

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті
Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева
L.N. Gumilyov Eurasian National University



«ЭКОНОМИКАЛЫҚ БЕЛГІСІЗДІК ЖАҒДАЙЫНДА ҚАРЖЫ-БАНК СЕКТОРЫН ДАМУДЫҢ ҚАЗІРГІ ЗАМАНҒЫ ҮРДІСТЕРІ»

атты Халықаралық ғылыми-практикалық конференциясының
ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ
(10-11 маусым, 2022)

СБОРНИК ТРУДОВ

Международной научно-практической конференции
**«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ
ФИНАНСОВО-БАНКОВСКОГО СЕКТОРА
В УСЛОВИЯХ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ»**,
(10-11 июня, 2022)

PROCEEDINGS

of the International Scientific and Practical Conference
**«MODERN TRENDS IN THE DEVELOPMENT
OF THE FINANCIAL AND BANKING SECTOR IN CONDITIONS
OF ECONOMIC UNCERTAINTY»**,
(June 10-11, 2022)



Нұр-Сұлтан/ Nur-Sultan, 2022



Л.Н.ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ЕВРАЗИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Л.Н. ГУМИЛЕВА
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY

**«ЭКОНОМИКАЛЫҚ БЕЛГІСІЗДІК ЖАҒДАЙЫНДА ҚАРЖЫ-БАНК
СЕКТОРЫН ДАМУДЫҢ ҚАЗІРГІ ЗАМАНҒЫ ҮРДІСТЕРІ»**
Халықаралық ғылыми-практикалық конференциясының
ЕҢБЕКТЕР ЖИНАҒЫ
(10-11 маусым, 2022)

СБОРНИК ТРУДОВ
Международной научно-практической конференции
**«СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ФИНАСОВО-
БАНКОВСКОГО СЕКТОРА В УСЛОВИЯХ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ
НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ»**
(10-11 июня, 2022)

PROCEEDINGS
of the International Scientific and Practical Conference
**" MODERN TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF THE FINANCIAL AND
BANKING SECTOR UNDER ECONOMIC UNCERTAINTY "**
(June 10-11, 2022)

Нур-Султан, 2022
Nur-Sultan, 2022

УДК 336.71
ББК 65.262.1 я73
Э 40

Рецензенты: Макыш С.Б., д.э.н., профессор, Евразийский Национальный университет им. Л. Н. Гумилева
Шаяхметова К.О., д.э.н., профессор, университет Туран-Астана

Редакционная коллегия

Насырова Г.А. - заведующая кафедрой «Финансы», д.э.н., профессор, Евразийский Национальный университет им. Л. Н. Гумилева, г. Нур-Султан, Республика Казахстан
Жоламанова М.Т. - к.э.н., профессор, Евразийский Национальный университет имени Л. Н. Гумилева, г. Нур-Султан, Республика Казахстан
Рахимжанова К.К. - доктор PhD, Евразийский Национальный университет имени Л. Н. Гумилева, г. Нур-Султан, Республика Казахстан
Айтказина А.А. – преподаватель, Евразийский Национальный университет имени Л. Н. Гумилева, г. Нур-Султан, Республика Казахстан
Мисник О.В. - докторант, Евразийский Национальный университет имени Л. Н. Гумилева, г. Нур-Султан, Республика Казахстан
Керимкулова Д.Д. - докторант, Евразийский Национальный университет имени Л. Н. Гумилева, г. Нур-Султан, Республика Казахстан

ISBN 978-601-337-682-0

«Экономикалық белгісіздік жағдайында қаржы-банк секторын дамытудың қазіргі заманғы үрдістері» халықаралық ғылыми-практикалық конференциясының еңбектер жинағы / Насырова Г.А. жалпы редакциясымен. - Нұр-Сұлтан: Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2022. - 337 с.

Сборник трудов международной научно-практической конференции «Современные тенденции развития финансово-банковского сектора в условиях экономической неопределенности»/ под общей ред. Насыровой Г.А. - Нур-Султан: Евразийский Национальный университет им. Л. Н. Гумилева, 2022.- 337 с.

