

ГОСТЬ НОМЕРА

УДК347.73

DOI: 10.25198/2077-7175-2019-6-10

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – ПУТЬ К СОЗДАНИЮ «БАНКА БУДУЩЕГО»



А.А. Мусина

Казахский университет экономики, финансов и международной торговли,
Нур-Султан, Казахстан
e-mail: amusina@mail.ru

***Аннотация.** Идея о создании банка будущего не нова, но как достижимая реальность стала осознаваться в последнее десятилетие в связи со стремительным процессом цифровизации экономики и банковской деятельности в частности. Цифровизация экономики признана одной из главных задач развития Казахстана, о чем свидетельствует разработка и принятие государственной программы, означившей конкретные задачи, стоящие перед обществом, населением, предпринимателями и правительством. Данный подход отражает не только внутренние потребности страны, необходимость и важность цифровизации обусловлена мировыми тенденциями. Особенно активно процессы информатизации и цифровизации происходят в финансовой и банковской сфере, что обусловлено требованиями ускорения и оперативности денежных потоков. Исходя из этого, в статье рассмотрены тенденции процессов информатизации и цифровизации банковской деятельности в Казахстане на фоне процессов, происходящих в мировой практике. На примере банков РК показаны возможности, открываемые в предоставлении банковских услуг в условиях внедрения инноваций и цифровизации. Приведены имеющиеся определенные достижения в развитии банковской деятельности с применением информационных и цифровых технологий, показаны отдельные новшества в применении инноваций в электронных платежах, банковских картах. Вместе с тем подчеркивается, что предстоит большая работа для того, чтобы наши банки могли конкурировать с банками развитых государств как по объему операций, так и по уровню их цифровизации. В настоящее время в Казахстане имеется ряд новых направлений и инновационных продуктов, приближающих отечественные банки к уровню ведущих зарубежных банков, отдельные из них описаны в статье. Данные продукты важны для банков и для клиентов, поскольку, с одной стороны, дают возможность расширять охват населения и бизнеса услугами без открытия дополнительных офисов, с другой стороны, позволяют воспользоваться многими услугами, не посещая банк, дистанционно. Автор приходит к выводу о кардинальных переменах в банковской деятельности, обусловленных цифровизацией, а также о возможной трансформации современного банка в «банк будущего» в отдаленной перспективе.*

***Ключевые слова:** банк, цифровизация, информатизация, инновации, электронные услуги, мобильный банкинг, интернет-банкинг, Казахстан.*

***Для цитирования:** Мусина А. А. Цифровизация банковской деятельности – путь к созданию «банка будущего» // Интеллект. Инновации. Инвестиции. – 2019. – № 6. – С. 10-17. DOI: 10.25198/2077-7175-2019-6-10.*

DIGITALIZATION OF BANKING – THE WAY TO CREATE A «BANK OF THE FUTURE»

Musina A.A.

Kazakh University of Economics, Finance and International Trade, Nur-Sultan, Kazakhstan
e-mail: amusina@mail.ru

***Abstract.** The idea of creating a bank of the future is not new, but as an achievable reality has become realized in the last decade in connection with the rapid process of digitalization of the economy and banking, in particular.*

The digitalization of the economy is recognized as one of the main tasks of Kazakhstan's development, as evidenced by the development and adoption of the state program, which meant specific tasks facing society, the population, entrepreneurs and the government. This approach reflects not only the domestic needs of the country, the need and importance of digitalization due to global trends. Especially active processes of informatization and digitalization occur in the financial and banking sector, due to the requirements of acceleration and efficiency of cash flows. Based on this, the article describes the trends in the processes of informatization and digitalization of banking in Kazakhstan against the background of the processes taking place in the world. The example banks shown opportunities in the provision of banking services in terms of innovation and digitalization. The article presents certain achievements in the development of banking activities with the use of information and digital technologies, shows some innovations in the application of innovations in electronic payments, bank cards. At the same time, it is emphasized that there is a lot of work to be done so that our banks can compete with the banks of developed countries both in terms of the volume of operations and in terms of their digitalization. Currently, Kazakhstan has a number of new directions and innovative products that bring domestic banks to the level of leading foreign banks, some of them are described in the article. These products are important for banks and customers, because, on the one hand, provide opportunities to expand the coverage of population and business services without opening additional offices, on the other hand, allow you to use many services without visiting the bank remotely. The author comes to the conclusion about the fundamental changes in banking due to digitalization, as well as the possible transformation of the modern bank in the «Bank of the future» in the long term.

