

РАЗВИТИЕ РОЗНИЧНОГО БИЗНЕСА КОММЕРЧЕСКОГО
БАНКА

Сардорбек Баходирович Султонмуродов

Главный специалист, Главный операционный ЦБУ

АО «Национальный Банк ВЭД РУз»

Аннотация: В данной статье обоснованы актуальность и востребованность темы исследования, сформулированы цели и задачи, объект и предмет исследования, показано соответствие приоритетным направлениям развития науки и технологии республики, изложена научная новизна и практические результаты проблемы, раскрыта научная и практическая значимость результатов исследования. Рассмотрены понятие и сущность розничного бизнеса, розничное кредитование и обслуживание розничных клиентов, роль и значение реализации социальных пакетов услуг в развитии экономики страны, донорство локальных и международных финансовых институтов и зарубежных банков в формировании банковских ресурсов. Более того рассмотрены роль и значимость развития кредитования розничных клиентов, что значима для коммерческого банка. Рассмотрена перспектива развития банковского розничного кредитования и его роль в развитии экономики страны. Даны предложения и рекомендации по совершенствованию розничного кредитования.

Ключевые слова: розничный кредит, донорство, кредитные ресурсы, международный финансовый институт, кредитный договор, банковский продукт.

На сегодняшний день важной составляющей развития розничного бизнеса банка является наличие достаточности ресурсов, как собственных, так и привлечённых. Достаточность кредитных ресурсов способствует стабильному развитию банка и воздействует на экономические процессы

страны через кредитную политику. Кредитная политика, в свою очередь, является неотъемлемой частью общей стратегии банка и направлена на достижение стратегических целей банка, таких как обслуживание физических и юридических лиц, путём развития розничного кредитования и кредитования субъектов малого и среднего бизнеса. В настоящее время каждый коммерческий банк диверсифицирует свои риски путём развития розничного бизнеса.

Известно, что реализация стратегии реформирования банковской системы на 2020-2025 годы и ускорение процессов трансформации коммерческих банков, нацеленной на увеличение доли частного сектора в банковских активах с 15 до 60 процентов имеет первостепенное значение. «В ходе последовательного реформирования финансового сектора реализован ряд мер, в результате которых созданы необходимые правовые условия для ведения прогрессивного банковского бизнеса и усиления конкурентной среды в секторе»¹.

При анализе последних шести лет эффективность, которую банки получают от платёжных терминалов, снижается с развитием инфраструктуры удаленного обслуживания коммерческих банков, а также увеличением числа удаленно пользующихся клиентами. Особенно эта негативная тенденция становится заметной в банках, где есть доля государства.

Международная практика показывает, что розничный бизнес банка может адаптироваться к рыночному спросу за короткое время по сравнению с кредитованием малых и средних предприятий. Внедрение новых продуктов и услуг, эффективное их реализация будет быстрее сказываться на бизнесе банка чем обслуживание юридических лиц.

Целевое размещение привлечённых средств путём развития розничного кредитования является мерилом успешности банка. Ирония заключается в том, что «именно погоня за максимизацией нормы прибыли, стремление получить максимально возможные доходы от кредитования

¹ Указ Президента Республики Узбекистан от 12 мая 2020 года № УП-5992
www.tadqiqotlar.uz

корпоративных клиентов, привели многие хорошо известные банки к финансовому успеху»².

Существуют некоторые трудности развития розничного бизнеса это обусловлено отсутствием профессионалов на рынке труда в области развития розничных продуктов и услуг, высокая востребованность специалистов в области интернет-банкинг, а также проблемы стандартизации бизнес-процессов и пути их оптимизации, выстраивания на конвейер в масштабах филиалов банков. Зарубежная практика показывает, что при наличии решимости топ-менеджеров банков и выделении соответствующих ресурсов для розничного бизнеса можно выстроить систему обслуживания за 2–3 года усиленного труда, а за довольно короткий период развить это направление во всех филиалах банка.

