



ПУТИ РАЗВИТИЯ РОЗНИЧНЫХ УСЛУГ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

Айтмуратова Улбике Жалгасовна

*Доцент кафедры «Финансы» Каракалпакского государственного
университета имени Бердаха*

Айтмуратов Кутлымурат Жалгасович

*Студент факультета «Экономики» Каракалпакского
государственного университета имени Бердаха*

Аннотация: В данной статье рассматривается развитие розничного обслуживания в банковской системе Узбекистана, его теоретические и практические аспекты, а также научные предложения и рекомендации по развитию розничного банковского обслуживания.

Ключевые слова: коммерческие банки, розничный бизнес, банковские услуги, предоставление услуг, продукты банка, кредитование, банковские операции, банковские депозиты, вклады.

Развитие розничного банковского бизнеса является важнейшим направлением деятельности коммерческого банка, поскольку банковские услуги населению являются эффективным инструментом решения экономических и социальных задач: с одной стороны, они формируют платежеспособный спрос, с другой стороны, стимулируют развитие отраслей потребительского сектора экономики.

Направление розничных банковских услуг, согласно результатам проведенного исследования, процессы, происходящие в деятельности коммерческих банков, наиболее важные тенденции и тренды, арена, в которой ведется острая конкурентная борьба на рынке финансовых услуг, являются одной из сфер, где активно вовлекаются финансовые инновации.



Анализ научных и практических источников показывает, что на сегодняшний день не был разработан единый подход к классификации розничных банковских услуг. В частности, в статье Ф. Суярова «Рынок розничных банковских услуг» представлен подход к розничным услугам коммерческих банков как ритейл-банкинг и был сделан вывод, что «ритейл-банкинг – это предоставление широкого спектра банковских услуг для физических лиц»[1]. По мнению российских ученых Г.Н. Белоглазовой и А.М. Тавасиева, «в основе банковской услуги лежит операция, то есть в результате банковской операции создается банковская услуга, и эта операция удовлетворяет спрос клиента банка»[2]. Некоторые источники интерпретируют услуги, направленные на удовлетворение финансовых потребностей физических лиц и семей, как розничные банковские услуги. Кроме того, действующие законодательные нормы и нормативные акты не четко определяют услуги, предназначенные для розничных, малого бизнеса и корпоративных клиентов. Таким образом, розничные банковские услуги интерпретируются по-разному в разных источниках. С точки зрения банковской практики розничные банковские услуги признаются как розничный банкинг, потребительский банкинг, розничный инвестиционный банкинг, платежи и приват банкинг.

Розничную деятельность коммерческих банков можно определить, как действие персонала банка, в результате которых происходит движение денежных средств в интересах розничных клиентов. Розничная деятельность находит свое проявление:

- 1) в осуществлении банком розничных операций;
- 2) оказание розничных услуг;
- 3) продажа розничных продуктов.

Если в 2018 г. в банковскую систему Республики Узбекистан входили 28 коммерческих банков, то на начало 2024 г. их стало 35 из них два зарегистрированы в 2020 г. Все эти банки оказывают традиционный спектр



банковских услуг: кредитование, депозитные операции, расчетно-кассовые услуги и т.д.(табл. 1).

Таблица 1.

Количество кредитных организаций и инфраструктура банков[3]

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1. Кредитных организаций всего*	104	121	147	177	199	204
в том числе:						
коммерческие банки, из них:	28	29	30	33	32	35
<i>банки с участием государственной доли</i>	11	13	13	12	12	10
<i>другие банки</i>	17	16	17	21	20	25
небанковские кредитные организации, из них:	76	92	117	144	167	169
<i>микрокредитные организации</i>	30	37	56	70	85	84
<i>ломбарды</i>	46	55	61	73	81	84
2. Филиалы коммерческих банков	862	876	850	860	832	696
3. Центры банковских услуг (офисы услуг и мини-банки)	980	1151	1050	1244	1543	1816
4. Круглосуточные пункты самообслуживания (24/7)			902	2287	2974	3723



На сегодняшний день в банковской системе Республики Узбекистан действуют 35 банков, 4 из них получили лицензии на осуществление банковской деятельности за последние 9 месяцев.

