

УДК 336.71.

ФИНАНСОВЫЕ ЦИФРОВЫЕ ПРОДУКТЫ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ КАЗАХСТАНА

Букенбаева Лаура Сериковна

laurabukenbaeva@bk.ru

студентка специальности «Финансы», ЕНУ им. Л.Н. Гумилева,

Нур-Султан, Казахстан

Научный руководитель – Г.С. Кодашева

Четвертая промышленная революция определяет новый этап развития. Финансовые технологии целиком и образом влияют на конкурентную среду финансовых институтов и структуру рынков их функционирования, сокращая филиальную сеть банков, число занятых в сфере финансовых услуг, одновременно расширяя их предоставление в режиме реального времени и формируя условия для многофункциональных цифровых банков с низкой базой текущих затрат за счёт упрощения традиционных систем.

Сама природа финансового обслуживания неразрывно связана с возможностью использования IT-инфраструктуры и цифровых решений. Наиболее значимым трендом последних лет в финансовой отрасли стало предоставление онлайн-услуг посредством интернета и мобильных приложений. Сегодня через интернет-банкинг можно осуществить большую часть операций – это выпуск карты, открытие депозита, оформление кредита или кредитной карты, оплата кредитов, налогов, коммунальных услуг и прочие операции. Несколько банков, в частности Народный банк, Forte Bank, Kaspi Bank, создали маркетплейсы, на которых можно онлайн приобрести товары в кредит или рассрочку. С помощью карт некоторых казахстанских банков можно также легко оплачивать свои покупки смартфоном с помощью всемирно известных платежных сервисов – Samsung Pay и Apple Pay.

На сегодняшний день банковский сектор Казахстана представлен 27 банками второго уровня, большинство из которых запустили в разные периоды времени собственные мобильные приложения. Услуги мобильного банкинга предоставляют 80% банков, которые обслуживают почти 95% всей клиентской базы банков. В этих системах зарегистрировано около 12 миллионов пользователей, из которых порядка 35% регулярно проводят операции. Ежедневно населением посредством цифрового банкинга проводятся 400 тысяч транзакций на сумму более чем 6 миллиардов тенге. 75% финансовых операций субъектов бизнеса проводятся также через дистанционные сервисы. [1]

По итогам 2019 года международное деловое издание Asiamoney признало АО ДБ «Альфа-Банк» лучшим цифровым банком в Казахстане. Этому способствовал ряд уникальных сервисов, предлагаемых банком. Важным достижением банка является запуск первого проекта в Казахстане по использованию промышленных роботов с применением технологий искусственного интеллекта – технологии Robotic Process Automation (RPA). RPA – это набор специальных компьютерных программ, имитирующий действия человека в работе с различными информационными системами. На Западе технологию уже оценили: за прошлый год мировые компании потратили \$680 млн на внедрение RPA, а к 2022 году эта цифра может составить уже \$2,4 млрд. Эти данные приводят аналитики компании Gartner.

Большой объём ручного труда, который выполнялся сотрудниками банка, теперь автоматизирован. Мировой опыт показывает, что внедрение RPA способствует достижению значительного экономического эффекта. К примеру, роботы помогают сократить себестоимость рабочих процессов до 50%, повысить продуктивность сотрудников на 35-50%, а также исключить ошибки, вызванные человеческим фактором, на 100%. [2]

Новаторы давно искали способы использовать машины для снижения или полного устранения нагрузок на человека. Цифровая революция активизировала этот процесс благодаря объединению данных и аналитических инструментов с технологиями машинного обучения и искусственного интеллекта. И это еще один значимый тренд 2020 года: можно добиться существенного улучшения клиентского опыта благодаря новым автоматизированным решениям. Они обеспечат банкам рост скорости принятия решений и их выполнения при более прозрачных транзакциях.

Темпы перехода банков к применению интеллектуальных систем и их масштабированию в большей степени сдерживаются из-за сложных операционных моделей, а также специфики отдельных процессов и продуктов. Поэтому в этой сфере банкам необходима профессиональная поддержка. Не случайно наиболее прогрессивные банки все чаще активно привлекают партнеров по аутсорсингу бизнес-процессов.

