

Май 2020 г.

# ПОСЛЕ ПАНДЕМИИ

Приложение к республиканскому деловому еженедельнику «Курсив»

**КУРСИВ** | GUIDE

22–23

**Бизнес**

Судьба индустрии зависит  
от потребителей

28–29

**Медицина:**

COVID-19 вскрыл проблемы  
здравоохранения

32–35

**Технологии:**

Кибербезопасность  
в эпоху пандемии

На что будем  
жить?

Как меняются  
Экономики в  
Поствирусную  
эпоху?



**JYSAN  
BANK**

# CASHBACK ДО 2%



# ДОСТАВКА БЕСПЛАТНО



 [JYSANBANK.KZ](https://www.jysanbank.kz)

 **7711**

# Наедине с экраном

## Как одиночество потребителя рождает тяжелую цифровую индустрию в глобальной экономике

Карантин, конец апреля 2020 года. Участвовал в идеальной, с точки зрения потребителя, коммуникации продавца и покупателя. Через сервис доставки заказал ужин, который был на столе через 40 минут. Все этим пользовались: выбираешь в приложении товар (система подсказывает и рекламирует скидки), подтверждаешь адрес доставки, оплачиваешь сохраненной в приложении картой, и – звонок в дверь. На пороге стоит одинокий пакет бесконтактной доставки. Для особо нетерпеливых карта демонстрирует, где находится агент сервиса доставки в каждый конкретный момент.

Александр Воротилов

Самоизоляция показала, насколько мы рады не видеть друг друга. Даже доставка товара воспринимается как временная помеха в личном пространстве. Что дальше? А дальше, вероятно, мы будем встречать все больше значков «Доставка за 30 минут» на различных сайтах. Товар станет ближе к покупателю, все больше в интернете будет витрин, получить желаемое с которых можно будет за короткое время в несколько кликов, все меньше контактируя с другими людьми. Этого хочет покупатель, и значит, так должно быть.

### Digital Heavy Industry

Прогрессивные игроки отрасли доставки реагируют на желания потребителя – Deloitte назвал среди самых перспективных трендов мировой логистики на ближайшие годы автоматическую идентификацию и сенсоры, ИТ-инструменты для оптимизации, предиктивную аналитику, роботизацию и автоматизацию, интернет вещей.

С помощью пластиковой карточки покупатель открывает корпорациям доступ в свою квартиру. Попасть туда можно только по цифровым каналам. Если у бизнеса нет онлайн-оплаты, нет доставки и прочих обязательных цифровых сервисов – его нет в глобальном потоке спроса.

Одинаково ценны – и для покупателя, и для бизнеса, и в целом для государства – цифровые каналы связи. Кризис, вызванный вирусом, сделал очевидным факт системной важности глобальной, региональной и национальной цифровых инфраструктур. Например, Alibaba Cloud объявил об инвестициях в размере \$28 млрд в собственную инфраструктуру. Техногигант собирается за три года создать собственную облачную операционную систему, поставить серверы, вложиться в разработку микросхем и заниматься развитием интернета.

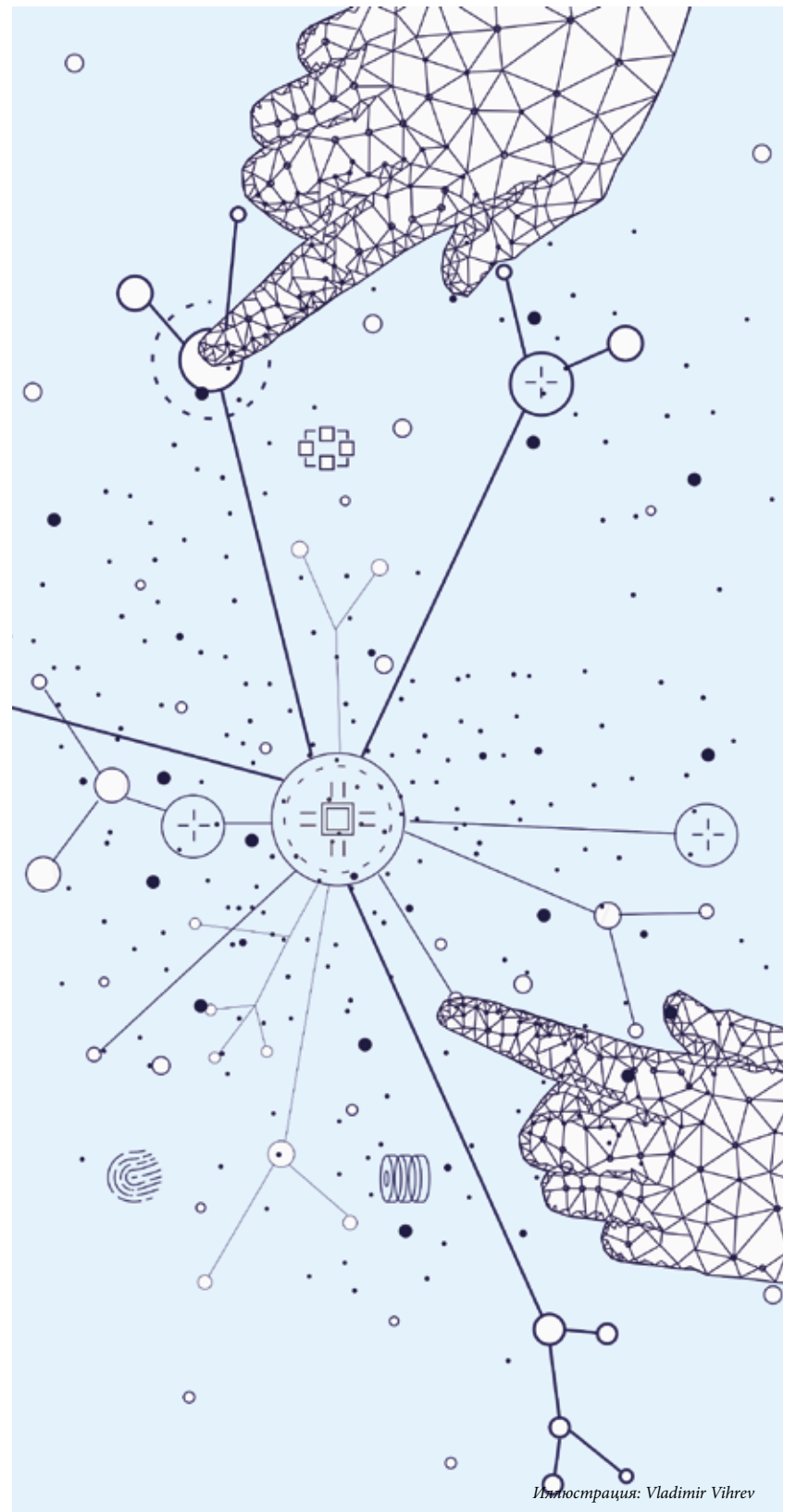
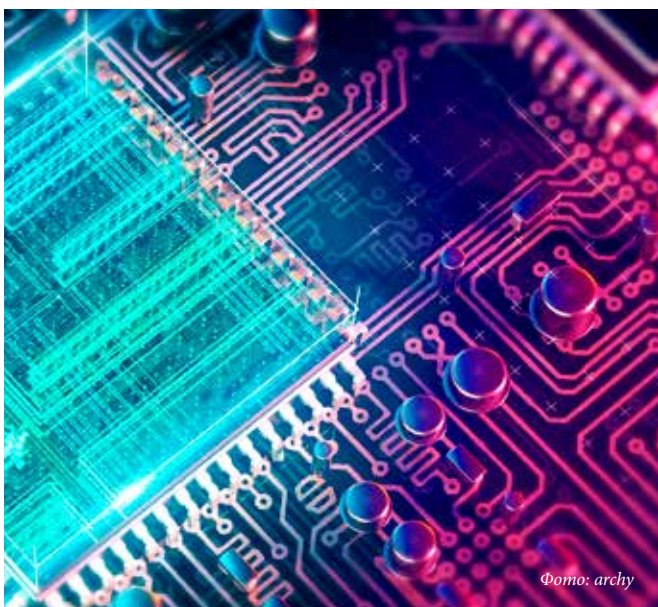


Иллюстрация: Vladimir Vihrev



Инцидент с падением сервиса Zoom показал, что даже такие монстры, как Amazon, не идеальны и они ближе к другим игрокам, чем кажутся, а значит, конкуренция возможна и обязательна. Какими бы распределенными мощности ни были, серверы Amazon не выдержали наплыва десятков, а то и сотен миллионов пользователей, которые пытались общаться в режиме высокой четкости. Да, Amazon быстро все восстановил, но, как оказалось, даже такие большие компании оказались не готовы к экстренному повороту событий.

Вирус проверил на прочность цифровую инфраструктуру не только коммерческих компаний, но и в целом всех государств. Казахстан, например, смог за неделю увеличить внешний канал связи на 30%, в том числе и за счет спутникового интернета, но сайты и каналы, созданные для того, чтобы граждане могли получить социальную помощь, все равно «легли».

В Китае пошли дальше. За время пандемии COVID-19 там запущена национальная блокчейн-платформа (BSN), которая охватывает 100 городов. (Идея национальной блокчейн-платформы похожа на инициативу «Один пояс, один путь», в которой Китай обеспечивает цифровую инфраструктуру других стран и получает там преимущества первопроходца.) Работающие на платформе BSN могут использовать существующие программы блокчейна или создавать собственные специализированные инструменты на основе готовых блоков. Планируется, что BSN позволит снизить стоимость ведения бизнеса на основе блокчейна на 80%.

Есть подозрение, что COVID-19 стимулировал рождение новой области в глобальной экономике – тяжелой цифровой индустрии.

### Отравление предложением

С середины марта 2020 года на 100–200% увеличился поток посетителей на сайтах средств массовой информации. Аудитория «Курсива» за несколько недель выросла почти на 130%. Общество искало ответы на вопросы о том, как бороться с вирусом, какие симптомы, что власть собирается делать, как поможет гражданам, и на многие другие.

Мифическая угроза «далеко у соседей» перебралась в соседний двор и научила мир мыть руки с мылом больше двух раз в день. Оставшись один на один с вирусом, человек осознал свое одиночество. Единственный контакт с внешним миром помимо семьи – это смартфон. Сидя по домам, большинство пыталось ответить для себя на главный вопрос: что будет дальше и как измениться, чтобы выжить? Для большинства из нас СМИ стали единственным источником информации. Вопрос – насколько и каким медиа человек действительно может доверять?

На днях генеральный секретарь ООН, бывший премьер-министр Португалии **Антониу Гутерриш** обратился к правительствам всех стран с призывом защищать работников СМИ, гарантировать журналистам возможность выполнять свою работу во время пандемии коронавируса.

«Временные ограничения свободы передвижения необходимы для того, чтобы победить коронавирусную инфекцию. Но они не должны быть предлогом для ограничения возможностей журналистов в их профессиональной деятельности», – сказал он.

Мир, как никогда раньше, дает и получает исчерпывающую информацию по глобальному ЧП, в этот раз по COVID-19; мы видим сотни прогнозов о том, что будет дальше. Все это ведет к тому, что в 1965 году в социологии назвали «футуршоком», или отравлением информацией. В книге «Будущий шок», вышедшей в 1970 году, **Альвин Тоффлер** предсказал, что в будущем человек столкнется с невозможностью правильного осмысления проблемы и принятия верного решения из-за слишком большого объема сопутствующей информации.

Отравление потребителя актуально как никогда: информация находит нас сама по цифровым следам, оставленным в сети. От нее уже никуда не скроешься. Потребитель прячется за многочисленными агрегаторами, которые собирают предложения, классифицируют их, предлагают на выбор, отсеивают мошенников, персонализируются под каждого человека. Поэтому мировая цифровая индустрия должна предложить в ближайшие месяцы потребителю новые надежные инструменты коммуникации с внешним миром.

«Курсив» не остается в стороне. Задача этого приложения – попробовать рассказать и объяснить, что пандемия COVID-19 изменила, какие проблемы бизнеса и государств «подсветила». Она заставила искать выходы и выяснять, что будет дальше. Разбираемся, как изменятся СМИ, может ли безусловный базовый доход заменить соцвыплаты в кризис, как пандемия меняет экологию, экономику, здравоохранение и в конечном счете мышление.



# Лицо без маски

Общество оказалось не готово к карантину. И дело не только в отсутствии гражданской сознательности

Главная картина казахстанской эпидемии COVID-19 – это лицо с маской, спущенной на подбородок, и чаще всего в местах большого скопления людей.

Никита ШАТАЛОВ

Пандемию COVID-19 можно назвать «великий уравниватель». Болели не только обычные граждане, но и элиты: актер **Том Хэнкс**, премьер-министры развитой Великобритании **Борис Джонсон** и развивающейся России **Михаил Мишустин**, бизнесмен **Леонид Федун**. Список можно продолжать долго. Болезнь, как и в случае с «испанкой», бушевавшей 100 лет назад, не пощадила никого: тогда умер первый президент Бразилии Франсиску Родригеш Алвеш, отец социологии Макс Вебер, грузинский художник Нико Пиросмани.