- 10 имеют государственную долю;
- 6 банков с участием иностранного капитала;
- 2 иностранных банка.

Как свидетельствуют данные табл. 3, количество небанковских кредитных организаций за 2018–2023 гг. выросло на 169. С точки зрения финансирования субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства, также уязвимых слоев населения, небанковские кредитные организации являются гибкими и доступными. Во время пандемии практика показала, финансирование через небанковские кредитные организации проще, чем сами банки. Это требует эффективного применения цифровых технологий, например, в виде мобильных приложений.

Современные коммерческие банки предлагают значительный спектр услуг для различных слоев населения. Массовый сегмент клиентов имеет доступ к стандартным услугам банка, премиальное обслуживание предполагает предоставление расширенного перечня услуг, в том числе инвестиционного характера и сегмент населения с доходами более высокого уровня требует особого подхода к обслуживанию. В этих условиях важно организовать розничный банковский бизнес коммерческого банка таким образом, чтобы охватить весь рынок услуг и клиентов с различным уровнем жизни и финансовыми возможностями. Очень важно уделять внимание не только объемам розничных банковских услуг их продвижению на рынок, но и качеству обслуживания так как это скажется на конкурентоспособности банка, а это значит, и на стабильности его доходов и прибыли.[4]

В 2023 году в части создания благоприятных условий для проведения безналичных расчетов основное внимание было уделено расширению инфраструктуры розничных платежных систем на базе банковских карт и доступности существующей инфраструктуры. Признание банковских карт

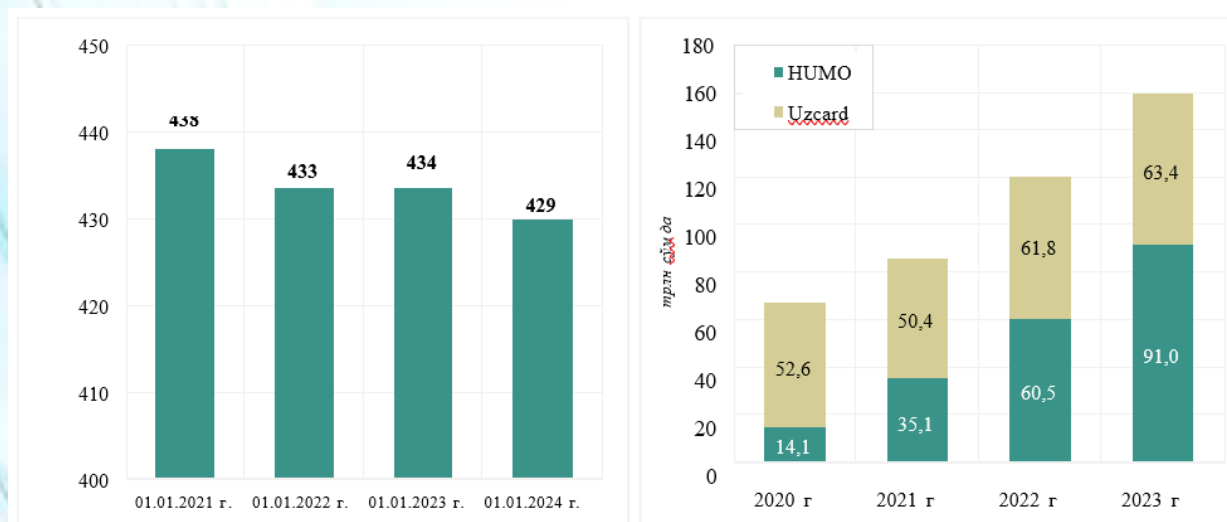
населением как удобного средства платежа, а также расширение охвата использования дистанционных банковских услуг, способствуют увеличению спроса на банковские карты. В частности, количество банковских карт, выпущенных в обращение в 2023 году, достигло 46,2 млн, увеличившись на 35 процентов по сравнению с 2022 годом.

