет болып табыла ма, бар клиенттерге қызмет көрсетуге немесе жаңаларын тартуға бағытталған ба және т. б.

Банктің стратегиялық инновациялық басқару қалыптастыру процесін қарастырайық. Ол үшін банктің стратегиялық инновациялық басқаруды қалыптастыру моделін ұсынамыз (сурет 25).

Мақсат қою

Сыртқы және ішкі ортаны талдау

Инновациялық стратегия жасау

Инновациялық стратегияны іске асыру

Стратегияның орындалуын

бақылау және бағалау

Сурет 25 - Банкті инновациялық стратегиялық басқаруды

қалыптастыру моделі

Ескерту –әдебиет негізінде автормен құрастырылған [61]

Біздің ойымызша, банктің инновациялық стратегиялық басқару процесі 5 кезеңнен тұратын тікелей стратегиялық басқаруды қамтиды: мақсатын анықтау, сыртқы және ішкі ортаны талдау, инновациялық стратегияны жасау, инновациялық стратегияны іске асыру және бақылау.

Сонымен, алдын-ала кезеңде коммерциялық банк ең алдымен, инновацияларды енгізу кезінде қол жеткізгісі келетін мақсатты тұжырымдайды. Бұл жерде инновациялық қызмет пен инновациялық стратегияларға қатысты банктің инновациялық саясаты жасалады. Сонымен қатар, банктің мүмкіндіктері бағаланады.

Банктің инновациялық саясаты бәсекеге қабілеттіліктің күшейтілген деңгейін қамтамасыз етуге және қаржылық, материалдық және еңбек ресурстарын неғұрлым тиімді пайдалануға бағытталған инновациялық қызметті жүзеге асырудың мақсаттары мен шарттарын көздейтін қазіргі заманғы басқару нысаны ретінде түсініледі. Инновациялық саясат инновациялық процестің барлық кезеңдері мен кезеңдерін, маркетингтік қызметті, банктің ұйымдық құрылымы мен мәдениетін қамтиды. Банктің инновациялық саясатын қалыптастыру және іске асыру негізінде келесі қағидаттар жатыр:

- Стратегиялық тәсілдің тактикалық тәсілден басым болуы;

- Нарық талаптарына сәйкестік (клиенттердің сұраныстарына және реттеушінің талаптарына) - кешенді тәсіл;

- Мақсаттар мен олардың басымдықтарын анықтау;

- Жүйелілік.

Стратегиялық басқару құралы ретіндегі инновациялық саясаттың сипаты болашаққа арналған банк дамуының нысаналы параметрлері мәндерінің жиынтығымен айқындалады және инновациялық процестің әрбір элементі бойынша ресурстармен шектеледі.

Банктің инновациялық саясатының нысаналы параметрлері ретінде активтер мен пассивтердің көлемі, негізгі сегменттердегі нарықтық үлесі, қызметтер ассортиментін жаңарту қарқыны, шығындар мен кірістердің серпіні, қызметтер сапасының деңгейі пайдаланылуы мүмкін.

Инновациялық саясаттың түрі мен мазмұнына сыртқы және ішкі сипаттағы бірқатар факторлар әсер етеді. Инновациялық саясаттың негізгі ішкі факторлары ретінде мыналарды қарастыруға болады [62]:

- Банктің және оның өнімдерінің нарықтағы бәсекеге қабілеттілігі;

- Нарық үлесінің динамикасы;

- Рентабельділік және пайдалылық көрсеткіштері;

- Клиенттік базаның динамикасы;

- Сату динамикасы;

- Тәуекелдік үрдісі.

Банктің инновациялық саясатына елеулі әсер етуі мүмкін сыртқы факторларға мыналарды жатқызуға болады:

- Экономика дамуының негізгі көрсеткіштерінің серпіні мен үрдістері;

- Банк қызметтері нарығының конъюнктурасы;

- Банктік технологияларды дамыту;

- Қаржылық қызметтер нарығында бәсекелестік ортаны дамыту;

- Шетелдік банк капиталының әсері;

- Қызметтерге сұраныстың сандық және сапалық параметрлерін дамыту.

Банктің инновациялық саясаты, бір жағынан, жеке тұтас құжат түрінде, ал екінші жағынан, жалпы стратегия элементі инновациялық қызметтің мақсатты параметрлерін және оларға қол жеткізу әдістерін белгілі бір рәсімдер, критерийлер, ұсыныстар, бағдарламалар және т.б. түрінде анықтайды. Өйткені инновациялық саясат стратегиялық жоспардың құрамдас бөлігі болғандықтан, ол банктің жалпы стратегиясының таңдалған түріне сәйкес келуі керек және белгілі бір стратегиялық мақсаттарға байланысты екі негізгі формада көрінуі мүмкін:

- қорғаушы инновациялық саясаты банктің пассивті стратегиясын көрсетеді және банктің нарықтағы позициясын қолдауға бағытталған;

- көшбасшы банктерге және белсенді дамып келе жатқан банктерге тән шабуылдаушы инновациялық саясат.

Инновациялық саясаттың келтірілген нысандарының әрқайсысы қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін белгілі бір құралдарды пайдаланады.

Қорғаушы инновациялық саясаты, әдетте, банктің негізгі өнімдері мен технологияларын эволюциялық жетілдірудің дәстүрлі құралдарымен немесе имитациялық құралдармен жүзеге асырылады, бұл нарықта енгізілген инновацияларды пайдаланудан тұрады.

Шабуылдаушы инновациялық саясат түбегейлі жаңа өнімдер мен технологиялық процестерді, банк өнімдерін жеткізу әдістерін әзірлеу және енгізу, клиенттерді тарту және банктің жаңа бизнес-модельдерін енгізу арқылы жүзеге асырылады.

Банк қызметтерінің қазіргі заманғы нарығының даму үрдісін талдау болашақта нарықта жүзеге асырылатын инновациялық саясаттың негізгі бағыттарын қалыптастыруға мүмкіндік береді. Олардың негізгілеріне мыналар жатуы мүмкін [63]:

- Web 2.0 және үшінші буындағы «Веблайф» Интернетін енгізу негізінде филиалдық желіні трансформациялау, ол өз кезегінде банк құрылымын, бэк-кеңсені және штатты толығымен қайта құруды талап етеді;

- банктің қызметтеріне 24/7/365 режимінде тікелей қол жеткізу және осы нарықтағы делдалдардың рөліне көзқарасты қамтитын бірыңғай инвестициялық нарықты құру;

- егер бұрын клиенттерді банк кеңсесінен банкоматтарға, телефондар мен пернетақталарға ауыстыру үрдісі байқалса, болашақта Интернет хаттамасы мен Интернет желісіне сымсыз байланысу арқылы видео-банкингтің жаңа технологиялары негізінде тікелей қызмет көрсету принципіне оралуды болжауға болады;

- Клиенттердің электрондық төлемдерге көшуі. Ұялы, интернет және микротөлемдер үлесі төлем карталары мен қолма-қол ақша негізінде емес, керісінше зергерлік әшекейлерге, сақиналарға, білезіктерге, сағаттарға немесе телефондарға салынған чиптерді пайдалана отырып, мобильді жанасусыз төлемдер технологиясы есебінен өсетін және дамитын болады;

- Биометриялық құралдар негізінде клиенттерді сәйкестендіру және тексеру.

Банктің банктік қызметтер нарығындағы сәтті қызметін анықтайтын маңызды фактор инновациялық саладағы салааралық банктік бәсекелестік болып табылады. Сондықтан, әр банк өз стратегиясын әзірлеу кезеңінде де өз қызметінде инновацияларды енгізудің ауқымы мен қарқынын анықтай алады.

Бүгінгі таңда банктің тиімді ұйымдастырушылық-экономикалық тетігін құрудың оңтайлы тәсілі - бұл процесс тәсілін енгізу, онда банк функционалды бөлімшелер емес, негізгі бизнес-процестердің жиынтығы ретінде қарастырылады.

Сонымен қатар, оның барлық қатысушылары үшін оңтайлы нәтиже беру үшін бірқатар функцияларды бір процеске біріктіретін функционалды процестерге назар аударылады. Процесс тәсілін банктің ұйымдық-экономикалық дамуын жетілдірудің кешенді технологиясы ретінде қарастыруға болады.

Банктердің ұйымдастырушылық-экономикалық инновациялар клиенттік базаны кеңейтуге және нығайтуға бағытталған. Банк қызметінде қолданылатын басты басқару және ұйымдастырушылық-экономикалық инновациялар 10-кестеде берілген.

Кесте 10 - Банктерді инвестициялық қызметін басқаруда қолданылатын ұйымдастырушылық-экономикалық инновациялар

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Инновация атауы | Қысқаша сипаттамасы | Банктік инновациялық процесстің объектілері |
| 1 | Бизнес-процесстердің реинжинирингі | Өнімділікті, сапаны едәуір арттыруға қол жеткізу және уақыт шығынын қысқарту мақсатында негізгі бизнес-процестердегі түбегейлі өзгерістер | Процестерді қайта ұйымдастыру, ірілендіру, уақыт шығындарын қысқарту, деңгейлес ұйымдастыру, шығыстардың тиімділігін талдау |
| 2 | Процесске бағытталған басқару инновациялары | Нақты өнімдер мен клиенттерді ескере отырып, барлық процестер бойынша жалпы және жанама шығындарды бақылау, шығындарды дәл бөлу және оңтайлы шешімдер қабылдау мүмкіндігі | Шығындарды басқару, клиенттердің кірістілігін талдау, өнім желісінің кірістілігі |
| 3 | Бенчмаркинг | Шығындар мен өнімділікті ішкі және сыртқы сілтемелермен салыстыру. Қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін үздік әдістемелерді енгізу | Шығындарды басқару, бәсекелестік талдау |
| 4 | Клиенттермен қарым-қатынасты басқару  CRM (Customer Relationship Management)-технологиялары | Ең адал клиенттерді сатып алу, сақтау және өсіру мақсатында клиенттерді жақсы түсіну үшін ақпарат жинау | Іскерлік ынтымақтастық, клиенттерді сақтау, клиенттерді сегменттеу, адалдықты басқару |
| 5 | Клиенттердің қанағаттану деңгейін өлшеу (ниеттестік бағдарламаларын енгізу) | Клиенттерден ақпарат жинау: клиенттердің қанағаттану дәрежесін анықтау және олардың негізгі қажеттіліктерін анықтау | Конджоинттік-талдау, дербес менеджмент, сапа аудиті |
| Ескерту –әдебиет негізінде автормен құрастырылған [64] | | | |

Ұйымдастырушылық-экономикалық инновациялар банк өнімдері мен қызметтерінің сапасын арттыру, клиентке бағдарланған технологияларды әзірлеу және енгізу, банк клиенттеріне банк өнімдерін сатудың қазіргі заманғы әдістерін қолдану, қаржылық менеджмент (қаржылық болжау, бюджеттеу), қызметкерді ынталандыру саласында жүзеге асырылады [43].

Ұйымдастырушылық-экономикалық инновациялар бұл банктік басқару инновацияларының келесі бір түрі ретінде оларда инновациялар дамуының алғы шарттары, сондай-ақ жаңа банктік өнімдер мен технологияларды жасауда және жетілдіруде банктің тиімді инновациялық саясатының негізі болып саналады.

Банк саласындағы ұйымдастырушылық-экономикалық инновацияны жүзеге асырудың 3 негізгі бағытын ерекше бөліп көрсетуге болады. Оларға бизнес-процесстердің реинжинирингі, CRM-технологияларды пайдалану, сондай-ақ банк клиенттеріне де, өз қызметкерлеріне де қатысты ниеттестік бағдарламаларын енгізу жатады.

Банк қызметіндегі ұйымдастырушылық-экономикалық инновациясының басты бағыттарының біріне банктегі бизнес-процестерді реинжинирингі бұл банктегі бизнес-процестерді және ақпараттық ағындарды оңтайландыруды білдіреді.

Банк қызметінің реинжинирингі банкке тұрақты пайда алуды және бәсекелестік артықшылықтарды кепілдік беретін бағыттарды жетілдіруге бағытталған, бұл банк қызметтері нарығының сегментінде белгілі бір көрсеткіштер бойынша көшбасшылықты сақтауға мүмкіндік береді.

Банк қызметін инновациялық басқаруда реинжинирингтің атқаратын рөлі және оның басқа да банктегі менеджменттің бағыттарымен өзара байланысын қарастырайық (сурет 26).

***Банктік***

***стратегиялық менеджмент***

**Банктегі бизнес-процесстердің**

**реинжинирингі**

***Инновациялық***

***тәуекелдерді басқару***

***Банктік***

***антикризистік басқару***

***Банктік инновациондық менеджмент***

Сурет 26 - Банктегі бизнес-процестерінің реинжинирингі

Ескерту –әдебиет негізінде автормен құрастырылған [65]

Банктік бизнес-процестердің реинжинирингі бұл процесс тәсілінің принциптеріне негізделген және қызметтің жекелеген көрсеткіштерін де, тұтастай алғанда банктің жұмыс істеу тиімділігін едәуір жақсарту мақсатында басқарудың қолданыстағы моделін түбегейлі өзгертумен сипатталатын инновациялық менеджменттің бағыты деп айтуға болады.

Банктік бизнес-процесстердің реинжинирингі бұл процесс тәсілінің принциптеріне негізделген және қызметтің жекелеген көрсеткіштерін де, тұтастай алғанда банктің жұмыс істеу тиімділігін едәуір жақсарту мақсатында басқарудың қолданыстағы моделін түбегейлі өзгертумен сипатталатын инновациялық менеджменттің бағыты деп айтуға болады.

Банктің бизнес-процестерін реинжинирингтеудің негізгі бағыттарына келесі іс-шараларды жатқызуға болады [65]:

- банктегі бизнес-процесстерді құрылымдау;

- бірдей кезеңдер мен функцияларды стандарттау;

- орындаушылар арасында жауапкершілікті қайта бөлу;

- қызметтің негізгі көрсеткіштерін есептеу үшін қажетті бастапқы деректерді қалыптастыруды қамтамасыз ететін функцияларды бизнес-процестерге қосу;

- бақылау функцияларының санын оңтайландыру;

- артық және қайталанатын функцияларды алып тастау арқылы бизнес-процестерді орындау уақытын қысқарту.

Осылайша, бизнес-процесстерді реинжинирингтің келесі ерекшеліктерін ажыратуға болады:

1) банк қызметінің тиімділігін, бәсекеге қабілеттілігін, қаржылық тұрақтылығын және негізгі көрсеткіштерін едәуір арттыруға бағдарлану стратегиялық басқарудың мақсаттары мен міндеттеріне сәйкес келеді;

2) банктегі бизнес-процесстердің мүлдем жаңа моделін құру және енгізу реинжинирингті инновациялық менеджмент құралы ретінде қарастыруға мүмкіндік береді;

3) банктегі дағдарыс жағдайынан шығарудың ықтимал әдістерінің бірі ретінде реинжиниринг дағдарысқа қарсы басқару әдісі ретінде әрекет етеді;

4) банктегі түбегейлі өзгерістерді жеңілдету үшін ақпараттық технологияларды пайдалану;

5) банктегі бизнес-процесстің жалпы тиімділігін арттыруға бағдарлау, оның жекелеген бөліктерін жетілдіру емес, реинжинирингтің негізі басқаруға технологиялық тәсіл болып табылатынын білдіреді;

6) реинжинирингтік рәсімдерді жүргізу тәуекелінің, еңбек сыйымдылығының және құнының жоғары деңгейі.

Клиенттермен қарым-қатынасты басқару (СRM) – технологияларының мәні клиентке бағытталған инновациялық тәсілді сипаттайды. CRM шешімінің маңызды компоненттерінің бірі және көптеген CRM қосымшаларының негізгі нысаны - интеграцияланған клиенттік мәліметтер, яғни CRM-шешімінің көмегімен банк клиенттерге ең қолайлы, тиімді өнімдер мен қызметтерді ұсынады. Ол үшін банк өзінің клиентін және оның қажеттіліктерін түсінуі керек. Клиенттерді жалпы белгілері бойынша топтарға біріктіру үшін банктің өнімдері мен қызметтерін клиенттерге мақсатты түрде бағыттау үшін клиенттік профильдерді қалыптастыру қажет.

Клиенттердің қанағаттану деңгейін өлшеу (ниеттестік бағдарламаларын енгізу) бағдарламасы - бұл қызмет көрсететін фирмалардың клиенттермен қарым-қатынасын оңтайландыруға көмектесетін маркетингтік құрал. Ниеттестік бағдарламаларын қолданудың мақсаты жаңа клиенттерді тарту ғана емес, сонымен қатар бұрыннан бар тұтынушылармен ұзақ мерзімді қарым-қатынас орнату болып табылады. Кез келген осындай бағдарламаның негізінде клиентті көтермелеу қағидасы жатыр. Бағдарламалар жаһандық деңгейге айналуы мүмкін, ал сыйақы деңгейі мен қатысудың қарапайымдылығы сәттіліктің шешуші факторы болады.

Банк жұмысының инновациялық бағытына қатысты стратегиялық басқару шешімдерін сәтті жүзеге асыру үшін Инновациялық даму бөлімінің банктің ұйымдық құрылымында болуы орынды болып табылады. Оның мақсаты банктің инновациялық қызметін кешенді реттеуді қамтамасыз ету болып табылады.

Инновациялық даму бөлімінің атқаратын қызметтер туралы келесідей сызбамен берілген (сурет 27).

Банкішілік инновациялық инфрақұрылымды құру

Ақпараттық базаны қалыптастыру

Жүргізілетін жұмыстың барысы мен нәтижелері туралы есептер жасау

**Инновациялық даму бөлімінің қызметі**

Банктің

инновациялық әлеуетін арттыру

Ұйымдастыру жұмысының инновациялық бағытын үйлестіру

Инновациялық тәуекелдерді

басқару

Финтех-компаниялармен әріптестік қатынастар орнату

Сурет 27 - Инновациялық даму бөлімінің атқаратын қызметтері

Ескерту –автормен әзірленген

Нақтырақ айтсақ:

1) банкішілік инновациялық инфрақұрылымды құру және оның тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз ету;

2) ақпараттық базаны қалыптастыру, салалық инновациялық сегменттің, оның ішінде әлеуетті бәсекелестердің озық әзірлемелерінің жай-күйіне мониторинг жүргізу;

3) банктің инновациялық әлеуетін арттыруға ықпал ететін жетілдіру және дамыту арналарын іздеу;

4) инновациялық қызметті жүргізу тәуекелдерін басқару;

5) финтех-компаниялармен әріптестік қатынастар орнатудың трендтік көрінісі болып табылатын нарық қатысушыларымен өзара іс-қимылды жүзеге асыру;

6) ұйымдастыру жұмысының инновациялық бағытын үйлестіру және бақылау іс-шараларын жүзеге асыру;

7) жүргізілетін жұмыстың барысы мен нәтижелері туралы есептер жасау және оны банк басшылығына ұсыну.

Айта кету керек, аталған бөлімде инновациялық банктік жұмыс саласында кәсіби білімі бар мамандарды тарту қосымша артықшылық болады.

Жоғарыда айтылғандай, инновациялық даму бөлімі, біздің көзқарасымыз бойынша, банкті стратегиялық басқару құрылымында көрініс тауып, оның толыққанды буыны болуы керек. Оның қатысуы стратегиялық басқарудың барлық кезеңдерінде қажет болады, және стратегиялық менеджменттің өзі үнемі қайталанатын процесс ретінде қарастырылатындықтан, инновациялық қызмет банктер үшін ең маңызды мәртебеге ие болады.

Инновациялық тәуекелдерді басқару инновациялық даму бөлімінің басты қызметтерінің біріне жатады. Банктік инновациялық тәуекелді басқаруды ұйымдастыру үдерісінде мынадай элементтерді бөліп қарастыруға болады [66.]:

* Басқару субъектілері – инновациялық тәуекелдерді азайту және қалыпқа келтіру стратегиясы мен тактикасын жасайтын тұлғалар тобы;
* Басқарылатын объектілер – тәуекелдер, капиталға тәуелді жұмсалымдар, тәуекелдер шоғыры;
* Тауекелді идентификациялау – тәуекелдерді әр кезеңдерде айқындау, сол сияқты сипаттау;
* Тәуекелді бағалау – тәуекелді идентификация және болжамдау бойынша талдаушылық іс-әрекеттер жиынтығы;
* Тәуекелді мониторингтеу – тәуекелді тәуелсіз және тұрақты бағалау жүйесі және оған бақылау.

Банктің инновациялық процестерінің дамуына тән көрсеткіштерді анықтау үшін теңдестірілген көрсеткіштер жүйесінің құрамдас бөліктерінің банк қызметінің тәуекелдерімен байланысын қарастырамыз (30-сурет, келесі бетте).

Бұл сызбадан жұптық салыстыру әдісімен көрсеткіштердің теңгерімделген жүйесінің құраушыларымен көп дәрежеде генерацияланатын мындай тәуекелдер анықталғанан көруге болады:

* қызметкер үшін - операциялық тәуекел;
* бизнесс-процестер үшін - операциялық тәуекел;
* клиенттер үшін - бедел тәуекелі;
* қаржы үшін – табыстылықтың төмендеу тәуекелі, яғни анктің жеке инновациясы өтімділік тәуекелін негіздеуі екіталай болғандықтан, бұл тәуекел табыстылықтың төмендеу тәуекелі арқылы көрсетіледі [67].