Но на больших цифрах о подобных закономерностях говорить не приходится. Как отметил главный редактор *carnegie.ru* **Александр Баунов**, «образ жизни, формы досуга, культура повседневности, переходящая в культуру управления, оказались важнее политических схем». Кроме того, как показывает практика,

нет четкого ответа, кто лучше справляется с пандемией: демократии или автократии. До сих пор неизвестно, кто больше виноват в распространении болезни внутри отдельно взятых государств: люди, не соблюдающие карантин, или политический менеджмент, который, имея все возможные монополии на насилие, как физическое, так и символическое, не сумел принудить граждан к соблюдению правил.

Основная дискуссия строится вокруг того, насколько мы оказались готовы к пандемии. Важно иметь и развитое электронное правительство, чтобы люди могли подать на пособие или получить пропуск на выход в больницу или магазин. Хорошо, когда есть средства видеосвязи, чтобы мы могли продолжать совещаться по рабочим вопросам, и мессенджеры, скорость общения в которых близка к устной. Но гораздо важнее то, насколько общества готовы к тому, чтобы соблюдать дисциплину в период пандемии, потому что в конечном счете от этого зависит, как быстро страна выйдет из карантина и сколько будет стоить реанимация экономики.

Что спасло Казахстан от полномасштабной эпидемии, какая происходит, например, в России, сказать сложно. То ли тот факт, что мы до сих пор медвежий угол для иностранцев в самом центре Евразии, то ли небогатое население, которое мало путешествует, то ли быстрые, хотя и суматошные, действия правительства.

Одно можно сказать наверняка: заслуга общества в этом отношении не так велика, как может показаться. Безусловно, мы видим точки экстремума: и людей, толпами гулявших во дворах столичных ЖК, и дискотеки на улице, и попытки прорваться через блокпосты (и, конечно, цветущую на этих блокпостах коррупцию). Но повседневные практики, которые мы мало замечаем, влияют на безопасность гораздо больше.

Главная картина казахстанской эпидемии COVID-19 – это лицо с маской, спущенной на подбородок, и чаще всего в местах большого скопления людей. Скажем, в супермаркете, ставшем карантинной формой досуга для горожан, скучающих по активной социальной жизни. Очереди на кассах и толпы у прилавков – рай тоскующего на карантине кинестетика. Окажись мы немного богаче и будь Казахстан чуть лучше включен в глобальные цепочки поставок, то заболевших было бы в разы больше. Возможно, аномия, в которой находится наше общество, была полезна в нынешней ситуации.

Но такое поведение и показное соблюдение мер безопасности – результат хаоса в головах. Граждане Казахстана активно говорили о том, что не знают ни одного заболевшего, и это вызывало у них вопросы о том, существуют ли они вообще или это элиты в очередной раз что-то делят или кого-то смещают?

Подготовить общество к новым угрозам и мотивировать на развитие можно только тогда, когда школы и больницы работают так, как им следует, а человек знает, что не останется с непреодолимой бедой наедине, что его не оставят ни государство, ни местное сообщество. В ином случае те же люди, которые населяют страну, идут на государственную службу и продолжают начатое предшественниками. Мы молодая страна, и элиты тоже еще волатильны, так что и традиционный вопрос с неравенством не совсем работает.

Казахстанское государство в последние годы показывает себя как хороший пожаротушитель. Навалившись всем миром, быстро вернули к жизни Арыс, то же самое будет с Мактааралом. После гибели девочек во времянке и многочисленных митингов многодетных матерей сумели успокоить и эту категорию граждан, про которую ранее вспоминали от случая к случаю, но перестарались, и АСП в прошлом году получали почти 2 млн человек. Простили кредиты социально уязвимым слоям населения, а в этом, скрепя сердце и сбиваясь на угрозы Уголовным кодексом, дали половине всех казахстанских работников по 90 долларов в честь пандемии. Избыточность, с которой мы тушим социальные пожары, продолжит существовать, пока есть нефтедоллары.

От тех, кто осуществляет биополитику, хотелось бы видеть среднесрочные стратегии по выходу из того кризиса. И речь не об экономическом кризисе, который пришел почти во все страны вместе с COVID-19. Мы говорим про идеологический застой, про недоверие к институтам, которое выливается и в ношение масок на подбородке, и в подписание петиций против обязательной вакцинации.

Общество не готово, потому что государство его не подготовило, и представители этого общества будут рекрутированы для управления им. Замкнутый круг, выйти из которого сложно, но возможно, пока у нас есть ресурсы. И желательно, чтобы выход был нативный, соответствующий контексту, а не импортированный из Сингапура, Китая или Северной Европы, где живут другие люди с другим образом жизни и совершенно другой исторической памятью.

Люди меняются вместе с окружающими их условиями, и здесь есть масса примеров. Не только нацистская Германия, где обычные граждане не понимали, почему творили зло, а потом стали жить по-другому, но и некоторые страны бывшего соцблока, где после падения СССР и проведения рыночных реформ жизнь изменилась в лучшую сторону.

Когда мы переживем первую волну COVID-19, официальная пропаганда будет чувствовать героев пандемии: врачей, органы безопасности и тех, кто принимал жесткие решения, чтобы ограничить распространение болезни. Но лучше жить в условиях, когда героизм не нужен, потому что он – чаще всего лишь следствие неправильного устройства социальной реальности. Чтобы внушительная часть общества была готова к вызовам, аналогичным нынешнему, у всех людей без исключения просто должен быть доступ ко всему необходимому для жизни.

# Судьба индустрии зависит от потребителей

## Как карантин изменил и продолжает менять казахстанский бизнес?

Первый экономический шок прошел, но пандемия продолжается. Новые правила и новый стиль работы придется создать и принять практически всем индустриям.

Асем ЖАПИШЕВА

Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) выпустила специальное пособие по подготовке офисов к посткарантинной работе. Рекомендации включают регулярную дезинфекцию рабочих поверхностей (включая оргтехнику), приветствия без рукопожатий, а также максимальное сокращение количества встреч, командировок и мероприятий.

Нормативы для предприятий разработали и в Казахстане, но многие компании после карантина могут и не открыться. В результате восьминедельного застоя целые индустрии оказались на грани краха. После окончания карантина им придется выживать в условиях жестких санитарных норм, очередного падения тенге и покупательского спроса. Опасность коронавируса в этой ситуации может оказаться меньшей из проблем.

### Гостеприимство на передовой

Наибольший спад показала сфера услуг и гостеприимства. Рыночная капитализация Airbnb – крупнейшей онлайн-площадки для размещения, поиска и краткосрочной аренды частного жилья по всему миру – всего за месяц упала с \$31 до \$18 млрд, кроме того, компании пришлось сократить 25% сотрудников (это 1900 человек).

Казахстан, где в сфере услуг заняты 5,6 млн человек, или 70% малого и среднего бизнеса, тоже последовал за мировым трендом. Особенно это заметно в крупнейших городах, где был введен административный запрет на производственную деятельность всей сферы услуг, за исключением госорганов, системы здравоохранения и торговли продовольственными товарами.

В южной столице в сфере услуг сконцентрировано до 74% занятости, в Нур-Султане – 66%. В результате в Алматы за время кризиса приостановили работу около 80% индивидуальных предпринимателей, численность работников МСБ в городе сократилась на 266 тыс. человек.

Карантин затронул и сферу ретейла, включая торговлю продуктами. Несмотря на то, что

запрет на деятельность не коснулся торговли продовольственными товарами, в результате карантина торговые сети понесли потери в связи с перебоями поставок, сокращением часов работы, а также затратами на жилье для персонала, проживающего за пределами карантинных зон. За март 2020-го в Алматы объем продаж упал на 12,2%, до 241,3 млрд тенге, в столице – на 21,9%, до всего 79,8 млрд тенге.

«Да, мы остались без части сотрудников, – говорит **Бота Шарипжанова**, директор по маркетингу интернет-магазина продуктов arbuz.kz. – Некоторые решили уйти, некоторые изъявили желание работать с нами дальше, и мы помогали им с поиском квартир в аренду».

По ее словам, некоторые из поставщиков также остановили сотрудничество: «Кто-то из-за закрытия границ, кто-то из-за поднятия курса доллара, кто-то захотел работать «в черную», и мы сами от них отказались. (...) Клиенты, конечно, заметили изменения в ассортименте и восприняли это немного тревожно – мы объясняли, что продукты в Казахстане есть в большом количестве, но негативная реакция все же была».

Согласно исследованию аналитиков аудиторской компании KPMG, COVID-19 больше всего повлиял на выручку авиаперевозчиков, представителей фитнес-индустрии, ресторанного бизнеса и непродуктовой розничной торговли.

В этих же сферах было проведено больше всего сокращений. По результатам опроса НПП «Атамекен», проведенного среди 814 бизнесменов, больше всего сотрудников сократили:

- туристическая отрасль – 21% (356 человек);
- сфера услуг по проживанию и питанию – 19% (320 человек);
- сфера образования – 12% (199 человек).

«Из более чем 30 ресторанов работают только шесть-семь на доставку, при этом собирая около 10–15% объема от старого оборота. Поставщики, арендодатели заморожены. Всем сотрудникам выплачиваем из тех денег, что генерирует доставка», – говорит **Аскар Байтасов**, глава ресторанной сети AV Restaurants.

### Что может измениться в сфере услуг и гостеприимства?

Основной вызов, с которым столкнутся все представители сектора – падение покупательской способности и поздний выход из карантина. По мнению некоторых представителей бизнеса, это может случиться не раньше середины июня.

«Ну а тут, на мой взгляд, начнется самое сложное: падение покупательской способности, сокращение рабочих мест, повышение цен на импорт из-за девальвации, также повышаются цены и на локальные продукты. Все это надо

наложить на то, что у нас в процессе строительства находятся несколько объектов. Кто знает, что вообще делать дальше», – говорит **Аскар Байтасов**.

### Меньше физических клиентов

Всем компаниям, вернувшимся с карантина, в первую очередь придется столкнуться с обеспечением усиленных санитарных норм для сотрудников и посетителей. Для ресторанов это означает резкое уменьшение количества посадочных мест. В новой реальности, согласно нормам СЭС, расстояние между столиками и людьми должно быть не менее двух метров.

«Если говорить про крупные города, однозначно пропускная способность ресторанов снизится, потому что мы будем вынуждены соблюдать меры социального дистанцирования», – говорит **Жанна Прашкевич**, владелица консалтинговой студии The Guests и специалист по маркетингу предприятий гостеприимства.

По ее словам, если до карантина, согласно нормам, на одно посадочное место предполагалось от 1,2 кв. м, то теперь это четыре квадрата на два места. Правило двух метров коснется также фитнес-центров, языковых центров, кинотеатров, салонов красоты, нотариальных контор, автомастерских и всех остальных бизнесов, имеющих дело с клиентами.

### Упор на доставку

По словам Прашкевич, большинство казахстанских ресторанов и предприятий питания, скорее всего, адаптируют модель dark kitchen (невидимая кухня) – ресторанной кухни без вывески, которая готовит еду только на доставку, без посадочных мест и самовывоза. Тренд dark kitchen несколько лет развивался в Европе, в Казахстане же с этим есть сложности. Рестораторы жалуются на агрегаторов. Сервисы доставки забирают в среднем 30% от стоимости чека. Выход из ситуации – разработка собственных приложений, но не у всех есть на это ресурсы.

«Для большинства ресторанов города работать в таком режиме, только с агрегаторами, на мой взгляд, убыточно. Нивелировать урон за счет доставки, конечно, не получится, но это помогает хоть что-то собирать на зарплаты людям», – говорит **Аскар Байтасов**.

### Цифровизация

В первую очередь это касается сферы питания. За время карантина у ресторанных сетей появились сервисы доставки, а, по словам Жанны Прашкевич, многие ее клиенты разработали и запустили собственные сайты.

«Я считаю, что этот кризис ускорит процессы перехода к цифре для любого бизнеса, – говорит **Раимбек Баталов**, глава компании

Raimbek. – Тем более, что среда готова – молодые продвинутые сотрудники в компаниях, потребители, которые на «ты» с гаджетами и онлайн-услугами. И еще, цифра – это, банально, удобно. По сути, карантин стал катализатором для такой трансформации, и можно ожидать, что цифровизация бизнеса в Казахстане превратится в снежный ком. Главное, чтобы предлагаемые технологии соответствовали спросу».

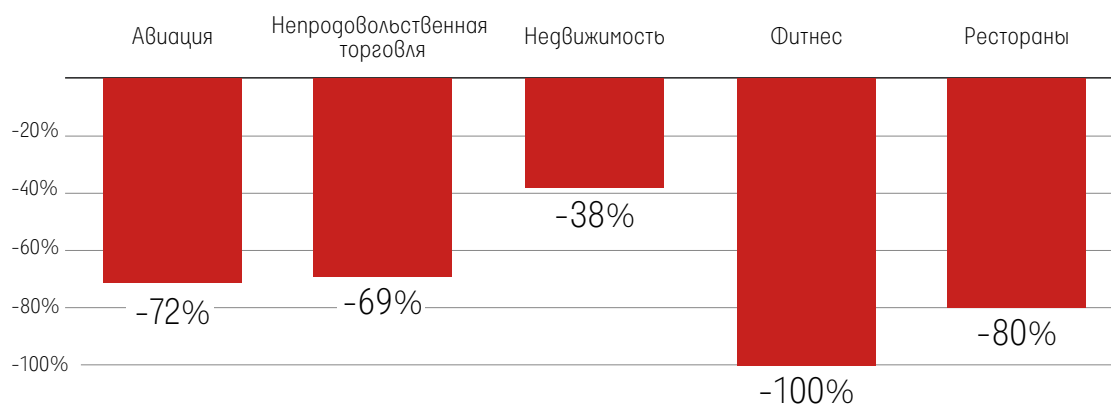
## Офисы: киберпанк не наступит

По сообщению Национального банка РК, в апреле 2020 года консолидированный индекс деловой активности составил 37,2 (в марте – 41,5). Коснулось это и офисных сотрудников – работников банков, аудиторских, телекоммуникационных компаний, диджитал-агентств и так далее. Западные эксперты все больше говорят о трансформации офисов в посткоронавирусный период. Например, об окончании эры опенспейсов или даже об опустении офисных зданий.