Количество кобейджинговых банковских карт, которые предоставляют населению возможность производить расчеты с помощью одной карты в инфраструктуре национальных и зарубежных платежных системах, увеличилось в 1,7 раза по сравнению с 2022 годом и достигло 3,1 млн.



1-диаграмма. Количество банковских карт, в тысячах¹

В 2023 году объем платежей, полученных через 429 тысячи платежных терминалов, увеличился в 1,4 раза по сравнению с 2022 годом и составил 254,7 трлн сумов.



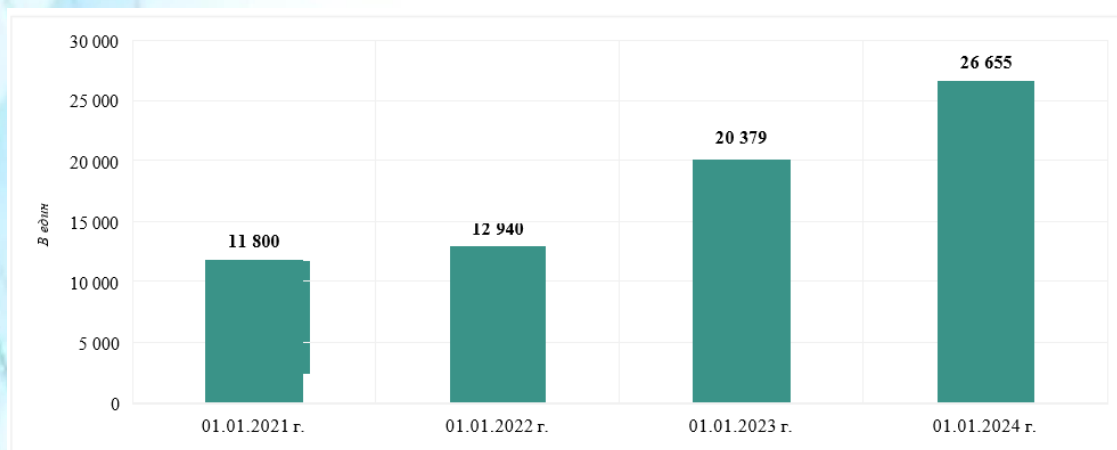
¹ Источник: Центральный банк Узбекистана. URL: <https://cbu.uz/>

2-Диаграмма. Количество терминалов, установленных проведенные через платежные банками, в тысячах ед.

3-Диаграмма. Транзакции, терминалы, в трлн сумов

В результате проведенной работы по развитию функциональности, инфраструктуры и популяризации розничной платежной системы HUMO доля транзакций проведенных через терминалы HUMO от общего объема транзакций проведенных через терминалы в 2023 году увеличилась с 49 процентов в 2022 году до 59 процентов.

Совместно с Государственной налоговой службой на регулярной основе проводятся мероприятия по обеспечению своевременного и полного обеспечения платежными терминалами вновь создаваемых субъектов предпринимательства в сфере розничной торговли и платежных услуг, а также формирование навыков их использования.



4-Диаграмма. Количество банкоматов и инфокиосков, в ед.²

В 2023 году доля банкоматов Нумо выросла с 33% до 47%, в 2023 году доля банкоматов Uzcard снизилась с 41% до 40%, а доля банкоматов, подключенных к банковскому процессингу, снизилась с 26% до 13%.