Банктік тәуекелдер

Құықтық

Операциондық

Стратегиялық

Елдік

Беделдік

Несиелік

Нарықтық

Өтімділік

Қаржы

Клиент

Бизнес-процесс

Қызметкер

Теңгерімді көрсеткіштер жүйесіндегі инновацияларды басқару

Сурет 28 - Теңгерімді көрсеткіштер жүйесін құраушылар мен банктік тәуекелдердің өзара байланысы

Ескерпте – әдебиет негізінде автормен әзірленген [67]

Тәуекелдерді бағалаудың барлық әдістерін екі топқа біріктіруге болады - сапалық және сандық. Тәуекелді сапалы бағалаудың міндеті - тәуекелдер көрінетін инновациялық қызмет кезеңдерін, сондай-ақ олардың пайда болу факторлары мен себептерін анықтау. Бұл мүмкіндік береді:

- Банктің инновациялық қызметінің кезеңдері бойынша тәуекелдің көріну аймақтарын анықтау және жүйелеу - инновациялық қызметтің тәуекелдерін анықтау және жіктеу;

- инновациялық қызмет тәуекелдерінің жағымсыз салдарын болжау.

Тәуекелдерді сандық бағалаудың ең көп таралған әдістері -статистикалық-талдамалық әдістер және сараптамалық бағалау.

Тәуекелдерді сандық бағалаудың ең көп таралған әдістерінің бірі-статистикалық әдіс. Бұл әдіс бағалау көрсеткішінің ауытқуын талдауға негізделген (шаруашылық-қаржылық қызметтің өткен кезеңдерінде жіберілген шығындар шамасы).

Статистикалық әдістің мәні тәуекелдердің пайда болу ықтималдығын есептеу үшін банктің өз операцияларын жүзеге асырудың тиімділігіне қатысты статистикалық мәліметтер жиынтығы талданады.

Бұл әдістің әртүрлілігі кеңінен қолданылатына Монте-Карло әдісі, ол модельдеу талдауын қолдана отырып, күтпеген дағдарыстық жағдайлар туындаған кезде жобаның бағалау сипаттамасындағы өзгерістердің ықтималдығы мен мөлшерін анықтауға мүмкіндік береді. Бұл әдіс математикалық модельдерді құруды және байыпты зерттеуді қажет етеді. Модельдің құрылысы ықтималдық теориясы мен кездейсоқ сандар генераторын қолдана отырып, сандық шешім алуға мүмкіндік беретін нақты жүйеде функционалдық тәуелділіктерді анықтаудан басталады. Алайда, статистикалық деректердің жеткіліксіздігіне байланысты немесе олардың сенімділігіне күмәнданған кезде статистикалық немесе есептеу-аналитикалық әдістерді қолдану орынсыз болатын жағдайлар жиі туындайды.

Мұндай жағдайларда мамандардың тәжірибесі мен сараптамалық бағалау негізінде басқа әдістер қолданылады. Бұл әдістерді қолданудың ерекшелігі-дәлелдемелер алу үшін математикалық әдістердің болмауы және процестер мен пайымдаулардың сандық бағасын алу үшін адамның білімі мен тәжірибесін пайдалану.

Сараптамалық бағалау әдістерінің көмегімен тәуекелдің көздері мен себептерін анықтау, барлық ықтимал тәуекелдерді сәйкестендіру, тәуекелдерді азайту жолдарын анықтау, тәуекелдерді бейтараптандыру бойынша сценарийлер жасау, тәуекелдерді болжау және т. б. сияқты шешімдер бар.

Қызмет тәуекелдерін бағалаудың талдаушылық әдістері келесі әдістемелік әдістерге негізделген:

- банк қызметі бағаланатын қызмет көрсеткіштері анықталады, бөлінген көрсеткіштер Орталық банк немесе банк тәжірибесінде анықталған нормативтік деңгейге ие болуы керек;

- қызметтің нақты көрсеткіштері есептеледі және көрсеткіштердің алынған мәндері нормативтік деңгейлермен салыстырылады;

- нақты көрсеткіштердің мәндерін нормативтік деңгейге жеткізу үшін шаралар әзірленуде.

Талдаушылық әдістер есепті кезеңдерде банктің қызметі туралы жеткілікті ақпарат болған кезде көрсеткіштерді қарастырудың қарапайымдылығымен сипатталады.

Инновациялық тәуекелді бағалау үшін сараптамалық бағалау әдістері қолданылады. Экономикалық зерттеулерде топтық және жеке сараптамалық бағалау қолданылады.

Инновацияны дамыту кезеңдері үшін сарапшылар сатылымның төмендеу қаупінің ықтималдығын, ал көрсеткіштердің теңдестірілген жүйесі үшін ішкі банктік процестердің теңгерімсіздігінен туындаған операциялық тәуекелді анықтайды.

Банктегі инновациялық қызметті басқарудың технологиялық тәсілі, ең алдымен, клиенттердің талаптарын қанағаттандыру үшін жаңа банктік өнімдерді немесе қызметтерді құруға және іске асыруға бағытталған.

Процессті басқару кезінде банк клиенттерді қанағаттандыру үшін өнімді (қызметтерді) өндіруге бағытталған өзара байланысты бизнес-процестерден тұратын бизнес-жүйе ретінде қарастырылады. Бұл жағдайда басқарушылық әсер бизнес-процестердің жеке функциялары емес, тікелей нәтижеге әкеледі.

Кез-келген бизнес-процестің кірісне жататын ресурстары бар, ол қызмет барысында шығысқа, яғни өнімге немесе қызметке айналады. Процесс ресурстарына материалдық және материалдық емес ресурстар жатады. Инновациялық қызмет процесін орындау нәтижесі инновациялық бағдарлама болып табылады. Инновациялық қызметті жүзеге асыру кезінде процестің әр қатысушысы нәтижеге бағытталуы керек, жобаны орындау аясында өзінің өкілеттіктері мен жауапкершілігін білуі керек.

Банктің инновациялық қызметін басқару тиімділігінің басты критерийі-клиент пен банк үшін коммерциялық қызығушылықпен инновацияны клиентке жеткізу. Банк клиенттеріне инновациялық өнімді (қызметті) әзірлеу және енгізу схемасы шеңберінде инновациялық банк қызметінің бизнес-процестерін былайша жіктеуге болады [67]:

* банк қызметтері нарығын зерттеуге бағытталған процестер;
* инновациялық банктік өнімдерді (қызметтерді) әзірлеуге бағытталған процестер;
* клиенттерге банк өнімдерін сатуға бағытталған процестер;

- клиенттерге инновациялық банктік өнімдерді (қызметтерді) әзірлеу кезінде тәуекелдерді азайтуға бағытталған процестер;

- оның тиімділігі мен тиімділігін қамтамасыз ету үшін инновациялық банктік қызметті басқарумен байланысты процестер.

Осылайша, банктің инновациялық қызметін басқаруға процестік тәсілді енгізу инновациялық банктік өнімдерді (қызметтерді) құруға және сол арқылы клиенттердің қаржылық қажеттіліктерін толық қанағаттандыруды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Коммерциялық банктердің инновациялық қызметін жетілдіру клиенттің инновацияларға деген қажеттіліктерін қанағаттандыруға, сондай-ақ банктік инновациялық саясатты сәтті жүзеге асыруға бағытталған бірыңғай стратегиялық жоспарға бағынатын әртүрлі ұйымдастырушылық және экономикалық бағыттармен қатар кешенді түрде жүргізілуі керек.

Банктік инновациялық қызметті басқарудың кешенді тәсілі мыналарды қамтиды:

- Банктің инновациялық мүмкіндіктерін SWOT – талдау (күшті және әлсіз жақтарын, сондай-ақ мүмкіндіктер мен қауіптерді айқындау);

- инновациялық қызметті жоспарлауды жетілдіру;

- инновацияларды жүзеге асыру үшін қолданыстағы және әлеуетті нарықтарды зерттеу;

- банктің ұйымдық құрылымын оңтайландыру;

- банктің жаңа өнімдері мен қызметтерін әзірлеу және қолданыстағыларын жетілдіру;

- мүмкіндігінше көп клиенттердің банктің инновациялық қызметіне назар аударатындай өнімдер мен қызметтерді ұсыну;

- жаңа клиенттерді тарту бойынша жұмысты жандандыру;

- клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыруды тұрақты бақылау.

Коммерциялық банктердің инновациялық қызметін басқаруды жақсарту үшін мақсаттар бойынша басқару деп аталатын әдісті қолданған жөн, бұл төрт кезеңнен тұратын процесс:

1) инновациялық қызметтің нақты мақсаттарын әзірлеу;

2) оларға қол жеткізудің нақты жоспарларын (стратегияларын) әзірлеу;

3) инновациялық қызметтің нәтижелерін жүйелі бақылау және бағалау;

4) жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу үшін түзету шаралары.

Банктік инновациялық қызметті басқаруды жетілдірудің негізгі мақсаты кірісті оңтайлы арттыру болып табылады, бұған банктің барлық негізгі қызметтерінің жұмысын тиімді үйлестіру арқылы ғана қол жеткізуге болады: маркетинг, өндіріс-технологиялық, кадрлық, қаржылық.

Қорыта айтқанда, инновациялық банк қызметін басқаруды жетілдіру мыналарды көздейді:

1) елдің инновациялық банк қызметін дамыту және нығайту үшін шетел нарықтарының инновацияларына баса назар аудару, инновациялық жұмыс көлемін ұлғайту;

2) стратегиялық басқаруды инновациялық басқарумен біріктіру арқылы оны жаңғырту;

3) банктерде Инновациялық даму жөніндегі бөлімді қалыптастыру, оның функцияларының жиынтығы инновациялық қызметтің: бәсекелестердің инновациялық ұсыныстарының мониторингінен бастап инновациялық қызметті жүргізу тәуекелін басқаруға дейінгі барлық маңызды рәсімдерін қамтитын болады;

4) инновациялық қызмет стратегиясын дамытумен бірге инновациялық тәуекелді басқару жөніндегі шараларды әзірлеу;

5) клиентке бағдарланған саясатты жүргізу, нарық қажеттіліктерін және келушілердің жеке қаржылық қажеттіліктерін есепке алу.

Стратегиялық басқарудан қол үзбей банк жұмысының инновациялық бағытын дамыту банкішілік жұмысты сапалы жақсартуға мүмкіндік береді, бұл кредиттік ұйымдардың өз қызметтерін тұтынушылармен өзара іс-қимылында өз көрінісін табады.

**3.2 Банктің инновациялық қызметінде заманауй цифрлық технологияларды қолдану**

Бүгінде отандық банктер бірқатар цифрлық технологиялық инновациялармен байланысты іргелі қайта құруларға қатысады. Қазіргі уақытта банктік бизнеске енгізу үшін мынадай заманауй цифрлық инновациялық технологиялар маңызды [68]:

* бұлтты технологиялар;
* үлкен деректер;
* бизнес-процесстерді роботтандыру;
* блокчейн.

Бұл технологиялар дамудың әртүрлі кезеңінде, бірақ олардың кейбіреулері алдағы бірнеше жылда банк саласын айтарлықтай өзгерте алады.

«Бұлтты технологиялар» заманауи технологиялық платформалардың негізі болып табылады және шығындарды едәуір азайтуға және есептеу процестерінің жылдамдығын арттыруға мүмкіндік береді.

Бұлтты технологиялар - бұл деректерге қол жеткізуді толық бөлуді және бизнес-процестерді жеке күйге келтіру мүмкіндігін қамтамасыз ете отырып, бірнеше ұйымдардың бірыңғай ақпараттық инфрақұрылымды (серверлер, бағдарламалар, дерекқорлар) бір уақытта бірлесіп пайдалануын білдіретін технологиялық тұжырымдама.

«Бұлттың» негізгі мәні пайдаланушыға бағдарламалық жасақтама мен жабдыққа лицензия сатып алудың қажеті жоқ. Ол бұлтта орналастырылған бағдарламалық өнімдерге қол жеткізу қызметін сатып алады және нақты тұтынатын ресурстар үшін ғана төлейді. Бұл клиенттің уақыты мен пайдалану шығындарын айтарлықтай азайтады.

Бұлтты қызметтердің үш деңгейі (қызмет көрсету модельдері) бар [69]:

- IaaS (Инфрақұрылым қызмет ретінде) – бұлтты инфрақұрылым (Виртуалды машина). Провайдердің сервис ретінде виртуалдау нысанында тек компьютерлік инфрақұрылымды (желілік жабдық, сақтау құрылғылары, серверлер) ұсынуы. Жеке АТ платформасын құру және жұмыс үшін қажетті жеке қосымшаларды орнату арқылы тапсырыс беруші өз бетінше айналысады. Инфрақұрылымды кеңейту/қысқарту қажет болған жағдайда тапсырыс беруші жаңа жабдықты іздеуге, сатып алуға және орналастыруға және ескісін жоюға жұмсамай, сервиске жазылу көлемін өзгертеді.

- Pa PaaS (қызмет ретінде платформа) – бұлтты платформа. Әдетте Операциялық жүйе мен қолданбалы жүйелік қызметтерден тұратын инфрақұрылымды және АТ платформасын қызмет ретінде пайдалану мүмкіндігі. Мұндай платформа өзіндік (соның ішінде сатып алынған) қосымшаларды әзірлеу, тестілеу, орналастыру және қолдау үшін кешенді шешім болып табылады.

- Sa SaaS (бағдарламалық жасақтама қызмет ретінде) – бұлтқа негізделген қосымша. Бұлтты қызметтердің бұл түрі көптеген клиенттерге бұлтта орналасқан стандартты бағдарламаға қол жеткізуді ұсынады. Қызмет провайдері қосымшаны АТ платформасы мен бұлттағы инфрақұрылымды қолдана отырып орнатады және оларды интернет арқылы қосымшаға кіру арқылы басқарады. Тапсырыс беруші бұлтты қосымшаларды инфрақұрылымды құруға жұмсамай-ақ пайдалануға мүмкіндік алады. Немесе бұлтты қызметтерді (қосымшаларды) өз клиенттеріне ұсыну, оларды үлкен (қоғамдық) бұлттағы түйіндердің біріне айналдыру.

Бұлтты қызметтерді орналастырудың төрт моделі бар:

- Жеке бұлт - бір ұйым пайдалануға арналған инфрақұрылым.

- Қоғамдық бұлт -бұл көпшіліктің еркін пайдалануына арналған инфрақұрылым.

- Қауымдастық бұлты - белгілі бір қауымдастық пайдалануға арналған инфрақұрылым түрі.

- Гибридті бұлт - бұл екі немесе одан да көп түрлі бұлт инфрақұрылымдарының тіркесімі.

Үлкен деректер күрделі гетерогенді және/немесе белгісіз құрылымы бар үлкен ақпарат деп аталады. Үлкен деректер бұрын үлкен мәнге ие болмады, өйткені оларды өңдеу және талдау өте күрделі процестер болды – бұл айтарлықтай есептеу қуатын, ұзақ уақытты және қаржылық шығындарды қажет етті. Жылдам оперативті жадта көп гигабайт ақпаратты өңдеу технологиясы пайда болған кезде бәрі өзгерді, содан кейін үлкен деректерді талдаушы мамандығы пайда болды.

Бүгінгі таңда үлкен деректер бұл термин, әдетте, деректер массивтерінің өздеріне ғана емес, сонымен қатар оларды өңдеуге арналған құралдар мен ауыр талдау нәтижесінде пайда болатын ықтимал пайдаға қатысты қолданылады [70].

Big Data технологиялары бұл банктік өнімді сату стратегиясын талдау арқылы түзету және қызмет көрсету векторын жалпыдан жеке ауыстыру арқылы банктік бизнестің кірістілігін арттырудың бірден бір әдісі.

Big data ақпараттық технологиялары – нақты нәтижелер мен қорытындылар алу үшін құрылымдалған және құрылымдалмаған деректердің үлкен, таратылған және үздіксіз өсіп келе жатқан көлемін өңдеуге арналған тәсілдер жиынтығы.

Big Data нақты уақыт режимінде осындай деректерді талдау және уақтылы жауап беру үшін жеткілікті жылдамдықпен гетерогенді деректердің үлкен көлемін басқару мүмкіндігі ретінде анықтауға болады.

Big Data үш негізгі ерекшелікке ие [71]:

- көлемі, яғни деректер мен саны;

- жылдамдық, деректерді өңдеу жылдамдығы

- вариативтілік, яғни әр түрлі мәліметтер саны.

Big Data технологиясының құндылығы бұл ұйымдарға тиісті мәліметтер базасын құра отырып, әртүрлі ақпараттың үлкен көлемін сақтауға, сонымен қатар оларды басқаруға және қойылған міндеттерге сәйкес қажетті жылдамдықпен өңдеуге мүмкіндік береді.

Big Data технологиялары бұл құрылымдалған және құрылымдалмаған деректердің үлкен көлемімен жұмыс істеу әдісі.

Сақталған ақпарат түріне сәйкес мәліметтер базасы мындай түрінде ұсынылған үш топқа бөлінеді:

* Құрылымданған деректер;
* Құрылымдалмаған деректер;
* Нашар құрылымдалған.

Құрылымдалған деректер базасында сақталатын ақпаратқа деректердің жалпы көлемінің шамамен 20%-ы жатады. Құрылымдалған деректер көздері мыналар болып табылады:

- қаржылық деректер (мысалы, биржадағы саудаға қатысты деректер);

- веб-сайттарға кіру туралы мәліметтер;

- клиенттердің әртүрлі сайттарда, мысалы, әлеуметтік сауалнамаларға қатысқан кезде енгізген кез-келген деректері.

Құрылымдалмаған деректер базасында белгілі бір пішімі жоқ ақпараттар болады. Құрылымдалмаған ақпараттың үлесіне барлық деректер көлемінің көп бөлігі (шамамен 70%) жатады. Осылайша, банктегі ақпараттың көп бөлігі құрылымсыз болып келеді. Құрылымдалмаған деректер көздері мыналар болып табылады:

- спутниктік суреттер және бейнеқұжаттар (бейне тіркегіштердегі жазбалар);

- әлеуметтік медиа деректері (YouTube,Twitter және т.б.);

- мобильді деректер (мәтіндік хабарлар, орналасқан жері туралы ақпарат).

Нашар құрылымдалған ақпарат құрылымдалған және құрылымдалмаған ақпараттың сипаттамаларына ие және нақты стандарттарға сәйкес келмейді.

Нашар құрылымдалған ақпаратқа EDI, SWIFT және XML стандарттары форматтары кіреді. Осы типтегі ақпаратты күрделі деректерді өңдеудің аралық нәтижесі ретінде қарастыруға болады.

Үлкен деректермен жұмыс істеу үшін әлемдегі ең танымал жүйелердің бірі – «Data Mining» жатады. «Data Mining» - біртекті емес көп өлшемді деректердің кез келген фрагменттерін сипаттауға қабілетті шаблондарды автоматты түрде іздеу мақсатында ақпаратты өңдеуге мүмкіндік беретін технология. «Data Mining» қолдану аймағында шектеулер жоқ. Бұл жүйеде қолданылатын профильдеу бағдарламасы банк клиенттеріне несие беру кезінде тәуекелді бағалау үшін қолданылады.

Банк саласында «Data Mining» технологиясын қолданудың негізгі бағыттары клиенттің несие қабілетсіздігін қарастырылып отырған аналитикалық технологияны қолданбай анықтау негізінен банк қызметкерлерінің клиенттердің сенімділігі немесе сенімсіздігі туралы түйсігі, тәжірибесі, субъективті идеяларына негізделген.

Алаяқтықты анықтау кейіннен банк алаяқтық деп таныған банктік транзакцияларды талдау нәтижесінде жүйе анықтаған «күдікті мінез-құлық стереотиптерін» қолдану арқылы жүзеге асырылады.

Күдікті жағдайларды айқындау белгілі бір уақыт аралығында жүйелі операциялардың жиынтығын пайдалану арқылы жүзеге асырылады. Егер болашақта жүйе ағымдағы операцияны күдікті деп қабылдаса, банк қызметкері «Data Mining» көмегімен алынған ақпаратқа назар аудара отырып, мысалы, белгілі бір картамен операцияларды бұғаттауға құқылы.

«Data Mining» сыртқы көздерден келетін деректерді банктердің қол жетімді дерекқорларымен біріктіріп, көптеген ақпаратты өңдей отырып, банктерге өз клиенттерінің құндылықтарының болжамды модельдерін құруға және горийдің әр катеріне тиісті түрде қызмет көрсетуге көмектеседі.

Қазақстан банк секторында әзірге Сбербанк АҚ «Data Mining» талдаушы жүйесін бірден бір пайдаланшы болып табылады. Себебі, ол банктің бас құрылтайшысы Ресейдегі Сбербанк АҚ және онда бұл технолгиялар белсенді түрде қолданылуда.

Үлкен деректерді басқа деректер түрінен ажырататын негізгі сипаттамалар - үш V: көлем (үлкен көлем), жылдамдық (жылдам өңдеу қажеттілігі), әртүрлілік.

