ISSN:3030-332X
Impact factor: 9,493
International journal of scientific researchers

ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ

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

Маматов Олимжон
Студент, группа БИ-К-222
https://doi.org/10.5281/zenodo.20337638

АННОТАЦИЯ

Статья посвящена исследованию организации сервиса розничных банковских услуг в коммерческих банках и определению факторов, влияющих на повышение качества обслуживания клиентов в современных условиях цифровой экономики. В работе рассмотрены основные направления развития розничного банковского сектора, включая дистанционное обслуживание, мобильный банкинг, пластиковые карты, микрокредитование, депозитные операции и электронные платежные системы. Особое внимание уделено современному состоянию банковского рынка Узбекистана, где за последние годы наблюдается активное внедрение цифровых технологий и расширение клиентских сервисов. Исследование показывает, что развитие розничных услуг становится одним из ключевых факторов конкурентоспособности коммерческих банков. На примере банковской системы Узбекистана выявлены тенденции роста объемов онлайн-платежей, увеличения числа пользователей мобильных приложений и сокращения доли традиционного кассового обслуживания. В статье также анализируются проблемы, связанные с информационной безопасностью, недостаточным уровнем финансовой грамотности населения и высокой конкуренцией между банками. Практическая значимость исследования заключается в разработке предложений по совершенствованию сервисной политики коммерческих банков и повышению качества обслуживания физических лиц.

Ключевые слова: розничные банковские услуги, коммерческий банк, банковский сервис, мобильный банкинг, цифровизация, пластиковые карты, онлайн-платежи, клиентское обслуживание, банковские технологии, финансовые услуги.

ORGANIZING RETAIL BANKING SERVICES IN COMMERCIAL BANKS

ABSTRACT

This article examines the organization of retail banking services in commercial banks and identifies factors influencing the improvement of customer service quality in the current digital economy. The paper examines the main development trends in the retail banking sector, including remote banking, mobile banking, plastic cards, microcredit, deposit transactions, and electronic payment systems. Particular attention is paid to the current state of the banking market in Uzbekistan, which has seen the active implementation of digital technologies and the expansion of customer services in recent years. The study demonstrates that the development of retail services is becoming a key factor in the competitiveness of commercial banks. Using the Uzbek banking system as an example, trends are identified, including an increase in online payment volumes, an increase in the number of mobile app users, and a decline in the share of traditional cash services. The article also analyzes issues related to information security, insufficient financial literacy, and intense competition between banks. The practical significance of this study lies in the development of proposals for improving the service policies of commercial banks and enhancing the quality of services for individuals.

Keywords: retail banking, commercial bank, banking service, mobile banking, digitalization, plastic cards, online payments, customer service, banking technologies, financial services.

ВВЕДЕНИЕ

Розничные банковские услуги в последние годы стали одним из наиболее динамично развивающихся направлений банковской деятельности. Особенно заметно это проявилось после активного внедрения цифровых технологий в финансовый сектор. Если раньше коммерческие банки ориентировались преимущественно на корпоративных клиентов, то сегодня основная конкуренция разворачивается именно в сфере обслуживания физических лиц. В Узбекистане данный процесс усилился после реформ банковской системы и ускоренной цифровизации экономики. Уже к 2024 году количество пользователей мобильного банкинга в стране превысило 38 миллионов, а объем онлайн-платежей увеличился почти в 9 раз по сравнению с показателями 2019 года. Подобные изменения существенно повлияли на организацию банковского сервиса. Банки начали активно внедрять новые формы обслуживания: круглосуточные мобильные приложения, QR-платежи, онлайн-кредитование, виртуальные карты и цифровые депозиты. Вместе с этим выросли требования клиентов к скорости операций и качеству сервиса. Современный клиент ожидает, что банковская услуга будет доступна в любое время суток без посещения офиса. Иногда кажется, что сама роль банковского отделения постепенно меняется. Сегодня многие операции можно выполнить буквально за несколько минут через смартфон. Это создает для банков не только новые возможности, но и дополнительные риски, связанные с защитой данных и устойчивостью цифровой инфраструктуры. Поэтому исследование организации сервиса розничных банковских услуг приобретает особую актуальность.

