

# БАНКОВСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

## BANKING

УДК: 336.7

### ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ УСЛУГ В РАЗВИТИИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ

**Анора Латиповна Гулямова**

Филиал Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова,  
г. Ташкент, Республика Узбекистан

**Гульшахноз Собировна Гулямова**

Университет мировой экономики и дипломатии, г. Ташкент, Республика Узбекистан

**Аннотация. Введение.** В условиях усиливающейся глобальной конкуренции между банками в мире инновации определяют уровень развития деятельности, в частности являются основной моделью развития банковского сектора в области дистанционного банковского обслуживания. Именно развитость инновационной деятельности в банковской системе обеспечивает их высокую конкурентоспособность на глобальном финансовом рынке.

Процесс цифровизации как одна из современных тенденций в развитии банковско-финансового сектора Узбекистана становится индикатором, определяющим границы развития национальной экономики. Исходя из этого, цифровая трансформация банковско-финансового сектора в нашей Республике признается в качестве опорной отрасли для цифровизации во всех отраслях национальной экономики.

**Методы.** В статье использовались методы научной абстракции, сравнительного и структурного анализа, индукции и дедукции, экономико-статистической и эконометрической оценки.

**Анализ.** В настоящей статье авторы на основе статистических данных Центрального банка Республики Узбекистан провели анализ системы дистанционного банковского обслуживания в банковской системе. В работе выделены основные процессы, определяющие текущие тенденции развития рынка дистанционных банковских услуг.

**Результаты.** В качестве вывода авторы выделили основные процессы, определяющие текущие тенденции развития рынка дистанционных банковских услуг: – использование современных информационных технологий, внедрение новых сегментов рынка онлайн-банкинга и инструментов онлайн-банкинга банковского сектора, усиление конкуренции между банками на рынке онлайн-банкинга и повышение качества банковских услуг клиентам в секторе онлайн-банкинга.

**Ключевые слова:** стартап-проекты, банковские инновации, продукты, цифровой маркетинг, инновационный менеджмент, интернет-банкинг.

UDC: 336.7

## USE OF INNOVATIVE SERVICES IN THE DEVELOPMENT OF RETAIL TRADE BANKING SYSTEM

**Anora L. Gulyamova**

Branch of the Russian Economic University named after G. V. Plekhanov, Tashkent,  
Republic of Uzbekistan

**Gulshakhnoz S. Gulyamova**

University of World Economy and Diplomacy, Tashkent, Republic of Uzbekistan

**Abstract. Introduction.** In the context of increasing global competition between banks in the world, innovation determines the level of development of activities, in particular, they are the main model for the development of the banking sector in the field of remote banking services. It is the development of innovative activities in the banking system that ensures their high competitiveness in the global financial market.

The digitalization process, as one of the modern trends in the development of the banking and financial sector of Uzbekistan, is becoming an indicator that determines the boundaries of the development of the national economy. Based on this, the digital transformation of the banking and financial sector in our Republic is recognized as a supporting industry for digitalization in all sectors of the national economy.

**Methods.** The methods of scientific abstraction, comparative and structural analysis, induction and deduction, economic-statistical and econometric assessment are used in the article.

**Analysis.** In this article, the authors, based on statistical data from the Central Bank of the Republic of Uzbekistan, analyzed the system of remote banking services in the banking system. The work highlights the main processes that determine the current trends in the development of the market for remote banking services.

**Results.** As a conclusion, the authors identified the main processes that determine the current trends in the development of the market for remote banking services: the use of modern information technologies, the introduction of new segments of the online banking market and online banking tools of the banking sector, increased competition between banks in the online banking market and improved quality banking services to clients in the online banking sector.

**Keywords:** startup projects, banking innovations, products, digital marketing, innovation management, Internet banking.