Впрочем, до 30% американских работников и до пандемии работали из дома, инфраструктура бизнеса была подготовлена к полному длительному карантину. Представители казахстанского бизнеса считают, что о цифровой трансформации рынка труда говорить рано и что после карантина большинство выживших компаний вернется на рабочие места.

## ИЗМЕНЕНИЕ ВЫРУЧКИ В НАИБОЛЕЕ ПОСТРАДАВШИХ СЕКТОРАХ

По результатам опроса среди более 50 руководителей бизнес-сообщества Казахстана из 14 различных секторов экономики страны



Источник: КМРР

«После объявления ЧС мы перевели на удаленку часть офисных сотрудников, которым не обязательно видеться с партнерами или поставщиками – программистов, маркетологов, некоторых менеджеров. Тренд перевода сотрудников на удаленку и аутсорс, конечно, есть во всем мире, но мы вряд ли продолжим это после карантина», – говорит Бота Шарипжанова.

Экономист **Айдархан Кусаинов** также считает, что бизнесы вернуться в офисы.

«С наступления эры интернета все эти большие консалтинговые компании, вроде McKinsey, говорили об умирании офисов. Это происходит каждые несколько лет. Человек так устроен, что ему нужна эта рутина, нужно ходить на работу. Кроме того, сотрудники жертвуют домашним пространством. Все они потребуют возвращения в привычную среду».

Карантин все же может подстегнуть компании к автоматизации части процессов или к имплементированию новых методологий ведения проектов, например, к переходу на SCRUM.

«Бизнес-процессы однозначно поменяются. Нас выручает то, что мы вошли в этот корона-

кризис подготовленными. Как я говорил, мы полностью автоматизировали наши основные бизнес-процессы, приучили команду работать дистанционно. Поэтому удаленка не стала для наших сотрудников большим шоком. По сути, в этот карантин мы протестировали ее в боевом режиме», – говорит Баталов.

## Производство

В апреле представители производства обратились к **Касым-Жомарту Токаеву** с просьбой о дополнительных мерах поддержки. Среди просьб представителей индустрии: отмена всех налогов и отчислений с фонда заработной платы работников предприятий обрабатывающей промышленности до конца года; субсидирование предприятий 50% заработной платы сотрудников предприятий отрасли на три месяца, следующих за отменой карантина; полная отмена таможенных пошлин, утилизационных сборов, налогов на импорт сырья, производственного оборудования для предприятий и комплектующих, не производимых в Казахстане, и так далее.

Во время карантина производства и прочие предприятия реального сектора экономики, где трудится 2,9 млн человек (33% занятых), продолжали работать. В их число вошли сельское хозяйство, горнодобывающая и обрабатывающая промышленность, энергетика и водо-

снабжение, а также строительство. Бизнесмен Раимбек Баталов говорит, что при этом упали рынки сбыта.

«Наши каналы сбыта упали – NoReCa ушла в ноль, продуктовый ретейл тоже сократился, потому как потребительский спрос снизился. В среднем, мы видим по себе снижение в районе 20–30%. Но нас не только коронавирус задел, ударила и девальвация».

Предприниматель предполагает, что дальнейшие изменения бизнеса будут заключаться в перераспределении каналов продаж и диверсификации.

«Судьба индустрии зависит от потребителей, а потребитель наш, слава Богу, будет есть и пить всегда, поэтому катастрофа нам не грозит. Да, падение спроса ожидается значительное и довольно длительное, поэтому часть компаний с рынка уйдет. С ужиманием спроса изменятся и ассортиментные стратегии, перераспределятся доли каналов продаж. Онлайн-каналы будут расти, так как потребитель почувствовал на себе удобство онлайн-покупок. Я надеюсь также, что кризис заставит бизнес и государ-

ство работать более эффективно и мы увидим, наконец, реальные усилия по диверсификации экономики и развитию сельского хозяйства – сколько же можно нам делать томатный и яблочный соки из импортного сырья? Выходить из кризиса будем мы не менее полутора-двух лет, и то при благоприятном раскладе и стабильном валютном курсе».

Как говорит Айдархан Кусаинов, мер, предпринимаемых государством по поддержке бизнеса, на данном этапе более чем достаточно. Вместо этого необходимо сосредоточиться на поддержке спроса.

«Бизнес всегда будет хотеть дешевых кредитов. Наш бизнес и так закредитован. В Казахстане должна быть поддержка спроса, а не предложения. Если спроса не будет, то снижаются возможности заработать деньги, а значит, их всегда не будет хватать, и бизнес будет требовать еще более низких налогов и еще более льготных кредитов», – говорит Кусаинов.

## Самозанятые и неучтенные

Самыми уязвимыми в этой ситуации оказались самозанятые – представители «базарно-рыночной» экономики. Как указывают эксперты Международной организации защиты труда, всего в мире работают 3,3 млрд человек, 2 млрд из них – заняты в неформальном секторе экономики. Поскольку у них нет контрактов, им никто не заплатит выходное пособие – они просто останутся один на один с проблемами. По оценкам аналитиков Halyk Finance, в стране 3,8 млн человек не имеют постоянной официальной работы.

Более 7 млн человек подали заявления для получения пособия в эту сумму. На май 2020 года 42 500 тенге получили более 4,4 млн казахстанцев. Часть из них оплатили единый социальный платеж. Это, несомненно, поможет государству более точно подсчитать количество самозанятых, но что изменится в их работе, оценить пока сложно.

«До окончания войны против COVID-19 далеко, но общепризнанным фактом стало то, что после этой победы нас ждет «новая реальность». Речь идет о том, как будут организованы наше общество и наш труд. И здесь вряд ли есть повод для оптимизма. Почему? Потому что никто, судя по всему, точно не знает, какой она будет, эта новая реальность», – говорит **Гай Райдер**, глава Международной организации труда.

По его словам, все идет к тому, что строится новая реальность исходя из ограничений, навязанных нам пандемией, а не из нашего собственного выбора и предпочтений.

«Во время кризиса 2008–2009 годов нам непрерывно твердили, точно мантру: стоит только выработать и пустить в ход вакцину от финансовых перегибов, как мировая экономика станет более надежной, более справедливой, более устойчивой. Но этого не произошло», – констатирует эксперт.

Это можно отнести и к казахстанскому бизнесу. У нас не прижились ставшие популярными на Западе челленджи вроде «Спаси локальный бизнес», когда потребители специально заказывали товары только у маленьких магазинов и ресторанов и, по словам экспертов и представителей бизнеса, к нам вряд ли можно применить посткарантинные тренды, которые ожидает бизнес в развитых экономиках.

# Как рынок недвижимости изменится после пандемии и карантина?

Ведущие эксперты отрасли комментируют изменения на рынке

В недвижимости самыми пострадавшими от жестких ограничений стали сектора, предназначенные для встреч большого количества незнакомых людей: офисные помещения, торговые центры, рестораны, гостиницы.

**Наталья КАЧАЛОВА**

Чтобы минимизировать ущерб, компании будут адаптироваться, менять концепции бизнеса и подходы к решению повседневных задач. Опыт работы из дома приведет к росту популярности видеоконференций и сокращению офисного пространства. В ресторанах могут навсегда пропасть популярные шведские столы, а у отелей возрастет интерес к внутренним туристам. Получивший фору онлайн-ритейл усилит давление на торговые центры и стимулирует развитие складской недвижимости.

Вне зависимости от типа коммерческой недвижимости обновится подход к управлению общественными зданиями – здоровье станет главным приоритетом даже после снятия карантина.



Кайрат КОКЕНОВ,  
директор управляющей компании  
Property Management Group

## Изменение требований к офисным помещениям

Кризис и пандемия заставят арендаторов по-новому взглянуть на офисное пространство: изменятся требования к офисным помещениям, произойдет ротация арендаторов и вырастет спрос на смарт-офисы.

Карантин показал, что нет необходимости часто ездить на встречи – большую часть вопросов можно решать с помощью конференц-связи. Поэтому арендаторы при выборе офиса будут более внимательно относиться к наличию в офисных помещениях высокоскоростного интернета, митинг-румов и конференц-залов.

После пандемии арендаторы больше внимания станут уделять санитарной обстановке. Во-первых, повысятся требования к качественной работе и своевременному обслуживанию вентиляционной системы, чтобы обеспечить

хорошую проветриваемость рабочих помещений. Во-вторых, вырастут требования к клинингу – люди будут более тщательно следить за тем, как моют их столы, дверные ручки, места общего пользования. В-третьих, изменятся стандарты расположения рабочих зон – расстояние между ними увеличится до 1,5–2 м, по крайней мере на ближайшие полгода.

## Ротация арендаторов

По всем сферам деятельности произойдет ротация арендаторов. Освободят офисы арендаторы, больше всего пострадавшие от кризиса – языковые центры, туристические агентства. На их место найдут более стабильные арендаторы, на работе которых кризис не сказался отрицательно. Некоторые арендаторы начнут сокращать расходы на аренду и уменьшать площади. Другие, наоборот, будут расширяться, чтобы обеспечить социальное дистанцирование.

## Рост популярности смарт-офисов

Малый и средний бизнес, как мы ожидаем, будет переходить из стационарных долгосрочных офисов в коворкинги и смарт-офисы. И если коворкинги в ближайшие три-шесть месяцев не будут востребованы – у людей еще останется страх перед общественными пространствами, – то меблированные смарт-офисы на 10–30 кв. м с телефонией и митинг-румами будут пользоваться повышенным спросом.







Фото: Sergey Varygin

Такой офис можно арендовать посуточно или ежемесячно, при этом контракт в случае необходимости можно быстро расторгнуть. Кроме того, не нужно вкладываться в обустройство – все необходимое для бизнеса в смарт-офисе есть. В условиях существующей неопределенности на рынке такой формат имеет большие преимущества для арендаторов. Смарт-офисы, в свою очередь, чтобы привлечь арендаторов, будут устанавливать санитарные меры, чаще заказывать клининг, еженедельно очищать вентиляцию.

Несмотря на экономические потрясения, глобальных изменений в сфере офисной недвижимости мы не ждем. После ротации арендаторов потребление постепенно выйдет на прежний уровень.



Гульнур САПЦЕКЕЕВА,  
генеральный директор BI Property

## Офисная недвижимость

Спрос на офисные помещения изменился. Крупные корпорации, до кризиса выступавшие против удаленной работы, готовы перевести на дистанционную деятельность до 30% сотруд-

ников. Другие компании вынуждены просто сократить штат.

Это ведет к росту уровня вакантности: если в начале 2020 года показатель вакантности объектов класса А, В и В+ составлял 11% в Алматы и 12% в Нур-Султане, то уже к середине года он может возрасти до 22%.

Для оптимизации офисного пространства управляющие компании экспериментируют с форматом и площадями – проще сдать четыре офиса по 50 кв. м, чем один на 200 кв. м. Частные инвесторы придерживаются похожего мнения – покупают небольшие офисы для арендного бизнеса. При правильном выборе такие помещения не потеряют в цене, а окупаемость составит менее 10 лет.

Кстати, ВІ в строящемся бизнес-центре Centro в Нур-Султане предусмотрел формат смарт-офисов. Это компактные, полностью меблированные офисы с общими зонами: переговорными комнатами, кофе-пойнтами, мягкими уголками, столовой.

Офисные форматы с краткосрочной арендой, такие как коворкинги WeWork, предлагают своим клиентам солидные скидки в обмен на долгосрочные соглашения аренды.

## Гостиничный бизнес

Загруженность сетевых отелей в Казахстане сейчас не превышает 5%. В таких условиях цель большинства игроков – максимально сократить операционные расходы и ждать окончания карантина.

По данным Colliers international, после вспышки SARS в 2002–2003 годах гостиничный рынок вернул свои позиции в довольно короткий срок – за шесть месяцев заполняемость отелей возросла с 15 до 80%. Если к сентябрю границы откроются, гостиничный бизнес сфокусируется на корпоративном секторе и быстро восстановится, так как для отелей сентябрь и ноябрь традиционно связаны с ростом делового туризма. Кроме того, по данным Hilton Worldwide, в Китае после смягчения карантинных мер заметно вырос национальный туризм. Отели Казахстана также могут предложить интересные продукты для нашего внутреннего туризма.

По примеру Европы казахстанские отели, скорее всего, отменят шведский стол и перейдут на порционный формат. Вероятно, у нас появится сертификация отелей на COVID Free. Этот сертификат будут выдавать отелям, которые соблюдают необходимые гигиенические протоколы.

