

Раскрытие преимуществ электронных платежей:

Опыт Узбекистана



VISA

© 2023 Visa. Все права защищены.

**«Я не чувствую себя на свои 65.
Я чувствую себя современной
предпринимательницей».**

*— Мавлюда,
владелица малого предприятия,
Наманган, Узбекистан*

Благодарности

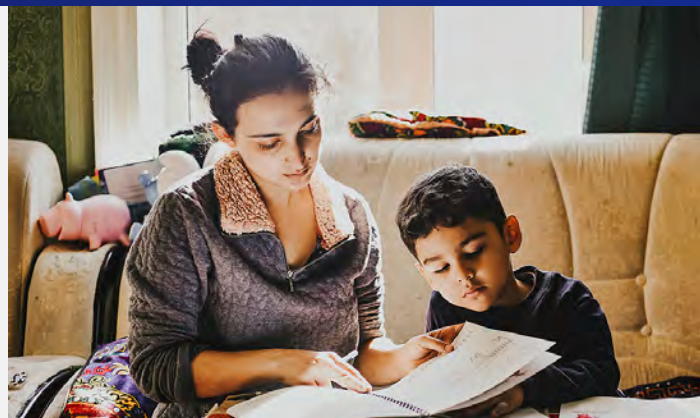
Настоящий отчёт был подготовлен группой под руководством Амины Тираны и Сары Эммерсон при участии Карла Манлана, Кристины Дорош, Диёрбека Мухаммедова, Жанны Дюсенбина и Бехзода Абдурахманова. В его основу лёг опрос и анализ данных, проведенный Digitum, а также дополнительных собеседований, проведенных Folktale. Мы выражаем благодарность Сальвадору Перес-Галиндо, Святославу Сенюте и Урви Келкару за их вклад в подготовку отчёта.

*Раскрытие преимуществ электронных платежей:
Опыт Узбекистана.*

© 2023 Visa. Все права защищены.



Оглавление



Основные положения | 4

Введение | 5

Национальные особенности | 6

Ключевые статистические данные | 6

Эволюция платежной системы | 7

Рост экосистемы электронных платежей | 9

Влияние электронных платежей на граждан Узбекистана | 10

Основные результаты исследования | 10

Воздействие на жизнь и доходы | 14

Рекомендации | 16

Приложения

1. Методика исследования | 20

2. Дополнительные результаты опроса | 21

3. Хронология: эволюция платежных систем в Узбекистане | 23

Основные положения

Внедрение электронных платежей в Узбекистане проводилось правительством страны в рамках национальной стратегии роста и развития. Первоначальная трансформация в крупнейших городах произошла быстро – за несколько лет, что даёт реальную возможность понять, как граждане Узбекистана прошли переходный период и что необходимо сделать сейчас, чтобы расширить опыт электронных платежей на всю страну. Visa являлась частью этой трансформации в соответствии с целью компании – способствовать процветанию всех и каждого и стремясь быть лучшим способом оплаты для каждого в любом уголке мира. В рамках поддержки общих целей в Узбекистане Visa заказала независимый опрос 703 человек, а также владельцев микро- и малых предприятий, использующих электронные платежи.¹ **Результаты по-настоящему впечатляют!**

Привлекательность электронных платежей в Узбекистане во многом связана с ожиданиями повышенного удобства от их использования. Обычные люди и владельцы малого бизнеса, перешедшие на электронные платежи, уже применяют их в половине всех финансовых операций. Результаты налицо, включая быстро ощутимые преимущества, такие как эффективность, простота и экономия времени. После начала приёма электронных платежей две трети владельцев малого бизнеса отметили рост выручки, увеличение количества клиентов и улучшение управления деятельностью предприятия. Преимущества использования электронных платежей не ограничиваются финансовой стороной: как обычные люди, так и владельцы малого бизнеса сообщают о значительном улучшении благосостояния.

Однако процесс эволюции платежной системы неизбежно порождает некоторые сложности. Одной из них является фрагментирование общества с точки зрения платежных предпочтений и возможностей, когда определенные группы и секторы населения с готовностью переходят к цифровому мышлению, в то время как другие продолжают отдавать предпочтение наличным деньгам. Столь же непростым делом является разработка и развертывание инфраструктуры, не всегда идущая в ногу со спросом, в результате чего электронные платежи пока не являются полностью повсеместными или надежными, что имеет решающее значение для распространения таких платежей на всю страну и увеличения связанных с ними экономических и социальных преимуществ.

¹ Под электронными платежами понимаются платежи, осуществляемые с помощью банковских карт. К ним также относят операции, осуществленные с использованием физических или виртуальных карт посредством терминалов, с помощью мобильного телефона или смарт-часов, в Интернете или через виртуальные кошельки. В это понятие не включены расчёты наличными деньгами, чеками или банковскими переводами.

Преобразование платежной и финансовой системы Узбекистана было стремительным, благодаря чему число взрослых граждан страны, имеющих открытый на их имя банковский счет, за десять лет почти удвоилось.

Введение

Создание инклюзивных систем электронных платежей решающим образом сказалось на ускорении равного роста во всем мире. Однако даётся это изменение нелегко: от поставщиков услуг и политиков требуется работать рука об руку над созданием взаимосвязанной экосистемы, позволяющей решать разноплановые задачи, включая способность и желание предпринимателей принимать платежи, а потребителей — совершать их. Другим залогом успеха является целенаправленность усилий, дающих всем группам граждан и сообществ возможность и навыки применения электронных платежей для удовлетворения своих нужд и потребностей.

