

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КАЗАХСТАНСКИХ БАНКОВ С КЛИЕНТАМИ

Кадырова Айгуль Надировна, магистр, старший преподаватель,
Улаков Назар Сайранович, к.э.н., доцент кафедры,
Карагандинский университет Казпотребсоюза
Kadyrova Aigul Nadirovna, Master, Senior Lecturer,
Ulakov Nazar Sairanovich, PhD in Economics,
Karaganda University of Kazpotrebcoyuz

Аннотация. В данной статье рассматриваются основные тенденции и проблемы цифровизации процесса взаимодействия казахстанских банков с клиентами на современном этапе.

Ключевые слова: цифровизация, банковский сектор, казахстанские банки, банковское обслуживание, мобильный банкинг.

Пандемия коронавируса и введенные ограничения привели к коренным изменениям в деятельности банковского сектора. Произошел серьезный сдвиг от предоставления классических банковских услуг в отделениях (выдача займов, привлечение депозитов, операции с пластиковыми картами, открытие счетов) к цифровизации продуктов и интеграции небанковских услуг в банковское обслуживание.

Новые и улучшенные банковские продукты, услуги, и инновационные технологии обслуживания клиентов появляются на рынке в ответ на изменения окружающей среды и являются единственной альтернативой для сохранения конкурентных позиций финансовых институтов и повышения эффективности своего функционирования.

В настоящее время возможность разработки новых банковских продуктов и услуг, использования новых каналов поиска и взаимодействия с клиентами обеспечивается в основном внедрением современных информационных технологий во все сферы банковской деятельности. Развитие новейших информационных технологий привело к структурным преобразованиям в банках, изменении традиционных моделей работы, реинжинирингу бизнес-процессов и внедрению новых способов взаимодействия с клиентами [1, с. 80].

Традиционной формой банковского обслуживания является автоматизированная кассовая машина или просто банкомат, что предполагает личное посещение клиентом технически оснащенного операционного зала.

Банковский работник имеет автоматизированное рабочее место, оснащенное современным персональным компьютером с соответствующим программным обеспечением. Помещения банка оборудованы информационными (светодиодными) табло и банкоматами. В Казахстане эта форма достаточно долго не подвергалась изменениям, так как целью банка было скорее совершенствование банковского продукта, нежели создание лучших условий обслуживания.

В настоящее время в личном посещении нет необходимости, так как многие часто используемые услуги можно получать на дистанционной основе, имея доступ в Интернет. Такое решение принято для увеличения клиентопотока и в связи с технологической возможностью. При этом качество комплексного обслуживания не ухудшается. Оказание такого типа услуг с использованием

технологий по удаленной работе с клиентурой называется «дистанционным банковским обслуживанием».

Внедрение мобильного банкинга позволило гораздо быстрее и качественнее осуществлять обычные, часто используемые операции по переводам денежных средств. При этом значительно сокращаются расходы банка, а его работники могут сэкономить время использовать для осуществления более трудоемких операций с VIP-клиентами.

Среди форм современного банковского дистанционного обслуживания выделяются CRM, расчетные карты, интернет-банкинг, электронноцифровая подпись, персональный менеджер по обслуживанию ключевого клиента и др.

В связи с начавшейся в 2020 году пандемией все институты вынуждены были ввести удаленный формат работы, значительно расширив при этом новые технологии:

- RPA (или роботизация) – круглосуточные консультации для клиентов, подтверждение операций, оповещения об ошибках;

- чат-боты – программа, способная обрабатывать определенные голосовые и чат-вопросы, выполняя поиск ответа;

- OCR (или оптическое распознавание) – способность переводить не копируемые документы в редактируемые, что часто используется в банке при работе с документами клиента;

- биометрическая идентификация – новая технология по использованию физиологических и биологических особенностей лиц с целью установления личности, для удобства работы в банкоматах без банковских карт и смартфона (отпечатки пальцев, идентификация голоса, лица и т. п.), подразумевает использование искусственного интеллекта.

Конкурентоспособный банк должен применять по возможности все современные формы банковского обслуживания для более рационального использования финансовых ресурсов и обеспечения управляемости организации.

