



ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Султонов Шохрух Ислом угли

Ташкентский государственный экономический университет

ORCID: 0009-0008-0396-6384

shoxa0000@mail.ru

Аннотация. В данной статье рассмотрены значение процессов цифровизации экономики нашей страны в условиях перехода к цифровой экономике, применение цифровизации в банковской деятельности, положительные и отрицательные стороны, научно-теоретические взгляды на зарубежные и отечественные факторы, проведен анализ показателя использования цифровых инструментов населением.

Ключевые слова: банковское дело, оцифровка, стабильность, обеспеченность клиентов, качество и скорость обслуживания, расстояние, информация, конкуренция.

RAQAMLASHTIRISHNING BANK FAOLIYATI SAMARADORLIGIGA TA'SIRI

Sultonov Shoxrux Islom o'g'li

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

Annotatsiya. Ushbu maqolada raqamli iqtisodiyotga o'tish sharoitida, mamlakatimiz iqtisodiyotining raqamlashtirish jarayonlari ahamiyati, bank faoliyatida raqamlashtirishning qo'llanilishi, ijobiy va salbiy jihatlar, xorijiy va mahalliy omillarning ilmiy-nazariy qarashlari, aholining raqamli vositalardan foydalanish ko'rsatkichi tahlili amalga oshirilgan.

Kalit so'zlar: bank, raqamlashtirish, barqarorlik, mijozlar bilan ta'minlanganlik, xizmat ko'rsatish sifati va tezligi, masofa, axborot, raqobat.

THE IMPACT OF DIGITALIZATION ON THE EFFICIENCY OF BANKING ACTIVITIES

Sultanov Shakhrukh Islam ugli

Tashkent State University of Economics

Abstract. In this article, in the context of the transition to a digital economy, an analysis of the importance of digitization processes of the economy of our country, the application of digitization in banking activities, positive and negative aspects, scientific-theoretical views of foreign and domestic factors, an indicator of the use of digital tools of the population was carried out.

Keywords: banking, digitization, sustainability, customer support, quality and speed of Service, distance, information, competition.

Введение.

Внедрение и использование в банковской деятельности современных технологий способствует повышению популярности банковских услуг. Внедрение новых услуг подготовит почву для обеспечения финансовой стабильности и конкурентоспособности коммерческих банков. Потому что цифровая трансформация банков требует создания возможности удаленного доступа к услугам, предоставляемым банком клиентам.

Термин “цифровизации” относится к передаче информации в цифровую форму. Однако в деловом секторе цифровизация относится к двум типам изменений в операционных моделях: первый - это перевод коммуникаций на цифровой канал; второй - автоматизация стационарных операторов. Эти изменения считаются тесно связанными состояниями (Викулов, 2018).

На современном этапе развития экономики - возникла концепция «цифровая экономика», в основе этой концепции лежит развитие цифровых и компьютерных технологий, позволяющих развивать масштабную обработку информации и предоставление услуг (онлайн-сервисы, электронные платежи). и др.) и их последовательное внедрение во все сферы жизни общества форм и методов организации деятельности человека, связанной с достижениями. Развитие современной, интеллектуальной экономики, формирование цифровой экономики – сложный процесс, зависящий от множества факторов, эконометрический анализ которых позволяет рационально управлять и регулировать цифровую экономику.

В этой связи можно привести Указ (2017) Президента Республики Узбекистан от 7 февраля № ПФ-4947 «О стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан». В этом указе особое внимание уделено 5 приоритетным направлениям развития нашей страны. Среди них в разделе 3, озаглавленном «Приоритетные направления экономического развития и либерализации», задачи обеспечения устойчивости банков и эффективного использования технологий в сфере оказания услуг определены в соответствующих пунктах частей 3.1 и 3.2.

В условиях цифровой экономики банковские инновации создают основу для создания новых продуктов и услуг, массового открытия новых филиалов и сервисных центров. Это привело к положительным изменениям в модели предоставления банковских услуг. В результате состояние системы улучшается в качественном отношении и открывается возможность вывести ее на новый уровень.

