

## СТРАТЕГИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ

**Машарипова Нозима Икрамджон кизи**

Университет науки и технологий, Учитель

### ARTICLE INFO.

**Ключевые слова:** коммерческие банки, финансовые услуги, цифровая трансформация, клиентский опыт, финансовая инклюзия, управление рисками, кадровый потенциал, устойчивое финансирование, инновации.

### Аннотация

В данной статье анализируются научно-теоретические и практические аспекты, направленные на повышение качества финансовых услуг и обеспечение устойчивого развития в коммерческих банках. Автор освещает важность процессов цифровой трансформации в деятельности коммерческих банков, вопросы повышения конкурентоспособности за счет совершенствования инновационных продуктов и клиентского опыта. Также научно обоснованы стратегические направления расширения финансовой инклюзии, эффективного управления рисками, развития кадрового потенциала и укрепления системы устойчивого финансирования. В исследовании изучены современные тенденции в банковском секторе посредством системного анализа, сравнительного подхода и аналитических методов. В результате были разработаны практические рекомендации по обеспечению конкурентного преимущества коммерческих банков на рынке финансовых услуг, внедрению инновационных решений и формированию долгосрочной устойчивой деятельности.

<http://www.gospodarkainnowacje.pl/> © 2025 LWAB.

### Вход

Коммерческие банки действуют как важный стратегический субъект в экономике, обеспечивая стабильность финансовой системы, предоставляя различные финансовые услуги предприятиям, населению и государственным структурам. Эти институты, являющиеся основной опорой финансового рынка, стимулируют процессы экономического роста, активизируют инвестиционный климат и усиливают участие населения в финансовых процессах. В условиях стремительного развития современных глобальных цифровых технологий, постоянного изменения потребностей и запросов клиентов коммерческие банки, наряду с обеспечением устойчивой деятельности, должны быстро адаптироваться к рыночной конъюнктуре и сохранять свою конкурентоспособность за счет внедрения инновационных решений. В данной статье анализируются современные стратегии развития, направленные на повышение качества финансовых услуг в коммерческих банках, повышение их эффективности и потенциала создания стоимости.

## Анализ литературы

Анализ научных источников, посвященных вопросам повышения качества и эффективности финансовых услуг в коммерческих банках с акцентом на стратегии устойчивого развития, выявил ряд важных тем и выводов.

В исследованиях Хамиди и Нурани (2020), Демпси и Гоял (2021) особое внимание уделяется формированию концепции "зеленого банкинга," направленной на учет факторов окружающей среды в деятельности коммерческих банков. Как отмечают авторы, в банковской практике можно достичь баланса между экологической устойчивостью и финансовой эффективностью путем оценки экосистемных рисков, внедрения "зеленых" финансовых продуктов и поддержки устойчивых инвестиционных инициатив. В научных источниках отмечается, что если банковская политика будет гармонизироваться с глобальными целями устойчивого развития, "зеленый банкинг" обеспечит не только экологическую устойчивость, но и улучшение финансовых показателей [1].

Витессонти и Тонгурай (2018) проанализировали взаимосвязь между развитием финансовых рынков, бизнес-циклами и банковскими рисками в странах Совета сотрудничества Персидского залива (GCC). По мнению авторов, активизация финансовых рынков расширяет доступ к капиталу и поддерживает диверсификацию экономики, но этот процесс также может увеличить системный риск и финансовую нестабильность. Поэтому внедрение эффективной системы управления рисками, обеспечение жесткого контроля и рациональных стандартов кредитования является важным фактором финансовой устойчивости [2].

В работе Б. Кинга "Bank 4.0: Banking everywhere, never at a bank" подчеркивается необходимость коренной реорганизации модели банков в условиях глобальной экономической нестабильности и цифровой трансформации. По мнению автора, тот факт, что деятельность современных банков стала частью цифровой жизни клиента, требует перехода от традиционной многоканальной системы обслуживания к единой интегрированной цифровой платформе [3].

В своем исследовании А. Азларова отмечает, что в результате реформ, проведенных в банковской системе Узбекистана в последние годы, качество и объем банковских услуг расширились. Однако он также подчеркивает, что жесткая конкуренция на мировом рынке, процессы глобализации и быстрое развитие цифровых технологий требуют от банков вывести услуги, предоставляемые клиентам, на новый уровень, цифровой трансформации внутренних процессов и внедрения инновационных решений [4].

