

МАЗМҰНЫ / СОДЕРЖАНИЕ / CONTENT

Мақала туралы мәлімет

Конференция атауы	«Жастар және ғылым: бүгiнi мен болашағы» жас ғалымдардың халықаралық ғылыми-тәжірибелiк конференция материалдар жинағы
Сборник	«Молодежь и наука: настоящее и будущее». Сборник материалов Международной научно-практической конференции молодых ученых
Conference	The collection of materials from the International Scientific and Practical Conference of Young Scientists «Youth and Science: Present and Future»
Өткiзiлген күнi	7 сәуiр 2025, Атырау
ISBN	978-601-262-587-5
Жинақтағы жариялану №	058
Жинақтағы беттерi	266-269
ӘОЖ/УДК/UDC	ӘОЖ 336.71
Секция	Секция IV. I Жұмысшы кәсiптерi-экономикалық өсу мен дамудың драйверлерi // Рабочие профессии - драйверы экономического роста и развития
Автор(лар)	Сарсенбай Жаңыл Сарсенбайқызы
Мәртебесi	Магистрант
Ғылыми жетекшi	Ғылыми жетекшiсi, э.ғ.к., аға оқытушы – Талапбаева Г.Е.
Мақала атауы	ҚАЗАҚСТАН ХАЛЫҚ БАНКІ АҚ ҚЫЗМЕТІНІҢ ТИІМДІЛІГІН БАҒАЛАУ

Ескерту: бұл бет сайтқа орналастыру және мақала PDF-ін сәйкестендіру үшін қосылды. Төменде жинақтағы мақаланың түпнұсқа беттері берілген.

мүмкіндік береді. Сонымен бірге кластерлердің мүмкін элементі және бұл тұрғыда РИС ажырамас элементі инфрақұрылымның байланыстырушы элементтері ретінде технопарктер, технополистер болып табылатынын атап өткен маңызды.

ҚОЛДАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Agumbayeva A.Ye., Nurmukhametov N.N., Kazhieva Zh.Kh. Innovational potential of regions. Bulletin of Kh.Dosmukhamedov Atyrau University №4 (75) 2024. P. 314-329.

2. Mugauina R., Uchkampirova, A Development pole and growth points of innovative economy: Kazakhstan and foreign experience, Reports of the national academy of sciences of the Republic OF Kazakhstan, ISSN 2224-5227, Volume 2, Number 330 (2020), 0,2/0,1 п.л., с. 154 – 161

3. Чкония А.М.Е., Мешков И.А., Состояние кластерного развития в государствах – участниках ЕАБР, Центр интеграционных исследований дирекции по аналитической работе Евразийского банка развития, Дирекция по аналитической работе, 08/2019, С. 48, www.eabr.org

4. Киреева А.А., Цой А.А., Механизмы формирования IT-кластеров как «полюсов роста» в регионах Казахстана на пути к «Индустрии 4.0»// Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2018. Т. 11. № 2. С. 212-224. DOI: 10.15838/esc.2018.2.56.14

5. Mugauina R., Madiyarova. D Shishmanov. K The supply chain strategy of activating growth zones in the oil region of the Republic of Kazakhstan, ISSN: 2050-7399 (Online), 2051-3771 (Print) International Journal of Supply Chain Management (IJSCM) Vol 9, No 2, 0,3/0,1 п.л., (2020), с. 1086 – 1094

ӘОЖ 336.71

ҚАЗАҚСТАН ХАЛЫҚ БАНКІ АҚ ҚЫЗМЕТІНІҢ ТИІМДІЛІГІН БАҒАЛАУ

Сарсенбай Жаңыл Сарсенбайқызы

Gulnar7575@mail.ru

«Экономика» білім беру бағдарламасының 2 курс магистранты

Қорқыт Ата атындағы Қызылорда университеті, Қызылорда қ, Қазақстан Республикасы

Ғылыми жетекшісі, э.ғ.к., аға оқытушы – Талапбаева Г.Е.

