

ЦИФРОВЫЕ БАНКИ И ИХ ПЕРСПЕКТИВЫ

Комилова Шохсанам Комилжон кизи

магистрант специальности “Управления бизнесом”

МВА-banking Баноквская финансовая Академия РУз

Аннотация: Человечество ежедневно получает много информации. Во многом это связано с постоянно растущими техническими возможностями мобильных телефонов, Интернета, смартфонов, вовлеченностью людей в социальные сети и ростом скорости Интернета. Изменения природы банков в ходе реализации их трансформационных преобразований смогут стать толчком развития для целых отраслей. Цифровая модернизация дает традиционным банкам новый шанс долгосрочной перспективе отношений с клиентами и повысить степень удовлетворенности и лояльности клиентов. В статье рассмотрены вопросы связанные с цифровой трансформации банков республики и изучения возможностей и проблем связанных цифровизации банковского сектора.

Ключевые слова: информация, цифровизация, цифровой банк, онлайн-банкинг, цифровой банкинг.

Annotation: *Humanity receives a lot of information every day. This is largely due to the constantly growing technical capabilities of mobile phones, the Internet, smartphones, people's involvement in social networks and the growth of Internet speed. The changes in the nature of banks during the implementation of their transformational transformations will be an impetus for the development of entire industries. Digital modernization gives traditional banks a new chance to build long-term customer relationships and improve customer satisfaction and loyalty. The article discusses issues related to the digital transformation of the banks of the republic and studying the opportunities and problems associated with digitalization of the banking sector.*

Keywords: *information, digitalization, digital bank, online banking, digital banking.*

Сегодня мы можем наблюдать радикальные изменения в обществе, правительстве, экономике, бизнесе, торговле и банковском деле из-за значительных изменений в информационной системе. В финансовом мире тоже изменяются условия игры и появляются цифровые финансовые активы и цифровой банкинг.

Потребительские предпочтения быстро сместились в пользу онлайн и мобильных устройств, но многим финансовым организациям сложно адаптировать свои банковские операции к онлайн-каналам и небольшим экранам мобильных устройств. К сожалению, банки больше не могут ждать, и начинают инвестировать в цифровую трансформацию, потому что клиенты все

чаще переходят из банка в сторону цифровых функций, таких как оплата счетов, мобильные платежи и кредитные заявки.

Вдобавок до последних нескольких лет банки не предвидели огромного сдвига в поведении потребителей, который произошел в результате того, что поколение миллениалов стало крупнейшими потребителями финансовых продуктов. Сегодня более 70% потребителей пользуются банковскими услугами в Интернете не реже одного раза в месяц, поэтому банки инвестируют в возможности онлайн-обслуживания.

Термины «онлайн-банкинг» и «цифровой банкинг» часто используются как синонимы, но между ними есть существенные различия. Онлайн-банкинг указывает на более простой онлайн-опыт - закрытый доступ к такой информации, как остатки на счетах и поверхностная информация. Цифровой банкинг выходит за рамки простой проверки баланса вашего счета в Интернете. Цифровой банкинг предоставляет все услуги банка в режиме онлайн через онлайн-порталы и банковские приложения, так что клиенты могут делать все, от перевода средств до оплаты счетов и подачи заявки на получение кредитных карт.

Цифровой банк — банк без отделений, функционирующий с использованием модели электронного оборота. Цифровая сеть является основой цифрового банка, а колл-центр, интернет-банкинг, мобильный банкинг и отделения — всего лишь вспомогательное дополнение к заложенному фундаменту. Впервые термин «цифровой банк» или необанк был детально расписан в книге Криса Скиннера «Digital Bank», которая была опубликована в США в 2014 году. [источник wikipedia]

Первопроходцем в создании банка без отделений стал First Direct (Великобритания), начавший работу в октябре 1989 года. Обслуживание клиентов осуществлялось банком в телефонном режиме. За первые сутки банком было принято 1 000 звонков, а к 1995 году в портфеле First Direct было более 500 000 клиентов [источник wikipedia].

