

3. Дуракова, И. Б. Управление персоналом: отбор и найм. Исследование зарубежного опыта: монография / И. Б. Дуракова. - М. : Центр, 2018. - 160 с.
4. Шелекбай, Ә. Д. Банк ісіндегі тәуекел-менеджмент: теориясы, әлемдік практика, Қазақстан тәжірибесі : оқу құралы / Ә. Д. Шелекбай, Н. А. Әлмерекөв. - А. : Экономика, 2017. – 208 б.
5. Бекболатұлы, Ж. Қазақстанның банк жүйесі: оқу құралы / Ж. Бекболатұлы. - өңделіп толықтырылған 2-е басылым. - Алматы : Экономика, 2019. - 192 б
6. Мақыш, С. Б. Коммерциялық банктер операциялары: оқу құралы / С. Б. Мақыш. - 2- басылым. - А. : ИздатМаркет, 2014. - 272 б.
7. Жұмамбаев, С. К. Адам ресурстарын басқару : бакалавр. және магистр. арналған оқу құралы / С. К. Жұмамбаев. - Алматы : Қазақ университеті, 2017. - 234 б.

РЕЗЮМЕ

В статье рассмотрен зарубежный опыт управления банковской системой. Сравнялся опыт стран США, Германии, Японии по мировым банковским системам. В настоящее время проведено всестороннее исследование особенностей развития исламской банковской системы.

RESUME

The article discusses foreign experience in managing the banking system. The experience of the United States, Germany, and Japan on World Banking Systems was compared. Currently, a comprehensive study of the specifics of the development of the Islamic banking system has been conducted.

УДК 338.436.33

Воробьева К., БЭК-42

Научный руководитель: **Есенгалиева С.М.,** доктор PhD, ст. преподаватель

Западно-Казахстанский аграрно-технический университет им. Жангир хана, г. Уральск

ОСОБЕННОСТИ И ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

Аннотация

Цифровизация бизнес-процессов-одно из самых востребованных направлений, в котором работают все субъекты современного рынка. В тех случаях, когда дистанционное обслуживание становится все более приемлемым, представители бизнеса, в том числе и банк, должны работать над автоматизацией и ускорением основных процессов. Традиционное банковское дело постепенно уходит в прошлое. Сегодня банки стремятся быть полностью цифровыми. Чтобы иметь стабильное положение на рынке, необходимо быстро адаптироваться к меняющимся условиям, иметь четкое представление о том, чего хочет клиент, и в связи с этим сформировать бизнес-модель, которая будет актуальна в этих условиях.

***Ключевые слова:** цифровизация; банки; дистанционное банковское обслуживание; каналы продаж, экономика.*

Современный мир показывает внедрение новых технологических изменений каждое десятилетие. Именно эти условия определяют глобальные тенденции развития всех сфер промышленной и социальной жизни в ближайшие годы. Развитие экономических систем в быстро меняющемся мире напрямую зависит от ускоренной адаптации к потребностям технологической среды и сложных процессов цифровой трансформации экономики:

Оцифровка экономики повлияла на большую часть населения и требует оперативного предоставления финансовых услуг, тем самым создавая серьезные проблемы для существующих банковских изменений. Улучшение банковской деятельности в цифровой среде обновляет проблему качественных изменений в модели взаимодействия банков и организаций. Еще одной важной задачей является необходимость владения и внедрения новейших цифровых технологий со стороны банков, внедрение электронных банковских услуг. Экономические условия в Казахстане и мире постоянно меняются, а рынок продуктов и банковских услуг развивается динамично и глобально.

Эти изменения определяют не только использование передовых компьютерных технологий, но и способствуют формированию особой цифровой операционной среды всех экономических

агентов, что существенно влияет на современные банки. Со стороны клиентской базы это значительно повысило уровень требований к предлагаемым банковским услугам, как следствие, на финансовом рынке, указывая на новые тенденции цифровизации бизнеса. С одной стороны, клиенты банка активно используют цифровые технологии в своей повседневной деятельности, ожидая, что банк не может выйти за рамки этого процесса, поскольку он предлагает отличные технологические услуги, предоставляемые для удовлетворения потребностей, необходимые для финансирования в цифровой среде и возникают под ее влиянием. С другой стороны, банк заинтересован в развитии современных технологий.

