

**Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»**

УДК 336.71  
МНТИ 06.73.55

З.С. Гельманова, А.Е. Алдабаева, С.В. Полевой

*Карагандинский индустриальный университет, Темиртау, Казахстан  
(E-mail.ru: polevoy\_serгей@mail.ru)*

**Клиентоориентированная стратегия в банковской сфере**

Проведен литературный обзор в контексте банковских инноваций по категориям и реализации эффективной конкурентной стратегии. Рассмотрена их классификация, конкретизация, типологизация с позиции теории конкуренции. На конкретном примере показана эффективность реализации инноваций в банковской сфере. В качестве примера, приведен пример инновационного банкинга в Каспи банке.

*Ключевые слова:* цифровизация, инновация, эффективность, банковские операции, клиентоориентированная стратегия, индустрия 4.0, банкинг, электронные финансы.

*Введение*

Цифровая модернизация экономики является необходимостью сегодняшнего мира. Национальная экономика, как в развитых, так и в развивающихся странах нуждается в новых услугах, и без них стало трудно выжить в мировой конкуренции.

Таким образом, каждая страна пытается систематически цифровизировать различные отрасли экономики. Клаус Шваб, основатель и исполнительный председатель Всемирного экономического форума, обозначил такую трансформацию общества, как «четвертая промышленная революция» или «Индустрия 4.0» [1]. В ближайшее десятилетие информационные технологии коренным образом изменят личную жизнь человека, его бизнес и мировую экономику.

Цифровизация – это широкий термин, означающий использование электронных средств и способов ведения банковских операций. Сюда входят продукты и услуги, к которым клиенты банка обычно могут получить доступ с помощью своих мобильных устройств или компьютеров или вообще без вмешательства человека со стороны банка. С точки зрения пользователей, цифровизация дает огромные преимущества в виде простоты, скорости и множества средств доступа, а также изменения парадигмы взаимодействия [2].

*Методы и материалы*

Информационно – поисковой, аналитический, описательный, классифицирование.

*Результаты и обсуждение*

Поскольку в целом банковское дело выигрывает от перехода на цифровые технологии, переход операций в цифровую форму для завершения процесса цифровой трансформации - лишь вопрос времени.

Когда такие вопросы, как привлечение иностранных инвестиций, повышение благосостояния нации и повышение удобства каждого человека в обществе, входят в число приоритетов, трудно представить все это без банковских услуг. Применение современных информационных технологий в банковских услугах и обеспечение их непрерывности имеет решающее значение для дальнейшего развития других областей. Потому что надежность банков - один из важнейших факторов, определяющих развитие любой национальной экономической системы.

В условиях современной и быстро растущей конкуренции на финансовом рынке среди отечественных и зарубежных банков и других небанковских кредитных организаций повышается

#### Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»

особое внимание к разработке и внедрению инноваций, которые в тот или иной момент могут стать мощным инструментом в этой борьбе [3,4].

Инновационные цифровые технологии предоставили множество возможностей для развития банковской отрасли в направлении цифрового банкинга и создания платформ и экосистем для обслуживания финансовых и нефинансовых потребностей клиентов. Деятельность банков в цифровую эпоху выходит за рамки традиционных банковских услуг, все будет делаться ради клиента и для удовлетворения его финансовых потребностей, а также для поддержки его образа жизни [5].

Финансовая инновация в банковской сфере представляет собой относительно новый банковский продукт, обладающий более привлекательными потребительскими свойствами по сравнению с предлагаемым ранее, либо качественно новый продукт, способный удовлетворить неохваченные ранее потребности его потенциального покупателя, либо использование более совершенной технологии создания того же банковского продукта [3].

Конкурентные преимущества - это ценности, которые приобретает банк и которые обеспечивают ему укрепление рыночных позиций, а в контексте банковских инноваций эта ценность становится инновационной. Обеспечение той или иной конкурентной позиции зависит от конкурентного потенциала банка через развитие отдельных его структурных составляющих и реализацию эффективной конкурентной стратегии.

По мнению С.Б. Егоричевой и А.И. Лаврушина, банковские инновации - это «результат деятельности банка, направленный на получение дополнительных доходов в процессе создания благоприятных условий формирования и размещения ресурсного потенциала с помощью нововведений, способствующих клиентам в получении прибыли» [6, 7]. Инновации: 1) не создают благоприятные условия, а используют либерализацию и слабые стороны существующих условиях рынка; 2) способствуют получению прибыли не только клиентами как конечными потребителями, а также непосредственно банками конкурентного потенциала; 3) результативность инноваций оценивается не только в экономическом, но также в социальном измерении. Универсальность этого подхода достигнута за счет уточнения субъектно-объектной сущности путем ее расширения, подчеркивания экономического содержания через синергетический эффект новизны и качества, который получают субъекты от банковских инноваций.

Сегодня подтверждением значимости банковских инноваций служит рост числа различных международных и региональных премий и рейтингов - BAI Global Innovation Awards, World Banking Awards, Banking Technology Awards, British Bank Awards и другие. Несмотря на различия в методологии, они позволяют ежегодно определять инновационные тренды в банковской сфере. Ранее банковские инновации рассматривались по категориям: радикальные финансовые инновации, инновационные продукты и услуги, инновации в каналах обслуживания клиентов, инновации с эффектом социального и общественного воздействия, инновации для совершенствования внутренних процессов [8]. Сейчас, вследствие глобального распространения процессов цифровизации финансового посредничества, эти категории расширены за счет таких: 1) инновации FinTech; 2) инновации RegTech; 3) инновации в человеческий капитал; 4) инновации бизнес – моделей; 5) инновационный акселератор или инкубатор; 6) инновации в маркетинге [9].

