

**Т.Ж. ДЕМЕСІНОВ,<sup>1</sup>**

э.ғ.к., профессор м.а.

**Р.Қ. КОНУСПАЕВ,<sup>1</sup>**

э.ғ.к., доцент м.а.

**Н.А. САТАНБЕКОВ,<sup>2</sup>**

э.ғ.м., докторант.

Ш. Уәлиханов атындағы

Көкшетау мемлекеттік университеті.<sup>1</sup>

Абай Мырзахметов атындағы

Көкшетау университеті<sup>2</sup>

## **ИННОВАЦИЯЛЫҚ БАНК ҚЫЗМЕТТЕРІНІҢ ДАМУ ҮРДІСІ**

### **Аңдатпа**

ҚР банк секторына инновациялық өнімдерді енгізу үрдістері зерттелді, өйткені банк жүйесінің дамуының қазіргі кезеңі нарықтың қаржылық өнімдермен және қызметтермен қамтамасыз етілуінің жоғары деңгейімен және несиелік мекемелер арасындағы қарқынды бәсекелестікпен сипатталады. Мұндай жағдайда жаңа технологияларды дамытуға және енгізуге қабілетті несиелік ұйымдары, өнім ауқымын жаңғырту, яғни инновациялық үрдісті жүзеге асыру үшін айтарлықтай артықшылықтар алады. Банк қызметінің табысты болуының негізгі факторларының бірі тұрақты инновациялық саясат болып табылады. Жаңа банктік өнімдерді жасау және инновациялық қызметтерді енгізу мүмкіндіктері зерттелді. Коммерциялық банктер үшін банктік инновацияларды дамыту және енгізу кезеңдері анықталды, оның ішінде: нарықтағы ақпараттарды жинау және өңдеу, жаңа банк өнімдері мен қызметтеріне арналған әлеуетті қажеттіліктер туралы деректерді талдау, несиелік ұйымының инновациялық стратегиясын, жаңа өнім тұжырымдамасын және банктік қызметтер нарығына енгізу технологиясын дамыту, инновациялық өнімді (қызметті) насихаттау, оны клиенттерге сату. Инновациялық өнімдерді (қызметтерді) енгізу нәтижелерін бағалау және таңдалған инновациялық стратегияны талдау келтірілді. Қазіргі уақытта қазақстандық банктер интернет-банкінгі, мобильдік банкінгі, сымсыз технологияларды, видеобанкінгі, банк карталарын ойдағыдай іске асыруда.

Тірек сөздер: кредиттік ұйымдар, банк өнімдері, инновациялар, жаһандану, бәсекеге қабілеттілік, тиімділік, қызметтер, стратегия.

Қазақстандағы банк қызметінің дамуымен клиенттердің өсіп келе жатқан қажеттіліктеріне және сыртқы ортаға бейімделу мақсатына байланысты банктердің алдында инновациялық банк қызметтері есебінен банк қызметтері қоржынын диверсификациялау қажеттілігі туындады. Инновациялық банк қызметтері олармен нарықтық жағдайдағы межелеген стратегиялық мақсаттарға жетудегі инновациялық тетік ретінде қолданылуда. Қазақстандағы инновациялық банк қызметтерінің жасалып енгізілуіне келесілер әсер етті: банк құрылымдары арасындағы бәсекенің күшеюі; кәсіпкерлік ойдың үзіліссіз қозғалуы; Еуразиялық экономикалық одаққа интеграция; банк жүйесінің Еуропалық Одаққа интеграциясы; екінші деңгейлі банктердің қызметтерін реттеудің қатандануы; отандық банктердің көлемінің ұлғаюы; инновациялық банк қызметтері мен бар банк қызметтері арасындағы ақша қаражаттары қозғалысы арқылы тәуекелді диверсификациялау; Қазақстандағы банктердің әлемдегі ірі банктермен ынтымақтастығы; Қазақстан банк нарығына шетелдік банктердің енуі; ақпараттық және басқа технологиялардың дамуы.

Қазақстанның әлемдік шаруашылыққа интеграциясы банк қызметі саласындағы сапалы ұмтылыссыз мүмкін емес, отандық коммерциялық банктердің тұрақты экономикалық дамуын қамтамасыз ету олардың қызметін жетілдіруде жаңа жолдар мен әдістер іздеуде талап етеді.

Жетекші шетелдік банктердің тәжірибесі инновацияларды қолдану экономикалық өсуді қамтамасыз ететінін көрсетіп отыр, банктердің дамуы жаңа ғылыми нәтижелерді, ноу-хау технологиялық үрдісін қолдануға негізделеді. Жаңа ақпараттық, ғылыми және басқа да технологияларды жылдам игеретін банктер әлемдік нарықта бәсекеге түсе алады, ғаламдану жағдайында отандық банктердің ары қарай дамуы банк бизнесінің барлық аясында инновацияларды қолданусыз мүмкін емес [1, б. 49].

