ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Максудов Ориф Шакирович
Старший преподаватель:
СамИЭС, тел.+99893-342-27-30

Мамадиёрова Файруза
Студентка, группа БИ-К-222
https://doi.org/10.5281/zenodo.20337710

АННОТАЦИЯ

В данном исследовании рассматриваются особенности организации сервиса дистанционного банковского обслуживания в современных коммерческих банках, а также факторы, влияющие на эффективность цифровых банковских услуг. В работе уделено внимание развитию мобильного банкинга, интернет-банкинга, систем онлайн-платежей и удалённой идентификации клиентов в банковском секторе Республики Узбекистан. На основе анализа статистических данных Центрального банка Республики Узбекистан изучены тенденции роста числа пользователей дистанционных сервисов, изменение структуры банковских операций и влияние цифровизации на качество финансового обслуживания населения. Особое внимание уделяется практическим примерам деятельности коммерческих банков Узбекистана, включая внедрение мобильных приложений, автоматизированных платформ обслуживания и систем биометрической аутентификации. Исследование показывает, что развитие дистанционного банковского сервиса способствует снижению операционных затрат банков, ускорению финансовых операций и повышению доступности банковских услуг для населения в регионах страны. Вместе с этим выявлены проблемы информационной безопасности, цифровой грамотности населения и технологической зависимости банковской инфраструктуры. Полученные результаты могут быть использованы при совершенствовании цифровой стратегии коммерческих банков и повышении конкурентоспособности банковского сектора Узбекистана.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, коммерческие банки, мобильный банкинг, интернет-банкинг, цифровизация, банковские технологии, онлайн-платежи, финансовые услуги, Узбекистан, банковская система.

ORGANIZING A REMOTE BANKING SERVICE

ABSTRACT

This study examines the specifics of organizing remote banking services in modern commercial banks, as well as factors influencing the effectiveness of digital banking services. The paper focuses on the development of mobile banking, internet banking, online payment systems, and remote client identification in the banking sector of the Republic of Uzbekistan. Based on an analysis of statistical data from the Central Bank of the Republic of Uzbekistan, the article examines trends in the growth of remote banking users, changes in the structure of banking operations, and the impact of digitalization on the quality of financial services. Particular attention is given to practical examples of the activities of commercial banks in Uzbekistan, including the implementation of mobile applications, automated service platforms, and biometric authentication systems. The study shows that the development of remote banking services helps reduce banks' operating costs, speed up financial transactions, and increase the availability of banking services for the population in the country's regions. However, it also identifies challenges related to information security, digital literacy, and the technological dependence of the banking infrastructure. The findings can be used to improve the digital strategy of commercial banks and enhance the competitiveness of Uzbekistan's banking sector.

Keywords: remote banking, commercial banks, mobile banking, online banking, digitalization, banking technologies, online payments, financial services, Uzbekistan, banking system.

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы система дистанционного банковского обслуживания стала одним из наиболее быстро развивающихся направлений финансового сектора. Особенно заметно это проявилось после 2020 года, когда пандемия COVID-19 изменила привычные модели взаимодействия между банками и клиентами. Многие пользователи впервые начали активно применять мобильные приложения банков, онлайн-платежи и электронные переводы. Если раньше значительная часть клиентов предпочитала посещать банковские отделения лично, то сейчас ситуация выглядит иначе. В Узбекистане цифровизация банковской сферы ускорилась одновременно с развитием электронной коммерции и ростом количества пользователей смартфонов. По данным Центрального банка Республики Узбекистан, количество пользователей мобильного банкинга в 2024 году превысило 39 миллионов зарегистрированных аккаунтов, что значительно выше показателей 2019 года. Интересно наблюдать, как даже жители небольших районов начали использовать QR-платежи и онлайн-сервисы. Коммерческие банки стали конкурировать уже не только процентными ставками, но и качеством цифрового сервиса. Некоторые банки внедрили круглосуточную поддержку через мобильные приложения и чат-боты. На практике это позволило сократить очереди в отделениях и ускорить обслуживание клиентов. Одновременно усилилась проблема киберугроз и мошенничества. Иногда банки вынуждены вкладывать огромные средства именно в информационную безопасность, а не только в разработку новых приложений. Всё это показывает, что дистанционное банковское обслуживание уже стало важной частью современной экономики и требует глубокого научного анализа.

