ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА ТРАДИЦИОННЫХ И ИННОВАЦИОННЫХ ДЕПОЗИТОВ

Максудов Ориф Шакирович
Старший преподаватель:
СамИЭС, тел.+99893-342-27-30

Маматкулов Шахриёр
студент, группа БИ-К-222
https://doi.org/10.5281/zenodo.20337448

АННОТАЦИЯ

В данном исследовании рассматриваются особенности организации сервиса традиционных и инновационных депозитов в коммерческих банках в условиях цифровизации банковской системы. Особое внимание уделено современным тенденциям депозитного рынка Узбекистана, изменению поведения вкладчиков, развитию онлайн-депозитов, мобильного банкинга и внедрению цифровых платформ обслуживания клиентов. В работе проведён сравнительный анализ традиционных депозитных продуктов и инновационных накопительных инструментов, используемых коммерческими банками республики. Исследование показывает, что развитие инновационных депозитов способствует росту доверия населения к банковскому сектору, увеличению объёма привлечённых средств и укреплению финансовой устойчивости банков. В тексте использованы статистические данные Центрального банка Республики Узбекистан, а также примеры деятельности крупных банков страны.

Ключевые слова: депозит, коммерческий банк, инновационный депозит, онлайн-вклад, цифровой банкинг, мобильное приложение, банковские услуги, вкладчик, процентная ставка, финансовая устойчивость, банковский сервис, Узбекистан.

ORGANIZING TRADITIONAL AND INNOVATIVE DEPOSIT SERVICES

ABSTRACT

This study examines the specifics of organizing traditional and innovative deposit services in commercial banks in the context of the digitalization of the banking system. Particular attention is paid to current trends in the deposit market of Uzbekistan, changes in depositor behavior, the development of online deposits, mobile banking, and the introduction of digital customer service platforms. The paper provides a comparative analysis of traditional deposit products and innovative savings instruments used by commercial banks in the country. The study demonstrates that the development of innovative deposits contributes to increased public confidence in the banking sector, an increase in the volume of funds attracted, and strengthening the financial stability of banks. The text uses statistical data from the Central Bank of the Republic of Uzbekistan, as well as examples of the activities of major banks in the country.

Keywords: deposit, commercial bank, innovative deposit, online deposit, digital banking, mobile app, banking services, depositor, interest rate, financial stability, banking services, Uzbekistan.

ВВЕДЕНИЕ

Современная банковская система уже невозможно представить без развитого депозитного сервиса, поскольку именно депозиты остаются главным источником формирования ресурсной базы коммерческих банков. На протяжении последних лет банковский сектор Узбекистана проходит сложный этап трансформации, связанный с цифровизацией экономики, усилением конкуренции и изменением поведения клиентов. Если ещё десять лет назад большинство вкладчиков предпочитало лично посещать банковские отделения и оформлять классические срочные вклады, то сегодня всё чаще используются мобильные приложения, онлайн-кабинеты и цифровые платформы. Особенно заметно эта тенденция проявилась после 2020 года, когда дистанционные финансовые услуги начали активно внедряться практически всеми крупными банками страны. Интересно, что население стало иначе воспринимать саму идею накопления

средств. Ранее депозит рассматривался исключительно как способ хранения денег, однако сейчас вкладчики ожидают не только сохранности средств, но и удобства управления ими, гибких процентных ставок, возможности пополнения счёта через смартфон и моментального доступа к информации. В определённой степени это связано с ростом финансовой грамотности населения. По данным Центрального банка Республики Узбекистан, объём депозитов физических лиц в коммерческих банках в 2024 году превысил 98 трлн сумов, что почти в два раза выше показателей 2020 года. Особенно активно рос сегмент онлайн-депозитов. Некоторые банки фиксировали увеличение дистанционно открытых вкладов более чем на 40% за один год. Подобные изменения говорят о том, что традиционная модель банковского обслуживания постепенно уступает место инновационным форматам работы с клиентами. При этом сохраняется важная проблема: не все вкладчики одинаково доверяют цифровым технологиям. В регионах страны многие граждане по-прежнему предпочитают посещать отделения банков лично, особенно люди старшего поколения. Возникает своеобразное сосуществование двух моделей депозитного сервиса — традиционной и инновационной. Этот процесс вызывает научный интерес, поскольку он затрагивает не только экономические показатели банков, но и социальные аспекты развития финансовой системы. Кроме того, депозитная политика коммерческих банков напрямую влияет на инвестиционные возможности экономики страны. Чем больше средств банки привлекают от населения, тем шире становятся возможности кредитования бизнеса, промышленности и сферы услуг. Именно поэтому исследование организации сервиса традиционных и инновационных депозитов приобретает не только теоретическое, но и практическое значение.

