

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

ТАШКЕНТСКИЙ ФИНАНСОВЫЙ ИНСТИТУТ

ОТДЕЛ МАГИСТРАТУРЫ

На правах рукописи:
УДК 336.71 (657.1)

ВОРОНИН РОМАН СЕРГЕЕВИЧ

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ
СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННО-
КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ОРГАНИЗАЦИЯ ИХ УЧЕТА**

Специальность: 5A230702 – «Банковский учет и аудит»

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание степени «Магистра экономики»

Научный руководитель:

к.э.н. доц. Муругова И.А.

ТАШКЕНТ - 2017

СОДЕРЖАНИЕ

	С.
ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава I. НАУЧНО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИКТ.....	11
1.1. Методологические аспекты предоставления банковских услуг на основе внедрения информационных технологий.....	11
1.2. Мировой опыт предоставления банковских услуг в условиях развития ИКТ.....	14
1.3. Классификация основных видов банковских услуг.....	21
Выводы по главе I.....	33
Глава II. АНАЛИЗ ОКАЗАНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИХ УЧЕТА В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ УЗБЕКИСТАНА В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ИКТ.....	35
2.1. Нормативные и практические основы предоставления банковских услуг в Республике Узбекистан и осуществления их учета.....	35
2.2. Анализ методов внедрения современных ИКТ при оказании банковских услуг.....	49
2.3. Организация учета современных услуг в коммерческих банках.....	56
Выводы по главе II.....	62
Глава III. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ОРГАНИЗАЦИИ ИХ УЧЕТА В УСЛОВИЯХ КРУПНОМАСШТАБНОГО РАЗВИТИЯ ИКТ.....	63
3.1. Основные направления развития современных банковских услуг в условиях широкомасштабного распространения ИКТ.....	63
3.2. Совершенствование учета банковских услуг в условиях дальнейшего развития ИКТ.....	71
Выводы по главе III.....	79
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	81
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	84
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	90

ВВЕДЕНИЕ

Сущность и актуальность темы. Одним из основных направлений дальнейшего развития Республики Узбекистан, является внедрение новых банковских продуктов и услуг, внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в банковскую сферу экономики, так как это приведет к повышению конкурентоспособности банковской системы, кардинальному росту качества банковских продуктов и следовательно, ускорению модернизации отраслей национальной экономики в целом.

Исходя из Государственной программы по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 — 2021 годах в «Год диалога с народом и интересов человека» предусматривается увеличение объемов и частоты безналичных платежей, в том числе с помощью внедрения современных форм электронных платежей в различных сферах экономики, а так же содействие бизнесу, с увеличением скорости проведения операций¹. Это означает, что в настоящий момент для банковской системы становится приоритетной задача предоставления услуг на основе современных ИКТ, что в свою очередь приводит к необходимости совершенствования организации учета оказываемых банками услуг. Это позволит осуществить выполнение поставленных задач в рамках Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 — 2021 годах .

Необходимо отметить то, что на данный момент «...было обеспечено дальнейшее укрепление банковской системы, повышение уровня капитализации и расширение инвестиционной активности банков. Совокупный капитал банковской системы увеличился по сравнению с 2014 годом на 23,3 процента и достиг 7,8 триллиона сумов. За последние пять лет данный показатель вырос в 2,4 раза. Уровень достаточности капитала нашей

¹Государственная программа по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 — 2021 годах в «Год диалога с народом и интересов человека» <http://strategy.gov.uz/uz/lists/docview/22>

банковской системы составляет почти 24 процента, что в 3 раза превышает общепринятые международные стандарты, а ее ликвидность – в 2 раза выше самых высоких индикаторных оценок...»¹. Это, как и в целом развитие национальной экономики, привело к значительному повышению уровня жизни, что привело к широкому использованию современных ИКТ. В настоящее время почти в каждой второй семье имеется персональный компьютер, а количество мобильных телефонов составляет 234 аппарата на 100 семей.² Это наглядно демонстрирует значительные возможности для предоставления банками Узбекистана услуг населению на основе самых современных информационно-коммуникационных технологий.

В связи с этим перед коммерческими банками нашей страны неизбежно встает задача модернизации предоставляемых услуг с использованием современных ИКТ и открываются перспективы разработки новых современных не имеющих аналогов в мировой практике банковских продуктов. Информационно-коммуникационные технологии, Интернет и прочие высокотехнологичные решения открывают целую вселенную для дальнейшего развития банковского сектора Узбекистана, как и национальной экономики в целом.

Объект и тема исследования.

Объектом исследования является деятельность коммерческих банков Узбекистана. Предметом исследования являются экономические отношения, складывающиеся в процессе предоставления банковских услуг на основе современных информационно-коммуникационных технологий и в процессе организации их учета в коммерческих банках.

Научная новизна. Поскольку, одним из основных направлений дальнейшего развития Республики Узбекистан, широкого внедрения новых банковских продуктов и услуг является внедрение современных

¹Доклад Первого Президента Республики Узбекистан Ислама Каримова на расширенном заседании Кабинета министров, посвященном итогам социально-экономического развития страны в 2015 году и важнейшим приоритетным направлениям экономической программы на 2016 год – Пресс-служба Президента Республики Узбекистан, режим доступа 14.03.2016; <http://www.press-service.uz/ru/news/5226/>.

² там же

информационно-коммуникационных технологий в банковскую сферу экономики, предоставление банковских услуг на основе современных информационно-коммуникационных технологий приобретает важное значение в национальной экономике - это приведет к ускорению модернизации отраслей экономики Узбекистана в целом. Это так же относится к организации учета современных банковских услуг на основе ИКТ. В работе:

- изучены различные определения понятия услуги, на основе которых проведен анализ термина «банковская услуга», что позволило критически переосмыслить различные термины, характеризующие современные банковские услуги на основе информационных технологий, выявить наиболее полное и точное определение такого вида услуг, предоставляемых банками в настоящее время;

- обобщен мировой опыт предоставления банковских услуг в условиях развития ИКТ за последние годы, как на примере стран ближнего зарубежья, так и экономически развитых стран мира. На основе вышеизложенного обоснована классификация основных видов современных банковских услуг с учетом последних достижений в сфере информационно-коммуникационных технологий;

- рассмотрена нормативно-правовая база предоставления данного вида банковских услуг в Республике Узбекистан, а так же проведен анализ их оказания с учетом особенностей развития национальной экономики. На этой основе разработаны предложения по совершенствованию нормативно-правовой базы оказания современных банковских услуг;

- разработан ряд методов внедрения современных ИКТ при оказании банковских услуг, а так же даны рекомендации относительно ведения их учета на основе изучения методических положений, действующих в сфере банковской деятельности Республики Узбекистан;

- рассмотрены основные направления развития современных банковских услуг на основе информационно-коммуникационных технологий,

как в Республике Узбекистан, так и в мировой практике, на основе чего предлагаются различные варианты их совершенствования и расширения применения в национальной практике.

Основные вопросы и теории исследования состоят в том, чтобы на основе изучения научно-методологических положений предоставления банковских услуг в условиях широкого внедрения современных информационно-коммуникационных технологий и организацию их учета, анализа тенденций банковско-финансовой сферы, изучения мирового опыта разработать предложения по совершенствованию предоставления электронных банковских услуг и обосновать рекомендации по улучшению их учета.

Анализ использованной литературы

Исследованиями проблем банковского дела и содержанием банковских услуг в разные годы занимались отечественные экономисты: Муллажонов Ф. М.¹, Кадиров А. К., Ходиев Б. Ю., Жумаев Н. Х., Каримов Н. Г., Костина Л. М., Каралиев Т. М, Муругова И. А., Наврузова К. Н. и другие. Среди зарубежных авторов стоит отметить таких экономистов, как Дойль П., Бухвальд Б., Вебер А., Стуфле Ж., Гильфердинг Р., Заубер В., Рид Э., Гилл Э., Смит Р., Миллер Р., Роуз П., а так же ряд российских специалистов, в частности: Букато В. И., Бабичева М. Ю., Белоглазова Г. Н., Головина Ю. В., Жукова Б. Ф., Кроливецкая Л. П., Лаврушин О. И., Мигулина П. П., Ширинская Е. Б.² и других. Данные ученые рассматривают различные аспекты деятельности банковской сферы.

¹ Муллажонов Ф.М. Узбекистон Республикаси банк тизими. -Т.: Узбекистан. 2015; Ходиев Б.Ю., Мусалиев А.А., Бегалов Б.А. Выбор, оценка и управление техническими средствами. Учебно – методическое пособие; Жумаев Н.Х., Кудайбергенов Ж.М. Международные финансовые отношения: Валютный курс и пути их регулирования. -Ташкент: "Iqtisod-Moliya", 2006; Каримов Н.Г., Костина Л.М. Бухгалтерский учёт и операционная техника в коммерческих банках: Учебник; Банковский аудит. Учебное пособие. Т. М. Каралиев, М. М. Файзуллаева. Мин ВУЗ РУз. Т.: IQTISOD-MOLIYA, 2014; Муругова И.А. Операционная техника и учёт в банках. 2010; Дойль П. Менеджмент: стратегия и тактика Санкт-Петербург: Питер, 1999. - (Теория и практика менеджмента); Бухвальд Б. Техника банковского дела. - М.: Финансы, 2003; Гавальда К., Стуфле Ж.: Банковское право. Финстатинформ, 1996; Роуз П.С. Банковский менеджмент. Часть 1 Главы с 1 по 16/ Под ред. И.В. Башниш, И.Е. Новикова. - М.: Дело, 1997.

² Букато, В. И. Банки и банковские операции в России / В. И. Букато, Ю. В. Головин, Ю. И. Львов ; Ред. М. Х. Лапидус; Белоглазова, Г. Н. Б35 Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка : учебник для бакалавров / Г. Н. Белоглазова [и др.] ; под ред. Г. Н. Белоглазовой, Л. П. Кроливецкой. Деньги.

В трудах авторов по-прежнему нет единого подхода к трактовке термина «банковская услуга», а также к их классификации в современных условиях. Каждый из существующих подходов имеет право на существование, в той или иной степени дополняя друг друга, давая более полное представление об этом понятии, классификации и учете в бухгалтерской сфере. Остаются недостаточно исследованными отдельные аспекты, связанные с формированием обоснованной, полной классификацией банковских продуктов в условиях внедрения новейших ИКТ. Много нерешенных вопросов имеется в вопросах учета банковских услуг, предоставляемых в электронной форме.

Рассматриваемые авторами исследований проблемы предоставления банковских услуг в последние десятилетия неизбежно связаны с уровнем развития информационно-коммуникационных технологий. Методологические аспекты развития ИКТ рассматривались в трудах таких известных зарубежных ученых, как Титоренко Г.А.¹, Косарев В.П.², в работах которых представлены методологические основы разработки ИКТ, методы анализа информационных систем отраслей и предприятий. Труды другого российского экономиста Дик В.В.³, посвящены разработке методологии формирования решений в экономических системах и инструментальным средствам их поддержки.

Современные учёные Узбекистана также уделяют большое внимание разработке и применению информационно-коммуникационных технологий в различных отраслях национальной экономики, в том числе в банковской

Кредит. Банки: Учебник. / Под ред. Г. Н. Белоглазовой Белоглазова Г. Н. – М.: Высшее образование, 2009; Банковское дело. Под ред. Лаврушина О.И. 8-е изд., стер. - М.: 2009; Титоренко Г.А. Информационные системы в экономике. – М.: Юнити, 2008; Косарев В.П., Левит Б.Ю., Шуремов Е.Л., Анненков А.П., Лёвочкина Г.А., Мамонтова Е.А. и др. Информационные системы в экономике.- М.: Финансы и статистика, Перспектива, 2004; Дик В.В. Методология формирования решений в экономических системах и инструментальные среды их поддержки. – М. :Финансы и статистика, 2000.

¹ Титоренко Г.А. Информационные системы в экономике. – М.: Юнити, 2008.- 258с.

² Косарев В.П., Левит Б.Ю., Шуремов Е.Л., Анненков А.П., Лёвочкина Г.А., Мамонтова Е.А. и др. Информационные системы в экономике.- М.: Финансы и статистика, Перспектива, 2004. – 160с.

³ Дик В.В. Методология формирования решений в экономических системах и инструментальные среды их поддержки. – М. :Финансы и статистика, 2000.- 300с.

среде. Так, Арипов А.Н.¹ в своих работах представил обзор рынка информационно-коммуникационных технологий с точки зрения системного подхода и на основе данного исследования выдвинул концепцию управления на макроуровне. Такие известные экономисты Узбекистана, как В.К. Кабулов², А.С. Абдугаффаров, Т.Ф.Бекмуратов, С.С. Гулямов³, представили в своих работах новые инновационные подходы по формированию информационных потоков, разработке информационных систем и технологий для различных экономических объектов на основе математического и алгоритмического подхода. Такие экономисты, как Р.Х.Алимов⁴, Э.Ж. Жаббаров, Б.Ю. Ходиев⁵ уделили в своих научных разработках большое внимание эконометрическому анализу и менеджменту информационных систем в Республике Узбекистан. Другой известный экономист, А.Т.Кенжабаев предлагает подходы по формированию национальной системы информатизации в предпринимательской деятельности, Ф.С. Агзамов - в своих работах рассматривает эффективность использования Интернета в Республике Узбекистан, динамику его инфраструктуры, предлагает развитие Интернет-технологии на ближайшую перспективу. В научных трудах Б. А. Бегалова⁶ выдвинута концепция формирования информационно-коммуникационного рынка в условиях становления информационного общества и методы эконометрического моделирования тенденций их развития, Р.А.Дадабаева – обосновывает перспективные направления развития менеджмента информационных систем в условиях глобализации экономики, А.А.Мусалиева⁷ - уделяет внимание

¹ Арипов А.Н. Ахборот коммуникациялар соҳасида бошқарув тизимини такомиллаштириш муаммолари. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертация автореферати.-Т: 2004. – 24с.

² Кабулов В.К. Кибернетическая наука Узбекистана: прошлое, настоящее, будущее. // Проблемы информатики и энергетики. – Ташкент, 2004.- № 1. - С. 3-14.

³ Гулямов С.С., Абдурахманов К.Х., Абдуллаев А.М., Дадабаев Ш.Х. Региональная экономика и управление. - Т.: Fan va texnologiya, 2007, - 750 с.

⁴ Гулямов С.С., Алимов Р.Х., Лутфуллаев Х.С. ва бошқ. Ахборот тизимлари ва технологиялари. - Т.: Шарк, 2000, - 640 б.

⁵ Ходиев Б.Ю., Мусалиев А.А., Бегалов БА. Менеджмент информационных систем. – Т.:ФАН, 2007

⁶ Бегалов Б.А. Ахборот-коммуникациялар бозоринг шаклланиш ва ривожланиш тенденцияларини эконометрик моделлаштириш. ИФД илмий даражаси даъвогарлигига диссертация иши. Т.: 2001, - 330 с.

⁷ Мусалиев А.А., Бегалов Б.А. Информационно-коммуникационные технологии в национальной экономике.- Т.:ТГЭУ, 2008. – 146 с.

развитию информационно-коммуникационных технологий в национальной экономике Узбекистана.

Однако, несмотря на определенный научный задел, накопленный в сфере развития ИКТ, необходимо признать, что и здесь многие вопросы остаются недостаточно изученными. В этих условиях появление и распространение новых видов банковских продуктов сдерживается недостаточным внедрением современных систем ИКТ, а также низким уровнем учета услуг в бухгалтерской сфере, налогообложении отдельных видов электронных услуг. Из-за недостаточной эффективности использования ИКТ отдельные коммерческие банки испытывают финансовые трудности (некоторые банки – лишаются лицензии и закрываются из-за убыточности своей деятельности). Это требует проведения дополнительных исследований проблем, связанных с предоставлением банковских услуг на основе современных информационно-коммуникационных технологий и организацию их учета в бухгалтерской сфере. Актуальность и недостаточная разработанность проблемы позволили определить тему данной диссертационной работы, ее цель и круг решаемых задач.

Описание методов, применяемых в исследовании. В данной научной работе применяется ряд, как традиционных так и современных исследовательских методов в частности: научная абстракция и обобщение данных, сравнительный, статистический и структурный анализ, операционно-стоимостный метод.

Теоретические и практические результаты. В магистерской диссертации на тему «Предоставление банковских услуг на основе современных информационно-коммуникационных технологий и организация их учета», рассматриваются методологические основы предоставления банковских услуг, в том числе и современных, с использованием новейших ИКТ, актуальные вопросы деятельности коммерческих банков, зарубежный опыт в банковской сфере. На основе анализа обоснованы научно-

практические рекомендации по совершенствованию этой сферы, которые могут быть использованы на практике.

Разработанные предложения могут быть использованы для улучшения процесса предоставления банковских услуг и их учета в коммерческих банках Узбекистана, повышению их качества и ценности для конечного клиента.

Структура работы. Исследование состоит из 3 глав, 8 параграфов и включает в себя введение, основной текст, заключение, список использованной литературы, приложения.

ГЛАВА 1. НАУЧНО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИКТ

1.1. Методологические аспекты предоставления банковских услуг на основе внедрения информационных технологий

Научно-методологические основы предоставления банковских услуг на основе современных информационно-коммуникационных технологий и организации их учета в коммерческом банке заложены в специфике его деятельности, результатом которой является создание банковского продукта и услуг. Банковским продуктом являются: создание платежных средств и предоставление банковских услуг.

Первоначально целесообразно рассмотреть используемое в экономической литературе определение «услуга» в целом. Существует множество определений понятия «услуга» (табл. 1):

Таблица-1.1

Различные определения понятия «услуга», используемые в научной литературе¹

Используемые определения понятия «Услуга»		
Услуга – это все виды труда, непосредственно не занятые изменением и приобретением форм материи и сил природы. Это виды труда, которые посредством обслуживания самого потребления вещей, направлены на удовлетворение разнообразных индивидуальных запросов населения	Услуга – это виды деятельности, работ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Это блага, предоставляемые не в виде вещей, а в виде деятельности	Услуга – это работа, выполненная для удовлетворения чьих-либо нужд, потребностей, хозяйственных или других удобств, предоставляемых кому-либо.

¹Составлено автором на основе: Иванов А. Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2002; Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б. Современный экономический словарь. - 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М. 479 с. 1999; COLLINS Словарь по экономике. Кристофер Пасс, Брайен Лоуз, Лесли Дэвис. – СПб. «Экономическая школа», 2004.

Сделав анализ данных определений можно увидеть, что каждое понятие «услуга» не включает материальный фактор деятельности, а связан с невещественными процессами. Тем не менее, для оказания услуг необходимо выполнять отдельные действия, т.е. осуществлять ряд операций. Исходя из вышеперечисленных определений и особенностей банковской деятельности, сформулируем определение банковской услуги.

На наш взгляд, банковская услуга - это технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, предназначенные для обслуживания клиентов, и проявляющиеся в проведении банковских операций. Для более детального понимания данного понятия рассмотрим основные этапы развития теории банковских услуг (см. Приложение 1.1).

В настоящее время банковские услуги продолжают эволюционировать. За последние десятилетия в мире наблюдается крупномасштабный процесс распространения ИКТ, который затронул и сферу банковской деятельности. Банковские услуги все больше стали использовать технические средства, которые многократно ускорили банковские операции и повысили качество предоставляемых услуг. В банковской деятельности стали появляться новые термины и понятия: электронный банкинг, дистанционное банковское обслуживание, терминал, инфокиоск, клиент-банк, интернет-банкинг, мобильный банк, электронные деньги и другие. В экономической литературе до настоящего времени не существует единства во мнениях среди авторов относительно определений этих явлений (более подробно см. Приложение 1.2).

