

К ВОПРОСУ О ЦИФРОВИЗАЦИИ И ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА И ИХ ВЛИЯНИИ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

А. К. Табышова

Научно-исследовательский университет
«Кыргызский экономический университет им. М. Рыскулбекова»,
Бишкек, Кыргызская Республика

А. М. Чабанова

ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН»,
Бишкек, Кыргызская Республика

Одной из самых актуальных, обсуждаемых и популярных тем в обществе в последние годы является качество жизни населения. Данная тема вызывает не только научный интерес, важно и ее практическое применение. Улучшение и повышение качества жизни населения, как стратегическая цель развития, указывается в документах многих стран, в том числе и в Кыргызской Республике (КР). Например, эта цель закреплена в Концепции национальной безопасности Кыргызской Республики¹, Концепции цифровой трансформации Кыргызской Республики на 2024-2028 годы² и в других документах КР. Одной из главных целей «Стратегических направлений деятельности Национального банка Кыргызской Республики на 2022-2025 годы» является повышение доступности цифровых платежных услуг для населения. Это достигается посредством осуществления цифровой трансформации банковской деятельности, направленной на повышение качества жизни населения через внедрение современных технологий предоставления банковских услуг, которые совершенствуются в условиях их цифровизации, предшествующей процессу цифровой трансформации банковского сектора.

В данной статье авторы раскрывают сущность цифровизации и цифровой трансформации банковского сектора и их влияние на обеспечение качества жизни населения за счет повышения уровня оказания банковских услуг, использования современных цифровых ресурсов и сквозных цифровых процессов.

Ключевые слова: цифровизация, цифровая трансформация банковского сектора, трансформационные процессы, маркетплейсы, финансовое поведение, качество жизни.

Введение

Цифровизация, как инструмент современного процесса развития общества, создает не только новые перспективы и возможности, но и способствует повышению качества жизни граждан. Внедрение новых цифровых технологий в повседневную жизнь облегчает исполнение рутинных операций и благоприятствует решению многих социальных проблем: например, создаются системы онлайн обучения, что обеспечивает расширенный доступ к образованию (ZOOM, тренинги и др.); появляются новые возможности для осуществления и освоения многих профессий,

не выходя из дома (IT-специалисты, трак диспетчеры и т.д.). Если ранее, для того чтобы принять участие в конференции требовалось присутствие, то сейчас благодаря новым технологиям можно участвовать онлайн, это открывает новые возможности и хорошие перспективы. Человек может совершать онлайн покупки, приобретать товары (услуги) через сайты, маркетплейсы и т.д. Но, несмотря на многие положительные стороны, одновременно возникают негативные социально-экономические и психологические явления, которые отрицательно влияют на качество жизни людей (например, такие явления, как цифровой

¹ Концепция национальной безопасности Кыргызской Республики является Приложением к Указу Президента КР от 20 декабря 2021 г. № 570.

² Концепция цифровой трансформации Кыргызской Республики на 2024-2028 годы является Приложением к Указу Президента КР к Указу Президента КР от 5 апреля 2024 года № 90.

разрыв, агрессия и мошенничество в Интернете). Хочет общество или нет, но влияние цифровизации экономики, цифровой трансформации государственного управления и бизнеса на качество жизни граждан предопределяют необходимость вмешательства управленческих воздействий на социально-экономические процессы, для усиления позитивных и уменьшения негативных сторон влияния рассматриваемых процессов на сознание людей.

Авторы настоящей статьи солидарны с мнением доктора социологических наук Е.В. Щекотина о следующем: «Цифровизация, помимо непосредственного влияния на образ жизни людей, открывает новые когнитивные возможности для изучения общества, появляются новые методы познания социальной реальности, которые основаны на информационных технологиях. Благодаря цифровым устройствам, которые окружают современного человека и которыми он постоянно пользуется, возникают новые источники данных о поведении людей, которые обозначаются термином «большие данные». Эти данные могут применяться для измерения качества жизни населения и использоваться для решения управленческих задач. Внедрение цифровых технологий для целей управления качеством жизни представляет большую практическую значимость, так как это позволит повысить эффективность планирования и реализации программ социально-экономического развития, нацеленных на улучшение качества жизни населения» [1, с. 4].

