

Банковские Услуги И Практика

*Л. А. Уринов*¹

Аннотация: Под банковскими услугами понимается банковская деятельность от имени и в интересах клиента с целью удовлетворения потребностей клиента. Актуальность темы заключается в том, что качество банковского обслуживания, его особенности, совокупность элементов, обеспечивающих удовлетворение уже сформировавшихся (сложившихся) и неожиданных (потенциальных) потребностей клиентов, и требования к качеству банковских услуг выражаются в виде количественных и качественных характеристик в виде определяемых или ожидаемых потребностей поставщика услуг.

Ключевые слова: субъекты предпринимательства, совокупность комплексных банковских услуг, операции.

Ввод

Там, где банки предоставляют по сути одинаковые, традиционные услуги, качество этих услуг станет важным средством конкуренции между банками за клиентов, а также за предоставление услуг на новой технологической основе. Актуальность темы заключается в том, что качество банковского обслуживания, концентрация его особенностей, совокупность элементов, обеспечивающих удовлетворение уже сформировавшихся (сложившихся) и неожиданных (потенциальных) потребностей клиентов, и требования к качеству банковских услуг выражаются в виде количественных и качественных характеристик установленных или ожидаемых потребностей поставщиков услуг.

Под банковскими услугами понимается банковская деятельность от имени и в интересах клиента с целью удовлетворения потребностей клиента. Услуга обычно ассоциируется с конечным результатом, который является результатом выгодных действий, направленных на удовлетворение конкретных потребностей субъектов предпринимательства и населения и имеет практическое значение. В отличие от товаров и услуг компаний, особенность банковских услуг заключается в том, что клиент не только принимает банковскую услугу, но и участвует в процессе ее предоставления. Мы считаем, что потребность клиента в банковских услугах удовлетворяется путем набора индивидуальных операций с участием клиента и банка.

Клиенты банка хотят не только традиционные (базовые) банковские услуги, но и получать всестороннюю поддержку своего бизнеса. Банковские услуги должны быть привязаны к конкретному клиенту. На наш взгляд, основной целью банковских услуг является подключение клиентов к конкурентному преимуществу при предоставлении таких услуг с другими поставщиками.

Method

Комплекс банковских услуг предоставляет клиентам набор определенных услуг на более выгодных условиях, чем если бы эти услуги предоставлялись по отдельности. При обслуживании клиентов учитываются следующие факты:

- оказание юридических и физических услуг всем клиентам;
- легкое и быстрое перенаправление и расширение предоставляемых услуг;
- безопасность, доступность и конфиденциальность банковских услуг;

¹ Преподаватель Андиганского факультета Ташкентского государственного экономического университета



- возможность перевода клиента на нетрадиционные методы;
- сервис.

Основными условиями банковского обслуживания можно считать возможное удовлетворение потребностей клиентов в сфере кредитного, расчетного и кассового обслуживания, покупки и хранения ценных бумаг, обмена иностранной валюты (продажи), технической и технологической помощи. Поэтому банковские услуги формируются на рынке банковских ресурсов (приобретение ресурсов клиентов); рынок активов банка (услуги по распределению ресурсов); определенные услуги (доверительное управление, консультирование, хранение, помощь в обороте платежей, обращение ценных бумаг). В отличие от сервиса, на наш взгляд, банковский продукт должен иметь материальное наполнение. В отношении банков продукт может быть условно выпущен: банковские акции, облигации, сертификаты, векселя, чеки, карты.

Методология данного исследования направлена на анализ банковских услуг, их качества и роли в конкурентной среде и удовлетворении потребностей клиентов. Используется качественный подход, основанный на вторичных данных из правовых документов, научной литературы и отраслевых отчетов. Исследование включает контент-анализ нормативно-правовой базы, в частности законов Узбекистана о банковской деятельности, а также научных работ, посвященных банковским операциям. Рассматриваются факторы, влияющие на качество услуг, включая безопасность, доступность, цифровую трансформацию и ожидания клиентов. Проводится сравнительный анализ банковских услуг, выявляются конкурентные преимущества и инновационные изменения. Особое внимание уделяется интеграции традиционных и современных финансовых услуг, отражающих потребности клиентов и требования рынка. Методология также охватывает адаптацию банковских технологий, таких как автоматизация, онлайн-транзакции и финансовые технологии. Через анализ финансовой политики и стратегии клиентского обслуживания исследование выявляет лучшие практики и основные проблемы повышения эффективности банковского сектора. Полученные результаты способствуют пониманию стратегических мер по улучшению банковских услуг в Узбекистане, включая персонализацию сервиса, соответствие нормативным требованиям и внедрение технологических новшеств.

