

УДК 336.71

**MODERN TECHNOLOGIES FOR THE DEVELOPMENT OF THE BANKING SECTOR**

**Moldalievа Kasiet Zamirbekovna**, Specialist Sector of accounting services, Department of Outsourcing Services for Business Customer Service Department Joint Stock Company «Tinkoff», Russia, Moscow <moldalievakz@gmail.com>

**Abstract**

This article discusses modern technologies of development of the banking sector in relation to the domestic market. Examples of relevant financial and banking instruments to increase the competitive advantage of banks are given.

**Keywords:** discount rate; insurance; carding; deposit; loan.

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА**

**Молдалиева Касиет Замирбековна**, специалист Сектора бухгалтерских услуг Отдела аутсорсных услуг для бизнеса Управления клиентской поддержки бизнеса ДКО АО «Тинькофф», Россия, Москва <moldalievakz@gmail.com>

**Аннотация**

В данной статье рассмотрены современные технологии развития банковского сектора применительно к отечественному рынку. Приведены примеры актуальных финансово-банковских инструментов для повышения конкурентного преимущества банков.

**Ключевые слова:** учетная ставка; страхование; кардинг; депозит; кредит.

**БАНК СЕКТОРУНУН ӨНУГУШУНУН ЗАМАНБАП ТЕХНОЛОГИЯЛАРЫ**

**Молдалиева Касиет Замирбековна**, Россия, Москва ш. «Тинькофф» АК кардарларды тейлоо департаментинин, кардарларды колдоо башкармалыгынын, бизнес учун каралган аутсорс кызмат болумунун, бухгалтердик кызмат корсотуу секторунун адиси <modalievakz@gmail.com>

**Кыскача мүнөздөмө**

Бул макалада ички рынока карата колдонулуучу банк секторунун онуктуруу заманбап технологиялары каралган. Банктардын конкуренттик артыкчылыгын жогорулатуусуна багытталган актуалдуу финансылык банк инструменттеринин мисалдары келтирилген.

**Негизги сөздөр:** эсептик чен; камсыздандыруу; кардинг; депозит; кредит.

Развитие экономики любого государства в современных условиях невозможно без эффективной системы денежного обращения и использования инновационных банковских технологий. На сегодняшний день все больше внимания уделяется повышению качества сервиса не только в коммерческих банках, но и в других сферах, оказывающих посреднические услуги. Скорость сервиса, внимательность и удобство обслуживания выходят на лидирующие позиции в конкурентной борьбе за новых клиентов. Банковский рынок услуг в современном мире достаточно широк и насыщен. Накопленный опыт использования современных технологий развития банковского сектора заслуживает внимания для его применения в банковском секторе Кыргызстана.

Ускорение темпа жизни, ценность времени, трансформация образа жизни людей, внедрение информационных технологий, автоматизация операций – это ряд факторов в социальной и экономической сфере, информирующих о том, что необходимо переходить от классического филиального на дистанционное банковское обслуживание (ДБО). Стоит отметить, что экономически развитые страны уже давно перешли на ДБО.

Проанализировав коммерческие банки России, занимающие лидирующие позиции в рейтинге, такие как ПАО «Сбербанк», ПАО «Банк ВТБ», АО «Альфа-Банк», АО «Райффайзенбанк», АО «Тинькофф», АО «Россельхозбанк», ПАО «Росбанк», ПАО Банк «Финансовая Корпорация Открытие» и другие, выделю общие, на мой взгляд, конкурентоспособные направления по оказанию услуг на банковском рынке.

На данный момент в Кыргызстане зарплатная карта является естественной монополией. Сотрудник организации должен пользоваться картой такого банка, с которым сама организация заключила договор по зарплатному проекту. То есть сотруднику перечисляется ежемесячный заработок на ту карту, которую выдают организации без права выбора карты другого банка. Естественно, такие барьеры как со стороны организации, так и со стороны банков не сделают зарплатную карту доступным и простым продуктом. В России же у граждан есть право выбрать любой понравившийся банк.

