

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ – КАК ОСНОВНОЙ ФАКТОР РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

**Сотволдиев Алишер**

*Доцент кафедры «Бухгалтерский учёт и менеджмент»*

*Андижанского машиностроительного института*

**Аннотация:** В этой статье обсуждаются вопросы цифровизации банковской системы Республики Узбекистан.

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

Цифровизация в современном мире является одним из главных факторов мирового экономического роста. Применение цифровых технологий в банковской деятельности кардинально меняет решения банка по усовершенствованию дальнейших работ и расширению продуктов и услуг, а также открывает новые пути развития, обеспечивая тем самым переход банковской сферы экономики на новый уровень.

Цифровой банкинг представляет собой оцифровку каждой программы и вида деятельности, осуществляемой финансовыми учреждениями и их клиентурой. К преимуществам оцифровки данных относятся:

- Рост клиентской базы, связанный с тем, что взаимодействие с банком становится более удобным.

Рост количества безналичных операций и условий для их совершения способствует существенной экономии средств и для клиентской базы, и для самих банковских организаций.

- Цифровая аналитика, доступная банкам, позволяет подходить к вопросам принятия решений более эффективно.

- Сокращение количества ошибок, допущенных из-за человеческого фактора.

- Сокращение различий в обслуживании клиентов в городах и в сельской местности.

- Уменьшение угрозы создания и распространения фальшивой валюты (благодаря увеличению объема безналичных операций).

Основной целью цифровизации банковской системы является повышение доступности финансовых услуг. Цифровизация банковской системы улучшает качество сервиса и повышает конкуренцию среди участников рынка. При этом банки получают возможность расширить круг своего присутствия, увеличить клиентскую базу и обеспечить более качественным набором услуг большее

количество граждан. Основной итог цифровизации банковских услуг сводится к тому, что банки инвестируют в развитие и интеграцию во взаимодействии с клиентами искусственного интеллекта (ИИ) и технологий больших данных, задача которых обеспечивать клиента только нужными ему сервисами. Возникает возможность улучшения клиентского сервиса за счет ботов, которые на связи в любое время и могут отвечать даже на не самые простые вопросы. Искусственный интеллект обладает потенциалом для изменения организаций в огромных масштабах — от появления виртуальных финансовых помощников до компьютеризированного кредитного скоринга и прогнозного анализа.

Внедрение банковских цифровых платформ направлено как на появление новых преимуществ для клиентов, так и на создание собственной экосистемы. Появление сервисов, ориентированных на малый бизнес (например, онлайн-бухгалтерии, оперативного учета, автоматического прогнозирования прибыли), которые смогут в нее входить, позволит гораздо лучше и точнее учитывать потребности потребителей.

Оцифровка данных создает для банков около 70% цифровых рисков. Согласно аналитическим данным почти четверть банков по всему миру выделили более 1/4 части годового бюджета на цифровизацию управления рисками. Диверсификация банковских рисков является одним из основных методов, обеспечивающих стабильное развитие банков в глобальной экономике, а эффективное управление ею требует новой стратегии в рамках цифровизации. Это особенно важно, так как диверсификация рисков кредитного портфеля оказывает существенное влияние на рост прибыли и снижение общих рисков.

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

- необходимость защиты безопасности данных и конфиденциальности;
- необходимость внедрения инноваций, новых технологий, идей и продуктов;
- разработка и внедрение новых технологий в процессах управления;
- недостаточная квалификация сотрудников в сфере цифровизации;
- увеличение нагрузки на дистанционные каналы обслуживания, связанные с ростом заинтересованной клиентской базы;
- увеличивающаяся экономическая неопределенность и рост геополитических рисков;
- недостаточная вовлеченность (охват) населения и низкий уровень доступа к информации банковской системы.

Каждый из этих проблем должен быть решен с учетом возможностей банков, интересов клиентов и при этом в рамках законодательства.

В процессе перехода на цифру возникают риски. В процессе автоматизации, роботизации и цифровизации утрачивается прозрачность многих продуктов для потребителя. Общение с клиентами перешло в общение с ботами и голосовыми помощниками. Роботы и автоматы не решают проблемы и не отвечают на вопросы, они не объясняют непонятные условия и термины, что часто приводит к претензиям и спорам. Ведь клиенты не всегда могут четко сформулировать свою проблему или вопрос, нужна помощь живого человека и подсказка.

Очень часто условия договора клиенту неизвестны до момента одобрения кредита. Как следствие возникают претензии по поводу навязывания дополнительных услуг. Сейчас достаточно легко получить кредит или заём, а вот типовой договор, не говоря уже об уточнениях и разъяснениях отдельных пунктов, почти нереально – предлагают искать на сайте среди сотен страниц и вкладок. При этом документ всегда написан сложным юридическим языком, в нем фигурируют специфические термины, не до конца понятные формулы и расчеты. Уровень же правовой и финансовой грамотности населения, к сожалению, пока все еще недостаточно высок.

