

Антонов Олег Борисович

**Банковская деятельность в Казахстане.
Обзор 2013**

Алматы, 2014

Введение

Обзор посвящен деятельности банков Республики Казахстан в 2013 году, особое внимание уделено дистанционному банковскому обслуживанию (ДБО), которое банки активно развивают последние 5 лет. Рассмотрены пять интегральных параметров банковской деятельности, по которым проведено ранжирование 10 банков. В заключении подводятся итог и определяется лидер казахстанской банковской системы. Данные для статей и рейтингов (по состоянию на конец декабря 2013) взяты из открытых источников – сайтов банков, Агентства РК по статистике и Национального банка РК.

Работа банков по расчетно-кассовому обслуживанию требует проведения полевых исследований, способных дать объективную качественную оценку. На это требуется время и деньги.

Большинство банков тщательно скрывают информацию о количестве своих клиентов, поэтому оценить деятельность банков в кредитном и депозитном направлениях затруднительно. В первой части, касающейся доступности банковских услуг будет представлена информация Национального банка РК, дающая некоторое представление общей картины по этим направлениям.

1. Определения и понятия

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) — общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), с использованием компьютерных и телефонных сетей.

Технологии ДБО с использованием устройств банковского самообслуживания различаются по типу используемых устройств:

- с использованием банкоматов;
- с использованием платежных терминалов;
- с использованием POS-терминалов;
- с использованием информационных киосков.

Банкомат - программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизированной выдачи и приёма наличных денежных средств, как с использованием платёжных карт, так и без, а также выполнения других операций, в том числе оплаты товаров и услуг.

Банковский киоск – электронное устройство по приему платежей наличными или по банковской карте. В настоящее время включает в себя и функции информационного киоска, ранее выпускавшегося отдельно.

Платежный терминал - устройство, предназначенное для:

- приема платежей за услуги мобильной связи, коммунальные услуги, Интернет-провайдеров, в счет погашения банковских кредитов;
- пополнения лицевых счетов в платёжных системах, счетов банковских карт.

POS-терминал - электронное устройство для приема к оплате по пластиковым картам.

Информационный киоск — автоматизированный программно-аппаратный комплекс, предназначенный для предоставления справочной информации в автономном режиме.

Система расчетов по банковским картам — платёжная система, объединяющая банкоматы различных банков. Обычно банкоматы банка, выдавшего банковскую карточку, предоставляют расширенную функциональность, в то время как при работе с банкоматами других банков, объединённых системой расчёта, предоставляются только базовые услуги: просмотр баланса и получение наличных.

Системы расчётов бывают глобальные (в Казахстане - VISA, MasterCard) и национальные, действующие в рамках одной страны. Сейчас в Казахстане действуют две национальные платёжные системы: Межбанковская система переводов денег (МСПД) и Система межбанковского клиринга (СМК). Их оператором является РГП «Казахстанский центр межбанковских расчетов Национального банка РК» - дочерняя организация Национального Банка РК.

Интернет-банкинг — это общее название технологий дистанционного банковского обслуживания, при котором доступ к счетам и операциям по ним предоставляется в любое время и с любого компьютера, имеющего доступ в Интернет. Для выполнения операций используется Интернет-браузер, то есть отсутствует необходимость установки клиентской части программного обеспечения системы.

Мобильный интернет-банкинг – это канал ДБО, использующий систему сотовой связи и работающий на смартфонах и планшетных компьютерах.

Электронные деньги - это денежные обязательства их эмитента (банка), хранящиеся в электронной форме на электронном носителе. Использование ЭД, согласно принятому в РК закону, отнесено к способам осуществления платежей наряду с другими платёжными инструментами, такими как платёжные карточки, чеки, векселя, платёжные поручения и так далее. Требования законодательства республики распространяются исключительно на отношения, связанные с деятельностью граждан Казахстана и проведением ими различных операций на территории страны. Электронные деньги иностранных компаний - нерезидентов РК не подпадают под регулирование казахстанского законодательства, и их деятельность является нерегламентированной. Электронные деньги, выпущенные иностранными эмитентами, не могут быть признаны легитимным способом проведения расчетов на территории страны.

Часть 1. Доступность банковских услуг населению Казахстана

В 2013 году в Республике Казахстан действовало 38 коммерческих банков, работу которых контролирует государственный Национальный банк РК. Активно с населением работают 33 банка, но достаточно развитую сеть точек обслуживания (филиалы и отделения) имеют только 21 банк. За последние 5 лет количество точек обслуживания увеличилось только у АО "Kaspi Bank" и Хоум Кредит Банка. Три банка из первой десятки наоборот, сократили свое присутствие в регионах (БТА Банк, Альянс Банк и Темірбанк). Насколько доступны банковские услуги 17-миллионному населению Казахстана?

Город и сельская местность (область)	Население на 1.10.2013 *	Кол-во точек обслуживания по 38 банкам	Кол-во жителей на 1 точку обслуживания	Рейтинг банков РК по доступности услуг населению																			
				АО "Народный сберегательный банк Казахстана"		АО "Kaspi Bank"		АО "БТА Банк"		АО "Казкоммерцбанк"		АО "Евразийский банк"		АО "Банк ЦентрКредит"		АО "Цеснабанк"		АО "Альянс Банк"		АО "Хоум Кредит Банк" **		АО «Темірбанк»	
				Филиалы	Отделения	Филиалы	Отделения	Филиалы	Отделения	Филиалы	Отделения	Филиалы	Отделения	Филиалы	Отделения	Филиалы	Отделения	Филиалы	Отделения	Филиалы	Отделения	Филиалы	Отделения
Алматы	1494590	380	3933	1	56	1	45	1	22	1	44	1	23	1	30	1	18	1	17		1	9	
Астана	804474	175	4597	1	28	1	17	1	11	1	9	1	10	1	7	1	22	1	7		1	4	
Южно-Казахстанская	2721676	48	56702		18		6		3		3		3		2		2		6			2	
Шымкент	678503	76	8928	1	16	1	10	1	7	1	5	1	3	1	2	1	3	1	4			1	
Арысь	41632	4	10408		2		1															1	
Кентау	64376	3	21459		1				1		1												
Туркестан	154578	11	14053		3		1		1		1		1						1			1	
Алматинская	1977324	88	22470		24	2	13		1	1	6		7	1	4	1	1	1	5		2	8	
Талдыкорган	134866	38	3549	1	5	1	5	1	2	1		1	1	1	4	1	1	1	2			1	
Капчагай	43527	7	6218		1		2									1						2	
Текели	30606	2	15303		2																		
Восточно-Казахстанская	1394382	46	30313		25		1		8		1		1		1				2			5	
Усть-Каменогорск	313123	93	3367	3	16	1	8	1	9	1	4	1	4	1	7	1	9	1	7		1	3	
Аягоз	37245	4	9311		1														1			1	
Зыряновск	37938	7	5420		2		1		1				1		1								
Курчатов	11571	4	2893		1						1								1			1	
Риддер	54895	11	4990		3		1		1		1		1		1		1		1				
Семей	315644	74	4265	1	16	1	7		9	1	3	1	3	1	4	1	3	1	5		1	4	
Карагандинская	1367512	21	65120		15		1		2				1		1							1	
Караганда	482815	115	4198		22	1	11	1	9	1	5	1	5	1	8	1	5	1	5		1	4	
Балхаш	77886	9	8654		1		1		1	2		1		1				1					
Жезказган	84782	23	3686	1	3	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1			1				1	
Каражал	19159	2	9580		1				1														
Приозерск	13203	1	13203		1																		
Сарань	51275	5	10255		1		1		1				1						1				
Сатпаев	69932	9	7770		1		3		1		1				1				1			1	
Темиртау	181936	31	5869	1	7		5		3	1	1		2		1			2				1	
Шахтинск	57331	4	14333		1		2		1														
Жамбылская	1081907	26	41612		12	1	1		3				3		1		1					2	
Тараз	349823	53	6600		13	1	9	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2		1	2	
Костанайская	880775	31	28412		14		6		4				2		1				1			2	
Костанай	221169	65	3403	1	12	1	9	1	3	1	1	1	8	1	6	1	5	1	2			1	
Аркалык	28747	3	9582		1				1				1										
Лисаковск	40768	6	6795		1		1		1				1						1				
Рудный	127663	20	6383		3		4		1		1	1	3	1	2				1				
Актюбинская	805117	22	36596		11		1		7		1		1		1								
Актобе	426161	103	4137	1	12	1	12	1	17	1	4	1	9	1	5	1	1	1	3		1	6	
Павлодарская	752057	9	83562		7														1				
Павлодар	338117	86	3932	1	16	1	10			1	3	1	5	1	2	1	9	1	4		1	5	
Аксу	45959	7	6566		2		1				1	1	2										
Экибастуз	139303	26	5358	1	5	1	3		3	1	1	1	1		2	1		1	1			1	
Кызылординская	737122	7	105303		2		1		3														
Кызылорда	237237	31	7653	1	1	1	6	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1			1	
Байконыр	38970	6	6495	1	5																		
Акмолинская	735232	40	18381		18		4		7		1			1	1	1	1	1			1	3	
Кокшетау	153756	44	3494	1	9	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1		1	1	
Степногорск	66817	13	5140		4		1		1		1			1	1	2						2	
Западно-Казахстанская	622333	20	31117		10		2		1		2			1		1							
Уральск	274125	72	3807	1	12	1	7	1	9	1	4	1	5	1	6	1	2	1	4			1	
Мангистауская	582361	14	41597		7				2				1						1				
Ақтау	181680	79	2300	1	11	1	8	1	4	1	5	1	3	1	6	1	4	1	5			1	
Жаңаөзен	104876	9	11653		4		2				1		1										
Северо-Казахстанская	576748	28	20598		15		5		3				3										
Петропавловск	207289	53	3911	1	10	1	6	1	3	1	1	1	3	1	3	1	4	1	1			1	
Атырауская	564936	18	31385		8	1	1		2		2								1			2	
Атырау	219635	87	2525	1	7	1	8	1	8	1	8	1	4	1	7	1	5	1	3			1	
Итого по Казахстану	17098546	2375	7199																				
Итого точек обслуживания по банку				22	505	23	260	16	188	22	129	20	129	20	123	22	107	19	104	0	106	21	83
		2375			527		283		204		151		149		143		129		123		106		104

