IQTISODIY TARAQQIYOT VA TAHLIL ILMIY ELEKTRON JURNAL

UO'K: 336.5:717. 6.01

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МОБИЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ЭЛЕКТРОННОМ БАНКИНГЕ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Абдурахманова Матлуба Махамадаминовна
Ташкентский государственный экономический университет
кандидат экономических наук, доцент
ORCID: 0000-0003-1039-232X

Аннотация. *В статье изучена основные вопросы совершенствования мобильных технологий в электронном банкинге Республики Узбекистан на современном этапе. А также выявлены существующие проблемы связанные с развитием мобильных технологий в электронном банкинге. На основе проведенных исследований разработана практические предложения и научные рекомендации по совершенствоанию мобильных технологий в электронном банкинге республики Узбекистан.*

Ключевые слова: *банк, финансовые технологии, цифровая трансформация, клиент, мобильность, дистанционное банковское обслуживание.*

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI ELEKTRON BANKINGDA MOBIL TEXNOLOGIYALARNI TAKOMILLASHTIRISH

PhD ***Abdurahmonova Matluba Mahamadaminovna***
Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
iqtisod fanlari nomzodi, dotsent

Annotatsiya. *Maqolada hozirgi bosqichda O'zbekiston Respublikasining elektron bank tizimida mobil texnologiyalarni takomillashtirishning asosiy masalalari ko'rib chiqiladi. Elektron bankingda mobil texnologiyalarni rivojlantirish bilan bog'liq mavjud muammolar ham aniqlandi. O'tkazilgan tadqiqotlar asosida O'zbekiston Respublikasi elektron bank tizimida mobil texnologiyalarni takomillashtirish bo'yicha amaliy takliflar va ilmiy tavsiyalar ishlab chiqildi.*

Kalit so'zlar: *bank, moliyaviy texnologiya, raqamli transformatsiya, mijoz, mobillik, masofaviy banking.*

IMPROVING MOBILE TECHNOLOGIES IN ELECTRONIC BANKING OF THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN

PhD ***Abdurakhmanova Matluba Mahamadaminovna***
Associate Professor of
Tashkent State Economic University

Annotation. *The article examines the main issues of improving mobile technologies in electronic banking of the Republic of Uzbekistan at the present stage. Existing problems associated with the development of mobile technologies in electronic banking have also been identified. Based on the conducted research, practical proposals and scientific recommendations for improving mobile technologies in electronic banking of the Republic of Uzbekistan have been developed.*

Key words: *bank, financial technology, digital transformation, client, mobility, remote banking.*

Введение.

С развитием науки, техники, информационных технологий мобильные технологии получили очень широкое применение. За ходом развития мобильных технологий следят во всех сферах деятельности человека, банки не являются исключением. Сегодня банки все больше стремятся предоставлять свои услуги дистанционно. В настоящее время для современных смартфонов доступен спектр разнообразных услуг: голосовое подтверждение операций, оплата, определение местонахождения банкоматов и отделений банка, позволяют своим владельцам вне зависимости от их местоположения распоряжаться их банковскими счетами, а так же различные программы лояльности.

Предоставление банковских услуг – это основная деятельность любого банка. Для получения прибыли, банковское учреждение должно создать свою услугу, необходимую клиенту, определить её цену, выйти с ней на рынок и реализовать её.

Анализ литературы по теме.

Изучая опыт Европы, стоит отметить, что лидерами в мобильном банкинге являются Великобритания, Германия, и Испания (Постановление, 2024). Особенности изучения потребностей клиентов, лежащих в основе разработки мобильного банкинга, представлены в трудах таких зарубежных авторов как Котлер, Ассель, Синки, Питер Роуз (Гальпер, 2020).

Научными исследованиями вопросов связанные с развитием мобильного банкинга и инновационной деятельности в коммерческих банках проведены исследованы отечетвенными учеными, такими как Таймухамедов, Аликориев, Мамадияров, Азларов (2023) и др. в своих исследованиях они считают что мобильный банкинг прошел развитие от самого простейшего вида – SMS-банкинга и имеет перспективны дальнейшего развития в условиях цифровизации.