Правительство страны провело ряд быстрых изменений в рамках своей приверженности развитию экономики и улучшению благосостояния граждан², включая кампанию перехода на электронные платежи. Первоначальная трансформация произошла быстро – за несколько лет. Осознание реального опыта граждан страны, полученного в этот переходный период, станет ключом к пониманию задач, которые потребуются решить для расширения опыта электронных платежей на всю страну. Ожидается, что изменения продолжатся на протяжении следующего десятилетия с целью выполнения амбициозной национальной программы, цели которой включают:

Сокращение бедности вдвое и превращение Узбекистана в страну со средним уровнем доходов к 2030 году. Эта – главная – задача требует экономического роста, гораздо более динамичного создания рабочих мест и снижения экономической маргинализации, особенно среди молодежи, женщин и людей с ограниченными возможностями.³ Кроме того, потребуются более активное стимулирование развития среди групп населения с самыми низкими доходами.⁴

Осознание реального опыта граждан страны, полученного в этот переходный период, станет ключом к пониманию задач, которые потребуются решить для расширения опыта электронных платежей на всю страну.

² «На пути к процветающему и инклюзивному будущему: Вторая систематическая диагностика страны для Узбекистана»; Всемирный банк 2021

³ Там же.

⁴ Там же.

Преобразование экономики в сторону большей открытости и конкурентоспособности. Предпринимаемые правительством меры включают открытие границ для операций импорта и экспорта, плавающий курс узбекского сума и переход от преобладания государственных предприятий к конкурентоспособному частному сектору. Среди прочих мер следует отметить снижение имеющейся зависимости от сельского хозяйства (составляющее 26% ВВП и 27% занятости⁵) за счет расширения производства товаров и услуг. Сфера услуг предоставляет ключевые возможности для роста микро- и малого бизнеса, а следовательно – для появления новых рабочих мест и повышения благосостояния домохозяйств. Другим приоритетным сектором, на который делает ставку правительство, является туризм. Его рост особенно важен, принимая во внимание культурное наследие страны и наличие большого количества исторических и религиозных памятников, представляющих интерес для гостей Узбекистана.

Поощрение официального оформления бизнеса и работников.

В 2019 году процент неформальной занятости в Узбекистане составлял 59%.⁶ Реформа рынка труда была частично направлена на формализацию малых предприятий, в которых работает значительное количество людей. В ходе модернизации налоговой системы, проведенной в 2019 году, были отменены штрафы для организаций, в которых работает более 100 человек. Результаты не заставили себя ждать и нашли отражение в рекордном увеличении числа зарегистрированных новых предприятий и налогоплательщиков, многие из которых, скорее всего, до этого работали неформально.⁷

Расширение и модернизация инфраструктуры. Осуществляются проекты по модернизации энергетической инфраструктуры, которая, хотя и доступна по всей стране, страдает от высоких потерь и частых отключений электроэнергии.⁸ Несмотря на то, что за последнее десятилетие были сделаны значительные вложения в развитие Интернета, только 14% населения имеют доступ к фиксированной широкополосной связи, в то время как многие пользуются мобильной широкополосной связью. Скорость подключения и пропускная способность остаются низкими, а цены для пользователей по-прежнему высоки. Кроме того, важным приоритетом является сокращение острого гендерного неравенства удалит слово: 62% узбекских женщин имеют доступ к мобильному телефону, по сравнению с 77% мужчин.⁹

⁵Управление международной торговли, июль 2022 г. [Узбекистан – Сельскохозяйственный сектор \(trade.gov\)](https://trade.gov.uz)

⁶Оценка Министерства занятости и трудовых отношений, 2019 г.; в «На пути к процветающему и инклюзивному будущему: Вторая систематическая диагностика страны для Узбекистана»; Всемирный банк 2021.

⁷Диагностика роста Всемирного банка – обновление (ожидается в 2022 г.); в «На пути к процветающему и инклюзивному будущему: Вторая систематическая диагностика страны для Узбекистана»; Всемирный банк 2021.1

⁸[Узбекистан реформирует сектор электроэнергетики и расширит производство «зелёной» энергии при содействии Всемирного банка](https://www.worldbank.org/ru/uzbekistan-reforms-energy-sector)

⁹Данные за 2019 год, статистика (сводная панель), Международный союз электросвязи, Женева, <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

Ключевые цифры

Узбекистан

2021, *Всемирный банк*

Население

34 915 100

ВВП

69,24 млрд долларов США

ВНП на душу населения

1983,1 доллара США

Население до 15 лет (2020 г.)

29%

Охват финансовыми услугами

Глобальный финдекс 2021

Совершеннолетние с банковским счетом

44%

Женщины с банковским счетом

39%

Отправляли или получали электронные платежи в прошлом году

42%

Эволюция платежной системы



Модернизация платежной системы является ключевым компонентом общей трансформации Узбекистана. До 2015 года в стране использовались в основном наличные деньги. Зарплатные карточки – отличительная черта рынка, используемая государственным и частным секторами для начисления заработной платы – были мало распространены. Более состоятельные граждане открывали валютные карты для поездок за границу. Карты принимались не везде, а сеть банкоматов была весьма малоразвитой. Снятие наличных и оплата картой были сопряжены со сложностями и отнимали много времени. Люди снимали наличные в магазинах чаще, чем в банках, однако взимаемые комиссии были зачастую слишком высокими.

Правительство Узбекистана приняло меры для активизации эволюции системы посредством сочетания национальных инициатив, законодательства, постановлений и установления партнерских отношений. (Приложение 3 содержит график с подробной информацией). Результатом этих мер стала быстрая трансформация платежной и финансовой систем Узбекистана, что привело к существенным изменениям для населения. За десятилетний период количество взрослых жителей, имеющих открытый на их имя банковский счет, почти удвоилось, с 23% в 2011 году до 44% в 2021.¹⁰

Среди ключевых факторов роста следует отметить:

Повышение конкуренции на рынке платежных систем. В 2016 году правительство создало Нито, вторую локальную платежную систему, конкурирующую с уже существующей частной платежной системой Uzcard. Внедрение системы Нито и проводимая центральным банком политика способствовали созданию более благоприятной среды для работы международных платежных сетей – включая Visa и MasterCard – на местном рынке за счёт расширения сети эквайринга и приёма трансграничных платежей, а также внедрения передового мирового опыта.