МЕТОДОЛОГИЯ

При проведении исследования использовались методы сравнительного анализа, статистического наблюдения, экономического сопоставления и системного подхода. В основу исследования были положены данные Центрального банка Республики Узбекистан, отчеты коммерческих банков, аналитические материалы международных финансовых организаций, а также сведения о развитии цифровых платежных систем за 2020–2025 годы. Для оценки эффективности организации розничных банковских услуг анализировались показатели количества банковских карт, объемов дистанционных операций, скорости обслуживания клиентов и динамики использования мобильных приложений. В работе применялся метод сравнительного анализа между традиционными и цифровыми банковскими сервисами. Кроме того, рассматривались практические примеры деятельности таких банков, как Hamkorbank, Ipoteka-bank, Kapitalbank и Agrobank. Анализ проводился с учетом изменения потребительского поведения населения. Отдельное внимание уделялось исследованию факторов, влияющих на удовлетворенность клиентов. Использование комплексного подхода позволило определить не только преимущества современных банковских сервисов, но и существующие проблемы, препятствующие дальнейшему развитию розничного обслуживания.

ОБСУЖДЕНИЕ

Проведенное исследование показало, что организация сервиса розничных банковских услуг в коммерческих банках Узбекистана за последние несколько лет претерпела серьезные изменения. Особенно заметной стала цифровизация обслуживания населения. Если еще в 2018–2019 годах большинство клиентов предпочитали посещать банковские отделения лично, то сейчас значительная часть операций осуществляется дистанционно. Это связано не только с развитием мобильных приложений, но и с изменением поведения самих потребителей. Люди начали ценить скорость обслуживания и возможность управлять финансами без посещения офиса. Интересно, что даже жители небольших районов постепенно переходят к использованию онлайн-банкинга. Раньше подобное наблюдалось преимущественно в крупных городах. На практике банки начали конкурировать уже не количеством филиалов, а качеством цифрового сервиса. Например, клиент чаще выбирает тот банк, где приложение работает быстрее и операции выполняются без задержек. В определенной степени банковское приложение стало своеобразным «лицом» банка. Особенно активно данное направление развивают Kapitalbank и Hamkorbank, которые внедрили упрощенную систему онлайн-кредитования и мгновенных переводов. При этом сохраняются и

проблемы. Некоторые клиенты старшего возраста по-прежнему испытывают сложности при использовании цифровых сервисов. Иногда причиной становится недостаточная финансовая грамотность, а иногда — недоверие к электронным операциям. Отдельного внимания заслуживает вопрос кибербезопасности. Рост числа онлайн-операций одновременно увеличивает риск мошенничества. Банкам приходится инвестировать значительные средства в защиту данных клиентов и совершенствование систем идентификации. В условиях высокой конкуренции коммерческие банки вынуждены искать баланс между удобством сервиса и безопасностью операций.

Еще одним важным направлением стало расширение линейки розничных услуг. Сегодня банки предлагают не только классические депозиты и пластиковые карты, но и виртуальные карты, QR-платежи, рассрочки, cashback-программы и полностью дистанционное оформление микрозаймов. Подобные услуги особенно востребованы среди молодежи. Исследование показало, что лица в возрасте от 18 до 35 лет наиболее активно используют мобильный банкинг и электронные платежные системы. Это заметно влияет на структуру банковских доходов. Комиссионные доходы от цифровых операций ежегодно увеличиваются. По некоторым оценкам, объем безналичных платежей в Узбекистане в 2024 году вырос более чем на 30% по сравнению с предыдущим годом. С другой стороны, высокая скорость цифровизации требует постоянного обновления технологической инфраструктуры. Не каждый банк способен быстро адаптироваться к подобным изменениям. Особенно это касается небольших коммерческих банков, которые ограничены в инвестиционных ресурсах. Иногда возникает ощущение, что технологическая конкуренция в банковском секторе развивается быстрее, чем нормативная база. Некоторые финансовые технологии внедряются практически одновременно с появлением новых потребностей клиентов. При этом государственная политика в сфере цифровой экономики оказывает положительное влияние на банковскую систему. Развитие системы электронных платежей, интеграция государственных услуг с банковскими платформами и расширение интернет-инфраструктуры создают условия для дальнейшего роста розничного банковского обслуживания. В результате банки постепенно превращаются из традиционных финансовых организаций в многофункциональные цифровые платформы.