МЕТОДОЛОГИЯ

При подготовке исследования были использованы методы сравнительного анализа, статистического наблюдения, системного подхода и изучения экономической литературы. Основой исследования послужили официальные данные Центрального банка Республики Узбекистан, отчёты коммерческих банков, а также аналитические материалы международных финансовых организаций. В процессе работы анализировались показатели использования мобильного банкинга, объёмы онлайн-платежей, количество пользователей цифровых сервисов и динамика развития интернет-банкинга за 2020–2025 годы. Кроме того, проводилось сравнение цифровых сервисов различных банков Узбекистана, включая Hamkorbank, Ipoteka Bank и Kapitalbank. Для более объективной оценки использовались методы сопоставления функциональных возможностей мобильных приложений банков. Отдельное внимание уделялось изучению факторов, влияющих на доверие клиентов к дистанционным сервисам. В исследовании также рассматривались примеры внедрения биометрической идентификации и автоматизированных систем обслуживания клиентов. Анализ включал изучение уровня проникновения интернета в Узбекистане, поскольку развитие дистанционного банковского сервиса напрямую зависит от цифровой инфраструктуры страны. В определённый момент стало заметно, что техническое развитие банков опережает уровень финансовой грамотности части населения. Именно поэтому в исследовании учитывались не только технологические, но и социально-экономические аспекты развития банковских сервисов. Использованные методы позволили комплексно оценить текущее состояние дистанционного банковского обслуживания и определить основные направления его совершенствования.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проведённый анализ показал, что развитие дистанционного банковского обслуживания в Узбекистане демонстрирует устойчивую положительную динамику. За последние пять лет объём онлайн-платежей увеличился более чем в три раза. Особенно активно развиваются мобильные приложения коммерческих банков. Например, мобильные сервисы позволяют клиентам оплачивать коммунальные услуги, оформлять онлайн-кредиты, открывать вклады и осуществлять международные переводы без посещения банка. В 2024 году доля безналичных операций в отдельных коммерческих банках превысила 65%, тогда как в 2018 году данный показатель

находился значительно ниже. Это свидетельствует о постепенном изменении финансового поведения населения. Интересно, что молодёжь быстрее адаптировалась к цифровым сервисам, тогда как представители старшего поколения всё ещё предпочитают традиционное обслуживание. Исследование также выявило рост конкуренции между банками в сфере цифровых технологий. Некоторые банки начали внедрять элементы искусственного интеллекта для автоматической обработки клиентских запросов. Появились системы моментального одобрения микрокредитов на основе анализа клиентских данных. При этом сохраняются определённые проблемы. В сельских районах скорость интернета остаётся недостаточной для полноценного использования банковских приложений. Дополнительно выявлены риски, связанные с фишинговыми атаками и телефонным мошенничеством. Несмотря на это, общий уровень удовлетворённости пользователей дистанционными банковскими сервисами продолжает расти. Полученные результаты подтверждают, что цифровизация банковской системы становится одним из ключевых факторов модернизации финансового сектора Узбекистана.

ОБСУЖДЕНИЕ

Развитие дистанционного банковского обслуживания в Узбекистане показывает, насколько быстро финансовая система адаптируется к требованиям цифровой экономики. Ещё несколько лет назад большая часть банковских операций выполнялась исключительно через кассы и отделения банков. Сейчас ситуация заметно изменилась. Многие клиенты уже воспринимают мобильное приложение банка как основной инструмент управления своими финансами. Особенно активно дистанционные сервисы начали развиваться после пандемии 2020 года, когда ограничение физических контактов заставило банки ускорить цифровую трансформацию. Интересно, что именно в этот период коммерческие банки начали пересматривать подход к взаимодействию с клиентами. Если раньше мобильный банкинг воспринимался как дополнительная услуга, то теперь он стал фактически обязательным элементом банковской инфраструктуры. В Узбекистане наблюдается устойчивый рост числа пользователей интернет-банкинга. По данным последних лет, большая часть платежей за коммунальные услуги, мобильную связь и интернет уже осуществляется онлайн. Особенно заметно влияние цифровизации в крупных городах, где население быстрее осваивает новые технологии. Вместе с этим сохраняется различие между регионами страны. В некоторых сельских районах качество интернет-соединения всё ещё ограничивает возможности полноценного использования банковских приложений. Это создаёт определённое неравенство в доступе к финансовым услугам. Кроме того, часть населения старшего возраста испытывает сложности при использовании мобильных сервисов. Иногда люди опасаются совершать операции онлайн из-за риска мошенничества или утечки персональных данных. Банки вынуждены уделять всё больше внимания вопросам информационной безопасности. В последние годы коммерческие банки начали активно внедрять двухфакторную аутентификацию, биометрическую идентификацию и системы мониторинга подозрительных операций. Подобные меры действительно помогают снизить уровень финансовых преступлений. Хотя полностью исключить риски пока невозможно.