Благодаря увеличению числа банковских счетов, к концу 2022 года в обращении находилось 34,2 миллиона банковских карт на 20 миллионов взрослого населения. Многие из этих карт являются зарплатными.¹¹

Развитие широкой сети банкоматов и киосков. Количество банкоматов и инфокиосков (устройств самообслуживания для приема платежей, не предлагающих операций по снятию наличных) достигло 20 380 на конец 2022 года, по сравнению с 2 345 в 2016 году.¹² Развитие этой сети является ключом к доступности и простоте снятия наличных с цифровых счетов.

¹⁰ Index Всемирного банка, 2021 г. <https://microdata.worldbank.org/index.php/catalog/4726>

¹¹ Данные верны на 31 декабря 2022 г.; Центральный банк Республики Узбекистан, Информация о банковских пластиковых картах, терминалах, банкоматах и инфокиосках в обращении по состоянию на 1 января 2023 года, а также поступлениях через платежные терминалы в течение января-декабря 2022 года, 25 января 2023 г. <https://cbu.uz/ru/statistics/paysystem/846346/>

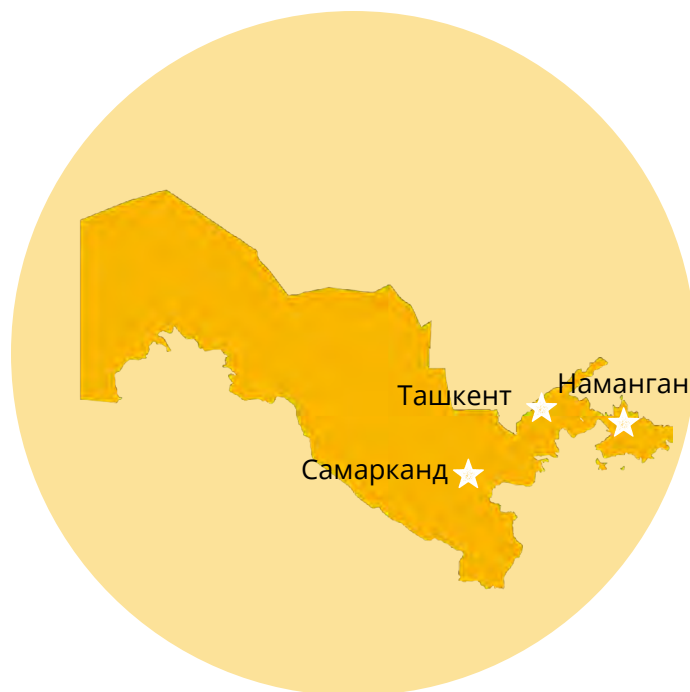
¹² Там же.

Цифровизация банковских услуг. В 2020 году, под влиянием пандемии COVID-19, банки Узбекистана присоединились к инициативе по разработке и продвижению услуг и приложений для дистанционного обслуживания, что за год позволило увеличить базу пользователей на 43%, до 14,5 млн человек. Благодаря постановлению, поощряющему цифровую идентификацию, к концу 2022 года число открытых счетов превысило 30 миллионов¹³, 1,2 миллиона из которых принадлежало микро- и малым предприятиям и предпринимателям.¹⁴

Рост количества магазинов и сервисов, принимающих электронные платежи. Сеть эквайринга быстро расширялась по мере увеличения спроса со стороны растущего числа владельцев карт. К началу 2023 года магазины и предприятия услуг установили 434 000 POS-терминалов.¹⁵ Процесс оплаты упростился для продавцов и клиентов благодаря новшествам в технологиях и бизнес-моделях, таким как бесконтактные платежи. Количество кассовых терминалов, принимающих QR-коды, для использования которых требуется только смартфон или распечатанный лист бумаги, значительно увеличилось благодаря усилиям правительства и пришедших на рынок финтех-компаний.¹⁶

Появление финтех-платёжных фасилитаторов. Это изменение стимулировало инновации и конкуренцию. Рауте и Click вышли на рынок одними из первых, внедрив упрощённые процедуры отправки денег другим пользователям (P2P) через приложения для мобильных телефонов. Эти компании также упростили эквайринг для малого бизнеса с помощью QR-кодов и оплаты через приложение.

Несмотря на весь достигнутый прогресс, остаётся много нерешенных задач. Цифровая трансформация Узбекистана началась в крупнейших городских районах среди более обеспеченного населения. Приоритетом в настоящий момент является ускорение темпов развития и обеспечение равного доступа и использования электронных платежей в масштабах страны и всего населения.



¹³ Данные верны на 1 января 2023 г.; Центральный банк Республики Узбекистан, [Количество пользователей систем дистанционного банковского обслуживания на 1 января 2023 г. \(cbu.uz\)](#)

¹⁴ Там же.

¹⁵ Данные верны на 1 января 2023 г.; Центральный банк Республики Узбекистан, Информация о банковских пластиковых картах, терминалах, банкоматах и инфокиосках...; 25 января 2023 г. <https://cbu.uz/ru/statistics/paysistem/846346/>

¹⁶ Обеспечение стабильности платежной системы Узбекистана, Новости платежей Центрального банка, 2021 г.

Рост экосистемы электронных платежей Больше надежности, удобства и доверия

Благодаря четырем ключевым стратегиям Узбекистан имеет хорошие возможности для закрепления достигнутого успеха в расширении системы электронных платежей.