Forte Bank также является одним из крупнейших игроков на финансовом рынке Казахстана. Мобильное приложение ForteBank вошло в ТОП-10 по СНГ. В своём мобильном приложении ForteBank использует технологию дополненной реальности augmented reality. При её помощи клиенты смогут найти ближайший банкомат, отделение, просмотреть интересные предложения от партнёров банка, увидеть свои доходы и расходы в разных ракурсах. В мобильное приложение банка добавили и сервис Talk in – виртуальный помощник, отвечающий на вопросы, касающиеся банковских продуктов. Банк предлагает такие продукты как: ForteStart – пакетное предложение со специальным тарифом для начинающих предпринимателей, которое включает в себя банковскую карту, быстрые краткосрочные кредиты, интернет-банкинг и POS-терминал; онлайн-магазин ForteMarket; и ещё один продукт для бизнеса – ForteKassa.

По данным исследования Marksw Webb на данный момент, полностью удалённо идентифицирует клиента только AltynBank. В приложениях AltynBank, ForteBank и Сбербанка можно удалённо менять персональные данные клиента, использовать банковские продукты, перевыпускать карту и заказывать официальные документы. В мобильном приложении БЦК и Евразийского появилась возможность открыть текущий счёт в тенге или валюте; у Kaspi, БЦК, HomeCredit и Евразийского – открыть депозит; у Евразийского, БЦК, Сбербанка – дебетовую карту.

Данные инновации являются частью стратегии банка по построению полностью удаленного и моментального обслуживания, при котором клиентам не нужно будет ходить в отделения. Сегодня, согласно аналитике Национального Банка РК, свыше 70% всех платежей юридических лиц и 50% всех платежей физических лиц в нашей стране проводятся через дистанционные каналы связи. Свои собственные разработки в виде систем интернет-банкинга имеют все 27 банков второго уровня.

Для Казахстана актуальной темой является преобразование рынка переводов на фоне развития цифровых сервисов. За последние три года переводы по банковским реквизитам уступили своё место онлайн-переводам по номеру карты, однако сейчас последних активно вытесняют переводы по номеру телефона. Инструментом под названием «переведи по номеру телефона на Kaspi» пользуются не только частные лица, но и малые предприниматели, и эту «серую» нишу в перспективе займет либо банк, либо система мгновенных платежей. На данный момент переводы по номеру телефона в другой банк возможны только для клиентов финансовых учреждений, присоединившихся к системе мгновенных платежей Sunqar. Этот сервис был запущен в феврале 2019 года, и за пять месяцев, по данным Национального Банка РК, через систему было проведено **270 млн тенге**. Пока к Sunqar присоединились три банка. Крупные игроки, подмечая такие преимущества, как оперативность, незначительные комиссионные и транзакционные издержки, указывают и на несовершенства системы, касающиеся, в частности, разрешения споров и идентификации. [3]

Применение цифровых технологий в банковской сфере даёт целый ряд преимуществ. Средства зачисляются на счета значительно быстрее, сокращается себестоимость проведения операций, как для клиента, так и для банка, снижаются риски не прохождения платежей.

Кроме того, виртуальный банк может работать круглосуточно, клиенту нет необходимости посещать финансовое учреждение, исчезает необходимость в наличных средствах для осуществления небольших покупок, быстрота оформления сокращает время от заказа до доставки товара.

Развитие информационных технологий позволяет в значительной степени «сократить дистанцию» между производителем и потребителем банковских услуг, существенно обостряет межбанковскую конкуренцию и, как следствие, способствует развитию банковского обслуживания как в количественном, так и в качественном аспекте. [4]

У масштабной цифровизации есть и обратная сторона. За преимуществом удобства электронных платежей многие годы стоит один большой недостаток – безопасность. Киберпреступники ежегодно демонстрируют миру множество новых способов получения доступа к клиентским банковским счетам, а также к базам данных самих финансовых институтов. По вопросам безопасности на республиканском совещании большая часть спикеров делала особый акцент: ведь новые возможности, как показывает опыт, несут и новые угрозы.

В начале 2019 года Национальный банк РК сообщил о запуске проекта удалённой идентификации клиентов БВУ и огласил предложение создать Центр обмена идентификационными данными. Пароли и пин-коды постепенно утрачивают своё значение, потому что не гарантируют обеспечения безопасности операций, а походы в банковские отделения становятся редким явлением. Речь пока не идёт о полномасштабном запуске подобных технологий, так как процесс только начался и присутствуют некоторые законодательные ограничения. Однако на данный момент правительство рассматривает проект закона по вопросам регулирования цифровых технологий. Если его примут, это заметно ускорит процесс внедрения цифровой идентификации и предоставит возможность банкам использовать технологии шире. Практически все участники рынка уже начали работу над этим проектом.