Ведь это позволяет снизить затраты на обслуживание клиентов банка и повысить доступность и качество услуг для операций с ним, удовлетворенность клиентов. Банки начали внедрять технические инновации и инновационную технологию в банковский сектор за последние десятилетия с большим количеством двигателей, чтобы привлечь клиентов в их использовании и обслуживании.

Таким образом, организация лучше для того, чтобы они распространялись на основе современных технологий, технологий, которые позволяют им существовать в интересах клиентов и во взаимодействии друг с другом. На современное развитие коммерческих банков оказывает влияние появление новых информационных технологий, и оперативное реагирование на изменение цифровой среды стало одним из значимых конкурентных преимуществ. Это позволяет банкам осуществлять работу с клиентами в зависимости от их индивидуальных предпочтений. Делая ее так же доступной банковской услугой в любое время, усовершенствует обслуживание, минимизирует затраты, повысит качество предоставляемых банковских услуг и, как следствие, усилит конкурентоспособность банков. Поэтому проведение системного анализа банковской сферы может служить расширению понимания процессов ее трансформации, позволяет прогнозировать изменения в указанной сфере, осуществлять идентификацию и ориентацию тренда развития.

Банковские услуги в процессе становления и развития прошли долгий путь от простейших операций до современного комплекса необходимых рыночных услуг, удовлетворяющих многообразные дополнительные потребности клиентов разных категорий. Научно-технический прогресс способен обеспечить растущие потребности клиентов в интерактивном общении с банками в постиндустриальном обществе.

К важнейшим факторам, ведущим к трансформации традиционных банковских услуг, относятся: ускорение процесса глобализации мировых экономических отношений, скачок инноваций в области информационно-телекоммуникационных технологий, проникновение иностранных банков на финансовые рынки многих стран, проникновение банков на финансовые рынки многих стран.

С развитием инновационных технологий банк стремится определить следующие основные цели своей стратегии. Среди существенных преимуществ можно выделить: возможность привлечения большего количества потребителей на рынок через разнообразные телекоммуникационные сети; возможность быстрой диверсификации предлагаемых услуг в изменяющейся рыночной среде; удобство клиентов; возможность выбора наилучшего вида обслуживания в режиме реального времени из ожидаемого ассортимента банковских продуктов; возможность предоставления услуг круглосуточно; и так далее. Для эффективной реализации инновационной стратегии по повышению лояльности клиентской базы современные банки трансформируются из классического финансового института в цифровые организации. Цифровая трансформация в банковском секторе проходит поэтапно. Сначала, в 1960-е гг., активно развивались новые цифровые каналы – сети банкоматов. Позднее, в начале 1990-х гг., появились интернет-банк и мобильный банк. Последние несколько лет ведущие банки стали менять свои бизнес модели развития, закрепляясь в виртуальном пространстве.

Пришло новое поколение цифровых технологий: искусственный интеллект, машинное обучение, большие данные, бесконтактные платежи (такие как Android Pay, Apple Pay, Samsung Pay). Благодаря электронным ноу-хау и быстрому росту проникновения интернета цифровые технологии становятся все более доступными.

Цифровой банкинг изменил не только продукты и каналы коммуникации, но и само мышление, клиенты активнее стали использовать предлагаемые инновационные решения. К розничным электронным услугам, включающим все виды обслуживания частных лиц, относят: проведение безналичных расчетов на основе платежных карт; использование устройств самообслуживания клиентов (в первую очередь, банкоматов для выдачи наличных денег); выполнение электронных расчетов в торговых точках, позволяющих существенно сократить денежный оборот наличности; обслуживание клиентов на дому, в рабочем офисе, в других точках

доступа, т.е. самостоятельное проведение клиентом банковских операций, взаимодействуя с автоматизированной банковской системой; цифровая обработка и хранение.