**Введение.** Процесс цифровизации как одна из современных тенденций в развитии банковско-финансового сектора Узбекистана становится индикатором, определяющим границы развития национальной экономики. Исходя из этого, цифровая трансформация банковско-финансового сектора в нашей Республике признается в качестве опорной

отрасли для цифровизации во всех отраслях национальной экономики.

Также в стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020–2025 годы в качестве одного из важных направлений определено: «повышение эффективности банковской системы путем создания на финансовом рынке

равных конкурентных условий, кредитования исключительно на рыночной основе, снижения зависимости банков от государственных ресурсов, модернизации банковского обслуживания, создания эффективной инфраструктуры и автоматизации деятельности банков, а также поэтапной отмены непрофильных функций банков» [6]. Это, в свою очередь, требует от коммерческих банков предоставления цифровых услуг, которые выражают новые инновационные решения в предоставлении своих услуг клиентам. Также целесообразно проводить научные исследования, направленные на увеличение доходов коммерческих банков, действующих в нашей стране, от инновационной деятельности, в частности, от дистанционного банковского обслуживания, и увеличение их охвата в банковской системе за счет предоставления качественных банковских услуг населению.

**Методы.** В качестве анализа эффективности и инновационной деятельности коммерческих банков исследованы такие вопросы, как анализ эффективности коммерческих банков Узбекистана [2], уровень развития системы дистанционного банковского обслуживания в

банковской системе, анализ состояния использования инноваций в повышении эффективности банков.

В анализе был использован показатель ROA, показывающий насколько прибыльным является банк. Он также показывает, насколько эффективно руководство банка использует активы [4].

**Анализ.** Из приведенного ниже рисунка видно, что 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 [7].

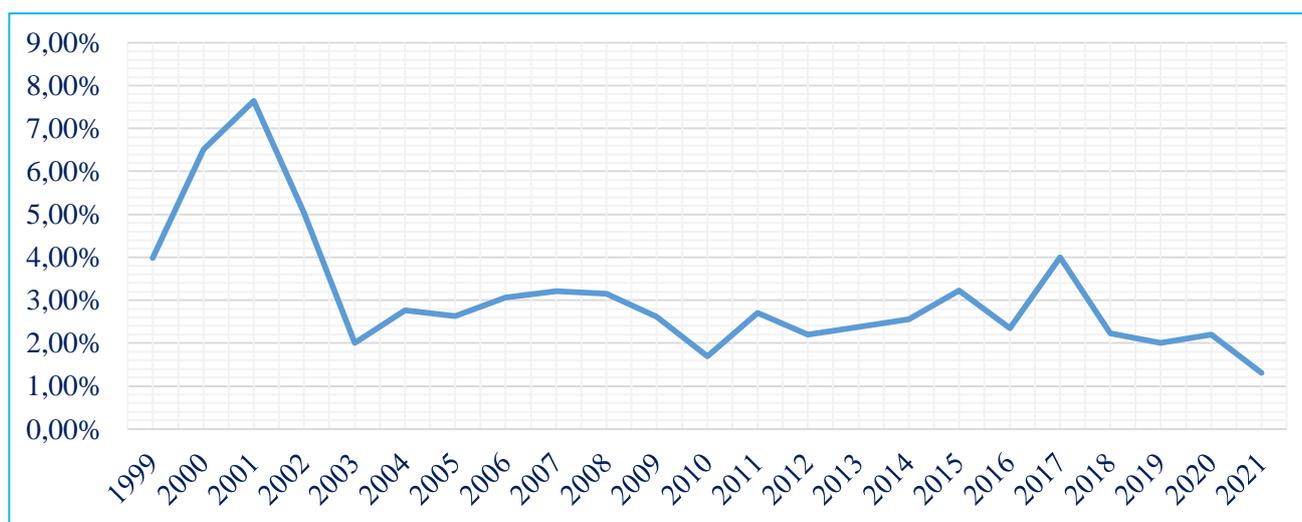


Рис. 1. Показатель ROA банков (1999–2021 гг.) [3]

В США средняя капиталотдача банков за этот период оценивалась в 10,62 %.