В век информационных технологий все больше наблюдаются мошеннические операции, связанные с использованием банковских карт, а также мобильного приложения. И здесь хотелось бы отметить важность, в первую очередь, внедрения системы страхования банковских карт, а затем и подключения страховки к банковским картам. По данным исследования МКБ каждый третий клиент страхует риски по своей карте. Представители страховой компании «Сбербанк страхование» утверждают, что услуга страхования банковских карт — лидер продаж среди всей продуктовой линейки. Как отмечает руководитель управления по страхованию имущества компании «Сбербанк страхование» Елена Машицкая, «такая популярность может быть вызвана, с одной стороны, ростом общей финансовой грамотности населения, с другой стороны, распространённостью мошенничества в банковской сфере» [4]. Я полностью солидарна с ее высказыванием.

Что такое страхование карт? Страхование банковских карт — это программа страхования, которая представляет собой индивидуальное добровольное страхование имущественных интересов клиентов от финансовых потерь, связанных с использованием банковских пластиковых карт. Рассмотрим в общих чертах, от каких случаев защищает страховка банковской карты:

- использование карты после её утраты в результате грабежа или разбоя;
  - снятие наличных в банкомате с использованием ПИН-кода, полученного с применением насилия или угрозы насилия;
  - получение наличных в банке с использованием поддельной подписи;
  - использование поддельной карты с реквизитами действительной;
  - фишинг, скимминг и другие мошеннические действия по получению информации о карте.
- С развитием безналичного оборота в стране кардинг, или карточный фрод, будет набирать обороты, используя самые различные методы, которые большая часть населения не сможет распознать.

Все коммерческие банки привлекают клиента приблизительно одинаково, и что по большому счету для клиента не имеет принципиальной разницы, куда именно он обратится. В большинстве случаев клиенты предпочитают крупные банки. Почему? Ставки по кредитам невысокие? Высокие проценты по вкладам? Хорошее обслуживание? Рассмотрим следующие диаграммы для достоверного определения проблем в банковском сегменте в целом по республике.

Наглядно видно (рис. 1, 2), насколько высокий ГЭП между процентными ставками по кредитам и депозитам. Высокий разрыв связан с высоким уровнем рисков, присутствующих в Кыргызстане. Но на сегодняшний день наблюдается снижение этого разрыва. Снижение процентных ставок по кредитам и займам также можно определить по снижению учетной ставки НБКР, так как данная ставка является прямой связью между ставками финансово-кредитных учреждений (рис. 3).

