

ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ УСЛУГ ЦИФРОВОГО БАНКИНГА В УЗБЕКИСТАНЕ

Тойбоев Шерзод Шухратиллоевич

Магистрант Банковско-финансовой академии Республики Узбекистан.

sherzodtuyboev@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.16495062>

Аннотация. В данной статье анализируется современное состояние рынка цифровых банковских услуг в Узбекистане, существующая инфраструктура, уровень внедрения инновационных технологий и их влияние на финансовый сектор.

Рассматривается деятельность ведущих коммерческих банков в области мобильных приложений, QR-платежей, онлайн-кредитования и систем дистанционного обслуживания клиентов. Также приводятся научные выводы о факторах, влияющих на развитие цифровых банковских услуг, существующих проблемах и перспективных направлениях. Результаты исследования будут способствовать разработке практических рекомендаций по дальнейшему совершенствованию сектора цифровых банковских услуг.

Ключевые слова: цифровой банкинг, мобильное приложение, QR-платежи, услуги онлайн-банкинга, финтех, банковские технологии, клиентский опыт, цифровая инфраструктура, цифровая трансформация, искусственный интеллект, банковская система Узбекистана, системы безопасности.

Введение. В последние годы цифровые технологии привели к фундаментальным изменениям в мировом финансовом секторе. Традиционные банковские услуги постепенно заменяются цифровыми платформами, позволяющими пользователям получать услуги быстро, безопасно и удаленно. Узбекистан не остался в стороне от этого процесса, обозначив цифровизацию банковской системы как приоритетное направление в рамках стратегии «Цифровой Узбекистан – 2030». В данной статье представлен глубокий анализ текущего состояния цифровых услуг в банковской системе Узбекистана, уровня их использования, направлений развития и будущих тенденций. Также дана научная оценка существующих проблем, угроз и перспективных возможностей. Цифровая экономика кардинально меняет способы предоставления финансовых услуг в глобальном масштабе.

В частности, банковская система находится в центре процесса цифровой трансформации.

Узбекистан также добивается значительного прогресса в этом направлении – в последние годы расширились возможности банковских мобильных приложений, онлайн-сервисов, систем QR-платежей, дистанционного открытия счетов и кредитования. Это не только создает удобства для клиентов банков, но и усиливает конкуренцию между банками и стимулирует их к повышению качества обслуживания. Банковская система Узбекистана начала постепенный переход на цифровые услуги в 2020 году. Одним из основных факторов, ускоривших этот процесс, стало принятие стратегии «Цифровой Узбекистан – 2030» и резкое увеличение спроса на дистанционные услуги в период пандемии. Сегодня практически все коммерческие банки имеют собственные мобильные приложения, а число пользователей исчисляется миллионами.

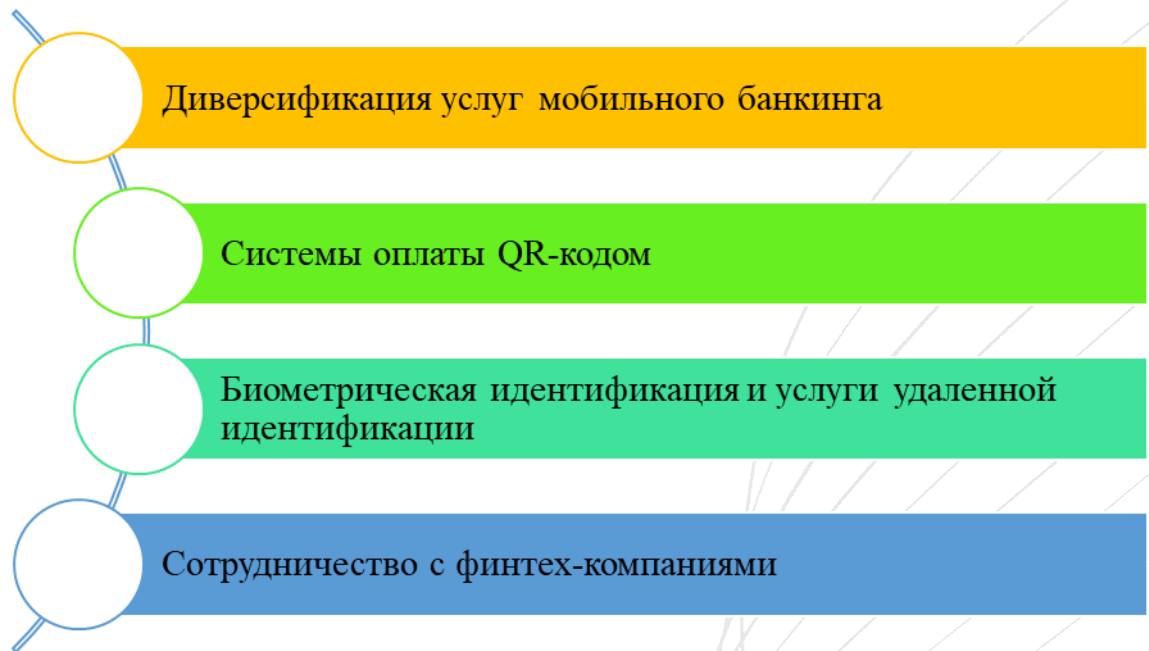


Рисунок 1. Основные направления развития услуг цифрового банкинга в Узбекистане

Источник: Разработка автора.

Развитие цифровых банковских услуг в Узбекистане в последние годы резко ускорилось, и этот процесс проявляется в нескольких основных направлениях. Прежде всего, особого внимания заслуживает диверсификация услуг мобильного банкинга.

Сегодня клиенты банков не ограничиваются денежными переводами через мобильные приложения, но также имеют возможность получать кредиты, открывать депозиты, осуществлять коммунальные платежи и пользоваться страховыми услугами.