По нашему мнению, понятие электронного банкинга значительно шире и охватывает все способы электронного управления финансовыми средствами – от традиционных систем «клиент-банк» до инновационных продуктов, включая электронные деньги и платежные терминалы.

Мы поддерживаем позицию К. Скиннера, утверждающего, что сегодня в банковском деле произошли радикальные изменения, что банкинг уже – «цифровой рынок, основанный на виртуальных финансовых отношениях, оформленных электронными транзакциями»¹. Таким образом, можно согласиться с мнением российских экономистов в том, что современный электронный банкинг – это технология предоставления финансовых услуг, при которой поставщик услуг и клиент (потребитель услуг), взаимодействуют посредством информационно-телекоммуникационных систем, будучи максимально юридически и технически защищены от сопутствующих банковских рисков².

Из приведенного определения электронного банкинга видно, что он охватывает все виды банковских услуг, оказываемых с помощью современных информационных технологий. Дальнейшее развитие электронного банкинга требует, одной стороны, особого внимания банковского менеджмента, так как вносит существенные изменения как в типичные банковские риски, так и в способы уменьшить влияние этих рисков на результаты банковской деятельности. С другой стороны, развитие современного банкинга невозможно без совершенствования законодательства в области банковских услуг, оказываемых на основе современных ИКТ.

В настоящее время за клиентов в финансовой сфере активно борются не только банки, но и небанковские структуры, что обуславливается особенностями современной экономики, основанной на ИКТ. Теперь при выборе поставщика финансовых услуг для клиента важно, каким способом, в какое время и где он может воспользоваться предоставляемыми услугами.

¹ Скиннер К. Будущее банкинга: мировые тенденции и новые технологии в отрасли. Минск: ГревцовПаблицер, 2009. С. 18.

² Аксенов Валерий Сергеевич, Обухов Владимир Владимирович Электронный банкинг в системе банковских услуг // Экономический журнал . 2013. №3. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/elektronnyy-banking-v-sisteme-bankovskih-uslug> (дата обращения: 12.03.2016).

Сегодня требованием клиентов является получение финансовых услуг по формуле $24*7*365$, т.е. 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.¹

Одним из ответов на эти вызовы стал быстрый рост числа электронных банковских технологий, предлагаемых на рынке. Это электронные системы прямого перечисления платежей, электронные деньги, банковские продукты по Интернету, банковские терминалы и автоматизированные отделения банков. Одновременно все больший оборот набирают небанковские электронные платежные системы (Click, WebMoney, PalPay). Мы полагаем, что финансовые услуги, предоставляемые с использованием средств телекоммуникации, можно объединить под общим понятием «электронный банкинг», который от традиционного банкинга отличается способом предоставления банковских услуг.

Таким образом, рассмотрев методологические аспекты предоставления банковских услуг на основе внедрения современных информационно-коммуникационных технологий можно отметить, тот факт, что в литературе на настоящий момент отсутствует четкая терминология, описывающая предоставление данных видов банковских услуг. В настоящее время наблюдается тенденция активного развития и внедрения ИКТ в деятельность коммерческих банков.

1.2. Мировой опыт предоставления банковских услуг в условиях развития ИКТ

Широкие функциональные возможности банков определяют их высокую значимость в обеспечении финансовой стабильности и перспектив развития мировой экономики. Именно поэтому в развитых странах мира государством создаются дополнительные стимулы для развития этой отрасли

¹Банкинг в информационной экономике: учеб. пособие // В.С. Аксенов, Ю.Н. Нестеренко, А.В. Осиповская и др. М.: Экономика, 2012. С. 155.

и привлечения в неё самых передовых достижений информационно-коммуникационных технологий (более подробно см. Приложение 1.3).

В Узбекистане также активно внедрялись информационно-коммуникационные технологии в банковскую сферу. Однако непосредственно внедрение и использование ИКТ банком ещё не гарантирует предложение им современных услуг на базе ИКТ клиентам. Если проследить непосредственно интеграцию высоких технологий в банковские услуги, доступные широким слоям его клиентам, то можно также, как и в случае непосредственного использования ИКТ в банковской деятельности, отметить на ряд этапов.

На первом этапе использования возможностей новых технологий, открывшихся перед банками, инициатива принадлежала американским кредитным институтам. Одним из первых примеров является создание call-центров. Под ними подразумевается дистанционное обслуживание клиентов с использованием телефонной связи. Первым эту услугу предложил NorthCarolinaNationalBank, создавший большой call-центр. В 1990 г. ежедневно число обращений в систему составляло около 200 тыс. вызовов¹.

Следующим этапом в развитии современных технологий банковского обслуживания стала технология Homebanking, берущая свое начало в США с 1980-х гг. Система Homebanking позволяла пользователям проверять свои счета, подключаясь к компьютеру банка через телефон. С появлением персональных компьютеров, имеющих возможность напрямую подключаться к банковскому серверу, появилась технология PC-banking. Оба вида банкинга были востребованы частными и корпоративными клиентами.

Другим этапом развития банковских услуг на основе современных ИКТ становится открытие сети Интернет. Благодаря этому у банков появилась возможность предложить клиентам сервис на качественно более высоком уровне, поскольку обеспечивалась максимальная мобильность, доступность

¹ Аксенов Валерий Сергеевич, Обухов Владимир Владимирович Электронный банкинг в системе банковских услуг // Экономический журнал. 2013. №3. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/elektronnyy-banking-v-sisteme-bankovskih-uslug> (дата обращения: 24.04.2016).

услуг и комфорт. Теперь, благодаря Интернету, можно не выходя из дома, используя удобный и понятный интерфейс, осуществлять практически любые банковские операции.

Но на этом развитие банковских услуг не остановилось. Примером служит то, что появились качественно новые банковские продукты, которые в свою очередь привели к появлению нового типа банка. Первым из такого рода банков в мире, представляющим услуги через свой web-сайт в сети Интернет, в 1995 г. стал SecurityFirstNetworkBank в США. Этот банк не имел ни одного физического офиса. В Европе аналогичным банком в 1996 г. стал AdvanceBank (Германия). В 2001 г. японское правительство выдало лицензию на открытие онлайн-банка корпорации Sony. Только за первый месяц работы в нем была открыта 21 тысяча счетов. Успехи американских и японских виртуальных банкиров вдохновили остальных. Сейчас все крупные банки кроме стандартного обслуживания в отделениях предлагают клиентам и полноценный сервис в режиме он-лайн. Мир захлестнула мода на так называемый direct-banking – банковские услуги без создания сети отделений, то есть через Интернет или телефон. Такая тенденция имеет объективные основания: растет популярность покупок и других транзакций через Интернет на фоне глобализации банковской деятельности.

Если рассмотреть опыт ближайших к нам государств, то можно отметить Казахстан и Россию в плане предоставления банковских услуг. Эти государства долгое время значительно отставали от развитых стран, так как не было опыта использования новейших технологий. Лишь к началу XXI века они накопили достаточный потенциал для развития технологий подобного рода. У банков появилось стремление выйти на мировой уровень, возникла необходимость совершенствовать банковскую сферу, искать новые формы обслуживания и как следствие – применять информационные технологии.

Так, первым банком в российской истории банковского дела, который ввел новейшие технологии был Автобанк, который в мае 1998 г. использовал счет он-лайн и внедрил систему его управления. Система «Домашний банк» позволяла через Интернет управлять банковскими счетами. Система являлась собственной разработкой специалистов банка и была ориентирована на обслуживание физических лиц. По своим функциональным возможностям система Автобанка в целом соответствовала мировым аналогам. Но вскоре после выхода на рынок России накрыл экономический кризис, последствия которого отразились не только на перспективах российского интернет-банкинга, но и в целом на интересе к таким высокотехнологичным решениям у клиентов.

Вторым банком, предложившим услугу интернет-банкинга в нашем ближайшем зарубежье, был Гута Банк. Система Телебанк, используемая для оказания этой услуги, была разработана в 1997 г. Изначально в рамках системы клиент мог управлять счетом по телефону через оператора и круглосуточную интерактивную службу, затем появилась возможность доступа к счету через Интернет. Основной целью данной системы было создание для клиентов удобного механизма оплаты коммунальных и телекоммуникационных счетов. Так как систему ориентировали на частных лиц, основное внимание при ее разработке уделяли простоте и доступности проведения операций.

К этому времени в России крупные региональные банки стали проявлять интерес к новым банковским услугам на основе ИКТ и таким образом включились в систему удаленного обслуживания клиентов. Еще в далеком 1996 г. Екатеринбургский банк «Северная казна» начал развивать сервисы удаленного доступа к счетам юридических лиц, а с 2000 г. сервисом уже могли пользоваться физические лица. С самого начала система создавалась как универсальная. Практически во всех случаях это были системы с так называемым «толстым клиентом», под которым понималось некое автоматизированное рабочее место с установленным на нем

программным обеспечением для доступа к информационно-процессинговым ресурсам кредитной организации, его служебными базами данных, средствами криптозащиты трафика, ограничения физического и логического доступа.

Первоначально развитие этой услуги протекало медленно. К 2003 г. в России насчитывалась не более 50 тыс. пользователей услугой интернет-банкинга. Однако в последующие 5 лет данная сфера показала весьма неплохую динамику роста. Если в 2003 г. всего 17% российских банков имели собственную систему «клиент-банк», то к 2007 г. их было 55%. Первым российским банком, преодолевшим планку 100 тыс. пользователей, в 2006 г. стал Альфа-банк. На сегодня более 90% крупных банков России предоставляют своим клиентам возможность пользоваться системой онлайн-банкинга, а количество счетов физических лиц, открытых в кредитных организациях с доступом через Интернет, превысил 24 млн ед.¹

В последние годы в мировой практике банковского обслуживания акценты стали смещаться в сторону клиентов – физических лиц. Вследствие этого актуальны стали уже системы дистанционного банковского обслуживания с так называемым «тонким клиентом». В случае банковского обслуживания через Интернет это обычный интернет-браузер типа MicrosoftExplorer, NetscapeNavigator, Mozilla, Opera и пр., через который можно получить доступ к диалоговым средствам интерфейса с процессингом кредитной организации. На данном этапе развития услуг уже не требуется устанавливать специальное программное обеспечение на компьютере клиента, он сам может получить доступ к информации, хранящейся на центральном сервере банка через интернет-браузер с помощью соответствующей системы защиты.

Все более популярными в последнее время в мире в целом, как и в нашем ближайшем зарубежье, становятся системы удаленного доступа на мобильной платформе, так называемый мобильный банкинг. Это

¹Сайт Центрального банка России. <http://www.cbr.ru>

разновидность электронного банкинга, позволяющая осуществлять различные финансовые операции с помощью карманного компьютера клиента, смартфона или мобильного телефона, имеющих доступ в Интернет. Оборот интернет-банкинга в 2012 г. достиг 591 млрд руб. (прирост на 39% к 2011 г.). При этом 75% платежей через интернет-банкинг составили денежные переводы. Как ожидают аналитики, к 2017 г. оборот рынка мобильного банкинга достигнет 1,8 трлн руб.¹

Рост числа безналичных расчетов в мире тесно связан с развитием платежных систем с использованием пластиковых карт. Дебетовые карты, связанные с банковским счетом, могут использоваться через банковские автоматы, POS-терминалы, Интернет. Электронные продукты, не связанные с банковским счетом, хранят информацию об определенной сумме денег в соответствующей базе данных или непосредственно на пластиковой карте. Эта группа включает предоплатные, или авансовые, карты, например подарочные или телефонные. Популярность пластиковых карт растет, так как это удобное средство для хранения денежных средств, осуществления покупок в магазинах, оборудованных POS-терминалами, и совершения покупок через Интернет.

Сегодня существуют и бесконтактные карты. Так российский Сбербанк и Visa объявили о начале эквайринга карт VisapayWave. Технология VisapayWave позволяет оплачивать покупки и услуги в считанные минуты; обладателю карты достаточно поднести ее к терминалу, оснащенный технологией приема бесконтактных платежей. В России насчитывается более 5 тыс. торгово-сервисных предприятий, предлагающих оплатить покупки картой VisapayWave.²

В настоящее время в мире растет популярность среди пользователей Интернета и электронных денег, которые используются в различных электронных платежных системах: Яндекс.Деньги, WebMoney, QIWI, PayPal

¹Лента новостей. Информационный портал Banki.ru. <http://www.banki.ru/news/lenta/?id=4554792>

²Аксенов Валерий Сергеевич, Обухов Владимир Владимирович Электронный банкинг в системе банковских услуг // Экономический журнал . 2013. №3. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/elektronnyy-banking-v-sisteme-bankovskih-uslug> (дата обращения: 12.03.2016).

и др. В качестве примера можно привести стабильно растущий российский рынок денежных переводов без открытия банковского счета. Развиваются также системы моментальных денежных переводов.

Помимо ведущих международных систем WesternUnion и MoneyGram услуги по переводу денег за рубеж в СНГ оказывают множество менее известных компаний: Migom Европейского трастового банка, «Юнистрим» Юниаструм-банка, система экспресс-переводов Импэкс-банка и принадлежащая Русславбанку сеть Contact.

В некоторых странах, в сфере денежных переводов имеются неожиданные конкуренты банков. Так «Почта России», отделения которой открыты практически в каждом населенном пункте этой страны, предлагает услуги подобного рода, зачастую даже по ценам ниже аналогичных банковских систем переводов денежных средств.

Таким образом, сегодня на мировом рынке финансовых услуг действует большое число систем, использующих передовые информационные технологии на базе современных телекоммуникационных сетей. Современное банковское дело за рубежом становится тесно связано с информационно-коммуникационными технологиями, которые позволяют существенно повысить качество предоставляемых услуг, сделать их электронными и впоследствии интерактивными (то есть подстраивающимися под запросы конкретного пользователя – клиента банка). Вместе с этим, благодаря ИКТ, удаётся полностью автоматизировать банковскую деятельность, повысить её оперативность, надёжность и улучшить контроль. Но на этом далеко не исчерпываются выгоды от использования современных информационно-коммуникационных технологий в банковской деятельности. В настоящее время предоставляются сотни новых банковских услуг, не имеющих аналогов в прошлом и обеспечивающие высокую прибыль для банков, их использующих. Чтобы лучше разобраться во всем разнообразии услуг, предоставляемых банками клиентам следует изучить классификацию основных видов банковских услуг.

1.3. Классификация основных видов банковских услуг

В экономической литературе существует множество классификаций основных видов банковских услуг¹. Значительная часть экономистов группирует банковские услуги на специфические и неспецифические. Специфическими услугами является все то, что вытекает из специфики деятельности банка как особого предприятия. К специфическим услугам относятся три вида выполняемых ими операций: депозитные операции, кредитные операции и расчетные операции (табл. 2).

Таблица-1.2

Классификация банковских услуг в зависимости от критериев и типов²

Критерии классификации	Тип предоставляемых услуг
В зависимости от соответствия специфике банковской деятельности	Специфические услуги Неспецифические услуги
В зависимости от субъектов получения услуг	Юридические лица Физические лица
В зависимости от способа формирования и размещения ресурсов банка	Активные операции Пассивные операции
В зависимости от оплаты за предоставление	Платные услуги Бесплатные услуги
В зависимости от связи с движением материального продукта	Услуги, связанные с движением материального продукта Чистые услуги

Депозитные операции связаны с помещением денежных средств клиентов в банк во вклады (депозиты). Данной операции предшествовала сохранная операция, когда люди помещали свои ценности на сохранение в банки, обеспечивающие надежность и безопасность сбережений. В последующем сохранность денежных средств стала перерастать в сохранность от обесценения. За помещение денег на депозит клиенты банка получают ссудный процент.

¹Латус Е.Б. Рынок банковских услуг: правовое обеспечение стабильности / Е.Б. Латус. – М.: «Волтерс Клувер», 2008; Резник И.А. Развитие электронных банковских услуг: автореф. дисс. / И.А. Резник. – СПб., 2008.

²Составлено автором на основе существующих в экономической литературе классификаций.

Кредитная операция является основной операцией банка. Не случайно банк иногда называют крупным кредитным учреждением. В общей сумме активов банка основной удельный вес составляют кредитные операции. Чаще всего за счет кредитования клиентов банк получает и большую часть дохода. В современной структуре банковских операций кредитная операция не является основной. В силу экономического кризиса, инфляции и, следовательно, более высокого риска коммерческие банки предпочитают заниматься не столько кредитованием, сколько другими более доходными и менее рискованными операциями (например, валютными операциями).

Расчетные операции, которые производит банк, могут осуществляться как в безналичной, так и в наличной форме. По поручению клиентов банки могут открывать различные счета, с которых производятся платежи, связанные с покупкой или продажей товаро-материальных ценностей, выплатой заработной платы, перечислением налогов, сборов и других не менее важных платежей. При расчетах банк выступает посредником между продавцами и покупателями, между предприятиями, налоговыми органами, населением, бюджетом. При проведении расчетов банки используют различное современное оборудование, обеспечивающее быструю связь и техническую обработку документации, поступающей в банк.

Рассмотренные три типа банковских операций называют традиционными банковскими операциями. Оттенок традиционности они приобретают, прежде всего, в том смысле, что на протяжении длительного времени переходят как наследие от одного поколения банков к другому. Данные операции в своей совокупности образуют то, что называется банком.

К разряду традиционных банковских операций можно отнести и кассовые операции, по своему назначению они отражают суть банковской деятельности. Трудно себе представить, что банк, занимаясь депозитами, осуществляя кредитование и расчеты, не ведет кассовых операций.

Промежуточное положение между традиционными и нетрадиционными операциями занимают дополнительные операции. В их состав входят валютные операции, операции с ценными бумагами, операции с золотом, драгоценными металлами и слитками. Эти операции банки могут и не выполнять.

В состав нетрадиционных банковских услуг входят все другие услуги. Их достаточно много, в том числе:

- посреднические услуги,
- услуги, направленные на развитие предприятия (внедрение на биржу, размещение акций, юридическая помощь, информационные услуги и т. п.),
- предоставление гарантий и поручительств,
- доверительные операции (включая консультации и помощь в управлении собственностью по поручению клиента),
- бухгалтерская помощь предприятиям,
- представление клиентских интересов в судебных органах,
- услуги по предоставлению сейфов,
- туристские услуги и др.

Необходимо отметить, что коммерческим банкам запрещено заниматься производственной и торговой деятельностью, а также страхованием. Это объясняется спецификой деятельности кредитных институтов, которая не предусматривает оказание подобного рода услуг.

В соответствии с рассмотренной классификацией и в зависимости от субъектов получения услуги предоставляются как юридическим, так и физическим лицам. Набор услуг тем и другим лицам может быть в тех или иных банках одинаков. Неодинаковым может оказаться только их объем. В сводном перечне услуг коммерческих банков услуги, предоставляемые населению, занимают пока незначительный удельный вес, им еще предстоит увеличить количество видов операций для физических лиц (в том числе по совершению платежей, кредитованию производственных и потребительских нужд, приему вкладов и др.).

