

ЖЕРГИЛИКТҮҮ БАНКТЫК КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮЛӨР-КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНДА

Хубиева С.А.

*ОИӨК “Кыргызстан Эл Аралык Университети” “Менеджмент жана экономика”
кафедрасынын ага окутуучу, КР ИА Дж.Алышбаев ат. Экономика институтунун аспиранты
тел. +996555882206 E-mail: aminovna1986@mail.ru*

Аннотация: бул макалада Кыргыз Республикасында банкттык кызматтарды санариптештирүү каралат. Эң маанилүү фактор болуп, мүмкүндүк бербеген уюмга туруу жерде болуп такай өзгөрүп туруучу керектөөчүлөрдүн күтүүлөрү саналат. Натыйжада санариптештирүү бизнес, уюштуруу мүмкүнчүлүгүн алат кыскартууга иштеп чыгуу мөөнөтү банкттык продукттун, тагыраак позиционировать сунуш ылайык ожиданиями керектөөчүлөрдүн көбөйтүү, кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты. Ошентип, ошол эле учурда, өнүктүрүү боюнча чыгымдарды азайтуу, ошондой эле киреше жана иш-натыйжалуулугун жогорулатат уюмдун санариптик технологияларды колдонуу менен баалуулугун пайда кыла баштайт деп ырасташат.

Негизги сөздөр: санариптештирүү, санариптик технологиялар, санариптик трансформация, этап, финансылык кызмат көрсөтүү, программа.

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

Хубиева С.А.

*УНПК «Международный Университет Кыргызстана» ст. преп. Кафедры “Менеджмента и
экономики” аспирант Института экономики им. Дж. Алышбаева НАН КР
тел. +996555882206 E-mail: aminovna1986@mail.ru*

Аннотация: в данной статье рассматривается цифровизация банковских услуг в Кыргызской Республике. Важнейшим фактором, не позволяющим организации стоять на месте являются постоянно меняющиеся ожидания потребителей. В результате цифровизации бизнеса, организация получает возможность сократить сроки разработки банковского продукта, точнее позиционировать предложение в соответствии с ожиданиями потребителей, увеличить качество предоставляемых услуг. Таким образом, одновременно сокращаются издержки на разработку, а также увеличивается выручка и эффективность деятельности, что позволяет утверждать о том, что организация начинает создавать ценность с помощью цифровых технологий.

Ключевые слова: Цифровизация, цифровые технологии, цифровая трансформация, этап, финансовая услуга, программа

DIGITALIZATION OF BANKING SERVICES IN THE KYRGYZ REPUBLIC

Khubieva S.A.

ERPC «International University of Kyrgyzstan» senior lecturer of the Department “Management and Economics” Post-graduate student of the J. Alyshbayev Institute of Economics of the National Academy of Sciences of the Kyrgyz Republic. +996555882206 E-mail: aminovna1986@mail.ru

Abstract: *This article discusses the digitalization of banking services in the Kyrgyz Republic. The most important factor that does not allow the organization to stand still is the constantly changing expectations of consumers. As a result of the digitalization of the business, the organization gets the opportunity to reduce the development time of the banking product, more accurately position the offer in accordance with the expectations of consumers, and increase the quality of services provided. Thus, at the same time, development costs are reduced, as well as revenue and operational efficiency are increased, which suggests that the organization is beginning to create value with the help of digital technologies.*

Keywords: *Digitalization, digital technologies, digital transformation, stage, financial service, program.*

Первоначально термин «цифровизация» использовался для описания процесса преобразования данных в цифровой формат. Примером может служить преобразование аналогового сигнала в цифровой. Со временем этот же термин стал использоваться для трансформации деятельности, основанной на цифровых технологиях. Цифровые технологии быстро превращаются из способа повышения эффективности в средство формирования фундаментальных инноваций и революционных изменений. Банковский бизнес использует цифровые технологии для трансформации различных аспектов своей деятельности. Целью цифровой трансформации является создание принципиально нового потребительского опыта во всех предоставляемых услугах. Одной из главных тенденций в современном мире является всеобщая цифровизация и переход связанных с ней методов управления. Компании, которые переводят в цифровой формат свои бизнес-процессы, имеют возможность значительно улучшить свои финансовые показатели и удовлетворенность клиентов.

Цифровая трансформация в банковском секторе началась с реализации государственной программы по увеличению доли безналичных расчетов и расчетов в Кыргызской Республике, которая осуществлялась в три этапа. В рамках первого (2003-2008 годы), второго (2012-2017 годы) и третьего этапов (2018-2022 годы) была проведена модернизация банковской и платежной систем. Реализованы такие государственные проекты, как "карта пенсионера", "карта получателя бюджетных средств", "социальные выплаты на банковские платежные карты", перевод платежей налогов, штрафов и таможенных пошлин в безналичную форму, развитие банковской и платежной инфраструктуры, активное вовлечение бизнес-структур в осуществление платежей и расчетов в безналичной форме и другие.

В Кыргызстане первый этап цифровизации банков связан с внедрением автоматизированных банковских систем. Одновременно были внедрены банковские карты и системы дистанционного обслуживания. Процессы цифровизации банковских услуг постоянно осуществляются с развитием технологий.

Постепенный переход на безналичные расчеты осуществлялся с учетом готовности государственных органов, коммерческих банков и населения. Основной целью программы является дальнейшая реализация мер по увеличению доли безналичных расчетов и платежей в республике.

Реализация планов мероприятий по увеличению доли безналичных расчетов и платежей постепенно привела к повышению уровня информированности населения о характере и удобстве безналичных расчетов и платежей.

