

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Қ.И.Сәтбаев атындағы қазақ ұлттық зерттеу техникалық университеті

Э.А.Түркебаев атындағы жобаларды басқару институты

«Бизнес және менеджмент» кафедрасы

Избасарова Жанар,  
Нурахметжанова Жұлдыз

Дипломдық жобаға

**ТҮСІНДІРМЕ ЖАЗБА**

«Қазақстанда инновациялық банктік қызметтердің дамуы»

5B050900-Қаржы

Алматы 2019

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық зерттеу техникалық университеті

Э.А.Түркебаев атындағы жобаларды басқару институты

«Бизнес және менеджмент» кафедрасы

**ҚОРҒАУҒА ЖІБЕРІЛДІ**

«Бизнес және менеджмент»

Кафедра меңгерушісі

PhD докторы, профессор

 С.Н. Досова

« 22 » 04 2019 ж.

Дипломдық жобаға

**ТҮСІНДІРМЕ ЖАЗБА**

Тақырыбы: «Қазақстанда инновациялық банктік қызметтердің дамуы»

5B050900-Қаржы

Орындаған: Избасарова Жанар,


Нурахметжанова Жулдыз

Пікір беруші  
экон. ғыл. кандидаты, асоц. проф  
 Н.А. Гумар  
«Бизнес және менеджмент» БӨЛІМІ 2019 ж.



Ғылыми жетекші

экон. ғыл. канд., асс. профессор

 Қ.С. Сакибаева

« 22 » 04 2019 ж.

Алматы 2019

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Қ.И.Сәтбаев атындағы қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті

5B050900 – Қаржы мамандығы студенттері Избасарова Жанар,  
Нұрахметжанова Жұлдыздың  
«Қазақстанда инновациялық банктік қызметтердің дамуы» тақырыбына  
жазылған дипломдық жобасына

**ҒЫЛЫМИ ЖЕТЕКШІНІҢ  
ПІКІРІ**

Меншікті және қарыз қаражаттарын тарту нәтижесінде қалыптасқан капитал құрылымы оның қызметінің тиімділігін, бәсекелестік ортадағы өміршеңдігін, қызметінің түпкі мақсаты болып табылатын табыстылығын анықтап беретін бастапқы фактор болып табылады. Оңтайлы капитал құрылымын қалыптастырудағы ең маңызды мәселе – бұл қажетті қаржы ресурстарын қандай бағамен тарту керек екендігі. Нарықтық экономика жағдайларындағы басты стратегиялық мақсаты өзінің ағымды және келешектегі нарықтық құнын арттыру және оны қолдау болып табылады, ал бұл жетістікке жетудің бірде бір жолы – капитал құнын тиімді басқару.

Жұмыстың бірінші бөлімінде Қазақстан екінші деңгейлі банктерінің инновациялық қызметін ұйымдастырудың теориялық негізі берілген.

Талдамалық бөлімде ҚР Екінші деңгейлі банктердің, оның ішінде «Еуразиялық банк» АҚ мысалында инновациялық қызметтерін талдау жасалды.

Жұмыстың үшінші бөлімінде Банктік инновациялардың өзекті тенденциялары және шетелдік тәжірибесі мен ҚР-ғы екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметін басқаруды жетілдіру жолдары ұсынылған.

Жұмыс логикалық жалғасымы бар аяқталған жұмыс деп айтуға болады.

Дипломанттар дипломдық жобаны жазу барысында барынша жауапкершілікпен, ізденімпаздықпен қарап, берілген тапсырмаларды дер кезінде орындап, берілген уақытқа сай өзбетінше орындап шықты.

Тақырыптың өзектілігін, жұмыс мазмұны мен рәсімделуін, дипломанттың жұмысқа деген қарым-қатынасын ескере отырып, «Қазақстанда инновациялық банктік қызметтердің дамуы» тақырыбына жазылған дипломдық жұмысты Мемлекеттік аттестациялық комиссия алдында қорғауға жіберуге болады және «жақсы» (88%) деп бағалауға болады

**Пікір беруші**

Э.ғ.к., «КЖЕ» кафедрасының проф. ассистенті  
(лауазым, ғылыми дәрежесі, атағы)

Сакибаева Қ.С.

«23» 04 2018 ж.

ҚазҰТЗУ 704-21 Ү. Пікір

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ  
Қ.И.Сәтбаев атындағы қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті

5B050900 – Қаржы мамандығы студенттері Ізбасарова Жанар, Нұрахметжанова  
Жұлдыздың  
«Қазақстанда инновациялық банктік қызметтердің дамуы» тақырыбына жазылған  
дипломдық жобасына

**СЫН-ПІКІР**

Өзірленген:

- а) графикалық бөлімі 10 - парақ
- б) түсіндірме жазбасы 48 бетте

**ЖҰМЫСҚА ЕСКЕРТУ ЖАСАУ**

Банктік қызметтердің одан әрі дамуының перспективті бағыты жаңа технологияларды және банктік қызмет көрсету түрлерін енгізу болып табылады. Қазіргі күні Қазақстандық банктік қызмет нарығы үлкен өзгерістерді басынан өткізуде және соңғы жылдары динамикалық дамушы банктік қызмет нарығы ретінде сипатталуда. Бір жағынан жетекші Қазақстандық банктер халықаралық төлем жүйелерімен белсенді жұмыс істейді, басқаша жақынан олар өздерінің инновациялық қызметтерін құрай отырып, бәсекелестік күресте артықшылыққа ие болады. Аталғандарды ескере отырып, дипломдық жоба тақырыбының өзектілігі күмән туғызбайды деп айта аламыз.

Дипломдық жоба алдына қойылған мақсат, міндеттерін толғымен ашқан, өзбетінше жүргізілген ғылыми жұмыс деп айтуға тұрады.

Жобада «Еуразиялық» АҚ банкінің қаржылық жағдайын, банктің негізгі ұсынып отырған қызмет түрлерін жан-жақты талдап, банктік инновациялық қызмет түрлеріне: заңды тұлғалар үшін Client's bank», SmartBank, Эквайринг, Eurasian Pay талдау жасап, баға береді.

Жұмыста банктік инновациялардың қазіргі кездегі өзекті тенденциялары мен шетелдік тәжірибесін қарастырып, банктердің инновациялық қызметін басқаруды жетілдіру жолдарын ұсынылған.

Қарастырылып отырған дипломдық жобада стилистикалық қателіктер кездеседі, дегенмен бұл жұмыстың ғылыми құндылығын түсірмейді.

**Жұмыс бағасы**

«Қазақстанда инновациялық банктік қызметтердің дамуы» тақырыбына жазылған дипломдық жобаны Мемлекеттік аттестациялық комиссия алдында сәйкесінше қорғалған жағдайда «өте жақсы» (90%) деп бағалауға болады

**Пікір беруші**

Қаспий қоғамдық университеті, Экономика және басқару Жоғары мектебі,

«Қаржы және есеп» кафедрасының меңгерушісі

(Лауазым, ғылыми дәрежесі, атағы)

Гулар Н.А.

\_\_\_\_\_ 2019 ж.



ҚазҰТЗУ 704-22 Ү. Сын-пікір

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ МИНИСТРЛІГІ

Қ.И.Сәтбаев атындағы қазақ ұлттық зерттеу техникалық университеті

Э.А.Түркебаев атындағы жобаларды басқару институты

«Бизнес және менеджмент» кафедрасы

5B050900-Қаржы

**БЕКІТЕМІН**

«Бизнес және менеджмент»

Кафедра меңгерушісі

PhD докторы, профессор

С.Н. Досова

«29» 04 2019 ж.

**Дипломдық жобаны орындауға арналған  
ТАПСЫРМА**

Білім алушылар: Избасарова Жанар, Нурахметжанова Жулдыз

Тақырыбы: «Қазақстанда инновациялық банктік қызметтердің дамуы»

Университет ректорының «25» 09. 2018 ж. №1064-б бұйрығымен бекітілген  
Аяқталған жұмысты тапсыру мерзімі «20» сәуір 2019 ж.

Дипломдық жобаның бастапқы берілістері Есеп-түсініктеме жазбаның  
талқылауға берілген сұрақтарының тізімі мен қысқаша диплом жобаның  
мазмұны

Дипломдық жобада қарастырылатын мәселелер тізімі

1) Қазақстан екінші деңгейлі банктерінің инновациялық қызметін  
ұйымдастырудың теориялық негізі;

2) ҚР Екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметтерін талдау  
(Еуразиялық банк» АҚ мысалында);

3) Қазақстандық екінші деңгейлі банктердің тәжірбиесіндегі банктік  
инновацияларды жетілдіру шаралары;

Сызбалық материалдардың тізімі (міндетті сызбалар дәл көрсетілуі тиіс)  
5 кесте, 11 сурет, 27-жұмыс презентациясының слайды.

Ұсынылған негізгі әдебиет барлығы 32 атау

Дипломдық жоба дайындау  
КЕСТЕСІ

Бөлімдер атауы, қарастырылатын мәселелер тізімі	Ғылыми жетекшіге көрсету мерзімі	Ескерту
1) Қазақстан екінші деңгейлі банктерінің инновациялық қызметін ұйымдастырудың теориялық негізі	28.02.2019	<i>Ормиделет</i>
2) ҚР Екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметтерін талдау (Еуразиялық банк» АҚ мысалында)	22.03.2019	<i>Ормиделет</i>
3) Қазақстандық екінші деңгейлі банктердің тәжірбиесіндегі банктік инновацияларды жетілдіру шаралары	01.04.2019	<i>Ормиделет</i>

Аяқталған дипломдық жоба бөлімдеріне норма бақылаушының қойған қолтаңбасы

Бөлімдер атауы	Кеңесшілер (тегі, аты, әкесінің аты)	Қолтаңба қойылған мерзімі	Қолы
Норма бақылаушы	Г.С. Муханова		<i>Г.С. Муханова</i>

Ғылыми жетекшісі: *К.Сакибаева* Сакибаева Құралай Сарсембайқызы

Тапсырманы орындайтын білім алушылар: Избасарова Жанар, Нурахметжанова Жұлдыз

Күні «28» 02 2019 ж.

## Краткий отчет



Университет:	Satbayev University
Название:	инновационные услуги банков ДР 2019 г на проверку.doc
Автор:	Нұрахметжанова Ж., Избасарова Ж.
Координатор:	Гульмира Муханова
Дата отчета:	2019-04-27 12:56:35
Коэффициент подобия № 1: ?	<b>0,5%</b>
Коэффициент подобия № 2: ?	<b>0,0%</b>
Длина фразы для коэффициента подобия № 2: ?	<b>25</b>
Количество слов:	23 098
Число знаков:	193 069
Адреса пропущенные при проверке:	
Количество завершенных проверок: ?	23



К вашему сведению, некоторые слова в этом документе содержат буквы из других алфавитов. Возможно - это попытка скрыть позаимствованный текст. Документ был проверен путем замещения этих букв латинским эквивалентом. Пожалуйста, уделите особое внимание этим частям отчета. Они выделены соответственно.

Количество выделенных слов 12

## МАЗМҰНЫ

	Кіріспе	
1	Қазақстан екінші деңгейлі банктерінің инновациялық қызметін ұйымдастырудың теориялық негізі	9
1.1	Инновациялық қызметтің экономикалық мазмұны	9
1.2	ҚР-ғы екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметтері	14
2	ҚР Екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметтерін талдау («Еуразиялық банк» АҚ мысалында)	22
2.1	«Еуразиялық банк» АҚ-ның ұйымдық құрылымы және қаржылық-экономикалық жағдайын талдау	22
2.2	«Еуразиялық банк» АҚ-ның инновациялық қызметтерін талдау	31
3	Қазақстандық екінші деңгейлі банктердің тәжірбиесіндегі банктік инновацияларды жетілдіру шаралары	43
3.1	Банктік инновациялардың өзекті тенденциялары және шетелдік тәжірбиесі	43
3.2	ҚР-ғы екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметін басқаруды жетілдіру жолдары	46
	Қорытынды	51
	Пайдаланылған әдебиеттер тізімі	53



## КІРІСПЕ

*Зерттеу тақырыбының өзектілігі.* Қазіргі уақытта инновация – экономикалық өсуді, құрылымдық жылжуды және т.с.с анықтайтын құбылыс қана емес. Инновациялар қазіргі экономиканың барлық салаларының дамуында, соның ішінде банк ісі саласында да үлкен мәнге ие.

Дамыған елдерде 20 жылдан астам банктік қашықтықтан қызмет ету банк секторының негізгі даму үлгісі болып отыр. Сондықтан бүгінгі таңда қазақстанда банк ісінің дамуында ілгері келеді, өйткені шет елдік инновациялық банк ісін басқару алдыңғы қатарларды алып отыр. Демек, қазақстан елі халықаралық қаржы нарғында бәсекелестікке қабілетті елдердің қатарына енеді. Осыған байланысты несиелік ұйымдардың қызметін инновациялық тұрғыдан жандандырып отыру қажет.

Банк саласында инновацияны пайдалану аумағы айтарлықтай кең – қызмет көрсету технологиясын жетілдіруден бастап сипаты бойынша да, мазмұны бойынша да жаңа банктік қызметтер мен өнімдердің пайда болуына дейін. Инновациялар банктерге клиенттер үшін неғұрлым қолайлы және тартымды қызметтерді көрсетуге, барлық бағыттар бойынша банктік қызметтерді жетілдіруге мүмкіндік береді.

Банктік инновациялардың аса маңызды мақсаттарына келесілерді жатқызуға болады: банк рентабельділігін жоғарылату, жаңа нарық сегменттерін игеруге, жаңа банктік өнім түрлерін жасау және енгізу, клиенттерге ұсынылатын қызметтердің сапасы мен нәтижелілігін қамтамасыз ету, қолда бар қаржылық, материалдық және еңбек ресурстарын пайдалануды оңтайландыру, бағдарламалық және компьютерлік қамсыздандырудың сапасын арттыру. Қай жағдайда да болмасын банктің инновациялық қызметінің мазмұны болып оның болашақ мерзімде банктік қызметтер нарығындағы орнын нығайтуға ұмтылуы табылады.

Бүгінгі таңда аса кең таралған инновациялық банк өнімдеріне коммуникациялық және Интернет-технологиялар жатады, демек қашықтықтан банктік қызмет ету алға қойылып жоспарланған. Жалпы айтқанда банктік инновация барлық банк ісінде қажет, сондықтан аталмыш қызметтер осы бағытта жүргізіледі. Дегенмен, банктің инновациялық қызметтері жеткілікті түрде зерттеліп, қарастырылмаған.

*Диплом жұмысының мақсаты:* қазіргі екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметтеріне талдау жасай отырып, оларды жетілдіру жолдарын ұсыну.

*Жұмыс міндеттері:*

- инновациялық банк қызметі түсінігіне анықтама беру;
- инновациялық қызмет түрлерін қарастыру;
- инновациялық қызмет үрдісінің кезеңдерін анықтау;
- ҚР-ғы екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметтерін талдау;

- «Еуразиялық банк» АҚ-ның қаржылық-экономикалық жағдайына талдау жасау;

- «Еуразиялық банк» АҚ-ның инновациялық қызметтерін талдау;

- банктердің инновациялық стратегияларын құру;

- екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметін басқаруды жетілдіру жолдарын ұсыну.

*Зерттеу объектісі* - ҚР-ғы екінші деңгейдегі банктердің, оның ішінде «Еуразиялық банк» АҚ-ның енгізілген жаңа инновациялық қызмет түрлері.

*Зерттеудің ғылыми жаңалығы:*

- клиенттердің қалаулары мен банк бөлімшелері экономикаларын жетілдіруді мақсатында бейнетіркеуіш жүйесін енгізу ұсынылды;

- клиент кіріп тек бейнеконтакт-орталығы қызметкерімен қатынасып қана қоймай, сонымен қатар, қажетті құжаттарды алуға және оларды кіріктерме принтерде шығарып алуға мүмкіндік беретін тәулік бойы қызмет көрсететін (банктік карта көмегімен ашылып жабылатын) бейне дүңгіршектерді енгізуді ұсынылды;

- банк клиенттерінің өздеріне қызықты ақпараттарды алып қана қоймай, өзінің және қызметкердің уақытын үнемдей отырып, құжаттың белгілі бір бөлігін толтыру мүмкіндік беретін интерактивті витриналар енгізу ұсынылды;

- банк бөлімдерінде келушілер барлық өнім түрлерімен танысуға және шарттарды салыстыруға мүмкіндік алатын Microsoft Surface тачскрин-столды орнату ұсынылды;

- интернет банкингі жетілдіру жолы ретінде электрондық төлем жүйелерін Yandex, WM, RuPay бағдарламасын қолданып, ұялы байланыс операторлары арқылы электронды жүйелер дамыту. Ұялы байланыстарға Keeper-Mobyule, GSM-Keeper бағдарламаларын енгізу ұсынылды.

*Дипломдық жұмыстың зерттеу дәрежесі:*

Инновациялық қызмет, инновациялық технологиялар мен инновациялық даму мәселелері Искаков Ұ.М., Купешова С.Т., Әлинов М.Ш., Есенғазиев Б.К., Тұрғынбаева А.Н., М.Д. Тінәсілов секілді отандық ғалымдардың еңбектерін қарастырлған.

*Дипломдық жұмыстың құрылымы.* Жұмыс кіріспеден, 3 бөлімнен, қорытындыдан және пайдаланылған әдебиеттерден, 11-суреттен, 13- кестеден, 1 қосымшадан тұрады.

*Бірінші тарауда* - Инновациялық қызметтің экономикалық мазмұны, инновациялық үдеріс кезеңдері, ҚР-ғы екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметтері жайлы айтылған.

*Екінші тарауда* - «Еуразиялық» АҚ банкінің қаржылық-экономикалық жағдайына, инновациялық қызметтері мен технологиясына талдау жасалған.

*Үшінші тарауда* - Банктердің инновациялық стратегиялары құрылған, ҚР-ғы екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметін жетілдіру жолдары көрсетілген және екінші деңгейлі банктерге, оның ішінде «Еуразиялық Банк» АҚ-на болашақта енгізуге мүмкін жаңа инновациялық технологиялардың бірнеше түрі ұсынылған.

# 1 Қазақстан екінші деңгейлі банктерінің инновациялық қызметін ұйымдастырудың теориялық негізі

## 1.1 Инновациялық қызметтің экономикалық мазмұны

Қазақстан экономикасы ғылыми білімге, инновациялық технологияларға, жоғары білікті өндіргіш күштерге негізделуі тиіс. Атап айтқанда, табиғи ресурстарды жаңаша игеруге, оларды мүмкіндігінше республикада өндеуге, жаңа жұмыс орындарын ашуға, ғылыми ауқымды технологияларды барынша көп енгізуге негізделген, тұлғаның шығармашылық қабілеті мен белсенділігін қажет етпейтін шикізаттық экономикадан «өңдеуші және өндіруші» экономикаға өту деген сөз [1].

«Инновация» термині, көптеген ерттеушілердің пікірінше, XV ғасырдың бірінші жатсында «қайта туындау» немесе «заттарды жасаудың жаңа жолы» ұғымын білдіретін «innovation» деген ағылшын сөзінен туындаған [2].

Австрия ғалымы Йосеф Шумпетер XX ғасырдың 30 – жылдары инновацияны экономика ғылымына ендіріп, оны тұтынушы тауарлардың, жаңа өндірістік және көліктік құралдардың, нарықтардың және өнеркәсіптегі ұйым нысандарының жаңа түрлерін ендіру және қолдану мақсатында өзгеруі ретінде пайымдайды.

