

**ГИМАДИЕВА АСЫЛ МАДАТОВНА**

**«Қашықтықтан банктік қызмет көрсетудің қазіргі жүйесіне талдау жасау және оларды жетілдіру жолдары (Семей қаласы Банк ЦентрКредит АҚ филиалы материалында)»**

6М050900 – Қаржы  
Қаржы бағытындағы қаржы ғылымдарының магистрі академиялық дәрежесін  
ізденуге дайындалған диссертациясының

**РЕФЕРАТЫ**

Ғылыми жетекшісі:

Экономика ғылымдарының докторы  
Еркінова С.Е.

Ресми оппонент:

Экономика ғылымдарының докторы  
Абылкасымова А.Ж.

Диссертациялық жұмыс «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 жылы Қазақстан инновациялық университетінің қаржы ғылымдарының магистрі академиялық дәрежесін іздену жөніндегі диссертациялық кеңестің мәжілісінде қорғалады. Мекенжайы: 071400, Семей қаласы, Байсеитов көшесі 5А, ауд. \_\_\_\_\_

Диссертациямен Қазақстан Инновациялық Университетінің кітапханасында танысуға болады.

Реферат «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 жылы таратылды.

Экономика және Қаржы кафедрасының меңгерушісі  
Доктор PhDК.Б. Кадыров

**Диссертацияның мөлшері мен құрылымы, суреттердің, қолданылған әдебиеттер тізімінің саны.** Зерттеудің құрылымы мен мазмұны қойылған мақсат пен міндеттердің шешілуімен, сонымен қатар қарастырылатын сұрақтардың байланыстылығымен анықталған. Диссертациялық зерттеу мәтіні 72 бетте баяндалған, 14 сурет, 8 кесте, 7 қосымша бар. Пайдаланылған әдебиет тізімі 37 көзден тұрады.

**Негізгі сөздер тізімі:** интернет -банкинг, интернет-технологиялар, WAP-банкинг, ақпарат, банк операциялары, экономика, клиенттер, пластикалық карталар.

**Зерттеу жұмысы тақырыбының өзектілігі.** Қазіргі уақытта қашықтан банктік қызметтер қаржы секторында кеңінен танымал болып келеді. Интернет және телефон байланысы қашықтан банктік қызметтердің тәуелсіз тәжірибесіне жиі қосылған. Банк практикасында оларды пайдаланудың ыңғайлылығы үнемі жаңа пайдаланушыларды тартады. Бүгінгі күні дайын шешімдерді кең таңдау арқылы қашықтан қызмет көрсету жүйелерінің тиімді жұмыс істеуінің маңызды факторы олардың тиімділігін бағалау болып табылады. Бұл үшін, ең алдымен, қашықтан қызмет көрсетудің бизнес процестерін модельдеу қажет. Соңғы бірнеше жылда мұндай қызметтерге тұтынушылардың қызығушылығы арта түсті, бірақ олардың әлеуеті жеткілікті түрде пайдаланылмаған. Ынталандыру мен сұраныс банк ішіндегі бизнес-процестердің ақпараттық моделін тиімді ұйымдастыруға, қашықтықтан қызмет көрсету үшін ақпараттық технологияларды дамыту стратегиясының болуына байланысты.

**Мәселенің зерттелу деңгейі.** Зерттеу жұмысы отандық және шетелдік авторлардың теориялық және практикалық еңбектерін қарастыру негізінде орындалған.

Осы қашықтықтан банктік қызмет көрсетудің қызметін реттеу бойынша Қазақстандық келесі ғалымдар өз еңбектерін арнаған: және отандық экономист ғалымдардың: Ғ.С. Сейтқасымов, Н.Н. Хамитов, С.Б. Мақыш, Құлпыбаев, С., Үмбеталиев, А. Д., Сейдахметова, Ф. С., Нурумов, А. А., Лукпанова Ж.О., Окаев К.О., Оспанов М.Т., Сабден О., Сарбашева С.М., Саркулова А., Толқимбаев Г., Челекбай А.Д., Худяков А.И. Алипов А.Р., Васильченко В.А., Жарасбаев А.О., Найманбаева С.М., Наурызбаев Н.Е., Порохов Е.В, Аимкулов Р.А..

Сонымен бірге белгілі бір ғылыми және тәжірибелік көз қарастары шетел ғалымдарыда зерттеген болатын: О.И. Лаврушин, В.И. Колесников, О.И. Марков, В.М. Усоскин М.Х. Лapidус., А.В. Брызгалин, А.И. Буковецкий, А.Е. Викуленко, Е.А. Воробьева, И.В. Горский, Л.В. Дуканич, О.В. Завгородняя, Г.И. Карпова, З.А. Клюкович, Т.Б. Курманбеков, И.А. Маслова, Л.В. Мельничук, Л.П. Павлова, В.Г. Пансков, Л.В. Попова, А.Ю. Рыманов, А.Д. Хлопов, Д.Г. Черник және басқалары.

**Диссертациялық зерттеудің мақсаттары мен міндеттері.** Магистрлік жұмыстың мақсаты Интернет-банкинг қызметтерінің құнын айқындау, Интернет-технологияларға негізделген банк өнімдері мен операцияларын дамытудың негізгі бағыттары мен перспективаларын анықтау мақсатында интернеттегі электрондық банктік қызметтердің қазіргі заманғы нарығы болып табылады.

Жұмыстың мақсаты - Қазақстандағы банктік Интернет жағдайын талдау және талдау.

Осы мақсатқа жету үшін келесі міндеттер қойылады:

- банктік Интернет-қызметтердің теориялық аспектілерін ашып, шетелдегі банк қызметтерінің ерекшеліктерін зерттеу;
- Қазақстанда 2015-2017 жылдарға арналған Интернет-банкингтің ағымдағы жай-күйін талдау; коммерциялық банктерде Интернет-банкинг енгізу ерекшеліктері;
- Қазақстан Республикасында Интернет-банкингті дамытудың негізгі проблемалары мен перспективаларын анықтау.

**Зерттеу объектісі** болып Қазақстан Республикасының қашықтықтан банктік қызмет көрсетумен айналысатын банктері болып келеді.

**Зерттеу пәні** болып банк ісі саласындағы қаржы-шаруашылық қызметтері мен банк қызмет органдарының қашықтықтан қызмет көрсетуі болып келеді.

**Зерттеу жұмысының теориялық және әдістемелік негізі.** Зерттеу жұмысының теориялық нідемесіне отандық және шетелдік авторлардың қашықтықтан қызмет көрсетудің мәселелеріне арналған еңбектері алынды. Жұмыс барысында қойылған міндеттерді іске асыру үшін инструментария ретінде статистикалық зерттеу әдістері, құрылымдық сараптама пайдаланылады. Зерттеу жұмысының ақпараттық базасына ҚР нормативтік-құқықтық актілер, есептемелік мәліметтері жатады.

**Зерттеу жұмысының ақпараттық базасына** отандық және шетелдік мамандандырылған мерзімді баспасөз әдебиеттер, мамандандырылған және анықтамалық баспалар, ғылыми баспа материалдары, мерзімдік баспасөз мақалалары, сол сияқты Internet ғаламдық желінің ресми сайттарына шығарылған материалдар жатады.

**Жұмыстың ғылыми жаңалығы** қашықтықтан қызмет көрсетуді реттеу механизімін жетілдіру шаралаы, атап айтқанда:

1. Автормен кісіпкерлік Интернет-банкинг клиенттеріне қызмет көрсетуді кадрлық бөлімдермен жақсарту ұсыныстар ұсынылған.

2. Банк клиенттерінің көз алдында банктің тартымдылығын арттыру мақсатында Интернет-банкинг қызметтерін пайдалану туралы тегін консультациялар мен семинарлар өткізуді ұсынамыз.

