

Мунира Я. Ибрамзиева
**СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ
 КАССИРОВ В БАНКАХ ВТОРОГО УРОВНЯ
 РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

В статье рассмотрены проблемы внедрения электронных кассиров в коммерческих банках Казахстана. Электронные кассиры подразумевают принцип «единого окна». Данный вид инновации позволит повысить конкурентоспособность банков второго уровня и тем самым увеличить предлагаемый сервис клиентам.

Ключевые слова: банковские инновации; онлайн-обслуживание; электронный кассир; автоматизация банковских операций.

Табл. 1. Лит. 21.

Муніра Я. Ібрамзієва
**СУЧАСНИЙ СТАН РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ КАСИРІВ
 В БАНКАХ ДРУГОГО РІВНЯ РЕСПУБЛІКИ КАЗАХСТАН**

У статті розглянуто проблеми впровадження електронних касирів в комерційних банках Казахстану. Електронні касири передбачають принцип «єдиного вікна». Даний вид інновації дозволить підвищити конкурентоспроможність банків другого рівня і тим самим покращити пропонований клієнтам сервіс.

Ключові слова: банківські інновації; онлайн-обслуговування; електронний касир; автоматизація банківських операцій.

Munira Y. Imramziyeva¹
**THE CURRENT STATE OF CASH E-TELLERS DEVELOPMENT
 IN SECOND LEVEL BANKS OF KAZAKHSTAN**

The article considers the problems of cash e-tellers introduction in commercial banks of Kazakhstan. E-tellers imply the application of the "one-stop-shop" principle. This type of innovation would enable increasing the competitiveness of the second level banks, and thus, would increase the services level at banks.

Keywords: banking innovations; online services; cash e-teller; automation of banking operations.

Постановка проблеми. В свете формирования глобальной электронной инфраструктуры в банковской системе всего мира происходят значительные изменения. Развитие финансовой глобализации на сегодняшний день опирается, в первую очередь, на инновационные технологии, далее – на материальные и человеческие ресурсы. Из этого вытекает возможность развития инновационных платежных инструментов в банках. Качественные услуги по платежам в банках повышают стабильность не только банков, но и страны в целом. Ввиду сокращения традиционных банковских услуг увеличиваются разновидности расчетно-банковских услуг.

Анализ последних исследований и публикации. Теоретические основы исследования инновационных процессов заложили труды западных ученых-классиков. К числу основоположников теоретических положений данной проблемы относятся труды Х.Г. Барнетта [20], П.Ф. Друкера [8], Дж. Залтмана [9], Й. Шумпетера [16] и других исследователей.

¹ Turan University, Almaty, Kazakhstan.

В Казахстане разработкой данной проблематики занимаются Д.Н. Акынбекова [3], У. Баймуратов [4], Ф.М. Днишев [7], А.А. Кожмухаметова [10] и другие.

Целью исследования является рассмотрение необходимости внедрения инновационных технологии, в частности, электронных кассиров с функцией рециркуляции в банках второго уровня Республики Казахстан.

Основные результаты исследования. В целом, коммерческие банки Республики Казахстан демонстрируют отличные результаты по ключевым показателям.

Так, на 1-ое полугодие 2014 г. банковский сектор Республики Казахстан представлен 38 банками второго уровня, из которых 17 банков с иностранным участием, в т.ч. 15 дочерних банков.

Ключевые показатели по сравнению с аналогичным периодом прошлого года выглядят следующим образом (табл. 1).

*Таблица 1. Динамика ключевых показателей банковского сектора Республики Казахстан, млрд тенге**

Показатель	01.07.2013	01.07.2014
Всего активов	14968,8	17379,1
Всего обязательств	13058,6	15266,9
Ссудный портфель	12255,8	14535,7
Банковские займы	12255,8	14535,7
Регуляторный капитал	2124,6	2400

* построено по данным [15].

Перспективы развития банков второго уровня Республики Казахстан, улучшение их показателей связаны с новыми для казахстанского рынка продуктами. Инновации меняют мировоззрение не только банков, но и клиентов: все транзакции проходят по электронным каналам, а удобство контроля за перемещением денег с помощью планшета или мобильного телефона на сегодняшний день является бесспорным.

Согласно Закону Республики Казахстан «О государственной поддержке индустриально-инновационной деятельности», инновация – это результат деятельности физических и (или) юридических лиц, получивший практическую реализацию в виде новых или усовершенствованных производств, технологий, товаров, работ и услуг, организационных решений технического, производственного, административного, коммерческого характера, а также иного общественно полезного результата с учетом обеспечения экологической безопасности в целях повышения экономической эффективности [1].