Множество банковских инноваций обусловило их классификацию по определенным признакам, где общая характеристика видов инноваций показывает тождество некоторых из них (таблица 1) [10,11]:

Таблица 1– Классификация банковских инноваций

Классификационный признак	Вид	Общая характеристика
По причине возникновения	Реактивные (адаптивные)	защитная реакция на нововведения банка-конкурента или иные изменения во внешней среде
	стратегические	направленные на получение определенных конкурентных преимуществ в перспективе
По назначению	продуктовые (основные)	предложение нового продукта и продвижения его на рынок

**Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»**

	смежные (организационные)	инновационные преобразования управленческой структуры, методов организации процесса предоставления услуг
По инновационному потенциалу	радикальные (базовые)	внедрение принципиально новых видов банковских продуктов и услуг
	комбинаторные	сочетания различных элементов, в результате чего получается новый продукт
	модификационные	вносят изменения в существующие банковские продукты для продолжения их жизненного цикла
По объему воздействия	точечные	совершенствование технологии на отдельном участке работы
	системные	изменение части отношений в банке
По степени новизны	первичные	базируются на последних открытиях
	вторичные	совершенствование продуктов, используемых в данный момент
По характеру удовлетворяемых потребностей	текущие	удовлетворяют имеющиеся потребности
	динамические	удовлетворяют новые потребности
По степени развития инновационной деятельности банка относительно эталонного	опережающие	уникальные продукты и услуги от функциональных возможностей
	поддерживающие	аналогичные функциональным возможностям продукты и услуги
	догоняющие	имеющиеся продукты и услуги значительно ниже функциональных возможностей

Такая классификация не имеет устойчивый характер и может быть развита в дальнейшем. Банковские инновации генерируются в высоко конкурентной среде, особенности которой обусловлены институциональными условиями деятельности субъектов финансового рынка и его банковского сектора, их сущность определяется механизмами конкуренции, а содержание формальными и неформальными институтами системы экономических отношений, общими и специфическими принципами и функциями банков как финансовых посредников.

Поэтому типологизацию банковских инноваций можно провести с позиции теории конкуренции, выделив такие признаки как уровень ориентированности на конкурентную позицию и степень обеспечения конкурентного преимущества (таблица 2) [12].

Таблица 2 – Типология банковских инноваций с позиции конкуренции

Признак	Тип инновации
---------	---------------

**Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»**

По уровню ориентированности конкурентной позиции	инновации, ориентированные на собственную конкурентную позицию банка на рынке банковских услуг (занятия, укрепления, отстаивания)
	инновации, ориентированные на влияние на конкурентные позиции других банков на рынке банковских услуг (ослабление, сокращение, ограничение, недопущение)
По степени обеспечения конкурентной позиции	инновации, обеспечивающие банку устойчивую конкурентную позицию, что позволяет выдвигать или изменять определенные условия рынка банковских услуг, влиять на конкурентную среду, сохраняя устойчивость к ее колебаниям
	инновации, обеспечивающие банку доминирующую конкурентную позицию, которая позволяет влиять на рынок банковских услуг в целом за счет владения значительной его частью
	инновации, которые не способны преодолеть зависимую конкурентную позицию, но способствуют сохранению собственных, хотя и слабых, рыночных позиций в рамках конкурентных диспозиций других участников рынка банковских услуг
По степени обеспечения конкурентного преимущества	инновации, обеспечивающие банку снижение расходов
	инновации, создающие большую ценность за счет дифференциации
По уровню ориентированности на развитие конкурентного потенциала	инновации, ориентированные на развитие отдельных структурных составляющих конкурентного потенциала банка
	инновации в моделях конкурентных стратегий для достижения максимальной эффективности и результативности управления конкурентным потенциалом банка

Классификацию банковских инноваций можно конкретизировать: Банковские инновации, ориентированные на укрепление собственной конкурентной позиции банка на рынке. Первым признаком широкого и необратимого распространения цифровых технологий обслуживания клиентов стало внедрение такой инновации как интернет – банкинг. В наше время этот сервис стал довольно привычным, что подтверждает постоянный рост количества активных его пользователей, которые, в свою очередь, становятся объектом конкурентной межбанковской борьбы. На рынке интернет – банкинга укрепления конкурентной позиции обеспечат себе те банки, которые будут способны предложить клиентам наиболее функциональный и удобный сервис. Наряду с этим, укрепление собственной конкурентной позиции банка способны обеспечить такие особенности инновационного приложения, как ориентация на поведенческие аспекты (опыт клиентов, мобильный дизайн, интерактивная графика, интуитивная понятность интерфейса) и функциональность (искусственный интеллект, все личные финансы с мобильного телефона, аналитика для оптимизации процессов, упрощение процедуры идентификации и т.д.). Банковские инновации, ориентированные на конкурентные позиции других банков на рынке. Безусловно, банковские инновации так или иначе влияют на изменение конкурентных позиций субъектов рынка. Но они также влияют на формирование новых отношений в рамках прикладных экосистем. Благодаря данным инновациям обеспечивается надежность, безопасность и конфиденциальность обмена данными, возможности и права всех ее участников, в частности, для предприятий - обоснование необходимости и подачи заявок на финансирование, для банков - минимизация финансовых рисков за счет точности оценки кредитоспособности, стандартизации и унификации процессов и уменьшения стоимости банковских продуктов в корпоративном сегменте.

Банковские инновации, обеспечивающие банкам устойчивую конкурентную позицию. Значительное негативное влияние на устойчивость конкурентной позиции, среди прочего, оказывает слабость системы риск менеджмента банка и неэффективность работы кредитных аналитиков. В частности, следствием этого является рост кредитных рисков и проблемной кредитной задолженности.