Результаты исследования

В настоящее время в Кыргызской Республике можно судить о влиянии цифровизации на показатели качества жизни населения с помощью уровня оказания банковских услуг, цифровых ресурсов и реализации сквозных цифровых процессов.

Повсеместно, в том числе и в Кыргызстане, происходит цифровая трансформация банковской сферы, данная тенденция обусловлена последствиями финансового кризиса 2007-2008 гг. В этот период принимались более жесткие меры для регулирования банковского сектора и очистки его от недобросовестных игроков, путем очищения банков, а также ограничений трансграничных финансовых связей. В результате принятых мер произошел рост конкуренции на рынке финансовых услуг, что создало предпосылки для развития финансовых технологий, изменения предпочтений потребителей, для которых доверие к банкам значительно снизилось, а желание экономить время, благодаря упрощению необходимых процедур, возросло.

Профессор Л. А. Груздикова выделяет три уровня использования цифровых технологий

(УИЦТ): первый УИЦТ – *оцифровка*, при реализации которой объектом воздействия являются данные, а непосредственным воздействием – конвертация; второй УИЦТ – *цифровизация*, где объектом воздействия являются процессы, а непосредственным воздействием – адаптация; третий УИЦТ – цифровая трансформация, при которой объектом воздействия является бизнес, а непосредственным воздействием – создание и развитие [2]. По мнению авторов настоящей статьи, в качестве объекта воздействия на третьем УИЦТ необходимо рассматривать любую систему управления, например, государство, любой его сектор и т.д.

Справедливыми выводами Л. А. Груздиковой следует признать особенности цифровой трансформации как самого высокого УИЦТ, порождающего «в банковском секторе следующие эффекты:

- высокую степень стандартизации, так как интеграция финансовых функций с технологическими системами базируется на стандартизованных процессах и данных;
- высокую степень автоматизации, так как новые технологические инструменты обеспечивают автоматизацию большинства услуг и процессов;
- повышение производительности за счет сокращения затрат времени на выполнение действий и операций;
- изменение финансовых моделей в сторону концентрации ресурсов на понимании потребностей рынка, а не на транзакциях;
- улучшение взаимодействия с клиентами и сотрудниками благодаря повышению доступности информации;
- улучшение качества обслуживания клиентов за счет лучшей структуризации процесса предоставления услуг» [2].

Цифровая трансформация банковского сектора является неотъемлемой частью процесса развития цифровой экономики. «За последние несколько лет мировой банковский сектор претерпел существенные изменения, в большинстве своем за счет цифровизации среды и цифровой трансформации бизнеса. Разнообразие доступных технологий позволяет людям переходить на новые способы взаимодействия друг с другом и с бизнесом. Клиенты используют все больше каналов получения банковских услуг, пользуясь новыми платформами для взаимодействия с банками. В то же время технологии адаптируются к изменениям в поведении людей, в результате чего появляются все более эффективные и низкотратные решения для развития бизнеса. В результате цифровой трансформации банковских процессов расширяется клиентский опыт» [3-4], совершенствуются банковские услуги.

Среди банковских услуг в первую очередь становятся популярными, том числе и в Кыргызстане, онлайн платежи, онлайн кредитование, использование мобильных приложений и маркетплейсов (онлайн-платформ). Идет масштабное размещение объектов информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), что создает дополнительные удобства для населения; их уровень роста можно наблюдать по показателям, приведенным в таблицах 1-4³.

Информационно-коммуникационные технологии на территории Кыргызской Республики

С развитием цифровой трансформации улучшились результаты работы со «старыми» клиентами и по привлечению новых, снизились издержки банковской деятельности. Все эти мероприятия повышают интерес и привлекательность банка для клиентов; создаются предпосылки для здоровой конкуренции в банковской среде. Благодаря цифро-

вой трансформации клиенты получают круглосуточный доступ к услугам банка, идет экономия времени, повышаются удобства в обслуживании, быстрота, расширяется территориальный охват и снижается стоимость банковских продуктов. Данную закономерность можно увидеть на примере показателей по количеству пластиковых карт в обращении (табл. 2).