По мнению российских учёных исследователей Попова (2020) и Чумака с помощью мобильного банкинга клиенты чаще отмечает положительные изменения в собственных финансовых делах. Но при этом некоторые зарубежные исследователи объясняют, что пользователи мобильного банкинга стремятся получить дополнительные информационные возможности, в том числе для принятия правильных финансовых решений.

По мнению экономистов Кастусова, Онухова мобильный банкинг это- осуществление банковских операций и сделок для клиентов кредитных организаций с использованием телекоммуникационных систем (Markswebb, 2018).

Коробов считает, что Мобильный банкинг это- использование инновационных технологий и их влияние в настоящем и будущем на сферу банковских услуг и маркетинговые стратегии кредитных организаций применительно к розничному бизнесу банка, включая работу с состоятельными частными клиентами[105]

Образовательный веб-сайт по финансовой грамотности Центрального банка РУз. объясняет что «Мобильный банкинг – современный способ пользования банковскими услугами посредством мобильного телефона (смартфон) с доступом в интернет».

Методология исследования.

В качестве теоретической и методологической основы данной статьи использованы общеэкономическая литература и научные статьи, научные труды экономистов, экономические взгляды ученых и представителей сферы на улучшение развития мобильного банкинга, анализ их мнений, экспертные оценки, мониторинг процессов, системный подход к экономическим явлениям и процессам. Автор путем

[105] http:// markswebb.ru//upload/pdf/Markswebb_Mobile Banking_ Review_Europe_2018_Intro_Report.pdf

проведения сравнительного анализа своего опыта разработал выводы и предложения, рекомендации по совершенствованию мобильного банкинга.

Анализ и результаты.

Инновационные технологии, применяемые в банковской сфере Мобильный банкинг - управление личным счетом клиента при помощи электронного планшета, смартфона или телефона (Картуесов, Онухов, 2011).

В первое время мобильный банкинг был SMS-банкингом. Многими банками он предлагается и сейчас. Указания банку о совершении операций передаются с помощью SMS-сообщений. Мобильные технологии шагнули вперед: многие мобильные устройства уже функционально приближены к компьютеру, а инфраструктура операторов связи позволяет легко получать доступ в Интернет на высоком качественном уровне. Функциональность мобильного банкинга приближается по своим возможностям к интернет-банкингу. Большинство банков предлагают своим клиентам установку на телефон специальных приложений, которые по своим функциям аналогичны приложениям для интернет-банкинга, но приспособлены для работы на платформах и малых экранах современных мобильных устройств.

Существуют разнообразные мобильные устройства и платформы для них: iPhone, iPad от Apple, Android, Java, мобильная платформа Windows от Microsoft. Банкам приходится разрабатывать приложения для наиболее популярных из них. Кроме того, с появлением планшетов банки разрабатывают приложения и для этих устройств. Работа с планшетом удобнее, так как размер экрана больше и аппаратные возможности таких устройств выше.

В настоящее время в мобильные приложения банков внедрены все основные банковские услуги для физических лиц, включая осуществление платежей, блокировку (разблокировку) банковской карты, получение микрозайма (кредита), операции онлайн-депозитов, осуществление онлайн-конвертации. (Рисунок 1)

