

УДК 338.242.2

JEL: P34

DOI 10.33278/SAE-2020.book1.324-329

THE USE OF MODERN MANAGEMENT METHODS AND TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF BAKING SERVICES IN KAZAKHSTAN

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ И ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В КАЗАХСТАНЕ

Kasiya A. Kirdasinova¹

ORCID 0000-0002-7608-9246

Касия Александровна Кирдасинова¹

Nurlan A. Kurmanov¹

ORCID 0000-0002-3937-6940

Нурлан Айдилдаевич Курманов¹

¹L. N. Gumilyov Eurasian national university, Nur-Sultan, Kazakhstan

¹Евразийский национальный университет им. Л. Н. Гумилева, Нур-Султан, Казахстан

This research was supported by the Science Committee of the Ministry of Education and Science of the Republic of Kazakhstan (grant number AP08856113)

Статья подготовлена по результатам исследования по гранту № AP08856113 Комитета науки Министерства образования и науки Республики Казахстан

Keywords: information technology, banking system, Internet sources

Ключевые слова: информационные технологии, банковская система, Интернет-ресурсы

The widespread use of information technology has become an objective necessity. One of the areas where their importance is traditionally great is the financial sector. It is safe to say that the process of informatization of banking activities will continue in the future. The banking sector in the near future will be dominated by trends towards an increase in the quality and reliability of offered products and services, an increase in the speed of settlement operations, and the organization of electronic access for customers to banking products. This is primarily due to the desire of banks to achieve competitive advantages in the financial markets.

Information banking technology presumes the process of transforming banking information based on methods of collecting, registering, trans-

Повсеместное использование информационных технологий стало объективной необходимостью. Одна из сфер, где их значение традиционно велико, – финансовая сфера. Можно с уверенностью утверждать, что процесс информатизации банковской деятельности продолжится и в дальнейшем. В банковском секторе в ближайшем будущем будут преобладать тенденции к повышению качества и надежности предлагаемых продуктов и услуг, увеличению скорости проведения расчетных операций, организации электронного доступа клиентов к банковским продуктам. Это обусловлено, прежде всего, стремлением банков к достижению конкурентных преимуществ на финансовых рынках.

Информационная банковская технология – процесс преобразования банковской информации на основе методов сбора, регистрации,

ferring, storing, and processing data in order to ensure the preparation, adoption and implementation of management decisions using personal and computer technology.

The use of modern information technologies radically affects and changes the business processes in banks, bringing them to a fundamentally different level [1].

Banking technologies are inextricably linked with information technologies, which provide complex business automation. Modern banking technologies as a tool for supporting and developing the banking business, are created on the basis of a number of fundamental principles:

- modular principle of construction, which makes it easy to configure systems for a specific order with subsequent expansion;
- openness of technologies capable of interacting with various external systems, ensuring the choice of a software and hardware platform and its portability to other hardware;
- flexible configuration of banking system modules and their adaptation to the needs and conditions of a particular bank;
- scalability, providing for the expansion and complication of functional modules of the system as business processes develop;
- multi-user access to data in real time and implementation of functions in a single information space;
- modelling a bank and its business processes, the possibility of algorithmic settings for business processes;
- continuous development and improvement of the system based on its reengineering of its business processes.

The most promising area of the development of banking information technologies is Internet banking. The development of remote service systems has led to the creation of systems that differ in volume and forms of various types of banking services: Internet banking, Internet Client, home banking, Telebank, mobile banking or WAP-service. With the help of these systems, practically

передачи, хранения и обработки данных в целях обеспечения подготовки, принятия и реализации управленческого решения с использованием средств персональной и вычислительной техники.

Использование современных информационных технологий кардинально влияет и изменяет бизнес-процессы в банках, выводя их на принципиально иной уровень [1].