Keywords: bank, digitalization, informatization, innovation, electronic services, mobile banking, Internet banking, Kazakhstan.

Cite as: Musina, A.A. (2019) [Digitalization of banking – the way to create a «bank of the future»]. *Intellekt. Innovatsii. Investitsii* [Intellect. Innovation. Investments]. Vol. 6, pp. 10-17. DOI: 10.25198/2077-7175-2019-6-10.

Введение

В развитии сфер деятельности человека огромную роль играют инновации, способствующие в целом прогрессу и совершенствованию знаний, умений, компетенций, овладению новыми видами деятельности в смежных отраслях экономики. Наиболее популярными и актуальными трендами в этом процессе являются информатизация и цифровизация деятельности. Информатизация, в широком смысле этого слова, это есть процесс производства, хранения и распространения определенных сведений до широкого круга пользователей (потребителей). В этом смысле к источникам информации относятся печатные издания (книги, журналы, газеты и пр.), а также средства массовой информации (радио, телевидение и т.д.). Однако, с позиции развития и внедрения инноваций в деятельность человека, информатизация, в узком смысле, означает организационный социально-экономический и научно-технический процесс, в основе которого лежит массовое применение информационных систем и технологий, связанных с обработкой и транспортировкой различных сведений от источника до потребителя. В отличие от чтения книг или получения информации из СМИ, главным признаком и преимуществом современной информатизации является применение информационных средств и инновационных технологий.

Об информатизации общества и видов деятельности принято говорить именно с позиции развития и внедрения информационных технологий (ИТ). При этом ИТ часто ассоциируют именно с компьютерными технологиями, и это неслучайно, так как именно с появлением компьютеров ИТ вышли на

новый уровень, как когда-то телевидение, а ещё ранее печатное дело.

Развитие информатизации обусловлено появлением новых технологий и информационных систем, что, в свою очередь, приводит к продвижению ИТ во всех сферах деятельности. Одним из современных трендов информатизации является использование цифровых технологий, позволяющих преобразовать процессы взаимодействия участников различных процессов и традиционных бизнес-процессов, способствуя переходу их на новый уровень. Таким образом, цифровизация, осуществляемая с помощью информационных технологий, может успешно применяться для повышения эффективности экономики и развития конкурентоспособности.

Цифровизация как новый качественный уровень информатизации требует формирования цифровой системы и наличия цифровых компетенций. В свою очередь, создание цифровой системы и формирование цифровых компетенций невозможно без применения достижений информатизации и информационных технологий.

Ситуация в Казахстане

Принятая в нашей стране государственная программа «Цифровой Казахстан» (от 12.12.2017 г.) предполагает пять основных направлений:

– «Цифровизация отраслей экономики» – направление преобразования традиционных отраслей экономики Республики Казахстан с использованием прорывных технологий и возможностей, которые повысят производительность труда и приведут к росту капитализации;

– «Переход на цифровое государство» – направление преобразования функций государства как инфраструктуры предоставления услуг населению и бизнесу, превосходящая его потребности;

– «Реализация цифрового Шелкового пути» – направление развития высокоскоростной и защищенной инфраструктуры передачи, хранения и обработки данных;

– «Развитие человеческого капитала» – направление преобразований, охватывающее создание так называемого креативного общества для обеспечения перехода к новым реалиям – экономике знаний;

– «Создание инновационной экосистемы» – направление создания условий для развития технологического предпринимательства и инноваций с устойчивыми горизонтальными связями между бизнесом, научной сферой и государством. Государство выступит в роли катализатора экосистемы, способного генерировать, адаптировать и внедрять в производство инновации [1].