#### **Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»**

Именно на нивелирование этого явления направлена инновационная система управления финансовыми рисками, основанная на анализе эмоций с помощью психологии и искусственного интеллекта.

Конкурентная позиция банка благодаря этой инновации приобретает устойчивость за счет упрощения бизнес процесса кредитования, ускорения скорости транзакций и улучшения качества кредитных операций, снижения потенциальных рисков и уменьшения проблемных кредитов, улучшения нормы прибыли банка [13]. Банковские инновации, обеспечивающие банкам доминирующую конкурентную позицию. Инновация на основе поддержки API (открытый программный интерфейс) и открытых облачных технологий, позволяет банку расширять услуги по управлению денежными средствами, включая закупки, начисление заработной платы и комиссионные выплаты и т.д., а также динамично встраивать их в операционные процессы. Появление этой инновации обусловила необходимость решения таких проблем национального уровня: 1) неспособность банков предложить гибкие цифровые продуктовые линейки для обслуживания предприятий, которые используют современные ИТ-инфраструктуры; 2) высокий уровень наличных расчетов, отсутствие у большинства населения банковских счетов и навыков использования платежных инструментов; 3) низкий уровень автоматизации финансовых операций, невозможность обеспечения дистанционного обслуживания и осуществления транзакций в режиме реального времени. Поэтому решение этих проблем позволяет занять доминирующую конкурентную позицию, а также сократить сроки инвестирования и увеличить объемы депозитов. Банковские инновации, обеспечивающие банкам конкурентные преимущества за счет снижения затрат. Решение проблемы снижения затрат заключается не только в уменьшении себестоимости банковских продуктов и услуг.

Но также касается, во-первых, оптимизации расходов по эффективности внутренних бизнес-процессов и ИТ – инфраструктуры, во – вторых, необходимости внедрения комплаенс – контроля для обеспечения соблюдения нормативных требований и противодействие угрозам и последствия распространения кибер атак и мошеннических схем в условиях цифровизации. В первом случае действенной является инновация, которая кардинально изменила: 1) организационную ИТ – структуру и ИТ – процессы банка, передав остальные на аутсорсинг и сократив расходы на структуру; 2) организацию инновационной деятельности - инновационные проекты разрабатываются по принципу стартап – компании, каждый из которых полностью финансируется за счет венчурного капитала; 3) результативность обеспечивается достижением улучшения сервисов для клиента, увеличением востребованности не только новой услуги, но также других сервисов.

Во втором - внимание, среди прочего, сосредотачивается на разработке RegTech-инноваций, к категории которых относится - инструмент борьбы с мошенничеством, управления рисками и защиты карточки клиентов и платежей с использованием машинного обучения в режиме реального времени [14]. Банковские инновации, обеспечивающие банкам конкурентные преимущества за счет создания большей ценности через дифференциацию. К таким можно отнести инновации, которые выходят за рамки чисто банковской деятельности. Эта инновация объединяет мобильные и web-приложения с платформенным подходом, позволяющим поддерживать высокий уровень традиционных услуг, технического и информационного обслуживания, обеспечения безопасности. В то же время, таким образом выводится рыночная ниша и создается уникальная ценность вне традиционных банковских продуктов и услуг, дается возможность увеличить собственную клиентскую базу и развить взаимодействие, что способствует повышению не только собственной доходности, но и доходности партнеров. Банковские инновации, ориентированные на развитие отдельных структурных элементов конкурентного потенциала банка (ресурсный, кадровый, информационный, управленческий, рыночный, маркетинговый, инновационный).

Примером инновации, направленной на развитие кадровой составляющей конкурентного потенциала банка, служит радикальная инновация, особенность которой заключается в построении системы собеседования на основе технологии искусственного интеллекта при отборе кандидатов, как начального уровня, так и руководящего состава на основании комплексной оценки их компетенций, а также предоставление рекомендаций по найму персонала и обеспечения его результативности. Другим косвенным эффектом этой инновации можно считать сокращение времени и затрат на первоначальный скрининг и HR, что также добавляет банкам конкурентных преимуществ. Другая инновация, которая подтверждает важность маркетинговой составляющей конкурентного потенциала банка – это инновация, позволяющая осуществлять гибкий маркетинг, основываясь на платформе разработки программного обеспечения для цифрового маркетинга, ориентируясь на быстрые итеративные тесты для оптимизации цифровых продаж и взаимодействия с потребителями через социальные сети

#### **Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»**

(Facebook, Twitter и другие). Основные принципы этой инновации соответствуют принципам гибкого маркетинга (тестирование, обучение, кросс функциональные команды), но позволяют осуществлять поиск возможностей, проводить одновременно много кампаний и предлагать новые идеи, используя значительные объемы данных и аналитику в реальном времени, акцентируя внимание на совместной работе, оперативном реагировании на изменения, инвестировании в эксперименты и быстрое принятие решений. В итоге это повышает скорость маркетинга, его предсказуемость, прозрачность и адаптивность к изменениям.

Банковские инновации в моделях конкурентных стратегий для достижения максимальной эффективности и результативности управления конкурентным потенциалом банка. Учитывая, что любой банк осуществляет свою деятельность в соответствии с системой целей, среди которых сегодня важное значение имеет обеспечение конкурентоспособности, конкурентная стратегия стала инструментом последней.