Банковские технологии неразрывно связаны с информационными технологиями, которые обеспечивают комплексную автоматизацию бизнеса. Современные банковские технологии как инструмент поддержки и развития банковского бизнеса создаются, имея в своей основе ряд основополагающих принципов:

- модульный принцип построения, позволяющий легко конфигурировать системы под конкретный заказ с последующим наращиванием;
- открытость технологий, способных взаимодействовать с различными внешними системами, обеспечивать выбор программно-технической платформы и переносимость ее на другие аппаратные средства;
- гибкость настройки модулей банковской системы и адаптация их к потребностям и условиям конкретного банка;
- масштабируемость, предусматривающая расширение и усложнение функциональных модулей системы по мере развития бизнес-процессов;
- многопользовательский доступ к данным в реальном времени и реализация функций в едином информационном пространстве;
- моделирование банка и его бизнес-процессов, возможность алгоритмических настроек бизнес-процессов;
- непрерывное развитие и совершенствование системы на основе реинжиниринга ее бизнес-процессов.

Наиболее перспективным направлением развития банковских информационных технологий является интернет-банкинг. Развитие систем дистанционного обслуживания привело к созданию систем, различных по объему и формам предоставления банковских услуг: «Интернет-Банк», «Интернет-Клиент», домашний банк, телебанк, мобильный банк или WAP-сервис.

any requirements of the Bank's customers are fulfilled, except for cash services.

Not only in the West, but also in Kazakhstan, more and more participants in the stock market (banks and brokerage companies) are mastering a new promising direction for the development of brokerage services, which is to provide individuals with access to domestic and international currency and stock markets (Internet trading) [2].

The modern e-commerce system includes two main areas: B2B (business-to-business), where banks operate as the main contractors and sellers of financial services, and B2C (business-to – customer) – sales of goods and services to individuals, where credit organizations act as financial intermediaries.

With the latest customer service technologies, one manager can actively work with a very large number of clients. The most important trend associated with the expansion of the efficiency and versatility of credit institutions was the creation of budgeting systems and an integrated approach to financial management of bank resources.

Against the background of the development of banking technologies, the need to improve efficiency and reduce costs, as well as serious competition in the market, many banks recognized the need to develop a remote channel both to serve existing customers and to attract new ones [3].

Thus, new electronic technologies help banks to reshape their customer relationships and find new ways to generate profits. Banking computer systems are currently one of the fastest growing areas of network software applications.

Analyzing the general understanding of information technologies, we can distinguish that information technology covers all areas of transmission, storage, and perception of information. However, in most cases, information technology is associated with computer technology, since the advent of computers has brought information technologies to a new level of development.

Information technologies should ensure that the entire information processing process is divided

С помощью этих систем выполняются практически любые, кроме кассового обслуживания, требования клиентов банка. Не только на Западе, но и в Казахстане все больше участников фондового рынка (банков и брокерских компаний) осваивают новое перспективное направление развития брокерских услуг, заключающееся в предоставлении физическим лицам доступа к отечественным и международным валютным и фондовым рынкам (Интернет-трейдинг) [2].

Современная система электронной коммерции включает в себя два основных направления: B2B (business-to-business), где банки работают в качестве основного исполнителя и продавца финансовых услуг, и B2C (business-to-customer) – продажа товаров и услуг частным лицам, где кредитные организации выступают в роли финансового посредника. С помощью новейших технологий работы с клиентами один менеджер может вести активную работу с очень большим количеством клиентов. Важнейшей тенденцией, связанной с расширением оперативности и многофункциональности кредитных организаций, явилось создание систем бюджетирования и комплексный подход к финансовому менеджменту ресурсами банка. На фоне развития банковских технологий, необходимости повышения эффективности и снижения издержек, а также серьезной конкуренции на рынке многие банки признали необходимость развития дистанционного канала как для обслуживания имеющихся клиентов, так и для привлечения новых [3].

Таким образом, новые электронные технологии помогают банкам изменить взаимоотношения с клиентами и найти новые средства для извлечения прибыли. Банковские компьютерные системы на сегодняшний день являются одной из самых быстро развивающихся областей прикладного сетевого программного обеспечения.