В настоящее время традиционные банковские услуги постепенно заменяются цифровым банкингом. Непостоянное совершенствование банковских услуг может негативно сказаться на их доходности и росте клиентской базы. Поэтому цифровые инновации и финтех-тенденции в сфере финансовых услуг играют решающую роль в повышении конкурентоспособности банков. Благодаря им банки расширяют доступ к финансовой информации, повышают прозрачность, оперативно осуществляют транзакции, улучшают дистанционное обслуживание и внедряют надежные методы идентификации клиентов [5].

В целом, анализ литературы свидетельствует о том, что в коммерческих банках возрастает значение концепции устойчивого развития и практики "зеленого банкинга." Банки интегрируют в свои стратегии не только финансовую эффективность, но и социальную и экологическую ответственность. В то же время, более глубокое изучение влияния этих стратегий на результаты устойчивого развития, их эффективности в обеспечении конкурентоспособности и устойчивости коммерческих банков в быстро меняющейся глобальной экономической среде остается важной задачей для будущих исследований.

## Методология

В данном исследовании был использован комплексный научный подход для анализа качества финансовых услуг и стратегий устойчивого развития в деятельности коммерческих банков. В исследовании приняли участие ключевые заинтересованные стороны - руководство коммерческих банков, клиенты, контролирующие и регулирующие органы, а также специалисты в области финансов.

В процессе отбора участников использовался метод целевого отбора (purposeful sampling), то есть в сферу исследования были включены лица, обладающие соответствующими знаниями, навыками и опытом в устойчивой банковской практике. Этот подход позволил собрать глубокую и достоверную информацию о практических процессах и политике в банковской системе.

В исследовании были определены основные переменные, связанные с повышением качества финансовых услуг и устойчивым развитием. Они были сгруппированы по следующим трем направлениям:

Финансовые показатели - такие критерии, как рентабельность, качество активов, уровень ликвидности и достаточность капитала;

Индикаторы устойчивости - показатели углеродного следа, социального воздействия, практики корпоративного управления, оценки воздействия на окружающую среду;

Стратегии повышения качества финансовых услуг - цифровая трансформация, диверсификация продукции, улучшение клиентского опыта, внедрение инновационных технологий.

Для анализа собранных в рамках исследования данных использовались статистические методы, в том числе методы регрессионного анализа, корреляционного анализа и сравнительного анализа для определения взаимосвязи между показателями банковской деятельности и факторами устойчивого развития.

В то же время результаты исследования направлены на разработку практических рекомендаций, которые показывают возможности достижения целей устойчивого развития за счет повышения качества финансовых услуг в деятельности коммерческих банков. Это, наряду с созданием новых знаний с научной точки зрения, предоставляет важные рекомендации, имеющие практическое применение в банковском секторе.

## Анализ и результаты

Внедрение технологий в современную цифровую эпоху является решающим фактором для коммерческих банков в повышении качества финансовых услуг и удовлетворении потребностей клиентов. Сегодня, благодаря широкому внедрению онлайн-банковских платформ, мобильных приложений, цифровых платежных систем и интерактивных каналов обслуживания, банки повышают удобство для клиентов, оптимизируют внутренние процессы и значительно снижают операционные расходы.

Наблюдается тенденция внедрения технологий искусственного интеллекта (ИИ), машинного обучения (Machine Learning) и блокчейн как важных компонентов цифровой трансформации. С помощью этих технологий банки смогут анализировать поведение клиентов, предоставлять персонализированные услуги и более точно оценивать риски. Кроме того, цифровые инновации позволяют банкам охватить сегмент клиентов с высоким технологическим уровнем, что повышает их конкурентоспособность на рынке.

В Узбекистане также резко растет число пользователей цифровых банковских услуг. По данным Центральной системы отчетности (ЦСО), число пользователей онлайн-банковских

услуг превышает 42 миллиона человек. Эта цифра показывает, что она охватывает большую часть населения страны.