Это обеспечивает предоставление банковских услуг в более удобной и современной форме для каждого клиента.

Широкую популярность также получают платежные системы с использованием QR-кодов. Согласно статистике, объем QR-платежей в 2024 году превысил 1 триллион сумов.

Этот показатель свидетельствует о переходе к безналичной экономике и формировании культуры цифровых платежей в Узбекистане. Платежи с помощью QR-кодов становятся популярными среди населения и субъектов бизнеса, поскольку они быстрые, безопасные и удобные.

Еще одним важным направлением является внедрение услуг биометрической и удаленной идентификации. Теперь, не посещая банк, клиент может подтвердить свою личность и открыть счет или получить кредит, используя только мобильный телефон. Это устраняет временные и географические ограничения при предоставлении услуг и значительно упрощает использование сервиса.

Кроме того, сотрудничество с финтех-компаниями также открывает новые возможности в банковской сфере. Цифровые платежные стартапы, такие как Raume, Apelsin, Click, интегрируются с коммерческими банками и работают в единой экосистеме.

Это сотрудничество позволяет банкам расширять спектр услуг, оперативно внедрять технологические решения и оперативно реагировать на потребности клиентов.

В целом, цифровые банковские услуги в Узбекистане не только развиваются, но и формируют новый этап отношений между банком и клиентом.

Несмотря на стремительное развитие цифровых банковских услуг, в этой сфере существует ряд проблем, устранение которых имеет большое значение для обеспечения устойчивости цифровой трансформации. Одной из важнейших проблем являются угрозы кибербезопасности. В последние годы участились случаи незаконного получения персональных данных пользователей, фишинга и атак вредоносного ПО. Это приводит к снижению уровня доверия к банковским услугам и повышению осторожности при использовании цифровых сервисов.

Вторая проблема — низкий уровень цифровой грамотности, особенно заметный среди старшего поколения и населения, проживающего в отдалённых районах. Для таких групп использование банковских услуг через мобильные приложения представляется сложным, что побуждает их возвращаться к традиционным способам. В результате банки не могут в полной мере использовать потенциал цифровых сервисов.

Технические сбои также являются причиной недовольства клиентов. Банковские приложения иногда не загружаются в сеть, транзакции не выполняются, а технические ошибки в системе негативно сказываются на пользовательском опыте. Подобные проблемы могут нанести ущерб репутации банка и привести к формированию негативного мнения о качестве услуг. Для устранения этих проблем предлагается ряд предложений.

Во-первых, необходимо организовать специальные обучающие курсы для различных слоёв населения с целью повышения цифровой грамотности. Во-вторых, необходимо постоянно обновлять инфраструктуру кибербезопасности банков, а также регулярно информировать сотрудников и пользователей. В-третьих, обеспечить реальную и эффективную интеграцию банков с финтех-компаниями можно путём внедрения систем открытого банкинга и API.

Наконец, создание систем мониторинга качества цифровых сервисов позволит контролировать качество сервисов и их техническую эффективность на основе отзывов реальных пользователей. Эти предложения позволят повысить стабильность и надёжность сервисов цифрового банкинга.

Заключение. Услуги цифрового банкинга стремительно развиваются в Узбекистане, открывая новую эру в отношениях между банками и клиентами. Ведущие коммерческие банки страны активно внедряют цифровые технологии, и клиенты всё чаще переходят на цифровые сервисы. Однако технологические инновации всегда должны соответствовать требованиям безопасности, доверия и готовности пользователей.

Цифровой банкинг — это не просто услуга, а развивающаяся основа современной банковской системы.

Список использованной литературы

1. Абдуллаева Г.Г. (2023). Цифровая трансформация банковской системы Узбекистана. – Ташкент: Сборник научных статей ТГИУ.
2. Рустамова М. (2022). Внедрение систем QR-платежей в Узбекистане и их экономическая эффективность. – Экономика и финансы, №4.
3. Юлдашев И.А. (2024). Новый этап развития отношений банка и клиента посредством цифровых сервисов. – Журнал «Банковская практика», №2.

4. Джалилова Н. (2020). Исследование поведения клиентов с помощью мобильных банковских приложений. – Научный вестник ТГИУ.
5. Петрова Е.А. (2019). Безопасность и надежность цифрового банкинга: проблемы и решения. – Финансы и кредит, №7.
6. Смирнов А.В. (2018). Цифровая трансформация банковского сектора в странах СНГ. – Российский экономический журнал, №3.
7. Чжан В. (2022). Цифровой банкинг в Центральной Азии: пример Узбекистана. – Asian Banking Review, т. 15(2), стр. 112–128.
8. Ли, И. и Шин, Й. Дж. (2020). Финтех: экосистема, бизнес-модели, инвестиционные решения и проблемы. – Business Horizons, т. 63(1), стр. 35–46.
9. Уокер, К. (2021). Будущее мобильных финансовых платформ в странах с развивающейся экономикой. – Harvard Business Review, мартовский выпуск.
10. Кумар, В. (2019). Трансформация цифрового банкинга и инклюзивность в развивающихся странах. – International Journal of Finance and Banking Studies, т. 8(1), стр. 54–68.
11. Шиндлер, Дж. В. (2017). Финтех и финансовые инновации: движущие силы и глубина. – Journal of Financial Perspectives, EY Global.
12. Ахмедова Д. С. (2023). Системы онлайн-кредитования и их влияние на банковскую практику. – Журнал «Банки Узбекистана», № 6.
12. Кузьмина Т. Н. (2021). Инновации и цифровые банковские услуги: технологический и клиентский опыт. – Банковское дело в XXI веке, № 1.