

## РАЗВИТИЕ РОЗНИЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ И ИХ ПЕРСПЕКТИВЫ

*Сардорбек Баходирович Султонмуродов*

*Главный специалист, Главный операционный ЦБУ АО «Национальный  
Банк ВЭД РУз»*

***Аннотация:** В данном тезисе рассмотрены понятие и сущность розничных операций, розничное кредитование и обслуживание физических лиц, роль социальных пакетов услуг в развитии общества. Более того рассматриваются розничные услуги в развитии банковской системы Узбекистана, их теоретические и практические аспекты, а также даются научные предложения по развитию розничных банковских услуг и рекомендации.*

***Ключевые слова:** розничный кредит, донорство, кредитные ресурсы, международный финансовый институт, кредитный договор, банковский продукт, банк – клиент, SMS – банкинг, мобил банкинг, пластиковые карты.*

Развитие экономики любой страны связано с предоставлением банковских услуг, что является неотъемлемой составляющей рынка услуг. Как известно становление банковского сектора происходит на протяжении нескольких десятилетий, особенно интенсивное развитие, отмечено в последние десятилетие, начиная с 2015 года. Несмотря на происходящие мировые финансовые кризисы, розничный банковский бизнес развивается и совершенствуется. Предоставление розничных банковских услуг является одним из основополагающих направлений в функционировании числа банковских организаций, которые выступают в качестве главного источника привлечения денежных ресурсов и являются приоритетным направлением в области предоставления кредитов, открытия депозитных счетов, расчетных операций, а также трастовых услуг, хранения драгоценностей и т.д.

Развитие розничных банковских услуг в экономике происходит быстрыми темпами, возрастает конкуренция между банками по предоставлению обширного перечня банковских услуг. В первую очередь это связано с увеличением потребительской аудитории, т.е. клиентов банка.

Деятельность банковской системы связана с высокими темпами реформирования, ускорения процессов приватизации банков с государственной долей. 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»<sup>1</sup>.

Организация банковских услуг является важным составляющим и основным элементом развития банковского сектора экономики страны. В результате продажи множества банковских услуг на рынке банковских услуг образуется ряд различных факторов, которые во многом определяют развитие рынка в целом. Основными факторами, влияющими на развитие розничного рынка банковских услуг, являются: экономическая ситуация в стране; доходы населения; социально-демографическая ситуация; научно-технический прогресс; развитие банковской инфраструктуры; наличие конкуренции; нормативно-правовое регулирование и т.д.

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

---

<sup>1</sup> Указ Президента Республики Узбекистан от 12 мая 2020 года № УП-5992

клиентов, привели многие хорошо известные банки к финансовому успеху»<sup>2</sup>.

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 выделения 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.

Показатель *ROA* показывает, насколько прибыльным является банк. Он также показывает, насколько эффективно руководство банка использует активы.

Средний показатель *ROA* коммерческих банков, действующих в Узбекистане в 1999-2022 годах, составил около 3,11%. Тенденция коммерческих банков к снижению рентабельности активов может быть объяснена внедрением инновационных технологий в банковском секторе и значительным усилением межбанковской конкуренции в результате увеличения числа банков. Для инвесторов показатель *ROA* коммерческих банков, превышающий 1%, считается привлекательным для инвестирования. По мнению крупного инвестора У.Баффета, особенно когда рентабельность активов составляет около 1,3% или 1,5%, это является причиной роста цен акций коммерческого банка<sup>3</sup>.

В США средняя капиталотдача банков оценивалась в 10,62%. В период с 1999 года до глобального финансового кризиса 2008-2009 годов средняя капиталотдача американских банков составляла 14,6%, в то время как

---

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

<sup>3</sup> David Ahern, 'Return On Assets: How To Find Banks That Generate Profits | Seeking Alpha', 2017 <<https://seekingalpha.com/article/4083227-return-on-assets-how-to-find-banks-generate-profits>>.

средняя капиталоотдача за период до 2018 года была равна 8%.

За последние пять лет резко увеличилось количество юридических и физических лиц, пользующихся дистанционными банковскими услугами в банковской системе, количество пластиковых карт в обращении, количество терминалов, банкоматов и инфокиосков, установленных банками. В нашем анализе, изучено влияние инноваций на банковскую эффективность в деятельности банков с государственной долей, как АКБ «Узсаноаткирилишбанк» и АКБ «Туронбанк», частного банка ЧАБ «Трастбанк», а также банка с участием иностранного капитала «Invest Finance bank».

Динамика изменения количества клиентов, пользующихся системами дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках, мы можем увидеть резкий рост в АКБ «Узсаноаткирилишбанк» и АКБ «Туронбанк», где есть доля государства. Общее число клиентов, пользующихся системами банковского обслуживания в банках ЧАБ «Трастбанк» и АО «Invest Finance bank», где нет доли государства, не увеличилось до этого уровня. ЧАБ «Трастбанк» имеет самый низкий показатель по увеличению числа клиентов, пользующихся системами банковского обслуживания

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.

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:

- с целью повышения уровня диверсификации услуг в банках и дальнейшего развития сферы услуг целесообразно совершенствование являющихся новыми видами услуг приват-банкинга, холдинг банкинга, 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, интернет-браузеров 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 опτικο-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.

#### **Использованная литература:**

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

2. А.Л. Гулямова, Совершенствование использования инноваций в повышении эффективности банковской деятельности, диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам

3. Р.У. Бабараззакова, Н.Р. Икрамова, Перспективы развития розничных банковских услуг Узбекистана

4. Отчёт KPMG «Диагностика внутренней и внешней среды», 2023.

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

6. Brown S. Retail Location: a mikro-scale perspective. Aldershot: Avebury, 1992. P.11.

7. Управление розничным маркетингом: пер. с англ. /под ред. Д.Гилберта. –М.: 2005. С. 10-11.

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

9. Piyos, A. (2019). Fair tariff policy in insurance: Theory and methods of calculation. *SAARJ Journal on Banking & Insurance Research*, 8(2), 20-27.

10. Абдурахмонов И.Х. (2022) Суғурта соҳасида янги рақобат кўринишлари: назарий асос ва иқтисодий таҳлил. “Moliya va bank ishi” илмий журнал. №2, 145-150 б.

11. Абдурахмонов И.Х. (2022) Суғурта соҳасида рақамли технологияларни қўллаш истиқболлари. “Moliya va bank ishi” илмий журнал. №1, 95-99 б.

12. Абдурахмонов И.Х. (2020) Суғурта соҳасида маркетингнинг янги технологияларини қўллаш истиқболлари. “Халқаро молия ва ҳисоб” илмий журнали. №4, 1-10 б.