Осылайша, бірнеше жыл бұрын, смартфондардың пайда болуымен мазмұн мен қызметтерді мобильді платформаларға жылжытумен байланысты үрдіс қалыптасты.

Сонымен қатар отандық дәстүрлі банктердің енді игере бастайтын Digital технологиясы негізінде цифрлық түрлендірудің маңызды бағыттарын бөліп көрсетеміз (сурет 29).

Краудсорсинг

Пирингтік несиелеу

Қашықтан сәйкестендіру

Тезарада онлайн несие беру

Адамның табиғи сөйлеуін өңдеу

Электрондық төлем жүйелері

Банктің жасанды интеллектісін пайдалану

Цифрлық банкинг

Робоэдвайзинг

Сурет 29 - Дәстүрлі банктердің цифрлық трансформациялануының

маңызды бағыттары

Ескерту – әдебиет негізінде автормен әзірленген [72]

- клиенттерге жоғары тәуекелге байланысты дәстүрлі банктер қолданбайтын жалақы алғанға дейінгі кезеңге несие бере отырып, жедел онлайн несие беру. Бұл ретте клиенттер ақшаны банк картасына ала алады немесе төлемді бірден жүзеге асыра алады (мысалы, коммуналдық қызметтер үшін);

- пирингтік несиелеу немесе Р2Р-несиелеу - халықтың басқа жеке тұлғалардан қарыз алуына мүмкіндік беретін банктік бөлшек кредиттеуге балама. Бұл жағдайда тәуекелдерді интернет-алаң өзіне алады, сондықтан ол банкрот болған жағдайда кредиторлардың қаражатын қайтару мәселесі ашық қалады. Пирингтік несиелеудің екі моделі бар: ресурстарды ұсынатын клиент несие үшін жобаны өзі таңдайды және тәуекелдерді өзіне алады; немесе қытай моделіндегідей, пиринг алаңы ақша жинайды, яғни олар іс жүзінде депозитке айналады және оларды жобалар арасында бөледі.

- краудсорсинг - бизнес, мемлекет және жалпы қоғам алдында тұрған міндеттерді шешу мақсатында ақпараттық технологиялар арқылы адамдардың ресурстарын жұмылдыру. Қаржыландыру құралы ретінде краудсорсинг үш бағытты қамтиды: краудфандинг – акционерлік капиталға кейіннен қатыспай жобаларды іске асыру үшін қаражат жинау, краудландинг – жеке тұлғалардың басқа жеке немесе заңды тұлғаларға арнайы интернет-алаңдар арқылы кредит беруі, краудинвестинг – кейіннен акционерлік капиталға қатысу арқылы жобаларды іске асыру үшін қаражат жинау.

- қашықтан сәйкестендіру - бұл күнделікті өмір, клиенттерді саусақ ізі арқылы Bank of America Merrill Lynch, Royal Bank of Scotland анықтайды. Банктер және басқа биометриялық деректерді пайдаланады: мысалы, Standard Chartered Bank және Citibank – дауыс үлгісі, Barclays (Ұлыбритания) – саусақтың тамырлы үлгісі, HSBC (Ұлыбритания) – селфи бойынша сәйкестендіруді жүргізеді.

- адамның табиғи сөйлеуін өңдеу NLP (Natural Language Processing), ол сөйлеуді тануды, түсінуді және генерациялауды қамтиды.

- Банктің жасанды интеллектісін пайдалану. Шот ашқысы немесе несие алғысы келетін заңды тұлғалар үшін әр түрлі сауалнамалардың орнына банкке компанияның тіркеу нөмірін хабарлау керек. Банктің жасанды интеллектісін жүйесі өз деректері мен сыртқы көздерден алынған ақпарат негізінде компанияның, оның еншілес құрылымдарының және олармен өзара байланыстардың, меншік иелерінің, клиенттердің, юрисдикциялардың егжей-тегжейлі портретін жасайды, ықтимал соттылықтар туралы деректерді жинайды. Жасанды интеллектісін банкінің қауіпсіздік бөлімінің орнына клиенттерді кешенді тексеру процесін жүзеге асырады, ол әдетте көп уақытты алады – жаңа клиенттерге қызмет көрсетуге автоматтандырылған қабылдау;

- робоэдвайзинг - инвестициялық активтерді іріктейтін және портфельді басқаратын кеңесші роботтардың көмегімен автоматты қызмет. Сатып алынған активтер бойынша сараптамалық пікір смартфондағы қосымшаны ұсынады, ол ашық көздерден алынған ақпаратты, аналитикалық есептерді және басқа да қажетті ақпаратты жинақтайды, жасанды интеллектісін көмегімен мәліметтер жиынтығын өңдейді және пайдаланушыға ең ықтимал сценарийді ұсынады.

Блокчейн технологиясы «ақылды байланыстар» негізінде орталықтандырылмаған онлайн-сервистерді құруға мүмкіндік бере отырып, банк секторында кеңінен қолданылады. Блокчейн көптеген контрагенттермен өзара әрекеттесу жағдайында шешім қабылдау процесін тездетеді, сонымен қатар транзакциялардың қауіпсіздігін арттыруға мүмкіндік береді. Бұл кез-келген ақпаратты (мысалы, қаржылық жазбалар) көпшілікке сақтау технологиясы, оны ұйымдастырудың математикалық принципі ақпаратты «ретроактивті» өзгерістен немесе жалғандықтан қорғайды.

Блокчейнде файлды сақтау - бұл техникалық мүмкін емес. Блокчейн - бұл барлық мүдделі тараптар көре алатын және қолдана алатын гроссбух, бірақ олардың ешқайсысы оны басқара алмайды немесе бұрын енгізілген жазбаларды өзгерте алмайды. Жаңа жазба, мысалы, ақша аудару, акцияларды сатып алу, басқа мәміле - алғашқы транзакциядан бастап хронологиялық тізбекке енетін қолданыстағы жазбаларға қосымша енгізіледі. Бүкіл тізбек, блокчейннің өзі, бір уақытта жүздеген немесе мыңдаған компьютерлерде сақталады.

- Цифрлық банкинг - банктің клиентпен жұмыс сапасын жетілдіретін, уақыт пен шығынды үнемдейтін, жеке деректердің қауіпсіздігін арттыратын, сервистердің жұмыс жылдамдығы мен сапасын арттыратын мобильді және онлайн-платформалардың көмегімен қаржылық қызметтерді іске асыру. Дәстүр бойынша, банк іске қосылғаннан бері клиенттерге қызмет көрсету банк бөлімшелерінде физикалық байланыс арқылы жүзеге асырылды (11-кесте).

Кесте 11 - Дәстүрлі және цифрлық банкинг модельдерін салыстыру

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дәстүрлі банктер | Цифрлық банктер | digital-банктер ерекшеліктері |
| 1 | 2 | 3 |
| Жеке қызмет көрсету нүктесінде – банк кеңсесінде клиенттік деректерді орталықтандыру | Клиенттік деректердің шоғырлану орталығы | Пайдаланушы сценарийлері мен дизайны жақсырақ жұмыс істейді, пайдаланушы тапсырмаларын орындайды: онлайн режимінде сөйлесу бөлмелері арқылы кеңес беру, онлайн қолдау үшін чаттар. |
| Клиентпен өзара әрекеттесудің басталу нүктесі-банк бөлімшесі | Қарым-қатынасты бастау үшін клиент міндетті түрде бөлімшеге баруды болдырмайтын банкпен өзара әрекеттесу арнасын өз бетінше таңдайды | Пайдаланушылар үшін дәстүрлі күрделі процестерді жеңілдетеді, оның ішінде ыңғайлы бюджеттеу және жинақтау құралдарын ұсына отырып, шоттар ашу, дәстүрлі халықаралық аударымдарға арзан баламаларды ұсына отырып, үнемдеуге ықпал етеді |
| Клиент бөлімшеге физикалық жететін қашықтық | Қашықтан банктік қызмет көрсету клиент пен банк арасындағы қашықтықты жояды | Басқа стартаптармен өзара әрекеттесуге бағытталған, үшінші тарап компанияларының ең инновациялық шешімдері мен өнімдерін іздейді, оларды мобильді банктерге біріктіреді |
| Цифрлық сервистер -клиентке тікелей қызмет көрсетілетін бөлімше сервистерінің жалғасы | Бөлімшелер желісіне қарамастан, цифрлық сервистер клиентке қызмет көрсету моделінің орталығында болады |  |
| Клиент үшін «қайрау» емес, өнімдер мен қызметтерді стандарттау | Клиенттің қажеттіліктерін ескере отырып, өнімдер мен қызметтер дербестендіріледі |  |

Кестенің жалғасы 11

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| Қызмет көрсету арнасын таңдауды ескере отырып, тұтынушы туралы әртүрлі білулер және қызмет көрсету тәжірибесі | Таңдалған қызмет көрсету арнасына қарамастан, клиенттің тәжірибесі мен білімі бір нүктеде синтезделеді. |  |
| Ескертпе - әдебеиет негізінде авторемен құрастырылған [73 ] | | |

ҚР-дағы дәстүрлі екінші деңгейдегі банктердің көпшілігі үшін цифрландыру процестерінің тиімділік көрсеткіші бұл қолда бар бизнес-процестерді оңтайландыру нәтижелері, ал бизнес-модельдердегі инновациялық өзгерістерді іске асыру болашағын айқындайды.

Банктердің трансформациясы екі бағытта жүруі мүмкін. Бірінші жағдайда банкте қызмет көрсету технологиясы өзгереді, ал екінші жағдайда клиенттердің сұраныстарын барынша қанағаттандыруға бағытталған банктердің экожүйесі енгізіледі. Сарапшылардың бірінің пікірінше, бірінші жағдайда бұл 3-5 жылға, ал екінші жағдайда 10 жылға дейін созылуы мүмкін.

Цифрлық трансформация процесі отандық банктердің үшін дамудың жаңа мүмкіндіктері мен бағыттарын ашады және клиенттердің жаңа қажеттіліктерін қанағаттандыруға, бизнес-процестердің тиімділігін арттыруға және банктік қызметтің жетілдірілген механизмдерін жасауға мүмкіндік береді. Бұл ретте тұтынушылармен өзара іс-қимыл нысандары жақсарады және оларға қызмет көрсету үшін ыңғайлы сервистер қалыптасады, сонымен қатар банктер еңбек және материалдық шығындарды елеулі үнемдеуге қол жеткізеді, ал банк операцияларының көпшілігі ашық және бақыланатын болады.

Банктер жекелеген бизнес-бағыттар бойынша цифрлық операцияларды, қызметтерді, өнімдерді – банктік, инвестициялық, сақтандыру, гибридтік, барынша қашықтықтан арналар арқылы жасалатын және реттелетін қызметтерді ұсына алады, олардың көпшілігі қолданыстағы шартты дәстүрлі шешімдердің «цифрлық нұсқалары», олар әдетте веб-сайттар немесе мобильді қосымшалар арқылы қолжетімді (кесте 12).

Кесте 12 - Банк операцияларын, қызметтерді және өнімдерді цифрландырудың негізгі бизнес-бағыттары

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Бизнес-бағыттары | Цифрлық операциялар, қызметтер, өнімдер | Цифрлық технологиялар |
| 1 | 2 | 3 |
| Несиелеу | Онлайн-займы | Big Data, машиналық оқыту, жасанды интеллект, блокчейн, |
| Онлайн-займы | Big Data, машиналық оқыту, жасанды интеллект, блокчейн, |
| Онлайн-займы | Big Data, машиналық оқыту, жасанды интеллект, блокчейн, |
|  | банктік чат-боттар және робоэдвайзинг | машиналық терең оқыту,  нейрондық желілер, предиктивті  талдау, блокчейн |

Кестенің жалғасы 12

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
|  | онлайн POS-несиелеу | биометрикалық талдау, блокчейн |
| P2P-несиелеу, Р2Р-бизнес-несиелеу | Big Data, биометрикалық талдау, блокчейн |
| тезарада онлайн кредит беру | Big Data, биометрикалық талдау, блокчейн |
| Депозиттер | цифрлық форматтағы депозиттер | Big Data, биометрикалық талдау, блокчейн |
| Төлемдер мен аударымдар | электрондық әмиян, айырбастау пункті,  интернет-эквайринг,  цифрлық валюта  криптовалюталар, Card2Card | Блокчейн, үлестірілген  төлемдер, онлайн-төлемдер |
| Активтер мен пассивтерді басқару | цифрлық форматта активтер мен пассивтерді басқару | Big Data, блокчейн |
| Инвестициялар | краудфандинг, краудинвестинг | Big Data, блокчейн |
| Қаржыландыру | Мобильдік төлемдер, несиелер | Big Data, блокчейн |
| Қаржылық сұрақтар бойынша кеңес беру | Цифрлық форматта қаржылық сұрақтар бойынша кеңес беру | Big Data, жасанды интеллект |
| Басқару есебі | онлайн-бухгалтерия | бұлтты технологиялар, қолданбалы бағдарламалау API интерфейстері |
| онлайн-есептілік | SaaS |
| жүйелік шешімдер | бұлтты технологиялар, блокчейн, API интерфейстері |
| Инфрақұрылымдық шешімдер | сәйкестендіру шешімдері | блокчейн, биометриялық, семантикалық талдау, жасанды интеллект, API интерфейстері, Big Data, SaaS, машиналық оқыту, VR, |
| банктердің қолданбалы бағдарламалық интерфейстеріне (API) арналған шешімдер | SaaS, API интерфейстері, бұлтты технологиялар |
| бөлінген тізілім және  автоматтандырылған ("ақылды")  келісімдер | жасанды интеллект, IoT,  блокчейн, API интерфейстері |
| ақпараттық қауіпсіздік | машиналық оқыту, жасанды  интеллект, предиктивті талдау,  блокчейн |
| Ескертпе - әдебеиет негізінде авторемен құрастырылған [74 ] | | |

Цифрлық қаржыландыру қоғамның барлық өкілдеріне қаржылық қызметтердің тең дәрежеде қол жетімділігін қамтамасыз ете алады. Қаржыландыруды, мобильді төлемдерді, несиелерді қамтамасыз ету үшін блокчейн технологиясы қолданылады.

Пайда болған цифрлық технологиялар (Big Data, блокчейн, заттар интернеті, жасанды интеллект және т.б.) жаңа қызметтерді әзірлеу және көрсетілетін мемлекеттік қызметтердің реинжинирингін жақсарту кезінде қолданылады.

Жасанды интеллект пен Big Data технологиясын дұрыс пайдалану қаржы институттарының клиенттерді жақсы түсінуін қамтамасыз етеді. Технологиялар, жасанды интеллект және машиналық оқыту әдістері деректерді терең өңдеуге, мінез-құлық алгоритмдері мен болжамды модельдерді құруға мүмкіндік береді [75].

Жасанды интеллекттің логикалық ойлауын дамыту үшін абстрактілі ойлауға мамандандырылған нейрондық желі жасалды, басқа желілерге қосылып, оларға ойлаудың реляциялық негіздемесін берді [76].

Зияткерлікті дамытуды мынадай бағыттар бойынша жүзеге асырған жөн: ақпаратқа қолжетімділікті қамтамасыз ету үшін нақты нормативтік-құқықтық базаны және жасанды интеллект бойынша құзыреттілік орталықтарын қалыптастыру.

Бұлтты есептеу интернеттегі заттарды жинау мен сақтауды оңтайландыру арқылы басқаруды және Big Data-ны жеңілдетеді. Заттардың интернетін жүзеге асыра отырып, банктік инновациялар экономиканың нақты секторына біртіндеп еніп, қосымша инновацияларды ынталандыратын нақты инновациялармен өзара әрекеттеседі. Сонымен қатар, деректер құнды қалыптастыру құралы және жеке өнім ретінде әрекет етеді. Осыған байланысты аймақтық орта, шағын банктердің жас fintech стартаптарымен бірлескен қызметі үздік деп танылады.

Дәстүрлі банктердің верификацияланған деректер көздерінің клиенттермен ұзақ мерзімді қарым-қатынастар мен клиенттердің көп санына қол жеткізе алатын финтех-компаниялардың есебінен уақыт аралығы тұрғысынан неғұрлым ұзақ ақпараттық базалармен үйлесуі, бірақ аз уақыт аралығында синергетикалық әсерді қамтамасыз етуі тиіс. Нәтижесінде цифрлық дәуірде банктердің мейстримдік стратегиясы-Big Data және жасанды интеллект мүмкіндіктерін пайдалануға негізделген қызметтерді жаппай кастомизациялау.

Бұрын айтылғандай, ашықтық қасиеті бар блокчейн клиенттерді анықтайды, тексереді, жеке деректердің түпнұсқалығын растауға кепілдік береді, қауіпсіздіктің жоғары деңгейін қамтамасыз етеді, қаржы компаниялары мен олардың қызметтерін тұтынушыларға сандық төлемдерді жылжытады, несиелер мен қарыздар жүйесінде 3 тараптың қажеттілігін жояды, нәтижесінде қарыз алу қауіпсіздігін қалыптастырады, пайыздық мөлшерлемелерді төмендетеді. «Блокчейн» инновациялық өнімін әзірлеу мен пайдаланудың экономикалық стратегиялық әсері операциялық бизнес бойынша шығындарды үнемдеуден, есептерді тұрақты ұсынудан, нақты уақытта банкаралық есеп айырысулардан көрінеді, «көлеңкелі» қаржылық операцияларды жүргізуді алып тастайды, кейде транзакцияларды сапаны жоғалтпай өңдеу арзандайды.

Бөлінген тізілімдер технологиясы негізіндегі мастерчейн-төлемдерді онлайн режимінде жүргізе отырып, қаржы нарығына қатысушылар арасындағы өзара байланыс құралы, олардың клирингі, клиент немесе мәміле туралы мәліметтердің өзектілігін жедел растай отырып, қаржылық сервистерді қалыптастыра отырып, контрагенттер арасындағы деректермен трансляцияны шоғырландырады, қаржылық операцияларды жүзеге асыру кезінде сенімге кепілдік бере отырып, банктерге жаңа мүмкіндіктер ашады, олар төлемдерді нақты уақытта аударумен байланысты. Нәтижесінде мәмілеге қатысушылар арасындағы сенім деңгейін қамтамасыз ететін, клиенттерге мүлдем жаңа өнімдер мен қызметтерді ұсынатын «мастерчейн» инновациялық өнімін әзірлеу мен пайдаланудың экономикалық стратегиялық әсері көрінеді.

Картадан картаға оның нөміріне Card2Card бойынша аударымдар, ҚР Ұлттық Банкінің қатысуымен банкаралық аударымдарға қарағанда, MasterCard, Visa және т. б. халықаралық төлем жүйелері арқылы карта бойынша дәстүрлі сатып алулармен салыстырылады.

"Card2Card" инновациялық өнімін әзірлеу мен пайдаланудың экономикалық стратегиялық әсері шот нөмірін, Банктің БСК және төлем мақсатын пайдаланбауды, Банктің сайтындағы клиент картасын басқа эмитенттердің карталарынан толықтыруды қамтиды.

Динамикалық мүмкіндіктердің, икемділіктің арнайы қағидаттарын ескере отырып, қарастырылған трендтер, банктік инновацияларды дамыту келешегі бар банктердің инновациялық стратегиясын әзірлеу және іске асыру кезінде ескерілуі керек.

Қорыта айтқанда Қазақстандағы банк саласындағы тиімді және клиентке бағдарланған цифрлық технологияларға көшу IT, персонал мен инфрақұрылымға инвестицияларды ғана емес, сондай-ақ мыналарды ескере отырып, бизнес-модельдердің өзгеруін талап етеді:

- цифрлық трансформацияны жүзеге асыруға үлгермеген банктер клиенттер мен нарық үлесін жоғалтумен бетпе-бет келуі мүмкін. Сандық банкинг Z буынына арналған банк үшін жаңа клиенттердің жалғыз жеткізушісі болып табылады, ол банктік қызметтерді енді ғана қолдана бастайды;

- банк бөлімшелерінің саны азайтылады;

- банкоматтар пайдаланушыны сәйкестендіруге және оған көптеген банктік операцияларды жүргізуге мүмкіндік беретін көп функциялы құрылғыларға айналады;

- банктік пластикалық карталар біртіндеп байланыссыз құрылғылармен (смартфондар, сағаттар, білезіктер, сақиналар және т. б.) алмастырылады, ал болашақта биометриялық факторларды қолдану клиенттің жиынтығына қол жеткізу үшін физикалық медианы ұсынуды қажетсіз етеді;

- банктермен клиенттермен жұмыс жасауда клиенттік базаға мұқият талдау жүргізуге, қызметтерге сұранысты болжауға, пайдаланушылар үшін атаулы ұсыныстар енгізуге мүмкіндік беретін ауқымды деректерді талдаудың күрделі жүйелері қолданылатын болады.

Осылайша, Қазақстандық банктік қызметтер нарығын дамыту бағытында цифрлық платформаларды жетілдіру қажет. Бұл ең бастысы клиенттік талдаушылық және деректердің үлкен көлемі туралы цифрлық платформаларды қамтиды. Банктер қаржылық операциялар мен клиенттердің мінез-құлқы туралы қол жетімді ақпаратқа ие бола отырып, өз клиенттерін егжей-тегжейлі түсінуге қол жеткізе алады.