Крис Скиннер в своей книге «Будущее банкинга» написал: Банкинг – это цифровой рынок, основанный на виртуальных финансовых отношениях, оформленных электронными транзакциями. Поэтому банкинг – одна из тех немногих отраслей, в которых технологии не только открывают новые возможности, но и являются неотъемлемой жизненно важной составляющей ее кровью. В этом и сила его, и слабость. Сила в умении финансового сектора использовать, реализовывать и поддерживать технологии. Слабость кроется в проблеме перехода от устаревших операций и инфраструктур к полностью электронному бизнесу. Цифровизация открывает новые возможности для банков, которые позволяют поместить клиента в центр процесса развития информации.

Действительно, концепция «цифрового банкинга» быстро развивалась в европейских странах в течение 2015–2020 годов. Цифровые банки широко используют современные цифровые инновации, чтобы предоставлять своим клиентам более удобные и полезные услуги.

В 2018 году Термин «цифровой банк» впервые был введен в законодательство Узбекистана, в постановлении правления ЦБ, который вносит правки в порядок регистрации и лицензирования деятельности банков Согласно документу - «цифровой банк» - банк или его структурное подразделение, которое оказывает банковские услуги на расстоянии при помощи инновационных технологий (без услуг кассы). В частности, одной из главных задач ЦБ было указано усовершенствование дистанционного банковского обслуживания посредством инновационных банковских технологий.

Нужно признать, что уровень цифровизации банков в Узбекистане низкий, и что у нас в стране нет ни одного полноценного цифрового банка. В январе 2020 года Центральный Банк Республики Узбекистан выдал грузинскому TBC Bank предварительное разрешение на открытие банка в Ташкенте, а в апреле Акционерно-коммерческий TBC Bank получил лицензию на право осуществления банковской деятельности о планах грузинского TBC Bank выйти на рынок Узбекистана со своим цифровым небанком Spase стало известно в январе 2019 года. (В апреле 2019 года банк купил контрольный пакет акций платежного сервиса Raume за 5,5 млн долларов) Также, в марте 2020 года Комитетом по банковскому надзору Центрального банка принято решение о выдаче предварительного разрешения на создание цифрового банка Anor Bank в Ташкенте.

После подписания Указа Президента «О мерах по кардинальному совершенствованию деятельности Центрального банка Республики Узбекистан» для банковской системы поставлены задачи по организации «цифровых» банков и банковских подразделений, специализирующиеся на розничном банковском обслуживании и обслуживании клиентов с использованием инновационных банковских технологий для ещё большего улучшения качества обслуживания.

Сегодня цифровые банки предлагают своим клиентам полный набор цифровых услуг через мобильные приложения или персональные компьютеры. Это означает, что клиент цифрового банка может пользоваться банковскими услугами 24/7. Другими словами, в системе цифрового банка клиенту предоставляется мобильное приложение, а на основе мобильного приложения - высокая гибкость банковских операций с высокотехнологичной ИТ-инфраструктурой.

Возникают вопрос, в чем разница между сегодняшними коммерческими банками и недавно созданными цифровыми банками?

Для цифровых банков свойственно:

- не расширять сеть отделений банка;
- 100% система онлайн-коммуникации между банком и клиентом;
- качественное и удобное мобильное приложение;
- наиболее выгодные условия по депозитам и кредитам, отвечающие требованиям рынка (т.е. основанные на покупательском спросе);
- наличие быстрых, качественных, удобных и круглосуточных центров реагирования;

А для частных или государственных банков свойственно:

- наличие отделений Банка в каждом районе, городе и областях, недостаточное внимание к уровню качества;
- низкий уровень онлайн-общения между банком и клиентом;
- мобильные приложения создаются ради галочки, и пользователь авторизуется один раз и решает больше не входить (в мобильных приложениях постоянные проблемы с процессом перевода денег с карты на карту или оплаты коммунальных услуг, в большинстве случаев бывают перебои в работе системы);
- депозиты и займы, отвечающие требованиям рынка, выдаются, но в большинстве случаев большую роль играют только знакомые (если нет знакомых, клиент ждёт по 3 месяца и более).

- центры быстрого, качественного, удобного и круглосуточного реагирования работают очень слабо, при этом клиенту необходимо поговорить со специалистами всех подразделений банка, чтобы получить ответ на свой вопрос. Клиентское время, сумма, уплаченная клиентом за телефонное обслуживание, не учитывается.