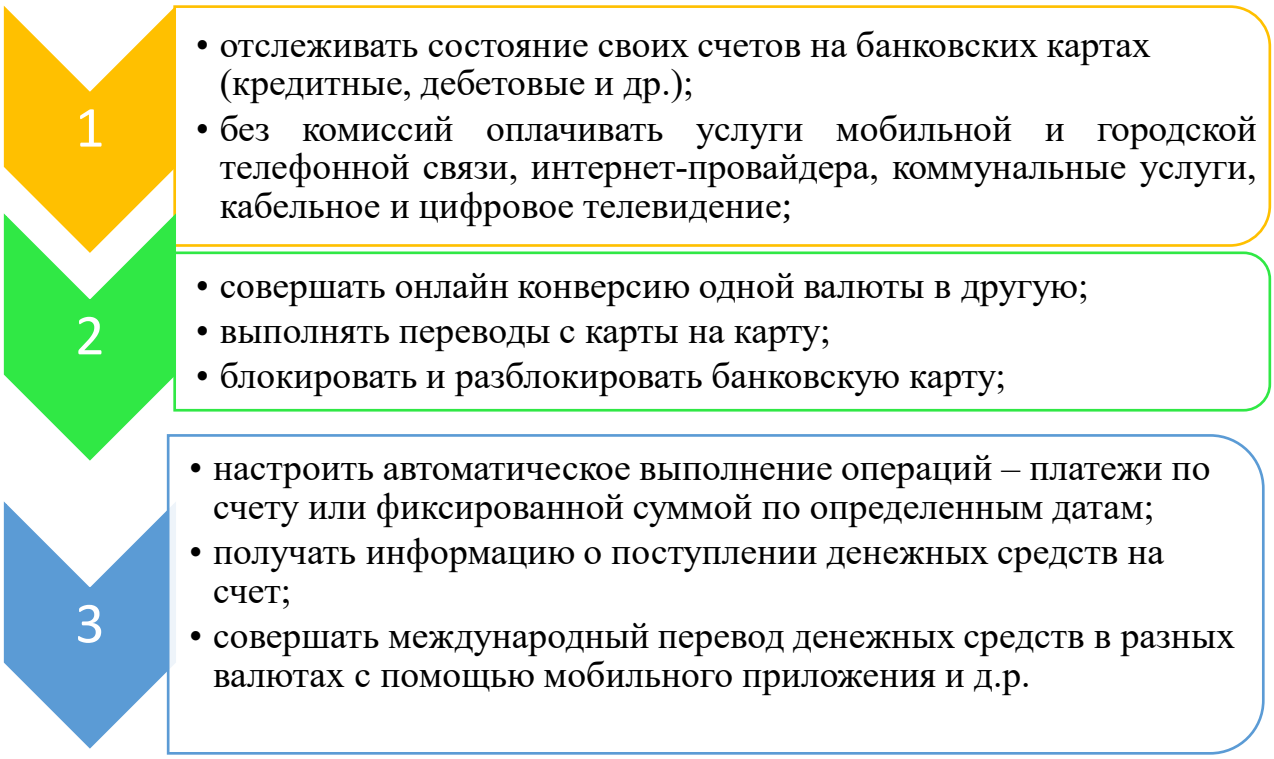

Рисунок 1. Возможности мобильного банкинга[106]

[106] *Рисунок составлен автором на основе данных ЦБ. Рес. Уз.*

Большинство банков Узбекистана предоставляют достаточно широкие возможности для платежей и оптимизируют пользовательский опыт во время их совершения. Распространены создание шаблонов и платежей по расписанию, подписки на счета, а также привязка карты другого банка.

В этом плане рынок Узбекистана выделяется на фоне других финтех-рынков СНГ, в которых возможности оптимизации платежей менее распространены (Махмудов, 2021).

Для создания инновационных сервисов внедрена система Tap-tophone (коммерческое название «Onetouch»), в результате чего появилась возможность для субъектов предпринимательства (в т. ч. самозанятых лиц и оказывающих услуги доставки) получать платежи посредством смартфона через систему NFC.

В рамках расширения технологии бесконтактных платежей, а также для удобства населения реализована услуга совершения платежей в пунктах розничной торговли и оказания платных услуг без использования банковской карты через программу HumoPay (NFC система), установленную в мобильных приложениях.

Современное понимание понятия «мобильности» для банков и других коммерческих организаций представлено на рисунке 2.