Политика правительства, а также постановления и инициативы центрального банков способствовали процессу роста, наряду с разнообразными действиями других участников рынка, что позволяет сделать вывод о важности сотрудничества между всеми сторонами.

ДОСТУП

населения к финансовым услугам

КАРТЫ - 16 млн

ТЕРМИНАЛЫ

электронные платежи/продавцы

POS - 180 тыс

Соединительная

ИНФРАСТРУКТУРА

Банкоматы - 2 тыс

НАДЕЖНОСТЬ УДОБСТВО ДОВЕРИЕ

ДОСТУП

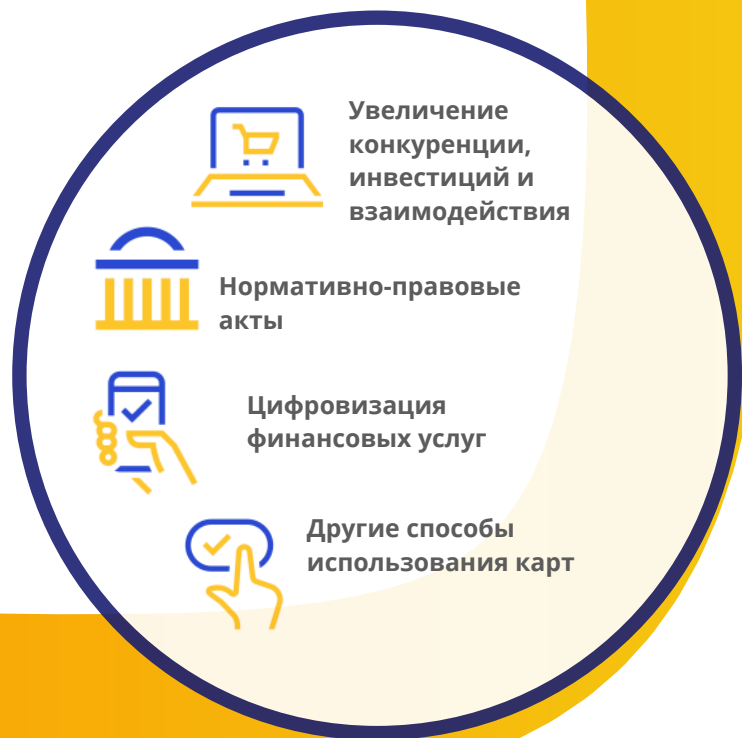
КАРТЫ - 34 млн.

ПРИЁМ

**POS-ТЕРМИНАЛЫ -
434 тыс.**

ИНФРАСТРУКТУРА

**БАНКОМАТЫ -
20 тыс.**



2016

2022

Влияние электронных платежей на народ Узбекистана



Visa приняла решение собрать информацию о том, как использование электронных платежей отразилось на населении, бизнесе и доходах в Узбекистане, и как поддержать дальнейшее развитие инклюзивной платежной экосистемы. В сентябре и октябре 2022 года независимая исследовательская фирма Digitum провела опрос 403 лиц¹⁷ и 300 владельцев микро- и малых предприятий, активно использующих электронные платежи. (Здесь и далее понятие «малый бизнес» включает как микро-, так и малый бизнес). Исследование проводилось в Ташкенте, Самарканде и Намангане, поскольку доступные электронные платежи по-прежнему в значительной степени сосредоточены в этих городах. В Приложение 1 приведена подробная информация о методологии исследования, а Приложение 2 содержит дополнительные данные и результаты.

Пользователи, начавшие прибегать к электронным платежам, оценили их по достоинству.

Физические лица и владельцы малого бизнеса, перешедшие на новый вид оплаты, используют их в половине всех финансовых операций. Большинство опрошенных (86%) и владельцев малого бизнеса (92%) делают или получают электронные платежи несколько раз в неделю, что говорит о высокой степени принятия этой технологии с учётом того, что большинство респондентов начали использовать электронные платежи в течение последних двух лет, а наличные всё ещё широко распространены. Кроме того, 88% малых предприятий, использующих электронные платежи в связи с производственной необходимостью, также принимают электронные платежи от клиентов.

Хотя женщины перешли на электронные платежи позже, чем мужчины, оба пола выказывают схожее поведение и энтузиазм в отношении такого вида оплаты.

Основные результаты исследования

Среди физических лиц и владельцев микро- и малого бизнеса (SMB), перешедших на электронные платежи:

57% владельцев SMB

48% физических лиц используют электронные платежи менее двух лет

48% владельцев SMB

48% физических лиц используют электронные платежи в половине финансовых операций

71% владельцев SMB

85% физических лиц сообщают о положительном влиянии на их бизнес и жизнь

¹⁷Из 403 респондентов, принявших участие в опросе, 100 имели высокий доход, а остальные – низкий и средний доход («массовый» сегмент). Если не указано иное, приведённые в тексте этой статьи цифры относятся к «массовому» сегменту.

Заработная плата и государственные выплаты – ключевые причины открытия и использования банковских счетов.

По мнению опрошенных, зарплатные карты от работодателей являются наиболее распространённым и стимулирующим средством совершения электронных платежей. Такие карты используются не только для получения средств и их обналичивания; респонденты совершают более половины электронных платежей (в свою очередь, составляющих половину всех финансовых операций) с помощью зарплатных карт. Еще 14% транзакций опрошенные производят через социальные карты, эмитируемые государством для выплаты пенсий и других пособий.

Удобство и потребительский спрос стимулируют принятие и использование электронных платежей.

Граждан Узбекистана привлекает в электронных платежах ряд усовершенствований, таких как удобство использования (45% опрошенных) и инновационные финтех-услуги (38%), позволяющих перейти на новые технологии оплаты. Удобство также стимулирует постоянное применение, а простота и экономия времени отмечаются как основные преимущества.