**3.3 ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктердің бизнес-процессін трансформациялаудың басты бағыттары**

Банктегі цифрландыру бұл инновациялық технологияларды енгізу есебінен оның бизнес-процестерін өзгерту. Сонымен қатар, клиенттердің әр түрлі қажеттіліктерін жан-жақты қанағаттандыру клиенттің центризм моделінің басты қағидасы болып табылады. Алайда, клиенттің қалауын іске асыруды қандай технологиялармен қамтамасыз ету керектігін шешпес бұрын, біріншедегн, клиенттің қандай жаңа қажеттілік туындағанын түсіну керек, екіншіден оны қалай қанағаттандыру керектігін жоспарлау керек. Бұл міндеттер клиенттік базаның басымдық моделін, клиенттің бизнесін дамыту жоспарын іске асыру бойынша клиенттік бөлімшелер активтерінің жоспарын пайдалану көмегімен шешілуі мүмкін.

Ақпараттық технологиялардың дамуы банктік бизнес-процестердің өзгеруіне әкеледі, бұл банкті басқарудағы өзгерістерді болжайды.

Қазіргі банктік бизнесте банк менеджерлері қызметтің үш негізгі бағытына назар аударады: клиенттер, операциялық процестер және бизнес-модельдер. Дәл осы үш бағытта трансформация жүріп жатыр.

Банк клиенттері қызметтердің тұтынушылары ғана емес, олардың генераторы болады. Қолжетімді технологиялар негізінде банктер клиент, оның сұраныстары туралы деректердің үлкен көлемін жинайды және оған қажетті қызметті немесе олардың кешенін қалыптастыруға және ұсынуға қабілетті, бұл ретте олар клиент үшін ыңғайлы форматта ұсынылатын болады. Клиенттік құрылымдағы өзгерістер банк қолданатын технологияларға да әсер етеді. Клиент туралы ақпараттың максималды көлемін жинауға мүмкіндік беретін және нәтижесінде «заманауи тұтынушының бейнесін» қалыптастыруға және оның негізінде өзекті қызметті ұсынуға мүмкіндік беретін жүйелерді енгізу бәсекелестік артықшылық болып табылады. Әдетте, нарықтық сұранысқа тезірек және жақсырақ жауап берген адам клиент үшін күресте жеңіске жетті. Сондықтан өз қызметінде жаңа технологияны әзірлеу және қолдану енді жеткіліксіз, қазіргі экономикалық нарық «болжауды» және трендтерді алдын-ала анықтауды талап етеді, неғұрлым кешенді тәсіл қажет. Осыған байланысты банктерге сандық демография технологиялары көмекке келеді.

Бүгінгі таңда банк қызметтерінің негізгі тұтынушылары Y (миллениалдар) және Z (центениалдар) ұрпақтарының өкілдері болып табылады, олар үшін смартфон ең маңызды жеке техникалық құрылғы болып табылады. Мобильді құрылғылардың таралуы оларды қашықтан байланыс арналары арқылы нақты уақыт режимінде көптеген өнімдер мен қызметтерді ұсыну үшін пайдалануды қамтиды. Келіп түсетін клиенттік сұрау салуларға дереу ден қою банктің басты құзыреттілігі мен артықшылығы болады. Сондықтан мобильді қосымшалар, сондай-ақ өзіне-өзі қызмет көрсету қызметтері банк қызметтерін ұсынудың негізгі тәсілі болып табылады. Мұнда банктер клиенттердің қалауын ескеруі керек. Банктік ұсыныстарды жекелендіру барған сайын құпталады, ал деректерді берудің сандық арналарына барынша артықшылық беріледі.

Бұл бағыттағы трансформация клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған: 24/7 режимінде қызметтерге қолжетімділікті қамтамасыз ету, қаржылық технологиялар негізінде қызметтерді дербестендіру және пакеттеу. Бұл банкке клиенттердің адалдығын қамтамасыз етеді, оның клиенттік базасын тұрақтандырады, көрсетілетін қызметтер спектрін кеңейтуге мүмкіндік береді және нәтижесінде операциялық шығындардың төмендеуіне, кірістердің өсуіне әкеледі.

Операциялық процестердің трансформациясы digital-трансформация немесе диджитализация сияқты терминмен байланысты. Цифроэлита (Digirati) деп аталатын үздік компаниялар цифрлық технологиялар саласындағы белсенділікті және мықты басшылықты үйлестіріп, IT-ді пайдаланудан бизнесті ауқымды өзгертуге көшеді [77].

Диджитализация деп аталатын процесте банктердің операциялық қызметі оларды клиенттердің жаңа құндылықтары мен қажеттіліктеріне қайта бағыттау, олардың күрделілігіне байланысты банктік қызметтердің тиімділігін арттыру және кеңселерді ұстауға байланысты операциялық шығындарды азайту арқылы өзгереді (қызметкерлердің жалақысы, жалға алу және мүлікті ұстау). Дамудың экстенсивтілігі барлық жаңа (үнемді) инновацияларды енгізуді көздейді. Осылайша, банктік бизнес өзгереді және тиімдірек болады (операциялық тиімділікке қол жеткізіледі).

Банк секторында цифрлық экономика әдістерін енгізудің негізгі саласы интеллектуалдандырылған есептеулерді, роботтандыру мен машиналық өзін — өзі оқытуды интеграциялау негізінде үлкен деректер технологияларын қолдану, басқаша айтқанда-деректер мен білімге негізделген менеджмент немесе басқаша айтқанда, Data Driven & Data Science. Классикалық мысал - BPM-жүйелер (business process management) - басқару шешімдерін қабылдау процесінде қажетті автоматтандыру құралдарын пайдалануды және ақпараттық технологияларды біріктіруді көздейтін іскерлік процестерді басқару [78].

Мұның бәрі банк секторының IT-әлеуетін ұлғайтуды, сондай-ақ жалпы қаржы мекемелерін басқаруға бейстандарт көзқарасты талап етеді.

Банк бизнесін цифрландыру қолданылатын бизнес-модельдегі өзгерістерді болжайды. Вертикальмен қатар банк бизнесін құрудың көлденең моделі қолданылады. Банк бизнесі моделінің өзгеруі банк персоналын басқаруда өзгерістерге алып келеді. Бүгінгі таңда банктер үшін технологиялық бағытта заманауи құзыреттілікке ие мамандар сұранысқа ие болуда. Мысалы, еңбек нарығында мамандарға сұраныс артып келеді лауазымы Data Scientist - бұл әмбебап экономист дағдылары программист, ол зияткерлік деректерді өңдеумен айналысады.

Банктер жаңа қызметкерлерді қабылдайды, мысалы, цифрлық трансформация менеджері Chief Digital Officer (CDO). Сондай-ақ ұйымдар Agile бағдарламалық қамтылымын әзірлеуге икемді тәсілдерді пысықтайды, ынтымақтастыққа финтех-стартаптарды қабылдайды, өз әзірлемесінің IT-платформаларына қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

Үлкен деректерді талдаушы - математикалық, статистикалық, экономикалық, басқарушылық білімі, информатика және информатика саласындағы білімі бар маман лауазымы үлкен сұранысқа ие. Үлкен деректерді талдаушы қызметінің негізгі бағыты - Big Data-мен жұмыс істеу. Оның міндетіне құрылымданбаған ақпараттың үлкен жиынтығын өңдеу және алынған нәтижелер негізінде зерттелетін тақырып бойынша негізделген тұжырымдар қалыптастыру кіреді. Үлкен деректер талдаушысының қызметі банктерге технологиялық жетістіктер жасауға, жаңа перспективалар ашуға, өз қызметінің тиімділігін арттыруға, табыс, нарық, жаңа өнімдер және т.б. мүмкіндіктерін кеңейтуге мүмкіндік береді.

Data Scientist мамандары мен үлкен деректерді талдаушылар әр түрлі ресурстардан «осында және қазір» режимінде қажетті ақпаратты, оның ішінде ақпараттық ағындарды ала білуге және одан әрі бизнес-шешімдер қабылдау үшін оны жоғары жылдамдықпен өңдеуге міндетті.

Жоғарыда аталған құзыреттерді қалыптастыру үшін банктер қызметкерлерді оқыту және ынталандыру жүйесін толығымен өзгертуі, сондай-ақ қалыптасқан HR-процестерді модернизациялауы қажет. Мастер-класстар ұйымдастыру, түрлі спикерлер мен бизнес-тренерлерді шақыру, жұмыс уақытынан тыс білім беруге бюджет бөлу, дағдыларды «шыңдау», вебинарлар өткізу - осының барлығы барлық заманауи талаптарға жауап беретін жоғары білікті команданы қалыптастыруға ықпал етеді.

Банкішілік құрылым туралы айта отырып, қызметкерлерді құрудың классикалық иерархиялық моделі аз сұранысқа ие болатындығын атап өткен жөн. Оның орнына ынтымақтастық қағидаттарына, туындаған қиындықтар мен қақтығыстарды шешуге, сенімді қарым-қатынастарға және басшылардан кеңес алу мүмкіндігіне негізделген командалық жұмыс келеді. Банктік бизнестің дәстүрлі моделі цифрландыру үрдістерінің әсерінен өзгеріп, 30-суретте, келесі бетте көрсетілген формаға ауыса бастайды.

Осылайша, жоғарыда айтылғандарға сүйене отырып, жақын болашақта банктік бизнесті трансформациялаудың негізгі бағыттарын анықтауға болады. Клиенттік сегментті басқару бөлігінде негізгі тренд банк қызметтерін дербестендіруді қамтамасыз ететін цифрлық демографияны пайдалануға алынатын болады.

Таратылған реестр, жасанды интеллект, кеңейтілген нақтылық, кванттық есептеу технологияларын банктік практикада кеңінен енгізу және тарату банк бизнесін бизнес-процестерді ұйымдастырудың сапалы жаңа деңгейіне шығарады. Жаңа технологияларды пайдалану банктердің бағдарламалық жүйелері мен серіктестер мен контрагенттердің ақпараттық жүйелері арасында тұрақты және қауіпсіз өзара байланысты талап етеді.

Банк өнімін тұтыну

шы-

клент

Қызметтерді дербестендіру мен пакеттеудің қаржылық технологиялары

Банк өнімінің генератор- клиенті

Цифрлық демография технологиялары

Банк өнімі мен 24/7 форматында

қызметтерін жеке қызмет

стандарттау көрсету

Банк кеңсесі, Қашықтан

қызмет көрсету

кол-орталығы арнасы

Банкішілік процестердің бір бөлігін (бәсекелестік артықшылықтар бермейтін) аутсорсингке беру

Оқыту платформалары, жасанды интеллект

Таратылған реестр, жасанды интеллект, кеңейтілген шынайылық, кванттық есептеу технологиялары

Барлық банкішілік процестерді дербес жүзеге асырады

Сурет 30 - Цифрлық технологиялардың әсерінен банктің бизнес-моделін трансформациялау

Ескертпе-автормен әзірленген

Тәуекелдерді азайту үшін банктер барлық деңгейлерде киберқауіпсіздік жүйелерін әзірлеуі керек. Жоғары технологиялық шешімдерді белсенді енгізу қызметкерлердің сауаттылығының артуымен қатар жүруі керек.

Банктерде әр қызметкердің банк қызметіндегі жеке рөлін көздейтін тұжырымдама қолданылуы керек. Болашақта әр қызметкердің негізгі құзыреттерін бөліп, жасанды интеллектіден бастап оқыту платформаларына дейін байланысты технологияларды аймақтарға орналастыру көзделеді. Осы тәсілмен жетістікке жету үшін қызметкерлер үшін қуатты оқыту жүйесін құру қажет болады.

Банк секторындағы қиын жағдайдың себебі - ескі және жаңа проблемалардың үйлесуінде. Банк нарықтарындағы осындай проблемалар тұрақсыз бизнес-модельдердің болашағына үлкен күмән келтірді. Сондықтан да бизнес-моделдерді дамыту банктердің цифрлық трансформациялануымен қатар жүргізілуі қажет.

Бизнес-модельдеудің негізгі мақсаттарының бірі - банктер үшін қызметті ұйымдастыруды талдау мен жетілдірудің өзекті мәселесін шешу.

Бизнес-модельдеу - банк ұйымдарының қызметін жақсарту мүмкіндіктерін іздеудің тиімді құралы болып табылады. Сонымен қатар, бұл банктің қазіргі қызметіне оның жұмысына, басқарылуына, тиімділігіне, түпкілікті нәтижелеріне және клиенттің қанағаттану дәрежесіне қойылатын талаптарға қатысты баға беруге мүмкіндік беретін әдіс [79].

Сонымен қатар, бизнес-процестерді модельдеу - бұл банк ұйымындағы ағымдағы мәселелерді анықтаудың және болашақты болжаудың жақсы тәсілі. Банк ұйымдарында процестік тәсілді енгізу бизнес-процестерді құруға мұқият назар аударуды талап етеді, оның негізгі кезеңдері мыналар болып табылады:

- бизнес-процестерді сәйкестендіру (қызмет бағыттарын, өнімдер мен қызметтерді талдау негізінде) және бизнес-процестердің санаттарын анықтау;

- бизнес-үдерістердің диагностикасы (бизнес-үдерістердің басымдығын, маңыздылығын, мәселелігін, сындылығын бөліп көрсету);

- банк ұйымының бизнес-үдерістерінің ағашын таңдау және құру;

- одан әрі талдау және оңтайландыру үшін бизнес-процестерді бағалау және таңдау;

- таңдалған бизнес-процестердің сипаттамасы;

- бизнес-процестерді оңтайландыру.

Бизнес-процестердің санатын сәйкестендіру және анықтау, сондай-ақ олардың параметрлерін анықтау - бұл процесті ұйымдастыруға және банктік ұйымның қызметін басқаруға көшу кезінде жеке және қарапайым емес жұмыс. Бизнес-процестерді сәйкестендіру банк өнімдері мен қызметтерін сипаттау, банктің негізгі бизнес бағыттарын бөлу негізінде жүзеге асырылады.

Бизнес бағыты - бұл клиенттердің түрлерін, өндірілетін банктік өнімдерді немесе қызметтерді немесе нарықтарды топтастыру негізінде бөлінген және айтарлықтай пайда әкелетін банктік ұйымның стратегиялық бағыты. Банктің бизнес-бағыттары кейіннен өндірілетін өнімдер мен қызметтер тізбесі арқылы ашылады және сол арқылы коммерциялық банктің бизнес-процестерінің тізбесін қалыптастырады. Іске асырылатын бизнес-процестердің жиынтығы банк ұйымының бизнес-моделін құрайды, ол банктің бизнес-процестерінің ағашын құруға негіз болады.

Банктің көптеген бизнес-процестері үшін бастапқы, екінші және жанама клиенттер ұйымның ішінде болады. Бастапқы клиент бұл процестің сипатталған және келісілген шекаралары аясында анықталған бизнес-процестің бастапқы шығысын алатын тарап. Екінші клиенттер екінші реттік шығуларды алады. Жанама клиенттер бұл бастапқы клиенттен кейін келесі кезекте тұратындар. Олар процестің шығуын тікелей қабылдамаса да, процестің бастапқы өнімі болып табылатын банктік өнімді немесе қызметті өндірудегі кешігу немесе қателіктер әсер етеді.

Сыртқы тұтынушылар екі түрлі болуы мүмкін: тұтынушылар және тұтынушылар емес. Соңғылары серіктестерді қамтиды. Бұл ақпарат тізімді құру және бизнес-процестер ағашын құру үшін қолданылады

Банктің бизнес-процестерінің ағашын қалыптастыру процесі тиісті критерийлер негізінде негізгі деңгейлерді бөлу арқылы жүзеге асырылады. Банк процестерінің 3-санатының бірінші деңгейі: негізгі, қамтамасыз етуші және басқарушы. Екінші деңгейді банктің негізгі бизнес-процестері (мысалы, жеке тұлғаларға қызмет көрсету) құрайды. Үшінші деңгей негізгі бизнес-процестердің ішкі процестерін білдіреді, мысалы, «Жеке тұлғаларға қызмет көрсету» негізгі бизнес-процесінің бөлігі ретінде, мысалы, «Жеке тұлғаларға қызмет көрсету», «Жеке тұлғаларға несие беру» және т.б. сияқты ішкі процестер ерекшеленеді. Төртінші деңгейде «нақты банктік өнім немесе қызмет» критерийі негізінде одан әрі нақтылау жүргізіледі, мысалы, «жеке тұлғаларға несие беру» кіші процесі «ипотекалық несие беру», «тұтынушылық несие беру», «автонесие беру» рәсімдерінде нақтыланады. Бесінші деңгейді жеке кіші процестерді іске асыру шеңберінде жүзеге асырылатын жұмыс рәсімдері ұсынады, мысалы, «жеке тұлғаларға қызмет көрсету «негізгі бизнес-процесі үшін» нақты банктік өнімнің немесе қызметтің өмірлік циклі» критерийі негізінде «Жеке тұлғаларға несие беру» кіші процесі шеңберінде мынадай жұмыс рәсімдері бөлінеді: кеңес беру, несие ресімдеу және беру, несиеге қызмет көрсету және жабу. Алтыншы деңгейде «Жеке тұлғаларға несие беру» кіші процесі шеңберінде жұмыс рәсімдерін нақтылау критерийі негізінде мынадай жұмыс операцияларын бөліп көрсетуге болады: құжаттарды қабылдау және тексеру, несиелік тәуекелді бағалау және несие беру туралы шешім қабылдау, несиелік- шартты ресімдеу, несие беру.

Содан кейін банк ұйымының бизнес-процестерінің қалыптасқан ағашы негізінде одан әрі сипаттау, талдау және оңтайландыру үшін басым бизнес-процестер бөлінеді.

Бизнес-процестерді диагностикалау кезеңі оларды иерархия деңгейіне сәйкес жіктеуді қамтиды. Осыған сәйкес коммерциялық банктің бизнес-процестерін екі санатқа бөлуге болады. Бірінші санатқа негізгі бизнес-процестер жатады, яғникомпозицияға ұшырамайтын бірінші деңгейдегі бизнес-процестер, екінші санатқа қосалқы процестер кіреді, яғни олар композицияға ұшырауы мүмкін бизнес-процестер.

Басым бизнес-процестердің тізбесін қалыптастыру іріктеу кезінде маңызды рөл атқаратын мынадай өлшемшарттар негізінде жүргізіледі [80]:

- бизнес-процестің маңыздылығы;

- бизнес-процестің проблемалары;

- бизнес-процесті оңтайландыру үшін қажетті шығындар.

Басым бизнес-процестердің тізбесін қалыптастыру процесінде олардың негізгі сипаттамалары мен сапалық параметрлерін де ескеру қажет. Бизнес-процестің негізгі сипаттамаларының ішінде мыналарды атап өту керек:

- кіріс деректер жиынтығы (ақпарат, құжаттар және т. б.) және ресурстар (материалдық және материалдық емес активтер);

- «шығудағы өнім», басқаша айтқанда, нақты бизнес-процестің нәтижесі не екенін анықтау қажет;

- бизнес-процесті іске асыруға жауапты субъект (банк ұйымы, бөлімше, қызметкер) ретінде әрекет ете алатын бизнес-процестің «меншік иесі»;

- бизнес-процесті іске асыру барысында іске қосылған ресурстар (материалдық және материалдық емес активтер, кадрлық ресурстары);

- бизнес-процесс тиімділігінің бақылау көрсеткіштері;

- бизнес-процесті іске асыру тетігі.

Коммерциялық банктің бизнес-процесінің сапалық параметрлері туралы 13-кестемен беруге болады.

Кесте 13 - Коммерциялық банктің бизнес-процесінің сапалық параметрлері

|  |  |
| --- | --- |
| Параметр | Мазмұны |
| Бизнес-процестің нәтижелілігі | Алынған нәтиженің және тапсырыс берушілер қалайтын немесе күтетін нәрсенің арақатынасын сипаттайды. |
| Бизнес-процестің тиімділігі | Процестердің қаншалықты жақсы орындалғанын көрсетеді. |
| Бизнес-процестің бейімделуі | Бұл процестің қоршаған ортадағы өзгерістерге қаншалықты жақсы жауап бере алатындығын көрсетеді. |
| Бизнес-процестің өнімділігі | Шығудағы бірліктер санының кіруіндегі бірліктер санына қатынасы. |
| Бизнес процесінің ұзақтығы | Процесті орындау үшін қажетті уақытты немесе процестің басталуы мен аяқталуы арасындағы уақытты көрсетеді. |
| Бизнес процесінің құны | Бұл процесті бір реттік орындау үшін жасалуы керек барлық ақшалай шығындардың жиынтығы. |
| Ескертпе - әдебиет негізінде автормен әзірленген [80] | |

Бөлінген бизнес-процестердің әрқайсысы үшін сандық көрсеткіштер келтірілген критерийлерге сәйкес есептеледі, содан кейін оларды саралау жүргізіледі.

Келесі қадам - қандай процесті бастау туралы шешім қабылдау. Бұл шешім сыртқы клиентке процестің қандай нәтиже беретінін, осы процестің стратегиялық маңыздылығын, әсіресе бәсекелестердің қазіргі жұмысы тұрғысынан, процестің банктік ұйымдағы басқа процестерге қатты әсер етуінің әсерін және процестің қазіргі жағдайын бағалауға негізделуі керек. Бұл мәселелерді дәйекті түрде қарастырып, тиісті шешімдер қабылдау керек, өйткені тым тез әрекет етуге тырысу өте қисынсыз.