Анализируя общее понимание информационных технологий, можно выделить, что информационная технология охватывает все области передачи, хранения, восприятия информации. Но в большинстве случаев информационная технология ассоциируется с компьютерными технологиями, так как появление компьютеров вывело информационные технологии на новый уровень развития.

into stages and actions. At the same time, the stages and actions should allow for effective targeted management of information processes, that is, they should be standardized and unified [4].

The domestic banking system is merging into the global one, and the fight against Western competitors is unthinkable without relying on modern high-level information technologies.

In Kazakhstan, mobile banking has come a long way: from the creation of a Java version of websites in the early 2000s to the development of unique applications that transfer funds when two smartphones touch. Kazakh banks appreciated the innovative approach and significantly increased the number of product offerings available to customers via their smartphones. In turn, medium-sized banks have entered the competition for customers who own smartphones. Moreover, new players have emerged who are building their strategy and business model solely on the basis of remote service channels.

Currently, the banks of the Republic of Kazakhstan on attracting are focusing their attention on the involvement of new promising segments of the solvent audience of Kazakhstanis who actively use the Internet. If in the early 2010s, fewer than a dozen banks had offers on Internet banking for retail consumers, at the moment 24 out of 28 second-tier banks offer their customers the possibility of non-cash payment of their bills and purchases via Internet resources without cash.

This strategy is already showing results throughout 2018, and 16.7 million transactions were carried out through the banks' Internet resources. The number of transactions increased by 2.2 times compared to the same period of the previous year.

The volume of non-cash payments on the territory and outside the Republic of Kazakhstan using payment cards issued by Kazakhstani issuers in January–July 2019 amounted to 6.3 trillion tenge – 2.1 times more than in 2018.

Until this year, the share of international payment systems in the volume of non-cash payments reached 97–99%, but in January–July 2019, the

Информационная технология должна обеспечивать разделение всего процесса обработки информации на этапы, действия. При этом этапы, действия должны позволить эффективно осуществлять целенаправленное управление информационными процессами, то есть быть стандартизированы и унифицированы [4].

Отечественная банковская система вливается в мировую, а борьба с западными конкурентами немислима без опоры на современные информационные технологии высокого уровня. В Казахстане мобильный банкинг прошел долгий путь: от создания Java-версии сайтов в начале 2000-х до разработки уникальных приложений, осуществляющих переводы денежных средств при соприкосновении двух смартфонов. Казахстанские банки оценили инновационность подхода и существенно увеличили количество продуктовых предложений, доступных клиентам через смартфоны. В свою очередь средние по размеру банки включились в конкурентную борьбу за клиентов-владельцев смартфонов. Более того, появились новые игроки, которые выстраивают свою стратегию и бизнес-модель исключительно на основе дистанционных каналов обслуживания.

В настоящее время банки Республики Казахстан акцентируют свое внимание на вовлечение новых перспективных сегментов платежеспособной аудитории казахстанцев, активно использующих сеть Интернет. Если в начале 2010-х гг. предложения по Интернет-банкингу для розничных потребителей имели меньше десятка банков, то в настоящий момент 24 банка второго уровня из 28 предлагают своим клиентам возможность безналичной оплаты своих счетов и покупок через Интернет-ресурсы.

Такая стратегия уже показывает результаты весь 2018 год, и через Интернет-ресурсы банков было проведено 16,7 млн транзакций. Количество транзакций по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года выросло в 2,2 раза.

Объём безналичных платежей на территории и за пределами Республики Казахстан с использованием платёжных карточек, выпущенных казахстанскими эмитентами, за январь–

share of local systems increased to 7.5% compared to the same period of the previous year, when its share was only 0.7%; the volume increased 23 times – to 476 billion tenge.

The volume of non-cash payments using payment cards of local systems began to grow significantly in May, when it increased from 4.3 billion to 28.7 billion tenge, in June – to 36.4 billion tenge, and in July the growth was already 11 times, to 396.4 billion tenge. The number of active cards of local systems also increased from 474.1 thousand to 3.2 million at the end of July 2019.