Инвестиционные проекты по строительству отелей премиум-сегмента будут отложены. Партнеры-девелоперы, возможно, предпочтут бюджетные бренды.

## Торговая недвижимость

Очевидно, нынешний кризис успешно пройдут крупные супермаркеты, аптеки, ретейлеры с развитыми онлайн-продажами и логистикой. В ТРЦ почти наверняка сменятся вывески части арендаторов. Наибольший урон получит стрит-ретейл, где арендаторами были кафе, турфирмы, игровые клубы. Владельцы таких помещений – непрофессиональные инвесторы – станут чаще привлекать управляющие компании для консалтинга.



Фото: Sergey Varygin

# Как пандемия COVID-19 и карантинные меры изменили работу Jýsan Bank



Куат ДОМБАЙ,  
управляющий директор Jýsan Bank

В первые часы после объявления режима ЧП руководством Jýsan Bank был создан оперативный штаб, куда вошли ключевые работники банка. Прорабатывались возможные сценарии развития ситуации и последующие действия банка, главным из которых было полное закрытие отделений и головного офиса, что фактически и случилось.

Ситуация развивалась быстро – властями был введен запрет на передвижения людей, отделения банков в Нур-Султане и Алматы закрылись, а в головной офис допускалось ограниченное количество сотрудников. При этом нужно было обеспечивать проведение платежей и переводов, заниматься инкассацией банкоматов,

поддерживать мобильное приложение и многое другое.

Слоган банка «Вы дома!» для всех нас приобрел самое прямое значение в этот период. Мы все работали из дома, оказывали услуги нашим клиентам, которые также в это время находились в изоляции.

Организованный и оперативный переход на дистанционный режим работы в Jýsan Bank показал нашу эффективность и гибкость. Так, за несколько дней до введения карантина было закуплено около 400 ноутбуков и настроены токены для них, которые позволяли в удаленном режиме безопасно работать с внутренними системами банка.

Последние два месяца Казахстан жил и работал в условиях чрезвычайного положения и карантина. Безусловно, это отразилось на всех аспектах жизнедеятельности, в том числе и на финансовом секторе. Несмотря на возникшие условия, Jýsan Bank смог обеспечить бесперебойный банковский сервис. Ограничительные меры постепенно снимаются, и головной офис с отделениями восстанавливают работу с соблюдением дополнительных санитарных мер.



При этом Jysan Bank в полном объеме выполнял и выполняет все обязательства перед клиентами, партнерами и сотрудниками. Банк одним из первых подписал соглашение с Казахстанским фондом устойчивости и АРРФР для участия в государственной программе льготного кредитования МСБ под 8%. Также государством была инициирована большая программа по предоставлению отсрочки клиентам, испытывающим трудности. За это время банк обработал тысячи заявок от клиентов, принимал по ним решения и пересчитывал графики платежей.

Кроме того, государство организовало широкомасштабную кампанию по выплате помощи пострадавшим от введения ЧП гражданам в размере 42 500 тенге. В этих условиях банк оперативно запустил услугу по доставке платежных карт клиентам в Нур-Султане и Алматы. Позже услуга была масштабирована и на другие города: Шымкент, Кокшетау, Актобе, Семей, Уральск, Актау, Караганду, Темиртау, Костанай и Петропавловск. Также клиентам была дана возможность удаленного открытия счетов и карт через приложение, чем многие воспользовались. За период ЧП с точки зрения IT нами была проделана огромная работа, на которую в обычных условиях наверняка бы ушло гораздо больше времени.

Jysan Bank принял все возможные на тот момент меры для защиты здоровья своих сотрудников. В первую очередь, в оплачиваемый отпуск были отправлены сотрудники старше 55 лет, беременные и родители, воспитывающие детей в одиночку. 38,5% от штатной численности работников ушли в оплачиваемые отпуска по всему Казахстану. Около 25% – переведены на дистанционный режим работы, остальные допускались на рабочее место при соблюдении строгих мер безопасности. Таким образом, численность работников на рабочих местах в среднем по Казахстану уменьшилась до 36,5%. При этом банк не проводил сокращения штатной численности и в полной мере выполнял все обязанности работодателя.

Jysan Bank принял меры для повышения безопасности клиентов и сотрудников. Была подготовлена разметка перед входом в каждое отделение для организации очередей, в помещениях проводится ежедневная дезинфекция, установлены емкости с антисептическим средством. Сотрудники отделений обеспечены средствами индивидуальной защиты и при наличии признаков заболеваний не допускаются к работе.

Мы стали свидетелями уникального события в современном мире: изоляция большей

части мира, закрытие границ, остановка транспортного сообщения, закрытие производств, переход на удаленное обучение в школах и университетах – все это было невозможно представить несколько месяцев назад.

Глобальная пандемия наложила отпечаток и на принципы ведения бизнеса, укрепив потребности людей в цифровых сервисах. Возможность получить все необходимые услуги с помощью смартфона, не покидая свой дом или офис, стала важна как никогда прежде. Буквально полгода назад мы приняли пятилетнюю стратегию развития Jysan Bank – и выбранное нами направление полной цифровизации услуг и процессов оказалось верным.

Для укрепления рыночных позиций нам предстоит существенно ускорить цифровую трансформацию, в основе которой будут лежать наши ценности: технологичность, открытость и персонализация. Мы продолжим развитие экосистемы Jysan.

В связи с развитием цифровой платформы постепенно снизится необходимость в бумажной работе и ручном труде. Мы планируем расширить присутствие на рынке за счет цифровых каналов. Наша миссия – «Банк, который всегда с тобой» – теперь приобретает более глубокое и символическое значение.



# Пандемия COVID-19 вскрыла проблемы мировой системы здравоохранения. Что с ней было не так?

## Ни одна страна оказалась не готова к новой угрозе

Пандемия COVID-19 продолжается – в разных уголках Земли ежедневно выявляют десятки тысяч новых случаев заражения. Несмотря на это, правительства постепенно ослабляют карантинные меры, пытаясь поддержать экономику.

Юрий МАСАНОВ



Иллюстрация Мадины Сапарбаевой, Kursiv.kz

### Новая угроза

«Эпидемия является серьезной проверкой способности руководства и управления нашей страны, и она выявила слабые места в (...) системе общественного здравоохранения», – заявил 9 мая вице-министр Национальной комиссии здравоохранения Китая **Ли Бинь**.

Город Ухань в провинции Хубэй стал стартовой точкой для пандемии коронавируса. До сих пор неясно, кто был первым зараженным и как коронавирус попал в его организм. Но Китай – одна из первых стран, сумевших остановить массовое распространение инфекции благодаря жестким карантинным мерам и ограничениям на передвижения граждан.

Тем не менее ситуация с коронавирусом показала, что даже система здравоохранения Китая – одной из крупнейших экономик мира – оказалась неэффективной в борьбе с неизвестными угрозами.

Вспышка коронавируса привела, возможно, к самому глубокому кризису в истории здравоохранения Китая. Эпидемия атипичной пневмонии (SARS) 2002–2003 годов, которая до этого воспринималась как «провал Компартии», была меньших масштабов.

За ней последовал ряд реформ в здравоохранении, но в этой системе остаются проблемы. В их числе низкие зарплаты медицинских работников, проблемы с доступом к первичной медпомощи, низкая квалификация терапевтов, а также разрыв в качестве медобслуживания между городом и деревней.

На примере Уханя видно, как инфраструктура здравоохранения не справлялась с эпидемией: коек в больницах не хватало, люди вынуждены были стоять в многочасовых очередях. Медицинская система Китая в целом могла не выдержать нагрузки от быстро распространяющегося вируса, поэтому власти решили попытаться ограничить эпидемию в

границах одной провинции. 12-миллионный Ухань закрыли на карантин.

В 2000 году ВОЗ выпустила последний рейтинг национальных систем здравоохранения. Тогда Китай находился на 144-м месте, между Бурунди и Монголией, а Казахстан, к слову, занимал 64-ю позицию. Очевидно, что за 20 лет система здравоохранения Поднебесной значительно развилась, чему помогла в том числе и эпидемия атипичной пневмонии, давшая толчок реформам. Китай стал больше тратить на медицину: если в 2008 году на здравоохранение потратили 4,5% ВВП страны, то в 2018-м – 6,6%.

Здравоохранение Китая ждет очередная реформа, и коснется она именно системы реагирования на угрозы, подобные коронавирусу. На ранней стадии вспышки COVID-19 в Ухане из-за ограниченной вместительности больниц и нехватки медперсонала медицинские учреждения не смогли вовремя начать работать в местной системе контроля и

профилактики заболеваний. Это привело к опозданию с информированием о подтвержденных случаях коронавируса и ошибках в статистике. Теперь к реагированию на «ЧС в здравоохранении» подключат новые технологии.

### Запад с собственным подходом

Китай принял решительные и жесткие меры, ограничив передвижения граждан внутри страны и введя запрет на работу ряда отраслей промышленности и сферы услуг. Такому подходу последовали не все страны.

Например, Швеция. К середине мая там было выявлено более 30 тыс. случаев коронавирусной инфекции. 1 апреля, для сравнения, их было более 4,4 тыс. Однако Швеция до сих пор остается одной из немногих (вместе с Беларусью) стран Европы, где не был введен общий карантин.



Андерс ТЕГНЕЛЛЬ,  
главный эпидемиолог Швеции

Главный эпидемиолог Швеции **Андерс Тегnell** объясняет это целью сохранить психическое и физическое здоровье жителей и не допустить кризиса в экономике. Правительство запретило мероприятия с участием более 50 человек и рекомендовало бизнесу по возможности перевести сотрудников на удаленную работу, но кафе и рестораны, например, продолжают работать. Андерс Тегnell настаивает: такая политика поможет населению выработать коллективный иммунитет и одновременно сохранить рабочие места и предприятия. Другой пример того, как политика пошла впереди вопросов здравоохранения, – Великобритания. Там вплоть до середины марта отказывались вводить в стране карантинные меры, потому что «жесткий карантин утомит граждан» и контроль ослабится как раз к моменту пика эпидемии коронавируса. Хотя позиция быстро менялась: 12 марта премьер-министр **Борис Джонсон** заявлял о необходимости выработки «стадного иммунитета», а 24 числа он объявил о серьезных ограничениях – гражданам запретили выходить из дома без важной причины.

Примеры трех государств – Китая, Швеции и Великобритании – показывают, как по-разному политики реагируют на новые, не известные ранее угрозы. При этом успехи стран Азии в борьбе с распространением COVID-19, возможно, связаны с имеющимся опытом прошлых эпидемий.

Так, после вспышки MERS власти Южной Кореи провели реформу, и в 2016 году был принят закон, который позволяет лабораториям в экстренных ситуациях использовать незарегистрированные наборы для диагностики. И именно агрессивное массовое тестирование населения позволило стране быстро справиться с распространением заболевания. 20 января в Корее был выявлен первый случай заражения коронавирусом, а 4 февраля местные центры контроля и профилактики заболеваний разрешили применять незарегистрированные тесты на новый вирус. Промышленность республики смогла быстро перестроиться, и благодаря этому к 26 февраля в Корее протестировали более 46 человек с подозрением на инфекцию. К примеру, в Японии эта цифра была равна 1846, а в США – 426.

При этом медицинские власти США решили разработать тест, который может выявлять не только COVID-19, но и другие похожие заболевания, отступив от одобренного ВОЗ стандарта. Большинство образцов из первой партии оказались дефектными: тест успешно диагностировал коронавирус, но часто давал ложные положительные результаты по другим болезням.

Из-за этого распространение коронавируса не смогли вовремя отследить – статистика отставала от реального положения дел. В итоге в Нью-Йорке, где больше всего зараженных, превентивное массовое тестирование началось только в марте.

### А что в Казахстане?

Казахстан тоже не сразу начал массовое тестирование граждан. Первые случаи коронавируса были выявлены 13 марта, но о старте массового проведения тестов было объявлено спустя месяц, 15 апреля. Первые тесты поставлялись из-за рубежа, но к концу апреля ученые объявили о создании отечественных тест-систем. Выявила эпидемия и другие проблемы. Например, настоящим дефицитом в первые дни после объявления карантина стали средства индивидуальной защиты и антисептики, правоохрани-

тельные органы регулярно сообщали о пресечении спекуляций. Со временем ситуация изменилась. Например, маски начали шить в казахстанских тюрьмах. Другой важный вопрос в борьбе с эпидемией кроется в работе профильных специалистов – эпидемиологов. Оказалось, что их в стране дефицит. Всего, по словам главного государственного санитарного врача Казахстана **Айжан Есмагамбетовой**, нехватка эпидемиологов в республике составляет порядка 800 человек.



Айжан ЕСМАГАМБЕТОВА,  
главный государственный  
санитарный врач Казахстана

Чтобы решить эту проблему, в этом году планируется ввести профильную степень магистра в области эпидемиологии в университетах и расширить набор студентов по этой специальности.

Другая причина дефицита – низкие заработные платы. Касается это, можно предположить, всей сферы здравоохранения. В жестких условиях пандемии стала очевидной недостаточная финансовая поддержка медицинских работников. 29 марта президент Казахстана **Касым-Жомарт Токаев** заявил о подготовке пакета финансовой поддержки для медиков, работающих в санитарно-эпидемиологической сфере. 30 марта были объявлены группы риска и максимальные размеры надбавок каждой из них (до 850 тысяч тенге).

