



ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Саитажиева Хануза Рахмановна

Хамрохужаева Ситорабону Темур кизи

sitorabonu.khamrokhujueva@gmail.com

Студентки

Научный руководитель: Давирова Шахло Шукуруллаевна

PhD, доцент

Ташкентский финансовый институт

Аннотация. Несмотря на положительные тенденции развития банковской системы в Республике Узбекистан, а именно создаваемые благоприятные условия со стороны государства и на стремление коммерческих банков к модернизации и удовлетворению потребностей и желаний клиента, в целом, сегодня в отрасли существует ряд проблем, замедляющих процессы реформирования и трансформации финансово-банковского сектора, связанные с пробелами в правовом обеспечении функционирования банков, техническом отставании страны, низкой финансовой грамотностью населения, национальными и мировыми колебаниями на рынке и геополитической обстановкой.

Ключевые слова: цифровые банки, безопасность данных, новые технологии, дистанционные каналы обслуживания, реформирование банковского сектора, риски, квалификация сотрудников.

Введение. Развитие банковской системы является важным элементом экономического развития Республики Узбекистан. Однако, для достижения максимальных результатов в этой сфере, необходимо проводить постоянную работу по усовершенствованию законодательства, инфраструктуры и постоянно развивать кадры в этой области. Кроме того, необходимо учитывать опыт других стран и тенденции развития мирового банковского рынка.

Среди проблем, связанных с развитием цифровых банков, особенно необходимо выделить следующие:

- Необходимость защиты конфиденциальности и безопасности данных;
- Разработка и внедрение новых технологий в процессах управления;
- Низкая квалификация сотрудников;



- Отсутствие полноценной законодательной базы в данном направлении и ее изменчивость, связанна с реформированием сектора;
- Увеличение нагрузки на дистанционные каналы обслуживания, связанные с ростом заинтересованной клиентской базы;
- Односторонняя модель многих банков, которая сфокусирована на корпоративных клиентах, тогда как пользователей розничными онлайн-услугами в количестве больше;
- Увеличивающаяся экономическая неопределенностью и рост геополитических рисков;
- Недостаточная вовлеченность (охват) населения;
- Необходимость внедрения инноваций, новых технологий, идей и продуктов;
- Низкий уровень доступа к информации банковской системы.

Каждый из этих вызовов должен быть решен с учетом возможностей банков, интересов клиентов и при этом в рамках законодательства. Полезным здесь является изучение зарубежного опыта и нахождение возможностей его применения в Узбекистане.

Методология. Для исследования данной темы применены аналитические и институциональные методы. В работе рассматривается нормативно-правовая база, которая лежит в основе реформ и преобразований в банковском секторе Республики Узбекистан в контексте цифровизации. Кроме того, изучается текущая ситуация и планируемые проекты в этой области.

Анализ и обсуждение. Касательно цифровизации банковской системы Республики Узбекистан можно отметить, что трансформационные процессы крупнейших коммерческих банков, направленные на достижение соответствия современным требованиями отрасли, отстают от запланированного графика, в том числе из-за пандемии коронавируса. [1] Это отставание проявляется в практическом внедрении стандартов корпоративного управления, продуктов IT-сферы, современных методов управления ресурсами банка, взаимоотношениями с клиентами. Некоторые из наиболее значимых проблем и их возможные решения рассматриваются далее.

Защита конфиденциальности и безопасности данных является одной из главных проблем корпоративного управления в банках при цифровизации банковской системы является защита конфиденциальности и безопасности данных. [2, с.40-41] Для решения этой проблемы необходимо применять современные методы защиты, такие как шифрование данных, контроль доступа и мониторинг сетевой активности. Также важно обучать сотрудников безопасности и информационных технологий по современным методам защиты.

Использование новых технологий в процессах управления, таких как искусственный интеллект, автоматизация процессов и цифровые платформы, может привести к улучшению эффективности процессов управления. [3, с.1335-1336] Однако, для того чтобы эти технологии были эффективными, необходимо обучать сотрудников и предоставлять им доступ к необходимым инструментам. Так,



современные технологии позволяют банкам автоматизировать многие процессы и улучшить качество предоставляемых услуг, что в свою очередь повышает уровень удовлетворенности клиентов. [4, с.44]

Другой проблемой является *увеличение числа клиентов*, которые предпочитают обслуживание в цифровом формате, в ущерб традиционным каналам обслуживания, таким как офисы и филиалы банков. Для решения этой проблемы, банки могут использовать современные методы обслуживания, такие как чат-боты, мобильные приложения, интернет-банкинг и др. [5, с.28] Важно, чтобы банки обеспечили клиентам простой и безопасный доступ к таким сервисам, а также обучили их пользоваться ими.