Освоение тренды и потенциальные возможности банковского сектора показывают, что умеренный рост совокупных доходов населения (9,7% в 2022 году). В структуре доходов сократилась доля зарплаты, но выросла доля переводов и социальных выплат, прогнозируется значительный рост населения в возрасте 20–40 digital savvy. Поколения Y и Z требуют новых интерактивных подходов привлечения аудитории (геймификация, персонализация), 37% населения имеют банковский счет и 8,6% населения совершают безналичные покупки и платежи 70% и 76% от населения пользователей интернета и держателей смартфонов, и темпы роста пользователей ДБО (дистанционного банковского обслуживания) значительные 72% с 2018 по 2022 год (темпы роста юр. лиц и ИП 75%, а физ. лиц 72%).

Ключевые выводы по бизнес-модели Розничного бизнеса коммерческих банков: фактически отсутствует ценностное предложение, отсутствуют определения и понимания целевого клиентского сегмента и их профилей, ведется ручной мониторинг сегментов и присутствует дублирование в клиентской базе – 1 клиент в нескольких сегментах и нескольких

² Л.Ф. Мурадова, «Пути повышения доходности активов коммерческих банков в условиях модернизации экономики Узбекистана», Диссертация PhD. – Т.: 2018.

МФО, не ведётся учёт доходности каждого субсегмента, продуктовая линейка РБ перенасыщена, что требует оптимизации, отсутствуют программы лояльности, которые могут улучшить опыт клиентов и увеличить их приверженность бренду, низкий уровень покрытия потенциальных клиентов филиальной сетью в условиях, когда клиенты воспринимают отделения как основной канал приобретения ключевых банковских продуктов, банкам необходимо определить оптимальное сочетание каналов и их приоритизация исходя из целевых розничных субсегментов.

Согласно прогнозу ряда организаций как IMF, ООН, и Всемирного Банка, ожидается замедление роста мировой экономики за последние десятилетия в связи с рядом факторов таких как пандемия, геополитика, связанный с ней продовольственный и энергетический кризис, резкий рост инфляции, увеличение долгового бремени, а также изменение климата.

Розничные банки продолжают показывать положительные перспективы, несмотря на ухудшение экономической ситуации и инфляцию. Переход к управлению на основе данных, цифровая модернизация процессов риск ориентированного управления прибылью. Коммерческим банкам требуется оптимизация затрат для обеспечения роста.

Ожидается рост розничного кредитного портфеля, но невысокая платежеспособность населения и высокие % ставки могут являться сдерживающими факторами.

Государственные и частные банки будут активно наращивать кредитование частного сектора и, в особенности розничного кредитования в целях повышения диверсификации доходов и увеличения маржи. Платежеспособность физических лиц остается ограниченной из-за невысокого уровня благосостояния и накоплений населения Узбекистана, тем не менее наблюдается рост розничного кредитного портфеля ввиду эффекта низкой базы. Несмотря на некоторый прогресс, достигнутый в предыдущие годы, уровень долларизации, вероятно, останется высоким в ближайшие годы. Высокий уровень долларизации в банковском секторе

остаётся фактором риска в случае значительного колебания обменного курса.

В 2022 году уже около половины объема всех транзакций приходится на мобильный и интернет-банкинг. Популярность электронных денег растет благодаря ряду преимуществ, таких как возможность быстрого управления средствами, отсутствие необходимости открытия банковского счета и прозрачность транзакций. Из платежей электронными деньгами, 28% за услуги мобильных операторов, 28% коммунальные услуги, 10% составили платежи в играх и социальных сетях, 9% для пополнение зарубежных электронных кошельков, 18 % составили платежи на местах и прочие услуги. 92% транзакции держателей электронных кошельков переведены в качестве оплаты за определенные товары (услуги, работы) на электронные кошельки юридических лиц и 8% были осуществлены для перевода денег на электронные кошельки физических лиц.

Коммерческие банки ставят перед собой задачу в более активном темпе развивать процентный бизнес, фокусируя свои усилия в розничном кредитовании и кредитовании малого бизнеса, что в свою очередь поможет сделать его кредитный портфель более диверсифицированным.