В эпоху цифровой экономики индустрия финансовых услуг уязвима для кибератак. Поэтому безопасность является приоритетом для индустрии FinTech. Одним из способов предотвращения мошенничества является использование биометрических технологий. Однако безопасность — не единственное преимущество биометрической аутентификации. Эта технология делает доступ к приложению проще и быстрее.

Литературный обзор.

Цифровизация становится необходимостью в связи с растущими ожиданиями в отношении производительности и конкурентоспособности. Благодаря использованию цифровых решений пользователи получают удобство и простоту доступа к финансовым услугам, контакты между фирмами и их клиентами ускоряются. Растет разнообразие и качество финансовых продуктов, закладываются основы для роста прибыли и эффективности в секторе (Криничанский, 2022).

Цифровую трансформацию деятельности банка следует рассматривать как непрерывный процесс, содержание и особенности которого определяются совокупностью факторов, которые являются контекстными для банка (филиала) или отдельной операции (услуги), которая должна быть цифровизована, что необходимо для обеспечения эффективности деятельности банка (Токарев, 2021).

Цифровизация банковского сектора – сложный многогранный процесс трансформации банковского сектора, основанный на финансовых инновациях и цифровых технологиях, который несет в себе как положительные последствия, так и ряд рисков. Проведение цифровизации делится на несколько этапов, к каждому из которых строится модель. Далее определяется уровень затрат и источники финансирования. Затем проводится цифровизация какого-либо этапа и оценивается ее влияние на финансовый результат (Сорокина, 2022).

В частности, в своих исследованиях Аюпов (2020) уделил большое внимание использованию цифровых технологий в отраслях экономики нашей страны, Мамадиеров (2019) уделил большое внимание перспективам использования цифровых банковских технологий для повышения эффективности деятельности банков.

Биометрия – одна из новейших тенденций в банковской сфере. С помощью биометрии местные банки снизили процент мошенничества клиентов по своим банковским картам. Также с помощью биометрии клиенты могут обратиться на горячую линию банка, чтобы подтвердить свою личность и быстрее воспользоваться дистанционными услугами (Худоёров, 2023).

Необходимо проанализировать цифровизацию финансового сектора как эволюционный этап развития современного общества и рассмотреть основные этапы его становления. Следует отметить, что в основе этого процесса лежит активное внедрение достижений в области финансовых отношений в сфере финансовых технологий (Абдувохидов, 2021).

Независимо от профиля деятельности банка, это достижение высоких позиций в рейтинге банков за счет внедрения современных информационных систем и ресурсов с учетом особенностей целей банка и направлений развития на этапах развития за счет достижений ИТ (Юнусова, 2023).

Методология исследования.

В освещении статьи проводились дедукция, индукция, сравнительный анализ данных, аналитический анализ, статистический анализ данных. Были предприняты попытки сравнительного раскрытия возможностей использования цифровых технологий в банках.

Анализ и обсуждение результатов.

Банковский сектор Республики Узбекистан движется вперед так же, как банковский сектор развитых стран. Модели обслуживания существенно меняются в результате развития цифровых технологий (искусственный интеллект, блокчейн, P2P-кредитование), а также развития взаимосвязанной сетевой экономики. Барьеры для входа в сектор небанковских участников с каждым годом снижаются, а телекоммуникационные и ИТ-компании широко интегрируют финансовые услуги и продукты в банковский сектор на основе своих компетенций.

Спрос на банковские инновации в основном определяется их потребителями. Основные требования потребителей – сократить время проведения банковских операций, дать им возможность работать 24/7, удобнее пользоваться банковскими продуктами и услугами, увеличить возможности использования банковских услуг, а также других сервисов с использованием единого банковского интерфейса. Эти требования мотивируют развитие инноваций в банке.

Кроме того, у иностранных банков есть специальная платформа, позволяющая осуществлять брокерские операции с помощью интернет-банкинга. Регистрация на этой платформе осуществляется с помощью домашней страницы банка. Эта услуга позволяет клиентам управлять своими инвестициями, используя операции брокерской сети E-Trade.

