

Совершенствование Финансовых Услуг

Юлдошев Оббос Амонович¹

Аннотация: В статье описано значение инновационных банковских услуг в развитии финансовых услуг. В частности, повышение качества и скорости банковского обслуживания считается важным приоритетом, а преимущества использования банковских услуг на основе цифровых технологий выражаются на основе конкретных показателей. Кроме того, также представлены аналитические выводы относительно исследования трансформации деятельности Банка на основе технологий и результатов, достигнутых в этом направлении в нашей стране, а также задач, которые предстоит решить в будущем.

Ключевые слова: финансовые услуги, банковское дело, цифровые технологии, банковская трансформация, дистанционный банкинг, цифровой банкинг, блокчейн.

Введение

XXI век можно назвать веком развития цифровых технологий, потому что сегодня мир развивается на этой основе. В литературе развитие экономики на основе цифровых технологий обозначается термином «Индустрия 4.0» [2]. В частности, цифровые технологии используются для улучшения качества финансовых услуг. В связи с этим повышение качества и скорости банковского обслуживания является важным приоритетом [1]. По данным исследований, проведенных международными организациями, установлено, что внедрение финансовых технологий увеличивает прибыльность финансовых учреждений на 20 процентов. Например, по данным исследования компании Insider Monkey, в 2021 году, то есть во время пандемии, было отмечено, что различные программные продукты (приложения и системы) являются самой прибыльной отраслью, а рентабельность капитала в этот период составила 32,07% [10].

Известно, что все финансовые отношения строятся на реализации через банковское учреждение. Поэтому в рамках предоставления универсальных услуг банковские структуры являются своего рода непосредственным участником и посредником и обязаны предлагать все виды услуг, необходимые клиентам, не ограничиваясь финансовыми операциями. В нашей стране на основе банковской трансформации наиболее важно создать такие модели, как формирование качественных изменений, основанных на требованиях международных стандартов и умения найти место на международной арене.

В данной статье анализируются результаты внедрения продуктов цифровых технологий для финансовых услуг в банковской системе и ее развития.

Обзор литературы

Финансовые услуги в основном основаны на банковском деле. Поэтому в последнее десятилетие во всем мире проводятся реформы на основе цифровых технологий с целью создания удобства финансовых услуг, прежде всего в банковском секторе. Это, несомненно, становится ключевым фактором преимущества для банков. За последние годы в нашей стране происходит ряд изменений в направлении трансформации банков на основе цифровых технологий.

¹ Преподаватель Университета Турон



Ряд современных учёных освещают проблему банковской трансформации в научных статьях. В частности, С.В. Кривошапова отметила, что «биллинг, скорость расчетов и кассового обслуживания являются одной из важных проблем в кредитных организациях» [4].

Сегодня деятельность современных банков стала менее эксклюзивной, а их роль постепенно меняется. В частности, Т.А. Васильева отметила, что банки больше не являются единоличными владельцами уникальной информации, а благодаря развитию финансовых инструментов сделки заключаются без банковского вмешательства, и как пример «полные контракты», предлагаемые небанковскими финансовыми посредниками [5].

Ряд авторов по-разному освещают вопрос трансформации банковских услуг в Узбекистане [6]. В частности, Б. Бердияров показывает рентабельность активных операций коммерческих банков [7], Ф. Мирзаев проанализировал концептуальные основы формирования банковской конкуренции [8].

А. Эрдонаев проанализировал удобство трансформации коммерческих банков [9].

В целом **цифровая трансформация** означает использование совершенно новых инновационных методов и переформатирование существующих в системе управления, организационной структуре, стратегии развития, корпоративной культуре и бизнес-процессах. К ним относятся концепции Банка 3.0 и Банка 4.0 банков развитых стран, а также такие концепции, как Банк-клиент, Интернет-банкинг, SMS-банкинг, которые существуют в нашей стране.

Эти исследования, несомненно, будут способствовать развитию цифрового банкинга, однако, поскольку цифровой банкинг все еще находится на стадии зарождения и развития, он еще не завершен. В будущем успех и конкурентоспособность финансовых институтов, предоставляющих финансовые услуги, в частности банков, по-прежнему будут напрямую зависеть от цифровизации. А это определяет актуальность темы.