По оценкам аналитиков Всемирного экономического форума, кибератаки занимают пятое место в рейтинге наиболее вероятных мировых угроз. Одни из самых общераспространённых примеров хакерских атак – это DDoS-атаки и фишинг. По данным отчета Ассоциации банков России, который был опубликован в сентябре 2019 года, за последние два года количество DDoS-атак возросло более чем в 2 раза. Статистика растёт и по фишинговым атакам. Так, в 2018 году их среднемесячное количество оценивалось в более 2,2 млрд писем. Это на 350% больше, чем годом ранее. Эта угроза актуальна и для Казахстана. Особенно если учитывать, что большинство местных банков для аутентификации пользователей до сих пор применяют обычные пароли и SMS-сообщения с одноразовыми кодами. Что небезопасно, потому что система не понимает, кто вводит логин и пароль – клиент, решивший проверить свой банковский счет, или мошенник, заполучивший доступ к смартфону или электронной почте клиента. Поэтому из-за атак на инфраструктуру банка и фишинга клиентские данные могут попасть в руки мошенников. Именно цифровая идентификация способна в этой ситуации обезопасить не только сами банки, но и пользователей. Ведь благодаря ей система будет точно знать, кто именно заходит в интернет-банкинг. Исследование Spiceworks также это подтверждает. По результатам опроса среди ИТ-специалистов, 74% респондентов считают, что биометрическая идентификация безопасна, а 53% согласны с тем, что эту технологию сложнее взломать, чем обычные способы защиты. [5]

Для крупной компании с сетью филиалов во многих городах Казахстана внедрение удаленной идентификации позволит сократить расходы на содержание офисов и штат сотрудников, а также привлечь в ряд своих клиентов жителей отдаленных регионов, которым неудобно посещать отделения банка, для чего сейчас требуется ехать в населенный пункт, где есть такое отделение. Введение технологии облачной электронной цифровой подписи сделает работу с такими клиентами намного удобнее – все документы можно будет подписывать удаленно, а безопасность подписи обеспечит биометрия и специальные алгоритмы криптографии.

Также, в связи с обеспечением высокого уровня информационной безопасности банков, Национальным банком РК была принята Стратегия кибербезопасности финансового сектора Республики Казахстан на 2018-2022 годы.

В коммерческих банках инновационные услуги и продукты являются одной из основных частей банковской деятельности и движущим рычагом в развитии финансового института. Инновации в банках на сегодняшний день являются решающим моментом для успешного и стабильного экономического подъема. Технологии эволюционируют в геометрической прогрессии, а именно развиваются цифровые технологии, по этой причине современные этапы развития любой банковской системы протекают в условиях жесткой конкуренции и многие индустрии переносят крупномасштабную трансформацию. Политика постоянных нововведений является существенным элементом экономического развития банковского бизнеса. Ведущие тенденции развития банковских инноваций сосредоточены на индивидуальный подход к клиенту, скорость и качество его обслуживания имеют прежде всего сервисные и качественные характеристики. Именно клиент является базисным катализатором инновационного развития банков. Представление требований и потребностей клиентов и является рычагом для зарождения инновационных услуг и продуктов. [6]

Список использованных источников

1. Приоритетные направления цифровой трансформации банковского сектора // Банки Казахстана №10. 2019.
2. Иван Жуков / В казахстанском банке начал работу первый промышленный робот / электронный журнал. – Режим доступа URL – <https://forbes.kz/process/technologies> (дата обращения: 22.07.2019)
3. Резник А. Цифровизация с оглядкой. Как казахстанские банки развивают диджитал-сервисы. 16.09.2019. https://forbes.kz/process/technologies/tsifrovizatsiya_soglyadkoy_1568631121/
4. Салькова Н. Цифровизация банковской сферы сделает получение финансовых услуг доступнее. 06.11.2018. <https://kursiv.kz/news/finansy/2018-11/cifrovizaciya-bankovskoy-sfery-sdelaet-poluchenie-finansovykh-uslug-dostupnee>
5. Владимир Меркушев / Зачем казахстанским банкам цифровая идентификация / электрон. журн. – Режим доступа URL – <https://kapital.kz/experts> (дата обращения: 19.02.2020)
6. Лухманова Г. К., Блеутаева К. Б., Абдыкалык С. Е., Жаканов Ж. Инновационные продукты и услуги в банках второго уровня Республики Казахстан // Молодой ученый. – 2017. – №11. – С. 234-236. – URL <https://moluch.ru/archive/145/40779/> (дата обращения: 24.03.2020).