

**Даирбаев Расул Ержанович**

Магистрант

**Направление:** Экономика

**Магистерская программа:** Экономика фирмы

**Анализ применения информационных технологий в банковской  
деятельности АО «ЦентрКредитБанк»**

**Аннотация.** Современная модернизация банковской деятельности невозможна без интенсивного внедрения последних достижений научно-технического прогресса в банковской сфере, развития электронно-вычислительной техники, использования экономико-математического моделирования. Быстрая и бесперебойная обработка важных информационных потоков – одна из основных задач любого крупного финансового учреждения. В соответствии с этим очевидна необходимость использования информационных банковских технологий для управления постоянно растущими информационными потоками. Кроме того, на основе информационных технологий создается и внедряется множество банковских сервисов. Поэтому большинство современных банков ставят в число своих задач, внедрение новых информационных технологий.

**Ключевые слова** информационные технологии, информационные системы, банковская информационная система, информационное обеспечение.

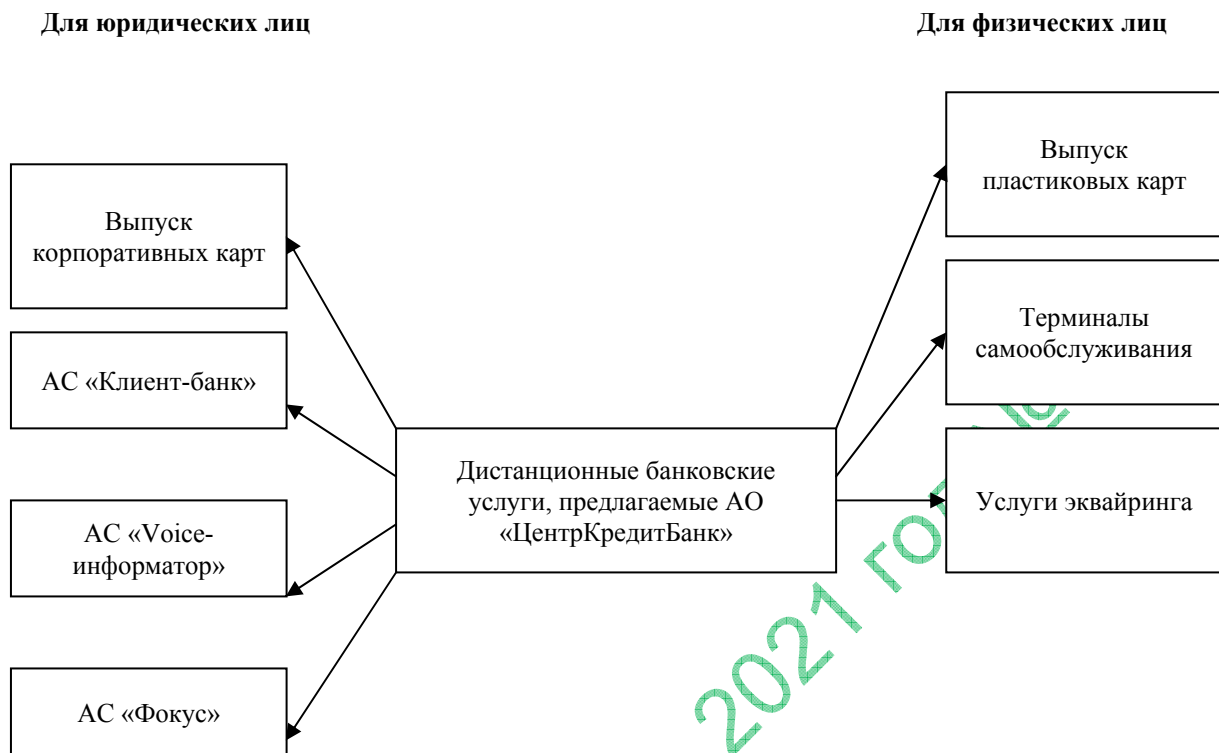
АО «ЦентрКредитБанк» основан 17 января 1992 года в городе Алматы. За 29 лет деятельности Банк стал признанным, стабильным и динамично развивающимся финансовым институтом. С момента своего создания Банк придерживается принципов универсальности и эффективности, удовлетворяя индивидуальные потребности каждого клиента в широком спектре банковских услуг [5].

Основой бизнеса ЦентрКредитБанка является высокое качество продуктов и услуг, оперативность, клиентоориентированность и финансовая стабильность. ЦентрКредитБанк предоставляет услуги, включая открытие и ведение текущих счетов, международных пластиковых карт VISA, открытие и обслуживание срочных вкладов, ссуды физическим и юридическим лицам, денежные переводы по Казахстану и по всему миру, услуги безопасных депозитов.