3. Қазіргі уақытта USB-терминалдармен (авторизацияны жеңілдету үшін пайдаланылатын физикалық құрылғы) немесе смарт-карталармен екі факторлы аутентификацияны пайдалану

**Қорғауға шығарылатын тұжырымдардың ғылыми маңыздылығы:**

Қашықтықтан банктік қызмет көрсетудің қазіргі жүйесін жақсарту негізінде, олардың қызмет ету ортасын, жағдайын ескеру негізінде клиенттердің салымдарын қауіпсіздендіру

**Алынған нәтижелердің теориялық және тәжірибелік маңыздылығы.** Жұмыста дайындалған ұсыныстар қашықтықтан банктік қызмет көрсетудің қазіргі жүйесіне талдау жасау және оларды жетілдіру жолдары реттеудің маңыздылығын арттыру жағынан тәжірибелік маңызы бар.

**Зерттеу нәтижелерін сынақтан өткізу (апробациялау) және олардың енгізілуі.**

Зерттеудің негізгі тұжырымдары, қорытындылары мен олардың нәтижелері.

Диссертациялық зерттеу жұмысының тақырыбы бойынша жалпы мөлшері 0,9 б.т.

болатын 4 жұмыс жарияланды

Банктер бірігіп бәсекелестікті арттыру [Текст] / А. Гимадиева, А. Д. Тусупбаева //

Материалы междунар. науч.-практич. конференции "Учетно-финансовые проблемы и их решения в условиях нестабильной экономической ситуации". - Семей, 26.10.2016. - С. 151-153.

Роль инноваций в развитии банков Казахстана [Текст] / А. М. Гимадиева // Хабаршы Вестник КИУ. - 2017. - №1. - С. 52-55

Қашықтықтан қызмет көрсетуді жетілдіру [Текст] / А. М. Гимадиева // Материалы междунар. научно-практ. конференции "Инновации в Казахстанской науке и образовании: Реалии и взгляд в будущее". - 24 ноября 2017. - С. 352-355

Интернетті пайдалану арқылы жүзеге асырылатын банктік қызмет түрлері [Текст] / А. М. Гимадиева, Э. Ж. Саржакова // Хабаршы Вестник КИУ. - 2017. - №3-4(11-12). - С. 89-92.

## **Негізгі бөлім**

### **1 Интернет-банкинг қызметтерінің теориялық аспектілері**

Заманауи банк ісі бизнестің жоғары өнімділігі мен жеңілдетілген репликация мүмкіндігі бар қағазсыз арзан азшығынды технологияларды енгізуге бағытталған түбегейлі жаңа шешімдерді талап етеді, жүйе мен процестердің жоғары дәрежеде орталықтандырылуы, жүйенің сенімділігіне қойылатын талаптардың артуымен сипатталады. Бүгінде бұл бизнес шешімдерді енгізудің ең тиімді жолы - Интернетті тиімді пайдалану.

Интернет-технология банкинктік қызметтері жаңа клиенттердің санының артуына ықпал етеді. Бұл банктерге деген сенімнің артуымен, сондай-ақ қашықтан шотты басқаруды қоса алғанда, ұсынылатын қызмет ауқымын ұлғайтумен

байланысты. Коммерциялық банктер көптеген жылдар бойы интернеттегі қолжетімділік түрлерімен тәжірибе жүргізді [1, б. 23].

Қазіргі уақытта нарықта Интернет-банк жүйесінің үш негізгі деңгейі бөлінеді:

1) Ақпараттық деңгей - бұл банк өз өнімдері мен қызметтері туралы ақпаратты арнайы веб-серверде орналастыруы.

2) Интернет-банк жүйесінің байланыс деңгейі банктік жүйе мен клиент арасындағы өзара әрекеттесуге мүмкіндік береді. Байланыс электрондық пошта бойынша хатпен шектелуі мүмкін: шотқа сұрау, несие өтінімі немесе статистикалық деректерді жаңарту. Интернет-банкинг жүйелерінің осындай «қысқартылған» нұсқасы, әдетте, тегін, клиенттерге Интернетте орналасқан банктің веб-сайты арқылы беріледі

3) Егер клиенттің Интернетке кіру мүмкіндігі болмаса, банк клиенттің банктің веб-сайтына қарапайым провайдерлердің тарифтерінен айтарлықтай төмен сомаға келуге мүмкіндік береді, сондай-ақ электрондық поштаға

4) «Интернет-банк» жүйесінің транзакциялық деңгейі Интернет желісіндегі қашықтан қызмет көрсету мүмкіндіктерін барынша толық іске асыруға мүмкіндік береді, оның көмегімен клиенттер:

- Коммуналдық төлемдерді (электр энергиясы, газ, телефон, жалға беру, жылумен камтамасыз ету) жүзеге асыру;

- Байланыс үшін төленетін шоттарды (IP-телефония, ұялы және пейджинг, Интернет) және басқа қызметтерді (спутниктік теледидар, оқыту және т.б.) төлеуге;

- кез келген банктегі кез келген шотқа ақша аударымын, оның ішінде шетел валютасымен аудару;

- Интернет-дүкендер арқылы сатып алынған тауарларды қоса алғанда, тауарларға арналған вексельдерге ақша аудару

- Шетел валютасын сатып алу / сату;

- Пластикалық карточкадан ақшаны толтыру / толтыру

- шоттардың әртүрлі түрлерін ашады және оларға ақша аударады;

- әртүрлі формадағы белгілі бір кезең үшін шот бойынша үзінді көшірмелер алу;

- келіп түскен төлемдер туралы нақты уақыт режимінде ақпарат алуға;

- төлемдер туралы ақпарат алуға;

- қажет болған жағдайда төленбеген төлемнен бас тартады;

- журналдарға және газеттерге жазылу;

- Брокерлік қызметтерді (бағалы қағаздарды сатып алу / сату, инвестициялық портфельді құру, банктің өзара қорларына қатысу, сауда-саттыққа қатысу және т.б.) алу;

- жоғарыда аталған қызметтерге тәулік бойы қол жеткізе аласыз

Бүгінгі күні тиісті банк қызметтері нарығында олардың үлесіне (таралуына) байланысты Интернет желісі арқылы жүзеге асырылатын банктік қызметтің барлық түрлері негізгі және қосымша болып бөлінеді. Бұл жағдайда электрондық банктік қызмет түрлерінің жіктелуі заңды және технологиялық себептерге байланысты жүзеге асырылуы мүмкін. Заңды тұрғыдан алғанда, қолданыстағы халықаралық және қазақстандық банктік заңнама нормаларын ескере отырып, Интернетті пайдалану арқылы жүзеге асырылатын банктік қызметтің негізгі түрлері:

1) банк шоттарын ашу және жүргізу;

2) жеке және заңды тұлғалардың атынан олардың шоттары бойынша қолма-қол жасалмайтын төлемдер;

3) шетел валютасын ақшасыз нысанда сатып алу және сату.

Интернетті пайдалану арқылы жүзеге асырылатын банктік қызметтің қосымша түрлері:

1) жеке және заңды тұлғалардың қолма-қол ақшасыз есеп айырысу желілерінің Интернет желісі арқылы депозиттерге тарту;

2) өз атынан және өз есебінен тартылған қаражатты орналастыру;

3) ақпараттық және консультациялық қызметтер көрсету.

Банк операциялары және қосымша ретінде жіктелген банк операциялары Интернет-банкінг субъектілері болып табылатын кредиттік мекемелерде кеңінен қолданылғанын атап өткен жөн.

Алайда, жақын арада Интернет-банкінгтің құқықтық мәртебесін түпкілікті нақтылаудан кейін банктік қызметтердің осы түрлері электронды қызметтер нарығындағы кредиттік мекемелердің (банктердің) стратегиясын анықтайтын болады [2, б. 52].

Телефон әлі жиі желілері телекоммуникация арқылы қосылған компьютерлер (белгіленбеген саны: - «Ғаламдық компьютерлік желі Интернет», «ақпараттық кибернетическом», «Интернет», «World Wide Web» немесе жай ғана «желі» барлық осы терминдер, оның мәні объектісі өте қарапайым болып табылады ) қосылу. «Интернет - жаһандық компьютерлік желі - бүкіл әлемге ашық коммуникациялық инфрақұрылым өзара байланысқан компьютерлік желілерді тұратын және қашықтан ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндік беретін және компьютерлер арасында ақпарат алмасу»

Шын мәнінде байланыс базаны бар жаһандық, орталықтандырылмаған ақпарат орта ретінде, Интернет, жаңа ақпараттық технологияларды пайдалана отырып, банк қызметі, соның ішінде бизнес жүргізу тамаша құрал болып табылады. экономикалық әлеуетін негізгі тірек құрылымын бірдей уақытта интернетте электрондық банк қызметін дамушы Қазіргі жаңа сегменті (он-лайн) нақты уақытта жұмыс істейтін, икемді электрондық ортада ең операциялық және сату процестерінің негізгі элементтерінің беру мүмкіндігі болып табылады.