11 мая режим чрезвычайного положения в Казахстане официально прекращен при сохранении карантина, который, надо полагать, также постепенно будут ослаблять. Поэтапно экономику начинают «разгонять», чтобы казахстанцы могли полноценно выйти на рабочие места и восстанавливать свои доходы, а бизнес – свою работу.

Например, 1 мая открылось авиационное сообщение между Нур-Султаном и Алматы, постепенно открывают рейсы и в другие регионы. Сначала обязательным требованием для пассажиров было предоставление результатов теста на COVID-19, а для перевозчиков – рассадка людей в салонах на безопасном расстоянии. В итоге оба требования отменили.



# Как жилищная ипотека поможет развитию экономики в кризис



Владимир БОРИСОВ,  
исполнительный директор  
Ассоциации Застройщиков Казахстана

Объем ипотечных кредитов в Казахстане за последние 5 лет вырос почти в 4 раза, но все еще в разы отстает от России и Украины. Дальнейший рост жилищной ипотеки, по мнению международных экспертов, ускорит выход экономики страны из кризиса.

Ипотечный рынок Казахстана с 2015 года вырос в 3,7 раза. Стимулом для этого стали государственные ипотечные программы «7-20-25», «Нурлы жер», «Баспана Хит» и накопительные вклады в Жилстройсбербанке (ЖССБК). С появлением программы «7-20-25» в 2018 году объем ипотечных займов вырос на 44%, с 360 до 520 млрд тенге, в 2019 году – на 27%, а объем займов достиг 817 млрд (44,6 млн тенге в пересчете на тысячу жителей).

Для сравнения: в России в 2019 году на тысячу жителей приходилось 114,5 млн тенге, в Украине – 99,2 млн тенге выданных ипотечных кредитов, что, соответственно, в 2,5 и 2,2 раза больше, чем в Казахстане (суммы приведены в тенге, эквивалентно к валютам указанных стран).

Объем ипотечного банковского портфеля в Казахстане значительно отстает от России и Украины. В нашей стране это \$4 млрд, или \$216 на одного жителя, в Украине – \$14 млрд, или \$350 на жителя, в России – около \$100 млрд, или \$660 на жителя. В США на одного жителя приходится \$28 тыс. ипотечных займов.

Процентные ставки в Казахстане варьируются от 7 до 22%, первоначальный взнос – 15–30%, сумма ипотеки по госпрограммам – 25 млн тенге, по коммерческой ипотеке – 100 млн тенге. По государственным ипотечным программам в Казахстане можно взять только введенное в эксплуатацию первичное или вторичное жилье. Приобрести строящееся жилье

можно, имея сбережения в ЖССБК на сумму более 50% от первоначального взноса, причем распространяется это только на те немногочисленные жилые комплексы, по которым заключен договор с Фондом гарантирования жилищного строительства.

Главная причина отставания объема ипотечного кредитования от показателей соседних стран, по мнению аналитиков, в невозможности взять ипотеку под строящееся жилье.

## Как развивалась ипотека в России и Украине

Ипотека в России росла вплоть до кризиса 2015 года – тогда рынок сократился на 35%. В 2016 году объем выданных на жилье ипотечных кредитов вырос на 27%. По мнению экспертов, быстрому, по сравнению с кризисом 2009 года, восстановлению способствовала госпрограмма субсидирования процентных ставок по ипотечным кредитам на покупку жилья в новостройках, которую правительство РФ приняло в марте 2015 года.

Суть программы в том, что конечный заемщик получает ипотечный кредит по ставке не выше 12%. Если ставка банка превышает 12%, разницу компенсирует государство. По оценке АО «Дом.рф» (ранее – «Агентство ипотечного жилищного кредитования»), за 2015–2016 годы в России по этой программе было выдано 40% всех ипотечных займов.



## ОБЪЕМ ИПОТЕЧНОГО БАНКОВСКОГО ПОРТФЕЛЯ В КАЗАХСТАНЕ, РФ, УКРАИНЕ, США (НА 1 ЧЕЛ.)

ПОКАЗАТЕЛЬ	КАЗАХСТАН	РОССИЯ	УКРАИНА	США
Ипотечные займы	\$4 млрд	\$97 млрд	\$14 млрд	\$9,4 трлн
На жителя	\$216	\$660	\$350	\$28 000
Обеспеченность жильем, м <sup>2</sup> /чел	21,6	24,4	23,6	70

Источник: информация из открытых источников

вторичное жилье, но и покупать квартиры по договорам долевого участия (ДДУ). Причем в России в 2019 году 65% жилья приобретено в ипотеку по ДДУ.

Украина с 2002 года сделала акцент на обеспечении жильем молодежи: более 10 лет правительство активно выделяло из госбюджета деньги для предоставления льготных долгосрочных кредитов на строительство, реконструкцию и приобретение жилья молодым семьям и одиноким молодым гражданам.

В 2019 году в Украине увеличили финансирование по программе «Доступное жилье» и ввели льготную программу для переселенцев «Ипотека под 3%». Как и в России, законодательство Украины с 2008 года позволяет брать квартиры в ипотеку по ДДУ. Ипотечные ставки в Украине варьируются от 3 до 25%, первоначальный взнос по льготным программам составляет 6%, а в банках второго уровня – от 30%. Максимальная сумма ипотеки – от 12 до 80 млн тенге. По льготной ипотеке «Ипотека под 3%» один человек может купить жилье площадью не более 52,5 квадратного метра, семья из двух и более человек – не более 94,5 квадратного метра. Дополнительные метры покупатель приобретает за собственные деньги.

### Перспективы казахстанской ипотеки

У казахстанской ипотеки есть перспективы роста в 2 раза и более. Но для развития казахстанской ипотеки необходимо пройти следующие сложные шаги и решения.

Первое – снижение первоначального взноса.

Второе – снижение ипотечных ставок по коммерческой ипотеке в БВУ и по программе «Баспана Хит» до 6%. Работу в этом направ-

лении уже начали: президент Казахстана на заключительном заседании госкомиссии по чрезвычайному положению 11 мая 2020 года поручил запустить новый ипотечный продукт «5-10-20», в котором ипотечная ставка будет снижена с 7 до 5%, а первоначальный взнос – с 20 до 10%.

Третье – увеличение порога стоимости недвижимости для расширения круга предложения.

Четвертое – запрет на приобретение вторичной недвижимости в ипотеку по «Баспана Хит» в Алматы, Нур-Султане, Шымкенте, Атырау (для привлечения средств на первичный рынок).

Увеличение максимальной стоимости жилья, которое можно взять в ипотеку по госпрограммам, поможет решить жилищный вопрос большим казахстанским семьям. При существующих ограничениях в 25 млн тенге казахстанцы могут купить только 1- или 2-комнатную квартиру.

Но самое главное – изменение законодательных норм в части выдачи ипотечных займов на строящееся жилье, которые помогут населению приобретать новое жилье по ценам на 20% ниже, чем в новостройках, введенных в эксплуатацию, в целом стимулирует спрос. При этом объем ипотеки, выданной на новое жилье, может вырасти с текущих 10 до 25–65%, как в Украине и России.

### Почему стимулирование ипотеки поможет справиться с кризисом

Если в предыдущие кризисы правительства разных стран в первую очередь поддерживали крупный бизнес, то сейчас эксперты сходятся во мнении, что важнее стимулировать спрос в тех секторах, которые обеспечивают экономике мультипликативный эффект.

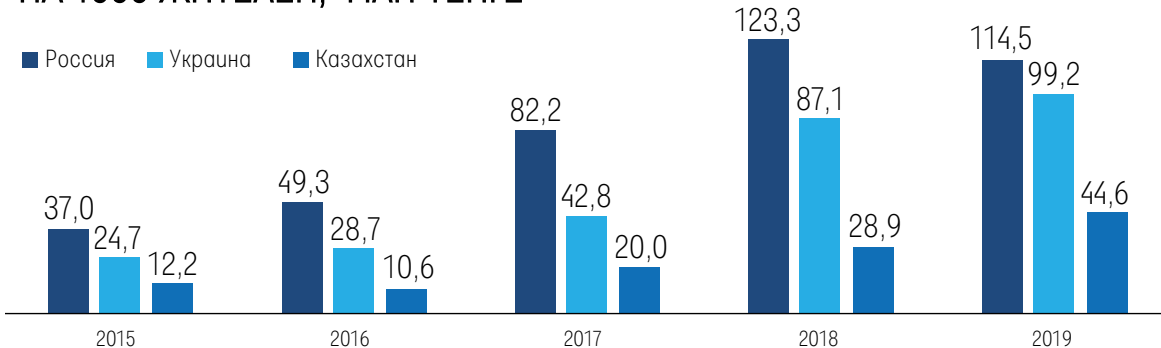
Получив доступ к выгодным ипотечным программам, люди будут охотно вкладываться в улучшение жилищных условий, а не держать деньги «под подушкой». Повышенный спрос на жилье, в свою очередь, поддержит строительную отрасль, которая приносит 6,5% ВВП страны. А строительство, за счет мультипликативного эффекта, даст работу большому количеству смежных отраслей: производителям и продавцам стройматериалов, стекла, оборудования, транспортникам, машиностроителям, нефтехимикам и сфере услуг. В итоге мы получим экономический рост в стране и повышение платежеспособности населения.

В 2017–2018 годах российскую ипотеку усилила льготная программа «Семейная ипотека». В год старта этой программы, 2017-й, выдача ипотечных займов в стране выросла на 67%, с 7,2 до 12 трлн тенге. В 2018 году эта цифра достигла рекордных 18 трлн, рост за год – 50%.

В России процентные ставки по ипотечным программам варьируются от 2 до 9,3%, первоначальный взнос – от 10 до 20%. В ипотеку можно приобрести квартиры стоимостью до 72 млн по госпрограммам или до 180 млн тенге по коммерческой ипотеке. Кроме более выгодных условий ипотечных программ, законодательство России, в отличие от Казахстана, с 2004 года позволяет гражданам не только оформлять ипотеку на введенное в эксплуатацию первичное и

Фото: Shutterstock/hywards

## ВЫДАННЫЕ ИПОТЕЧНЫЕ ЗАЙМЫ В РФ, УКРАИНЕ И РК НА 1000 ЖИТЕЛЕЙ, МЛН ТЕНГЕ



Источник: информация из открытых источников

# Кибербезопасность в эпоху пандемии

Кризис создал новые киберугрозы. Как с ними бороться?



Евгений ПИТОЛИН,  
управляющий директор  
в Центральной Азии,  
СНГ и странах Балтии

Каждый год команда антивирусных исследователей «Лаборатории Касперского» выпускает несколько отчетов о ситуации с различными киберугрозами: финансовым вредоносным ПО, веб-атаками, эксплойтами и другими. Пандемия COVID-19 так или иначе повлияла на всех нас, и было бы удивительно, если бы киберпреступники оказались исключением.

Первое, на что мы обратили внимание – удаленная работа. По мере роста использования инструментов для удаленного доступа (серверы, специализированное ПО) стало увеличиваться и количество атак на эти инструменты. В частности, в конце апреля 2020 года среднесуточное количество bruteforce-атак на серверы баз данных выросло на 23% по сравнению с январем того же года.

С переходом на удаленный образ жизни возросла и развлекательная онлайн-активность пользователей. Причем так сильно, что популярные видеосервисы, например YouTube, объявили о снижении качества видео для уменьшения нагрузки на каналы связи. Киберпреступность же отреагировала ростом количества веб-угроз – среднесуточное количество срабатываний веб-антивируса у клиентов «Лаборатории Касперского» увеличилось с января на 25%.

## Мобильные угрозы

Практически все наши личные данные почти всегда находятся у нас в карманах – на смартфонах. С переходом на удаленную работу концепция BYOD (bring your own device) умерла – почти все наши личные устройства, по факту, стали корпоративными. Несмотря на то, что в целом количество мобильных угроз за последний год уменьшилось, можно выделить три типа, которые, напротив, укрепились.

### Рекламное ПО (adware)

Рекламное ПО стало одной из основных мобильных угроз в 2019 году и заняло сразу четыре места в десятке лидеров, включая третье. Мобильное рекламное ПО в основном делает две вещи – пытается извлечь из устройства как можно больше данных для таргетированной рекламы – информацию о местоположении, историю поиска и посещения сайтов, список установленных приложений – и заваливает жертву рекламой, причем иногда смартфоном при этом становится практически невозможно пользоваться – полноэкранные баннеры постоянно перекрывают окно нужного приложения.

### Коммерческое шпионское ПО (stalkerware)

В 2019 году росла популярность и коммерческих шпионских программ (stalkerware), которые, как и рекламные приложения, формально зловердами не являются. Коммерческое шпионское ПО способно извлекать и воровать огромное количество информации, например данные из мессенджеров и касания экрана (нажатия клавиш на экранной клавиатуре и так далее), поскольку оно использует доступ к разрешению под названием «специальные возможности».



### Эксплуатация специальных возможностей (Accessibility services)

Специальные возможности – это API, разработанный компанией Google, который помогает людям с ограниченными возможностями пользоваться устройствами на базе Android. Приложения, получившие доступ к этому инструменту, могут взаимодействовать с интерфейсом открытых программ. Киберпреступники используют доступ к специальным возможностям, чтобы дать вредоносным приложениям разрешение действовать от лица пользователя – самостоятельно переводить деньги на счета киберпреступников, красть личные данные жертвы и так далее, ведь фактически эти функции позволяют приложению, имеющему соответствующее разрешение, вести себя как еще один пользователь на телефоне.