Қазақстан Халық банкі – клиенттік база және сату арналары желісі бойынша Қазақстанның ірі банкі. Банк еліміздің барлық өңірлерінде қызмет көрсету нүктелерін дамыту және барлық қазақстандықтар үшін қызметтердің қолжетімділігін арттыру бойынша жұмыс істейді.

Тарату желісін дамыту:

• 2023 жылы филиалдық желілері Қазақстан бойынша 570 қызмет көрсету нүктесін құрады, оның ішінде:

- 25 облыстық және өңірлік филиал;
- 119 аудандық басқарма;
- 329 дербес сервис орталығы (ДСО);
- 3 VIP орталық;
- 48 банктік қызмет көрсету орталығы (БҚО);
- 13 есеп айырысу-кассалық бөлімшелер (ЕКБ);
- Заңды тұлғаларға қызмет көрсету үшін 33 бизнес орталығы.

Банк бөлшек және бизнес клиенттері үшін қашықтан өзіне-өзі қызмет көрсету арналарының кең таңдауын ұсынады. 2023 жылы Halyk Bank желісіндегі банкоматтардың жалпы саны 4 579 бірлікті құрады, бұл банкоматтар паркін нарықтық үлесі 36%-ды құрайтын

Қазақстандағы ең ірі банкоматтар паркіне айналдырды.

Қазақстан Халық банкі сонымен қатар нарықтағы жетекші эквайер банктердің бірі болып табылады — банктің желісіне шамамен 331 мың POS-терминал және 941 төлем терминалы кіреді. Байланыс орталығы жеке және заңды тұлғалардың клиенттеріне әртүрлі бағыттарда қызмет көрсетеді: кіріс қоңыраулар мен онлайн чаттарды қабылдау және өңдеу (кіріс қоңыраулар бойынша байланыс орталығы), клиенттерге бейнебайланыс бойынша қызмет көрсету (бейнебанкинг), жеке және заңды тұлғалардың кредиттік өнімдері мен қызметтері бойынша шығыс қоңырауларды (телемаркетинг) жүзеге асыру, бейнебайланыс пен телефон арқылы Банктің заңды және жеке тұлғалар бойынша антифродтық науқандарына байланысты өтініштерді өңдеу. Сондай-ақ, Байланыс орталығында техникалық қолдаумен (жүйе әкімшілері), жобаларды дамытумен және жаңа сервистерді енгізумен, есептілікті жүргізумен және ұсынылатын сервистің сапасын талдаумен айналысатын бөлімшелер бар. 2023 жылы Байланыс орталығы 23,6 млн-нан астам өтініш өңдеді. Оның ішінде 15,8 млн-нан астам өтініш байланыс арналары арқылы өңделді, шығыс ағынында 7,8 млн-нан астам қоңырау жүзеге асырылды. Бұл ретте робот жүзеге асырған жеке тұлғалардың кепілсіз кредиттерін сату үлесі 22% -дан астам болды [1].

Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі Halyk Bank-тің басым міндеттерінің бірі — барлық клиенттер үшін - олардың тұратын аймағына және мүмкіндіктеріне қарамастан қаржылық қызметтердің қолжетімділігін арттыру болып табылады. Банк еліміздің шағын және шалғай елді мекендерінде қызмет көрсету нүктелерін дамытуға ерекше назар аударады. Қазақстанда елді мекендердің осы санатына шағын және моноқалаларды* жатқызуға болады. Елдің шағын және моноқалаларында Банктің барлық бөлімшелерінің 1/5 бөлігі орналасқан. Қазақстанда 68 елді мекен шағын және орта қалаларға жатады, оның 20-сы моноқалаларға жатады. Банктің қызмет көрсету нүктелері осындай елді мекендердің 96%-ында банктік қызмет көрсетеді, Қазақстанның барлық моноқалаларында Банктің кем дегенде бір филиалы ұсынылған. Банк барлық клиенттер үшін өз қызметтерін тең қол жеткізуді қамтамасыз етуге тырысады. Жаңа қызмет көрсету нүктелері мен күрделі жөндеу жұмыстары жүргізілетін нүктелер мүмкіндігі шектеулі жандарға, халықтың аз қозғалатын топтарына және егде жастағы адамдарға кедергісіз қол жеткізу үшін инфрақұрылыммен жабдықталады, оларға ыңғайлы болу үшін пандустар, сыртқы қоңыраулар шалу, кассаларды ыңғайлы жайластыру көзделген. Көру қабілеті бұзылған немесе көзі көрмейтін адамдар үшін тактильді жолдар, мнемосхемалар, көрсеткіштер және қызметкердің сыртқы қоңырау қоңыраулары орнатылған. Банктің барлық қызметкерлері мүмкіндігі шектеулі жандарға көмек көрсету және олармен жұмыс істеу ережелеріне үйретілген. Банк бөлімшелерінің 92%-ы қандай да бір дәрежеде мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін қолжетімді, 45%-ы ҚНЖЕ-ге толық сәйкес келеді (2022 жылы 39%). Банк ҚНЖЕ сәйкестігін жақсарту бойынша жұмыс істеп жатыр, алайда кейбір бөлімшелерде архитектуралық және техникалық шектеулер бар. Банк Halyk Super-App қосымшасының ағылшын, қазақ және орыс тілдеріндегі Веб және мобильді нұсқалары арқылы қызметтер спектрін кеңейтуге ұмтылады. Қарқынды дамып келе жатқан технологиялар мен клиенттердің өсіп келе жатқан үміттері жағдайында банк онлайн-платформаларды — Halyk Super-App, Onlinebank, Halykzalog-ты белсенді түрде дамытып, оларды үнемі жаңа және ыңғайлы сервистер мен қызметтермен толтырып отырады [2].

Кесте 1 - 2021-2023 жылдардағы Halyk Bank клиенттерінің саны

Көрсеткіштер	2021 жыл	2022 жыл	2023 жыл
1. Бөлшек бизнес клиенттері (белсенді), мың адам	9025	9852	10188
2. ШОБ-тың белсенді клиенті МСБ, мың адам	246,2	310,7	369
3. Корпоративтік клиенттермың адам	1,9	2,3	2,3
Ескертпе – [1] әдебиет негізінде автордың құрастыруы			

- 4,5 мың банкомат – Қазақстандағы ең үлкен банкоматтар паркі
- 10,2 млн белсенді бөлшек сауда клиенттері
- 369 мың ШОБ-тың белсенді клиенттері
- 2000-нан астам корпоративтік клиенттер
- 7 млн-на астам төлем қарталары

7,9 млн MAU (ай сайынғы белсенді пайдаланушылар) / 2,31 млн.DAU (күнделікті белсенді пайдаланушылар) –жылдан жылға өсім 31,6% / жылдан жылға өсім 26,9%. Halyk Super-App банктік қосымшасын пайдаланушылар саны 10,2 млн клиентке дейін ұлғайды, жалпы алғанда 279,0 млн данадан астам төлемдер мен аударымдар жүргізілді. КБ және ШОБ клиенттеріне арналған Onlinebank - 514,7 мың онлайнбанкинг клиенттері, 274,2 мың MAU Веб + қосымшаның мобильді нұсқасында (жылдан жылға өсім 8,1%).

Қызмет көрсету сапасын арттыру. Клиентке бағдарлану және сервис сапасына назар аудару Halyk Bank стратегиялық дамуының негізгі басымдықтарының бірі болып табылады. Банк клиенттік сервистің сапасын арттыру бойынша тұрақты жұмыс жүргізеді, оның негізінде әрбір клиентке жеке көзқарас және цифрлық шешімдерді дамыту жатыр. Басты назар клиенттік жолдарды жақсартуға, кері байланыс жинауға және жеке және заңды тұлғалар бойынша Банктің өнімдерін/қызметтерін зерттеуге.