Среди многих факторов для быстрого перехода благодаря росту доверия населения к безналичному виду расчётов важнейшую роль играет доступность финансовой инфраструктуры в виде банкоматов, терминалов и филиалов банков. Учитывая данное наблюдение, коммерческие банки наращивают количество функционирующих банкоматов в городах и регионах страны, что в конечном итоге приведет к росту среднегодового остатка на клиентских счетах, а значит и обеспечение средств для поддержания объёмов безналичного расчёта.

Заметное на сегодняшний день увеличение таких показателей, как количество банковских карт в обращении и объёмы поступлений на счета клиентов в коммерческих банках, действительно указывает на текущий переход населения к безналичным транзакциям.

Коммерческими банками ведутся работы по расширению спектра услуг

через системы дистанционного обслуживания счетов для держателей платежных карт. Общее число пользователей этих систем по состоянию на 1 мая 2023г. составило 37 019 862. При этом доля физических лиц в общем числе пользователей интернет-банкинга растет быстрыми темпами и составляет почти 97%. Стоит отметить, что подобные дистанционные услуги держателям платежных карт также предлагаются небанковскими платежными организациями.

Учитывая вышеизложенное, можно сделать вывод, что грамотная организация розничного бизнеса банка является необходимым элементом развития экономики и положительно сказывается на уровне жизни населения и экономическом положении страны. В целях совершенствования розничного бизнеса коммерческого банка необходимо особое внимание уделить внедрению новых инновационных служб в банках. Потому что, согласно результатам исследования, тот факт, что дистанционные банковские услуги в банках довольно хромают с точки зрения предложения их клиентам, с одной стороны, приводит к тому, что клиенты банков не могут использовать такие услуги, а с другой стороны, это ограничивает возможности сокращения объема работы в самом банке.

Сегодня наиболее популярными направлениями инноваций, основанных на финансовых технологиях, в банковской отрасли являются технологии онлайн-платежей, биометрическая идентификация и роботизация. За последние несколько лет в банковской системе нашей республики произошли значительные технологические изменения. Роль и значение цифровых технологий в мировом развитии определяется ежегодным ростом числа юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также физических лиц, пользующихся этими технологиями. Особенно, широкое внедрение процессов технической трансформации в финансовых секторах еще больше повышает эффективность банковских систем, платежных операций, кредитования и других услуг такого типа.

На мой взгляд, причины возросшего коммерческого интереса коммерческих банков к расширению цифровой экосистемы за счет небанковских услуг заключаются в следующем:

Во-первых, усиливается конкуренция на традиционном банковском рынке. Доля населения, не охваченного ими, постепенно уменьшается. Очевидно, что в этих условиях существует высокая вероятность того, что перераспределение клиентов между банками будет быстрым. В то же время доля рынка небанковских участников - микрофирм, розничных торговых сетей, операторов мобильной связи - расширяется. В условиях такой конкуренции разработка эффективных средств борьбы за банки становится важной.

Во-вторых, банки пытаются искать дополнительные источники дохода, которые можно диверсифицировать, предлагая новые услуги, которые не свойственны банкам. На наш взгляд, главной проблемой для банков в новых условиях, основанных на цифровых технологиях, является углубление взаимоотношений с клиентами. Прежде всего, необходимо обеспечить доверие между клиентом и банком, чтобы клиент получал пакет предложений по всем услугам, не меняя банк, и, естественно, чтобы клиент не тратил время на поиски других банков.

В-третьих, цифровые экосистемы создают серьезные барьеры для выхода на рынок. Коммерческие банки, которые затягивают процесс цифровой трансформации, окажутся в сложной ситуации при совершенствовании основного продукта, предлагая рынку дополнительные финансовые и нефинансовые услуги.

Литература / Reference:

Указ (2020) Указ Президента Республики Узбекистан, от 12.05.2020г. №УП-5992 «О стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан

Крестовский И.А., «Развитие розничного банковского бизнеса в России» // 08.00.10 - "Финансы, денежное обращение и кредит" – 2010.

Отчёт КРМГ «Диагностика внутренней и внешней среды», 2023.

Попова А.А., «Розничная банковская деятельность и стратегия ее развития в России» // 08.00.10 - "Финансы, денежное обращение и кредит" – 2007.