С этой целью стратегия "Цифровой Узбекистан-2030" была утверждена указом (2020) Президента Республики Узбекистан от 5 октября "О мерах по утверждению стратегии "Цифровой Узбекистан-2030" и эффективному ее выполнению" ПФ-6079.

В этой стратегии упоминаются следующие направления развития цифровой экономики в нашей стране:

повышение качества продукции и услуг, снижение их себестоимости, перебоев в производстве, повышение прозрачности финансово-хозяйственной деятельности за счет внедрения современных информационных систем и программных продуктов;

совершенствование нормативно-правовой базы для внедрения инновационных автоматизированных систем управления и программных продуктов;

поэтапная автоматизация рабочих зон и роботизация производственных процессов, а также внедрение технологий искусственного интеллекта;

на основе государственно-частного партнерства для цифровизации системы страхования, например, были определены разработка и внедрение механизмов для реализации текущего страхования.

В целях развития системы электронной коммерции и электронных платежей:

развитие дистанционного банковского обслуживания за счет внедрения информационно-коммуникационных технологий, включая системы удаленной идентификации клиентов;

расширить возможности и объем подключения персонального цифрового оборудования к платформам электронной коммерции путем развития цифровой инфраструктуры, дальнейшего увеличения покрытия и скорости всемирной информационной сети мобильного и проводного Интернета;

дальнейшее развитие электронной коммерции и системы электронных платежей, а также совершенствование информационной инфраструктуры в области экономики и финансов с учетом возможности приема и обработки платежей при предоставлении услуг электронного правительства;

построение бизнес-модели финансовых супермаркетов, ориентированной на предоставление масштабных банковских и небанковских финансовых услуг (операции с ценными бумагами, страхование и т.д.) на одной торговой платформе;

коммерческие банки определили для клиентов дистанционное банковское обслуживание (интернет-банкинг, банковское обслуживание по телефону, SMS-банкинг и т.д.), включая увеличение объема и качества услуг с помощью мобильных приложений.

Сегодня в нашей стране широко распространены современные, удобные мобильные и онлайн-приложения с широким функционалом. Предоставление банками Республики мобильных приложений клиентам позволяет осуществлять банковские операции среди банков развитых стран мира. В зависимости от направления обслуживания, большинство клиентов пользуются 50% услуг дистанционного банковского обслуживания (из них 15% - интернет-банкингом, 10% - мобильным банкингом и 32% - обеими платформами). Сегодня, в условиях цифровизации экономики, предоставление банковских услуг с помощью новых технологий уже считается главным требованием эпохи (Ходжимамедов, 2022).

Темпы развития новых технологий, идей и моделей очень высоки, поэтому в условиях конкуренции основными факторами удержания клиентов являются качество предоставляемых услуг и скорость, с которой они выводятся на рынок. Банковский сектор является движущей силой для внедрения цифровых и технологических инновационных решений и поставщиком персонала в другие отрасли. Крупные коммерческие банки, осуществляющие цифровую трансформацию, получают возможность расширить спектр услуг, предоставляемых в рамках созданной ими системы.

1-таблица

Эволюция цифровизации банковской системы

Период	Этап	Особенность
1950 - е годы	появление банковских карт и распространение чеков	разработка и продвижение банковских продуктов и услуг для широкого круга розничных клиентов. Кредитные карты, разработанные банками для массового потребителя, считались универсальным продуктом
1960 - е годы	использование банкоматов	Автоматические торговые автоматы (АТА) Банкоматы были изобретены и активно использовались для удобства обслуживания клиентов и совершения кассовых операций, что стало возможным благодаря использованию банковских услуг вне отделений банка
1970 - е годы	создание электронных торговых площадок (первое - NASDAQ)	систематизация и автоматизация операций на рынке ценных бумаг значительно упростили проведение финансовых операций
1980 - е годы	Первые банковские компиляторы и решения в области информационных технологий	Создание специальных электронных инструментов для обработки банковских данных на базе формованных микрокомпьютеров позволило кредитным организациям сократить расходы. Появилась возможность оснастить рабочее место банковского служащего компьютером
1990 - е годы	формирование сети финансовых технологий	появление особой экосистемы, объединяющей инновационные решения и технологии в области финансовых продуктов и услуг
2000-е годы	роботизация, визуализация, появление интернета вещей, а также создание SMART экосистем, объединяющих людей и цифровых агентов	Интернет-коммуникации, сочетание традиционной операционной системы и информационных технологий, распространение "умных" машин. В этом случае информация становится не только средством создания ценности, но и самостоятельным продуктом (прогнозный и рецептурный анализ, удаленный мониторинг и управление).