## Как обезопасить себя от мобильных угроз

- ▶ Не устанавливайте приложения из неизвестных источников.
- ▶ Проверьте разрешения установленных приложений и тщательно взвешивайте, стоит ли давать конкретной программе те или иные права.
- ▶ Используйте защитное решение, способное обнаруживать вредоносные и рекламные приложения до того, как они начнут хозяйничать на вашем устройстве.

захотят с этим мириться, однако тот, кто в поисках фильмов и игр уходит с легальных сервисов, рискует попасть в руки киберпреступников.

Советуем набраться терпения и следовать нашим рекомендациям:

- ▶ используйте проверенные сервисы, на которые вы давно подписаны. Обращайте внимание на адреса сайтов, перед тем как скачивать файлы;
- ▶ обращайте внимание на расширение файлов. К примеру, если имя загруженного видеоролика заканчивается на «.exe» – вну-

## Онлайн-покупки

Спрос на покупки в онлайн-магазинах резко вырос. Во время пиков покупательской активности количество вредоносного ПО и фишинговых атак, связанных с интернет-шопингом, всегда растет.

- ▶ С осторожностью относитесь к слишком заманчивым предложениям.
- ▶ Не переходите по ссылкам из писем, вбейте адрес магазина или компании в браузере и проверьте спецпредложения на официальном сайте.
- ▶ На странице оплаты следите, чтобы в адресной строке был символ замка.
- ▶ Не сохраняйте на сайте данные банковских карт.
- ▶ Защитите устройства, на которых делаете онлайн-покупки, а также регулярно обновляйте операционную систему и приложения.
- ▶ Используйте уникальный сложный пароль для каждой учетной записи.



Онлайн-приватность в 5 шагов

## Как коронавирус повлиял на рабочий процесс?

### Оборудование

Для обеспечения корпоративной безопасности крайне важно понимать, с какого оборудования работают ваши удаленные сотрудники и как они это делают. Одно дело, если они используют выданный компанией ноутбук для решения только рабочих задач, а другое – если у них для всего один домашний компьютер, безопасность которого под большим вопросом.

Более двух третей респондентов (68%) используют персональные компьютеры, и на машине, работающей с корпоративными данными, подключающейся к инфраструктуре компании, может твориться что угодно. Например, 33% опрошенных посещают сайты с контентом для взрослых именно используя личный компьютер, на котором и работают.

### Связь

Из-за необходимости доступа сотрудников к внутренним системам многим компаниям пришлось срочно устанавливать софт для удаленного доступа. Поэтому, например, с начала марта 2020 года количество атак на незакрытые порты RDP, самого популярного протокола для удаленного подключения, скачкообразно увеличилось во всем мире.

Подключая домашний компьютер к корпоративной сети удаленно, сотрудники часто не думают о прочем оборудовании, подключенном к их домашнему роутеру. Неизвестно, насколько надежен роутер и не скомпрометирован ли он какими-нибудь злоумышленниками. Обе проблемы решаются при помощи технологии VPN – рабочий компьютер общается с корпоративной сетью по защищенному каналу. Но почему-то только 53% сотрудников используют VPN для подключения к сетям компании.



Фото: Ozrimoz



Развитие информационных угроз в первом квартале 2020 года

## Как выжить онлайн в эпоху пандемии?

Вся жизнь перенеслась в интернет, и резкая цифровизация не осталась незамеченной киберпреступниками.

### Просмотр контента

Чтобы справиться с резко возросшей нагрузкой на серверы, некоторые крупные компании снизили качество видео. Не все пользователи

три наверняка что-то опасное, и открывать его не следует;

- ▶ будьте осторожны с торрент-трекерами. Обязательно читайте комментарии к файлам, прежде чем начать загрузку. Если в них есть что-то подозрительное – лучше такой файл не скачивать;
- ▶ защитите устройства, на которых смотрите контент, а также регулярно обновляйте операционную систему и приложения;
- ▶ не ходите на сайты, где обещают показать фильмы, которых еще не должно быть в онлайне. Скорее всего, ваше желание посмотреть новинку используют, чтобы развести вас на деньги (а фильм в итоге так и не покажут);
- ▶ старайтесь не сохранять данные карты в сервисах, продающих фильмы и игры, – так вы защититесь от потерь, если вашу учетную запись взломают;
- ▶ придумайте сложный пароль, уникальный для каждого сервиса, которым вы пользуетесь.

## Какие ошибки в целом свойственны бизнесу в это время?

### Пароли на стикерах

Пароли от всяких общих для организации ресурсов довольно часто оказываются на стикерах, приклеенных к мониторам сотрудников, где любой случайный посетитель офиса может их увидеть. Чаще всего результатом такой небрежности бывает кража либо информации, либо денег.

### Общие пароли

Когда у каких-то особо доверенных сотрудников прав доступа больше, чем у других, они так и норовят поделиться паролями с коллегой. А потом обиженный или уволенный сотрудник знает чужие пароли и может натворить дел.

### Слишком простые пароли

Если пароль от почты вашего бухгалтера выглядит как password123, то простым перебором он взламывается на обычном домашнем компьютере примерно за 6 секунд. А вот если это P@'s's'w'0'r'd, или что-то в этом духе, то на подбор такого пароля потребуется гораздо больше времени – более 3 тыс. лет. Правда, даже у сложных паролей есть шанс утечь, поэтому везде, где можно включить двухфакторную аутентификацию, ее нужно активировать – она защитит даже в случае утечки.

### Отсутствие бэкапов

Ваши базы данных, бухгалтерская документация, важные таблицы и необходимые документы где-то хранятся – на личном компьютере или на сервере. Их надо регулярно куда-то копировать, при этом делать бэкапы всегда лень, все переносят это на завтра, откладывают как могут.

### Забывтые права доступа

Допустим, сотрудник, работавший над сайтом, не сошелся с его владельцами в видении планов развития и распределения бюджета, обиделся и решил уйти. А уходя, начисто стер целый раздел и уничтожил макеты дизайна на общем сервере, к которым имел доступ. Чтобы избежать таких инцидентов, лучше давать сотрудникам доступ только к тем ресурсам, которые нужны для непосредственной работы, а при увольнении не забывать своевременно все их отзываться.

### Настройки по умолчанию

Даже в булочной есть роутер. Во всяком случае, если там работает безналичный расчет. Его кто-нибудь настраивал? Скорее всего, только провайдер, который задал нужные для себя параметры, а все остальное оставил как было. Это значит, что в роутер, например, можно войти с дефолтными логином и паролем администратора. На всех сетевых устройствах настройки по умолчанию менять жизненно важно.

### Отсутствие антивируса

Очень распространенные мнения:

- ▶ мы слишком малы, чтобы быть целью для атаки;
- ▶ я умный, все делаю правильно и безопасно, поэтому со мной точно не случится ничего плохого;
- ▶ я не пользуюсь Windows, у меня macOS, так что зараза мне не страшна.



Фото: Ozrimoz

Быть умным или использовать более защищенную систему, под которую в принципе написано меньше вирусов, – это хорошо. Но, во-первых, умными должны быть и все ваши сотрудники, а во-вторых, опасны не только вирусы. Есть еще как минимум фишинг, грозящий всем, включая любителей яблочной техники.

## Как перестать ходить по граблям в отдельно взятой компании

Чтобы ваш бизнес не пострадал ни от кибератаки, ни от небрежности сотрудника, ни от непредвиденных обстоятельств, мы рекомендуем:

- ▶ обучать сотрудников основам цифровой грамотности: не открывать файлы, присланные незнакомцами; не ходить по ссылкам, ведущим не пойми куда; хранить конфиденциальные данные только в надежных облачных сервисах с включенной двухфакторной аутентификацией; не загружать программы с торрентов и так далее.
- ▶ делать резервные копии важных данных и регулярно обновлять прошивки и версии программ. Это минимизирует количество дыр в системе и софте, через которые кто-нибудь незваный может влезть в вашу сеть;
- ▶ использовать надежное защитное решение, созданное специально для микробизнеса и предпринимателей, простое в настройке и защищающее от вредоносного ПО, шифровальщиков и онлайн-мошенничества.

### Готовы ли ваши сотрудники к удаленной работе?

Сотрудник – слабое звено в любой системе корпоративной безопасности. Это подтвердит каждый специалист, отвечающий за защиту информационных систем. Когда люди работают из офиса, часть урона принимают на себя защитные системы и сотрудники отдела безопасности. Но если человек перешел в режим работы из дома, то должен сам следить за вещами, в которых раньше полагался на других. И вот тут степень его осведомленности начинает играть куда более важную роль.

На чем работает ваш сотрудник, уйдя на удаленную работу? На служебном ноутбуке, напичканном корпоративными политиками? Отлично, но расслабляться рано – теперь этот ноутбук живет в чужой домашней сети, и

неизвестно, через какой роутер он подключен, кто настраивал это устройство и какой на нем пароль, а также какие устройства подключены к этой сети. На личном домашнем компьютере? Вы не знаете, кто имеет к нему доступ, что за защитное решение там используется и следит ли кто-нибудь за обновлением операционной системы. Понимать, какие данные можно пересылать по незащищенным каналам, а какие не стоит, должен каждый.

Еще один момент, о котором должны помнить и удаленно работающие сотрудники, и IT-специалисты: киберпреступники могут воспользоваться сложившейся ситуацией. Некоторые злоумышленники пытаются провести атаки, надеясь, что в связи с возросшим из-за удаленки потоком корреспонденции их письма примут за подлинные. Наши защитные технологии регистрируют постоянное сканирование корпоративной инфраструктуры извне в поисках незакрытых RDP-портов – это повод удвоить бдительность.

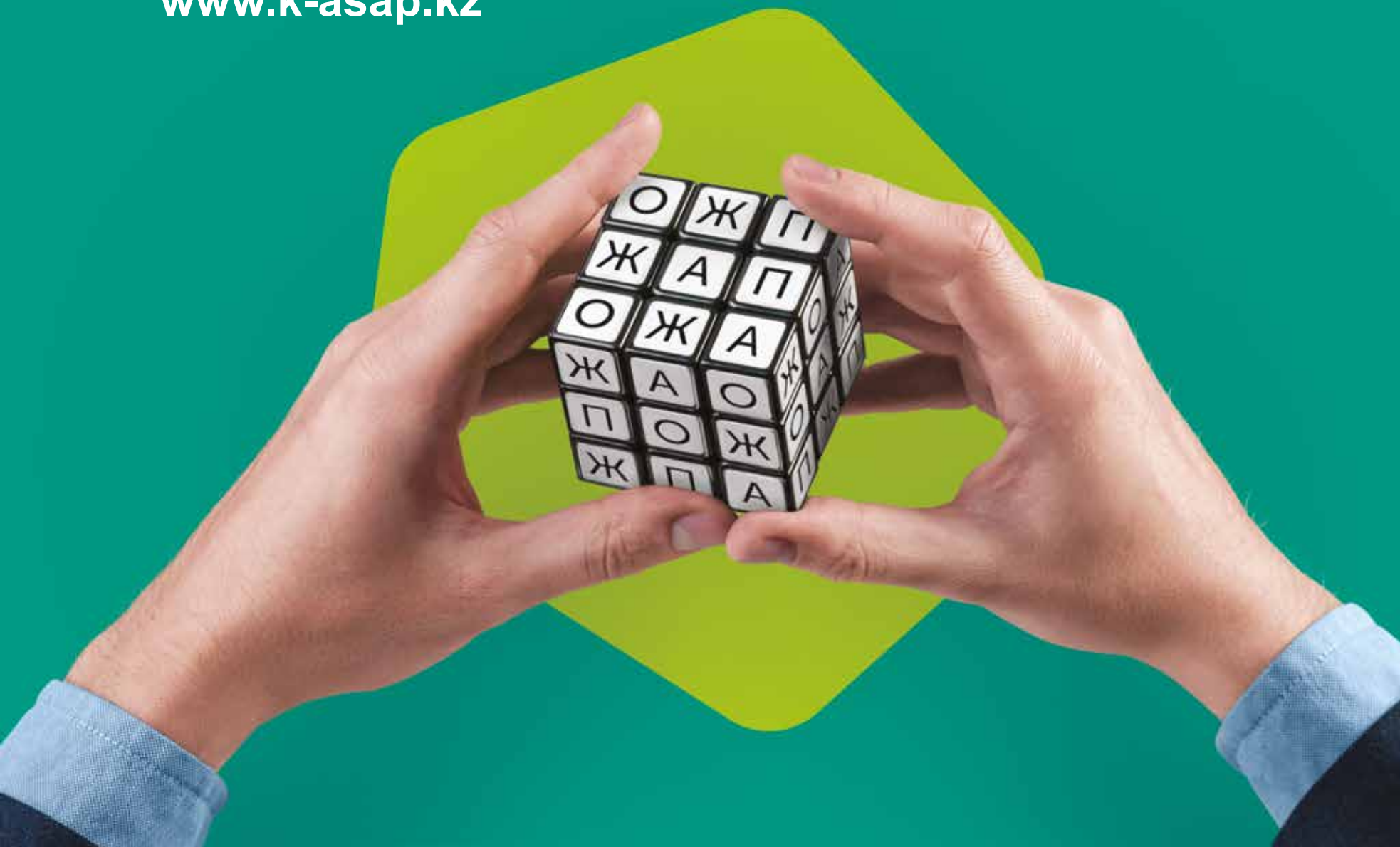
## Как обучить сотрудников в условиях удаленки

Кто-то должен донести до сотрудников мысль, что теперь на них лежит гораздо большая ответственность с точки зрения информационной безопасности. Возможно, вам она кажется очевидной, но множество людей просто не задумываются об этом. Рекомендуем вам обратить внимание на удаленное обучение информационной безопасности на платформе Kaspersky Automated Security Awareness. Она позволяет не просто рассказать сотрудникам о современных угрозах, но и привить им практические навыки борьбы с ними.