«Инновация» ұғымын экономикалық теорияға өткен ғасырдың 30-жылдарында И. Шумпетер енгізді. Қазіргі кезде көптеген әдебиеттерде инновацияға әртүрлі анықтамалар берілген:

- инновация дегеніміз- жаңаға идеяларды түрлендіруге байланысты қызмет түрі немесе рынокқа енгізілген жетілдірілген өнім;
- инновация- практикалық қызметте пайдаланылған жаңа немесе жетілдірілген технологиялық процесс;
- инновация-әлеуметтік қызметтерге жаңа тәсіл.

Жалпы алғанда инновация дегеніміз - әкелетін ғылыми-техникалық, ұйымдастырушылық, қаржылық және коммерциялық іс-шаралар кешенін болжайды.

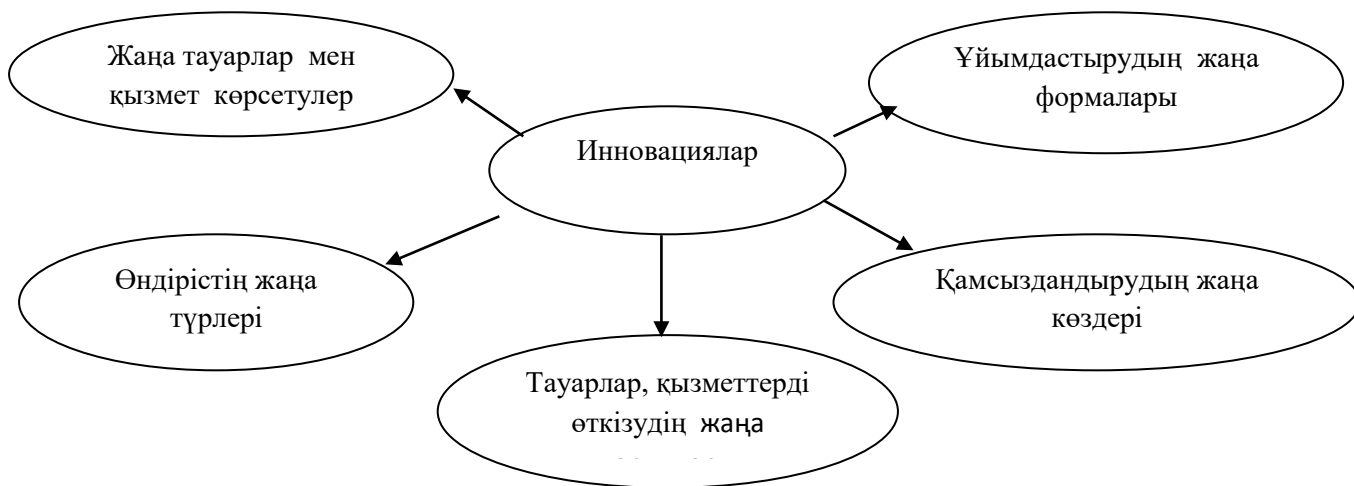
Й.Шумпетер бойынша инновация - жай жаңа енгізілім ғана емес, сондай - ақ кәсіпкерлікпен тығыз байланысты өндірістің жаңа функциясы болып табылады.

Й.Шумпетер қазіргі күнге дейін маңыздылығын жоғалтпаған инновациялар түрлерін жіктеді (1 - сурет).

Инновация - бұл техника мен бизнес әлемінің бір уақытта көрінуі. Өзгеріс тек технология деңгейінде болғанда Й. Шумпетер оны өнертабу деп атады. Оған бизнес қосылғанда ғана олар инновация болады.

Инновациялар тек қолданыстағы дәстүрлерді ғана бұзбайды, сонымен қатар қарапайым тәуекелді кәсіпорынға қарағанда анағұрлым үлкен пайда алып келеді. Американдықтардың есептеуі бойынша, 70 – жылдары жасалынған 17 табысты жаңа енгізілімнен пайда нормасы орташа шамада 56

% құрады. Сол уақытта американдық бизнесте соңғы американдық бизнесте соңғы 30 жылда инвестициядан орташа пайда нормасы бар - жоғы 16 % құрайды.



1 – сурет. Й. Шумпетердің инновациялар түрлерін жіктеуі

Ағылшын - орыс сөздігіне сәйкес, инновация – бұл жаңа енгізілім, жаңалық, өзгеріс. Алайда, интеллектуалдық шығармашылық еңбектің нәтижесі жаңалық болып табылатынын нақтылау керек. Жаңалықтар мағынада, интеллектуалдық қызметтің нәтижесі, кең мағынада - бұл ашылым, өнертабыс, патент, тауар белгісі рационализаторлық ұсыныс, ноу – хау түрінде рәсімделген инновациялық үдерістің нәтижесі болып табылады.

Жалпы инновацияның көптеген анықтамасы бар, бірақ олардың бәрі инновацияларды түрлі қырынан қарастырғандықтан біріне – бірі сәйкес келмейді. Нағыз инновациялардың өзіне тән ерекшеліктері мен пайда болу себептері болады және олар ең аз дегенде екі қасиетпен ерекшеленеді.

Біріншіден, «инновация» сөзі жаңалық, айрықша деген түсінікке сай келеді. Бірақ мәселе «жаңа беттен» ойлап шығару, толығымен жаңашылдықта емес. Табысты инновациялардың көбі бұрыннан белгілі идеяларды жетілдіру, жақсарту және оларға жаңа қызметтер енгізумен пайда болған.

Екіншіден, идеяның жаңашылдығы (немесе идеялардың жиынтығы) инновация болып табылмайды. Ойлап шығару немесе жаңалық ашу, тіпті күтпеген және керемет болса да, инновация емес. Инновация тәжірибелік мәнге ие болу үшін ол тәжірибеде қолдануға болатындай дәрежеде аяқталған болуы керек. Инновацияның табыстылығы – бір жағынан, белгілі бір техникалық, экономикалық не ұйымдастырушылық мәселенің шешіміне деген қажеттілік, ал екінші жағынан, осы мәселенің сәтті шешімінің жиынтығы. Дегенмен интеллектуалды еңбектің нәтижесі болып жаңашылдық табылады. Жаңашылдық, қысқа мағынада – интеллектуалды қызметтің жемісі, кең мағынада – ноу – хаудың, ұтымды ұсынстардың, тауар белгісінің, патенттің, өнертапқыштық, ашылымдардың бейнесінде жасалған инновациялық үдерістің нәтижесі. Егер жаңадан енгізудің экономикалық немесе әлеуметтік

құндылығы болмаса, ол инновация ретінде саналмайды, өйткені инновация болуы үшін белгілі бір пайдалы әсерді қамтамасыз ететін инновациялық үдерістің өндіріске енгізген нәтижесі болуы қажет.

Инновация - ғылыми - техникалық зерттеу, өндіріс, маркетинг және менеджмент сияқты іс- әрекеттерді қамтитын инновациялық үдерістің, инновациялық қызметтің нәтижесі. Инновацияның жаңа ашылымдардан айырмашылығы – пайдалы инновациялық әсерінің тиімді қызметі арқылы жүзеге асырылуын бағалау. Егер жаңалықтың экономикалық және әлеуметтік құны болмаса, онда ол инновация емес, себебі инновация деп өндіріске енгізілген белгілі бір тиімділікке негізделуі дәлелденген. Қазіргі заманғы экономикалық әдебиеттерде инновациялық өнімнің міндетті түрде белгілі бір тиімділікке негізделуі дәлелденген. Инновациялық пайдалы тиімділіктің мынадай түрлері болады.

- экономикалық тиімділік - инновациялық өнім экономикалық тиімділікке ие болуы мүмкін, бірақ ол экологиялық оң тиімділікке ие;

- экономикалық тиімділік, инновациялық өнім немесе технология міндетті түрде пайда немесе шығындарды үнемдеуге бағытталады;

- ғылыми – техникалық тиімділік дегеніміз, өндіріске енгізілген инновациялық өнім немесе технология ешқандай ақшалай пайда әкелмеуі мүмкін, бірақ ол ғылым мен техникаға теориялық жаңалық әкеледі;

- әлеуметтік тиімділік – халықты әлеуметтік қорғау саласына арналған инновациялық өнімдер жасау.

Американдық ғылым Джеймс Брайан Куинн инновацияның жалпы сипаттарын атап өтті. Олар мыналар :

- инновациялар қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталады;

- инновациялар ықтималды сипатқа ие;

- инновациялар күрделілігімен ерекшеленеді;

- инновациялар көп уақытты талап етеді;

- инновациялар жаңа кедергінің пайда болуына, қарсыласуға, тоқтатылымға және шапшаң үдеуге бейім.

Инновация терминіне В.А.Макоренконың «қазіргі кездегі түсініктер мен терминдер» сөздігінде мынандай анықтама берілген: «инновация» («innovation» - жаңалық енгізу, «жаңалық», латын тілінде – «innovation»- «жаңарту», «жаңғырту») бұл:

1) техника мен технологияны алмастыруды қамтамасыз ету үшін экономикаға жұмсалынатын қаражат;

2) ғылыми -техникалық прогрестің жетістігі болатын жаңа техника мен технология нәтижесі;

3) дайын өнім, жаңа ойларды синтездеу, өндіру. Жаңа технологиялар, модельдер құру, оларды өмірге енгізуді қамтамасыз ететін саяси бағдарламалар;

4) тіл білімінде - жаңа білімнің пайда болуы, морфологиядағы жаңа түсініктердің пайда болуы.

С.Б. Абдыгаппарова пікірінше, «инновация - шаруашылық жүргізуші субъектілермен зерттемелерді, әзірлемелерді ғылыми негізделген идеяларды енгізуді қамтитын, мемлекеттік және нарықтық идеяларды енгізуді қамтитын, мемлекеттік және нарықтық реттеу арқылы қоғамның өмір сүру деңгейін жоғарылатуға бағытталған нәтижеге жету үдерісі».

Н.А. Барлыбаева өзінің «Қазақстанның ұлттық инновациялық жүйелері: болашағы мен даму механизмдері» атты монографиясында мынандай тұжырымға келеді. Нарықтық табыстар ең алдымен инновациялық қызметке қатысушылардың жаңаша, креативтік қасиеттеріне байланысты болады. Солай бола тұра, инновация «технологиялық секірісте» не болмаса «нарықтық сұранысты туындатушы» да емес, олардың өзара бірлескен қатынасынан пайда болған құбылыс деп түсіндіреді.

Сонымен инновацияларды ғылыми тұрғыда зерттеудің эволюциясын талдау нәтижесінде «инновация» категориясына біздің ойымызша, мынадай қасиеттер тән деп айтуға болады:

- инновация - кәсіпкердің инновациялық қызметі ақылы инновациялық тауар немесе қызмет көрсету ретінде нақты өмірге енген интеллектуалды еңбектің нәтижесі;

- инновация – бұл нарықтық тепе -теңдікті бұзатын бәсекелік күш;

- инновация пайдалы әсерді қамтамасыз ететін жаңа не жетілдірілген тауар немесе үдері;

- инновация экономикалық өсудің факторы.

Келтірілген инновациялардың жіктеуі бізге жаңалықтар мен жаңашылдықтарды енгізу үдерісі алуан түрлі екендігін көрсетіп отыр. Сондықтан, ұйымдастырудың формалары инновациялық қызметке әсер етудің ауқымдылығы мен әр түрлілігін көрсетеді.

Жаңалық, жаңарту және инновация. Ғылыми – техникалық серпіліс заңдылықтарының мәселесі, әсіресе, негізгі ұғым түсініктер бойынша пікірталас тудырады. Сонымен, кейбір авторлардың пікірінше, «жаңалық», «жаңарту» және «инновация ұғымдары» синоним болып табылады және ол ғылыми техникалық серпілістің нәтижесін білдіреді деп түсіндіріледі. Екінші пікір бойынша, бұл ұғымдардың арасында белгілі бір айырмашылықтары бар деп көрсетіледі. Егер жаңалық деп жаңа әдіс, өнер табыс және жаңалық табуды айтатын болсақ, ал осы жаңалықты іс жүзінде пайдалану жаңарту деген ұғымды білдіреді.

Жаңалық, жаңарту және инновация. Ғылыми – техникалық серпіліс заңдылықтарының мәселесі, әсіресе, негізгі ұғым түсініктер бойынша пікірталас тудырады. Сонымен, кейбір авторлардың пікірінше, «жаңалық», «жаңарту» және «инновация ұғымдары» синоним болып табылады және ол ғылыми техникалық серпілістің нәтижесін білдіреді деп түсіндіріледі. Екінші пікір бойынша, бұл ұғымдардың арасында белгілі бір айырмашылықтары бар деп көрсетіледі. Егер жаңалық деп жаңа әдіс, өнер табыс және жаңалық табуды айтатын болсақ, ал осы жаңалықты іс жүзінде пайдалану жаңарту деген ұғымды білдіреді.

Сонымен, жоғарыда аталған инновацияларды жіктеуді талдау нәтижесінде келесідей 1 – кестеде көрсетілгендей инновацияларды жіктеуді ұсынуға болады.

1 - кесте – Инновацияларды жіктеуді талдау

Критерий	Инновацияның негізгі түрлері	Анықтамасы
Жаңалық деңгейі бойынша	Базистік (drastic innovation)	Ғылым мен технология жетістіктеріне негізделген, нарықта бұрын соңды болмаған заттар. Бұл инновациялардың пайда болуы жаңа саланың қалыптасуына ықпал етеді (алғашқы автомобильдердің пайда болуы, алғашқы дербес компьютер, алғашқы интернет, алғашқы телефон)
	Модификациялық (incremental innovation)	Базистік инновациялардың түрленуі, қызметінің жақсаруы (кір жуғыш машинаның автомат болып өзгеруі, дербес компьютердің ноутбукке ауысуы)
	Имитациялық	1 ғана функцияның өзгерісі (алғашқы ұялы телефонға видео, фотоаппарат қызметін қосу)
Қолдану сипаты бойынша	өнімдік инновациялар	жаңа немесе жетілдірілген өнімдерді өндіруге бағытталған
	технологиялық инновациялар	Жаңа немесе жетілдірілген технологияларды жасау мен пайдалануға бағытталған
	әлеуметтік инновациялар	жаңа құрылымдарды құру мен жүзеге асыруға бағытталған
Пайда болу стимулы бойынша	Ғылым мен техниканың дамуына байланысты (интернет, компьютер, ғарышты зерттеу)	
	Өндірістік қажеттіліктерге байланысты (ресурстар мен энергияны үнемдеуге қажетті технология)	
	Нарықтық қажеттіліктерге байланысты (бәсекеге қабілетті өнімдер жасау)	
Пайда болу көзі бойынша	«өсіру» инновациясы	Өзіндік ғылыми -техникалық әлеуетке сүйене отырып жаңа өнім не технология жасау
	«имитация» инновациясы	Өз елінің нарығына бейімді шетелдік инновацияларды игеру
Тиімділік түрі бойынша	Экономикалық тиімділік әкелетін инновациялар	
	Ғылыми -техникалық жаңалық әкелетін инновациялар	
	Әлеуметтік тиімділік әкелетін инновациялар	
Ескерту - [1] әдебиет көзінен алынған		

Келтірілген инновациялардың жіктеуі бізге жаңалықтар мен жаңашылдықтарды енгізу үдерісі алуан түрлі екендігін көрсетіп отыр. Сондықтан, ұйымдастырудың формалары инновациялық қызметке әсер етудің ауқымдылығы мен әр түрлілігін көрсетеді.

Жаңалық бұл қандай да бір іс-әрекет аясында жүргізілген іргетасты, қолданбалы зерттеулер мен талдамалардың рәсімделген нәтижесі және ол осы іс-әрекеттің ғылыми-әрі техника жетістіктерін тәжірибелі, нарықтық тұрғыда

пайдаланудың аралық қорытындысы болып табылады. Жаңалық нарықта тұтынылатын жаңа өнімге айналған соң, соңғысы жаңарту болады. Осылайша, қазіргі заманғы инновация теориясында «Жаңарту» және «инновация» терминдерін бір-бірінен ерекшелеп бөлмейді, олар – синоним сөздер. Егер жаңартудеп жаңалықтың алғашқы рет қолдануын айтатын болсақ, инновация деп жаңалықты жаппай қолдануға кірістіруді айтамыз.

Заңнама бойынша инновация нарықта сатылатын жаңа немесе жетілдірілген өнім, іс жүзінде пайдаланатын жаңа немесе жетілдірілген технологиялық үдіріс түріндегі ең соңғы нәтижесі. Алайда кез-келген жаңарту серпіліске әкеле бермейді. Ол орынды түрде таралған жағдайда ғана бұл жаңалықтың қоғамдық өндіріс пен даму үшін инновациялық мәні бар деп айтуға болады. Әлемдік экономикалық әдебиеттерде де инновацияға ғылыми техникалық серпілістің жаңа өнімдер мен технологияларда шынайы көрініс тапқан түрленуі деген анықтама берлуі де кездейсоқ емес. Сонымен қатар инновациялар өнімнің маңыздылығы мен қызмет ету сфераларына байланысты: салааралық, салаішлік, кәсіпорын ішіндегі инновация деп бөлінеді.

Инновациялық қызметті басқару жүйелерін, тиімді құрылымдар мен институционалдық формаларды әзірлеу мен дамыту, оларды мемлекеттік қолдау Қазақстанның әлемдік нарыққа өту, ғылымды қажетсінетін тауарларды өндіру мен өткізудің негізгі шарты болып табылады.

## **1.2 ҚР-ғы екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметтері**

Банктік инновация бұл біздің ойымызша, банктің өз бәсекеге қабілеттігін сақтап қалу үшін, көздеген мақсаттарына жету жолында клиенттерін ұстап қалуы үшін ғылыми техникалық прогресс жетістіктері мен клиенттерін сұраныстарын ескере отырып, жаңа немесе жаңашыл қызметтер мен өнімдерді немесе банктік операцияларды жасап шығаруы.

Банк қызметі біздің елімізде қабылданған Қазақстан Республикасының Конституциясы және заңдарымен, халықаралық келісім шарттармен және Қазақстан Республикасының Ұлттық банкінің нормативтік – құқықтық актілермен реттеледі. Банк қызметі болып еліміздің заңдарымен анықталған банктік және басқа да операцияларды жүзеге асыру болып табылады. Банк қызметінің функциялары мен принциптері елдегі қолданыстағы заңдармен және оларға деген лицензиялармен анықталған банк операцияларын жүзеге асырумен айқындалады [4].

Банктің инновациялық қызметтерді жасау үшін алдымен банктер қызметтерін әртараптандырулары қажет (2– сурет).





2-сурет –ЕДБ қызметінің әртараптандырылуының түрлері

Банктік бизнестің қазіргі кездегі даму шарттары банк қызметінің диверсификациялану деңгейіне бағытталумен ерекшеленеді. Жоғарыда көрсетілген суретте қазақстандық банктердің операцияларының диверсификациялану деңгейіне байланысты жіктелуін бағалауға мүмкіндік береді. Бұл жерде айта кету керек, қазақстандық банктер көбіне әмбебап болып келеді, сонымен қатар олардың жаңа өнімдер мен технологиялар нарығына ашықтық деңгейі әр түрлі.

Банк қызметінің ерекшелігін келесі жолмен анықтауға болады:

- 1) банктік қызмет көрсету материалды емес, абстракттілі болып келеді;
- 2) өнім жинақталмайды, бірақ банктерде банкир басқаратын ақша құралдарының қоры құрылады;
- 3) жаңа банктік қызметтің авторының авторлық құқығы болмайды;
- 4) банктік операциялар жүргізу заңдағы тәртіппен реттеледі;
- 5) өткізу жүйесі эксклюзивті және біріктірілген, себебі банктің барлық филиалдары бірдей банктік операциялар жүргізеді.