Поскольку банки аккумулируют свободные денежные средства и их перераспределяют, направляют на возвратной основе нуждающимся хозяйственным организациям, банковские услуги могут осуществляться в форме как пассивных, так и активных операций. С помощью пассивных операций банки формируют свои ресурсы (например, за счет депозитов, продажи сертификатов, кредитов, полученных у других банков, и т.п.). Осуществляя активные операции, банки размещают привлеченные и собственные ресурсы на нужды различных хозяйственных организаций и населения.

В зависимости от платы за предоставление банковские услуги подразделяются на платные и бесплатные услуги. Это, однако, не означает, что какой-то определенный тип услуг полностью является платным либо бесплатным. В задачу банка входит определить, за какую разновидность, например, расчетных операций необходимо взыскивать плату с клиентов, а за какую - плату не устанавливать. По ряду соображений отдельные операции в составе расчетных, кредитных и депозитных могут осуществляться бесплатно.

По отношению к плате за услуги и, следовательно, к доходам банка могут быть применены и другие, более детальные признаки. Нередко выделяются банковские услуги, приносящие и не приносящие банковский доход, дорогостоящие и дешевые услуги. Так, большинство активных операций позволяет банку получить доход, в то время как его пассивные операции предполагают выплату процентов по определенным видам вкладов. Некоторые банковские услуги требуют больших затрат труда, поэтому их цена дороже. Например, обработка аккредитива стоит в банке дороже, чем обычный перевод денег по платежному поручению клиента.

В зависимости от связи с движением материального продукта банковские услуги подразделяются на два вида: услуги связанные с его движением и чистые услуги. Поскольку банки своими денежными операциями обслуживают главным образом движение материального

продукта, их основная часть относится к первому виду услуг. Способствуя продвижению товаров, данные услуги банка (такие как, например, услуги предприятиям транспорта, связи, торговли) создают новую дополнительную стоимость. Чистые услуги предоставляются организациям, занятым непосредственно материальным производством, а также отдельным гражданам для удовлетворения их личных потребностей.

Продуктом банка являются различного рода услуги. В отличие, к примеру, от продукта промышленного предприятия банковский продукт не выглядит зачастую как нечто материальное, вещественное. Кредиты и расчеты совершаются в порядке записей по счетам, в безналичной денежной форме. Поэтому в отличие от отраслей материального производства, где продукт приобретает конкретную товарную форму, банковский продукт нельзя складировать, производить про запас.

Важнейшим свойством банковских услуг является их производительный характер. Уже в такой простейшей форме, как прием от населения и предприятий во вклады, заключен производительный смысл. Банк не просто собирает деньги - он превращает "неработающие", неиспользуемые денежные ресурсы в работающие активы. В равной степени это относится к кредитам, предоставляемым предприятиям и организациям на развитие своей производственной и финансовой деятельности. Банковские операции, обслуживая хозяйственную деятельность своих клиентов, способствуют развитию и ускорению производства.

Характерным свойством банковских услуг является и то, что их объектом выступают не просто деньги, перемещаемые в огромных суммах с помощью каналов банковской связи с одного счета на другой, из одного региона (предприятия, сектора экономики) в другой. Движение по счетам предприятий - это преимущественно движение капиталов в денежной форме.

Возьмем, к примеру, такую традиционную банковскую операцию, как кредитование. Известно, что кредит, предоставленный предприятию-заемщику, должен быть возвращен в банк в определенные сроки, и не просто

возвращен, а возвращен вместе с уплатой процентов за его использование. Это означает, что получатель кредита должен его использовать так, чтобы вовремя вернуть его в полной сумме и получить при этом прибыль, которая как минимум была бы достаточна для уплаты ссудного процента. Заемщик в силу характера кредитной сделки обязан применить полученные в банке денежные средства не для "проедания" (на потребительские цели), а как капитал. Когда на базе кредита возникает ссудный процент, то это означает, что ссужаемые банком деньги должны использоваться как капитал, заемщик обязан получить дополнительный доход.

Свойство банковских услуг состоит и в том, что они охватывают как активные, так и пассивные операции. Принимая вклады и "осуществляя тем самым пассивные операции, банки дают возможность своим клиентам не только хранить денежные средства в безопасном месте, но и получить определенный доход в виде процентов по депозитам. Размещая акции клиентов, предоставляя им ссуду, выполняя валютные и другие активные операции, банки оказывают существенные услуги хозяйствам, способствуют продвижению товарных масс, купле-продаже товаров, экономии общественных затрат.

Операции, выполняемые банками, могут осуществлять и другие предприятия и организации. Они не являются монополией только банка. Это относится не только к традиционным банковским операциям, но и особенно к другим услугам. Известно, например, что бухгалтерскую помощь, консультации, различные посреднические услуги, аренду сейфов и другие услуги могут оказывать специальные предприятия и агентства. Можно поэтому также заметить, что банки, будучи крупными кредитными институтами, могут выполнять небанковские операции - операции, которые традиционно выполняют другие хозяйствующие субъекты.

Такое положение связано с тем, что на рынке банковских услуг в условиях рыночного хозяйства возникает серьезная конкуренция. Появление на рынке новых продавцов банковских услуг (торговые организации,

финансово-промышленные компании, различные агентства и т.д.), зачастую сокращает возможность расширения наиболее прибыльных операций, вынуждает банки искать новые источники доходов.

Эволюция стандартного набора банковских услуг такова, что постепенно под влиянием многих факторов (конкуренция, внедрение современных ИКТ, изобретения нового банковского продукта и др.) на рынке происходит как рост их объема, так и расширение их состава. Особенно это заметно в работе коммерческих банков. Еще пару десятилетий тому назад отечественные банки не работали с сертификатами, кредитными карточками, в их профессиональном лексиконе не употреблялись такие понятия, как факторинг, лизинг, контокоррент, опцион, банкомат и др. И это понятно, так как банки работали в условиях централизованной распределительной системы, когда ряд услуг был просто не нужен. Рынок предъявил новые требования к работе: банки оказались вынужденными осваивать новейшие операции, в которых заинтересован их клиент. Постепенно, новейшие информационно-коммуникационные технологии становятся достоянием банков. Кроме традиционных банковских операций они начинают предоставлять более широкий набор своих услуг. В целом можно сказать, что в банковском секторе экономики наметилась тенденция к универсальной деятельности, универсализации банковских услуг.

В связи с ускоренным развитием ИКТ в последние годы расширяются виды банковских услуг предоставляемых в электронной форме. Расширение бизнеса требует от банка организации оперативной, удобной системы обслуживания клиентов, создавая возможности самообслуживания клиентов из дома, офиса или мультимедийного киоска, а также эффективного мониторинга предоставления банковских услуг. Однако традиционные виды банковских услуг не позволяют добиться повышения их скорости и качества. Переход к электронным банковским услугам с использованием новейших

информационных технологий – одна из современных тенденций развития банковского бизнеса¹.

Использование передовых технологий в банковском обслуживании позволяет банкам дифференцированно работать с клиентами в зависимости от их индивидуальных предпочтений, сделать доступной банковскую услугу в любое время посредством дистанционного обслуживания, минимизировать издержки, усовершенствовать обслуживание, повысить качество предлагаемых банковских услуг, усилить конкуренцию в банковской сфере.

За последние 5 лет рынок электронных банковских услуг в Узбекистане динамично развивается. Вместе с тем имеют место факторы, которые как стимулируют развитие рынка электронных банковских услуг, так и тормозят рост². К данным факторам можно отнести уровень развития банковской инфраструктуры, степень применения ИКТ в национальной экономике, техническая грамотность работников банка и населения, наличие молодых кадров, владеющих ИКТ, а также необходимость развития электронных услуг с точки зрения географических и других факторов.

Электронные банковские услуги – это новый технологический способ производства банковских продуктов, удовлетворяющих потребности клиентов с помощью электронных банковских технологий³.

В экономической литературе выделяют существенные преимущества электронных банковских услуг по сравнению с традиционными услугами: удобство для клиентов; привлечение большего числа потребителей на рынке через разные сети телекоммуникаций; возможность круглосуточного предоставления услуг; возможность быстрой диверсификации предоставляемых услуг в условиях изменяющейся рыночной среды; возможность в режиме реального времени выбрать оптимальный вид услуги из предполагаемого спектра банковских продуктов.

¹Васько Ю.Е. Современные электронные банковские технологии и их развитие. Экономика и экономические науки <http://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-elektronnye-bankovskie-tehnologii-i-ih-razvitie>

²См.: Латус Е.Б. Рынок банковских услуг: правовое обеспечение стабильности / Е.Б. Латус. – М.: «Волтерс Клувер», 2008. – 134 с.

³Жарковская Е.П. Банковское дело: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Финансы и кредит» / Е.П. Жарковская. – 7-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство «Омега-Л», 2010. – 479 с.

Банковский бизнес включает розничные и оптовые банковские услуги, отличающиеся высокой обезличенностью. Розничные услуги удовлетворяют потребности индивидуальных потребителей, а оптовые – корпоративных клиентов.

К розничным электронным банковским услугам относятся основные услуги, предоставляемые на базе банковских пластиковых карт, удовлетворяющие потребности в ликвидности через банкоматы с использованием электронных расчетов, а также сопутствующие услуги: запрос выписки, нагрузка информации о транзакциях, предоставление и оплата счетов, прием заявки на кредит и др. (Табл. 1.3 на след стр.).

К оптовым электронным банковским услугам относятся межбанковские электронные расчеты, локальные специальные и глобальные компьютерные сети («Банк-Клиент», «Интернет-Банк-Клиент» и др.) – позволяющие клиенту управлять ликвидностью, осуществлять денежные переводы, оплачивать транзакции и др. Электронные банковские услуги отличаются от традиционных банковских услуг не по полезности, а по технологии удовлетворения потребностей клиента. Поэтому наряду с обладанием традиционных признаков банковских услуг им присущи определенные особенности, такие как абстрактность, обезличенность, интерактивность обслуживания, множественность каналов доступа (Приложение. 1.4).

К числу факторов, обусловивших трансформацию традиционной банковской услуги, относятся: возросшая конкуренция между банками и парабанками, влияние иностранного капитала на российский банковский сектор, усиление процесса глобализации мировых хозяйственных связей, прогресс в области телекоммуникационных и компьютерных технологий: проникновение зарубежных банков, оснащенных новейшими банковскими инновациями, комплексными решениями обслуживания клиентов на российском рынке и др.¹ Новые виды банковских электронных услуг,

¹Резник И.А. Развитие электронных банковских услуг: автореф. дисс./ И.А. Резник. – СПб., 2008. – с.19

предоставляемых в странах СНГ, в настоящее время вытекают из основных направлений развития банковской сферы в условиях ИКТ (Табл. 1.3).

Существуют также специализированные Интернет-системы, позволяющие осуществлять определенные операции на финансовом рынке. Так, Гута-банк (Российская Федерация) предлагает клиентам осуществлять операции на фондовом рынке на условиях маржинальной торговли. Особенностью механизма маржинальной торговли Гута-банка является полная автоматизация маржинального кредитования. Используемый банком программный продукт Remote trader позволяет клиентам не только вводить заявки через Интернет в режиме реального времени (с задержкой в 2-3 секунды), но и осуществлять покупки / продажи ценных бумаг «без покрытия» без каких-либо телефонных звонков и урегулирований в режиме реального времени. На совершение покупки / продажи ценных бумаг «без покрытия» требуется то же время, что и на совершение обычной сделки. Это стало возможным благодаря использованию системы автоматического контроля лимитов: лимиты постоянно отображаются на экране в общем информационном окне и соответствие им проверяется на экране, на этапе ввода заявок.

Подобные системы представляют собой отдельное направление электронного бизнеса – Интернет-трейдинг, которым занимаются не только банки, но и финансовые компании, биржи и т.п. Наряду с Интернет-банкингом и Интернет-трейдингом получили также развитие Интернет-торговля и Интернет-страхование¹. (Более подробно см. Приложение 1.5)

В настоящее время понятие интернет-банкинг охватывает целый ряд программных продуктов, которые с определенной степенью условности можно разбить на следующие группы: системы управления счетами клиентов (системы «Интернет-Клиент банка» или коротко – «Интернет-Клиент»); платежные и расчетные системы, в том числе те, в которых интернет используется только в качестве средства передачи информации; системы

¹См.: Лаврушин О.И. Банковский менеджмент: учебник / Кол. авторов; под ред. докт. экон. наук, проф. О.И. Лаврушина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2009. – 560 с.

карточного процессинга (они могут представлять собой часть платежной системы); системы онлайн-торговли ценными бумагами; интерфейсные модули для взаимодействия с внешними системами электронной коммерции (например, модули, реализующие связь «банк – интернет-магазин», – они также могут рассматриваться в качестве части платежных систем).

В настоящее время многие коммерческие банки предоставляют свои услуги в сети интернет. Все они, так или иначе, используют специальные системы, которые позволяют клиенту иметь доступ к своему счету. Данные системы могут быть разработаны как специалистами самого банка, так и другими компаниями. Обычно стоимость услуги интернет-банкинг складывается из стоимости подключения и абонентской платы. Развитие интернет-банкинга сейчас достаточно перспективно. Все большее количество банков начинают внедрять системы, которые позволяют им взаимодействовать с клиентами через интернет. Так, по мнению специалистов, около половины всех клиентов банков, внедривших подобные системы, могут в дальнейшем использовать глобальную мировую сеть интернет для взаимодействия с банками.

Управление банковскими счетами через Интернет, или по-другому интернет-банкинг, является наиболее динамичным и представительным направлением финансовых интернет-решений, в силу наиболее широкого спектра финансовых (в данном случае банковских) услуг, представленных в системах интернет-банкинга. Подобные системы могут быть основой систем дистанционной работы на рынке ценных бумаг и удаленного страхования, т.к. они обеспечивают проведение расчетов и контроль над ними со стороны всех участников финансовых отношений.

Банки еще долго будут предоставлять услуги интернет-банкинга в комплексе с другими услугами дистанционного банковского обслуживания – классический «Банк-Клиент» и «Телефон-Клиент», потому что комплексное предоставление услуг дистанционного банковского сервиса существенно расширяет возможности клиентов по работе со своими счетами, банковской

информацией и самим банком. Банковские специалисты отмечают также высокий интерес к технологии интернет-банкинга со стороны клиентов.

Таким образом, можно с уверенностью утверждать, что процесс информатизации банковской деятельности продолжится. Основными тенденциями станут повышение качества и надежности предлагаемых продуктов и услуг, увеличение скорости осуществления расчетных операций, организация электронного доступа клиентов к банковским продуктам. Эти факторы связаны, прежде всего, со стремлением банков к достижению конкурентных преимуществ на финансовых рынках.

Переход банка на качественно иной уровень развития неизбежно требует внедрения в банковскую практику новых технологий, новых подходов и методов работы. С развитием ИКТ будут совершенствоваться и виды предоставляемых банковских услуг.

Если совсем недавно коммерческие банки традиционно предоставляли только три основных вида банковских услуг (кредитование, прием вкладов и осуществление расчетов), то в настоящее время их количество дополнилось современными электронными услугами (Интернет-банкинг, Банк-клиент, SMS-банкинг, теле-банкинг и другие). Назрела необходимость существенного пересмотра методологических основ, методик, положений об их учете с использованием современных информационно-коммуникационных технологий. Это, в конечном счете, значительно ускорит выполнение повседневных банковских процедур, повысит их качество, расширит количество клиентов за счет увеличения банковских мощностей с ростом информационно-технического, а так же коммуникационного потенциала, что увеличит прибыльность банковской сферы, и создадутся дополнительные условия для модернизации экономики, её устойчивого развития в долгосрочной перспективе.

Выводы по главе I:

- на основе изучения приводимых в экономической литературе определений понятия «Банковская услуга» нами было дано свое определение этого понятия. На наш взгляд, банковская услуга - это технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, предназначенные для обслуживания клиентов, и проявляющиеся в проведении банковских операций;

- в научной литературе на настоящий момент также отсутствует четкое определение понятия «банковская услуга, предоставляемая на основе современных ИКТ». Приводимые в экономической литературе определения сильно различаются. Нами проведен анализ существующих определений и мы пришли к выводу о том, что наиболее удачно данное понятие определяется как электронный банкинг, под которым подразумевается технология предоставления финансовых услуг, при которой поставщик услуг и клиент (потребитель услуг), взаимодействуют посредством информационно-телекоммуникационных систем, будучи максимально юридически и технически защищены от сопутствующих банковских рисков¹;

- происходит активное развитие и внедрение ИКТ в деятельность коммерческих банков. Население проявляет большой интерес к современным банковским технологиям на основе ИКТ;

- на мировом рынке финансовых услуг действует большое число систем, использующих передовые информационные технологии на базе современных телекоммуникационных сетей. Современное банковское дело за рубежом становится тесно связанным с ИКТ, которые позволяют существенно повысить качество предоставляемых услуг, сделать их электронными и впоследствии интерактивными;

¹Аксенов Валерий Сергеевич, Обухов Владимир Владимирович Электронный банкинг в системе банковских услуг // Экономический журнал . 2013. №3. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/elektronnyy-banking-v-sisteme-bankovskih-uslug> (дата обращения: 12.03.2016).

- благодаря ИКТ, удаётся полностью автоматизировать банковскую деятельность, повысить её оперативность, надёжность и улучшить контроль. Чтобы лучше разобраться во всем разнообразии услуг, предоставляемых банками клиентам в настоящее время, следует изучить классификацию основных видов банковских услуг;

- в экономической литературе существует множество классификаций основных видов банковских услуг. Значительная часть экономистов группирует банковские услуги на специфические и неспецифические;

- появление на рынке новых продавцов банковских услуг (торговые организации, финансово-промышленные компании, различные агентства и т.д.), зачастую сокращает для банков возможность расширения наиболее прибыльных операций, вынуждает банки искать новые источники доходов.

- расширение бизнеса требует от банка организации оперативной, удобной системы обслуживания клиентов, создавая возможности самообслуживания клиентов из дома, офиса или мультимедийного киоска, а также эффективного мониторинга предоставления банковских услуг;

- в перспективе основными тенденциями станут повышение качества и надежности предлагаемых продуктов и услуг, увеличение скорости осуществления расчетных операций, организация электронного доступа клиентов к банковским продуктам. Эти факторы связаны, прежде всего, со стремлением банков к достижению конкурентных преимуществ на финансовых рынках.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ОКАЗАНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ОРГАНИЗАЦИЯ ИХ УЧЕТА В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ УЗБЕКИСТАНА В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ИКТ

2.1. Нормативные и практические основы предоставления банковских услуг в Республике Узбекистан и осуществления их учета

С обретения Узбекистаном независимости началось формирование рыночной экономики. В связи с этим возникла необходимость кардинального изменения всей нормативно-правовой базы в национальной экономике. Не явилась в этом отношении исключением и банковско-финансовая сфера. В ней, как и во всех остальных сферах экономики, осуществлялось значительное изменение законодательства. Если в командно-административной системе хозяйствования банковские услуги в Узбекистане могли рассматриваться в качестве вспомогательного сектора экономики, то в настоящее время, банковский сектор выдвинулся на стратегические позиции. Сложившаяся в настоящее время банковская система рассматривается как одна из основных составляющих рыночной инфраструктуры.

