

М.К. Мақыш

*Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Нұр-Сұлтан, Қазақстан
(E-mail: murzakenova_m@mail.ru)*

Цифрлық банктер модельдері: шетелдік тәжірибе

Мақалада банк қызметіндегі инновациялар және цифрландырудың шетелдік тәжірибелері зерделенген. Банк қызметінің катализаторы банктік инновациялардың дамуының негізгі факторлары ретінде қарастырылды. Зерттеу банктік қызмет көрсетудің сандық моделінің шекарасын белгілеуге, оның өзіндік ерекшеліктері мен қызмет ету ерекшеліктерін айқындауға, банктік қызмет көрсету саласының қазіргі заманғы даму ерекшеліктерін банк жүйесі субъектілерінің түсінуін тереңдетуге мүмкіндік береді. Ұсынылған материалдар банктік қызмет көрсетудің даму деңгейін сәйкестендіруге және бағдарлау үшін теориялық база бола алады, бұл цифрландыру процестерінің банктік қызмет көрсетуді трансформациялауға әсер етуі жағдайында олардың қызметінің бәсекеге қабілеттілігі мен тиімділігін арттыруға бағытталған әлем елдерінің кредиттік ұйымдары мен банк жүйелерін үйлестіруге ықпал етеді. Зерттеу нәтижелері банк қызметін жоспарлы дамытуды жүзеге асыру мақсатында банктік қызмет көрсету саласын одан әрі жетілдіру перспективаларын болжау үшін негіз бола алады. Банк қызметі саласындағы қазіргі заманғы шетелдік зерттеулер әлемнің алдыңғы қатарлы елдерінің банктік жүйелерінің банктік қызмет көрсетудің цифрлық моделіне бейімделуінің жалғасатынын куәландырады. Әлемдік, сондай-ақ банк жүйесінің қазіргі даму кезеңі кредиттік ұйымдардың клиенттеріне қызмет көрсету процестерін цифрлық трансформациялауды жүзеге асырумен тығыз байланысты екеніне қарамастан, зерттеушілердің банктік қызмет көрсетудің цифрлық моделінің мәнін зерттеу мәселелеріне аз көңіл бөлінуде. Цифрлық банктік қызмет көрсетудің теориялық базасының жеткіліксіз пысықталуы банк қызметінің жоспарлы және тиімді дамуын тежейді. Осыған байланысты мақалада банктік қызмет көрсету модельдерін бағалау өлшемдері мен өлшемдерін бөлу мақсатында модельдеу ұсынылды.

Кілт сөздер: банктік инновация, ұтқыр банкинг, цифрлық банк, NFC технологиясы, Big Data, блокчейн, Интернет-технологиялар, қаржылық технологиялар.

Әлемдік банк жүйесін дамытудың қазіргі кезеңі қаржы нарықтарында бәсекелестік пен дағдарыстық құбылыстардың шиеленісуі жағдайында өтеді. Банк қызметінің табысты дамуының негізгі факторларының бірі тұрақты жаңа енгізілімдер саясаты болып табылады. Қазіргі уақытта инновациялар банктердің тұрақтылығының, бәсекеге қабілеттілігінің және тұрақты экономикалық өсуінің негізгі факторлары болып табылады. Банктік инновациялар банк қызметінің катализаторы ретінде банк бизнесінің ағымдағы шынайылығы банктік инновациялық қызметтің негізгі үш катализаторын айқындауға мүмкіндік береді:

- әлемдік қаржы нарықтары мен банктік қызметтер нарықтарының жаһандануы;
- банктік және банктік емес секторлар тарапынан өсіп келе жатқан бәсекелестік;
- әлемдік қаржы дағдарысы.

Тұтынушылардың банктерге қатысты қажеттіліктері мен күтулері мынадай қажеттіліктерді анықтады. Банктің өнімдері мен қызметтері туралы ақпаратты іздеу қарапайым және қолжетімді болуы тиіс. Банк қызметкерлерінің көмегі кез келген уақытта — телефон, Интернет немесе тікелей бөлімшеде қолжетімді болар еді. Өнімді немесе қызметті ресімдеген кезде арналар арасында ауысуға болады: мысалы, мобильді құрылғыда төлемді ресімдей отырып, транзакцияны компьютерден аяқтау. Өнім немесе қызмет құны барлық арналарда бірдей болуы үшін. Банктік шоттар әртүрлі құрылғылардан қолжетімді болуы үшін. Күнделікті банктік операциялардың көп бөлігін цифрлық арналар арқылы жүргізуге болады. Сатып алулар, төлемдер мен ақша аударымдарын смартфон арқылы жүзеге асыруға болады. Операциялар қауіпсіз, жылдам және арзан болуы үшін. Банкпен кері байланыс қарапайым және қолжетімді, ал оған реакция — жедел (соның ішінде әлеуметтік желілерде) болуы үшін. Демек, банктерде инновациялық жолдан басқа жол жоқ.

Сонымен, қазіргі кездегі шетелдік банктік тәжірибеде қолданылатын бірқатар келесідей цифрлық инновациялар мен технологияларды қарастырайық:

- NFC технологиясы;
- Big Data;
- блокчейн;

- Интернет-технологиялар;
- қаржылық технологиялар.

Ірі шетелдік банктер қашықтағы сервистерді дамытуға баса назар аударып, бизнесті *digital*-салаға аударады.

Диджиталдану — бұл жылдамдық, үдерістердің ашықтығы және өзара іс-қимылдың қарапайымдылығы. Сонымен қатар ол үшін де, әртүрлі іс-шаралар өткізу үшін де орын болады. Дәл *digital*-орта банктің клиенттерге ұсынатын қызметтерінің спектрін кеңейтуге мүмкіндік береді. Қазіргі таңда нақты міндеттерді шешу үшін дұрыс жолды табу, басқа технологиялық тәсілдерді жасау немесе қолдану, ең бастысы, бизнес пен IT-ді біріктіру қажет.

NFC технологиясы (Near Field Communication — «жақын алаң байланысы») ұялы телефонды виртуалды банк картасына айналдырады. Сонымен қатар *digital* саласында мессенджерлерді жаңа қызмет көрсету арнасы ретінде дамыту сәнді, бірақ іс жүзінде банктер *digital*-да өзінің негізгі өнімін жақсартумен айналысады.