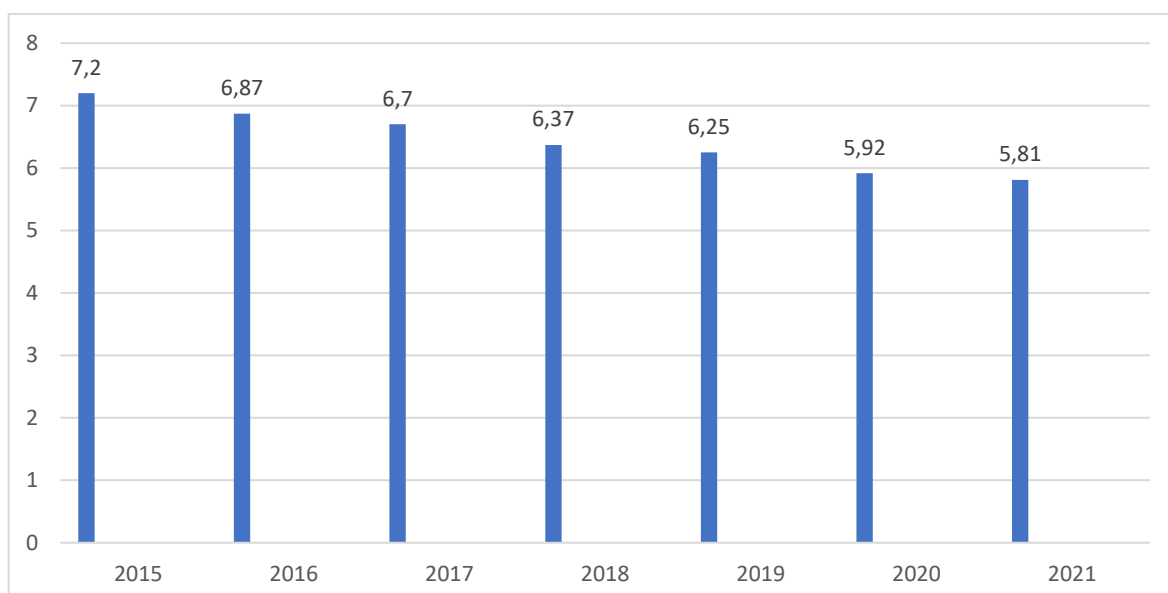


Рис. 1. Динамика средневзвешенных процентных ставок депозитов в действующих коммерческих банках КР за 2015-2021 гг. [2]

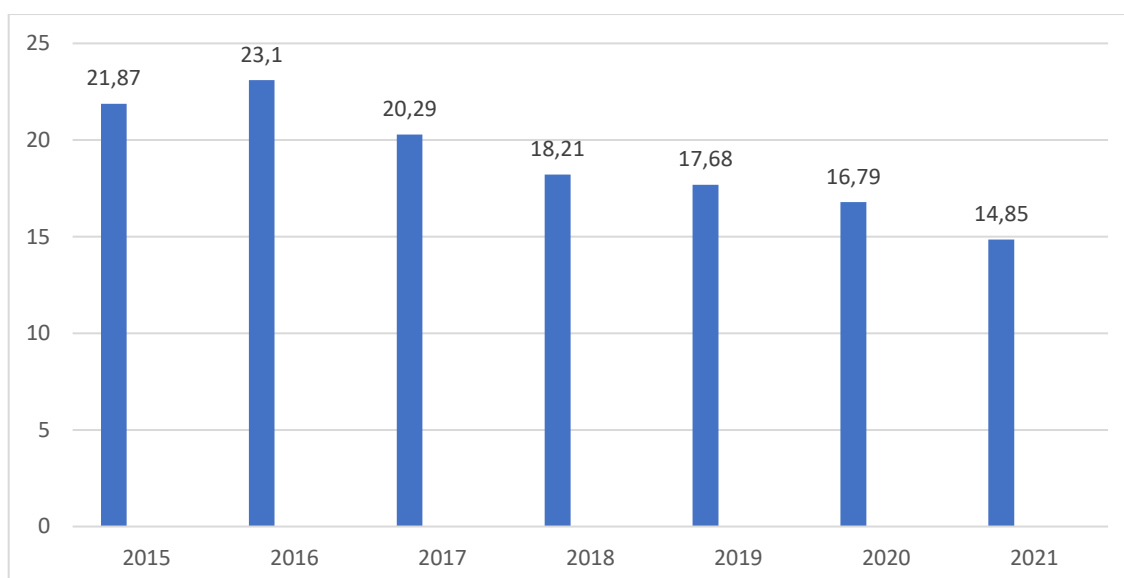


Рис. 2. Динамика средневзвешенных процентных ставок по кредитам в национальной валюте в действующих коммерческих банках КР за 2015-2021 гг. [2]

