

**ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КАК ФАКТОР
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ**

Научный руководитель: Холмирзаев Эльбек Бахтиерович

Самаркандский институт экономики и сервиса

Аннотация

В статье анализируется влияние цифровой трансформации на конкурентоспособность коммерческих банков. Рассматриваются основные направления внедрения цифровых технологий в банковской деятельности и их роль в повышении эффективности операций, развитии инновационных продуктов и улучшении качества обслуживания клиентов. Показано, что использование дистанционных сервисов, цифровых платформ, аналитики больших данных и технологий искусственного интеллекта способствует формированию устойчивых конкурентных преимуществ коммерческих банков. По результатам исследования сформулированы выводы и практические рекомендации, направленные на укрепление конкурентных позиций банков в условиях цифровизации.

Ключевые слова

цифровая трансформация, конкурентоспособность, коммерческие банки, цифровизация, финтех, банковские инновации.

**DIGITAL TRANSFORMATION AS A FACTOR OF COMPETITIVENESS OF
COMMERCIAL BANKS**

Supervisor: Elbek Bakhtiyorovich Kholmiraev

Samarkand Institute of Economics and Service

Abstract

The article examines the impact of digital transformation on the competitiveness of commercial banks. The main directions of digital transformation in banking activities and their role in improving operational efficiency, developing innovative banking products, and enhancing the quality of customer service are analyzed. It is shown that the implementation of remote services, digital platforms, big data analytics, and artificial intelligence technologies contributes to the formation of sustainable competitive advantages of commercial banks. Based on the results of the study, conclusions and practical recommendations aimed at strengthening the competitive positions of banks in the context of digitalization are formulated.

Keywords

digital transformation, competitiveness, commercial banks, digitalization, fintech, banking innovations.

Введение

В условиях трансформации мировой финансовой системы цифровые технологии становятся неотъемлемым элементом развития банковской деятельности. Изменение форм взаимодействия с клиентами, расширение дистанционных каналов обслуживания и внедрение цифровых платформ приводят к пересмотру традиционных подходов к организации банковского бизнеса. В результате конкурентоспособность коммерческих банков всё в большей степени определяется их способностью адаптироваться к цифровым изменениям и использовать технологические решения как источник устойчивых конкурентных преимуществ.

Для банковского сектора Республики Узбекистан цифровая трансформация имеет особую значимость в контексте проводимых экономических реформ и развития цифровой экономики. Коммерческие банки выступают ключевыми институтами внедрения современных технологий в финансовую сферу, обеспечивая доступность банковских услуг и расширение клиентской базы. Активное развитие интернет-банкинга, мобильных приложений и дистанционных сервисов способствует формированию новых стандартов банковского обслуживания и изменению ожиданий клиентов.¹⁵

Вместе с тем уровень цифровой зрелости коммерческих банков остаётся неоднородным. В ряде случаев цифровизация ограничивается автоматизацией отдельных операций и не формирует долгосрочных конкурентных преимуществ. Подобная ситуация обуславливает необходимость анализа цифровой трансформации не только как технологического процесса, но и как одного из ключевых факторов конкурентоспособности банков.

Основная часть

Цифровая трансформация оказывает комплексное влияние на конкурентоспособность коммерческих банков, затрагивая как внутренние процессы, так и внешние формы взаимодействия с клиентами. В современных условиях эффективность банковской деятельности во многом определяется способностью быстро адаптироваться к изменениям технологической среды и требованиям рынка.

Одним из ключевых эффектов цифровой трансформации является повышение операционной эффективности. Автоматизация бизнес-процессов, внедрение электронного документооборота и развитие цифровых каналов обслуживания позволяют банкам снижать издержки, ускорять проведение операций и повышать надёжность предоставляемых услуг. Это приобретает особую значимость в условиях

¹⁵ Лаврушин О. И. Банковский менеджмент. – М.: КНОРУС, 2020.

усиления конкуренции на финансовом рынке и роста ожиданий со стороны клиентов.¹⁶

Наряду с этим цифровизация существенно меняет характер взаимодействия банков с клиентами. Современные потребители финансовых услуг всё чаще ориентируются не только на стоимость банковских продуктов, но и на удобство, доступность и скорость обслуживания. В этих условиях дистанционные сервисы становятся важным инструментом удержания клиентов и расширения рыночных позиций банков.

Развитие интернет-банкинга и мобильных приложений позволяет коммерческим банкам расширять географию обслуживания без значительных инвестиций в физическую инфраструктуру. Кроме того, цифровые каналы обслуживания формируют новые стандарты клиентского опыта, которые становятся определяющим фактором при выборе банка.¹⁷

Важным направлением цифровой трансформации является использование аналитики больших данных. Современные банки располагают значительными массивами информации о клиентах и их финансовом поведении. Рациональное использование этих данных позволяет более точно сегментировать рынок, прогнозировать спрос и разрабатывать персонализированные финансовые предложения.