Кроме того, наши специалисты по обучению создали дополнительный бесплатный модуль, состоящий из двух частей: первая – как организовать безопасную и комфортную удаленную работу и вторая – как минимизировать риск заражения COVID-19.



Известные проблемы в приложениях для видеоконференций



# Как ни крути, бизнесу уже не помочь



Любой из ваших сотрудников может случайно скачать вирус-шифровальщик.

Обучите их основам кибербезопасности с платформой Kaspersky Automated Security Awareness.

**kaspersky**

# Пандемия изменила СМИ навсегда

## Аудитория растет, рекламные доходы падают

По разным данным, от 70 до 95% всех материалов, которые производят СМИ по всему миру с января 2020 года, так или иначе посвящены коронавирусу. Посещаемость онлайн-медиа (вне зависимости от специфики) растет бешеными темпами. Это изменило, меняет и продолжит менять отрасль.

Александр ЛЕВИН



Михаил ДОРОФЕЕВ



Павел БАННИКОВ



Полина НАКРАЙНИКОВА

Мир захлестнула инфодемия: люди в режиме реального времени следят за ростом количества заболевших, выздоровевших, умерших. Ищут информацию о том, как выявить симптомы, как лечиться, когда будет создана вакцина, кто и когда закрыл и откроет границы.

За первые три недели апреля 2020 года 52% новостных материалов, 19% спортивных текстов, 22% материалов про искусство и развлечения и 22% статей про бизнес были выпущены с заголовками, содержащими ключевые слова «коронавирус», COVID-19, «пандемия», «эпидемия» и так далее. Согласно данным сервиса контекстного таргетинга Reer-39, за апрель слово «коронавирус» вовлекло 17% потребителей контента (из всех вовлечений, которые отслеживает сервис).

Обратив внимание на график пользовательского интереса в GoogleTrends по Казахстану, можно увидеть историческое изменение: в середине апреля запрос «коронавирус» составил серьезную конкуренцию «порно».

Информации так много, что опасность ошибиться или дезинформировать читателя высока даже тогда, когда редакция не придерживается тезиса «все средства хороши».

### Пандемия изменила СМИ

Работа СМИ изменилась кардинально и навсегда. Пандемия обнажила острую необходимость в фактчекинге, более детальной проработке тем и информационных поводов, при этом изменив условия работы и не отменив необходимости в оперативности.

«Прежде всего чисто физически многим пришлось перейти на дистанционную работу. Это несколько иная организация труда. К примеру, проводить планерки как раньше (а во многих традиционных СМИ такая форма планирования существует) не получается. Теряется общий редакционный дух, сплоченность», – говорит Михаил Дороев, главный редактор информационно-развлекательного портала informburo.kz.

Но это не самое главное. Основной вопрос, по словам Михаила Дороева, – кардинальные изменения содержательной части работы медиа.

«Повестка дня продиктовала нарушение собственных же стандартов. Те, кто избегал вала новостей по одной и той же теме, теперь бомбардируют читателя сводками о числе заболевших, выздоровевших, умерших, а также тем, что происходит с **Борисом Джонсоном** и **Томом Хэнксом**, например. Причин несколько: эта тема интересует потребителей информации, почти ничего больше в мире не происходит и, наконец, фундаментальное «правила работы в мирное время можно не соблюдать, когда началась война». Резко снизилось число



попыток проникнуть вглубь, пойти дальше констатации фактов, поработать с источниками и данными», – говорит Дороев.

Главный редактор российского «Лайфхакара» **Полина Накрайникова** также обращает внимание на трудности, с которыми пришлось столкнуться авторам и редакторам.

«Эпидемия обернулась массой новых вопросов, которые требуют немедленного ответа. Авторы экстренно начали погружаться в самые разные темы, а все, кто работал с медицинской тематикой, трудятся особенно тщательно. Количество фейков резко возросло: от страха люди стали активнее распространять любую информацию, в том числе недостоверную, и фактчекеру нужно быть еще внимательнее, чем раньше», – отмечает Полина Накрайникова.

Для того чтобы проверить информацию, разобраться и дать читателю необычный ракурс, нужно время, а его в текущей ситуации резко не хватает. Поэтому в процесс верификации данных теперь включен и сам читатель. В эпоху тотального переизбытка информации и отсутствия границ каждый человек – медиа. Неважно, сколько людей следят за нашими обновлениями на страницах в социальных сетях – десять или десять тысяч, – важно проявлять ответственность и стараться не сеять панику.

«Доверяйте тем СМИ, которые ссылаются на достоверные источники: научные исследования или мнения медиков, работавших с вирусами до эпидемии и понимающих, о чем говорят. Если в статье нет указаний на источники или эти источники не вызывают у вас доверия, перепроверьте информацию», – говорит Полина Накрайникова.

Доверять можно тем СМИ, которые беспокоились о своей репутации задолго до коронавируса. Проверять информацию читатель, безусловно, должен, но если бы он мог справиться на 100%, то, по мнению



Фото: Elaine Vickers

Дорофеева, журналисты были бы просто-напросто не нужны.

«Относитесь с недоверием к любой информации. Прочитал что-то сенсационное, из ряда вон, отличающееся от обычного – сразу же сам себе говоришь: «Да ладно!» И ждешь. Через какое-то время (СМИ, которым можно доверять – «Курсив») либо опровергнут, либо подтвердят», – уверен Михаил Дорофеев.

**Павел Банников**, редактор factcheck.kz и основатель FactcheckAcademy, утверждает, что один из главных критериев, по которым можно определить СМИ, достойное доверия, – открытость информации.

По мнению Банникова, доверять можно официальной информации от Министерства здравоохранения. Других более достоверных источников информации из первых рук попросту нет. Также доверять можно крупным СМИ с историей. Доверять, но проверять.

«Самая базовая вещь – просто погуглить. Не пересылать сразу дальше, а подумать. Если

сообщение или новость, которую получил человек, вызывает какие-то яркие эмоции, то, может быть, это дезинформация. Нужно погуглить, добавив в поисковый запрос слово «фейк», например. Скорее всего, эту информацию проверяли, и человек найдет результаты этой проверки», – говорит Павел Банников.

Также Михаил Дорофеев советует одинаково настороженно относиться к любой информации из любого источника, потому что, как говорят про работу Минздрава и других государственных органов, важно помнить, что в условиях ЧП власть ставит знак равенства между «достоверно» и «официально», хотя сама постоянно попадает впросак из-за неумения работать оперативно и открыто.

Так, брифинги перешли в онлайн-формат, и ответы дают не на все вопросы. На запросы от СМИ ведомства отвечают тоже не всегда. Острые темы, например, обеспечение медработников защитой или справедливость выплат им пособия за риск, замалчиваются, а журналистов, которые их пытаются поднимать, грозят привлечь за клевету.

От того, как и какая информация распространяется в медийном пространстве, зависит многое. Фейки провоцируют панику. Задача СМИ – стараться разобраться. Когда СМИ стараются, читатель, зритель или слушатель это видит. Вторая задача – быть ответственными. Автор должен брать на себя ответственность за каждое слово. Но точно такая же ответственность лежит и на потребителе информации. В кризис от этого могут зависеть жизни и здоровье людей.

## Инфодемия опаснее вируса

Человеческая жизнь ускорилась (500 лет назад люди сошли бы с ума от привычного для нас темпа). Мир стал теснее. Это касается всего. Так, к примеру, сифилис был региональным заболеванием Вест-Индии, пока Колумб в 1492 году не открыл Америку и сифилис не попал в Европу. Из-за торговли болезнь распространилась в Евразии и Африке. В 1543 году португальские суда привезли сифилис на японский остров Танэгасима. То есть на то, чтобы болезнь, распространившаяся в Европе, попала в Японию, понадобилось полвека.

Перелет из Лондона в Токио в 2020 году займет 11 часов. Из Алматы в Лондон в среднем можно долететь за 9,5 часов. Информация распространяется еще быстрее.

Эндемия – распространение определенной болезни в определенном регионе в течение года. Заболевание распространяется, достигает пика и начинает стихать. Пандемия – эпидемия в мировом масштабе. Карантинные меры и режимы ЧП ограничивают передвижение людей, не позволяют им покидать города и страны, что сдерживает пандемию, а у цифрового мира границ нет. Бороться с инфодемией куда сложнее.

«Информационная эпидемия – ситуация, когда все информационное пространство (и пространство дезинформации тоже) поглощается ровно одним событием. Когда все подчинено одной теме. Это я и предлагаю взять в качестве определения инфодемии», – говорит Павел Банников.

Исследователи из Университета Восточной Англии (UEA) заявили, что дезинформация во время эпидемий инфекционных заболеваний может сделать эти вспышки серьезнее, спровоцировав так называемое опасное поведение, запутав человека в том, как нужно вести себя во время эпидемии и карантина.

«Можно сказать, что инфодемия – совокупность страхов и мифов о коронавирусе. Когда человек сталкивается с чем-то страшным, он пытается узнать о нем как можно больше и скорее поделиться «спасительным знанием» с остальными. (...) В условиях пандемии любая дезинформация не просто глупа, но и опасна, поэтому лучше не поддаваться эмоциям и распространять только то, в чем уверены сами», – говорит Полина Накрайникова.

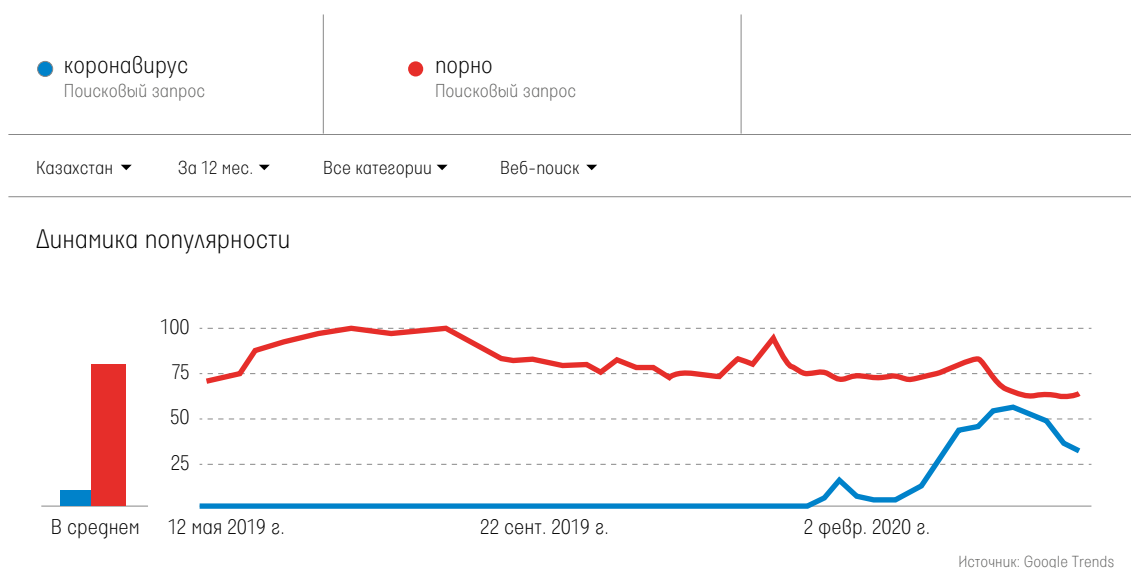
«Теории заговора» вокруг вируса (это и «случайная утечка» вируса из китайской лаборатории, и «происки США»), и заявления о том, что новой болезни попросту не существует, которые нередко продуцируют религиозные сообщества), распространение сведений о ложных методах лечения и профилактики, дезинформация о «реальном распространении болезни», масштабы которого власти, конечно, скрывают, и, наконец, придание экстремально эмоциональной окраски каждому материалу, содержащему информацию о COVID-19, – это инфодемия.

## Что будет со СМИ после пандемии?

Почти все медиа показали рост во время карантина. Это объяснимо и логично. Так, аудитория «Курсива» в марте увеличилась на 130%, а factcheck.kz, по словам Павла Банникова, за три месяца вырос в 20 раз. Но сохранить эти грандиозные результаты невозможно.

«Уйдет инфоповод – уйдет и аудитория. Не вся, конечно, но наибольшая часть. Кого-то, конечно, можно удержать. Только заниматься этим надо было раньше, до кризиса. (...) Те, кто делал это, конвертируют 10–15% новых пользователей в постоянных. А если на сайте ничего нет, кроме «желтизны» и попыток поиграть в инфобизнес, читатель не останется: если ему это было неинтересно раньше, не будет интересно и потом», – говорит Михаил Дорофеев.