Триада стратегических целей банка заключается в сохранении и расширении его доли на рынке банковских услуг и снижении операционных расходов, включая расходы на персонал, строительство зданий, аренду помещений и т.д.

Индустрия финансовых услуг ускоренно переходит на интегральную и перспективную технологическую систему, которая при эффективной организации процессов обещает финансовым учреждениям многочисленные преимущества с точки зрения клиентской практики, предопределяет конкурентные результаты деловой активности, а также открывает широкие возможности для дифференциации сервисов. Цифровой банк может развиваться со скоростью происходящих вокруг изменений, ключевые составляющие концепции цифрового банка представлены на рисунке 2.

Современный Интернет-банкинг должен сделать все, чтобы потенциальному клиенту не требовалась наличность, не понадобилось ходить в отделение банка, была возможность входить в Интерфейс банка через любой электронный носитель – браузер стационарного компьютера, всевозможные программные версии смартфонов и планшетов.

К тому же, если клиент решил взять кредит, документы и долгое утомительное ожидание уже не нужны, уходят в прошлое, так как заявка формируется онлайн. Тем не менее, растущие темпы цифровизации финансового сектора в последние годы пока не могут обеспечить переход к полностью цифровым банкам. ИТ-инфраструктуры, сформированные ранее, не отличаются большой гибкостью и высокоскоростной интеграцией с новыми решениями. Все большее число традиционных банков создают в своей структуре целые блоки цифрового бизнеса и все время стремятся быть в тренде, внедряя отдельные цифровые решения, автоматизируя дистанционное банковское обслуживание (мобильный банк).

Данным примером является в Казахстане это АО «Каспи банк», который активно внедряет в свою деятельность цифровые технологии. На 2020 год в банке доступно множество услуг, которые банк предоставляет онлайн. Среди них это:

1. Открытие счета для частных клиентов и организаций.
2. Кредитование наличными. Решение по заявке принимается в течение 1 минуты. На руки можно получить 20000 – 1000000 тенге. Цель использования средств значения не имеет. Залог не требуется. Для оформления документов потребуется документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности гражданина РК, вид на жительство иностранца, удостоверение лица без гражданства, выданное в РК) и свидетельство ИНН. Заявка подается в режиме онлайн на сайте банка или в мобильном приложении. Для этого заемщик должен пройти процесс регистрации, заполнить анкету, ожидать одобрения и подписать договор электронной подписью.
3. Кредит на покупку автомобиля с пробегом. Для этого необходимо сделать первоначальный взнос - 20% от стоимости товара. Оформление документов занимает 1 сутки, включая оценку, диагностику и оформление в ГАИ. Решение по заявке принимается в течение 15 минут. Оформление осуществляется онлайн через kalesa.kz.
4. Вклады. Процентная ставка высокая - от 9%. Максимальный срок - 1 год. Для клиентов есть возможность снимать средства и пополнять счет по всей Республике. Все вклады застрахованы. Для подписания договора требуется только 1 документ - паспорт.
5. Каспи-QR оплата онлайн при помощи приложения у партнеров банка (бесконтактная оплата).
6. Оплата услуг, более 4000 платежей доступно в приложении. Так же доступна бонусная программа для клиентов.
7. Магазин на kaspi.kz это оформление любого товара онлайн в рассрочку или в кредит, с доставкой по всему Казахстану.

Так же Каспи банк позволяет оформить дебетовую или кредитную карту онлайн, в течении 10-15 минут. Дебетовая карта «kaspi gold» именная карта, которая выпускается для клиента онлайн через запатентованное устройство Kaspi картомат. Это является явным примером влияния цифровой экономики в банковской сфере. На сегодняшний день банк является одним из самых успешных и передовых банков, на мой взгляд это благодаря технологиям и доступности банковских услуг для населения.