Современные представления о сущности коммерческого банка, характере его деятельности и роли в экономике во многом определяют содержание и структуру банковского законодательства. Необходимо отметить, что ни в современной теории права, ни в отдельных отраслях публичного и частного права, не имеется единого определения банковского законодательства. Это можно объяснить, прежде всего тем, что во многих правоотношениях регулируемых различными отраслями права правовое положение коммерческих банков не всегда однообразно. Тем не менее, необходимо акцентировать внимание на определении «банковского законодательства», предложенным Ли А. А.. По его мнению под банковским законодательством понимается – «совокупность нормативно-правовых актов, принятых уполномоченными государственными органами в пределах своей

компетенции и регулирующие банковскую систему и банковскую деятельность.»¹ Данное определение позволяет всесторонне охарактеризовать банковское законодательство независимо от того, нормами какой отрасли права оно представлено. Из этого также можно сделать вывод, что банковское законодательство представлено совокупностью нормативно-правовых норм, присущих различным отраслям законодательства, что исключает распространённое мнение о коммерческих банках, как о субъектах лишь гражданского, финансового или банковского права.

Банковское законодательство в рамках определённой формации формировалось эволюционным путём. Так, развитие рынка недвижимости привело к образованию ипотечных банков. В целях дальнейшего развития деятельности, залоговых отношений, связанных с землей, расширения банковских услуг и эффективного использования земельного фонда Республики Постановлением Кабинета Министров РУз. №350 от 7.09.95г. был образован Специализированный государственно-акционерный ипотечный банк "Замин" (в настоящее время его функции перешли к ИАКБ «Ипотека-банк»).

Становление той или иной отрасли экономики определяло идею образования различных сельскохозяйственных, промышленных, строительных банков. Так, Постановлением Кабинета Министров РУз. № 424 от 7.11.95г. в целях финансовой поддержки дальнейшего развития автомобилестроения, создания благоприятных условий для граждан Республики Узбекистан в приобретении автомобилей образован Государственно-акционерный коммерческий банк «Асака».

Банковское законодательство Республики Узбекистан включает в себя большой массив юридических документов, состоящий из более чем, шестисот нормативно-правовых актов. Большое количество принятых нормативно-правовых актов банковско-финансовой сферы можно условно рассмотреть в четырех секторах:

¹Финансовое право. Учебник. Ли А. А. Отв.ред. проф. М.Х.Рустамбаев Т.: ТГЮИ 2003г. С.319

- Первый сектор включает в себя законодательные акты, регулирующие организацию и деятельность отдельных банков банковской системы. К ним можно отнести Закон Республики Узбекистан «О Центральном банке» от 21.12.95г., Закон РУз. «О банках и банковской деятельности» от 25.04.96г., Закон РУз. «О гарантиях защиты вкладов граждан в банках» от 05.04.2002г., и Закон РУз. «О банковской тайне» от 30.08.2003г. Этот сектор законов можно назвать институциональным, поскольку он регулирует деятельность отдельных расчётно-кредитных институтов.

- Вторым сектором в системе банковского законодательства выступают законы, относящиеся к регулированию параллельно действующих институтов и затрагивающие банковскую деятельность в той или иной степени. К числу подобных законодательных актов можно отнести Закон РУз. «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 25.05.2000г., Закон РУз. «О залоге» от 1.05.98г., Закон РУз. «Об акционерных обществах и защите прав акционеров» от 26.04.96г. и т.д. В настоящее время данные законодательные акты приняты в новой редакции с учетом новшеств в мировой и отечественной экономике.

- К третьему сектору относятся законодательные акты всеобщего действия. К их числу, к примеру, относится Конституция как основной закон страны, Гражданский кодекс и другие. Положения данных источников имеют основополагающее для банка значение, определяют принципы его деятельности, роль и место в общественно – экономических отношениях.

Идея подразделения банковского законодательства на три яруса основанных в зависимости от сферы применения законодательных актов принадлежит проф. О.И. Лаврушину¹.

Однако, помимо законодательных актов, в регулировании банковской деятельности большая роль отводится подзаконным нормативно-правовым актам, представленным, прежде всего Постановлениями Кабинета Министров, Указами Президента РУз., положениями, постановлениями и

¹Деньги, Кредит, Банки. Под. ред. проф.О.И. Лаврушина М.: ФИНАНСЫ И СТАТИСТИКА 2009г.,
Банковское дело. Под ред. проф. О.И. Лаврушина. М.:ФИНАНСЫ И СТАТИСТИКА 2008г.

письмами Центрального банка. По количественному составу подзаконные нормативные акты Центрального банка составляют большую часть банковского законодательства.

Принимая во внимание, эту особенность правового регулирования деятельности коммерческих банков, является целесообразным выделить особый, - четвёртый сектор в банковском законодательстве, имеющего своим содержанием комплекс подзаконных нормативно-правовых актов. К ним можно отнести: инструкции, положения, и др. акты Центрального банка, решения правительства и отдельных министерств и ведомств.

Необходимо отметить, что в настоящее время, характеризующееся быстрым развитием информационно-коммуникационных технологий и активизацией внешнеэкономической деятельности, использование и понимание банковского законодательства необходимо не только для самих банков, но и для всех субъектов правоотношений. В связи с этим возникает неизбежное требование, предъявляемое к правовому обеспечению банковской деятельности – отлаженная система доступа к информации о законодательстве.

Принимая во внимание, большое количество нормативно-правовых актов и отсутствие их должной систематизации и кодификации, со стороны Правления Центрального банка РУз были утверждены «Указания по ведению делопроизводства с нормативно-правовыми актами, их хранения, учёта и изучения...». № 501 (Постановление Правление ЦБ РУз. № 3/4 от 12.02 2002г.)

Данный документ возлагает на юридические службы коммерческих банков обязанность по учёту и хранению нормативно-правовых актов в системной последовательности, посредством группировки на четыре сборника, включающих в себя и инструктивные письма ЦБ РУз. Контроль за полнотой исполнения настоящих указаний ведется должностными лицами ЦБ РУз на основе соответствующих нормативно-правовых актов.

Таким образом, нормативно-правовую систему Республики Узбекистан целесообразно рассматривать в четырех секторах, что позволит сделать более детальный анализ законодательство банковской сферы и разработать на этой основе научно обоснованные рекомендации по их совершенствованию.

Изучив нормативно-правовые основы предоставления услуг коммерческими банками в Республике Узбекистан и проведя их краткий анализ можно переходить непосредственно к изучению оказания банковских услуг на основе современных информационно-коммуникационных технологий.

На практике оказание электронных банковских услуг предъявляет значительные требования, как к банковской инфраструктуре, так и к уровню квалификации непосредственно служащих банка. Более того, первичная инициатива, как показывает мировая практика, исходит от клиентов коммерческих банков, для удержания которых в рыночной экономике с большой конкуренцией банкам требуется предоставлять первоклассные услуги, что неизбежно приводит к необходимости предоставления услуг на основе современных ИКТ, то есть электронных услуг коммерческими банками.

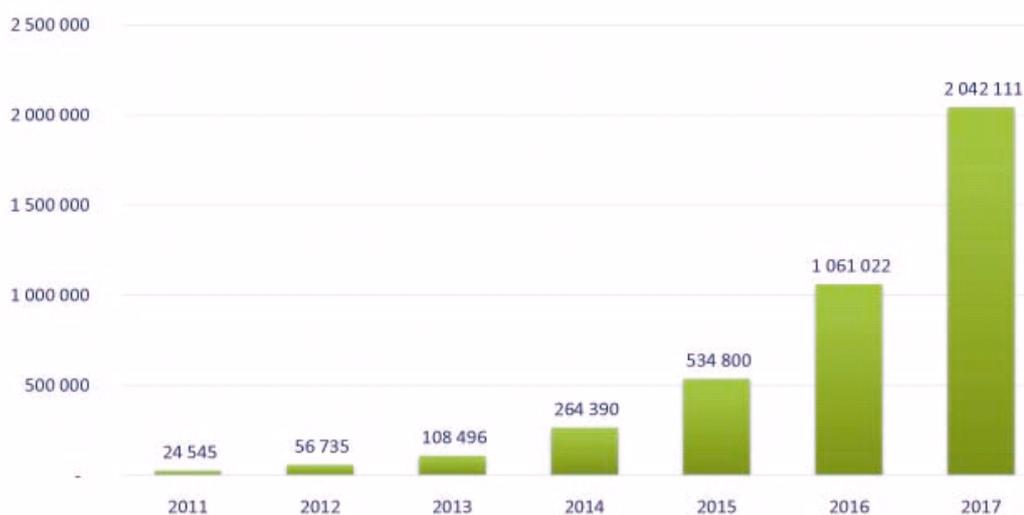


Рис. 2.1 Количество пользователей дистанционным банковским обслуживанием в Республике Узбекистан¹

Одной из распространенных услуг коммерческого банка в настоящее время является электронный банкинг. Стоит отметить, что система электронного банкинга, сложившаяся в Узбекистане, появилась не сразу (на

¹ЦБ РУз, <http://www.cbu.uz/ru/platyehnye-sistemy/30/>

рис. 2.1 можно увидеть, как изменялось количество пользователей дистанционного банковского обслуживания (в дальнейшем - ДБО) в нашей стране). Ее развитие происходило вслед за развитием информационных технологий, прогрессом как в Республике Узбекистан, так и в мире. Так стоит отметить, что с 2011 г. количество пользователей такими современными технологиями, как ДБО в нашей стране ежегодно увеличивается в геометрической прогрессии. К примеру, за период с 2011г. по 2017 г. количество пользователей возросло с 24 545 до 2 042 111 клиентов, или в более чем 80 раз. Это показывает большие перспективы для развития этой сферы банковских услуг в Узбекистане.

Хотя первый опыт дистанционного банковского обслуживания появился зарубежом, тем не менее, в Узбекистане с самого начала достижения независимости был взят курс на активное внедрение ИКТ во все сферы, из которых не была исключением и банковско-финансовая деятельность. Электронный банкинг в целом прошел несколько этапов, что привело к созданию различных систем предоставления банковских услуг: Домашний банк, Телебанк, Клиент-Банк, Интернет банкинг, Мобильный банк или WAP-сервис, систем безналичной оплаты покупок и услуг через POS-терминалы, банкоматы и посредством электронных денег.

В настоящее время в Узбекистане коммерческим банкам для успешного развития розничного бизнеса необходимо комплексное разрешение задач обслуживания массовых клиентов через электронные каналы без оперативного воздействия, через многоканальный контакт-центр и непосредственно в офисе банка. Чтобы справиться с большим потоком клиентов, банкам придётся решать задачи упрощения стандартных операций, ввести системы самообслуживания клиентов в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю (аналогичные Западным системам подобного типа).

В связи с этим банки Узбекистана стремятся расширить спектр услуг с использованием банковских технологий, а в частности – системы «Банк-

клиент», которая действует на основании Положения Центрального банка РУз «О проведении расчётов с использованием ПК Банк-клиент» от 27.06.1998 г. №402.

Система «Банк-клиент» позволяет непосредственно клиентам банка отправлять получать платёжные документы, выписки, различные справки другие документы, не выходя из дома или офиса. Если банк уже внедрил систему «Банк-клиент», то нужно заполнить договор и получать из банка все виды суммовых и валютных документов, электронную почту и другие документы.

Эта система дает банкам целый ряд преимуществ, главными из которых являются: экономия времени и средств клиента, выбор банка не зависимо от территориальной близости, оказание услуг клиенту в удобном для него месте и в удобное время, а так же многие другие. Она решает целый ряд задач связанных с подготовкой денежно-расчетных документов, формирование запросов, а так же защита данных посредством шифрования информации и использования электронной цифровой подписи. Система «Банк-клиент» отвечает самым жёстким требованиям безопасности: действия любого пользователя, как в клиентском офисе, так и в банке фиксируются в журналах. Весь обмен данными между клиентами банком надёжно защищён; подпись электронных документов осуществляют лица, указанные в банковских карточках, с помощью современных систем электронно-цифровой подписи. Система электронно-цифровой подписи функционирует на основе закона «Об электронной цифровой подписи» принятого от 11.12.2003 года №562-II.

Коммерческие банки традиционно выступают проводниками расчётных операций (Рис 2.2.). Их платёжные системы, функционирующие на основе прогрессивных технологий, обеспечивают стабильность банковской системы, снижают операционные издержки хозяйствующих субъектов, повышают ликвидность финансового рынка, эффективность

использования финансовых ресурсов и способствует проведению денежно-кредитной политики государства¹.

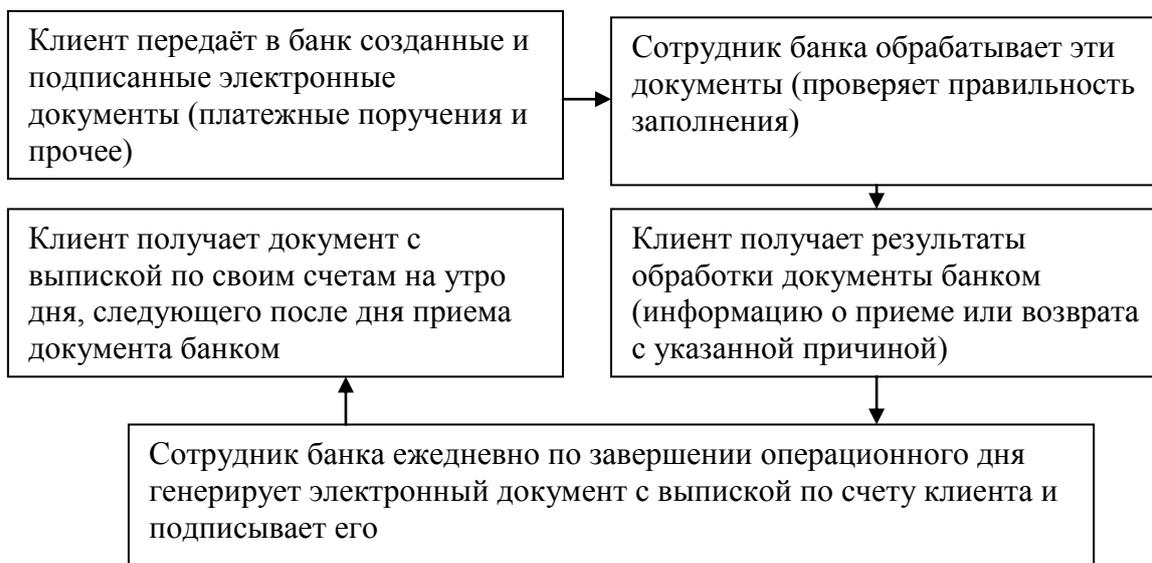


Рис 2.2 Схема электронного документооборота системы “Банк-клиент”²

Как показано на Рис. 2.2 обмен документами между банком и клиентом осуществляется при каждом сеансе связи, сразу в обе стороны, то есть от клиента в банк и из банка к клиенту. Клиент работает как удалённый пользователь на сервере банка. Взаимодействие происходит посредством центрального сервера системы. Обмен информации по каналам связи между клиентом и банком осуществляется в оговорённое договоре время. Обмен информационными запросами и сообщениями осуществляется между клиентами и банком независимо от результатов сверки оборотов и остатков на депозитных лицевых счетах. При осуществлении расчётов по системе "Банк-клиент" клиент перечисляет средства со своего счёта только в форме платёжного поручения. Электронное платёжное поручение, полученное по каналам связи от клиентов, использующих программный комплекс "Банк-клиент" проходит контроль и передаётся на обработку в операционный день банка. После осуществления оплаты электронное платёжное поручение распечатывается в достаточном количестве экземпляров, согласно Положению "о безналичных расчётах в Республике Узбекистан" и в

¹ Анарбаев Г. Роль значение электронных платежей в Республике Узбекистан//Бозор пул ва кредит. 2012.- №123. - с. 8

² Составлено автором на основе официального сайта Центрального Банка РУз (www.cbu.uz).

установленном порядке подшивается в документы дня банка и прилагается к выписке для лицевого счёта плательщика. Электронное платёжное поручение, созданное на основании денежно-расчётного документа на бумажном носителе и подтверждённое электронной цифровой подписью, полученная через программный комплекс "Банк-клиент", приравнивается к оригиналу денежно расчётного документа и имеет одинаковую с ним юридическую силу. Клиент несёт ответственность за правильность оформления и соответствие платёжного поручения в электронном и бумажном видах. Клиент обязан в сроки оговорённые в договоре, предоставить в банк оригиналы денежно-расчётных документов, отправленных в банк по системе, где они сверяются с электронными документами, заверяют подпись бухгалтера, штампом банка закреплённым за главным бухгалтером, и вместе с электронным экземпляром подшиваются в документы дня банка¹.

За период формирования банковского сектора за годы независимости наши банки добились значительных успехов в области системы удалённого электронного обслуживания. Так, Национальный банк ВЭД РУ разработал и внедрил одну из самых современных банковских услуг - систему удаленного обслуживания клиентов, или, как сейчас принято называть, Интернет банкинг (Internet-banking). Программный комплекс "Банк-Клиент", соответствует самым высоким международным стандартам. Эта система удаленного электронного обслуживания клиентов Р-Банк (R-Bank - Remote Banking) предназначена для обеспечения решения Банком важных задач, среди которых выделяются снижение расходов на обслуживание Клиентов в операционном зале Банка и уменьшения очередей, сокращение времени проведения операций со счетами Клиентов и др².

¹Положение Цб РУ О проведении расчётов с использованием программного комплекса "Банк-клиент"- 1998.-№402

²http://www.nbu.uz/bank_client

Рассмотрим динамику количества пользователей дистанционным банковским обслуживанием в разрезе коммерческих банков по данным Центрального банка Республики Узбекистан (Прил. 2.1).

Из таблицы видно, что лидирующее место по наибольшему количеству пользователей дистанционным банковским обслуживанием занимает АКБ «Агробанк» (общее количество пользователей ДБО – 826,1 тыс. клиентов). Так же значительное количество пользователей такими современными банковскими услугами имеет Национальный банк ВЭД РУз, где их общее количество на 1 января 2017 г. составило 477,7 тыс. пользователей.

В НБУ ВЭД РУз из числа общего количества пользователей ДБО на долю SMS-банкинга и мобильного банкинга приходится около 466,6 тыс. пользователей, а на долю Интернет-банкинга и системы Банк-клиент всего чуть более 11,0 тыс. пользователей. Анализ данных показывает, что дочерний банк (далее по тексту - ДБ) "Садерат Иран" банк имеет самое минимальное количество пользователей дистанционным банковским обслуживанием (общее количество по всем видам ДБО в этом банке составляет всего 24 пользователей).

Как видно из проведенного анализа наиболее распространенными услугами удаленного обслуживания является Интернет-банкинг и "Банк-клиент", которые предоставляют все коммерческие банки Узбекистана. Важно подчеркнуть, что клиент может иметь несколько пользователей (администраторов), что позволяет отслеживать персональную ответственность пользователей за процессом связи с банком¹.

Опыт создания и эксплуатации локальной дистанционной системы управления банковскими счетами (вкладом) показал, что система оказалась достаточно эффективной. За короткое время руководители и бухгалтера многих как больших, так и малых предприятий установили систему ДБО "Банк-клиент", которая удобна, проста, и существенно облегчает работу бухгалтерии клиента. В связи с этим имеется целесообразность рассмотрения

¹Джурабаев А. Роль и значение электронных платежей в РУз.//Рынок, деньги и кредит.-2008.-№131.-с.3

её применения в Республике Узбекистан более подробно. (см Приложение 2.2)

Коммерческие банки традиционно выступают проводниками расчётных операций. Их платёжные системы, функционирующие на основе прогрессивных технологий, обеспечивают стабильность банковской системы, снижают операционные издержки хозяйствующих субъектов, повышают ликвидность финансового рынка, эффективность использования финансовых ресурсов и способствует проведению денежно-кредитной политики государства. Появление и активное использование новых технологий в банках сыграло решающую роль в процессе оптимизации системы безналичных расчётов, которая за счёт повышения технологического уровня проведения платежей достигла в своём развитии качественного нового этапа.