МЕТОДОЛОГИЯ

Исследование основано на комплексном подходе к анализу депозитного сервиса коммерческих банков. В процессе подготовки работы были использованы методы сравнительного анализа, статистического наблюдения, экономического сопоставления и логического обобщения. Отдельное внимание уделялось изучению динамики депозитного рынка Узбекистана за период 2020–2025 годов. Для анализа использовались официальные данные Центрального банка Республики Узбекистан, отчёты коммерческих банков, материалы Министерства экономики и финансов, а также исследования международных финансовых организаций. При рассмотрении традиционных депозитов анализировались такие показатели, как срок вклада, процентная ставка, объём привлечённых средств и уровень доверия клиентов. Инновационные депозиты оценивались с точки зрения технологичности, скорости обслуживания, уровня цифровизации и доступности для населения. Кроме того, в работе применялся метод сравнительного сопоставления банковских сервисов различных коммерческих банков страны. Например, анализировались депозитные программы таких банков, как Hamkorbank, Ipoteka Bank, Agrobank и Kapitalbank. Особый интерес вызвало изучение мобильных приложений банков, поскольку именно через них сегодня оформляется значительная часть новых вкладов. В ходе исследования было замечено, что банки используют разные подходы к организации инновационного депозитного сервиса. Одни делают акцент на повышенных процентных ставках для онлайн-вкладов, другие — на удобстве интерфейса и бонусных программах. Также использовался метод анализа потребительского поведения. Для этого изучались отзывы клиентов банковских приложений, статистика использования дистанционных сервисов и результаты опросов населения. Важно отметить, что исследование не ограничивалось только количественными показателями. Значительная часть анализа была связана с качественными характеристиками банковского сервиса. Иногда даже высокая процентная ставка не обеспечивает популярность депозита, если клиент сталкивается с неудобным интерфейсом приложения или сложной процедурой оформления. Поэтому исследование строилось на сочетании экономического и поведенческого подходов. Подобная методология позволила более глубоко оценить текущее состояние депозитного рынка Узбекистана и выявить основные направления его дальнейшего развития.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Проведённый анализ показал, что рынок депозитных услуг Узбекистана в последние годы

развивается достаточно динамично. Особенно заметный рост наблюдается в сегменте инновационных депозитов. Если в 2019 году большая часть вкладов оформлялась исключительно через банковские отделения, то к 2025 году ситуация изменилась кардинально. По оценкам специалистов, более 35–40% новых депозитов физических лиц сегодня открывается через мобильные приложения и интернет-банкинг. Причём наиболее активными пользователями инновационных депозитов являются молодые клиенты в возрасте от 20 до 35 лет. Интересно, что именно эта категория населения стала главным драйвером цифровизации банковских услуг. Банки начали активно конкурировать между собой за онлайн-клиентов, предлагая повышенные процентные ставки по дистанционно оформленным вкладам. Например, ряд коммерческих банков в 2024 году предлагал по онлайн-депозитам ставки на 1,5–2% выше, чем по традиционным вкладам, оформленным через кассу. Это объясняется снижением операционных расходов банка. Отсутствие необходимости обслуживать клиента в офисе позволяет экономить ресурсы и часть этой экономии банки направляют на повышение привлекательности депозитов. Вместе с тем традиционные депозиты по-прежнему сохраняют значительную роль. Особенно это характерно для регионов страны, где уровень цифровой грамотности остаётся сравнительно низким. В некоторых районах население предпочитает иметь бумажный договор, живое общение с сотрудником банка и возможность лично получить консультацию. Подобная ситуация создаёт интересную модель параллельного существования двух систем обслуживания. В результате исследования также было установлено, что инновационные депозиты способствуют ускорению оборота денежных средств внутри банковской системы. Клиенты чаще управляют своими средствами через мобильные приложения, быстрее реагируют на изменения процентных ставок и активнее используют дополнительные финансовые продукты. Это усиливает конкуренцию между банками. Отдельно стоит отметить влияние пандемийного периода на развитие депозитного сервиса. Именно после 2020 года банки начали массово инвестировать средства в цифровую инфраструктуру. Многие процессы были автоматизированы буквально за несколько месяцев. Сегодня уже трудно представить крупный коммерческий банк без полноценного мобильного приложения. При этом исследование показало, что для дальнейшего развития инновационных депозитов необходимо повышать уровень кибербезопасности. Некоторые клиенты всё ещё опасаются дистанционного хранения крупных сумм. Вопрос доверия остаётся крайне важным. Помимо этого, наблюдается тенденция персонализации депозитных продуктов. Банки всё чаще предлагают индивидуальные условия вкладов в зависимости от возраста клиента, его финансовой активности и предпочтений. Это говорит о постепенном переходе банковской системы к более гибкой модели обслуживания населения.