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

² Источник: Центральный банк Узбекистана. URL: <https://cbu.uz/>



отправить жалобу. Существуют программы и устройства, которые позволяют осуществлять операции за считанные секунды, а ведь раньше на это уходили месяцы, часто приходилось стоять в очереди целыми днями. Всё это – результаты развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), оцифровки информации, консолидации разрозненных данных с бумажных носителей в электронные базы. Стремительное проникновение ИКТ в нашу жизнь резко усилило глобализацию мировых хозяйственных отношений, конкуренцию на рынке поставщиков товаров и услуг, в т. ч. финансовых. Банковская система также продолжает повсеместное внедрение информационных и коммуникационных технологий в соответствии с требованиями современности, и таким образом осуществляется автоматизация многих банковских услуг. Теперь можно получать практически все банковские услуги мгновенно с помощью мобильного телефона или специальных устройств, в отличие, скажем, от того, что было несколько лет назад.

В «Стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020–2025 годы»[5], подписанной Президентом 12 мая 2020 г., были определены такие приоритетные задачи, как создание необходимых условий для повсеместного внедрения современных информационных и коммуникационных технологий, автоматизации бизнес-процессов коммерческих банков и расширения услуг дистанционного банковского обслуживания.

В процессе корпоративной трансформации коммерческих банков в области внедрения современных информационных и коммуникационных технологий планируется реализовать следующие меры:

расширение количества и охвата дистанционных банковских услуг, в т. ч. бесконтактных платежей;

- широкое использование системы скоринга, дистанционной идентификации и кредитного конвейера;

- усиление информационной безопасности банковской информации и систем;



- широкое внедрение новых концепций и технологий в банковском секторе (финтек, цифровой банкинг).

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

По нашему мнению, дальнейшему развитию розничных банковских услуг в банковской системе республики приведет ниже следующие:

- с целью повышения уровня диверсификации услуг в банках и дальнейшего развития сферы услуг целесообразно совершенствование являющихся новыми видами услуг приват-банкинга, холдингбанкинга, интернет-банкинга, мобильного банка, новых моделей самообслуживания, форфейтинга;

- принятие мер по совершенствованию услуг Интернет-банкинга, в частности, организацию соответствующих семинаров, тренингов и программ для банковских специалистов и клиентов, совершенствование законодательной базы по электронной цифровой подписи, с целью повышения ее безопасности широкое использование современных операционных систем, интернетбраузеров и антивирусных программ;

- в качестве продолжения модернизации банковских систем самообслуживания: создание единой системы и базы по банкам в обращении банковских пластиковых карточек и терминалов; внедрение во всех банках технологии канала телефонной связи по операциям с банковскими карточками и терминалами, перевод операций с банковскими пластиковыми карточками и терминалами в онлайн-систему оптико-волоконного интернет канала; создание защиты высокого уровня, не дающего возможности подделывать банковские пластиковые карточки и терминалы;

- использование технологий разработки новых банковских продуктов или услуг в качестве помощника в модификации существующих или разработке новых финансовых услуг, а также обеспечение широкого



применения в создании концепции жизненного цикла новых банковских продуктов и услуг.

В заключении хотелось бы отметить, что успехи и достижения осуществляемых в республике реформ в свою очередь, приводят к необходимости коренного изменения отношений в сфере информатизации. Ну а их положительное решение несомненно послужит основой для правильного налаживания практических работ в развитии электронной торговли и платежной системы в Узбекистане, а также равноправных отношений национальной платежной системы с развитыми странами мира.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Суяров Ф. Рынок розничных банковских услуг // Рынок, деньги и кредит. Т., 2002. №8. 15 с
2. Тавасиев А.М. Дополнительные операции для клиентов. М.: Ф и С, 2005. 13 с.
3. Источник: Центральный банк Узбекистана. URL: <https://cbu.uz/>
4. Хакимова Е. А. Анализ качества обслуживания клиентов в коммерческом банке / Е. А. Хакимова // Вестник Челябинского государственного университета. — 2011. — № 6. — С. 131
5. Указ Президента Республики Узбекистан «О Стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020–2025 годы» № УП5992 от 12.05.2020
6. Айтмуратова, У. Ж. (2020). ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИНВЕСТИЦИОННОЙ СТРАТЕГИИ ПРЕДПРИЯТИЯ. In НАУКА И ТЕХНИКА. МИРОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ (pp. 51-54).