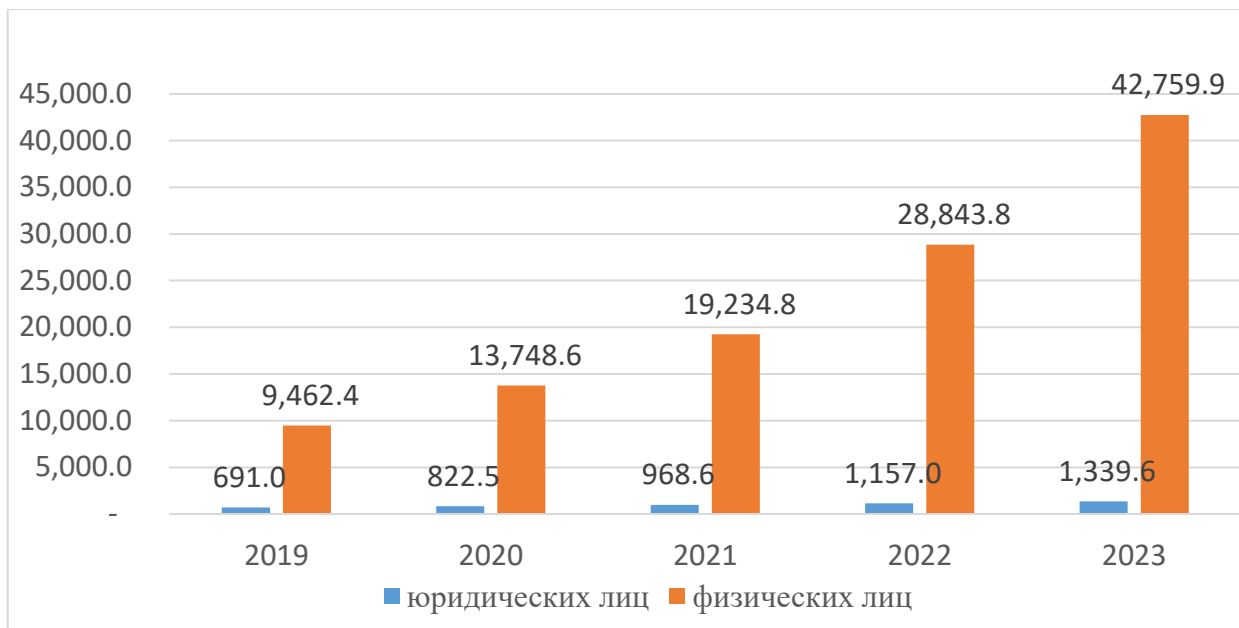
Анализ и результаты

Активно реализуются меры по адаптации к новым стандартам, созданным ведущими финансовыми и кредитными организациями мира, особенно коммерческими банками. В связи с этим можно увидеть некоторые положительные изменения в банковских структурах Узбекистана в результате применения новых стандартов финансовых услуг. В частности, предоставление дистанционных банковских услуг (ДБО) играет ключевую роль в цифровизации банковской деятельности. Ведь у клиентов появится возможность пользоваться банковскими услугами независимо от их географического положения через Интернет с помощью мобильных устройств связи. Для таких дистанционных банковских услуг используются биометрические технологии, искусственный интеллект, блокчейн и другие цифровые технологии, обеспечивающие их скорость и безопасность.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) на основе цифровых технологий позволяет клиентам (юридическим и физическим) использовать максимум банковских услуг, не тратя время и финансовые затраты. В нашей стране количество юридических и физических лиц, подключенных к банковским заявкам по этому направлению, мы видим на диаграмме ниже.