Банк секторының даму перспективаларына оның консолидациясын, құрылымды инвесторларды тарту мен халықаралық нарыққа шығу мақсатында банк құрылымы жұмысының айқындығын арттыру, жалпылама қызмет көрсететін банктердің санын көбейту (әр түрлі қызмет түрлерін көрсететін) жатқызуға болады.

Экономикалық механизмнің дамуы нарыққа өту жағдайында, ақшалай айналым жүйесін құруда, клиенттерге кассалық есеп айырысулық қызметте

ұйымдастыруда өте жоғары талаптарды көрсетеді. Төлемдік айналымның өсуі немесе айналым шығынның өсуі, төлем түріндегі тез өсетін қажеттілікті қанағаттандыратын және айналым шығындарын бір уақытта төмендетуде ақша құралдарының айналымын тездететін және еңбек шығындарының қысқаруын қамтамасыз ететін ақшалай айналымның жаңа механизмін құрудың қажет екендігін білдіреді. Осыған байланысты банктік қызмет нарығында жаңа банктік өнімдер және қызметтер түрлері пайда болуда. Сонымен қатар, бұрын ұмытылып кеткен ескі аккредитив, банктік кепілдемелер және инкассо сияқты өнімдерді активтендіру жағдайларын да айтуға болады. Мынандай жаңа банктік қызметтерді атап өтуге болады: интернет банкинг, НОМЕ-Банкинг және т.б.

Банктік қызметтердің одан әрі дамуының перспективті бағыты жаңа технологияларды және банктік қызмет көрсету түрлерін енгізу болып табылады. Қазақстанда банктік қызметтер нарығының маңызды перспективті бағыттарының бірі интернет әлемдік ақпарат жүйесін қолдану болып табылады. Бұл сырттай қызмет көрсету деп аталуы мүмкін.

Қазіргі күні Қазақстандық банктік қызмет нарығы үлкен өзгерістерді басынан өткізуді және соңғы жылдары динамикалық дамушы банктік қызмет нарығына сипатты болды. Бір жағынан жетекші Қазақстандық банктер халықаралық төлем жүйелерімен белсенді жұмыс істейді, басқаша жақынан олар өздерінің электрондық жүйелерін құрай отырып, бәсекелестік күреске өздері қосылды.

Табыстың көбеюімен халықтың сұранысың серпінді өсуі банктің клиенттерге ұсынатын қызметтерінің сапасын жақсартуға негіз. Соңғы онжылдықта банк саласы жетілдіріліп, жаңа банктік технологиялар енгізілді, ал қазіргі күні банктердің жемісті қызметі осы технологиялардың пайдалану мен енгізуге байланысты.

Жаңа банктік технологияларды енгізу қызмет көрсетуді жылдамдатуға, бір уақытта бірнеше клиентке қызмет көрсетуге, жоғарғы тиімділікке жетуге мүмкіндік беретіні баршаға мәлім, сол себептен әсіресе төменде көрсетілген қызметтерді технологиялық жағынан жаңарып отыру өте маңызды, әрі өзекті.

Қазақстанда бүгінгі таңда электрондық төлем жүргізу нарығының дамуы мен болашақтағы перспективасы келесі серпелістермен сипатталады:

1) электронды терминалдық құрылғыларды саны соңғы кезде кеңейе түсті, және ары қарай да арта бермек. Дәстүрлі банкоматтар мен POS-терминалдардан бөлек, қолма – қол ақша қабылдау, Web, War, ұялы телефондар, өз-өзіне қызмет көрсету терминалдары және т.б кең таралуда. Клиенттер бір ғана қызмет түрін әр түрлі терминалдық құрылғылар мен төлем құралдары арқылы жүзеге асыра алады;

2) электрондық терминалдар арқылы жүргізуге болатын банктік операциялардың түрлері де көбейеді;

3) ендігі кезекте ол тек қана қолма - қол ақша алу мен тауарлар бойынша төлем жүргізу емес, сонымен қатар басқа төлемдер (коммуналдық төлемдер және т.с.с ) ақша аударымдары, несиелерді өтеу, депозиттерді ашу

мен толтырып отыру және т.б., ақша аудару жүйелері мен интернет дүкендер және т.б.;

4) клиенттер банктік қызметтердің кеңейтілген түрін электрондық терминалдық құрылғылар арқылы қолдануға ұмтылады, өйткені ол жылдам, әрі қымбат емес (кейде мүлдем тегін);

5) банктер үшін электрондық каналдар негізінде қызмет көрсету операторлардың қызметіне қарағанда арзанырақ және кең көлемді болып табылады. Сол себептен онлайн режимінде электрондық төлемдерді жүргізу қызметінің көлемі мен маңыздылығы күннен – күнге өседі.

б) банк тарапынан ерекше электрондық қызмет көрсетуге деген сұраныс артып келеді. Олардың өз клиенттеріне стандартты өнімдер емес, ерекше, қайталанбас өнім шығаруға ұмтылысы заман талабына сай жоғарылайды. Осының барлығы банктерді клиенттерді тартуға және бұрынғы клиенттермен арақатынасты одан әрі жақсартуға түсуге, электронды қызмет түрлерін көбейтуге итермелейді.

Банктердің бөлімшелері «*қаржылық супермаркеттер*» тәріздес болып бара жатыр. Олар орналасқан мекемелер сымсыз интернет желісіне қосылған аймақтар, онда интернет салондар, экспресс пошта бөлімдері, кеңселік және түпнұсқа жасау орталықтары, кофейнялар орналасуы мүмкін. Бөлімшелерде түрлі нысандағы банкоматтар, ақпараттық киоскілер, жедел жауап беруге «*call centre*» сияқты терминалдар және т.б – осының барлығы өзіне – өзі қызмет көрсетуге арналған. Ал банктің қызметкерлері клиенттерге күрделі қаржылық қызмет көрсетуге, өніммен таныстыруға бағытталған [5].

Банктердің бөлімшелерінің желісін одан әрі кеңейту белгілі себептермен мүмкін емес, сондықтан банктер белсенді түрде электрондық терминалдық құрылғылармен жабдықталған, кеңседен тыс өзіндік электрондық қызмет көрсету құрылғылары орналастырылған кішігірім кеңселер ашуда.

Қазіргі кезде қазақстандық екінші деңгейлі банктер жеке және заңды тұлғаларға кеңес беру және ақпараттық қызмет көрсету саласына басты назар аударуда. Ал дүние жүзінің көптеген елдерінде бұндай қызмет түрлері банктік тәжірибеде кеңінен қолданылып келеді, яғни банк қызметінің ажырамас бөлігіне айналды. Қызметтің бұл түрі несие беру және сол сияқты операциялардың жүргізілуін, активтер мен пассивтердің өсімін сипаттамайды, олар тек қосымша ақша немесе комиссия түрінде алынған төлемдер немесе кішігірім пайда көзі. Кеңес беру қызметі- шетелде жоғары бағаланатын кәсіби қызмет түрі деп есептелінеді. Шетелдік банктік тәжірибеде дәстүрлі емес қызмет көрсетуден, мысалы кеңес беруден алынған табыстың орташа мәні барлық банк табысының 15-28% пайызын құрайды.

Бүгінгі таңда көптеген нарықтық экономикасы дамыған мемлекеттердің екінші деңгейдегі банктері өз клиенттеріне тек банктік салада ғана емес, сонымен қатар заңгер, бухгалтерлік, аудиторлық, аналитикалық қызметтерді де көрсетеді.

Банктердің мамандары қаржылық жоспарлау, бақылау, кәсіпорынның шаруашылық қызметінің бухгалтерлік сметасын жасау, өнімнің өзіндік құнын есептеу, баға белгілеу мәселелері бойынша, қаржыларды инвестицияға құю бойынша сарапшылық бағалау жасау және т.б мәселелер бойынша кеңес береді. Сонымен қатар олар кәсіпорынның бизнес стратегиясына қатысты ғаламдық маңыздылығы бар сауалдар, кәсіпорындарды қайта құрылымдау, капитал көлемін ұлғайту, басқа кәсіпорындарды сатып алу сияқты мақсаттарға жету туралы кеңес беру қызметін жүргізеді.

Халыққа көрсетілген қызметтерді кеңейту жұмыстарының барлық сатыларында кешенді автоматтандыру, яғни банктің төлеушіге шотты ұсынуы мен шотқа түскен төлемдер мен сонғы құйылған төлемдерді өңдеу туралы ақпараттарды штрих кодтауды қолдану.

*Штрих код* жасау технологиясын енгізу туралы бастаманы тұрғындық коммуналдық қызметтерді, энерго өңдеу, байланыс қызметтерін көрсететін кәсіпорындар ұсынды. Төлемдерді штрихкод жасауды пайдалана отырып қабылдау төмендегі артықшылықтары бар :

- төлемдерді жүзеге асыру құжатындағы барлық мәліметтерді автоматтандырылған нысанда енгізу клиенттерді қабылдау уақытын қысқартады;

- төлемдерді қабылдаушы ұйымға ақшалай қаражаттарды аудару жылдамдығы мен оларды өңдеуге кететін уақытты азайту;

- төлемдерді қабылдауда туындайтын көптеген өателіктердің санын азайтады, сонымен бірге қайдан түскені белгісіз, айқындалмаған сомалардың мөлшерін төмендетеді;

- қызмет көрсетуші, жабдықтаушы кәсіпорындарға қажетті жүзеге асырылған төлемдер туралы электрондық нысанда ақпарат беру;

- қызметкерлердің еңбек өнімділігінің артуы;

- клиенттерге қызмет көрсету сапасының жақсаруы.

Төлемдерді қабылдаудың жаңа жүйесіне – оларды *онлайн* режимінде қабылдау жатады. Қазіргі кездің өзінде – ақ көптеген қазақстандық банктердің банкоматтары арқылы онлайн режимінде ұялы байланыс операторларының қызметі мен спутникті теледидарды қолдану үшін төлемдер жүзеге асырылады. Ұлтаралық карточкаларды ұстаушылар ұялы телефонның көмегімен, банкпен «мобильді банк» қызметін пайдалану туралы келісімшартқа отырғаннан кейін онлайнда банкке бармай - ақ картшоттағы қаражаттар есебінен төлемдерді төлеу мен SMS- хат арқылы карточкамен жүргізілген барлық операциялар тізімін алу, арнайы сұрату жібере отырып клиент өз шотында қалған ақша қалдығы мен қаржының шегі туралы ұялы телефон көмегімен карточкаға автоматты түрде бөгет қою (карточка жоғалғанда немесе айлакерлік орын алғанда) және т.б әрекеттер жасай алады. Кең таралған банктік қызметтің түрі – жеке тұлғалардың ақша аудару операциялары. Қазақстандық ақша аудару нарығы бүгінгі таңда серпінді дамып келе жатқан нарықтардың бірі, ақша аудару операцияларын отандық банктер біраз жылдар бойы жүзеге асырып келеді [5].

Клиент интернет жүйесіне қосылған өз компьютері арқылы банктік операцияларды жүргізу мен қызмет түрлерін қолдану жүйесі мен қызмет түрлерін қолдану жүйесі немесе интернет банкінгі кеңінен пайдалана алады. Бұл қызмет Ресейдегі даму тәжірибесін ескерсек болашақта зор үміт күттіретін банктің жаңа өнімі. Клиенттер интернеттің көмегімен ұлтаралық банктік карточкаларды ашуға өтініштерін беріп, оны рәсімдей алады (*Maestro, Visa – Elektron, MasterCard, Visa Classic*), сонымен қатар халықаралық карточкалармен жүргізілген барлық есеп айырысу операциялары туралы есеп алып тұра алады. Интернет банкінгі даму перспективасына негізделе отандық банктер интернет арқылы жүзеге асыруға болатын жаңа қызметтер мен өнім түрлерін өңдеуге, енгізуге ұмтылуда.

Банктің электрондық қызметі – бұл банктік карточкаларды және электрондық ақша жүйесін пайдалану арқылы көрсетілетін қаржылық қызметтері, сондай-ақ қор құндылықтарымен жасалатын биржалық операцияларды жүзеге асыруда қаржы делдалдары ретінде көрсететін банктік мекемелердің электрондық қызметтері.

Қазіргі күні Қазақстандық банктік қызмет нарығы үлкен өзгерістерді басынан өткізуді және соңғы жылдары динамикалық дамушы банктік қызмет нарығына сипатты болды. Бір жағынан жүргізуші Қазақстандық банктер халықаралық төлем жүйелерімен белсенді жұмыс істейді, басқаша жақынан олар өздерінің электрондық жүйелерін құрай отырып, бәсекелестік күреске өздері қосылды.

*Электрондық қолма-қолсыз есеп айырысу жүйесі* – Банк пен клиент арасындағы төлем операцияларын жылдамдатуға, сондай-ақ олардың орындалысын бақылау жасауға арналған есеп айырысу жүйесі.

Мұндағы есеп айырысу операцияларының жылдамдатылу қағаз формасындағы құжаттардың орнын, банкке электрондық байланыс жолдары арқылы жеткізілетін олардың электрондық үлгілерімен айырбастау және төлем құжаттарын автоматты түрде өңдеу нәтижесінде жүзеге асады.

Мұндай жүйелердің техникалық негізінде құжатты әр түрлі санкцияланбаған құбылыстардан қорғайтын арнайы технология немесе шифрлау жүйесі мен электрондық сандық қолтаңба жатады. Банк пен клиент арасындағы құжат алмасу «Банк клиенті» ішкі жүйесі арқылы жүзеге асады.

Электронды сандық қолтаңба – банк пен клиент арасында есеп айырысуларда қолданылатын төлем құжаттарының түпнұсқалығын және ондағы мәліметтердің шынайылығын растайтын, сондай-ақ берілетін ақпараттың құпиялығына толық кепілдік беретін және есеп айырысу процесінде үшінші бір тұлғаның араласуына жол бермейтін санмен құпияланған таңбалар. Электронды сандық қолтаңба клиенттің банкке тапсырған қолы және мөр қою үлгісі бар карточкаға балама болып келеді.

Электрондық қызмет көрсету түрлеріне сондай-ақ Internet banking және Home banking қызметтерін жатқызуға болады. Мұндай қызметтерді отандық банктеріміз клиенттерге ұсына бастады.

*Интернет – банкинг* – банкке келмей-ақ Интернет жүйесін пайдалану арқылы клиенттерге банктің операцияларды пайдалануға мүмкіндік беретін банктің электронды қызметі.

Интернет-банкинг жүйесі Интернет арқылы нақты уақыт режимінде (on-line) ыңғайлы уақытта әлемнің әрбір нүктесінен өзіңіздің банктік шотыңызды басқаруға арналған банк қызметі.

Интернет –банкинг жүйесінің қызметін пайдалану арқылы клиенттер мынадай операцияларды жүзеге асырады:

- ағымдағы және алдағы күндермен төлемдер жасау;
- валютаны сатып алу және сату;
- карточкалық шотқа қаражат салу;
- шоттың көшірмесін алу;
- өзінің шотындағы қалдықты бақылау;
- банкке берілген төлем құжаттарының архивін жасау;
- шот бойынша болжам жасау;
- зейнетақы төлемдерін жасау;
- валюталық бағам туралы ақпарат алу;
- жедел түсім жүйесі бойынша жеке тұлғаларға төлемдер алу.

Интернет-банкинг жүйесінің артықшылықтары мынадай:

- *жасалатын операциялардың қолайлығы мен қарапайымдылығы*, яғни тұратын қаладан кетіп қалсаңызда, кез-келген шотыңыз арқылы операцияларды жасай аласыз;

- *үстеме шығыстардың азаюы*, яғни сізге немесе сіздің бухгалтеріңізге банкке бару қажет емес, сондай-ақ уақыт жұмсаудың, бензинге шығын шығарудың, машинаны пайдаланудың қажеттігі болмайды;

- *жұмыстың тиімділігін арттыру*, жұмыс уақытыңызды үнемдеу арқылы, ол уақытты басқа ісіңізге пайдаланасыз;

- *қажетті ақпаратты алудың жеделдігі*, банктің серверінде сақталған ақпаратты жылдам алуға мүмкіндіктің болуы;

- *жүйені орнатудың және онымен жұмыс істеудің шығындарының төмендігі*.

*Note банкинг* – банкоматтарды, электронды есеп айырысу жүйелерін пайдалану арқылы және үйінде отырып банктік операцияларды жүргізуге мүмкіндік беретін халыққа арналған банктің электрондық қызметі.

Жеке компьютерді банктік компьютерлер жүйесіне қосу арқылы банк клиенттері мынадай қызметтерді пайдалана алады:

- ағымдағы күндегі шот баласын алу;
- белгілі бір уақыт ішіндегі ақша қаражаттар қозғалысының есебін алу;
- ақшалай аударымдармен төлем жасау;
- кредиттік және өзге пластикалық карточкалар шығаратын эмитент компаниялардың қызметін төлеу;
- бағалы қағаздармен операциялар жүргізу

Оның нәтижесінде қазақстандық банктерде шоттары бар клиенттердің өз шоттары бойынша операциялар жасау туралы электрондық құжатын

(төлемдерді бір шоттан екіншісіне аудару, яғни банктің басқа бөлімшесіне, филиалына басқа несиелік мекемеге ақша жіберу, жинақ шоттарына қаржы есебінен төлемдерді өтеу, шетелдік валютаны сатып алу сатудан ақшаны бір шоттан екіншісіне аудару және т.б) және ақпарат алуды интернет желісінің көмегімен іске асыру.

Қазіргі заман талабына сай коммуникация құралы, жіберілетін ақпараттардың қорғалуын қамтамасыз ететін автономды режимде жұмыс істейтін жүйе – «Клиент банк» жүйесі клиенттің шотымен желіге кірмей – ақ байланыс орнатуға және төмендегі операцияларды жасауға мүмкіндік береді:

- банкке электрондық төлем құжаттарын жіберу (төлем талап тапсырма, инкссалық тапсырма, аккредитивке өтініш);

- шоттардағы ақша қалдағының мөлшері туралы ақпарат алу;

- шоттардың шығыс есебін алу;

- шотқа ақша салу және есептен шығару бойынша есеп айырысу құжаттарының электрондық түпнұсқасын алу банк пен клиенттің электрондық хаттармен өзара алмасуы және ақпараттарды жіберу ;

- банктің анықтамалық ақпараттарын алу;

«Клиент – Банк» жүйесінде екі қолтаңбасы бар, банктің қызметкеріне жазылған пошталық хат немесе ресми хат сияқты құжаттар түрімен жұмыс істеуге болады. Кейбір дамыған елдерде (Норвегия, Финляндия) электрондық банк қызметі банк бөлімінің негізгі сапалық моделі ретінде қарастырылады. Дамушы елдерде де (Бразилия, Индия, Қытай, Филиппин, Оңтүстік Африка Республикасы, Малайзия) осындай стратегиялар сәтті іске асырылып жатыр немесе қорытынды кезеңде енгізіліп жатыр.

Электрондық есептер интернет желісінде қолдануымен (интернет-Банк) және жаңа Қазақстандық банк түрлеріне қатысты өзге электрондық банк қызметін ұсынады. Сонымен қатар, инновациялық қызметті іске асыру соммасы біздің мемлекетте тек қалыптастыру сатысында ғана, ал қазіргі кезде электрондық есеп жүйесі басқару банк шотында банктік карталар дүниежүзілік елдерде өшірілген құрал-жабдықтар ретінде қарастырылады, ал есептердің өзі халықаралық мінездемеге ие болды. Қазақстан банкінің халықаралық карталық жүйесіне қызығушылығы кездейсоқ емес. Мұндай банктік карталарды шығару дүниежүзілік банк қызмет жүйесін интегралдайды, банктің іскерлік имиджін көтереді және нарықты басып алу мен клиентураны іске тартуды қарастырады. Мамандардың айтуы бойынша халықаралық карталық жүйесіне қатысу кредиттік ұйымдарға жаңа батыс банктік технологияларымен басқаруға мүмкіндік береді, сонымен қатар үлкен масштабты инфрақұрылымды есептеуді қолдануға мүмкіндік береді.