В рамках цифровизации отраслей экономики возникает необходимость внедрения и применения инновационных технологий и цифровых сервисов для взаимодействия с клиентами в финансовом секторе, поскольку от его состояния зависят скорость и качество протекающих изменений. В настоящее время достаточно развиты в стране в соответствии с мировыми трендами электронные платежи и электронная торговля. Практически все банки предоставляют услуги посредством дистанционных каналов. 70% банков оказывают сервисы физическим лицам посредством интернета и мобильного банкинга, 55% банков предоставляют свои услуги на базе мобильных приложений. Объем платежей физических лиц с использованием интернета и мобильного банкинга в 2016 году по сравнению с 2015 годом увеличился в 2,6 раза [1].

Для современного Казахстана характерны следующие признаки в сфере финансовых услуг:

– упрощенный порядок оказания электронных услуг брокерами, включая проведение торговых операций на основании электронной цифровой подписи клиента и оказание электронных услуг через личный кабинет;

– активное вовлечение населения в формальную финансовую систему;

– развитие в небанковских экосистемах – систем электронных денег, в частности операторами мобильной связи внедряются условия по оплате товаров и услуг с абонентского счета [1].

В Казахстане рынок электронных платежей появился, когда он был уже достаточно хорошо развит в мире, и потребность в нем внутри страны выросла, так как это удобно, дешево, и есть еще немало преимуществ их использования, которые прочно закрепляют их на рынке. По причине более поздне-

го и достаточно медленного развития электронных платежей в Казахстане по сравнению со странами Европы и Америки, мы, естественно, приняли к использованию сформировавшиеся научные термины и определения. В настоящее время проблемы цифровизации экономики и, в частности, институтов финансового посредничества, занимают важное место в исследованиях как отечественных, так и зарубежных авторов [2-8]. Интерес к данным проблемам вполне обоснован и продиктован необходимостью более эффективного применения информационных технологий и внедрения инноваций в финансовом секторе.

Не останавливаясь на понятийном аппарате, преимуществах и недостатках электронных платежей коммерческих банков, отметим, что на данный момент существуют различные спорные вопросы развития электронных платежей в практическом аспекте. Это принципиально нерешенные проблемы сбора налогов, отсутствия стандартов выпуска и обращения электронных денег, а также отсутствие безопасности при использовании систем электронных платежей для отмывания денег. Кроме того, для обращения электронных валют используются довольно сложные технологии, а сами коммерческие банки не всегда хотят разрабатывать новые продукты.

За последнее десятилетие в стране достигнуты определенные успехи в развитии платежных систем на основе лучших мировых практики тенденций. Работа Национального Банка Республики Казахстан по реформированию платежных систем страны неоднократно отмечалась международными финансовыми организациями (Международный валютный фонд, Всемирный банк). Сегодня Казахстан лидирует в формировании и развитии своих национальных платежных систем, опережая некоторые страны СНГ и занимая лидирующие позиции. Вместе с тем, по уровню цифровизации денежной сферы Казахстан в группе из 22-х стран, находящихся в переходном состоянии, занял место лишь в последней пятерке. К странам, наиболее активно применяющим цифровые технологии, в первую очередь, отнесены Финляндия, Сингапур, США, Великобритания, Гонконг [9]. Для Казахстана, как и для всех стран с переходным состоянием, отмечается важность значительных инвестиций в цифровые инновации, а также отработка регулятивных требований, содействующих развитию частного предпринимательства.

Проблемы, возможности и перспективы цифровизации банковской деятельности

Помимо высокой затратности инноваций в сфере цифровизации банковской деятельности, сдерживающей процессы дигитализации, конкретными основаниями и главными причинами нежелания

казахстанских банков реализовывать и развивать различные информационные проекты в сфере электронных платежей, являются следующие:

- высокая вероятность использования конкурентами разработки достижений при значительном финансировании;
- сложности координации расчетов с другими коммерческими банками в области разделения расходов на инновационные разработки;
- нехватка узкоквалифицированных сотрудников и специалистов в штате банка;
- отсутствие полной уверенности в надежности серверов обработки данных.

