

ЦИФРОВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ В БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЕ: ПРОГРЕСС И РЕШЕНИЕ ПРЕДСТОЯЩИХ ЗАДАЧ

Улугбек МАХМУДОВ,
директор департамента платёжных систем
Центрального банка Республики Узбекистан



Сегодня у каждого из нас есть возможность выполнять большую часть работы дома, с одним лишь телефоном в руке. Также можно открыть мобильное приложение или зайти на официальный сайт любой организации и получить нужную информацию, оформить заказ, произвести оплату и даже отправить жалобу. Существуют программы и устройства, которые позволяют осуществ-

лять операции за считанные секунды, а ведь раньше на это уходили месяцы, часто приходилось стоять в очереди целыми днями.

Всё это – результаты развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), оцифровки информации, консолидации разрозненных данных с бумажных носителей в электронные базы. Стремительное проникновение ИКТ в нашу жизнь резко усилило глобализацию мировых хозяйственных отношений, конкуренцию на рынке поставщиков товаров и услуг, в т. ч. финансовых.

Банковская система также продолжает повсеместное внедрение информационных и коммуникационных технологий в соответствии с требованиями современности, и таким образом осуществляется автоматизация многих банковских услуг. Теперь можно получать практически все банковские услуги мгновенно с помощью мобильного телефона или специальных устройств, в отличие, скажем, от того, что было несколько лет назад.

В «Стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020–2025 годы», подписанной Президентом 12 мая 2020 г., были определены такие приоритетные задачи, как создание необходимых условий для повсеместного внедрения современных информационных и коммуникационных технологий, автоматизации бизнес-процессов коммерческих банков и расширения услуг дистанционного банковского обслуживания.

В процессе корпоративной трансформации коммерческих банков в

области внедрения современных информационных и коммуникационных технологий планируется реализовать следующие меры:

- расширение количества и охвата дистанционных банковских услуг, в т. ч. бесконтактных платежей;
- широкое использование системы скоринга, дистанционной идентификации и кредитного конвейера;
- усиление информационной безопасности банковской информации и систем;
- широкое внедрение новых концепций и технологий в банковском секторе (финтек, цифровой банкинг).

Эти шаги направлены на развитие цифровой экономики в стране, цифровизацию банковских услуг для обеспечения быстрого роста экономики Узбекистана, ускорения интеграции страны в мировую экономику и свободный рынок наряду с экономически развитыми странами.

Цифровизация банковских услуг – это установление взаимоотношений между банком и клиентом на основе цифровых информационных и коммуникационных технологий. По мере того, как клиенты банка пользуются финансовыми услугами, они начинают понимать, насколько важную роль играет обеспечение удобства, качества и скорости обслуживания, экономия времени и сокращение операционных расходов, электронный документооборот. Интегрируются системы учёта и управления, создаётся система управления взаимоотношениями с клиентами CRM (Customer Relationship Management).

Обращаться в банк и пользоваться услугами раньше было сложно, особенно в отдалённых районах. Современные цифровые финансовые услуги позволили эффективно охватить население и субъекты предпринимательства в удалённых и малонаселённых районах, где открытие отделений банков нерентабельно.

Посредством цифровых изменений оптимизируются бизнес-модели банков, развивается банковский и платёжный сегмент – от дистанционного банковского обслуживания до изменений в сфере финансовых операций.

Усиление конкуренции между банками

Переход к предоставлению банковских услуг в электронном формате и создание удобства для населения, безусловно, повлияли на усиление конкуренции. В свою очередь, по мере роста конкуренции растёт и необходимость использовать новые возможности в области информационных и коммуникационных технологий.

Таким образом, цифровизация экономики усилила конкуренцию на рынке финансовых услуг между банками и небанковскими структурами. У клиентов появилась возможность выбирать, где и когда пользоваться финансовыми услугами. Результатом изучения потребностей клиента являются открытые банками круглосуточные офисы (в режиме 24/7). В соответствии с этими потребностями электронные банковские технологии, предлагаемые на финансовом рынке, быстро развиваются. Примерами являются электронные платёжные системы, электронные деньги, дистанционные банковские услуги, включая продукты онлайн-банкинга, банковские терминалы и автоматизированные банковские центры.

Использование цифровых финансовых технологий оптимизирует возможность активного сотрудничества между государством, поставщиками платёжных услуг и клиентами. Постоянный анализ потребностей и требований клиентов приводит к внедрению банками новых способов оказания услуг, созданию новых привлекательных продуктов.

