

УДК 336.71

DOI: 10.36979/1694-500X-2024-24-3-50-54

ЦИФРОВЫЕ ПРОДУКТЫ И БАНКОВСКИЕ СЕРВИСЫ: СОВРЕМЕННЫЕ РЕАЛИИ

Г.Н. Юсупова, П.В. Попов, А.А. Исраилова

Аннотация. Исследуется процесс инновационных технологий банковских продуктов и услуг в Кыргызской Республике. Рассматриваются основные причины и факторы, повышающие цифровизацию банковской сферы в стране, анализируются основные достижения и проблемы, связанные с использованием цифровых технологий в банковской деятельности. Инновационные технологии банковского сервиса являются важным шагом в развитии банковского сектора, и банки должны продолжать инвестировать в технологии и улучшение своих услуг, чтобы оставаться экономически выгодными и соответствовать современным требованиям. Было выявлено, что в целом процесс цифровизации банковского сервиса в Кыргызстане находится на начальной стадии, но имеет большой потенциал для дальнейшего развития.

Ключевые слова: инновационные технологии; банковские продукты и услуги; безналичные расчеты и платежи; онлайн-сервисы.

САНАРИПТИК ПРОДУКТЫЛАР ЖАНА БАНК КЫЗМАТТАРЫ: ЗАМАНБАП РЕАЛДУУЛУК

Г.Н. Юсупова, П.В. Попов, А.А. Исраилова

Аннотация. Макалада Кыргыз Республикасындагы банк продуктыларынын жана кызмат көрсөтүүлөрүнүн инновациялык технологияларынын процесси изилденген. Өлкөдө банк секторун санариптештирүүнү жогорулатуунун негизги себептери жана факторлору каралып, банк ишинде санариптик технологияларды колдонуу менен байланышкан негизги жетишкендиктер жана көйгөйлөр талдоого алынган. Банктык тейлөөнүн инновациялык технологиялары банк секторун өнүктүрүүдөгү маанилүү кадам болуп саналат жана банктар экономикалык жактан пайдалуу бойдон калуу жана заманбап талаптарга жооп берүү үчүн технологияларга жана өз кызмат көрсөтүүлөрүн жакшыртууга инвестициялоону улантууга тийиш. Жалпысынан Кыргызстанда банктык кызмат көрсөтүүлөрдү санариптештирүү процесси алгачкы этапта экени, бирок андан ары өнүктүрүү үчүн чоң потенциалга ээ экендиги белгилүү болду.

Түйүндүү сөздөр: инновациялык технологиялар; банктык продуктылар жана кызматтар; накталай эмес эсептер жана төлөмдөр; онлайн кызматтары.

DIGITAL PRODUCTS AND SERVICES OF THE BANK: MODERN REALITIES

G.N. Yusupova, P.V. Popov, A.A. Israilova

Abstract. The article is devoted to the study of the process of innovative technology of banking products and services in the Kyrgyz Republic, which examines the main reasons and factors that increase the digitalization of the banking sector in the country, and also analyzes the main achievements and problems associated with the use of digital technologies in banking. Innovative banking technology is an important step in the development of the banking sector, and banks must continue to invest in technology and improve their services to remain cost-effective and meet modern requirements. It was revealed that in general the process of digitalization of banking services in Kyrgyzstan is at the initial stage of development, but has great potential for further development.

Keywords: innovative technologies; banking services; non-cash payments and settlements; online services.

Введение. Инновационные технологии банковского сервиса сегодня становятся все более актуальной темой по всему миру. Они позволяют увеличить объемы обслуживания клиентов, сократить расходы на него, повысить качество обслуживания и улучшить клиентский опыт. Это становится особенно важным в условиях и после пандемии COVID-19, когда многие клиенты начали выбирать онлайн-сервисы, чтобы избежать контакта с другими людьми и потери времени. Кроме того, цифровизация банковского сервиса может помочь снизить уровень финансовой и рискованной деятельности банков, повысить управление рисками и обеспечить безопасность транзакций.