Экономикалық мәні бар, жаһандық Интернет желісіндегі электронды банкінг (бұл қызмет дәстүрлі түрде шетелдік экономистер ретінде электронды банк немесе интернет-банкінг деп аталады) - несиелік және банктік мекемелерді электронды қаржылық қызметтермен қамтамасыз ету, оның ішінде электрондық есептеулер саласында кредиттік мекемелердің қызметі туралы ақпарат. банк карталары мен электрондық ақша жүйелерін, сондай-ақ акциялардың құндылықтары (интернет-сауда) және қаржы делдалдығы арқылы қор биржасында операциялар Электрондық экономикалық қызметтің басқа қатысушылары (мысалы, Интернет-сақтандыру).

Интернет-банкінг тұжырымдамасы өзінің құқықтық және экономикалық аспектілерінде кең және тар мағынада қарастырылуы керек. Заңды тұрғыдан алғанда, тар мағынада Интернет-банкінг - бұл банктің ерекше түрі (салықтарды және алымдар бойынша ресейлік банктік заңнама әзірленбеген), оған сәйкес банк, ол аумағында тіркелген) клиент осы банкте ашылған банктік шотты (ларды) қашықтан басқару құралдарын Интернетті пайдалана отырып және, әдетте, нақты уақыт режимінде қамтамасыз етеді және (немесе) қамтамасыз етеді.

Интернет-банкінгтің осындай анықтамасын қабылдаудың практикалық заңдылық және салықтық-құқықтық мәні, Интернет-банкінгтің заңды анықтамасынан тыс экономикалық қызмет оның тар мағынасында заңсыз деп қарастырылуы керек.

Экономикалық тұрғыдан алғанда, Интернет-банкінг (бұл тұжырымдаманы кеңінен түсіндіруде) Интернет желісі арқылы клиенттік шотқа қол жеткізу үшін бағдарламалық жасақтаманы, банктің түрлі қызметтерін (немесе Интернет-банкінг операторын) қамтамасыз ету жүйесі болып табылады Интернетті пайдалану), сондай-ақ нақты уақыт режимінде төлемдерді жүзеге асыру, сондай-ақ байланысты банктік қызметтерге қол жеткізу, атап айтқанда, қор нарығындағы операцияларды басқару (электрондық сауда).

Осы жұмыста біркелкі емес түсіндірулерді болдырмау үшін интернет-банкінг (электрондық банкінг немесе онлайн-банкінг) тұжырымдамасы он-лайн интерактивті ақпарат, цифрлық ақшаны шығару, электрондық төлемдер және есеп айырысу сондай-ақ жаһандық Интернет желісінде депозиттік-несиелеу, валюталық және биржалық мәмілелер жасалды.

Сонымен, кең мағынада, Интернет-банкінгті банктердің әдеттегі веб-сайттарынан Интернеттегі және күрделі виртуалды төлем жүйелерімен аяқталатын ең түрлі жүйелер деп түсінуге болады. Қазіргі заманғы интернет-банкінг клиенттерге банктік офисінде (кассалық операцияларды қоспағанда) жүзеге асырылуы мүмкін, банктік қызметкерлерді тартпастан, шұғыл түрде және стандартты операцияларды жасауға мүмкіндік береді:

- пластикалық карталарды пайдалану арқылы, сондай-ақ кез келген банктік шоттардағы ақша аударымдары арқылы ақша аударымдары арқылы тауарлар мен қызметтерге (Интернет-дүкендер арқылы сатып алынғандарды қоса алғанда) төлемдер жасау;

- түрлі тұрғын үй-коммуналдық қызметтерге (жалға, жылу, электр және газ, телефон, интерком және т.б.) төлемдер жасау;

- Байланыс үшін төленетін шоттар (IP-телефония, ұялы және пейджингтік байланыс, Интернет) және басқа да қызметтер (спутниктік және кабельді теледидар, оқыту, газет, журналдар және басқа мерзімді басылымдарға жазылу және т.б.);

- кез келген банктегі кез-келген шоттан ақша аударымын, оның ішінде шетел валютасымен жүргізеді;

- банк шоттарының әртүрлі түрлерін (шұғыл, жинақ, зейнетақы) ашу және оларға ақша аудару;

- ағымдағы карточкалық шоттардан, электрондық шоттардан және басқа шоттардан ақша қаражатын толтыру / алу;

- бөлшек несие карталары қолма-қолсыз операциялар қолдану арқылы сатып алынған тауарлар мен қызметтер үшін төлем мерзімін кейінге қалдыру түрінде несие алуға;

- және муниципалдық бағалы қағаздар (соның ішінде банктік) корпоративтік, алтын, басқа да қымбат бағалы металдар, шетел валютасын, сондай-ақ үкімет сатып алуға және сатуға;

- және т.б. банк клиенттерінің инвестициялық портфельді, банктердің өзара қорлар олардың қатысу мүмкіндігі, қор биржасының бағалы қағаздар, құру және басқару сатуға байланысты брокерлік қызметтер үшін төлеуге;

- кез-келген тұрақты төлемдерді және есеп айырысу-төлем құжаттарын жүзеге асыру бойынша банктерге тексерулер (майлылық тексерулер), мақұлдау, сауда-саттық шоттары, банктерге тұрақты тапсырыстарды толтыру дұрыстығын тексеру;

- Тұрақты және түрлі форматтарда (оның ішінде мобильді радиотелефон арқылы) ішкі және шетелдік банктердегі олардың шоттарының жай-күйі туралы ағымдағы мәлімдемелер, сондай-ақ барлық кіріс және төлемдер туралы ақпарат алу және қажет болған жағдайда төленбейтін төлемдерді қабылдаудан бас тарту.

### **Қазақстан Республикасында электрондық төлем қызметтерін талдау және бағалау**

2017 жылы қолма-қолақшасыз төлемдер мен ақша аударымдары көлемдерінің өсуі, клиенттерге ұсынылатын төлем қызметтерін көрсету сапасының кеңейту және жақсарту, қашықтан қызмет көрсету арналарына көшу үрдісі сақталды.

2017 жылғы ақпаннан бастап Ұлттық Банк бақылау-қадағалау функциялары аясында алаумағында жұмыс істеп тұрған төлем жүйелерін, сондай-ақ төлем ұйымдарымен елеулі төлем қызметтерін жеткізушілердің тізілімін жүргізеді және Ұлттық Банктің интернет-ресурсында орналастырады.

Төлем жүйелері тізіліміне 19 жүйе енгізілген, оның 2 – Банкаралық ақша аудару жүйесі (бұдан әрі – БААЖ) және Банкаралық клиринг жүйесі (бұдан әрі – БКЖ) Ұлттық Банктің төлем жүйелері болып табылады. Мұндай төлем жүйелері Қазақстан Республикасының аумағында ұлттық валютамен төлемдер жүргізуге бағытталған және елдегі қолма-қолақшасыз төлемдердің жалпы көлемінің 97%-ын өңдейді. Нарықтасонымен қатар жекетөлем жүйелері жұмыс істейді, олар карточкалық төлем жүйелерінен және ақша аударымдары жүйелерінен тұрады.

Төлем қызметтерін банктер, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар және банктік емес төлем ұйымдары ұсынады.

Ұлттық Банктің төлем жүйелері

Төлем жүйелерінің жұмыс істеу тиімділігінің көрсеткіштері олардың үздіксіз жұмысының деңгейі, жүйенің өнімділігі, жүйе өңдейтін төлемдер көлемі болып табылады.

Ұлттық Банктің төлем жүйелері жұмысының коэффициенттері олардың үздіксіз жұмысының жоғары деңгейін көрсетеді: БААЖ бойынша коэффициенті 2017 жылы орташа алғанда 99,99%-ды, БКЖ бойынша 100%-ды құрады.