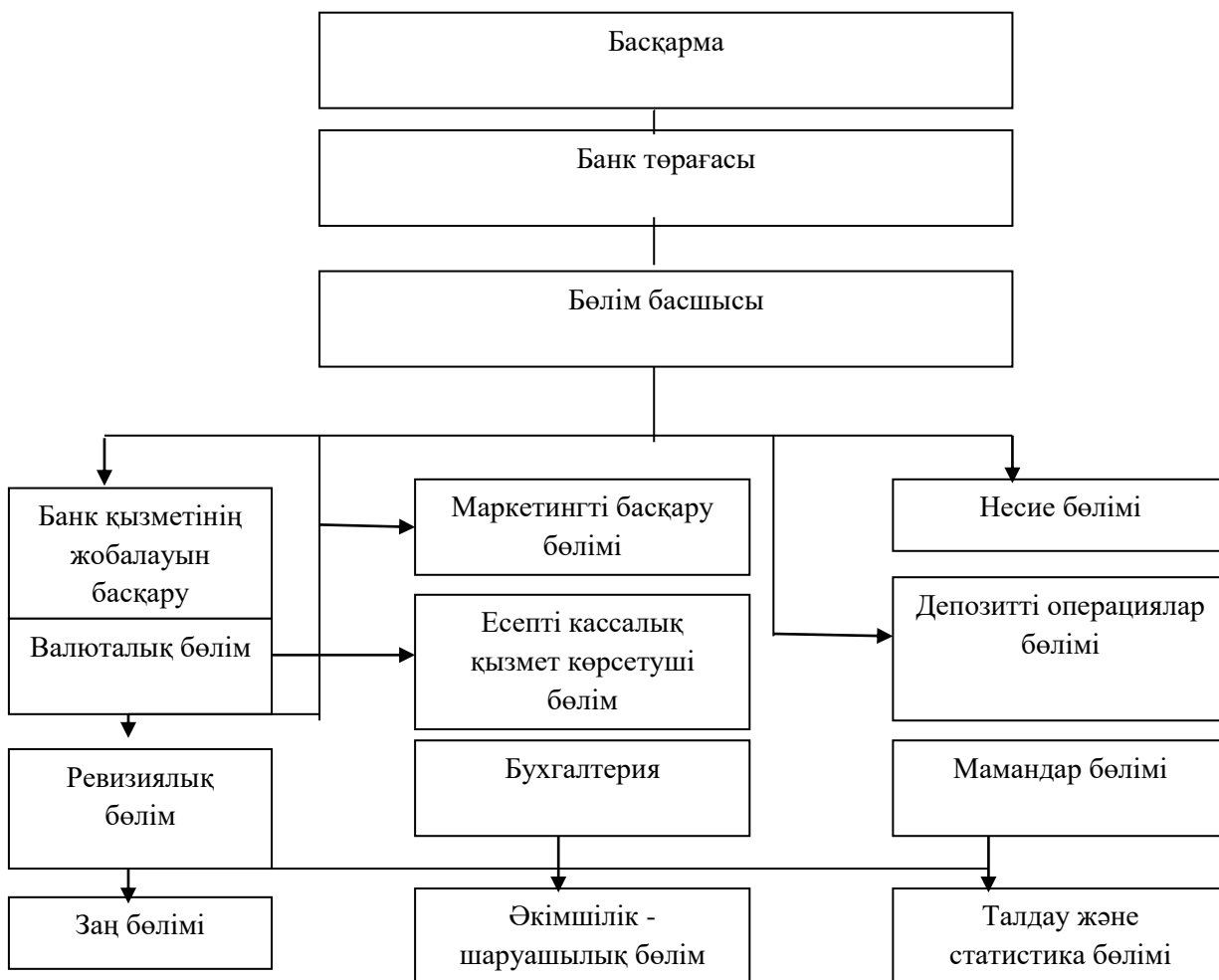
## 2 ҚР Екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметтерін талдау

### 2.1 «Еуразиялық банк» АҚ-ның ұйымдық құрылымы және қаржылық-экономикалық жағдайын талдау

Банк – бұл ақшалай қаражатты тарту үшін және оларды өз атынан мерзімінде қайтару, төлеу шартымен орналастыру үшін құрылатын ұйым.

Банктің негізгі қызметі – банктік қызметтерді көрсету. Банктік қызмет нарығында 25 жыл ішінде Еуразиялық Банк өзін халыққа кеңінен қызмет көрсететін тұрақты, сенімді банк ретінде көрсетті.

Банктік қызмет - клиенттің қажеттілігін қанағаттандыру нысаны, банк клиентіне қызмет көрсетудің нәтижесі. Банк өнімі - банк клиентіне қызмет көрсету әдісі, клиентке қызмет көрсетудің бірыңғай технологиясымен біріктірілген операцияларды орындаудың құжаттандырылған регламенті (ережелердің тәртіпке келтірілген жиынтығы).



3-сурет -«Еуразиялық банк» АҚ-ның басқару құрылымы



Басты банктің ұйымдастыру құрылымын қарастыра отырып, оның атқаратын функцияларын да айта кеткен жөн болады. Сонымен басты банктің негізгі функцияларына мыналар жатады:

- банктің даму стратегиясын анықтайды;
- негізгі шешімдерді қабылдайды және филиалдар үшін нормативті құжаттар мен жұмыстың методологиясын дайындайды;
- филиалдар байланысының масштабын анықтайды;
- даму жоспарына сәйкес филиалдардың жұмысын ұйымдастырады және оның қызметін қадағалайды;
- басты банктің ұйымдастыру құрылымын анықтайды;
- облыстың филиалдық мәртебесі мен мүмкіндігін анықтайды;

Коммерциялық банктердің функцияларына мыналар жатады:

1) несиелегі делдалдық -банктік несиелік жұмысын ұйымдастырушы және несиелеу процесіне қажетті құжаттарды дайындау;

2) шаруашылықтарды қорғануға ынталандыру – несиеле алушының өзіндік қарыздық міндеттемелері бойынша толық және уақытылы есеп айырысу қабілетін ықпал ету;

3) жекелеген дербес субъектілердің арасындағы төлемдерде делдал болу. Делдал болу техникасы әр банкте әр түрлі қалыптасқан, субъектілердің төлем қабілетін зерттеу, қамтамасыз ету шараларын жасау;

4) құнды қағаздармен жүзеге асырылатын операцияларда делдал болу- құнды қағаздар рыногында делдалдық қызмет атқару, ол клиент атынан және соның есебінен сатып алу – сату функциясын орындайды. әдетте өз қызметін агенттік шарт, комиссия шарты негізінде орындайды.

Жоғарыда аталған басқармалар мен бөлімшелер өзара тығыз байланыста болады және барлығының бірдей ортақ мақсаттары бар. Сонымен бірге банк филиалдарының ұйымдастыру құрылымынан бірқатар айырмашылықтары аңғарылады.

Ұйымдастырылу құрылымының келесі сатысына коммерциялық бөлімдер кіреді, яғни операциялық бөлім. Ол банктің клиенттерімен тікелей жұмыс атқарады, яғни шот ашу, салымдарды қабылдау және тағы сол сияқты операцияларды орындайды.

«Еуразиялық банк» АҚ 1994 жылы Қазақстан республикасында жабық акционерлік қоғам ретінде ҚР заңдарына сәйкес ұйымдастырылды. 2003 жылы заңдарға енгізілген өзгерістерге байланысты осы жылдың 2 қыркүйегінде акционерлік қоғам ретінде қайта құрылды. Банк өз қызметін №237 1994 жылдың 26 желтоқсанындағы Бас лицензия негізінде жүргізеді. Сонымен бірге Банктің. №0401100623 және. № 0407100189 лицензиялары негізінде брокерлік –делдалдық және кастодиалдық қызметпен айналысу мүмкіндігі бар. Банктің негізгі қызмет түрлеріне депозиттер тарту, клиенттер шотын ашу және жүргізу, кепілдіктер мен несиелер беру, қасалық есеп айырысу қызмет көрсету жатады. Банк қызметін ҚР қаржы рыногы мен қаржылық мекемелерді реттеу мен қадағалау Агенттігі және ҚР Ұлттық Банк реттейді [6].

1994 жылы «Еуразиялық банк» акционерлік қоғам түрінде құрылды. 1995 жылы ақпан айында банктік операциялар жүргізуге лицензия берілді. 1995 жылы маусым айында 95,6 млн, теңге шамасында құнды қағаздардың бірінші эмиссиясын тіркеді. 1996 жылы наурыз айында № 20030007 лицензия құнды қағаздар рыногында делдалдық қызмет атқаруға берілді. 1997 жылы №20030124 лицензия ОБ берген. 1998 жылы желтоқсан айында акциялардың үшінші эмиссиясын тіркеп, жарғылық қоры 2899,7 млн теңгеге өсті. 1999 жылы Банк кастодиан қызметін жүзеге асыруға кірісті. 1999 жылы қазан айында Қаржы қауымдастығына мүше болды. 2000 жылдан бері Еуразиялық өнеркәсіптік қауымдастыққа мүше. 2006 жылы Еуразиялық даму банкісі еуразиялық кеңістікте, халықаралық қаражат ұйымдарымен қарым қатынасын жақсартуға, интеграциялық процестерді тереңдету мақсатында, елдердің ынтымақты дамуына үлес қосу мақсатында біраз іс –шаралар белгілеп отыр.

Банктің 14 филиалы мен 114 бөлімшесі бар және олар өз қызметін Қазақстан Республикасы аумағында жүзеге асырады. Банктің активтері мен міндеттемелерінің қомақты бөлігі Қазақстан Республикасы аумағында.

Жалпы «Еуразиялық Банк» АҚ банк операцияларына мыналар жатады: заңды және жеке тұлғалардың депозиттерін, банк шоттарын ашуды және жүргізуді қабылдау; ұйымдардың корреспонденттік есеп шоттарын ашу және жүргізу; кассалық, аудару, есептеу, заем, сенім, клиринг, сейфтік, ломбард операциялары; жеке және заңды тұлғалардың банктік шоттары бойынша есеп айырысуларды жүзеге асыру; төлем карточкаларын шығару; шетел валютасымен айырбастау операцияларын ұйымдастыру; чек кітапшаларын шығару; бағалы қағаздар нарығындағы клирингтік қызмет; банк кепілдіктерін беру; аккредитивті ашу мен растау және ол бойынша міндеттемелерді орындау; ақша түрінде орындалуды көздейтін банк кепілдіктерін беру; үшінші тұлғалар үшін ақша түрінде орындауды көздейтін банктік кепіл болушылықтар мен өзге де міндеттемелер беру.

«Еуразиялық Банк» АҚ-ның активтерін талдауды 2-кеседен көруге болады.

2-кесте – Банктің 2017-2018 жылдардағы активтерінің құрамы мен өзгерісі, млн.тг.

	2017жы л	2018жы л	Абсолюттік ауытқуы (+;-)	Осу қарқыны (%)
Активтер				
Ақша және оның эквиваленттері	144408,4	128314,5	-160939	-11,1
Тәуекелдерді басқару мақсатында ұсталатын туынды қаржылық құралдар	87,0	1073,6	986,6	12,3 есе
Әділ құны бойынша ескерілетін инвестициялық бағалы қағаздар	50378,0	173175,5	122797,5	243,7
Банктердегі депозиттер мен шоттар	3 522,4	6 040,1	2517,7	71,4

<i>2-кестенің жалғасы</i>				
Дебиторлық қарыз	-	-		
Клиенттерге берілген несиелер	608563,8	630 847,2	22283,4	3,66
Амортизациялық құны бойынша ескерілетін инвестициялық бағалы қағаздар	124617,0	114454,3	-10162,7	-1,66
Еншілес кәсіпорындарға инвестиция	7101,8	8323,4	1221,6	17,2
Ағымдағы салықтық актив	1001,6	515,8	-485,8	-48,5
Негізгі құралдар мен МЕА	21632,2	20127,9	-1504,3	-6,95
Басқа да активтер	6786,3	33138,5	26352,2	4,88 есе
Барлық активтер	968109,7	1116010, 9	147901,2	15,3
Ескерту - Кесте мәліметтері <a href="http://www.eubank.kz">www.eubank.kz</a> сайтынан алынған				

Жоғарыдағы 2-кестеден «Еуразиялық Банк» АҚ-ның 2017-2018 жж активтерінің ауытқуы мен өсу қарқыны көрсетіліп, есептелінген. Өткен жылмен салыстырғанда есеп беру жылы активтердің жалпы соммасы 147901,2 млн. теңгеге, яғни 15,3%-ға өскен. Бұл банктің 2017 жылмен салыстырғанда 2018 жылы жұмысының нәтижелі болғандығын көрсетеді. Әділ құны бойынша ескерілетін инвестициялық бағалы қағаздар 2017 жылмен салыстырғанда 2018 жылы 122797,5 немесе 243,7 %- ға жоғарылаған. Сатуға арналған бағалы қағаздардың өскендігі банктің жоғары дәрежеде жұмыс жасап, акцияларының сұранысқа ие болғандығын көрсетеді. Өткен жылдан қарағанда есеп беру жылы ақша және оның эквиваленттері -160939 млн. Теңгеге, яғни -11,1%-ға азайған. Тәуекелдерді басқару мақсатында ұсталатын туынды қаржылық құралдар 986,6 млн. Теңгеге немесе 12,3 есеге артқан.

2012 жылмен салыстырғанда 2013 жылы міндетті Банктердегі депозиттер мен шоттар айтарлықтай өскен 2517,7 млн.теңге немесе 71,4%-ға. Клиенттерге берілген займдардың өсуі 22283,4 млн.теңге банктің өз клиенттері алдында үлкен сенімге ие болғандығын көрсетеді [6].

Баланстың пассиві – олар өз қарауына әртүрлі салымдарды тартып, басқа банктерден несие алып, өзінің бағалы қағаздарын шығарып және сол сияқты операцияларды тартып қаражат жүргізеді. Пассив операцияларына салым қабылдау, өзінің бағалы қағаздарын шығару, банкаралық несиелер алу, міне осылар жатқызамыз.

Нарықтық қатынастарға өту барысында банктің ресурстарының құрылымында біршама өзгерістер болуда. Меншікті қаражаттар қатарына, біріншіден, коммерциялық банктің акционерлік капиталы, резервтік қоры, сол сияқты қосымша қорлары кіреді. Тартылған қаражаттардың жаңа түріне : ҰБ-тен және де басқа да несиелік мекемелерден алатын несиелер, басқа банктердің корреспонденттік шоттағы, депозиттік шоттардағы қаражаттары, облигацияларды сатудан түскен қаражаттар, лизингтік операцияларды жүзеге асырғаны үшін алынған тауарлы – материалды құндылықтар жатады.

Бантік тәжірибеде барлық тартылатын қаражаттарды жинақтау тәсілдеріне байланысты үлкен екі топқа бөлінеді:

- депозиттік қаражаттар;
- депозиттік емес тартылған қаражаттар.

Депозит- бұл клиенттердің банктегі белгілі бір шотқа салған және өздері пайдалана алатын қаражаттары.

Депозиттік емес тартылған қаражаттар- бұл банктің алған қарыздары түрінде немесе өздерінің меншікті бағалы қағаздарын сату жолымен тарататын қаражаттары. «Еуразиялық банкі» АҚ- ның 2017-2018 жылдардағы пассивті операцияларын талдауды 3-кестеден көруге болады.

3-кесте – «Еуразиялық банкі» АҚ- ның 2017-2018 жж пассивті операцияларын талдау

Көрсеткіштер	2017 ж сомасы, мың теңге	2018 ж сомасы, мың теңге	Ауытқуы (+; -)	Өсу қарқын ы
Міндеттемелер				
Тәуекелдерді басқару мақсатында ұсталатын туынды қаржылық құралдар	19,334	-	-	
Банктердегі депозиттер мен шоттар	173,4	520,97	347,6	200,4
РЕПО мәмілелері бойынша клиентторлық қарыз	173,4	520,978		
Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері	689149,7	75617,5	-613532,2	-89
Шығарылған қарыздық бағалы қағаздар	20598,8	43711,6	23112,8	112,2
Шығарылған субординирленген қарыздық бағалы қағаздар	67955,2	70735,2	2780	4,09
Басқа да татылған қаражаттар	37994,7	35479,7	-2515	-6,6
Кейінге қалдырылған салықтық міндеттемелер	3830,8	3816,2	-14,6	-0,38
Басқа да міндеттемелер	9326,3	3 736,8	-5589,5	-59,9
Барлық міндеттемелер	871 331,3	1021500,8	150169,5	262,8
<b>Капитал</b>				-
Акционерлік капитал	57135,2	57 135,2	-	
Эмиссиялық табыс	2025,6	2025,6	-	-
Жалпы банктік тәуекелдер бойынша резерв	8 234,9	8 616,9	382	4,63
Динамикалық резервтер	7594,5	-	-	-
Қайта бағаланған инвестициялық бағалы қағаздар бойынша резервтер	222,0	227,2	5,2	2,3
Бөлінбеген пайда	22 010,2	26959,6	4949,4	22,5
Барлық меншікті капитал	96778,5	94510,1	-2268,4	-2,3
Барлық міндеттемелер және меншікті капитал	968109,7	1116010,9	147901,2	15,3
<i>Ескерту- Кесте мәліметтері www.afn.kz сайтынан алынған</i>				

Жоғарыдағы кестеде банктің пассивтік операциялары көрсетілген. Міндеттемелерге келетін болсақ, банктің барлық міндеттемелері 2018 жылы 1021500,8 млн. теңгені құрап, 2017 жылмен салыстырғанда 150169,5 млн. Теңгеге, 262,8 %-ға айтарлықтай өскен. Оның ішінде, Клиенттердің ағымдағы шоттары мен депозиттері 2018 жылы 75617,5 млн. теңгені құрап, ол алдыңғы жылмен салыстырғанда -613532,2 млн. теңгеге азайған. Ендеше бұл банктің ресурс тартудың ішкі көзін, депозит саясатының нашарлағанын көрсетеді. Шығарылған қарыздық бағалы қағаздар 2017 жылы 20598,8 млн. теңгеден 43711,6 млн. Теңгеге яғни, 112,2%-ға артқан. Сонымен қатар Шығарылған субординирленген қарыздық бағалы қағаздар 2780 млн. Теңгеге немесе 4,09 %-ға өскенін байқаймыз. Банктің инвестициялық саясатының артқанын көрсетеді. [7].

Ал капиталға келетін болсақ, меншікті капитал 2018 жылы 94510,1 млн. теңгені құрап, яғни базистік жылмен салыстырғанда -2268,4 млн. теңгеге немесе 2,3 %-ға кеміген. Оның ішінде, акционерлік капиталды өзгермеген. Ал, Жалпы банктік тәуекелдер бойынша резерв 2017 жылымен салыстырғанда 382 млн. Теңгеге артып, 8 616,9 млн. теңгені құраған. Бөлінбеген пайда 4949,4 млн. теңге артып 26959,6 млн. теңгені құрады. Бұл көрсеткіш банк қызметінің тиімділігін сипаттайды.

Яғни, меншікті капиталдардың кемуі бұл банктің пассив құрылымының сапасын және санын өзгертуге әкелді.

Еуразиялық банк» АҚ-ның пассивті операцияларын және қаржы нәтижелерін талдау

Кірістер – экономикалық тиімділіктің ұлғаюы, яғни бұл банктің есеп беру кезіндегі активтердің ұлғаюы немесе кредиторлық қарыздың төмендеуі. Яғни, пайда табу бағытында меншікті капиталдың өзгеруі.