Бұл жаман емес, себебі Интернет және мобильді банктердің көпшілігі әлі мінсіз емес. Барлық операциялар қашықтағы арналарда адамдарға қолжетімді емес, алайда ыңғайлы және түсінікті. Бірақ ерекшеліктер бар. Ең озық адамдардың да өмір сүретін адамдар жұмыс істейтін *колл*-орталықтар бар, өйткені белгілі бір сұрақтарға жауап беретін толық автоматтандырылған боттар жеткіліксіз. Егер мәселе ботпен жабылмаса, біреу клиентке жауап беруі керек. Тез жауап беру және мәселені қажетті шешімге жеткізу.

Стартаптар оны қызмет көрсетуде мейнстримге белсенді айналдырады, бірақ банктер үшін мұндай тәсіл әзірше жаңалыққа айналады. Яғни, мессенджер-банктердің клиенттермен өзара іс-қимылы үшін ыңғайлы арна. *Digital*-да клиенттерге өзара және банк арасында қарым-қатынас жасауға мүмкіндік беретін арна бар. *Чат* — бұл банктің клиенттермен қарым-қатынасының онлайн-арнасы, ең дұрысы — жедел хабарламалармен алмасу, сұрақ-жауап түрінде. Яғни, чаттар мәні бойынша *колл*-орталығы, а бөлігі жұмыстың бұл жүктеуге арналған боттардан қорғалған, арнайы бағдарламаларды орындайтын, автоматты түрде және/немесе белгіленген кесте бойынша қандай да бір әрекеттер арқылы сол интерфейстері және қарапайым пайдаланушы. Чаттарды дамытудың екінші жолы — операциялар жүргізу үшін сервис. Нарықта бір-біріне тікелей ақша аударуға болатын технологиялар дамыған, бұл ретте чатта тек банкпен ғана емес, достарымен де сөйлеседі. Көптеген банктер *колл*-орталықтар арқылы қарағанда чатта бейресми қарым-қатынасты құптайды, мұнда онлайн-орта мәдениеті орынды: смайликтер, қысқартулар, «сәлемдесулер», «чмоки».

Банкідегі Big Data. Банк маркетингтары үлкен ақпарат көлемімен жұмыс істейді, клиенттерге топтарды саралау, содан кейін өнім әзірленеді. *Big Data*, немесе үлкен деректер, — бұл ақпараттың үлкен көлемін жылдам өңдеуге мүмкіндік беретін технологиялар. Үлкен деректер тек қана емес, сонымен қатар базадағы есеп миллион гигабайтқа ғана емес, сонымен қатар дәстүрлі математиканы өсіретін ерекше, ретсіз құрылыммен анықталады. Мысалы, HSBC Банкі несие карталарымен алаяқтыққа қарсы әрекет ету шешімінің құрамына үлкен деректер технологияларын енгізді. Нәтижесінде алаяқтық жағдайларын анықтау бойынша қызметтің тиімділігі үш есеге, ал оны анықтаудың дәлдігі он есеге артты. Алғашқы екі апта ішінде HSBC қауіпсіздік қызметінің жеті маманы жаңа қылмыстық топтар мен схемаларды 10 миллион доллардан астам шығынмен анықтады.

Банктегі блокчейн. Банктерде мүдделі тұлғалар үшін еркін қолжеткізуге арналған ақпараттар бар. Бұл сақтау орны оңай, қолжетімді. Сол себепті кейінен блокчейндер әзірленді. Бұл кез келген ақпаратты (мысалы, қаржылық жазбалар) жария сақтау технологиясы, оны ұйымдастырудың математикалық принципі ақпаратты «артқы санмен» өзгертуден немесе қолдан жасаудан қорғайды. Мысалы, егер сіз жай ғана сіздің серверге онлайн-файлды салсаңыз, сіз кенеттен қоршаған орта үшін оның мазмұнын өзгерте аласыз. Файлды блокчейнде сақтау техникалық тұрғыдан мүмкін емес.

Блокчейн — бұл гроссбух, ол барлық мүдделі тараптарды көре және пайдалана алады, бірақ олардың біреуі оны бақылай алмайды немесе бұрын енгізілген жазбаларды өзгерте алмайды. Жаңа жазба, мысалы, ақша аудару, акцияларды сатып алу, басқа мәміле — ең бірінші транзакциядан бастап, хронологиялық тізбекке құрылатын бар мәмілеге қосымша енгізіледі. Барлық тұтас тізбек немесе блокчейн ондағы ақпарат бір мезгілде жүздеген немесе мыңдаған компьютерлерде сақталады. Goldman Sachs, JP Morgan, Credit Suisse және Barclays сияқты әлемдік деңгейдегі банктер R3 консорциумына блокчейннің жұмысын мұқият зерттеу үшін бірікті.

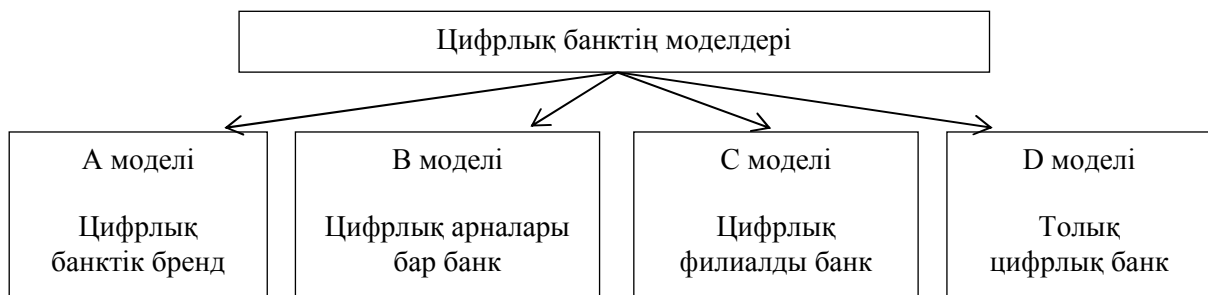
Интернет-технологиялар. Бөлшек банкинг қазірдің өзінде цифрлық болып табылады. Бұл кеңжамақты мобильді Интернеттің белсенді таралуымен және мобильді құрылғылардың

