

Торайғыров университетінің
ҒЫЛЫМИ ЖУРНАЛЫ

НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ
Торайғыров университета

**ТОРАЙҒЫРОВ
УНИВЕРСИТЕТІНІҢ
ХАБАРШЫСЫ**

Экономикалық сериясы

1997 жылдан бастап шығады



**ВЕСТНИК
ТОРАЙҒЫРОВ
УНИВЕРСИТЕТА**

Экономическая серия

Издается с 1997 года

ISSN 2710-3552

№ 1 (2022)

Павлодар

**НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ
Торайгыров университета**

Экономическая серия
выходит 4 раза в год

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о постановке на переучет периодического печатного издания,
информационного агентства и сетевого издания
№ KZ93VPY00029686

выдано
Министерством информации и коммуникаций
Республики Казахстан

Тематическая направленность
публикация материалов в области экономики, управления,
финансов, бухгалтерского учета и аудита

Подписной индекс – 76133

<https://doi.org/10.48081/JGTP4380>

Бас редакторы – главный редактор

Нургалиева А. А.

к.э.н., ассоц. профессор

Заместитель главного редактора
Ответственный секретарь

Гребнев Л. С., *д.э.н., профессор*
Шеримова Н. М., магистр

Редакция алқасы – Редакционная коллегия

| | |
|--------------------|--------------------------------------|
| Шмарловская Г. А., | <i>д.э.н., профессор (Беларусь);</i> |
| Кунязов Е. К., | <i>доктор PhD, доцент;</i> |
| Алмаз Толымбек, | <i>доктор PhD, профессор (США);</i> |
| Мукина Г. С., | <i>доктор PhD, доцент;</i> |
| Алтайбаева Ж. К., | <i>к.э.н., доцент;</i> |
| Мусина А. Ж., | <i>к.э.н., доцент;</i> |
| Титков А. А., | <i>к.э.н., доцент;</i> |
| Омарова А. Р. | <i>(технический редактор).</i> |

За достоверность материалов и рекламы ответственность несут авторы и рекламодатели
Редакция оставляет за собой право на отклонение материалов
При использовании материалов журнала ссылка на «Вестник Торайгыров университета» обязательна

<https://doi.org/10.48081/SVMC6123>***А. К. Ибраева**

Инновационный Евразийский университет,
Республика Казахстан, г. Павлодар

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ УСЛУГ НАЦИОНАЛЬНОГО ИНСТИТУТА РАЗВИТИЯ АО «ОТБАСЫ БАНК»

В настоящей статье представлена теоретическая модель формирования цифрового Центра по обеспечению жильем граждан национального института развития АО «Отбасы банк», которая разработана в рамках магистерской диссертации «Совершенствование маркетинговой стратегии на материалах АО «Отбасы Банк». В статье приводятся аспекты трансформации системы жилищно-строительных сбережений, перечислены основные этапы цифровой трансформации банка, совершенствование дистанционного сервиса. Наглядно представлены действующие внедрения и описаны этапы реализации процесса цифровизации Отбасы банка в перспективе.

Клиентоориентированность становится одной из важнейших составляющих успеха в вопросах цифровой трансформации банка. Создание новых условий по получению жилья, способствует к выводу Отбасы Банка на совершенно новый уровень оказываемых услуг, который способен не только заблаговременно внедрять наиболее востребованные сервисы для своего потребителя, но и оперативно реагировать в случае возникновения вопросов.

Ключевым фактором успеха современной банковской системы является доверие клиентов и удобство предоставляемого сервиса. На примере Отбасы Банка очевидно, что внедрение удобных, эффективных систем и продуктов дистанционного обслуживания клиентов позволяет повысить лояльность клиентов Банка, а также оптимизировать работу жилищно-строительного сервиса.

Ключевые слова: банковская система, жилищное строительство, цифровая трансформация, банковские услуги, дистанционное обслуживание.

Введение

Пандемия COVID-19 внесла коррективы в деятельность многих организаций, заставила сферы услуг трансформироваться под новые условия жизни и принять новый формат предоставления услуг. Не является исключением и жилищно-строительный сберегательный банк АО «Отбасы Банк». В купе с пандемией, способствующим фактором к изменениям стало и послание Президента Казахстана К. К. Токаева, где Глава государства предлагает проведение ряда жилищных реформ [1].