Proceedings of the International Scientific and Practical Conference " Modern trends in the development of the financial and banking sector under economic uncertainty "/Under the General editorship of Nasyrova G.A.- Nur-Sultan: L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2022. – 337 p.

ISBN 978-601-337-682-0

УДК 336.71
ББК 65.262.1 я73

© Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, 2022
© Евразийский национальный университет им. Л. Н. Гумилева, 2022
© L.N. Gumilyov Eurasian National University, 2022

Неопределенность дальнейших перспектив развития экономической ситуации остается повышенной [6].

Деятельность банковского сектора России после кризиса 2014–2015 гг. характеризуется значительным его укрупнением и возрастающими рисками. В настоящее время ряд крупных банков испытывает проблемы с ликвидностью, что отражается и на рентабельности их деятельности. Немаловажным остаётся и факт зависимости экономики страны от колебаний на мировых рынках, усугубленный последствиями развития пандемии коронавирусной инфекции и международными санкциями, связанными с проведением спецоперации на территории Украины. С одной стороны, банковская система Российской Федерации испытывает влияние закрытости внешних рынков в условиях санкций, с другой – снижение деловой активности в экономике, которое сопровождается сокращением платежеспособного спроса на банковские услуги.

Литература:

1. Урлапов П.С., Марамыгин М. С. Управление риском системно значимого банка // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2019. – №. 9. – С. 114-117.
2. Официальный сайт Банка России. [Электронный ресурс] / Банк России. – URL: <http://cbr.ru/>.
3. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс] / – URL: <https://rosstat.gov.ru/>.
4. Информационное агентство «Банки.ру». [Электронный ресурс] / – URL: <https://banki.ru/>.
5. Урлапов П.С. Стресс-тестирование в управлении банковскими рисками / Российский экономический вестник Том 3 №5 с. 79-83
6. «Доклад о денежной кредитной политике» (Интернет-версия) – 2022 г.: май. [Электронный ресурс] / Банк России. – URL: https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/40972/2022_02_ddcp.pdf

ӘОЖ 3.336.7.

КОММЕРЦИЯЛЫҚ БАНКТЕ САПАЛЫ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ӘДІСТЕРІ АРҚЫЛЫ БАНКАРАЛЫҚ БӘСЕКЕЛЕСТІКТІ ЖЕТІЛДІРУ

Хамитхан Н.

*PhD, аға оқытушы, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті,
Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан Республикасы
E-mail: nazen67@mail.ru*

Аңдатпа: Коммерциялық банктегі сапалы қызмет жүйесін құру үшін ұйым басшылығының стратегиялық шешімі қажет. Ұйымның сапа қызметінің жүйесі бірегей және оның өзіндік ерекшелігімен анықталады.

Басшылықтың сапа мәселелерін банктің корпоративтік басқару қызметіне және жұмыс мәдениетіне қосу туралы шешімі мен сапалы басқару жүйесі біршама мөлшерде банктің келешектегі табысына кепілдік беретіндігін түйсіну, өйткені «сапа-табыстылық» бағыныштылығы, оны енгізуде эмпириялық зерттеулер дәлелдеген. Қазақстан экономикасы бәсекеге қабілеттілікті нақты қаржы институттарының, атап айтқанда қаржы-банк институттарының бәсекеге қабілеттілігі арқылы қалыптастыратынын есте ұстаған жөн.

Кілт сөздер: сапалы қызмет, 9001 ISO стандарт жүйесі, қаржы жүйесінің цифирландыру, банктік инновация, банкаралық бәсекелес.

Зерттеу әдістері: Зерттеу барысында «танымның ақпараттық, математикалық, логикалық, лингвистикалық құралдары» қолданылды. Қорғауға ұсынылған ережелер мен тұжырымдар «теориялық (проблемалық мәлімдеме, талдау, синтез, салыстыру, абстракция, нақтылау, жалпылау, модельдеу, диалектика және т.б.) және эмпирикалық (әдебиеттерді, құжаттар мен қызмет нәтижелерін зерттеу және тәжірибені жалпылау, ретроспективті талдау, болжау және т.б.) зерттеу әдістері».