Источник: Умные финансы: современные технологии в международных финансах: сб. докладов / под ред. В.Д.Миловидова, С.Ю. Перцевой. – Москва: МГИМО – Университет, 2018.

С другой стороны, средние и мелкие банки становятся сегментированными участниками в дополнение к системам крупных банков. Небанковские участники (телекоммуникационные и IT-компании) предоставляют все больше финансовых услуг и становятся полноценными конкурентами традиционных банков (Викулов, 2018). Клиентам, в свою очередь, откроются возможности для получения услуг, связанных с телекоммуникациями, розничной торговлей, образованием, здравоохранением, в обслуживающих банках.

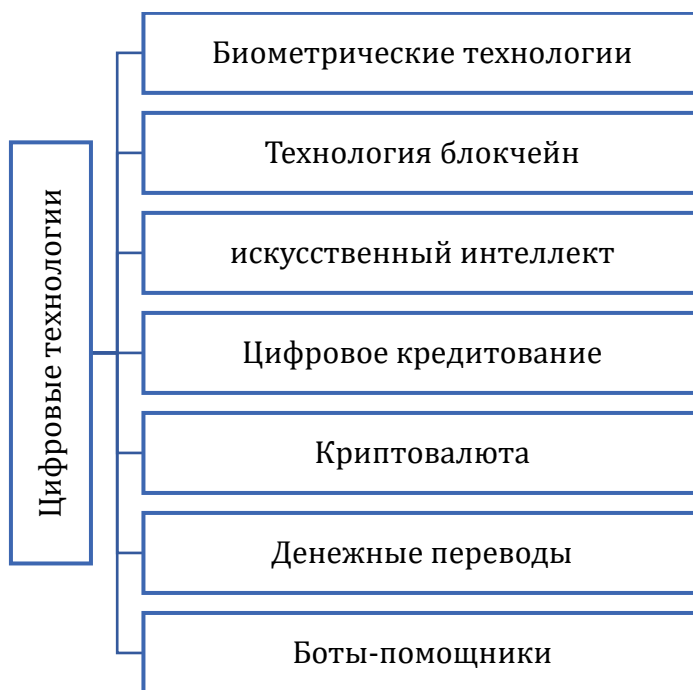
Сектор финансовых услуг одним из первых открыл для себя блокчейн. Благодаря прозрачности системы при использовании технологии блокчейн создается множество «финтех-стартапов». Еще одним преимуществом блокчейна является автоматизированный смарт-контракт финансовых транзакций. Поэтому ожидается, что финансовые учреждения будут уделять пристальное внимание этой технологии. Блокчейн (blockchain - цепочка блоков) - это распределенный набор данных, в котором устройства хранения данных не подключены к общему серверу.

Этот набор данных хранится в виде списка, в котором постоянно растут так называемые блоки и упорядоченные записи. Каждый блок будет иметь временную метку и ссылку на предшествующий блок. Применение шифрования гарантирует, что пользователи не смогут вставить запись в файл без них, в то время как наличие закрытых ключей может измениться только в определенной части цепочки блоков (Гулямов, 2019).

Цифровое кредитование - это технология, которая позволяет финансовым учреждениям быстрее предоставлять услуги, одновременно повышая производительность и увеличивая кредитную прибыль (рис. 1). Это позволяет потенциальным заемщикам подавать заявки на кредитные продукты с любого устройства, подключенного к интернету, из любой точки мира (Юнусова, 2023).

