

ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ

Муругова И.А., Салимов О.Р.

Ташкентский финансовый институт, Ташкент, Узбекистан

В статье рассматриваются вопросы внедрения коммерческими банками инновационных продуктов и создания конкурентной среды в банковско-финансовом секторе страны, а также развития дистанционного банковского обслуживания, использования банковских услуг посредством мобильного приложения.

Ключевые слова: инновационный продукт, банковские услуги, микрокредит, онлайн приложение, коммерческий банк, платёжная система

Maqolada tijorat banklari tomonidan innovatsion mahsulotlarini kiritish va bank-moliya sektorida raqobatdosh muhit yaratish, hamda masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlarni rivojlantirish, mobil dastur orqali bank xizmatlaridan foydalanish ko'rib chiqilgan.

Kalitsozlar: innovatsion mahsulot, bank xizmatlari, mikroredit, onlayn dastur, tijorat bank, to'lov tizimi.

ВВЕДЕНИЕ

С обретением независимости Республики Узбекистан выбрала новый путь развития - рыночную экономику. Перед страной стоял ряд серьёзных проблем, для решения которого требовались кардинальные изменения во всех сферах экономики. Изменения не обошли стороной и банковскую сферу республики. Узбекистан по сей день совершенствует нормативно-правовую базу в области банковско-финансового сектора.

Реформирование экономики, начатое практически сразу же после обретения Узбекистаном политического суверенитета, сегодня подходит к решающему этапу. Были созданы предпосылки и условия для установления рыночных принципов в реальном секторе экономики, принимаются меры для наиболее эффективной реализации задачи создания в республике класса частных собственников. Принят ряд указов и постановлений правительства, направленных на осуществление и регулирование процессов разгосударствления и приватизации во всех сферах экономики.

В этом плане невозможно переоценить роль коммерческих банков и всей банковской системы в либерализации экономики республики. Поэтому так важна и актуальна сегодня задача либерализации деятельности коммерческих банков, которая расценивается как необходимый и значительный шаг на пути реформирования банковско-финансового сектора.

Указ Президента Республики Узбекистан «О стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017 — 2021 годах» №УП-4947 от 07.02.2017 года определил новый комплекс задач, без которых развитие государства было бы невозможным. В соответствии с

данным указом происходит дальнейшее совершенствование банковской системы страны.

В частности, в принятом Постановлении Президента Республики Узбекистан №ПП-3620 от 23.03.2018 года «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» Центральному банку Республики Узбекистан было поручено устранить ряд проблем и недостатков, связанных с качеством оказания банковских услуг [1].

В свою очередь, в республике создан и активно функционирует Комитет по развитию розничных банковских услуг при Ассоциации банков Узбекистана. Основными целями данного комитета являются определение целей, задач, порядка формирования и организации работы направленной на расширение и повышение эффективности розничных банковских услуг (ритейла) коммерческими банками, изучение проблем розничной деятельности, а также сотрудничество в разработке концепции развития и ведения розничных услуг в банковской системе Узбекистана.

АНАЛИЗ ЛИТЕРАТУРЫ

Большинство авторов склонны рассматривать банковскую услугу как совокупность или разновидность банковских операций. Например, И. С. Диденко утверждает, что «банковская услуга — взаимосвязанная совокупность банковских операций, которые реализуются банком клиенту на договорной основе и направлены на удовлетворение потребностей клиента в банковском обслуживании». По мнению Д. Е. Шведа, «банковские услуги следует понимать как банковские операции относительно обслуживания клиентов, которые носят дополнительный характер (обслуживание, сервис)».

Некоторые ученые трактуют банковскую услугу как разновидность банковского продукта. В частности, авторы учебника «Банковский менеджмент» под редакцией О. И. Лаврушина утверждают, что «банковские услуги являются разновидностью конкретного нематериального банковского продукта, выраженного в действиях банков, направленных на удовлетворение конкретных потребностей клиента денежного характера».

Проанализировав разные точки зрения относительно сущности понятия «банковская услуга» считаем, что банковская услуга это более широкое понятие, чем банковский продукт и банковская операция, поскольку включает не только сам банковский продукт (например, кредит), но и способ его предоставления клиенту [2].

АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ

Объём выполняемых банковских операций постоянно растёт, что выражается также в росте количества платежей. Так, по данным Центрального банка Республики Узбекистан, количество платежей через Клиринговую систему расчетов за сентябрь 2018 года выросло на 47,84% и составило 5 581 957 операций на общую сумму 1 167 890 346 199 сумов (более 1 трлн. сум.) относительно аналогичного периода за 2017 год, где количество операций по

всем банкам республики составляло 3 775 742 на общую сумму 514 393 260 231 сум (более 500 млрд. сум) [3]. На рост количества вышеуказанных расчётов повлияло повышение спроса среди населения безналичным способом, что значительно снижает их операционные расходы, связанные с оплатой, существенно экономит время.

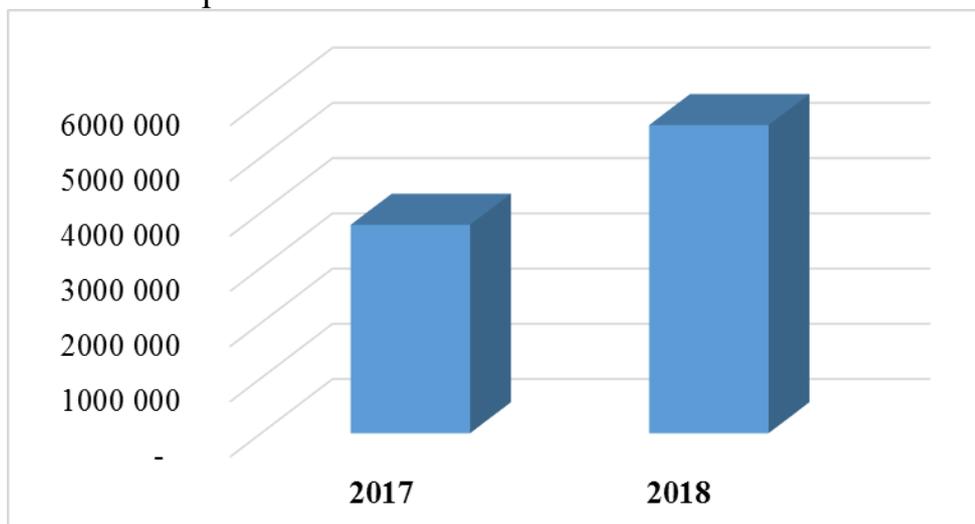


Рисунок 1.
Количество платежей за сентябрь через Клиринговую систему расчётов ЦБ РУз [3].

Коммерческие банки нашей страны внедряют всё новые услуги, совершенствуют материально-техническую базу в погоне за конкуренцией, ведь в условиях рыночной экономики клиент вправе выбрать банк, который готов предоставить ему наиболее широкий спектр банковских услуг с использованием инновационных продуктов.

Таблица 1
Информация о банковских пластиковых картах, терминалах, банкоматах и инфокиосках в обращении [4].

№	Показатели платежной системы	На 01.09.2018 года	На 01.10.2018 года	На 01.11.2018 года
1	Количество банковских пластиковых карт в обращении	18 026 562	17 986 739	18 139 370
2	Количество установленных платежных терминалов	243 236	244 295	245 448
3	Количество установленных банкоматов и инфокиосков	6 279	6 315	6 712

Данные, указанные в таблице свидетельствуют о том, что роль безналичных платежей в экономике возрастает.

Стоит отметить, что в 2018 году в Ташкенте прошла Национальная выставка финансово-банковских услуг BankExpo 2018. В ней приняли участие все коммерческие банки страны, а также страховые и лизинговые компании, платежные системы и процессинговые центры. Банки-участники выставки презентовали инновационные продукты в сфере оказания банковских услуг [5].

Национальный банк Узбекистана ввел круглосуточную систему обслуживания экспортеров. Для таможенного оформления некоторых товаров на экспорт требуется внесение данных о поступлении валютных средств в систему ЕЭИСВО (Единая электронная информационная система внешнеторговых операций).