Зерттеудің мақсаты. Сапалы қызмет жүйесі сәйкесінше қызметтер мен ұйымдастыру деңгейлері үшін және ұйымды басқару үшін орнатылатын мақсаттарды әзірлеу мен қол жеткізу үшін өзара байланысты, өзара әрекеттесетін элементтер жиынтығы ретінде анықтай отырып коммерциялық банкте сапалы қызмет көрсету әдістері арқылы банкаралық бәсекелестікті жетілдіру.

Кіріспе. Қазақстанның коммерциялық банктердің бәсекелес ортаны дамытуда коммерциялық банктегі сапалы қызмет көрсетудің ең тиімді бағыттары бағаланды. Қазақстандағы банктік қызметтердің сапасын жақсарту жағдайында банкаралық бәсекелестік жетілдіру механизмдерін екі әдіспен қарастыруға болады.

Бірінші әдісі бойынша Доктор Кано тартымды сапа теориясына [1] сүйене отырып банктік қызметтердің сапасын жақсарту әдістерін көрсетуге болады (сурет 1).

1. Клиенттердің қанағаттануы. Мұнда:

а) банктен ұсынатын өнім/қызметтің бағасының (несиенің пайыздық мөлшерлемелерінің төмен, керісінше депозиттің пайыздық мөлшерлемелерінің жоғары болуы) қол жетімді болуы. Қазіргі ғаламдану жағдайында банктік қызметті цифрландыруда банктің шығысы азаюда (мысалы: әрбір елде, қалада, ауданда банк филалдары ашылмайды, сондықтан, еңбек ақы, коммуналдық шығындар, құрал жабдықтарға қаржы жұмсалмайды);

ә) клиенттермен жасалатын келісім-шарттың түсінікті, айқын болуы;

б) клиенттердің әлеуметтік санаттарына байланысты ұсынылатын несиелердің пайыздық мөлшерлемелерінің төмен болуы (мысалы: шағын бизнес ашу, балаларының оқу ақысын төлеу т.б.);

в) банктік онлайн қызмет көрсетуде заманауи төлем технологияларын қолданудағы қауіпсіздік қағидаларын қолдану;

г) клиенттердің талаптарына сай өнім/қызметтің сапасын жоғарлату.

1-суретте банктік қызметтердің сапасын жақсарту әдістері екі бағытта сипатталады.

2. Өнім/қызметті жетілдірілуі. Мұнда:

