

Цифровая Модель Предоставления Банковских Услуг

*Raximov Jahongir Ubaydullayevich*¹

Аннотация: Современные исследования показывают, что банковские системы ведущих стран активно адаптируются к цифровой модели предоставления услуг. Однако, несмотря на значимость цифровой трансформации, теоретические аспекты цифрового банковского обслуживания остаются недостаточно изученными, что замедляет развитие этой сферы в России. Предлагаемое моделирование направлено на выделение ключевых параметров и критериев оценки цифровых моделей банковского обслуживания, что может способствовать повышению конкурентоспособности и эффективности банковских систем в условиях цифровизации.

Ключевые слова: банковское обслуживание, цифровая модель, цифровой банкинг, трансформация банковских услуг.

Введение. В настоящее время банковские системы Узбекистана, как и ведущих стран мира, активно адаптируются к цифровой эпохе банковского обслуживания (БО). Это подтверждается международными исследованиями, посвященными цифровизации банковской деятельности таких компаний, как «Cognizant» (Индия), «McKinsey & Company» (США), «AT&Kearney» (США), «Fujitsu» (Япония), «KPMG» (Нидерланды) и других. Однако, анализ существующей литературы в области банковской деятельности в Узбекистане выявил недостаточную проработанность теоретической базы цифрового БО, что стало стимулом для разработки моделей БО, позволяющих выделить ключевые параметры и критерии его цифровой формы, учитывающие особенности развития банковского сектора страны.

Методика исследования. В данной статье под моделированием БО подразумевается исследование его цифровой модели, которая представляет собой высшую степень эволюции банковского обслуживания в Узбекистане. Для лучшего понимания представлена схема видов моделей БО и последовательности их реализации (рис. 1).

Традиционная модель БО в Узбекистане, как и в других странах, является исходной формой взаимодействия банка с клиентом, где обслуживание осуществляется исключительно при непосредственном личном контакте в отделении банка. Этот период в стране продолжался до начала 1990-х годов, когда началась интеграция первых каналов дистанционного банковского обслуживания (ДБО), таких как телефонный банкинг, что стало отправной точкой для трансформации БО к современной модели.

Транзитивная модель БО в Узбекистане также характеризуется переходным этапом, в ходе которого внедрялись и совершенствовались способы дистанционного взаимодействия банков с клиентами. Этот период в стране можно разделить на два этапа: до 2000 года, когда основными каналами ДБО были проводные сети, и после 2000 года, когда начался переход на беспроводные технологии, включая мобильный банкинг и интернет-банкинг.

Цифровая модель БО в Узбекистане отличается тем, что на данном этапе банки сосредоточены на совершенствовании качества и эффективности существующих цифровых каналов обслуживания. Временные рамки цифровой модели БО в стране определяются с середины 2000-х годов, когда началось активное внедрение удаленного банковского обслуживания, что стало особенно актуально в условиях стремительного роста использования мобильных

¹ Toshkent Davlat Iqtisodiyot Universiteti Mustaqil izlanuvchisi (PhD)



технологий и интернета. Развитие цифровой модели БО ставит перед узбекскими банками новые задачи, выполнение которых направлено на максимальное удовлетворение потребностей клиентов, повышение эффективности банковской деятельности и внедрение новых подходов к предоставлению банковских услуг, что способствует ускоренному развитию финансового сектора страны в условиях глобальной цифровизации.

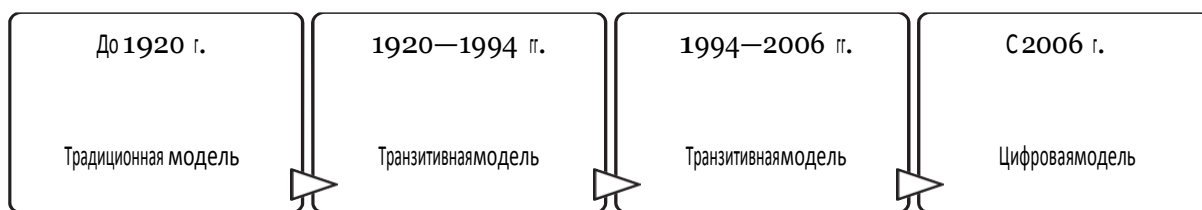


Рис. 1. Модели банковского обслуживания

Исследование параметра взаимодействия с клиентом в модели банковского обслуживания.