Это означает, что цифровая трансформация финансовых услуг поможет расширить экономические возможности клиентов, создав при этом широкий спектр возможностей для клиентов банка, что является важным шагом к увеличению финансовой активности. Другими словами, одна из перспектив цифровых банков - снижение стоимости услуг на 40-60% за счет цифровизации этих финансовых секторов. Посещение банка экономит время и деньги клиентов на бумажной волоките.

Словом, трансформация коммерческих банков и переход к системе цифрового банкинга – это ответ на развитие и активное распространение новых информационных технологий по всему миру, причем цифровые технологии не только улучшают качество продуктов и услуг, но и сокращают ненужные затраты. Другими словами, развитие цифровых финансовых услуг - важный аспект развития банковской и финансовой системы страны.

Существует несколько проблем перед банковской системой республики для перехода полной цифровизации банковских услуг:

- организационные структуры: новые банки обладают уровнем гибкости, которого нет у крупных банков;

- длительность цикла разработки: многие банки пока находятся в процессе изменения процессов.
- система работы: внедрение новых технологий является более сложным с существующими системами.
- безопасность: банкам необходимо работать над укреплением доверия с потребителями, с помощью новых инноваций в онлайн банкинге и других цифровых услугах.
- расходы: банкам необходимо выделять дополнительные ресурсы для управления киберрисками и предупреждения мошенничества с использованием новых технологий.
- бизнес - процессы. Сегодня обстоятельства диктуют особые требования к программному обеспечению, технологиям и процессам, которые применяются в банковской сфере. Уровень автоматизации должен быть доработан, что значительно сократит необходимые время и затраты, и окажет непосредственное влияние на удовлетворение клиентов, поскольку транзакции будут осуществляться быстро, безопасно и с большой степенью защищённости и контроля.
- цифровизация обслуживания. Создание мощной, надёжной и гибкой технологической платформы, способной обрабатывать большие объёмы данных за небольшой промежуток времени и оказывать весь комплекс услуг, что является ключевым проектом технологического преобразования банков.
- ресурсы (финансовых, человеческих, материальных) для устойчивого достижения стратегических и тактических целей, возникающих под влиянием меняющихся факторов внешней среды.

Заключение.

Банки должны сосредоточиться на цифровом банкинге, направленном на улучшение качества обслуживания клиентов, так как потребности клиентов меняются. Эффект цифрового банкинга экономически важен, что делает его стратегическим оружием для сохранения конкурентоспособности, поскольку банки сталкиваются с непростыми условиями.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Digital 2020. Global digital yearbook. Essential digital data for every country in the world. [Электронный ресурс]. URL: <https://wearesocial.com/global-digital-report-2020>. (дата обращения: 02.05.2020)
2. Скиннер К. Будущее банкинга / К. Скиннер. Предисловие. - 2007.
3. Jabnoun, N. Измерение воспринимаемого качества обслуживания в коммерческих банках ОАЭ // Международный журнал торговли и менеджмента, Vol. 13 № 2, с. 29-53.

4. Постановление Правления Центрального банка Республики Узбекистан. «О внесении изменений и дополнения в положение о порядке регистрации и лицензирования деятельности банков». [Зарегистрировано Министерством юстиции Республики Узбекистан 31 июля 2018 г. Регистрационный № 2014-13].

5. Грузинский TBC Bank получил лицензию на деятельность в Узбекистане. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.trend.az/business/finance/3226457.html>. (дата обращения: 04.05.2020).

6. В Узбекистане появится цифровой банк. [Электронный ресурс]. URL: <https://podrobno.uz/cat/economic/v-uzbekistane-poyavitsya-tsifrovoy-bank/> (дата обращения: 05.05.2020).

7. Asiamoney best bank awards 2020: Uzbekistan. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.euromoney.com/article/b1kr30gs294q2w/asiamoney-best-bank-awards-2020-uzbekistan> (дата обращения: 04.05.2020).

8. Онлайн денежные переводы “Сбербанк-Агробанк” - ещё удобнее, ещё ближе! [Электронный ресурс]. URL: <https://agrobank.uz/ru/news/> (дата обращения: 03.05.2020).