В период с 1999 года до глобального финансового кризиса 2008–2009 годов сред-

няя капиталотдача американских банков составляла 14,6 %, в то время как средняя капиталотдача за период до 2018 года была равна 8 %.



Рис. 2. Показатель ROE банков (1999-2021 гг.) [3]

Под влиянием этого 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 статье изучено влияние инноваций на банковскую эффективность в деятельности банков с государственной долей, как АК «Узсаноаткурилишбанк» и АКБ «Туронбанк», частного банка ЧАК «Траст-банк», а также банка с участием иностранного капитала «Invest Finance bank».

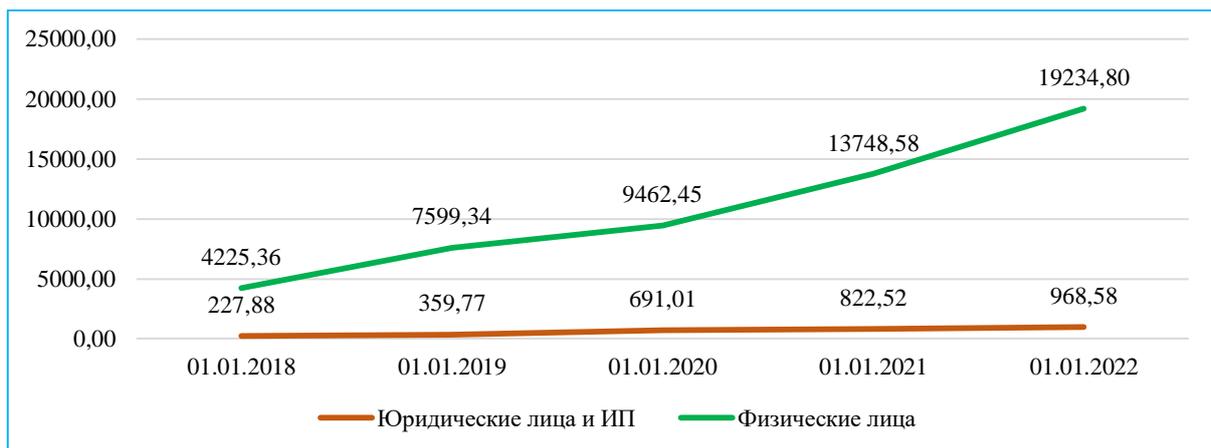


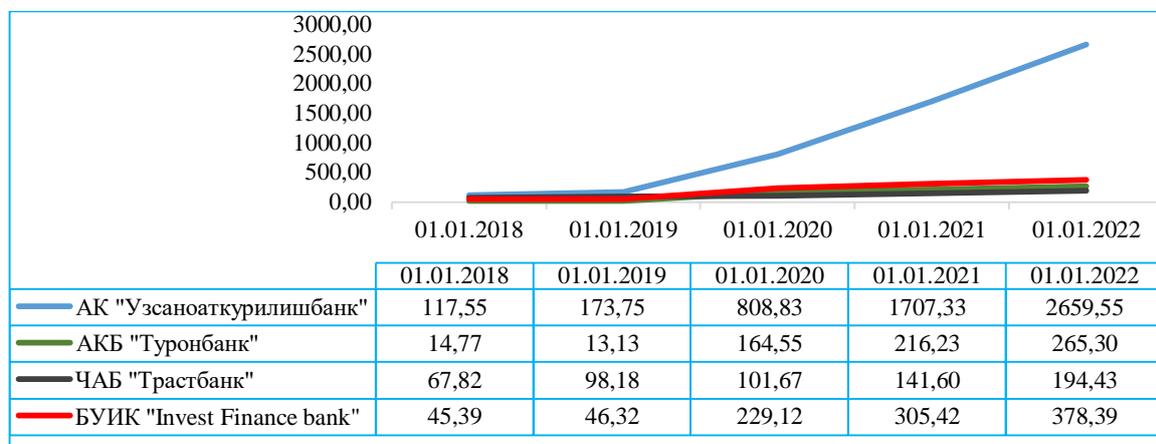
Рис. 3. Динамика числа пользователей систем дистанционного банковского обслуживания в банковской системе (тыс. чел.) [3]