30 ноября 2010 г. Постановлением Правительства Республики Казахстан была утверждена Программа по развитию инноваций и содействию технологической модернизации в Республике Казахстан на 2010–2014 годы [2]. Одним из главных ресурсов повышения эффективности реализуемой программы является создание постоянно действующей системы информирования и вовлечения населения в процессы инновационного развития [13].

Инновации в области банковского дела уже зарекомендовали себя в контексте экономии времени клиентов. Возвращаясь к «старым исследованиям» «FinTech» (сейчас «старые» – это несколько лет назад), первостепенная дирек-

тива была проста – получать данные на мобильный. Сегодня это стало еще более актуально [19].

6 января 2014 г. «Fair Isaac Corporation» опубликовал результаты международного онлайн-опроса потребителей смартфонов относительно оценки предпочтении и тенденции, касающихся мобильного, онлайн и очного взаимодействия с банками. Этот опрос показал, что:

- около 78% потребителей во всем мире хотели бы увеличить банковские взаимодействия через мобильные устройства в будущем;
- около 58% пользователей смартфонов по всему миру (75% – в Китае) имеют высокую степень доверия к банкам, которые заботятся об их персональных данных, что свидетельствует о явной возможности заработать на мобильной передаче данных финансовыми учреждениями;
- самой востребованной функцией названа возможность проверить баланс счета (75%), более половины респондентов хотят получать уведомления о мошеннической деятельности (59%), осуществлять платежи со своего счета (53%) и передавать деньги между своими счетами (50%) с помощью смартфонов.

Демографическая разбивка показала, что из всех категорий молодые люди проявили наибольший интерес к банковским услугам, оказываемых посредством смартфона. Когда дело дошло до конкретных услуг и продуктов (получение кредита, оплаты счетов, напоминания), люди в возрасте от 25 до 39 были наиболее заинтересованы в данных услугах через смартфон.

Наименее популярным сервисом оказалось получение информации о новых продуктах и услугах (39%). Интерес к этому виду снижается с возрастом, так, только 6,5% людей старше 55 заинтересованы данным сервисом.

Опрос также показал, что мужчины более заинтересованы в банковских услугах через смартфоны, чем женщины – в среднем на 3–4% во всех возрастных группах [12].

Сегодня казахстанские банки второго уровня успешно внедрили Интернет-банкинг и мобильный банкинг, функционал которых расширяется в каждом банке по-своему.

Таким образом, чтобы привлечь клиентов и добиться их лояльности, часть банков внедряет инновации, другая часть пересматривает продуктовые линейки и кредитную политику, расширяет перечень услуг.

Электронные кассиры помогут автоматизировать процесс, обеспечивая точное соблюдение правил работы с деньгами. Первые терминалы самообслуживания появились в Алматы и Атырау. В ближайший год их аналоги появятся в 34 казахстанских городах. Пилотный запуск является частью масштабного проекта под названием «Филиал будущего» – удобного, максимально автоматизированного и без очередей. Пока машины работают только с тенге [5].

Электронный кассир-рециркулятор представляет собой аппарат, предназначенный для автоматизированного приема, проверки на подлинность, хранения и выдачи наличных денег. Это аппаратно-программный комплекс, совмещающий в себе все преимущества электронного кассира с функцией рециркуляции и универсального упаковщика банкнот. К основным функциям электронного кассира относят:

- депонирование наличности с одновременной проверкой на подлинность и возможностью последующей выдачи банкнот (повторного использования – рециркулятор);
- пересчет смешанной пачки с проверкой на подлинность банкнот до момента их депонирования;
- сортировка по состоянию (ветхости);
- сортировка по номиналам;
- обандероливание банкнот;
- упаковка обандероленных корешков в пластиковые пакеты с последующей запайкой.

Преимуществами таких машин являются:

- наличие депозитного модуля позволяет регулировать загрузку электронного кассира;
- депонирование наличности с проверкой на подлинность и отделением ветхих банкнот с направлением их на отдельный барабан;
- снижение стоимости дальнейшей обработки наличности за счет наличия функции обандероливания;
- работа с 16 валютами по 32 номиналам;
- немедленный возврат сдвоенных, подозрительных и поврежденных банкнот;
- возможность отмены операции депонирования и быстрого возврата принятых банкнот;
- наличие набора дополнительных портов для подключения к учетному программному обеспечению банка и комплексам удаленного мониторинга для обеспечения онлайн-контроля совершаемых операций и движения денежных средств.

