

Б.Холматов,
Магистрант Банковско-финансовой академии
Республики Узбекистан

ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В БАНКАХ НА ОСНОВЕ ИННОВАЦИЙ

Аннотация: Повышение эффективности инструментов электронного документооборота является одним из обязательных условий обеспечения конкурентоспособности коммерческих банков. Поскольку, развитие взаимоотношений банка с клиентами напрямую зависит от уровня совершенствования инструментов электронного документооборота в банках.

В статье разработаны научные предложения, направленных на повышение эффективности инструментов электронного документооборота в банках Узбекистан.

Ключевые слова: коммерческий банк, документооборот, документарный аккредитив, финансовые технологии, мобильные приложения, банковские счета, цифровые платформы.

Аннотация: Elektron hujjat aylanishi vositalari samaradorligini oshirish tijorat banklarining raqobatbardoshligini ta'minlashning zarur shartlaridan biridir. Chunki bankning mijozlar bilan munosabatlarining rivojlanishi bevosita banklarda elektron hujjat aylanish vositalarining takomillashuv darajasiga bog'liq.

Maqolada O'zbekiston banklarida elektron hujjat aylanishi vositalarining samaradorligini oshirishga qaratilgan ilmiy takliflar ishlab chiqilgan.

Калит сўзлар: tijorat banki, hujjat aylanishi, hujjatli kredit, moliyaviy texnologiyalar, mobil ilovalar, bank hisoblari, raqamli platformalar.

Annotation: Improving the efficiency of electronic document management tools is one of the prerequisites for ensuring the competitiveness of commercial banks. Since the development of the bank's relationship with customers directly depends on the level of improvement of electronic document management tools in banks.

The article developed scientific proposals aimed at improving the efficiency of electronic document management tools in banks in Uzbekistan.

Keywords: commercial bank, document flow, documentary credit, financial technologies, mobile applications, bank accounts, digital platforms.

Введение

Повышение эффективности инструментов электронного документооборота в банках является эффективным способом сокращения расходов, повышения качества сервиса и расширения перечня предоставляемых клиентам услуг в коммерческих банках.

В процессе работы с электронными документами сотрудники сталкиваются с некоторыми проблемами. При пересылке файлов по e-mail без создания единого хранилища документации существует возможность потери

отправленного файла среди множества других. Частое обновление документа приводит к проблемам его актуальности и тем самым к потере времени сотрудника из-за работы с файлом, который был изменён после его скачивания.

Обзор литературы по теме

По заключению А.Теряевой, «технология blockchain, а именно ее составляющая «умные контракты» позволит не только значительно сократить время проведения банковских операций, повысить эффективность внутреннего и внешнего документооборота, но и обезопасить их. Но для того, чтобы расширить границы применения данной технологии в банковской сфере необходимо актуализировать с учетом потребностей цифровой экономики законодательную базу в сфере электронного документооборота и документооборота в сети Интернет» [1].

По мнению П.Акчурина, устранение расхождений приводит к дополнительным временным и ресурсным затратам, что в свою очередь снижает привлекательность документарного аккредитива как метода платежа для продавца. При этом, если документарный аккредитив является авизованным и подтверждённым, то в систему расчетов и документооборота добавляются авизующий и подтверждающий банки (авизующим и подтверждающим может выступать один банк), что также отражается на увеличении длительности расчетов по аккредитиву. При этом, проблемы длительности документооборота и устранения расхождений могут быть решены путем внедрения современных технологий [2].

Согласно теории «открытых оферт» О.Херши, сумма, обещанная к выплате бенефициару, указанному в аккредитиве, является предложением и остается открытой до акцепта [3].

По мнению А.Глинских, внедрение в системе электронного документооборота методик сбалансированных показателей (BSC или Balanced Scorecard) позволяет эффективно использовать трудовые ресурсы, ускорить обмен необходимой информацией между сотрудниками предприятия, сокращать расходы на использование человеческих сил, обеспечивает прозрачность исполнения задач и движения документов [4].