Диаграмма 1 Количество пользователей ДБО* (тысяч человек)

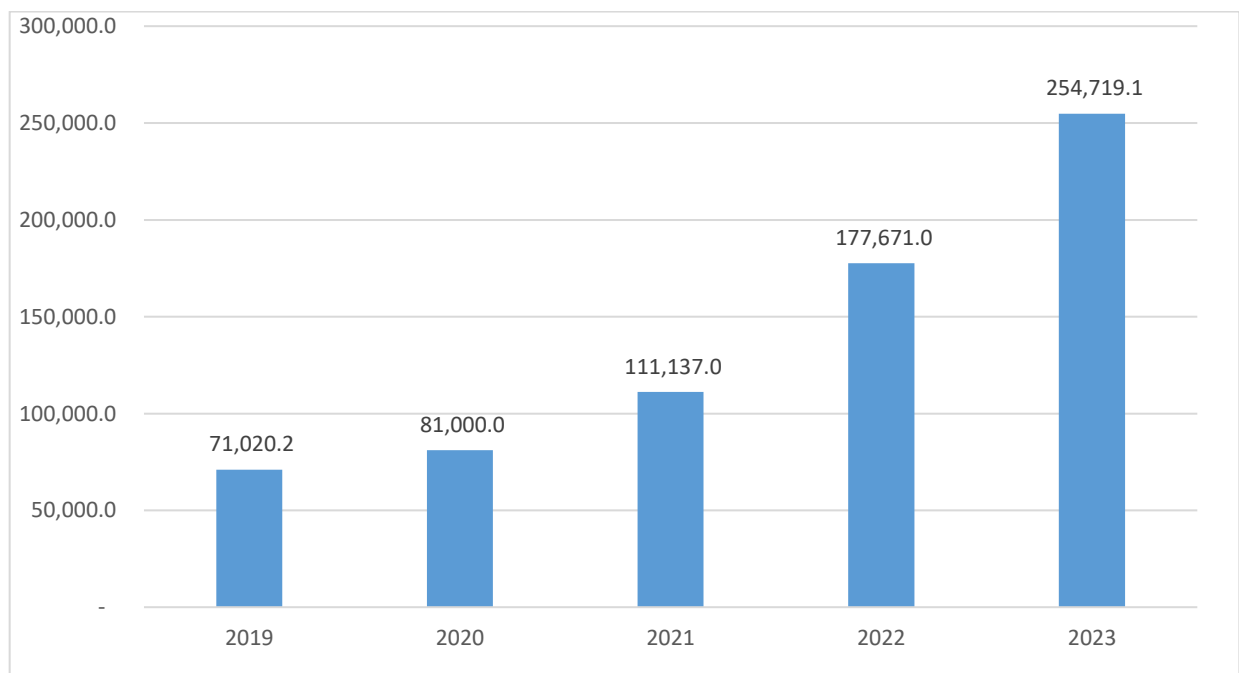


*Составлено автором после изучения официальных данных Центрального банка Республики Узбекистан. - <https://cbu.uz/ru>

В таблице показано количество пользователей ДБО, и видно, что их количество выросло в 2020-2024 годах. В частности, количество **физических лиц**, использующих ДБО, в 2023 году по сравнению с 2019 годом резко выросло на 33 297,5 тыс. человек (42 759,9 - 9 462,4), или на 451%. Из этого можно сделать вывод, что ДБО приносит удобство населению.

Оплата товаров и услуг, приобретенных с помощью банковских пластиковых карт, осуществляется через банки. Это облегчает гражданам предоставление финансовых услуг (Диаграмма 2).

Диаграмма 2 Платежи через платежные терминалы* (млрд. сумов)



*Составлено автором после изучения официальных данных Центрального банка Республики Узбекистан. - <https://cbu.uz/ru>



На графике видно, что за 2019-2023 годы объемы платежей через платежные терминалы увеличились, в том числе в 2023 году по сравнению с 2019 годом увеличились на 183 699,1 миллиарда сумов (254 719,1 – 71 020,0) или на 358,6 процента, т.е. в 3 раза.

Кроме того, в 2020 году ЦБ внедрил систему оплаты **QR**-онлайн, которая позволяет клиентам осуществлять оплату приобретенных товаров (работ и услуг) за считанные минуты, минуя банковскую пластиковую карту и платежный терминал. Для этого торговцу и обслуживающей организации необходимо связаться со своим банком для получения QR-кода, и клиенты смогут совершить платеж, отсканировав QR-код через свое мобильное приложение. Это, без сомнения, делает процесс покупки и продажи более удобным.