К примеру, СТС СМ-24В создан для применения в отделениях банка с большим потоком наличности. Оснащенный современными средствами технической безопасности, он позволяет производить операции по приему и выдаче наличности при отсутствии защищенного кассового узла. При этом, благодаря реализации функции рециркуляции и упаковки в полиэтиленовые пакеты, обеспечивается уменьшение затрат на инкассацию и последующую обработку наличности.

Дополнительными плюсами для банка считаются:

- подача банкнот в слот cash-in путем простого вложения без предварительного уплотнения и прогиба пачки;
- возможность отмены операции депонирования и быстрого возврата принятых банкнот;
- низкая вероятность замятий банкнот благодаря короткому тракту;
- удобство эксплуатации.

Преимуществами эксплуатации являются:

- при интеграции с учетным программным обеспечением банка и комплексом удаленного мониторинга обеспечивает возможность онлайн-контроля совершаемых операций и движения денежных средств;
- совместим с разными операционными системами (Windows, Linux);
- сокращение времени на инкассацию [17].

Новые технологии в виде электронного кассира внедрены и функционируют в АО «Евразийский Банк» и АО «ForteBank».

АО «ForteBank» одним из первых в Казахстане сказал свое слово в новейших банковских технологиях, внедрив проведение операций с наличными деньгами с использованием электронных кассиров. Клиентам нет необходимости ходить от менеджера к кассиру, они получают все услуги в одном месте. Со слов топ-менеджмента банка, за счет внедрения таких терминалов банк сократил время проведения клиента в банке со стандартных 40–50 минут до 10 минут [11].

Опираясь на успешный опыт зарубежных финансовых институтов, «Евразийский Банк» стал первым казахстанским банком, внедрившим в операционно-кассовое обслуживание так называемые электронные кассиры. Что касается постсоветского пространства, то ранее, начиная с 2008 г., некоторые банковские институты Украины и России также успешно реализовали подобные проекты.

АО «Евразийский Банк» привел инновации в виде электронных кассиров-рециркуляторов в качестве примера экономии времени, считая, что банку необходимо соответствовать новым технологиям во всем мире – быть в тренде инноваций. Со слов топ-менеджмента банка, использование электронных кассиров-рециркуляторов позволит значительно повысить скорость и упростить процедуру предоставляемого сервиса. При этом, банк получает возможность сократить временные затраты сотрудников на обслуживание клиентов, а также снизить операционные расходы. Клиенты становятся все более требовательными, они видят, что технологии совершенствуются и нужно внедрять современные технологии в бизнесе. Это яркий показатель того, что банк инвестирует и развивается, а это очень важно для того, чтобы завоевать рынок.

Это технологии будущего, позволяющие создать «универсального менеджера» – финансового консультанта и кассира в одном лице. Отныне в отделениях с электронными кассирами-регуляторами (ЭКР) действует принцип «одиночного окна» – открытие/закрытие счетов, взнос и снятие наличных по текущим и сберегательным счетам, оформление и выдача кредита (с учетом лимитов), погашение кредита, оформление депозита, переводы с открытием счета, консультации специалиста, – все это станет доступным для клиента в оперативные сроки.

Результатом нововведения станет обеспечение отделений нового типа многофункциональными устройствами, позволяющими экономить ресурсы банка и вывести обслуживание клиентов на высшую ступень качества банковского сервиса [18].

Максимальная автоматизация банковских операций – одна из стратегических задач, обозначенных руководством «Евразийского Банка». Так, в апреле 2012 г. банк приступил к внедрению электронных кассиров-регуляторов. С их помощью время обслуживания сокращается в несколько раз: клиенту не нужно повторно стоять в очереди в кассу, все этапы операции проводит менеджер и его помощник – электронный кассир.

Традиционно было так, что клиент должен отстоять сначала одну очередь – к менеджеру, чтобы получить ордер, а потом другую – в кассу, чтобы

получить или отдать наличные. При использовании электронных кассиров-регуляторов вся операция происходит непосредственно через менеджера. При этом вероятность человеческой ошибки равна нулю, ведь автомат сам считает купюры и проверяет их подлинность.

Результаты исследования показали, что лояльность клиентов напрямую зависит от времени ожидания в очереди, длительности операций и возможности обслуживания в удобное время [14].

Во многих известных банках мира электронные кассиры отлично зарекомендовали себя как технология, ускоряющая обслуживание клиентов.