* - данные Агентства РК по статистике; ** - данные банка из финансовой отчетности за 3 квартал 2013 г.

По данным таблицы можно сделать следующие выводы:

- 1) Наибольшее количество подразделений банков (65 %) сосредоточено в 15 крупных городах, население которых составляет всего 38% от общего числа жителей Казахстана.
- 2) При среднем по Казахстану количестве (7200) жителей на 1 точку обслуживания, в сельской местности (с учетом населенных пунктов, число жителей которых меньше 30 тысяч) на точку обслуживания приходится от 18300 (Акмолинская область) до 105300 (Кызылординская область). Это свидетельствует о крайне неравномерном распределении точек обслуживания банков по регионам и практической малодоступности банковских услуг для 62 % населения при среднем расстоянии между крупными городами в 300 км.
- 3) Существует большой разрыв в количестве точек обслуживания у лидера рейтинга – Народного сберегательного банка (527) и остальными, от 283 у второго в рейтинге Kaspі Bank до 104 у последнего в десятке Темірбанка.
- 4) Большинство банков не стремятся развивать свое присутствие в сельских областях по двум причинам:
 - низкая средняя заработная плата жителей (в 3-5 раз ниже, чем в промышленных регионах и крупных городах, где сосредоточены работающие организации и предприятия);
 - высокие начальные затраты на создание отделений и низкий уровень образования и подготовки местных жителей, которых можно привлечь в качестве работников.
- 5) Возможно, что развитие Интернет-банкинга, как дистанционного канала обслуживания, поможет исправить текущую ситуацию и привлечь новых клиентов.

По данным Национального банка РК за 2013 ситуация на кредитном и депозитном рынках представляется следующим образом:

Межбанковский денежный рынок за 2013 год

В 2013 году общий объем размещенных межбанковских депозитов по сравнению с 2012 годом увеличился на 25,4% и составил в эквиваленте 25,5 трлн. тенге. Объем размещенных межбанковских тенговых депозитов снизился на 38,3%, составив 3,2 трлн. тенге (12,7% от общего объема размещенных депозитов в 2013 году).

При этом средневзвешенная ставка вознаграждения по размещенным межбанковским тенговым депозитам выросла с 1,23% в декабре 2012 года до 1,90% в декабре 2013 года. Объем привлеченных Национальным Банком депозитов от банков второго уровня за 2013 год по сравнению с 2012 годом снизился на 41,4% и составил 2,9 трлн. тенге.

За 2013 год объем размещенных долларовых депозитов составил 138,3 млрд. долл. США, увеличившись на 48,0% (82,6% от общего объема размещенных депозитов за 2013 год).

Средневзвешенная ставка вознаграждения по размещенным долларovým депозитам в декабре 2013 года составила 0,08%, тогда как в декабре 2012 года она составляла 0,13%.

Объем размещенных депозитов в евро в 2013 году по сравнению с 2012 годом снизился на 58,3% и составил 1,3 млрд. евро (1,1% от общего объема размещенных депозитов в 2013 году). Средневзвешенная ставка вознаграждения по размещенным евро депозитам снизилась с 2,83% в декабре 2012 года до 0,22% в декабре 2013 года.

Объемы размещения в рублевые депозиты за 2013 год по сравнению с 2012 годом выросли на 83,2% и составили 194,9 млрд. рублей (3,7% от общего объема размещенных депозитов за 2013 год). Средневзвешенная ставка вознаграждения по размещенным рублевым депозитам увеличилась с 5,47% в декабре 2012 года до 5,80% в декабре 2013 года.

Депозитный рынок за 2013 год

Объем депозитов резидентов в депозитных организациях за январь-декабрь 2013 года повысился на 12,2% до 10088,6 млрд. тенге. Депозиты юридических лиц выросли на 10,0% до 6183,5 млрд. тенге, физических лиц – на 15,8% до 3905,1 млрд. тенге.

За январь-декабрь 2013 года объем депозитов в национальной валюте вырос на 0,1% до 6317,0 млрд. тенге, в иностранной валюте вырос на 40,6% до 3771,6 млрд. тенге. Удельный вес депозитов в тенге в декабре 2013 года по сравнению с декабрем 2012 года снизился с 70,2% до 62,6%.

Вклады населения в банках (с учетом нерезидентов) повысились за январь-декабрь 2013 года на 15,7% до 3945,5 млрд. тенге. В структуре вкладов населения тенговые депозиты увеличились на 6,5% до 2208,1 млрд. тенге, депозиты в иностранной валюте повысились на 30,0% до 1737,4 млрд. тенге. В результате, удельный вес тенговых депозитов снизился с 60,8% в декабре 2012 года до 56,0% в декабре 2013 года. В декабре 2013 года средневзвешенная ставка вознаграждения по тенговым срочным депозитам небанковских юридических лиц составила 5,7% (в декабре 2012 года – 3,6%), а по депозитам физических лиц – 8,1% (8,3%).

Кредитный рынок за 2013 год

Общий объем кредитования банками экономики за январь-декабрь 2013 года вырос на 13,4%, составив 11291,5 млрд. тенге. Объем кредитов в национальной валюте повысился на 12,7% до 7936,7 млрд. тенге, в иностранной валюте – вырос на 15,0% до 3354,9 млрд. тенге. Удельный вес тенговых кредитов в декабре 2013 года по сравнению с декабрем 2012 года снизился с 70,7% до 70,3%.

Долгосрочное кредитование за январь-декабрь 2013 года повысилось на 14,5% до 9161,4 млрд. тенге, краткосрочное – выросло на 8,9% до 2130,2 млрд. тенге. В итоге удельный вес

долгосрочных кредитов в декабре 2013 года по сравнению с декабрем 2012 года вырос с 80,4% до 81,1%.

Кредиты юридическим лицам за январь-декабрь 2013 года повысились на 7,9%, составив 7665,4 млрд. тенге, физическим лицам – увеличились на 27,0% до 3626,4 млрд. тенге. Удельный вес кредитов физическим лицам в декабре 2013 года по сравнению с декабрем 2012 года повысился с 28,7% до 32,1%.