Этому вполне соответствует модель конкурентной стратегии, при которой управление конкурентным потенциалом предусматривает в краткосрочном горизонте привлечения потребителей и обеспечения более активного и содержательного их взаимодействия, способствует укреплению его ресурсной составляющей, а в долгосрочном - непрерывность инноваций (инновационного потенциала) для устойчивой трансформации бизнес – модели банка с ориентацией на формирование всестороннего клиентского опыта.

Развитие и распространение банковских инноваций является сложным и динамичным процессом, который учитывает быстрые изменения экономической среды как глобального, так и национального уровня, опирается на результаты инновационной активности банковских учреждений. Сегодня банковские инновации более связаны с процессными, технологическими и организационно-управленческими изменениями чем с разработкой банковских продуктов в традиционном понимании. Причиной этого является распространение розничного банкинга, где продукты и услуги приобрели массовый характер и потерпели стандартизации при несущественном различии в стоимости и единства требований к ним со стороны потребителей. Все это трансформировало позицию этих признаков как факторов конкурентных преимуществ в необходимых условиях и природного ориентира деятельности банков на рынке.

Спектр банковских инноваций сегодня достаточно широк. Банки всех стран мира предпочитают инновационное развитие как средство для достижения конкурентных преимуществ и укрепления конкурентных позиций на рынке банковских услуг.

2021 год в Каспи Банк проходил под эгидой цифровизации и расширения пределов банковского сектора. Основой и движущей силой технологических преобразований выступают банки. В нынешнее время они являются платформами для продаж, предоставляют государственные услуги, сотовую связь и прочее. Рынок становится более концентрированным, а специализация банков – ярко выраженной [15].

Главные проблемы банковского сектора в 2021 году сопряжены с распространением коронавирусной инфекции и ей влиянием на экономику. Были введены ограничительные меры для повседневной работы компаний и жизни людей. В связи с этим было неизвестно как экономика и финансовая система преодолеют кризис.

Коронавирусный кризис и карантин 2020 года оказали воздействие на конструктивное преобразование потребительского поведения и вызвали значительную задержку спроса. Потребительские кредиты выросли почти на 30% в 2021 году.

Наблюдается увеличение розничного кредитования (в основном потребительских кредитов), что значительно снизило спрос на ценовую конкуренцию депозитов.

Главными аспектами конкуренции являются цифровизация, присутствие комфортной экосистемы и динамичное полноценное участие в жизни клиентов.

Для всей банковской отрасли обязательна цифровизация услуг и продуктов, и в то же время казахстанские участники рынка запустили онлайн-каналы для взаимодействия с клиентами неравномерно.

Имеется широкий спектр клиентоориентированных услуг помимо мобильного и интернет банкинга – онлайн бронирование очереди в банки, ипотека онлайн, чат – боты, круглосуточные колл – центры, картоматы.

Каспи Банк занимает лидирующие позиции среди банков Казахстана, из года в год демонстрируя высокие показатели бизнеса, внедряя новые проекты финансирования и кредитования, кроме того развивая дополнительные услуги и приложения.

#### **Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»**

Kaspi Bank уделяет внимание качеству обслуживания и устойчивому развитию. Команда банка не завоевывает соседние рынки, а сконцентрирована на сотрудничестве с казахстанцами и отечественными компаниями.

Банк создал одну из крупнейших филиальных сетей. Одной из целей компании является улучшение качества жизни казахстанцев. И руководствуясь ею, банк запускает новые продукты или услуги. Его стратегия развития и внимание к комфорту клиентов с каждым годом привлекают все больше и больше потребителей. Банк каждый год возглавляет различные рейтинги и входит в каталоги крупнейших финансовых журналов. Банк не только предоставляет услуги физическим лицам, но и сотрудничает с предпринимателями со всей страны.

Достижения Каспи Банка были признаны экспертами по всему миру. В частности, в рейтинге банков Казахстана в журнале Forbes банк занял лидирующую позицию. По данным этого издания Каспи являлся наиболее продуктивным в применении своих активов и собственных финансов.

Kaspi.kz — это исключительная компания, созданная в Казахстане. Миссия банка заключается во внедрении и оказании инновационных услуг для улучшения жизни их любимых клиентов [16].

Ориентируясь на миссию была сформирована эксклюзивная бизнес-модель Kaspi.kz, не имеющая подобия в мире (рисунок 1). Ядром данной модели являются клиенты компании, с учетом повседневных потребностей которых организованы все услуги банка и мобильное суперприложение. Закономерно, что каждый в команде Kaspi.kz говорит не только «клиенты», а «наши любимые клиенты».

В Kaspi.kz разработаны следующие платформы: «Платежи», «Маркетплейс», «Финтех», «Государственные услуги», «Тревел», каждая из которых способствует воплощению главной миссии «Улучшать жизнь». Они все представлены в единственном суперприложении Kaspi.kz.

Каспи Банк продолжает развивать сервисы, повышающие качество жизни клиентов. На сегодняшний день основным направлением развития является цифровизация всех операций, в том числе перевод большей части сервисов и процессов в удаленный формат.