АО «ЦентрКредитБанк» входит в двадцатку крупнейших банков Казахстана и в настоящее время предлагает следующие виды дистанционного банковского обслуживания:

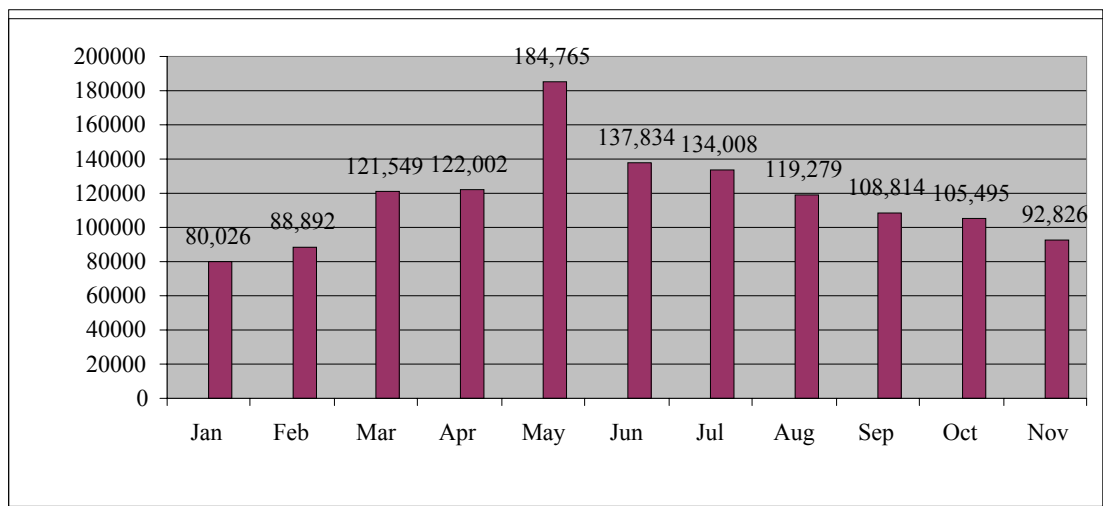
- Клиент-Банк;
- услуги автоматической телефонной связи (IVR),
- решения на базе стандарта GSM (SMS, USSD) и Java-приложения для мобильных телефонов;
- платежно-информационные терминалы и информационные киоски [1].

Спектр услуг в области информационных технологий и автоматизированных систем, которые ЦентрКредитБанк предлагает своим клиентам, представлен на рис. 1.



**Рис. 1.** Услуги в области информационных технологий, предоставляемые АО «ЦентрКредитБанк».

Спектр услуг, предлагаемых банком, невелик, но темпы развития рассматриваемого направления достаточно высоки, о чем свидетельствуют изменения, произошедшие в период 2016–2020 годов. В настоящее время система Клиент-Банк является залогом успешной работы с юридическими лицами и проводит сама в электронном виде более 90% всех банковских платежных инструкций, из которых более 60% обрабатываются без вмешательства человека. Одним из наиболее популярных каналов связи среди клиентов АО «ЦентрКредитБанк» является колл-центр или справочная служба [5]. Эта услуга, запущенная в 2005 году совместно с Genesys и PBXAlcatel, стала первым комплексным сервисом обслуживания клиентов в банковской сфере. В настоящее время в сервисе работает более 50 человек, основная задача сервиса – отвечать на звонки от физических лиц. О важности этого канала удаленного обслуживания свидетельствует тот факт, что среднее количество входящих звонков в месяц превышает 117 000, из которых более 80% принимаются в течение 15 секунд. Данная динамика представлена на рис. 2.



**Рис. 2.** Динамика поступающих в информационную службу звонков за 2020 год

Еще один востребованный канал обслуживания клиентов для АО «ЦентрКредитБанк» – это мобильная связь. Банковская деятельность в этой области можно разделить на три зоны:

- отправка SMS;
- SMS-уведомления;
- SMS активный-банк [4].

Первые SMS-кампании были проведены АО «ЦентрКредитБанк» в 2005 году. С тех пор количество отправляемых сообщений в месяц увеличилось в сотни раз и продолжает неуклонно расти. При этом клиенты АО «ЦентрКредитБанк» получают информацию об истечении срока депозита, истечении срока действия карты, сумме непогашенной ссудной задолженности, положительном или отрицательном решении о выдаче ссуды и многом другом. Количество сообщений, отправленных АО «ЦентрКредитБанк» клиентам в 2019 году, представлено на рис. 3.