Существующие проблемы на рынке электронных платежей должны непременно решаться на основе эволюции технологий, сознания населения и бизнеса. Необходима реализация значительных проектов в сфере инфраструктуры, которые поддерживались бы государством. Естественно, развитие и популярность электронной системы обычно приводит к тому, что в наше время покрывается достаточно широкий круг разных бытовых платежей. Рассмотрим основные проблемы, которые имеют место в системе электронных платежей в Казахстане:

1) конкуренция в сфере электронных платежей и коммерции постоянно растет, поэтому многие электронные платежные системы осуществляют привлечение клиентов за счет новых услуг. Благодаря активному соперничеству электронные платежные системы развиваются: предлагают различные варианты ввода, либо вывода, выбор иностранной или национальной валюты, внедряют инновационные средства информационной защиты. В подобных условиях очень мало систем могут фактически противостоять сильным конкурентам, и они уходят с данного рынка;

2) недостаточная осведомленность населения об уместности использования электронных платежей в различных ситуациях. Для многих новых систем электронных платежей важной проблемой при «освоении» считается огромное количество форм и видов, а также механизмов функционирования, при общей схожести использования внутри могут реализовываться различные процессы;

3) юридические недоработки, в частности, отсутствие конкретных правил и ограничений. Функционирование электронных платежей в целом подчиняется исключительно общим положениям национального законодательства. Определить полноценное юридическое содержание многих понятий возможно только при разграничении их со смежными понятиями и исходя из прав и обязанностей сторон. Например, объект, который используется в электронной платежной системе, называют электронными деньгами и электронными купюрами, а также цифровой наличностью, либо сертификатами и билетами и т. д., по этой причине различные

правовые понятия смешиваются и это серьезно затрудняет отношения, а также общий выбор правовых конструкций и норм;

4) достаточно высокая дороговизна электронных международных систем. Например, система переводов SWIFT сейчас очень дорогая для банка при вступлении. Средние расходы банка по вступлению в систему SWIFT равны 150–200 тыс. долл. США, и это создает конкретные проблемы для небольших банков;

5) сильная зависимость внутренней организации от технической системы (высока вероятность опасных различных сбоев и прочих технических вопросов);

6) затрудненное отслеживание электронных платежей в системе SWIFT, приводящее к невозможности получать необходимую информацию о процессе оплаты в рамках реального времени, поскольку платательщик знает только, какая сумма была отправлена, но не знает время зачисления средств на счет, правильно ли в целом сформирован платежный документ, какие вопросы были у банка, осуществлявшего перевод.

Преодоление названных трудностей и проблем является назревшей и актуальной задачей для специалистов в сфере финансового сектора. Вместе с этим следует отметить, что перспективы электронных платежей достаточно велики. Это в первую очередь, связано с тем, что электронные деньги, в целом, считаются потенциальным заменителем денежной наличности для осуществления розничных электронных платежей [10].

В наше время электронные платежи коммерческих банков в Казахстане позволяют выполнять широкий спектр различных услуг: пополнять баланс, оплачивать квитанции по ЖКХ, штрафы, перевести деньги со счета на другой счет, как внутри страны, так и за ее пределы и т. д. Не выходя из дома, владелец электронного кошелька может разменивать деньги. Электронные деньги дают возможность расширять и облегчать доступ физическим лицам и юридическим лицам к банковским услугам (переводы, платежи денег и др.), в частности, в различных населенных пунктах, где отсутствуют отделения банков и инфраструктура (платежные терминалы, банкоматы, POS-терминалы) по причине их нерентабельности. Современные банки постоянно увеличивают клиентскую базу, получая доходы от произведенных электронных транзакций, а также снижают, эффективно оптимизируют расходы по открытию и функционированию филиалов в отдаленных регионах, обеспечивая для различных пользователей доступ к банковским услугам.

Далее, необходимо рассмотреть инновационные банковские технологии цифрового обслуживания и задачи дальнейшего развития электронных платежей.