Следует отметить, что пандемия также повлияла на быстрое развитие цифровых финансовых услуг. До начала карантина население меньше интересовалось дистанционным банкингом, предпочитая прийти в банк и решить проблему «на месте». Лишь небольшое количество клиентов банков пользовались мобильными приложениями и программным обеспечением для дистанционных банковских услуг. Жители, которые не могли покинуть свои дома из-за карантина, остро нуждались в услугах дистанционного банковского обслуживания. Начали искать, изучать, а при необходимости пользоваться нужным сервисом через электронные каналы. Это побуждает банки уделять больше внимания электронным приложениям, улучшать дистанционные услуги, мобильные приложения.

Другими словами, цифровизация экономики не только создаёт новые возможности для банков, но и побуждает их искать новые способы привлечения клиентов за счёт усиления конкуренции, создания благоприятных условий для клиентов, предоставления дешёвых и качественных финансовых и платёжных услуг.

Результаты цифровизации платёжной системы

За последние три года проведена эффективная работа по кардинальному совершенствованию деятельности коммерческих банков,

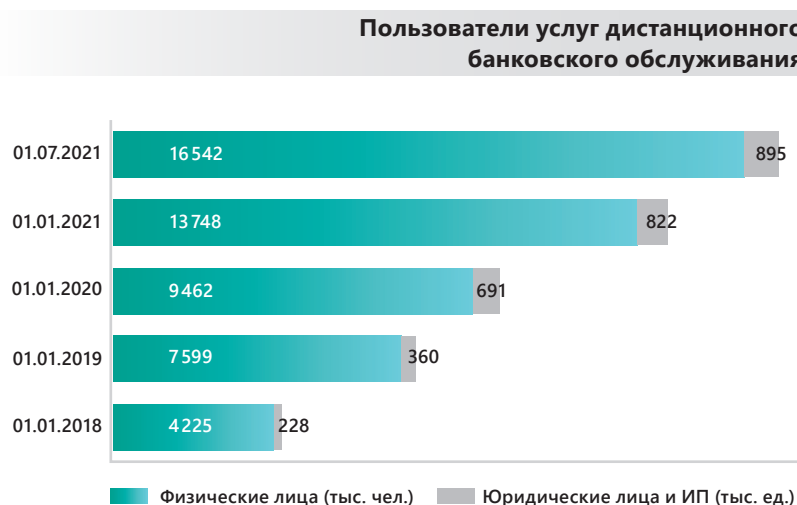
налаживанию полноценного взаимодействия с населением и бизнесом, массовому внедрению дистанционных банковских услуг. В результате расширяется использование современных технологий – технологий дистанционного банковского обслуживания, таких как интернет и мобильный банкинг, которые удобны для клиентов банка.

Сегодня развитие цифровых финансовых услуг стало важным направлением развития банковской и финансовой системы страны. Совершенствуется нормативная база отрасли, поощряется развитие платёжной инфраструктуры, расширяется функционирование платёжных организаций (финтек-компаний), специализирующихся на предоставлении услуг дистанционного банковского обслуживания.

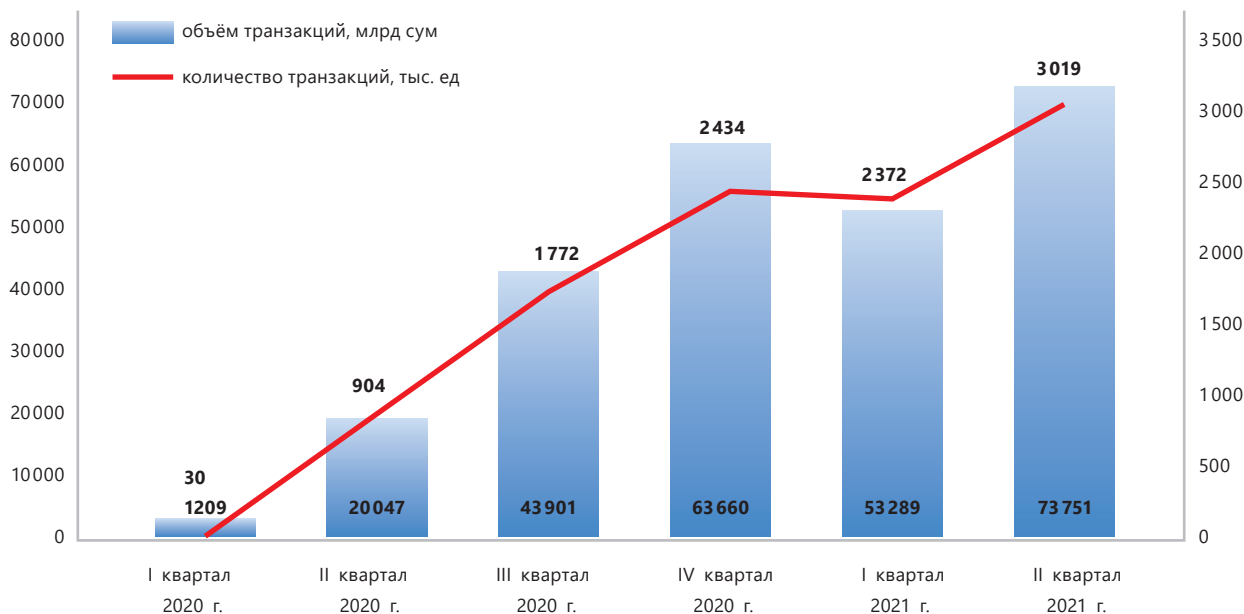
С принятием Закона Республики Узбекистан «О платёжах и платёжных системах» сервисная инфраструктура работающих в стране операторов платёжных систем резко увеличилась. Кроме того, зарегистрировано 28 платёжных организаций, специализирующихся на предоставлении цифровых финансовых услуг. С целью развития бесконтактных платежей создана розничная платёжная система HUMO, которая полностью соответствует международным стандартам, что, в свою очередь, сформировало конкурентную среду в области банковских карт.