Развитие ИКТ в банковском секторе привело к улучшению взаимодействия с клиентами банка; конкуренция привела к повышению уровня обслуживания. Цифровая трансформация способствовала увеличению количества банкоматов по территории КР (табл. 3).

Немаловажную роль в цифровой трансформации деятельности субъектов банковского сектора страны играет скорость и доступность Интернета, обеспечивающего повышение скорости совершения банковских транзакций и конечно же безопасность совершаемых операций (табл. 4).

Таблица 1

Количество POS терминалов

Показатели	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Всего по республике	3 485	4 675	6 054	7 101	8 285	10 046	11 114	12 067	13 067	13 744

Источник: официальный сайт Национального статистического комитета (Нацстаткома). URL: <https://stat.gov.kg>.

Таблица 2

Количество пластиковых карт в обращении

Показатели	2014	2016	2018	2020	2022
Всего по республике	908 908	1 615 753	2 432 590	3 388 310	5 235 974

Источник: официальный сайт Нацстаткома. URL: <https://stat.gov.kg>.

Таблица 3

Количество ATMs (банкоматов) по территории Кыргызской Республики

Показатели	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Всего по республике	998	1 236	1 300	1 413	1 583	1 712	1 856	1 910	2 041

Источник: официальный сайт Нацстаткома. URL: <https://stat.gov.kg>.

Таблица 4

Точки доступа в сети Интернет по стране

Показатели	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Всего по Республике	13 752	15 375	18 383	22 160	24 263	27 883	29 400	31 528	30 057

Источник: официальный сайт Нацстаткома. URL: <https://stat.gov.kg>.

³ Таблицы 1-4, приведенные ниже, содержатся в Концепции цифровой трансформации Кыргызской Республики на 2024-2028 годы, которая является Приложением к Указу Президента КР от 5 апреля 2024 года № 90. URL: <https://cbd.minjust.gov.kg/30-164/edition/6414/ru> (дата обращения: 09.11.2024).

Использование QR-кодов в банковских продуктах и договорах является одним из ключевых трендов, который способствует повышению удобства и эффективности банковских услуг.

За счет QR-кодов существенно меняется деятельность субъектов банковского сектора, ориентированных на повышение качества обслуживания клиентов:

- упрощается процесс идентификации клиентов – они могут предоставить документы, удостоверяющие личность, в цифровом формате, благодаря функционированию государственных информационных систем с использованием технологий искусственного интеллекта;

- осуществляются бесконтактные платежи – оплата товаров и услуг с помощью QR-кодов становится все более популярной, учитывая простоту в использовании, с повышенным уровнем безопасности и интеграцией с мобильными кошельками;

- обеспечивается удобный для клиента доступ к необходимой информации – с помощью QR-кода можно быстро получить доступ к подробной информации о банковском продукте, его условиях и тарифах; на практике QR-коды используются при формировании и использовании банковских договоров, что позволяет ускорить процесс оформления банковских услуг, так как по ссылке клиент может получить доступ к информации и самостоятельно заранее ознакомиться; это также влияет на экологичность – не нужно распечатывать бумажную документацию, что способствует охране окружающей среды.

Представленные выше показатели, характеризующие развитие ИКТ на территории Кыргызской Республики, демонстрируют значительный рост (в несколько десятков раз) банковских услуг в системе информационных технологий. Традиционно субъекты банковского сектора являются одними из самых активных пользователей современных ИКТ. Этому способствует деятельность регуляторов, в частности Национального Банка КР, постановлением Правления которого утверждено Положение «О регулировании доступа к финансовым услугам через финансовые платформы (маркетплейсы)⁴ с использованием открытых программных интерфейсов в Кыргызской Республике» (далее – Положение).

Положение регулирует отношения, возникающие при размещении информации о финансовых услугах и совершении сделок с использованием финансовой платформы, а также определяет правовые основы деятельности участников финансовой платформы и оператора услуг финансовой платформы (маркетплейса).