В свою очередь, владельцы микро- и малых предприятий ссылаются на спрос со стороны клиентов (44%), удобство использования (31%) и спрос со стороны поставщиков (28%) как основные причины для перехода на электронные платежи. Личный опыт с электронными платежами зачастую становится важным первым шагом для использования в малом бизнесе: большинство опрошенных владельцев небольших предприятий начинали с применения цифровых платежей в личных целях, а 27% назвали это основной причиной для перехода на электронные операции в профессиональной деятельности.

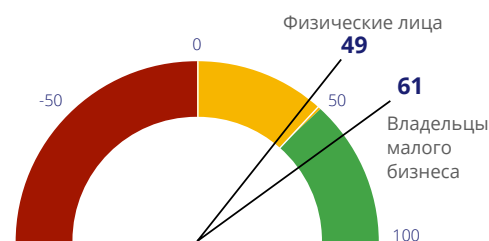
Электронные платежи помогают малому бизнесу расти и процветать.

Малые предприятия сообщают о положительных результатах приёма и отправления электронных платежей. 69% предпринимателей информируют об увеличении числа клиентов, а две трети (65%) сообщают об увеличении доходов, при этом средний рост составляет 30–40%. Положительный опыт распространяется и на управление бизнесом. 59% предпринимателей сообщают об улучшениях, таких как возможность удаленных покупок и платежей, бизнес-аналитика, эффективность и улучшение взаимоотношений с налоговыми органами. Всё это в целом привело к высокой вероятности того, что владельцы малого бизнеса рекомендуют электронные платежи с индексом потребительской лояльности (Net Promoter Score®, NPS) равным 61.

69% предпринимателей информируют об увеличении числа клиентов, а две трети (65%) сообщают об увеличении доходов в среднем на 30–40%.

Индекс потребительской лояльности (Net Promoter Score®, NPS)

В: По шкале от 0 до 10, насколько вероятно, что Вы порекомендуете платежи дебетовой и кредитной картой другому человеку, у которого есть собственный бизнес? (n = 750)



Несмотря на эти успехи, предстоит многое сделать, чтобы бизнесы, принадлежащие женщинам, в равной степени смогли ощутить выгоду от использования электронных платежей. Женщины, составляющие 27% от опрошенных владельцев малых предприятий, реже рекомендуют электронные платежи по сравнению с коллегами-мужчинами, с показателями Net Promoter Score 49 и 65, соответственно. Возможным важным фактором этого является неуверенное владение техническими средствами. Так, всего 43% женщин сообщают об отсутствии проблем при использовании электронных платежей по сравнению с 60% мужчинами-предпринимателями; основная проблема связана с трудностями при использовании терминалов (о чем сообщают 11% опрошенных предпринимательниц).

Ценность использования электронных платежей лежит за рамками финансов; их использование оказывает целостное воздействие с практическим и эмоциональным эффектом. Опрошенные указывали на улучшение качества жизни, например, на высвобожденное время, которое «стоит дороже золота» (см. историю Малики), или личную трансформацию, позволяющую «почувствовать себя современным предпринимателем».

Эти особенно сильно отразилось на владельцах малого бизнеса. Чаще всего (62%) упоминалась повышенная уверенность в будущем бизнеса, связанная с внедрением электронных платежей. Другой упомянутый аспект — ощущение свободы (58%) от дополнительного времени и энергии, которую стало возможным вложить в иные сферы бизнеса или жизни. Эти положительные результаты закрепляют доверие к электронным платежам и стимулируют все более широкое принятие новых технологий на основе отзывов и рекомендаций.

Пользователи должны чувствовать немедленную отдачу от перехода на электронные платежи.

Некоторые группы населения сообщают о двойственном отношении к электронным платежам или даже о том, что вряд ли будут прибегать к ним чаще. В эту группу попадают 29% малых предприятий и 20% физических лиц, причём для обеих групп основными препятствиями является недоверие к властям и сомнения в ценности новшества. Для владельцев малого бизнеса главной проблемой является нежелание работать официально и сообщать о своих доходах, в то время как физические лица чаще всего ссылаются на банковские сборы. Есть среди опрошенных и такие, кто отдаёт предпочтение хорошо знакомым и доказавшим свою надёжность наличным деньгам. Путь к преодолению этих опасений лежит через создание большей ценности, полученной от электронных платежей, которая позволит использовать их невзирая на другие препятствия.

«Я привыкла иметь дело с наличными... Даже отказывала многим клиентам, потому что изначально не доверяла карточкам. Но жизнь расставляет всё по своим местам. Я осознала преимущества пластиковых карт... и теперь вижу в них одни достоинства».

— *Владелица малого предприятия из Самарканда*

Повсеместное распространение и надежность являются ключом к расширению экосистемы электронных платежей.

Несмотря на положительные результаты, почти половина респондентов сообщают о проблемах с использованием электронных платежей. Некоторые бизнесы вообще не используют их, в то время как другие отказываются принимать оплату с определенных карт или электронных счетов. Отрицательный опыт также связан с нестабильностью обслуживания, частыми перебоями в работе платежных систем и электроснабжения, а также с техническими сложностями работы с некоторыми терминалами. Нестабильность была вторым наиболее распространенным препятствием на пути расширения использования электронных платежей как для физических лиц, так и для владельцев малого бизнеса.

Как следствие, пользователи не уверены в том, что электронные платежи будут приниматься повсеместно, что, в свою очередь, ведёт к большей потребности в наличных деньгах. Как результат, наличные остаются востребованным средством оплаты. Таким образом, в продолжающийся переходный период общество, торговля и финансовая система становятся временно фрагментированными.

Для ускорения роста и трансформации требуется развитие цифровой и финансовой грамотности.