Банки в Казахстане развивают банковские услуги и услуги мобильного банкинга, интернет-банкинга, центров самообслуживания, расширения различных услуг, таких как услуги с использованием пластиковых карточек, систем денежных переводов. Эффективность деятельности любого банка и его конкурентоспособность на рынке в целом зависит от разработки и внедрения новых услуг и продуктов, а также технологических процессов. Подобные банковские продукты и технологии, которые реализуются на рынке, представляют собой инновации, функционирующие в финансовой сфере, то есть финансовые инновации. Часть финансовых инноваций создается банками в форме конечного банковского продукта или услуг, операции [11].

Тенденции развития казахстанского, также как и российского банковского рынка, в условиях цифровизации экономики свидетельствуют об определенных закономерностях и велении времени, обусловленном дигитализацией банковской деятельности. Можно согласиться с тем, что «ортодоксальная банковская система находится сейчас в состоянии глубокого кризиса и в ближайшем будущем ее ожидают кардинальные изменения» [12]. В нынешних условиях неизбежен процесс сокращения традиционных операций банков в пользу расширения новых операций, связанных с внедрением компьютерно-финансовых технологий. Значительную конкуренцию при этом для банка будут составлять небанковские финтех-организации.

В основе создания новых продуктов и внедрения новых услуг лежат следующие предпосылки:

- развитие новой парадигмы инновационного развития экономики;
- расширение банковских инноваций как важной части развития инноваций, ставших вполне типичными для развития экономики;
- дистанционное обслуживание на основе интернет-технологий как один из главных видов банковских услуг.

Инновационные продукты будут востребованы в том случае, если будут удовлетворять ожидаемые, желаемые и восхищающие потребности потребителей – клиентов банка. То есть клиент должен быть не просто доволен оказываемыми услугами и потребляемыми продуктами, но и получать положительные эмоции (радость) [13].

Развитие сферы банковских операций и услуг предполагает формирование концепции «банка будущего». При создании «банка будущего» технологии в банковской сфере носят стратегический характер за счет прироста клиентской базы, привлечения специалистов, сокращения затрат на услуги банковского обслуживания при эффективном управлении операционными рисками и операционными расходами.

В настоящее время казахстанскими банками активно используются технологии, связанные с интернет-банкингом, мобильными телефонами, а также совершенствуются операции по пластиковым карточкам. Данные технологии зачастую используются в комбинации друг другом, что позволяет создавать новые продукты или обеспечивать более упрощенный доступ к услугам банка.

Наиболее интересные и перспективные продукты для казахстанских банков, на наш взгляд, это:

- NFC-интерфейс в мобильном телефоне;
- Инновации с использованием пластиковых карт;
- «виртуальные карты»: Visa Virtuon, Master Card Virtual;
- Использование QR-кода для оплаты покупок;
- Новая глобальная платежная SWIFT gpi.

Технология NFC активно применяется в бизнесе: продажа билетов, в сфере развлечений и т.д. Мобильные телефоны NFC можно использовать как пластиковую карточку в работе с банкоматами. Одним из основных достоинств использования мобильных телефонов NFC – это возможность хранить информационные данные о нескольких пластиковых карточках, что дает возможность не носить с собой все пластиковые карточки.

Вопрос о разделении дохода от данных платежей решается между коммерческими банками, поставщиками услуг, мобильными операторами и компаниями. В целях обеспечения безопасности транзакций по технологии NFC, специалисты склоняются к использованию биометрии данных для полноценной процедуры аутентификации клиента. В дальнейшей перспективе развитием инновационных технологий может стать авторизация с использованием «отпечатка» голоса и личной подписи. Голосовая аутентификация даже может быть использована с учетом каких-либо проблем с голосом из-за болезни по причине насморка и простуды пользователя, а почерковедческий анализ будет вполне учитывать в целом особенности почерка, а также в целом силу давления на бумагу.

Инновации с использованием пластиковых карт касаются развития карт разных видов. К ним относятся, во-первых, карты с транспортным программным приложением, которые имеют возможность расчетов банковской картой и проездного билета, в целом связанных между собой только опосредованно.