Несмотря на достигнутые успехи, отмечается, что существуют некоторые проблемы в совершенствовании предоставления финансовых услуг населению, в том числе; низкая грамотность населения по использованию цифровых технологий, обеспечению безопасности данных, увеличению скорости сети Интернет и т.д. Для устранения проблем необходимо осуществить следующие меры:

Выводы и предложения

1. **Повышение грамотности в сфере цифровых технологий.** Показ научных и других визуальных передач по повышению грамотности населения через телевидение и сети Интернет;
2. **Развитие цифровых банковских услуг.** Увеличение видов цифровых приложений для банковских услуг, создание удобства для клиентов за счет обогащения их новыми функциями и создание модели банковской системы, совместимой с существующими экономическими отношениями;
3. **Инвестирование в инфраструктуру.** Повысить качество дистанционного банковского обслуживания, увеличить инвестиции, направленные на увеличение скорости сети Интернет, особенно в отдаленных районах;
4. **Усилить меры безопасности.** Усиление мер безопасности для обеспечения конфиденциальности транзакций и личной информации клиентов, связанных с денежными переводами, включая расширение использования биометрической аутентификации, цифровой идентификации, блокчейна и других современных технологий;
5. **Развитие человеческих ресурсов.** Повысить знания сотрудников банка по вопросам использования современных цифровых технологий, внедрить систему непрерывной переподготовки;
6. **Использование опыта развитых стран.** Использование их показателей эффективности за счет привлечения в банковскую систему нашей страны финтех-компаний развитых стран, предоставляющих банковские услуги;
7. **Создание правовых стандартов.** Ускорение разработки правовых стандартов использования цифровых банковских технологий и их продвижение.

Решение этих проблем повысит качество цифровизации банковской деятельности и финансовых услуг, создаст удобства для населения, повысит конкурентоспособность банков и поможет экономике страны развиваться исходя из современных требований.

Литература

1. Указ Президента Республики Узбекистан «О стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020 – 2025 годы», 12.05.2020. № ПФ-5992. [//https://lex.uz/docs/4811037](https://lex.uz/docs/4811037).
2. Р.Х. Аюпов, Г.Р. Болтабоев. «Основы цифровой экономики» Т: ТМИ, 2020.



3. Демина Е.И., Гребенюк Т.Г., Телегин А.В. Проблемы банковского обслуживания юридических и физических лиц. // Журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 7-3. - С. 450-453.
4. Кривошапова С.В., Латвин Е.А. Актуальные проблемы и перспективы развития расчетно-кассовых операционных клиентских кредитных организаций РФ. Электронный научно-практический журнал «Современные научные исследования и инновации». <https://web.snauka.ru/issues/2014/11/41074>.
5. Васильева Т.А. Концепция банк. 3.0: Глобальные тенденции и последствия // Open Journal Systems. [Электронный ресурс]. - URL: <http://fkd.org.ua/article/view/107714/105099>.
6. Азларова А, Рахматуллаева М. (2022). Трансформация банковского сектора – неотъемлемая часть процесса становления цифровой экономики в Республике Узбекистан. Наука и научный потенциал: основы устойчивого инновационного развития общества, 1(1), 34–37. // <https://doi.org/10.47689/inlibrary-sspbsids-2022>
7. Бердияров Б.Т. Доходность активной оперативной коммерческой деятельности: Автореферат дис. ни так. три. Шаг. кандидат экономических наук. - Т., 2002. -20 с.
8. Мирзаев Ф.И. Концептуальные основы формирования банковской конкуренции в Узбекистане: Автореферат дис. ни так. три. Шаг. Доктор экономических наук. -Т., 2011. -38 с.
9. Эрдонаев А. Теоретические основы трансформации коммерческих банков. // «Рынок, деньги и кредит» ежемесячный экономический научно-практический журнал, 4/2023. С.-3-11.
10. Внимание к клиенту - основа работы: в Сбербанке рассказали о принципах клиентоцентричности - РИАМО (riamo.ru). // <https://riamo.ru/article/288179>.