The volume of non-cash payments in the Republic of Kazakhstan using payment cards issued by both Kazakhstani and foreign issuers in January–July 2019 amounted to 5.8 trillion tenge, having increased by 2.3 times over the year.

The overall increase in the volume of non-cash payments is facilitated by a significant increase in online payments is 2.9 times, up to 3.8 trillion tenge. The volume of non-cash processed through POS-terminals increased by 70.3% to 1.9 trillion tenge. Other channels account for only 105.6 billion tenge – 37.2% less than a year earlier [5].

The share of non-cash payments via Internet resources increased from 49.9% to 65.2%; the share of payments through POS-terminals, respectively, decreased from 43.6% to 33%.

These problems of the resource are associated with the fact that the growth in people's demand for banking services on the Internet requires the development and careful elaboration of the online banking service.

июль 2019 года составил 6,3 трлн тг – в 2,1 раза больше, чем в 2018 году.

До текущего года доля международных платёжных систем в объёмах безналичных платежей достигала 97–99%, но за январь–июль 2019 года доля локальных систем выросла до 7,5% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года, когда её доля составляла лишь 0,7%; объём увеличился в 23 раза, до 476 млрд тг.

Объём безналичных платежей с помощью платёжных карточек локальных систем начал существенный рост в мае: тогда он увеличился с 4,3 млрд до 28,7 млрд тг, в июне – до 36,4 млрд тг. Количество активных карт локальных систем также выросло с 474,1 тыс. до 3,2 млн на конец июля 2019 года.

Объём безналичных платежей на территории Республики Казахстан с использованием платёжных карт, выпущенных как казахстанскими, так и иностранными эмитентами, за январь–июль 2019 года составил 5,8 трлн тг, увеличившись за год в 2,3 раза.

Общему увеличению объёма безналичных платежей способствует существенный рост платежей через Интернет – в 2,9 раза, до 3,8 трлн тг. Объём безнала, проведённый через POS-терминалы, вырос на 70,3%, до 1,9 трлн тг. На прочие каналы приходится лишь 105,6 млрд тг – на 37,2% меньше, чем годом ранее [5].

Удельный вес безналичных платежей через Интернет-ресурсы вырос с 49,9% до 65,2%; доля платежей через POS-терминалы, соответственно, сократилась с 43,6% до 33%.

Эти проблемы данного ресурса связаны с тем, что рост спроса людей на услуги банков в сети Интернет требует развития и тщательной разработки онлайн-сервиса банков.

References / Библиография

1. Ishkova S.V., Yakushina V.A. Tendentsii razvitiya distantsionnogo bankovskogo obsluzhivaniya [Trends in the development of remote banking services]. *Nauka i sovremennost' = Science and Modernity*. 2013; 21: 210–215.
2. Mobile banking for smartphones Review of mobile applications of Russian banks. PC "Deloitte and Touche Regional Consulting Services Limited". 2014: 44.
3. Mishchenko A.V. Methodology of credit risk management and optimal formation of a credit portfolio. *The Economist*. 2013; 4: 5–12.
4. Klyuchnikova M.V. Commercial banks: economic and statistical analysis. Moscow, Alfa-Press, 2013.
5. Top 30 mobile applications in Kazakhstan: <https://forbes.kz> 10/25/2020
1. Ишкова С.В., Якушина В.А. Тенденции развития дистанционного банковского обслуживания // *Наука и современность*. 2013. № 21. С. 210–215.
2. Мобильный банкинг для смартфонов Обзор мобильных приложений российских банков // ПК «Делойт и Туш Риджинал Консалтинг Сервисис Лимитед». 2014. 44 с.
3. Мищенко А.В. Методология управления кредитным риском и оптимальное формирование кредитного портфеля // *Экономист*. 2013. № 4. С. 5–12.
4. Ключникова М.В. Коммерческие банки: экономико-статистический анализ. М.: Альфа-Пресс, 2013.
5. Топ-30 мобильных приложений Казахстана: <https://forbes.kz> 25.10.2020