С развитием электронных устройств (мобильные телефоны, планшеты, умные часы и др.) платежи стали осуществляться также через электронные кошельки, которые являются одним из платежных инструментов, имеющих определенный спрос и влияющих на увеличение доли безналичных платежей в республике. Однако уровень безналичных расчетов в общем обороте денежной массы значительно ниже, чем в развитых странах мира, где этот показатель достигает 80-90 процентов. В Кыргызской Республике уровень безналичных платежей составляет 40 процентов, что на 2,5 процентных пункта больше, чем в 2015 году.

Сегодня в банковской сфере Кыргызской Республики преобладают традиционные виды услуг (прием депозитов, кредитование, кассовое обслуживание, обмен валюты, прием / осуществление платежей и т.д.). Эти банковские услуги оказывают банки, а также небанковские финансово-кредитные организации (микрофинансовые компании, микрокредитные компании), кредитные союзы, обменные пункты и т.д.

Наиболее популярными финансовыми услугами среди кыргызстанцев являются расчетные банковские карты. Благодаря государственной программе по увеличению доли безналичных расчетов и платежей, основной целью которой является увеличение числа получателей заработной платы по банковским платежным картам, повышение уровня проникновения банковских и платежных услуг, количество операций, совершаемых с использованием платежных карт, неуклонно растет.

По данным Национального банка Кыргызской Республики, на начало 2021 года в республике действовали 12 локальных платежных систем электронных денег: «Элсом», Umai.kg, «Компаньон», «Ильбирс», Баланс, Мегапай, «О! Деньги», «Аманат», Mbank Online, Namba One, «Алтын» и «Мобильные деньги». Со второго квартала прошлого года последние два функционируют лишь в ограниченном режиме (возможно только обналичивание средств). Самый большой объем транзакций у Elsom (от коммерческого банка kicb) - до 800 тысяч сомов в день, на втором месте Mbank

Online (от коммерческого банка Кыргызстан) сумма транзакций составляет до 500 тысяч сомов в день. В самом банке пояснили, что это продукт мобильного банкинга.

Охват населения финансовыми услугами в Кыргызской Республике оценивается в основном по объему кредитов и страхования вкладов, а также по количеству филиалов банков.

Концентрация представительств коммерческих банков приходится на город Бишкек (70) и Ошскую область (60), что свидетельствует о слабой экономической активности регионов страны и отсутствие потребности коммерческих банков в открытии и содержании своих представительств в регионах.

В то же время развитие информационных технологий позволяет решить проблему охвата услугами финансовых организаций всех регионов страны. Например, с помощью дистанционной идентификации граждане могут открывать банковские счета, получать кредиты и пользоваться банковскими услугами, не покидая своего региона.

Успешная реализация цифровой трансформации банковских услуг во многом зависит от создания условий для предоставления услуг в электронном виде. Следует пересмотреть подходы к методам мониторинга операций, осуществляемых с использованием новых технологий, упрощающих и ускоряющих их реализацию.

В целом ожидается, что банковский сектор будет стремиться к развитию цифровых операционных бизнес-моделей, и со временем все большее число клиентов будет отдавать предпочтение дистанционным услугам на основе цифровых технологий для получения различных банковских продуктов и услуг.

В настоящее время Национальный банк Кыргызской Республики определяет основные направления развития цифровых технологий, которые учитываются участниками рынка при организации собственных бизнес-процессов, в том числе инициатив по развитию регионов и цифровизации экономики, а также продолжает внедрять новые финансовые технологии. Эти технологии позволяют расширить доступ потребителей к финансовым услугам.

В заключение хотелось бы отметить, что внедрение цифровых технологий в банковском секторе неизбежно. К преимуществам цифровизации банковских услуг можно отнести:

- возможность контролировать свои финансы, при отсутствии свободного доступа к филиалам финансового учреждения;
- альтернатива наличным деньгам - позволяет потребителям оплачивать товары и услуги эффективным, экономичным и безопасным способом;
- расширяет доступ к кредитам и трансформирует традиционные банковские услуги, делая их более конкурентоспособными и доступными для потребителей.

К недостаткам и трудностям цифровизации в банковском секторе относятся необходимость освоения новых технологий и повышения технической грамотности пользователей, а также связанные с ними киберриски; необходимость выделения дополнительных ресурсов для управления киберрисками и предотвращения мошенничества с использованием новых технологий.

С развитием и внедрением современных технологий в банковском секторе дистанция между банком и клиентом сокращается. И это способствует развитию конкурентоспособного и инновационного финансового сектора, что позволяет расширить охват потребителей банковскими услугами

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРА

1. **Иванов В.В., Малинецкий Г.Г.** *Цифровая экономика: мифы, реальность, перспектива* / Москва - 2017. -32с
2. *Концепция цифровой трансформации «Цифровой Кыргызстан 2019-2023» 4 с.* [Электронный ресурс]. Режим доступа <http://ict.gov.kg/index.php> (дата обращения 02.03.2021)
3. **«ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПРОГРАММА по увеличению доли безналичных платежей и расчетов в Кыргызской Республике** [Электронный ресурс]. Режим доступа <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ky-kg/11809/10?cl=ru-ru&mode=tekst> (дата обращения 24.03.2021)
4. **НБКР.** *Основные направления цифровой трансформации банковских услуг Кыргызской Республики на 2020-2021 годы* [Электронный ресурс]. Режим доступа <https://www.nbkr.kg/contout.jsp?item=1436&lang=RUS&material=95415> (дата обращения 25.03.2021)