В Кыргызстане наблюдается рост числа пользователей Интернета и мобильных устройств, что создает благоприятную среду для развития цифровых банковских услуг. У некоторых банков в Кыргызстане уже есть такие цифровые продукты и услуги, как мобильное приложение для интернет-банкинга, мобильные платежи, онлайн-кредитование и др. В последние годы многие банки Кыргызстана перешли на цифровые технологии для предоставления услуг своим клиентам, тем самым повышая уровень безопасности банковских операций [1, 2, 3].

Одним из основных преимуществ услуг таких банков является возможность для клиентов получать доступ к ним круглосуточно. Теперь клиенты могут проводить банковские операции через Интернет-банкинг или мобильное приложение, не выходя из дома или офиса, что позволяет значительно сократить время клиента и расходы самого банка. Такие банковские операции безопасны – использование клиентами двухфакторной аутентификации значительно понижает вероятность кражи денежных средств. Также клиенты могут в любой момент без визита в финансовое учреждение увидеть историю своих операций, проверить баланс, состояние счета и так далее. Некоторые банки Кыргызстана уже реализовали возможность получить кредит и открыть банковский счет онлайн.

Работая над развитием традиционного банковского сервиса разумно перенимать опыт как государств-членов ЕАЭС, так и других развитых и развивающихся стран, с применением

международных стандартов. Кыргызстан может стать и новатором в области банковских продуктов, которые окажут положительное влияние как на банковский сектор, так и на экономику страны в целом. В нынешних условиях, когда большая часть населения уже знакома как с самим понятием банка, так и с основными его услугами (депозиты и кредиты), необходима дифференциация и повышение качества этих предоставляемых услуг.

Инновационные технологии банковских услуг позволяют оптимизировать процессы и облегчают доступ населения к ним, в том числе в регионах страны. Также коммерческим банкам необходимо модернизировать свои автоматизированные банковские системы в соответствии с требованиями международных стандартов. Рассмотрим показатели по платежным системам в КР за 2019–2022 гг. (таблица 1).

На основе анализа данных таблицы следует отметить, что совместные усилия Национального банка, министерств, ведомств и коммерческих банков, а также мероприятия в рамках реализации Концепции развития цифровых платежных технологий в Кыргызской Республике на 2020–2022 годы, оказали положительное влияние на увеличение количества безналичных платежей и расчетов в Кыргызской Республике, развитие национальной платежной системы, инфраструктуры по приему безналичных платежей и доступность платежных услуг для населения. В рамках реализации этих мероприятий приведенные данные в целом свидетельствуют о положительной динамике показателей платежной системы (таблица 1).

Исходя из целевых показателей межбанковских платежных систем (СПК и ГСРРВ) за 2020 и 2021 годы, следует отметить, что фактические показатели по СПК и ГСРРВ сложились ниже уровня запланированных показателей из-за снижения экономической активности хозяйствующих субъектов в период чрезвычайной ситуации и чрезвычайного положения, связанных с COVID-19, а также вследствие «перетока» платежей через системы мгновенных платежей, мобильные приложения агентов и электронные деньги.

Таблица 1 – Показатели по платежным системам в КР за 2019–2022 гг. [4]