Инновациялар мен банк іс-әрекетіндегі инновациялардың топтамасын зерттеу нәтижесінде авторлармен инновациялық банк қызметтерінің өзіндік жіктемесі ұсынылған және олардың ерекшеліктері келесі кестеде берілген.

Кесте 1 – Инновациялық банк қызметтерінің жіктемесі

Белгісі	Типі	Анықтамасы
Жаңалық дәрежесі бойынша	Радикалды	Жаңа функционалды сапаға ие, оларды тұтынудың тәсілдері мен стереотиптерін едәуір өзгертетін, банк клиенттеріне тек схемалы түрде берілетін қағидалы жаңа банк қызметтері
	Жетілген	Жаңа тиімділіктер беретін және қажеттіліктерді қанағаттандырудың жетілген тәсілдері қолданылатын, іс-әрекеттер мен әдеттердегі өзгерістерді талап ететін жаңа банк қызметтері
	Модификациялы	Тұтынудағы ең аз өзгерістері бар, аз тиімділігі бар немесе бағалық тиімділікпен байланысты жаңа банк қызметтері
Қолданылу мақсаты бойынша	Реактивті	Бәсекелес банктердің инновацияларының әсерінен енгізілген және банктің бәсекеге қабілеттілік позицияларын қамтамасыз ететін жаңа банк қызметтері
	Стратегиялық	Бәсекелік артықшылықтарды және болашақта қосымша пайда алуды қамтамасыз ететін жаңа банк қызметтері
Қажеттіліктерді қанағаттандыру сипаты бойынша	Бар қажеттіліктерге бағдар алған	Банктің бар қызметтеріне жоғарылаған клиенттер талаптарына сәйкес құрылған жаңа банк қызметтері
	Жаңа, өскен қажеттіліктерге бағдар алған	Банк клиенттерінің жаңа пайда бола бастаған қажеттіліктерін қанағаттандыруға арналған, озушы сипаттағы және өзінің енгізілуімен сұраныс туындататын жаңа банк қызметтері
Инновациялық банк қызметтерінің өмірлік циклі бойынша	Жасалу кезеңіндегі	Ізденіс, жобалау және жасалу кезеңіндегі жаңа банк қызметтері
	Нарыққа шығару кезеңіндегі	Нарыққа шығару кезеңіндегі жаңа банк қызметтері
	Есею кезеңіндегі	Есею кезеңіндегі жаңа банк қызметтері

Ең алдымен банк ісінде инновациялар экономиканың дамуының мәніне айналды және ол экономикалық өсу мен құрылымдық қозғалыстардың анықтағышы болып табылады. Егер қазақстандық банктер бұрын отандық банктермен бәсекеге түссе, қазір оларға әлемдік банктермен бәсекелесуге тура келеді, сондықтан да қазақстандық банктер банк сервисінің деңгейінің жоғарылауына және инновациялық банк қызметтерінің енгізілуіне күш салуда.

Инновациялық банк қызметі – бұл жаңа қызметті енгізуге және/немесе бұрынғыны жетілдіруге, бұрынғы аналогынан сапасы өзгеше, банктік қызмет етудің жаңа деңгейін көрсететін, қосымша кіріс әкелетін бәсекелі күрестегі стратегиялық артықшылықтары қысқа өмірлік циклда болатын және салымдардың жоғары тәуекелділігімен сипатталатын және банк қызметінің дамуына прогрессивті әсер ететін зияткерлік қызмет нәтижесі.

Қазақстандағы коммерциялық банктердің қызметін зертеу көрсеткендей соңғы жылдары отандық екінші деңгейлі банктер қызметінің жекелеген сегменттерінде инновациялар енгізуді бастаған. Осылайша, коммерциялық банктердің қызметіндегі инновациялық өзгерістер аясын анықтауға болады: клиенттерге банк қызметтерін көрсету аясы; банктің құрылымы және сырт бейнесінде; банктік технологиялар аясында; банк қызметін басқару жүйесінде.

Қазіргі кезде еліміздің жетекші банктері инновациялық ұсыныстарды анықтау және енгізу үшін көмектесетін келесідей қазіргі заманғы әдістерді қолдануда: идеялардың ақпараттық алаңы, кайдзен әдісі, краудсорсинг модель, бета-қоғамдастықтар, хакадон және т.б. [2].