В Каспи Банке имеются следующие сервисы: Kaspi.kz – мобильное суперприложение для клиентов компании, где в прошлом году прибавилось 2,6 млн пользователей. Kaspi Maps – это сервис, предоставляющий полные сведения о филиалах банка, включая расчет времени ожидания клиента в очереди. Сообщения – это сервис, информирующий клиентов о своих счетах и финансовых транзакциях. Kaspi Переводы – сервис, предоставляющий возможность переводить средства без комиссии между своими счетами, а также клиентам Каспи или других банков. Kaspi GOLD – это карта, позволяющая снимать наличные в любом банке мира без комиссии. Магазин в Kaspi.kz – это онлайн-сервис для приобретения товаров по самым выгодным ценам. Рассрочка 0% при покупках в интернет-магазине. БОНУС – это комплекс вознаграждения клиентов за использование услуг Каспи Банка. Kaspi Банкоматы – это стационарное оборудование, предоставляющее возможность самостоятельно производить основные финансовые транзакции. Kaspi Гид – это сервис, дающий ответы на запросы клиентов. Кроме того, он организует обратную связь, что способствует совершенствованию деятельности компании. Kaspi QR – это сервис, благодаря которому клиенты банка могут оплачивать покупки не используя карточки. Kaspi Red – это сервис, в котором соединены используемые в магазинах- партнерах рассрочка и бонусы. Услуга регистрации индивидуальных предпринимателей, которая содержит разнообразные подходы для дистанционной проверки документов, идентификации клиентов и верификации оформления.

**Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»**

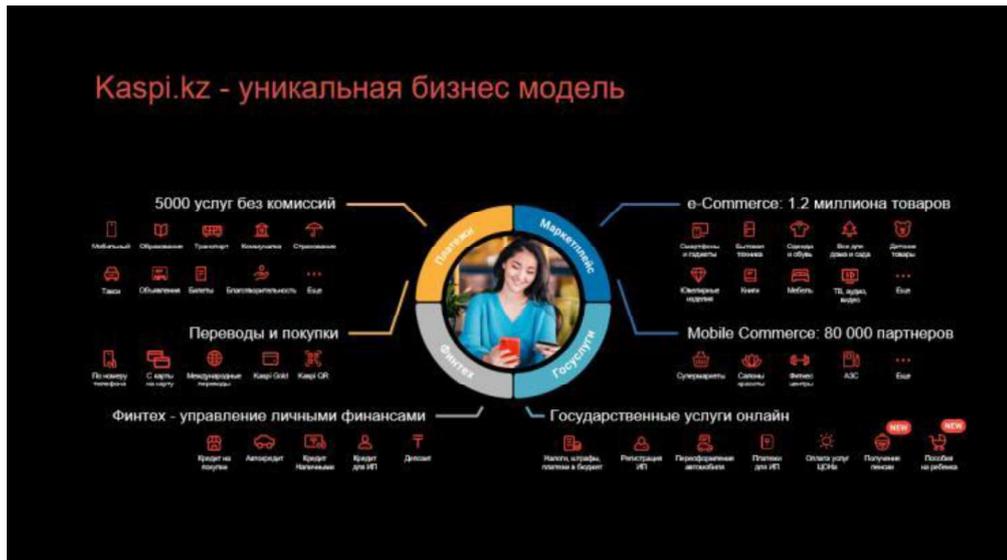


Рисунок 1 – Уникальная бизнес-модель Kaspi.kz

В настоящее время все эти услуги несомненно необходимы, поскольку клиентам комфортнее выполнить большую часть финансовых транзакций дистанционно без посещения банка. Уникально то, что почти все из них представлены в одном суперприложении, благодаря чему во многом облегчено использование банковских услуг.

На Kaspi.kz объединены различные сервисы, улучшающие жизнь любимых клиентов. 11 миллионов казахстанцев используют суперприложение Kaspi.kz, среди которых 6 миллионов клиентов каждый день посещают его.

У интернет-магазина Kaspi.kz более 80 000 партнеров, которым компания способствует в продажах в Интернете и в обычных магазинах. В последнее время Каспи совершенствует услуги для предпринимателей, в том числе выдачу кредитов на развитие бизнеса. Совместно с государственными органами Kaspi.kz внедрил множество технологичных услуг. В частности, сейчас имеется возможность зарегистрировать ИП дистанционно в приложении или переоформить транспорт. В суперприложении Kaspi.kz онлайн проводится каждая третья операция по купле-продаже автомобиля в Казахстане.

Не так давно внедрены услуги по онлайн-оформлению пенсии на карты Kaspi Gold, в том числе по открытию социальных счетов и детских пособий. В данный момент нет необходимости обращаться в ЦОН, в приложении есть возможность подачи заявок. 7 миллионов потребителей стабильно используют сервис «Государственные услуги». 9 миллионов клиентов пользуются картами Kaspi Gold, что является лидирующим показателем среди банковских карточек в Казахстане. При необходимости ее можно заказать в приложении Kaspi.kz, а затем в ближайшем Kaspi Картомате распечатать именную карту. Данное разработанное и произведенное в Казахстане устройство выпускает именную карту всего за 60 секунд. Тогда как обычно получение именной карты проводится за несколько дней. Данные инновационные технологии проектируются командой Каспи банка в Казахстане.

Высокий темп роста безналичных платежей благодаря картам Kaspi Gold и связанным с ними сервисам привел к внедрению удобных устройств для предпринимателей по их проведению. Были разработаны следующие технологические устройства – SmartPOS, Mobile POS и QR-дисплей, предоставляющиеся предпринимателям бесплатно (рисунок 2):

#### Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»