Шығындар – бұл есеп беру кезіндегі экономикалық пайданың төмендеуі, яғни капиталдың кемуіне алып келеді.

Нарықтық жағдайда банк қызметінің мақсаты – операциядан аз Пайда немесе шығын – банк қызметіне әсер ететін банктің әр түрлі пассивті және активті операцияларының нәтижесіне, барлық факторларға әсер ететін көрсеткіштер.

Пайыздық кірістер – инвестициялық қызметтен (БҚ бойынша дивиденттер, валюталық операциялар, айыппұлдар мен комессиондық төлемдер) түскен кірістер болып саналады. Комиссиондық сыйақылар келесілерден тұрады:

- мүлікті басқаруға берген кірістің белгілі бір жылдық бөлігі;
- сеніммен басқаруға берген мүліктің жалпы соммасының бірлікті бөлігі.

Банктің кірістері операциялық қызметтен түскен кірістен, операциялық емес кірістерден басқа да кірістерден тұрады.

Операциялық қызметтен түскен кірістерге есептелген және алынған пайыздар; корреспонденттік шот және қызмет көрсеткені үшін комессиондық сыйақылар, валюталық операциялардан түскен кірістер жатады.

Операциялық емес кірістерге қызмет көрсеткені үшін төлем, банктің кәсіпорындар мен ұйымдардың шаруашылық қызметіне қатысқаны үшін төлемдер жатады.

Басқа да кірістер – айыппұлдардан, өткен жылдардағы пайыздар мен комиссиялық сыйақылардан, кәсіпорынның шаруашылық шотының кірісінен тұрады [8].

Коммерциялық банктің шығыстары дегеніміз – банктің қызмет көрсеткені және операциялар орындағаны үшін кеткен ақшалай қаржылардың шығындары. Шығыстар пайыздық және пайыздық емес шығыстардан тұрады.

Пайыздық шығыстар – теңге және валюта түрінде есептелген және төленген пайыздар:

Коммерциялық банктің табысы – бұл банктің қаржылық нәтижесінің шығысқа қарағанда кірістің өсуі болып табылады.

Жалпы табыс сомасы – жалпы кіріс сомасынан жалпы шығыс сомасын шегерумен анықталады. Сондықтан, банктің кірісін және шығысын талдаймыз.

Коммерциялық банктердің қаржы нәтижелері деген түсінік – бұл коммерциялық және банктердің барлық сфераларындағы оның ішіндегі шаруашылық - қаржылық қызметтің жиынтық қорытындысын қамтып көрсетеді.

Қаржы нәтижелері жағымды және теріс болуы мүмкін. Яғни банк есеп беру мерзімінде өз қызметін сауатты ұйымдастыратын болса, онда ол жағымды нәтижеге ие болады. Ол дегеніміз өз шығындарының орнын толтырады және артық пайда табады. Сонымен қатар керісінше жағдайлар да орын алып тұрады. Кейбір банктер өз қызметі нәтижесінде зиян шегуі де мүмкін. Мұнда банк шығындары банк табыстарынан асып кетеді. Дегенмен де егер банк табысты болса, онда осы банктің табыстары есебінен оның барлық операциялық, әкімшілік басқару қоса алғандағы шығындары жабылады, банктің пайдасы құрылады, пассивті және активті операциялардың дамуы мен меншік қаражаттарының көбеюі, өлшемдер, яғни дивиденттер деңгейін анықтайды.

Банк табыстылығы осы бағыттағы банк персоналдары қызметіндегі бағыттың мақсаттылығы, актив бөліміндегі де, пассив бөліміндегі де, баланстың құрылымдағы үйлесімді қорытынды болып табылады.

Активті және пассивті операциялар бойынша пайыздардың деңгейін болжау үшін, пайыздық маржаларды есептеу және ссудалық операциялар табыстылығындағы тенденцияларды анықтауда, шығындар мен табыстардың құрылымын ұтымды пайдалану банк табыстылығын қамтамасыз ету негізгі шарт болып табылады. Банк тәуекелділігін басқару, өтімділікті қолдау, олардың минималдылығы сөзсіз банк табыстылығының шарты болып табылады.

Жалпы банктің қаржы нәтижелері туралы мәлімет банктің бухгалтерлік балансына тіркеме ретінде жүретін «Банктің қаржы нәтижелері туралы есеп беруі» атты құжатында көрсетіледі. Бұл құжат банк балансымен бірге үнемі баспада жарияланады.

Банктердің оңтайлы қаржылық нәтижелерге жету дәрежесі оларға әсер ететін әртүрлі ішкі және сыртқы мынадай факторларға байланысты: банктің

географиялық мекен-жайы, оның қызмет көрсету зоналары, клиенттік базасының жеткіліктігі, бәсеке деңгейі, қаржылық нарығының даму деңгейі, аймақтағы әлеуметтік-саяси жағдайлар, мемлекеттік қолдау мен басқа да факторлардың болуы. Тағы бір көрсеткіш, ол меншікті капитал деңгейі, қаражаттарды тарту мен орналастыру көлемі, жалпы банктік шығын деңгейі мен кіріс әкелетін және кіріс әкелмейтін активтер. Шығындар мен жоғалтулар, прогрессивті технологияларды қолдану масштабтары, филиалдар жүйесі мен туынды құрылымдар кірістері, бұлар – банктің өз қызметіне және оның басқару сапасына қатысты факторлар. Банктің персоналдар басқармасының барлық позитивті және негативті сомалары банктің қызмет етуінің қаржылық нәтижесі пайда [9].

Қаржылық есеп берудің № 2 формасы негізінде банктің ағымдағы жылғы кірістері мен шығыстарына талдау жүргізейік (4-кесте).

4-кесте – «Еуразиялық Банк» АҚ-ның табыстар мен шығыстарына құрылымдық талдау

Активтер	31.12.2017 ж.		31.12.2018 ж.		Ауытқуы (+;-)	Өсу қарқыны %
	Сомасы, млн. тг	Үлес сал %	Сомасы, млн. тг	Үлес сал %		
1.Пайыздық кірістер	94209,5	100	116549,7	100	22340,2	23,7
2.Пайыздық шығыстар Оның ішінде:	60704,1	64,4	64525,0	55,3	3820,9	6,3
3.Таза пайыздық кіріс	33505,4	35,6	52024,7	44,7	18519,3	55,3
Сыйақылық табыс	18440,4	100	28030,7	100	9590,3	52,0
Сыйақылық шығыс	1630,1	8,9	2833,3	10,1	1203,2	73,8
6.Таза сыйақылық кіріс (шығын)	16810,3	91,1	25197,5	89,9	8387,2	49,9
7.Операциондық пайда (шығын)	142357,5	-	70143,7	-	-72213,8	-50,7
8.Басқа да жалпы және әкімшілік шығындар	13348,9	-	12448,2	-	-900,7	-6,7
9.Салық салғанға дейінгі пайда (зиян)	493,4	-	12241,3	-	11747,9	24,8 есе
10.Табыс салығы бойынша шығыстар	2208,1	-	791,7	-	-1416,4	-64,1
11.Таза пайда (шығын)	2701,5	-	11446,5	-	8745	323,7
<i>Ескерту - Кесте мәліметтері www.eubank.kz сайтынан алынған</i>						

Жоғарғы кестеде көрсетілгендей, 2018 жылы «Еуразиялық Банк» АҚ пайыздық кірістері 116549,7 млн. теңгені құрайды, яғни 2017 жылмен салыстырғанда 23,7% - ға өскендігін көреміз. Оның ішінде атап айтар болсақ,

пайыздық шығыстар 6,3 %, таза пайыздық кірістер 55,5%-ға өскен. Сыйақылық табыс 2018 жылы 18519,3 млн. теңгеге, яғни 52,0%-ға артқан, сыйақылық шығыс 2833,3 млн. теңге құрап, 2017 жылмен салыстырғанда 1203,2 млн. теңгеге көбейгенін көрсетеді. Таза пайда 2018 жылы 11446,5 млн. теңге және ол өткен жылмен салыстырғанда 8745 млн. теңге артық.

Банктің жалпы барлық операциялары белгілі бір табыс немесе шығын әкеледі. Мысалы, активті операциялары табыс көзі болса, пассивті операциялары бұл шығын көзі. Оның ішінде несиелік операциялар жоғары тәуекелді активті операция болғанымен, жоғары табысты операция болып саналады. Сондықтан несие тәуекелінің мониторингі табыстың тұрақты болуына ықпал етеді.

Банктің табыстары мен шығыстар жөніндегі есепті ашып көрсету немесе оның қаржылық есептілігіне ескертулер бухгалтерлік есептің басқа да стандарттардың талабына сәйкес ұсынылатын ақпаратқа қосымша оны келесідей шығыс және табыс бабтарын өздеріне қосуы тиіс, бірақ мұнымен шектелмеуі керек:

- сыйақы түріндегі және ұқсас табыс;
- сыйақы түріндегі шығыс және ұқсас шығыс;
- дивидент түріндегі табыс;
- комиссияндық және алым алым түріндегі табыс;
- комиссияндық және алым сомасын төлеу шығындары;
- шығындарды шегергендегі бағалы қағаздарды сату нәтижесінде алынған табыс;
- шығындарды шегергендегі басқа да бағалы қағаз бойынша табыс;
- басқа да операциялық табыс;
- қарыз алумен байланысты шығындар;
- жалпы әкімшілік шығындар;
- басқа да операциялық шығындар [10].

Банктік операцияларды жүргізу нәтижесінде банктің алатын негізгі табыстарының түрлері сыйақы, қызмет көрсеткені үшін алым, комиссияндық және бағалы қағаздар операцияларының нәтижесі жатады. Табыстың әрбір түрі банк қызметінің тиімділігін бағалауға мүмкіндік алатындай бөлек қарастырылады.

Сыйақы түріндегі табыс мынадай жағдайларда танылады:

- мәміле жасаумен байланысты банкке экономикалық табыстың түсу ықтималдығы бар болса;
- табыс сомасы жоғары деңгейлі сенімділікпен бағаланған болса.

Мәмілеге сәйкес, банктерде контрагенттің ақшасын пайдаланғаны үшін кезеңде шығындар пайда болатын жағдайларда ғана сыйақы түріндегі шығын танылады.



## 2.2 «Еуразиялық банк» АҚ-ның инновациялық қызметтерін талдау

*Банктік қызмет* – банктік операция немесе оның жиынтықтылығы, клиенттің қандай да бір сұранысын қанағаттандыруға бағытталады. Сонымен қатар, банктік операциялар уәкілетті органдарда лицензияланады, банктік мәміле нысанын қабылдайды және банк шотының ақша қаражат айналысында көрінеді [11].

*Банктің инновациялық қызметі* – аса кең ұғым. Ол ғылыми – техникалық қызметті, ұйымдастырушылық, коммерциялық қызметті қамтиды және тұтынушыларға жаңалықтарды жеткізудің маңызы құрамдас бөлшегі болады. Бұл инновациялық жаңа өнімдердің нәтижесінде пайда болатын банк қызметі. Сондықтан қаржылық инновациялардың арнайы түрі болып табылады, бұларды банк пен қаржылық нарықтар жүзеге асырады. Қаржылық нарықта банк қызметінің жаңа түрлері пайда болып, өзіндік басқару үлгісі қалыптасады. Банк өнімдері арқылы қызметтер ұйымдастырылып, тиімді даму мен үнемділік пайда болады [12].

«Еуразиялық Банк» АҚ-ның негізгі қызмет түрлері:

- корпоративтік несиелендірудің барлық түрлері;
- тұрғындарды және корпорациялардың жұмысшыларын жеке несиелендіру;
- кіші және орта бизнесті несиелендіру;
- қаржылық консалтинг және жобалық, талдау;
- сақтандыру бойынша операциялар;
- әр түрлі қызмет көрсету операциялары;
- клиенттермен салымдарды теңгемен және шетел валютасымен қабылдау;
- валюталық, құнды қағаздар және депозиттермен операциялар,
- инвестициялық және зейнетақы активтер.

«Еуразиялық Банк» АҚ –ы банк нарығында инновациялық қызметтерді қолдануда алдыңғы қатарлы банктердің бірі болып табылады. Банктің Smartbank- жеке тұлғаларға жедел қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесі, «Client' s Bank» заңды тұлғаларға қашықтан банктік қызмет көрсету жүйесі және Eurasian Pay, Эквайринг жүйелері кең қолданыста.

Талдауды «Еуразиялық Банк» АҚ –ның негізгі қызмет түрлері несиелік қызметі мен депозиттік қызметтерінке бастағанымыз жөн.

Банктің клиенттерге берген несиелері бойынша несиелік портфелінің динамикасы келесі 4-суреттен көруге болады.



4-сурет. Сегменттер бойынша жалпы несие портфелінің динамикасы, млрд теңге

Ескерту. <https://eubank.kz/inc/uploads/Eurasian-AR-2016.pdf> сайтынан алынған

4-суреттен көріп отырғанымыздай, банктің несие портфелі 2011-2016 жылдар аралығында өсу динамикасын көрсеткен. Несие портфелінің ішінде көп үлесті кейінгі жылдары корпоративтік бизнеске берген несиелер иеленген.

8-кесте – «Еуразиялық Банк» АҚ несие түрлері бойынша өзгерісі, млн. теңге

	2014	2015	2016	өзгеріс 2016/2014	өзгеріс 2016/2015
Ірі корпоративтік клиенттерге берілген несиелер	273626	371004	418033	52,8	12,7
орта және шағын бизнеске берілген несиелер	31302	39754	32162	2,7	-19,1
<b>корпоративтік клиенттерге берілген несиелер барлығы</b>	<b>304928</b>	<b>410859</b>	<b>450195</b>	<b>47,6</b>	<b>9,6</b>
автокөлік сатып алуға берілген несиелер	144173	157021	131547	-8,8	-16,2
камтамасыз етілмеген несиелер	139981	125275	131660	-5,9	5,1
ипотекалық несиелер	16175	19322	20918	29,3	8,3
жеке кәсіпкерлікке берілген несиелер	15059	9680	8390	-44,3	-13,3

<i>8-кестенің жалғасы</i>					
ақша қаражаттарымен қамтамасыз етілген несиелер	47	855	9	-80,9	-98,9
<b>жеке тұлғаларға берілген несиелер барлығы</b>	315435	312154	292523	-7,3	-6,3
құнсыздануға құрылған резервтерді алып тастағанға дейінгі несиелер	620363	722912	742718	19,7	2,7
құнсыздануға құрылған резервтер	-32130	-40578	-46269	44,0	14,0
құнсыздануға құрылған резервтерді алып тастағаннан кейінгі несиелер	588232	682334	696449	18,4	2,1
<i>Ескерту - Кесте мәліметтері <a href="http://www.eubank.kz">www.eubank.kz</a> сайтынан алынған</i>					

2016 жылы берілген қарыздар бойынша құнсыздануға арналған резервтер 14%-ға өсіп, 46,3 млрд теңгені құрады. 2015 жылы өсім 26% құрады. 2015 жылы есептен шығарылған қарыз көлемі 12,9 млрд теңгенің орнына 7,9 млрд теңгені құрады. Сонымен қатар, корративті клиенттер бойынша есептен шығару көлемі шамалы өзгерді және 1,7 млрд теңгені құрады (2015 жылы 1,2 млрд теңге). Арзан портфельдегі есептен шығарылған қарыз көлемі 5,5 млрд теңгеге, 6,2 млрд теңгеге дейін, яғни екі есе дерлік төмендеді. 2015 жылы банк резервтерді қалыптастыру кезінде валюталық бағамдардың өзгеруінің оң әсерін сезінді, бұл қажетті резервтердің сомасын 2,2 млрд теңгеге азайтуға мүмкіндік берді. 2016 жылы валюта бағамдарының резервтер сомасына әсері болған жоқ.

Банктің несие портфелінің сапасын бағалауды келесі 9-кестеден көрумізге болады.

9-кесте – «Еуразиялық Банк» АҚ Жұмыс істемейтін несиелердің жалпы несие портфеліне қатынасы

Жұмыс істемейтін несиелердің жалпы несие портфеліне қатынасы	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Несие портфелі, млн. теңге	281221	383519	468100	620363	722912	742718
Жұмыс істемейтін несие үлесі, %	7,6	6,9	9,9	8,5	10,1	9,6
<i>Ескерту - Кесте мәліметтері <a href="http://www.eubank.kz">www.eubank.kz</a> сайтынан алынған</i>						

9-кестеден көріп отырғанымыздай 2011-2016 жылдар аралығында несие портфелінің өсу динамикасын байқаймыз, оның ішінде жұмыс істемейтін несиелердің үлесі 7-10% аралығында болған.

Несиелік операцияларды несиелеу бөлімі атқарады. Несиелеу бөлімі несиелік операциялар түріне байланысты секторларға бөлінеді:

- тұтынушылық несиелік бөлімі;
- ЕҚДБ бағдарламасы бойынша несиелеу бөлімі;
- депозит бөлімі.
- тұтынушылық несиелік бөлімі.

«Еуразиялық Банк» АҚ-ның жеке тұлғаларға келесідей несиелік түрлерін ұсынады: «Кепілсіз несиелік қолма-қол ақшамен»; «Тауар алуға арналған кредиттер»; «Жалақы несиелісі»; ««Просто Авто»; «Эксклюзив Авто»; «Тұтыну несиелісі».

#### *Кепілсіз несиелік қолма-қол ақшамен*

Несие өте қысқа мерзімде беріледі. Қарыз валютасы — теңге

Несие беру талаптары:

- сыйақы мөлшерлемесі – несиелік мерзіміне байланысты;
- несиелік ең төменгі сомасы – 20 000 теңгеден бастап;
- несиелік ең жоғарғы сомасы – 2 000 000 теңгеге дейін;
- несиелік мерзімі – 48 айға дейін;

Қарыз берілгені үшін комиссия — тегін немесе қарыз сомасының 5%

Клиентке қойылатын талаптар:

- жасы – 21-ден 65 жасқа дейін;
- соңғы жұмыс орнындағы үзіліссіз ең төменгі мерзімі – 6 ай;
- қарыз тек өңір шеңберінде тұрғылықты тіркелген жері бойынша беріледі.

Сақтандыру — Қарыз алушының өмірін сақтандыру, жазатайым оқиғалардан сақтандыру

#### *Тауар алуға арналған несиелер*

Банктің сауда серіктестерінің кең сауда желілерінде, тұрмыстық техникаларды, аудио-бейне техникаларды, компьютерлер мен ұйымдастыру техникаларын, жиһаздар, құрылыс материалдарын және басқаларды сатып алуға тиімді талаптарда және комиссиясыз тауарларды кредитке беру.

Өтінім беру Алсер, Атлант, М-Техникс, Мечта, Сулпак, ТехноДом, Логиком сауда желілеріндегі және басқа сауда орталықтарындағы тек Банктің қаржы кеңесшілері («POS» пакеті талаптары шеңберінде) немесе серіктес - компаниялардың қызметкерлері («IPOS» пакеті талаптары шеңберінде) арқылы мүмкін. Қарыз валютасы — теңге. Несие беру талаптары:

- несиелік ең төменгі сомасы – 15 000 теңгеден бастап;
- несиелік ең жоғарғы сомасы – 1 000 000 теңге;
- несиелік мерзімі;
- «POS» пакеті бойынша (біздің кредит жөніндегі кеңесшіміз бар серіктестер желілері) – 36-айға дейін;
- «IPOS» пакеті бойынша (біздің кеңесшімізсіз жоқ тәуелсіз сауда орындары) – 24 айға дейін.

#### *«Жалақылық несиелік»*

«Жалақылық несие» бағдарламасы «Еуразиялық банк» АҚ ынтымақтастық туралы шарт жасаған компания қызметкерлері үшін кез-келген мақсатқа кепілсіз кредит беруді қарастырады.