Ұлттық Банктің төлем жүйелері арқылы 2017 жылы жүргізілген төлемдер көлемі 850,6 трлн теңгесомаға 36,6 млн транзакцияны құрады (3.5.1-сурет). 2016 жылмен салыстырғанда төлем жүйелеріндегі төлемдер саны 3,5%-ға немесе 1,2 млн транзакцияға ұлғайды, төлемдер сомасы 44,0%-ға немесе 259,9 трлн теңгеге өсті. Төлемдер көлемінің өсуі қысқа мерзімді салымдарды 41,6%-ға орналастыру бойынша банкаралық төлемдердің өсуімен қамтамасыз етілді. 2017 жылы Ұлттық Банктің төлем жүйелері арқылы бір күнде орташа алғанда 3,5 трлн теңгесомаға 149,2 мың транзакция жүргізілді.

2018 жылғы I қаңтардағы жағдай бойынша қаржы нарығының барлық инфрақұрылымдық субъектілерін қоса алғанда, 46 қаржы ұйымы БААЖ қатысушысы болып табылды. 2017 жылы жүйе арқылы 844,2 трлн теңгесомаға 15,1 млн төлем жүргізілді. 2016 жылмен салыстырғанда төлемдер көлемі 44,4%-ға немесе 259,5 трлн теңгеге, электрондық төлем хабарларының жүйесі арқылы өңделгендер саны – 7,8%-ға немесе 1,1 млн транзакцияға өсті.

2017 жылы БААЖ-дағы біртөлемнің орташа сомасы 2016 жылмен салыстырғанда 34,0%-ға немесе 14,2 млн теңгеге ұлғайып, 55,9 млн теңгені құрады. Негізінен жүйе арқылы Қазақстан резиденттерінің бағалы қағаздарымен операциялар бойынша (төлемдердің жалпы көлемінің 55,8%-ы), қысқа мерзімді банкаралық операциялар бойынша (17,3%) және шетел валютасымен әрі бағалы металдар мен операциялар бойынша (8,4%) төлемдер жүргізілді. Тауарлар мен қызметтер үшін төлемдердің көлемі 2017 жылы жүйеде өңделген төлемдердің жалпы көлемінің 6,2%-ын құрады.

2018 жылғы I қаңтарда 36 қаржы ұйымы БКЖ-ға қатысушы болып табылды. 2017 жылы жүйе арқылы 6,4 трлн теңгесомаға 21,5 млн электрондық төлем хабары өңделді. 2016 жылмен салыстырғанда клиринг жүйесіндегі төлем хабарларының саны 0,7%-ға немесе 159,1 мың құжатқа ұлғайды, төлемдер сомасы 6,9%-ға немесе 417,1 млрд теңгеге өсті.

2017 жылы БКЖ-дағы біртөлемнің орташа сомасы 2016 жылмен салыстырғанда 6,1%-ға немесе 17,3 мың теңгеге ұлғайып, 299,7 мың теңгені құрады [19, б. 48].

Ақша аударымдарының жүйелері

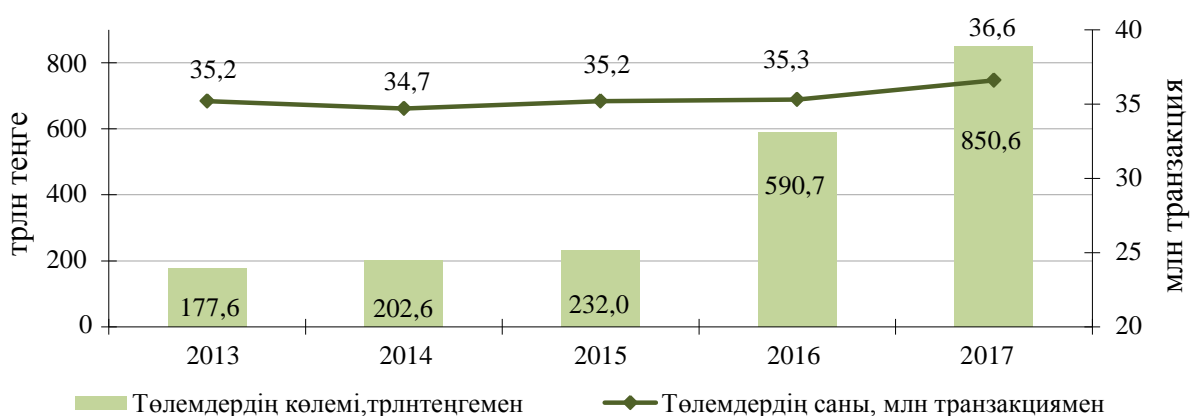
Шұғылақша аударымдары қызметтері Қазақстан халқына Алтын тәж, Western Union, Unistream және басқалары сияқты ақша аударымдарының жүйелері арқылы қолжетімді. 2017 жылы ақша аударымдарының жүйесі арқылы 527,7 млрд теңгесомаға 2,7 млн транзакция жүргізілді (жіберілді и бұл ретте ақша аударымдарының көлемі 2016 жылмен салыстырғанда 30,2%-ға өсті).

Көп жағдайда ел халқы ақша аударымдарының жүйелерін Қазақстан Республикасының шегіненті сақша аударымдары үшін пайдаланады. Сонымен, 2017 жылы шетелге жіберілген ақша аударымдарының үлесі ақша аударымдары жүйесі арқылы транзакциялардың жалпы санының 95,6%-ын құрады. Бұл ретте Қазақстаннан жіберілген аударымдар түсімен біршама асып кетеді: шетелге жіберілген ақша аударымдарының көлемі 504,3 млрд теңгені, шетелден алынған ақша аударымдарының көлемі 309,4 млрд теңгені құрады. Елден жіберілген біраударымның орташа сомасы 202,0 мың теңге, елге алынған аударым сомасы 224,4 мың теңге болды. Заңды тұлғалардың және жеке кәсіпкерлердің пайдасына электрондық ақша аударымдары 2017 жылы 306,8 млрд теңге сомаға 73,1 млн транзакцияны құрады, жеке тұлғалардың пайдасына электрондық ақша аударымдары 54,7 млрд теңге сомаға 8,3 млн транзакцияны құрады. Қазақстанда 2018 жылғы I қаңтарда ақы төлеуге төлем карточкаларын қабылдайтын 78,7 мың сауда кәсіпорны жұмыс істеді, бұл 2016 жылмен салыстырғанда 19,1%-ға артық.

Қазіргі уақытта Интернет / мобильдік банкинг жүйесі қашықтан төлемдер



қызметінің ең қарқынды дамып келе жатқан бағыты болып табылады, бұл жүйеге банк клиенттерінің шамамен 20% қосылды [20, б. 48].

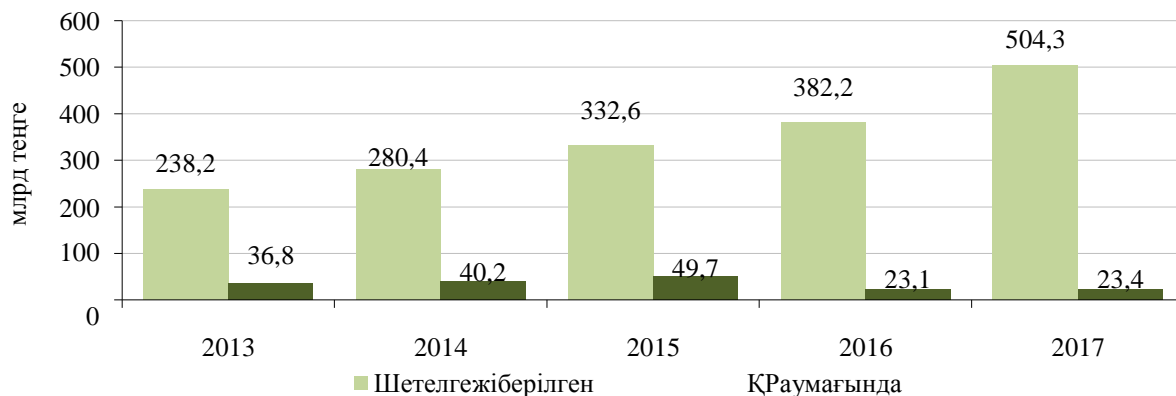


1-сурет. Ұлттық Банктің төлем жүйелеріндегі төлемдер ағындарының серпіні  
Ескерту: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің 2016 жылға арналған есебі

Клиринг жүйесіндегі төлемдердің негізгі көлемі тауарлармен материалдық емес активтер (жүйедегі төлемдердің жалпы көлеміндегі үлесі 29,1% болды), көрсетілген қызметтер (үлес - 26,8%), бюджетке төлемдер және бюджеттен төлемдер (үлес - 18,7%) үшін есеп айырысулары бойынша шаруашылық жүргізуші субъектілердің төлемдеріне тура келді.