Банктердегі инновациялық қызметтің келесідей негізгі қағидаларын бөліп көрсетуге болады:

- ♦ еркін қолжетімділік – инновациялармен жұмыс істеу жұмыс орнына және лауазымына қарамастан банктің барлық қызметкерлеріне беріледі, еркін қол жетімділік және қатысудың тең шарттары қамтамасыз етіледі;

- ♦ айқындылық – корпоративті жүйенің қатысушылары ұсыныстарды жариялауға, таңдауға және сараптауға біртұтас ақпараттық кеңістік пайдаланады;

♦ талқылаулардың тәуелсіздігі және ашықтығы – әрбір қатысушы банк қызметінің кез келген мәселесі бойынша өзінің кәсіби ойын ашық айтып, басқа авторлардың ұсыныстары бойынша баға беруге құқылы;

♦ таңдау еркіндігі – кез келген қатысушы кез келген ұсыныстың сараптамасы мен енгізілуіне ерікті түрде қатысуға ниетін білдіре алады;

♦ табиғи өсу – кез келген ұсыныс оның сапасын жоғарылату мақсатында қайта өңделіп, толықтырылуы мүмкін;

♦ объективтілік – кез келген ұсыныс басқалармен бірдей біртұтас ережелер бойынша қарастырылады;

♦ нәтиже бағдар алу – инновациялық үрдіс ресурстардың неғұрлым тиімді қолданылуына және инновациялық жобалардың ақталуына бағдар алады;

♦ артықшылықтық – банк ұсыныстарды іріктеуде артықшылықтар орнатуы мүмкін, сонымен қатар ұсыныстарды беруге артықшылықты бағыттар белгілейді;

♦ енгізу бойынша жауапкершілік – мақсатқа сай деп танылған кез келген ұсыныс үшін енгізуге жауапты тұлға немесе бөлімше тағайындалып, жүзеге асырылу жолдары табылуы қажет;

♦ жүзеге асырудан бас тарту мүмкіндігі – ұсыныстың жоспарлы нәтижелерін енгізу мүмкін емес болған жағдайда, банк жобаны енгізуден бас тартуы мүмкін;

♦ ынталандыру – инновациялық қызмет қатысушыларының барлығына материалдық және материалдық емес ынталандыру механизмдері пайдаланылады.

Инновациялық қызмет шеңберінде келесідей тәуекелдер түрлері орын алуы мүмкін:

♦ инновациялық ұсыныстарды енгізуден жоспарланған тиімділікке жетпеу тәуекелі;

♦ банктің бар бизнес моделі немесе ұйымдық-қызметтік құрылымының өзгеруіне байланысты инновациялық ұсыныстарды енгізуге байланысты операциялық тәуекелдер.

Инновациялармен жұмыс істеуде корпоративті жүйе шеңберінде тәуекелдерді төмендету үшін келесідей шаралар қолданылады:

♦ банктің сәйкес бөлімшелерімен ұсыныстардың жан-жақты объективті сараптамасы және ұсыныстың енгізілуі мақсатқа сай деп есептелуі туралы коллегиялық шешім шығару;

♦ банктің қызметін едәуір өзгертетін және жүзеге асыру үшін бірқатар шығын талап ететін инновацияларды енгізу бойынша жобаларды ашуда тәуекелдерге қосымша бағалау жүргізу;

♦ енгізуге жоспарланатын инновациялық ұсыныстарды алдын-ала тестілеу және енгізу нәтижелері бойынша жеткізілген тиімділікті бағалау мен енгізу мониторингі.

Жаңа банк өнімдерін, қызметтер мен технологияларды Қазақстан Республикасы нарығында жасау тәжірибесі әлемдік тәжірибеге сүйенеді, ҚР банк секторы дамыған елдердің банк жүйелері өткен кезеңдерді өз дамуында өткізеді, ал уақыт аралығы инновациялар диффузиясына байланысты болады. Банк өнімдеріне және қызметтеріне кез келген банк инновацияларының патенттер рәсімдер процедурасының болмауына байланысты біраз уақыт кезеңі өткен соң толық мағынасында инновация болып саналмайды, өйткені нарықта және бәсекелестер ортасында кең тарау алады [3].

Қазақстандық банктер батыстық банктер тәжірибесіндегі табысты жаңа өнімдер қатарын ғана емес, сонымен қатар ақпараттық технологияларды да, банкті басқарудың әдістемелік аспектілерін де, сәйкес бизнес-үрдістердің технологияларын да қабылдауда. Алайда, батыстық инновациялық өнімдер мен қызметтер Қазақстанда әрқашан кеңінен тарап, өріс алып кеткен жоқ, өйткені бірқатар заңдық шектеулер мен тұтынушылардың психологиялық ерекшеліктері әсерін тигізді, сондықтан дамыған нарықтардағы инновацияларды тура көшіру әрқашан күткен нәтижені бермейді.