Жұмыс беруші үшін бұл бағдарлама несімен пайдалы?

- қызметкерлер несие беруді жұмыс беруші тарапынан ұсынылған әлеуметтік көмек деп бағалайды. Нәтижесі - адалдықтың нығаюы;

- қызметкерлеріңіздің кредиттері бойынша кепілдік бермейсіз;

- «Жалақылық несие» бағдарламасы жалақылық жобадан дербес.

Компания қызметкері үшін бағдарлама несімен пайдалы?

- несие мөлшерлемесі төмен;

- несие беру мерзімі 48 айға дейін;

- жасырын комиссиясыз;

- несиені кез-келген банктегі картаға немесе шотқа аудару мүмкіндігі;

- несие жұмыс орныңызда ресімделіп, өтінішіңіз жақын уақытта қаралады;

- ай сайынғы несиелік төлем жалақыңыздан ұсталып қалады;

- төлем үшін банктің есеп айырысу бөлімшесіне барудың қажеті жоқ.

«Еуразиялық Банк» АҚ заңды тұлғалардың назарына мынадай несие түрлерін ұсынады: «Еуразиялық мерзімді»; «Еуразиялық старт»; «Бизнес Авто»; «Еуразиялық тұрақты»; «Еуразиялық келісімшарт»; «Аванстық овердрафт»; «Ақша кепілі».

Банктік қызметтің бастыларының бірі депозиттік қызмет екені белгілі, ендеше ендігі кезекте осы қызметке талдау жасаймыз.

10-кесте – «Еуразиялық Банк» АҚ депозит түрлері бойынша динамикасы, млн.теңге

	2014	2015	2016	2016/2015 өзгерісі, %	2015/2014 өзгерісі, %
<b>Ағымдағы шоттар мен талаптеуге дейінгі депозиттер</b>					
Жеке клиенттер	13 803	32 022	22 016	31%	132%
Корпоративтік клиенттер	59 889	73 848	74 894	23%	1%
<b>Мерзімдік депозиттер</b>					
Жеке клиенттер	154 993	250 361	278 941	11%	62%
Корпоративтік клиенттер	319 814	298 405	295 325	-1%	-7%
Барлығы	548 499	654 636	671 176	3%	19%
Ескерту - Кесте мәліметтері <a href="http://www.eubank.kz">www.eubank.kz</a> сайтынан алынған					

2016 жылы шоттар мен депозиттер сомасының өсуі 3% - ды құрап, олардың көлемі 671,2 млрд теңгеге жетті. 2015 жылы өсім 19%-ды құрады және валюталық депозиттер құнының ұлғаюымен аз қамтамасыз етілді. 2016 жылы депозиттер өсімінің негізгі драйвері бөлшек клиенттер болды. Жеке

клиенттердің мерзімді депозиттері 11%-ға өсіп, 278,9 млрд теңгені құрады. Бұл ретте өсу 2015 жылғы көрсеткіштерден айтарлықтай төмен, жоғарыда көрсетілген себептер бойынша өсу құрамы 62%.

Корпоративтік клиенттердің мерзімді депозиттерінің көлемі 2016 жылдың соңына шамамен 295,3 млрд теңге деңгейінде қалды. Бір жыл бұрын бұл көрсеткіш 7% - ға төмендеді. Шоттар мен депозиттер құрылымында корпоративтік клиенттер өткен жылдың қорытындысы бойынша шамамен 55%-ды алады, бұл 2015 жылдың деңгейіне сәйкес келеді. 2016 жылы теңгедегі депозиттер бойынша орташа сыйақы мөлшерлемесі бөлшек клиенттер үшін 12,39% және корпоративтік сегменттің клиенттеріне 8,55% құрады. 2015 жылы олар тиісінше 8,41% және 10,52% құрады.

Еуразиялық Банк жеке тұлғаларға келесідей депозит түрлерін ұсынады: «TURBO Deposit»; «Талап етілгенге дейінгі салым».

#### 11-кесте – «Еуразиялық Банк» АҚ депозит түрлері шарттары

Депозит түрі/шарты	%	Минималды сумма	Шешіп алу мүмкіндігі	% төлеу шарты
«TURBO Deposit»	10,5	1000	Толығымен немесе бөлшектеп шешу	күнделікті
«Уақытша жинақ шоттары»	0,1	5000	Салым мерзімі соңында	Салым мерзімі соңында салым сомасымен бірге
«Талап етілгенге дейінгі салым».	0,1	шектеусіз	шектеусіз	Жыл сайын
Ескерту - Кесте мәліметтері <a href="http://www.eubank.kz">www.eubank.kz</a> сайтынан алынып авторлармен құрастырылған				

Smartbank-те Депозит ашу артықшылықтары:

- Үйден шықпай ақшаны басқару;
- % күн сайынғы есептеу;
- Арнайы карта «Super Turbo Deposit Card»;
- ҚР бойынша кез-келген банкоматтан комиссиясыз ақшаны 24/7 шешіп алу.

Жаңа жүйе барлық заманауи талаптарға сай келетін төлемдік және ақпараттық қызметтер жиынтығын білдіреді, ол Сізге Банкпен тиімдірек және қолайлырақ жұмысты қамтамсыз етуге мүмкіндік береді.

*Банктік өнім технологиясы* – бұл әдістер жиынтығы және техникалық процестердің ұйымдастыру құралы, қызметкерлердің әрекеті, операцияларды орындауға бағытталған, несие ұсынуы банк қызметімен банк өнімін сатумен пост – сатуда клиенттерге қызмет көрсетуі. Сонымен технологиялар белгілі бір банк өніміне өзімен өзі бастамашы және сұранысты қалыптастыра алмайды. Маркетинг өнімінің міндеті болып нарыққа қажет қазіргі, алдын ала болжамды және ертенге қажеттілігін біліп отыру [13].

*Жаңа банктік өнім:*

- меншікті нарығы қалыптастырылады, елеулі болмаған банктік қызмет;
- жаңа банктік қызмет нарыққа елеулі енеді.

«Классикалы инновациондық» банктік өнім – бұл әр кезде технологиялық сілкініс революциондық идея базасына, іздестіру және енуге түйіндес тиімсіз реурстарды жоғалту [14].

*Жаңғыртылған банктік өнім:*

- номенклатураны толықтырады (ассортимент) қолданылатын банктік өнімге, нарықты қамту немесе оның сегментінің деңгейін көтеру;
- номенклатураны жаңартады (ассортимент) қолданыстағы банк өнімін, ескі өнім орнын басады;
- қолданыстағы өнімді жайғастырады, тұжырымы болып басқа нарық немесе нарықтық сегменттер.

Революциялық сілкініс және мүлдем жаңа тауар құру соңғы жылдары болмаған және алдын ала болжау қиын. Маңызды болып қолданыстағы өнімді клиенттерге жағымды, керек кезде ұсыну. Нарықтағы өнімдер бірдей болып келеді, және ойдағыдай болудың ықтималдығы өндірісі мен таратылуына тәуелді [15].

*Банктік технологияның дамуы*

Небәрі соңғы он жылдықта дүниежүзілік банктік жүйе өзгерістің бірнеше қатарынан өтті. Несие картасы, банкоматтар, терминалдар және тіпті электрондық кезектер пайда болды. Тіпті инновациялық технологияларды банктік бизнестің дамуының негізі деп те айтуға болады. Бұған интернет-технологиясы арқылы онлайн есеп картасы, ақша қаражаттары мен бағалы қағаздар арқылы жүргізілген операциялар ықтимал болды. Банктік технологияның дамуы, клиентке банктегі меншікті ақша қаражатын банктен тыс ортада пайдалануға мүмкіндігін берді [16].

*Осы мақсаттар үшін келесі әдіс-айлаларды ылғи пайдалануға болады:*

- Телебанкинг – телефон арқылы есепшотты басқару;
  - Е-банкинг - дербес компьютер арқылы есепшотпен жұмыс;
  - Интернет-банкинг – интернеттің көмегімен есептік операцияларды жүргізу;
  - Ұтқыр банкинг - ықшамды құрылымдар арқылы есепшотты басқару.
- Бірақ, сөзсіз, қазіргі банктік технологиялар – қаржылық операцияларды жүргізуді жылдамдататын, сенімді әрі тиімді жүргізетін жабдықтар.

*Банктік құрылғылар*

Банктік жабдықтың біразы бүгін ғана дамып бастады, бірақ қазір көптеген компаниялар қаржылық мекемелерге келесі өнімдерді ұсынуға әзір

*Банкоматтар*

Әрине, біз ең жаңа банктік технологиялар туралы айтсақ, банкоматтар жайлы атамау болмайды - бүгінде бұл көп құрылымды автоматтар әр адымда орналасқан. Сол сияқты банкоматтарды автобанк деп атайды, олармен сол пластикалық карточканың иесі болған тұлға ғана операцияны орындай алады.

*Банкоматтың жақсы жақтары:*

- банктік жұмыскерлерді жұмыстан босатып қысқа мамандандырылған қызметтерді орындауға мүмкіндік береді.

- клиентке қаржылық операцияларды кез келген уақытта кез келген елде орындауға мүмкіндік береді

- максималды пайда табу мақсатында коммерциялық банк жұмыскерлерімен филиалдарының санын азайтады.

#### *Төлем терминалдары*

Таңқаларлық емес, қазіргі банктік технологияның енгізуіне байланысты қымбат уақытты кезекте өткізбей қалаған уақытта төлемдерді жүргізе аласын. Бұрын сауда орталықтарында, банктерде орналасқан төлем терминалдары азаматтардың сенімсіздігін туғызатын, ал қазіргі таңда керісінше, біртіндеп көңілдерін жаулап алуда.

#### *Төлем терминалдарының жақсы жақтары:*

- жабдықтарды сатып алу барысында үлкен шығындардың болмауы  
- операцияны жасаудағы жылдымдық, бұл айтылмыш қызметке деген сұрауды жоғарылатады

- әрбір транзакция өткізу барысында пайыз алу

- банк жұмыскерінің үйрету қажет болмауы, себебі толықтай автоаттандырылған

#### *POS терминалдар*

Ең жаңа банктік технологиялар POS-терминалдардың пайда болуына ықтимал болды. Кассалық құрылғы негізінде сауда операцияларын жүргізуге мүмкіндік берді. POS- терминал қандай? Ол: неден тұрады жүйелік блок, монитор, карта санаушы, пернетақта, басып шығару құрылғысы, бағдарламалық қамсыздандыру, фискалдық бөлім.

Ең жаңа технологияның енгізуінің өзгерістің банктік шеңберінде тек жабдық енгізуге ықтимал емес сонымен қатар - бүгін тиімді тәуекелді басқару және банктің табыстысының бағдарламалық тынымның игерушілігінде ықтимал болады.

Банк технологияларының дамуы клиенттердің ғана емес сол сияқты банктің өмірін жеңілдетті. Яғни банктік үдерістің орындалуын оңтайландырды. Сапалы банкомат, ыңғайлы терминалдар, қолданысы жеңіл кассалық аппарат, ең жаңа бағдарламалық тынымдар - өзін сенімді дамыған алдыңғы қатарлы банк деп таныстырған мекемеде кездестіруге болады.

#### *«Еуразиялық банк» АҚ- ның жаңа енгізілген банктік өнімдеріне талдау*

Қазіргі банктік нарықта бәсекелестің күрт өсуінен банктер өздеріне жаңа клиенттерді тарту, ұстап тұру үшін жағдайлар жасауда. Оның нәтижесі деп банктердің нарықа жаңа өнім мен жаңа инновациялық қызмет түрлерін шығаруын айтуға болады. «Еуразиялық банктің» енгізген жаңа инновациялық технологиясымен толық танысу.

«Еуразиялық Банк» АҚ заңды тұлғалар үшін келесідей жаңа қызмет түрлерін енгізіп қолданыста пайдалануда: Client's bank»; Интернет - Клиент «Жүйелі қол қою»; «Классикалық»; «Корпоративтік бақылау»; «Тең қатынастар»; «Қашықтан бақылау»; «Қашықтан қарау».



SmartBank-әлемнің кез келген нүктесінен аптасына 24 сағат 7 күн Internet желісі арқылы ұйымдастыру үшін әмбебап шешім. Жүйені пайдалану үшін лицензияны сатып алудың немесе арнайы бағдарламаларды орнатудың қажеті жоқ-Интернетке қол жеткізу жеткілікті. Smartbank арнайы дағдылар мен білімді қажет етпейді. Жүйенің қарапайым, ыңғайлы және интуитивті интерфейсі бар.

Эквайринг- ұйымдарға халықаралық төлем жүйелерінің банктік карталарын өз тауарлары мен қызметтері үшін төлем ретінде қабылдауға мүмкіндік беретін банктік қызмет

Eurasian Pay-картаны пайдаланбай смартфонмен жедел байланыссыз NFC төлемдерін жасауға мүмкіндік беретін бағдарлама.

«*Client's bank*»

Заңды тұлғаларға "Client's Bank" қашықтықтан банктік қызмет көрсету жүйесі "Client's Bank" ҚБҚК жүйесі жұмыс орнынан алыстамай-ақ келесі аталған шараларды жүзеге асыруға мүмкіндік береді:

- банктік шоттар бойынша кез келген уақыт кезеңі үшін ақша қалдығы мен қозғалысы туралы үзінді-көшірмелер алу (кіріс және шығыс қалдық, бір күндегі операциялар, әрбір операция бойынша үзінді-көшірмелер);
- әртүрлі өңірлердегі еншілес компаниялар мен филиалдардың шоттарындағы ақша қозғалысы туралы жедел ақпарат алу;
- банкке теңгеде және шетелдік валютада ішкі және сыртқа аударымдарды жүзеге асыруға төлем тапсырмаларын дайындау және беру;
- халықаралық аударымдарды жүзеге асыру;
- қызметкерлерге жалақы мен басқа да төлемдерді Банктегі карточкалық немесе жеке шоттарға аудару;
- төлемдерді жинақтаушы зейнетақы қорларына аудару;
- міндетті әлеуметтік жарналар мен салық төлемдерін жүзеге асыру;
- өзінің депозиттік шоттарын бақылау, сондай-ақ депозиттерді толықтыру немесе кеміту (депозиттің талаптарында осындай мүмкіндік болған жағдайда);
- банктегі өзінің кредит шоттары бойынша өзгерістерді қадағалап отыру;
- валюталар бағамы мен басқа да анықтамалық-қаржылық ақпаратты карап отыру;
- қолма-қол ақшасыз есеп айырысу бойынша шетелдік валютаны сатып алу сатуды жүзеге асыру;
- туынды құжаттарды қоса сала отырып, оларды жіберу және алу;
- on-line режимінде шоттар бойынша қалдықты алу;
- on-line режимінде кіріс төлемдерін алу.

*Интернет - Клиент «Жүйелі қол қою»*

Бұл Интернет - Клиент екі модулын пайдалана отырып жұмыс істеу мүмкіндігі. Егер басшылар немесе бухгалтерлер олардың қай жерде екендігімен байланыссыз, төлем құжаттарын жібергісі келген жағдайларда пайдаланылады, бұл ретте бірінші және екінші қолдың міндетті түрде болуы талап етіледі. Әдетте, әр құжатта екі қолдың да міндетті түрде болғаны талап етіледі, сондай-ақ сіз көрсеткен құжатты және екі қолдың біреуі болуымен қабылдауды жөнге

салу мүмкіндігі болады (мысалы: теңгедегі барлық құжаттар екі қолдың біреуімен жіберіледі, ал бірақ валютаны ауыстыруға өтінімді жіберген кезде Жүйе екі қолдың да болуын талап етеді).

*Интернет - Клиент «Классикалық»*

«Интернет – Клиент» модулі кез келген уақытта және әлемнің кез келген жерінен сіздің шотыңызды бақылауға және ол бойынша банк web-сайтында жұмыс істеу арқылы операциялар жүргізуге мүмкіндік береді.

*Интернет - Клиент «Корпоративтік қарау»*

Холдингілер мен әлемнің кез келген жерінде орналасқан еншілес ұйымдар құрылымымен бөлінген корпорациялар үшін еншілес ұйымдардың әрбір төлем құжатын есеп шоттарының шектеусіз саны бойынша, бұл ретте үзінді-көшірмелер, анықтамалар мен басқа да ақпараттар ала отырып, "on-line" режимінде қарау қажет болғанда, өте ыңғайлы.

*Интернет – Клиент «Тең қатынастар»*

Бұл Интернет - Клиент екі модульді пайдаланып, жұмыс істеу мүмкіндігі. Егер басшылар немесе бухгалтерлер төлем құжаттарын бір-біріне байланыссыз, алайда бұл ретте басқа пайдаланушының жіберетін құжаттарының барлығын қарап шығып, жібергісі келген жағдайда қолданылады.

*Интернет – Клиент «Қашықтан бақылау»*

Бұл Жүйенің екі модульді пайдалана отырып, жұмыс істеу мүмкіндігі. Бухгалтер «Банк – Клиент» модулінен жіберетін төлем құжатының бірде-біреуі өздерінің рұқсатынсыз банкке жіберілгенін қаламайтын басшылар үшін өте ыңғайлы. Жұмыс істеу принципі келесідей: бухгалтер «Банк – Клиент» модулінде құжатты дайындайды, оған бірінші қолды қойып, банкке жібереді. Әлемнің бір шетінде жүрген директор, банктің web-сайтына кіріп, құжатқа екінші болып қолын қояды, содан кейін банк құжатты орындайды.

*Интернет – Клиент «Қашықтан қарау»*

Бұл Жүйенің екі модульді де пайдаланып, жұмыс істеу мүмкіндігі. Егер басшы оның бухгалтері жіберген барлық құжаттарға қайта-қайта қол қойып отырғысы келмеген, алайда ақша қаражатының барлық легін тек қана қарап шыққысы келген жағдайда және төлем құжаттарын өз бетінше жіберу қажеттілігі кезінде қолданылады.

*«Мобильный банкинг жүйесі».* Қазақстан Евразиялық банктің «Мобильный банкинг» жүйесі – Қазақстандағы ұялы телефон көмегімен карт – шотты басқарудың алғашқы жүйесі. Қазіргі уақытта жүйе қызметін 130 мыңнан астам клиенттер пайдалануда, оның ішінде 95,5 жүйеге 2006 жылы қосылған – бұл елдегі қашықтағы банкингтің ең көп сұранысқа ие түрі. Мысалы Қазақстан Евразиялық банктің «Мобильный банкинг» жаңа өнімі.

«Мобильный банкинг» - бұл сіздің ұялы телефонға SMS хатама көмегімен карточкалы шотағы қаражатдың қозғалысын хабарлау жүйесі.

«Мобильный банкинг» жүйесіне қосылудың артықшылықтары:

- тәуліктің кезкелген уақытысында банкке бармай SMS хатама арқылы өзіңіздің карточкалы шоттіңіз жайлы ақпарат ала аласыз;

- SMS -хат арқылы өз есепшотыңызға жасалған операциялар мен авторизация туралы мәлімет беруге;
- есебін төлеуге;
- сәйкес SMS хатпен қажет жағдайда карточканы бейтарап етуге;
- мобильный банкинг жүйесіне қосылған карточкалар статусы жөнінде ақысыз мәлімет алып, Мобильный банкинг қызметтерін осы карталар арқылы ашып-жабу;
- өз телефоныңыздағы қолайлы меню көмегімен қызметтердің барлығын пайдалану.

«Мобильный банкинг» жүйесіне Евразиялық Банкінің кез-келген карточка ұстаушысы қасыла алады және қазақстандық ұялы телефон операторлардың иеленушісі. «Мобильный банкинг» жүйесіне Евразиялық Банкінің банкоматтары арқылы немесе Евразиялық Банкінің кез-келген бөлімшесінде арыз жазып қосылуға болады.