Также, в 2021 году внедрена инициатива по досрочному использованию пенсионных накоплений. С февраля по август 2021 года из ЕНПФ на улучшение жилищных условий гражданами Казахстана было переведено 1,76 трлн тенге [2].

Все эти факторы несомненно отразились на деятельности Отбасы Банка, где приоритетным значением в формировании цифровой трансформации стал клиентский путь. Он предполагает кардинальную трансформацию управления и методов работы в банковском секторе с применением современных технологий удаленного сервиса. Происходит переосмысление традиционного пути клиента, идет внедрение цифровых инструментов и клиентоориентированных разработок, что позволяют повысить уровень удовлетворенности потребителей на каждом этапе обслуживания – от открытия накопительного депозита до получения ипотечного займа на покупку жилья.

Современные технологии удаленного сервиса предоставляют клиенту максимум удобства в получении необходимых банковских услуг. Они позволяют сократить финансовые и временные ресурсы услугополучателя. Внедрение любых систем дистанционного обслуживания является способствующим фактором к росту эффективности работы, оптимизации издержек без потери качества получаемой услуги и увеличению клиентской базы в условиях конкуренции.

В настоящее время цифровая трансформация рассматривается как неотъемлемый элемент поддержания конкурентоспособности банков: в среднем треть банковских операций уже производится с помощью цифровых технологий [3].

Внедрение цифровых технологий дистанционного обслуживания не только позволит удовлетворить потребителей на всех этапах обслуживания, но и оптимизирует методы работы внутри организации для поддержки этих преобразований.

Материалы и методы

В настоящей статье использованы следующие методы исследования: теоретический анализ научной литературы по проблеме исследования; анализ законодательных и нормативных документов по предоставлению жилья в Республике Казахстан; логический подход; конкретизация; системный анализ Отбасы банка и его функционирование; наблюдение за развитием спроса на продукты Отбасы Банка во временном соотношении на основе статистических данных; сравнение работы Отбасы банка в докарантинный и карантинный периоды.

Результаты и обсуждение

АО «Отбасы банк» – единственный банк в Казахстане, который реализует систему жилищных строительных сбережений (ЖСС). Данная система нацелена на улучшение жилищных условий населения. Посредством привлечения средств вкладчиков в жилищные строительные депозиты и предоставления им жилищных займов с низкой процентной ставкой в Казахстане от 3,5 % [4].

Основными видами деятельности Банка являются:

- прием вкладов (депозитов) в жилищные строительные сбережения, открытие и ведение счетов вкладчиков;
- предоставление вкладчикам жилищных, предварительных жилищных и промежуточных жилищных займов на проведение мероприятий по улучшению жилищных условий;
- прием вкладов, открытие и ведение банковских счетов вкладчиков накоплений средств на капитальный ремонт общего имущества объекта кондоминиума и предоставление им жилищных займов [5].

На протяжении всей своей деятельности АО «Отбасы банк» постоянно совершенствует свои услуги и качество их предоставления. Банк предлагает выгодные сроки накопления на депозитных счетах от 3 до 15 лет. А если это касается жилищного займа, то от 6 до 25 лет. Стоит отметить, что государство финансово поддерживает систему жилищных строительных сбережений Отбасы Банка, посредством выплаты премий вкладчикам по депозитам. Ежегодная премия государства составляет 20 % от суммы поощряемого вклада (но не более 200 МРП).

В организационную структуру банка входит Центральный аппарат в г. Алматы и 17 региональных филиалов по всему Казахстану.

COVID-19 стал настоящим толчком, повлиявшим на ускорение внедрения онлайн-услуг банковского сектора. Спрос на цифровизацию резко подскочил не только в Казахстане, но и во всем мире. На этом фоне 1 октября 2020 года Национальный Банк Казахстана предпринял ряд мер, позволяющий

внедрить дистанционные сервисы в Отбасы Банк. Это позволило клиентам банка получать некоторые услуги без личного присутствия. Так, новый сервис дал возможность получения финансовых услуг с применением технологии «распознавания лица» без физического посещения отделений и офисов. Механизм удаленной идентификации, реализуемый Национальным Банком РК стал еще одним шагом на пути к цифровизации финансового сектора Казахстана [6].