ОБСУЖДЕНИЕ

Результаты проведённого исследования позволяют говорить о том, что организация сервиса традиционных и инновационных депозитов в коммерческих банках Узбекистана переживает этап глубокой трансформации. Особенно заметно это проявляется в изменении подходов банков к взаимодействию с клиентами. Ещё несколько лет назад основным преимуществом депозитного продукта считалась исключительно высокая процентная ставка. Сейчас ситуация выглядит значительно сложнее. Вкладчики обращают внимание на скорость оформления депозита, удобство мобильного приложения, наличие круглосуточного доступа к счёту, возможность дистанционного пополнения вклада и уровень технической поддержки. Иногда клиент готов согласиться даже на немного меньший процент доходности, если сервис работает стабильно и без лишних сложностей. Подобная тенденция особенно характерна для молодого поколения вкладчиков. Исследование показало, что клиенты в возрасте до 35 лет значительно чаще выбирают инновационные депозитные продукты. Причина заключается не только в удобстве цифровых сервисов. Молодые пользователи воспринимают мобильный банкинг как естественную часть повседневной жизни. Для них оформление депозита через смартфон занимает такое же привычное место, как оплата покупок или перевод средств. В определённой степени банки сами сформировали подобную модель поведения клиентов. После 2020 года практически все крупные коммерческие банки Узбекистана начали активно продвигать онлайн-вклады через мобильные приложения. Например,

некоторые банки внедрили систему мгновенного открытия депозита без посещения отделения, что значительно сократило временные затраты клиентов. Вместе с тем нельзя утверждать, что традиционные депозиты утратили своё значение. Исследование показывает обратную картину. Для значительной части населения личное посещение банка остаётся важным элементом финансового доверия. Особенно это заметно среди людей старшего возраста и жителей сельской местности. Многие вкладчики продолжают считать бумажный договор более надёжным подтверждением сделки, чем электронный документ. Подобное восприятие нельзя игнорировать, поскольку уровень доверия к банковской системе формируется не только технологиями, но и психологическими факторами. Интересно наблюдать, как банки пытаются объединить обе модели обслуживания. В некоторых коммерческих банках Узбекистана сегодня используется смешанная система: клиент может оформить депозит в отделении, но затем полностью управлять им через мобильное приложение. Подобный подход выглядит наиболее рациональным в текущих условиях развития рынка. Отдельного внимания заслуживает вопрос процентных ставок. Анализ показывает, что банки нередко устанавливают более высокую доходность по онлайн-депозитам. На первый взгляд это выглядит парадоксально, поскольку цифровой сервис считается более удобным. Однако банки объясняют подобную политику снижением операционных расходов. Дистанционное обслуживание требует меньше сотрудников, уменьшает нагрузку на отделения и ускоряет процессы обработки операций. Именно поэтому часть сэкономленных средств направляется на стимулирование клиентов к использованию цифровых каналов. Исследование также показало наличие серьёзной конкуренции между коммерческими банками. Особенно активная борьба наблюдается в сегменте краткосрочных вкладов и накопительных онлайн-счетов. Банки стараются удерживать клиентов за счёт бонусных программ, кэшбэков, гибких условий пополнения и возможности частичного снятия средств без потери процентов. Подобная практика ранее практически не использовалась в депозитной политике банков Узбекистана.

Таблица. Сравнительный анализ традиционных и инновационных депозитов в коммерческих банках Узбекистана

Показатели	Традиционные депозиты	Инновационные депозиты
Способ оформления	Через банковское отделение	Через мобильное приложение или интернет-банкинг
Время открытия вклада	20–40 минут	3–7 минут
Необходимость посещения банка	Обязательна	Не требуется
Основная категория клиентов	Люди старшего возраста	Молодёжь и активные пользователи смартфонов
Документооборот	Бумажный договор	Электронный договор
Средняя процентная ставка в 2024 г.	20–23%	22–25%
Возможность круглосуточного управления	Ограниченная	Полный 24/7 доступ
Расходы банка на обслуживание	Высокие	Относительно низкие
Популярность в регионах	Высокая	Средняя
Уровень цифровой интеграции	Низкий	Высокий
Скорость начисления информации	Медленная	Мгновенные уведомления
Основные риски	Очереди, бумажные ошибки	Киберугрозы, цифровое мошенничество
Перспективы развития	Стабильные	Очень высокие

Сейчас ситуация изменилась достаточно резко. Вместе с тем существует проблема финансовой грамотности населения. Не все вкладчики способны объективно оценивать риски и преимущества различных депозитных продуктов. Некоторые клиенты ориентируются