Кредитование субъектов малого предпринимательства за январь-декабрь 2013 года снизилось на 9,1% до 1283,4 млрд. тенге, что составляет 11,4% от общего объема кредитов экономике (в декабре 2012 года – 14,2%).

В отраслевой разбивке наиболее значительная сумма кредитов банков экономике приходится на торговлю – 19,5% (в декабре 2012 года – 20,1%), строительство – 12,3% (14,0%), промышленность – 11,4% (12,0%), сельское хозяйство – 3,3% (3,2%).

В декабре 2012 года средневзвешенная ставка вознаграждения по кредитам, выданным в национальной валюте небанковским юридическим лицам, составила 10,0% (в декабре 2012 года – 10,3%), физическим лицам – 20,3% (21,2%).

Часть 2. Дистанционное банковское обслуживание.

Техническая инфраструктура банков

Дистанционное банковское обслуживание в Казахстане имеет давнюю историю. В 2000 году Техакабанк первым в Казахстане запустил систему «банк-клиент», следом за ним подобную систему в том же году запустил Народный банк.

В настоящее время дистанционное банковское обслуживание (ДБО) осуществляется по нескольким каналам, которые можно разделить на 3 группы:

- АТМ-банкинг, где клиент пользуется услугами банка с помощью электронных устройств (банкоматы, терминалы, киоски, POS-терминалы);
- Банк-клиент, где производится полноценное обслуживание (Интернет-банкинг, электронный удаленный доступ, электронные деньги);
- Информационный банкинг, где клиент может получать информацию от банка по запросу через средства связи (мобильный банкинг, телефонный банкинг, SMS-банкинг, WAP-банкинг).

Изменение инфраструктуры АТМ-банкинга в Казахстане можно проследить за последние 5 лет по данным Национального банка РК:

Год	Платежные устройства			
	Банкоматы	Банковские киоски	Платежные терминалы	POS-терминалы
2009	6956	1040	10089	22913
2010	7605	1200	10721	25914
2011	8110	1422	12033	28597
2012	8652	1678	14173	33318
2013	8965	3982	17900	46432

В 2011 году через платежные терминалы ежедневно проходило более 400 тыс. платежей и ежемесячно ими пользовалось 2,5 млн. человек. Более 90% платежей, проведенных через платежные терминалы, приходилось на мобильную связь.

В 2013 году объемы платежей с использованием платежных карточек казахстанских эмитентов составили 6537,3 млрд. тенге, что демонстрирует рост по сравнению с платежами 2012 года на 17,5%. Количество транзакций в 2013 года составило 215 млн. и увеличилось по сравнению с 2012 годом на 14,6%.

Доля безналичных платежей в 2013 году совершенных посредством POS-терминалов (25,2% от общего количества и 14,1% от объема платежей). Операции по выдаче наличных денег в основном совершались посредством банкоматов (74,8% от общего количества и 85,9%

объема операций по выдаче). С увеличением выпуска платежных карт банки развивают также соответствующие каналы их использования. Так, количество POS-терминалов за год увеличилось на 39%.

Каким образом выглядит картина развития технической инфраструктуры банков Казахстана в 2013 году? Из 38 банков только 19 имеют устройства самообслуживания (без POS-терминалов, которые относятся к эквайринговым сетям, о которых речь пойдет в другой статье), причем только 13 банков могут предложить своим клиентам воспользоваться более сотней подобных устройств.

№№	Наименование банка	Рейтинг банков по устройствам самообслуживания		
		Банкоматы	Киоски	Платежные терминалы
1	АО "Народный сберегательный банк Казахстана"	1900	275	590
2	АО "Kaspi Bank"	184	312	1962
3	АО "Казкоммерцбанк"	1365	232	
4	АО "Альянс Банк"	953		135
5	АО "БТА Банк"	843		144
6	АО "Дочерний банк "Сбербанк России"	518		205
7	АО "АТФБанк"	689		
8	АО "Банк ЦентрКредит"	541	26	
9	АО "Евразийский банк"	375		156
10	АО «Темірбанк»	265		89

По данным таблицы можно сделать следующие выводы:

- 1) Лидером по количеству действующих устройств самообслуживания является Народный сберегательный банк, владеющий 10 % от общего количества по 19 банкам.
- 2) Немного отстает от лидера Kaspi Bank, владеющий 8,5 %, причем большую часть составляют терминалы самообслуживания, которые обычно размещаются в отделениях банка.
- 3) Третьим в первую тройку банков входит Казкоммерцбанк, с 5,5 % от общего числа устройств самообслуживания.
- 4) По первой таблице заметно, что техническая инфраструктура банков последние 5 лет развивается за счет новых технологических устройств – банковских киосков (в 2 раза), дающих наиболее полный сервис услуг: получение сведений по операциям со счетами, возможность оплаты услуг связи и налогов, возможность оплаты с помощью наличных средств и карточек различных банков.

5) Количество платежных терминалов за 5 лет увеличилось на 77 %, а количество банкоматов - всего лишь на 27 %. При этом стоит отметить, что большинство устройств самообслуживания сосредоточены в крупных городах, более половины – в Алматы и Астане.

6) Прогнозы дальнейшего развития технической инфраструктуры банки не афишируют, скорее всего, по причинам предстоящего ухудшения экономического состояния, как в мире, так и в странах СНГ, сильно зависящих от цен на сырье (нефть, газ и минеральные продукты).

Часть 3. Интернет-банкинг, мобильный банкинг

Интернет-банкинг

С 2005 года количество пользователей финансового портала Homebank.kz, принадлежащего Казкоммерцбанку, возросло с 13 тысяч пользователей до 300 тысяч в 2012. В рамках интернет-банкинга оказываются более сотни услуг. Самые простейшие — проверка карточных счетов, блокировка карточки, проведение простейших платежей. Для более сложных операций понадобится прийти в банк и получить электронно-цифровую подпись (ЭЦП).

В 2010 году Народный сберегательный банк начал использование парольного доступа в систему ИБ, а Казкоммерцбанк объявил о введении ЭЦП на своем портале Homebank.kz, которым также пользуются клиенты ещё 3-х банков.

В 2012 году посредством Интернета было совершено 7,5 миллиона транзакций на сумму 146,2 миллиарда тенге, или 16,3% и 15,2% соответственно от общего количества и суммы безналичных платежей, осуществленных посредством электронных терминалов и систем удаленного доступа.

Безналичные платежи посредством интернет (по данным НБ РК за 2012 год)

Вид операции	Безналичные платежи с использованием платежных карточек		Безналичные платежи без использования платежных карточек		Итого:	
	Количество (тыс. транз.)	Сумма (млн. тенге)	Количество (тыс. транз.)	Сумма (млн. тенге)	Количество (тыс. транз.)	Сумма (млн. тенге)
оплата услуг операторов сотовой связи	1 081,5	925,8	2 104,9	2 868,8	3 186,4	3 794,5
<i>доля %</i>	<i>67,0%</i>	<i>6,5%</i>	<i>41,5%</i>	<i>2,4%</i>	<i>47,7%</i>	<i>2,8%</i>
переводы с одного банковского счета клиента на другой банковский счет	166,3	11 665,4	213,4	16 618,3	379,6	28 283,7
<i>доля %</i>	<i>10,3%</i>	<i>81,6%</i>	<i>4,2%</i>	<i>14,0%</i>	<i>5,7%</i>	<i>21,2%</i>
оплата коммунальных услуг	147,9	718,3	454,7	4 263,4	602,7	4 981,7
<i>доля %</i>	<i>9,2%</i>	<i>5,0%</i>	<i>9,0%</i>	<i>3,6%</i>	<i>9,0%</i>	<i>3,7%</i>
оплата услуг АО «Казакхтелеком»	112,4	489,0	601,7	2 328,6	714,2	2 817,7
<i>доля %</i>	<i>7,0%</i>	<i>3,4%</i>	<i>11,9%</i>	<i>2,0%</i>	<i>10,7%</i>	<i>2,1%</i>
оплата товаров и нематериальных ценностей	66,3	164,4	437,7	9 838,2	503,9	10 002,6
<i>доля %</i>	<i>4,1%</i>	<i>1,2%</i>	<i>8,6%</i>	<i>8,3%</i>	<i>7,5%</i>	<i>7,5%</i>
иные платежи	45,3	490,3	1 254,3	83 002,7	1 299,7	83 493,1
<i>доля %</i>	<i>2,8%</i>	<i>3,4%</i>	<i>24,8%</i>	<i>69,8%</i>	<i>19,4%</i>	<i>62,6%</i>
Итого:	1 619,7	14 453,2	5 066,8	118 920,2	6 686,5	133 373,4

В 2013 году число банков, предоставляющих своим клиентам канал Интернет-банкинга, возросло с 12 (в 2012) до 25, при этом услуги ИБ для физических лиц пока предоставляют только 18 банков. Число пользователей ИБ только по трем банкам (Казкоммерцбанк, Народный банк, БТА банк) превысило 500-тысячную отметку.