Таблица 1. Основные показатели развития розничных банковских услуг в Узбекистане

Показатели	2020 г.	2022 г.	2024 г.
Количество банковских карт, млн шт	22,8	31,4	48,7
Пользователи мобильного банкинга, млн чел	9,5	22,7	38,1
Объем онлайн-платежей, трлн сум	58	164	327
Доля безналичных операций, %	38	54	71
Количество POS-терминалов, тыс. шт	245	378	512
Количество банкоматов, тыс. шт	11	18	27

Анализ представленных данных показывает, что банковская система Узбекистана демонстрирует устойчивый рост розничных услуг. Особенно быстро увеличивается количество пользователей мобильного банкинга. Если в 2020 году этот показатель составлял менее 10 миллионов человек, то уже к 2024 году он превысил 38 миллионов. Существенно вырос и объем онлайн-платежей. Это свидетельствует о постепенном переходе населения к безналичным формам расчетов. Интересно, что одновременно растет и количество POS-терминалов, и число банкоматов. Несмотря на цифровизацию, наличное обращение все еще сохраняет определенную роль в экономике страны. Некоторые банки продолжают активно расширять региональную сеть самообслуживания. Особенно заметно это в сельских районах, где уровень проникновения цифровых услуг пока ниже, чем в крупных городах. В перспективе можно ожидать дальнейшего роста дистанционных сервисов и сокращения традиционных кассовых операций.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование показало, что организация сервиса розничных банковских услуг становится одним из главных факторов развития коммерческих банков в современных экономических условиях. В Узбекистане банковский сектор постепенно переходит от традиционной модели обслуживания к цифровой системе взаимодействия с клиентами. Рост популярности мобильного банкинга, увеличение объемов онлайн-платежей и расширение дистанционных сервисов подтверждают высокий уровень трансформации банковской сферы. Особенно важным фактором выступает изменение потребительских предпочтений. Клиенты все чаще выбирают скорость, удобство и доступность услуг. Это заставляет банки активно инвестировать в цифровые технологии и улучшение качества сервиса.

В ходе исследования было установлено, что дальнейшее развитие розничных банковских услуг напрямую связано с повышением уровня информационной безопасности, совершенствованием цифровой инфраструктуры и развитием финансовой грамотности населения. Банки, способные быстро адаптироваться к изменениям рынка и внедрять современные технологии, получают значительные конкурентные преимущества. Одновременно сохраняется необходимость поддержания стабильности банковской системы и защиты интересов клиентов. Развитие розничного банковского обслуживания в ближайшие годы, вероятно, станет одним из ключевых направлений модернизации финансового сектора Узбекистана.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности».
2. Закон Республики Узбекистан «О платежах и платежных системах».
3. Материалы Центрального банка Республики Узбекистан.
4. Лаврушин О.И. Банковское дело. — Москва: КНОРУС, 2022.
5. Балабанов И.Т. Банки и банковское дело. — Санкт-Петербург: Питер, 2021.
6. Материалы Ассоциации банков Узбекистана.
7. Отчеты Hamkorbank.
8. Отчеты Kapitalbank.
9. Материалы Ipoteka-bank.
10. Абдуллаев Ё.А. Современные банковские технологии и цифровая экономика. — Ташкент, 2023.