Во-вторых, пластиковые банковские карты – мобильные мини-терминалы. Смартфон или планшет можно приспособить не только для того, чтобы совершать платежи, но и принимать их. На казахстанском рынке активно развивается технология мобильного эквайринга, которая позволяет принимать оплату товаров и услуг по картам Visa и Master Card

через мобильные устройства, подключенные к Интернету, с помощью миниатюрного кард-ридера, оснащенного чипом для считывания данных с магнитной полосы банковской карты. Кард-ридер подключается через стандартный аудио-разъем для наушников, а прием платежей осуществляется с помощью приложения (под iOS, Android или Windows). Многие предприниматели получили возможность приема платежей по пластиковым картам в независимости деятельности (газетный киоск, такси, доставка пиццы, работы сантехника, парикмахерские услуги) [14]. Бизнес-проекты в сфере мобильного эквайринга появляются довольно активно.

В-третьих, это карты с дисплеем и клавиатурой, оснащенные сенсорной клавиатурой с 12 кнопками и микро-дисплеем. Такая карточка ничем более не отличается от своих традиционных собратьев – также оснащена магнитной полосой и чипом и полностью соответствует стандартам, включая требования по толщине и гибкости, что позволяет без ограничений использовать ее в банкоматах и терминалах.

Перспективными являются «виртуальные карты», эмитируемые кредитными организациями: Visa Virtuon, Master Card Virtual, которые предназначены для оплаты товаров и услуг в сети Интернет. Позволяют, в отличие от классических платежных карт сделать подобные платежи более безопасными, поскольку нет необходимости ввода на сайте, например, данных своей пластиковой банковской карты.

Технологической перспективной инновацией является использование QR-кода («Quick Response» – «быстрый отклик») для оплаты покупок. QR-код представляет собой двухмерный штрих-код (2D штрих-код), который может содержать в себе различную информацию. QR отражает способность устройств и программного обеспечения быстро распознавать код и преобразовывать содержащиеся в нем данные.

Путем считывания QR-кода с помощью специальной программы, установленной на мобильном телефоне, можно мгновенно получить содержащуюся в нем информацию (например, о компании или продукте), или инициировать проведение электронного платежа.

QR-код активно использовался в промышленной сфере Японии для маркировки определенных деталей и различных запасных частей при их транспортировке. Спустя время сфера его использования в значительной степени расширилась. В 2017 году казахстанский АО «Казкоммерцбанк» (ныне объединенный с АО «Народный банк») объявил о запуске в Республике Казахстан новейшего платежного сервиса под названием Home bank Pay, который предоставляет возможность оплачивать различные покупки с использованием QR-кодов. Данный сер-

вис в целом основан на мобильном приложении международной компании Visa с технологией QR в интернет-банкинге. Компании в области сервиса и торговли смогут принимать безналичные электронные платежи без использования POS-терминалов, что значительно упростит и сделает дешевым процесс электронных расчетов за товары и услуги.

И, наконец, перспективным инновационным продуктом для обслуживания переводов юридических лиц является новая глобальная платежная SWIFT gpi, которая по стоимости использования для банков аналогична обычной системе SWIFT. До инновационной технологии SWIFT gpi банк, участвовавший в трансграничных платежах, обладал исключительно информацией, которая была доступна во время нахождения платежа на счете, при этом он не знал всю цепочку обработки данных и ее деталей. SWIFT gpi дает возможность банкам эффективно управлять и получать всю необходимую информацию о платеже в режиме онлайн.

При отправке платежа банк уже знает в целом общий процесс обработки платежа партнерами-банка по платежной системе SWIFT gpi. SWIFT gpi – это всеобщая стандартизация всех процессов обработки электронных платежей на мировом банковском уровне. Согласно мировой статистике количество участников платежной системы SWIFT gpi среди банков постоянно растет. К данной системе уже присоединилось почти 180 банков, используя 450+ специальных платежных коридоров, осуществляя 500 тыс. gpi-электронных платежей каждый день, а это 100 млрд долларов США [14].

