

ЦИФРОВИЗАЦИЯ БАНКОВСКОГО СЕКТОРА, ЕЁ ТРАНСФОРМАЦИЯ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Учитель Ташкентского Финансового институт

Музаффаров Мухаммаджон Махмуд угли

Исроилова Мухаббат Рустамжон кизи

Аннотация. Цифровой банк – это банк или его структурное подразделение, предоставляющее дистанционные банковские услуги с использованием инновационных банковских технологий. Кроме того, прозвучали комментарии о цифровых банках, работающих в Узбекистане. Также в результате сравнения деятельности традиционных банков и цифровых банков, предоставляющих услуги, были сформированы выводы относительно развития банковских услуг в нашей стране.

Ключевые слова: Цифровой банкинг, цифровой банк, цифровые инновации, мобильное приложение, традиционный банк, контакт-центры, онлайн-кредит, онлайн-депозит.

Человечество каждый день получает огромное количество информации. Этому во многом помогают постоянно растущие технические возможности мобильных телефонов, Интернета, смартфонов, вовлеченность людей в социальные сети, рост скорости Интернета.

Конечно, сегодня на основе значительных изменений в информационной системе мы можем наблюдать и фундаментальные изменения в обществе, правительстве, экономике, бизнесе, торговле и банковском деле.

Исследования, проведенные в развитых странах, показали, что электронный банкинг снижает эксплуатационные расходы и, следовательно, приносит банкам значительную выгоду. Цифровой банкинг предоставляет больше возможностей для заработка, поскольку генерирует доход из дополнительных беспроцентных

источников. Внедрение удобных услуг и продуктов электронного банкинга позволило банкам привлечь потенциальных клиентов, что позволило им увеличить свою долю на рынке.

Цифровой банк — банк или его структурное подразделение, оказывающее дистанционные банковские услуги с использованием инновационных банковских технологий (без оказания кассового обслуживания). Дистанционное предоставление банковских услуг цифровыми банками осуществляется на основании внутренних правил банка с учетом требований правовых документов. [1]

После подписания Постановления Ш.М.Мирзиёева Республики Узбекистан «О мерах по коренному совершенствованию деятельности Центрального банка Республики Узбекистан» в стране происходит создание «цифровых» банков и банковских подразделений, специализирующихся на розничных банковских услугах. банковской системы и поставлена задача дальнейшего повышения качества обслуживания клиентов с использованием инновационных банковских технологий. [2]

Соответственно, в 2020 году «ANORBANK» и «TBC Bank» были зарегистрированы как цифровые банки в Узбекистане.

Фактически, концепция «цифрового банка» 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.

Сегодня цифровые банки, такие как «ANORBANK» и «TBC Банк», предоставляют своим клиентам полный цифровой сервис через мобильные приложения или стационарные компьютеры. Это означает, что клиент цифрового банка может получить доступ к банковским услугам 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. То есть в системе цифрового банкинга клиенту предоставляется мобильное

приложение, а на базе мобильного приложения обеспечивается высокая гибкость банковских операций с помощью высокотехнологичной ИТ-инфраструктуры.

Конечно, возникает вопрос, в чем разница между действующими сегодня коммерческими банками и вновь созданными цифровыми банками?

Цифровые банки:

- неспособность расширить сеть отделений банка;
- 100% установка системы онлайн-коммуникации между банком и клиентом;
- качественное и удобное мобильное приложение;
- наиболее выгодные условия по депозитам и кредитам, соответствующие требованиям рынка (то есть исходя из спроса клиентов);
- наличие быстрых, качественных, удобных и отзывчивых контакт-центров 24/7;

Частные или государственные банки:

- Работа филиальной сети банка в каждом районе, городе и области, недостаточное внимание к качеству;
- Низкий уровень онлайн-коммуникации между банком и клиентом;
- Выпущено под названием мобильных приложений, пользователь один раз авторизуется и решает больше не заходить (раздел, где простые переводы денег с карты на карту или процессы оплаты коммунальных услуг в мобильных приложениях имеют постоянные проблемы, во многих наблюдаются перебои в работе системы). случаи) ;
- выдаются депозиты и кредиты, соответствующие требованиям рынка, но в большинстве случаев большую роль играет только знакомство (если не знакомо, то клиент будет бродить 3 месяца и более).
- работает только в рамках быстрых, качественных, удобных и круглосуточно реагирующих контакт-центров, для получения ответа на вопрос клиенту необходимо поговорить со специалистами всех подразделений банка. Сумма, оплаченная клиентом за время клиента, услуги телефонной связи, не учитывается.