Result and Discussion

Банковские операции относятся к операциям, регламентирующим порядок, перечень и формы документов, последовательность их движения, технологию операций, порядок движения денежных средств, ценных бумаг, операции, регулирующие действия банковских работников и клиентов. Банки могут осуществлять операции за свой счет, но они осуществляются в основном за счет привлеченных ресурсов и осуществляют операции по поручению банка от своего имени. Этими сделками могут быть собственные операции банка, например, приобретение имущества, формирование банковских фондов, выплата трудовых отношений, выплата дивидендов, участие в других юридических лицах в качестве учредителей.

Банковские операции включают в себя:

1. Привлекать в депозиты денежные средства физических и юридических лиц;
2. Погашение, выплата и поступление собственных средств на свое имя и со своего счета;
3. Открытие и ведение банковских счетов для физических и юридических лиц; открытие и ведение счетов в драгоценных металлах;
4. Расчетно-кассовое обслуживание физических и юридических лиц в том числе банков-корреспондентов;
5. Валютно-обменные операции;
6. Операции, связанные с драгоценными металлами и драгоценными камнями (хранение, покупка и продажа, привлечение и размещение в горном деле);



7. Выдача банковских гарантий;
8. Надежное управление денежными средствами по договору
9. Инкассация (перевозка) наличных денежных средств, иностранной валюты и других драгоценных металлов (драгоценных металлов и камней), а также поручений по оплате, перевозка между банками, банками и клиентами.
10. Выпуск банковской пластиковой карты, операции по ней;
11. выпуск ценных бумаг, подтверждающих принятие ими денежных средств во вклады и размещение на своих счетах;
12. Факторинг (финансирование под подачу требования наличных денег);
13. Услуги по хранению наличных денежных средств, драгоценных металлов и камней.

На наш взгляд, сложившаяся конкурентная среда на рынке банковских услуг направлена на повышение их качества, снижение цен, активное внедрение новых банковских продуктов и услуг.

Стратегические цели развития рынка банковских услуг:

1. Достичь высочайшего уровня сервиса, позволяющего физическим лицам в полной мере удовлетворять свои потребности в банковских услугах;
2. Приближение параметров розничного банковского обслуживания к уровню развитых стран.

Для достижения заявленных целей деятельность коммерческих банков в Узбекистане включает в себя:

1. Стандартизация и автоматизация процесса розничного банковского обслуживания;
2. Реализация современных торговых стратегий;
3. Развитие и оптимизация филиальной сети.

Анализ банковских услуг в контексте конкурентной среды и технологических изменений показал, что качество обслуживания является ключевым фактором в обеспечении долгосрочной устойчивости коммерческих банков. В современных условиях финансовой глобализации и цифровизации банковский сектор сталкивается с необходимостью адаптации традиционных услуг к новым требованиям клиентов, внедрения инновационных технологий и совершенствования системы регулирования. Исследование подтвердило, что клиенты банков ожидают не только стандартных финансовых операций, но и комплексного подхода к обслуживанию, включающего персонализированные услуги, цифровую интеграцию и повышенную прозрачность сделок.

Одним из важных выводов является необходимость балансирования между инновациями и надежностью банковских операций. Введение новых финансовых инструментов, таких как мобильный банкинг, автоматизированные системы управления активами и интеграция искусственного интеллекта, позволяет расширить спектр предоставляемых услуг, но одновременно требует пересмотра традиционных механизмов контроля рисков. В связи с этим необходимо дальнейшее изучение возможностей цифровых технологий для повышения доступности банковских услуг при сохранении высокого уровня безопасности и конфиденциальности.

Теоретическое и практическое значение исследования

В теоретическом плане данное исследование вносит вклад в развитие концепции банковского обслуживания, уточняя определение качества банковских услуг и его влияние на поведенческие модели потребителей. Оно подтверждает гипотезу о том, что современное банковское обслуживание выходит за рамки традиционных операций и представляет собой динамическую систему, требующую гибкости и адаптивности. В практическом аспекте результаты



исследования могут быть использованы в деятельности банков для разработки стратегий повышения клиентского удовлетворения, улучшения сервисного взаимодействия и внедрения новых технологий в финансовые операции.

