



DIGITAL TRANSFORMATION OF COMMERCIAL BANKS AND INCREASING ECONOMIC EFFICIENCY IN SERVICE AREAS

Турсунов Фаридун

Самаркандский институт экономики и сервиса
Факультет банковского дела и финансовых услуг
Ассистент кафедры банковского дела

Зубойдуллоева Дамира

Самаркандский институт экономики и сервиса
Студенты банковского дела и аудита

Сюнов Азизжон

Самаркандский институт экономики и сервиса
Студенты банковского дела и аудита

Abstract

This article comprehensively examines the processes of digital transformation of commercial banks, its impact on service efficiency and its role in increasing economic efficiency. Digital technologies, including artificial intelligence, blockchain and mobile applications, are reshaping banking services, improving customer experience, reducing operating costs and creating new revenue streams. The article provides practical recommendations for further deepening digital strategies in order to increase the competitiveness and ensure sustainable development of commercial banks.

Keywords: Digital transformation, commercial banks, economic efficiency, fintech, mobile banking, service quality, digital products, financial services, remote service.

Introduction

ВВЕДЕНИЕ

Одной из важнейших особенностей глобальной экономики XXI века является стремительное развитие цифровых технологий и их глубокое



проникновение во все сектора, в частности, в финансовый сектор. Ни один другой субъект не играет такой роли в улучшении экономики страны, как коммерческие банки. Помимо удовлетворения спроса экономики на деньги и кредитование, коммерческие банки также ставят своей главной целью получение дохода. Для достижения этих целей для коммерческих банков важно анализировать банковскую деятельность и качество активов на микро- и макроуровне. Для коммерческих банков цифровая трансформация стала ключевым фактором не только в удовлетворении современных требований, но и в поддержании конкурентоспособности и повышении экономической эффективности. Поскольку традиционные банковские модели не справляются с меняющимися требованиями рынка и растущими ожиданиями клиентов, банки вынуждены предлагать инновационные решения путем цифровизации своей деятельности. Этот процесс позволяет им повысить качество обслуживания, оптимизировать операционные расходы и создать новые источники дохода.

В современных условиях коммерческие банки становятся важными посредниками в финансировании и развитии сферы услуг благодаря широкому использованию цифровых платформ, мобильных приложений, дистанционного банковского обслуживания, искусственного интеллекта, больших данных и финтех-технологий. Этот процесс, в свою очередь, способствует повышению экономической эффективности, снижению транзакционных издержек и оптимизации бизнес-процессов в торговле, транспорте, туризме, здравоохранении, образовании и других сферах услуг. Процесс широкого внедрения цифровых услуг в банковскую систему Узбекистана идет ускоренными темпами с 2017 года. Именно в 2017 году концепция «Цифровая экономика», подписанная Президентом Узбекистана, была определена как одно из приоритетных направлений развития банковской системы страны на основе современных цифровых технологий. Таким образом, банковская система начала процесс цифровизации. С 2018 года крупнейшие коммерческие банки Узбекистана начали расширять свои дистанционные услуги, в частности, активно развиваются мобильный и интернет-банкинг. Программа «Цифровой Узбекистан 2030» (запущенная в



2018 году) еще больше ускорила цифровизацию и расширение финансовых услуг на цифровых платформах.

Актуальность данного исследования заключается в том, что цифровая трансформация создает для банков новые возможности для радикального повышения экономической эффективности за счет повышения удобства, скорости и безопасности для клиентов, одновременно снижая операционные издержки. Сегодня клиенты ожидают круглосуточного доступа к финансовым услугам через устройства, подключенные к интернету. Поэтому банки стремятся полностью перевести свои продукты и услуги в цифровые каналы. Цифровая трансформация требует от банков адаптации своих функциональных возможностей к потребностям клиентов в онлайн-среде, что позволит им активно участвовать в жесткой конкуренции в цифровом секторе.

Основная цель исследования – всесторонний анализ процессов цифровой трансформации коммерческих банков, выявление механизмов повышения экономической эффективности в сферах их обслуживания, оценка текущего состояния цифрового развития в банковской системе Узбекистана и разработка обоснованных рекомендаций по дальнейшему развитию. Для достижения этой цели углубленно изучается влияние цифровых инноваций на финансовые показатели банков, стратегии внедрения новых цифровых продуктов и услуг, а также их значение для диверсификации потоков доходов.

Анализ научной литературы по цифровой трансформации коммерческих банков помогает глубже понять теоретические основы и практические аспекты этой области. Цифровая трансформация для банков означает не только технологические инновации, но и стратегические изменения. Многочисленные исследования подчеркивают важность цифровых технологий в банковском секторе, их роль в повышении эффективности обслуживания клиентов и потенциал снижения операционных издержек.

В литературе подчеркивается, что в условиях цифровой экономики внедрение цифровых услуг имеет решающее значение для коммерческих банков в целях повышения качества обслуживания клиентов и операционной эффективности. Цифровые технологии создают для банков



новые возможности для снижения операционных издержек, обеспечивая при этом удобство, скорость и безопасность для клиентов.