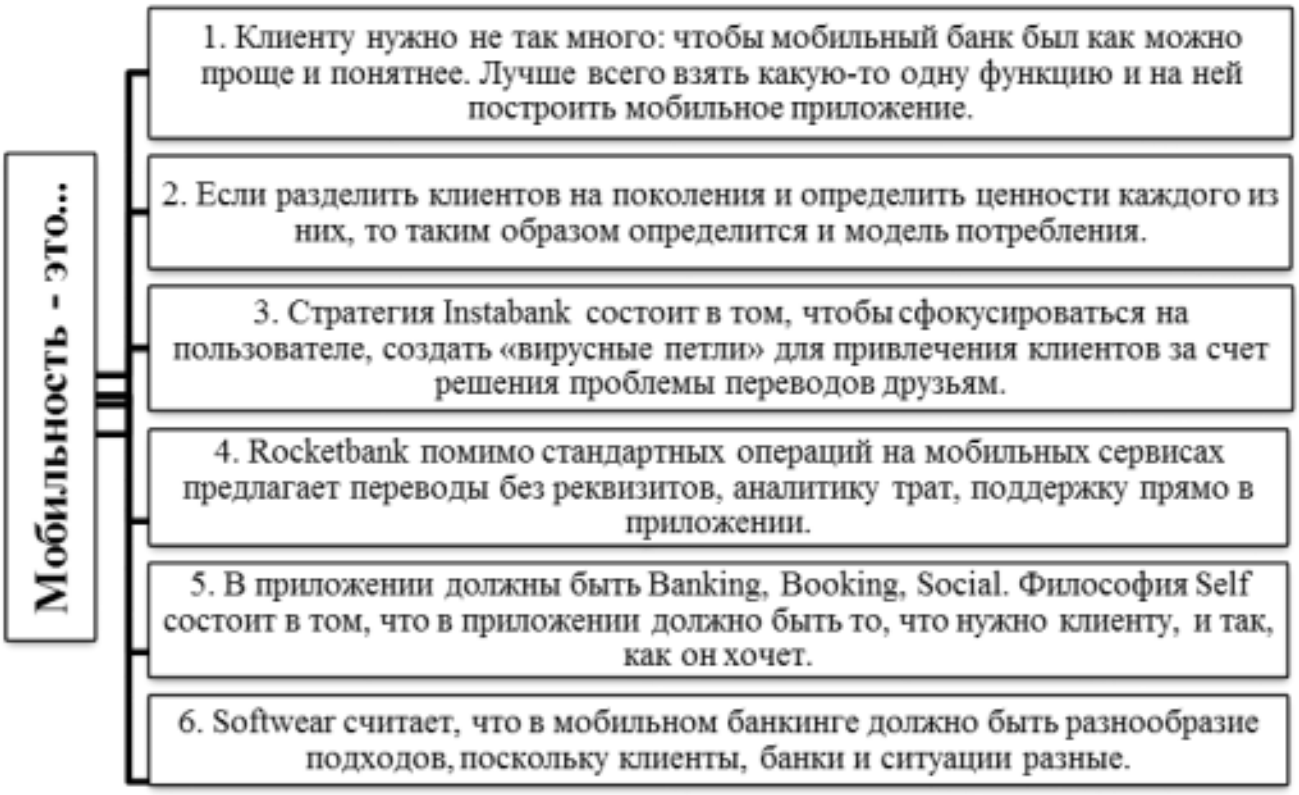

Рисунок 2. Определения «мобильности» с точки зрения банков и коммерческих организаций[107]

При создании мобильного банка всегда возникает необходимость поиска баланса между безопасностью системы и удобством для клиента. Как альтернативное решение можно рассматривать создание эффективных инструментов операционного контроля, например системы мониторинга транзакций, включая фрод-мониторинг, лимитов, а также создание инструментов обучения клиентов, удобных и понятных интерфейсов.

На сегодняшний день считается, что мобильный банкинг является адаптированной версией интернет-банкинга с урезанным набором функций, однако,

[107] https://finlit.uz/ru/articles/payments-and-transfers/mobile-bank/

предсказывается, что в будущем ситуация изменится, потому как мобильные устройства имеют ряд преимуществ перед персональным компьютером, также как приложения имеют преимущества перед страницей в браузере.

Наиболее эффективными технологиями, которыми могут воспользоваться банки в конкурентной борьбе, являются внедрение различных форм дистанционного обслуживания юридических лиц (ДБО).

ДБО позволяет кредитным организациям, используя различные каналы взаимодействия с клиентами, предоставлять им не только традиционные банковские услуги, реализуемые в любом отделении банка, но и новые продукты, которые дают возможность на совершенно ином уровне качества удовлетворять потребности клиентов.

