

С.Сейфуллин атындағы Қазақ агротехникалық зерттеу университетінің экономикалық факультетінің 60 жылдығына арналған «Жаңа болмыс жағдайында экономика және қоғам» Халықаралық ғылыми-практикалық конференциясының материалдары, 25 мамыр 2023 жыл, II бөлім= **Материалы** Международной научно-практической конференции «**Экономика и общество в условиях новой реальности**», посвящённой 60-летию экономического факультета Казахского агротехнического исследовательского университета имени С.Сейфуллина, 25 мая 2023 год, II часть = **Materials** of the International scientific and practical conference «**Economy and Society in a new reality**» dedicated to the 60th anniversary of the Faculty of Economics of the S. Seifullin Kazakh Agrotechnical Research University, May 25, 2023, II part. – 2023. – Ч.2. – С.119-124

ЦИФРОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ ПРОЦЕССОВ: КАК СОКРАТИТЬ ИЗДЕРЖКИ И ПОВЫСИТЬ ПРИБЫЛЬ (НА ПРИМЕРЕ АО «FISRTHEARTLANDJUSANBANK»)

УДК 336.71

*Джуманова Д.М., магистрант
Северо-Казахстанский университет имени М. Козыбаева
г. Петропавловск*

В современном мире все находится в постоянном движении и развитии. Так же и банковские процессы являются динамичным и изменчивым направлением бизнеса, который требует от компаний не только высокой оперативности и прозрачной системы, но и использования новых технологий в целях повышения прибыли и снижения издержек.

Сегодня банковская сфера в Казахстане активно развивается и не может обойтись без внедрения новых технологий и цифровых инструментов. Однако, многие банки все еще используют устаревшие системы и процессы, что снижает эффективность их работы и приводит к большим затратам на содержание персонала и обслуживание техники.

Автоматизация банковских процессов является одним из основных направлений развития банковской сферы и позволяет сократить затраты на обслуживание клиентов, улучшить качество обслуживания и повысить прибыль. Однако, внедрение новых технологий и программных решений может столкнуться с определенными трудностями и требует тщательного анализа и выбора наиболее оптимальных решений.

Одной из главных проблем, с которыми сталкиваются банки при автоматизации процессов, является недостаточная подготовка сотрудников к использованию новых технологий и программных решений. В таком случае, даже самые современные и эффективные решения могут быть неэффективными, если сотрудники не используют их в полной мере.

Еще одной проблемой является высокая стоимость разработки и внедрения новых программных решений. Это связано с тем, что разработка

новых решений требует больших затрат времени и ресурсов, а также высокой квалификации специалистов.

Принятие решений о внедрении и использовании цифровых инструментов в банкинге – это не только способ повышения эффективности и оптимизации работы, но и улучшения качества обслуживания клиентов [1].

Основные виды цифровых инструментов, которые используются для автоматизации банковских процессов, следующие:

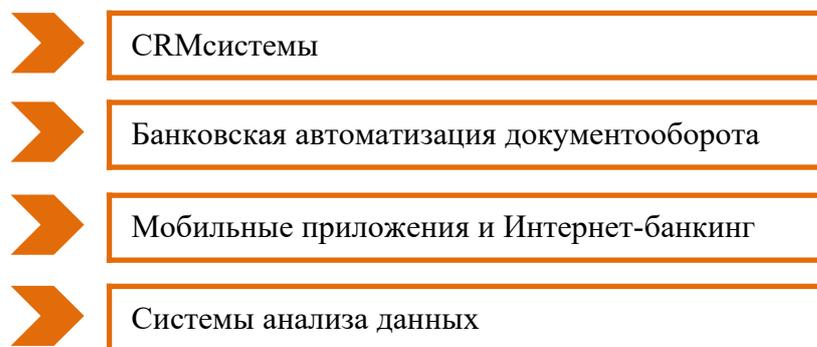


Рисунок 1. Основные виды цифровых инструментов для автоматизации банковских процессов

CRM (Customer Relationship Management) – это система управления взаимоотношениями с клиентами в банке. С помощью такой системы можно улучшать связь между отделами банка, что позволит быстро и качественно обрабатывать запросы клиентов, решать проблемы, управлять маркетинговыми кампаниями и многое другое. Все это позволяет повышать качество обслуживания и удовлетворенность клиентов, а так же снижать затраты на обслуживание [2].

Автоматизация документооборота в банке позволяет централизовать хранение и управление документами, упрощает процесс обработки и обмена документов, экономит время и повышает точность информации. Помимо этого, такая автоматизация снижает риск ошибок при обработке документов [3].

Многие банки предоставляют доступ к системе банковского обслуживания через мобильные приложения и Интернет-банкинг. Это удобное решение для клиентов, которое позволяет совершать операции из любого места, экономить время и уменьшать издержки от использования бумажных документов.

Системы анализа данных помогают банкам принимать правильные решения на основе подробного анализа информации. Для примера, системы анализа данных позволяют узнать, какие продукты и услуги пользуются наибольшим спросом у клиентов, и принять решения о размещении рекламных объявлений [4].

