

**РАЗВИТИЕ ДИДЖИТАЛИЗАЦИИ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В КАЗАХСТАНЕ***Евразийский Национальный университет им. Л.Н. Гумилева*

Развитие диджитализации банковского обслуживания в Казахстане, в частности интернет-банкинг и мобильный банкинг являются современными трендами цифровизации платежной отрасли, имеющие потенциал роста, наблюдаемый в зарубежной практике на примере функционирования цифровых банков. Переход на цифровизированные бизнес-модели банков связан с долгосрочной перспективой развития банковского бизнеса в условия новых вызовов и угроз. Активное развитие цифровых технологий привело к изменению бизнес-моделей оказания услуг в рамках реализации государственной программы «Цифровой Казахстан». Удаленные каналы банковского обслуживания имеют множество преимуществ перед традиционным предоставлением банковских продуктов. С другой стороны, необходимо обеспечивать высокий уровень информационной безопасности банков для предотвращения киберугроз. В этой связи в Казахстане Национальным банком РК была принята Стратегия кибербезопасности финансового сектора Республики Казахстан на 2018-2022 годы.

Ключевые слова: диджитализация, цифровизация, цифровой банк, интернет-банкинг, мобильный банкинг, дистанционный банкинг.

В рамках реализации государственной программы «Цифровой Казахстан» банки наряду с другими финансовыми организациями являются активными участниками по внедрению механизма удаленной идентификации клиентов, развитию системы мгновенных платежей по номеру мобильного телефона, электронному взаимодействию с государственными органами, онлайн-страхованию, переходу на инновации с помощью открытых программных интерфейсов взаимодействия.

В настоящее время для получения необходимых услуг в банке клиенту необходимо пройти идентификацию в явочном порядке. Благодаря сервису удаленной идентификации создается возможность дистанционного открытия банковского счета и получения других востребованных услуг без посещения банка. Данный механизм предлагается реализовать на основе использования биометрии и государственных баз данных.

Важным направлением являются проекты по электронному взаимодействию финансовых организаций с государственными органами. На сегодняшний день для оказания финансовых услуг банки требуют у клиентов различные справки и подтверждения на бумажном носителе, в то время как данная информация и сведения имеются в системах государственных органов, и финансовые организации могли бы получить их напрямую из государственных баз.

Развитие в Казахстане системы мгновенных платежей позволит проводить платежи и переводить деньги между клиентами любых банков в моментальном режиме по упрощенному идентификатору – номеру мобильного телефона. В результате потребитель с использованием различных каналов дистанционного банковского обслуживания получает возможность круглосуточно проводить пла-

тежи и переводы денег любому другому лицу, вне зависимости от банка или платежной системы, а малый и средний бизнес выиграет от ускорения оборачиваемости средств и снижения расходов на платежные услуги.

С помощью открытых интерфейсов инновационные разработчики смогут интегрироваться с различными банковскими системами и предоставлять по запросу клиента совокупность сервисов (как от самого разработчика, так и от других банков) через один канал, например, мобильное приложение.

Технологические решения, основанные на использовании биометрии (отпечатки пальцев, распознавание голоса и лица), уже сейчас применяются банками Казахстана при оказании услуг действующим клиентам. Однако, в настоящее время первичное получение банковских сервисов требует личного присутствия клиента. Поэтому наличие удаленной идентификации клиентов – это фундамент и основа построения цифровой финансовой экосистемы.

На начальном этапе система будет основана на идентификации клиентов посредством такого биометрического показателя, как распознавание лица. Для подтверждения личности клиента будут использоваться сведения из государственных баз данных.

Нельзя не отметить определённые риски, связанные с киберугрозами при использовании интернет-банкинга и удаленных систем банковского обслуживания. Так, в соответствии с новыми требованиями в 2018 году банки обязаны ежеквартально предоставлять сведения о киберинцидентах в Национальный банк РК. Службы информационной безопасности в банках профессионально подготовлены и оснащены, что позволяет успешно отражать кибератаки и обеспечить достаточный уровень информационной безопасности.