Обработка и анализ данных о поведении клиентов способствуют формированию конкурентных преимуществ за счёт повышения качества сервиса и ориентации на индивидуальные потребности клиентов, а не исключительно за счёт ценовых факторов.¹⁸

Дополнительным элементом цифровой трансформации становится внедрение технологий искусственного интеллекта. Эти технологии находят применение как в обслуживании клиентов, так и во внутренних процессах управления рисками и принятия решений. Их использование постепенно меняет традиционные подходы к организации банковской деятельности.

Интеллектуальные системы поддержки принятия решений, чат-боты и цифровые консультанты способствуют улучшению клиентского опыта и снижению операционных рисков. В перспективе это создаёт предпосылки для формирования цифровых экосистем, в рамках которых клиент получает комплекс финансовых услуг в едином цифровом пространстве.¹⁹

¹⁶ Жуков Е. Ф. Деньги, кредит, банки. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019.

¹⁷ Юсупова Н. Р. Развитие цифровых банковских услуг в условиях трансформации финансового рынка // Финансовые исследования. – 2022. – № 3.

¹⁸ Рахимов Б. Ш. Цифровизация как фактор повышения эффективности и конкурентоспособности банков // Вестник банковского дела. – 2021. – № 2.

¹⁹ Кадыров А. Х. Финансовые технологии и инновационное развитие банковского сектора. – Ташкент: Экономика, 2020.

Следует отметить, что цифровая трансформация оказывает влияние и на структуру конкуренции в банковском секторе. Конкурентные преимущества всё чаще определяются не только процентными ставками и уровнем надёжности, но и степенью технологического развития, функциональностью цифровых сервисов и способностью банков к постоянному обновлению своих продуктов и процессов.

В этих условиях инновационная активность перестаёт носить эпизодический характер и становится устойчивым элементом стратегии развития коммерческих банков. Подобные тенденции характерны и для банковского сектора Республики Узбекистан, где цифровизация рассматривается как одно из приоритетных направлений развития.²⁰

В то же время цифровые преобразования требуют значительных организационных и кадровых изменений. Повышается спрос на специалистов в области цифровых продуктов, информационных технологий и анализа данных. Это обуславливает необходимость пересмотра подходов к управлению человеческими ресурсами и формирования инновационно ориентированной корпоративной культуры в коммерческих банках, что также отражено в стратегических документах регулятора.²¹

Заключение

Проведённый анализ позволяет сделать вывод о том, что цифровая трансформация является одним из ключевых факторов конкурентоспособности коммерческих банков. Эффективное внедрение цифровых технологий способствует повышению операционной эффективности, развитию инновационных продуктов и улучшению качества обслуживания клиентов.

В условиях цифровизации конкурентные преимущества коммерческих банков формируются на основе системных цифровых преобразований, включающих развитие дистанционных сервисов, использование аналитики данных и внедрение современных технологий. В этой связи представляется целесообразным ориентировать стратегию развития банков на комплексную цифровую трансформацию, развитие цифровых компетенций персонала и активное внедрение финтех-решений. Реализация данных направлений позволит коммерческим банкам укрепить свои позиции на финансовом рынке и обеспечить устойчивое развитие в долгосрочной перспективе.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Лаврушин О. И. Банковский менеджмент. – М.: КНОРУС, 2020.

²⁰ Ассоциация банков Узбекистана. Цифровая трансформация коммерческих банков: аналитический обзор. – Ташкент, 2023.

²¹ Центральный банк Республики Узбекистан. Основные направления развития банковской системы в условиях цифровой экономики. – Ташкент, 2023.

2. Жуков Е. Ф. Деньги, кредит, банки. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2019.
3. Абдуллаев М. А. Цифровая трансформация банковской системы и её влияние на конкурентоспособность коммерческих банков // Экономический обзор Узбекистана. – 2021. – № 4.
4. Юсупова Н. Р. Развитие цифровых банковских услуг в условиях трансформации финансового рынка // Финансовые исследования. – 2022. – № 3.
5. Кадыров А. Х. Финансовые технологии и инновационное развитие банковского сектора. – Ташкент: Экономика, 2020.
6. Рахимов Б. Ш. Цифровизация как фактор повышения эффективности и конкурентоспособности банков // Вестник банковского дела. – 2021. – № 2.
7. Ассоциация банков Узбекистана. Цифровая трансформация коммерческих банков: аналитический обзор. – Ташкент, 2023.
8. Центральный банк Республики Узбекистан. Основные направления развития банковской системы в условиях цифровой экономики. – Ташкент, 2023.