Например, в Узбекистане «ANORBANK» как цифровой банк первым среди других коммерческих банков, а также IT-банков и финтех-компаний полностью оцифровал банковские услуги: в частности, от идентификации клиентов до удаленного доступа ко всем банковским продуктам. ... дал возможность настоять.

«ANORBANK» занимает 2-е место среди частных банков по темпам роста активов (178%).

Среди частных банков он занимает 3-е место по количеству карт в обращении.

В топ-местах Узбекистана по скачиванием мобильного приложения Банка (более 3 миллионов)

Мобильное приложение «ANORBANK» имеет рейтинг 4,7 на портале приложений Play Market, что является самым высоким показателем среди банковских мобильных приложений.

«ANORBANK» предлагает клиентам круглосуточный доступ ко всем видам банковских услуг без посещения банка.

Неотъемлемой частью цифрового банка является не только приложение, но и сервис контакт-центра.

На данный момент в Контакт-центре обслуживают физических и юридических лиц более 250 сотрудников. За день обслуживается около 10 000 входящих звонков и совершается 3 000-3 500 исходящих звонков.

В эпоху социальных сетей многие люди не любят разговаривать по телефону, поэтому в колл-центре есть отдел текстовых сообщений и обработки жалоб, а его сотрудники отвечают на все типы запросов в социальных сетях и на других платформах. В среднем в день поступает и обслуживается 300-500 обращений.

Клиенты, посещающие банк, обслуживаются сотрудниками с особым вниманием. Для клиентов, испытывающих трудности с загрузкой и использованием мобильного приложения, в зоне обслуживания работает отдельный персонал. Сотрудники дают подробные разъяснения клиенту по использованию дистанционных услуг.

Недавно «ANORBANK» запустил карту «ANOR BLACK». Его преимущества:

- Платежи могут осуществляться в национальной и иностранной валюте на всей территории Узбекистана и 200 других стран;
- Оплатить одной картой можно в 3-х различных типах UzCard, HUMO и валютных терминалах.

Клиентам не нужно думать о том, какую карту взять с собой. Карты UzCard, HUMO и Mastercard объединены в одну – черную карту Anor. Узбекский сум, доллар США, евро и российский рубль – на одной карте можно хранить 4 валюты. [3]

Предоставляет такие возможности, как перевод денег на другие карты через приложение и управление расходами с помощью мониторинга, быстрых переводов, онлайн-оплаты услуг.

Следуя тенденции развития «ANORBANK» а в сфере ИТ и внедрения инновационных решений в банковские продукты, другие банки также активизировали процесс трансформации, и соответственно, это позволило повысить интерес зарубежных крупных банков и ИТ-компаний к развитию сотрудничества в сфере ИТ. будущее.

Чтобы стать клиентом «ANORBANK» а, достаточно скачать мобильное приложение, можно позвонить 24/7 и получить ответы на все вопросы. [4]

Выводы и предложения. Таким образом, цифровая трансформация финансовых услуг создаст широкий спектр возможностей для клиентов банков, поможет расширить экономические возможности клиентов, при этом считается важным этапом повышения финансовой активности. То есть одна из перспектив цифровых банков заключается в том, что стоимость услуг снизится на 40-60 процентов за счет цифровизации финансовых сетей. Это позволяет клиентам сэкономить деньги и время, затрачиваемые на посещение банка и подготовку документов. Таким образом, цифровая трансформация финансовых услуг создаст широкий спектр возможностей для клиентов банков, поможет расширить

экономические возможности клиентов, при этом считается важным этапом повышения финансовой активности. То есть одна из перспектив цифровых банков заключается в том, что стоимость услуг снизится на 40-60 процентов за счет цифровизации финансовых сетей. Это позволяет клиентам сэкономить деньги и время, затрачиваемые на посещение банка и подготовку документов. Одним словом, процесс трансформации коммерческих банков и перехода к работе в цифровой банковской системе является ответом на развитие и активное распространение новых информационных технологий во всем мире, а цифровые технологии не только повышают качество продуктов и услуг, но и сократят лишние затраты. Иными словами, развитие цифровых финансовых услуг является важным направлением развития банковско-финансовой системы страны.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Muzaffarov Muhammadjon Maxmud o'g'li O'roqov Uchqun Yunusovich, Moyliyev Murod Baxtiyorovich. Mamlakat investitsiya jozibadorligini oshirish orqali. Science and education, 2022
2. Muhammadjon Maxmud o'g'li Muzaffarov. BUXGALTERIYA HISOBINI TASHKIL ETISH ORQALI KORXONA RESURSLARINI BOSHQARISH. Science and education, 2023/10/30
3. Muzaffarov Muhammadjon Maxmud o'g'li, Ortiqov Ulug'bek Akrombek o'g, Mavlonov Doston Mavlon o'g'li. БЮДЖЕТ СОЛИҚ СИЁСАТИ ОРҚАЛИ МАМЛАКАТ ИҚТИСОДИЁТИНИ РИВОЖЛАНТИРИШНИНГ АҲАМИЯТИ. JOURNAL OF INNOVATIONS IN SCIENTIFIC AND EDUCATIONAL RESEARCH, 2023/10/1
4. Mukhammadjon Muzaffarov. Projects formed on the basis of public opinion and financing them in Uzbekistan. World of Scientific news in Science Journal, 2023
5. Ortiqov Ulug'bek Akrombek o'g, O'sarov Javohir Bahodir o'g. AKSIYADORLIK JAMIYATLARINING KORPORATIV MOLIYAVIY STRATEGIYASINI AMALGA OSHIRISHNING NAZARIY-HUQUQIY ASOSLARI.