қолжетімділігімен байланысты. Зерттеу нәтижелеріне сәйкес, өткен жылы банк операцияларының жартысынан астамы мобильді және онлайн-арналар арқылы жүргізілді. Егер бұған банкоматтарды пайдалануды қоссаңыз, онда «цифрлық» банктік операциялардың үлесі 85 %-дан, ал жақын болашақта 95 %-дан асады. Интернетті пайдалану арқылы табысты транзакциялар (мысалы, қашықтан төлем жүйесі немесе мобильді қосымшаның негізгі функциялары) клиенттерден оң эмоциялар тудырады. Өз кезегінде, цифрлық қызметтерді ұсынбайтын банктер өз клиенттерінің адалдығын жоғалтуға тәуекел етеді. Қазір банктер бүкіл әлемде интернет-өнімдер мен қызметтерді енгізуге мәжбүр, әйтпесе нарықтың өз үлесін жоғалту қауіпі бар. Оған әрдайым үміткерлер ретінде тауашалық сегменттерге бағытталған компаниялар табылады.

Қаржылық технологиялар. Банктердегі инновациялық технологиялардың дамуын білдіретін «финтех» (fintech) термині осы жылы «Инвестопедия» қаржы энциклопедиясына қосылған ең танымал он жаңа сөз болды және барлық инновациялық қаржылық шешімдерді қамтитын кең ұғымға дейін өсті: мобильді төлемдер мен P2P-несие беруден бастап, робот-консультанттар мен криптовалюта дейін. «Accenture» компаниясы мен Partnership Fund for New York City қорының деректері бойынша, 2014 жылдың қорытындысы бойынша қаржылық технологияларға жаһандық инвестициялар үш есе артып, 12,2 млрд, 2015 жылғы мәліметтер әлі жарияланбаған, бірақ 2013 ж. қаржы салымы небәрі 4,05 млрд долл құрады [1].

IBM Designing a Sustainable Digital Bank баяндамасында мобильді қосымшаны енгізу немесе бөлімшелерден бастарту ғана емес, өз өнімдері мен қызметтерінің көпшілігі цифрлық формада болатын банк ұғымын тұжырымдады. Оның клиенттері күнделікті банктік белсенділік үшін цифрлық арналарды пайдаланады. Мұндай банктің инфрақұрылымы нақты уақыттағы цифрлық өзара іс-қимыл үшін оңтайландырылған, ал ішкі мәдениет цифрлық технологиялардың жоғары жылдамдығын білдіреді [2].

Цифрлық банкинг, IBM сәйкес, төмендегі суретте көрсетілген төрт үлгіге бөлуге болады.



Ескертпе. Автормен құрастырылған.

Сурет. Цифрлық банкинг модельдері

Бұдан әрі әрбір модельді толығырақ тоқталайық [3]:

– А моделі неғұрлым цифрлық және жаңа талаптарға сәйкес келетін жаңа цифрлық клиентке жақын болуға тырысатын legacy-жүйелері мен бизнес-үдерістері бар классикалық банктер болып табылады. Мұндай банктер жас ұрпақ үшін арнайы жасалған бірегей ұсыныстары мен өнімдері бар жаңа брендтерді ашады, және, әдетте, бұл брендтер қалыптасқан банк инфрақұрылымын пайдаланады. Мұндай банктердің мысалдары: Сингапурдағы OCBC FRANK банкі және Испаниядағы CaixaBank LKXA.

– В моделінің банктері пайдаланушы тәжірибесін жақсартуға бағытталған ұйымды құрады, бэк-кеңсені және қолданыстағы банктердің банктік лицензиясын пайдаланады және олардың өнімдерін неғұрлым ыңғайлы пайдаланушы интерфейсі арқылы қайта өткізеді. Мұндай банктердің мысалдары: АҚШ-та Moven және Ресейде Rocketbank.

– С моделі екі тәсілді біріктіреді: цифрлық пайдаланушы тәжірибесі және жаңа бизнес-үдерістер. Ірі банктер олардың жүйелері тым үлкен инерция және тым жабық, бұл үшін цифрлық банкті іске қосу. С моделінің банктері жеке бөлімшені — ең жақсы клиенттік тәжірибені қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін неғұрлым икемді және модульді бэк-эндімен іс жүзінде жеке ұйымды ұйымдастырады. Мұндай банктердің мысалы: «ашу» филиалы болып табылатын BNP Paribas-дан Hello Bank және «Точка».

– D модельдің банктер цифрлық технологияларда өзінің барлық өнімдік ұсынысын жасайды. Бұл міндетті емес банктер бөлімшелерсіз, алайда мұндай банктердің клиенттері көбінесе цифрлық арналар арқылы өзара іс-қимылды күтеді. Мысалы: Германия мен ТКС Fidor Bank.

Цифрлық банктің бірнеше артықшылықтарын атап өтуге болады:

- тиімді масштабтау мүмкіндігі;
- мақсатты тұтынушы үшін қажетті пайдаланушы тәжірибесін жасау мүмкіндігі;
- құрылғыны неғұрлым кең ұсыныстарға, соның ішінде абоненттік төлеммен базалық депозиттік өнімдер шегінен тыс кеңейту мүмкіндігі, тіпті осы өнімдердің кейбіреулері оларды тек цифрлық арналар арқылы сату үшін өте қиын болуы мүмкін екендігін ескере отырып.

Дәстүрлі банктік ұйымдарда масштаб, бренд, бедел және бөлімшелердің қолданыстағы желілері сияқты өз артықшылығы бар. Алайда масштаб, ескірген жүйелер мен персоналдың ақыл қоймасы классикалық банкке инновацияларды дамытуға және нарық шақыруларына икемді әрекет етуге кедергі келтіруі мүмкін. IBM сарапшыларының пікірінше, тұрақты цифрлық банктер клиенттермен өзара әрекеттесуді, өнімдерді, процесті және деректерді цифрлық технологиялар арқылы оңтайландырады. Бұл оңтайландыру цифрлық банктердің мынадай артықшылықтарына негізделген: қолайлы фронт-энд және цифрлық тиімді бэк-энд; клиенттерге қызмет көрсету уақытын азайту және маңызды сервистердің тиімділігін арттыру үшін мобильді және цифрлық технологияларды пайдаланады. Цифрлық банкті жобалау өзара іс-қимылды, өнімдерді, процестерді және ұйымдастыру мәдениетін оңтайландыруды талап етеді. Банктер цифрлық арналар бойынша базалық транзакциялық сервистерді ұсынуы қажет. Цифрлық технологиялар сервистер неғұрлым күрделі немесе дербестендіруді талап ететін жерлерде өзара іс-қимыл жасауға көмектесуі тиіс. Басты талап — клиентпен цифрлық қарым-қатынас және цифрлық дербестендіру қолайлылығының теңгерімін қамтамасыз ету мүмкіндігі, цифрлық банк өнімдерін цифрлық арналар арқылы сатып алу және қызмет көрсету оңай болуы тиіс [2].