2017 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша 22 банк пен «Қазпочта» АҚ төлем карточкаларына қызмет көрсету үшін терминалдар орнатқан.

Қазақстан бойынша ақша аударымдарының жүйелерін қолдана отырып, 2017 жылы 23,4 млрд теңге жіберілді, бірау аударымның орташа сомасы 104,8 мың теңгені құрады (2-сурет).



2-сурет. Ақша аударымдарының жүйесі арқылы жіберілген ақша аударымдары көлемінің өзгеру серпіні.

Ескерту: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің 2017 жылға арналған есебі.

Төлемқызметтерінарығы

Төлемкарточкаларынарығындақолма-қолақшасыз,оныңішінде интернетжәнемобильдікбанкингарқылыжүзегеасырылатынтөлемдердің өсу,сондай-ақкарточкаларғақызметкөрсетужелісініңкеңеюсерпіні сақталды.

2018жылғы1қаңтардағыжағдайбойыншатөлемкарточкаларын шығаруды26банкжәне«Қазпочта»АҚжүзегеасырды.Эмиссияланған төлемкарточкаларының жалпы саны 19,4 млн бірлікті құрады (2016 жылғыменсалыстырғанда23,6%-ғаөсу),олардыңішіндедебеттік карточкалар–15,6млнбірлік,кредиттіккарточкалар–3,1 млнбірлік,кредиттіклимитібардебеттіккарточкалар–0,5млнбірліктенастам,алдын алаақысы төленгенкарточкалар – 0,2 млн бірлікке жуық.

VISAInternational,MasterCardWorldwide,ChinaUnionPayжәне

AmericanExpressInternationalтөлемкарточкаларыарқылыұсынылған

халықаралықтөлемжүйелеріайналыстағытөлемкарточкаларыныңнегізгі үлесін–99,6%-

дықұрайды.Жергіліктіжүйелернарықтың0,4%-ыниеленеді

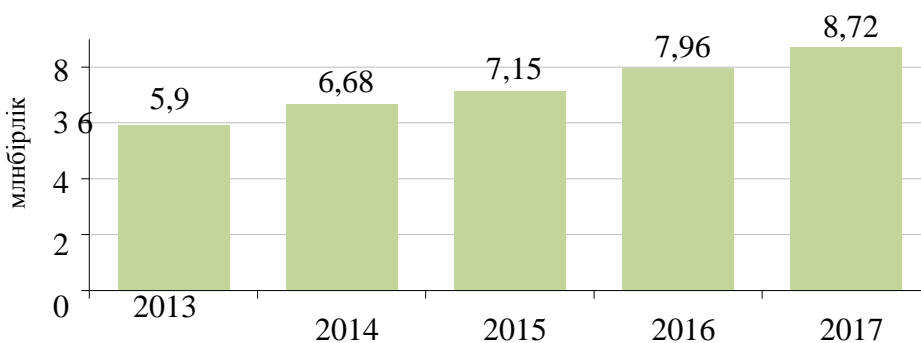
жәнеAltynCardжәнеСитибанкҚазақстанныңжергіліктікарточкалары сияқты

жүйелерменұсынылды.

2017 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Қазақстанда сауда кәсіпорындарының 66,1 мың төлем карталары жұмыс істейді, бұл 2016 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша 49,8% артық. Бұл ретте төлем карточкаларына қызмет көрсетуге арналған жабдықтар 84,2 мың сауда орындарында орналастырылды (өсім 44,1%).

Ақшасыз емес транзакциялардың басым бөлігі Интернет / мобильді

2017жылыбелсендітөлемкарточкаларының(операцияларжасауүшін пайдаланылатынкарточкалардың)өсуарқынысақталды,олардыңорташа саны2017жылы8,7млнбірліктіқұрады,бұл2016жылғытиісті көрсеткіштен 9,5%-ғаасыпкетті(3.5.3-сурет).Осылайша,карточкаөнімдерін Қазақстан халқының шамамен48%-ы белсендітүрдепайдаланады.



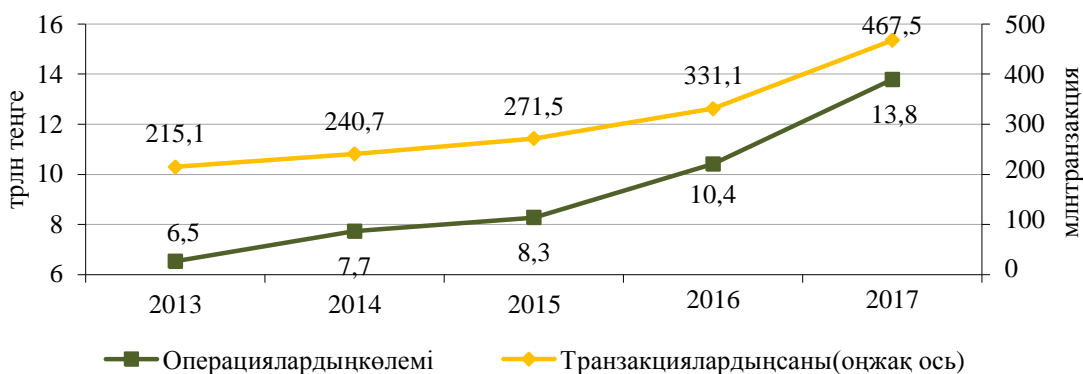
3-сурет. Пайдаланылатын төлем карточкаларының саныайына орта есеппен

Ескерту: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің 2017 жылға арналған есебі.

Сонымен,2016 жылмен салыстырғанда қазақстандықэмитенттердіңтөлемкарточкаларынпайдаланаотырыпқолма-қол ақшасызтөлемдербойыншатранзакциялар саны92,5%-ға, сома бойынша 3,0трлнтеңгесомадағы232,0млнтрнзакциянықұрайотырып,88,2%-ға өсті,біртөлемніңорташасомасы13,1мыңтеңгеніқұрады.

Төлемкарточкаларыарқылы2017жылы13,8трлнтеңге(32,3%-ғаөсу)

сомаға 467,5 млн транзакция (2016 жылғымен салыстырғанда 41,2% -ға өсу) жүргізілді (4-сурет).



4-сурет. Қазақстандық эмитенттердің төлем карточкаларын пайдалана отырып жүргізілген операциялардың саны және көлемі  
Ескерту: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің 2017 жылға арналған есебі.

Бұл ретте қашықтан қызмет көрсету белсенді түрде дамығандықтан, төлем карточкалары қолма-қол ақшасыз төлемдерді жүзеге асыру үшін барынша көп қолданылуда. Қашықтан байланыс арналары арқылы қолма-қол ақшасыз төлемдердің жалпы құрылымында тауарлар мен қызметтерге (56,0% және осы транзакциялар сомасының 39,1%) төлемдер дәстүрлі түрде төленеді. Осындай төлемдердің орташа мөлшері 10,9 мың теңгені құрайды.

Қолма-қол ақшаны алу жөніндегі операциялар саны бойынша 11,8% -ға және 10,7 трлн теңгесомадағы 235,5 млн транзакцияны құрай отырып, сомасы бойынша 22,0% -ға ұлғайды (5-сурет).



5-сурет. Қазақстандық эмитенттердің төлем карточкаларын пайдалана отырып жүргізілген операциялардың серпіні  
Ескерту: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің 2017 жылға арналған есебі.