Finland International Scientific Journal of Education, Social Science & Humanities, 2023/6/14

6. Исроилова Мухаббат Рустамжон кизи. Факторы развития реального сектора экономики и роль инвестиций в него. Golden Brain, 2023/12/25

7. ИСРОИЛОВА Мухаббат Рустамжон кизи. ЎЗБЕКИСТОНДА ТАЪЛИМ ХИЗМАТЛАРИ ЭКСПОРТИ. ФУНДАМЕНТАЛ ТАДҚИҚОТЛАР ИЛМИЙ-АМАЛИЙ ЖУРНАЛИ, 2023 февраль. №.2. – С. 35-40.

8. Исроилова Мухаббат Рустамжон кизи, Музаффаров Мухаммаджон Махмуд угли. НЕОБХОДИМОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ РЕАЛЬНОГО СЕКТОРА ЭКОНОМИКИ. ЛУЧШИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ. Международный научный электронный журнал, ЧАСТЬ-13 ТОМ-3 Январь - 2024 год

9. Muzaffarov M. Projects formed on the basis of public opinion and financing them in Uzbekistan //World of Scientific news in Science. – 2023. – Т. 1. – №. 3. – С. 117-123.

10. O'roqov Uchqun Yunusovich M. M. Baxtiyorovich, Muzaffarov Muhammadjon Maxmud o'g'li //Mamlakat investitsiya jozibadorligini oshirish orqali.

11. Ortiqov Ulug'bek Akrombek o'g, Muzaffarov Muhammadjon Maxmud o'g'li. IQTISODIY O 'SISHGA TA 'SIR KO 'RSATUVChI OMILLAR VA ULARNING TASNIFI. MASTERS, 2023/12/27

12. Muhammadjon Muzaffarov. RAISING INTERNATIONAL CAPITAL BY INCREASING THE COUNTRY'S INVESTMENT ATTRACTIVENESS. MASTERS, 2023/12/27

13. Muzaffarov Muhammadjon Maxmud o'g'li, Ortiqov Ulug'bek Akrombek o'g. AKSIYADORLIK JAMIYATLARINING KORPORATIV MOLIYAVIY STRATEGIYASINI AMALGA OSHIRISHNING NAZARIY-HUQUQIY ASOSLARI. MASTERS, 2023/12/27

14. Ortiqov Ulug'bek Akrombek o'g, Muzaffarov Muhammadjon Maxmud o'g'li. WAYS TO IMPLEMENT OPTIMIZED FISCAL POLICIES IN PROMOTING ECONOMIC GROWTH. MASTERS, 2023/12/27
15. Ortiqov Ulug'bek Akrombek o'g, Muzaffarov Muhammadjon Maxmud o'g'li. TASHQI SAVDODA SOLIQ NAZORATIGA TA'SIR QILUVCHI OMILLAR. MASTERS, 2023/12/27
16. Ortiqov Ulug'bek Akrombek o'g, Muzaffarov Muhammadjon Maxmud o'g'li. O'ZBEKISTONDA ISLOM MOLIYASINING RIVOJLANISHI. MASTERS, 2023/12/27
17. Muhammadjon Maxmud o'g'li Muzaffarov. BUXGALTERIYA HISOBINI TASHKIL ETISH ORQALI KORXONA RESURSLARINI BOSHQARISH. Science and education, 2023/10/30
18. <https://lex.uz/>
19. <https://stat.uz/>
20. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoyevning Oliy Majlisga Murojaatnomasi // Murojaatnoma 2020-yil 25-yanvar
21. <file:///C:/Users/User/Downloads/tsifrovizatsiya-bankovskogo-sektora-novye-vyzovy-i-perspektivy.pdf> Экономика и управление . N 6 (164) 2019
22. <https://m.kun.uz/uz/news>
23. www.Anorbank.uz – “Anor bank” AJning rasmiy sayti