Банковская сфера в 2021 году претерпела значимые изменения. Из 26 участников рынка, их количество сократилось до 22. В общем перечне БВУ, Отбасы Банк уверенно занимает четвертую позицию [7].

Основной прирост активов (более 86 %) в 2021 г. обеспечили 5 БВУ: Народный банк (+1 трлн 660,1 млрд тг); Отбасы банк (+1 трлн 096 млрд тг); Сбербанк (+1 трлн 054,8 млрд тг); First Heartland Jusan Bank (+956,9 млрд тг); Kaspi bank (+793,1 млрд тг).

Анализ банков второго уровня показал, что принять цифровой тренд смогли не многие. Банки хоть и сделали значительный рывок в сторону модернизации, но достигнуть полной цифровизации услуг не удалось.

Главным препятствием для создания благоприятных условий онлайн-услуг является несовершенство сервисного функционала. Согласно результатам нашего исследования, системная цифровизация какого-либо конкретного процесса осуществляется в среднем лишь одним банком из пяти. Чаще всего это связано с тем, что нет должной организации и клиент ограничен предложениями. К примеру, клиент может подать заявку на ипотечный кредит через незамысловатый интерфейс приложения или интернет-банкинга. Но в последующем, он обнаруживает, что все оставшиеся процедуры кредитования – от проверки платежеспособности до утверждения ипотечного займа продолжают производиться в отделении банка очно. Поэтому цифровизация в таком виде, также требует больших временных затрат. Далеко не у всех банков Казахстана простой процесс кредитования выстроен и оптимизирован от начала до конца, не говоря уже об ипотечных займах.

Чаще всего, такая ложная цифровизация создает дополнительные неудобства. Клиент желает получить услугу в режиме реального времени, как это происходит с оформлением кредита в Kaspi банке. В этой цифровой гонке банковские услуги Отбасы Банка несовершенны.

Что касается оформления ипотеки, то в среднем эта процедура занимает около 2–3 недель. Банк пытается сократить циклы обслуживания, но требования клиентов продолжают повышаться.

Для выхода на новый уровень клиентского сервиса, Отбасы Банку необходима модернизация процессов; следование модели клиентского

пути; оптимизация эффективности и скорости работы сервисов; внедрение принципов клиентоориентированности в масштабе всего Банка.

В 2020 году Отбасы Банк взял уверенный курс на цифровизацию своих услуг, а в 2021 году начал их внедрение. Основной упор был сделан на трансформацию мобильного приложения и интернет-банкинга. Была проведена серьезная работа по упрощению уже действующих онлайн-услуг. Переход в онлайн получил отклик и среди населения. За 2021 год было проведено 5,8 млн. операций в режиме онлайн. Среди них – 65 % открытие депозитов, пополнение депозитов или погашение кредитов, подключение автоплатежа.

Осуществление уже некоторых мер цифровой трансформации позволили Отбасы Банку, в эпоху бума по использованию пенсионных накоплений на улучшение жилищных условий забрать львиную долю ипотечных займов у трех уполномоченных операторов – Народный Банк Казахстана, Altyn Bank и «Банк ЦентрКредит».

Отбасы Банк сразу внедрил модель клиентского пути. Взамен традиционной схемы получения услуг через отделение Банка, Отбасы Банк перешел на уровень предоставления услуг в формате онлайн.

Внутренние ресурсы Отбасы Банка позволили создать онлайн-платформу enpf-otbasy.kz, которая являлась единственной площадкой по предоставлению услуг для всех уполномоченных операторов. С помощью электронно-цифровой подписи, пользователи единовременных пенсионных выплат могли перечислять средства свыше порога достаточности на специальный счет своего оператора и уже оттуда направлять их по назначению. Причем специальный счет Отбасы Банка, используемый для транзита единовременных пенсионных выплат, наделен особыми требованиями и защитой от ЧСИ и других внешних воздействий со стороны других органов. Главная задача специального счета – направление средств по целевому назначению.

Основной проблемой, с которой столкнулись пользователи платформы, желающие использовать свои пенсионные накопления – прикрепление документов на оформление ипотечного займа или его частичное досрочное погашение у других уполномоченных операторов. Отбасы Банк оказался на шаг впереди среди уполномоченных БВУ. Он исключил прикрепление документов для своих клиентов, чем облегчил путь к кредитованию, получив от него лояльность на оформление займа.