Филиалдық желілерден бастарту үрдісі әлемде жақсы байқалады. Ұлыбританияда, АҚШ-та, Испанияда және басқа да көптеген елдерде филиалдардың саны соңғы онжылдықтағы ең төмен деңгейге дейін қысқарады. Мысалы, Ұлыбританияда банк кеңселерінің саны соңғы 60 жылда азайған, ал бөлімшелер санының қысқаруы тек 2014 ж. ғана 6 %-ды құрады — барлық тарихтағы ең жоғары көрсеткіш. АҚШ-та Bank of America, JP Morgan Chase және Wells Fargo сияқты ірі банктер бөлімдердің 15 %-ын жауып, олардың санын 1980 жж. басына дейін жеткізді. Тұтастай алғанда, АҚШ бойынша жыл сайын банк кеңселерінің 1, 2 %-ы жойылады, бұл сәл ғана, бірақ тұрақты үрдістің куәсі. Егер нақты мысалдарға қарасақ, онда әсерлі сандар: Wells Fargo соңғы алты жылда 22 % бөлімшеден құтылды, Bank of America — соңғы бес жылда 20 %-дан құтылды [3].

Банк филиалдары санының кең ауқымда қысқаруының негізгі себебі клиенттердің бөлімшелерге жиі барғысы келмеуі болып табылады, бұл клиенттің мінез-құлқының өзгеруіне байланысты. Банк саласын цифрландыру қаржы технологияларының заттарды Интернетке ықпалдастыруына себепші болды. Таяу болашақта банктік қызметтер, кредиттер, төлемдер клиенттің қатысуынсыз, проблемаларды шешіп және күн сайын клиенттердің қаржысын басқара отырып, нақты уақытта өздері жұмыс істейтін болады.

Цифрлық банктік технологияларды енгізудің жарқын мысалы Сан-Франциско халықаралық компаниясы болып табылады, ол таксиді немесе жеке жүргізушілерді іздеу, шақыру және төлеу үшін аттас мобильді қосымшаны жасаған. Uber Wells Fargo, JP Morgan және Bank of America бірге алынғандарды басып озып шағын бизнес шоттары үшін ірі эквайер болды. Порталдағы мақаланың мәліметтері бойынша, qz.com, дерлік 30 % Uber жүргізушілер бұрын қолма-қол ақша үшін төлем ала отырып, банктік шоттары болған жоқ. Uber-де жұмыс істеу үшін жүргізушілерге төлемдерді қабылдау үшін кем дегенде әдеттегі дебеттік карта қажет болды. Жүргізушіні Uber жүйесіне қосу барысында жүргізушілерде қандай да бір қосымша іс-әрекеттер жасамай нақты уақытта банктік шот ашу мүмкіндігі пайда болды. Uber-дің келесі қадамы қарапайым банктік мобильді қосымшаны құру емес, қосымшаға банкингті біріктіру болады. Қазіргі ұрпақ NFC және Apple Pay, Samsung Pay, Android Pay сияқты жабық төлем жүйелерін белсенді түрде пайдалана бастайды. Клиент жай ғана банкке қосылған төлем қосымшасын телефоныңызға жүктейді, бұл карта нөмірлерін пайдалануды тоқтатуға мүмкіндік береді, себебі бұл қауіпсіз емес. Төлем механизмі қарапайым болады, клиент телефонға саусақпен басып, саусақ ізі бойынша аутентификациядан өтіп, төлем жасалғаны туралы хабарлама алады. Тұтынушылар қаржылық процестерге тартылған нақты уақыт әлемінде банктер клиенттерге пластика бөлігін сатпайды, олар әлі де карточканы емес, несиені сатады.

Необанктер — қаржы технологиялары эволюциясының маңызды кезеңі. Бұл проблеманы шешу бейтанктердің жаппай пайда болуы және дамуы болуы мүмкін. «Необанк» терминдері қызметін нөлден бастап бастаған және басқа банктердің бэк-офисін қолдауға сенбейтін банктік ұйымдарды сипаттау үшін кеңінен қолданылады. Ұлыбританияда необанки өз қызметін бастаса да, 2016 ж. олар бүкіл әлемде пайда болады. Грек тілінен аударғанда «нео-» түбірі «жас» және «жаңа» дегенді білдіреді, демек, необанктер сондай банктер сияқты анықтауға болады, бірақ тек жаңартылған және жаңғыртылған. Қазіргі уақытта кез келген жаңғыру бұл цифрлау және интернетке күтім жасау дегенді білдіргендіктен, необанктер әдеттегі банктер болып табылады, бірақ шын мәнінде олар бөлімшелерсіз, ал қызметтерді көрсету үшін олар мобильді қосымшалар мен сайттарды қолданады. Необанкілер кейде онлайн-банктер, немесе директ-банктер, деп аталады, ал Ұлыбританияда оларды *challenger banks* қатарына жатқызады, бұл «үміткер-банк», немесе «бірдеңеге қарсы», дегенді білдіреді, өйткені бастапқыда мұндай банктер әдеттегі несие мекемелерінде қызмет көрсету деңгейіне риза болған клиенттердің сегментін алу жоспарларымен сөз сөйледі. Необанктер қызметтері тізімі дәстүрлі банк сияқты көрінеді [3]:

- шоттар және олармен операциялар;
- несиелеу;
- капиталды басқару;
- инвестициялар;
- депозиттер және тағы басқалар.

Қазіргі уақытта банктер сияқты жаңа форматтарды да пайдалана бастайды:

- P2P-несие;
- краудфандинг платформасы;
- қаржы роботтары-консультанттар;
- криптивалюта.

