

ОСНОВНЫЕ РИСКИ ПРИ РАЗВИТИИ ЦИФРОВОГО БАНКИНГА И ВОЗМОЖНЫЕ ПУТИ ИХ СНИЖЕНИЯ

Хамрохужаева Ситорабону Темур кизи,

Студентка 3 курса, ТФИ

e-mail: sitorabonu.khamrokhujueva@gmail.com

Юлдашев Билолхон Саминжон угли

Студентка 2 курса, ТФИ

e-mail: bilolxony15@gmail.com

Аннотация. *С развитием цифровых технологий, банковский сектор не остался в стороне от изменений. Цифровые банки, которые предоставляют услуги и продукты через Интернет и мобильные приложения, становятся все более популярными. Однако, такие банки сталкиваются с рядом рисков, связанных с кибербезопасностью, использованием данных, операционной деятельностью, конкуренцией и регуляторной деятельностью. В данной статье рассматриваются эти риски и способы их снижения.*

Ключевые слова: *цифровые банки, трансформация, дистанционные услуги, цифровизация, кибербезопасность, персональные данные, конкуренция, регуляторная деятельность.*

Annotation. *With the development of digital technologies, the banking sector has not remained aloof from changes. Digital banks that provide services and products through the Internet and mobile applications are becoming more and more popular. However, these banks face a range of cybersecurity, data usage, operational, competition and regulatory risks. This article discusses these risks and how to mitigate them.*

Keywords: *digital banks, transformation, remote services, digitalization, cybersecurity, personal data, competition, regulatory activity.*

Введение. Сегодня процессы цифровизации охватывают практически все сферы деятельности, и банковский сектор не является исключением. Внедрение и развитие онлайн-банкинга стало инновационным решением существующих проблем в данной отрасли в Республике Узбекистан. Теперь у клиентов появился неограниченный доступ к услугам и продуктам коммерческих банков в любое время и независимо от их местоположения, при этом нет необходимости терять

время в очередях, все процессы достаточно прозрачны и автоматизированы. На сегодняшний день можно даже отметить некоторые преимущества цифровых банков перед традиционными, например, упрощенная форма получения кредита клиентами, а также более привлекательные ставки по депозитам [1]

Цифровые банки — это банки, которые основаны на цифровых технологиях и предлагают своим клиентам полностью цифровые услуги. Эти банки часто не имеют традиционных отделений и оперируют исключительно через онлайн-платформы. Они предлагают широкий спектр финансовых услуг, включая сберегательные счета, кредиты, инвестиции и страхование.

Следует признать, что возможность создания банковского счета используя только мобильное приложение очень привлекательно, при этом большинство таких банков в настоящее время работают больше в качестве платежных систем, а не реальных банков. Поэтому на данный момент цифровые банки предлагают своим клиентам только небольшие суммы кредитов, что является ожидаемой стратегией учитывая тот факт, что эти организации столкнутся с гораздо более высоким риском, если они увеличат размер предоставляемых кредитов, например, начнут предлагать ипотечное кредитование.

Методология. Данная работа использует аналитический, а также институциональный методы исследования обозначенной темы. Здесь рассматриваются нормативно-правовая база Республики Узбекистан в вопросах цифровизации банковского сектора страны как основа проводимых реформ и преобразований в отрасли. Также проводится изучение действующей ситуации и планируемых проектов в указанном направлении.

Анализ и результаты. Импульсом для развития электронного банкинга в Узбекистане стали реформы в сфере цифровизации банковской деятельности в стране. Так, одним из приоритетных направлений деятельности Центрального банка стала организация эффективного взаимодействия информационных систем коммерческих банков при оказании дистанционных банковских услуг, позволяющих оперативно управлять счетами и проводить банковские операции в режиме реального времени [2].

В Указе Президента «Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан — 2030» дается разрешение на удаленную идентификацию клиентов. Кроме того, к 2022 году завершился процесс цифровой трансформации коммерческих банков путем обеспечения оказания ими широкого спектра онлайн услуг, включающих в себя реализацию кредитных продуктов, открытие вкладов и расчетных счетов

в дистанционной форме [3]. Необходимо отметить совместную деятельность Центрального банка с электронным правительством страны, как основного источника предоставления удаленных услуг населению. Они запустили проект "Клиринговая система расчётов оплаты розничных платежей в режиме реального времени с учётом дальнейшей интеграции с биллинг-системами поставщиков услуг". Данная Клиринговая система позволила создать централизованную систему розничных платежей для банков, позволяющую оперативно осуществлять расчеты физических лиц и субъектов предпринимательства по налогам и другим обязательным платежам, а также в пользу поставщиков услуг, интернет-платежи, реализацию функций расчетного банка и проведение платежей без комиссий [4].



Рис. 1 Долевое соотношение операций, осуществленных в 2021 г. дистанционно/ с личным присутствием [1]

Согласно подписанному Ш.М. Мирзиёевым Указу “О стратегии развития Нового Узбекистана на 2022 — 2026 годы” к концу 2026 года цифровизация производственных и операционных процессов в реальном секторе экономики, в финансовой и банковской сферах должна достигнуть 70 процентов. Кроме того, доля частного сектора в активах банковской системы должна увеличиться до 60 процентов, что также влияет на ускоренную трансформацию банков в сторону цифровой деятельности.