В последние годы число юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и

физических лиц [5], пользующихся системами дистанционного банковского обслужи-

вания, резко возросло. В частности, по состоянию на 1 января 2018 года количество юридических лиц и индивидуальных предпринимателей составило 227,88 тыс., по состоянию

на 1 января 2022 года этот показатель составил 968,58 тыс., а общий прирост составил более чем 4 раза.



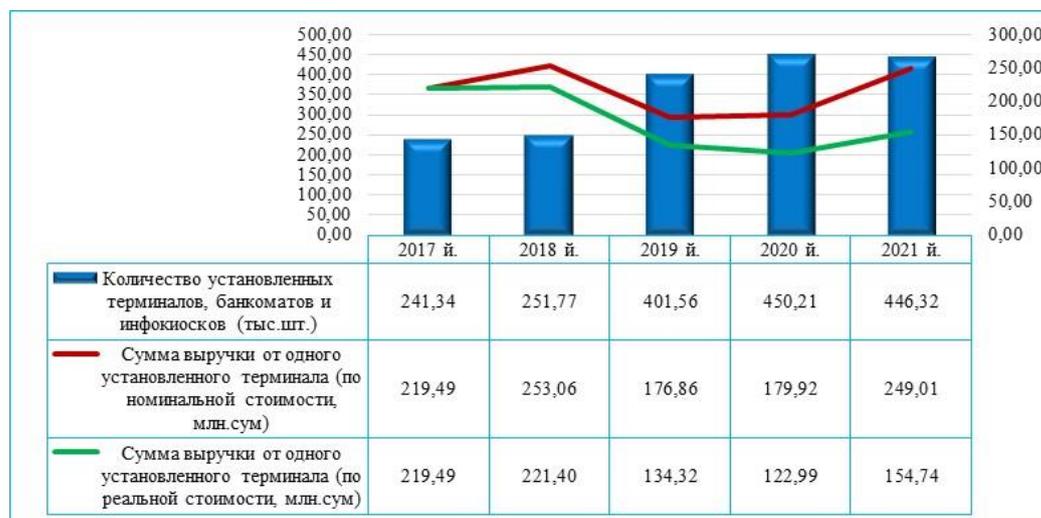
**Рис. 4.** Общее число клиентов, пользующихся системами дистанционного банковского обслуживания в выбранных банках (тыс. человек) [3]

В последние годы значительное повышение уровня инфляции снизило реальную стоимость показателей, которые выглядят привлекательно в номинальной стоимости.

В реальном выражении анализ поступлений через платежные терминалы показывает, что в 2019 и 2020 годах наблюдалось снижение роста по сравнению с предыдущим годом. В частности, в 2019 году по сравнению с 2018 годом поступления через платежные

терминалы уменьшились на – 3,24 процента. Также в 2020 году по сравнению с 2019 годом поступления через платежные терминалы выросли на 2,66 процента.

Мы можем отнести часть этой тенденции, а именно ситуацию в 2020 году, к пандемии COVID-19. В 2020 году снижение валового спроса населения и юридических лиц привело к сокращению суммы производимых ими платежей.