В настоящее время в мобильные приложения банков внедрены все

График 1



Операции, осуществлённые через «Систему мгновенных платежей» Центрального банка



основные банковские услуги для физических лиц, включая осуществление платежей, блокировку (разблокировку) банковской карты, получение микрозайма (кредита), операции онлайн-депозитов, осуществление онлайн-конвертации.

На 1 июля 2021 г. количество пользователей системами дистанционного обслуживания увеличилось по сравнению с тем же периодом 2020 г. на 5,5 млн чел. (31%) и составило 17,4 млн пользователей (график 1).

Кроме того, для удобства пользователей в условиях карантинных ограничений был внедрён механизм выпуска банковских карт на основе онлайн-заявки, отправленной через мобильные приложения (сайты) банков, с последующей необходимой идентификацией при доставке клиенту банковской карты по адресу его проживания.

За 6 месяцев 2021 г. клиентами банков – физическими лицами посредством мобильных банковских приложений проведены операции по оформлению онлайн-депозитов (6,7 трлн сум.), онлайн-конверсии (3,6 трлн сум.), получению онлайн-микрозаймов (1,5 трлн сум.), погашению

кредитов (0,4 трлн сум.), другие платежи (в бюджет, за коммунальные услуги, связь и т.д.) на сумму 0,4 трлн сумов.

Запуск в 2020 г. ещё одной межбанковской платёжной системы – «Системы мгновенных платежей» Центрального банка – позволил юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, являющимся клиентами коммерческих банков, осуществлять платежи в режиме 24/7 через системы дистанционного обслуживания. В сентябре прошлого года в «Системе мгновенных платежей» создана возможность перечисления бюджетных и налоговых платежей в Казначейство Минфина, а также осуществления платежей со ссудных счетов в режиме 24/7.

В результате этого в I полугодии т.г. через «Систему мгновенных платежей» осуществлено 5,4 млн транзакций на сумму 127 трлн сум., из них более 724 тыс. платежей в бюджет на сумму 4,3 трлн сум. (график 2).

Для создания инновационных сервисов внедрена система Tap-to-phone (коммерческое название «Onetouch»), в результате чего появилась возможность для субъектов

предпринимательства (в т. ч. самозанятых лиц и оказывающих услуги доставки) получать платежи посредством смартфона через систему NFC.

В рамках расширения технологии бесконтактных платежей, а также для удобства населения реализована услуга совершения платежей в пунктах розничной торговли и оказания платных услуг без использования банковской карты через программу NimoPay (NFC система), установленную в мобильных приложениях.

Кроме того, в 2020 г. Центральный банк запустил информационную систему мгновенной оплаты QR-online, которая предоставляет возможность осуществлять платежи за товары и услуги за счёт денежных средств на банковской карте без непосредственного использования банковской карты и платёжного терминала. Для её использования субъекты торговли и оказания услуг обращаются в коммерческие банки и получают QR-код, сформированный на основе существующих банковских реквизитов, а покупатели получают возможность осуществлять оплату товаров и услуг, сканируя («считывая») этот код с помощью своих мобильных приложений.