Рассмотрим заключительный, пятый параметр оценки моделей банковского обслуживания — взаимодействие с клиентом. Успех реализации банковского обслуживания во многом зависит от качественного проектирования инновационных продуктов, оптимизации банковских процессов и способов их предоставления. Взаимодействие с клиентом является фундаментом для формирования политики реализации этих направлений.

Одним из ключевых критериев оценки моделей банковского обслуживания является появление новых каналов предоставления услуг. Традиционно, с момента возникновения банковского дела, обслуживание клиентов осуществлялось через физический контакт в отделениях банка. С развитием дистанционного банковского обслуживания появились такие каналы, как телефонный банкинг, терминальный банкинг, интернет-банкинг, ТВ-банкинг и мобильный банкинг. С развитием технологий удаленного доступа, кредитные организации начали добавлять новые дистанционные каналы обслуживания.

В период цифровой модели банковского обслуживания новые каналы обслуживания не появляются. Вместо этого основной акцент делается на оптимизации существующих каналов. С наступлением цифровой эпохи и появлением современных технологий анализа данных стало возможным оценивать целесообразность использования различных каналов обслуживания, а также повышать качество обслуживания через существующие каналы.

Продолжая исследование критериев развития банковского обслуживания, следует отметить подходы, используемые кредитными организациями для организации продаж, а также уровень взаимодействия и характеристики коммуникаций между каналами банковского обслуживания.

Одноканальный подход к организации продаж в банке подразумевает использование единственного канала взаимодействия с клиентом — отделения банка. Этот подход характерен для начального этапа эволюции, когда существовал только один канал взаимодействия банка с клиентом.

Мультиканальный подход предполагает наличие нескольких каналов связи, которые развиты неравномерно.

Кросс-канальность характеризуется наличием нескольких каналов, обладающих примерно одинаковым уровнем развития, что обеспечивает равномерный клиентский опыт, единообразный дизайн и принципы обслуживания.

Оmnikanальность представляет собой высшую категорию, где задействованы все возможные каналы, обеспечивающие целостный и интегрированный клиентский опыт.



СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Безмалый В.Ф. Парольная защита: прошлое, настоящее, будущее. URL: <http://www.securitylab.ru /contest/276876.php>
2. BI технологии: офиц. страница информационного портала «Управление знаниями». URL: <https://sites.google.com/site/upravlenieznaniami/tehnologii-upravlenia-znaniami/bi-tehnologii>
3. Возможна ли омниканальность в современном банке? Показательные примеры в России и за рубежом : офиц. веб-сайт компании «LiveTEX». URL: <https://blog.livetex.ru/2015/09/vozmozhna-li-omnikanalnost-v-sovremennom-banke-pokazatelnyieprimeryi-v-rossii-i-za-rubezhom/>
4. В Японии заработали сенсорные банкоматы, 2012: офиц. веб-сайт журнала «Forbes». URL: <http://forbes.net.ua/news/1338780-v-yaponii-zarabota-li-sensornye-bankomaty>
5. Гурьянов А. Омниканальность, розничный цифровой банкинг и новый уровень поддержки клиентов. URL: <http://www.bssys.com/about/presscenter/articles/omnikanalnost-roznichnyy-tsifrovoy-ban-king-i-novyy-uroven-podderzhki-klientov/>
6. Долгушина А.Я. Влияние интернет-банкинга на эффективность банковской деятельности / LAP LAMBERT Academic Publishing, 2014. 91 с
7. История инноваций: офиц. веб-сайт компании «Diebold Incorporated». URL: <http://dieboldrussia.ru/about/index.php?pmenu=1&ac=2>
8. Концепция безопасности коммерческих банков / Е.Е. Акимов, С.М. Вишняков, А.П. Гуляев и др. URL: <http://www.bre.ru/security/14277.html>