Полный переход коммерческих банков в цифровой формат на данном этапе считается невозможным с учетом неподготовленности населения и универсальности банковских услуг, предоставляемых на сегодняшний день в стране. [5, с.49]

Как ранее упоминалось, из преимуществ цифрового банкинга можно выделить такие как сниженная стоимость осуществления транзакций за счет снижения расходов на содержание офисов, штатных сотрудников и оборудования; ускоренное представление услуг; расширенная клиентская база и вытекающая из этого увеличенная доля предоставляемых услуг [6]. Тем не менее, цифровизация банковского сектора сопровождается определенными рисками и для банков является важным их предотвращение.

Один из основных рисков - это риск потери клиентов. В наше время, когда клиенты могут легко перейти от одного банка к другому, цифровые банки должны постоянно улучшать свои услуги и предлагать инновационные решения, чтобы удерживать своих клиентов.

Так, вектором развития в данном направлении является совершенствование мобильного банкинга, который сегодня является конкурентным преимуществом на рынке банковских услуг. Согласно последним исследованиям, приложениями с самым высоким качеством клиентского опыта в Узбекистане стали иностранный цифровой банк и приложения, выросшие из платежных систем. Для исследования были сформулированы 714 критериев по 16 блокам пользовательских задач. [3]

Таблица 1

Топ-5 Самых удобных мобильных банков Узбекистана в 2022

№	Наименование	Балл
1	Bank Apelsin	47,7
2	Click	44,3
3	ТВС Bank Узбекистан	43,5
4	Банк «Ипак Йули»	41,8
5	Узнацбанк	40,3

Еще одним из способов снижения риска потери клиентов - это развитие и внедрение новых технологий, таких как искусственный интеллект, машинное обучение и анализ больших данных. Например, один из крупнейших международных банков Citibank разработал аналитическую систему, которая помогает клиентам управлять своими финансами, оптимизируя расходы и инвестиции.

Другой риск, с которым сталкиваются цифровые банки - это риск потери данных и кибератаки. В связи с тем, что все операции проводятся в электронном виде, хакерам может быть проще получить доступ к цифровым банковским

системам. Хакеры могут использовать этот доступ для кражи личных данных клиентов, сбора финансовой информации или даже совершения мошеннических операций. Для того чтобы уменьшить этот риск, цифровые банки должны инвестировать в передовые методы шифрования и обеспечения безопасности, включая двухфакторную аутентификацию и многофакторную проверку подлинности. Например, JP Morgan Chase в свое время вложил \$600 млн в свою кибербезопасность, включая разработку новых технологий для обнаружения и предотвращения кибератак.

Еще один риск, который нужно учитывать при развитии цифровых банков - это операционный риск. Этот риск связан с возможными техническими проблемами, связанными с например, сбоями в системе, неудачным обновлением программного обеспечения или непредвиденными событиями, такими как наводнения или пожары. Эти проблемы могут привести к перерывам в работе системы и недоступности услуг для клиентов. Для снижения операционного риска, цифровые банки должны разрабатывать и использовать системы контроля качества и безопасности, которые обеспечат бесперебойную работу системы, даже в случае возникновения проблем.

Также стоит отметить риск регуляторных изменений. Правительственные и регуляторные органы могут вводить новые законы и правила, которые могут повлиять на бизнес-модель и стратегию цифровых банков. Особенно актуален этот вопрос в Узбекистане в течение последних нескольких лет, что связано с реформированием банковской системы и введением новых законодательных норм, упомянутых ранее. Регуляторные изменения в данном случае могут повлиять на бизнес-модели банков, непосредственно касаться стандартов в области кибербезопасности, финансовой отчетности и аудита и так далее. Для снижения этого риска, цифровые банки должны постоянно отслеживать изменения в законодательстве и регулятивных требованиях, а также внедрять соответствующие изменения в свою бизнес-стратегию.

Наконец, важно учитывать и риск ухудшения качества обслуживания. Когда банки переходят на цифровые платформы, они могут столкнуться с проблемами, связанными с качеством обслуживания.

Количество пользователей дистанционными банковскими услугами в январе 2023 года достигло 30 000 914, что почти на 50% больше по сравнению с прошлым годом. Технология онлайн-банкинга позволяет пользователям управлять своими финансами через Интернет. Они могут проверять свой баланс,

переводить деньги и оплачивать счета без необходимости посещать физический банк.

