



Пути совершенствования цифровых банковских услуг в Узбекистане

Тиллоева Лобар Сулеймановна

*Менеджер Центра
финансового менеджмента АКБ
«Узпромстройбанк»*

На сегодняшний день цифровые технологии становятся неотъемлемой частью современного общества. Цифровая экономика — это экономическая деятельность, основанная на цифровых технологиях, связанная с электронным бизнесом, электронной коммерцией, производством и предоставлением цифровых товаров и услуг. Расчёты за экономические услуги и товары в данной системе осуществляются через электронные деньги. Цифровая экономика — это не отдельный вид деятельности, а активное использование информационных технологий в бизнесе, промышленности и сфере услуг. В отличие от традиционной экономики, где основным ресурсом являются материальные предметы, в цифровой экономике таковыми являются перерабатываемая и передаваемая информация и данные.

Цифровая экономика способствует повышению эффективности работы крупных промышленных объектов, росту производства, обеспечению прозрачности деятельности, снижению себестоимости продукции. Развитие цифровых услуг в финансовой и банковской сферах также повышает оперативность, прозрачность и эффективность экономических процессов. В банковской системе Узбекистана также последовательно проводятся реформы по расширению цифровых услуг, созданию удобств для клиентов, автоматизации банковских операций и ускорению бизнес-процессов.

Цифровые банковские услуги — это предоставление традиционных банковских сервисов клиентам в удалённой форме с использованием информационно-коммуникационных технологий. К ним относятся интернет-банкинг, мобильные приложения, платёжные системы, электронные кошельки, онлайн-кредитование, онлайн-конверсия и др.

Основные преимущества этих услуг:

- Возможность обслуживания в режиме 24/7;
- Использование услуг без необходимости посещения банковских отделений;
- Быстрые и безопасные транзакции;
- Снижение операционных расходов;

- Рост числа клиентов и повышение уровня их удовлетворённости банковскими услугами.

Процесс цифровизации в мировой экономике стремительно продолжается. В частности, в Узбекистане в последние годы значительно возрос спрос на цифровые банковские услуги. Широко применяются платежи через мобильные приложения, онлайн-оплата коммунальных услуг, онлайн-кредитование, платежные системы на основе QR-кодов. Например, платёжные системы «Click», «Payme», «Humans», а также мобильные приложения банков «SQB Mobile», «Anorbank», «TBC Bank», «Irak Yo‘li», «Uzum Bank», «Zoomrad», «Asaka mobile» охватывают значительную часть населения цифровыми банковскими услугами.

Удалённые банковские услуги — это комплекс сервисов, позволяющий осуществлять различные банковские операции дистанционно. Для этого достаточно использовать компьютер или мобильный телефон без посещения банковского учреждения.

Удалённые технологии обеспечивают клиенту максимальное удобство при использовании банковских услуг, а также минимизируют временные и финансовые затраты в процессе взаимодействия с банком.

Систему дистанционного обслуживания можно разделить на два типа в зависимости от характера предоставляемых клиенту услуг:

- информационный банкинг (information banking);
- транзакционный банкинг (transactional banking).

Информационный банкинг направлен на предоставление клиентам финансовой информации, тогда как транзакционный банкинг предоставляет возможность осуществления финансовых операций.

Основной принцип дистанционного банковского обслуживания — обмен различной информацией между клиентом и банком на расстоянии. При этом со стороны банка должна быть обеспечена безопасность данных операций.

Тем не менее, существуют и следующие системные проблемы:

- Недостаточный уровень цифровой грамотности среди отдельных слоёв населения;
- Низкое качество и охват интернет-сети в некоторых регионах;
- Проблемы в сфере кибербезопасности;
- Недостаточное развитие ИТ-инфраструктуры в отдельных банках.

Для совершенствования цифровых услуг в банковской системе Узбекистана целесообразно вести работу по следующим направлениям:

- Развитие цифровой инфраструктуры;
- Усиление системы кибербезопасности;
- Повышение цифровой грамотности;
- Внедрение новых технологий;
- Обеспечение конкурентоспособности.

По инициативе Президента Республики Узбекистан разработан ряд концепций и государственных программ по развитию цифровой экономики. В частности, в концепции «Цифровой Узбекистан – 2030» одним из важных направлений определено широкое внедрение цифровых форм финансовых технологий и банковских услуг. Согласно этой концепции планируется охватить

цифровыми банковскими услугами широкие слои населения, внедрить инновационные решения, а также, что особенно важно, обеспечить открытость и надёжность банковской системы.

Мировой опыт показывает, что в странах, где цифровые банковские услуги эффективно внедрены, не только увеличивается количество клиентов, но также сокращается теневой сектор экономики, растут налоговые поступления и снижается уровень коррупции. Особенно успешны в этом направлении такие страны, как Южная Корея, Эстония, Китай, Сингапур, и Узбекистан также предпринимает важные шаги в этом направлении.

Ещё один важный аспект — сотрудничество между финтех-компаниями и коммерческими банками. В настоящее время ряд банков Узбекистана работает в партнёрстве с разработчиками мобильных приложений. Это позволяет повысить качество услуг, создать удобный интерфейс для пользователей и оперативно внедрять новые сервисы.

При внедрении цифровых услуг банками особенно важны следующие стратегические подходы:

- Разработка программного обеспечения на основе методологий Agile и DevOps;
- Внедрение систем рекомендаций и оценки рисков на базе искусственного интеллекта;
- Omnichannel-подход — создание единого интерфейса во всех каналах обслуживания;
- Совершенствование пользовательского опыта (UX/UI) для упрощения доступа к услугам.

Цифровизация всех сфер экономики — ключевое условие для интеграции в мировое сообщество, закрепления на глобальном рынке, экономического роста и создания удобств для населения. Банковская система Узбекистана имеет все возможности, чтобы благодаря дальнейшей цифровой трансформации быть конкурентоспособной не только на внутреннем рынке, но и на региональном и глобальном уровнях.

Радует то, что сегодня этот вопрос является одним из приоритетных в нашей стране. Узбекистан уверенно и динамично движется по пути цифровизации.