Процестерді таңдау үшін қолдануға болатын кем дегенде төрт критерий бар: процестің стратегиялық маңыздылығы, процестің өміршеңдігі, клиенттердің күтуі, мүмкіндіктері.

Процестің стратегиялық маңыздылығы ең айқын критерий болып табылады. Жалпы стратегия үшін ең маңызды болып табылатын процестерді бизнес-модельдеумен айналыса отырып, банк өз стратегиясының орындалуын едәуір қамтамасыз ете алады.

Әдеттегідей, бизнес-модельдеу процесі ұйымдастырушылық дизайн мен бизнес-инжинирингтің классикалық ережелеріне сәйкес келетін бірқатар келесі кезеңдерге бөлінеді.

1. Банк бизнесінің ұйымдастырушылық диагностикасын және кешенді талдауын жүргізу.

2. Бизнес-модельдеу жобасына қатысу үшін жұмыс тобын құру.

3. Бағдарламалық өнімді сатып алу және енгізу.

4. Бизнес-үдерісті құру жобасын әзірлеу.

5. Модельдік бизнес-үдерісті әзірлеу.

6. Әрбір бизнес-процесс үшін регламенттер мен ішкі нормативтік құжаттарды дайындау.

7. Модельдік бизнес-процесті, регламенттерді бекіту және оларды банк қызметкерлеріне жеткізу.

Банктік бизнесті ұйымдастырушылық диагностикалаумен және талдаумен байланысты бірінші кезеңде коммерциялық банкте іске асырылатын бизнес-процестерді олардың өзектілігі, қолда бар құжаттаманың толықтығы (бизнес-процестер регламенттері) тұрғысынан мұқият зерттеу жүргізіледі, олардың басқа бизнес-процестермен сәйкестігі және оларды құру сапасы тұрғысынан тексеру жүргізіледі. Дәл осы кезеңде кемшіліктер анықталып, банк бизнесінің тиімділігін төмендететін ең проблемалы бизнес-процестер анықталды.

Екінші кезең аясында - бизнес – модельдеу жобасына қатысу үшін жұмыс тобын құру-банктік ұйым қызметкерлерінің ішінен бизнес-процесті дамыту жобасына тікелей қатысатын жұмыс тобы құрылады. Бұл топтың мүшелері жобалау жұмыстарын жүргізу үшін қажетті барлық құзыреттерге ие болуы керек, сондықтан көп жағдайда жобалық жұмыс және бизнесті модельдеу дағдыларына арнайы оқыту ұйымдастырылады. Әдетте, бұл топтың жұмысына бизнес-процесті жүзеге асыруға жауапты негізгі бөлімшенің қызметкерлері, IT - бөлімшенің қызметкерлері және жоба менеджері ретінде әрекет ете алатын бизнес-процестің иесі қатысады.

Үшінші кезең барысында бизнес-модельдеу үшін белгілі бір кәсіби бағдарламалық өнімді пайдалану туралы шешім қабылданады, осыған байланысты алдымен нарыққа талдау жасалады, осы бағдарламалық өнім қанағаттандырылуы керек критерийлер жиынтығы анықталады, баға позициялары, сатып алу шарттары және техникалық қолдау талданады. Осы кезеңде бағдарламалық өнім енгізіледі, қажет болған жағдайда бизнес-модельдеу жұмыстарына қатысатын банк қызметкерлеріне арнайы оқыту жүргізіледі. Кәсіби бағдарламалық өнімді сатып алу және енгізу жеке кезеңге бөлінеді, өйткені оны пайдалану сәттіліктің негізгі факторларының бірі болып табылады: Бұл бизнес-модельдеу жобасының мерзімін едәуір қысқартуға және оның тиімділігін едәуір арттыруға мүмкіндік береді.

Төртінші кезең аясында бизнес-процесті құру жобасы әзірленуде, кейбір жағдайларда басқа банктік ұйымдарда сынақтан өткен бизнес-процестерді құрудың қолданыстағы типтік жоспарлары мен әдістерін қолдануға болады. Осыған байланысты, осы кезеңде жобаны әзірлеуге коммерциялық банктерде бизнес-процестерді құру жобаларына қатысу тәжірибесі бар үшінші тарап кеңесшілері тартылуы мүмкін. Бір жағынан, бұл жоба құнының қымбаттауына алып келеді, ал екінші жағынан, бұл мерзімдерді қысқартуға және оны іске асырудың тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді. Консультанттарды пайдалану сонымен қатар жобаға қатысатын банктің түрлі бөлімшелерінің қызметкерлері арасында жанжалдардың туындау тәуекелін азайтуға мүмкіндік береді. Осы кезеңде бизнес-модельдеу жобасын іске асыру кезеңдері, олардың ұзақтығы анықталады, жұмыс операцияларының құрамы, сыни нүктелер белгіленеді, оларға қол жеткізуге жауапты адамдар тағайындалады, қажетті ресурстардың көлемі, ең алдымен қаржылық ресурстар анықталады.

Бесінші кезеңде модельдік бизнес-процесс дамиды. Бұл бизнес-модельдеу тәжірибесі көрсеткендей, бизнес-процестер модельдерінің жиынтығы жеткіліксіз, сонымен қатар бизнес-процестердің қолданыстағы модельдері коммерциялық банктің қызметін дәл ресімдеу үшін қажетті толықтығымен ерекшеленбейді. Мұндай жұмыстарды жүргізу қажеттілігінің тағы бір маңызды себебі, кейбір жағдайларда қолданыстағы модельдік бизнес-процестер түсініктілік пен ашықтық талаптарына сәйкес келмейді, осыған байланысты оларды пайдалану нақты банк ұйымының қызметкерлеріне елеулі қиындықтар тудыруы мүмкін.

Банктерде жүзеге асырылған бірқатар бизнес-модельдеу жобаларында осындай теріс тәжірибенің болуы алтыншы кезең аясында орын алатын олардың сипаттамаларының ең егжей-тегжейлі мәтіндік сипаттамасын қамтитын бизнес-процестердің егжей-тегжейлі ережелерін дайындауды талап етеді. Филиалдық желісі бар және банктік өнімдер мен қызметтердің кең спектрін ұсынатын ірі банктік ұйымдар үшін жеке модельдік бизнес-процестерді жасаған жөн, дегенмен бұл автоматты түрде бизнес-модельдеу бойынша жобалау жұмыстарының мерзімі мен құнының өсуіне әкеледі.

Жетінші кезең аясында модельдік бизнес-процестер мен ережелер банк ұйымының қызметкерлеріне бекітіліп, жеткізіледі. Бұл оларды коммерциялық банктің қызметіне енгізу процесінде жүзеге асырылады. Осы модельдер мен регламенттердің жұмыс істеуі үшін осы бизнес-процестің тікелей қатысушылары болып табылатын банк қызметкерлері үшін қажетті қолжетімділікті қамтамасыз ету қажет, бұл навигацияның арнайы ыңғайлы тетіктерін пайдалануды талап етеді.

Бизнес-модельдеу банктің бизнес-процестерінің сипаттамасы болып табылады, бұл оның басшылығына қарапайым қызметкерлердің қалай жұмыс істейтінін, ал қарапайым қызметкерлерге басқа бөлімдер мен бөлімшелердің жұмысы қалай ұйымдастырылғанын, олардың қызметі белгіленген түпкілікті нәтижеге қаншалықты бағытталғанын білуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар, бизнес-модельдеу шеңберіндегі жұмыстар банк ұйымын қайта құрудың әртүрлі кезеңдерінде туындайтын тәуекелдерді болжауға және азайтуға мүмкіндік береді.

Қазіргі уақытта мұндай бизнес-модельдің түбегейлі өзгеруі банк нарығы үшін объективті түрде сөзсіз және түбегейлі маңызды болып табылады. Өзгермелі әлемде банктердің бизнес-модельдері олардың өмір сүру стратегиясын білдіреді. Банктер болашақта туындайтын сын-қатерлерге жауап беру және бұл ретте тұрақты болу үшін жеткілікті ақша таба ала ма деген мәселе басты мәселе болып қала береді. Бұл мәселе банк секторының болашақ өміріне күмән келтіретін көптеген құрылымдық әлсіздіктердің болуымен байланысты.

Бұл ретте банк секторының проблемаларын қалай бағалау керектігі және оларды шешу үшін не істеу керектігі жөнінде екі жақты көзқарас бар:

- олардың біріншісіне сәйкес банктер болашақта цифрлық қысымға, төмен пайыздық мөлшерлемелерге, тұрақсыз экономика мен демографиялық проблемаларға төтеп беру үшін өздерінің бизнес-модельдерін түбегейлі өзгертуі қажет. Жаңа стратегиялар мен тиімді ұйым оларға көбірек табыс табуға мүмкіндік береді, бұл өз кезегінде олардың тұрақтылығын арттырады.

- екінші көзқарас банктерді одан әрі санациялау, яғни банк өкілдіктерін қысқартуды жалғастыру талап етіледі.

Жоғарыда айтылғандар «Болашақ банктің» дамуының мүмкін болар сценарийлерін және олардың тиісті бизнес-модельді таңдау нұсқаларын ұсынады.

Бірінші сценарийге сәйкес болашақта банктердің үстемдігі жалғасады, атап айтқанда қатаң реттеуге және жаңа технологияларды уақтылы пайдалануға негізделген бизнес-модельді іске асыру арқылы.

Екінші сценарий бойынша түбегейлі өзгерістер мен жаңа технологияларды пайдалану қажеттілігін түсінбейтін банктер қаржы идеяларын іске асыратын және заманауи платформаларды қолдануға негізделген жаңа банктермен нарықтан шығарылады. Қаржы 2.0 - бұл қаржылық қызметтердің келесі буыны және технологиялық инновациялардан туындаған клиенттердің мінез-құлқындағы өзгерістер.

Үшінші сценарий жаңа нарық қатысушылары кейбір нарық сегменттерінде маңызды нарықтық үлестерге ие болады және жаңа банктік «экожүйелер» жасайды деп болжайды.

Банктердің жұмыс істеуінің бизнес-модельдерін түрлендірудің жоғарыда келтірілген сценарийлерінің болуы олардың дамуының келесі бағыттарын таңдауды сипаттайтын инновациялық ерекшелікті бағалауға мүмкіндік береді [81].

«Құн тізбегін бөлу» бизнес-моделі. Егер біріктірілген құнды құру тізбегінде оның барлық элементтері біріктірілген болса – транзакциялық менеджмент – өнімді әзірлеу – клиенттерге қол жеткізу және оларға кеңес беру – онда үлестірілген құнды құру тізбегінде бұл элементтер оқшауланған. Құн тізбегінің әр буыны басқа экономикалық логикаға сәйкес келеді және әртүрлі техникалық және процедуралық талаптарды ұсынады. Сонымен қатар, егер тиісті блоктар жеткілікті стандартталған болса, бөлу табиғи даму болып табылады.

«Сенімді кеңесші» бизнес-моделі. Сенімді кеңесші ретінде банктер әртараптандыру артықшылықтарын пайдалана алады, осылайша клиенттер айналымындағы өз үлесін арттыра алады. Олар ұсынатын қызметтердің қатарына қаржылық (және байланысты) саладағы сенімді, кешенді қызметтер, клиенттердің сұраныстары мен олардың мінез-құлқының ерекшеліктерін жан-жақты білуге негізделген жаппай қызметтер кіреді, ал олардың жиынтығы клиенттердің таза қаржылық қажеттіліктеріне қарағанда әлдеқайда кең. Бұл ретте өнім портфелі үшінші тұлғалардың жеке әзірлемелерінің, өнімдері мен қызметтерінің (ашық архитектура) кең жиынтығын қамтиды.

«Өнім көшбасшысы» бизнес-моделі. Осы бизнес-модельді ұстанған кезде банктің даму стратегиясы өзінің жаңалығы мен қол жетімділігімен, жоғары сапалы технологиялық және сервистік сүйемелдеуімен ерекшеленетін тартымды өнімдерді әзірлеуге және ұсынуға негізделген.

«Транзакциялық көшбасшы» бизнес-моделі. «Транзакциялық көшбасшы» бизнес-моделін іске асыратын банктер басқа провайдерлермен ынтымақтастық кезінде синергия әсерін пайдалануға баса назар аударады. Олардың ұсынысына соңғы пайдаланушылар, банктер және банктік емес ұйымдар үшін стандартталған және жаңа қызметтер жиынтығы кіреді, көптеген корреспондент банктердің, соның ішінде жоғары мамандандырылған аутсорсингтік провайдерлердің банктік лицензиясы жоқ банктердің болуына байланысты банк желісіне қол жетімділікті кеңейтеді.

«Кешенді қызметтер провайдері» бизнес-моделі. Кешенді қызметтердің провайдері ретінде банктер басқа провайдерлердің банктік шешімдерімен қамтамасыз еткен кезде синергия әсерін жүзеге асыруға назар аударады. Банктер мен банктік емес институттарға олардың арнайы ұсыныстары ішкі құн тізбегін бөлуге, бірқатар салаларда сарапшы ретінде жұмыс істеуге, эксклюзивті және жан-жақты қызметтер мен өнімдер ұсынуға, сондай-ақ банктік қызметтің негізгі бағыттарына жатпайтын процестерді сүйемелдеуге мүмкіндік береді, мысалы, салық салу және төлемдер.

«Әмбебап банк» бизнес-моделі. Осы модельді жүзеге асыра отырып, банктер банктік қызметтің көптеген салаларында өнімдердің толық жиынтығын ұсына алады, яғни инвестициялық банкинг пен капиталды басқаруды қоса алғанда, бөлшек және корпоративтік қызмет көрсету. Осындай кредиттік институттар өзінде тұтас интеграцияланған құн тізбегін қалыптастыра отырып, клиенттердің сұраныстарына бейімделу үшін үлкен икемділікті қамтамасыз ете алады. Бизнес-модель нұсқасын түпкілікті таңдағанда, банктер сөзсіз өзгерістерге дайындалу үшін өздерінің әлеуеті мен мүмкіндіктерін бағалауы керек.

ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктер үшін инновациялық бизнес-модель қажет және қандай да бір модельді таңдауы керек болады, өйткені саладағы қарқынды өзгерістер аясында бүгінгі таңда цифрлық жарыста қалып қойған және жаңа табыс көздерін игеруге үлгермеген банктерге барынша зиян шегеді. Сондықтан инновациялық қызметін басқару тиімділігін арттыруда шетелдік тәжірибесінде бар сценарилер мен бизнес моделдерді қолдануды қарастыратын болсақ, ол мынадай түрде болуы мүмкін (31-сурет, келесі бетте).

Бұл жерде ондаған жылдар бойы Ұлыбританияның төлем нарығында бірнеше технологиялық қаржы алыптары үстемдік ететін айта кету керек. Олар необанктер ретінде Британдық төлем нарығындағы жаңа ойыншылар клиенттерге шотты ашу мен пайдаланудың тартымды және жеңілдетілген шарттарын енгізген. Соның нәтижесінде Ұлыбританияның көптеген дәстүрлі банктері өздерінің цифрлық бәсекелестерінен артта қалды. Бұл айырмашылықтың басты себебі - банктік емес мобильді қосымшалар. Олардың көмегімен пайдаланушылар өз шоттарын тез ашты.

Небанктер сонымен қатар Apple Pay-ге жедел қол жеткізуде бәсекелестерін артқа қалдыруда, яғни олардың клиенттері карталарды физикалық жеткізілгенге дейін пайдалана алады. Осылайша, олар сіздің шотыңызға толық қол жеткізу үшін бірнеше күн қажет болса да, Monzo, Revolut және Starling-те тез шот аша алады.

Цифрлық тексеруді қолдану - дәстүрлі банктер сандық банктерден артта қалған келесі бір сала. Co-op, first direct, HSBC, Lloyds және Santander банктері бұл технологияны пайдаланбайды. Ал цифрлық тексеруді қолданулар, бұл клиенттердің уақытын едәуір үнемдейді. Сонымен қатар, жоғарыда аталған необанкалар пайдаланушылардан тек ағымдағы мекен-жайын сұрайды. Барлық дәстүрлі банктер кем дегенде бір алдыңғы мекенжайды талап етеді.

Банктік инновацияларды енгізудің стратегиялық мақсаты банктің жаңа бет пішінін немесе «Болашақтың банкін» бинес-моделін қалыптастыру [43].

«Болашақтың банкі» ұғымы әртүрлі болуы мүмкін. Бір клиенттер үшін бұл суперзаманауй технологияларды игерген банкті білдіреді. Сондай-ақ бұл банк кеңесі жоқ, қызметкерлерінің орнына роботтар қызмет ететін, банкоматтары клиенттің жүрек қағысынан анықтайтын банк болуы да мүмкін. Басқа бір клиенттер үшін ең бастысы оларға бар жағдай жасалған, оған балаларымен баруға немесе банк қызметкерімен әңгімелесуге толық мүмкіндік туғызатын банк болғаны дұрыс.

«Болашақтың банкінің» бірнеше жалпыға ортақ белгілерін төмендегідей қалыптастыруға болады [43]:

* «Болашақтың банкі» – бұл дамыған технологиялық қызмет көрсетуге ие клиенттерге қосымша құндылықтар жасауға мүмкіндік беретін, клиенттердің қажеттілігін, тілегін, мүдделерін біріктіретін қаржы компаниясы.

Шетелдік банктердің инновациялық қызметін талдау

Технологиялық алыптар («необанктер)

тәжірибесін игеру жолы

жәй банктерді басып озды

Open Banking реттеуді енгізуге байланысты қазір жаңа финтех-ойыншылар мен дәстүрлі банктердің қатысуымен нарық өте белсенді дамып келе жатқан «ашық нарық» жолы

Банктер өздерінің тұрақты позицияларын қаржы секторынан тыс жаңа кірістер алу үшін клиенттердің айналасында «экожүйелер» құру үшін пайдаланатын дамыған банк нарықтарының жолы

Ұлыбритания

Канада, Австралия

Ресей

Қазақстан жағдайында « Болашақ банктің» бизнес-моделін жасау

Цифрлық банкинг моделін құру бұл онлайн-платформалардың көмегімен қаржылық қызметтерді іске асыруды сипаттайды.

Оның дамуы банктік бизнестің шеңберінен шығып, экожүйелік ойыншыға айналады.

Басқа ұйымдарға арналған «Қызмет провайдері» моделі ("utility player"), ол ойыншылардың белгілі бір түріне сәйкес келеді

Монолайнер-банктер моделін құру бұл тәсіл цифрлық санаттағы ойыншылардың болуын сипаттайды.

Қаржылық немесе қаржылық емес өнімдерді біріктіру платформасы

Сурет 31- Болашақ банктің бизнес-моделін жасау сызбасы

Ескерту-автормен әзірленген

* «Болашақтың банкі» – бұл өз клиенттері туралы ауқымды ақпараттарды, соның ішінде олардың телефон шалңындарын, хабарламаларын, сатып алуларын, ақша жұмсайтын жерлерін білетін, сондай-ақ сондай мәліметтер көмегімен клиенттердің қажеттілігі мен талаптарын алдын-ала біле отырып, оларға қажетті жаңа керемет қызмет көрсету орталықтарын құратын мекеме.

Болашақтың банкінде клиенттер үшін қолайлы идентификация пайдаланылуға тиіс, яғни оларды сусағының белгісінен, дауысынан, бейнесіне және биометрикалық мәліметінен білуі қажет. Болашақтың банкі алдында тұрған басты міндет бұл клиенттерде барлық деңгейде қауіпсіздікті қамтамасыз ету. Болашақтың банкінде мультиканалды шешімдер қабылдануы мүмкін, олар банктерді немесе оның клиенттерін құрылғыға байлап қоймайды, құрылғылар арасында да мүмкіндіктер береді, айталық бір операцияны ұялы телефонда бастап, оны стационарлы компьютерде аяқтауға болады.

Болашақтың банкінде жаңа деңгейдегі сапалы банктік қызмет көрсетіледі. Ол үшін банк ішінде мәдениетті, менталитетті, үдерістер мен технологияларды қалыптастыру қажет. Болашақтың банкі – бұл қоршаған ортаға сай тез арада өзгере алатын және соның ағымына түсе алатын жоғары бейімді ұйым.

Келесі бір шетел банктің тәжірибесінің Канада мен Австралия мемлекеттерінде дамып отырған бантердегі экожүйені қалыптастыру отандық банктер үшін маңызды.

Банк экожүйесінің мәні - адамға өз қажеттіліктерін жабатын нәрсені ұсыну. Мысалы, бір платформада бухгалтерлік есеп пен банктік қызметтерді пайдалануды ұсынатын өнім бар, бұл өте ыңғайлы. Клиентпен өзара әрекеттесу де маңызды. Кейбір банктер тіпті мобильді немесе интернет-банктен клиентке көмектесу үшін кез-келген уақытта диалогқа кіруге дайын әмбебап және жедел көмекші - чат құруға ауысады [82].