Возникновение цифровой среды способствует изменению модели деятельности банков и трансформации формата их работы с клиентами. Банки не просто применяют в своей работе дистанционные каналы взаимодействия с клиентами и снижают количество точек физического присутствия. Цифровой формат обеспечивает им возможность сопровождения клиентов на всех

этапах взаимодействия – начиная с изучения потенциальных потребностей в финансовых услугах, продолжая разработкой этих услуг и созданием рынка их сбыта, предложением услуг и сопровождающих их сервисов, и заканчивая – получением обратного отклика Концепция цифрового банка удобство использования непрерывность работы операции в режиме реального времени высокая доступность и гибкость сервисов интерактивность обслуживания экстерриториальность клиентоцентричность персонализация предложения точность и наглядность информации мобильность от клиента по результатам приобретения услуги. Банковское обслуживание с помощью дистанционных каналов стало лишь необходимым, но не единственным элементом в комплексе мер взаимодействия с клиентом. Оно существует наряду с традиционными банковскими офисами, постепенно наращивая свои масштабы и пронизывая все сферы банковской деятельности. Интеграция различных каналов сбыта услуг с системами и технологиями проведения банковских операций требует серьезных организационных и управленческих изменений. В свою очередь, цифровизация экономики требует от банков увеличения скорости проведения стандартных банковских операций – в первую очередь, переводов денежных средств, конверсионных и кредитных операций.

Другой стороной становится интеграция в пакетных предложениях банков значительного количества взаимосвязанных и смежных услуг – не только полного комплекса услуг, традиционно предлагаемых банками, но и страховых, бухгалтерских, аудиторских, консалтинговых и прочих. Причем такие пакетные предложения услуг легко подстраиваются под конкретные особенности бизнеса и желания клиента – с точки зрения масштаба, территории, контрагентов и т.д.

В результате факторы, по которым клиенты выбирают банки, становятся все более сложными и сложными, что требует от банков постоянного совершенствования технологии обслуживания клиентов. Можно выделить следующие отличительные особенности современных банковских услуг, возникающие под влиянием распространения цифровой среды: интегрированная торговая сеть, состоящая из физических точек присутствия и широкого спектра интегрированных удаленных каналов. Развитые особенности каналов удаленного обслуживания; привлекательный и интуитивно понятный интерфейс; предоставление дополнительных актуальных и сопутствующих услуг на основе цифровых технологий; большой пакет предложений, которые могут быть разработаны самостоятельно; участие партнеров из финансового и нефинансового секторов в формировании комплексных предложений; постоянное взаимодействие с клиентами для определения их отношения к банку и его услугам, оценки удовлетворенности услугами и их удовлетворенности. Качество. Меняется и отношение клиентов к банкам. Банк не воспринимается как сложный и непонятный механизм, в котором тяжело разобраться. Модель дистанционного банкинга приходит на смену модели традиционного банкинга. Клиент сам управляет своим обслуживанием и получает от этого массу преимуществ.

Таким образом, под влиянием внешних и внутренних факторов банки постоянно совершенствуют бизнесмодели и процессы, внедряют новые продукты и сервисы, меняют организационную структуру и систему управления.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Крис Скиннер, «Цифровой человек», М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019, с. 70.
2. «Роботы уже здесь», Олег Сальманов, 21.11.2018, Ведомости, [URL: <https://www.vedomosti.ru/partner/articles/2018/11/21/786829-roboti-zdes>]
3. Зайцева И.Г. Трансформация модели розничного банкинга в условиях дистанционного обслуживания // Ученые записки Международного банковского института. – 2015. – № 12. – С. 92–97.
4. Цифровая трансформация российских банков, 23.04.2020. [URL: <http://www.tadviser.ru/index.php>]
5. «Цифровые технологии в российских банках», заместитель директора практики операционной эффективности Марианна Данилина, 2019 [URL: <https://home.kpmg/ru/ru/home.html>]