Пантелеева Т.А. Сущность и специфика розничного банковского бизнеса // Мировые цивилизации, 2016.

Султонмуродов Б.Б. (2024) Механизмы и методы финансирования инвестиционных проектов крупных предприятий, *Iqtisodiy taraqqiyot va tahlil*, 2024-yil, II-son fevral, <https://e-itt.uz/index.php/eitt/issue/view/20>, УО'К: 330.322.1.

Sultonmurodov B.B. Financing of investment projects: experience of foreign banks, *International Journal of Management, IT & Engineering* Vol. 13 Issue 10, October 2023 ISSN: 2249-0558 Impact Factor: 7.119 Journal Homepage: <http://www.ijmra.us>, Email: editorijmie@gmail.com.

Sultonmurodov B.B. (2023) Mechanisms for raising funds from international financial institutions *International Journal of Marketing and Technology* Vol. 13 Issue 09, September 2023 ISSN: 2249-1058 Impact Factor: 6.559 Journal Homepage: <http://www.ijmra.us>, Email: editorijmie@gmail.com.

Султонмуродов Б.Б. (2024) Реформирование банковской системы – тренды и потенциальные возможности. *Iqtisodiy taraqqiyot va tahlil*, 2024-yil, yanvar 494-498 бет. <https://e-itt.uz/index.php/eitt/article/view/651/634>

Абдурахмонов, И. Х. (2019). Теория и практика страхования. Учебник/–Т.: «Иқтисод молия, 353-354.

Abdurahmonov I. (2022). Sug'urta sohalarining shakllanish tendensiyalari. *MOLIYA VA BANK ISHI*, 8(3), 60–67. Retrieved from <https://journal.bfa.uz/index.php/bfaj/article/view/33>

Абдурахмонов, И. Х., Казанцева, А. К., & Носирова, Г. А. (2018). Теория и практика страхования. Учебное пособие. Т.: «Iqtisod-Moliya.

Абдурахмонов И. (2020) Суғурта бозорини тартибга солиш ва пруденциал назоратнинг самарали механизмларини жорий этиш,“ //Халқаро молия ва ҳисоб” илмий электрон журнали. – 2020. – Т. 2.

Abdurakhmonov, I. (2020) "Prospects for applying new marketing technologies in the insurance industry," International Finance and Accounting: Vol. 2020: Iss. 4, Article 6. Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2020/iss4/6>.

Abdurahmonov, I. (2020) "Efficiency of organizing the activities of insurance intermediaries in the development of insurance sector," International Finance and Accounting: Vol. 2020: Iss. 1, Article 5. Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2020/iss1/5>.

Abduraxmonov, I. (2022). Sugʻurta sohalarining shakllanish tendensiyalari. MOLIYA VA BANK ISHI, 8(3), 60–67. Retrieved from <https://journal.bfa.uz/index.php/bfaj/article/view/33>.

Khurshidovich, A. I. (2021). Issues of innovative development of insurance in Uzbekistan. International Journal of Management IT and Engineering, 11(7), 91-96.

Piyas, A. (2018). Competition in the insurance market of Uzbekistan. Asian journal of management sciences & education, 7(2), 56-61.

Piyas, A. (2018). Insurance market analysis methods: case-study from Uzbekistan. SAARJ Journal on Banking & Insurance Research, 7(1), 59-68.

Abduraxmonov, I. (2022). Sugʻurta sohalarining shakllanish tendensiyalari. MOLIYA VA BANK ISHI, 8(3), 60-67.

Абдурахмонов, И. (2022). Суғурта соҳасида рақамли технологияларни қўллаш истиқболари. MOLIYA VA BANK ISHI, 8(1), 95-99.

Абдурахмонов И.Х. (2023) Ўзбекистон Республикасида суғурта тармоқларини ривожлантиришнинг концептуал асослари. Автореферат дисс... и.ф.д. 78 бет.

Абдурахмонов И.Х. (2020) Суғурта хизматларининг реал сектор корхоналари ривожига таъсири. “Халқаро молия ва ҳисоб” илмий журнали. №6 сон, 1-8 бет.