Жүргізіліп жатқан зерттеулерді айтарлықтай қамту онлайн арналарда, өзіне-өзі қызмет көрсету құрылғыларында, сондай-ақ банк өнімдерін пайдалану бойынша клиенттік тәжірибені жақсартуға бағытталған. Зерттеу нәтижесінде клиенттер жиі соқтығатын проблемалар анықталды, қызметтер пысықталды, клиенттік жолдар жақсарды, әрі қарай даму міндеттері қалыптасты. Тұрақты негізде B2C сегменті бойынша сыртқы агенттік арқылы адалдық деңгейін тәуелсіз бағалау (NPS) мониторингі жүргізіледі, 2023 жылдың қорытындысы бойынша 49%-ды құрады. 2023 жылы B2B сегменті бойынша ЕДБ арасында адалдық деңгейін тәуелсіз өлшеу алғаш рет 69% нәтижемен жүргізілді. B2B бағытында қызмет көрсету стандарттарының орындалуын бағалау үшін алғаш рет «Құпия сатып алушы» әдісімен өлшеу іске қосылды. Банк сервисті фронтлайнға ұсыну сапасына қанағаттану бағаларын жинауды жалғастыруда. 2023 жылдың қорытындысы бойынша B2C сегменті бойынша CSI өзгеріссіз қалды және 89% (2022 жылы – 89%), B2B сегменті бойынша CSI 94% (2022 жылы – 93%) құрады. Банктің бағаланатын сервистері мен процестерінің спектрін кеңейту, сондай-ақ Банктің сервистерін/өнімдерін пайдалану кезінде клиенттік тәжірибені тереңірек түсіну мақсатында жыл ішінде онлайн бағалау форматында жаңа тұрақты өлшеулер іске қосылды. Сонымен, CES көрсеткішімен Onlinebank (73%), сондай-ақ Мемлекеттік қызметтер (78%), Halyk СК (82%), Halyk Travel (69%) сияқты экожүйелік өнімдер мен сервистер қамтылды. Superapp Halyk қосымшасында төлемдер мен аударымдар сервистері бойынша клиенттік пікірді өлшеу пилоттық түрде іске қосылды. Жалпы, 2023 жылдың қорытындысы бойынша Байланыс орталығына, әлеуметтік желілерге және басқа да коммуникация арналарына өтініштер (шағымдар) саны азайды. Төлем терминалдарындағы даулар бойынша айтарлықтай төмендеу байқалды (- 43%). 2022 жылмен салыстырғанда клиенттердің алаяқтық транзакциялар бойынша өтініштері (расталған залалмен өтініштер) 23%-ға өсті. Алайда, 2023 жылы барлық жерде «әлеуметтік инженерия» түріндегі алаяқтық түрлері айтарлықтай күшейгенін атап өткен жөн, бұл нарықтың барлық ойыншыларына әсер етті. Осылайша, 2023 жылғы расталған залалмен алаяқтық операциялар бойынша барлық өтініштердің жалпы санынан клиенттердің 4 694 дана өтініштері (6 546 дана) «әлеуметтік инженерия» зиянкестерінің психологиялық ықпалында болған клиенттер жасаған операциялар. 2023 жылғы клиенттерден түскен және тіркелген шағымдардың түрлері туралы толығырақ:

- Жазбаша шағымдар 55%-ға өсті.
 - Ауызша шағымдар 42%-ға төмендеді.
- Мәселен, 2023 жылы шағымдар саны:
- Жазбаша – 829 дана (2022 жылы 534 дана).

- Ауызша – 2 948 дана(А) (2022 жылы 5 072 дана).

Белгіленген рәсімге сәйкес, өткен жылдың қаңтарына дейін шағымдарды өңдеуге қатысты барлық мәселелер осы шағымдарды жинауды, оларды талдауды және кейіннен есептілікті дайындауды көздеді. Ағымдағы жылы процесс кеңейтілді: аталған әрекеттерден басқа, енді туындайтын мәселелерді және басқа да ілеспе міндеттерді шешу бойынша жауапты жұмыс жүзеге асырылуда.

Шағымдар ауызша және жазбаша болып жіктеледі. Ауызша шағымдарды менеджерлер әлеуметтік желілерде және байланыс орталықтарында ОСРМ жүйесі мен Тезис бағдарламасын қолдана отырып тіркейді. Маркетинг бөлімінің қызметкерлері ОСРМ жүйесінде деректерді тіркеу үшін мамандандырылған оқытудан өтті, содан кейін ақпарат сапа басқармасына беріледі. Кеңсе, пошта немесе мамандандырылған бланкілер арқылы келіп түскен жазбаша шағымдар да ОСРМ жүйесі арқылы өңделеді және әрі қарай қарау үшін командаға жіберіледі. Ауызша өтініштер ОСРМ жүйесінде қолмен жазылады, содан кейін кейінірек талдау және шешу үшін сапа басқармасына беріледі.