По мнению авторов настоящей работы, одним из лучших примеров финансовой платформы явля-

ется маркетплейс от банка «Бай Тушум» – B2B Market – это первый банковский маркетплейс в Кыргызстане, он был запущен еще в 2019 году.

3 февраля 2022 года в Национальном банке КР состоялся круглый стол с участием представителей Объединения юридических лиц (ОЮЛ) «Союз банков Кыргызстана» и иных банков Кыргызской Республики. На круглом столе обсуждался проект «Реализация цифровой финансовой платформы «FinMarket». Данный проект создавался для реализации «Национальной программы развития Кыргызской Республики до 2026 года» и «Концепции развития цифровых платежных технологий в Кыргызской Республике на 2020-2022 годы». На данном мероприятии ОЮЛ «Союз банков Кыргызстана» представил на обсуждение (в виде презентации) финансовую платформу «FinMarket» («маркетплейс»), поднимались вопросы создания оператора финансовой платформы «маркетплейс», использования открытых программных интерфейсов (API), взаимодействия с участниками и пользователями финансовых услуг.

Для удобства своих клиентов ОАО «Коммерческий банк «Кыргызстан» (MBANK) запустил новый удобный сервис – полноценный маркетплейс Market в своем приложении⁵.

По мнению исследовательской группы из Кыргызского государственного университета строительства, транспорта и архитектуры имени Н. Исанова (КГУСТА), «положительная тенденция цифровой трансформации в банковском секторе КР обусловлена масштабным переходом на новый инновационный технологический уровень обслуживания клиентов, но немаловажным фактором, влияющим на темпы развития цифровой трансформации в банковском секторе Кыргызстана, является высокочувствительность данного процесса. Внедрение передовых IT-технологий требует существенных капиталовложений, инвестируемых на разработку специальных программ по цифровой трансформации бизнес-процессов банков, поиск и найм высококвалифицированных IT-специалистов, специализирующихся на банковских операциях, оптимизацию процессов дистанционного взаимодействия между сотрудниками и удаленного обслуживания клиентов. Таким образом, в банковском секторе может возникнуть угроза вытеснения с рынка «слабых банков», ограниченных в возможности осуществлять крупные капиталовложения в цифровую трансформацию своей деятельности, более «сильными банками», обладающими достаточным инвестиционным капиталом» [5]. На взгляд представителей исследовательской группы из КГУСТА, возникает необходимость «инициирования мероприятий по привлечению инвестиций из внешних и внутренних источников и создание надежной платформы

⁴ Финансовые платформы (маркетплейсы) – это онлайн-сервисы, позволяющие приобретать финансовые продукты от разных организаций на одной платформе в круглосуточном режиме.

⁵ Подробнее см. публикацию «MBANK запускает собственный маркетплейс – MBANK Market». URL: <https://banks.kg/news/mbank-launches-marketplace-mbank-market> (дата обращения: 12.11.2024).

для взаимовыгодного сотрудничества инвесторов и банков, ориентированного на развитие и совершенствование цифровой трансформации в банковском секторе Кыргызской Республики» [5].

По мнению авторов настоящей статьи, поддержание конкурентоспособности в банковском секторе Кыргызстана должно стать одним из ключевых вопросов, требующих рассмотрения Национальным банком КР совместно с органами государственной власти страны при разработке стратегии цифровой трансформации в банковском секторе республики.

Развитие цифровой трансформации банковского бизнеса в КР имеет множество потенциальных выгод, как для субъектов банковского сектора (банков и иных финансовых организаций), так и для их клиентов, сокращая географические и временные ограничения, что конечно же повышает финансовую грамотность и улучшает качество жизни населения.

Заключение

Цифровизация и цифровая трансформация банковского сектора представляют собой неотъемлемую часть современного финансового мира, их влияние на банковскую деятельность и клиентов невозможно переоценить. В данной статье были рассмотрены ключевые аспекты цифровой трансформации банковского сектора страны, которая пока еще набирает обороты, определены ее важные стороны, влияние на различные сферы и, прежде всего, на качество жизни населения Кыргызстана.