Предприниматели, получившие определенную подготовку по развитию этих навыков, считают их очень полезными (82%), но через соответствующие тренинги прошли только 38% опрошенных респондентов. Владельцы малого бизнеса имеют ограниченное представление о преимуществах обучения финансовой грамотности; так, из 62% опрошенных, не прошедших обучение, только 20% считают, что оно могло бы им пригодиться.

Респонденты, получившие какое-либо финансовое обучение (29%), проявляют больший интерес: 42% из них считают его полезным.

«Иногда [в банкоматах] есть деньги, иногда нет. Иногда свет есть, иногда нет. Когда идёшь в магазин, чтобы купить что-нибудь и хочешь оплатить картой, [иногда] по лицам продавцов видно, что они недовольны».

— Покупательница из Самарканда

Воздействие на жизнь и доходы



Мебель в Ташкенте: трансформация бизнеса благодаря международному доступу

Мухиддину 22 года, и он управляет небольшой мебельной фабрикой в Ташкенте, открытой его дядей. Мухиддин начал использовать электронные платежи для покупки современного производственного оборудования в Турции и сырья в других странах.

Эффект: Мухиддин модернизировал производство, благодаря чему может конкурировать с известными брендами. Производимая на фабрике более качественная мебель пользуется спросом у клиентов со всей Центральной Азии, которые платят за неё цифровым способом. Производство и продажи выросли втрое.

Больше свободного времени в жизни работающей мамы

Начав использовать в 2012 году полученную от работодателя зарплатную карту, Малика стала одним из пионеров электронных платежей в стране. Платить картой оказалось удобнее, чем бегать по улице в поисках банкомата, ведь до перехода на электронные платежи Малике порой не хватало наличных, чтобы расплатиться. Со временем она перешла к оплате с помощью карты счетов за коммунальные услуги и, в конце концов, всего остального.

Эффект: Сегодня Малика не представляет себе жизни без электронных платежей. Если раньше она проводила много времени, пересчитывая наличные или стоя в очередях в банке, теперь она может посвятить его семье. Малика выбирает магазины и детские сады в зависимости от того, принимают ли они электронные платежи.

«Я поверил в собственные силы. Теперь я работаю с поставщиками из других стран, что было бы невозможным без электронных платежей».

— Мухиддин

«Я балансирую между работой и семьей, и дороже времени для меня ничего нет; моё время дороже золота!».

— Малика

Пошив одеял в Намангане: ИНКЛЮЗИВНАЯ ЗАНЯТОСТЬ

Мавлюда всегда мечтала помогать пожилым женщинам продолжать шить узбекские одеяла. В возрасте 63 лет, в 2019 году, она выиграла тендер Торгово-промышленной палаты Узбекистана и запустила собственный бизнес. Сначала Мавлюда использовала электронные платежи для упрощения бухгалтерии. На начальном этапе 90% платежей совершались наличными и отнимали много времени. С пандемией COVID-19 всё изменилось. Покупатели хотели платить через Интернет, да и сотрудницам надо было выплачивать заработанное дистанционно. Появилась возможность запустить онлайн-магазин.

Эффект: После окончания пандемии продажи удвоились, производство расширилось, а онлайн-магазин обеспечивает около 30% продаж. Более 70% всех платежей осуществляются в электронном виде. Мавлюда наняла больше удаленных сотрудников и меньше времени тратит на финансовую отчетность.

«Я понятия не имела, что они [электронные платежи] повлияют на бизнес и повысят прибыльность. Я всего лишь хотела упростить работу с бухгалтерией и налогами».

— Мавлюда



Рекомендации



Полученные в ходе опроса данные и выводы могут помочь ускорить темпы развития и обеспечить массовый доступ к электронным платежам по всему Узбекистану. Всеобъемлющие национальные стратегии в сочетании с дальновидными законами и финансовыми положениями уже доказали свою эффективность. Они по-прежнему требуются, чтобы больше производств и предприятий сферы услуг по всей стране имели желание и возможность принимать платежи, а потребители – совершать их, в то время как сбалансированная экосистема развивалась на основе инноваций, передового опыта и соответствующих местным условиям продуктов и услуг.

1. Сбалансированная платежная экосистема с доступными продуктами и возможностью их использования имеет решающее значение для обеспечения массовости.

Правительство доказало, что его активность в требовании и исполнении электронных платежей является ключевым фактором внедрения цифровых технологий. Следует продолжать инициативы – особенно за пределами крупных городов – нацеленные на расширение сценариев использования электронных платежей и других финансовых услуг. Параллельно с этим может оказаться полезным введение политики, поощряющей малые предприятия выплачивать заработную плату в цифровом формате, что уже делает 34% опрошенных владельцев малого бизнеса. Существует немало возможностей для увеличения числа людей, получающих доход в цифровом виде, а также для расширения экосистемы.

2. Повышение надежности и простоты использования системы.

Хотя, с одной стороны, электронные платежи обязаны своему распространению поиску удобства со стороны пользователей, нередко приходится слышать жалобы на проблемы, связанные с перебоями в работе платежной системы или подачи электроэнергии, а также на невозможность с уверенностью сказать, будет ли приниматься та или иная карта. Для решения этой проблемы требуются действия на различных уровнях, начиная с постоянных инвестиций в энергетическую и телекоммуникационную отрасли, а также в интернет-инфраструктуру. Применительно к платежам, операционная совместимость систем имеет решающее значение для придания пользователям карт уверенности в том, что платеж будет принят

в любом месте, независимо от типа счёта, и что транзакция будет завершена. Простота использования снижает технические требования и стимулирует широкое использование электронных платежей как со стороны потребителей, так и продавцов. Более простым и доступным вариантом для первоначального использования в микро- и малых предприятиях могут оказаться QR-коды.

3. Правительству Узбекистана следует продолжать поощрять конкуренцию и инвестиции посредством создания равных условий и устойчивых бизнес-моделей.