Интернет/мобильдік банкинг жүйелері төлем карточкалары арқылы қашықтан төлем қызметтерінің көрсету деңгейінің серпінді түрде

дамушыбағытыболыптабылады.Аталғанжүйелерарқылы2017жылы казакстандықэмитенттердіңкарточкаларынпайдаланаотырыпжүргізілген қолма-қолақшасызтөлемдердіңжәнеақшааударымдарыныңжалпы санының39,5%-ыжәнежалпысоманың39,1%-ыжүзегеасырылды,бұл 1,2трлн теңге сомаға 91,8 млн транзакцияны құрады.

Төлемкарточкаларынқабылдауғажәнеоларғақызметкөрсетуге арналғанжабдықты23банкпен«Қазпочта»АҚұсынды,олардыңішіндегі 17банксауда/қызметкөрсетуорындарындатөлемкарточкаларынпайдалана отырып есеп айырысуқызметтерін көрсетті.

Қазақстанда2018жылғы1қаңтардаақытөлеугетөлемкарточкаларын қабылдайтын78,7мыңсаудақәсіпорныжұмысістеді,бұл2016жылмен салыстырғанда19,1%-ғаартық.Аталғанкәсіпкерлертөлемкарточкаларына қызмет көрсетуге арналған жабдықты 99,5 мың сауда нүктесіне орналастырды (18,2%-ғаөсу).

2016 жылы казакстандық эмитенттердің Қазақстандағы электронды ақшасын пайдалану бойынша жасалған мәмілелер көлемі 154,2 млрд. Теңгеге 43,3 млн. Транзакцияны құрады (2015 жылмен салыстырғанда транзакциялар саны 2,7 есе, сомасы 3,5 есе).

Төлемкарточкаларынақызметкөрсетужелісібойыншабарынша жоғарыөсімсаныбіржылдыңішінде17,9%-ғаұлғайғанжәне2018жылғы 1 қаңтардағыжағдайбойынша126,7мыңPOS-терминалдықұрап,олардың 92,1%-ыкәсіпкерлердеқызметкөрсетілетінPOS-терминалдарбойынша байқалады.Банкоматтардыңсаны9,7мыңбірлікті(1,4%-ғаөсу),төлем терминалдарының саны15,5 мыңбірлікті (7,1%-ғаөсу) (3.5.6-сурет) құрады.

2018жылғы1қаңтардағыжағдайбойыншаҰлттықБанкклиенттерге төлемқызметтерініңжекелегентүрлерінкөрсетугеқұқылы31төлемұйымын тіркеді(төлемтерминалдарыарқылытөлеу,электрондықақшанытарату жәнеолардыпайдаланаотырыпжүргізілгеноперациялардыңөңдеу,интернет жәнемобильдікқосымшаларарқылытөлемкарточкаларынпайдалана отырыпжүргізілгеноперацияларпроцессінгі).2017жылдыңішіндетөлем ұйымдарыныңсервистеріарқылыклиенттерменжүргізілгеноперациялар көлемі 732,5 млрд теңге сомаға 346,7млн операцияны құрады.

Серпіндіөсімэлектрондықақшанықолданусаласындадабайқалады, оларбойыншаесептеулер2018жылғы1қаңтардағыжағдайбойынша Қазақстанда17казакстандықжүйеарқылыжүргізілді.Электрондықақша шығаруды13банкжүзегеасырды,олар2017жылы331,6 млрдтеңгесомаға электрондық ақша эмиссиялады.

Қашықтан банктік қызмет көрсету банктерге клиенттерге қызмет көрсетуді айтарлықтай үнемдеуге мүмкіндік береді, бірақ олардың артықшылықтарын жоққа шығару оған тұрарлық емес. Кез-келген түрде Banking.com сапарларды заманауи банктік технологияларды сапарлармен ұйымдастырды. Бүгінде Қазақстандағы банктермен осындай кездесулер

Интернет-банкинг, қардарлық банкинг және бейнебанкинг арқылы жүзеге асырылады. Соңғы жылдары әлемде танымал болды.

2017жылыказакстандықэмитенттердіңэлектрондықақшасын пайдаланаотырыпжүргізілгеноперациялардыңжалпыкөлемі2016жылмен салыстырғандаоперацияларсаныбойынша88,1%-ға,алсомасыбойынша 2,3есегеұлғаяотырып,361,5млрдтеңгесомаға81,4млнтранзакцияны құрады.

Зандытұлғалардыңжәнежекекәсіпкерлердіңпайдасынаэлектрондық ақшааударымдары2017жылы306,8млрдтеңгесомаға73,1млн транзакциянықұрады,жекетұлғалардыңпайдасынаэлектрондықақша аударымдары54,7 млрдтеңге сомаға8,3млн транзакциянықұрады.

2016 жылдың соңындағы жағдай бойынша Қазақстан аумағында 27 банк пен «Қазпочта» АҚ электронды терминалдар мен қашықтан қол жеткізу жүйелері арқылы

халыққа төлем карталарын пайдаланып және төлемсіз электрондық төлем қызметтерін ұсынды. 2016 жылы банктердің қашықтан қолжетімділік және электрондық терминалдар арқылы 12,4 трлн. Теңгеге 474,7 млн. Транзакция жасалды, ал 2015 жылмен салыстырғанда транзакциялар саны 13,6% -ға, ал сомасы - 28,6% . Оның ішінде қолма-қол ақшасыз төлемдер мен ақша аударымдары 125,3 млн. Транзакцияға 1,9 трлн. Теңге, ал сандар бойынша 38,8% -ға және 2015 жылмен салыстырғанда төлемдер көлемінің 44,6% -ына тең.

Клиенттің электрондық банк қызметін көрсетуді алу құқығын тоқтатуға әкеліп соқтырған себептер жойылған кезде банк оған кейіннен жазбаша не электрондық тәсілмен хабарлай отырып клиентке электрондық банк қызметін көрсетуді жаңартады. Банк және оның клиенті ұйымдастыру шараларын және бағдарламалық-техникалық қорғау құралдарын қоса алғанда, қолданатын бағдарламалық-техникалық құралдарға рұқсатсыз қол жеткізудің алдын алу құралдары мен шаралары осы Ереженің талаптарына жауап беруі тиіс. Банк пен клиент арасында жасалған шартта электрондық банк қызметтерін көрсетудің жекелеген талаптары банктің интернет-ресурсында орналастырылған және осындай шарттың талаптарынан тұратын электрондық құжатқа сілтеме жасау арқылы шартқа енгізілетіні көзделуі мүмкін. Мұндай жағдайда банк шарттың қолданылу мерзімі ішінде клиенттің осы электрондық құжатқа кедергісіз қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз етеді [21, б. 18].

Жаңа «Видеобанкинг» сервисінің көмегімен клиент банктік операциялардың барлық спектрін пайдалана алады - ақшаны аудару және шоттардан қолма-қол ақшаны алу үшін онлайн консультанттың алғашқы консультацияларын алыстан алу. Әрине, менеджермен байланыс тікелей банктің кеңсесінде жүреді, бірақ бәрібір басталды.

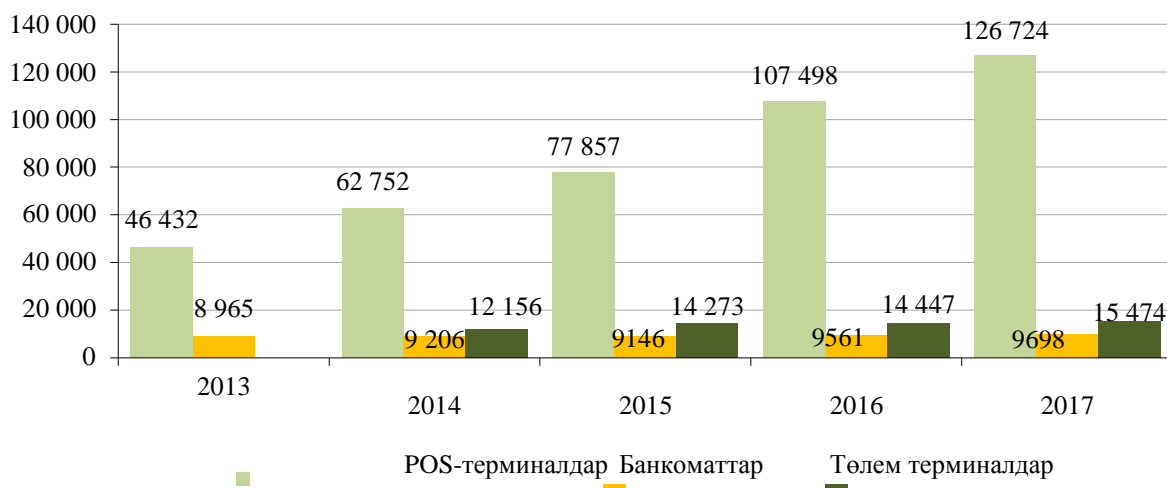
Ал алты ай өткен соң, осы жылдың наурыз айында «Сбербанк Қазақстан» өз клиенттеріне VTM.IQ терминалын ұсынды