Цифровую трансформацию банковского сектора, с одной стороны, можно признать, как неизбежное следствие развития цифровых технологий и требований потребителей, с другой стороны, как один из механизмов обеспечения безопасности и защиты данных. Современные технологии – это многоуровневые системы аутентификации, шифрования данных и мониторинга активности клиентов для выявления аномалий; они помогают предотвращать мошенничество, что является достаточно распространенным явлением в современном обществе, а также обеспечивают конфиденциальность финансовых данных клиентов. В результате, клиенты могут чувствовать себя более защищенными при проведении онлайн-транзакций, а банки могут снижать риски потери данных и репутационных ущербов [6].

Благодаря цифровым технологиям клиенты могут осуществлять финансовые операции в любое время и из любой точки мира, используя мобильные

приложения и интернет-платформы. Это повышает удовлетворенность клиентов и расширяет аудиторию, которую могут обслуживать банки Кыргызской Республики.

Литература

1. *Щекотин Е. В.* Концепция качества жизни в условиях цифровизации общества: социолого-управленческие аспекты / автореф. дисс. ... д-ра социологических наук / 5.4.7 – Социология управления. – Хабаровск: Тихоокеанский государственный университет, 2023. – 50 с.

2. *Гузикова Л.* Новая финансовая реальность: цифровая трансформация в банковском секторе / В сборнике: Банковская система: устойчивость и перспективы развития // Сборник научных статей X Международной научно-практической конференции по вопросам финансовой и банковской экономики, посвященной 75-летию банковского образования на белорусском Полесье (Пинск, 25 октября 2019 г.). Редколлегия: К. К. Шебеко [и др.]. – Пинск: Полесский государственный университет, 2019. С. 32–36.

3. *Петрова Л. А., Кузнецова Т. Е.* Цифровизация банковской системы: цифровая трансформация среды и бизнес-процессов // Финансовый журнал. 2020 Т. 12, № 3. С. 91–101. DOI: 10.31107/2075-1990-2020-3-91-101

4. *Браун Е. В., Гребенникова О. В.* Цифровая трансформация в банковской сфере / В сборнике: Потенциал российской экономики и инновационные пути его реализации // Материалы всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов (Омск, 28 апреля 2022 г.). – Омск: Омский филиал Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, 2022. С. 319–323.

5. *Шербекова А. А., Чонкоева А. А., Сатыбаев Ф. Ж., Канатбекова Б. К.* Основные направления цифровой трансформации банковского сектора Кыргызской Республики // Вестник КГУСТА. 2022. № 2 (76). С. 795–802.

6. *Курбанова Д. Б.* Цифровизация банковского сектора: трансформация финансовых услуг в эпоху цифровой революции // Universum: экономика и юриспруденция: электрон. научн. журн. 2023. 11 (109). DOI: 10.32743/UniLaw.2023.109.11.16116. URL: <https://7universum.com/ru/economy/archive/item/16116> (дата обращения: 06.12.2024).

Сведения об авторах

Табышова Адилия Койчукеевна – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Банковская деятельность и рынок ценных бумаг», Научно-исследовательский университет «Кыргызский экономический университет им. М. Рыскулбекова», Бишкек, Кыргызская Республика.
E-mail: atabyshova@mail.ru

Чабанова Айгуль Мырзаназаровна – начальник Отдела контроля кредитного портфеля Управления кредитования ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН», Бишкек, Кыргызская Республика.
E-mail: aigul.chabanova@bk.ru

ON THE ISSUE OF DIGITALIZATION AND DIGITAL TRANSFORMATION
OF THE BANKING SECTOR AND THEIR IMPACT ON IMPROVING
THE QUALITY OF LIFE OF THE POPULATION OF THE KYRGYZ REPUBLIC