Операции с использованием платежных карточек казахстанских эмитентов				
Период	январь-ноябрь 2012г.		январь-ноябрь 2013г.	
	количество (тыс. транз.)	сумма (млн. тенге)	количество (тыс. транз.)	сумма (млн. тенге)
Безналичные платежи	41 214,7	769 412,3	54 099,2	921 774,2
Выдача наличных	146 431,2	4 793 144,8	160 977,0	5 615 529,5
Всего:	187 645,9	5 562 557,0	215 076,3	6 537 303,7

Мобильный банкинг

Система «Мобильный банкинг» позволяет в любое время суток без посещения банка, отправив SMS-запрос из мобильного телефона, получать информацию о состоянии карточного счета (об остатке денежных средств, последних десяти транзакциях, задолженности перед банком). А также автоматически получать SMS-сообщения банка о каждой проведенной операции или авторизации по вашему карточному счету.

В 2011 году в Казахстане была запущена мобильная платежная система «MyPay» (совместная разработка Народного банка Казахстана и компании Intervale Kazakhstan), Казкоммерцбанк запустил собственное мобильное приложение в конце 2011 года для смартфонов на базе Android и iOS. При совершении платежей на счет казахстанских поставщиков товаров и услуг реализуется безопасный доступ к банковской карте клиента с использованием методов строгой аутентификации.

В 2012 году из всех транзакций по дистанционным каналам на долю мобильного банкинга приходилось лишь 0,2%, на интернет-банкинг — 3,2%.

В 2013 году порядка 22-25% активности на финансовом портале Homebank.kz приходилось на мобильные приложения.

В 2013 году услуги мобильного банкинга предоставляют 9 банков (на 3 больше, чем в 2012 году). Работают два сервиса: для владельцев карточек: MyPay (23 банка) и HandyPay (3 банка). Число пользователей МБ приближается к 900 тысячам.

**Безналичные платежи посредством мобильного телефона
(по данным НБ РК за 2012 год)**

Вид операции	С использованием платежных карточек		Без использования платежных карточек		Итого	
	Количество (тыс. транз.)	Сумма (млн. тенге)	Количество (тыс. транз.)	Сумма (млн. тенге)	Количество (тыс. транз.)	Сумма (млн. тенге)
оплата услуг операторов сотовой связи	185,7	172,8	334,9	342,2	520,6	514,9
<i>доля %</i>	<i>94,9%</i>	<i>94,5%</i>	<i>95,9%</i>	<i>45,4%</i>	<i>95,5%</i>	<i>55,0%</i>
переводы с одного банковского счета клиента на другой банковский счет	-	-	9,5	389,8	9,5	389,8
<i>доля %</i>	-	-	<i>2,7%</i>	<i>51,8%</i>	<i>1,7%</i>	<i>41,7%</i>
оплата услуг АО «Казакхтелеком»	0,02	0,04	3,1	13,2	3,1	13,2
<i>доля %</i>	<i>0,01%</i>	<i>0,02%</i>	<i>0,9%</i>	<i>1,7%</i>	<i>0,6%</i>	<i>1,4%</i>
иные платежи	-	-	1,4	3,9	1,4	3,9
<i>доля %</i>	-	-	<i>0,004</i>	<i>0,005</i>	<i>0,003</i>	<i>0,004</i>
Итого:	195,7	182,9	349,2	752,9	544,9	935,8

Каким образом в 2013 году выглядели каналы дистанционного банковского обслуживания в Казахстане (с учетом каналов АТМ-банкинга, Интернет-банкинга и мобильного банкинга)?

Рейтинг составлялся с учетом предоставляемых банками сервисов, количеством пользователей и качества интерфейса. Оценка сервисов проводилась по уровню предоставляемых клиенту банка возможностей управления своими средствами и счетами, уровню доступности и уровню защиты от внешних угроз. Например, АТМ-банкинг зависит от количества банкоматов, терминалов и киосков. Интернет-банкинг для юридических и физических лиц должен быть разделен с целью повышения безопасности, вход на портал ИБ иметь высокоуровневую защиту, желательно на физическом уровне. Оценка качества интерфейса ИБ учитывала данные обзора Карима Токтабаева «Интернет-банкинг 2013» (<http://profit.kz>). Оценка мобильного банкинга проводилась с учетом возможности управления средствами, доступностью к оперативной информации по операциям, стоимостью такого сервиса.

№№	Наименование банка	Рейтинг банков по каналам дистанционного банковского обслуживания (ДБО)								
		Web-portal	АТМ-банкинг	Интернет-банкинг для ЮЛ	Интернет-банкинг для ФЛ	Мобильный банкинг (управление средствами)	Поддержка смартфонов	SMS-банкинг (информ. сообщения)	Телефонный банкинг (информация по городской тел. сети)	WAP-банкинг
1	АО "Казкоммерцбанк"	www.kkb.kz	+	www.onlinebank.kz	www.homebank.kz	+	+	+	+	+
2	АО "Народный сберегательный банк Казахстана"	www.halykbank.kz	+	www.ib.halykbank.kz	www.myhalyk.kz	+	+	+	+	
3	АО "Банк ЦентрКредит"	www.bcc.kz	+	www.ib.bcc.kz	www.ib.bcc.kz	+		+	+	
4	АО "Альянс Банк"	www.alb.kz	+	www.alb24.kz	www.alb24.kz	+		+		
5	АО «Темірбанк»	www.temirbank.kz	+	www.ibank.temirbank.kz	www.ibank.temirbank.kz	+		+		
6	АО "Дочерний банк "Альфа-Банк"	www.alfabank.kz	+	www.click.alfabank.kz	www.click.alfabank.kz	+	+	+		
7	АО "Евразийский банк"	www.eubank.kz	+	www.eub.interbank.kz	www.my.smartbank.kz	+				
8	АО "БТА Банк"	www.bta.kz	+	www.bta24.kz	www.bta24.kz	+		+		
9	АО "Kaspi Bank"	www.kaspi.kz	+	www.ic.kaspi.kz	www.ic.kaspi.kz			+	+	
10	АО "Дочерний банк "Сбербанк России"	www.sberbank.kz	+	www.sbi.sberbank.kz	www.sob.kz			+		

По данным таблицы можно сделать следующие выводы:

- 1) Из десяти банков, предоставляющих наиболее полный перечень услуг лидирует Казкоммерцбанк, за которым следуют Народный банк и ЦентрКредит.
- 2) По перечню услуг для физических лиц, входящих в пакет Интернет-банкинга, в первой десятке банков выделяется Web-портал Homebank.kz, созданный Казкоммерцбанком и услугами которого пользуются клиенты ещё трех банков, не вошедших в первую десятку.
- 3) Мобильный банкинг в полном объеме, включающим возможность управления денежными средствами, имеется только у первой четверки банков.
- 4) Пока лишь три банка, среди которых также лидирует Казкоммерцбанк, предлагают своим клиентам программную поддержку смартфонов.
- 5) Остальные банки ограничивают мобильный банкинг SMS-информированием, пять банков дают своим клиентам возможность частичного управления средствами с помощью SMS-сообщений.
- 6) Большинство банков ещё не вполне осознано необходимость внедрения мобильных технологий, информация по возможностям Интернет-банкинга и мобильного банкинга на сайтах банков представлена скудно.

Часть 4. Эквайринговые сети банков Казахстана

Из 38 банков, действующих в Республике Казахстан, в 2013 году только 13 банков занимались развитием эквайринговых сетей. В открытом доступе (сайты банков) подробная информация о количестве предприятий торговли и сервиса (ПТС), входящих в эти сети представлена только у 7 банков. Насколько доступна и удобна для восприятия информация по эквайрингу для потенциальных клиентов?