Наряду с банками сегодня финтех-компании претендуют на то, что могут оказывать доступные услуги в области P2P-кредитования, инвестирования (краудфандинга), платежей, аналитики больших данных, использования технологии блокчейн и других направлений. Так, сегодня в Казахстане зарегистрировано уже 40 платежных организаций, которые внесены в соответствующий реестр Национального банка. К ним относятся небанковские операторы сети платежных терминалов, операторы систем электронных денег, процессинговые и другие компании по обработке мобильных/электронных платежей клиентов. [2, С. 5]

Интернет-банкинг и мобильный банкинг являются современными трендами цифровизации платежной отрасли. Сегодня практически все банки Казахстана имеют систему дистанционного банкинга. Сервисы мобильного банкинга предоставляют 60% банков (20 банков второго уровня), которые охватывают почти 90% всей клиентской базы банков. В системах мобильного и интернет-банкинга сегодня зарегистрировано около 11 миллионов пользователей, из которых почти треть (26%) регулярно проводят операции. Ежедневно населением через цифровой банкинг проводится 400 тысяч операций по платежным карточкам на сумму 6 миллиардов тенге. Порядка 70% финансовых операций юридических лиц также проходят через дистанционные сервисы.

Так, если в 2016 году рост платежей населения с использованием платежных карточек через цифровые каналы составил 2,6 раза (до 400,1 миллиарда тенге), то в 2017 году объемы таких платежей выросли более чем в 3 раза (составили 1,2 триллиона тенге). За первое полугодие 2018 года объем операций населения через дистанционные каналы с использованием платежных карточек уже достиг уровня 80,3 миллиона операций на сумму 1,2 триллиона тенге, превысив показатели аналогичного периода 2017 года более чем в 2 раза. [3]

Рынок платежных карточек является одним из наиболее динамично развивающихся секторов финансового рынка. В секторе розничных услуг именно платежная карточка в настоящее время выступает основным идентификатором при дистанционном доступе к банковским продуктам и проведении онлайн-платежей помимо применения платежных карточек в точках сервиса и торговли, населению сегодня через Интернет и мобильный банкинг доступен широкий спектр услуг по регулярным платежам, оплате товаров и услуг, переводам с карты на карту в мгновенном режиме.

Важную роль в росте популярности пластиковых карт играет растущая инфраструктурная сеть их обслуживания. Эта сеть охватывает сегодня

132 818 POS-терминалов, 8 825 банкоматов, 684 банковских киоска, 16 536 банковских платежных терминалов. По данным регулятора, 83 221 предприниматель принимает к оплате платежи с использованием платежных карточек в более чем 107 тыс. торговых точек. В обращение выпущено 21 млн платежных карточек – рост их количества по сравнению с аналогичным периодом прошлого года составил 27,1%.

Обширная сеть банковского обслуживания создает благоприятные условия для развития безналичных расчетов. С использованием платежных карточек казахстанских банков за 2017 год было проведено 467,5 млн транзакций (рост на 41,2% по сравнению с 2016 годом) на сумму 13,8 трлн тенге (рост на 32,3% по сравнению с 2016 годом). За первое полугодие 2018 года данный показатель составил 338,9 млн транзакций на сумму 8,7 трлн тенге (рост по сравнению с аналогичным периодом прошлого года соответственно на 65,9 и 43,7%). [3]

При этом благодаря активному развитию дистанционных сервисов оплаты и платежной инфраструктуры платежные карточки все больше используются для осуществления безналичных операций. Сейчас более половины всех операций с платежными карточками представляют собой безналичные платежи – 62% от общего количества операций.

Для сравнения: еще в 2016 году данный показатель составлял 36%. По сумме доля безналичных платежей с использованием платежных карточек за первое полугодие 2018 года составила 29% (в 2016 году указанный показатель был на уровне 16%). В целом в первом полугодии 2018 года объемы безналичных платежей с использованием платежных карточек казахстанских банков по сравнению с аналогичным периодом 2017 года выросли более чем в 2,2 раза, составив 209,5 тыс. транзакций на сумму 2,5 трлн тенге. [3]

Так, наблюдается значительная положительная динамика по таким важным показателям рынка платежных карточек, как количество и объем безналичных платежей. Особенно активно при этом растет сегмент дистанционных каналов обслуживания.

По мнению экспертов, росту популярности применения платежных карточек для проведения безналичных платежей способствует несколько факторов.