A. Tabysheva

Scientific Research University

"Kyrgyz Economic University named after M. Ryskulbekov",

Bishkek, Kyrgyz Republic

A. Chabanova

Commercial Bank of KYRGYZSTAN OJSC,

Bishkek, Kyrgyz Republic

One of the most relevant, discussed and popular topics in society in recent years is the quality of life of the population. This topic is not only of scientific interest, but also its practical application is important. Improving and improving the quality of life of the population, as a strategic development goal, is indicated in the documents of many countries, including the Kyrgyz Republic (KR). For example, this goal is enshrined in the Concept of National Security of the Kyrgyz Republic, the Concept of Digital Transformation of the Kyrgyz Republic for 2024-2028 and in other documents of the Kyrgyz Republic. One of the main goals of the "Strategic Directions of the National Bank of the Kyrgyz Republic for 2022-2025" is to increase the availability of digital payment services for the population. This is achieved through the implementation of digital transformation of banking activities aimed at improving the quality of life of the population through the introduction of modern technologies for providing banking services, which are being improved in the context of their digitalization, preceding the process of digital transformation of the banking sector.

In this article, the authors reveal the essence of digitalization and digital transformation of the banking sector and their impact on ensuring the quality of life of the population by increasing the level of banking services, using modern digital resources and end-to-end digital processes.

Keywords: digitalization, digital transformation of the banking sector, transformational processes, marketplaces, financial behavior, quality of life.

References

1. Shchekotin E. V. *Kontseptsiya kachestva zhizni v usloviyakh tsifrovizatsii obshchestva: sotsiologo-upravlencheskie aspekty* [The concept of quality of life in the context of digitalization of society: socio-managerial aspects], Doctor Sci. (Sociol.) Abstract of Thesis, 2023/, Khabarovsk: Tikhookeanskii gosudarstvennyi universitet, 50p. (In Russ).
2. Guzikova L. The New Financial Reality: digital transformation in the banking sector, *Bankovskaya sistema: ustoichivost' i perspektivy razvitiya* [Banking system: sustainability and development prospects], Collection of scientific articles of the X International Scientific and Practical Conference on Financial and Banking Economics dedicated to the 75th anniversary of banking education in the Belarusian Polesie (Pinsk, October 25, 2019), Pinsk: Polesskii gosudarstvennyi universitet, 2019. pp. 32–36.
3. Petrova L. A., Kuznetsova T. E. Digitalization of the banking system: digital transformation of the environment and business processes, *Finansovyi zhurnal*, 2020, T. 12, No. 3, pp. 91–101. (In Russ). DOI: 10.31107/2075-1990-2020-3-91-101
4. Braun E. V., Grebennikova O. V. Digital transformation in the banking sector, *Potentsial rossiiskoi ekonomiki i innovatsionnye puti ego realizatsii* [The potential of the Russian economy and innovative ways to implement it], Materials of the All-Russian scientific and practical conference of students and postgraduates (Omsk, April 28, 2022). Omsk: Omskii filial Finansovogo universiteta pri Pravitel'stve Rossiiskoi Federatsii, 2022. pp. 319–323. (In Russ).
5. Sherbekova A. A., Chonkoeva A. A., Satybaev F. Zh., Kanatbekova B. K. The main directions of digital transformation of the banking sector of the Kyrgyz Republic, *Vestnik KGUSTA*, 2022, No. 2 (76). pp. 795–802.
6. Kurbanova D. B. Digitalization of the banking sector: transformation of financial services in the era of the digital Revolution, *Universum: ekonomika i yurisprudentsiya: elektron. nauchn. zhurn.*, 2023. 11 (109). DOI: 10.32743/UniLaw.2023.109.11.16116. Available et: <https://7universum.com/ru/economy/archive/item/16116> (date of access: 06.12.2024).

Information about the authors

Adiliya K. Tabyshova – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Banking and Securities Market, Research University "Kyrgyz Economic University named after M. Ryskulbekov", Bishkek, Kyrgyz Republic.
E-mail: atabysheva@mail.ru

Aigul M. Chabanova – Head of the Credit Portfolio Control Department of the Lending Department of JSC Commercial Bank KYRGYZSTAN, Bishkek, Kyrgyz Republic.
E-mail: aigul.chabanova@bk.ru