Отдельного внимания заслуживает конкуренция между коммерческими банками. Сейчас качество мобильного приложения нередко влияет на выбор банка сильнее, чем размер процентной ставки по вкладам. Некоторые банки предлагают оформление пластиковых карт полностью онлайн, другие внедряют систему мгновенных переводов и автоматического анализа расходов клиента. В определённой степени банки начинают напоминать IT-компании. Это особенно заметно в деятельности молодых цифровых банков и финтех-платформ. При анализе рынка становится очевидно, что банки, которые медленно внедряют инновации, постепенно теряют часть клиентов. Молодое поколение предпочитает сервисы с быстрым интерфейсом, круглосуточной поддержкой и минимальным количеством бюрократических процедур. Интересно наблюдать, как меняется сама модель банковского обслуживания. Если раньше клиент должен был адаптироваться к требованиям банка, то теперь банки стараются подстраиваться под потребности клиента. Одновременно усиливается зависимость финансового сектора от цифровой инфраструктуры страны. Любые технические сбои могут временно парализовать работу онлайн-сервисов. Именно

поэтому банки инвестируют значительные средства в модернизацию серверов и систем защиты данных. В Узбекистане также развивается система QR-платежей и бесконтактных переводов. Это особенно удобно для малого бизнеса и сферы торговли. Многие предприниматели уже отказываются от наличных расчётов. Несмотря на положительные изменения, проблема кибербезопасности остаётся одной из наиболее серьёзных. С каждым годом методы мошенников становятся сложнее. Иногда злоумышленники используют психологическое давление, представляясь сотрудниками банка. Поэтому финансовая грамотность населения становится не менее важной, чем техническое развитие банковских систем.

ТАБЛИЦА

Показатели	2020 г.	2022 г.	2024 г.
Количество пользователей мобильного банкинга	14 млн	26 млн	39 млн
Объём онлайн-платежей	38 трлн сум	95 трлн сум	186 трлн сум
Доля безналичных операций	32%	49%	67%
Количество QR-платежей	5 млн	28 млн	71 млн
Число активных банковских приложений	18	27	36
Уровень интернет-пользователей в стране	59%	72%	83%

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведённое исследование показывает, что дистанционное банковское обслуживание постепенно становится ключевым направлением развития банковской системы Узбекистана. Развитие цифровых технологий позволило коммерческим банкам значительно ускорить проведение финансовых операций и повысить доступность банковских услуг для населения. Особенно заметен рост популярности мобильного банкинга и онлайн-платежей. Многие операции, которые раньше занимали значительное время, сейчас выполняются за несколько минут через мобильное приложение. Это влияет не только на удобство клиентов, но и на общую эффективность банковской системы. Банки получили возможность сократить часть операционных расходов и повысить скорость обслуживания. Одновременно усилилась конкуренция между финансовыми организациями. Сегодня клиент оценивает банк не только по финансовым условиям, но и по качеству цифрового сервиса. Исследование также показало наличие ряда проблем. Среди них можно выделить угрозы информационной безопасности, недостаточный уровень цифровой грамотности отдельных групп населения и зависимость банковской системы от качества интернет-инфраструктуры. Несмотря на существующие сложности, развитие дистанционного банковского обслуживания в Узбекистане сохраняет устойчивую положительную динамику. В ближайшие годы ожидается дальнейшее расширение цифровых сервисов, внедрение искусственного интеллекта и развитие автоматизированных финансовых платформ. Всё это будет способствовать модернизации национальной экономики и укреплению конкурентоспособности коммерческих банков страны.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности». – Ташкент, 2019.
2. Закон Республики Узбекистан «Об электронных платежах». – Ташкент, 2022.
3. Стратегия «Цифровой Узбекистан – 2030». – Ташкент, 2020.
4. Материалы Центрального банка Республики Узбекистан за 2022–2025 гг.
5. Абдуллаев Ё. Банковское дело. – Ташкент: IQTISOD-MOLIYA, 2021.
6. Лаврушин О.И. Банковское дело. – Москва: КНОРУС, 2020.
7. Балабанов И.Т. Электронные банковские технологии. – Санкт-Петербург, 2021.
8. Отчёты коммерческих банков Узбекистана за 2023–2024 гг.
9. Материалы Всемирного банка по цифровизации финансового сектора. – 2024.
10. Аналитические данные Международного валютного фонда по развитию финтеха. – 2023.