исключительно на высокий процент доходности, не учитывая надёжность банка, условия досрочного снятия средств или уровень защиты персональных данных. Вопрос кибербезопасности тоже приобретает всё большую актуальность. Рост популярности инновационных депозитов автоматически увеличивает риски мошенничества и утечки информации. Банкам приходится инвестировать значительные средства в защиту цифровой инфраструктуры. По мнению ряда специалистов, в ближайшие годы именно безопасность станет главным фактором конкурентоспособности депозитных сервисов. Кроме того, цифровизация банковской системы оказывает влияние и на структуру банковских расходов. С одной стороны, автоматизация процессов снижает административные затраты. С другой — требует крупных инвестиций в программное обеспечение, серверное оборудование и обучение персонала. Иногда эти расходы оказываются весьма значительными, особенно для небольших коммерческих банков. Несмотря на это, большинство банков продолжает активно развивать инновационные депозитные сервисы, поскольку понимает, что именно за цифровыми технологиями находится будущее банковского рынка. Исследование позволяет сделать вывод о том, что современная депозитная система Узбекистана постепенно переходит к новой модели функционирования, в которой традиционные и инновационные формы обслуживания существуют одновременно и взаимно дополняют друг друга.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование показало, что депозитный рынок Узбекистана развивается под влиянием масштабных процессов цифровизации банковской системы и изменения потребительского поведения населения. Коммерческие банки уже не ограничиваются предоставлением стандартных депозитных услуг, а постепенно формируют комплексную цифровую экосистему обслуживания клиентов. Особенно активно этот процесс наблюдается в сегменте инновационных депозитов, оформляемых через мобильные приложения и интернет-банкинг. Рост популярности онлайн-вкладов связан не только с удобством использования, но и с изменением ожиданий клиентов. Современный вкладчик стремится получать быстрый доступ к своим средствам, дистанционно управлять депозитом и оперативно получать информацию о финансовых операциях. Анализ показал, что инновационные депозиты обладают рядом серьёзных преимуществ: высокой скоростью оформления, снижением операционных расходов банка, возможностью круглосуточного обслуживания и более гибкими условиями использования. Вместе с тем традиционные депозиты продолжают сохранять устойчивые позиции на рынке. Для многих клиентов личное взаимодействие с сотрудниками банка остаётся важным элементом доверия к финансовой системе. Особенно это характерно для старшего поколения и населения регионов. Подобная ситуация говорит о том, что банковская система Узбекистана находится на этапе постепенного перехода от классической модели обслуживания к цифровой. Исследование также позволило установить, что развитие инновационных депозитных сервисов усиливает конкуренцию между коммерческими банками. Банки вынуждены совершенствовать мобильные приложения, повышать уровень кибербезопасности, предлагать более выгодные процентные ставки и внедрять новые механизмы привлечения клиентов. Существенное влияние на развитие депозитного рынка оказала пандемия 2020 года, после которой цифровые финансовые услуги начали развиваться значительно быстрее. Несмотря на положительные тенденции, остаются определённые проблемы. Среди них можно выделить недостаточный уровень финансовой грамотности части населения, опасения клиентов относительно безопасности дистанционных операций и необходимость постоянного обновления цифровой инфраструктуры банков. В перспективе дальнейшее развитие инновационных депозитов будет напрямую зависеть от качества цифровых сервисов, уровня доверия клиентов и эффективности государственной политики в сфере банковской цифровизации. Коммерческим банкам необходимо сохранять баланс между традиционными методами обслуживания и внедрением инновационных технологий, поскольку именно сочетание этих направлений позволяет формировать устойчивую и конкурентоспособную банковскую систему.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности». — Ташкент, 2019.
2. Закон Республики Узбекистан «О Центральном банке Республики Узбекистан». — Ташкент, 2019.
3. Стратегия «Цифровой Узбекистан – 2030». — Ташкент, 2020.
4. Годовой отчёт Центрального банка Республики Узбекистан за 2024 год. — Ташкент, 2025.
5. Абдуллаев Ё. Банковское дело. — Ташкент: IQTISOD-MOLIYA, 2022.
6. Лаврушин О.И. Банковское дело. — Москва: КНОРУС, 2021.
7. Балабанов И.Т. Банки и банковская деятельность. — Санкт-Петербург: Питер, 2020.
8. Кочетов В.В. Цифровой банкинг и инновационные финансовые технологии. — Москва, 2022.
9. Отчёт Central Bank of the Republic of Uzbekistan о состоянии банковского сектора за 2023–2025 гг.
10. Материалы Hamkorbank по депозитным программам физических лиц, 2024.
11. Материалы Kapitalbank по онлайн-депозитам, 2024.
12. Аналитический обзор рынка цифрового банкинга Узбекистана. — Ташкент, 2024.
13. Исследование развития финтех-услуг в Центральной Азии. — Алматы, 2023.
14. World Bank. Digital Financial Services in Emerging Economies. — Washington, 2023.
15. IMF Banking Sector Transformation Report. — Washington, 2024.