«Мобильный банкинг» жүйесі арқылы қарсетілетін қызметтер:

- төлем карточкасы байынша баланс (операция коды 01n);
- төлем карточкасы байынша операциялар тарихы (операция коды 02n);
- төлем карточкасын бейтараптандыру (операция коды 03n);
- «Мобильный банкинг» жүйесін бейтараптандыру (операция коды 04n);
- «Мобильный банкинг» жүйесін жандандыру (операция коды 05n);
- жүйеге қосылған төлем карточкалары туралы ақпарат (операция коды 06n);
- ұялы телефонға ақы төлеу (операция коды 07n t );
- төлем карточкасы бойынша қарызды тексеру (операция коды 09n).

Мұдағы n - төлем карточкасының соңғы төрт саны; t – сома теңгемен.

*Smartbank* «Еуразиялық банк» АҚ-ның – бұл әлемнің кез келген орнында қашықтықтан қызмет көрсету үшін оңтайлы шешім.



- ▶ Қосылудың қолайлы тәсілі:
  - Банкомат арқылы.
  - Банктің бөлімшелерінде/филиалында.
- ▶ Тегін тіркелу.
- ▶ Абоненттік төлемақының жоқтығы.
- ▶ Өзінің шоттарының арасында тегін аударымдар.
- ▶ Тұрақты төлемдер мен аударымдар.
- ▶ Кредиттерді тез және ыңғайлы өтеу.
- ▶ Банктік шоттарын өзі дербес, Банкке бармай басқару мүмкіндігі.
- ▶ Қосымша бағдарламалық қамтуды орнатуды талап етпейді.
- ▶ Ұялы телефон нұсқасына қолжетімділік.

5-сурет –Smartbank- ке тіркелу операциясы  
Ескерту. «Еуразиялық банк» АҚ-ның ресми сайтынан алынған

*Smartbank* онлайн режимінде келесі қаржылық қызметтердің кең спектрін береді:

Қарап шығу:

- шоттар бойынша ақпарат (шоттағы қалдық, үзінді көшірме);
- кредиттердің жағдайы туралы ақпарат;
- барлық жасалған операциялардың тарихы.

Төлемдер мен аударымдар жүргізу:

- қызметтердің 100-ден астам түріне ақы төлеу, оның ішінде ұялы байланыс, интернет, кабельдік теледидар, коммуналдық қызметтер және басқалары;

- банкішілік, банкаралық және халықаралық аударымдар (USD, EUR)

*Экспресс-касса*

Банктік шот ашпай-ақ және көптеген құжаттарсыз санаулы минуттарда Қазақстан бойынша ақша аударуға мүмкіндік беретін төлемдер жүйесі!

«Еуразиялық банк» АҚ - ның экспресс-кассасы – бұл:

- жеке уақытыңызды үнемдеу;
- төлемді жіберу рәсіміне 5 минуттай уақыт кетеді;
- қызметті пайдалану және оған қолжеткізу оңай;
- шот ашып керегі жоқ, тек құжаттарды ұсынып, Алушының деректерін хабарласаңыз болды, қалғанын Банк қызметкері орындайды;
- ҚР кез келген қаласында қызмет көрсету қолайлылығы;
- Сіз бүкіл Қазақстан бойынша тауарлар мен қызметтерге ақы төлей аласыз;
- көптеген құжаттарды толтыру рәсімінің жоқтығы;
- қағазбастылық жоқ, ең аз құжаттар;
- сапалы қызмет;
- банкте жоғары дәрежедегі қызмет көрсету.

Қазіргі уақытта инновация – экономикалық өсуді, құрылымдық жылжуды және т.с.с анықтайтын құбылыс қана емес. Инновациялар қазіргі экономиканың барлық салаларының дамуында, соның ішінде банк ісі саласында да үлкен мәнге ие.

*«Шақырғанға келетін несие»*

Шақырғанға келетін несие Айтулы көктемде Еуразиялық банк жаңа өнім – онлайн кредит беру жүйесін іске қосты. Енді тұрмыстық техника, гаджет, жиһаз, қала берді автокөліктің қосалқы бөліктерін сатып алу үшін қарызды үйден шықпай-ақ ресімдеуге болады. Мұндай кредиттің ең ұтымды жағы – оны алғашқы жарнасыз, кепілсіз және кепілгерсіз ала аласыз. Бұл дегеніңіз - күшіңіз бен уақытыңызды үнемдеу. Ол үшін сіз бар болғаны банк сайтына кіріп, ұнаған тауарды таңдап, өтінішіңізді ресімдеп, тек оның нәтижесін ғана күтесіз.

1 қадам. «Еуразиялық банк» АҚ-ның [www.eurasian-bank.kz](http://www.eurasian-bank.kz) сайтына кіресіз. «Жеке тұлғалар үшін» бөлімінің ішіндегі «Кепілсіз қарыз» бөлімшесін таңдап, «Өтінішті ресімдеу» тетігін басасыз.

2 қадам. Ұсынылған тауарлардың ішінен өзіңізге ұнағанын таңдайсыз және қажетті терезеде оның бағасын көрсетесіз. Жүйе автоматты түрде

кредиттің ең аз мерзімі бойынша ай сайынғы төлемді есептеп шығады. Кредит беру мерзімін өзіңіз таңдай аласыз, ол – 3 айдан 24 айға дейін. Есте сақтаңыз: сіз ресімдейтін шарттың әрекет ету мерзімі ұзақ болған сайын ай сайынғы төлем көлемі төмен, бірақ төлемі артық болады.

3 қадам. Одан кейін байланысу ақпараты мен табыс көзі туралы деректерді толтырасыз.

4 қадам. Ресімделген сауалнама бойынша растау алғаннан кейін банк жауабын күтесіз.

«Еуразиялық банк» АҚ - ның несиелеріне сипаттама:

- жылдам. Кредит беру туралы өтініш 20 минутта қаралады;

- ұтымды. Клиент қажетті тауарды алғашқы жарнасыз ала алады;

- жеңіл. Кредит туралы шешімді үйден шықпай-ақ, шағын сау-алнама толтырып, біздің жүйеден біле аласыз.

Қалғанын бізге тапсырыңыз. Аталған шара 20 минуттан аспайды. Пайдаланушы өзі туралы (мекен жайы, телефон нөмірі, электрондық мекенжайы) ақпаратты өзгерте алады. Өзге толықтырулар мен өзгертулер енгізуге тыйым салынады. Ал, өзгерту енгізу қажет болатын болса - клиенттің жеке нөмірін, ену кодын(айтулы ақпарат алдын ала электрондық поштаға жіберіледі) және туған жылын енгізу керек. Байла-нысу деректері қандай да бір түрде өзгертілсе, өтінім шешім қабылдауға қайталап жіберілмейді. Өтінім алдын ала мақұлданған болса клиенттің электрондық поштасына автоматты түрде хат келеді. Одан кейін банк қызметкерлері ақпаратты нақтылау үшін клиентке телефон шалу арқылы қажетті кеңес беріп, сауда орнына қалай бару керектігін түсіндіреді.

### 3 Қазақстандық екінші деңгейлі банктердің тәжірбиесіндегі банктік инновацияларды жетілдіру шаралары

#### 3.1 Банктік инновациялардың өзекті тенденциялары және шетелдік тәжірбиесі

EFMA Ассоциациясы (European Financial Management Association) соңғы жылдың ең танымал банктік инновациялары туралы зерттеу жүргізді. Бірақ Крис Скиннер инновацияның бағыттарына назар аудара отырып, осы зерттеудің жалпы шолуымен бөліседі. EFMA шорт-парағына түрік банктерінен 224 инновация, итальяндық және поляк банктерінен 203 инновация кірді. Төртінші орында Испания 134 номинациямен. Скиннер Еуропаның оңтүстігі банктеріне қарай мұндай салмақ дәл сол жерде банктер жаңа мобильді сервистерді енгізетіндіктен орын алады деп санайды, экономикасы дамыған елдердің ірі банктерінің көпшілігі жаңаға күмәнданбайды [ ].

1. Жекелендіру. Қазіргі заманда "бір өлшем барлығына жарамды" тұжырымдамасы тәжірбиеде жарамсыз. Банк осы талдауларға негізделі отырып және заманауи бұлтты платформаларды пайдалана отырып, әрбір клиентке көрсетілетін қызметтерді олар талап етілетін нысанда ұсына алады. Курьер *автомобиль-банкомат мобильдік қосымшасы* арқылы туындаған құжаттарды жеткізеді, қолма-қол ақшаны сақтауға мүмкіндік береді, ал интернет-банкинг бұлтты платформасы контрагенттерді тексеру бойынша сервистерді қоса алғанда, шот бойынша барлық ақпаратты береді. Мұның барлығы бір мақсат үшін құрылады — ыңғайлы пайдалану үшін, егер бұл үйреншікті банк іске асырмаса, оның бәсекелестері бұрын үлгере алады.

2. Банктердің тәулік бойғы және арналы жұмысы. Бүгінде банктер 24/7 режимінде жұмыс істеуде. Мысалы қазақстанда көптеген банктер KaspiBank, Еуразиялық банк және т.б. қолдануда. Олардың кейбіреулері клиенттермен офшорлық жұмыс орталықтарын пайдалана отырып, тәулік бойы қызмет көрсетуді ұсынады (бұл оларға жүктемені қазір жұмыс күні қызмет көрсету нүктелеріне тасымалдауға мүмкіндік береді), басқалары кез келген арна, соның ішінде WeChat, Facebook Messenger, Google Hangouts, Whatsapp және меншікті мобильді қосымшалар арқылы байланысқа тәулік бойы дайын.

3. Шағын және орта бизнесті қолдау. Иә, ШОБ несиелендіру тәуекелмен байланысты, алайда бұл тәуекелді Funding Circle сияқты платформалармен әріптестікті азайтуға болады (осы жол бойынша 29 ақпанда іске қосу жоспарланып отырған "ағынмен" Альфа-банк жүріп жатыр). Немесе Kumsal платформасын құрған түрік Deniz Bank жолымен баруға болады, ол кезде шағын және орта бизнес үшін оның қызметін қамтамасыз ететін ілеспе қызметтер ұсынылады (Ресейде осы тәсіл сол "нүкте" ФГ "ашу").

4. Транзакциялар туралы адам-түсініксіз хабарламалар. Шот бойынша қаражат қозғалысы туралы әдеттегі хабарламаларға клиенттер үйренгенімен, банктер оларға сыртқы платформалар — Google Maps, Facebook және Instagram

мүмкіндіктерін біріктіре алады. Мысал ретінде Moven Банкінің мобильді қосымшасы келтіріледі, ол Клиентті алдын ала берілген бюджеттік лимиттерден асып түсетін шығыстар туралы ескертеді, өз интерфейсінің әдеттегі бейнесін телефонның "сынған" экранының түріне өзгертеді.

5. Бөлінген төлемдер. Мысалы бұл La Caixa — дан байланыссыз білезік болсын, RBC Canada және HBOS UK-дан биометриялық трекер, немесе костюм толығымен (Heritage Bank, Australia). «Төлем құралы мәртебе көрсеткіші ретінде» тұжырымдамасы жоғары табысты клиенттік сегменттер үшін маркетингтік артықшылық ретінде пайдаланылуы мүмкін.

6. Банк жалпыға ортақ делдал ретінде. Скиннер 1990 жылдан бастап делдалдар ретінде банктерден арылуға тырысқан, бірақ банктердің рөлі күн сайын өсіп келеді. Мысалы, сіздің әйеліңіздің туған күнін еске салып, сіз оны жаңа жылға сатып алғаныңызды және оны қазір сыйлыққа алғысы келетініңізді еске түсіріңіз. Ресейде осымен sense қосымшасы бар Альфа-банк, Австралияда — CBA, Испанияда — Santander, ал Қазақстанда KaspiBank айналысады.

7. Киім-кешек Банкі интернет заттардың пайда болуымен сөзсіз болды. US Bank клиенттік шотпен өзгерістер болған кезде қосылуға мүмкіндік бере отырып, ақылды шамдарға арналған API ұсынады. Bradesco банк шотын автомобильге байланыстыруға және ақылы жолдарды және осындай инфрақұрылымды пайдалану үшін автоматты түрде төлеуге мүмкіндік береді. Жаңа Зеландия ASB Clever Cash сандық жинағын ұсынды.

8. Роботтарды және жасанды интеллектіні пайдалану. Мұнда әңгіме инвестициялық робосоветниктер (robo-advisors) туралы ғана емес, сонымен қатар IBM суперкомпьютерін пайдалана отырып, UBS және DBS банктерін ұсынатын жоғары айналымы бар клиенттер үшін нақты уақытта портфельін талдау қызметтері айтуға болады.

9. Клиенттерді банк жұмысына қосу үшін, егер ол қаласа, әлеуметтік байланыстар мен қарым-қатынас шеңберін пайдалану. Краудсорсинг неғұрлым танымал болып келеді және бұған мысал ретінде клиенттерден өзінің жаңа мобильдік Банкінің функционалдық ерекшеліктерін әзірлеуді сұраған Widiba Банкі (Италия).

10. Деректерді монетизациялау. Бұл банктердің жаңа нарықтық мүмкіндіктерді алу үшін деректерді қалай қолданатыны, мысалы, өз деректерін бөлшек сатушыларға ұсынатын Оңтүстік Африка NedBank. Клиенттер бұл үшін төлеуге дайын, сондай-ақ осындай қызметтерді ұсынатын қаржы институты өз сервистеріне байланыстылық дәрежесін арттырады.

Жалпы алғанда, Қазақстанда интернет –банкинг, home-banking және ұялы банкинг сияқты өнімдер әлі де болса жетілдірілмеген болып табылады. Бұл алдымен халықтың қаржылық сауатсыздығына, шешімдердің қатысты қымбаттылығы (1-3 мың доллар); құпиялылықты сақтау мәселелеріне байланысты.

Карточкалар және шоттар сияқты банктік өнімдерді дамыту, карточкалық өнімдерді пайдалану мәдениетін көтеру қажет. Карточкалардың иелері интернет - банкингті тек қана біруақытта ақша құралдарын шешіп алу үшін

ғана емес, сонымен бірге тауарлар мен қызмет көрсетулер үшін, аударымдар жасау үшін де пайдаланулары қажет. Ол үшін банктерге Интернет арқылы қолжетімді, банктік қызметтер тізімін үнемі кеңейтіп отыру және өз клиенттерін неғұрлым белсендірек ақпараттандыру қажет.

Ең алдымен, банктік мәдениетті халық арасында дамыту және де Интернетке қолжетімділікпен қамтамасыз ету қажет.

2018 жылға қарай цифрлы банк қызметі банк пен клиент бірден бір негізін құрушы көзі болып табылады. Берілген сауалнама негізінде банк клиенттерінің тұтынушылық сұранымының инновациялық цифрлы банк қызметі жайлы құлақдар болды, мұндағы әлеуметтік желілер, электронды әмиан және қаржылық құралдарды пайдалану болды.

Мысалы, Ұлыбритания 2/3 қатысушылар (65%), банкке клиенттер айына 4 фунтты төлеу арқылы ақпаратты сақтау картасы арқылы клиенттің жинақ балдары арқылы ақша қаражатының мөлшерін білеміз.

### **3.2 ҚР-ғы екінші деңгейлі банктердің инновациялық қызметін басқаруды жетілдіру жолдары**

Заманауи нарықта ұйымның, оның ішінде банктің ұзақ мерзім уақытында тұрақты және табысты қызмет атқаруы, тек сыртқы ортаның үздіксіз өзгерістеріне тез бейімделуі, қайта құрылымдану арқасында ғана мүмкін. Ұйымның ішкі ортасында нақты ортасында бір жаңалықтарды құрылымдау кезінде де осы мәселелер, яғни бәсекеге қабілеттілікті арттыру үшін жаңалықтар енгізу мәселелері шешіліп жатады. Белгілі бір жаңалықтар енгізу үшін құрылымды өзгерістер енгізу инжиниринг түсінігіне қатысты үдеріс болып табылады.

Инжиниринг (ағл. engineering – білім, ойлап табу) жаңа объект, не үлкен жоба жасауда инженерлік кеңес беру қызметін білдіреді. Бизнес инжинирингі - компания мақсатымен байланысты бизнесті қайта жиынтығы [24].

БҰҰ Еуропалық экономикалық комиссиясының анықтамасы бойынша инжиниринг – бұл инфрақұрылым объектілерін және кәсіпорындарды қалыптастыру, пайдалануға қатысты ерекше қызмет түрі. Сонымен бірге, құрылыс ғимараттарын салу, пайдалануға қажетті инженерлік техникалық саладағы жобалық және тәжірибелік қызметтер жиынтығы. Бұл анықтама бойынша инжиниринг ғылым мен өндірістің арасында орналасқан және ол өндірістік қызмет атқару үшін қажетті техника – технологиялық негіз қалыптастыратын қызмет түрі.

Оксфорд сөздігі бойынша инжиниринг дегеніміз құрылыс, машина, құрал - сайман жасауға қажетті жобалық жұмыстарды жоспарлап орындайтын қызмет түрі. Яғни инжиниринг – ғылыми білімдерге негізделген инженерлік қызмет.



Инновациялар инжинирингі дегеніміз ұйым қызметінің тиімділігін арттыру үшін белгілі бір инновациялық өзгерістер қолдануға қатысты жұмыстар кешені.

Инжиниринг ерекшеліктері:

- инновациялық инжинирингі тауардың өзінде жүзеге аспайды, оның материалдық тасымалдаушысында көрініс табады;
- инжиниринг сату – сатып алу сипатында болғандықтан оның коммерциялық сипаттамасы болу керек;
- инжинирингтің франчайзинг пен ноу- хаудан айырмашылығы, ол ұдайы өндірістік қызмет көрсетумен ерекшеленеді. Іс жүзінде инжинирингтік қызмет көрсету көбінесе ноу – хау сатумен тура келеді [25].

Инжиниринг жүргізуге қажет іс- әрекеттер

- 1) өз жаңалықтарыңыз үшін керекті нарық сегментін таңдап, оны зерттеу;
- 2) нарықтағы қаржылық өзгерістерді бақылай отырып, алдына қойған мақсатты нақты анықтау;
- 3) инновациялық жобаның технико- экономикалық негіздемесін жасау;
- 4) жаңа қызмет немесе өнім жасау бойынша ұсыныстар жасау;
- 5) жобаның уақытын, мерзімін, шығындар көлемін, экономикалық тиімділігін анықтау;
- 6) жобаны құжат түрінде бекіту;
- 7) жобаның атқарушыларға жоба бойынша толық кеңес беру.

Инжиниринг екі бағытта жүргізіледі:

- 1) Эволюциялық бағыт. Өндірісті бірте – бірте жақсарту, өндіріс үдерісін кезеңі бойынша дамыту. Даму үдерісі 10- 15 % -ға жоғарылайды;
- 2) Радикалды бағыт. Өндірісті нарыққа сай етіп түбегейлі өзгерту, нарық талабына сәйкес мүлдем жаңа өнім енгізу. Бұл үдеріс реинжиниринг деп аталады. Оның ұйым дамуына 100% [26].

Жалпы инновация инжинирингі өз мақсаты етіп жаңа өнімге салынған инвестициядан экономикалық тиімділікті жоғарлату мен инновациялық қызметтің болашақ бағыттарын анықтауды қояды.

Инжиниринг тәжірбие жүзінде базаланған ғылыми қызметтердің нәтижесі болып табылады, сондықтан бизнестің тиімді түріне айналған. Қаржылық инжинирингтердің тұжырымдары қарастырылған. Олардың басты кемшіліктері анықталып, инжинирингтердің қолданысы артып, жеке құнды қағаздар аумағы пайда болған. Қаржылық инжиниринг жеке түсінік болып табылады, демек қаржылық инжинирингтердің туындысы болып табылады. дегенмен барлық инжинирингтік шаралар инновациялық шаралармен тығыз байланысты.