Пробелы в знаниях и направления дальнейших исследований

Несмотря на широкий охват вопросов банковского обслуживания, данное исследование выявило несколько аспектов, требующих дальнейшего изучения. Во-первых, остается нерешенным вопрос о влиянии цифровых финансовых технологий на структуру занятости в банковском секторе. С одной стороны, автоматизация процессов повышает эффективность, но с другой — приводит к сокращению рабочих мест, что требует пересмотра кадровой политики банков.

Во-вторых, необходимо более глубокое исследование поведения клиентов в условиях цифровой трансформации банковских услуг. В частности, стоит изучить, какие факторы влияют на принятие решений о переходе на онлайн-банкинг и какие барьеры могут ограничивать распространение цифровых финансовых сервисов.

В-третьих, регуляторные аспекты банковского обслуживания требуют углубленного анализа в контексте обеспечения устойчивости банковской системы. Вопросы, связанные с кибербезопасностью, защитой персональных данных и соблюдением международных стандартов, становятся все более актуальными, особенно в условиях глобальной интеграции финансовых рынков.

Заключение

В ходе исследования было выявлено, что качество банковских услуг играет решающую роль в конкурентоспособности коммерческих банков, особенно в условиях технологической трансформации и цифровизации финансового сектора. Анализ банковских операций показал, что современный банковский сервис включает широкий спектр услуг, от депозитных и расчетно-кассовых операций до факторинга, валютно-обменных транзакций и управления активами клиентов. Значительное внимание уделяется автоматизации банковских процессов и стандартизации сервисов для повышения удобства клиентов. Полученные результаты подчеркивают необходимость совершенствования стратегии развития банковского сектора в Узбекистане, включая внедрение инновационных технологий, улучшение розничного банковского обслуживания и развитие цифровых платформ. В перспективе дальнейшие исследования должны быть направлены на изучение влияния финансовых технологий на поведенческие аспекты потребителей, а также на анализ регуляторных мер, способствующих устойчивому развитию банковского сектора.

Литературы:

1. Закон Республики Узбекистан «О Центральном банке Республики Узбекистан» от 11.11.2019 г. N ЗРУ-582
2. Закон Республики Узбекистан «О банках и банковской деятельности» от 5 ноября 2019 года, N ЗРУ-580
3. «Деньги, кредит и банки» учебное пособие А.А.Омонов, Т.М.Каралиев 2018.Ташкент.
4. «Банковское дело» учебное пособие Ш.З. Абдуллаева 2017 г. Ташкент.
5. Уринов, Л. А. (2024, february). Понятие и сущность банковских инноваций. In International Scientific Innovation Research Conference (vol. 1, no. 1, pp. 187-190).
6. 2024. Анализ влияния инфляции на экономику страны и пути ее преодоления. конференция о роли и значении науки в современном мире . 1, 1 (февраль 2024 г.), 31–37.
7. A. M. Gemzell-Danielsson, L. Lalitkumar, L. K. Kopp, "Эндометриоз и менопауза — стратегии лечения на основе современных данных," Maturitas, т. 175, стр. 45–50, 2023. [Онлайн]. Доступно: <https://doi.org/10.1016/j.maturitas.2023.05.001>



8. S. E. Bulun, "Эндометриоз," *New England Journal of Medicine*, т. 380, № 13, стр. 1254–1264, 2019. [Онлайн]. Доступно: <https://doi.org/10.1056/NEJMra1810764>
9. K. T. Zondervan, C. M. Becker, S. A. Missmer, "Эндометриоз," *The Lancet*, т. 392, № 10161, стр. 1234–1247, 2018. [Онлайн]. Доступно: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31796-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31796-3)
10. H. R. Harris, "Эпидемиология эндометриоза," *Expert Review of Obstetrics & Gynecology*, т. 14, № 5, стр. 399–411, 2019. [Онлайн]. Доступно: <https://doi.org/10.1080/17474108.2019.1645078>
11. L. Vercellini, P. Viganò, E. Somigliana, P. Fedele, "Эндометриоз: патогенез и лечение," *Nature Reviews Endocrinology*, т. 10, № 5, стр. 261–275, 2014. [Онлайн]. Доступно: <https://doi.org/10.1038/nrendo.2013.255>