- 1) На главной странице только одного БТА есть ссылка-переход к информации по эквайрингу;
- 2) У 7 банков из 13 информация по эквайрингу размещена в разделе, посвященном банковским картам, добраться до неё потенциальному клиенту непросто;
- 3) Только 2 банка разместили информацию по эквайрингу в разделе для юридических лиц, 1 банк – в разделе МСБ. Хотя именно юридические лица (в том числе и ИП) являются клиентами банка, способных использовать в своей работе POS-терминалы;
- 4) Только БТА разместил основную информацию по эквайрингу в разделе для МСБ, Казкоммерцбанк и ДБ Альфа-банк разместили ссылку на эквайринг в разделе для корпоративных клиентов, к которым относятся промышленные и финансовые группы;
- 5) ДБ Сбербанк России разместил информацию по эквайрингу (условия обслуживания и список ПТС) в разделе для физических лиц, которых эквайринг интересует только как пользователей услугами.

Эквайринг плохо представлен на сайтах банка, о чем свидетельствует следующее:

- 1) Определение и основные понятия по эквайрингу даются только у Альянс-банка и банка Центркредит;
- 2) 10 банков дают для ПТС условия по работе в эквайринговой сети, но не дают основной информации, способствующей привлечению подобных предприятий к работе с POS-терминалами;
- 3) Только 4 банка дают на своем сайте требования к оборудованию (POS-терминалы), но не дают информации о ценах и поставщиках оборудования;
- 4) Только 2 банка разместили на сайте образцы договора для ПТС по работе в эквайринговой сети;
- 5) Только 7 банков разместили на сайте перечень точек обслуживания ПТС по Казахстану;
- 6) Пока только Евразийский банк разместил на своем сайте информацию по мобильным POS-терминалам, хотя сообщения о внедрении новой технологии промелькнули в СМИ.

Таким образом, можно сделать вывод: банки Казахстана не считают эквайринг хорошим средством получения дохода. Возможно, для этого есть следующие основания:

- неопределенность с вопросом о создании единого государственного процессингового центра (вместо 13 частных) и перехода эквайринговых сетей под контроль государства с целью снижения комиссий, поставленным Нацбанком в середине 2013 года и заблокированным Парламентом страны на неопределенное время;

- необходимость вложения банками средств в приобретение оборудования и ПО, создание подразделения информационно-технической поддержки эквайринга, которые могут не окупиться при отчуждении системы эквайринга под контроль государства;

- необходимость проведения обучающих мероприятий для клиентов банка, входящих в группу ПТС (работа с POS-терминалом требует определенных навыков);

- слабая заинтересованность предприятий торговли и сервиса в приобретении и использовании POS-терминалов (нет льгот, высокие комиссии, платное обслуживание в банке).

Насколько широко представлена деятельность эквайринговых сетей в Казахстане? Рейтинг банков проводился по уровню охвата населения точками ПТС.

Город и сельская местность (область)	Население * на 1.10.2013	Кол-во точек ПТС на город (обл.) по данным НБ РК за 2013	Кол-во точек ПТС на город и сельскую местность (обл.) по данным 10 банков	Охват населения, точек ПТС на тысячу жителей	Рейтинг банков РК по эквайринговым сетям									
					АО "Казкоммерцбанк"	АО "Народный сберегательный банк Казахстана" **	АО "АТФРБанк" **	АО "Казри Банк" **	АО "Нурбанк"	АО "БТА Банк"	АО "Дочерний банк "Сбербанк России"	АО "Альпан Банк"	АО "Банк ЦентрКредит"	АО "AsiaCredit Bank (Азия Кредит Банк)"
Алматы	1494590	10488	5581	3,7	4824				243	192	179	86	30	27
Астана	804474	4094	2296	2,9	1794				122	150	144	55	30	1
<i>Южно-Казахстанская</i>	<i>2721676</i>	<i>1737</i>		<i>0,6</i>										
Шымкент	678503		740	1,1	485				92	100	35	18	10	
Арысь	41632													
Кентау	64376													
Туркестан	154578													
<i>Алматинская</i>	<i>1977324</i>	<i>906</i>	28	0,5	5					3		3	17	
Талдыкорган	134866		164	1,2	122				14		4	8	16	
Капчагай	43527		37	0,9	31					6				
Текели	30606													
<i>Восточно-Казахстанская</i>	<i>1394382</i>	<i>1858</i>		<i>1,3</i>										
Усть-Каменогорск	313123		467	1,5	327				33	69	21	17		
Аягоз	37245													
Зыряновск	37938													
Курчатов	11571													
Риддер	54895													
Семей	315644		281	0,9	158				19	60	3	31	10	
<i>Карагандинская</i>	<i>1367512</i>	<i>2233</i>		<i>1,6</i>										
Караганда	482815		622	1,3	403				88	50	28	23	30	
Балхаш	77886		64	0,8	64									
Жезказган	84782		155	1,8	132					18			5	
Каражал	19159													
Приозерск	13203													
Сарань	51275													
Саптаев	69932													
Темиртау	181936		99	0,5	69					30				
Шахтинск	57331													
<i>Жамбылская</i>	<i>1081907</i>	<i>622</i>		<i>0,6</i>										
Тараз	349823		214	0,6	136				52	16		7	3	
<i>Костанайская</i>	<i>880775</i>	<i>1809</i>		<i>2,1</i>										
Костанай	221169		432	2,0	282				81	13	43	3	10	
Аркалык	28747													
Лисаковск	40768													
Рудный	127663		3	0,02									3	
<i>Актюбинская</i>	<i>805117</i>	<i>1114</i>		<i>1,4</i>										
Актобе	426161		796	1,9	564				41	74	76	18	23	
<i>Павлодарская</i>	<i>752057</i>	<i>1462</i>		<i>1,9</i>										
Павлодар	338117		506	1,5	293				86	35	41	21	30	
Аксу	45959													
Экибастуз	139303		252	1,8	224					22		6		
<i>Кызылординская</i>	<i>737122</i>	<i>421</i>		<i>0,6</i>										
Кызылорда	237237		180	0,8	122					36		17	5	
Байконур	38970													
<i>Ақмолинская</i>	<i>735232</i>	<i>745</i>	4	1,0						4				
Кокшетау	153756		281	1,8	182				53	16		20	10	
Степногорск	66817		10	0,1	10									
<i>Западно-Казахстанская</i>	<i>622333</i>	<i>1034</i>	14	1,7						14				
Уральск	274125		492	1,8	301				38	48	66	3	36	
<i>Мангистауская</i>	<i>582361</i>	<i>1022</i>		<i>1,8</i>										
Ақтау	181680		535	2,9	392				56	20	35	2	30	
Жанаозен	104876													
<i>Северо-Казахстанская</i>	<i>576748</i>	<i>848</i>		<i>1,5</i>										
Петропавловск	207289		323	1,6	206				31	23	25	10	28	
<i>Атырауская</i>	<i>564936</i>	<i>1298</i>	4	2,3						4				
Атырау	219635		818	3,7	558				73	69	80	7	28	3
Итого по Казахстану	17098546	31691	25202	1,5	11684	5500	2304	2000	1122	1072	780	355	354	31

* - данные Агентства РК по статистике; ** - данные по трем банкам взяты из финансовой отчетности банков за 2012 и первое полугодие 2013 г.

По данным таблицы можно сделать следующие выводы:

- 1) Средний по стране охват населения точками предприятий торговли и сервиса, входящими в эквайринговые сети – 1,5 точки на тысячу жителей;
- 2) Большинство точек ПТС сосредоточены в крупных городах, среди которых выделяются новая столица – Астана, старая столица – Алматы и несколько городов (Актау, Атырау, Караганда и Костанай), где население занято в самых прибыльных отраслях экономики: нефтегазовая, добыча сырья и перерабатывающая промышленность.
- 3) В сельских районах (к которым относятся и населенные пункты с числом жителей меньше 30 тысяч), содержащих более 45 % всего населения, точек ПТС настолько мало, что говорить о широком внедрении безналичных расчетов преждевременно.
- 4) Лидером в развитии собственной эквайринговой сети безусловно является Казкоммерцбанк, имеющий более 11 тысяч точек ПТС. Вдвое меньше точек ПТС имеет Народный банк, в пятеро меньше – Kaspi Bank и АТФ-банк.
- 5) Последние четыре банка имеют меньше 1000 точек ПТС в своих эквайринговых сетях.