Медиаконсультант **Александр Амзин** написал, что ситуацию с падением и восстановлением медиарынка можно изобразить в виде буквы «Е»: кто-то вообще не упадет, а даже заработает, кто-то упадет наполовину и на этом уровне останется, а кто-то рухнет и вообще перестанет существовать.



# Как казахстанский телеком пережил кризис

Несмотря на беспрецедентную нагрузку, отрасль получила новых пользователей и мощный толчок к развитию.

Индустрия телекоммуникационных услуг оказалась одним из самых устойчивых секторов мировой экономики во время пандемии коронавируса.

Жамал МУРАТКАСИМ

## Привычка потреблять

От скорости интернета и инфраструктуры на протяжении действия карантина зависели все жизненно важные отрасли экономики. Вдобавок ко всему, карантинные меры вынудили людей оставаться дома, что привело к увеличению потребления услуг связи – это дало как позитивный результат на отрасль в виде увеличения доходов, так и негативный – в виде нагрузки на сети.

Например, в Китае трафик в пик пандемии вырос на 80%. Интересно, что после выхода страны из карантина трафик не снизился и стал превышать базовый доэпидемиологический уровень на 30–40%. По словам управляющего директора по продажам дивизиона розничного бизнеса АО «Казахтелеком» **Рината Джексенова**, аналогичная динамика по трафику наблюдалась и в РК.

«На 1 апреля трафик на внешних интернет-каналах вырос на 9,26% относительно начала карантина (15 марта), а через две недели еще на 10,32%. После прекращения режима чрезвычайного положения и ослабления карантина прирост трафика замедлился, но снижение составило всего 1%», – говорит Джексенев.

В компании прогнозируют, что после выхода из карантина трафик не снизится до уровня докарантинного периода. Прирост трафика будет равняться 15–20% относительно начала карантина, включая рост по трафику на кэширующих серверах (Google, Youtube, Facebook, Instagram, Mail.ru, V Kontakte) на уровне 9% относительно начала карантина.

«Мы увидели быстрый рост активности существующих абонентов и рост количества новых. С начала режима ЧП в Казахстане, чуть больше чем за две недели, к нам обратилось рекордное количество людей с просьбой подключить их к услугам компании. (...) Конечно, это было вызовом и нужно было предпринимать активные меры по управлению трафиком», – говорит Ринат Джексенев.



Ринат ДЖЕКСЕНОВ,  
управляющий директор по продажам  
дивизиона розничного бизнеса  
АО «Казахтелеком»



Леонид МУРАВЬЕВ,  
директор по продажам дивизиона  
по корпоративному бизнесу  
АО «Казахтелеком»

Появление новых пользователей, безусловно, одно из немногих позитивных последствий карантина. Даже учитывая тот факт, что это создало небывалую нагрузку на поставщиков услуг. Чтобы успевать обрабатывать обращения от абонентов, на период карантина в «Казахтелекоме» переобучили и перевели около 400 сотрудников по всей стране работать в контакт-центр.

## Объем доходов вырос, но роуминг и ретейл упали

Вместе с потреблением ожидаемо выросли и доходы отрасли за I квартал 2020 года. По данным Комитета по статистике РК, фактический объем доходов на телекоммуникационном рынке связи за период январь – апрель 2020 года составил 281,482 млрд тенге, что выше на 9,6% (256,8 млрд тенге) по сравнению с аналогичным периодом 2019 года.

«При этом группа компаний АО «Казахтелеком» оказала существенное влияние на данный показатель. Из объема доходов 2020 года 57% (161,809 млрд тенге) составляют доходы группы АО «Казахтелеком», – говорят в компании.

Переход на онлайн-режим работы/обучения увеличил спрос на фиксированные услуги (фикс. ШПД, ТВ) в домохозяйствах. После долгой (2014–2019 годы) стагнации показателей фиксированного ШПД, связанной с миграцией абонентов в мобильный интернет, впервые зафиксированы положительные приросты в объемах услуг на розничном сегменте.

По информации Комитета по статистике, структура доходов на телекоммуникационном рынке за период карантина сложилась следующим образом: наибольшую долю занимают доходы от интернет-услуг – 36% (35,8% в 2019 году), затем следуют услуги мобильной связи – 27% (27,5% в 2019 году) и прочие услуги – 20% (17,7% в 2019 году).

Увеличение потребления казахстанцами как интернет-услуг, так и услуг междугородной и

международной телефонной связи наблюдалось с одновременным снижением потребления услуг мобильной связи и местной телефонии.

«Среди негативных тенденций можно отметить падение доходов от роуминга и ретейла, а также снижение количества абонентов из числа представителей малого и среднего бизнеса. По итогам I квартала 2020 года, при снижении показателей отдельных отраслей доходы отрасли связи выросли до 10,5%, при этом ВВП страны показал незначительный прирост на уровне 2,7%, что свидетельствует о незначительном влиянии значений ТК отрасли на этот показатель», – говорят в «Казахтелекоме».

## Бизнес становится по-настоящему цифровым

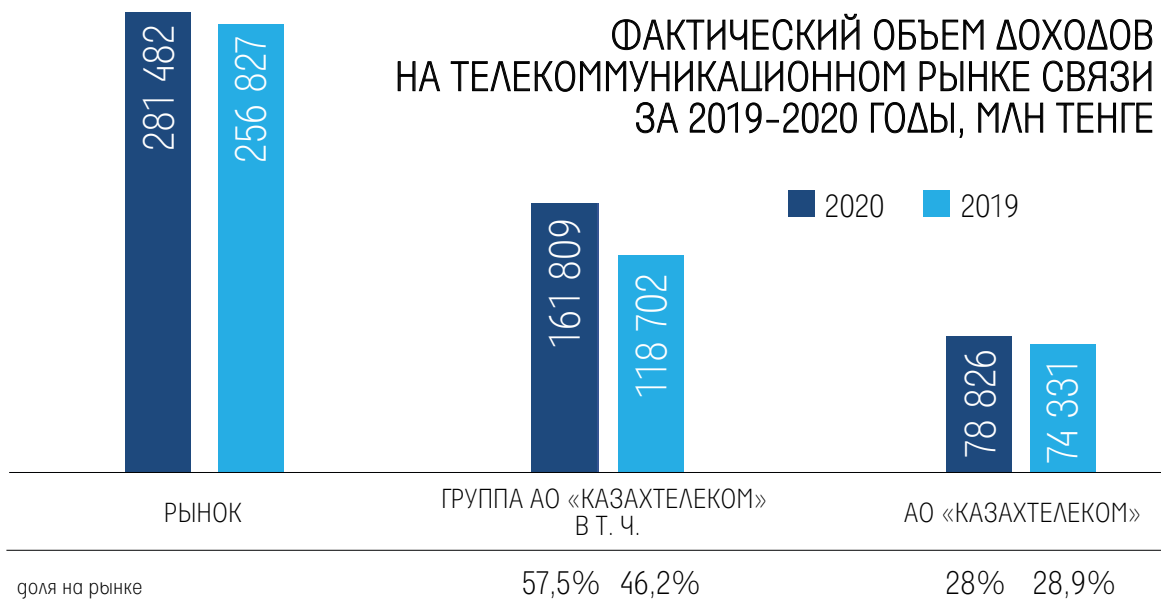
Переход на дистанционную работу, резкое падение доходов, угроза мародерства – лишь немногие из задач, которые приходилось решать предпринимателям во время карантина. Для поддержки бизнеса компания «Казахтелеком» запустила специальную программу, направленную на минимизацию затрат на телефонную связь и услуги, обеспечивающие безопасность учреждений и офисов.

Компания также перевела клиентов корпоративного сегмента на цифровое обслуживание и значительно расширила функции личного кабинета в web и мобильной версии портала lsmet.kz. Стало возможно подавать заявления на отсрочку платежа, бронировать услуги, подавать гарантийные письма, возвращать или переносить деньги – все это в режиме онлайн.

Другой диджитал-тренд, который подстегнул карантин – переход на конвергентную связь.

«Запросы бизнес-клиентов устремились в сторону сервисов голосовой конвергенции и облачных услуг для коллаборации, позволяющих обеспечить удаленную работу сотрудников. Во время карантина на рынке была апробирована услуга FMC-телефонии (Fixed

## ФАКТИЧЕСКИЙ ОБЪЕМ ДОХОДОВ НА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОМ РЫНКЕ СВЯЗИ ЗА 2019–2020 ГОДЫ, МЛН ТЕНГЕ



Источник: Комитет по статистике РК

Инфографика: Виктория Ким для «Курсива»



## СТРУКТУРА ДОХОДОВ НА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОМ РЫНКЕ ЗА ПЕРИОД КАРАНТИНА

Наименование услуг	Удельный вес	Январь – апрель 2020 г., млн тенге	Апрель 2020 г. к марту 2020 г.	Апрель 2020 г. к апрелю 2019 г.	Январь – апрель 2020 г. к январю – апрелю 2019 г.
Объем услуг связи, всего	100	281 482,4	99,0	107,0	109,6
Сети интернет	36,5	102 739,8	100,0	110,7	111,6
Мобильная связь	26,5	74 627,7	93,2	97,3	105,8
Услуги телекоммуникационные прочие	19,6	55 181,9	106,3	122,8	121,5
Передача данных	6,1	17 229,4	91,0	100,2	111,8
Распространение программ по инфраструктуре кабельной, по сетям беспроводным и через спутник	4,6	12 849,3	100,2	110,0	105,6
Местная телефонная связь	4,2	11 867,2	95,2	95,0	98,9
Междугородная и международная телефонная связь	2,5	6 987,0	109,3	88,9	81,4
Из общих объемов – населению	55,4	155 864,4	97,3	107,6	110,9

Источник: Комитет по статистике РК

Инфографика: Виктория Ким для «Курсива»

Mobile Convergence), объединяющая фиксированный и мобильный вид связи в единую корпоративную сеть. К услуге уже подключены более 600 сотрудников казахстанских Центров обслуживания населения», – говорит директор по развитию продуктов дивизиона по корпоративному бизнесу АО «Казакхтелеком» **Леонид Муравьев**.

Услуга FMC позволяет создать единую сеть офисных и мобильных телефонов с распараллеливанием вызовов и общим планом короткой нумерации как на городские, так и на мобильные номера. Так, при поступлении вызова на один из номеров сотрудник может отвечать с разных устройств по выбору: со стационарного телефона или смартфона. «Казакхтелеком» предлагает бизнесу услугу, которая позволит ему обеспечить бесперебойную связь между работниками, а персоналу – избежать лишних трат.

«Ведь все крупные компании имеют значительную экономию в статье «Командировочные расходы», следовательно, появляется возможность для направления данных средств в сторону оплаты связи сотрудников», – говорит Муравьев.

Среди других изменений в бизнес-процессах казахстанских компаний отмечается возросший спрос на услугу облачной видеоконференции – такую услугу «Казакхтелеком» запустил на базе Cisco WebEx и сделал бесплатной на период ЧП.

«Мы прогнозируем, что стагнация экономики и секвестирование бюджета значительно увеличат долю облачных решений по сравнению с on premise решениями. Для этого предусмотрены услуги удаленных серверов как для хранения данных, так и для установки ПО, обслуживающего все процессы предприятия или компании, виртуальных колл-центров, чтобы не терять связь с клиентами и обслуживать их в полной мере», – говорит Леонид Муравьев.

Хоть режим чрезвычайного положения и закончился, предприятия еще долго будут вынуждены соблюдать все необходимые меры безопасности. Для помощи бизнесу в АО «Казакхтелеком» апробировали платформенное решение видеонаблюдения с возможностью распознавания ношения маски и сохранения дистанции между людьми. Кроме того, «Казакхтелеком» завершил тестирование тепловизионных камер с искусственным интеллектом.

«Это решение позволяет организовать быстрый проход в бизнес- и торговые центры с автоматическим осмотром тепловизорами, выявлять посетителей с повышенной температурой для последующего точечного измерения с термометром, что помогает минимизировать риски, связанные с распространением коронавирусной инфекции в местах скопления людей», – говорит Леонид Муравьев.

Проникновение услуг связи в Казахстане и до пандемии находилось на довольно высоком уровне, в республике насчитывалось более 2,5 млн абонентов фиксированного интернета. Число абонентов сотовой связи, имеющих доступ к интернету, составило 15,1 млн. Во время карантина спрос на связь стал сопоставим со спросом на предметы первой необходимости, лекарственные средства и средства дезинфекции и индивидуальной защиты.

# Узнай больше на [kursiv.kz](https://kursiv.kz)



Наведи камеру телефона  
на QR-код и перейди  
на страницу подписки

-  [kursiv.kz](https://kursiv.kz)
-  [facebook.com/kursivkz](https://facebook.com/kursivkz)
-  [instagram.com/kursiv.kz](https://instagram.com/kursiv.kz)
-  [vk.com/kursivkz](https://vk.com/kursivkz)
-  [twitter.com/kursivkz](https://twitter.com/kursivkz)
-  [t.me/kursivkz](https://t.me/kursivkz)

## **КУРСИВ**

СОДЕРЖАНИЕ ЛИЦЕНЗИРОВАНО  
THE WALL STREET JOURNAL.