Если раньше банки Узбекистана больше работали с корпоративными клиентами, то сегодня они сосредоточены на поддержке малого и среднего бизнеса и развитии розничного бизнеса. Сейчас банки Узбекистана поворачиваются лицом к народу - клиенты получили возможность быстрого доступа к обслуживанию, сами же банки сократили операционные расходы.

Как видно из рисунка 3 в 2023 году общая сумма денежных поступлений составила 669 трлн. сумов, и увеличилась на 28 процента по сравнению с 2022 годом.

Рисунок 3. Структура и динамика всего денежных поступлений в (трлн.сумах)[108]

Также наблюдался рост доли поступлений через терминалы в общей сумме денежных поступлений по сравнению с 2022 годом от 34 процента до 38 процента, и соответственно доля поступления через терминалы от сферы торговли и услуг увеличилась от 37 процента до 40 процента. В 2023 году объем банковского оборота наличных денег составил 831 трлн. сумов, и увеличился на 19 процента по сравнению с 2022 годом.

В частности, поступление наличных денег в банки увеличились по сравнению с прошлым годом на 20 процента и составили 414 трлн. сумов.

Дистанционные технологии позволяют клиенту максимально удобно пользоваться банковскими услугами и минимизировать временные и финансовые

[108] https://cbu.uz/ru/press_center/reviews/1573710/

затраты при работе с банком.

Система удаленного обслуживания, может быть, двух типов в зависимости от предоставляемых клиентам услуг:

- информационный;
- транзакционный.

В то время как информационный банкинг ориентирован на предоставление финансовой информации клиентам, транзакционный банкинг позволяет осуществлять финансовые транзакции.

Основной принцип дистанционного банковского обслуживания - удаленный обмен различной информацией между клиентом и банком. При этом банк обеспечивает безопасность данной операции. (таблица 1)

Таблица 1.

Количество пользователей систем дистанционного банковского обслуживания на 1 января 2024 г.[109]

	Банк	Юридические лица и индивидуальные предприниматели	Физические лица	Итого
1	Национальный банк	97 411	2 001 214	2 098 625
2	Узпромстройбанк	73 177	6 296 325	6 369 502
3	Агробанк	201 760	5 878 174	6 079 934
4	Ипотека-банк	167 567	3 220 676	3 388 243
5	Микрокредитбанк	69 672	1 232 520	1 302 192
6	Народный банк	120 118	4 587 680	4 707 798
7	Гарант банк	6 853	119 728	126 581
8	Банк развития бизнеса	27 085	401 985	429 070
9	Туронбанк	48 473	530 093	578 566
10	Hamkorbank	126 047	1 741 682	1 867 729
11	Асака банк	36 586	1 073 040	1 109 626
12	Банк Ипак Йули	61 938	2 353 516	2 415 454
13	Ziraat bank Uzbekistan	4 552	63 298	67 850
14	Трастбанк	49 454	218 287	267 741
15	Алокабанк	64 685	1 604 832	1 669 517
16	КДБ Банк Узбекистан	1 317	48 065	49 382
17	Садерат банк Ташкент	366	2 676	3 042
18	Универсал банк	12 749	158 810	171 559
19	Капиталбанк	35 323	1 296 654	1 331 977
20	Octobank	2 703	67 753	70 456
21	Давр-банк	26 088	228 620	254 708
22	Invest Finance bank	17 731	416 290	434 021
23	Asia Alliance bank	26 743	614 157	640 900
24	Ориент Финанс банк	30 366	577 648	608 014
25	Мадад Инвест банк	1 106	3 359	4 465
26	AVO bank	109	564	673
27	Пойтахт банк	1 114	11 223	12 337
28	Tenge bank	2 592	660 435	663 027
29	TBC bank	-	2 051 728	2 051 728
30	ANOR bank	25 924	3 827 971	3 853 895
31	UZUM bank	-	1 470 988	1 470 988
Всего		**1 339 609**	**42 759 991**	**44 099 600**