Бірақ Қазақстанда да бір жағынан кредиторлар, ал екінші жағынан - қарыз алушылар біріктіретін Ules.kz өзара кредиттеу платформасы бар. «Осындай платформаны құру идеясы Қазақстан нарығына несие берген ресейлік компаниялардың орташа несиелік мөлшерлемесі 2% -ды құрайтын және шын мәнінде жыртықшытық болып шыққаннан кейін пайда болды. Қазақстан ыңғайлы онлайн-несие алуға мүмкіндік беретін платформаны жасады, бірақ сол уақытта банкте болған жағдай да бірдей болады, тек ULE-ді неғұрлым икемді және бәсекеге қабілетті ететін үлкен операциялық шығындар болмайды », - деп уәде берді компания басшылары. Олардың пікірінше, осы жобаға инвесторлар қызығушылық танытып отыр. Бірақ мұндай компаниялар инвесторлардың ақшасының қауіпсіздігіне кепілдік бермейді. Қалай болғанда да, қазақ финтэхі де елді экономикалық «өркениетке» жеткізді.

Банк секторындағы қиындықтарға қарамастан, ойыншылар нарыққа жаңа нәрселер әкеліп жатыр. Мысалы, картанысыз ақша алу. Бүгінде кем дегенде үш ойыншы осындай қызметті ұсынады - Халық банкі, Сбербанк - Қазақстан, Казком. Бұл қызметті смартфонның болуына байланысты пайдалануға болады. Бұл дегеніміз, бүгін сіздермен «пластиктен» өту мүмкін емес. Ақшасыз емес транзакциялардың басым бөлігі Интернет / мобильді төлемдерге (жалпы соманың 41,8% және жалпы соманың 44,2%) тиесілі. POS-терминалдар арқылы төлемдер ақшасыз төлемдер құрылымында жоғары үлесті құрайды (жалпы көлемнің 46,8% және жалпы соманың 42,8%). Басқа да құрылғылар (банкоматтар, банк дүңгіршектері және т.б.) қолма-қол ақшасыз төлемдердің жалпы санының және көлемінің 11,5% және 13,0% құрайды

Интернет-банкинг, кардарлық банкинг және бейнебанкинг арқылы

2017 жылы қазақстандық эмитенттердің электрондық ақшасын пайдалана отырып жүргізілген операциялардың жалпы көлемі 2016 жылмен салыстырғанда операциялар саны бойынша 88,1% -ға, ал сомасы бойынша 2,3 есеге ұлғая отырып, 361,5 млрд теңгесіне 81,4 млрд теңгесіне құрады.



6-сурет. Қашықтықтан қызмет көрсету желісінің кеңеюі  
 Ескерту: Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің 2017 жылға арналған есебі.

Ақшасыз емес транзакциялардың басым бөлігі Интернет / мобильді төлемдерге (жалпы соманың 41,8% және жалпы соманың 44,2%) тиесілі. POS-терминалдар арқылы төлемдер ақшасыз төлемдер құрылымында жоғары үлесті құрайды (жалпы көлемнің 46,8% және жалпы соманың 42,8%). Басқа да құрылғылар (банкоматтар, және т.б.) қолма-қол ақшасыз төлемдердің жалпы санының және көлемінің 11,5% және 13,0% құрайды

## Қорытынды

Банк қызметінің бағыттарының бірі ретінде Интернет-қызметтері одан әрі даму мен кең перспективалар үшін үлкен әлеуетке ие. Жұмыста сипатталған банк жұмысында Интернет технологияларын пайдаланудың артықшылықтарын қорытындылай отырып, оларды екі топқа бөлуге болады: «image», банктің беделін ұстап тұруға және «өте тиімді», клиенттердің санын және банктің ақша айналымын арттыруға көмектеседі.

1. Интернеттегі кіріс банкке айтарлықтай өсуді қамтамасыз етеді. Шетелдік серіктестермен тығыз қарым-қатынаста жұмыс жасайтын қазақстандық банкирлер ірі фирманың визит карточкасы шетелдегі Интернет ақпараттық торабының мекен-жайын көрсетпестен ұзаққа созылғандығын түсінді.

2. Өз жұмысын электронды нарықта басқаларға дейін бастаған кезде, банк ақпараттық технологиялар саласында айтарлықтай тәжірибе жинақтайды және болашақта басқа электрондық нарықтарда ең беделді және ықпалды болып саналады.

3. Интернет желісіне кіру клиентке шотты басқару үшін қосымша ыңғайлылықты қамтамасыз ете отырып, электронды клиенттерге қызмет көрсету жүйелерінің жұмысын жақсартуға мүмкіндік береді. Қажетті ақпаратты алу немесе операцияны орындау үшін клиент тиісті түймені басып тұру керек.

4. Қазақстандағы электронды бөлшектік банктік қызметтерге деген сұраныс өте төмен болып отырған Қазақстандағы электронды бөлшектік банктік қызметтердің рентабельділігі және пайдалылығы, ірі қалаларда бірнеше ірі коммерциялық банктерге жетті. Бірақ бұл қазақстандық электрондық банктік бизнес үшін уақытша қиындықтар. Электрондық есеп айырысу жүйелері болашақта электронды бөлшек қызметтер нарығындағы пионер болып табылған банктерге жақсы «дивидендтер» береді, олар өздерінің операциялық шығындарын төмендетіп, ақша айналымының құнын едәуір азайтты.

Мәселен, қазіргі заманғы банктік қоғамдастықта, соның ішінде Қазақстан, Интернет технологияларын енгізудің қажеттілігі мен сөзсіздігі туралы түсінік қалыптасты. Қаржылық Интернет-қызметтер нарығының қазіргі жағдайы және нарықта байқалып отырған үрдістер жақын арада осы қызметтерді дамытудың үлкен перспективалары туралы айтуға мүмкіндік береді. Шығындардың күрт төмендеуі және кредиттік тәуекелдерді және қаржы транзакцияларын интернетте басқарудың өз тиімділігін арттыруы дамушы және өтпелі экономикасы бар елдер үшін бұрын-соңды болмаған мүмкіндіктерді ашуы мүмкін (бұл, әрине, Қазақстан үшін өте маңызды), атап айтқанда, олардың халықаралық қаржы нарықтарына қолжетімділігі. Егер халықаралық қоғамдастық интернетті қаржы делдалдары мен осы елдердің нарығының агенттеріне қол жетімді етуге көмектесе, онда ол қазіргі экономикалық ұйымның талаптарына бейімделуде қуатты рөл атқара алады және осылайша олардың жедел экономикалық дамуына қызмет етеді. Электрондық коммерциядағы көшбасшы ретінде қаржы секторы одан әрі жаһандану мен әлемдік экономиканы ырықтандыруда катализдік рөл атқара алады. Сондықтан Қазақстан сияқты елдерде банктік сауда-саттықтың өсуі күтілуде.

Бүгінде ірі отандық банктердің кейбірі жаһандық желіде электронды банктік қызметтерді ұсыну бойынша табысты тәжірибеге ие және осы қызметтердің сапасы халықаралық деңгейге сәйкес келеді. Бұл мақалада қарастырылған Қазкоммерцбанк, Банк ЦентрКредит, Каспийский Банкі және басқалардың жұмысының мысалы.

Банктер аудиторияның жаңа перспективалы сегментіне - Интернетті белсенді пайдаланатын қазақстандықтарға жол ашуда. Егер 2010 жылдың басында бөлшек тұтынушыларға арналған Интернет-банкинг бойынша ұсыныстар оннан аз банк болса, қазіргі кезде 23 ЕДБ-нің 34-сі өз клиенттеріне Интернет-ресурстар арқылы сатып алуларын және шоттарын қолма-қол ақшасыз төлеу мүмкіндігін ұсынады.