Необанкаларға, әдетте, Интернет арқылы, кеңсесіз, сондай-ақ электрондық коммерцияға мамандандырылған қаржы ұйымдары жатады. Мұндай қызмет түрлері елдің экономикалық және технологиялық дамуына, қабылданған заңнамалық базаға және жетілген банк саласының болуына байланысты. Банктердің өздері үшін необанкалардың артықшылығы шығындарды азайту (кеңселердің, қағаз құжат айналымының болмауы және т.б.), соның арқасында қызмет көрсету жылдамдығы артады, супердешті тарифтер, «дербес» тәсіл пайда болады, ал клиент үшін артықшылықтар — бұл үнемдеу және ыңғайлылық, себебі қызмет құны төмендейді. Бұл ретте банк өз шешімін қандай да бір пайдалы функциямен жабдықтайды, мысалы, занды тұлғалар үшін салық қызметіне есеп беру мүмкіндігі, жеке тұлғалар үшін бұл PFM (жеке қаржыны басқару) немесе «үй бухгалтерия», зейнетақы жинақтарын басқару болуы мүмкін.

Цифрлық инновациялық банктік технологияларды енгізуде тәжірибелері мол Еуропалық необанктерді қарастыруға болады [4].

1. *Atom Bank* — тіпті ашылмаған ең танымал британдық банктердің бірі. Оның танымалдығы Atom Bank елдегі бірінші болып қызмет көрсету үшін Англия Банкінен мобильді қосымша арқылы банк лицензиясын алды. Яғни, банк клиенті мобильді қосымшаны жүктеу, оған тіркелу, шот түрін таңдау, қосымшада өзінің жеке куәлігін суретке түсіру және жеке профилінде бірнеше бөлшектерді көрсету қажет-және барлығын қолдануға болады. Алдағы жоспарларда — консалтинг, несие беру, ипотека және депозиттерді рәсімдеу.

2. *Number 26* — бұл необанк осы жылдың серпілістерінің бірі деп аталады. Бастапқыда ол Германия мен Аустрия тұрғындары үшін құрылған, ал қазір Францияда, Грецияда, Ирландияда, Италияда, Словакияда және Испанияда да қолжетімді. Банк өкілдерінің айтуынша, number 26-да 8 мин ішінде шот ашуға болады, тек iOS немесе Android платформасында смартфонға арналған тиісті қосымшаны жүктеп алуға болады. Жеке басын растау үшін бейне-қоңырау пайдаланылады, оның барысында клиент өзінің куәлігін көрсетеді. Осыдан кейін пайдаланушы ақша аударымдарын жасап, MasterCard картасын ала алады. Банктің серіктесі Германияда банктік лицензиясы бар тағы бір неміс банкі — Wirecard Bank болып табылады. Сондай-ақ Number 26-да, оның клиенттері картаны пайдалану үшін, Еуропадан тыс, сондай-ақ шотты жүргізу үшін ешқандай алымдар төлемейтіндігін мәлімдейді. Банкомат ретінде Number 26 клиенттері шотты толтыру немесе қолма-қол ақша алу мүмкіндігі бар дүкендер мен дәріханаларды пайдалана алады, ал трансакциялар туралы хабарлама смс ретінде емес, бағдарламаға келеді, мысалы, саяхатшылар үшін ыңғайлы.

3. *Nemea*—бұл банк Еуропада Еуро шот ашу бойынша ең қарапайым процедураны ұсынады — 16 жастан асқан болу керек, тұратын жерін растау үшін қандай да бір электрондық шоты, төлқұжаттың немесе жеке куәліктің фотосуреті, сондай-ақ *nemea* жүктелген қосымшасы болуы керек. Банк әлемнің 31 елінің клиенттерімен жұмыс істейді, ал клиенттік қолдау сервисі алты тілде қолжетімді. Банк еуропалық өлшем бойынша өте төмен мерзімді салымдар бойынша мөлшерлемелерді ұсынады — бес жылдық депозит үшін жылдық 3,5 %-ға дейін, ең аз салым — 1 мың евро.

4. *Fidor Bank*—2009 ж. құрылған аты аңызға айналған неміс банкі, 2015 жылдың күзінен бастап Ұлыбританияда да жұмыс істейді. Fidor Bank клиенттерге 25 функциясы бар смарт-аккаунтты ұсынады, олардың ішінде дәстүрлі төлемдер, смартфонға аударымдар, электрондық пошта, Twitter-аккаунт, жинақ сертификаттары, бір рет басу микронесиелер, валюта айырбастау, қымбат металдар сатып алу, өзара кредит беру (peer-to-peer), әлеуметтік брокерлік (басқа брокерлердің мінез-құлқын көшіру) және тағы басқалар. Несие мекемесі өз Интернет-қауымдастығын құрды, оның шеңберінде қатысушылар несие, онлайн-аударымдар немесе битокиндерге салымдар болсын, ақшамен жұмыс істеу тәжірибесімен бөлісе алады. Барлық Fidor Bank өнімдері және қауымдастық мүшелері өздерінің пайдаланушы рейтингі бар. Банк сондай-ақ жаңа өнімдер мен қызметтер бойынша ұсыныстарды көтермелейді.

5. *Saxo* халықаралық капитал нарықтарындағы онлайн-инвестицияларға мамандандырылған және клиенттерге қаржы құралдарының кең спектрін: валютамен, акциялармен, айырмашылыққа арналған келісімшарттармен, фьючерлдермен, опциондармен және басқа да деривативтермен сауда жасауға мүмкіндік береді, сондай-ақ сенімгерлік басқару бойынша қызметтер көрсетеді. Сауда онлайн-режимінде Saxo Trader Сауда платформасы арқылы жүзеге асырылады. 1992 ж. құрылған, 2001 ж. банк лицензиясын алды. Жақында Банк Saxo Bank мәлімдеуінше, төлемдер бірден, ал оларды аудару үшін комиссиялар «елеусіз» болғандықтан, Saxo Payments платформасының көмегімен халықаралық төлемдер жүйесін түбегейлі өзгерту жоспарлары туралы мәлімдеді. Қазір Saxo Payments платформасын жасаушылармен бірнеше ұйым сотталады. Saxo Bank-те бұл жаңадан бастаған қаржы компаниялары мобильді және оңай жаңашаларға бейімделуіне (Saxo Payments сияқты) байланысты болады деп санайды.