Қызметкерлердің Банктің қолданыстағы процестерін жақсартуға қатысуын арттыру үшін Банктің ішкі процестеріне қанағаттану және Гемба жобасына қатысу бойынша тұрақты сауалнамалар жүргізілді.

Жобаның негізгі мақсаты - түпкілікті себептерді талдау және қызметкерлердің жұмысындағы процестерді, клиенттік жолды, қызметтерді/өнімдерді жақсарту және жеңілдету бойынша шараларқолдану, қызметкерлердің және жалпы компанияның мәдениетін өзгерту (клиентке қарай бұрылу). 2023 жылы клиенттердің өтініштері мен шағымдарымен процестерді жүйелеу және оңтайландыру жұмыстары басталды. Клиенттердің өтініштері шеңберінде ұсынылатын сервистің сапасын едәуір жақсартуға мүмкіндік беретін бірыңғай Пікірлер базасының жобасы іске қосылды.

Карталық өнімдердегі цифрландыру Halyk Homebank-тегі танымал цифрлық өнімдердің бірі - онлайн цифрлық карталар.

2023 жылы digital карталарын шығару 22% құрады, бұл пластикті тұтынудың төмендеуіне оң әсер етті. Қолданыстағы өнімдердің өзгеруі, олар одан да қол жетімді болды 2023 жылы бөлшек сауда бизнесі жаңа өнімдер мен қызметтерді әзірлеу шеңберінде заңнаманың талаптарын, нарықтағы бәсекеге қабілеттілік шарттарын, клиенттердің тілектеріне сәйкестігін ғана емес, сонымен қатар Банктің қоршаған ортаға экологиялық әсерін қолдау және оны цифрландыру дәуірінде сақтау жөніндегі басты міндеттердің бірін де ескерді.

Қазақстан Республикасында ұлттық төлем жүйесін дамыту Бағдарламасы шеңберінде 2023 жылғы қарашада Банк ҚР ҰБ Ұлттық төлем корпорациясымен бірлесіп «Цифрлық теңге» пилоттық жобасына алғашқылардың бірі болып қатысты. Пилоттық жоба кезінде Банктің POS терминалы және ЕДБ арқылы төлем жүргізу, сауда және сервис пункттерінде онлайн төлем жасау сияқты транзакциялар қолжетімді болды.

Пилоттық жобаның мақсаты – Банк белсенді қатысуды жоспарлап отырған Ұлттық төлем жүйесін одан әрі дамыту және жаңғырту.

Цифрлық теңге – бұл Банктің қағаз тұтынуды азайту мәселесі бойынша жасаған тағы бір қадамы.

Банк сонымен қатар еліміздің экологиясын сақтау шеңберінде елдің болашақ ұрпағы жайлы ойлайды. Оқуды ынталандыру және жақсарту, сондай-ақ банк клиенттерінің балаларына әлеуметтік қолдауды дамыту мақсатында «Мектептегі үздік бағалар үшін Halyk-тан бонустар алыңыз» деген белгімен 2023 жылдың қыркүйегінде «Күнделік» электрондық күнделігі үшін жаңа қызмет іске қосылды, оның қатысушылары 5-11 сынып оқушылары болып табылады, олар жақсы белгілер үшін Halyk қосымшасында бонустар ала алады, 10 ұпай - 100 бонус. Жоба аясында 2023 жылдың төртінші тоқсанында 500 мыңға жуық Halyk Easy картасы ашылды - ата-анаға шығарылатын цифрлық балалар картасы, жыл соңында портфельдегі цифрлық карталардың үлесі 93%-ды құрады. Цифрлық картаны пайдалану пластикті пайдаланбауға, артық шикізат шығарындыларын азайтуға және сәйкесінше Банктің онлайн өнімдерін дамытуға мүмкіндік береді.