Введение цифровых инструментов в работу банка означает не только удешевление и упрощение работ, но и повышение прибыли и качества обслуживания клиентов [5].

Более 20-ти лет назад был основан АО «Цеснабанк», который позже был переименован в АО «FirstHeartlandJusanBank». На сегодняшний день АО «FirstHeartlandJusanBank» - это один из крупнейших казахстанских банков второго уровня.

Сегодня АО «FirstHeartlandJusanBank» – узнаваемый бренд, которому доверяют сотни казахстанцев. За такое короткое время банку удалось показать высокие финансовые показатели, обновление продуктовой линейки и т.д.

АО «FirstHeartlandJusanBank» активно продвигает свои банковские продукты и услуги клиентам нашей страны. Рост клиентов, а также их доверие к бренду несомненно подчеркивает и укрепляет имидж банка.

Сам бренд носит название JusanBank. Разработчики бренда взяли за основу «жусан», что в переводе с казахского означает – полынь.

В официальном рекламном ролике банка особая роль отводится жусану, который должен вызвать у зрителя ассоциацию с Великой Степью. Запах полыни, который является символом Казахстана и ее безграничных простор. Именно степь связывает эпохи, проводит нить через прошлое, настоящее и будущее страны и ее граждан. Именно эти ценности заложены в основу бренда и олицетворяют ее миссию и ценности.

Миссия АО «FirstHeartlandJusanBank» звучит следующим образом:

«Jusan – символ родного дома и Великой степи;

Мы казахстанский банк и наша миссия – процветание казахстанцев;

Мы работаем, чтобы надежность и свобода в удовлетворении ваших ежедневных нужд, ассоциировалось с продуктами JusanBank. И при этом, пользуясь приложением Jusan, вы чувствовали себя комфортно, как дома».

Миссия АО «FirstHeartlandJusanBank» подчеркивает его уникальность и важнейшую роль в экономике Казахстана, а также особую социальную роль в обществе – поддержание в нем уверенности и надежности. Миссия банка однозначно определяет, что его клиенты, их потребности, мечты и цели есть основа всей деятельности организации.

Данная миссия показывает, что АО «FirstHeartlandJusanBank» (далее АО «JusanBank») намерен стать лучшей финансовой и цифровой платформой, ориентируясь на ответственное ведение бизнеса, внедряя принципы ESG и выстраивая прочную лояльность сотрудников, клиентов, акционеров, деловых партнеров и общества. Это, конечно же, налагает на банк как социальную, так и экономическую ответственность перед своими клиентами и партнерами.

Нельзя не отметить уникальность и креативность миссии банка, в ней отразили, то, что ассоциируется с нашим общим домом – Казахстан. У многих стран есть узнаваемые общеизвестные символы, например, Япония ассоциируется с сакурой, Канада с клёном, Голландия с тюльпанами, Россия с березой, а Казахстан, это сердце Евразии, страна бескрайних степей. А степи и родной дом для кочевника ассоциируется с Жусаном. Следовательно, АО «JusanBank» прекрасно отражает в своей миссии то, что их главная

ценность – идентичность и их слоган «*Вы дома*» является объединяющим фактором для клиентов в стране.

Для начала следует сделать анализ финансовых показателей деятельности АО «First Heartland Jusan Bank», чтобы исследовать конкурентную позицию организации и направления ее развития.

Таблица 2 - Основные финансовые показатели АО «First Heartland Jusan Bank» за 2018-2022 гг., млрд. тенге

Показатели	01.01.19	01.01.20	01.01.21	01.01.22	01.01.23	Прирост 2022-2018	
						+/-	%
Активы	158 765	1 329 939	1 652 314	2 609 184	2 843 662	2684 896	1791,1
Обязательства	145 125	986 123	1 337 973	2 169 955	2 321 467	2176 342	1599,6
Капитал	13 640	343 816	314 342	439 229	522 195	508 555	3828,4
Чистая прибыль	2 496	35 224	41 885	25 312	82 523	80 027	3305,8
ROA, (%)	1,57	2,65	2,53	0,97	2,90	1	-
ROE, (%)	18,30	10,25	13,32	5,76	15,80	-2	-

За счет роста выданных кредитов происходит увеличение активов банка. Общее увеличение стоимости активов АО «First Heartland Jusan Bank» увеличились на 2684896 млрд. тенге. Динамика данного показателя сложилась за счет увеличения активов за 2019 год – на 1 171 174 млрд. тенге или и увеличения за 2021 год – 956 870 млрд. тенге или 57,91%.

Наблюдается прирост обязательств банка, вызванный увеличением вкладов. Обязательства АО «First Heartland Jusan Bank» также увеличились за 2018-2020 гг. на – 2 176 342 млрд. тенге. На 01.01.2023 обязательства банка составили 2 321 467 млрд. тенге.