6. *SberbankDirect* және *VTBDirect* — Ресей банктерінің және Сбербанктің еуропалық еншілес өкілдіктері. Жеке тұлғалармен жұмыс істейді, төлемдермен және депозиттермен айналысады. Сбербанктің Ресейге тікелей аударымдар үшін өзінің Direct Pay төлем жүйесі бар. Шот ашуға өтінімді онлайн толтырып, жеке басын растай аласыз — бейнекоңырау арқылы. Бұл банктердің артықшылықтары — орыс тілінде сөйлейтін персоналдың болуы, ал Сбербанктің сайты — орыс тілінде. Минусы-қызметтер Германияда тұратын және жергілікті телефон бар адамдарға ғана қолжетімді. Sberbank Direct Сбербанкпен 2014 ж. шілдесінде іске қосылды, ал 2015 ж. 2 маусымындағы жағдай бойынша клиенттер саны 46 мыңға жетті, депозиттер көлемі — 1,6 млрд еуро. Табысты нәтижелер тіпті Sberbank Europe өзінің бас құрылымында 1 млрд еуроға несиені қайтаруға мүмкіндік берді. Сондай-ақ бірнеше перспективалы қаржы сервистері бар, олар ішінара болсын деп атауға болады. Олардың кейбірін қарастырайық [5]:

1. *MoneyFarm*, Италия. Капиталды басқару (wealthmanagement) шеңберінде цифрлық қызметтерді ұсынумен айналысады, Ұлыбритания нарығына шығуға дайындалуда. 2012 ж. Италияда іске қосылды, 50 мың тіркелген пайдаланушысы бар және Хорватия мен Лондонда кеңсе ашып үлгерді (келесі жылы өз қызметтерін толыққанды іске қосуға дайындық шеңберінде). Клиент ретінде сайтта немесе мобильді қосымша арқылы тіркелуге болады, содан кейін өз салымдарының өзге де мақсаттарын көрсете отырып, сауалнаманы толтыру қажет, содан кейін жүйе инвестор үшін инвестициялық портфолио ұсына отырып, қолайлы жобаларды автоматты түрде таңдайды.

2. *TransferWise*, Ұлыбритания – Эстония. Банктерді (peer-to-peer) айналып өтуге ақша аударымдары бойынша қызмет көрсетеді. Сервис АҚШ долларын қоса алғанда, 30 әлемдік валютада аударымдарды қолдайды, 52 елде жұмыс істейді және Ұлыбританияда, Эстонияда, Украинада және АҚШ-та кеңселері бар. Инвесторлар ресми емес бизнес аңыздарын Ричард Брэнсонмен Citigroup бұрынғы атқарушы директоры Викрам Пандиткеаударды. TransferWise аударымдары үшін әдеттегі комиссия 0,5 % құрайды. Жұмысты бастау үшін карточкалық немесе банктік аударым жасау керек.

3. *Kreditech*, Германия. Ресей («Займо» брендімен), Польша, Чехия, Испания және Мексика нарықтарында белсенді жұмыс істейді және шағын несие тарихы бар клиенттерге онлайн микрокредит беруге мамандандырылған (банктерде осындай клиенттерге әдетте бастартады). Kreditech несие

тарихына байланысты емес қарыз алушының несиеқабілеттілігін бағалаудың бірегей технологиясын әзірлегенімен белгілі. Мұндай әдіснама Kreditech еуропалық нарықтағы несие бойынша клиенттердің қарыздары бойынша ең төмен пайызына қолжеткізуге мүмкіндік берді.

4. *Monese*, Ұлыбритания. Британдық банктерде шот ашу қиын болатын иммигранттарға бағытталған және мобильді қосымша арқылы банк өнімдерін ұсынады. Стартап көшіп келушілерге онлайн есеп айырысу шотын ашуға мүмкіндік береді, бұл ретте байланыссыз карталарды қоса алғанда, дәстүрлі қызметтер пакетін алып, сондай-ақ клиенттерге арзан халықаралық төлемдерді уәде етеді. Шот ашу үшін паспортты сканерлеу және сэлфи жасау жеткілікті бірнеше минут қажет. *Monese* Эстония тұрғыны Норрисом Коппелем негізделген.

5. *Jiffy*, Италия. Смартфонның телефон кітабында бір ғана нөмірдің көмегімен пайдаланушылар арасында ақша аударымдарын (P2P-төлемдер) жылдам жасауға мүмкіндік беретін мобильді қосымша болып табылады — себебі пайдаланушының негізгі банкімен синхрондалады.

Итальяндық қаржы нарығында *Jiffy*-мен 50-ге жуық банк ынтымақтасады. Өз бизнесін Германияда жылжыту шеңберінде компания SEPA-төлемдердің болуына баса назар аударуды көздеп отыр, бұл тек жеке тұлғаларға ғана емес, сонымен қатар еуроғағы бірыңғай төлемаймағында жұмыс істейтін ұйымдарға да сервис қолжетімді етеді.

6. *Mintos*, Латвия. Өзара кредит беру мәмілелерінде делдал қызметін ұсынады. Қазір 2,2 мыңнан астам пайдаланушысы бар, оның көмегімен 4 млн еуроға несие ресімделген. Жұмыс принципі: қарыз алушы *Mintos* ынтымақтасатын кредиттік ұйымда кредитке өтінім береді, содан кейін кредиттік ұйым өтінімді қарайды және әрбір клиент үшін пайыздық мөлшерлемені жеке анықтайды және өз қаражатынан қарыз алушыға қажетті ақша сомасын береді. Одан әрі бұл қарыздар *Mintos* өзара кредит беру платформасында жарияланады, онда жеке және институционалдық инвесторлар негізгі сомамен пайыздардың қайтарылуын ай сайын ала отырып, қандай салымдар өндіруді таңдайды [6].