Осылайша, Интернет қаржы қызметтерінің тиімділігін арттырудағы келесі қадамнан тыс құбылыс болуы мүмкін. Дегенмен, сипатталған ақпарат жетілу жолында әлі күнге дейін

көптеген техникалық, экономикалық, құқықтық және саяси кедергілер бар.

Қазақстандық коммерциялық банктер заманауи интернет-технологиялардың мүмкіндіктерін барынша пайдалана алатын етіп, банктік Интернет-қызметтердің ішкі нарығына жүргізілген зерттеулер негізінде жасалған қорытындыларға назар аударып, төмендегі ұсыныстарды орындау қажет.

1) Мемлекет тарапынан құқықтық сипаттағы мәселелер шешілуге тиіс:

- Кез-келген нақты технологияға негізделмеген электрондық қолтаңба туралы заң қажет;

- электронды түрде жүзеге асырылатын операциялардың функционалдық эквиваленттігін және дәстүрлі тәсілдермен жасалатын операцияларды танитын заңнама қабылдануы тиіс;

- Интернет арқылы жүргізілетін мәмілелердің салықтық мәртебесі жаңа салықтарды немесе белгісіздіктерді енгізбестен нақтылау қажет.

2) кредиттік ұйымдар тарапынан:

- АТ бөлімдерінің жұмысына шығындарды оңтайландыру, қажетті даму қарқынын ұстап тұру;

- технологиялық тізбекті жетілдіру, клиентпен ескірген интерфейстерді ауыстыру, заманауи «цифрлық экономика» жағдайына сәйкес бизнес-үдерістерді қайта құру қажет;

- осы саладағы тәуекелдерді басқаруға ерекше назар аудару, ол үшін шетелдік тәжірибеге назар аудару ұсынылады;

- ғаламдық желінің мүмкіндіктерін жан-жақты және жан-жақты қолданып, тұтынушыларға, әсіресе бөлшек сауда секторына қызмет көрсетудің кең ауқымын ұсынуға;

- ғаламдық желінің мүмкіндіктерін жан-жақты және жан-жақты қолданып, тұтынушыларға, әсіресе бөлшек сауда секторына қызмет көрсетудің кең ауқымын ұсынуға;

- құзыретті кадр саясатын қалыптастыру, жаңа технологиялармен жұмыс істеу үшін мамандарды даярлау;

- идентификациялық технологияларды жетілдіру арқылы қашықтан қызмет көрсету жүйелерінің қауіпсіздігін арттыру.

Мәселен, ғаламдық Интернет желісіндегі қарқынды дамып келе жатқан банк саласының негізгі, ең өзекті мәселелерін талдап, оның ерекшеліктерінің маңызды сәттерін бөле отырып, уақыт өткен сайын Интернет-технологиялар банктік қызметтерді дамытуда айтарлықтай маңызды орынға ие екеніне сенімді бола аласыз және болашақта банк саласын түбегейлі өзгертетін құбылыс.

## **ДИССЕРТАЦИЯ ТАҚЫРЫБЫ БОЙЫНША ЖАРИЯЛАНҒАН ЕҢБЕКТЕР ТІЗІМІ**

1. Банктер бірігіп бәсекелестікті арттыру [Текст] / А. Гимадиева, А. Д. Тусупбаева // Материалы междунар. науч.-практич. конференции "Учетно-финансовые проблемы и их решения в условиях нестабильной экономической ситуации". - Семей, 26.10.2016. - С. 151-153.

2. Роль инноваций в развитии банков Казахстана [Текст] / А. М. Гимадиева // Хабаршы Вестник КИУ. - 2017. - №1. - С. 52-55

3. Қашықтықтан қызмет көрсетуді жетілдіру [Текст] / А. М. Гимадиева // Материалы межд. научно-практ. конференции "Инновации в Казахстанской науке и образовании: Реалии и взгляд в будущее". - 24 ноября 2017. - С. 352-355

4. Интернетті пайдалану арқылы жүзеге асырылатын банктік қызмет түрлері [Текст] / А. М. Гимадиева, Э. Ж. Саржакова // Хабаршы Вестник КИУ. - 2017. - №3-4(11-12). - С. 89-92.



## РЕЗЮМЕ

ГИМАДИЕВА АСЫЛ

«Анализ современных систем дистанционного банковского обслуживания и пути их совершенствования»(на материалах филиала АО «Банк ЦентрКредит»)

Специальность: 6M050900 – «Финансы»

**Актуальность темы исследования:** В настоящее время услуги удаленного банковского обслуживания широко известны в финансовом секторе. Интернет и телефонная связь часто включаются в повседневный банковский опыт. Удобство использования их в банковской практике всегда привлекает новых пользователей. Сегодня самым важным фактором эффективного функционирования систем дистанционного обслуживания является оценка их эффективности путем выбора широкого спектра готовых решений. Прежде всего, необходимо имитировать бизнес-процессы удаленного сервиса. За последние несколько лет интерес потребителей к таким услугам вырос, но их потенциал не был должным образом использован. Мотивация и спрос зависят от эффективной организации информационной модели бизнес-процессов в банке и наличия стратегии развития информационных технологий для удаленного обслуживания

**Объект исследования:** современный рынок электронных банковских услуг в сети интернет на предмет выявления значения данных услуг для банковского бизнеса, основных тенденций и перспектив развития банковских продуктов и операций на основе интернет-технологий

**Цели и задачи исследования:** Целью данной работы является раскрытие сущности современного состояния и анализ дистанционного банковского обслуживания в Казахстане.

**Научная новизна работы** заключается в том, что на основе проведенного анализа внедрения нововведений, связанных с сетью интернет, в кредитных организациях является актуальной и наиболее значимой при построении принципиально новой формы ведения банковского бизнеса, поэтому ее освоение имеет большое значение на современном этапе.

**Практическая значимость работы** заключается в возможности применения механизмов специальных интернет услуг режиме онлайн в практической деятельности.

## SUMMARY

Gimadiyeva Assyl

**"Analysis of modern remote banking systems and ways to improve them "(on the materials of the branch of Bank CenterCredit JSC)**

Speciality:6M050900-Finance

**Background research:**Currently, remote banking services are widely known in the financial sector. Internet and telephone communication are often included in everyday banking experience. The convenience of using them in banking practice always attracts new users.Today, the most important factor in the effective functioning of remote maintenance systems is the evaluation of their effectiveness by selecting a wide range of ready-made solutions.First of all, you need to simulate the business processes of the remote service.Over the past few years, consumer interest in such services has increased, but their potential has not been properly used. Motivation and demand depend on the effective organization of the information model of business processes in the bank and the availability of an information technology development strategy for remote maintenance.The need to support entrepreneurship in Kazakhstan today is recognized as a priority of economic policy. Not by chance, in the industrialized countries of the world assumed that the level of development of the business - the most convincing evidence of the success of the country, region or city, and taxation issues are important in their development. And in our country every year the number of entrepreneurs is growing.

**The object of study:**the modern market of electronic banking services in the Internet for the purpose of identifying the value of these services for the banking business, the main trends and prospects for the development of banking products and operations based on Internet technologies

**The aims and objectives of the study:** The purpose of this work is to reveal the essence of the current state and analyze remote banking services in Kazakhstan.

**The scientific novelty**is that on the basis of the analysis of the introduction of innovations related to the Internet network in credit institutions is relevant and most significant in the construction of a fundamentally new form of banking business, so its development is of great importance at the present stage.

**The practical significance**is the possibility of applying the mechanisms of special Internet services online in practice.

Басуға 14.03.2018 ж. қол қойылды.  
Пішіні 60x84 1/16. офсеттік қағаз. RISO басылымы. Көлемі 1,6 б.б.  
Таралымы 100 дана.

Қазақстан инновациялық университетінің баспаханасында басылды.  
Қазақстан Республикасы, Семей қаласы, Байсеитов көшесі,5  
тел. +7 (7222) 56-22-53  
<http://www.info@kiu.kz/>