Показатели	Факт, 2019	Прогноз, 2020	Факт, 2020	Прогноз, 2021	Факт, 2021	Прогноз, 2022	Факт, 01.10.2022
Система пакетного клиринга							
Кол-во платежей (ед.)	10 382	9 572 283	7 645 196	10 050 897	7 921 061	10 553 442	6 035 173
Объем платежей (млн сомов)	210 701,3	206 594,1	190 413,6	216 923,8	235 723,4	227 770	181 408,7
Гроссовая система расчетов в режиме реального времени							
Кол-во платежей (ед.)	494 779	425 516	528 481	446 791	607 830	469 131	507 724
Объем платежей (млн сомов)	3 126 378,4	5 602 296,1	3 931 296	5 882 410,9	5 323 369,8	6 176 531,4	6 820 251,5
Системы расчетов с использованием карт							
Общ. кол-во эмитированных платеж. карт на конец года (тыс. шт.)	2 980,6	2 227,1	3 388,3	2 338,4	3 757,1	2 455,4	4 660,9
Уровень проникновения банковских платеж. карт в расчете на 1 чел. (шт.)	0,70	0,53	0,78	0,55	0,85	0,57	1,04
Кол-во операции, соверш. с использованием платеж. карт (тыс. ед.)	47 704,4	30 154,3	58 542,4	31 662,0	84 210,7	33 245,1	88 698,9
Ср. кол-во операций в расчете на 1 чел. (ед.)	11,2	7,2	13,5	7,4	19,1	7,7	19,8
Объем операций, соверш. по платежным картам (млн сомов)	237 860,7	166 711,3	269 792,8	175 046,9	375 103	183 799,2	354 523,7
Ср. объем операций с картами в расчете на 1 чел. (сомов)	55 722	39 652,1	62 198,6	63 477	41 074,7	43 716,0	79 063,2
Кол-во чел., приходящихся на 1 банкомат	2 493	2 209	2 337	2 056	2 308	1 930	2 298
Кол-во чел., приходящихся на 1 POS терминал (чел.)	384	343	359	314	337	290	299
Системы расчетов с использованием электронных денег							
Кол-во пользователей электр. кошельком (ед.)	1 960 315	1 269 995,5	3 505 056	1 714 494,0	4 727 181	2 314 566,9	5 410 924
Всего операций с использованием электр. денег (ед.)	30 038 689	19 217 987,4	33 899 208	21 139 786,2	31 741 075	23 253 764,8	25 611 825
Общ. объем транзакций, проведенных с использованием электр. денег (млн сомов)	44 952,2	11 689,6	61 443,9	12 858,6	967,6	14 144,4	70 071,7
Численность взрослого населения на территории КР (тыс. чел.)	4 268,7	4 194,8	4 337,6	4 257,8	4 409,1	4 321,6	4 484,1

Так, через СПК и ГСРРВ в 2020 году было проведено 8,2 млн платежей на сумму 4,1 трлн сомов. По сравнению с 2019 годом показатели по количеству уменьшились на 22,6 %, а по объему – увеличились на 23,5 %. Объем платежей в ГСРРВ в 2020 году вырос на 25,7 %, а в СПК уменьшился на 9,6 %. При этом в 2021 году через СПК и ГСРРВ было проведено 8,5 млн платежей на сумму 5,6 трлн сомов. По сравнению с 2020 годом количество и объем платежей увеличились на 4,3 и 34,9 % соответственно. Объем платежей в ГСРРВ и СПК за 2021 год вырос на 35,4 и 23,8 % соответственно [5].

Показатели, характеризующие платежную инфраструктуру страны, свидетельствуют о необходимости проведения дальнейших мероприятий по оснащению регионов банковским оборудованием и продолжению эффективной цифровизации.

Одним из лидеров по цифровизации среди банков Кыргызстана является ОАО «Коммерческий банк Кыргызстан»: на 2023 года цифровизация банка достигла 62 %. Клиенты банка могут воспользоваться рядом услуг, не выходя из дома. Трансформируется подход в управлении, создании продуктов и сервиса. Меняется не только содержание, но и появляется новое восприятие, что банк отражает в новом позиционировании бренда MBANK.

Осуществления цифровой трансформации банка за 2022 год:

1. Команда. В первую очередь банк изменил культуру и организационную структуру команды. Совместил передовые форматы работы (Scrum, Agile и клиентоцентричность) с традиционным банковским управлением. Создана синергия новшества и надежности внутри большой команды, что также отразилось и на обслуживании клиентов.

2. Технологии. Главным локомотивом трансформации банка становятся технологии. За последние месяцы значительно переформатирован ландшафт инфраструктуры, обновлены ИТ-системы и увеличены в несколько раз мощности оборудования и ПО. Увеличена ИТ-команда в три раза и открыт новый ИТ-центр. Продукты переводят на микросерверную архитектуру, развивается использование больших данных.