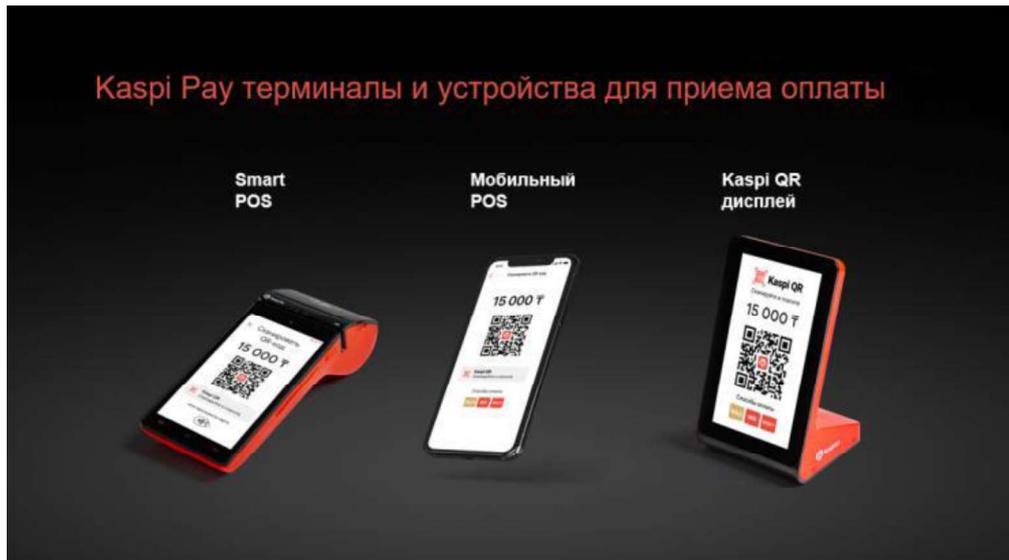


Рисунок 2 – Устройства для безналичных платежей

Таким образом, с момента запуска карты Kaspi Gold в декабре 2016 года по июнь 2021 года объем безналичных платежей в стране увеличился в 39 раз. Процент безнала в общем объеме платежей увеличился с 15 до 77. Этот показатель является одним из лидирующих в мире.

Банк успешно провел IPO в 2020 году. В данное время капитал Kaspi.kz насчитывает 25 миллиардов долларов. В мире данная компания является одной из самых крупных финтех – организаций. Осуществляется совершенствование раздела «Государственные услуги» в приложении Kaspi.kz в совместной деятельности с Министерством цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан и АО «НИТ». В настоящее время необходимые документы находятся в приложении Kaspi.kz. Около 10 миллионов казахстанцев используют «Цифровые документы». Благодаря компании, помогающей государству увеличивать доступность услуг всем гражданам и внедрять инновационные технологии, улучшается жизнь потребителей. В Казахстане высокие темпы развития инновационных технологий. В Гарвардской школе бизнеса составлен кейс об истории компании Каспи банк. В настоящее время его преподают студентам магистратуры.

В последние годы, платежные кольца как инновационная идея для казахстанских банков, являясь высокотехнологичным устройством, активно покоряют финансовый мир. В настоящее время никого не удивляют бесконтактные платежи с помощью пластиковых карт или смартфонов.

Несмотря на их инновационность эти нововведения имеют определенные неудобства, основное из которых – это необходимость средства для ношения: просторный карман для смартфона, кошелек или визитница.

Помимо этого, для проведения транзакции требуются дополнительные действия – извлечение смартфона/карты, разблокировка или введение ПИН – кода [17]. Платежное кольцо — стильный и удобный аксессуар для бесконтактной оплаты. Внешне выглядит как обычное кольцо, но внутри спрятан микропроцессор с NFC модулем, который активируется при попадании в магнитное поле [18]. Гаджеты изготовлены из циркониевой керамики (изредка в сплав добавлены вольфрам и титан) без металлических деталей, для бесперебойного приема сигнала. Простейшим моделям не требуется подзарядка. В устройствах с аккумуляторной батареей полный заряд достигается за 3 часа, которого будет достаточно на 2 недели. Near Field Communication (NFC) – это технология передачи данных на маленькие расстояния, которая появилась 25 лет назад. Гаджеты работают с помощью процессора NXP MCH, чип которого рассчитан на 10 лет.

Также платежные кольца имеют ряд дополнительных функций: мгновенная оплата; отпирание электронных замков (дверных, автомобильных); ежедневный мониторинг состояния здоровья (измерение шагов, пульса, качества сна, потребления калорий), данные которого передаются на телефон через технологию Bluetooth; оплата поездок в общественном транспорте (некоторые модели предполагают запись проездных билетов); управление смартфоном (разблокировка без пароля, активирование различных функций); выключение будильника в телефоне; предоставление контактов.

#### Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»

Платежные кольца имеют следующие достоинства: наиболее удобный формат для проведения бесконтактных платежей; устройство всегда с собой, так как находится на пальце; экономия времени; универсальный дизайн; приемлемая стоимость; безопасность при транзакциях; нет необходимости в зарядке [19].

Недостатки платежных колец: на платежных чеках не указывается имя пользователя карты; в бюджетных устройствах блокировка производится после звонка в отделение банка; лимит по сумме операций ограничен.

Банки могут сами выпускать платежные кольца либо предоставлять возможность привязки гаджета к пластиковой карте при самостоятельном приобретении клиентом. В рамках специальных акций или при оформлении премиальных карт устройство можно предоставлять бесплатно.

Вариантов моделей, дизайнов, стоимости и функций множество – бюджетные или премиальные.

#### Выводы

Таким образом, подтверждено, что основная ориентация реализации клиентоориентированной стратегии банка заключается в укреплении слияния банковских и информационных технологий, благодаря чему гарантируется эффективное распределение ресурсов, снижение издержек, модернизация обслуживания клиентов, совершенствование банковских услуг. Определено, что итогом исполнения клиентоориентированного подхода выступает формирование конкурентных преимуществ, сбережение средств, организация согласованности приоритетов банка, удовлетворенность и лояльность потребителей, совершенствование бизнес-процессов. Рассмотрены пример Каспи Банка как успешного клиентоориентированного банка и его инновации. Предложено введение платежных колец как инновационной идеи для казахстанских банков.