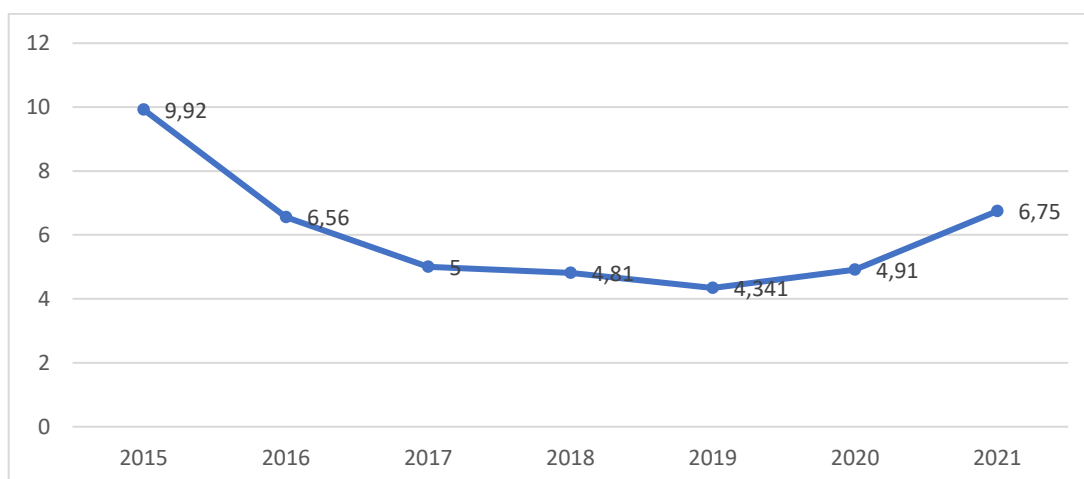


Рис. 3. Средневзвешенная учетная ставка НБКР за 2015-2021 гг. [2]

Если обратить внимание на 2020-2021 гг., то видим динамику роста учетной ставки НБКР. Положительная динамика роста обусловлена повышением цен на мировых товарно-сырьевых рынках, которые оказывают влияние через стоимость импортируемых товаров в республику. Также стоит отметить, что немаловажную роль сыграли ограничительные меры по всему миру из-за распространения новых штаммов коронавируса, которые оказали сдерживающий эффект на рост мировой экономики в целом, что привело к усилению волатильности на глобальных финансовых рынках, соответственно затрагивая рынок Кыргызстана. Отмечу, что учетная ставка является инструментом денежно-кредитной политики НБКР. Данная политика ориентирована в основном на перспективу, а это значит, что результат от принятых мер будет не сразу, а через определенное время. Меры, принятые в 2019 г., оказали влияние на 2020 г., тем самым снизив проценты как по кредитам, так и депозитам в условиях нестабильности экономики страны.

Как показывает опыт зарубежных стран, со временем разница между процентами по займам и вкладам будет минимальная. И основным доходом явятся не кредитные операции, а доходы от операционной банковской деятельности. Говоря об операционной деятельности, отметим: для того чтобы клиенты совершали максимальное количество переводов, тем самым преумножая доходы банка, нужно как минимум увеличить операционный банковский день, если не будем акцентировать внимание на комиссионных сборах.

Почему так популярны депозитные карты в других странах? Использование карт удобно и выгодно. Согласитесь, нам будет приятно, если мы получим немного прибыли от совершенных нами покупок. Дополнительный заработок всегда мотивирует людей пользоваться картами, еще это удобно и безопасно. Наталкивая клиентов на использование карты через финансовые институты, государство быстро может перейти к безналичному обороту, что на сегодняшний день является одной из приоритетных задач финансового сектора. Для повышения конкурентного преимущества следует обратить внимание на партнерские продажи, здесь взаимовыгодное предложение как для банка, так и для продавца. Почему бы не увеличить продажи через поощрение клиента за покупки? Такая система получения бонуса или вознаграждения получила название кэшбэк (от англ. cash back – возврат наличных).

Конкурентным преимуществом стали бы и кредитные карты, позволяющие получить кредит как наличными через банкоматы, так и на покупку товаров. Здесь тоже нужно подключить систему партнерских продаж, опять же через кэшбэк.