Заключение

В последние годы мировое сообщество активно обсуждает современную роль и место компаний FinTech в инфраструктуре платежного рынка, концепцию «банка будущего» и перспектив развития инновационной модели «нео-банка». Перспективным является влияние международных процессов в электронной платежной индустрии, распространяемых платежных инноваций и решений на дальнейшее развитие казахстанского рынка, а также общая способность многих банков сохранить свою главенствующую роль при оказании услуг в сфере переводов в условиях развития электронных платежей небанковских организаций.

В международной платежной индустрии серьезно возросла современная роль компаний, которые не являются банками, благодаря различным инновационным технологиям активно развиваются новые сегменты и элементы рынка электронных платежей. Все эти международные процессы вполне способны в целом менять инфраструктуру финансового рынка, что на ближайшую перспективу создаст новые угрозы для классического интернет-банкинга.

Тенденции последних лет в различных развитых зарубежных странах показывают, что полноценное обеспечение различных потребностей клиента в совершении электронных платежей постепенно переходит от банков к услугам небанковских структур (бизнес-стартапы в области финансов, интернет-компании и коммуникационные компании). Стремительное и полноценное использование и распространение смартфонов приведет к появлению и развитию мобильных приложений, которые позволят осуществлять розничные электронные платежи, в полной мере позволят ускорить и существенно упростить весь процесс прохождения данных платежей [12]. Во многих европейских банках уже стало нормой, что клиенты, пройдя авторизацию в одном из них, могут пользоваться услугами других кредитных организаций: открывать счета, осуществлять переводы. Это приводит к сокращению филиальной сети и увеличению электронных операций в виртуальном процессе, а также обеспечению стабильности базы клиентов, получающих удобные доступы к банковским продуктам независимо от местонахождения [12].

Для внедрения подобных технологий в нашей стране банкам необходимо провести определенные подготовительные мероприятия. Но уже сейчас

можно говорить об определенных банках-лидерах на отечественном рынке, нацеленных на выход в число первых виртуальных учреждений в банковской сфере. Например, если в России с данными переменах связывают «Тинькофф банк» [12], то в Казахстане на эту роль может претендовать, по нашему мнению, АО «Каспібанк».

И хотя сейчас трудно представить банк будущего как просто IT-организацию, не осуществляющую кредитование [12], нельзя не согласиться, что «виртуализация» банковской деятельности берет начало в современный период, это однозначно. Инновации последних лет, активизированные под влиянием цифровизации, не исключают в более отдаленной перспективе трансформацию традиционного банковского дела в совершенно новый вид виртуальных услуг и бизнеса.

Что касается ближайших перспектив банков в условиях цифровизации экономики, то, на наш взгляд, стремительное внедрение новых технологий в сфере электронных платежей и создание банковских инноваций будет способствовать усилению конкуренции на банковском рынке с позиции качества «виртуального» обслуживания и удаленного доступа клиентов, что откроет новые перспективы и возможности для потребителей.