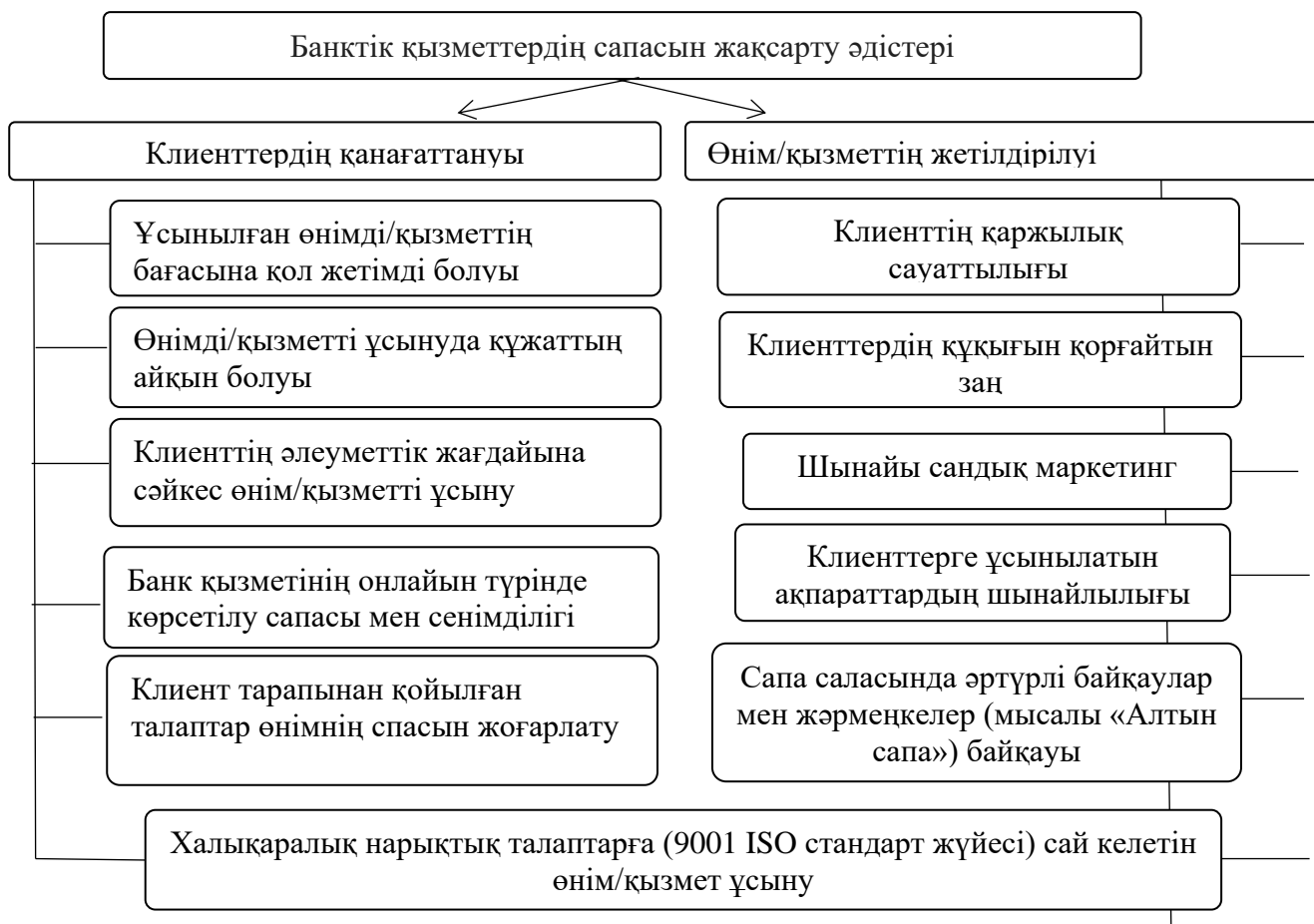
а) клиенттің қаржылық сауаттылық мынадай өзара байланысты төрт құрауыштан тұрады:

1) Қамту деңгейі – халықты қаржылық көрсетілетін қызметтермен қамту тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың сенімді жүйесімен қатар азаматтардың қаржылық мүмкіндіктерін кеңейтудің және қаржы жүйесінің тұрақтылығын нығайтудың маңызды құралы болып саналады.

Ол халықты тұрмыс үшін қажетті қаржылық көрсетілетін қызметтермен қамтамасыз ету көрсеткіштерінің кешеніне, қаржылық инфрақұрылымның болуына, қаржы нарығын цифрландыру деңгейіне және қаржылық инклюзияға қатысты болады. Клиенттердің қаржы өнімдері мен қызметтерінің аспектілері жөнінде хабардар болуымен қатар қолжетімді қаржымен қамту және технологияны қолдану кіреді.

Қаржылық әрекет – қаржылық сауаттылықтың базисі, ол отбасылық бюджетті жоспарлаудан, оның ішінде ұзақ перспективаға жоспарлаудан басталады. Қаржылық жоспарлау білімі мен дағдысы дамымай, бүгінгі күнді ғана ойлау әдеті қала береді.

Қаржылық тәуекелдер және кірістілік, пайыздық мөлшерлемелер, инфляция, қолма-қол және қолма-қолсыз төлемдер арасындағы айырма, ипотека, қаржы нарығының жұмыс істеу қағидадары туралы, қаржы институттарының сипаты мен функциялары, қаржы құралдары туралы қарапайым түсінікті, сондай-ақ заң және салық сауаттылығының негіздерін түсінуді білдіреді.