Что касается самих банков, они могут столкнуться с более жесткими конкурентными условиями с одной стороны, и нехваткой ресурсов на цифровизацию – с другой. Впрочем, можно предположить и такое развитие событий, когда крупные банки, имеющие большие бюджеты на разработку IT-проектов, выступят в роли разработчиков и поставщиков IT-платформ. Небольшие банки, в свою очередь, смогут получить необходимые инструменты путем покупки лицензии. Такой же подход можно реализовать и в сфере кибербезопасности. Впрочем, можно предположить, что игроки банковского сектора не захотят делиться собственными наработками и данными с конкурентами по рынку в условиях жесткой борьбы за клиентов.

Касательно цифровизации банковской системы Республики Узбекистан можно отметить, что трансформационные процессы крупнейших коммерческих банков, направленные на достижение соответствия современными требованиями отрасли, отстают от запланированного графика, в том числе из-за необходимости инвестировать в цифровизацию. Это отставание проявляется в практическом внедрении стандартов корпоративного управления, продуктов IT-сферы, современных методов управления ресурсами банка, взаимоотношениями с клиентами.

Защита конфиденциальности и безопасности данных является одной из главных проблем корпоративного управления в банках при цифровизации банковской системы. Для решения этой проблемы необходимо применять современные методы защиты, такие как шифрование данных, контроль

доступа и мониторинг сетевой активности. Также важно повышать квалификацию сотрудников в сфере безопасности и информационных технологий. Использование новых технологий в процессах управления, таких как искусственный интеллект, автоматизация процессов и цифровые платформы, может привести к улучшению эффективности процессов управления. 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. 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. Важно, чтобы банки обеспечили клиентам простой и безопасный доступ к таким сервисам, а также обучили их пользоваться ими. 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.

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. Помимо вышеперечисленных, одним из главных вызовов, стоящих перед банковской системой Узбекистана при цифровизации, является необходимость обеспечения финансовой инклюзии населения.

По данным Всемирного банка в 2021 году лишь половина взрослого населения Узбекистана имело банковский счет. 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.

В заключение можно сделать вывод что цифровизация банковской сферы - это важный шаг в развитии банковской индустрии, который позволяет банкам улучшить качество предоставляемых услуг и оптимизировать бизнес-процессы. 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 тенденции развития мирового банковского рынка.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Protopopov S. A., Dubov D. A. Cyber security of banking in the context of digitalization of the economy. In: National economy of the Republic of Belarus: problems and development prospects. Proc. 12th Int. sci.- pract. student conf. (Minsk, April 3–11, 2019). Minsk: Belarus State Economic University; 2019:8485. URL: [http://www.bseu.by:8080/bitstream/edoc/83494/1/Protopov\\_S.A..pdf](http://www.bseu.by:8080/bitstream/edoc/83494/1/Protopov_S.A..pdf) (In Russ.).
2. Kurmanova L., Nurdavliatova E., Kurmanova D., Galimova G., Khabibullin R. Development of digital services and information security of banks. In: DEFIN-2021: IV Int. sci. and pract. conf. 2021. DOI: 10.1145/3487757.3490911
3. Yusupova M.B. Problems and solutions in rent accounting. - «Web of Science», E3S Web of Conferences 402, 08047 (2023) <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202340208047>, TransSiberia 2023
4. Yusupova M.B. Opportunities to Improve the Management Mechanism With the Help of Management Accounting. - «Middle European Scientific Bulletin» Volume - 30 (2022) November DOI: [doi.org/10.47494/mesb.2022.30.1573](https://doi.org/10.47494/mesb.2022.30.1573) ISSN (E): 2694-9969.

5. Sotvoldiev A. A. Innovation Aspects Modeling And Realization Regional Investment Projects //The American Journal of Interdisciplinary Innovations and Research. – 2021. – Т. 3. – №. 01. – С. 70-75.
6. Dadajonova M.M. Корпоратив тузилмалар бошқарувини лойиҳалаштириш масалалари. Web of Scientist: International Scientific Research Journal volume 4 , issue 2 , february - 2023 810-816 pag.
7. Khalilov N.Kh., Safina N.T. Development of the quality management system of industrial enterprises-the main factor of increasing the competitiveness of products //World Economics and Finance Bulletin. – 2022. – Т. 12. – С. 1-7.
8. Khalilov N.Kh., Safina N.T. —Digitalization - as the main factor in the development of the quality management system of the textiles industry of the Republic of Uzbekistan. BIO Web of Conferences 65, 03004 (2023) <https://doi.org/10.1051/bioconf/20236503004> EBWFF 2023. <https://doi.org/10.1051/bioconf/20236503004>.
9. Sotvoldiev Alisher. Digitization of the banking system of the Republic of Uzbekistan: pros and cons . / World Bulletin of Management and Law (WBML) Available Online at: <https://www.scholarexpress.net>. Volume-29, December -2023 ISSN: 2749-3601 <https://scholarexpress.net/index.php/wbml/article/view/3495>
10. Solijonov Mirfayozbek Shokirjon o‘g‘li . IMPROVEMENT OF PERSONAL POLICY AT ENTERPRISES. Journal of Humanity and Artificial Intelligence Volume: 02 Issue: 06 | 2023 <https://univerpubl.com/index.php/horizon/article/view/2015/1759>