Электрондық қаржылық стартаптарға деген қарым-қатынас бір мағыналы емес, біреулері олардың назарын жеткіліксіз деп санайды, басқалары оларда бар банк әлемінің бұзушыларын көруге бейім. Соңғы уақытта электрондық сервистерде бәрі тегіс емес, көптеген проблемалар бар. Смартфонның көмегімен тіркелуге болатын сервис ретінде бастаған *GoBank* енді клиент дүкеннен «бастапқы пакетті» сатып алу керек деп мәлімдеді. *Simple* төлемдер мен аударымдарды жүргізудегі өте ұзақмерзімді проблемаларға тап болады. Әрине, элеуметтік желілермен интеграция және бейресми қарым-қатынас қызықты, бірақ техникалық мәселелер сервистен әлдеқайда нашар. Лицензиялау мәселесіне де тоқтамауға болмайды. Ресейде *Рокетбанк*, *TouchBank*, «Точка» банкі сияқты необанкалар, іс жүзінде дербес банктер болып табылмайды, бұл осы банктердің қаржылық қызмет көрсету сервистері.

Шетелдік необанкалардан дербес банк қызметіне лицензия санаулы бірліктерге ие. Мысалы, неміс *FidorBank* және британдық *AtomBank*. 2015 ж. жазында Англия Банкі алғаш рет мобильді банк — *AtomBank* лицензиясын берді. Қазіргі кезде ол мобильді қосымшалар мен интернет-портал арқылы ғана қызмет көрсетуге лицензия алған елдегі алғашқы және әзірше жалғыз банк болып табылады. 2015 ж. қараша айында испандық *BBVA* Банкі *AtomBank*-ке 45 млн фунт стерлинг салып, оның 29,5 % үлесімен ірі инвесторы болды. *BBVA* инвестицияларын есепке ала отырып, 18 ай ішінде банк тартылмаған қаражаттың жалпы көлемі 135 млн фунтқа жетті, әсіресе клиенттер үшін банк әзірге ашылмағанын ескере отырып [7].

BBVA басшылығымен қатар, *AtomBank* қаржылық қолдауды қаржы индустриясының басқа да ірі компаниялары, соның ішінде *Нейла Вудфорд*, *WoodfordInvestmentManagement* инвестициялық қорының басшысы және *GoldmanSachs* жаһандық зерттеулер бөлімшесінің бұрынғы басшысы *Джим О' Нил* көрсетті. *О' Нил* белгілі, атап айтқанда, сондықтан оған тиесілі авторлық термин *BRICS*. *AtomBank* 2015 жылдың бірінші жартысында банк қызметін жүзеге асыруға лицензия алды. Қазіргі уақытта реттеуіштен лицензия алу кезегінде тағы екі британдық необанк тұр: *Starling* және *Mondo*. Жақын болашақта необанкаларды дамытудың бірнеше нұсқаларын қарастырайық: Необанкалар электрондық арналарды дамыту үшін дәстүрлі ойыншылардың жұтылуы мүмкін. Жаңа ойыншылар электрондық арналар саласында технологиялық секіріс жасауға мүмкіндік беретін, технологиялық жағынан тартылған клиенттік база ретінде банктерге қызықты болуы мүмкін. Необанк көп емес, бірақ олар болғысы келетін стартаптардың саны өте үлкен. Бұл электронды қаржы сервистерін жаңарту арқылы банктер үшін болуы мүмкін. Дәстүрлі банктер жаңа брендпен өздерінің электрондық необанкаларын жасай алады. Необанкаларда қандай да бір құпия алгоритмдер, зияткерлік меншік және басқа ноу-хау жоқ, ақын көптеген банктер ұқсас нәрсе жасай алмайды. Мұндай сервистер *UBank*

(NAB), BankDirect (ASB), Blink (Banamex) немесе HelloBank (BNPParibas) сияқты құрылған кезде көптеген мысалдар бар. Жаңа брендтерді ұстай отырып, дәстүрлі банктер электронды бизнес моделін тексереді [8].

Қазір жаңа толқын банктері дәстүрлі банктердегі депозиттерге сүйенеді, бұл оларды кейбір қосымша функциялары бар алдын ала төленген карталардың сервистері ғана жасайды. Бұл оларға шектеулер қояды, олар көп жақсы банктер болуы мүмкін емес, бұл оларға клиенттерді тартуға кедергі келтіретін фактор болуы мүмкін, және, сайып келгенде, олардың өмір сүруіне күмән тудырады. Егер жүздеген необанкалар болмаса, алдағы бірнеше жылда ондаған пайда болады.

Необанкалардың танымалдылығының өсу себептері келесідей болуы мүмкін:

– BBVA-мен Simple құрылғысы. BBVA халықаралық банк тобы \$117 млн үшін Simple жобасын сатып алып, оны инвесторлардан сатып алды. Орта; P2P-кредиттер кірістілікті арттыруға мүмкіндік береді. Интерчейндже көп жұмыс істей алмайсың, ал, банктер депозиттерді кредитке орналастыра алады;

– қаржы өмірін бақылау бойынша бөгде сервистер норма болып табылады. Mint және Yodlee барлық шоттар бойынша шығындарды қадағалауға көмектеседі; BillGuard пайдаланушы артық төленген немесе алданған жерде іздейді; CreditCarma кредиттік баллды қадағалайды, ал BrightScore зейнетақы инвестицияларын талдайды. Әзірге пайдаланушылар өте сенеді, бірақ уақыт өте келе қарым-қатынасы анық өзгереді;

– осы банкті құру әлдеқайда қиын. Егер 10 жыл бұрын АҚШ-та он шақты жаңа банк ашылса, соңғы үш жылда бір ғана банк құрылды. Сондықтан біреу банктік бизнесті іске қосқысы келсе, ол банктік емес үлгіні таңдайды [7].

Қорыта келгенде қазіргі уақытта несие бизнесінің табыстылығы қысқаруда, сондықтан банктер транзакциялық бизнеске көшуде. Транзакциялық бизнеске ақша табу оған қандай да бір қосымша құндылық әкеледі, атап айтқанда, бұл банктік емес сервистер өзара бәсекеге түседі. Цифрлық банкинг үлгілерінің біріне көшу бұл жай ғана ребрендинг немесе бөлімшелерді мобильді банкинг мен онлайн-платформаға ауыстыру сияқты жаңалық емес, ол клиентпен цифрлық өзара іс-қимылдарды барынша дербестендіруді және базалық транзакцияларға цифрлық қолайлылықты қосуды талап етеді.