В процессе развития современных экономических технологий в мире возник термин «цифровая экономика», который впервые использовал канадский ученый Дон Тапскотт в книге «Электронное цифровое общество: преимущества и недостатки сетевой эпохи» в 1995 году. По его мнению, главным фактором цифровой трансформации субъектов рынка является развитие цифровой культуры. Классическое определение инноваций дали П. Друкер и Б. Сантос. По их мнению, «инновации — это инструмент для предпринимателей, позволяющий запустить новый бизнес или услугу». И. Балабанов отметил, что «банковские инновации имеют свои особенности и реализуются в виде нового банковского продукта или операции». В научной литературе современная «новая цифровая экономика» обозначается различными терминами. Например, «постиндустриальная экономика» (Д. Белл), «информационная экономика» (О. Тоффлер), «мегаэкономика» (В. Кувалдин), «экономика, основанная на информации и коммуникации» (И. Ниинилуто), «техноэкономика или цифровая экономика» (Б. Гейтс), «экономика, основанная на знаниях» (Д. Тапскотт). Фактором, связывающим эти понятия, является первостепенная роль информационных технологий в глобализации экономических процессов.

Цифровые сберегательные сервисы заслуживают особого внимания, поскольку они предлагают клиентам более удобные и современные услуги, устраняя временные и пространственные ограничения традиционных сбережений. Эти виды услуг обеспечивают высокую безопасность благодаря криптографическим методам, биометрической аутентификации и технологии блокчейн. Для банков цифровые сбережения служат для снижения операционных издержек, увеличения доходов и расширения доли рынка за счет привлечения большего числа клиентов через цифровые каналы. Развитие этих услуг перешло от начальной стадии цифровизации и интернет-банкинга к стадии интеграции мобильного банкинга и платежных систем и достигло зрелой стадии, включающей искусственный интеллект и автоматизированные персонализированные услуги.



В теории цифровая трансформация основана на трех основных столпах: технологиях, процессах и людях. Технологический столп включает в себя передовые цифровые инструменты, такие как искусственный интеллект (ИИ), машинное обучение (МО), блокчейн, большие данные, облачные технологии и роботизированная автоматизация процессов (RPA). Эти технологии позволяют банкам обрабатывать сложные данные, прогнозировать поведение клиентов, автоматизировать предоставление услуг и обеспечивать высокий уровень безопасности. Процессный аспект включает в себя анализ, оптимизацию и автоматизацию операционных процессов внутри банка, что повышает эффективность и снижает количество ошибок. Кадровый аспект требует развития цифровых навыков сотрудников, изменения корпоративной культуры и адаптации к новым технологиям. Современные характеристики цифрового банковского продукта — это его доступность, простота, технологическая совместимость и интеграция с социальными сетями, что отвечает потребностям современного потребителя в комплексных, дистанционных и круглосуточных финансовых услугах.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цифровая трансформация коммерческих банков является одним из важнейших трендов современной глобальной экономики, ключевым фактором повышения эффективности банковских услуг и достижения экономической эффективности. В исследовании подчеркивается необходимость адаптации банками своих функциональных предложений к потребностям пользователей в цифровой среде и перевода всех своих продуктов на цифровые каналы. Цифровые технологии, включая искусственный интеллект, блокчейн, большие данные и мобильные приложения, позволяют банкам снижать операционные издержки, улучшать качество обслуживания клиентов и создавать новые источники дохода. В частности, цифровые сберегательные услуги повышают конкурентоспособность банков за счет снижения операционных издержек, привлечения клиентов и расширения доли рынка.



Цифровая трансформация коммерческих банков также оказывает положительное влияние на расширение доступа к финансовым услугам и укрепление доверия населения и бизнес-субъектов к банковским услугам. В частности, дистанционное банковское обслуживание обеспечивает интеграцию сервисных организаций, расположенных в отдаленных районах, в финансовую систему, создавая основу для активизации экономической деятельности.

Однако в процессе цифровой трансформации выявляются такие проблемы, как информационная безопасность, киберриски, недостаточное развитие технологической инфраструктуры и нехватка квалифицированного персонала. Для устранения этих проблем необходимо реализовать комплексные меры, направленные на развитие современной ИТ-инфраструктуры в коммерческих банках, повышение кадрового потенциала, расширение сотрудничества с финтех-компаниями и усиление информационной безопасности.

В заключение, цифровая трансформация коммерческих банков имеет стратегическое значение для повышения экономической эффективности в сфере услуг, улучшения качества финансовых услуг и обеспечения устойчивого экономического роста. В будущем углубление цифровых инноваций в банковской системе и их гармонизация с потребностями реального сектора еще больше повысят конкурентоспособность экономики страны.

Литературы:

1. Крис Скиннер Digital Bank. - Манн, Иванов и Фербер, 2015.
2. Постановление Президента Республики Узбекистан № ПК-3620 от 24 марта 2018 г. «О дополнительных мерах по повышению популярности банковских услуг».
3. Don Tapscott, Alex Tapscott. Blockchain Revolution: How the Technology Behind Bitcoin is Changing Money, Business, and the World, 2016, 324 pages.



4. Druker P. Biznes i innovatsii. / per.s.angl. - M.: ID «Vilyams», 2009. -432 s.Santo B. Innovatsiya kak sredstvo ekonomicheskogo razvitiya. - M.: Progress.1990.
5. Меликов О.М. Цифровые банковские технологии, их особенности и способы эффективного использования. //Научный электронный журнал «Экономика и инновационные технологии». № 4, июль-август 2021 г.
6. Тренерри, Дж. Будущее банковского дела: цифровая трансформация и финтех в индустрии финансовых услуг. Чам: Palgrave Macmillan, 2020.
7. Арнер, Д. В., Бакли, Р. П., и Цетцше, Д. А. Кембриджский справочник по глобальным финансовым рынкам и цифровым технологиям. Кембридж: Издательство Кембриджского университета, 2021.