Обсуждение

Опыт Сбербанка России показывает, что сервисы мобильного приложения СберБанкнлайн адаптированы для клиентов СберПервого. За год количество клиентов, обслуживаемых только в удаленных каналах, выросло на 35%, а число клиентов, которые при этом не снимали наличные в банкоматах, на 86%. Также, Сбербанк активно развивает сервис «Плати QR». Данный продукт позволяет бесконтактно принимать оплату через мобильные приложения Сбербанк онлайн и Тинькофф. Предприниматели, являющиеся клиентами Сбербанка, могут подключить этот сервис без визита в банк через приложение Сбербанк Бизнес онлайн, кроме того, для подключения не требуется дополнительное оборудование, а комиссия обычно ниже традиционного

эквайринга. Партнерам стал доступен для подключения сценарий «QR-код покупателя» [5].

Согласно существующему тренду крупнейшие экосистемы мира объединяют свои транзакционные сервисы из различных индустрий в пакетные предложения и предоставляют доступ к ним по подписке.

Необходимо отметить, что в Узбекистане созданы нормативно-правовые основы электронного документооборота. Существует специальный Закон Республики Узбекистан об электронном документообороте.

Согласно Закону Республики Узбекистан «Об электронном документообороте», государственная политика в области электронного документооборота направлена на обеспечение широкого применения электронного документооборота, защиту прав и законных интересов участников электронного документооборота, разработку стандартов, норм и правил по использованию электронного документа [6].

Также, Центральным банком Республики Узбекистан уделяется большое внимание на совершенствование электронного документооборота в банках. В частности, для дальнейшего расширения услуг мобильных приложений с возможностью дистанционного управления банковскими счетами, на базе Клиринговой системы Центрального банка началось тестирование механизмов осуществления перевода платежей с карты на карту, с депозитного счета на депозитный счет, выдачи и погашения онлайн кредитов, оформления онлайн-вкладов, онлайн-оплат, используемых субъектами торговли и сферы услуг. Внедрение единой платформы данного нового механизма позволило клиентам банка – физическим лицам распоряжаться и совершать операции по своим банковским счетам в режиме 24/7 [7].

В 2020 году объем операций, осуществленных через Межбанковскую платежную систему, увеличился на 67,8% по сравнению с 2019 годом и составил 1 890,5 трлн. сумов. Увеличение объема транзакций, в основном объясняется тем, что Центральный банк ввел в практику краткосрочные денежные инструменты – «Репо» и «Своп», а также депозитные операции.

Сокращение количества транзакций, осуществленных через Межбанковскую платежную систему в 2020 году, на 24% (с 70 млн. единиц до 53 млн. единиц) по сравнению с 2019 годом связано со снижением экономической активности под влиянием пандемии, а также запуском Системы мгновенных платежей.

Таблица 1

**Динамика доли безналичных форм расчетов в общем обороте
безналичных платежей¹⁵, %**

Формы безналичных расчетов	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Изменения в 2020 году по сравнению с 2016 годом, ф.п.
Платежное поручение	48,72	47,15	49,76	50,63	48,73	0,01
Инкассо	0,87	0,84	0,76	0,87	0,47	- 0,40
Запрос на оплату	0,67	0,54	0,62	0,34	0,18	- 0,49
Документарный аккредитив	0,02	0,04	0,01	0,03	0,07	0,05
Мемориальные ордера	49,72	51,43	48,85	48,13	50,55	0,83
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	x

Согласно данным таблицы 1, доля безналичных расчетов по платежным поручениям в общем обороте платежей значительно возросла в 2019 году. Это связано со снижением доли других безналичных платежей в общем обороте и может рассматриваться как отрицательное. Фактически, увеличение доли платежных поручений связано с уменьшением доли платежей, осуществляемых посредством платежей, таких как аккредитивы и инкассо.

В 2019 году доля безналичных расчетов, реализованные с помощью мемориального ордера в общем обороте составила 48,1 %. Это на 3,23 процентных пункта выше, чем в 2015 году.

В 2016-2020 годах доля безналичных расчетов в общем обороте инкассо, платежных поручений и документарных аккредитивов оставалась низкой. Это указывает на то, что существуют актуальные проблемы в совершенствовании практики безналичных расчетов посредством этих форм безналичных расчетов.

В течение анализируемого периода произошло снижение доли документарных аккредитивов в общем обороте безналичных расчетов. Это негативная ситуация с точки зрения уменьшения суммы дебиторской и кредиторской задолженности среди субъектов хозяйствования. Так как документарный аккредитив имеет гарантию платежа. Каждая из этих форм гарантирует оплату за поставленные товары и услуги.