Предпринятые правительством шаги в направлении развития рыночной экономики помогают в расширении доступа и использовании электронных платежей и новых продуктов. Наряду с постоянными инвестициями, установленные партнерские отношения между частным сектором и поставщиками финансовых услуг являются залогом распространения последних инноваций в Узбекистане. Например, совершенствование платформ электронной коммерции открывает значительные возможности для развития торговли и малого бизнеса. Подготовка бизнесов любого размера для осуществления операций купли-продажи на международном уровне — в том числе иностранным туристам через платежные сервисы — это еще одна возможность обеспечить массовый рост.

4. Расширение связанных с электронными платежами инициатив может укрепить доверие к государству и финансовым учреждениям, а также ускорить интеграцию малого бизнеса.

В Узбекистане этот процесс уже начался, что нашло выражение в правовой и налоговой реформах. Использование электронных платежей предпринимателями положительно сказалось на установлении отношений с банками, финтех-компаниями и государственными организациями, а также стало первым шагом к постепенной формализации. Правительство и поставщики услуг могут использовать опыт других стран, чтобы развеять недоверие предпринимателей; например, за счет упрощения процессов регистрации, многоуровневых требований к финансовой отчетности и системы подачи налоговых деклараций для малых предприятий.

5. Платежные системы могут продолжать представлять нововведения, связанные с актуальностью и ценностью продуктов, ориентируясь особенно на часть населения, не охваченную системами электронных платежей.

В предложениях продуктов полезно учитывать конкретные стремления и потребности различных групп людей. Кроме того, понимание неудовлетворенных банковских потребностей может помочь найти решения, такие как объединение разных финансовых продуктов в один с согласия пользователя для создания дополнительных преимуществ для микро- и малого бизнеса.

6. Государственные организации и платежные системы могут использовать тех, кто применяет на новые технологии как своих влиятельных представителей в маркетинге.

Положительный опыт может закрепить доверие к электронным платежам и стимулировать принятие новшеств на основе отзывов и рекомендаций. Маркетинговые кампании могут сосредотачиваться на использовании новых технологий обычными людьми, что зачастую влечёт за собой принятие электронных платежей владельцами бизнесов. Информационно-просветительская работа с участием известных и заслуживающих доверия лиц и организаций, таких как лидеры сообществ и бизнес-ассоциации, позволяет работать с физическими лицами и предпринимателями на уровне существующих навыков и в соответствующем локальном контексте.

7. Следует продвигать три образовательных принципа в инициативах по цифровому финансовому образованию и получению навыков с целью более широкого и массового внедрения и использования электронных платежей.

Скорее всего, людям, в меньшей степени знакомым с электронными платежами, потребуется поддержка для понимания того, для чего и как следует применять цифровые платежи. Эта потребность может быть более острой в удаленных от крупных центров городах и сельских районах, где цифровая среда менее развита.

- Продвигать обучение как неотъемлемую часть существования: предоставлять практическую информацию, касающуюся разных этапов жизни и её ключевых моментов, таких как брак, образование и старение. Информация преподносится небольшими порциями по необходимости или при первом использовании таких услуг, как платежи, страхование, ипотека или пенсионный счет.

- Легкость в использовании и обучении: культура обучения на уровне сообщества возникает не только тогда, когда обычные люди и предприниматели могут легко освоить новые продукты и материалы, но и когда обучение между ними протекает просто.
- Принципы управления финансами: на фоне быстрого появления и смены технологических инноваций, желательно направлять инициативы в области финансового образования в русло понимания принципов управления деньгами для достижения жизненных и деловых целей. Виды обучения могут меняться, но основы остаются неизменными. Возможна поочередная подача модулей, посвященных использованию разных новых технологий.

Выводы

Конкурентоспособная и широко распространенная платежная экосистема необходима для инклюзивного развития динамически развивающихся во всем мире. В исследовании не только подчеркиваются проблемы перехода от экономики, основанной на наличных деньгах, к гораздо более сложной системе, включающей электронные платежи, но и делается упор на сильных сторонах этих изменений. Электронные платежи играют ключевую роль в улучшении жизни и повышении доходов населения всего мира.

Правительство Узбекистана извлекло уроки из опыта других стран, прошедших через схожие изменения. В этом смысле исследование хорошо укладывается в этот цикл, позволяя другим странам и заинтересованным сторонам учиться на опыте Узбекистана.

Приложение 1

Методика исследования



Исследование было проведено независимой исследовательской компанией Digitum. В сентябре и октябре 2022 года Digitum опросила 703 жителя Узбекистана старше 18 лет, совершавших хотя бы одну финансовую операцию за последние 90 дней. Все респонденты проживали в одном из трех городов с наибольшим распространением электронных платежей на сегодняшний день:

- Ташкент: население 2 574 000 человек (2022 г., [данные ЦРУ](#))
- Наманган: население 493 336 человек (2016 г., [данные ООН](#))
- Самарканд: население 519 231 человек (2016 г., [данные ООН](#))

300 из опрошенных являются владельцами микро- и малых предприятий, из которых 248 владеют микробизнесом (менее 20 работников в случае промышленности и менее 10 работников в сфере услуг и торговле) и 52 владеют малым бизнесом (20-100 работников в промышленности и 10-25 работников в сфере услуг и торговле). Предприятия работали в разных сегментах деятельности.

303 респондента были физическими лицами, с равным гендерным представительством. Последние 100 человек (70 мужчин и 30 женщин) принадлежали к слою обеспеченных людей.

Чтобы лучше понять нюансы и контекст совершения электронных платежей, Digitum также провела подробные собеседования с 14 респондентами и шестью владельцами микро- и малых предприятий, которые совершили хотя бы одну цифровую финансовую операцию за последние 90 дней.