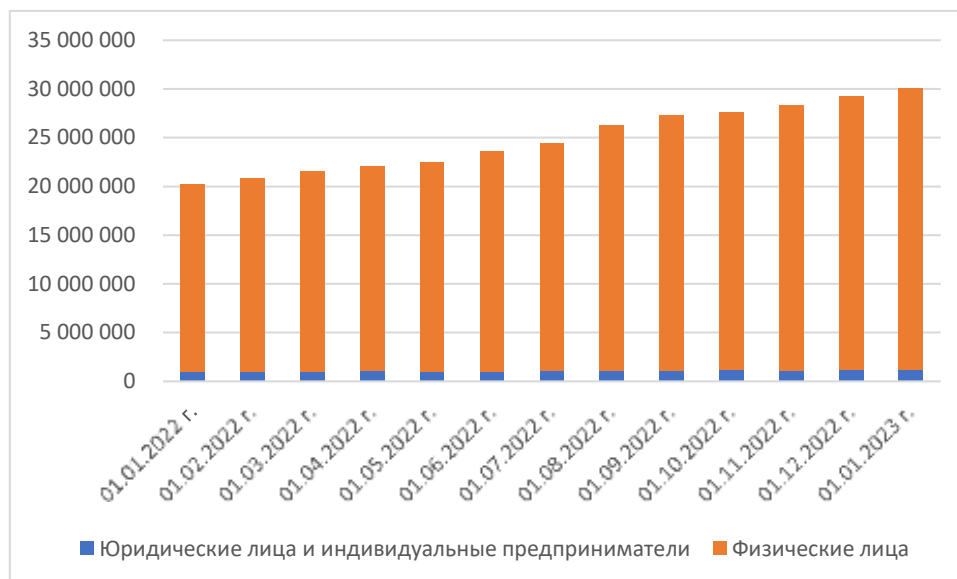


Рис. 2 Количество пользователей дистанционными банковскими услугами в Узбекистане [4]

Однако, автоматизация процессов может привести к потере персонального подхода к клиентам, что может отрицательно сказаться на качестве обслуживания. Чтобы уменьшить этот риск, цифровые банки должны находить баланс между автоматизацией процессов и сохранением персонального подхода к клиентам.

Выводы и рекомендации. Цифровизация банковской индустрии стала неременным условием для конкуренции в наше время. Сегодня, когда все больше клиентов предпочитают проводить финансовые операции онлайн, цифровые банки получают возможность оказывать услуги с меньшими затратами и более эффективно управлять своими ресурсами.

Однако, существует ряд рисков, с которыми сталкиваются цифровые банки в процессе своего развития, среди которых:

- ↓ Кибербезопасность
- ↓ Неправильное использование данных
- ↓ Риски операционной деятельности
- ↓ Риск конкуренции
- ↓ Риск регуляторной деятельности

По мнению авторов данной работы при развитии цифрового банкинга необходимо:

1. Обеспечивать безопасность данных: Банки должны обеспечивать высокий уровень безопасности данных при использовании цифровых продуктов и услуг. Это позволит клиентам чувствовать себя уверенно и доверять банку, что повысит их лояльность.
2. Интегрировать различные каналы обслуживания: Банки должны интегрировать различные каналы обслуживания, такие как мобильные приложения, сайты и социальные сети, чтобы клиенты могли получать услуги в любое время и в любом месте. Это позволит банкам удерживать клиентов и увеличивать количество транзакций.
3. Использовать искусственный интеллект: Банки должны использовать искусственный интеллект для повышения эффективности и качества услуг. Использование искусственного интеллекта позволит банкам автоматизировать процессы, предоставлять персонализированные услуги и увеличивать точность анализа данных.
4. Упрощать процессы: Банки должны упрощать процессы для клиентов, чтобы сделать использование цифровых продуктов и услуг более простым и удобным. Это поможет банкам повысить лояльность клиентов и увеличить количество транзакций.
5. Анализировать данные: Банки должны анализировать данные, собираемые от клиентов, чтобы определить их потребности и предпочтения. Это позволит банкам создавать более персонализированные продукты и услуги, что повысит удовлетворенность клиентов.
6. Улучшать процессы обратной связи: Банки должны улучшать процессы обратной связи, чтобы клиенты могли предоставлять свои отзывы и предложения. Это поможет банкам улучшать качество продуктов и услуг и повышать удовлетворенность клиентов.

В целом, при цифровизации банков, необходимо учитывать множество факторов и рисков, но при правильной стратегии и подходе, цифровизация может стать ключевым фактором успеха для банка, позволяющим предоставлять более удобные и персонализированные услуги для клиентов и увеличивать свою эффективность.

Список литературы:

1. Интернет-ресурс: <https://bank.uz/deposits>
2. УП-5296 «О мерах по коренному совершенствованию деятельности центрального банка Республики Узбекистан» от 09.01.2018 г. URL: <https://www.lex.uz/docs/3494938>
3. УП-6079 «Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан — 2030» URL: <https://lex.uz/docs/5031048>
4. Официальный сайт Республики Узбекистан: <https://cbu.uz/ru/>
5. Азимова Ш.С., Хамрохужаева С.Т. Topical Issues of the Need for Digitalization of the Banking System in the Republic of Uzbekistan // Eurasian Journal of Learning and Academic Teaching Volume 7, March, 2022 ISSN: 2795-739X URL: <https://geniusjournals.org/index.php/ejlat/article/view/988/874>
6. Интернет-ресурс: <https://review.uz/post/banki-i-dengi-v-cifrovoy-transformacii>