«Интернет-банкинг» - это более совершенная модификация системы «Банк-клиент». Интернет-банкинг имеет массу дополнительных преимуществ для клиентов банка (Табл. 2.1). Данная таблица показывает возможности и преимущества дистанционного банковского обслуживания, как для самих клиентов коммерческого банка, так и для персонала кредитного института.

Таблица 2.1

Объективные преимущества «Интернет-банкинга»¹

Возможности	Преимущества
Отправление в банк всех видов финансовых документов	Отсутствие необходимости ставить дополнительное программное обеспечение
Получение выписок и документов по всем счетам в банке за любой период времени	Возможность получать оперативную информацию о состоянии счёта
Отслеживание всех этапов обработки платёжных документов в банке в режиме реального времени	Отсутствие необходимости обладать знаниями и навыками для управления счётом через Интернет
Оперативное получение сообщений об ошибках	Защита информации от чужого доступа обеспечивается шифрованием

¹ <http://bank.ru/publication/show/id/15426/>

В настоящее время в мире тысячи банков предоставляют своим клиентам возможность доступа к счёту через Интернет. Он-лайн банкинг способен сыграть важную роль в деле привлечения банками новых клиентов и повышения лояльности уже существующих. В первую очередь это относится к мелким и средним предприятиям. Для них важна не столько стоимость, а скорость обслуживания в банке.

Различие между Интернет-банкингом и традиционной схемой общения с банком не так велико, как может казаться. Банковские услуги и счета остались "на своих местах". Изменился лишь канал связи между банкирами и их клиентами. Вернее дистанционному банковскому обслуживанию добавили новые функции, ранее выполняемые исключительно офисом банка, присущие теперь и его вебсайту. В настоящее время у клиентов коммерческого банка нет необходимости в оформлении счетов или чеков на бумажной основе, и банк на этом может сэкономить свои средства.

Тем не менее, существует ряд факторов, ограничивающих широкое использование Интернет в качестве среды распространения финансовой информации. Перечислим проблемы, возникающие при использовании Internet, и приведем их возможные решения:

- неопределенность стандартов защиты данных от несанкционированного доступа и стандартов электронных платежей;
- перегруженность сети, необходимость в повышении требований к производительности серверов и пропускной способности каналов связи из-за растущего объема передаваемых данных и необходимости их постоянного обновления.

Как известно, основным законодательным актом в области бухгалтерского учёта на территории нашей Республики является закон Республики Узбекистан «О бухгалтерском учёте», принятый в 1996 г. (Новое издание 2016 г.) Он устанавливает единые методологические основы бухгалтерского учёта и отчётности для предприятий и организаций

независимо от их подчинённости и форм собственности. Им же предусмотрено, что предприятия, учреждения обязаны вести бухгалтерский учёт своего имущества, обязательств и хозяйственной деятельности на основе натуральных измерителей и в денежном выражении путём сплошного, непрерывного, документального и взаимосвязанного их отражения.¹ Коммерческие банки по подчинённости хотя и относятся к системе Центрального банка Республики Узбекистан, соблюдают указанные правила и имеют те же цели и задачи.

Такое утверждение возможно потому, что коммерческий банк – экономическое предприятие, занимающееся реализацией экономических интересов общества. Продукт банков носит стоимостной характер и состоит из платёжных собственных и привлечённых средств. Поэтому хозяйственная, а вернее уставная деятельность банка сводится к организации расчётов (платёжного оборота) в наличной и безналичной формах через вклады, кредитование, поручительства, гарантии, консультации и пр.

Бухгалтерский учёт в банках на современном этапе экономического развития представляет собой информационный поток о состоянии и движении имущества банка, денежных средствах, кредитах, фондов, о расходах и доходах, финансовых результатах, формируемый с целью управления, контроля, анализа и планирования уставной деятельности коммерческого банка. Указанная информация необходима не только банку, но и его учредителям, инвесторам, налоговым службам, прочим заинтересованным организациям и лицам. (более подробно см Прил. 2.3)

Основные современные операции коммерческих банков с использованием современных информационно-коммуникационных технологий можно отнести (но не ограничить) к расчетным операциям, которые осуществляются банками на основе Положения Центрального банка о безналичных расчётах в Республике Узбекистан (№ 60 от 12 января 2002 г.). Для их проведения банки открывают своим клиентам депозитные (расчетные), бюджетные и текущие счета. Банки осуществляет расчеты по

требованию клиента, когда тот выступает или получателем (поставщиком), или плательщиком. Для этого действующим законодательством предусмотрены различные формы безналичных расчетов, основными из которых при оказании банками ДБО являются, но не ограничиваются: платежными поручениями, хотя так же возможны расчеты: платёжными требованиями и инкассовыми поручениями. Прочие формы расчетов, в частности: расчеты чеками или аккредитивами дистанционно осуществить пока мало вероятно, хотя вполне возможно в перспективе по мере развития банковских и информационно-коммуникационных технологий, а так же повышения уровня их безопасности.

Для выполнения поручений клиентов по осуществлению расчётных операций банк открывает каждому из них расчетные (текущие, прочие) счета. В Плана счетов бухгалтерского учёта коммерческих банков предусмотрены для этих целей пассивные счета с № 20202 по № 20296.. Сальдо кредитовое отражает сумму свободного остатка денежных средств клиента; оборот по дебету – списание средств по приказам клиента или списание банком задолженности по выданному клиенту ссудам, процентов по ссудам при наступлении срока платежа, сумм безакцептных платежей; оборот по кредиту – суммы зачисленные, поступившие в адрес клиента, ссуды полученные, проценты, начисленные банком на остатки по расчётному счёту, и др.

Для зачисления и списания денежных средств банк составляет ежедневно выписки по лицевым счетам клиентов и направляет им через системы ДБО при наличии соответствующих договоренностей. Данные выписки могут так же быть направлены и чаще в зависимости от запросов самих клиентов.

Итак, после рассмотрения теории и практики предоставления современных банковских услуг и их учета целесообразно перейти к изучению методов внедрения передовых технических решений в современную банковскую деятельность осуществляемую коммерческими банками нашей страны.

2.2. Анализ методов внедрения современных икт при оказании банковских услуг.

Как показывает динамика изменения количества пользователей ДБО по данным Центрального банка Узбекистана по видам систем (Рис. 2.4). Динамичное развитие получил мобильный банкинг за прошедшие пять лет.

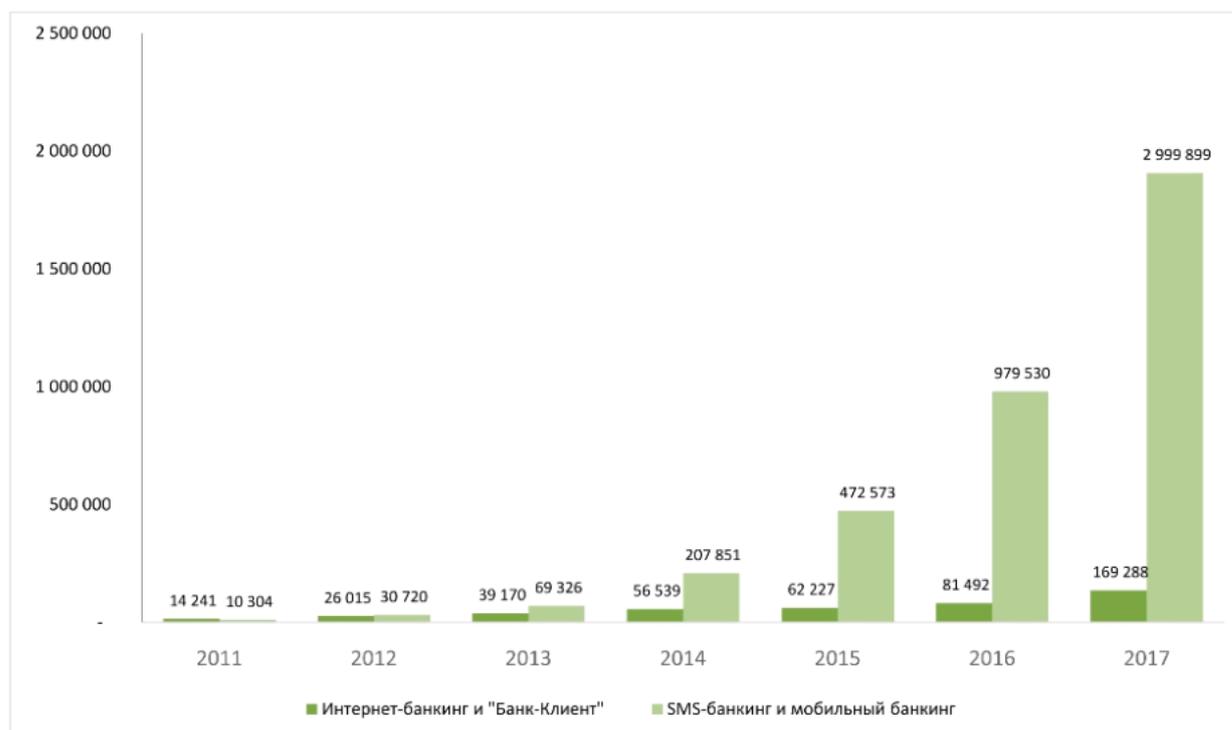


Рис. 2.4 Количество пользователей дистанционным банковским обслуживанием в РУз. по видам систем на 1 января¹

Если первоначально количество пользователей технологией ДБО возрастало пропорционально технологиям Интернет-банкинг и «Банк-клиент», то с 2013г. имело место резкое увеличение количества пользователей мобильным банковским обслуживанием. Если в 2011 г. общее количество пользователей интернет-банкингом было 14241 против 10304 по мобильному банкингу, то в 2017 г. аналогичные показатели по мобильному банкингу стали более чем в 14 раз превышать показатели по интернет-банкингу (т.е. количество пользователей интернет-банкингом составило 135 629, а количество пользователей мобильным банкингом приблизилось к отметке в 2 млн. пользователей).

¹<http://cbu.uz/Раздел>. Платежная система. Системы дистанционного банковского обслуживания. 05.01.2016

Интернет-банкинг - это предоставление банковских услуг с возможностью круглосуточного доступа в любой день недели, из любого места, где есть доступ к Интернету. Прогресс в области использования сети Интернет банками неизбежен, и в скором времени невозможно будет представить себе деятельность банка без использования Internet.

На фоне развития технологий Интернет-банкинга в Республике активно должна развиваться система «Мобильный банкинг» или «Мобильные платежи». Мобильный банкинг - это банковская технология, которая используется для осуществления клиентом банка отдельных операций посредством мобильных телекоммуникационных устройств. Мобильный банкинг представляет собой защищённый инновационный механизм удалённого доступа к традиционным банковским услугам.

В Узбекистане ОАКБ «Самарканд» стал первым в запуске мобильного банкинга в республике, который был внедрен 1 марта 2010 г. Клиенты банка смогли с помощью мобильного телефона оплачивать за услуги сотовой связи и интернет провайдеров. Мобильный банкинг является логическим развитием интернет-банкинга. Однако сегодня, во многих отечественных банках функционирует неполный его вариант, так называемый СМС-банкинг с информационным уровнем доступа, позволяющий отправлять и получать СМС-сообщения с информацией о текущих остатках и движении средств по депозитным счетам, в том числе по карточным счетам держателей пластиковых карт УзКАРТ (UZKART).

За последние пять лет в республике наблюдается активное развитие сетей мобильной связи и бурный рост пользователей. Перспективы развития мобильного банкинга в республике весьма многообещающие. По мнению многих экспертов персональные компьютеры несмотря на их популярность, не являются оптимальной платформой для доставки финансовых сервисов.

Следует рассмотреть удельный вес пользователей услуги мобильный банкинг (в том числе SMS-банкинг) по ведущим коммерческим банкам Узбекистана (Рис. 2.5). По количеству клиентов, использующих мобильный

банкинг среди банков, лидирует АКБ «Агробанк». На его долю приходится более 40 % от всех пользователей данной услуги. Так же высока доля Национального банка ВЭД Республики Узбекистан – около четверти от общего числа. Однако вызывает вопросы незначительная доля такого крупного банка, как АКБ «Народный банк» – менее одного процента. Это, по нашему мнению, указывает на все еще присутствующие значительные возможности для расширения предоставления электронных банковских услуг ведущими банками Узбекистана.

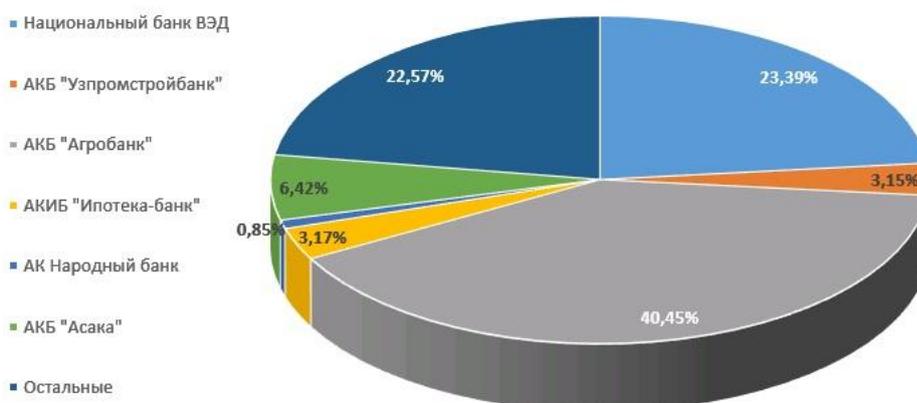


Рис. 2.5. Удельный вес пользователей услуги мобильный банкинг (в том числе SMS-банкинг) по ведущим коммерческим банкам Узбекистана на 1 января 2017 г.¹

Более того, исходя из приводимых ранее статистических данных относительно тенденций роста пользователей электронным-банкингом, можно сделать вывод об увеличении количества пользователей мобильным банкинг в несколько раз в ближайшие годы, что создает дополнительные инициативы для всех банков Республики Узбекистан по развитию этой сферы электронных банковских услуг.

Использование инновационных технологий является неотъемлемой частью успешного бизнеса. В настоящее время отмечается все большая зависимость экономических показателей от успешного использования и интеграции ИТ-решений в бизнес-процессы банков. Именно по этому, исходя из Государственной программы по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 —

¹Рисунок составлен на основе данных прил.2.

(Источник: <http://cbu.uz/Раздел>: Платежная система. Розничная платежная система с использованием банковских карт. 01.04.2017)

2021 годах в «Год диалога с народом и интересов человека» предусматривается увеличение объемов и частоты безналичных платежей, в том числе с помощью внедрения современных форм электронных платежей в различных сферах экономики, а так же содействие бизнесу, с увеличением скорости проведения операций¹. Это позволит закрепить и усилить полученные результаты от реализации мер в рамках Постановления Президента Республики Узбекистан «О приоритетных направлениях дальнейшего реформирования и повышения устойчивости финансово-банковской системы республики в 2011-2015 гг. и достижения высоких международных рейтинговых показателей», внедрение которых привело, как и прогнозировалось, к расширению спектра и качества банковских услуг с широким применением информационных технологий.

По мнению специалистов, развитие информационных технологий и приравнивание предоставляемых коммерческими банками услуг систем электронного дистанционного обслуживания к финансовым, открывают широкие перспективы перед отечественным банковским сектором.

Всё больше людей целиком полагаются на надёжную работу своих мобильных устройств, функциональность которых растёт, так как они справляются со всё большим количеством задач. Мобильность становится весьма важным атрибутом повседневной жизни людей, и «мобильные» люди хотят иметь возможность совмещать управление своими финансами с привычным для них образом жизни. Поэтому у банков есть все основания и возможности для внедрения передовых услуг, обеспечивающих им не только снижение издержек, но и более тесную взаимосвязь с клиентами.

Банки Узбекистана постоянно внедряют новейшие достижения в области информационных технологий, совершенствуют бизнес-процессы и повышают уровень сервиса, что позволяет предоставлять каждому клиенту полный комплекс новейших банковских продуктов и услуг.

¹Государственная программа по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 — 2021 годах в «Год диалога с народом и интересов человека» <http://strategy.gov.uz/uz/lists/docview/22>

Как можно увидеть в настоящее время коммерческие банки нашей страны активно внедряют современные ИКТ для оказания самых современных услуг своим клиентам. Это имеет свои особенности, которые проявляются в том числе в организации учета такого рода услуг в банках. Здесь возникает ряд вопросов, первым из которых становится: как отразить современные банковские услуги на основе информационно-коммуникационных технологий в бухгалтерских документах, а так же, как, а точнее на какие счета стоит переносить те или иные операции совершенные с помощью современных технологий.

Если обратиться к действующему законодательству, то имеется целый ряд нормативно-правовых документов отвечающих на эти и другие вопросы о чем уже говорилось в первом параграфе данной главы – «Нормативно-правовые основы предоставления банковских услуг в Республике Узбекистан». Однако, на практике, ситуация значительно осложняется. Это вызвано, в первую очередь тем, что многие основные документы, такие, как Закон «О Центральном банке», «О Банках и банковской деятельности» были приняты более десяти, а некоторые и двадцати лет назад. Во времена когда не только ИКТ не были столь распространены в банковской деятельности, но когда многих современных технологических решений вообще не существовало. Здесь необходимо отметить, что законодательная база постепенно обновляется: к примеру Закон «О Бухгалтерском учете», первоначально вышедший в 1996 году был переиздан в 2016 году, но к большинству документов регулирующих ведение учета вводятся лишь дополнения и делаются изменения, что особенно актуально для банковского учета. Хотя это в значительной степени и улучшает базу для проведения бухгалтерского учета в коммерческих банках, но тем не менее вносимые дополнения и изменения в существующие законодательные акты не позволяют подвести полностью устаревающие нормы под новую реальность. Поэтому часто банкам приходится опираться на специальные положения соответствующих законодательных и регулирующих органов,

таких как Центральный банк Республики Узбекистан, которые корректируют сложившиеся трудности.

При рассмотрении непосредственно учета банковских услуг на основе ИКТ, то мы неизбежно столкнемся с тем, что законодательство не поспевает за столь стремительным научно техническим прогрессом. Для того, что бы разобраться в этом вопросе в первую очередь необходимо изучить сущность и назначение бухгалтерского учёта в коммерческих банках.