3. Продукты. Благодаря новой команде и ИТ-фундаменту банком созданы инновационные продукты. За один год запущены:

- удаленная видеоидентификация;
- онлайн-переводы;
- моментальный онлайн-кредит;
- моментальная выдача виртуальных карт в MBANK и выпуск карт с доставкой на дом за один день;
- улучшенная защита данных;
- прием безналичных платежей (через смартфон через MBANK QR и Tap2Phone, через новый продукт-приложение MKassa);
- оцифровка традиционных банковских сервисов;
- госуслуги: получение квитанций, проверка и оплата штрафов, налогов, проверка нахождения в черных списках и даже кредитной истории;
- внутренние продукты банка – новая CRM-система и единое окно для всех систем банка, приложение «МКонсультант» для агентов-консультантов, системы учета карт и др.

4. Клиенты. Банком анализируются восприятие и поведение клиентов путем улучшения их опыта через анализ и обратную связь.

Итоги деятельности банка за 2022 год:

- 3 миллиона скачиваний мобильного приложения MBANK;
- переводы с MBANK на MBANK увеличились в 10 раз;
- выдача онлайн-кредитов увеличилось в пять раз;
- онлайн-переводы с карты на карту увеличились в пять раз;
- международные онлайн-переводы увеличились в пять раз;
- прием платежей в MBANK увеличился в шесть раз [5].

Цифровизация банковских услуг является частью современного сегмента, увеличивает эффективность банковского обслуживания, повышает уровень обслуживания клиентов и создает новые продукты и услуги. Это особенно важно в условиях постоянно меняющейся финансовой среды и увеличивающейся конкуренции [6; 7].

Заключение. В результате цифровой обработки банковского сервиса, клиенты получают

доступ к своим банковским счетам и банковским услугам через Интернет и мобильные приложения, что делает банковские услуги более выгодными и доступными для всех. Банки также используют технологии и аналитику данных для улучшения своей работы, учета затрат и снижения рисков. Однако использование цифровых технологий также может создавать новые вызовы для банков, такие как защита данных клиентов и предотвращение кибератак [8]. Поэтому банки должны постоянно улучшать свои системы безопасности и защиты данных. В целом, инновационные технологии банковского сервиса являются важным шагом в развитии сектора, и банки должны продолжать инвестировать в технологии и улучшение своих услуг, чтобы оставаться экономически выгодными и соответствовать современным требованиям.

Поступила: 24.10.23; рецензирована: 10.11.23;
принята: 14.11.23.

Литература

1. Государственная программа по увеличению доли безналичных платежей и расчетов в КР. URL: <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ky-kg/11809/10?cl=ru-ru&mode=tekst> (дата обращения: 24.09.2023).
2. Концепция цифровой трансформации «Цифровой Кыргызстан 2019–2023». URL: <http://ict.gov.kg/index.php> (дата обращения: 02.09.2023).
3. *Островская Е.С.* Особенности цифровизации банковской деятельности в основе развития критических технологий в Кыргызской Республике / Е.С. Островская // Вестник КРСУ. 2023. Т. 23. № 3.
4. Сайт ОАО «Коммерческий банк Кыргызстан». URL: <https://www.cbk.kg/> (дата обращения: 24.05.2023).
5. Основные направления цифровой трансформации банковских услуг Кыргызской Республики на 2020–2022 годы: Национальный банк КР. URL: <https://www.nbkr.kg/contout.jsp?item=-1436&lang=RUS&material=95415> (дата обращения: 01.09.2023).
6. *Иванов В.В.* Цифровая экономика: мифы, реальность, перспектива / В.В. Иванов, Г.Г. Малинецкий. М., 2017.
7. *Юсупова Г.Н.* Информационные технологии в сфере банковских услуг Кыргызской Республики / Г.Н. Юсупова // Цифровая экономика – образованию и науке Союзного государства Беларуси и России: сб. ст. Межд. заочной науч.-практ. конф. Минск, 2020.
8. *Тихонова Е.В.* Анализ динамики мошеннических операций в условиях развития финансовых технологий в банковском секторе / Е.В. Тихонова // Экономика и бизнес: теория и практика. 2023. № 7(101).