Известно, что банки получают прибыль от тех денег, которые лежат на счете у клиентов, вкладывая их в акции, облигации, кредиты, инвестируя их в обмен валют. Нужно начислять каждый месяц проценты на остаток средств на счете, на карте. Борьба за клиента очевидна, данный механизм доходности придумали давно.

В Кыргызстане очевидным конкурентным преимуществом на данный момент является наличие сайта с технологиями обслуживания онлайн и специального приложения на мобильном телефоне. По данным финансового портала «Акчабар» [3] на конец 2021 г. только у 10 из 23 банков имеется мобильный банк. Изучив мобильное приложение данных банков, рекомендую обогатить данный продукт новыми идеями, внедрив удобные для клиента услуги и взаимовыгодные предложения.

ДБО, мобильный банк должны включать так называемые голосовые технологии. На сегодняшний день голосовые телекоммуникации являются автоматизированной частью бизнеса, а распознавание голоса и речи – это неотъемлемая часть верификации клиента. Помимо голосового распознавания, нужно включить также распознавание лица и/или отпечатка пальца, что практикуется зарубежными банками.

В мобильных приложениях отечественных банков отсутствует возможность дистанционного открытия валютного, депозитного, брокерского счетов, а также срочного вклада. Кроме этого, нет возможности посмотреть свои расходы и доходы, развлечения, новости и т.д., которые показывали бы потребителям услуги важность использования данного

приложения как в целях облегчения расчётно-кассового обслуживания, так и в качестве финансового помощника и даже обозревателя.

Банк – это денежно-кредитная, финансовая организация. Так почему бы и не нарастить свои масштабы как финансовому институту?! Банк может расширить свой перечень услуг, не ограничиваясь только истинно банковскими операциями. В масштабах крупных банков есть такие направления, в частности, аутсорсинговые услуги, отдел страхования бизнеса, отделы по предоставлению юридических и консультационных услуг, услуги по регистрации юридических и физических лиц в качестве индивидуального предпринимателя, а также иные организационно-правовые формы (банк предоставляет интересы от лица клиента).

Стоит подчеркнуть важность экономии времени клиента, выстроив банкам свою услугу дистанционного обслуживания как сервис «от двери до двери». В наших банках открыть счет можно только в их филиалах, не говоря уже об открытии счета юридическим лицам. Технологии шагнули так далеко, что уже существуют отдельные приложения для юридических лиц, физических лиц, инвестиций. Первый онлайн банк АО «Тинькофф» занимает лидирующие позиции, благодаря своим смелым идеям, сервису и удобным приложениям.

Подчеркну важность установки банкоматов для каждого банка. Чем больше банкоматов, тем выше спрос на услуги и карты определённого банка. В банкоматах Кыргызстана в основном можно снять национальную валюту, в считанных – доллары США. В стране, где свободный оборот валют, можно и нужно добавить возможность снятия таких валют, как евро, а также российские рубли, так как большинство наших соотечественников являются трудовыми мигрантами Российской Федерации. Особое внимание нужно уделить функциям пополнения денежных средств через банкомат с моментальным зачислением на счет физического или юридического лица. В банкоматах зарубежных стран можно совершить множество операций, которые на сегодняшний день требуют посещения офиса банка.

Внимание потребителя является основным предметом конкурентного соперничества между поставщиками услуг и товаров. Британский регулятор, ответственный за развитие конкуренции на финансовом рынке, даже ввел термин для такого потребителя – *empowered consumer* (дословно – «потребитель, наделенный властью»). Стоит отметить самый важный сервис – создание человеческого сервиса. В век глобализации и интеллектуальной индустрии, первое место занимает, на мой взгляд, самое сложное, личностное – человеческий сервис. Какой смысл в преимуществах банковского продукта, если клиент даже не может дозвониться в службу поддержки, чтобы узнать необходимую информацию и, возможно, воспользоваться выгодным предложением? Необходимо стремиться к тому, чтобы потребители своим выбором влияли на характер предложения и, таким образом, становились движущей силой конкуренции. Продавая даже самый конкурентоспособный продукт, вы все же не сможете удерживаться на плаву, не уделяя должного внимания сервису.