Данную ситуацию можно проследить на примере учета платежей проводимых с помощью мобильного банкинга через современную систему «Click». Во время её использования пользователь может легко оплатить за требуемую услугу или товар, внести платеж для погашения обязательства по взятому кредиту, а в последнее время и просто перевести средства с одного счета на другой (пластиковой карты). Однако, возникает вопрос как банку следует учитывать такого вида операции, совершаемые различными способами. К примеру при использовании Интернет-ресурса my.uzcard.uz у конечного пользователя может возникнуть впечатление отсутствия использования каких либо банковских счетов и даже пластиковых карт! Все расчеты (при определенных настройках) происходят автоматически и не требуют дополнительного оборудования или каких либо контактов с банком. Единственное необходимое требование: компьютер с доступом к сети Интернет, в данном случае достаточно даже подключения к Национальной сети (Узнет) без выхода на внешние Интернет-ресурсы за пределами Республики Узбекистан. Однако, как же банкам удастся предоставить столь востребованную услугу своим клиентам, для этого рассмотрим общий процесс подключения к ДБО (см Прил. 2.4). Если рассмотреть общий процесс подключения к ДБО (Рис 2.6) и осуществление учета транзакций являющихся результатом операций такого рода с позиции предложенного в Главе 1 параграфе 1 данной магистерской диссертации термина «электронный банкинг», то его определение дает ключевое пояснение

относительно учета такого вида услуг. Если учесть тот факт, что «электронный банкинг», отличается от традиционного банкинга способом предоставления банковских услуг, то можно сделать вывод об отсутствии необходимости создания и использования новых специальных счетов в плане счетов коммерческого банка для их учета и следовательно применения новых проводок. Так пользователь осуществляющий работу с ресурсом `my.uzcard.uz` при оплате за какую либо услугу совершает с позиции банковского учета, операцию аналогичную сделанной при использовании для той же цели такого инструмента, как электронное платежное поручение осуществляемое по средством другого банковского инструмента – дебитовой пластиковой карточки коммерческого банка Республики Узбекистан. Здесь мы видим явное проявление различия данной услуги от традиционных услуг аналогичного типа, которое проявляется не в типе предоставляемой услуги, а в способе её доставки, как и утверждалось ранее в главе 1 данной работы. Банковские счета остаются на своем месте, меняется лишь способ внесения информации по операциям с этими счетами.

Так при использовании межбанковской платежной системы «UZCARD» разработанной СП ООО «Единый общереспубликанский процессинговый центр», которая может быть реализована в различных видах, в частности, для примера, это может быть: портативное устройство подключенное к сети Интернет, в данном случае мобильный телефон типа iPhone, а если точнее смартфон с установленным приложением `uzcard`.

Еще больше усложняет ситуацию учета, то факт, что и уже многократно упомянутая система «Клик» предоставляется в виде отдельного приложения, которое при желании пользователей, и технической возможности их оборудования может быть скачена и установлена на телефон или планшет, а так же использована со специального (удовлетворяющего необходимым требованиям) компьютера – чем и являются в конечном счете данные устройства. (более подробно см Прил. 2.5)

Здесь стоит отметить существенную особенность ДБО в Узбекистане в настоящее время – Платность. Услуги данного типа не просто являются платными, но и зачастую вынуждают пользователей нести «двойные» расходы за их использование. Это проявляется в том, что хотя само подключение SMS-banking является бесплатным, при нем пользователи соглашаются на оплату комиссии за каждое входящее SMS по данной услуге. Также комиссия взимается за входящие сообщения при пользовании платежной системой к примеру “Клик”. При этом необходимо учитывать, что СМС-сообщения приходят после каждой покупки, так же этим способом доставляются проверочные коды для входа в систему и важная информация. Количество сообщений за 1 день может достигать нескольких десятков, хотя обычно это несколько СМС. Таким образом можно увидеть резкий рост затрат со стороны пользователя на использование данной системы. (более подробно см Прил. 2.6).

2.3. Организация учета современных услуг в коммерческих банках.

На данном этапе исследования мы неизбежно сталкиваемся с необходимостью более подробного рассмотрения непосредственно бухгалтерского учета операций по ДБО, производимых ранее изложенным способом. Итак, как было установлено он в сущности не отличается от учета операций осуществляемых без использования современных ИКТ. Как уже отмечалось ранее при открытии пластиковой карточки открывается счет 22618 «Обязательства по пластиковым карточкам физических лиц».

При зачислении денежных средств (заработной платы и других средств) на пластиковую карточку совершается следующая бухгалтерская проводка:

Дебет 29801 – Расчеты с клиентами

Кредит 22618 – Обязательства по пластиковым карточкам физических лиц

При зачислении процентов на остатки денежных средств на пластиковой карточке совершаются следующие бухгалтерские проводки:

1) Дебет 50106 – Процентные расходы по депозитам до востребования физических лиц

Кредит 22402 - Начисленные проценты к оплате по депозитам до востребования

2) Дебет 22402- Начисленные проценты к оплате по депозитам до востребования

Кредит 22618 - Обязательства по пластиковым карточкам физических лиц
Хотя вышеприведенные операции отражают зачисление средств на карту через ДБО к примеру с использованием сервиса «Рауме» через систему my.uzkart.uz, без учета 1% комиссии. Однако, более важной будет отражение операций связанных с расходованием средств со счета владельца карты через те же сервисы ДБО (my.uzkart.uz).

Исходя из действующего законодательства РУз, руководствуясь Планом счетов бухгалтерского учета в коммерческих банках Республики Узбекистан¹ используется бухгалтерская проводка:

Дебет 22618 - Обязательства по пластиковым карточкам физических лиц

Кредит 29814 - Поступившая выручка посредством терминалов, подлежащая зачислению на счета клиентов

Однако возникает вопрос, почему выбран именно этот счет, а не какой либо другой, ведь при ДБО терминал как таковой, да и сама пластиковая карточка не используется. Хотя в объяснении данного счета в плане счетов четко написано, что его назначение учет выручки, поступившей посредством терминалов, подлежащей к зачислению на счета клиентов, оплаченных с использованием пластиковых карт. Здесь, по отношению к учету современных банковских услуг оказанных на основе новейших информационно-коммуникационных технологий, ключевым является

¹ План счетов бухгалтерского учета в коммерческих банках Республики Узбекистан. – Ташкент: «NORMA», 2012. – 380 с.

последняя фраза: «...оплаченных с использованием пластиковых карт»¹. Так, как данная операция в конечном итоге отражается на счете 22618 «Обязательства по пластиковым карточкам физических лиц», то и для корреспондирующего счета вынуждены использовать счет 29814 - Поступившая выручка посредством терминалов, подлежащая зачислению на счета клиентов. Это объясняется тем что данный счет является наиболее подходящим для отражения данной операции за неимением других. Однако, может стоит использовать счет 29801- Расчеты с клиентами? Мы считаем, что в данном случае это не будет оптимальным вариантом учета поскольку данный счет больше подходит для отражения выдачи наличных денежных средств клиентам по случаю снятия ими данных средств через сберегательную кассу. Что явно не происходит при проведении к примеру оплаты за товар в системе woу-wo.uz. Хотя может возникнуть новый феномен, перевода средств с карты на карту, без фактического их облаличивания, что в определенной мере соответствует назначению счета 29801- Расчеты с клиентами. Обратимся снова к описанию счета в плане счетов, в данном случае 29801. Сообщается, что предназначение данного счета учет различных платежей по клиентским операциям разового характера (... в том числе денежные средства) без открытия банковского счета. Средства могут в данном случае списываться и с корреспондентского счета банка 10301 – К получению с корреспондентского счета в ЦБ РУ-Ностро или 10501 - К получению с корреспондентских счетов в других банках – Ностро если обладатель карты на которую перечисляются средства обслуживается в другом банке. Нам не удалось обнаружить четкой инструкции или нормативно-правового документа разъясняющего порядок учета в банке в данной ситуации в общедоступных источниках. По всей видимости данная сфера учета в коммерческом банке требует дополнительного совершенствования для внесения ясности в учет такого рода операций.

¹ Здесь же

Еще сильнее осложняется учет при наличии на пластиковой карточке нескольких кошельков, идентификационные данные должны однозначно идентифицировать каждый кошелек. Помимо указанных реквизитов, в карточку могут заноситься дополнительные данные, необходимые для совершения операций и учета.

Как известно операции с использованием пластиковых карточек предусматривают обязательное составление документов на бумажном носителе (слип, квитанция электронного терминала) и/или в электронной форме (документ из электронного журнала терминала или банкомата), а также иных документов (квитанция банкомата и пр.), предусмотренных договорами, заключенными между участниками расчетов. Однако при расчетах через ДБО практически отсутствует возможность у конечных пользователей в получении документов на бумажном носителе. Все расчетные документы являются исключительно электронными. Это объясняется самой спецификой данного вида расчетов, которая не подразумевает наличие термопринтеров для изготовления слипов или аналогичных квитанций электронного терминала, хотя теоретически является вполне возможным. Нужно также отметить, что документы составляются в количестве экземпляров, необходимом для всех участвующих в расчетах сторон и квитанции должны содержать всю необходимую информацию для ручного восстановления проведенных операций. Реквизиты документов, составленных при совершении операций с использованием ДБО, как и пластиковых карточек, должны содержать согласованные сторонами признаки, позволяющие достоверно установить соответствие между банковскими счетами держателей пластиковых карточек и реквизитами самих пластиковых карточек, а также для идентификации банковских счетов организаций участвующих в данных расчетах.

До этого момента рассматривались в основном расчеты между физическими и юридическими лицами, а так же между только физическими лицами. Поэтому будет не лишним рассмотреть процесс расчетов

исключительно между юридическими лицами. Хотя этот вид расчетов с использованием ДБО развивается не столь быстрыми темпами как расчеты через SMS-banking и мобильный банкинг (см Рис 2.4. стр 58), но необходимо помнить, что он был первым видом ДБО появившимся в Узбекистане и количество его пользователей еще 5-6 лет назад превышало количество пользователей другими системами электронного банкинга.

Интернет-банкинг для юридических лиц в нашей стране в основном представлен в виде системы «Банк-клиент». Положение о проведении расчетов с ней было разработано Центральным банком республики еще в 1998 году. В соответствии с этой системой расчетов клиент поручает, а банк принимает на себя обязательства по обслуживанию клиентских счетов «электронным» способом с использованием ПК «Банк-клиент» (в дальнейшем - система). При осуществлении расчетов по системе, в настоящее время, в качестве электронного расчетного документа клиентом может передаваться пока, только платежное поручение. Расчетное обслуживание депозитного счета клиента с использованием других видов расчетных документов, для которых применяется обычный порядок (с предоставлением в банк подлинных бумажных экземпляров документов), осуществляется банком на основе договора.

При использовании системы клиент несет ответственность за правильность формирования электронных расчетно-денежных документов, шифрацию их в банк. Банк отвечает за правильное отражение операций счету клиента и своевременную передачу информации системе. Полученные и прошедшие дешифрацию в банке поручения клиента являются обязательными к исполнению. Целесообразно рассмотреть следующую

схему:



Рис 2.8 Схема ввода электронных денежно-расчетных документов клиента в базу данных банка через систему «Интернет-банкинг».¹

Данная схема представляет собой обобщенный процесс ввода электронных денежно-расчетных документов клиента в базу данных банка при оказании банком услуги: «Клиент-банк» клиенту. Необходимо отметить, что для обмена информацией с клиентами в банке создаются специальные электронные ресурсы, доступ к которым осуществляется клиентами по идентификатору и паролю. Обработка запросов клиентов, прием-передача информации производится в автоматическом режиме.

Поскольку при осуществлении расчетов по системе, в качестве электронного расчетного документа клиентом может передаваться, только платежное поручение рассмотрим его учет (см. Рис. 2.9).

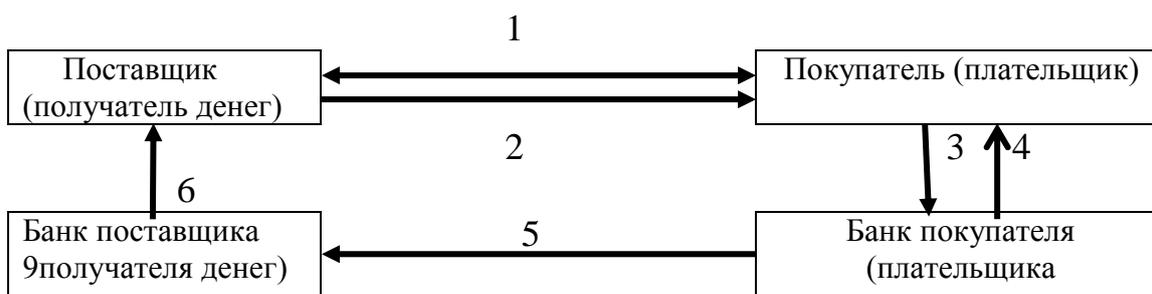


Рис 2.9 Документооборот при расчётах платёжными поручениями²

Данный платежный документ принимается банком к исполнению при наличии денежных средств на счёте плательщика (за исключением платежей в бюджет, когда при отсутствии средств на счёте они принимаются банком и помещаются в картотеку № 2 – счёт 90963). См. Прил. 2.7

¹ Каримов Н.Г., Костина Л.М. Бухгалтерский учёт и операционная техника в коммерческих банках: Учебник. – Т.: ТГЭУ, 2011

² Каримов Н.Г., Костина Л.М. Бухгалтерский учёт и операционная техника в коммерческих банках: Учебник. – Т.: ТГЭУ, 2011

Выводы по главе II:

- законодательную систему Республики Узбекистан, регулирующую банковскую деятельность, целесообразно рассматривать в четырех секторах. Это позволит сделать более детальный анализ законодательства банковской сферы и разработать на этой основе научно обоснованные рекомендации по их совершенствованию.

- наиболее распространенными услугами удаленного обслуживания является Интернет-банкинг и "Банк-клиент", которые предоставляют все коммерческие банки Узбекистана. В данном случае клиент может иметь несколько пользователей (администраторов), что позволяет отслеживать персональную ответственность пользователей за процессом связи с банком.

- развитие информационных технологий и приравнивание предоставляемых коммерческими банками услуг систем электронного дистанционного обслуживания к финансовым, открывают широкие перспективы перед отечественным банковским сектором. Поскольку всё больше людей целиком полагаются на надёжную работу своих мобильных устройств, функциональность которых существенно увеличивается. У коммерческих банков имеются все основания и возможности для внедрения передовых услуг, обеспечивающих им не только снижение издержек, но и более тесную взаимосвязь с клиентами.

- банки Узбекистана постоянно внедряют новейшие достижения в области информационных технологий, совершенствуют бизнес-процессы и повышают уровень сервиса, что позволяет предоставлять каждому клиенту полный комплекс новейших банковских продуктов и услуг.

ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ОРГАНИЗАЦИИ ИХ УЧЕТА В УСЛОВИЯХ КРУПНОМАСШТАБНОГО РАЗВИТИЯ ИКТ

3.1. Основные направления развития современных банковских услуг в условиях широкомасштабного распространения ИКТ

При всех различиях дистанционное банковское обслуживание, основанное на системах Клиент-банк и Интернет-банк, имеет идентичные преимущества перед традиционными банковскими методами обслуживания клиентов, а именно:

- доступ к своим счетам и возможность проведения транзакций осуществимы из любого места, где есть наличие компьютера и доступ к глобальной сети Интернет;
- сервис доступен 7 дней в неделю, 24 часа в сутки;
- транзакции исполняются и подтверждаются мгновенно — время обработки данных сопоставимо со временем обработки данных в банкомате;
- диапазон осуществляемых операций достаточно широк: от контроля движения средств по счетам до подачи заявки на предоставление ипотечного кредита.

Исследование мирового опыта позволило увидеть к каким последствиям приводит применение банками интернет-технологий. Усиливается конкуренция в банковской сфере. В последние годы рынок банковских услуг в любой экономически развитой стране представлял собой олигополию, в рамках которой участники и экономически, и законодательно были защищены от чрезмерной конкуренции.

ИКТ новой экономики уже сейчас подорвали многие экономические барьеры для конкуренции, существовавшие в банковском бизнесе. Кредитные учреждения испытывают усиливающуюся конкуренцию, как со

стороны традиционных участников рынка, так и со стороны новичков (типа телекоммуникационных компаний или провайдеров услуг в глобальной сети). В настоящее время любой традиционный банк может совершенно неожиданно оказаться перед фактом наличия конкуренции со стороны виртуального банка, зарегистрированного за сотни тысяч километров от рынка сбыта. Усиливается конкуренция и между самими интернет-банками.

Количество доступных электронных услуг, предлагаемых различными банками, является различным. Во всех банках клиенту предоставляется возможность проверять состояние текущего счета, осуществлять денежные переводы, получать (заказывать) электронные счета на оплату. Более сложные системы позволяют клиентам составить заявку на получение кредита (ссуды), загрузить информацию по своим счетам на собственный компьютер, поторговать ценными бумагами компаний или доверительных фондов, просмотреть распечатки своих чековых и депозитных книжек.

Необходимо иметь в виду, что на рынок финансовых услуг начинают выходить технологические гиганты в области информационных технологий (Google, Sony, IBM), напрямую угрожая банковской монополии. Помимо себе подобных, традиционные банки получают в конкуренты не только новые финансовые организации, которые быстры, амбициозны и мобильны, но и еще одну категорию бизнеса – технологичную, богатую и глобальную. И за клиентскую базу, потенциал роста которой все же не беспределен, предстоит острая борьба. Это явление проявляет себя и в нашей стране, так в Республике Узбекистан, по мнению некоторых исследователей, к примеру: [уже произошла] «потеря рынка электронной коммерции и электронных платежей банковским сектором и [имеет место] появление нескольких платежных систем («Click», «Payme», «UPAY», «MBANK»))»¹.

¹ Мумтоз Далимов «Автоматизированные банковские системы Узбекистана» Управление предприятием № 4 (118), апрель 2017

Развивающийся рынок интернет-банкинга может скопировать сценарий развития рынка телекоммуникаций – существенный рост, а затем падение и в итоге осталось всего несколько конкурентоспособных игроков. Интеграция кредитных учреждений в новую информационную экономику находит выражение в появлении новых бизнес - моделей и стратегий развития, используемых банками для достижения своих экономических целей. Некоторые банки начинают организовывать собственные площадки для торговли различными товарами через Интернет, на которых выступают в качестве координатора связей, гаранта платежных транзакций, кредитора и посредника при заключении сделок. Другие банки стремятся к максимально эффективному использованию сетевой структуры организации и ведения бизнеса, характерной для крупных виртуальных и традиционных компаний.

В этом случае банк становится центром многочисленных взаимосвязей и взаимозависимостей, в орбиту действия которых попадают поставщики банковского оборудования и программного обеспечения, корпоративные клиенты и частные потребители. Специфика организации бизнеса в сети Интернет потребовала от кредитных учреждений установления партнерских отношений с компаниями, обеспечивающими доступ и/или предоставление услуг в глобальной сети. В этой связи перед интернет-банкингом стоит целый ряд проблем и задач, требующих решения. Все перечисленные выше факты позволяют утверждать, что в ближайшее время конкуренция в банковской среде будет нарастать и коммерческим банкам необходимо своевременно принимать меры для повышения своей конкурентоспособности. В этом случае канал дистрибуции банковских продуктов и услуг через Интернет является наиболее перспективным по сравнению с другими каналами дистрибуции, действующими в режиме on-line.

Что же касается перспективности использования в рамках ДБО сети Интернет в качестве on-line канала дистрибуции банковских продуктов и

услуг в Республике Узбекистан, то значительная территория, развивающийся банковский сектор, и довольно высокий образовательный уровень населения открывают хорошие перспективы для развития данного направления. Хотя пользователей Интернет на территории Узбекистана все ещё не так уж много по стандартам развитых стран (Япония, США), их численность стремительно возрастает день ото дня. Более того преобладающее количество молодёжи в общем составе населения нашей страны однозначно приведет к резкому росту числа пользователей не только сегодняшних технологий, но и технологий будущего, поскольку, как известно именно молодое поколение является той частью общества которая активнее всего принимает и применяет на практике самые последние достижения информационно-коммуникационных технологий.

