



ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ

Уролова Чарос Шавкатовна

ведущий эксперт

Центрального банка Республики Узбекистан

Аннотация: В данной статье анализируются сущность, социально-экономическое значение и экономическая необходимость развития цифровых банковских услуг в Узбекистане. Внедрение цифровых технологий в банковскую систему привело к повышению скорости, удобства и популярности финансовых услуг. Также рассматриваются возможности, которые предоставляют населению и бизнес-субъектам дистанционные банковские услуги, мобильные приложения, интернет-банкинг и электронные платежные системы. В статье раскрывается роль процесса цифровой трансформации в повышении конкурентоспособности банков, снижении затрат и обеспечении финансовой доступности.

Ключевые слова: цифровые банковские услуги, цифровая трансформация, интернет-банкинг, мобильный банкинг, электронные платежи, финансовые технологии (FinTech), финансовая доступность, банковская система, инновационные услуги, дистанционное банковское обслуживание, конкурентоспособность банковского сектора, экономика Узбекистана.

Введение

Цифровая трансформация современной мировой экономики оказывает значительное влияние на все секторы, включая

банковскую систему. В результате современного развития информационно-коммуникационных технологий расширяются возможности предоставления банковских услуг дистанционно и быстрого и безопасного проведения финансовых операций. В последние годы Узбекистан также проводит масштабные реформы по модернизации банковской и финансовой системы, внедрению цифровых технологий и предоставлению удобных услуг населению.

Цифровые банковские услуги выводят отношения между банком и клиентом на новый уровень, повышая качество и скорость обслуживания. Мобильные приложения, интернет-банкинг, электронные кошельки, платежи по QR-кодам и системы дистанционной идентификации стали неотъемлемой частью современных финансовых услуг.

Методы исследования

В данном исследовании для изучения сущности и необходимости развития цифровых банковских услуг в Узбекистане использовались методы анализа и синтеза, сравнительного анализа, статистического анализа данных и обзора научной литературы. Также для оценки практической ситуации с цифровыми банковскими услугами были проанализированы отчеты и нормативно-правовые документы, касающиеся деятельности банковского сектора. На основе полученных данных применялись методы обобщения и формулирования выводов.

Обзор литературы

Развитие цифровых банковских услуг широко изучалось зарубежными и отечественными учеными. Научные работы зарубежных исследователей Thiago Felipe, Rui Torres de Oliveira,

Agnes Toth-Peter, Shane Mathews va Uwe Dullecke (2025) также глубоко исследовали процессы цифровой трансформации коммерческих банков, отмечая, что банки активно используют искусственный интеллект и автоматизацию для сближения с клиентами, предоставления более быстрого обслуживания и повышения безопасности. Brett King (2012, 2018) подчеркивает, что цифровые технологии коренным образом меняют банковские услуги и ускоряют переход от традиционной банковской модели к платформенной банковской системе. Кроме того, отчеты Всемирного банка и Международного валютного фонда указывают на то, что цифровые финансовые услуги способствуют расширению доступа к финансовым услугам, снижению транзакционных издержек и стимулированию экономического роста.

В национальном литературе также уделяет особое внимание вопросам цифровизации банковской системы. В частности, аналитические материалы и отчеты, опубликованные Центральным банком Республики Узбекистан (2020-2025 гг.), определяют в качестве приоритетных направлений внедрение цифровых технологий в банковский сектор, расширение дистанционных услуг и развитие финтех-экосистемы.

Также стратегия «Цифровой Узбекистан – 2030», разработанная на основе постановления Президента (2020 г.), ставит задачу ускорения цифровой трансформации финансовых услуг. В статье А.С. Улмасова (2024 г.) анализируются тенденции в финансовом поведении потребителей на примере онлайн-платежей с использованием QR-кодов. Как видно из вышеизложенного, совершенствование цифровых банковских услуг и широкое

внедрение инновационных финансовых технологий в Узбекистане является актуальной научно-практической задачей.

Анализ и результаты.

Развитие цифровых банковских услуг в Узбекистане привело к ряду значительных результатов. Сегодня коммерческие банки нашей страны расширяют использование финтеха для повышения качества услуг, предоставляемых клиентам, создания новых видов банковских услуг на основе высоких технологий и снижения стоимости услуг. В то время как одни банки расширяют свои офисные и сервисные сети, в том числе используя передовые технологии, позволяющие удаленно управлять традиционными операциями, другие предпочитают полностью перевести сервисные процессы в онлайн-формат.

Банки по всему миру уже подчеркивают возможность привлечения большего числа клиентов за счет инвестиций в цифровые технологии. Сегодня банки по всему миру принимают больше онлайн-депозитов, чем в традиционных отделениях. Инвестиции в цифровые банковские услуги помогут полностью удовлетворить потребности клиентов.

Основные направления развития цифровых банковских услуг направлены на повышение удобства и эффективности для клиентов.