В первую очередь это развитие цифровых финансовых сервисов. С повсеместным проникновением Интернета и мобильных технологий банки стали активно развивать услуги дистанционного обслуживания. Сегодня через Интернет и мобильный банкинг доступен широкий спектр всех необходимых услуг – оплата регулярных коммунальных платежей, кредитов, страховки, открытие и управ-

ление депозитами, пополнение мобильных счетов, оплата телефонии, Интернета, карточные переводы, инвестиции. Кроме того, оплата через дистанционные каналы, как правило, в разы дешевле, чем в отделениях банков, а иногда бесплатна.

Кроме того, интернет-платежи открывают доступ к большому сегменту электронной коммерции. Государством в рамках программы «Цифровой Казахстан» был принят ряд целенаправленных мер по развитию электронной коммерции, в том числе по налоговому стимулированию при безналичной оплате товаров и услуг, что также является стимулирующим фактором для использования платежной карточки в качестве инструмента безналичного платежа. Помимо электронной коммерции, Правительством Казахстана созданы условия для обязательного приема карточных платежей в широком кругу предприятий торговли и сервиса посредством установки POS-терминалов.

Немаловажную роль в развитии безналичных платежей играет также маркетинговая политика банков, направленная на стимулирование применения данного инструмента именно для оплаты, а не снятия наличных денег. Банки выплачивают бонусы, возвращают «кэшбек» в процентах от суммы покупки, а также проводят различные акции, лотереи, направленные на поощрение безналичных платежей населения, проводят информационно-разъяснительную работу с клиентами. Так, например, в розничном банке Kaspi Bank начисляются бонусы за большинство платежей на [Kaspi.kz](https://kasspi.kz), что является

дополнительным стимулом удержания имеющихся клиентов и привлечения новых клиентов.

Также получают развитие бесконтактные платежи с помощью платежных карточек. Такие программы лояльности и инновационные сервисы вырабатывают положительный клиентский опыт и привычку применять карточку для повседневных безналичных платежей. [2, С. 5]

Важным аргументом в пользу использования пластиковой карточки вместо наличных является вопрос безопасности. Риски утери или кражи наличных денег более высоки, чем вероятность потери денег на карточном счету, если держатель карты выполняет все требования безопасности, рекомендованные банком (например, не хранит PIN-код вместе с картой). Кроме того, перевод денежного оборота в безналичную сферу способствует большей легализации экономики, снижению теневого оборота товаров и услуг, увеличению налогооблагаемой базы, что благоприятно сказывается на состоянии экономики и бюджета страны.

В Казахстане постепенно создаются условия для удаленного получения финансовых услуг, перехода на «безбумажное» обслуживание как в банковских, так и государственных сервисах, качественного повышения уровня услуг и их доступности для населения. Благодаря диджитализации банковского обслуживания платежи и переводы денег будут проводиться быстрым и удобным способом по требованиям цифровой эпохи в мгновенном режиме работы платежной системы.

#### *Литература*

1. Об утверждении Стратегии кибербезопасности финансового сектора Республики Казахстан на 2018-2022 годы. Постановление Правления Национального банка РК № 281. – 29.10.2018.
2. Егорин М. Национальный банк информирует, разъясняет, комментирует. Цифровые финансы: быстрее, дешевле, эффективнее. //Казахстанская правда. – 14 августа 2018. – С. 5.
3. Веб сайт Национального банка Республики Казахстан <https://nationalbank.kz>

*Kodasheva G. S., G. S. Shaihanova*

## **THE DEVELOPMENT OF THE DIGITALIZATION OF BANKING SERVICES IN KAZAKHSTAN**

*Eurasian National University named after L. N. Gumilev*

### **Summary**

Development of a digitalization of bank service in Kazakhstan, in particular Internet banking and mobile banking are modern trends of digitalization of the payment industry, having growth potential observed in foreign practice on the example of functioning of digital banks. Transition to digital business models of banks is connected with a long-term outlook of development of banking business in conditions of new calls and threats. Active development of digital technologies led to change of business models of rendering services within implementation of the state program «Digital Kazakhstan». Remote channels of bank service have a set of advantages before traditional granting banking products. On the other hand, it is necessary to provide the high level of information security of banks for prevention of cyberthreats. In this regard in Kazakhstan the National Bank of Kazakhstan accepted the Strategy of cyber security of the financial sector of the Republic of Kazakhstan for 2018-2022.

Keyword: Digitalization, digitalization, digital bank, Internet banking, mobile banking, remote banking.

DOI: 10.31882/2311-4711.2018.24.32