Будущее Интернет-банкинга в Узбекистане тесно связано с развитием розничного банковского обслуживания. Крупным клиентам важнее эксклюзивный, нестандартный сервис и персональное внимание. В отношении мелких и средних предприятий, предпринимателей и частных лиц обслуживание в системе Интернет-банк более продуктивно, поскольку позволяет предоставить массовый высококачественный и, что очень важно, недорогой сервис.

Перечень доступных банковских услуг и продуктов, предлагаемых в рамках ДБО в режиме on-line через системы Интернет-банк и Клиент-банк, довольно разнообразен. фактически во всех банках клиенту предоставляется возможность проверять состояние текущего счета, осуществлять денежные переводы, оплачивать электронные счета. Более сложные системы позволят клиентам составить заявку на получение кредита (ссуды), загрузить информацию по своим счетам на собственный компьютер, инициировать выпуск дополнительной банковской карты или открыть срочный депозит.

В последнее время в мире наблюдается некоторый отток клиентов из так называемых «Виртуальных банков». Оказалось, что главное их преимущество - виртуальность - является одновременно и главным

недостатком.

Основной причиной, заставляющей их расставаться с таким банком, клиенты называют невозможность человеческого общения. По общему признанию западных экспертов, "ахиллесовой пятой" виртуальных банков является то, что они в силу своей "виртуальности" не могут полностью удовлетворить потребности клиента в общении с банковскими работниками и естественное "право" клиента на индивидуальный подход. Как правило, автоматические ответы виртуального банка на сообщения по электронной почте мало кого устраивают, а ответов от клиентской службы приходится ждать довольно долго. То есть, несмотря на те удобства, которые может предоставить клиентам онлайн - банкинг, общество пока не готово отказаться от живого общения при решении своих финансовых вопросов.

Специалисты считают, что виртуальные банки ни в коем случае не заменят полностью традиционные банковские филиалы в ближайшие десять лет, хотя технический прогресс и заставит предпринять определенные шаги по совершенствованию системы филиалов... Палитра банковских услуг состоит из стандартных продуктов, а также решений, для пользования которыми необходимы дополнительные разъяснения. В таких случаях персональный компьютер пока не рассматривается как средство предложения услуг. Однако все может измениться, когда компьютер начнут использовать в сочетании с видео-телефоном, возможностью классифицировать документ и идентифицировать магнитную карточку.

В Узбекистане существуют некоторые сложности для развития дистанционного банковского обслуживания. Так в области безопасности транзакций, Интернет более безопасен по сравнению с другими способами связи и транспорта информации. Однако, во всех случаях могут использоваться одинаковые механизмы криптозащиты. Но ситуацию осложняет тот факт, что изначально Интернет не проектировался как защищенная сеть. Поэтому данные, передаваемые через интернет-банк, могут быть легко перехвачены с помощью достаточно быстрых и доступных

средств. Кроме того, при проведении транзакций через Интернет возникает дополнительный операционный риск компании, предоставляющей клиенту доступ в Сеть (провайдера). Этот риск может проявиться, например, когда у провайдера отключат электроэнергию или возникнут неисправности с компьютерным оборудованием.

Главным фактором риска остается безопасность сетевых операций с банковским счетом (см. Прил. 3.1.).

В этой связи перед интернет - банкинг имеет широкое поле деятельности для развития. Необходимо еще более внимательно и глубоко сосредоточиться на нуждах потребителей. Одно из главных преимуществ операций в Интернете - возможность легко и быстро собирать огромное количество информации о клиентах. Однако для достижения настоящего успеха в Интернете банкам необходимо научиться обрабатывать эти данные, а также быстро реагировать на результаты исследований.

Так же можно отметить не просто возможность, а назревшую необходимость расширения ряда современных банковских услуг оказываемых на основе новейших информационно-коммуникационных технологий в сфере кредитования. Хотя в данной работе речь шла в основном о срочных, т.е. расчетных операциях оказываемых коммерческими банками своим клиентам, активные операции являются основными для большинства банков работающими в нашей стране. В Республике Узбекистан необходимо внедрить, на наш взгляд, единую систему кредитного информирования клиентов коммерческих банков.

Сущность такой системы будет реализована через использование единого сервера в который со стороны банков будут поступать сведения о текущих выплатах клиентов по кредитам. Более подробно см. Рис. 3.1



Рис 3.1. Примерная схема единой системы кредитного информирования клиентов¹

Но этими сведениями не будет ограничиваться весь объем поступающих данных по желанию клиентов, на основе их электронных запросов банки смогут отправлять дополнительные сведения такие как: общий объем текущей задолженности клиента по конкретному кредиту в конкретном банке или даже по всей совокупности всех кредитов полученных клиентом, сумму текущего и будущих платежей изменение требований к примеру уменьшение минимального требуемого залога и многое другое. Клиенты в свою очередь будут с самого начала получения кредита иметь доступ ко всем необходимым сведениям через данную систему. В частности клиенты смогут узнать о возможностях получения различных кредитов в различных банках, сравнить их процентные ставки и многое другое. Приложение 3.2. обобщает преимущества и недостатки предполагаемой инновации.

Данная система также требует взаимодействия с ЦБ РУз, который по всей видимости будет выступать её организатором (см Рис 3.1). Так же Центральный банк Республики Узбекистан должен, по нашему мнению, осуществлять её защиту от несанкционированного доступа и проводить мониторинг эффективности её работы. За ним на наш взгляд и останется

¹Составлено автором

решение о подключении её к глобальной сети Интернет (см Рис 3.1) или аналогичным сетям такого рода. Это обеспечит расширение сферы её применения, создание возможности использования её нашими соотечественниками за границей и более эффективного привлечения иностранных партнеров к участию в ней. Однако, как логично можно предположить это потребует определенных затрат вызванных различными причинами. Следующая Таблица (Приложение 3.3) проводит сравнение предлагаемой системы единого кредитного информирования клиентов с традиционными системами применяемыми в настоящее время.

Неоспоримым является наличие ряда трудностей внедрения такой системы, особенно в общереспубликанском масштабе с вовлечением в неё всех банков нашей страны (см Таб. 3.2). Однако на наш взгляд такие преимущества как ускорение процесса кредитования и повышение качества его различных аспектов превышают сложности его имплементации. Исходя из Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017-2021 годах предполагается дальнейшее укрепление макроэкономической стабильности и сохранение высоких темпов роста экономики. Для этого необходимо дальнейшее расширение кредитования перспективных инвестиционных проектов, а также субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства с помощью расширения объемов финансовых услуг за счет внедрения их новых видов и повышения качества.¹ Все это делает на наш взгляд создание системы единого кредитного информирования клиентов необходимой в настоящее время.

Уже сейчас граждане Узбекистана начинают получать по почте информационные письма о возможности получения кредитных ресурсов и их использования для организации собственного бизнеса, а значит принятия участия в задаче обеспечения занятости населения. Банковские работники звонят не только своим клиентам, но и потенциально заинтересованным в кредитных ресурсах лицам, приглашают их для встречи в районное

¹Стратегия действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017-2021 годах <http://strategy.gov.uz/ru/lists/docview/15>

отделение коммерческого банка, и даже в настоящее время имеют место случаи когда сотрудники кредитного института сами приходят по месту жительства потенциального клиента с предложением кредитных ресурсов. Но задумаемся, что более эффективное можно предложить для расширения этой без сомнения положительной тенденции чем создание предлагаемой системы, благодаря которой банковским сотрудникам не придется больше тратить свое время на поиск, информирование обучение клиентов пользованием банковскими продуктами. Вместо этого организации и населения сами смогут получить доступ ко всей необходимой информации по данному вопросу и даже подать электронную заявку на кредит.

Однако, вполне возможны такие скептические рассуждения по поводу предлагаемой инновации, как вопрос о возвратности кредита. Здесь нужно отметить серьезное преимущество предлагаемой системы по сравнению с традиционными методами. Такой особенностью является организация электронного уведомления заемщика об необходимости очередного платежа с указанием деталей о текущей задолженности. Такое информирование будет направляться не только по средством электронных каналов связи на электронные адреса клиентов но и с помощью обычных СМС уведомлений. Что несомненно будет чрезвычайно полезно для клиентов и резко уменьшит количество просрочек, как и в целом проблемных кредитов для банков. Однако все вышесказанное не только не освобождает, а напротив требует проведение совершенствования учета банковских услуг в условиях дальнейшего внедрения современных решений на основе ИКТ и их развития.

3.2. Совершенствование учета банковских услуг в условиях дальнейшего развития ИКТ

Как видно из предыдущего параграфа в настоящее время в условиях быстрого развития Республики Узбекистан существуют различные направления внедрения новых и совершенствования банковских услуг на

основе информационно-коммуникационных технологий. Однако, в не зависимости от того какой путь будет выбран для их дальнейшего продвижения, учет банковского продукта такого рода является не только неизбежным, но и чрезвычайно важным аспектом внедрения современных банковских услуг на основе ИКТ.

В настоящее время происходит постепенное обновление всех аспектов законодательства нашей страны, не является исключением и сфера банковского учета. Так в прошлом (2016) году был обновлен основной Закон регулирующий бухгалтерию в целом (Закон «О бухгалтерском учете Республики Узбекистан»). Такие изменения несомненно улучшают возможности для учета операций банков, в том числе и на основе ИКТ. Однако, непосредственно при учете такого рода услуг возникает множество сомнений начиная с того, стоит ли вообще учитывать услуги такого рода отдельно (как было представлено во втором параграфе второй главы данного исследования ДБО по сути меняет не суть самой банковской операции, а лишь способ её проведения) и если все таки стоит, то, как лучше это сделать. Здесь можно задаться вопросом, на каком счете, а если точнее счетах плана счетов бухгалтерского учета коммерческого банка, будут отражаться операции такого рода? Что требует в первую очередь определения какие услуги (говоря более конкретно услугу, поскольку для различных услуг существуют различные счета ранее упомянутого плана счетов) конкретно на каких счетах будут отражаться. Именно здесь проявляется специфика электронного банкинга (его сущность более подробно изучается в первом параграфе первой главы данной магистерской диссертации). Это оказывает существенное влияние на учет такого рода услуг. Как было выявлено при проведении анализа методов внедрения современных ИКТ при оказании банковских услуг и организации их учета в коммерческих банках (второй параграф второй главы данного исследования) на примере типичной операции проводимой с помощью мобильного банкинга через современную систему «Click» в настоящее время с позиции бухгалтерских проводок

практически отсутствует разница при учете данной операции в сравнении к примеру с операцией оплаты непосредственно через пластиковую карту. Счета остаются те же, клиент и торговая точка, а если точнее её терминал (в случае с «Клик» виртуальный) так же на своем месте. Но явно изменился способ доставки услуги такого рода. Это несомненно удобно для сотрудников банка по сколько не требуется внедрять новые методы учета операций с использованием новейших ИКТ. Однако, исследуя различные операции такого рода мы увидели, что постепенно вносятся изменения в действующий порядок учета в банках, а точнее появляются новые счета, что соответственно приводит к появлению новых проводок. Справиться с такими усложнениями привычной рутинной операции могут не все служащие даже самых технически продвинутых коммерческих банков. Еще больше усложняется ситуация при обслуживании клиентов юридических лиц, поскольку им оказывается более широкий спектр услуг. Более того, как было выяснено в ходе проведения данного исследования хотя в настоящий момент количество пользователей физических лиц преобладает в работе с ДБО, но именно благодаря юридическим лицам, а если точнее предприимчивым работникам различных организаций и их совместной деятельности с сотрудниками банковской сферы такие услуги пришли в нашу повседневную жизнь. Фирмы предъявляют гораздо более строгие требования к организации такого рода услуг, скорости и надежности их проведения, что конечно отражается и на учете. В приложении 3.4 мы предлагаем схему проведения учета типичных высокотехнологичных банковских услуг (в данном случае на отдельном примере учета современных банковских услуг на основе новейших ИКТ с использованием преимущественно карточных счетов), которые являются в настоящее время доминирующими в деятельности практически любого коммерческого банка нашей страны.

- Как видно из схемы проведения платежей по основным банковским услугам на основе ИКТ, основная их часть осуществляется с использованием так называемых карточных счетов. Под счетами

такого рода понимаются счета типа 22618 – обязательства по пластиковым картам физических лиц, на которых учитываются, в данном случае средства физических лиц, предназначенных для расчетов по пластиковым карточкам. Нужно отметить, что мы здесь не ограничиваемся только счетами физических лиц, но и рассматриваем операции со счетами юридических лиц. Характерным свойством проведения такого рода расчетов в различных банках, в частности в НБУ ВЭД РУз, где осуществлялось прохождение научно-исследовательской практики и работа над магистерской диссертацией поступающие средства предназначающиеся для карточных счетов первоначально зачисляются на различные транзитные счета. В качестве примеров такого рода счетов можно привести, но не ограничиться счетами: 23108, 23106 и 23112. Сущность такого рода транзитных счетов в их предназначении. Они были введены в план счетов коммерческого банка Республики Узбекистан в соответствии с постановлением Правления ЦБ РУз, рег. МЮ 17.05.2010г. №773-28. Их предназначение учет средств перечисляемых на счета различных держателей пластиковых карт. В качестве практического примера учета операций по таким счетам рассмотрим счет 23106 – Транзитные счета по средствам к зачислению на пластиковые карты сотрудников хозяйствующих субъектов по заработной плате и приравненным к ней платежам, а также пенсиям, компенсациям и другим социальным платежам. Счет введен в соответствии с постановлением правления ЦБ, рег. МЮ 17.05.2010 г. № 773-28). Он предназначается для учета средств, перечисляемых хозяйствующими субъектами по заработной плате и приравненным к ней платежам, а также пенсиям, компенсациям и другим социальным пособиям, зачисляемых на счета пластиковых карт своих сотрудников. По дебету данного счета отражается сумма перечисленных средств на счета пластиковых карт физических лиц 22618 «Обязательства по пластиковым карточкам физических лиц»

(Данный счет находится в середине схемы на приложении 3.4 после счета 23502). По кредиту счета отражаются средства, перечисленные со счетов хозяйствующих субъектов или счетов филиалов. Необходимо отметить, что аналитический учет по счетам такого рода ведется на отдельных лицевых счетах по каждому хозяйствующему субъекту обособленно. См Прил. 3.5

Возьмем для примера один из счетов: 23508 - Поступившая выручка с пластиковых карт к зачислению на счета хозяйствующих субъектов по платным услугам. Этот счет является особенно актуальным при учете предоставления банковских услуг на основе современных информационно коммуникационных технологий поскольку оплата за услуги сотовых операторов и интернет провайдеров пользуется большой популярностью у населения нашей страны. Данный счет был введен в соответствии с постановлением правления ЦБ, рег. МЮ 17.05.2010 г. № 773-28. Он предназначается для учета средств к зачислению на счета хозяйствующих субъектов по платным услугам, за исключением оплаты коммунальных платежей для учета которых тем же постановлением внедрен счет – 23506. В описании счета написано, что платежи учитываемые по данному счету, как и по ранее подробно обсуждаемый нами в данной работе счету 23106 производятся с использованием пластиковых карт. Однако, любой желающий может с лёгкостью убедиться подключив к своей пластиковой карточке популярную услугу SMS-банкинг и воспользовавшись телефонным аппаратом для мобильной связи 2G+ или интернет ресурсом my.uzcard.uz, то что скорее предназначение данного счета не только расчеты с использованием пластиковых карт, но использование карточных счетов без обязательного использования и даже наличия на месте платежа пластиковой карты. Можно также добавить что с услугой «Оплата на местах» - так же известной, как «Виртуальный терминал» реализованной СП ООО «Единый Общереспубликанский Процессинговый Центр» в приложении (рауме) для коммуникаторов, типа смартфон (на базе Google Android или iOS от Apple).

По кредиту счета 23508 отражается сумма выручки с пластиковый карт (не только – как было показано в данном исследовании) к зачислению на счета хозяйствующих субъектов. По дебету соответственно учитывается сумма выручки, зачисленная на счета хозяйствующих субъектов. На данном счете так же как и на счете 22618 или на счетах группы 231XX аналитический учет ведется на отдельных лицевых счетах по каждому хозяйствующему субъекту по отдельности.

Далее схема несколько усложняется поскольку счета типа 235XX корреспондируют с соответствующими счетами (различными). Так счет 23506 со счетом 17405 (Транзитные счета по средствам к списанию с пластиковых карт по коммунальным платежам) и 2XXXXX (пассивные счета соответствующего проводки типа). В таблице 3 приводятся корреспондирующие счета с ранее перечисленными счетами группы 235XX.

Таблица 3.3.

Корреспондирующие счета¹

23504	17401	10101/10107/ 10111
	17403	22618/20206/20406/20606
23506	17405	2XXXX – счета организаций оказывающих коммунальные услуги
23508	17407	2XXXX – счета прочих организаций оказывающих платные виды услуг
23514	17409	2XXXX – счета организаций принимающих другие виды платежей
29814		22604-555 Пайнет
		19997-555 Прием платежей банками
23510		2XXXXномера счетов торговых организаций

Как можно увидеть из Таблицы 3 с каждым счетом корреспондирует определенный счет и при этом только один кроме счета 23504. Приведем здесь краткое описание данных счетов:

- 17401 Транзитные счета по средствам к списанию с пластиковых карт физических лиц по полученным наличным деньгам;

¹Составлено автором на основе приложения X с использованием информации полученной во время практики в НБУ ВЭД РУ

- 17403 Транзитные счета по средствам к списанию с пластиковых карт физических лиц в другие пластиковые карты или на счета вкладов;
- 17405 Транзитные счета по средствам к списанию с пластиковых карт по коммунальным платежам;
- 17407 Транзитные счета по средствам к списанию с пластиковых карт по платным услугам;
- 17409 Транзитные счета по средствам к списанию с пластиковых карт по другим платежам, предусмотренным законодательством;

Далее каждый из вышеприведенных счетов, корреспондирует с соответствующей группой счетов. Так счет 17401 корреспондирует со счетами: 10101/10107/10111. Это достаточно распространенные в национальной банковской практике счета, поэтому нет необходимости их детально описывать, вместо этого приведем их краткие названия:

10101 – Кассовая наличность оборотной кассы

10107 – Кассовая наличность в банкоматах

10111 – Кассовая наличность в операционных кассах, находящихся вне помещений банков

В свою очередь счет 17403 корреспондирует со счетами: 22618; 20206; 20406; 20606. Соответственно:

22618 – Обязательства по пластиковым карточкам физических лиц

20206 – Депозиты до востребования физических лиц

20406 – Сберегательные депозиты физических лиц

20606 – Срочные депозиты физических лиц.

Далее следует счет 17405 корреспондирующий с различными счетами обязательств кредитной организации, предназначенный для оказания банковских услуг организациям оказывающих коммунальные услуги. Здесь стоит отметить, что для остальных организаций оказывающих платные виды услуг имеются отдельные счета, которые в свою очередь корреспондируют со счетом 17407 (Транзитные счета по средствам к списанию с пластиковых

карт по платным услугам), а так же существует счет 17409 для корреспонденции со счетами группы 2XXXX, на которых отражаются операции прочих организаций принимающих другие виды платежей.