Положительным фактором при этом является сокращение оборота наличных денежных средств в связи с переходом клиентов на более удобный мобильный банкинг, то есть отмечен рост всех видов безналичных операций, в первую очередь – платежные и переводные.

Количество безналичных транзакций за 2020 год выросло почти в 2,5 раза в сравнении с 2019 годом, их сумма — в 2,6 раза. Рост в основном обусловлен расчетами посредством интернета и мобильного телефона (увеличение транзакций в 2,7 раза и их суммы в 2,9 раза) и использованием POS — терминала (увеличение в 2,2 раза и в 1,8 раза соответственно).

По данным за 2021 год, сумма безналичных платежей составила 14,5 трлн тенге, что на 82% больше значения 2020 года. За последние три года наблюдается быстрый рост безналичных платежей, в среднем на 14% ежеквартально. Стремительный рост безналичных платежей обусловлен изменением потребительских запросов и появлением новых платежных технологий [2].

В Казахстане начал действовать сервис Национального банка РК — система «Susqar», позволяющий совершать мгновенные переводы по номеру мобильного телефона в круглосуточном режиме в любой банк-участник системы мгновенных платежей с помощью мобильных приложений или интернет-банкинга. Национальный Банк выступает оператором и расчетным центром системы. Пока

данные услуги оказывают АО «Банк ЦентрКредит», АО «Altyn Bank» (ДБ China CITIC Bank Corporation Limited) и АО «Евразийский Банк» [3].

Необходимо также отметить, что банки все больше становятся центром и драйвером технологических изменений. Они стали площадками для продаж, начали предоставлять госуслуги, сотовую связь и так далее. Рынок стал более концентрированным, а специализация банков – ярко выраженной.

Аудитория пользователей мобильных банков в Казахстане стремительно растет с 2019 года. Самое удобное приложение в 2022 году предлагает Банк ЦентрКредит. Мобильный банк во всех задачах обеспечивает уровень клиентского опыта выше среднего по рынку. В функциональных блоках лидирует в категориях платежей и переводов. Предлагает широкие возможности настройки карточных продуктов: управление лимитами, настройки безопасности, подключение бесконтактной оплаты, управление SMS и PUSH-уведомлениями. Также оптимизирует проведение повторяющихся операций.

Банки с развитой функциональностью и высоким качеством UX — Jusan Bank и Halyk Bank. В отличие от лидера, им не хватает возможности создавать и настраивать платежи по расписанию. Недостаточно развиты настройки отображения продуктов: лимиты, безопасность, управление уведомлениями.

Но при этом каждый из этих банков выделяется лучшими практиками на рынке. В приложении Jusan Bank — удобная выгрузка выписок и реквизитов счета, а также широкие возможности кастомизации мобильного банка: настройка профиля, выбор темы и приветствия. Halyk Bank облегчает поиск офисов и отделений: дает подробную информацию, какие услуги доступны в конкретной локации.

У Kaspi Bank развита пре-логин зона, здесь можно перейти к оформлению новых продуктов не клиентом банка. Приложение предлагает удобное взаимодействие со списком провайдеров, но при этом нет переводов на электронный кошелек, нельзя перевести деньги по телефону или реквизитам в другой банк.

В мобильном банке ForteBank наиболее развитые возможности переводов по номеру телефона, а также удобные витрины заказа дебетовых и кредитных карт. При этом не хватает возможности оплачивать штрафы ПДД.

Банки с большим потенциалом для развития UX в приложениях — Банк Хоум Кредит, Bank RBK, Евразийский банк, Altyn Bank, Freedom Finance Bank. Вся группа показывает точки роста в функциональности платежей, удобстве выгрузки документов, заказе новых продуктов из пре-логин зоны.

При этом каждый банк имеет удачные реализации. В Банке Хоум Кредит удобный чат с поддержкой и подробный раздел FAQ. Приложение RBK Bank показывает детальную информацию о транзакциях. Евразийский банк дает доступ к единой истории с возможностью перейти к отдельному продукту. В приложении Altyn Bank доступна смена номера телефона и паспортных данных. Удобная работа с привязанными картами обеспечивает Freedom Finance Bank [3].