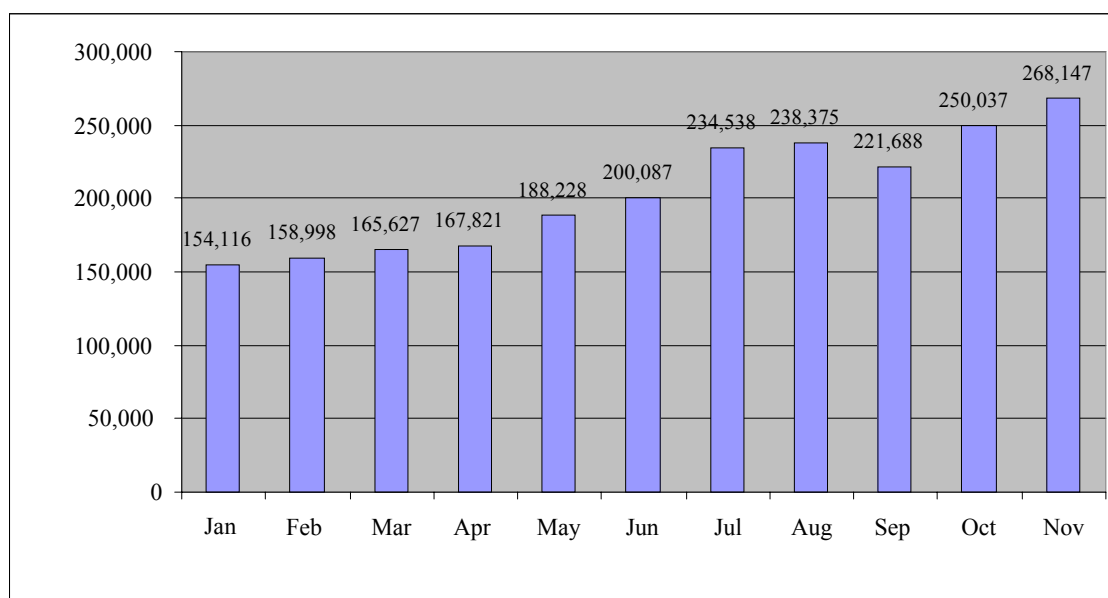


Рис. 3. Динамика роста отправляемых банком сообщений в течение 2020 г.

СМС-уведомления предназначены для быстрого оповещения клиента о снятии средств с его карточного счета. В этом случае клиент сам может выбрать один из двух вариантов:

- сообщать о списании денежных средств;
- предоставить информацию о списании средств, превышающих определенную сумму [3].

Эта услуга особенно актуальна для тех, кто часто выезжает за пределы Республики Казахстан и часто расплачивается пластиковой картой, в какой-то мере рискуя стать жертвой мошенничества. Своевременное получение информации в этом случае позволяет клиенту предпринять ряд шагов для предотвращения или минимизации потерь, связанных с мошенничеством. Ведь после получения СМС-уведомления о дебете, чего клиент не делал, вы можете заблокировать карту, позвонив в круглосуточную службу поддержки держателей пластиковых карт из справочной службы АО «ЦентрКредитБанк».

Последняя и самая интересная услуга для клиента – активный SMS-банк Prior Mobile. Сервис позволяет пользователю в любое время получать информацию обо всех его продуктах в АО «ЦентрКредитБанк» (депозиты, кредиты, текущие счета, кредитные и дебетовые карты), осуществлять широкий

спектр платежей, погашать кредиты и пополнять депозиты в АО «ЦентрКредитБанк» [5].

Следует отметить, что сервис был запущен в середине декабря 2008 года и до этого момента АО «ЦентрКредитБанк» отставал от банков-конкурентов в этой сфере. Тем не менее, после выхода на рынок АО «ЦентрКредитБанк» показывает хорошие результаты в привлечении клиентов к данному виду дистанционного банковского обслуживания. В основном внимание клиентов привлекается к способности управлять всеми своими банковскими счетами, а не только картами, как в случае с конкурирующими банками, что делает финансовое положение клиента внутри банка очень прозрачным для клиента.

С введением активного SMS-банка АО «ЦентрКредитБанк» полностью отключил весь спектр услуг, предоставляемых через такой канал, как SMS [2].

Не менее важный канал дистанционного банковского обслуживания, существующим в АО «ЦентрКредитБанк», является сеть устройств самообслуживания (платежно-справочные терминалы и инфокиоски, банкоматы). На сегодняшний день количество торговых автоматов составляет 225. ед., платежно-информационные терминалы –131 ед. [5].

Таким образом, в отличие от многих крупных казахстанских коммерческих банков, АО «ЦентрКредитБанк» не имеет системы персонального интернет-банкинга, что существенно снижает конкурентоспособность банка на рынке персонального банковского обслуживания.

### Литература

© Бюллетень Магистранта 2021 год №3  
1. Автоматизированные Банковские Системы (АБС). Разработка системы Обменный пункт, 2017 [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://finances.social/avtomatizirovannyye-bankovskie-sistemyi-abs.html> (дата обращения: 15.05.2021).

2. Белецкая Л.В., Киреенко В.П., Постнов Н.Н. Информационные технологии в бизнесе. В 3 ч. Ч. 1. Краткий курс: учеб. пособие / Под ред. Т. В. Борздовой. Минск: ГИУСТ БГУ, 2019.

3. Брединский А. Концепция безопасности коммерческого банка [Электронный ресурс] // Режим доступа: [www.bre.ru/security/7576.htm](http://www.bre.ru/security/7576.htm) (дата обращения: 15.05.2021).

4. Вдовин В.М., Суркова Л.Е. Информационные технологии **Ошибка!** **Источник ссылки не найден.** в финансово-банковской сфере. Практикум. М.: Издательский дом «Дашков и К», 2019.

5. АО «ЦентрКредитБанк» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.tsb.kz> (дата обращения: 15.05.2021).

© Бюллетень магистранта 2021 год №3