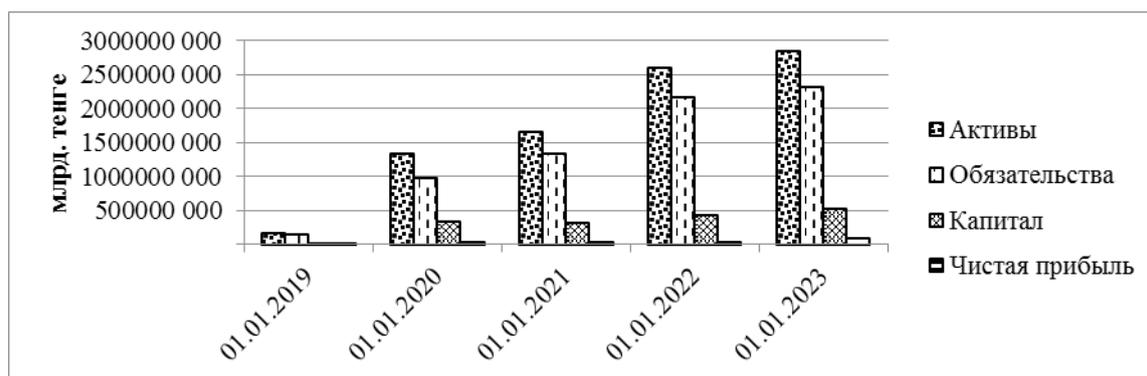


Рисунок 2. Динамика основных финансовых показателей АО «First Heartland Jusan Bank» за 2018-2022 гг.

Размер собственного капитала АО «First Heartland Jusan Bank» за 2018-2022 гг., увеличился на 508 555 млрд. тенге. Увеличение данного показателя сложилось за счет увеличения за 2019 год на 330 176 млрд. тенге.

Рентабельность активов характеризует способность активов банка приносить прибыль, а также эффективность управления банка своими

активами и пассивами. Наблюдая за динамикой, за 2019-2021 год, можно сделать вывод, что с каждым годом, в сравнении с предыдущем коэффициент рентабельности собственного капитала снижался, то есть происходит уменьшение чистой прибыли. В 2022 году рентабельность активов составляет 2,90.

Чистая прибыль увеличивается за отчетный период на 80 027 млрд. тенге и составляет в конце периода 82 523 млрд. тенге.

АО «First Heartland Jusan Bank» – это один из крупнейших банков Казахстана, который предоставляет широкий спектр услуг для бизнеса и населения. Для повышения эффективности работы и снижения издержек банк использует цифровые инструменты для автоматизации банковских процессов.

Один из таких инструментов – Internet-банк. Эта система позволяет клиентам банка осуществлять операции удаленно, без нужды посещать банковский офис. Через интернет-банкинг можно переводить деньги, оплачивать счета, отслеживать баланс счета и многое другое. Это удобно для клиентов и сокращает издержки на обслуживание в офисах банка.

Еще один инструмент – мобильное приложение. Оно позволяет клиентам осуществлять операции с банковскими счетами с помощью мобильного устройства. Приложение доступно для установки на смартфоны и планшеты на платформах iOS и Android. Это также повышает удобство и доступность сервисов банка для клиентов и сокращает издержки на обслуживание офисов.

Еще одним инструментом автоматизации банковских процессов является система автоматического сканирования и распознавания документов. С помощью этой системы банк может быстро обрабатывать документы клиентов, такие как заявления на кредит, заявления на открытие счетов и многое другое. Это сокращает время обработки документов и снижает риски ошибок при ручной обработке.

Наконец, банк использует цифровую систему управления проектами, которая позволяет управлять проектами в режиме онлайн. Эта система позволяет сократить издержки на управление проектами и повысить эффективность коммуникации между участниками проекта.

Все эти инструменты помогают банку снизить издержки и повысить прибыль за счет более эффективной работы. Они также повышают удобство и доступность сервисов банка для клиентов.

Список использованной литературы

1. Бондаренко В.М. Мировоззренческий подход к формированию, развитию и реализации "Цифровой экономики" [Текст] / Современные информационные технологии и ИТ-образование. - 2008. - Т. 13. - № 1. - С. 237-251.

2. Авдеева И.Л. Развитие цифровой экономики в условиях глобализации: управленческий аспект. [Текст] / International Scientific and Practical Conference World science. - 2009. - Т. 3. - № 4 (20). - С. 57-60.

3. Асанов Р.К. Формирование концепции "цифровой экономики" в современной науке. [Текст] / Социально-экономические науки и гуманитарные исследования. - 2012. - № 15. - С. 143-148.

4. Бийчук А.Н. Цифровая трансформация бизнеса в современной экономике. [Текст] / Экономическая среда. - 2017. - № 2 (20). - С. 14-16.

5. Ермакова М.Ю. Инновационные процессы и новая экономика: понятие и определяющие факторы развития. [Текст] / Маркетинг МВА. Маркетинговое управление предприятием. - 2012. - Т. 8. - № 2-1. - С. 86-107.