Банктердің айналасында экожүйе құруға деген ұмтылысы - қосымша табыс көзін алуға тырысу. Дәстүрлі қаржылық қызметтерден (ақшалай есеп айырысулар, несиелер мен салымдар) банктер қаржылық емес қызметтерді енгізе бастайды: тамақ жеткізу, театр билеттерін сату, пәтерлерді жөндеу, телефон қызметтерін ұсыну және олардан ақша табу.

Қазіргі уақытта банк жүйесінде заң көмегі, сақтандыру, интернет-дүкендер, сәйкестендіру, киберқорғау, салықтық консалтинг, жылжымайтын мүлікпен мәмілелерді тіркеу, электрондық цифрлық қолтаңбалар, жылжымайтын мүлікті іріктеу, b2b нарығы, ұялы оператор сияқты элементтер енгізіліп, пайдаланылуда.

Банк жүйесінің барлық негізгі элементтерін ескере отырып, банктің экожүйесін келесідей ұсынуға болады (32-сурет, келесі бетте).

Бұл банктер клиенттің кез-келген саладағы қажеттіліктерін толық қанағаттандыру үшін қызметтер жиынтығын құратындығы туралы. Бұл жылжымайтын мүлік, ипотека, инвестиция, автокөлік жалдау, қонақ үй брондау, әуе билеттері және теміржол билеттері болуы мүмкін. Клиент үшін ең бастысы-бір экожүйе арқылы ол барлық басқа қызметтерге қол жеткізе алады.

Ипотека

Интеграциялану Интеграциялану

Жылжымайтын мүлікпен мәміле жасау

Инвестиция

Инновациялық

банктің

экожүйесі

Авиабилеттер мен ТЖ билеттерін сатып алу

Автокөліктерді жалға алу

Қонақ үйлерді брондау

Интеграциялану Интеграциялану

Сурет 32 - Инновациялық банктің экожүйесінің құрылымы

Ескертпе – автормен әзірленген.

Экожүйені құру және оған қатысу банктер үшін дамудың жаңа көкжиектерін ашады. Біріншіден, бұл инвестициялық белсенділік туралы. Көптеген тәуелсіз қатысушыларды тарту арқылы зерттеу шығындары азаяды. Экожүйеге әртүрлі бизнес-белсенділік қосылатындығына байланысты шығармашылық компонент өсуде: жаңа бизнес-идеялар пайда болады, сонымен қатар көптеген адамдар өздерінің әзірлемелерімен келеді. Мұның бәрі экожүйеге қатысушылардың «үй бланкілерін» өз бизнесін жылжыту үшін пайдалануға мүмкіндік береді.

Екінші маңызды артықшылығы - үшінші тарап әзірлеушілерін тарту, олар үшін әзірлеу және эксперименттер үшін платформа ұйымдастыру арқылы нарыққа жаңа тауарлар мен қызметтерді шығаруды азайту. Мұндай тәсіл бизнес-процестерді ақпараттандыруды қамтуды едәуір кеңейтеді және технологиялық дамуда жетекші орын алуға мүмкіндік береді. Үшіншісі - іскерлік беделді жақсарту. Клиенттерге көптеген қызметтерді ұсыну брендті тартымды етеді және нәтижесінде компанияның бағасын көтереді. Компания бизнесті өз күшімен әртараптандыратын жағдайдан айырмашылығы, экожүйе жағдайында синергетикалық әсер пайда болады-бәрі бәріне жұмыс істейді. Қолданыстағы экожүйелердің ең жарқын мысалдары-Google, Amazon, Alibaba, Яндекс, ол өз брендімен төлем карталарын ұсынады. Ол Apple брендтік несие картасын шығарғанын мәлімдеді, Facebook-тің жаңа cryptocurrency жариялады.

Еуропада PSD2 төлем директивасы бар, ол банктерді API-ге Ашық қол жетімділікті қамтамасыз етуге міндеттейді, бұл олардың бизнес-модельдерін айтарлықтай өзгертеді. Банктік қызмет көрсетуді ашық форматта (open banking) дамыту клиент үшін бәсекелестікті күшейтеді және сервистердің тиімділігі мен техникалық кемелдену деңгейіне қатаң талаптар қояды. Өнімдерді құрудың дәстүрлі ішкі құралдары өзгерістердің қажетті жылдамдығы мен сапасын қамтамасыз етпейді, сондықтан қаржылық және технологиялық компаниялар белсенді түрде тартылады. Бұл консервативті банк саласына тән емес және серіктестік институтын бағалау тәсілін өзгертуді талап етеді. Open banking үлкен ойыншылардың өздеріне шағын клиенттік ағынды тартуына әкелетін мысалдар да бар.

Қазақстандық банктер бірыңғай экожүйеге біріктірілген платформалық сервистер жарысына белсенді түрде қосылды. Соңғылары клиенттерге жаңа тұтынушылық тәжірибе алуға, ал ЕДБ - нің өзіне клиенттік базаны кеңейтуге мүмкіндік береді. Цифрлық сервистерді дәстүрлі офлайнмен үйлестіре отырып, банк клиенттің операциялардың жеделдігіне, қамтылуына және ашықтығына деген өсіп келе жатқан сұранысын жабады. Тұтынушы бұдан былай банктік сервиске бару арқылы жеке деректерді енгізуге уақыт жұмсамайды – экожүйе бірыңғай толассыз идентификаторды пайдаланады. Егер де сервис мобильді қосымшаға салынған болса, бір қызметтен екіншісіне ауысу барынша оңайлатылады.

Экожүйелер әртүрлі өнімдер мен қызметтерді ұсынатын бірнеше платформалардан тұрады және оларды якорь өніміне айналдыруға болады. Мысалы, жылжымайтын мүлік экожүйесіне үй салу, оны басқару, жалдау (сатып алу, сату), жөндеу, дизайн және тазарту қызметтерін ұсыну кіруі мүмкін.

Экожүйенің негізгі міндеті - клиентке максималды ассортиментті ұсыну және бәсекелестерді өмірінен шығару. Сондықтан, экожүйенің маңызды қасиеті - клиенттің тұтынушылық портретін жасау және оның сандық ізін адрестік ұсыныс үшін пайдалану, бұл клиенттің сақталуына ықпал етеді.

Қазақстанда алғашқы экожүйені Kaspi тобы құрды. Kaspi Bank-тен классикалық банк қызметтері (төлемдер, несиелер мен депозиттер) түрлі тұтынушылық сервистерді, атап айтқанда, тауарлар мен қызметтерді онлайн сатып алуды, соның ішінде бөліп-бөліп және несиеге, еншілестерден және серіктестерден сатып алуды толықтырды. Негізгі портфелі Банктің автокредиттерді сақтандыру шарттарынан тұратын еншілес сақтандыру компаниясы жүйеге кірмеген бұл бизнес 2020 жылы сатылған. Бұған дейін, 2013 жылы топтың қазақстандық иелері жүйеге жаңа нарықтарды қосып, танымал «Колеса» және «Крыша» хабарландыру ресурстарын сатып алған болатын.

Бүгінгі таңда Kaspi өзін финтех-компания ретінде көрсетіп, қаржылық емес қызметтер мен сервистерді арттыра отырып, тұтынушылық типтегі экожүйені құруда. Ондағы банк төлемдер мен несие беру провайдері қызметін атқарады.

Open Banking - дәстүрлі банктер мен финтех-компаниялардың ынтымақтастығы нәтижесінде тұтынушылар үшін жаңа өнімдер Open API технологиялары негізінде құрылатын қаржы қызметтері индустриясының инновациялық саласы.

Финтех-компаниялар тұтынушыларға қаржылық қызмет көрсету мүмкіндігіне ие болады, оның ішінде дәстүрлі серіктес банктің лицензиясы мен технологиялық инфрақұрылымын қолдана отырып, қаржы ұйымдарында ашылған шоттарға қол жеткізе алады [83].

Финтех-нарықтың дамуы және инновациялық өнімдерді немесе сервистерді құру жылдамдығы сұраныс, технологиялар, қаржыландыруға қолжетімділік, адами капитал және реттеу сияқты өзара байланысты факторлардың жиынтығы болып табылатын экожүйенің қалыптасуы мен тиімді жұмыс істеуіне байланысты. Сұраныс пен қолданылатын технологияларды анықтайтын факторлар финтех-саланы қалыптастыру үшін негіз болып табылады (сурет 33).

- финтех-төлемдер мен аударымдар;

- финтех-қаржыландыру;

- финтех-капиталды басқару;

- Insurtech.

Сурет 33 - Финтех-саланы басқару және қалыптастыру

Ескертпе- автормен құрастырылған

35-суретке сәйкес, финтех саласын қалыптастыру үшін негіз:

1. Технология:

1) қашықтан сәйкестендіру:

- сәйкестендірудің бірыңғай цифрлық ортасын қамтамасыз ететін мемлекеттік инфрақұрылым құру;

2) жасанды интеллект:

- жасанды интеллект технологиясын дамыту үшін нормативтік-құқықтық орта құру;

3) ашық API;

4) Токенизациялау:

- қауіпсіз байланыссыз төлемдер жүйесін жетілдіру;

5) Блокчейн:

- қаржы секторында үлестірілген тізілім технологиясы негізінде пилоттық жобаларды дамытудың басым сценарийлерін айқындау және іске асыру;

6) Интернет заттары:

- Заттар интернеті технологиясын дамытуды реттеу және ынталандыру саласында бастамалар әзірлеу;

7) Үлкен деректер:

- үлкен деректерді талдау технологиясын дамыту және енгізу үшін жағдай жасау;

8) бұлтты технологиялар:

- бұлтты технологияларды пайдалануды ынталандыру.

2. Сұраныс:

- бірыңғай бөлшек төлем кеңістігін дамыту

-қазақстандық финтех-стартаптарды қолдау және инновацияларды дамыту бойынша бастамаларды әзірлеу

- Интернетті таратуға бағытталған бастамаларды кеңейту

- халықтың қаржылық сауаттылығының деңгейін арттыру жөніндегі жаңа бағдарламаларды құру және қолданыстағыларын дамыту

3. Адам капитал:

- халықаралық тәжірибені ескере отырып, кадрларды даярлау процесін жетілдіру;

- тәлімгерлік мәдениетін дамыту және жас технологиялық компаниялар үшін инкубаторлар құру.

4. реттеу:

-қаржы технологияларын дамыту жөніндегі іс-қимылдарды кросс-реттеу және үйлестіру тетігін құру;

- қаржы нарығына қатысушылар арасында Электрондық ақпарат алмасу және құжат айналымы тетігін құру;

- болашағы бар финтех-стартаптарды тестілеу үшін жеке шектеулі реттеуші орта – «реттеуші құмсалғыш» құру;

- түрлі интеграциялық бірлестіктер шеңберінде финтех-нарықты дамыту саласындағы халықаралық ынтымақтастық форматын кеңейту.

5. Қаржыландыруға қол жетімділік:

- инвестицияларды қолдаудың түрлі тетіктері арқылы инвестициялық белсенділікті ынталандыру.

Қазақстанда финтех-нарықтың әлеуеті зор. Бүгінде халықты дүниежүзілік желіге қолжетімділікпен қамту шамамен 98%-ды құрайды. Бұл технологиялық дамудың өте жоғары және қолайлы деңгейі. Салыстыру үшін: әлемде бұл көрсеткіш орташа есеппен 55% құрайды.

Соңғы жылдары қаржылық технологиялар нарығының дамуында айтарлықтай ілгерілеушілік бар, ал COVID-19 пандемиясы бұл процесті жеделдетті.

Қазір Қазақстан Орта Азия елдері арасында қаржы технологиялары нарығын дамытуда көш бастап тұр. Айналыстағы төлем карточкаларының саны соңғы бес жылда 46,7% - ға, 46,8 млн-ға дейін ұлғайды, осылайша, бүгінде жұмыс істейтін әрбір қазақстандықтың орта есеппен 5 төлем картасы бар.

Open Banking мәні шот-фактура функциялары мен пайдаланушы интерфейсін бөлуде көрінеді. Финтех интерфейстерге, өнімдерге, маркетингке, клиенттерге қызмет көрсетуге маманданған, банктерде шот операторының БЭК-офистік рөлі, қаржылық қызметтердің инфрақұрылымдық базасы қалады.

Open Banking тұжырымдамасы және Open API құралдары экожүйелер мен базарлар сияқты заманауи банкинг форматтарын құрумен байланысты.

API (Corp) базасында интеграциялық және өнім жобаларына мамандандырылған ашық банк платформаларының бизнесі табысты дамуда.банк, Plaid, Tink, ресейлік API Bank, QPlarform және т.б.).

Open Banking идеяларын дамыту ретінде 2020-шы жылдардың басынан бастап Open Finance және Embedded Finance сияқты ұғымдар, сондай-ақ Open Data және Open Everything-деректер мен технологиялар алмасуға арналған салааралық тәсілдер танымал бола бастады.

Сонымен Қазақстанда банктер арасында цифрлық жарыста клиент үшін бәсекелес болғысы келетін банктер үшін «цифрлық-банкінің» келесі сипаттамаларына назар аудару керек:

- кеңейтілген омниканалдылық;

- нақты уақыттағы дербестендіру;

- қаржы өнімдерін ұсынудан клиенттің ақшасын басқаруда оның мүдделерін сақтау кепілдіктеріне көшу;

- қаржылық мәселелер бойынша ұсыныстар мен кеңестерде клиенттің сеніміне ие болуға және серіктестермен экожүйелер құру.

Омниканалдылық - өзара әрекеттесу каналдары (дауыс, смс, электрондық.) арасында еркін ауысуға мүмкіндік беретін банк пен оның клиенттері үшін бірыңғай коммуникациялық орта, пошта, онлайн-чаттар, мессенджерлер) және клиенттердің банктік қызметтерді сатып алумен бірыңғай тарихын қалыптастыру.

Клиенттермен тиімді қарым-қатынас жасау үшін омниканалдылық шешімін енгізу жеткіліксіз, байланысты бизнес-процестердің біркелкі дамуын қамтамасыз ету қажет. Егер банк алдымен мультиканалды байланыс орнатпаса, егер өзара әрекеттесудің әр арнасы бірдей деңгейде қызмет көрсетпесе (қызметтер тізімі, операторлардың жауап беру жылдамдығы және т.б.), омниканалды тәсіл жұмыс істемейді.

Мультиканалдылық байланыс - әр түрлі байланыс арналарын пайдалану (дауыс, пошта, сайттағы және мобильді қосымшадағы чат – боттар, мессенджерлер, смс), бір каналды барлық осы каналдарды бірыңғай «жіксіз» жүйеге қосу мүмкіндігі.

Енді банк омниканалды шешімді қолданудың қандай артықшылықтары бар көрейік:

1. Байланыс орталығы операторлары жұмысының тиімділігін арттыру (сапа, жылдамдық, KPI орындау және басқа көрсеткіштер);

2. Қызмет көрсету жылдамдығын арттыру және клиенттермен байланыс құнын төмендету;

3. Клиенттің егжей-тегжейлі профиліне негізделген жеке байланыс;

4. Real-time тұтынушылардың мінез-құлық аналитикасы есебінен кросс-сату деңгейін арттыру;

5. Клиенттердің адалдығын арттыру (жаңаларын тарту, барларын сақтау).

Өз клиенттері туралы дербес ақпарат жинау кезінде банктер бірнеше негізгі құралдарды пайдаланады:

* жасанды интеллект (чат-боттар және дауыстық эдвайзерлер, роботтандырылған колл-орталықтар);
* ашық API көмегімен банктер мен сыртқы қызметтер арасында клиенттердің қаржылық ақпаратын алмасу;
* маркетингтік ақпарат (туған күн, мереке, хобби және т. б.);
* клиенттердің транзакциялық профильдері (операциялар тарихы, шоттар жағдайы);
* клиентпен өзара әрекеттесу тарихы (сайттағы тұтынушылардың әрекеттері, сұраныстар тарихы, хат алмасу, банк ұсыныстарына жауаптар статистикасы;
* іздеу жүйелері мен әлеуметтік желілерден ақпарат.

Экономиканы цифрландыру банк секторына өз үлесін қосты, сала «цифрлық компрессия» деп аталатын өзгерістерге байланысты өзгеру қажеттілігіне келді:

- технологиялардың әсерінен бизнес кірістілігінің төмендеуі,

- бәсекелестік - өйткені реттеушілік өзгерістердің қысымымен және финтех (қаржылық технологиялар) және бигтех - ойыншылар тарапынан бәсекелестікпен бір мезгілде.

Бұған реттегіштердің әсері әсер етеді, мысалы:

- PSD2 (банк саласындағы бәсекелестікті арттыруға бағытталған ЕО-дағы төлем қызметтері туралы екінші директива);

- Open Banking;

- банктік бизнесті неғұрлым мамандандырылған ойыншыларға бөлу және стратификациялау үрдісі.

Мұның барлығы әртүрлі банктік инновацияларды жасау және енгізуді талап етеді, олар өз кезегінде цифрлық-банкинг қызметін дамытуды мынадай бағыттарын қамтамасыз етуге тиіс:

- Платформаларды интеграциялау – мобильді банктік қосымшалар әрі қарай кепілдіріледі және стандартты операциялардан асып түседі, сол уақытта банктер өз клиенттеріне әртүрлі құрылғылар көмегімен, мобильді банкпен сайтта жеке кабинет ашып, оларға арнай “барлығы бір жерде” деген төлем платформаларын құрып, сатып алуларды жүзеге асыру мүмкіндігін жасайды;

- Интерфейстерді жетілдіру – клавишаларды басу қажетінсіз қаржылық операцияларды жүзеге асыруға арналаған мобильдік құрылымдарды пайдалануларды барынша жеңілдетеді (айталық төлем реквизиттерін енгізудің орнына оларды смартфонның камерасынан бейнеге түсіру жеткілікті);

- BLE (Bluetooth Low Energy) технологияларының таралуы – 50 метр жерге дейінгі қашықтықтан әрекет ететін аталған технология электронды коммерциялық бетке ұстар құралы ретінде P2P-аударымдары мен төлемдерін жасауға, жақын маңдағы дүкендердің бағдарламалары туралы хабарламалар алуға мүмкіндік береді.

-Қайта форматталған мобильді ақша салғыштар (әмиан) – олар әмбебап қосымшалар ретінде клиенттің бюджетін, тілектер тізімін, отыру талондары мен билеттерін басқару бағдарламаларына шоғырландырады.

- Жеке тұлғалардың банктік шоттарын оңтайландыру – бөлімшелерді жауып, оларды сату орталықтарына немесе ақпарат орталықтарына айналдырып, ол орталықтар клиенттердің шығатын жаңа өнімдер түрлерімен таныстыруға қызмет ететін болады;

- Банкпен байланыстың цифрлы каналдарын пайдалану – клиенттерге қашықтан қолдау көрсету негізінен мобильдік құрылғылар арқылы, видио конференциялар көмегімен жүзеге асатын болады;

- Қызмет түрлерін дербестендіру – банктер өз клиенттеріне банктік емес қызмет түрлері мен өнімдері (автомобильді жолға беру, әртүрлі іс-шараларға билет сатып алу, үйді жалға алу және т.б.) ұсынатын болады.

Бір-біріне біріктіре отырып, олар клиент үшін құндылықты құрудың тиімді тізбегін жасайды және дамытады.

Қорыта айтқанда жоғарыдағы бизнес-моделді қалыптастыруда банктік секторды ақпараттандырудың мынадай трендтері іскес асырылуға тиісті:

1. Жасанды интеллект элементтері мен процестерді роботтандыру технологияларының енуі.

2. Клиенттерге қызмет көрсету арналарын цифрландыру.

3. Киберқауіптерден қорғау.

4. Жаңа бизнес-модельдер.

5. Платформатизациялау.

6. Блокчейн.

7. Қызмет көрсету кеңселерін цифрлық трансформациялау.

8. Банктерді цифрлық жаңғырту.

9. Қашықтықтан банктік қызмет көрсетуді дамыту.

10. Сәйкестендіру жүйелерін дамыту.

12. Үлкен деректерді өңдеу.

2020-2021 жылдардағы қиындықтар қазақстандықтардың банктерді цифрландыру процестерінде бірқатар өзгерістерге әкелді. Қашықтан жұмыс істеуге және қашықтан қызмет көрсетуге байланысты тапсырмалар бірінші орынға шықты. Сонымен қатар, басқа бағыттар эволюциялық жолмен дамыды – банктерге көбірек ену ақпараттық технологиялар негізіндегі шешімдерге ие болады, деректерді талдау қажеттілігі және өздерінің жеңіл және икемді жүйелерінің қажеттілігі артып келеді.

Пандемия кезінде қашықтан жұмыс істеудің әмбебап режиміне байланысты банктер қашықтағы жұмыс орындары мен онлайн-коммуникациялар құру үшін инфрақұрылымын түбегейлі қайта құруға мәжбүр болды. Жалпы, кейбір шатасулардан кейін олар алдымен бұл тапсырманы орындады. Енді қызметкерлердің кеңселерге ішінара оралуына, банктердің жалға алатын алаңдарының қысқаруына және қашықтықтан жұмыс істеуде жинақталған тәжірибеге байланысты инфрақұрылымды оңтайландыратын уақыт жетті.