На сегодняшний день более 75 тыс. хозяйствующих субъектов обеспечены QR-кодами (стикерами) информационной системы QR-online (график 3).

Запуск данной системы позволил:

- в дополнение к установленному POS-терминалу (традиционному торговому терминалу) хозяйствующих субъектов совершать быстрые платежи за покупки и предоставлять качественные услуги клиентам;
- организациям, осуществляющим деятельность в таких сферах, как доставка, пассажирские перевозки, а также самозанятым лицам (фрилансерам) снизить операционные расходы за счёт своевременного получения платежей от клиентов через QR-код без использования платёжных терминалов.

В нашей стране развивается инфраструктура розничных платёжных систем Uzcard и Нумо, обслуживающих банковские карты, а также платёжные услуги, предоставляемые в рамках платёжных систем. В результате проведённой работы по расширению инфраструктуры банковских карт по состоянию на 1 июля т.г. количество выпущенных банковских карт составило 23,7 млн единиц (график 4).

Количество банкоматов и инфокиосков, установленных в людных местах, увеличилось на 1194 ед. по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и достигло числа 12298, а количество платёжных терминалов, используемых субъектами предпринимательства, увеличилось на 8375 ед. – до 438,9 тыс. ед. (график 5). За 6 месяцев т.г. на банковские карты было переведено 95,5 трлн сум., что на 20% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Сумма транзакций, проведённых через платёжные терминалы, увеличилась на 15% и составила 49,8 трлн сум., а сумма транзакций через банкоматы – 29,3 трлн сумов.

Благодаря интеграции национальных платёжных систем с международными платёжными системами Visa и Mastercard клиенты стали совершать операции с международ-

График 3

Количество клиентов, зарегистрированных в системе QR-online, и осуществленные ими транзакции



График 4

Количество банковских карт, выпущенных банками, тыс. ед.

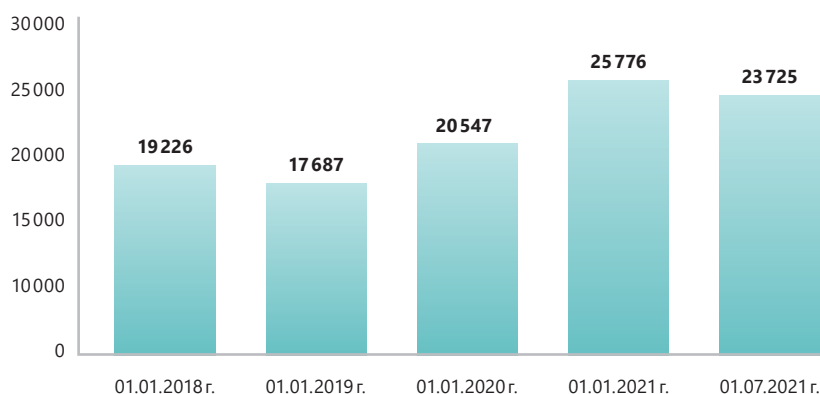
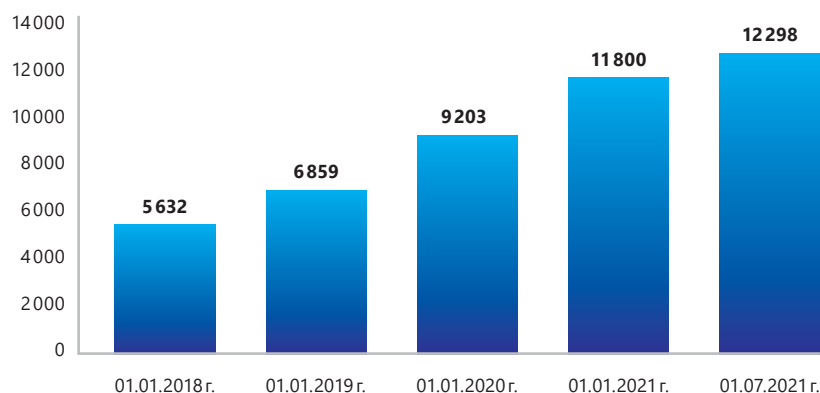


График 5

Количество банкоматов и инфокиосков



ными банковскими картами в банкоматах и терминалах, расположенных на территории республики.

В целом состояние экономики, в частности уровень удовлетворенности клиентов финансовыми и платёжными услугами, неразрывно связано с качеством банковских услуг, их привлекательностью и разнообразием, а также финансовыми возможностями и грамотностью клиентов.