Примечательно, что согласно данным Всемирного банка, после пандемии коронавируса, которая послужила импульсом для перехода к дистанционному банковскому обслуживанию и безналичным расчетам, открытие электронных счетов на мобильных устройствах увеличило долю владения банковским счетом в развивающихся странах на 8% с 2014 до 2021 годов, соответственно. [6]

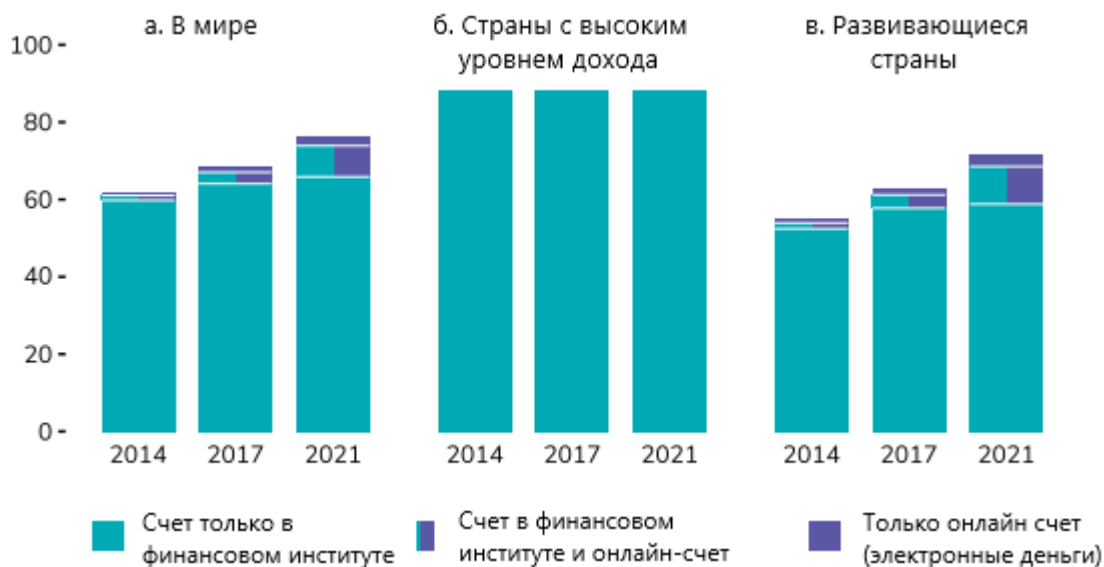


Рис.1 Доля взрослого населения стран, владеющая мобильными (электронными) денежными средствами по уровню дохода в 2014-2021 годы [6]

Также необходимо учитывать, что при цифровизации банковской системы может возникнуть *риск потери связи с клиентами*, так как персональное обслуживание может быть заменено на автоматические процессы. Поэтому банки должны разрабатывать и реализовывать стратегии для удержания клиентов и повышения уровня их удовлетворенности.

Кроме того, часто уровень финансовой доступности в стране остается низким в связи с ориентацией бизнес-моделей банков на обслуживание корпоративных клиентов, слабой развитостью инноваций и информационных систем. [7.с.190]

Традиционно, банки в Узбекистане ориентированы на корпоративных клиентов, и основным источником прибыли для банков является кредитование корпоративных



проектов. Однако с цифровизацией банковской системы, корпоративные клиенты могут обратиться к другим финансовым инструментам, например, к платежным системам или онлайн-кредиторам.

Таблица 1

Остатки кредитов коммерческих банков по категориям клиентов¹³

Дата	В национальной валюте		В иностранной валюте	
	Юр.лицам/ИП	Физ.лицам	Юр.лицам/ИП	Физ.лицам
01.01.2020	70 411,3	39 933,6	99 684,1	-
01.01.2021	83 741,3	54 887,7	136 487,4	-
01.01.2022	94 127,3	69 496,2	160 760,6	-
01.01.2023	103 982	100 948,7	185 118,3	-

Помимо вышеперечисленных, одним из главных вызовов, стоящих перед банковской системой Узбекистана при цифровизации, является необходимость *обеспечения финансовой инклюзии населения*. [8, с.14-15] По данным Всемирного банка в 2021 году лишь 44% взрослого населения Узбекистана имело банковский счет. [9] Для решения этой проблемы проводится работа по расширению сети банковских филиалов и отделений в отдаленных и малонаселенных регионах страны, а также по развитию микрофинансовых институтов, однако при внедрении современных дистанционных услуг клиента важную роль играет развитие мобильных платежных систем.