Таблица 1

Основные направления развития цифровых банковских услуг

Цифровые банковские услуги	Сущность	Эффективности
---	-----------------	----------------------

Мобильный банкинг	Доступ к счетам и услугам через приложения	Экономия времени, удобство, круглосуточное обслуживание
Онлайн- платежные системы	Электронные платежи и выставление счетов.	Быстрые и безопасные платежи, возможность отслеживания транзакций.
Персональные кабинеты и интерактивные сервисы	Расчеты, отслеживание баланса, кредиты и депозиты	Расширение финансового контроля клиентов, самостоятельное использование услуг
Чат-бот и онлайн- консультации	Обслуживание клиентов с использованием искусственного интеллекта	Быстрый ответ на вопросы, круглосуточная поддержка
Цифровая безопасность и аутентификация	Биометрическая и двухфакторная аутентификация	Повышает безопасность, укрепляет доверие

Благодаря мобильному банкингу и системам онлайн-платежей клиенты экономят время и имеют постоянный доступ к банковским услугам. Личные кабинеты и интерактивные сервисы повышают финансовый контроль клиентов, обучают их самостоятельному

использованию услуг. Чат-боты и консультации на основе искусственного интеллекта улучшают качество обслуживания, быстро отвечая на вопросы.

Системы цифровой безопасности играют важную роль в повышении доверия клиентов и защите от мошенничества. В то же время эффективное развитие цифровых банковских услуг позволяет банкам снижать затраты, ускорять операционные процессы и повышать конкурентоспособность. Использование удобных цифровых банковских услуг населением растет с каждым годом. Коммерческие банки и платежные системы расширяют возможности цифровых офисов и предлагают клиентам более продвинутые цифровые услуги. Это свидетельствует о том, что мобильные банковские приложения становятся не просто инструментом для совершения транзакций, а многофункциональной платформой.

Цифровая трансформация показывает, что доля цифрового и мобильного банкинга по сравнению с традиционными банковскими услугами растет во всех направлениях. Цифровые банки, такие как Tenge Bank (2019), Anorbank (2020), TBC Bank (2020) и AVO Bank (2023), работают в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2

Ключевые показатели цифровых банков в Узбекистане (конец 2024 г.)

Название банка	Год основания	Тип цифровых услуг	Основные характеристики
-------------------	------------------	--------------------------	----------------------------

TBC Bank Uzbekistan	2020	Полностью цифровой банк	Мобильный банкинг, экосистема Рауме, онлайн- кредитование
Anorbank	2020	Цифровой коммерческий банк	Дистанционное открытие счетов, мобильный банкинг, онлайн-депозиты
AVO Bank	2023	Цифровой банк	Кредитные и платежные услуги через мобильное приложение
Tenge Bank	2019	Банк, работающий с цифровыми услугами	Интернет- банкинг и мобильный банкинг

Цифровая трансформация ускорила банковские операции на 30%. Развитие цифровых банковских услуг привело к увеличению числа форумов и мероприятий, важных для банковского сектора. Многие коммерческие банки улучшили свои мобильные приложения и онлайн-платформы, позволяя клиентам совершать различные банковские операции, не выходя из дома.

Среди цифровых банков Узбекистана ТБК Банк Узбекистан является лидером по количеству пользователей и финансовым результатам. По состоянию на конец 2024 года число пользователей банковской экосистемы достигло 18,4 миллиона, а кредитный

портфель — 8,07 триллиона сумов. Это свидетельствует о растущем спросе на цифровые банковские услуги.

Заключение

Развитие цифровых банковских услуг в Узбекистане является одним из важных направлений модернизации банковской системы и ускорения экономического развития. В последние годы получили широкое распространение мобильный банкинг, интернет-банкинг, электронные платежные системы и онлайн-кредитование. В результате значительно возросли удобство, скорость и популярность банковских услуг.

В то же время необходимо устранить проблемы, связанные с кибербезопасностью, цифровой грамотностью и инфраструктурой. В будущем внедрение искусственного интеллекта, блокчейна, Open Banking и финтех-технологий выведет цифровые банковские услуги на новый уровень.

В целом, развитие цифровых банковских услуг имеет большое значение для повышения эффективности финансовой системы Узбекистана, создания благоприятных условий для населения и бизнес-субъектов, а также формирования цифровой экономики.

Список литературы

1. Постановление Президента Республики Узбекистан. (2020). О стратегии «Цифровой Узбекистан – 2030». Ташкент.
2. Thiago Felipe , Rui Torres de Oliveira , Agnes Toth-Peter, Shane Mathews, Uwe Dullecke, “Digital transformation in commercial banks: Unraveling the flow of Industry 4.0”, 2025, <https://www.elsevier.com/locate/digbus>

3. Umarov M. O'zbekistonda banklarni transformatsiyalash jarayonida raqamli bank xizmatlarini rivojlantirish yo'llari 2024.
4. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Bank tizimini transformatsiya qilish strategiyasi 2020 y.
5. World Bank. Digital Financial Services. Washington, D.C. 2022
6. Chris Skinner. Digital Bank London 2014
7. Brett King. Bank 4.0 Singapore 2018