Банк ұйымдарын өзін-өзі жетілдіру бұл жалпы міндетті емес, себебі өзгермелі нарықтағы өмір сүру әр банктің ерікті ісі, бірақ жаңа технологиялар, финтех бәсекестермен клиенттік күтудегі өзгерістер оларды тек қана банкке тарту ғана емес, сонымен қатар банк ұйымдары үшін дедаму мүмкіндіктері болып табылады.

Әдебиеттер тізімі

- 1 Викулов В.С. Типология банковских инноваций / В.С. Викулов // Финансовый менеджмент. — 2004. — № 6. — С. 12–19.
- 2 Семикова П. Банковские инновации и новый банковский продукт / П. Семикова // Банковские технологии. — 2002. — № 11. — С. 42–47.
- 3 Рудская Е.Н. Необанки: мировой опыт и перспективы / Е.Н. Рудская, Ю.Ю. Полтавская // Молодой ученый. — 2016. — № 7. — С. 959–969.
- 4 IBM сформулировала четыре модели цифрового банкинга [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.bank.uz>
- 5 Что такое необанки и почему за ними будущее? [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.banks.eu>
- 6 Ларионов А. Почему не стоит недооценивать влияние финтеха на традиционные банковские продукты [Электронный ресурс] / А. Ларионов. — Режим доступа: <http://www.bankir.ru/>
- 7 Есть ли у «необанков» будущее. Инновационные и традиционные банки [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.rebanking.ru>
- 8 Николаев С. Необанки — абсолютно новое явление на британском финансовом рынке [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.bankir.ru>

М.К. Макыш

Модели цифровых банков: зарубежный опыт

В статье изучены инновации в банковской деятельности и зарубежный опыт цифровизации. Катализатор банковской деятельности рассмотрен как основной фактор развития банковских инноваций. Исследование позволит установить границы цифровой модели банковского обслуживания, определить ее специфические особенности и особенности функционирования, углубить понимание субъектами банковской системы современных особенностей развития сферы банковских услуг. Представленные материалы могут стать теоретической базой для идентификации и ориентации уровня развития банковских услуг, что способствует координации кредитных организаций и банковских систем стран мира, направленных на повышение конкурентоспособности и эффективности их деятельности в условиях влияния процессов цифровизации на трансформацию банковского обслуживания. Результаты исследования могут служить основой для прогнозирования перспектив дальнейшего совершенствования сферы банковских услуг в целях осуществления планомерного развития банковской деятельности. Современные зарубежные исследования в области банковской деятельности свидетельствуют о продолжении адаптации банковских систем ведущих стран мира к цифровой модели банковского обслуживания. Несмотря на то, что современный этап развития как мировой, так и банковской системы тесно связан с осуществлением цифровой трансформации процессов обслуживания клиентов кредитных организаций, мало внимания уделяется вопросам изучения исследователями сущности цифровой модели банковского обслуживания. Недостаточная отработка теоретической базы цифрового банковского обслуживания сдерживает плановое и эффективное развитие банковской деятельности. В этой связи в статье предложено моделирование банковского обслуживания с целью распределения критериев и критериев оценки.

Ключевые слова: банковские инновации, мобильный банкинг, цифровой банк, технология NFC, большие данные, блок, интернет-технологии, финансовые технологии.

M.K. Makysh

Models of digital banks: foreign experience

In the article innovations in banking and foreign experience of digitalization were studied. The catalyst of banking activity is considered as the main factors of development of banking innovations. The study will establish the boundaries of the digital model of banking, to determine its specific features and peculiarities of functioning, to deepen the understanding of the subjects of the banking system of modern features of the development of banking services. The presented materials can become a theoretical basis for the identification and orientation of the level of development of banking services, which contributes to the coordination of credit institutions and banking systems of the world, aimed at improving the competitiveness and efficiency of their activities in terms of the impact of digitalization processes on the transformation of banking services. The results of the study can serve as a basis for forecasting the prospects for further improvement of banking services in order to implement the systematic development of banking activities. Modern foreign studies in the field of banking indicate the continued adaptation of banking systems of the leading countries of the world to the digital model of banking services. Despite the fact that the current stage of development of both the world and the banking system is closely related to the implementation of digital transformation of customer service processes of credit institutions, little attention is paid to the study of researchers of the essence of the digital model of banking. Insufficient development of the theoretical basis of digital banking services hinders the planned and effective development of banking activities. In this regard, this article proposes a simulation of banking services in order to distribute the criteria and evaluation criteria.

Keywords: bank innovation, mobile banking, digital bank, NFC technology, Big Data, block, Internet technologies, financial technology.

References

- 1 Vikulov, V.S. (2004). Tipolohiia bankovskikh innovatsii [Typology of banking innovations]. *Finansovyi menedzhment – Financial management*, 6, 12–19 [in Russian].
- 2 Semikova, P. (2002). Bankovskie innovatsii i novyi bankovskii produkt [Banking innovations and new banking product]. *Bankovskie tekhnologii – Banking technologies*, 11, 42–47 [in Russian].
- 3 Rudskoy, E.N., & Poltava, Yu.Yu. (2016). Neobanki: mirovoi opyt i perspektivy [Neobanks: world experience and prospects]. *Molodoi uchenyi – the Young scientist*, 7, 959–969 [in Russian].
- 4 IBM sformulirovala chetyre modeli tsifrovoho bankinha [IBM has formulated four models of digital banking]. *bank.uz*. <http://www.bank.uz> [in Russian].

5 Chto takoe neobanki i pochemu za nimi budushchee? [What is neo punk and why they are the future]. *banks.eu*. Retrieved from <http://www.banks.eu> [in Russian].

6 Larionov, A. Pochemu ne stoit nedootsenivat vliianie fintekha na traditsionnye bankovskie produkty [Why not underestimate the impact of FINTECH on traditional banking products]. *bankir.ru*. Retrieved from <http://www.bankir.ru> [in Russian].

7 Est li u «neobankov» budushchee. Innovatsionnye i traditsionnye banki [Internet Bank iBANK]. *banking-kong.ru*. Retrieved from <http://www.banking-kong.ru> [in Russian].

8 Nikolaev, S. Neobanki — absolutno novoe yavlenie na britanskom finansovom rynke [Not about banks-a completely new phenomenon in the British financial market]. *bankir.ru*. Retrieved from // <http://www.bankir.ru> [in Russian].