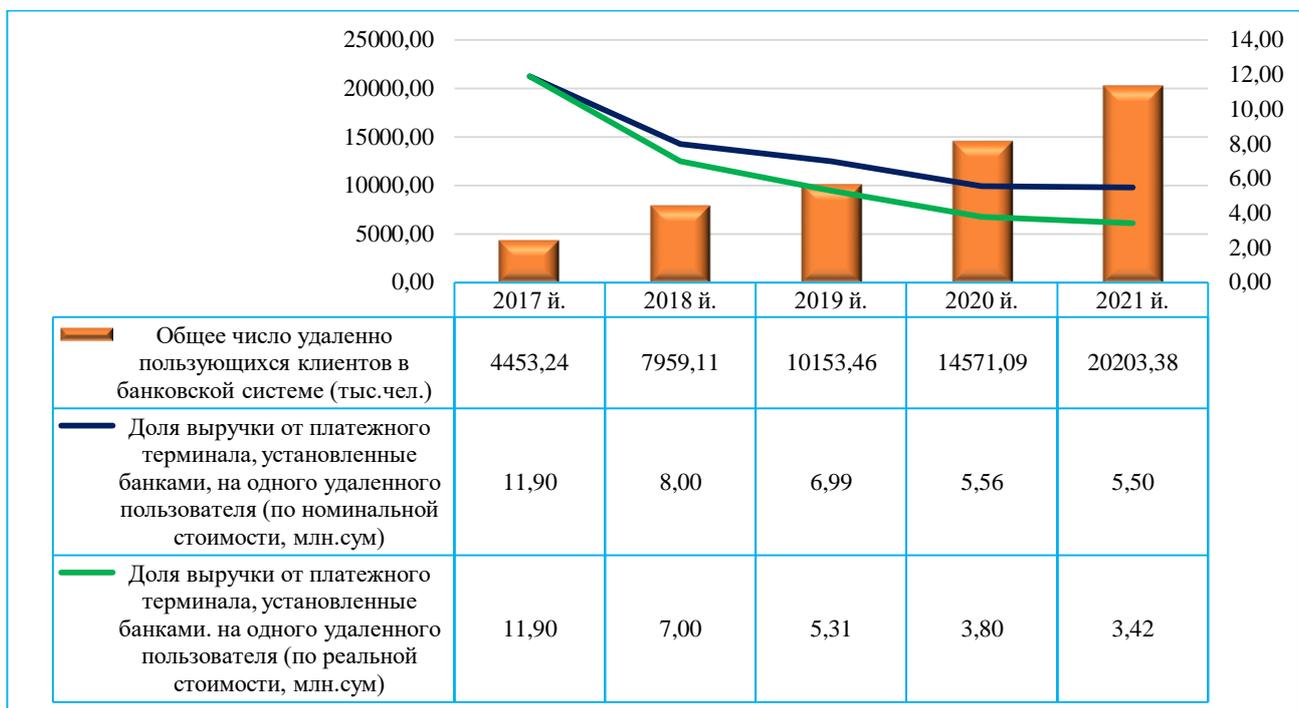


**Рис. 5.** Эффективность платежных терминалов, банкоматов и инфокioskов, установленных банками Узбекистана [3]

Путем анализа эффективности платежных терминалов, установленных банками Республики Узбекистан, мы видим, что с увеличением их количества эффективность снизилась. Анализ эффективности платежных терминалов в ЧАБ «Трастбанк» показывает, что выручка от платежных терминалов в 2021 году удвоилась по сравнению с 2017 годом.

Одним из важнейших вопросов для коммерческих банков всегда является увеличение их количества за счет создания условий

для удаленных юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц [5]. Для коммерческих банков важно увеличить количество удаленных клиентов, а также повысить их эффективность. То есть постоянно увеличивающееся количество клиентов для банка может снизить их эффективность через определенный период. Банкам желательно найти баланс между количеством удаленных клиентов и эффективностью, которую они могут получить от них.