## **Выводы**

Обобщая вышесказанное, отметим, что используемые на отечественном рынке банковские технологии являются одним из важнейших критериев в оценке грамотности и профессионализма организации построения самого бизнеса и обеспечения устойчивости функционирования, а также высокой конкурентоспособности. Банковские технологии и их развитие – один из главных факторов роста инвестиционной привлекательности банковского бизнеса, его значение будет только возрастать. Сегодня отечественная банковская система находится на распутье между консервативным и технологическим управлением, где есть возможность применить опыт развития банковской системы других стран. Анализируя финансовое состояние крупных банков, можно сделать следующие выводы: чтобы выйти на новый уровень, нужно повысить планку диджитализации, технологичности, необходимо персонифицировать свои продукты, запустить биометрию данных для удобства клиентов и обслуживающего персонала, совершенствовать цифровой банкинг с одновременным

введением форм безопасной идентификации, повысить уровень квалификации сотрудников, а также дать им возможность реализации новых проектов, идей.

#### Использованные источники

1. О Национальном банке Кыргызской Республики, банках и банковской деятельности: Закон Кыргызской Республики от 16 декабря 2016 года № 206 (в ред. от 29 ноября 2021 года № 143).
2. Национальный банк КР. Официальный сайт. – Режим доступа: [www.nbkr.kg](http://www.nbkr.kg) (дата обращения: 15.01.2022).
3. Финансовый портал Кыргызстана “Акчабар”. Официальный сайт. – Режим доступа: <https://www.akchabar.kg/ru/article/banks/internet-banking-kakie-uslugi-bankov-dostupny-udaleno/> (дата обращения: 28.01.2022).
4. Российский информационный Интернет-ресурс Сравни.ру 04.09.2018 [сайт]. – Режим доступа: <https://www.sravni.ru/text/zashhita-ot-grabitelej-kak-rabotaet-strakhovanie-bankovskikh-kart/> (дата обращения: 16.01.2021).
5. Аганбегян, А. Г. Финансы, бюджет и банки в новой России. – Москва: Издат. дом «Дело» РАНХиГС, 2019.
6. Банки и банковское дело: в 2 ч. Часть 2: Учебник и практикум для вузов / В. А. Боровкова [и др.]; под ред. В. А. Боровковой. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: Изд-во «Юрайт», 2021. – 189 с.
7. Доклад о мировом развитии в 2016 году «Цифровые дивиденды». Международный банк реконструкции и развития/Всемирный банк, 2016. – Режим доступа: <https://openknowledge.worldbank.org/>
8. Ермоленко, О. М. Развитие банковского сектора на основе современных технологий обслуживания // Научный вестник ЮИМ. – 2018. – № 2.
9. Зражевский, В. Сегодня и завтра российской банковской системы // Вопросы экономики. – 2006. – № 10. – С. 108-113.
10. Казанская, Е. А. Инновации в банковской сфере // Молодой ученый. – 2016. – №15.
11. Миронова, Д. Д., Трудкова, Е. В. Интернет-банкинг как инновационная технология банковского обслуживания: сб. научн. трудов // Научная весна-2018. Экономические науки. – Ин-т сферы обслуж. и предпринимательства (филиал) федер. гос. бюджет. образоват. учреждения высш. образования «Донской гос. техн. ун-т» в г. Шахты Рост. обл. (ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты). – Шахты: ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты, 2018. – С. 19-22.
12. Кузнецова, Т. Ф. Цифровое общество, цифровая культура и гуманитаризация высшего образования: тезаурусный подход. – Москва: Изд-во Московского гуманитарного университета, 2020. – 192 с.