Причины слабого развития эквайринга в Казахстане были перечислены в начале раздела. Жителям отдаленных районов остается надеяться, что вопрос о едином процессинговом центре и создании общей эквайринговой сети будет решен в 2014 году и банки начнут интенсивное освоение малых городов и поселков, где предприятий торговли и сервиса вполне достаточно.

Часть 5. Банковские сервисы безналичных расчетов

В развитых странах безналичная оплата товаров и услуг, в том числе и карточкой, достигает 90% в структуре всех денежных операций. Кроме того, современные деньги — прежде всего именные деньги. Банковская карточка позволяет ее владельцу в любой момент времени распоряжаться собственными деньгами, не опасаясь, что их украдут или их не хватит для незапланированной покупки.

По состоянию на 1 ноября 2010 года количество держателей платежных карточек в Казахстане составляло 7,9 млн. человек по сравнению с 860 тыс. человек в 2000 году.

В 2012 году выпуск платежных карточек осуществляли 20 банков и АО «Казпочта». Основной банковской карточкой казахстанцев является VISA с модификациями для разных категорий клиентов (по данным Нацбанка, в настоящее время выпущено более 8,5 млн. карт. Из них 6,9 млн. приходится на долю карточек Visa). В основном банками Казахстана выпускаются дебетные платежные карточки (90,8%), доля кредитных карточек составляет — 9,1%, предоплаченных карточек — 0,1%. Небольшая доля кредитных карточек связана как с ценой их обслуживания, так и с возможностью установления кредитного лимита по дебетным карточкам.

В 2013 число банков выпускающих карточные продукты и предоставляющих услуги канала АТМ-банкинга составляло 22, количество платежных карт Visa в Казахстане превысило отметку в 13,9 миллионов. Всего было выпущено 16,544 млн. платежных карт. Количество активных пользователей составило немногим более 6,5 миллионов.

Характерная особенность казахстанского рынка платежных карт — это выраженный дисбаланс в пользу операций снятия наличных через банкоматы при незначительной доле транзакций, совершаемых через торговые терминалы. Это обусловлено недостаточной развитостью сети предприятий торговли и сервиса, принимающих к оплате банковские карты, а также привычкой населения рассчитываться наличными.

Сдерживающим фактором развития безналичных расчетов с использованием карт в сфере розничных платежей являются различия в технологических платформах платежных систем, функционирующих на территории Республики Казахстан. Это препятствует формированию единой инфраструктуры, обеспечивающей взаимный прием и обслуживание карт банков — участников различных платежных систем. Отсутствие технического взаимодействия между процессинговыми центрами этих систем приводит не только к локализации предложений в сфере розничных услуг в границах области (района, города), но и к удорожанию инфраструктуры, обслуживающей розничный платежный оборот.

В 2012 году на территории Казахстана с использованием платежных карточек казахстанских и иностранных эмитентов совершено свыше 180 миллионов транзакций на сумму более 5,4 триллиона тенге. При этом количество безналичных платежей составило 30,9 миллиона транзакций на сумму 574 миллиарда тенге. Из которых посредством POS-терминалов

осуществлено 18,8 миллиона безналичных транзакций (45%) на сумму 507,8 миллиарда тенге (66%), а остальные платежи были совершены посредством банкоматов, инфо-киосков, систем мобильного и интернет-банкинга.

В 2013 году соотношение объема карточных платежей к общему объему транзакций за год увеличилось на 10%. Наиболее распространенными являются дебетные карточки — их доля составляет 78,2%; доля кредитных карт — 19,0%; дебетных карт с кредитным лимитом и предоплаченных карт — 1,3% и 1,5% соответственно. Количество и сумма безналичных платежей за 2013 год увеличились на 31,8% и 27,5% соответственно по сравнению с 2012 годом. Количество операций и сумма операций по снятию наличных денег по сравнению с 2012 годом увеличились на 9,9% и 17,1% соответственно. При этом доля безналичных платежей остается небольшой - на уровне 25,0% от общего количества. Лидирующее положение по общим объемам платежей посредством электронных терминалов и систем удаленного доступа с использованием и без использования платежных карточек занимают г. Алматы, г. Астана, Карагандинская и Восточно-Казахстанская области.

1. Развитие казахстанскими банками каналов безналичных расчетов

Развитие каналов безналичных расчетов ведется по двум направлениям:

1) Увеличение количества АТМ-устройств (банкоматы, терминалы, киоски) с расширением функционала (добавление информационных функций – сведения по состоянию счетов, получение выписок по операциям и т.п.);

2) Расширение эквайринговой сети ПТС, являющихся клиентами банка (основное условие):

- предоставление оборудования и ПО (POS-терминалы, мобильные POS-терминалы, устройства приема бесконтактных платежей через карточку или мобильный телефон);

- выпуск карточек для Интернет-расчетов, карточек «электронных» денег;

3) Создание Интернет-порталов для клиентов банка (с объединением услуг для физических и юридических лиц), доступных через стационарные компьютеры и мобильные устройства (планшеты, смартфоны и т.п.);

4) Создание программных приложений для мобильных устройств дающих полноценный доступ к Интернет-порталу банка или создание отдельных банковских сайтов для обслуживания мобильных устройств.

2. Интернет-коммерция и «электронные» деньги в Казахстане

В 2011 году товары и услуги интернет-магазинов всего мира стали доступнее гражданам Казахстана благодаря появлению возможности пополнения QIWI-Кошелек в крупнейшей сети приема наличных платежей ОСМП Казахстан, насчитывающей более 20000 точек во всех уголках Казахстана, включая 7500 терминалов самообслуживания. Пользователи QIWI Кошелек в Казахстане также получили возможность приобретать виртуальные карты Visa — QIWI Visa Card и QIWI Visa Virtual — и расплачиваться ими за товары и услуги любых международных сайтов и интернет-магазинов.

В 2012 году был запущен Woopay - клиентоориентированный банковский сервис, поддерживаемый эмитентом – Евразийским банком. Система мультибанковская, и готова к интеграции с рядом других банков.

Число Интернет-магазинов со 130 в 2010 году превысило в 2012 году отметку в 170. Рынок Интернет-торговли в Казахстане составляет порядка \$200 млн, или 0,45% от общего рынка ритейла в стране, в то время как в России соответствующий показатель оценивается в 8%, а в США — в 11%. Наиболее развитым сектором рынка интернет-коммерции является сектор услуг, в первую очередь продажи авиа- и железнодорожных билетов, услуг связи. Развитие сдерживает дефицит информации о профиле, истории действующих интернет-магазинов, в то время как уровень осведомленности пользователей в вопросах интернета в целом растет. Альянс Банк в 2012 году создал электронную платежную систему с электронными кошельками и плотно работает с рядом интернет-магазинов. Однако обороты крайне незначительны, зачастую интернет-магазин является некой цифровой витриной оффлайнового бизнеса, просто с определенной скидкой. Главную роль в этом сыграло запоздалое появление законодательства об электронных деньгах и то обстоятельство, что 90% платежных карт, имеющихся на руках у населения, по умолчанию закрыты для операций в интернете и требуют посещения банка, чтобы провести оформление разрешения на работу в сети Интернет.

В 2012 году (по данным НБ РК) в Казахстане создана первая система электронных денег. Оператором системы выступает РГП «Казахстанский центр межбанковских расчетов Национального Банка Республики Казахстан» (КЦМР). Адрес системы в Интернете <http://www.ekzt.kz/>.

Данная электронная платежная система позволяет с помощью электронных денег оплачивать товары и услуги в сети Интернет, иные востребованные услуги известных поставщиков (сотовая связь, кабельное телевидение, Интернет), переводить деньги между пользователями системы. Сегодня к системе подключено 2 банка. Приобрести электронные деньги можно в данных банках-эмитентах, во всех терминалах самообслуживания агентов

КЦМР, а также (в скором времени) - в личном кабинете ekzt.kz с помощью платежных карточек VISA и MasterCard.

В 2013 году увеличилось число банков, поддерживающих работу системы электронного Правительства «E-gov» по оплате налогов и платежей с 4 до 6.