Необходимо отметить, что повышение доступа к информации банковской системы в Узбекистане также является важным этапом на пути ее развития и совершенствования. Доступ к информации могут иметь различные субъекты финансовой системы, такие как банки, регуляторы, учебные заведения, а также обычные граждане.

Значительным шагом на пути повышения доступа к информации станет расширение практики представления открытых данных. Узбекистан уже внедрил практику открытых данных в других сферах, таких как здравоохранение и образование. Распространение этой практики на банковскую систему поможет предоставить более широкий доступ к информации о деятельности банков и услугах, которые они предлагают. Так, к примеру за 2022 количество публикаций в рамках денежно-кредитной политики Центрального банка составило в среднем 190 штук, а количество видов публикаций достигло 19. [10]

Заключение. В целом, цифровизация банковской сферы - это важный шаг в развитии банковской индустрии, который позволяет банкам улучшить качество предоставляемых услуг и оптимизировать бизнес-процессы. Такие преимущества, как удобство для клиентов, снижение рисков и затрат, повышение эффективности, делают цифровизацию необходимой составляющей для успешного развития современных банков.

¹³ Таблица составлена автором на основе открытых данных Центрального банка Республики Узбекистан



Одним из главных преимуществ цифровизации банков является улучшение уровня обслуживания клиентов. Благодаря цифровым инструментам, клиенты могут быстро и удобно осуществлять банковские операции в любое время и из любой точки мира, не выходя из дома или офиса. Кроме того, цифровизация позволяет банкам сократить время на обработку заявок и запросов клиентов, что в свою очередь повышает уровень удовлетворенности клиентов и укрепляет их лояльность к банку.

Цифровизация также может помочь банкам улучшить управление своими ресурсами, сократить затраты и повысить эффективность бизнес-процессов. Например, использование автоматизированных систем для управления рисками и мониторинга безопасности позволяет банкам снизить риски мошенничества и потери данных, а также улучшить контроль над банковскими операциями.

При цифровизации банковской сферы необходимо учитывать различные факторы и риски, однако при правильной стратегии и подходе, цифровые технологии могут стать ключевым фактором успеха для банка, позволяющим предоставлять более удобные и персонализированные услуги для клиентов и повышать свою эффективность.

Список использованной литературы:

1. Ответ банковского сектора на COVID-19, брифинг для клиентов, PwC, 2020
2. В. Г. Жулего, А. А. Балякин, М. В. Нурбина, С. Б. Тараненко Цифровизация общества: новые вызовы в социальной сфере // Вестник Алтайской академии экономики и права, №9, 2019 г.
3. Борисова Екатерина Сергеевна, Белоусов Андрей Леонидович Инновации как инструмент обеспечения информационной безопасности и повышения эффективности деятельности банковской системы // Russian Journal of Economics and Law. 2019. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-kak-instrument-obespecheniya-informatsionnoi-bezopasnosti-i-povysheniya-effektivnosti-deyatelnosti-bankovskoi-sistemy>
4. Григорьев А.Н. Проблемы цифровизации банковской сферы и стратегические направления их решения// XV международная научно-практическая конференция/ МЦНС «Наука и просвещение», с. 42-45
5. Рыбаков А. Цифровизация классических банков. Технологии в финансах и банковском деле // Control engineering Россия, № 3 (81), 2019, с. 26-30
6. Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, and Saniya Ansar. 2022. The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. Washington, DC: World Bank. doi:10.1596/978-1-4648-1897-4. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO с.56
7. Диденко Валентина Юрьевна Влияние эры диджитализации на банковские бизнес-модели // Торгово-экономический журнал. 2016. №2. – с.183-194 URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-ery-didzhitalizatsii-na-bankovskie-biznes-modeli>



8. Петров Александр Арсеньевич Цифровизация экономики: проблемы, вызовы, риски // Торговая политика. 2018. №3 (15). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovizatsiya-ekonomiki-problemy-vyzovy-riski>
9. Официальный сайт Всемирного банка URL: <https://www.worldbank.org/>
10. Официальный сайт Центрального банка Республики Узбекистан URL: <https://cbu.uz/ru/>