*Банктік инжиниринг нысандыры мен субъектілерінің анықталуы мен даму факторлары:*

- экзогендік факторларға (қоршаған орта факторлары, сыртқы, объективті) – бағалардың өзгерістері, курстық өлшемдер, пайыздық төлемдер, деңгейлер, салымдар, ұлттық байлықтың қоры, салық салымдары, салықтық

асимметриялар, технологиялық жетістіктер, қаржы теориясының жетістіктері, заңнамалық өзгерістер, ақпараттық және операциялық төлемдер кіреді;

- эндогендік факторларға (нарықтық) –ұсыныстар факторы (салымдар, салықтар, регулятивті шектеулер, келісім-шарттар, ұйымдастыру ережелері), сұраныс факторлары (салымдар, нарық сегментациялары, транзакциялық ұсталымдар, мониторингтену төлемдері) кіреді.

Қызмет институттарындағы аса маңызы нәрсе оның атқаратын қызметі болып табылады. Коммерциялық банктердің инновациялық қызметі жеке жүйе болып табылады. Инновациялық үрдістер қатарына бірнеше кезездер кіреді, атап айтсақ: өндіріс, даму, қозғалыс, диффузиялану [27].

Инновациялық үрдістердің бірнеше кезездері берілген, демек инновациялық алгоритмдердің түрі беріліп, коммерциялық банктердің инновациялық үрдістері ұсынылған. Инновациялық үрдістерді дамыту арқылы әртүрлі инновациялық даму үлгілері жіктелген. Демек инновациялық үрдістер дамып жіктелген, яғни тарихы анықталып жетілген. Пайда болу тарихы бойынша жіктелу кезездері орындалады.

Коммерциялық банк қызметтерінің инновациялық қызметтері ашылып, жеке банк ісі арқылы логикалық топтар жіктелген болатын, осы кезде ұйым аралық инновациялық үрдістер жүріп, ішкі құрылымдар ретке келтірілген. Кеңейтілген инновациялық қызмет сипаты қалыптасып дамыған.

Банк нарық субъектісі ретінде жоспарланып, инновациялық қызметтерді орындап шығады, демек қоршаған орта арқылы талдану үрдістерін орындап, үш құрамдас бөліктерін анықтап береді. демек ішкі орта қалыптасып отырады. оларға: сыртқы орта, микроорта, макроорта.

Банктік инновациялардың бағыттарын жүзеге асыра отырып, сұраныстар бойынша жаңа өнімдер алынады. Оған бірнеше ұсыныстар жасалады. олардың барлығында бірнешет кемшіліктер болады.

Банктік инновацияларды дамыту үрдісінің жаңа түрлері қамтылып, бірнеше әдістер қолданылады. инновациялық үрдістер арқылы коммерциялық банктер пайда болады. Ұсынылған жіктеулер арқылы инновациялық менеджмент қалыптасып, белгілі бір әдістер қолданылады.

Банктік инжиниринг арқылы жаңа өнімдер өңделеді. Демек технологиялық сұлбалардың сипаты беріліп, жаңа банктік өнім құралады. Осы технологиялық сұлбалар арқылы жаңа әдістер анықталып, бір біріне қатысты үздіксіз амалдар орындалады, демек осы әдістерге: LEGO және функционалды әдістер кіреді [28].

Осылайша, жоғарыда айтылғандардың барлығын талдай отырып, инновациялар экономиканың өсуіне, дамуға және құрылымдық ілгерілеулерге ықпал етеді деген қорытынды жасауға болады. Олар барлық экономикалық салаларда, сондай-ақ банк ісінде дамуды қамтамасыз етеді. Банк саласындағы электрондық инновациялар кез келген қызмет саласында табысты дами алады. Инновацияның бұл түрі ақпаратты электронды түрде беру жеткілікті өзекті болған кезде қазіргі әлемде іске асыру үшін маңызды рөл атқарады. Сонымен

қатар, бұл уақытты үнемдейді және клиенттердің көптеген міндеттерін айтарлықтай жеңілдетеді [12-15].

Қазақстанда инновациялық банк жүйесі тек қалыптаса бастады. Инновациялық дамудың жоғары деңгейінде болу үшін Қазақстан банктері жетекші шетелдік тәжірибе мен олардың инновациялық даму болжамына сүйене отырып, банк техникасын дамытудың басым бағыттарын айқындауы қажет [16-17].

Банктер инновацияларды енгізудің стратегиялық жоспарын жасауы қажет. Негізгі мақсат келісілген технологиялық, экономикалық және басқарушылық іс-шаралар негізінде бәсекеге қабілеттіліктің оңтайлы деңгейіне қол жеткізуді ұсыну қажет. Банкті жаңа, неғұрлым жетілдірілген технологияларды, өнімдерді, қызметтерді және банк процестерін тұрақты құруға бағдарлау қажет.

Бәсекелестік күресте төтеп беру үшін, біздің ойымызша, банктер келесі міндеттерді шешу керек:

- нарыққа икемділік пен бейімделуді арттыру;
- банктік процестерді автоматтандыру, жаңа компьютерлік технологияларды, виртуалды банктік және қаржылық технологияларды пайдалану;
- қашықтықтан қызмет көрсетуге көшу, интернет-банкингті пайдалану;
- жаңа технологиялар негізінде жаңа банк өнімдерін немесе қызметтерді құру және енгізу;
- электронды маркетинг үшін жаңа ақпараттық және коммуникациялық технологияларды кешенді пайдалану;
- басқару нысандары мен әдістері саласында инновацияларды енгізу;
- қызметкерлер біліктілігінің өзгеруі.

Осылайша, жаһандану жағдайында банк саласындағы инновациялар-ресейлік банктер үшін аса қажеттілік. Бәсекелестік күресте табысты қатысу үшін Қазақстан банктері ең озық технологиялар мен өнімдерге ғана бағдарлануы қажет.

Жоғарыда атап өткеніміздей, «Еуразиялық Банк» АҚ-ның инновациялық қызметтері мен технологиясын талдай отырып, екінші деңгейлі банктерге, оның ішінде «Еуразиялық Банк» АҚ-на *болашақта енгізуге мүмкін жаңа инновациялық технологиялардың бірнеше түрін ұсынамыз:*

- клиенттердің қалаулары мен банк бөлімшелері экономикаларын жетілдіруді мақсатында бейнетіркеуіш жүйесін енгізу;
- клиент кіріп тек бейнеконтакт-орталығы қызметкерімен қатынасып қана қоймай, сонымен қатар, қажетті құжаттарды алуға және оларды кіріктерме принтерде шығарып алуға мүмкіндік беретін тәулік бойы қызмет көрсететін (банктік карта көмегімен ашылып жабылатын) бейне дүңгіршектерді енгізуді ұсынылды;
- банк клиенттерінің өздеріне қызықты ақпараттарды алып қана қоймай, өзінің және қызметкердің уақытын үнемдей отырып, құжаттың белгілі бір бөлігін толтыру мүмкіндік беретін интерактивті витриналар енгізу ұсынылды;

- банк бөлімдерінде келушілер барлық өнім түрлерімен танысуға және шарттарды салыстыруға мүмкіндік алатын Microsoft Surface тачскрин-столды орнату ұсынылды;

- интернет банкингі жетілдіру жолы ретінде электрондық төлем жүйелерін *Yandex, WM, RuPay* бағдарламасын қолданып, ұялы байланыс операторлары арқылы электронды жүйелер дамыту. Ұялы байланыстарға *Keeper-Mobyle, GSM-Keeper* бағдарламаларын енгізу ұсынылды.

Жалпы «Еуразиялық банк» АҚ-ның алдағы жылдарға арналған инновациялық даму жоспары келесідей болуы қажет деп есептейміз:

- шағын және орта бизнесті қаржыландыру көлемін өзінің несиелеу бағдарламасының шеңберіне де, сондай-ақ халықаралық қаржы институттарының қаржыларын тарту арқылы да ұлғайту.

- сауданы қаржыландыруды тарихи түрде қалыптасқан тиімді өнімдер бағытында дамыту.

- жаңа қарыз нарығын және банктің географиясын кеңейту мақсатында ҚР тыс жерлерден халықаралық серіктестік қарым-қатынастарын жетілдіру.

- халықаралық қаржы стандарттарына сәйкес, TEMENOS T 24 бизнес процестерін автоматтандырудың жаңа жүйесін енгізу.

- бейнетіркеуіш, бейнеконсультант, интерактивті витрина, тачскрин-стол жаңа инновациялық технологияларын қолданысқа енгізу.

- Қазақстан бойынша филиал жүйесін дамыту.

- банктік, сақтандыру және басқа да қаржылық өнімдер мен қызметтер түрлерін көбейту және одан әрі дамыту. Сонымен қатар клиенттерге тиімді шешім қабылдау мақсатында жаңа технологияларды енгізу және дамыту.

«Еуразиялық Банк» АҚ қызметін зерттей келе, банктік қызметті жетілдіру үшін келесідерді ұсынуға болады:

- банктің пассив бөлігінің көбін құрайтын депозиттік операцияларды жетілдіру қажет. Депозиттер туралы ақпараттың таратылу жолы нашар. Демек, потенциалды салымшылар өз қаражаттарын басқа банктерге салуда, оның басты себебі банктік маркетингтік қызметінің онша жақсы дамымағандығынан;

- Еуразиялық Банк филиалы бойынша есептеу-кассалық орталықтарын ашу. Бұл шарның көмегімен аймақтағы есеп айырысу көлемін ұлғайтып қана қоймай, сонымен қатар банк қызметінің секторын кеңейтуге болады. Оның нәтижесінде Банк таза пайданы ұлғайтудың тағы бір жолына ие болады.

## ҚОРЫТЫНДЫ

Жалпы дипломдық жұмысты қорытындылай келе төмендегідей тұжырымдар жасауға болады:

1) Коммерциялық банктердің инновациялық қызметтерінің ерекшеліктері мен негіздерін зерттеу негізінде келесідей тұжырымдар жасалды:

Инновациялық банк өнімі – бұл нарықтағы инновациялық қызметтердің модификациялық өнімдері мен технологиясын дамытудың соңғы нәтижесі болып табылады;

Инновациялық қызмет – бұл нарықта дамыған, жүзеге асқан технологиялық үрдістер мен модификациялық өнімдердің жаңа үрдістері.

Инновациялық банк өнімдерінің тізіміндегі өлшемдер тұрақты болады, сондықтан келесі уақытта өзгеріп отырады. Қазіргі таңда инновациялық банктік өнімдер арқылы келісім алмасу операциялары орныдалады, демек орындалатын шаралар интернет-технологияларына негізделген;

2) Қазақстанда бүгінгі таңда электрондық төлем жүргізу нарығының дамуы мен болашақтағы перспективасы келесі серпелістермен сипатталады:

- электронды терминалдық құрылғыларды саны соңғы кезде кеңейіп түсті, және ары қарай да арта бермек. Дәстүрлі банкоматтар мен POS-терминалдардан бөлек, қолма – қол ақша қабылдау, Web, War, ұялы телефондар, өз-өзіне қызмет көрсету терминалдары және т.б кең таралуда. Клиенттер бір ғана қызмет түрін әр түрлі терминалдық құрылғылар мен төлем құралдары арқылы жүзеге асыра алады;

- электрондық терминалдар арқылы жүргізуге болатын банктік операциялардың түрлері де көбейеді;

- ендігі кезекте ол тек қана қолма - қол ақша алу мен тауарлар бойынша төлем жүргізу емес, сонымен қатар басқа төлемдер (коммуналдық төлемдер және т.с.с ) ақша аударымдары, несиелерді өтеу, депозиттерді ашу мен толтырып отыру және т.б., ақша аудару жүйелері мен интернет дүкендер қарқынды дамиды;

- клиенттер банктік қызметтердің кеңейтілген түрін электрондық терминалдық құрылғылар арқылы қолдануға ұмтылады, өйткені ол жылдам, әрі қымбат емес (кейде мүлдем тегін);

- банктер үшін электрондық каналдар негізінде қызмет көрсету операторлардың қызметіне қарағанда арзанырақ және кең көлемді болып табылады. Сол себептен онлайн режимінде электрондық төлемдерді жүргізу қызметінің көлемі мен маңыздылығы күннен – күнге өседі;

- банк тарапынан ерекше электрондық қызмет көрсетуге деген сұраныс артып келеді. Олардың өз клиенттеріне стандартты өнімдер емес, ерекше, қайталанбас өнім шығаруға ұмтылысы заман талабына сай жоғарылайды. Осының барлығы банктерді клиенттерді тартуға және бұрынғы клиенттермен арақатынасты одан әрі жақсартуға түсуге, электронды қызмет түрлерін көбейтуге итермелейді;

4) «Евразиялық Банк» АҚ-ның жеке тұлғаларға келесідей несие түрлерін ұсынады: «Кепілсіз несие қолма-қол ақшамен»; «Тауар алуға арналған кредиттер»; «Жалақы несиесі»; ««Просто Авто»; «Эксклюзив Авто»; «Тұтыну несиесі». Ал заңды тұлғаларға мынадай несие түрлерін ұсынады: «Еуразиялық мерзімді»; «Еуразиялық старт»; «Бизнес Авто»; «Еуразиялық тұрақты»; «Еуразиялық келісімшарт»; «Аванстық овердрафт»; «Ақша кепілі». Евразиялық Банк жеке тұлғаларға келесідей депозит түрлерін ұсынады: «TURBO Deposit»; «Қазына Премиум»; «Талап етілгенге дейінгі салым». Ал заңды тұлғалар үшін келесідей *жаңа қызмет түрлерін* енгізіп қолданыста пайдалануда: Client's bank»; Интернет - Клиент «Жүйелі қол қою»; «Классикалық»; «Корпоративтік бақылау»; «Тең қатынастар»; «Қашықтан бақылау»; «Қашықтан қарау»;

5) банктер белгілі бір жаңалықтар енгізу үшін құрылымды өзгерістер енгізу инжиниринг жүйесін қолдануы тиіс. Инновациялар инжинирингі дегеніміз ұйым қызметінің тиімділігін арттыру үшін белгілі бір инновациялық өзгерістер қолдануға қатысты жұмыстар кешені;

7) «Еуразиялық Банк» АҚ-на *болашақта енгізуге мүмкін жаңа инновациялық технологиялардың бірнеше түрін ұсынамыз:*

- клиенттердің қалаулары мен банк бөлімшелері экономикаларын жетілдіруді мақсатында бейнетіркеуіш жүйесін енгізу;

- клиент кіріп тек бейнеконтакт-орталығы қызметкерімен қатынасып қана қоймай, сонымен қатар, қажетті құжаттарды алуға және оларды кіріктерме принтерде шығарып алуға мүмкіндік беретін тәулік бойы қызмет көрсететін (банктік карта көмегімен ашылып жабылатын) бейне дүңгіршектерді енгізуді;

- банк клиенттерінің өздеріне қызықты ақпараттарды алып қана қоймай, өзінің және қызметкердің уақытын үнемдей отырып, құжаттың белгілі бір бөлігін толтыру мүмкіндік беретін интерактивті витриналар енгізу;

- банк бөлімдерінде келушілер барлық өнім түрлерімен танысуға және шарттарды салыстыруға мүмкіндік алатын Microsoft Surface тачскрин-столды орнату;

- интернет банкингі жетілдіру жолы ретінде электрондық төлем жүйелерін Yandex, WM, RuPay бағдарламасын қолданып, ұялы байланыс операторлары арқылы электронды жүйелер дамыту. Ұялы байланыстарға Keeper-Mobyle, GSM-Keeper бағдарламаларын енгізу.

## ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР

- 1 Карпова С.В. Инновационный маркетинг. Учебник / Отв. - С.В. Карпова. - М.: Юрайт, 2016. - 458 с
- 2 Есенғазиев Б.К. Инновациялық менеджмент. // Оқу құралы - Алматы, 2010. -356 б.
- 3 Әлинов М.Ш. Инновациялық менеджмент: Оқу құралы. Алматы: «Бастау», 2012
- 4 Тінәсілов М.Д. Инновационная экономика в странах центральной Азии. Алматы, 2012
- 5 Искаков Ұ.М. Банк ісі: Оқулық: Экономика, 2013. -776 б.
- 6 [www.eubank.kz](http://www.eubank.kz)
- 8 Хамитов Н.Н. Банковское дело. Курс лекций. Алматы, «Экономика» 2005 г.
- 9 Банковское дело. Управление и технологии: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям // под ред. А.М. Тавасиева. Москва ЮНИТИ-ДАНА, 2012 г.
- 10 Эриашвили Н.Д., Тавасиев А.М., Москвин В.А. Банковское дело: учебное пособие - М.: Юнити-Дана, 2012 г
- 11 Белотелова Н.П., Белотелова Ж.С. Деньги. Кредит. Банки: Учебник. Дашков и К, 2014 г
- 12 Калапуц П.А. Инновационный менеджмент: учебное пособие.2010
- 13 Вдовин В.М., Суркова Л.Е. Информационные технологии в финансово-банковской сфере. Учебное пособие «Дашков и К, 2014 г.
- 14 Аверченков В.И., Ваинмаер Е.Е. Инновационный менеджмент: учебное пособие для вузов. ФЛИНТА, 2011 г.
- 15 Шемякина Т.Ю.Инновационный процесс: регулирование и управление. ФЛИНТА, 2012 г.
- 16 Жарковская Е.П. Банковское дело: Учебник. Омега-Л 2011 г.
- 17 Цахаев, Р. К. Маркетинг: учебник . - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2013.
- 18 Алексунин В.А. Маркетинг: учебник. - 5-е изд., доп. и перераб. - М.: Дашков и К, 2014.
- 19 Мазилкина Елена Ивановна. Маркетинг: учебник для студ. ср. проф. образования / Е. И. Мазилкина. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 368 с.
- 20 Кондратенко Н.М. Маркетинг. Учебник для бакалавров. Юрайт-Издат, 2014.
- 21 Годин А.М. Маркетинг: учебник. - 10-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2013.
- 22 Электронная коммерция: маркетинговые сети и инфраструктура рынка / М.Л. Калужский ОмГТУ. – Москва : Экономика, 2014.
- 23 Юденков Ю.Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски. - СПб: КноРус, 2010 г.

24 Кузнецов Б.Т., Кузнецов А.Б. Инновационный менеджмент. Издательство: Юнити-Дана, 2009 г

25 Ким С. А. Маркетинг: учебник для студ. вузов по напр. подготовки "Экономика и управление"; - М.: Дашков и К, 2013.

26 Банковский менеджмент: учебник // Под ред. Е.Ф. Жукова. Юнити-Дана, 2012 г.

27 Сергей К. Система эффективного управления: Стратегический маркетинг -М.: «Дело», РАНХиГС, 2014.

28 Соколов Е.В., Немтинов С.И., Елисеев А.А. Модели и эффективность банковского обслуживания с использованием пластиковых карт. - М.: Издательский дом «МЕЛАП», 2002 г.

29 Н.М. Плещеева. Инновационная деятельность коммерческих банков // Материалы международной научно-практической конференции "Экономика и управление в XXI веке: теория, методология, практика", г. Москва, 30 ноября 2012 года.

30 Аюпов А.А., Конструирование и реализация инновационных финансовых продуктов, М.: NOTA BENE, 2016.

31 Семикова П.С., Банковские инновации и новый банковский продукт / П.С. Семикова, Банковские технологии, 2017, № 11.

32 BANKIR.RU //Электронный ресурс URL: <http://bankir.ru/publikacii/s/prognoz-pogody-v-banke-2014-yasno-10004441>