Акционерный коммерческий Народный банк Республики Узбекистан и Акционерно-коммерческий банк «Туронбанк» сообщили об использовании системы идентификации вкладчиков по отпечатку пальца, что создает дополнительный уровень защиты счетов клиентов. Для этого в филиалах банков установлены специальные ридеры. Образец отпечатка пальца вкладчик оставляет при открытии расчетного счета. В последующем все операции осуществляются только при его участии. Сотрудники банка не могут получить к счету доступ без сканера отпечатка пальца вкладчика.

Частный Акционерный коммерческий Банк «Ориент Финанс» совместно с компанией ООО «Fido-Biznes» работает над внедрением онлайн-выдачи микрокредитов и микрозаймов в мобильном приложении OFB24. Розничные клиенты банка смогут в приложении оформить заявку на получение кредитного продукта. Система автоматически рассчитает кредитоспособность потенциального заемщика.

Созданный в 2017 году Акционерный коммерческий Банк «Узагроэкспорт» разрабатывает систему овердрафта. Банк будет сотрудничать с крупными компаниями Узбекистана, сотрудникам которых будут предоставляться кредиты по низким тарифам. При этом все риски несет компания, за что получает от банка комиссионные. Это выгодно для имиджа крупных корпораций, которые заботятся о своих сотрудниках. Компании в этом случае играют роль кредитной организации и заключают генеральное соглашение с банком о предоставлении услуг овердрафта. Овердрафт можно будет получить через приложение данного коммерческого банка. Кредитоспособность человека будет определять не банк, а сама компания, на которую он работает.

Частный Акционерный коммерческий Банк «Hi-TechBank» ведет с зарубежными партнерами переговоры по разработке единой платформы для электронной коммерции. Она объединит поставщиков товаров и услуг. Платформу интегрируют с бухгалтерскими программами организаций.

Частный Акционерный коммерческий Банк «Ориент Финанс» также в ближайшие месяцы намерен внедрить технологию бесконтактной оплаты NFC (NearFieldCommunication). Для полноценного функционирования NFC-

технологии требуется наличие определенной инфраструктуры по торговым точкам. Поэтому при внедрении и развитии этой технологии банк будет сотрудничать с другими банками, платежными системами и компаниями розничной торговли и услуг.

Кроме того, Частный Акционерный коммерческий Банк «Hi-TechBank» запускает отдельное приложение для юридических лиц. В нем появится возможность проводить валютные платежи по системе SWIFT.

UzCard презентовала на выставке банкоматы с функцией кеш-ресайклинга. В них наличные средства циркулируют. Так, деньги, внесенные в банкомат одним клиентом, выдаются другому без инкассирования. Кроме того, банкоматы считывают, как карты с чипами, так и бесконтактные.

Акционерный коммерческий Народный банк Республики Узбекистан в тестовом режиме установил в двух филиалах считыватели паспортов компании Desko. Сканеры позволяют сэкономить время клиентов банка. Устройство считывает с паспорта информацию и выводит ее на экран. Сотрудникам банка не нужно вручную набирать данные клиента, что, в свою очередь, исключает возможность появления ошибок.

Все банки страны активно ведут работы над открытием специальных филиалов, которые будут обслуживать своих клиентов 24 часа в сутки. Это удобно для тех, кто в дневное время суток находится на рабочем месте и не имеет возможности посетить банк. Так, банки собираются охватить основную массу занятого населения.

Внедрение вышеуказанных инновационных услуг подтверждает, что коммерческие банки активно конкурируют, пытаясь привлечь всё больше клиентов для максимизации прибыли.

Вместе с тем, несмотря на ряд нововведений в банковской системе, облегчающих взаимодействие финансовых структур с населением, существует ряд проблем и недостатков в части соблюдения прав и законных интересов потребителей банковских услуг и расширения финансовой доступности. Основным несовершенством является чрезмерная централизация полномочий в принятии решений по выдаче кредитов, слишком сложный механизм рассмотрения кредитных заявок и отсутствие возможности выдачи микрозаймов коммерческими банками, что было отмечено в выступлении Президента Республики Узбекистан Шавката Мирзиёева [6].