Одновременно с этим в октябре 2022 года Folktale предложила участникам опроса зафиксировать свой опыт электронных платежей с помощью мобильной этнографии. В этом опросе приняли участие четырнадцать человек, ответившие на серию вопросов, записав видео на мобильный телефон.

Приложение 2

Дополнительные результаты опроса



Удобство и потребительский спрос стимулируют принятие и использование электронных платежей.

Респонденты называют следующие наиболее важные положительные результаты:

Возможность контролировать расходы	69%
Удобство совершения платежей	68%
Экономия времени при оплате.....	67%
Ускоренное зачисление платежей по сравнению с предыдущими методами.....	67%

Часто используемые методы оплаты

Метод оплаты	Физические лица	Микро- и малый бизнес
Карта с чипом и PIN-кодом	84%	81%
Бесконтактная оплата	46%	61%
QR-код	22%	18%
<i>Оплата без присутствия карты (CNP) в основном через мобильные кошельки</i>	19%	26%

Женщины перешли на электронные платежи позже, чем мужчины, но оба пола ощутили схожий эффект от перехода

	Женщины	Мужчины
Пользуются электронными платежами менее года	14%*	4%
Используют электронные платежи 2-3 раза в неделю и чаще	83%	89%
Значение индекса потребительской лояльности (Net Promoter Score, NPS) вероятности рекомендовать электронные платежи	49	49
Электронные платежи положительно повлияли на мою жизнь	82%	88%

*значительное отличие

Состоятельные респонденты являются гораздо более опытными пользователями электронных платежей.

	Состоятельные люди	Физические лица
Пользуются электронными платежами более 3 лет	91%*	51%
Используют электронные платежи 2-3 раза в неделю и чаще	95%*	86%
Совершают покупки в онлайн-магазинах		
Через мобильные кошельки	55%*	19%
Посредством ввода данных карты онлайн	31%*	18%

*значительное отличие

Владельцы малого бизнеса (59%) сообщают, что электронные платежи помогают в управлении бизнесом

Возможность удалённо приобретать материалы и инструменты.....	62%
Улучшение взаимоотношений с налоговыми органами.....	60%
Доступ к бизнес-аналитике.....	60%
Эффективность.....	58%
Возможность проводить удалённую оплату.....	58%

Препятствия для дальнейшего внедрения электронных платежей

Хотя большинство пользователей довольны электронными платежами, остаётся простор для улучшения.

	Микро- и малый бизнес	Физические лица	Состоятельные люди
Не рекомендуют электронные платежи	11%	14%	5%
Не будут более широко использовать электронные платежи	15%	12%	36%
Причины			
Надежность/нестабильность сервисов	✓	✓	✓
Официальное оформление	✓		
Сборы	✓	✓	
Непринятие платежей продавцами		✓	✓
Доверие к банкам			✓

Неудовлетворенные банковские потребности (наиболее часто упомянутые)

	Микро- и малый бизнес	Физические лица	Состоятельные люди
	~23%	~31%	~30%
Бухгалтерское обеспечение	✓		
Коммерческие ссуды	✓		
Сберегательные счета	✓	✓	✓
Бонусные и льготные программы		✓	✓
Отсутствие банковских комиссий за переводы		✓	✓

Приложение 3

Хронология: эволюция платежных систем в Узбекистане

До 2015 года в стране использовались в основном наличные деньги. Состоятельная часть населения открывала валютные карты для поездок за границу, а зарплатные карты были в обращении у небольшого процента пользователей. Карты принимались не везде, а сеть банкоматов была весьма малоразвитой.

-
- A vertical timeline with yellow circular markers for each year from 2016 to 2022. The years are listed on the left, and the corresponding events are listed to the right of the timeline.
- 2016**
 - Правительство создаёт платежную систему Nuro как конкурента частной Uzcard.
 - Созданы частные отечественные финтех-компании Click и PayMe.
 - 2017**
 - Правительство отпускает сум, до этого привязанный к доллару США.
 - 2018**
 - Центральный банк Республики Узбекистан создает Национальный межбанковский процессинговый центр для создания благоприятной среды для конкуренции и внедрения современных технологий и продуктов.
 - Это позволяет международным игрокам – Visa и MasterCard – выйти на местный рынок.
 - 2019**
 - Правительство проводит модернизацию налоговой системы, включая отмену штрафов для фирм, в которых работает более 100 человек. Растёт число регистраций новых предприятий и налогоплательщиков.
 - Принят закон Республики Узбекистан «О платежах и платежных системах» в целях регулирования ролей поставщиков и пользователей платежных услуг и определения понятия электронных денег.
 - 2020**
 - Центральный банк Узбекистана отменяет обязательную надбавку за трансграничные платежи для международных платежных систем, что позволяет банкам устанавливать сборы на основе договоров с торгово-сервисными предприятиями.
 - Центральный банк Узбекистана запускает систему приёма QR-кодов.
 - Ташкентский метрополитен и АО «Тошшахартрансхизмат» начинают принимать бесконтактные платежи.
 - Коммерческие банки запускают кампанию по развитию и продвижению цифровых банковских услуг.
 - 2021**
 - Постановлением Центрального банка Республики Узбекистан утверждено «Положение о порядке цифровой идентификации клиентов», позволяющее банкам оказывать клиентам цифровые услуги с помощью дистанционной проверки и подтверждения личности клиента.
 - 2022**
 - Коммерческие банки, в сотрудничестве с местными платежными системами, отменяют надбавку по внутренним транзакциям для международных платежных систем.*

* Надбавка была отменена для Visa на всех терминалах в июне 2020 года, затем для MasterCard на терминалах Nuro в 2021 году и, наконец, для терминалов UzCard в 2022 году.

VISA

© 2023 Visa. Все права защищены.