#### Список литературы

- 1 Гонтарь А. А. Цифровой банкинг как одна из составляющих экономической безопасности кредитной организации // Вестник Волжского университета имени В. Н. Татищева. - 2017. - Т. 1, №4. - С. 90-96.
- 2 Казакова О.Н. Цифровизация банков: российский и зарубежный опыт // Совершенствование инструментария финансового обеспечения стратегического развития экономических систем РФ. Сборник материалов Международной научно-практической конференции. - 2019. - С. 210-213.
- 3 Гельманова З.С., Туленбекова А. Т. Финансовые инновации и их влияние на экономику // Global Science and Innovations: Central Asia. – 2021. – Т. 1. – № 7(12). – С. 51-54.
- 4 Современные трактовки понятия банковская инновация. Режим доступа: [https://finance-credit.news/finansyi-kredit/sovremennyye-traktovki-ponyatiya-bankovskaya-71087.html (дата обращения 16.03.2023)]
- 5 Гельманова З.С., Туленбекова А. Т. Цифровая трансформация банковского сектора Казахстана в условиях пандемии // «Science and education in the modern world: challenges of the XXI century» материалы VIII международной науч-прак. конф. – Нур-Султан. – 2021. – Т. 1 – С. 107-110.
- 6 Егорычева С. Б. Научно-методические подходы к определению рисков инновационных стратегий банков // Банковская система: устойчивость и перспективы развития: сборник научных статей седьмой международной научно- практической конференции по вопросам банковской экономики. – Минск: Полесский государственный университет. - 2016. – С. 52-56.
- 7 Лаврушин О. И. Банковский менеджмент. - Москва: КноРус, - 2016. – 414 с.
- 8 Пантелеева Н. М. Финансовые инновации в условиях цифровизации экономики: тенденции, вызовы и угрозы // Приазовский экономический вестник. – 2017. – № 3(03). – С. 68-73.
- 9 Arnoud W.A. Boot Banking at the crossroads: How to deal with marketability and complexity? // Review of Development Finance. – Volume 1. – Issues 3–4. – 2011. – P. 167-183.
- 10 Мунирова А. Ф. Классификация банковских инноваций // Актуальные вопросы современной науки: Сборник научных статей Международной научно-практической конференции. – Уфа: Уфимский государственный нефтяной технический университет, -2018. – С. 226-228.

**Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»**

11 Ильшева Н.Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы : учеб. пособие / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская ; [науч. ред. т. в. Зырянова] ; м-во образования и науки Российской Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2018. — 164 с.

12 Викулов В.С. Типология банковских инноваций // Финансовый менеджмент. -2004. - №6. - С.75-82.

13 Rajapathirana R. P. J. Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance / R. P. J. Rajapathirana, Y. Hui // Journal of Innovation and Knowledge. – 2018. – Vol. 3. – No 1. – P. 44-55.

14 Chen Z., Li Y., Wu Y. et al. The transition from traditional banking to mobile internet finance: an organizational innovation perspective - a comparative study of Citibank and ICBC // Financial Innovation. – 2017. – Vol. 3. – No. 12

15 Что ждет банковский сектор в 2022 году. Режим доступа: [<https://kz.kursiv.media/2021-12-29/chto-zhdet-bankovskiy-sektor-v-2022-godu/>](дата обращения 21.02.2023)]

16 Михаил Ломтадзе: «Kaspi.kz – сделано в Казахстане!» Режим доступа: [<https://optimism.kz/2021/11/04/mihail-lomtadze-kaspi-kz-sdelano-v-kazahstane/>](дата обращения 21.02.2023)]

17 Платежное или NFC-кольцо — что это и как им пользоваться. Режим доступа: [<https://sovcombank.ru/blog/sberezheniya/platezhnoe-ili-nfc-koltso--chto-eto-i-kak-im-polzovatsya/>](дата обращения 21.02.2023)]

18 Платежное кольцо: как пользоваться, сколько стоит, в каком банке брать? Режим доступа: [<https://zen.yandex.ru/media/mbk/platejnoe-kolco-kak-polzovatsia-skolko-stoit-v-kakom-banke-brat-609e1fc708eb20237fc23346>](дата обращения 23.02.2023)]

19 NFC кольцо – принцип работы, возможности, цена. Режим доступа: [<https://nfcwiki.ru/gadzhety-s-nfc/aksessuary/nfc-kolco.html>](дата обращения 23.02.2023)]

З.С. Гельманова, А.Е. Алдабаева, С.В. Полевой

**Банк саласындағы клиентке бағытталған стратегия**

Санаттар бойынша банктік инновациялар контекстінде әдеби шолу және тиімді бәсекелестік стратегияны іске асыру жүргізілді. Олардың жіктелуі, нақтылануы, типологизациясы бәсекелестік теориясы тұрғысынан қарастырылады. Нақты мысалда банк саласындағы инновацияларды іске асырудың тиімділігі көрсетілген. Каспи банкіндегі инновациялық банкингтің мысалы келтірілген.

*Кілт сөздер:* цифрландыру, инновация, тиімділік, банк операциялары, клиентке бағытталған стратегия, 4.0 индустриясы, бандинг, электрондық қаржы.

Z.S. Gelmanova, A.Y. Aldabaeva, S.V. Polevoy

**Customer-oriented strategy in the banking sector**

The literature review is conducted in the context of banking innovations by category and by the implementation of an effective competitive strategy. Their classification, concretization, and typologization are considered from the standpoint of competition theory. The concrete example shows all effectiveness for the implementation of innovations in banking sector. There is an example of innovative banking in Kaspi Bank.

*Keywords:* digitalization, innovation, efficiency, banking operations, customer-oriented strategy, industry 4.0, banking, electronic finance.