С повышением уровня цифровых финансовых услуг в нашей стране планируется разработка и внедрение системы дистанционной идентификации клиентов, которая способствует дальнейшему развитию, становлению квалифицированного персонала в области информационной безопасности, в т. ч. кибербезопасности в банках, а также формированию навыков и умений использовать платёжную инфраструктуру в отдалённых местах, особенно в сельской местности, развитию дистанционного банковского обслуживания и цифровых финансовых услуг.

В пункте 2 Постановления Президента Республики Узбекистан от 17 февраля 2021 г. за № ПП-4996 «О мерах по созданию условий для ускоренного внедрения технологий искусственного интеллекта» определена задача внедрения системы дистанционной биометрической идентификации пользователей банковских услуг (Face-ID), позволяющей осуществлять дистанционное открытие счетов клиентам. Следствием этого станут расширение охвата клиентской аудитории, распространение на отдалённые районы, снижение затрат на процессы обслуживания, в т. ч. за счёт сокращения сети филиалов.

В целях обеспечения реализации этих задач проводится определённая работа по разработке информационной системы дистанционной идентификации клиентов в сотрудничестве с Единым интегратором по созданию и поддержке государственных информационных систем UZINFOCOM, Государственным центром персонализации и Европейским банком реконструкции и развития. В то же время в целях создания конкурентной среды в этой

области коммерческими банками тестируются программные решения, разработанные за рубежом. На сегодняшний день налажено сотрудничество с Международной финансовой корпорацией по внедрению дистанционной биометрической идентификации клиентов, разработанные нормативно-правовые документы размещены на портале www.regulation.gov.uz.

В свою очередь, коммерческим банкам и платёжным организациям разрешено использовать дистанционную идентификацию в тестовом режиме. В данном случае, оценивая риски согласно правилам внутреннего контроля, можно зарегистрировать клиента в качестве пользователя мобильного приложения, прикрепить банковскую карту к мобильному приложению и использовать для обнаружения подозрительных операций.

Кроме этого, с целью разработки дополнительной нормативной базы по регулированию платёжных систем Центральным банком совместно с экспертами Альянса финансовой доступности разработаны и находятся в процессе согласования документы касательно лицензирования деятельности операторов платёжных систем и платёжных организаций, надзора за платёжными системами, защиты прав потребителей при дистанционном обслуживании и внедрении агентских услуг, а также обеспечения безопасности онлайн-расчётов и мобильных платежей.

Отметим, что Указ Президента Республики Узбекистан от 5 октября 2020 г. за № ПФ-6079 «Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан – 2030» и мерах по её эффективной реализации» предусматривает развитие цифровых финансовых услуг в ближайшие два года. Для решения поставленных задач намечена следующая работа:

- интеграция розничных платёжных систем Nimo и Uzcard с целью рационального использования существующей платёжной инфраструктуры и расширения сети платёжных терминалов и банкоматов по стране;
- широкое использование новейших финансовых технологий

(финтек) с целью снижения текущих затрат организаций, оказывающих финансовые услуги, повышения операционной эффективности финансовых услуг и обеспечения их качества;

- доступ к достоверным данным, снижение человеческого фактора в процессе сбора данных, внедрение современной автоматизированной системы сбора, обработки и анализа данных в банковской системе;

- эффективная организация Единого хранилища данных Центрального банка (Data Warehouse) и внедрение аналитической системы банковских бизнес-процессов;

- создание современного центра FinCERT при Центральном банке для защиты информации и предотвращения случаев нарушения кибербезопасности в банковской и финансовой сфере, принятия мер противодействия и реагирования на финансовое мошенничество, а также внедрение эффективной системы информационной безопасности и кибербезопасности в банках, платёжных системах и платёжных организациях;

- увеличение объёма безналичных расчётов населения за счёт предложения банковских продуктов, предоставляемых банковскими картами, повышение качества банковских услуг.

Одним словом, необходимость преодоления жёсткой конкуренции в сфере платёжных и банковских услуг предъявляет определённые требования к банкам в условиях роста финансовой культуры населения. В этом случае банки, предоставляющие качественные услуги цифрового банкинга, обязательно будут иметь безусловное преимущество. На конкурентном рынке стабильны только те банки, которые трансформировали свою деятельность в соответствии с новыми требованиями банковского бизнеса и современными информационно-коммуникационными технологиями. Принятые меры и планируемые к реализации в ближайшее время задачи также будут способствовать дальнейшему развитию, установлению систематического контроля и устранению недостатков в банковской системе.