За полгода после вступления в силу правил использования пенсионных выплат для улучшения жилищных условия и оплату лечения свыше 222000 казахстанцев использовали пенсионные выплаты на общую сумму свыше 1 трлн. 281 млрд. тенге через платформу enpf-otbasy.kz. По состоянию на

2 августа 2021 года 137 тысяч казахстанцев стали собственниками жилья, еще около 70 тысяч погасили задолженность по ипотечным займам и свыше 14 тысяч использовали пенсионные излишки на лечение [8].

О расширении присутствия Банка на рынке финансовых услуг и повышению его конкурентоспособности на рынке свидетельствует рост основных показателей Банка, в том числе и за первое полугодие 2021 года, таких как – количество заключенных договоров о жилстройсбережениях и объемов выдачи займов. На 30 июня 2021 года заключено 261,751 договоров о ЖСС с договорной суммой 879,2 млрд. тенге, предоставлено 33,529 займов на сумму 494,4 млрд тенге, предоставлено 15,394 займов на сумму 172,3 млрд тенге. Действующий кредитный портфель составляет 1,573 млрд тенге [8].

С 2021 года Банк стал полноценным институтом, который централизованно осуществляет учет, постановку и распределение жилья. Для этого проводится работа по передаче существующей системы очередности из местных исполнительных органов в подразделение «Центр обеспечения жильем», который планирует работать по принципу «одного окна» для всех нуждающихся в жилье граждан. Таким образом, процедура получения жилья гражданами, нуждающимся в жилье, будет упрощена и станет более прозрачной. Это ускорит процесс обеспечения жильем казахстанцев, расширит возможность управления очередностью, продолжая вести основную деятельность.

Каждое нововведение банка предусматривает не только удобство получения услуги, но и максимальную экономию времени пользователя. В целях безопасности и комфорта потребителей услуг из-за COVID-19, Банк быстро провел переоценку своих ресурсов и направил их на развитие онлайн-сервисов.

Сегодня Отбасы Банк предоставляет следующие онлайн-услуги:

- Открытие и пополнение депозита посредством мобильного приложения Otbasu bank и интернет-банкинга, получение справок, графиков, изменение условий депозита, изменение реквизитов и мобильного телефона, объединение счетов, частичное-досрочное или полное погашение займа, расторжение депозита до 500 тыс. тенге.

- Получение предварительного одобрения по займу, благодаря которому клиенты банка могут в течение 2-х месяцев выбирать жилье на предварительно одобренную сумму. Главными инновациями стали: Одним из важнейших шагов в развитии Отбасы Банка является цифровизация услуг. Отбасы Банк развивает услуги удаленного сервиса.

- Открытие маркетплейса Vaspara Market – портала недвижимости для размещения объявлений о покупке или продажи недвижимости с функцией подачи заявки на участие в государственных жилищных программах, оформить ипотеку,

– Расширение услуг у консультантов банка – официальных представителей банка вне отделений с предоставлением функции видеобанкинга, предквалификации, приема кредитной заявки и выдачи предварительного одобрения на ипотечный заем.

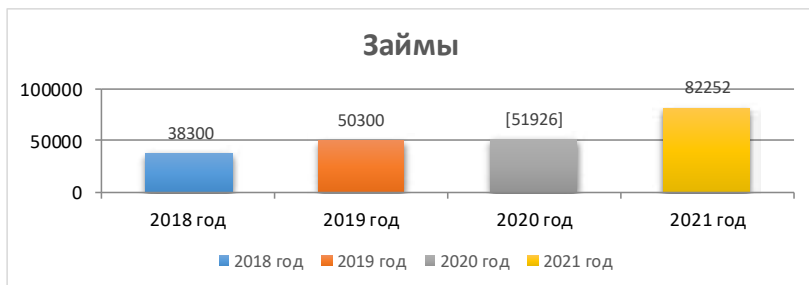
– Разработка и содержание платформы www.enpf-otbasy.kz (платформа для работы с единовременными пенсионными выплатами) [9, 10].

Внутри банка, также произошел апгрейд. Были внедрены новые формы отчетов в Power BI; CRM-возможности отделов развития бизнеса и консультантов агентской сети Банка; SMM-развитие аккаунтов филиалов банка.