Система национальных «электронных» денег, позволяющая оплачивать товары и услуги в сети Интернет, теперь представлена тремя сервисами: E-kzt (Эксимбанк, Темирбанк, ЦентрКредит), Woopray (Евразийский банк, АТФ банк) и KZM (Альянс банк). Пока особого распространения национальные электронные деньги не получили, поэтому особой роли в деятельности банков они не играют.

3. Рейтинг банков по сервисам безналичной оплаты проводился с учетом основных направлений развития:

- зарплатные проекты, которые используют карточные продукты;
- оплату налогов и платежей в государственные органы;
- оплату услуг связи и коммунальные платежи;
- возможность управления средствами на счетах клиента;
- переводы средств между клиентами одного банка и межбанковские карточные переводы;
- интернет-торговля и оплата услуг;
- использование электронных денег.

Сервисы		Рейтинг банков по сервисам безналичной оплаты									
		АО "Казкоммерцбанк"	АО "Альянс Банк"	АО "Банк ЦентрКредит"	АО "Народный сберегательный банк Казахстана"	АО "Дочерний банк "Сбербанк России"	АО "БТА Банк"	АО «Темірбанк»	АО "Kaspi Bank"	АО "Евразийский банк"	АО "АТФБанк"
Зарплатный проект		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Государственные услуги	Пенсии и пособия	+				+					
	Оплата налогов	+	+		+	+	+				
	Оплата таможенных платежей	+	+	+	+	+	+				
Розничная торговля (POS-)	Оплата товаров	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	Оплата услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Услуги связи	Оплата услуг Казахтелекома через банкомат	+	+	+	+	+	+	+			+
	Оплата услуг сотовой связи	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Интернет-торговля	Оплата товаров в Интернет-магазине	+	+								
	Оплата услуг по сети Интернет	+	+		+	+	+		+	+	
Операции со счетами и картами	Перевод с карты на карту одного банка	+	+	+	+	+	+	+			+
	Перевод с карты на счет одного банка	+	+	+	+	+	+	+		+	+
	Пополнение счета (карточки)	+	+	+	+	+	+	+	+		+
	Перевод с карты на счет (карту) другого банка	+	+	+							
Электронные деньги	Е-kzt			+				+			
	Woorpay									+	+
	KZM		+								

По данным таблицы можно сделать следующие выводы:

- 1) Полный спектр сервисов оплаты охватывают только три первых банка, среди которых по полноте сервисов лидирует Казкоммерцбанк.
- 2) По зарплатным проектам первой десятки банков наиболее полным охватом населения (с учетом количества отделений и банкоматов) обладают пять банков, Казкоммерцбанк может считаться одним из наиболее эффективных с учетом спектра карточных продуктов и бонусных программ.
- 3) По оплате налогов и платежей преимущества имеют клиенты первых шести банков, выплата пенсий и платежей по традиции относится к АО «Казпочта», которая обладает правом выпуска карточек, хотя и не является банком по сути своей деятельности.

4) Оплата услуг связи и коммунальных платежей с помощью трех каналов ДБО (мобильный банкинг, интернет-банкинг и АТМ-банкинг) наиболее полно реализована у большинства банков первой десятки.

5) По сервису межбанковских переводов для физических лиц самый полный спектр услуг предоставляют только первые три банка.

Часть 6. Лучшая десятка банков в 2013 году

Финальный рейтинг банков по 5 интегральным параметрам (доступность банковских услуг населению, технической инфраструктуре, интернет-банкингу, эквайринговым сетям и сервисам безналичных расчетов):

№№	Наименование банка	Интегральный показатель
1	АО "Казкоммерцбанк"	3,55
2	АО "Народный сберегательный банк Казахстана"	3,25
3	АО "Kaspi Bank"	1,49
4	АО "Альянс Банк"	1,25
5	АО "Банк ЦентрКредит"	1,07
6	АО "БТА Банк"	0,99
7	АО "Дочерний банк "Сбербанк России"	0,61
8	АО "АТФБанк"	0,58
9	АО "Евразийский банк"	0,57
10	АО «Темірбанк»	0,54

Итак, определена первая тройка победителей:

1 - АО "Казкоммерцбанк"

2 - АО "Народный сберегательный банк Казахстана"

3 - АО "Kaspi Bank".

По результатам интегрального показателя можно видеть, что разрыв между вторым и третьим местом весьма велик, а различие между третьим и четвертым местом - незначительно:

Следует также отметить, что рейтинг 2013 года для банков проводился в основном по дистанционному обслуживанию (за исключением первого параметра – физической доступности филиалов и отделений банков для населения). Оценить качество услуг банков гораздо сложнее и требует проведения полевого исследования, на что требуется значительное время и немалые средства. Возможно, какая-нибудь казахстанская или зарубежная организация проявит к этому интерес.

Напоследок хочется ещё раз напомнить о том, что развитие каналов дистанционного обслуживания (и сервисов безналичных расчетов) на сегодня считается приоритетным направлением банковской деятельности и это заслуживает некоторых дополнительных комментариев: зачем это нужно и что мешает развитию.

1. Преимущества безналичных расчетов для клиентов банка

Современные каналы и сервисы банковских услуг (АТМ-банкинг, интернет-банкинг, мобильный банкинг, платежные карточки, электронные деньги) дают клиенту возможности:

- 1) Возможность оплаты товаров и услуг ПТС с помощью карточки;
- 2) Возможность оплаты товаров и услуг в сети Интернет-торговли с помощью карточки или электронных денег;
- 3) Дистанционная доступность к информации по своим счетам, возможность проводить операции (платежи, переводы, получение пенсий и пособий и т.п.);
- 4) Перспектива использования сервиса «Мультибанк» – идеальная система будущего, которая будет агрегировать всю информацию по открытым счетам клиента в разных банках и позволит управлять ими из одного приложения, а система построения аналитических отчетов расскажет о динамике расходования и поступления средств и построит прогноз финансового состояния клиента на ближайшее будущее.

Все эти операции могут проводиться в форме безналичных расчетов, что дает преимущества клиентам, особенно по части экономии времени.

Преимущества для банков:

- 1) Сокращение операционных расходов, так как сокращается стоимость каждой транзакции, снижается потребность во времени, которое персонал фронт-офиса тратит на общение с клиентами. По оценкам экспертов, в США себестоимость операции по обработке одного чека снижается с \$2 в физическом отделении банка до \$0,05 при совершении этой операции через интернет;
- 2) Интернет-банкинг позволяет увеличить количество потребляемых услуг. Создание онлайн-представительства позволяет расширить географию присутствия без затрат на создание региональных филиалов. Уже существующие клиенты при подключении к интернет-банкингу пользуются сервисами чаще, так как такой канал доступнее и удобнее в обращении. По данным «The Wall Street Journal», в 2012 г. в США 8% операций клиенты совершили мобильным способом, 53% транзакций прошло через интернет-банкинг, а через физические отделения — всего 14%;
- 3) Развитие комплекса консультационных услуг в области финансов клиента: инвестиции, планирование, налоги и системы управления личными бюджетами;
- 4) Повышение прибыли банка за счет развития эквайринговой сети, состоящей из владельцев карточек и предприятий торговли и сервиса (за счет доходов от комиссионных, поддержки обслуживания ПТС, инвестиции в оборудование и ПО для эквайринга и т.п.).

2. Причины неэффективного использования безналичных расчетов в Казахстане

2.1. Недостатки банковской системы РК:

1) По развитию сети розничных платежных услуг, созданной банками, наблюдается чрезмерная концентрация АТМ-устройств в торговых точках, до 20 банкоматов в одной торговой точке. Национальный банк РК отмечает неравномерное распределение по регионам банкоматов и терминалов, нехватка которых наблюдается в Кызылординской, Костанайской, Западно-Казахстанской и Алматинской областях (см. статью 2). Казахстан отстает от соседних стран - России, Украины и Беларуси. В Казахстане на один терминал в точке оплаты в нашей стране приходится 361 карточка, в России — 226, в Украине — 315, в Беларуси -171. А в Португалии на 10 миллионов человек приходится 18 млн. карточек, 280 000 POS-терминалов и 2 миллиарда транзакций в год.