Это ограничивает возможность оперативного получения кредитов, а высокие процентные ставки по услугам микрокредитных организаций и ломбардов зачастую приводят к ухудшению финансового состояния потребителей.

Кроме того, низкий уровень развития рынка розничных банковских услуг и отсутствие современных подходов выстраивания партнерских отношений с клиентами создают почву для проявления излишней бюрократии и волокиты.

Устранение существующих недостатков будет способствовать дальнейшему развитию банковского сектора, в частности совершенствованию новых банковских услуг.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Коммерческие банки представляют широкий диапазон инновационных банковских услуг, из которых наиболее важными считаются осуществление операций по кредитованию промышленных, торговых и других предприятий, населения, а также предоставление расчетно-кассовых и депозитных услуг.

При изучении и исследовании выяснилось, что на современном этапе большинство оказываемых услуг не являются для банка рентабельными. Но их присутствие в корзине банковских услуг необходимо, прежде всего, для того чтобы, привлечь новых клиентов и удержать старых.

Однако, имеется определенный базовый набор услуг, без которых банк не может существовать и нормально функционировать таких как: прием депозитов, осуществление денежных платежей и расчетов, выдача кредитов. И это является неотъемлемой составляющей коммерческих банков всех развитых стран. Наблюдается определенная направленность на более доходные операции.

В Узбекистане, как и во многих странах с рыночной экономики коммерческие банки особое значение уделяют депозитным и кредитным операциям. Это объясняется тем, что депозиты формируют основные ресурсы банков, которые за тем распределяются в другие сегменты рынка, тем самым, образуя новые банковские услуги.

Также важным звеном является поддержание конкуренции между банками, так как именно конкуренция стимулирует банки к совершенствованию, созданию новых услуг и т.д. Банки, желая выжить в конкурентной борьбе, чутко реагируют на потребности своих клиентов, изменение окружающей их среды. В нашей стране этому способствует антимонопольное законодательство.

Учитывая выше изложенное, хотелось бы дать следующие предложения по улучшению качества банковских услуг:

- необходимо расширить масштабы работы с частными лицами и корпоративными клиентами посредством применения систем дистанционного банковского обслуживания с применением системы «персонал-банк» посредством Интернет-банкинга, телефонного банкинга;

- обеспечить подачу заявок на получение кредита через Интернет, а также уменьшить сроки рассмотрения кредитной заявки до 5 дней или в более короткие сроки (например, при использовании on-line кредитования);

- осуществлять тщательный отбор потенциальных заемщиков-организаций с точки зрения риска неплатежа по ссуде посредством применения скоринговых моделей в условиях неопределенности;

- создать cash-back сервиса как самостоятельно со стороны коммерческого банка, так и при взаимовыгодном сотрудничестве с другими торговыми точками страны.

Реализация этих предложений будет способствовать повышению качества услуг в соответствии с требованиями инновационной банковской деятельности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Национальная база данных законодательства, 24.03.2018 г., № 07/18/3620/0933. <https://lex.uz>.
2. Веселова М. Ю. Современные подходы к трактовке понятия «банковская услуга». Молодой ученый. — 2013. — №12. — С. 268-271.
3. Официальный сайт Центрального банка РУз. Аналитические сведения о платежах через Клиринговую систему расчетов Центрального банка. <https://cbu.uz/ru/statistics/paysistem/2018/10/150496/>
4. Официальный сайт Центрального банка РУз. Информация о выпущенных в обращение банковских пластиковых картах, терминалах, банкоматах и инфокиосках. <http://cbu.uz/ru/statistics/paysistem/2018/11/151423/>
5. Интернет-издание «Spot». Главный редактор — Тимурмалик Эльмурадов. <https://www.spot.uz/ru/2018/04/23/bank-expo/>
6. Агентство новостей «Podrobno.uz» Главный редактор — Темир Исаев. https://podrobno.uz/mobile_app/news/economic/prezident-nazval-osnovnye-problemy/