За последние два года более 40 стран установили первоочередной целью расширение доступа населения к финансовым услугам. Многие правительства обращаются к Группе организаций Всемирного банка с просьбой о предоставлении финансирования, информации и помощи в расширении доступа к финансовым услугам и введении инновационных платежных систем. У Всемирного банка имеется значительный активный региональный портфель займов и грантов на цели расширения доступа к финансовым услугам и оказания технической помощи на сумму 3,4 млрд дол. США в 62 странах [6].

Банк предоставляет данные, консультации по вопросам политики, модели, техническую помощь, финансирование и принятие части рисков. Международная финансовая корпорация (International Finance Corporation – IFC) предоставляет дополнительные инвестиции, гарантии и консультационные услуги [6].

Выводы. Подчеркивая стремление Казахстана к инновационным достижениям, можно отметить, что Казахстан открыт к международному сотрудничеству, получению доступа к новым знаниям, передовым практикам и развитию контактов, что приведет к улучшению инновационной производительности.

Возросшее значение недавних региональных интеграционных инициатив, в частности в рамках СНГ и Евразийского экономического сообщества, создает институциональные предпосылки для более тесного сотрудничества в области инновации, в результате чего могут увеличиться и инновационные мощности [21].

Таким образом, внедрение и функционирование электронных кассиров в коммерческих банках Казахстана необходимы. Бесспорным остается тот факт, что конкурентными преимуществами каждого банка всегда должно быть не только количество предлагаемых им продуктов, разнообразие условия, а и качество обслуживания клиентов, техническая оснащенность банка, индивидуальный подход к каждому клиенту.

1. О государственной поддержке индустриально-инновационной деятельности: Закон Республики Казахстан от 09.01.2012 с изм. и доп. // www.zakon.kz.

2. Об утверждении Программы по развитию инноваций и содействию технологической модернизации в Республике Казахстан на 2010–2014 годы: Постановление Правительства Республики Казахстан от 30.11.2010 №1308 // www.zakon.kz.

3. Акынбекова Д.Н., Амалбекова Г.Е. Методические подходы к определению банком инновационных платежных инструментов при обслуживании розничных клиентов// электронный ресурс // www.economy.kz.

4. *Баймуратов У.* Инвестиции и инновации: нелинейный синтез: Избр. науч. тр.: В 7 т. – Алматы: БИС, 2005. – Т. 3. – 320 с.
5. В Казахстане появились «электронные кассиры», 03.03.2013 // news.mail.ru.
6. Всемирный банк. Годовой отчет 2013 // openknowledge.worldbank.org.
7. *Днишев Ф.М., Альжанова Ф.Г.* Развитие инноваций и технологий в условиях глобализации: мировой опыт и Казахстан. – Алматы: Институт экономики КН МОН РК, 2013. – 62 с.
8. *Друкер П.Ф.* Бизнес и инновации / Пер. с англ. – М.: Вильямс, 2007. – 432 с.
9. *Залтман Дж.* Как мыслят потребители. То, о чем не скажет потребитель, то, чего не знает ваш конкурент. – СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2006. – 217 с.
10. *Кажмухаметова А.А.* Инновационная деятельность // Банки Казахстана. – 2004. – №8. – С. 13–17.
11. Немного футуризма. ForteBank презентовал свой первый инновационный фронт-офис, 28.09.2012 // www.mln.kz.
12. Основные тезисы отчета FICO. 06.01.2014 // sentienttechnologies.com.
13. Программа по развитию инноваций и содействию технологической модернизации в Республике Казахстан на 2010–2014 годы // invest.nauka.kz.
14. Расширились возможности системы дистанционного банковского обслуживания Smartbank, 25.06.2013 // iport.kz.
15. Текущее состояние банковского сектора Республики Казахстан по состоянию на 1 июля 2014 года / Национальный банк Республики Казахстан. – Алматы, 2014. – 20 с.
16. *Шумпетер Й.А.* Теория экономического развития. – М.: Прогресс, 1982. – 455 с.
17. Электронный кассир с функцией рециркуляции // nps-techno.satu.kz.
18. «Евразийский Банк» внедряет «электронных кассиров», 01.03.2013 // profit.kz.
19. 17 Hottest Trends That Will Drive Banking in 2014, 13.01.2014 // bankinnovation.net.
20. *Barnett, H.G.* (1953). Innovation: the Basis of Cultural Change. N.Y.: McGraw-Hill. 462 p.
21. Innovation performance review of Kazakhstan. United Nations Economic Commission for Europe. UNITED NATIONS New York and Geneva, 2012. 24 p.

Стаття надійшла до редакції 25.09.2014.