2) Развитие рынка платежных банковских карт не дало хороших результатов для населения, за исключением доходов, которые банки получают по этим услугам. Сейчас в стране насчитывается 13,4 млн. держателей карточек, использующих в обращении 15 млн. платежных карточек. Около 80 % из них дебетные: зарплатные, пенсионные, студенческие или расчетные.

Если организация выплачивает заработную плату работнику на карточку, то с нее берут плату: от 0,3 до 1,0 %. При оплате клиентом товаров карточкой в магазине, с него берут 2,5 – 3 % комиссии.

3) Нацбанк РК подсчитал, во сколько обходится одна транзакция по карточке клиенту: не менее 178 тенге (обменный курс: 154 тенге за 1 \$). По самым скромным подсчетам, банк зарабатывает около 100 тенге на каждой транзакции.

4) Эксперты Всемирного банка и Международной платежной системы «Visa International» в конце 2011 года проанализировали развитие системы безналичных платежей в Казахстане. По итогам обследования они сделали выводы:

во-первых, структура комиссий казахстанских банков показывает их стремление получить краткосрочный доход за счет высокой комиссии, а не укреплять доверие потребителей и способствовать дальнейшему расширению сфер применения платежных карточек;

во-вторых, практика эквайринга (процедура, предусматривающая прием платежных карт в качестве расчета за товары, работы либо услуги) в Казахстане не соответствует передовой международной практике в этой сфере.

Основными проблемами рынка платежных банковских карточек в Казахстане экспертами названы слишком высокие комиссии, взимаемые с торговых и сервисных предприятий, не способствующие их заинтересованности в данном платежном средстве.

Кроме того, большое количество внутренних операций в банках проводятся в ручном режиме, включая разрешение споров, отчетность и т.п.

Национальный банк Казахстана для решения перечисленных проблем предложил в середине 2013 года сделать так, чтобы комиссии банков были минимальны и равны, вне

зависимости от того, чьим банкоматом воспользовался владелец карточки. Это можно будет осуществить путем создания Единого национального процессингового центра вместо существующих 13 коммерческих. Идея эта была крайне негативно воспринята некоторыми банками, в первую очередь, крупными и заблокирована в Парламенте страны.

2.2. Недостатки системы торговли и предоставления услуг:

- 1) Сейчас с предприятия торговли и сервиса, предлагающего товары и услуги по безналичному расчету, за оплату карточкой берут 2,5% комиссии.
- 2) Эксперты Всемирного банка и Международной платежной системы «Visa International» в 2011 году отметили отсутствие надлежащей подготовки у персонала торговых и сервисных предприятий.
- 3) Неразвита сеть Интернет-магазинов или отсутствует Интернет-доступность к оплате услуг безналичным способом с использованием банковской карточки. В 2013 году в Казахстане зарегистрировано всего 180 Интернет-магазинов, большая часть которых работает за наличные или посредством перечисления средств через банк.
- 4) Для развития Интернет-торговли необходима хорошо развитая и недорогая система доставки товаров. В Казахстане работают несколько транспортно-экспедиционных компаний, иностранные (DHL, Pony-express) берут за своевременную (от 1 до 5 дней) доставку дорого (от 5000 тенге по Казахстану). Национальная почтовая служба EMS-post (входит в АО «Казпочта») берет за доставку от 2000 тенге, но сроки доставки слишком большие (от 7 до 45 дней внутри страны).
- 5) Законодательная база РК по разрешению конфликтов, возникающих в процессах приобретения, доставки и использованию товаров и услуг, не учитывает современного состояния (практически нет законов по Интернет-торговле) и слабо защищает права потребителя. Это сильно повышает риски потребителя по безналичным расчетам и снижает его доверие к такой форме оплаты.

2.3. Низкая информированность населения

Большинство населения Казахстана имеет очень слабое понятие о возможностях безналичной формы оплаты услуг и товаров. Банки плохо рекламируют такие возможности на своих Web-сайтах, в средствах массовой информации или в своих отделениях (нет наглядной агитации, информационно-рекламных материалов). Государственных программ по информированию населения в отношении возможностей безналичной оплаты товаров и услуг нет, разовые сообщения в СМИ о таких возможностях не дают потребителю четкой и ясной картины, устойчивого понимания всех выгод и недостатков. Неудачным примером внедрения

новых технологий безналичных расчетов без широкой рекламы и информирования населения можно считать проект 2011 года по использованию технологии NFC (оплата с помощью карточек проезда в общественном транспорте).

Будем надеяться, что кризис 2008 года, приостановивший организационное и техническое развитие банков на два последующих года, не повторится в 2014.

Приложение. Рейтинг казахстанских банков по активам [Forbes Рейтинг](http://forbes.kz)
(по данным портала forbes.kz)

Место	Объект	Активы, млрд тенге	Собств. капитал, млрд тенге	Кредиты, млрд тенге	Депозиты, млн тенге
1	 <u>Казком</u>	2 618.18	324.64	2449.01	1769620
2	 <u>Народный Банк</u>	2 373.26	324.59	1636.94	1635644
3	 <u>БТА Банк</u>	1 527.20	234.57	2057.48	529147
4	 <u>Банк ЦентрКредит</u>	1 109.88	84.33	872.33	803982
5	 <u>Сбербанк</u>	935.32	99.23	658.02	660719
6	 <u>АТФБанк</u>	860.95	67.28	710.09	527025
7	 <u>Цеснабанк</u>	771.61	66.66	613.53	608029
8	 <u>Kaspi Bank</u>	737.30	75.06	665.97	515511
9	 <u>Альянс Банк</u>	603.17	11.60	605.58	328838
10	 <u>Евразийский банк</u>	536.01	53.84	436.51	357708
11	 <u>Жилстройсбербанк</u>	331.14	96.61	162.80	170997
12	 <u>Ситибанк Казахстан</u>	326.85	47.42	127.75	260244
13	 <u>Темірбанк</u>	292.51	61.91	268.32	170111
14	 <u>Нурбанк</u>	274.38	75.77	189.55	143604

Место	Объект	Активы, млрд тенге	Собств. капитал, млрд тенге	Кредиты, млрд тенге	Депозиты, млн тенге
15	 <u>HSBC Банк Казахстан</u>	175.14	25.07	74.85	133176
16	 <u>Delta Bank</u>	173.48	20.96	151.65	119928
17	 <u>Bank RBK</u>	172.91	15.78	112.65	131948
18	 <u>Альфа-Банк</u>	167.97	23.86	112.84	102717
19	 <u>Банк Китая в Казахстане</u>	159.45	16.14	150.81	136634
20	 <u>Банк ВТБ (Казахстан)</u>	132.03	17.37	95.84	76387
21	 <u>Хоум Кредит Банк</u>	103.35	30.30	92.23	35128
22	 <u>КазИнвестБанк</u>	102.83	11 03	73.40	85578
23	 <u>AsiaCredit Bank</u>	80.42	15.27	56.29	47057
24	 <u>RBS (Казахстан)</u>	77.05	16.42	29.04	50869
25	 <u>Банк Астана-Финанс</u>	70.74	7.13	35.50	56021
26	 <u>Эксимбанк Казахстан</u>	59.34	14.32	45.18	23910
27	 <u>Банк Kassa Nova</u>	50.58	8.12	37.47	37313
28	 <u>ForteBank (Метрокомбанк)</u>	41.48	9.51	24.11	16892

Место	Объект	Активы, млрд тенге	Собств. капитал, млрд тенге	Кредиты, млрд тенге	Депозиты, млн тенге
29	 <u>ТИБ Китая в г.Алматы</u>	25.06	11.74	15.08	12943
30	 <u>КЗИ Банк</u>	23.35	17.57	16.16	5592
31	 <u>Qazaq Banki (Сеним- Банк)</u>	22.39	5.96	16.09	14455
32	 <u>Банк Позитив Казахстан</u>	20.13	11.35	15.75	8290
33	 <u>Шинхан Банк Казахстан</u>	19.16	10.86	10.43	5212
34	 <u>Заман-Банк</u>	15.33	5.66	11.23	3940
35	 <u>ТАИБ Казахский Банк</u>	14.01	5.1	7.72	8164
36	 <u>Исламский банк Al Hilal</u>	13.52	10.79	5.66	2029
37	 <u>PNB - Казахстан</u>	13.38	12.30	6.46	839
38	 <u>НБ Пакистана в Казахстане</u>	5.69	4.53	5.05	1036