Большинство экспертов утверждают, что искусственный интеллект окажет большое влияние на «финтех» в ближайшем будущем. Есть ряд причин, по которым индустрия "финтех" использует искусственный интеллект. Во-первых, искусственный интеллект автоматизировал такие задачи, как анализ данных, что значительно сэкономило время. Кроме того, технология используется для создания «чат-ботов» и роботов-консультантов, а также для обнаружения мошенничества путем отслеживания поведения клиентов.

Производство голосовых помощников для сотрудников банка. OSBS Bank недавно запустил первый голосовой банкинг с использованием искусственного интеллекта в Сингапуре в партнерстве с Google. Это помогает клиентам рассчитывать суммы своих кредитов, управлять своими средствами, быть в курсе новостей банка и получать информацию о ближайших отделениях и банкоматах банка, предоставляя банковские услуги в чате.



1-рис. Цифровые технологии в банковской сфере

Источник: составлено автором

По прогнозам, активы, управляемые роботами-консультантами по всему миру, вырастут с 987494 миллионов долларов США в 2020 году до 2487280 миллионов долларов США к 2024 году. Ожидается, что количество пользователей почти удвоится за тот же период с 224,5 миллиона в 2020 году до 436,3 миллиона в 2024 году.

Каждый банк планирует оптимизировать свою миссию, исходя из сильных и слабых сторон банков, происходящих в банковской системе нашей республики, процессов цифровизации и трансформации.

2 - таблица

Ключевые сегменты цифровой стратегии банка

Направление	Описание
Создание цифрового продукта	Необходимость удовлетворения требований и желаний клиентов увеличивает клиентскую базу и количество продуктов, доступных покупателю.
Осуществление непосредственного взаимодействия с клиентом	Использование удаленных банковских услуг, включая предложение персонализированных продуктов и услуг в режиме реального времени, активизирует клиентскую базу и повышает уровень удержания клиентов
Развитие финансовой экосистемы партнеров	Создание возможностей сбыта банковских продуктов через партнерские платформы, что позволяет повысить уровень клиентской базы и увеличить количество продуктов, подходящих каждому клиенту.
Удаленная работа с регулятором	Автоматизация внутренних процессов и отсутствие лишних формальностей снижает транзакционные издержки, временные и операционные риски.
Применение бизнес-инкубаторов	Развитие экосистемы идей и ресурсов помогает принимать и реализовывать быстрые решения, что снижает затраты на процесс и повышает удовлетворенность клиентов.

Источник: Умные финансы: современные технологии в международных финансах: сб. докладов / под ред. В.Д.Миловидова, С.Ю. Перцевой. – Москва: МГИМО – Университет, 2018.

Изменение традиционной бизнес-модели происходит за счет изменения значительной части информационных технологий, объединяющих все направления деятельности банка. Этот процесс включает в себя (Абдувохидов, 2021):

1. Учитывая необходимость постоянных корректировок, ведения бизнеса и разработки цифровой стратегии на основе его миссии (высокая скорость появления цифровых инноваций, законодательных изменений и т. д.).

2. Создание ИТ-систем или архитектуры ИТ-ландшафта. Этот этап включает разработку программных, вычислительных и телекоммуникационных наборов инструментов, построенных в определенной конфигурации и обеспечивающих функционирование операционных процессов для бизнес-подразделений;

3. Разработка и запуск ИТ-решений.

Цифровизация банковского сектора-сложный и многогранный процесс. Но его конечная цель ясна и проста —то есть экономия ресурсов (времени и денег) для клиентов и самих банков. Как оцифровка банка дает потребителю прибыль:

- потребитель сможет пользоваться банковскими услугами в любое время и по любым каналам: офис банка, колл-центр, видеосвязь, банкомат, мобильный и интернет-банкинг, чат-боты через социальные сети и мессенджеры;

- клиенту не нужно приходить в офис банка, он может удаленно получить любую услугу: открыть карту, оформить кредит, открыть депозит и т.д. При условии доставки на дом;

- услуги будут персонализированы, из-за больших данных банки получают много информации о клиентах, что сводит на нет различные формальности.