Клиенты достаточно активно используют мобильные банки для ежедневных платежей и переводов, оплаты услуг, а также для открытия новых продуктов. Однако рост транзакционной активности сдерживается недостаточной функциональностью: многие удобные функции встречаются у менее, чем половины исследованных мобильных банков, либо реализованы не полноценно.

Например, большинство приложений позволяют сохранить или привязать карту другого банка, но нет возможностей для удобного просмотра и управления привязанными картами.

Удобство уже внедренных функций также требует дополнительных инвестиций. У большинства приложений слабо оптимизированы повторяющиеся и регулярные операции, платежи по расписанию неудобны в настройке. История операций представлена в каждом банке, но зачастую так, что не позволяет клиенту решать его задачи: не хватает информации об операциях, удобной навигации и возможностей фильтровать историю.

Повысить активность пользователей и частоту использования мобильного банка поможет онбординг и всесторонняя онлайн-поддержка. Чат в приложениях реализован менее, чем у половины банков. А там, где он есть, приходится ждать ответа в среднем более 15 минут, а также дополнительно указывать данные, которые в банке уже есть.

Банки Казахстана не используют все возможности для онлайн-продаж. На рынке распространена практика открытия дебетовых карт и вкладов для действующих клиентов, но в процессе не хватает информации об условиях предоставления продукта, возможностей ознакомиться с документами и тарифами. Дополнительная зона роста – оформление продуктов не клиентом банка в пре-логин зоне. На рынке мало практик, которые позволяют клиенту ознакомиться с продуктами до авторизации в приложении и принять решение об оформлении.

Также для казахстанского рынка характерно слабое проникновение цифровых решений, точно улучшающих UX в отдельных сценариях. На данный момент только у единиц можно найти решения для аналитики доходов и расходов, функции сбора средств, возможности перевода за рубеж по номеру телефона, оплаты услуг ЦОН, штрафов судебных задолженностей и других.

Сущность вышеизложенного сводится к следующему. В настоящий момент происходит стремительная цифровая трансформация всей финансовой системы. В условиях растущей конкуренции цифровизация банковской деятельности способствует расширению клиентской базы, увеличению доли рынка, и соответственно росту прибыльности.

Несмотря на активное внедрение цифровых технологий, банковский сектор, в особенности – мелкие банки, сталкивается с рядом трудностей. Среди значимых факторов, сдерживающих продвижение новых технологий прежде всего следует назвать ограниченность финансовых ресурсов для полной трансформации всех бизнес-процессов, процедур, продуктов, форматов работы, необходимость перевода архивов в электронный формат, нехватка специализированных кадров, имеющих необходимые знания и навыки работы в банковской сфере и в IT, отсутствие электронного взаимодействия банков с государственными системами и базами данных, необходимость обеспечения киберустойчивости банковской системы и защиты персональных данных, отсутствие универсального механизма дистанционной верификации клиентов.

Нехватка инвестиционных ресурсов и специалистов в области новых финансовых и информационных технологий для участия в технологической гонке вызовет дальнейшую консолидацию банковского сектора.

Список использованных источников

1. Кулумбетова Д.Б., Маулина Н.Х., Асанова А.Б. Цифровая трансформация казахстанского банковского сектора на современном этапе развития // Научный вестник: Финансы, банки, инвестиции - 2021 - № 3.- стр. 80-89.

2. Безналичные платежи в Казахстане в среднем растут на 14% в квартал – [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<https://kapital.kz/finance/2022-04-15/beznalichnyye-platezhi-v-kazakhstane-v-srednem-rastut-na-14-v-kvartal.html>

3. Что ждет банковский сектор в 2022 году– [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://kz.kursiv.media/2021-12-29/что-ждет-банковский-сектор-в-2022-году/>

4. Лучшие мобильные банки Казахстана в 2022 году – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bluescreen.kz/news/11766/luchshie-mobilnyie-banki-kazakhstana-v-2022>.