References

**Раздел 4. «Социально-гуманитарные науки Экономика»**

- 1 Gontar` A. A. Czfirovoj banking kak odna iz sostavlyayushhikh e`konomicheskoy bezopasnosti kreditnoj organizacii // Vestnik Volzhskogo universiteta imeni V. N. Tatishheva. - 2017. - T. 1, #4. - S. 90-96.
- 2 Kazakova O.N. Czfirovizacziya bankov: rossijskij i zarubezhny`j opyt // Sovershenstvovanie instrumentariya finansovogo obespecheniya strategicheskogo razvitiya e`konomicheskikh sistem RF. Sbornik materialov Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferenczii. - 2019. - S. 210-213.
- 3 Gel`manova Z.S., Tulenbekova A. T. Finansovy`e innovaczii i ikh vliyanie na e`konomiku // Global Science and Innovations: Central Asia. – 2021. – T. 1. – # 7(12). – S. 51-54.
- 4 Sovremennyye traktovki ponyatiya bankovskaya innovacziya. Rezhim dostupa: [<https://finance-credit.news/finansyi-kredit/sovremennyye-traktovki-ponyatiya-bankovskaya-71087.html> (data obrashheniya 16.03.2023)]
- 5 Gel`manova Z.S., Tulenbekova A. T. Czfirovaya transformacziya bankovskogo sektora Kazakhstana v usloviyakh pandemii // «Science and education in the modern world: challenges of the XXI century» materialy` VIII mezhdunarodnoj nauch-prak. konf. – Nur-Sultan. – 2021. – T. 1 – S. 107-110.
- 6 Egory`cheva S. B. Nauchno-metodicheskie podkhody` k opredeleniyu riskov innovacziionny`kh strategij bankov // Bankovskaya sistema: ustojchivost` i perspektivy` razvitiya: sbornik nauchny`kh statej sed`moj mezhdunarodnoj nauchno- prakticheskoy konferenczii po voprosam bankovskoj e`konomiki. – Minsk: Polesskij gosudarstvenny`j universitet. - 2016. – S. 52-56.
- 7 Lavrushin O. I. Bankovskij menedzhment. - Moskva: KnoRus, - 2016. – 414 s.
- 8 Panteleeva N. M. Finansovy`e innovaczii v usloviyakh czfirovizaczii e`konomiki: tendenczii, vy`zovy` i ugrozy` // Priazovskij e`konomicheskij vestnik. – 2017. – # 3(03). – S. 68-73.
- 9 Arnoud W.A. Boot Banking at the crossroads: How to deal with marketability and complexity? // Review of Development Finance. – Volume 1. – Issues 3–4. – 2011. – P. 167-183.
- 10 Munirova A. F. Klassifikacziya bankovskikh innovacij // Aktual`ny`e voprosy` sovremennoj nauki: Sbornik nauchny`kh statej Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferenczii. – Ufa: Ufimskij gosudarstvenny`j neftyanoj tekhnicheskij universitet, -2018. – S. 226-228.
- 11 Ily`sheva N.N.Uchet i finansovy`j menedzhment: konceptual`ny`e osnovy` : ucheb. posobie / N. N. Ily`sheva, S. I. Kry`lov, E. R. Sinyanskaya ; [nauch. red. t. v. Zy`ryanova] ; m-vo obrazovaniya i nauki Ros. federaczii, Ural. feder. un-t. — Ekaterinburg : Izd-vo Ural. un-ta, 2018. — 164 s.
- 12 Vikulov B.C. Tipologiya bankovskikh innovacij // Finansovy`j menedzhment. -2004. - #6. - S.75-82.
- 13 Rajapathirana R. P. J. Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance / R. P. J. Rajapathirana, Y. Hui // Journal of Innovation and Knowledge. – 2018. – Vol. 3. – No 1. – P. 44-55.
- 14 Chen Z., Li Y., Wu Y. et al. The transition from traditional banking to mobile internet finance: an organizational innovation perspective - a comparative study of Citibank and ICBC // Financial Innovation. – 2017. – Vol. 3. – No. 12
- 15 Chto zhdet bankovskij sektor v 2022 godu. Rezhim dostupa: [<https://kz.kursiv.media/2021-12-29/chto-zhdet-bankovskiy-sektor-v-2022-godu/>(data obrashheniya 21.02.2023)]
- 16 Mikhail Lomtadze: «Kaspi.kz – sdelano v Kazakhstane!» Rezhim dostupa: [<https://optimism.kz/2021/11/04/mihail-lomtadze-kaspi-kz-sdelano-v-kazahstane/>( data obrashheniya 21.02.2023)]
- 17 Platezhnoe ili NFC-kol`czo — chto e`to i kak im pol`zovat`sya. Rezhim dostupa: [<https://sovcombank.ru/blog/sberezheniya/platezhnoe-ili-nfc-koltso--chto-eto-i-kak-im-polzovatsya/>(data obrashheniya 21.02.2023)]
- 18 Platezhnoe kol`czo: kak pol`zovat`sya, skol`ko stoit, v kakom banke brat`? Rezhim dostupa: [<https://zen.yandex.ru/media/mbk/platejnoe-kolco-kak-polzovatsia-skolko-stoit-v-kakom-banke-brat-609e1fc708eb20237fc23346>(data obrashheniya 23.02.2023)]
- 19 NFC kol`czo – princip raboty`, vozmozhnosti, czena. Rezhim dostupa: [<https://nfcwiki.ru/gadzhety-s-nfc/aksessuary/nfc-kolco.html/>(data obrashheniya 23.02.2023)]