Выводы и предложения.

В рамках цифровой внедрение необходимо скорректировать операционную модель информационных технологий (ИТ), которая представляет собой абстрактный инструмент, отражающий уровень стандартизации и интеграции бизнес-процессов, необходимых для создания потребительской ценности для клиента. Основными элементами операционной модели являются бизнес-процессы, организационная структура бизнеса, технологии и цифровые инструменты, а также люди, выполняющие эти процессы.

Согласно банковской статистике, деятельность по цифровой трансформации положительно сказывается на финансовом состоянии кредитных организаций, а значительные инвестиции окупаются за счет достижения совокупности целей.

В этих условиях кредитные организации обязаны выделять ресурсы (финансовые, человеческие, материальные) для достижения устойчивых стратегических и тактических целей, возникающих под влиянием изменяющихся внешних факторов.

Технологические услуги являются инструментом и движущей силой изменения бизнес-стратегии и достижения положительных финансовых результатов. Деятельность кредитной организации в этом направлении выходит на качественно новый уровень, позволяя сделать ее более привлекательной для клиента, а бездействие может привести к вытеснению участника с рынка.

Важно отметить, что цифровая трансформация включает в себя не только потенциальные возможности и преимущества, но и важные риски и угрозы. Для их преодоления необходима координация нормативно-правовой базы в области регулирования финансовых технологий, особенно в части кибер безопасности и защиты данных. Следует отметить, что устойчивое развитие финансового сектора страны в целом требует опоры на инновационные факторы экономического роста.

Литература/ Reference:

Аюпов Ravshan Hamdamovich & Kurbanov Zafar Mamanazarovich & Ergasheva Mamura Gayratovna. (2020) Main directions of use of digital technologies in theeconomic sectors of uzbekistan. *Journal of innovations in economy. Special Issue4*. pp. 36-4.

Абдувохидов А. А. и др. (2021) Ўзбекистонда банк тизимини рақамлаштириш масалалари //Журнал Инновации в Экономике. – Т. 4. – №. 2.

Аюпов Р.Х., Гулямов С.С., О.М.Абдуллаев, Г.Р.Балтабаева. (2019) Рақамли иқтисодиётда блокчейн технологиялар. Т.: ТМИ, «Иқтисод-Молия» нашриёти, 447 бет.

Викулов В.С. (2018) Концептуальный подход к разработке инновационной стратегий коммерческого банка // Финансовый менеджмент. No5. С. 106–121.

Криничанский К. В., Нурисламова Н. Р. (2022) Цифровизация в банковском секторе: российский опыт //Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Экономика и менеджмент.– Т. 16. – №. 2. – С. 73-81.

Мамадияров З.Т. (2019) Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш. Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори илмий даражасини олиш учун тайёрланган диссертацияси. Т.:, 166 б.

Сорокина М. М., (2022) Преображенская А. С. Влияние цифровизации на финансовый результат деятельности банка //Журнал прикладных исследований. – Т. 2. – №. 7. – С. 139-144.

Токарев В. С. (2021) Факторы, влияющие на цифровизацию банковской деятельности, и их особенности //Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – №. 1 (127). – С. 185-190.

Указ (2017) Ўзбекистон Республикаси Президентининг 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги ПФ4947-сон фармони.

Указ (2020) Указ Президента Республики Узбекистан, от 05.10.2020 г. № УП-6079 Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации.

Ходжимамедов А. (2022) Банк тизимини рақамлаштириш шароитида банк инновацияларини такомиллаштириш //Economics and Innovative Technologies. – Т. 10. – №. 3. – С. 1-8.

Худоёров О. О. (2023) Банк тизимини рақамлаштириш шароитида рақамламми банк технологиларини жорий қилиш //Образование наука и инновационные идеи в мире. – Т. 13. – №. 7. – С. 99-107.

Юнусова Ш. Р. (2023) Банк маҳсулотларини рақамлаштириш орқали такомиллаштириш //ta'lim va innovatsion tadqiqotlar. – Т. 9.