Литература

1. Decree of the Government of the Republic of Kazakhstan dated December 12, 2017 No. 827. On the approval of the State program «Digital Kazakhstan» [Kazakhstan resource]. Available at: https://online.zakon.kz/Document/?Doc_id=37168057#pos=5;165&sdoc_params=text%3D%25D1%2586%25D0%25B8%25D1%2584%25D1%2580%25D0%25BE%25D0%25B2%25D0%25BE%25D0%25B9%2520%25D0%259A%25D0%25B0%25D0%25B7%25D0%25B0%25D1%2585%25D1%2581%25D1%2582%25D0%25B0%25D0%25BD%26mode%3Dindoc%26topic_id%3D37168057%26spos%3D1%26tSynonym%3D1%26tShort%3D1%26tSuffix%3D1 & sdoc_pos = 0 (accessed 29.07.2019) (In Russ.)
2. Balabanov, I.P. (2018) *Elektronnaya Kommerciya* [E-commerce]. Saint Petersburg: Piter, p. 336.
3. Kassymov, A.N. (2014) *Regulirovanie elektronnyh operaci* [Regulation of electronic transactions]. Almaty: Economics, p. 180.
4. Savina, T.N. (2019) [Digital economy as a new paradigm of development: challenges, opportunities and prospects]. *Finansy i kredit* [Finance and loan], issue 24 (3), pp. 579-590. (In Russ.)
5. Bakumenko, L., Minina, E. (2019) [Classification of European countries by level of digitalization]. *Ekonomist* [Economist]. Issue3, pp. 70-90. (In Russ.)
6. Tkalich, T. (2019) [Forecasting the development of the digital economy in the Republic of Belarus]. *Obshchestvo i ekonomika* [Society and economics]. Issue 3, pp. 110-128. (In Russ.)
7. Alshanskaya, A., Sadykov, B. (2019) [Digitalization and formation of digital culture in Kazakhstan]. *Kazakhstan. Spekr* [Kazakhstan. Spectre]. Issue 3(85), pp. 7-14. (In Russ.)
8. Isabayeva S., Karmys G. and others.(2019) [Comparative analysis of the ranking of countries on digitalization and cybersecurity: challenges and opportunities]. *Kazakhstan. Spekr* [Kazakhstan. Spectre]. Issue 3(85), pp. 23-37. (In Russ.)
9. Kiyucevskaya, A.M. (2019) [Fintech: current trends and challenges for monetary policy]. *Voprosy ekonomiki* [Questions of economics]. Issue 4, pp. 137-151. (In Russ.)
10. Rezvyh, Yu. N.(2018) [Problems of development of electronic payment systems in the Russian Federation]. *Yunnyy uchenyy* [Young scientist]. Issue 21, pp. 296-299. (In Russ.)
11. Dik, V.V., Luzheckij, M.G., Rodionov, A.E. (2018) *Elektronnaya kommerciya* [E-Commerce]. Moscow financial and industrial academy, p. 376.
12. Shvecov, Yu., Suncova N., Koreshkov V. (2019) [Evolution of commercial banks in the digital economy].

Obshchestvo I ekonomika [Society and Economy]. Issue 2, pp. 30-41. (In Russ.)

13. Guseva, O.G. Management of loyalty of customers on the basis of distinguishing features of banking products. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/v/upravlenie-loyalnostyu-klientov-na-osnove-vydeleniya-osobennostey-bankovskih-produktov> (accessed 07.29.19) (In Russ.)

14. Principles of work at the point of acquiring Available at: https://isoft.kz/obzori/principi_raboti_jekvajringa_v_torgovoj_tochke.html<https://cyberleninka.ru/article/v/upravlenie-loyalnostyu-klientov-na-osnove-vydeleniya-osobennosteyeyurey> (accessed 29.07.19) (In Russ.)

15. For the Kazakhstan banks “new” SWIFT? Available at: <https://finbiz.kz/dlya-chego-kazahstanskim-bankam-novyiy-swift> (accessed 30.07.19) (In Russ.)

Информация об авторе:

Амина Амиржановна Мусина, доктор экономических наук, профессор, директор Центра социально-экономических исследований, **ORCID ID:** 0000-0001-9274-6528, **Researcher ID:** I-7133-2018, **Scopus Author ID:** 57201056636, Казахский университет экономики, финансов и международной торговли, Нур-Султан, Казахстан

e-mail: amusina@mail.ru

Статья поступила в редакцию 01.08.2019; принята в печать 11.10.2019.

Автор прочитал и одобрил окончательный вариант рукописи.

Information about the author:

Amina Amirzhanovna Musina, Doctor of Economics, Professor, Director of the Center for Socio-Economic Research, **ORCID ID:** 0000-0001-9274-6528, **Researcher ID:** I-7133-2018, **Scopus Author ID:** 57201056636, Kazakh University of Economics, Finance and International Trade, Nur-Sultan, Kazakhstan

e-mail: amusina@mail.ru

The paper was submitted: 01.08.2019.

Accepted for publication: 11.10.2019.

The author has read and approved the final manuscript.