Банкке және бөлімшеге байланысты банк жүйесіне кіру виртуалды серверлер мен жұмыс орындары, бұлт және бұлтты қосымшалар арқылы жұмыс істейтін физикалық компьютерге қашықтан қол жеткізу арқылы жүзеге асырылады. Қолжетімді инфрақұрылымды, БҚ лицензияларын, қауіпсіздік жүйелерін, банк операцияларының көлемі мен құрылымын ескере отырып, осы тәсілдердің тиімді комбинациясы ағымдағы жылы банктерді автоматтандыруда маңызды тренд болып қала береді.

Соңғы жылдардағы қашықтан қызмет көрсетуге көшіуге байланысты бизнес-процестер мен кіруді басқару жүйелері өзгерді. Жаңа қажеттіліктер пайда болды, мысалы, сымсыз арналарды пайдалану, қашықтан сәйкестендіру, яғни мұндай гибридті технологиямен аутентификация мен авторизацияның жоғары талаптары жағдайында жеке деректерді қорғауды қалай дұрыс қамтамасыз ету туралы сұрақ туындады.

Интернет-банкинг арқылы қолданылатын операциялардың өсуі үрдісі банктік ақпараттандыруда жаңа емес, бірақ ол жалпыға ортақ қашықтан қызмет көрсетуге көшуге байланысты айтарлықтай жеделдеті. Сонымен берілетін онлайн ипотекалық және тұтынушылық несиелердің, кепілдіктер мен аккредитивтердің саны өсті. Тиісінше, клиенттер мен банктер онлайн алмасатын құжаттар номенклатурасы артты. Бұл үрдіс одан әрі дамиды, өйткені пандемия кезінде тұтынушылық әдеттер өзгерді, банктер банктік операцияларды автоматтандыру кезінде де, маркетингтік науқандар мен клиенттермен онлайн режимінде сөйлесу үшін CRM жүйелерін құруды ескеруге мәжбүр болды.

"Банк-клиент" өзара іс-қимыл жүйесін дамыту қазір банк қызметтеріне қолжетімділікті барынша жеңілдетуге бағытталған. "Банк-клиент" өзара іс – қимыл жүйесі бұл "тірі" операторлармен телефон байланыс орталығынан өскен коммуникация өнімдерінің тұтас кешені, ал ол болашақта ертең әмбебап коммуникациялық ортаға айналып, онда банктік қызметтер мен операцияларға кез келген online тетік арқылы, дауыстық қоңыраудан бастап, биометриялық авторизация негізінде сөйлеуді тану жүйелерін жаппай енгізумен мессенджерлерге дейін қол жеткізуге болады. Мұның бәрі банк қызметтеріне қолжетімділікті жеңілдетуге бағытталған. Қазіргі заманғы банк мұндай жүйелерсіз мүмкін емес еккендігін уақыт дәлелдеуде.

Қашықтықтан сату арналарын дамыту бұл да бір болашақтың тренддің біріне айналуда. Бұған, атап айтқанда, телемаркетинг, цифрлық электрондық қолтаңбалар мен қағазсыз құжат айналымын, сондай-ақ қауіпсіздік пен биометрия жүйелерін дамыту кіреді.

Банктерде сапалы байланыс пен клиенттің қалауына жауап беру мүмкіндігі бар жеке телемаркетингтің болуы – жақсы сатылымның кепілі болып табылады. Құжат айналымымен байлансыты өзгерген оқиғалар ретінде қағаз құжаттарына қол қою мүмкін еместігі электронды қолтаңбалар мен биометриялық тексеруді қолдана отырып, клиенттермен жұмыс процесіне қағазсыз көзқарас трендін іске қосуды айтуға болады. Мұның болашағы бар екені түсінікті және бұл банк қызметтерін ресімдеудің негізгі операцияларын едәуір жеңілдетеді және жеделдетеді. Сонымен қатар классикалық қызмет кеңселері, консерватизмге қарамастан, қоғамның бір бөлігі біртіндеп артта қалып, болашақта тіпті виртуалды ортаға көшу де болжануда.

Бірыңғай биометриялық жүйені одан әрі дамыту және оған көптеген банктерді қосу осы трендтің жалғасы болады. Бұл клиенттердің цифрлық банк қызметтеріне деген сенімінің артуына ықпал етеді, ал биометриялық деректерді сақтау және өңдеу жүйелерін енгізуге жұмсалатын шығындар орта мерзімді болашақта комиссиялармен онлайн төлемдер мен аударымдар санының өсуінен өтеледі.

Пандемия кезінде банк жүйелеріне хакерлік шабуылдар мен банк клиенттеріне алаяқтық шабуылдар күрт өсті. Сонымен қатар зиянкестер шабуылдың әдістері мен нысандарын жиі ауыстырады: заңды тұлғалар үшін банк-клиент жүйесінен жеке тұлғалар үшін мобильді қосымшаларға, банктер атынан ықтимал құрбандарға қоңырау шалудан, Сбербанк немесе ІІМ атынан хаттарға дейін.

Ақпараттық жүйелердің дамуымен банк-клиент, алаяқтар әлеуметтік инженерия әдістерін және күрделі хакерлік шабуылдарды тек банктің өзіне ғана емес, сонымен қатар компьютерден смартфонға дейінгі шотқа қол жеткізудің клиенттік құралдарына да қолдануға тырысады. Осыған байланысты қазір жасанды интеллект тетіктері белсенді дамуда, олар мұндай шабуылдар мен алаяқтық операциялардың алдын алу үшін қолданылады.

Хакерлер мен алаяқтарға қарсы күрес технологиялары ақпараттық қауіпсіздік жүйелерін нығайту, техникалық және бағдарламалық құралдарды түрлендіру және уақтылы жаңарту, жасанды интеллект көмегімен стандартты емес әдістерді қолдану, ұялы байланыс операторларын тарту, халықпен ағарту жұмыстары үнемі дамып, күшейтілуі тиіс.

Жасанды интеллект технологияларын кеңінен дамыту болашақ банктердің басты трендтеріне айналуда.

Болашақ банктер ақпараттың үлкен ауқымының конгломератына айналуына байланысты және оларға шығындарды одан әрі қысқартуға, пайданы ұлғайтуға мүмкіндік беретін дайын финтех-өнім қажеттігі туындайды. Сондықтан жасанды интеллект, ақпараттың үлкен ауқымын өңдеу және оларды банк өнімдерін мақсатты түрде пайдалану тұрғысынан дұрыс қолдану қазіргі уақыт талабы.

Жасанды интеллект технологиялары клиенттік тәжірибені қалыптастырудың өтпелі процестерінде мынадай қызмет бағыттарында кеңінен қолданылады:

* Маркетинг қызметінде (кросс-сату және клиенттерге арналған жеке ұсыныстар, жарнамалық өтініштерді таргеттеу және т.б.);
* қызмет көрсетуде (скоринг, чат-боттар және дауыстық көмекшілер, клиенттік құжаттардағы ауытқуларды іздеу)
* бэк-офистік процестерде (комплаенс, тәуекелдерді басқару, құжаттарды зияткерлік өңдеу және т. б.).

Цифрлық дәуірдің басты ерекшелігі бұл деректер көлемінің экспоненциалды өсуі. Көптеген банктер үшін деректерді талдауға негізделген басқаруға көшу (data driven) цифрлық түрлендірудің басым бағыты болып табылады. Нәтижесінде Big Data және деректер аналитикасы жаңа карт-бланш дамиды.

Толық дербестендіру бағдарламалары келесі бір тернд ретінде клиентпен өзара әрекеттесу тарихын, оның кірістері мен шығыстарын біле отырып, банктер дайын шешімдерді ұсынады

Болашақта бұл жаппай дербестендіру бағдарламалары болады. Әр нақты адамға және әр жағдайға, клиенттің әр орналасқан жеріне сәйкес банк қайта құрылып, тиісті ұсыныстарды көрсетеді. Мұндай персонализацияның құралдарының бірі - супераппа. Дербестендірілген тәсіл жасанды интеллекттің орасан зор есептеулерін талап етеді, ал гибридті бұлттар сұраныстың маусымдық өршуін жеңуге көмектеседі

Банктер әр түрлі масштабтағы экожүйелер құрып, сыртқы қызметтердің максималды санымен интеграцияланып, негізгі қызметінен асып түседі. Әлем жүйелердің күрделенуіне бет бұруда, сонымен бірге әдеттегі сфералар арасындағы шекаралар жойылуда. Енді финтех компаниясы өз саласының әдеттегі шеңберінен шығып қана қоймайды; өзінің банктік өнімдерін шығаратын бөлшек сауда шекарасын белсенді түрде кеңейтеді.

Жаңа буынның ақпараттық жүйелерін жүзеге асыра алатын ІТ мамандары мен цифрлық менеджерлерге деген қажеттілік артып келеді. Осылайша, мамандарды ішкі оқыту мен дамыту, оларды жұмыс барысында кәсіби және әдіснамалық сүйемелдеу, коучинг және кадрларды өсіру тренді айқын көрінеді.

**Қорытынды**

Қорыта айтқанда бүгінгі қазақстандық банктер инновациялық қызметтің негізгі субъектілерінің біріне айналуда. Мұндай инновациялар бизнес-модельдердің, ұйымдастырушылық, функционалды және операциялық инновациялардың өзара байланысының бір түрі, олар өнімдер мен қызметтерді жасау және енгізу әдісімен мүлдем жаңа сипатқа ие болады.

Біздің ойымызша қазақстанның банк ісінде заманауй инновациялық технологияларды пайдалану, олардың инновациялық қызметті басқаруда қолданылып жүрген әдістерін өзгертуде және тұрақты дамуын қамтамасыз етуде мынадай бағыттарда жұмыстарын атқару қажет:

1. Клиенттерге қызмет көрсету және банк қызметтерінің қол жетімділігі мен функционалдығын арттыру. Жаңа технологиялар банктерге клиентпен өзара әрекеттесуге байланысты операциялық тәуекелдерді азайтуға немесе тіпті жоюға мүмкіндік береді. Банктер қашықтағы арналар арқылы өнімдер мен қызметтерге қол жетімділікті кеңейтеді және негізгі банктік операцияларды жүргізу үшін қажет қызметкерлердің қатысуын едәуір азайтады. Смартфонда мобильді қосымша арқылы депозит ашу, тең-теңімен ақша аудару және электрондық төлем мүмкіндіктері сияқты жаңа технологиялық процестердің арқасында банктер клиенттің банк филиалына жақын болуына қарамастан өз өнімдері мен қызметтеріне қол жеткізуді ұсына алады. Қатысты шағын және орта бизнес (ШОБ), олар сонымен қатар жаңа технологияларды қолданатын скоринг модельдерін (мысалы, кредиторлық берешек, дебиторлық берешек, коммуналдық төлемдер және т. б.) жақсарту нәтижесінде несиеге қол жетімділікті кеңейтуден пайда көреді. Интернет технологиялары сонымен қатар банктерге нақты уақыт режимінде ШОБ операциялары мен қаржылық көрсеткіштеріне қол жеткізу арқылы несиелік тәуекелді азайтуға мүмкіндік береді.

2. Инновациялық тәуекелдерді басқару тәсілдерін неғұрлым толық түсінуді қамтамасыз ету. Соңғы онжылдықта тұтынушылық және нарықтық деректердің өсуі үлкен деректер мен аналитиканы, деректерді өңдеуді және машиналық оқытуды қоса алғанда, жаңа технологиялардың дамуына түрткі болды. Бұл технологиялар банктерге өз клиенттері мен нарық тенденциялары туралы ақпаратты талдауға мүмкіндік береді. Бұл жаңалықтардың артықшылықтары: клиенттер үшін ашықтықты арттыру (мысалы, өнім шарттары мен бағасы) және тәуекелдерді институционалды басқаруды жақсарту. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған цифрлық технологиялар (мысалы, онлайн-банкинг) қаржы өнімдері мен қызметтерінің ашықтығын арттырады (мысалы, баға белгілеу). Сонымен қатар, корпоративті клиенттер нарықтың ашықтығын арттыру үшін қаржылық өнімдерді салыстыру үшін банктік веб-сайттар мен басқа да деректер көздерін пайдаланады. Нәтижесінде алынған тұжырымдар шешімді жақсартады және нарықтың тиімділігін арттырады. Мамандарды оқыту және озық аналитиканы пайдалану банк саласындағы тәуекелдерді бақылауды, бақылауды және тәуекелдерді жеңілдетуді күшейтеді. Банктер клиент пен қаржылық транзакцияға байланысты негізгі қауіп факторларын жақсы түсіну үшін кеңейтілген ішкі және нарықтық деректерді және кеңейтілген аналитиканы қолдана алады. Сонымен қатар, RPA-ны қосу банктерге транзакцияларды нақты уақыт режимінде тексеруге және одан әрі тексеру мен тексеруді қажет ететіндерді анықтауға мүмкіндік береді. Осы технологиялық инновациялардың нәтижесінде банктер енді алаяқтықты нақты уақытқа жақын анықтай алады және оны клиент үшін ең аз бұзушылықпен экономикалық тұрғыдан жасай алады.

3. Банктерге бәсекелестік артықшылықтар беру арқылы икемділік пен жылдамдықты арттыру. Цифрлық технологияларды енгізу банк саласы мен жалпы қаржы саласындағы өзгерістердің қарқынын жеделдетті. Банк экожүйесінің жаңа қатысушылары тез дамып келеді және цифрлық қолдау көрсетілетін бизнес-модельдердің орындылығын көрсетеді. Технологиялық инновациялар банктік технологиялар мен кәсіпорынның архитектурасын өзгертуді жеделдетеді, бұл банктерге бәсекелестік артықшылықтар бере отырып, икемділік пен жылдамдықты арттыруға мүмкіндік береді. Банк экожүйесінің жаңа қатысушылары - стартаптар, финтех-компаниялар сандық инфрақұрылым мен платформалардың техникалық ақауларға төзімділік пен тұрақтылыққа қойылатын қатаң талаптарды қанағаттандыру мүмкіндігі бар екенін көрсетеді (мысалы, жүйелер үнемі қол жетімді болған кезде үнемі жаңартылып отыруы мүмкін). Қолданыстағы инфрақұрылым аясында цифрлық платформаларды енгізу банктерге ресурстарды беруді тездетуге, нарықтағы қатысуды кеңейтуге және бизнесті бақыланатын және тұрақты режимде басқару үшін бизнес пен ресурстарды дамыту икемділігін сақтауға мүмкіндік береді. Цифрлық платформаларға көшу банктерге клиенттермен тығыз қарым-қатынас орнатуға, сондай-ақ тиісті қызметтерді тез әзірлеуге және ұсынуға мүмкіндік береді. Бизнес-процестерді цифрландыру банктерге масштабқа жетуге және тиімді, тұрақты және ашық компания болуға мүмкіндік береді. Нәтижесінде банктер клиенттердің өзгеретін қажеттіліктеріне, нарықтық динамикаға және реттеуді күтуге тезірек жауап бере алады. Жаңа өнімдер мен қызметтер тез іске қосуға және бұрыннан бар мүмкіндіктер мен ұсыныстарды жақсартуға болады.

4. Операциялар мен бақылауды күшейту. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған цифрлық бизнес-қайта құрулар бизнес-процестерді қайта ұйымдастыруды, оңтайландыруды және автоматтандыруды талап етеді. Бұл түрлендірулер мен осы процестерді түрлендіру үшін қолданылатын негізгі технологиялар операциялық бақылауды жақсарту үшін де қолданыла алады. Мысалы, RPA қолдауымен қолмен жасалатын процестерді цифрландыру орындау шығындарын азайтып, процестің сапасы мен дәйектілігін арттыруы мүмкін. RPA (Robotic Process Automation) бұл арнайы платформа негізінде алгоритмдер құру арқылы автоматтандырылған процесті орындау үшін бағдарламалық жасақтаманы немесе "роботты" баптауға мүмкіндік беретін бизнес-процестерді автоматтандыру технологиясы. RPA роботтары деректерді жинау және өңдеу және қосымшаларды басқару үшін пайдаланушы интерфейсін қолдана отырып, жүйедегі адам әрекеттерін модельдейді

5. Шығындарды азайту. Шығындар мен маржиналдық пайда банктің стратегиялық шешімдерін қабылдауда, әсіресе баяу экономикалық өсу жағдайында маңызды факторлар болып қала береді. Банктер қымбат және тиімсіз ескірген технологияларды алмастыру және бизнес-процестерді оңтайландыру үшін технологиялық инновацияларды қолдана отырып мақсаттарға қол жеткізе алады. Атап айтқанда, жаңа технологиялар банк шығындарының тиімділігін арттырып, операциялардың сапасын бақылау шығындарын азайтып, ескірген процестерді алмастыра алады. Amazon, Google және Microsoft сияқты сандық технологияларды қолданатын компаниялар кеңейтілген мүмкіндіктері бар арзан инфрақұрылымдық платформаларды құру үшін өз тәжірибелерін біріктірді. Мұндай платформалар мен мүмкіндіктерді коммерцияландыру көптеген банктік емес ұйымдар қаржылық қызметтер экожүйесіне кіретін техникалық негіз қалыптастырды.

Цифрлық технологиялар банктерге неғұрлым заманауи, күрделі, масштабталатын және үнемді платформаларға қарай ілгерілеуге көмектеседі. RPA және аналитика автоматтандыру арқылы өнімділіктің айтарлықтай және тұрақты жақсаруын қамтамасыз ету үшін қолданылады. Бүгінгі таңда банктер көп салалы шығындарды жою үшін бұлтты есептеу мен RPA -ның күрделі түрлерін бағалайды және енгізеді, АТ қызметтері жоғары операциялық шығындарды қамтамасыз етеді және азайтады. Оңайлату, жаңғырту және автоматтандыру есебінен өндірістің АТ шығындарын қысқарту. Технология банктерге шығындарды азайту және өнімділікті арттыру арқылы технологиялық қамтуды жеңілдетуге мүмкіндік беру арқылы маржаның құнын төмендетеді.

Қазіргі заманғы сенсорлық технологиялар мен аналитика (мысалы, желілік бақылау шешімдері) банктерге шығындарды үнемі көтеру үшін өлшеулер мен болжамдылықты жақсырақ өңдеуге мүмкіндік береді. Сұраныс бойынша бұлтты есептеу сияқты автоматтандырылған қызметтер АТ-ны қолдау шығындарын азайтады, қамтамасыз етудің тиімділігін арттырады, функционалдылықты қолдану уақытын қысқартады және кәсіпорындар арасындағы келісімді сақтайды. Технологиялар мен кеңейтілген технологияларды жетілдіру есебінен пайдалану шығыстарын қысқарту қажет. Енді машиналар бизнес-процестерді жеңілдетеді (мысалы, автоматты төлемдер) және клиенттер мен қызметкерлердің мәселелерін шешеді (мысалы, клиенттерге қызмет көрсету). Тілді контекстік түсінуден, сұраныстарды тиімді үйлестіруден және білімге негізделген іздеуден туындайтын бұл жақсартулар техникалық қызмет көрсету шығындарын азайтады.

Қорыта айтқанда біздің еліміздің экономикасы көбінесе банктердің қызметіне байланысты болғандықтан, өз қызметіне технологиялық банктік инновацияларды соның ішінде тиісті қадағалау мен бақылаумен жүзеге асырылатын инновацияларды енгізу қаржы жүйесінің тұрақтылығын және еліміздің әлемдік аренада одан әрі экономикалық өсуін арттыруы мүмкін.

Осылайша, қазақстанда банктік инновацияларды қолдану және енгізу болашағы үшін аса маңыздысы мыналар:

- заманауи ақпараттық технологияларды дамыту шеңберінде бірегей банк өнімдері мен қызметтерін жасау және қолдану;

- банктік инновацияларға клиенттік сұранысты арттыру мақсатында соңғы тұтынушыға жаңа өнімдер мен қызметтер туралы толық ақпарат ұсыну;

- виртуалды телекоммуникациялық қаржылық технологияларды қолдану;

- ақпараттың және оны беру арналарының қорғалу деңгейін арттыру;

- интернет желісін немесе ерекше әлеуметтік медиа желіні пайдалану арқылы банк өнімдері мен қызметтерін енгізу;

- қандай да бір тәсілдермен банк қызметкерлерінің инновациялық қызметті дамыту саласындағы біліктілік деңгейін арттыру;

- жаңа технологияларды қолдана алатын және қажет болған жағдайда банк мекемелеріне бірегей болашақты жобаларды (стартаптарды) ұсына алатын нақты компаниялармен өзара әрекеттесу.

Банктік инновацияларды дамытудың мұндай нұсқалары, біздің ойымша, инновациялық процестерді жүзеге асырудың оңтайлы тетігін құруға мүмкіндік береді, қолданылатын технологиялардың, өнімдер мен қызметтердің қолжетімділігі мен сапа деңгейін арттыруға және, ең бастысы, экономиканың банк секторының шетелдік инновациялық технологияларымен салыстырғанда отандық банктік инновациялардың бәсекелестік деңгейін арттыруға мүмкіндік береді.