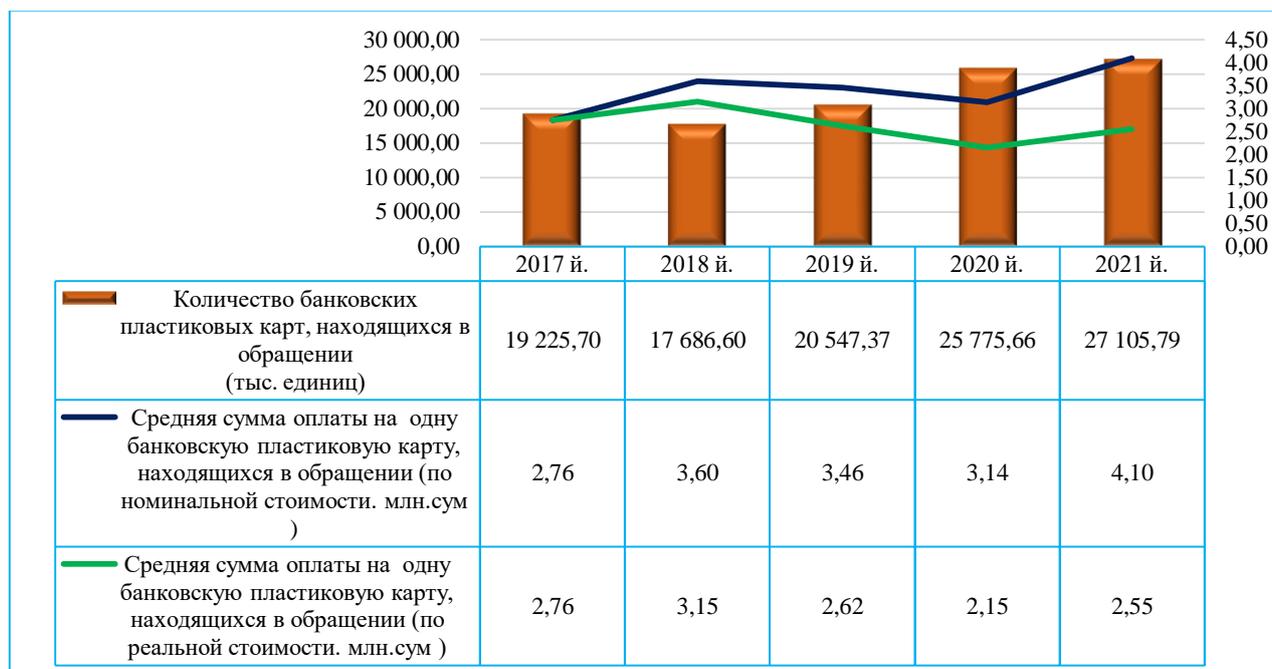
**Рис. 6.** Доля выручки от платежного терминала, установленные банками, на одного удаленного пользователя [3]

За прошедшие годы количество клиентов, использующих удаленные платежные терминалы, установленные в банковской системе Узбекистана, резко увеличилось. В частности, в 2017 году количество удаленных пользователей банка составило 4453,24 тыс., а к концу 2021 года увеличилось более чем в 4 раза до 20203,38 тыс. человек. По мере увеличения количества удаленных клиентов в коммерческих банках их эффективность

снижалась. В частности, доля квитанций, полученных через платежные терминалы, установленные банками, на одного удаленного клиента составила на конец 2017 года 11,90 млн сумов, на конец 2021 года 5,50 млн. сумов. Мы видим, что, несмотря на увеличение количества удаленных клиентов, снизилась эффективность приема платежей через платежные терминалы, установленные в банковской системе [8].

Для коммерческих банков целесообразно рассчитывать эффективность выпущенных пластиковых карт, таких как квитанции, полученные через платежные терминалы, обеспечивающие эффективность работы удаленных пользователей. Хотя внедрение пластиковых карт в практику Узбекистана нача-

лось в конце 90-х годов, до 2017 года пластиковые карты не выполняли функцию денег. В результате масштабных реформ банковской системы, начавшихся в 2017 году, доверие населения к пластиковым картам возросло, и пластиковые карты стали выполнять функцию денег.