Сумма платежа по выпущенным аккредитивам депонируется на отдельном счете (счет 22602 в банках республики). В случае необеспеченных аккредитивов гарантия оплаты выдается коммерческим банком. В то же время, когда дебиторская задолженность получена, платеж производится коммерческим банком, если на текущем счете покупателя отсутствуют денежные средства.

¹⁵ Рассчитано автором на основании статистических данных Центрального банка Республики Узбекистан.

Однако, действующая система электронного документооборота в коммерческих банках Узбекистана имеют следующие недостатки:

*электронный обмен документами возможен далеко не со всеми контрагентами из-за отсутствия единого информационного пространства;

*в банках не налажена эффективная система создания компетентной службы поддержки и сопровождения, способной оперативно отвечать на все вопросы пользователей и быстро устранять возникающие проблемы в работе с системой;

*на внедрение электронного документооборота в деятельности клиентов банков требуются большие затраты;

*уровень корпоративной культуры остается на низком уровне. Поскольку, каждый сотрудник компании знает о всех корпоративных процессах, поскольку подразделения имеют единое информационное поле.

Научные предложения и практические рекомендации

На наш взгляд, для повышения эффективности электронного документооборота в банках на основе инноваций необходимо принять следующие меры:

1. Необходимо повысить эффективности инфраструктуры путем создания собственное внутреннее облако, в котором разработчикам уже предоставляется основная часть инфраструктуры; внедрения тарифную модель управления информационными технологиями, которая обеспечивает максимальную прозрачность затрат, в том числе в части инфраструктуры

Это не только радикально сокращает время получения мощностей, но и изменяет опыт ее использования.

2. Стратегические инициативы коммерческих банков должны базироваться на глубоком понимании потребностей клиента.

В рамках развития корпоративных аналитических платформ обеспечить значительное сокращение время получения доступа к данным по подписке в режиме самообслуживания. Кроме того, для быстрой и удобной работы с AI-моделями банки должны реализовать единое рабочее место для внутренних специалистов по работе с данными, которое включает все необходимые инструменты для создания и обучения моделей.

Также важным фокусом развития является стоимость хранения огромных массивов данных. Банки должны планировать ряд мер, направленных на снижение стоимости хранения информации.

3. Необходимо повысить эффективность инструментов электронного документооборота в коммерческих банках путем активного использования цифровых технологий – Искусственного интеллекта и Биг дата (BigData).

Искусственный интеллект в иностранных банках используется для решения целого спектра задач, но основная его цель – это удовлетворение потребностей клиентов посредством разработки необходимых инструментов. Кроме того, искусственный интеллект в банковской сфере направлен на персонализацию банковских продуктов и предложений. Посредством

искусственного интеллекта зарубежные банки снизили временные затраты на сбор и обработку информации, поступившей от постоянных и потенциальных клиентов. Искусственный интеллект, внедренный в деятельность иностранных банков, также дает возможность предоставление vip- клиентам доступ к банковским ячейкам по сканированию ладони; идентификации клиентов по голосу, мимике и распознаванию лица.

BigData имеет широкое применение в зарубежных странах. BigData в банковском секторе позволяет анализировать большие потоки информации.

Посредством BigData сотрудники иностранных банков могут отслеживать «цифровые следы» в сети интернет которые в свою очередь позволяют формировать индивидуальные предложения для клиентов. Также сведения, полученные посредством BigData, дают возможность зарубежным банкам проводить сегментирование клиентов, формировать основные предложения в разрезе сегментов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Теряева А.С. Внедрение в банке электронного документооборота на основе blockchain: проблемы и перспективы//Электронный журнал «Науковедение». – Москва. 2017. – № 6.
2. Акчурин П.И. Современные финансовые инструменты международных расчетов//Проблемы экономики и юридические науки. – Москва, 2018. – №5.
3. Hershey O. Letters of Credit. – Harward Law Review. – Vol. 32. – P. 1 (1918).
4. Глинских А. Мировой рынок систем электронного документооборота. - URL: <http://citforum.ru/consulting/article1.8.200222.html>.
5. Финансовые технологии//www.cberbank.ru (Сбербанк, Россия).
6. Закон Республики Узбекистан «Об электронном документообороте» №611 от 29 апреля 2004 года//Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 20, ст. 230.
7. Развитие информационно-коммуникационных технологий в банках//www.cbu.uz (Центральный банк Республики Узбекистан).