Қазіргі кезде банк қызметтерінің әлемдік және қазақстандық нарығында үш инновациялық бағыт кеңінен таралуда:

♦ ақпараттық және кибернетикалық технологиялардың дамуы;

♦ клиентке бағытталған бизнес жүргізу моделін енгізу;

♦ өз бизнес-үрдістерін оңтайландыру.

Аталған беталыстардың дамуы банктік ақпараттық технологиялар аясындағы жетістіктермен өзара байланысқан, қаржы нарықтарының ғаламдануы біртұтас кибернетикалық нарықта қызмет етуге түрткі болуда, нарықтарға нақты уақыт режимінде қолжетімділікті жүзеге асыру

IT-инновациялардың дамуынсыз және олардың банк қызметіне кірігуінсіз мүмкін емес, мысалы, қазіргі уақытта банк қызметінің маңызды атрибуты интернет-банкінг болып табылады.

Әлемдік қаржылық дағдарыс интеграцияланған тәуекелдерді басқару жүйесінің маңыздылығын көрсетті, табысты тәуекел-менеджмент кез келген несие мекемесінің өтімділігі мен төлем қабілеттілігінің бөлінбес шарты саналады, сондықтан қазіргі кезде VaR, RAROC және т.б. сияқты интегралды тәуекел-менеджмент элементтері кеңінен енгізілуде.

Осылайша, банк инновацияларының даму беталыстарының негізгісіне қаржы өнімдерінің бағалық және сандық сипаттамаларынан клиентке жеке сапалы және жылдам қызмет ету сияқты сервистік және сапалық сипаттамаларға өтуге көбірек назар аударылуы болып табылады.

## ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1 Бархатов И.В. Особенности инновационных банковских услуг // Вестник Челябинского государственного университета. – 2011. – № 34. – С. 130–135.

2 Кох Л.В., Смольянинова Е.Н., Просалова В.С. Инновации в банковском бизнесе. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2017.

3 Муравьева А.В. Банковские инновации: мировой опыт и российская практика. – М.: Инфра-М, 2015. – С. 12.

## Аннотация

В статье исследуются процессы внедрения инновационных продуктов в банковскую сферу РК, поскольку современный этап развития банковской системы характеризуется высоким уровнем насыщенности рынка финансовыми продуктами и услугами и, как следствие, интенсивной конкуренцией между кредитными организациями. В таких условиях существенное преимущество получают те кредитные организации, которые способны разрабатывать и внедрять новые технологии, модернизировать продуктовый ряд, то есть осуществлять инновационный процесс. Одним из основных факторов успешной банковской деятельности выступает политика постоянных нововведений. Исследуются возможности создания новых банковских продуктов и внедрения инновационных услуг. Определяются этапы разработки и внедрения банковских инноваций для коммерческих банков, включающие сбор и обработку информации о состоянии рынка, анализ данных о потенциальных потребностях в новых банковских продуктах и услугах, разработку инновационной стратегии кредитной организации, концепции нового продукта и технологии его внедрения на рынок банковских услуг, организацию по продвижению инновационного продукта (услуги), его продажи клиентам. Приведена оценка результатов реализации инновационных продуктов (услуг) и анализ выбранной инновационной стратегии. В настоящее время казахстанские банки успешно внедряют интернет-банкінг, мобильный банкінг, беспроводные технологии, видеобанкінг, банковские карты.

Ключевые слова: кредитные организации, банковский продукт, инновации, глобализация, конкурентоспособность, эффективность, услуги, стратегия.

## Abstract

This article studies the processes of introduction of innovative products into the banking sector of the Republic of Kazakhstan, since the current stage of development of the banking system is characterized by a high level of saturation of the market with financial products and services and, as a result, intense competition between credit institutions. In such conditions, a significant advantage is obtained by those credit organizations that are able to develop and implement new technologies, to modernize the product range, that is, to carry out the innovative process. One of the main factors of successful banking activity is the policy of permanent innovation. The possibilities of creating new banking products and introducing innovative services are explored. Stages of development and introduction of banking innovations for commercial banks are determined, including: collection and processing of information on the market, analysis of data on potential needs for new banking products and services; the development of the innovative strategy of the credit organization, the concept of a new product and the technology of its introduction into the banking services market; organization to promote an innovative product (service), its sale to customers. The results of the implementation of innovative products (services) and analysis of the chosen innovation strategy are given. Currently, Kazakhstan banks are successfully introducing Internet banking, mobile banking, wireless technologies, video banking, and bank cards.

Key words: credit organizations, banking product, innovations, globalization, competitiveness, efficiency, services, strategy.