**Рис. 7.** Эффективность банковских пластиковых карт, выпущенных в обращение банковской системой Узбекистана [3]

Номинальные значения статистических данных с финансовыми значениями не помогают нам сделать достаточные выводы. Поскольку оборот средств в банковских пластиковых картах в 2021 году (4,10 млн. сум) был выше значения 2017 года (2,76 млн. сум), в реальных значениях этот показатель мог быть ниже. В подтверждении наших слов мы также подсчитали реальную стоимость статистических данных. В частности, в 2017 году средняя сумма оборота на одну пластиковую карту, находящейся в обращении, составила 2,76 млн. сум, на конец 2021 года этот показатель в реальном значении составил 2,55 млн. сум, произошло снижение по сравнению с 2017 годом.

**Результаты.** В качестве вывода можно выделить следующие основные процессы, определяющие текущие тенденции развития рынка дистанционных банковских услуг [1]:

- использование современных информационных технологий, интенсивное развитие которых позволяет банкам расширять спектр банковских продуктов и услуг, которые они предоставляют клиентам, а также сокращать временные, транзакционные и финансовые издержки клиентов и банков;

- внедрение новых сегментов рынка онлайн-банкинга и инструментов онлайн-банкинга банковского сектора;

- усиление конкуренции между банками на рынке онлайн-банкинга и повышение качества банковских услуг клиентам в секторе онлайн-банкинга.

Также особое внимание следует 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.

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Гулямова А. Л. Проблемы и перспективы формирования цифровой трансформации коммерческих банков Узбекистана // Бюллетень науки и практики. 2021. Т. 7. № 1. С. 322–329.

2. Макин М. В., Конорев А. М., Быстрицкая А. Ю., Пахомова Е. В. Исследование эффективности деятельности коммерческого банка // Вестник Евразийской науки. 2019. № 1. URL: <https://esj.today/PDF/08ECVN119.pdf> (дата обращения 05.10.2023).

3. Официальный сайт Центрального банка Республики Узбекистан. URL: [www.cbu.uz](http://www.cbu.uz) (дата обращения 05.10.2023).

4. Талипова Н. Т. Основные экономические риски и источники финансирования инвестиционных проектов // Стратегии противодействия угрозам экономической безопасности в условиях нестабильности мировых рынков. Материалы международной научно-практической конференции. М.: ИПР РАН, 2020. С. 135–138.

5. Талипова Н. Т., Гулямова А. Л. Вопросы использования инновационных технологий в образовательной деятельности Республики Узбекистан // Трансформация моделей образования: уроки пандемии. Материалы IX Всероссийской научно-практической конференции «Плехановский форум преподавателей». М.: РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2021. С. 288–294.

6. Указ Президента Республики Узбекистан от 12 мая 2020 года № УП-5992 «О стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020–2025 годы», приложение-1. URL: <https://lex.uz/docs/4811025> (дата обращения 05.10.2023).

7. David Ahern, 'Return On Assets: How To Find Banks That Generate Profits Seeking Alpha', 2017. URL: <https://seekingalpha.com/article/4083227-return-on-assets-how-to-find-bank-s-generate-profits> (дата обращения 05.10.2023).

8. Gulyamova Gulshahnoz, S. A. Innovations in the study of global commodity markets / S. A. Gulyamova Gulshahnoz, A. L.

Gulyamova // Инновационные технологии в менеджменте: управленческий и социальный аспекты: материалы международной научно-

практической конференции, Москва, 30 июня 2020 года. Москва: Московский университет им. С. Ю. Витте, 2021. – P. 300–309.