В настоящее время внедряется возможность оформления онлайн-ипотеки с помощью функции «онлайн-консьерж», когда сотрудник Банка, при помощи видеосвязи с технологией биометрического распознавания лица может вести оформление ипотечного займа онлайн, тем самым сократив необходимость посещения Банка с девяти до двух посещений. Это не полностью цифровой продукт. Здесь применена технология фиджитал. Что касается регистрации договора залога, то она будет производиться по системе блокчейна. Для его подписи клиенту необходимо воспользоваться ЭЦП-ключом, как в случае с использованием единовременных пенсионных выплат.

Стоит отметить, что также, большую долю в работе Банка осуществляют консультанты агентской сети. Они обладают широким спектром услуг удаленного сервиса – открытие жилищно-строительных депозитов с помощью видеобанкинга, проведение предварительной квалификации (подтверждения платежеспособности), прием кредитной заявки и ее одобрение менее чем за 15 мин. Ранее, предоставление данных услуг было возможным лишь в отделениях Банка.

В 2021 году, онлайн-сервисы Отбасы Банка позволили увеличить количество выданных займов на 1/3. За прошедший год, было выдано 82 252 кредита. Причем каждый 4-ый заем был оформлен в рамках государственных программ доступного жилья. Наглядную сравнительную диаграмму по выданным займам можно рассмотреть на рисунке 1.



Прим.: Диаграмма разработана автором на основе открытых данных АО «Отбасы Банка»

Рисунок 1 – сравнительная диаграмма по выданным займам Отбасы Банка с 2018 по 2021 год

Цифровые новшества в Отбасы Банке, внедряемые с 2020 года, позволили улучшить качество сервиса и повысить лояльность клиента к получению услуг.

Выводы

Таким образом, на основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что цифровая трансформация – это неотъемлемая часть развития банковского сектора и основа конкурентоспособной организации. Однако главным фактором, тормозящим процесс цифровизации, является не технология, а традиционная банковская культура. Это мешает заблаговременно внедрять прорывные цифровые инновации.

Отбасы Банк демонстрирует хорошие темпы по цифровизации услуг. Была проделана колоссальная работа по созданию сервисов удаленного доступа, которые раньше казались неосуществимыми. Такая цифровая трансформация создает прозрачность в ведении очереди на жилье, проведении конкурсов и распределению жилья среди клиентов банка, которые раньше вызывали бурю негодований среди клиентов.

За два года банк смог перевести основные функции предоставляемых услуг в онлайн формат. В Отбасы Банке отслеживается четкая тенденция развития онлайн-сектора. Большинство банковских операций стали доступны консультантам – официальным представителям Банка. В будущем, это может привести к тому, банк откажется от проведения большинства операций в отделениях банка за счет расширения функционала консультантов. Тем самым они обретут полный функционал сотрудников отделения Банка, что в перспективе может привести к закрытию отделений Банка и полной цифровизации банка.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана. «Единство народа и системные реформы – прочная основа процветания страны». [Электронный ресурс]. – <https://www.akorda.kz/ru/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-183048>.

2 Аналитический дайджест Первого кредитного бюро за 2021 г. «Ипотека: больше, старше, длиннее» [Электронный ресурс]. – <https://www.lcb.kz/analyticsDigest>.

3 **Кощеев, В. А., Цветков, Ю. А.** Цифровая трансформация банковского сектора // Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии» [Электронный ресурс]. – <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-bankovskogo-sektora/viewer>.

4 Отчет об устойчивом развитии АО «Отбасы Банк» за 2020 год [Электронный ресурс]. – <https://hcsbk.kz/ru/about-the-bank/sustainable-development>.

5 Статистика Отбасы Банка. Информация об основных показателях (01.04.2022) [Электронный ресурс]. – <https://hcsbk.kz/ru/about-the-bank>.

6 Пресс-релиз №41 от 30 сентября 2020 года. Национальный Банк запускает в промышленную эксплуатацию систему удаленной биометрической идентификации [Электронный ресурс]. – <https://nationalbank.kz/ru/news/press-relizy/10072>.

7 Аналитический дайджест Первого кредитного бюро за 2022 г. «Банковский сектор. Итоги работы в 2021 году» [Электронный ресурс]. – <https://www.lcb.kz/analyticsDigest>.