Сурет 1 – Банктік қызметтердің сапасын жақсарту әдістері

Ескерту: Авторлық құрастыру

Қаржылық дағдылар тұтынушының шартты оқи білуін және оның талаптарын түсінуді, біртекті қызметтерді салыстыруды және балама, жеке тұтынуға сәйкес келетін қызметтерді таба алуды білуді, болашақ шығыстарды есептей білуді және тәуекелдерді барынша азайтуды түсінуді сипаттайды [2]:

ә) тұтынушыларды қауіпсіз және сапалы тауарлармен (жұмыстармен, көрсетілетін қызметтермен) қамтамасыз ету қағидаттары негізінде жүзеге асырылады (2-1-6 бапта көрсетілген) [3];

б) цифрлық маркетинг – бұл көптеген технологиялардың (әлеуметтік, мобильді, веб, CRM-жүйелер және т.б.) интеграциясы, сандық-маркетинг мен дәстүрлі сату және клиенттерге қызмет көрсетумен біріктірілуі керек, клиенттер туралы көбірек ақпарат пайдаланылған сайын, соғұрлым жақсы, клиентпен үнемі байланыста болу; қазіргі уақытта бұл іскер адам үшін өте кең таралған және маңызды, өйткені адамдар физикалық банкке бармай цифрлық құрылғыны пайдаланады; цифрлық маркетинг клиенттермен өзара әрекеттесудің тамаша мүмкіндігін ұсынады; керемет маркетинг өз клиенттерін табады және сақтайды;

в) жалпы қол жетімді орындар мен құрылымдық бөлімшелерде сапа бойынша ақпаратты жариялау;

г) сапа топтарының банкі арқылы көрсетілетін қызметтердің сапасы саласында персоналдың үздік (мысалы «Алтын сапа» байқауы) нысандарын дамыту.

Сапа жүйесі рәсімдерінің толық сипаттамасы «сапа жөніндегі басшылықта» сапа жүйесінің элементтерін және басшылық ережелерін іске асыруды реттейтін екінші деңгейдегі құжаттарды (9001 ISO стандартының нұсқаулықтар, әдістемелер және т.б.) әзірлеу [4].

«Бәсекелестік» терминін түсінудің тұжырымдамалық тәсілдерінің сипаттамасы мен мазмұнына сүйене отырып «банктік бәсекелестіктік» терминін түсінудің тұжырымдамалық тәсілдеріне сипаттама берілді (сурет 2).

2-суретте клиенттердің мақсаты мен коммерциялық банктердің мақсаты және банктермен клиенттердің өзара қарым-қатынасының сипаттамасы берілген. Мұнда:

- банктер клиенттердің талабын қанағаттандыратын сапалы банк өнімін/қызметін ұсына отырып имиджін қалыптастыру, сенімділігін арттыру, өтімділігін жоғарлату арқылы ресурстарын көбейту және қорларын арттыру;

- клиент өзінің қажеттілігін қанағаттандыратын қол жетімді әлеуметтік жағдайына тиімді сапалы өнім/қызметті тұтыну арқылы сенімді банкті таңдау;

- банк пен клиенттердің талаптарын үйлестіре отырып ортақ мүдделерін реттеу, қабілетті клиенттермен ұзақ мерзімде үздіксіз жұмыс жасау, банк пен клиент арасындағы қарама-қайшылықтарды талқылау;

- банктік нарықтары тиімді қызметі мен оның бәсекеге қабілеттілігі, көп жағдайда жаңа банктік өнімдері мен қызметтері банктік инновация ретінде көрініс табады. Банктік инновация – бұл бір жағынан банк тұтынушылары қанағаттанатындай жаңа өнім түрлерін ұсыну болса, екінші жағынан көрсетілетін қызмет түрлерін көбейтіп, табысты арттыру жолдары болып табылады. Осылар арқылы бәсекелестіктің артықшылықтарына қол жеткізу.