ТҮЙІН

Бизнес-процестерді цифрландыру-қазіргі заманғы нарықтың барлық субъектілері жұмыс істейтін ең талап етілетін бағыттардың бірі. Қашықтан қызмет көрсету неғұрлым қолайлы болған жағдайда, бизнес өкілдері, оның ішінде банк негізгі процестерді автоматтандыру және жеделдету бойынша жұмыс істеуі керек. Дәстүрлі банк ісі бірте-бірте өткенге айналады. Бүгінгі таңда банктер толығымен цифрлық болуға тырысады. Нарықта тұрақты жағдайға ие болу үшін өзгеретін

жағдайларға тез бейімделу керек, клиенттің не қалайтыны туралы нақты түсінікке ие болу керек және осыған байланысты осы жағдайларда өзекті болатын бизнес-модель қалыптастыру қажет.

RESUME

Digitalization of business processes is one of the most popular areas in which all subjects of the modern market work. In cases where remote service is becoming more and more acceptable, business representatives, including the bank, should work to automate and speed up the main processes. Traditional banking is gradually becoming a thing of the past. Today, banks are striving to be fully digital. To have a stable position in the market, you need to quickly adapt to changing conditions, have a clear idea of what the client wants, and therefore form a business model that will be relevant in these conditions.

УДК: 336.71:339.138

Сахиев Е., БФ-41

Научный руководитель: Хусаинов Б.М., к.с.-х.н., доцент

Западно-Казахстанский аграрно-технический университет им. Жангир хана, г. Уральск

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИЕ АО ДБ «БАНК ВТБ КАЗАХСТАН»

Аннотация

В статье рассматриваются сущность процесса маркетинговой деятельности в банке. Определено влияние практического использования современных структурных инноваций в финансово-маркетинговой сфере. Предложен всем независимым клиентам банка широкий спектр финансовых продуктов для реализации маркетинговых услуг. Актуальными для деятельности банка являются финансовые услуги по лизингу техники, страхованию имущества и пенсионному обеспечению населения. Последовательно перечислены эффективные способы и методы совершенствования маркетинговой деятельности.

Ключевые слова: банк, маркетинг, менеджмент, финансы, оценка.

В настоящее время актуальность совершенствования маркетинговой деятельности и анализа в банковской сфере разных странах мира заключается в том, что перспективные кредитные организации прочно вошли в жизнь людей, стремящихся максимизировать прибыль.

АО ДБ «Банк ВТБ Казахстан» делает финансовую ставку на то, что если нарушение будет выявлено регулятором, то проверяемому предприятию придется заплатить за это правонарушение высокую цену в виде санкций, судебных издержек и репутационных потерь.

Поэтому, если предприятие сможет самостоятельно предотвратить возможное нарушение или на ранней стадии обнаружить нарушение и прекратить его, то такая осмотрительность может существенно снизить бремя негативных последствий для такого субъекта.

По мнению отечественных и зарубежных ученых, антимонопольный комплаенс основывается на общей парадигме, что предотвратить финансовое нарушение легче, чем нивелировать его негативные последствия.

Но для этого предприятие должно предпринять определенные организационные усилия, чтобы создать такую эффективную систему, которая способна адекватно выявлять риски, анализировать бизнес-процессы и правовые нормы, иногда противоречивые.

Предприятие АО ДБ «Банк ВТБ Казахстан» постоянно оказывает консультационное содействие обеспечению финансовой стабильности и развитию финансового сектора, поэтому по поручению главы государства с 2022 года планируется внедрение социального кошелька с дальнейшей интеграцией с национальной товаропроводящей системой.

Установлено, что это позволит снизить транзакционные издержки для населения и бизнеса, повысит доступность финансовых услуг и расширит конкуренцию на финансовом рынке [1].

Будет продолжена работа по созданию национальной платежной системы через развитие системы мгновенных платежей и организации межбанковской системы платежных карточек.

Обзор банковского маркетинга в разных странах и изложение принципов маркетинга в условиях кризиса, однако использование инструментов банковского маркетинга в Азии и США имеет ряд особенностей.