8 Отчет по обзору сокращенной промежуточной финансовой информации Отбасы Банка от 30 июня 2021 года [Электронный ресурс]. – <https://hcsbk.kz/ru/about-the-bank/reporting>.

9 **Исхакова, А. Р., Иванов, А. В.** Проблематика перевода коммерческого банка на дистанционное обслуживание [Электронный ресурс]. – <https://cyberleninka.ru/article/n/problematika-perevoda-kommercheskogo-banka-na-distantsionnoe-obsluzhivanie-klientov>.

10 **Скиннер, К.** Цифровой банк: как создать цифровой банк или стать им. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2015. – 320 с.

REFERENCES

1 Poslanie Glavy gosudarstva Kasym-Zhomarta Tokaeva narodu Kazahstana «Edinstvo naroda i sistemnye reform – prochnaya osnova процветания страны» [Message of the Head of State Kassym-Jomart Tokayev to the people of Kazakhstan. «The unity of the people and systemic reforms are a solid foundation for the country's prosperity»] [Electronic resource]. – <https://www.akorda.kz/ru/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-183048>.

2 Analiticheskii digest Pervogo kreditnogo buro za 2021 g. «Ipoteka: bolshe, starshe, dlinnee» [Analytical digest of the First Credit Bureau for 2021 «Mortgage: more, older, longer»] [Electronic resource]. – <https://www.lcb.kz/analiticsDigest>.

3 **Koshheev, V. A., Cvetkov, Y. A.** Tsifrovaya transformaciya bankovskogo sektora [Digital transformation of the banking sector] Journal «Theory and practice of service: economics, social sphere, technologies» [Electronic resource]. – <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovaya-transformatsiya-bankovskogo-sektora/viewer>.

4 Otchet ob ustoichivom razvitii AO «Otbasy bank» za 2020 g, [Sustainability Report of JSC «Otbasy Bank» for 2020] [Electronic resource]. – <https://hcsbk.kz/ru/about-the-bank/sustainable-development>.

5 Statistika AO «Otbasy bank»/ Informaciya ob osnovnyh pokazatelyah ot 01.04.2022 [Otbasy Bank statistics. Information on key indicators for 01.04.2022] [Electronic resource]. – <https://hcsbk.kz/ru/about-the-bank>.

6 Press-reliz №41 ot 30.09.2020 g. National bank zapuskaet v promyshlennuyu ekspluatatsiyu sistemu udalennoi biometricheskoi identifikatsii [Press Release #41 dated September 30, 2020. The National Bank launches a remote biometric identification system into commercial operation] [Electronic resource]. – <https://nationalbank.kz/ru/news/press-relizy/10072>.

7 Analiticheskii digest Pervogo kreditnogo buro za 2022 g «Bankovskii sektor. Itogi raboty v 2021 g. sektor» [Analytical digest of the First Credit Bureau for 2022 «Banking sector. Results of work in 2021»] [Electronic resource]. – <https://www.lcb.kz/analiticsDigest>.

8 Otchet po obzoru sokrashhennoi promezhutochnoi finansovoi informatsii Otbasy Banka ot 30.06.2021 g. [Report on the review of the condensed interim financial information of Otbasy Bank dated June 30, 2021] [Electronic resource]. – <https://hcsbk.kz/ru/about-the-bank/reporting>.

9 **Ishakova, A. R., Ivanov, A. V.** Problematika perevoda kommercheskogo banka na distantsionnoe obsluzhivanie [The problem of transferring a commercial bank to remote service] [Electronic resource]. – <https://cyberleninka.ru/article/n/problematika-perevoda-kommercheskogo-banka-na-distantsionnoe-obsluzhivanie-klientov>.

10 **Skinner, K.** Digital bank: kak sozdat' cifrovoi bank ili stat' im [Digital bank: how to create a digital bank or become one]. – М. : Mann, Ivanov i Ferber, 2015. – 320 p.

Материал поступил в редакцию 16.03.22.

*А. К. Ибраева

Инновациялық Еуразия университеті,
Қазақстан Республикасы, Павлодар қ.
Материал 16.03.22 баспаға түсті.