Сурет 2 – Банктік бәсекелестікті түсінудің тұжырымдамалық тәсілдерінің сипаттамасы мен мазмұны

Ескерту: Авторлық құрастыру

Сонымен қатар, қаржы жүйесінің цифирландыру жағдайында банктердің Интернет-банкінгін жүзеге асырудағы негізгі мотивациясы – банк нарығында бәсекеге қабілеттілігін арттыру. Интернет-банкінг бірте-бірте банктердің бәсекеге қабілеттілігін қалыптастырудың

жетекші факторларының бірі болып табылады, бұл банк рейтингтерін құру кезінде банктік қызмет көрсетудің осы түрінің сапасын және даму деңгейін ескеруді талап ету қажет.

Қорытындылай келе банктік қызметтердің сапасын жақсарту әдістері мен банк бәсекелестікті түсінудің тұжырымдамалық тәсілдерін және қаржы жүйесінің цифирландыру жағдайында банктердің Интернет-банкингін жүзеге асырудағы негізгі мотивациясы мен қазақстан экономикасын жаңғырту жағдайында банктік қызметтер нарығындағы бәсекелес ортаны дамытудағы ҚР ЕДБ-тің қызметінің сапасына талдау нәтижесінің авторлық көзқарасты айтуға болады.

Әдебиеттер:

1.Конти Т., Кондо Е., Ватсон Г. Качество в XXI веке. Роль качества в обеспечении конкурентоспособности и устойчивого развития / пер. с англ. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 280 с.

2.Қазақстан Республикасы Үкіметінің Қаулысы. Қаржылық сауаттылықты арттырудың 2020-2024 жылдарға арналған тұжырымдамасын бекіту туралы: 2020 жылдың 30 мамыры, №338 бекітілген // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2000000338>. 15.04.2020.

3.Қазақстан Республикасының Заңы. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы: 2010 жылдың 4 мамыры, №274-IV қабылданған (2-1-6 бапта көрсетілген) // <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z100000274>. 10.05.2020.

4.Хамитхан Н. Основы теории качества менеджмента в соответствии с требованием СТБ ИСО 9000 // Вестник БГУ. – 2014. – №2. – С. 52-55.

УДК 336.70

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ БАНКОВСКОГО МАРКЕТИНГА

Шаяхметова К.О.

*д.э.н., профессор, Туран Астана Университет,
г. Нур-Султан, Республика Казахстан*

Аннотация. Рассмотрены вопросы совершенствования использования инструментария банковского маркетинга для повышения эффективности взаимодействия промышленного и банковского секторов экономики. Рассуждая, с точки экономических аспектов об эффективности банковского маркетинга, авторы утверждают, что система оценки эффективности маркетинга должна иметь не только механизмы апостериорного анализа (то есть анализа результатов принятия или неприятия предложения), но и возможность априорной оценки маркетинговых предложений, компаний, рентабельностей и даже бюджетов маркетинга. Система должна содержать инструмент, моделирующий появление клиентов, подбор предложений клиентам и оценивающий принятие или неприятие предложений, вероятностное потребление или непотребление предлагаемого продукта.

Ключевые слова: банковский маркетинг, банковский продукт, промышленные предприятия, теория искусственных обществ, устойчивое развитие, экономический кризис

Введение. Банковский маркетинг, как инструмент рыночной экономики, достаточно полно исследован и имеет ряд определений. Необходимо тщательное изучение рынка, анализ изменяющихся вкусов и предпочтений потребителей банковских услуг. Данное определение является конкретизацией более общих подходов, суть которых заключается в том, что маркетинг (от англ. market – рынок) – это целеустремленное применение разнообразных инструментов рыночной политики, ориентированное на удовлетворение интересов потребителей, для преодоления разногласий, возникающих между спросом и предложением [1]. В работе В.И. Хабарова и Н.Ю. Попова [5] указывается, что банковский маркетинг можно определить как поиск и использование банком наиболее выгодных рынков банковских продуктов с учетом потребностей клиентуры.