## REFERENCES

1. Gulyamova A. L. Problemy i perspektivy formirovaniya tsifrovoy transformatsii kommercheskikh bankov Uzbekistana // Byulleten' nauki i praktiki. 2021. T. 7. № 1. S. 322–329.
2. Makin M. V., Konorev A. M., Bystritskaya A. Yu., Pakhomova E. V. Issledovanie effektivnosti deyatelnosti kommercheskogo banka // Vestnik Evraziyskoy nauki. 2019. № 1. URL: <https://esj.today/PDF/08ECVN119.pdf> (data obrashcheniya 05.10.2023).
3. Ofitsial'nyy sayt Tsentral'nogo banka Respubliki Uzbekistan. URL: [www.cbu.uz](http://www.cbu.uz) (data obrashcheniya 05.10.2023).
4. Talipova N. T. Osnovnye ekonomicheskie riski i istochniki finansirovaniya investitsionnykh proektov // Strategii protivodeystviya ugrozam ekonomicheskoy bezopasnosti v usloviyakh nestabil'nosti mirovykh rynkov. Materialy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. M.: IPR RAN, 2020. S. 135–138.
5. Talipova N. T., Gulyamova A. L. Voprosy ispol'zovaniya innovatsionnykh tekhnologiy v obrazovatel'noy deyatelnosti Respubliki Uzbekistan // Transformatsiya modeley obrazovaniya: uroki pandemii. Materialy IX Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Plekhanovskiy forum prepodavateley». M.: REU im. G. V. Plekhanova, 2021. S. 288–294.
6. Ukaz Prezidenta Respubliki Uzbekistan ot 12 maya 2020 goda № UP-5992 «O strategii reformirovaniya bankovskoy sistemy Respubliki Uzbekistan na 2020- 2025 gody», prilozhenie-1. URL: <https://lex.uz/docs/4811025> (data obrashcheniya 05.10.2023).
7. David Ahern, 'Return On Assets: How To Find Banks That Generate Profits Seeking Alpha', 2017. URL: <https://seekingalpha.com/article/4083227-return-on-assets-how-to-find-banks-generate-profits> (data obrashcheniya 05.10.2023).
8. Gulyamova Gulshahnoz, S. A. Innovations in the study of global commodity markets / S. A. Gulyamova Gulshahnoz, A. L. Gulyamova // Innovatsionnye tekhnologii v menedzhmente: upravlencheskiy i sotsial'nyy aspekty: materialy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii, Moskva, 30 iyunya 2020 goda. Moskva: Moskovskiy universitet im. S. Yu. Vitte, 2021. P. 300–309.

## Информация об авторах

**Анора Латифовна Гулямова**, PhD, старший преподаватель кафедры «Международная экономика и бизнес», Ташкентского филиала РЭУ имени Г. В. Плеханова, 100164, Республика Узбекистан, г.Ташкент, Мирзо-Улугбекский район, массив Ялангач, улица Шахриобод, дом 3, anoragulyamova7@gmail.com, SPIN-код: 6819-1310, AuthorID: 1092851

**Гульшахноз Собировна Гулямова**, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Международные финансы и инвестиции» Университета мировой экономики и дипломатии, 100192, Республика Узбекистан, г. Ташкент, Мирзо Улугбекский район, проспект Мустакиллик, 54, Ggulyamova@uwed.uz

### Information about Authors

**Anora L. Gulyamova**, PhD, senior lecturer of the department of “International Economics and Business”, Tashkent branch of the Russian Economic University named after G. V. Plekhanov, 100164, Republic of Uzbekistan, Tashkent, Mirzo-Ulugbek district, Yalangach massif, Shahriobod Street, building 3, anoragulyamova7@gmail.com, SPIN-код: 6819-1310, AuthorID: 1092851

**Gulshakhnoz S. Gulyamova**, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of International Finance and Investments, University of World Economy and Diplomacy, 100192, Republic of Uzbekistan, Tashkent, Mirzo Ulugbek district, Mustakillik Avenue, 54, Ggulyamova@uwed.uz

**Для цитирования:** Гулямова А. Л., Гулямова Г. С. Использование инновационных услуг в развитии розничной торговли банковской системы // Парадигмы управления, экономики и права. 2023. № 4 (10). С. 58–67. URL: [https://paradigmy34.ru/issues/Parad\\_2023\\_N4.pdf](https://paradigmy34.ru/issues/Parad_2023_N4.pdf)