«ОТБАСЫ БАНК» АҚ ҰЛТТЫҚ ДАМУ ИНСТИТУТЫНЫҢ ЦИФРЛЫҚ ТРАНСФОРМАЦИЯСЫ ҚЫЗМЕТІ

Бұл мақалада «Отбасы Банкі» АҚ-ның ұлттық даму институтына, азаматтарды тұрғын үймен қамтамасыз етудің цифрлық орталығын қалыптастырудың теориялық моделі ұсынылған, ол «Отбасы банкі» АҚ материалдары негізінде маркетингтік стратегияны жетілдіру» магистрлік диссертациясының шеңберінде әзірленген.

«Отбасы Банкі» АҚ. Мақалада тұрғын үй-құрылыс жинақтары жүйесін трансформациялау аспектілері қарастырылған, банктің цифрлық трансформациясының негізгі кезеңдері мен қашықтан қызмет көрсетуді жетілдіру көрсетілген. Ағымдағы енгізулер нақты көрсетілген және болашақта Отбасы Банкін цифрландыру үдерісін жүзеге асыру кезеңдері сипатталған.

Заманауи банк жүйесі табысының шешуші факторы – клиенттердің сенімі мен көрсетілетін қызметтің ыңғайлылығы. Отбасы Банк мысалында клиенттерге қызмет көрсетудің ыңғайлы, тиімді жүйелері мен өнімдерін енгізу, Банк клиенттерінің адалдығын арттыру, сондай-ақ тұрғын үй және құрылыс қызметтерінің жұмысын оңтайландыруға болатыны анық. Тұрғын үй алу үшін жаңа жағдайлар жасау Отбасы Банкі ұсынатын қызметтердің мүлдем жаңа деңгейіне шығаруға мүмкіндік береді.

Кілтті сөздер: теориялық модель, тұрғын үй құрылысы, цифрлық трансформация, банк жүйесі, банктік қызметтер, қашықтан техникалық қызмет көрсету

*A. K. Ibrayeva

Innovative University of Eurasia,
Republic of Kazakhstan, Pavlodar.

Material received on 16.03.22.

DIGITAL TRANSFORMATION OF THE SERVICES OF THE NATIONAL DEVELOPMENT INSTITUTE JSC «OTBASY BANK»

This article presents a theoretical model for the formation of a digital Center for the provision of housing for citizens of the national development institute JSC «Otbasy Bank», which was developed as part of the master's thesis «Improving the marketing strategy based on the materials of JSC «Otbasy Bank». The article presents aspects of the transformation of the system of housing and construction savings, lists the main stages of the digital transformation of the bank, and the improvement of remote service. The current implementations are clearly presented and the stages of the implementation of the Otbasy Bank digitalization process in the future are described.

Customer focus is becoming one of the most important components of success in the digital transformation of the bank. The creation of new conditions for obtaining housing contributes to bringing Otbasy Bank to a completely new level of services provided, which is able not only to introduce the most demanded services for its consumer in advance, but also to respond promptly in case of questions.

The key factor in the success of the modern banking system is the trust of customers and the convenience of the service provided. Using the example of Otbasy Bank, it is obvious that the introduction of convenient, efficient systems and products for remote customer service allows increasing the loyalty of the Bank's customers, as well as optimizing the work of housing and construction services.

Keywords: theoretical model, housing construction, digital transformation, banking system, banking services, remote service.

Теруге 16.03.2022 ж. жіберілді. Басуға 31.03.2022 ж. қол қойылды.

Электронды баспа

1,20 Мб RAM

Шартты баспа табағы 7,65

Таралымы 300 дана. Бағасы келісім бойынша.

Компьютерде беттеген З. С. Исакова

Корректор: А. Р. Омарова

Тапсырыс № 3940

Сдано в набор 16.03.2022 г. Подписано в печать 31.03.2022 г.

Электронное издание

1,20 Мб RAM

Усл.п.л. 7,65. Тираж 300 экз. Цена договорная.

Компьютерная верстка З. С. Исакова

Корректор: А. Р. Омарова

Заказ № 3940

«Toraighyrov University» баспасынан басылып шығарылған

Торайғыров университеті

140008, Павлодар қ., Ломов к., 64, 137 каб.

«Toraighyrov University» баспасы

Торайғыров университеті

140008, Павлодар қ., Ломов к., 64, 137 каб.

8 (7182) 67-36-69

e-mail: kereku@tou.edu.kz

www.vestnik.tou.edu.kz