

**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>микrokредитные 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.

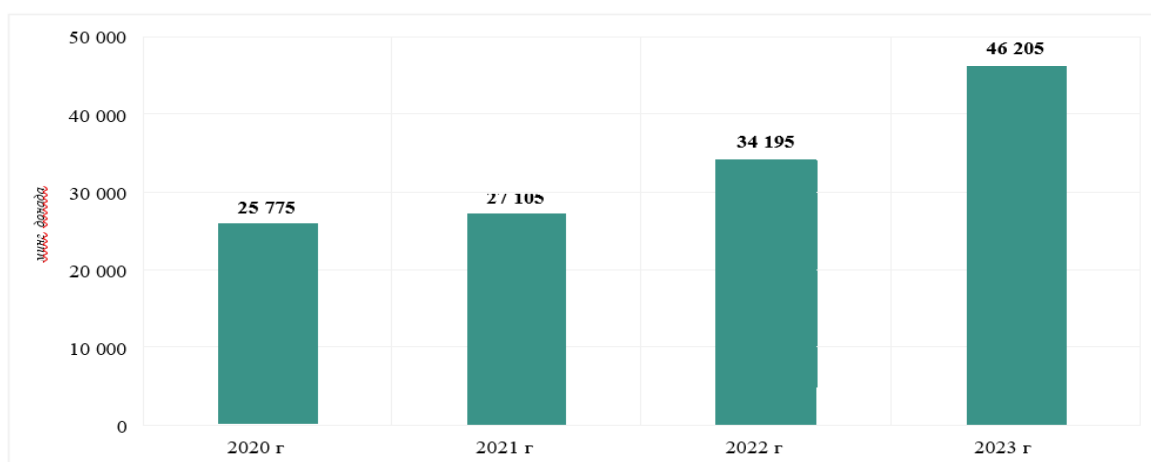
Как свидетельствуют данные табл. 3, количество небанковских кредитных организаций за 2018–2023 гг. выросло на 169. С точки зрения финансирования субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства, также уязвимых слоев населения, небанковские кредитные организации являются гибкими и доступными. Во 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.

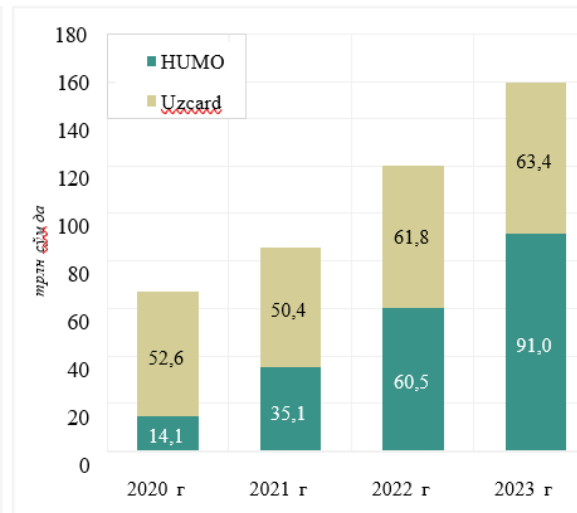
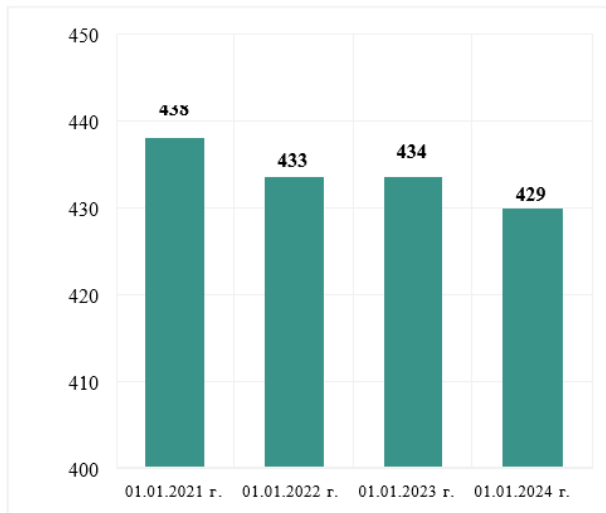
Количество кобейджинговых банковских карт, которые предоставляют населению возможность производить расчеты с помощью одной карты в инфраструктуре национальных и зарубежных платежных системах, увеличилось в 1,7 раза по сравнению с 2022 годом и достигло 3,1 млн.



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/>

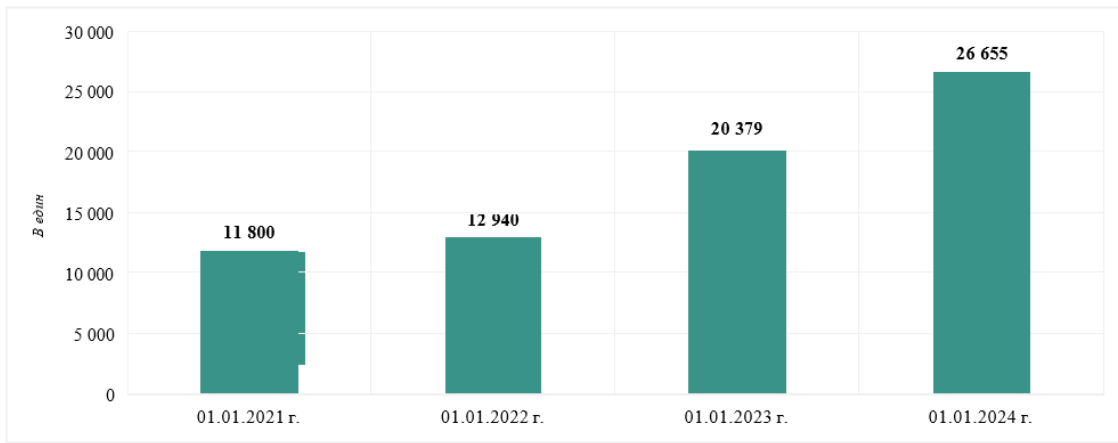


2-Диаграмма. Количество терминалов, установленных банками, в тысячах ед.

3-Диаграмма. Транзакции, проведенные через платежные 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 Нито 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 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

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

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 оптоволоконного 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).