[109] https://cbu.uz/ru/statistics/paysistem/1575105/

Согласно представленным данным таблицы, на 1 января 2024 года наибольшее количество пользователей дистанционных банковских услуг приходится на банк "Узпромстройбанк", которому принадлежит 6 369 502 человека. Из них 73177 - юридические лица и индивидуальные предприниматели, а 6296325 - физические лица. Также значительное количество пользователей имеют банки "Агробанк", "Народный банк" и "Асака банк". Самое низкое число пользователей дистанционных банковских услуг отмечается у банков "AVO bank", "Садерат банк Ташкент" и "Ziraat bank Uzbekistan". Общее количество пользователей всех коммерческих банков составляет 44 099 600 человек, из которых 1 339 609 - юридические лица и индивидуальные предприниматели, а 42 759 991 - физические лица.

Использование цифровых финансовых технологий оптимизирует возможность активного сотрудничества между государством, поставщиками платёжных услуг и клиентами. Постоянный анализ потребностей и требований клиентов приводит к внедрению банками новых способов оказания услуг, созданию новых привлекательных продуктов.

Заключение.

Преимущества использования мобильного банкинга связаны с возможностью установления личного и персонализированного контакта с клиентом, а также с легким доступом к услугам. Мобильный телефон, как основное средство связи, обеспечивает безопасность данных благодаря различным методам защиты. Однако существуют недостатки, такие как платежи за использование услуг, риск утечки конфиденциальной информации и доступ злоумышленников к данным.

Современные технологии позволяют использовать банковские услуги в любом месте и в любое время, обеспечивая удобство и безопасность. Мобильный банкинг предоставляет возможность контролировать свои финансы, получать информацию о состоянии счета и совершать операции независимо от местоположения.

Исследование развития мобильных технологий в коммерческих банках показывает, что мобильный банкинг способствует персонализированному общению с клиентами, обеспечивает доступность услуг в любое время суток и является выгодным для обеих сторон.

Расширение сервисов авто платежей, упрощение процесса оплаты различных услуг без необходимости ввода полной информации получателя, а также развитие финансового планирования являются ключевыми направлениями развития мобильного банкинга.

Удобство интерфейсов, онлайн-поддержка клиентов и возможность быстрых переводов между банками также улучшают опыт использования мобильного банкинга. Для банков это позволяет снизить затраты на обслуживание клиентов и повысить лояльность, а для клиентов - обеспечивает оперативный доступ к услугам и управлению счетом прямо через мобильный телефон.

Литература / Reference:

Azlarova, A. (2023). Особенности развития банковской системы республики узбекистан на современном этапе. Economics and Innovative Technologies, 11(5), 1–7. https://doi.org/10.55439/EIT/vol11_iss5/a1

Markswebb (2018) Mobile Banking Review Europe Исследование компании Markswebb. Июль 2018. Сайт компании

Гальпер М.А. (2020) Трансформация банка в условиях глобальной неустойчивой среды: Дис. ... д-ра экон. наук. – Санкт-Петербург:

Картуесов А., Онухов А. (2011) Интернет-банкинг: борьба за пользователя. Статья. [Электронный ресурс]: - Режим доступа. - URL: http://www.raexpert.ru/editions/

Попова О.А. (2020) Автореф. дис. … д-ра экон. наук. – Иваново: 2010.; Магомаева Л.Р. Банковские инновации в условиях цифровой экономики: теория и практика: Дис... д-ра экон. наук. – Владикавказ:

Постановление (2024) Постановление правления Центрального банка «О внесении изменений и дополнений в Положение о порядке осуществления электронных платежей через межбанковскую платежную систему Центрального банка» за №1545-6 от 31 января 2024 года.

Указ (2020) Президента Республики Узбекистан «О Стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020-2025 года» от 12 мая 2020 года № ПФ-5992. https://lex.uz/docs/4811025

Улугбек Махмудов (2021), директор департамента платёжных систем. Центрального банка Республики Узбекистан ЦИФРОВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ В БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЕ: ПРОГРЕСС И РЕШЕНИЕ ПРЕДСТОЯЩИХ ЗАДАЧ.