Может показаться что такого рода расчеты с карточными счетами характерны только для физических лиц клиентов коммерческих банков, но это не так. К примеру частные предприниматели – клиенты банка владеющие корпоративными пластиковыми картами могут участвовать в расчетах такого рода через счета 20218 (счета Индивидуальных предпринимателей) и далее через счет 23104 на счет 22619, после чего расчеты в зависимости от типа (цели расчета) осуществляются аналогично расчетам организованным для физических лиц.

Аналогичным образом (с использованием соответствующих счетов плана счетов коммерческого банка Республики Узбекистан) происходит организация расчетов при предоставлении современных ДБО с использованием новейших ИКТ для юридических лиц. Далее можно проследить последующие проводки применяемые банками для учета данного вида расчетов. При этом стоит заметить, что по мимо приведенных выше проводок и счетов имеется возможность использования альтернативных счетов и соответственно изменения проводок.

Выводы по главе III:

- на настоящем этапе развития Республики Узбекистан и поднятия его экономики на новый уровень требуется стабильное развитие банковского сектора, для этого имеются различные пути совершенствования предоставления банковских услуг на основе современных ИКТ, однако выбор конкретного пути развития необходимо осуществлять на основе тщательного анализа и руководствуясь такими мудрыми принципами присущими нашему народу, как «Не построив нового дома, не разрушай старого» и «Реформы не ради реформ, а для человека и во имя человека»;

- непосредственно учитывая все вышесказанное создание системы единого кредитного информирования клиентов, на основе высокотехнологичного сервера с подключением всех без исключения банков Узбекистана и соблюдением политики безопасности, представляется возможным путем развития банковского рынка. Это послужит стимулом для населения к взаимодействию с кредитными институтами, получения у них кредитных ресурсов и своевременного выполнения принимаемых на себя обязательств, чему будет содействовать система электронных уведомлений (как представляется, на основе данных, полученных в результате проведения данного исследования SMS-информирования);

- существующая система учета банковских услуг на основе ИКТ постоянно совершенствуется. При этом остается перманентная необходимость в её модернизации, что обосновывается сущностью и особенностями учета современных банковских услуг на основе высоких информационно-коммуникационных технологий;

- необходимо уменьшение или по крайней мере снижение скорости появления новых основных счетов синтетического учета в плане счетов коммерческого банка для соответственно упрощения учета всех предоставляемых банками услуг, при этом важно повышение грамотности служащих банка в сфере банковского учета для более эффективного

использования аналитических счетов в коммерческом банке для учета высокотехнологичных услуг;

- учитывая то, что ранее описанный процесс учета является сложным и трудно выполнимым предлагается примерная обобщенная схема учета современных банковских услуг на основе ДБО и аналогичных технологий с использованием действующих нормативов банковского учета, в том числе счетов синтетического учета действующего плана счетов коммерческого банка;

- необходим постоянный мониторинг и отслеживание тенденций развития обсуждаемых в этой работе банковских продуктов для создания наиболее оптимальной и эффективной системы организации их предоставления и учета.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обобщая результаты проведенного исследования можно отметить, что использование современных ИКТ приносит коммерческим банкам крупные прибыли и помогает им победить в конкурентной борьбе. Любая автоматизированная банковская система представляет из себя сложный аппаратно-программный комплекс, состоящий из множества взаимосвязанных модулей.

В банковской системе сегодня применяется самое современное сетевое и телекоммуникационное оборудование. От правильного построения сетевой структуры банковской системы зависит эффективность и надежность её функционирования.

В настоящее время, согласно данным Центрального банка Республики Узбекистан, общее количество пользователей дистанционным банковским обслуживанием по коммерческим банкам составило более 2 млн., с постоянной тенденцией к увеличению¹. Прослеживая динамику применения на практике достижений информационно-коммуникационных технологий отечественной банковской системой, можно уверенно заявить о больших достижениях, а так же о еще остающихся значительных ресурсах для роста и развития этого сектора в экономике страны.

Практическая готовность Интернета для ведения бизнеса и реальные обороты западного бизнеса в Интернете приводят к выводу о том, что если мы собираемся двигаться вместе с прогрессом, то и отечественному бизнесу придется «переходить» в Интернете к использованию электронных банковских услуг в своей практической деятельности.

Однако на этом пути возникает множество проблем. Основные из них – юридические и проблемы мошенничества при осуществлении электронных платежей. Решать эти проблемы придется непременно, так как будущее – за электронными банковскими услугами – передовыми достижениями мировой

¹<http://cbu.uz/Раздел>: Платежная система. Розничная платежная система с использованием банковских карт. 11.04.2017

науки.

Организация телекоммуникационных взаимодействий – серьезная проблема и судя по всему, в ближайшее время темпы развития банковских электронных систем будут стремительно расти. Практически все появляющиеся сетевые технологии будут быстро браться банками на вооружение. Неизбежны процессы интеграции банков в рамках национальных и мировых банковских сообществ. Это обеспечит постоянный рост качества банковских услуг, от которого выиграют в конечном счете все – и банки и их клиенты.

В последние годы банковская система Республики Узбекистан переживает бурное развитие. Сегодня можно уверенно сказать, что все больше банков делает ставку на профессионализм своих сотрудников и новые технологии.

Трудно представить себе более благоприятную среду для внедрения новых компьютерных технологий, чем банковская деятельность. В принципе почти все задачи, которые возникают в ходе работы банка достаточно легко поддаются автоматизации. Быстрая и бесперебойная обработка значительных потоков информации является одной из главных задач любой крупной финансовой организации. В соответствии с этим очевидна необходимость обладания вычислительной сетью, позволяющей обрабатывать все возрастающие информационные потоки. Кроме того, именно банки обладают достаточными финансовыми возможностями для использования самой современной техники. Однако не следует считать, что средний банк готов тратить огромные суммы на компьютеризацию. Банк является прежде всего финансовой организацией, предназначенной для получения прибыли, поэтому затраты на модернизацию должны быть сопоставимы с предполагаемой пользой от ее проведения. В соответствии с общемировой практикой в среднем банке расходы на компьютеризацию составляют не более 20% от общей сметы годовых расходов.

Интерес к развитию компьютеризированных банковских систем

определяется не желанием извлечь сиюминутную выгоду, а, главным образом, стратегическими интересами. Как показывает практика, инвестиции в такие проекты начинают приносить прибыль лишь через определенный период времени, необходимый для обучения персонала и адаптации системы к конкретным условиям. Вкладывая средства в программное обеспечение, компьютерное и телекоммуникационное оборудование и создание базы для перехода к новым вычислительным платформам, банки, в первую очередь, стремятся к удешевлению и ускорению своей рутинной работы и победе в конкурентной борьбе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

Законы Республики Узбекистан

1. Закон Республики Узбекистан №154-I «О Центральном банке Республики Узбекистан» от 21 декабря 1995 г.
2. Закон Республики Узбекистан №216-I «О банках и банковской деятельности» от 25 апреля 1996 г.
3. Закон Республики Узбекистан №560-II «Об информатизации» от 11.12.2003 г.
4. Закон Республики Узбекистан №562-II «Об электронной цифровой подписи», от 11.12.2003 г.
5. Закон Республики Узбекистан №611-II «Об электронном документообороте», от 29.04.2004 г.
6. Закон Республики Узбекистан №613-II «Об электронной коммерции» от 29.04.2004 г.
7. Закон Республики Узбекистан №13 «Об электронных платежах» от 16.12.2005 г.

Постановления Президента Республики Узбекистан

8. Стратегия действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017-2021 годах (Приложение N 1 к Указу Президента РУз от 07.02.2017 г. N УП-4947)
9. Государственная программа по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 — 2021 годах в «Год диалога с народом и интересов человека» <http://strategy.gov.uz/uz/lists/docview/22>
10. «О приоритетных направлениях дальнейшего реформирования и повышения устойчивости финансово-банковской системы республики в 2011-2015 годах и достижения высоких международных рейтинговых показателей» №ПП-1438 от 26 ноября 2010 г.

Постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан

11. «О дальнейшем внедрении рыночных механизмов реализации высоколиквидных видов продукции, сырья и материалов», 5 февраля 2004г. №57.
12. «О мерах по дальнейшему развитию компьютеризации и внедрению информационно-коммуникационных технологий» №200 от 06.06.2002 г.
13. «О мерах по дальнейшему совершенствованию проведения платежей при осуществлении электронной коммерции» № 120 от 12.06.2007 г .

Постановления Правления Центрального банка Республики Узбекистан

14. Правила организации платежных систем, использующих сети телекоммуникаций общего пользования № 1767 от 13.02.2008
15. Положение "О порядке работы в системах дистанционного обслуживания банковскими счетами" № 2155 от 19.11.2010
16. Положение "О порядке использования индивидуальными предпринимателями банковских карт в национальной валюте" № 1850 от 04.09.2008
17. Положение "О защите информации в электронных системах коммерческих банков Республики Узбекистан" № 1552 от 13.03.2006
18. Положение "О порядке осуществления электронных платежей через межбанковскую платежную систему Центрального банка" № 1545 от 14.02.2006
19. Положение "О порядке выпуска банковских карт коммерческими банками и их обращения в Республике Узбекистан" № 1344 от 30.04.2004
20. Положение "О порядке использования корпоративных банковских карт в национальной валюте юридическими лицами" № 1470 от 18.04.2005
21. Положение "О безналичных расчетах в Республике Узбекистан" № 2465 от 03.06.2013
22. Положение "О расчетно-клиринговой системе Центрального банка Республики Узбекистан" № 2570 от 04.04.2014

Труды Президента Республики Узбекистан

23. Шавкат Мирзиёев Критический анализ, жесткая дисциплина и персональная ответственность должны стать повседневной нормой в деятельности каждого руководителя. Узбекистан-2017
24. Шавкат Мирзиёев Обеспечение верховенства закона и интересов человека – гарантия развития страны и благополучия народа. Доклад на торжественном собрании, посвященном 24-й годовщине принятия конституции Республики Узбекистан 7 декабря 2016 г. Т – «Узбекистан» - 2016
25. Шавкат Мирзиёев Мы все вместе построим свободное, демократическое и процветающее государство Узбекистан. Выступление на торжественной церемонии вступления в должность Президента Республики Узбекистан на совместном заседании палат Олий Мажлиса Т – «Узбекистан» - 2016
26. Шавкат Мирзиёев Буюк келажғимизни мард ва олижаноб халқимиз билан бирга қурағимиз Тошкент Ўзбекистон 2017
27. Каримов И.А. Мировой финансово-экономический кризис, пути и меры по его преодолению в условиях Узбекистана. – Т.: Узбекистан, 2009.

28. Каримов И.А. Доклад Президента Республики Узбекистан на расширенном заседании Кабинета министров, посвященном итогам социально-экономического развития страны в 2015 году и важнейшим приоритетным направлениям экономической программы на 2016 год – Пресс-служба Президента Республики Узбекистан, режим доступа 14.03.2016; <http://www.press-service.uz/ru/news/5226/>.

Специальная литература

1. Банковское дело: учебник / О. И. Лаврушин, И. Д. Мамонова, Н. И. Валенцева [и др.] под ред. засл. деят. науки РФ, д-ра экон. наук, проф. О. И. Лаврушина – 6-е изд., стер – М.: КНОРУС, 2008 -768 с.
2. Банковский менеджмент : учебник / кол. авторов; под ред. д-ра экон. наук, проф. О. И. Лаврушина. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2009 – 560 с.
3. Банковская система Республики Узбекистан под. ред. Ф. М. Муллажанова, «Узбекистан» Ташкент -2011.
4. Законодательные акты по реформированию и повышению устойчивости банковско-финансовой системы Республики Узбекистан, Ташкент: «Узбекистан» - 2010.
5. Нормативные документы по банковскому надзору. Части 1–3. Центральный банк Республики Узбекистан, Ташкент. 1999.
6. Сборник нормативно-правовых документов по реформированию банковской системы и регулированию деятельности коммерческих банков Республики Узбекистан, Ташкент – «Узбекистан» - 2011.
7. Организация деятельности коммерческого банка/ Под. ред. Тагирбекова К.Р. – М.: Издательство «Весь Мир», 2004 – 848 с.
8. Тимоти У. Кох. Управление банком: Пер. с англ. В 5-ти книгах, 6-ти частях. Уфа: Спектр. 1993.
9. Роуз Питер С. Банковский менеджмент. Пер. с англ. со 2-го изд. – М.: «Дело Лтд», 1995. – 768 с.
10. Курс МВА по стратегическому менеджменту / пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2004
11. Дж. О. Шонесси. Конкурентный маркетинг: стратегический подход / пер. с англ. под. ред. Ямпольского СПб. Питер, 2002 г.
12. Hamdan.O.Alanazi, Rami Alnaqeib, Ali K.Hmood and oth. On the Module of Internet Banking System. - Journal of computing, volume 2, issue 5, may 2010. – p.133-144
13. Афолина С.В. Электронные деньги. – СПб: Питер, 2001. – 128с.
14. Бекингом С. Операционные системы и протоколы для мобильных терминалов // Банковские технологии 7-8'2000. – с.64-69.
15. Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. Банковское дело: Учебник для вузов.2-е изд.- СПб.:Питер,2010- 400 с.

16. Виленский П.Л., Лившиц В.Н., Смоляк С.А. Оценка эффективности инвестиционных проектов. Теория и практика: Учеб. пособие – 2-е издание, перераб. и доп. – М.: Дело, 2002.- 888 с.
17. Дик В.В. Банковские информационные системы. - М.: Маркет ДС, 2006.- 800 с.
18. Жарковская Е.П. Банковское дело: учебник – 4-е изд. испр. и доп. – М.: Омега-Л, 2006. – 452 с.
19. Завьялов П.С. Конкурентоспособность и маркетинг // Российский экономический журнал. - 1995.- № 12. – 50 с.
20. Исаев Р.И. О государственном стандарте РУЗ OZ DST 1092:2005. Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки ЭЦП. Межд. научно-прак. конференция, Ташкент, 2006 г. – 67 с.
21. Козье Д. Электронная коммерция: Пер. с англ. – М: Издательско-торговый дом «Русская Редакция». 1999.- 288 с.: ил.
22. Коробова Г.Г., Коробов Ю.И., Рябова А.Ф. и др. Банковское дело: учебник - изд. с изм. – М.: Экономистъ, 2006. – 766 с.
23. Крупник А. Бизнес в Интернет. – М.: Микроарт, 2002 – 240 с.
24. Крупник А. Интернет-банкинг. «ИнфоБизнес» №9' 2000.
25. Мухитдинов Х.А. Проблемы повышения финансово-экономической эффективности инфокоммуникационных услуг в Узбекистане – Т.: «Академия», 2007 г.
26. Пласкова Н.С. Стратегический и текущий экономический анализ: учебник МВА. – М.: ЭКСМО, 2007.- 704 с.
27. Савчук В.П. Управление финансами предприятия 2 изд., стереотип. – М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2005 г.- 480 с.
28. Стойкин П. «Тенденции и перспективы развития ДБО» // Журнал Банковские технологии. – Москва, 2012.- № 09-2012 – 67 с.

Диссертации и авторефераты

29. Исохужаева М.Я. Развитие Совершенствование функционирования системы электронной коммерции Республики Узбекистан. - дис.. на соиск. уч. степ. к.э.н. - Т., 2010 г. – 130 с.
30. Муравьева А.Ф. Банковские инновации: Мировой опыт и российская практика. - дис.. на соиск. уч. степ. к.э.н. – М., 2005 г.- 137 с.

Публикации автора

31. Муругова И. А., Воронин Р. С. Механизмы внедрения банковских услуг на основе информационно-коммуникационных технологий для широких групп клиентов. Тижорат банкларининг ресурс базасини мустахкамлаш, инвестицион фаолиги ва молиявий баркарорлигини оширишнинг долзарб масалалари. Республика илмий-амалий конференция материаллари туплами. – Т.: ТМИ. «IQTISOD-MOLIYA», 2016.

32. Муругова И. А., Воронин Р. С. Динамика внедрения услуг на основе информационно-коммуникационных технологий для широких групп клиентов в коммерческих банках Узбекистана. Материалы научно-практической конференции на тему: «Перспективы развития деятельности системы статистики в условиях проведения процессов структурных преобразований в экономике страны» – Т.: ТМИ. «IQTISOD-MOLIYA», 2017.
33. Муругова И. А., Воронин Р. С. Внедрение банковских продуктов в условиях развития информационно-коммуникационных технологий в Республике Узбекистан. Молиявий баркарорликни таъминлаш ва корпоратив бошқарув тизимини такомиллаштиришнинг долзарб масалалари: Илмий-амалий конференция материаллари туплами. – Т.: ТМИ. «IQTISOD-MOLIYA», 2016.
34. С. Воронин, У. Надирханов, С. Иногамов, Р. Воронин Стимулирование иностранного инвестирования в экономику Узбекистана: состояние и тенденции развития// Рынок, Деньги и Кредит Научно-исследовательский ежемесячный журнал с.52-59

Интернет-ресурсы

35. Национальная база данных законодательства Республики Узбекистан. [Электронный ресурс]. URL: www.lex.uz (дата обращения: 10.03.2016 г.);
36. Информационно-правовой портал Узбекистана [Электронный ресурс] URL: <http://www.norma.uz> (дата обращения: 13.03.2016 г.);
37. Сайт Центрального банка Республики Узбекистан [Электронный ресурс] URL: <http://www.cbu.uz> (дата обращения: 15.03.2016 г.);
38. Государственный комитет Республики Узбекистан по статистике. [Электронный ресурс]. URL: www.stat.uz (дата обращения: 20.03.2016 г.);
39. Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.wikipedia.org> (дата обращения: 02.03.2016 г.);
40. Методология рейтинга функциональности систем интернет-банкинга. <http://expert.ru/expert/2012/15/metodologiya-rejtinga-funksionalnosti-sistem-internet-bankinga/>
41. Интернет-банкинг: борьба за пользователя. http://www.raexpert.ru/editions/struggle_for_users/
42. Нормативно-правовая база электронных платежных систем в Узбекистане. <http://infocom.uz/2009/08/07/normativno-pravovaya-baza-elektronnyih-platezhnyih-sistem-v-uzbekistane/>
43. Официальный сайт Государственный Комитет Связи, Информатизации и Телекоммуникационных Технологий Республики Узбекистан. <http://ccitt.uz/ru>
44. Официальный сайт РА "Ahbor-reyting". <http://www.ahbor.uz/>
45. Оценка конкурентоспособности банков банковской систем. http://ias.ru/publikacia/ocenka_bankov.html

46. Перспективы развития инфраструктуры электронной коммерции с применением электронной цифровой подписи.
www.pki.uz/downloads/ООО%20Tillo-Garant-Муминов%20Б.pdf
47. Перспективы развития электронной коммерции и веб-банкинга в Узбекистане.
http://www.gazetabirja.uz/index.php?option=com_content&task=view&id=1967
48. Почему интернет банкинг имеет право на существование
<http://bigpicture.ru/?p=298331>
49. Рейтинг качества услуг интернет-банкинга
<http://rating.rbc.ru/article.shtml?2004/05/17/566243>
50. Электронная коммерция динамично развивается. http://www.biznes-daily.uz/index.php?option=com_content&view=article&id=8768%3Aelktronnaya-kommrtsiya-dinamichno-razvivatsya&catid=52%3Agazeta-
51. Электронный журнал Infocom.uz <http://ru.infocom.uz/>