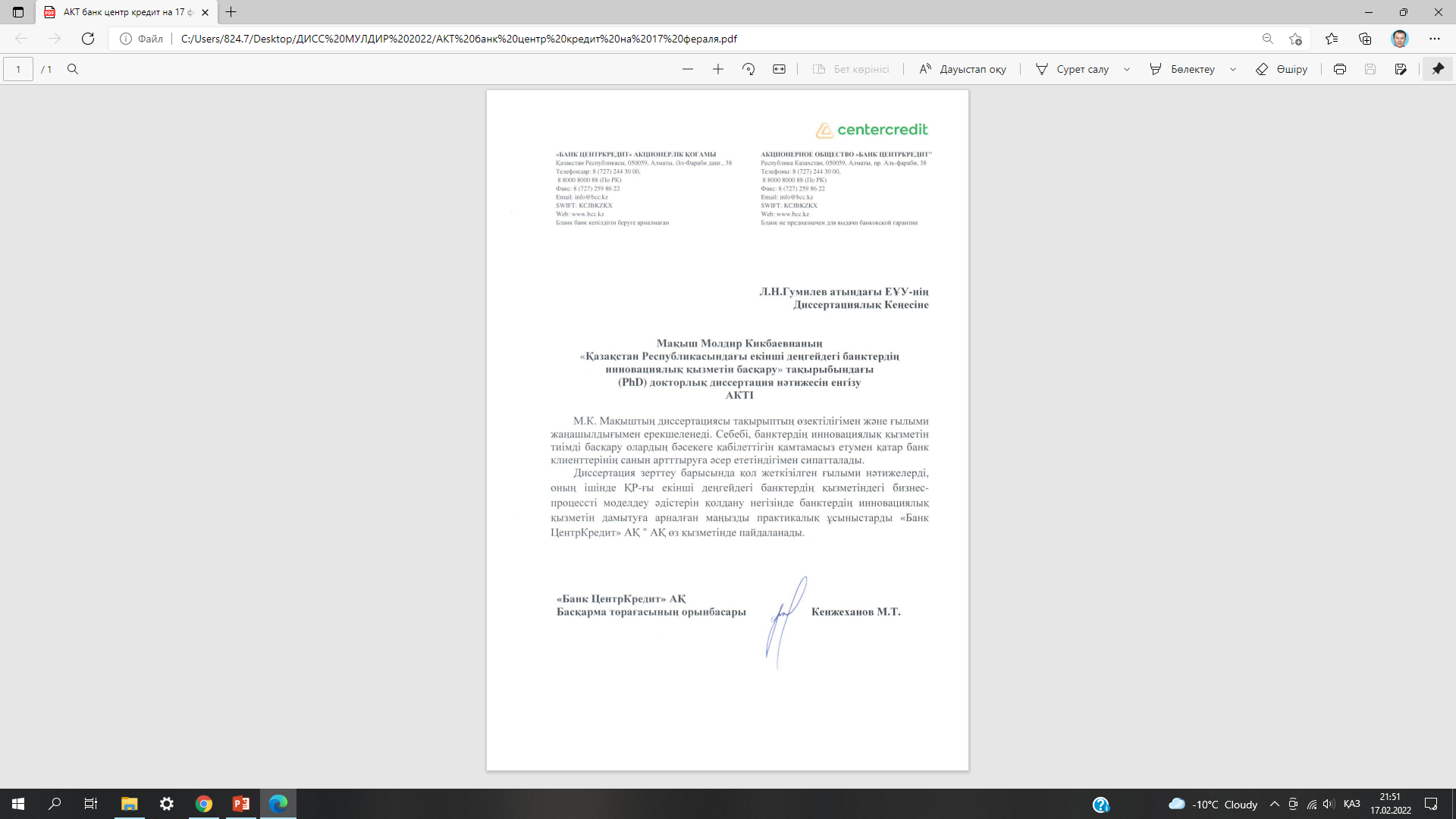
**Пайдаланылған әдебиеттер тізімі**

1. Мишкин Ф.С. Экономическая теория денег, банковского дела и финансовых рынков. - 7-е изд. - Москва: Вильяме, 2008. - 880 с.

1. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. - 6-е изд. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 1024 с.
2. Koch Т.W., MacDonald S. S. Bank Management. - 5th Edition. Thomson: 2003. - 888 p.
3. Роуз П.С. Банковский менеджмент: предоставление финансовых услуг. - М.: Дело ЛТД, 2005.- 610 с.
4. Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент. – СПб.:, М.: Харьков, Минск, 2011. – 303 с.
5. Банковский менеджмент: учебник / под ред. д.э.н., проф. О.И. Лаврушина. - 3-е изд., перераб. и доп. Москва: КноРус, - 2009.
6. Викулов B. C. Инновационная деятельность кредитных организаций // Менеджмент в России и за рубежом. - 2001. - № 1.
7. Семикова П. В. Банковские инновации и новый банковский продукт // Банковские технологии.- 2002. - № 11. - С. 42–47.
8. Полищук А. И. Управление деятельностью кредитных организаций (банковский менеджмент). - М. : ЮРИСТЪ, 2002. - 478 с.
9. Муравьева А.В. Банковские инновации: Мировой опыт и российская практика: дис. … канд. экон. наук. М.:, -2005. - 137 с.
10. Панова Г.С. Российские банки в зеркале мировых тенденций // Банковские услуги. -2002. - № 12. - С. 2-11.
11. Управление инновациями: В 3 кн. Кн. 1. Основы организации инновационных процессов: учебное пособие / А. А. Харин, И. Л. Коленский / под ред. Ю. В. Шленова. – М.: Высшая школа, 2003. – 252 с
12. Лаврушин О.И. Управление деятельностью коммерческого банка (банковский менеджмент). - М.: ЮРИСТЪ, 2003. - 688 с.
13. Хоминич И.П. Инновационный менеджмент банковской деятельности // Банковские услуги. - 2000. - № 3. - С.17
14. Андреева А.В. Роль финансовых инноваций в развитии рынка банковских услуг // Банковские услуги. – 2010. - № 6. – С.32.
15. Серебряков С.В. Финансовые инновации: необходимость и достаточность // Организация и управление. - 2001. - № 4. - С.6.
16. Кох Л.В. Инновации в банковском бизнесе. /Л.В. Кох, Е.Н. Смольянинова, В.С. Просалова. – СПб.: Изд-во Политех. ун-та, 2009. – 49 с
17. Просалова В.С., Николаева А.А. Современный подход к банковским инновациям //Финансы и кредит. -2014. - № 22. - С. 13-22.
18. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. - 6-е изд. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 1024 с.
19. Жованников В.Н. Становение и развитие банковского менеджмента в соверемнных условиях/ В.Н. Жованников. – СПб.: СПбГУЭФ, 2001. - 261с.
20. Рустамов Х.М. Институциональные проблемы коммерческих банков. – М.: ИНИОН РАН. – 1998. - №54 – 4 ноября – 16с.
21. Уткин Э*.*А*.,* Морозова Н.И., Морозова Г.И. Инновационный менеджмент*.* М.: АКАЛИС, - 1996. – 146с.
22. Мақыш М.К. Банктік ұйымдағы инновациялық қызметті басқарудың қызметтер мен бағыттары // "Сейтқасымов оқулары-2020" Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияның еңбектер жинағы// Нұр-Сұлтан: ҚазЭҚХСУ БПО, -2020. - 270-274б.
23. Вертакова Ю.В., Симоненко Е.С. Управление инновациями: теория и практика: учебное пособие. М.: Эксмо, 2008. - 432 с.
24. Ефремова Т.Ю. Концептуальные основы формирования системы учета, анализа и контроля в управлении инновационной деятельностью хозяйствующего субъекта // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. Режим доступа: <http://www.uecs.ru/regionalnayaekonomika/item/1837-2012-12-22-06-27-27>
25. Vaganova O.V., Vladyka M.V., Balabanova V., Kucheryavenko S.A., Galtsev A.V. Management of innovative process in the economy at the regionallevel // International Business Management. – 2016. – № 10 – С. 3443-3448.
26. Prosalova V.S. Management of a credit institution using strategic innovation policy / Middle East Journal of Scientific Research. 2013. - Т. 14. - № 10. - С. 1370-1374.
27. Николаев А. Инновационное развитие и инновационная культура // Проблемы теории и практики управления. – 2008. - № 5. - С. 42.
28. Инновационный менеджмент / под ред. С.Д. Ильенковой. М.: Юнити, 2007. - 335 с
29. Кох Л.В. Эффективность инновационной деятельности банка: теория и методология: монография / Л.В. Кох. – СПб.: Изд-во Политех. ун-та, 2008. – С. 24
30. Абрамейцева, Е. А. Дистанционное банковское обслуживание населения: преимущества и недостатки [Текст] / Е. А. Абрамейцева // Форум. - 2014. - № 1. - С. 6.
31. Муравьева А.В. Банковские инновации: мировой опыт и российская практика. [Текст]: дис. на соиск. учен. степ. канд. эконом. наук (08.00.14) / Муравьева Анастасия Владимировна; Финансовая академия при Правительстве РФ. М., 2005. - 144 С.
32. www.cnews.ru - Интернет-издание о высоких технологиях
33. https://www.cnews.ru/reviews/free/finance2018/part2/eu.shtml
34. Егорова А.М. Интернет-банк в мировом масштабе // Банковские технологии. - 2007. - № 9. - С.5-8
35. Смовженко, Т. С. Инновационные стратегии зарубежных банков / Т. С. Смовженко, С. Б. Егорычева // Деньги и кредит. - 2015. - № 8. - С. 51-56.
36. Мақыш М.К. Цифрлық банктер модельдері: шетелдік тəжірибе// Қарағанды университетінің хабаршысы. «Экономика» сериясы. Караганда, 2019. - № 3(95). - 277-286б
37. Рудская Е.Н. Необанки: мировой опыт и перспективы / Е.Н. Рудская, Ю.Ю. Полтавская // Молодой ученый. - 2016. - № 7. - С. 959–969.
38. IBM сформулировала четыре модели цифрового банкинга [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http: www.bank.uz
39. Щербаков С. С. Банковские инновации в цифровой экономике и оценка инновационного потенциала российских банков // Развитие науки и высоких технологий как основной источник экономического роста: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции 12 августа 2020г. Белгород: ООО Агентство перспективных научных исследований (АПНИ), 2020. - С. 30-34.
40. Об одобрении стратегии развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016-2020 годы [Электронный ресурс]: Постановление Национального банка Республики Беларусь, 2 марта 2016 г., № 108. - Режим доступа: https://www.nbrb.by/ legislation/documents/digitalbankingstrategy 2016.pdf. - Дата доступа: 28.01.2020.
41. Краснов, Ю.Е. О ходе выполнения Плана совместных действий государственных органов и участников финансового рынка по развитию в Республике Беларусь системы безналичных расчетов по розничным платежам с использованием современных электронных платежных инструментов и средств платежа на 2013-2015 годы // Банковский вестник. – 2019. – № 20. – с. 10 ‒ 14.
42. Makysh M. Management of innovative activities of second tier banks// Academy of Strategic Management Journal. - Volume 20. - Issue 5. – 2021. – Р.1-8.
43. Обзор результатов надзора (оверсайта) платежных систем и развития рынка платежных услуг за 2021 год / Национальный Банк Республики Казахстан – Алматы, 2021 – с.59
44. Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі 2012-2021 жылдар аралығындағы деректері // Электрондық ресурс: https://finreg.kz
45. Қазақстан Республикасының Қлттық банкінің 2019-2020 жылдар есептік деректері // Электрондық ресурс: https://www.nationalbank.kz
46. Абдуллина Р.Р. Информационные технологии в банковской сфере / Р.Р. Абдуллина // Novainfo.ru. - 2016. - Т. 1, № 47. - С. 234-237.
47. Некоторые вопросы инновационности банковских продуктов и услуг // Вестник КазЭУ хабаршысы. -Алматы. - 2006. - № 5(53). - С.110-112.
48. <https://altynonline.kz>.
49. <https://kase.kz/files/emitters/HSBK/hsbk_sustainable_development_report_2020_rus.pdf>.
50. Treasury Management Profiles [Electronic resource] / HSBC Global Connections. ‒ London, 2014. ‒ URL: https://globalconnections.hsbc.com/us/en/tools-data/treasurymanagement-profiles. Date of access: 01.05.2014
51. https://mybuh.kz/banks/ibank-kaspi.html
52. «Банк ЦентрКредит» АҚ ресми сайты
53. "Сбербанк"АҚ ЕБ ресми сайты.
54. Официальный сайт АO «Jysan Bank»https://jysanbank.kz/ru ҚРҰБ-ның 2009-2019 жылдар аралығындағы деректері // Электрондық ресурс: www.nationalbank.kz
55. https://eubank.kz/smartcard/
56. SME Banking Club сайты
57. Казанская Е. А. Инновации в банковской сфере // Молодой ученый. - 2016. - №15. - С. 297-301
58. Sembiyeva L.M., Zhagyparova A.O., Makysh М.К. Role of commercial banks in innovative development of the economy// Доклады Национальной академии наук Республики Казахстан. Алматы, - 2019. - №3. - 204-214 с.
59. Смовженко Т.С., Егорычева С.Б. Инновационные стратегии зарубежных банков // Деньги и кредит. - 2010. - № 8. - с. 52.
60. Просалова В.С., Никитина А.А. Понятие банковских инноваций и их классификация // Науковедение. - 2013. - №1. - С. 1-8.
61. Гультяев В. Ю. Виды современных электронных банковских инноваций // Молодой ученый. - 2015. - №12. - С. 405-407.
62. Шустов А. А. Инновационная деятельность в банковской сфере. Электронные инновации // Молодой ученый. - 2013. - №9. - С. 269- 275 с.
63. Викулов В. С. Концептуальный подход к разработке инновационной стратегий коммерческого банка // Финансовый менеджмент. - 2012. - № 5. - С. 106.
64. Смолякова Н.В. Место реинжиниринга бизнес-процессов в инновационном менеджменте банка // Креативная экономика. - 2015. - № 1 (97).-с.137-148.
65. Мақыш М.К. Банк қызметіндегі инновациялық тәуекелдерді басқару және бағалау әдістері // "Сейтқасымов оқулары-2021" Халықаралық ғылыми-тәжірибелік конференцияның еңбектер жинағы// Нұр-Сұлтан: ҚазЭҚХСУ БПО, - 2021. - 59-63 б.
66. Кох Л.В., Просалова В.С. Процессно-ориентированное управление как инновационный механизм развития кредитной организации / Аудит и финансовый анализ. - 2014. - № 2. - С. 338-342.
67. Ермоленко О.М. Развитие банковского сектора на основе современных технологий обслуживания / О.М. Ермоленко // Научный вестник Южного института менеджмента. - 2018. - № 2. - С. 26-30.
68. Медведев А. Облачные технологии: тенденции развития, примеры исполнения // Современные технологии автоматизации. - 2013. - № 2. - С. 6-9.
69. Мақыш М.К. Қазақстандағы екінші деңгейдегі банктердің бизнес-үдерістерін басқаруда Big Data технологияларын пайдалану // Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ хабаршысының Экономика сериясы. 2020. –№3. - 120-126 б.
70. Медетов А.А. Термин Big Data и способы его применения // Молодой ученый, - 2016. - № 11. - С. 207-210
71. Муравьева А.В. Банковские инновации: мировой опыт и российская практика. [Текст]: дис. на соиск. учен. степ. канд. эконом. наук (08.00.14) / Муравьева Анастасия Владимировна; Финансовая академия при Правительстве РФ. М., 2005. - 144 С.
72. Рынок инновационных финансовых технологий и сервисов. – Национальный исследовательский университет Высшая школа экономики. Центр развития, 2019 [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://dcenter.hse.ru/data/2019/12/09/1523584041/ -2019.pdf.
73. Частные финансовые технологии как инструмент устойчивого развития бизнеса в России и Казахстане. Тенденции на рынке финансовых технологий Исследовательский центр компании «Делойт» в СНГ, 2018 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https. deloitte.ru.
74. Борлакова, А. И. Искусственный интеллект против людей: что делать с сотрудниками, которых заменяют алгоритмы и механизмы / А. И. Борлакова // Материалы Международной научно-практической конференции: Региональные детерминанты и закономерности развития экономики (г. Ставрополь 18 – 20 апреля). Том II. – Ставрополь: филиал МИРЭА в г. Ставрополе, 2018. – 186 с.
75. Новости со всего мира. Искусственный интеллект. Машинное обучение // Дайджест digest. – 2017. – №6. – Июнь. – С. 1 – 14.
76. Вестерман Дж. Девять основ цифровой трансформации / Дж. Вестерман, Д. Боннэ, Э. Макафи. - URL: http://tops.ru/blog/9\_osnov\_digital\_transformacii.
77. Мирошниченко М.А. Исследование процессов «цифровизации» банковского сектора в рамках экосистемы цифровой экономики России / М.А. Мирошниченко, К.-А.И. Трелевская, Е.В. Мамыкина. - DOI: 10.21515/1990-4665-133-034 // Научный журнал КубГАУ. - 2017. - № 133. - С. 434–447.
78. Исаев Р.А. Банковский менеджмент и бизнес-инжиниринг: В 2 т. Т. 1. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 286 с.
79. Черемных О.С. Процессно-стоимостной подход к управлению коммерческим банком. // Банковское дело. - 2003г. - № 7. - с.10
80. Hryckiewicz A., Kozlowski L. Banking business models and the nature of financial crisis. Munich: University Library of Munich. – 2014.
81. Быканова Н.И., Соловей Ю.А., Гордя Д.В., Коньшина Л.А. 2020. Формирование экосистем банков в условиях цифровизации банковского пространства. Экономика. Информатика. - 47 (1): 91– 100. - DOI:
82. Финтех-сервисы и банки – партнеры или конкуренты? Режим доступа: http://www.forbes.ru/tehnologii/ 340535-finteh-servisy-i-banki-partnery-ilikonkurenty

ҚОСЫМША А

Енгізу актісі



ҚОСЫМША Б

Енгізу актісі

Изображение выглядит как текст

Автоматически созданное описание

ҚОСЫМША В

Енгізу актісі

Изображение выглядит как текст

Автоматически созданное описание

Қосымша Г

Кесте 1 - Қазақстандағы инфотехнологиялық инновациялардың даму кезеңдері.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Банктік инновация | Пайда болу кезеңі | Пайда болу себебі | Сипаты |
| Банктік карталар | 1992 ж бастап | Қолма-қол ақшаның жетіспеушілігіне байланысты жалақы беру үшін "Ертіс-карта" айналымға шықты. Оны ұстаушыларының жалақысы Халық банкіндегі арнайы шоттарға есептелді. | Тауарлар мен қызметтер үшін төлеу, қолма қол ақша айналысын қысқарту, банкомат арқылы қолма қол ақша алу |
| Интернет банкинг | 2000 ж бастап | Электрондық төлемдер, интернет технологиялардың, транзакциялық шығындарды азайту жолын іздеу, ақша айналымын жеделдету | Клиент шоттарына қашықтан қолжетімділік, интернет арқылы әлемнің кез келген нүктесімен кез келген қолайлы уақытта клиенттердің операциялар жасай алуы және банктік қызмет көрсету мүмкіндігі |
| Мобильді банкинг | 2005ж | Банктер мен байланыс операторларының өзара ынтымақтастығының дамуы, клиентке бағытталуы | Шотының жағдайын бақылау мүмкіндігін алу және SMS қызметі арқылы қажетті мерзімге шоты бойынша көшірме алу |

Қосымша Д

Кесте 2 -Қазақстан Республикасындағы екінші деңгейдегі банктердің тізімі

|  |  |
| --- | --- |
| **№п/п** | [**Ұйым атауы**](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organizations&organization=&organizationtypeid=1&start=1&sorting=organization) |
| 1 | ["Al-Hilal" Ислам Банкі"](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=187) АҚ |
| 2 | ["Altyn Bank" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=31) |
| 3 | ["Bank RBK" АҚ (бұрынғы атауы -"Қазақстандық инновациялық коммерциялық банк" АҚ)](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=32) |
| 4 | ["First Heartland Jusan Bank" АҚ (бұрынғы атауы - "Цеснабанк" АҚ )](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=29) |
| 5 | ["ForteBank" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=34) |
| 6 | ["Kaspi Bank" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=12) |
| 7 | ["Қытай сауда-өнеркәсіп Банкі" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=26) |
| 8 | ["Альфа-банк" ЕБ АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=4) |
| 9 | ["Банк Фридом Финанс Қазақстан" АҚ (бұрынғы атауы - "Банк Kassa Nova" АҚ)](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=38) |
| 10 | ["Еуразиялық банк" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=8) |
| 11 | ["Заман-Банк" Ислам банкі" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=10) |
| 12 | ["Қазақстан Халық Банкі" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=17) |
| 13 | ["ҚАЗАҚСТАН-ЗИРААТ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ БАНКІ" ЕБ АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=13) |
| 14 | ["Нұрбанк" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=20) |
| 15 | ["Отбасы банк" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=9) |
| 16 | ["Ситибанк Қазақстан" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=22) |
| 17 | ["ЦентрКредит Банкі" АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=28) |
| 18 | ["Шинхан Банк Қазақстан"АҚ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=36) |
| 19 | [«Ресей Жинақ банкі» АҚ ЕБ (Бұрынғы атауы -"ТEXAКABANK" АҚ)](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=25) |
| 20 | ["Қазақстандағы Қытай Банкі"](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=15) АҚ ЕБ |
| 21 | [Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=37) |
| 22 | [Хоум Кредит энд Финанс Банк "](https://finreg.kz/index.cfm?docid=3009&switch=kazakh&view=organization&id=2) АҚ ЕБ |