Вместе с тем, зафиксирован значительный рост финансовых показателей в национальной банковской системе. В частности, в течение 2017-2023 годов общий остаток депозитов в банковской системе увеличился с 59,6 трлн сумов до 241,7 трлн сумов, то есть в 4,1 раза. Увеличение объемов вкладов хозяйствующих субъектов и населения свидетельствует о росте доверия к банковской системе.

За этот период остаток кредитов увеличился с 110,6 трлн сумов до 471,4 трлн сумов, что представляет собой рост в 4,3 раза. Данная тенденция свидетельствует о расширении возможностей финансирования экономики, повышении активности банков в выделении средств субъектам бизнеса.



В Стратегии "Узбекистан - 2030" одним из основных направлений определена модернизация финансово-банковской системы, в которой планируется довести объем кредитования до 40 миллиардов долларов США в год, а также ограничить количество государственных банков тремя-четырьмя основными банками и привлечь на внутренний рынок не менее четырех крупных иностранных банков. Эти реформы послужат усилению конкуренции в национальной банковской системе, расширению качества и масштабов финансовых услуг.

Одним из важных направлений развития финансовых услуг является расширение и диверсификация ассортимента продукции. Чтобы быть конкурентоспособными на современном рынке, коммерческим банкам необходимо расширять традиционные виды услуг - сберегательные счета и кредиты, а также предоставлять клиентам услуги, позволяющие создавать добавленную стоимость, включая финансовый консалтинг, страхование, управление активами и инвестиционные консультации.

Такая диверсификация создает для банков сразу несколько преимуществ: увеличение источников дохода за счет широкого охвата потребностей клиентов; снижение рисков за счет адаптации к резким изменениям на рынке; повышение конкурентоспособности за счет формирования долгосрочных доверительных отношений с клиентами.

Платформы peer-to-peer (P2P) кредитования приобретают особое значение как одна из тенденций современного финансового рынка. Через эти платформы заемщики смогут напрямую связаться с инвесторами без традиционного банковского посредничества. Коммерческие банки могут создать новые возможности финансирования, создавая P2P-платформы или сотрудничая с существующими платформами, чтобы эффективно использовать эту тенденцию. Это служит источником новых потоков доходов и инновационных финансовых решений для банков.

Кроме того, растущий интерес к криптовалютам и блокчейн-технологиям открывает новые возможности для банков. Внедрение услуг хранения криптоактивов, платформ торговли криптовалютами и финансовых продуктов на основе блокчейна позволит оптимизировать процессы в банковской практике, снизить операционные расходы, обеспечить прозрачность и безопасность финансовых операций. В то же время технология блокчейн играет важную роль в повышении скорости транзакций и аутентичности данных.

Развитие партнерских платформ и экосистем также является одним из новых стратегических направлений деятельности коммерческих банков. Банки смогли повысить конкурентоспособность, сформировав интегрированные финансовые экосистемы, объединяющие клиентов, финтех-стартапы и сторонних поставщиков услуг. Благодаря открытому банкингу (Open Banking) и партнерским инициативам банки получают возможность предоставлять клиентам непрерывный набор многофункциональных финансовых решений, соответствующих их личным потребностям и предпочтениям.

Качество обслуживания клиентов - решающий фактор устойчивого развития банка. Коммерческим банкам необходимо использовать системы анализа данных и CRM для предварительной оценки потребностей клиентов, эффективного общения с ними и персонализации услуг. Повышение квалификации персонала по обслуживанию клиентов, регулярные обучающие тренинги и совершенствование системы многоканальной коммуникации укрепляют доверие и лояльность клиентов.

Кроме того, эффективное управление рисками также является неотъемлемой частью устойчивости коммерческих банков. Банки должны внедрять современные системы управления рисками для выявления, оценки и снижения кредитных, рыночных и операционных рисков. Регулярный мониторинг рисков, соблюдение требований регулирования и инвестиции в технологические решения для управления цифровыми рисками обеспечивают стабильность банковской системы.

В то же время инвестиции в человеческий капитал являются важным критерием эффективности банковской деятельности. Привлечение и развитие талантливых кадров, укрепление лидерских качеств, повышение культуры обслуживания клиентов - главное условие устойчивой деятельности. Развивая культуру непрерывного образования, инноваций и корпоративного сотрудничества, банки смогут удерживать квалифицированные кадры и привлекать новые таланты.

Наконец, интеграция принципов экологического, социального и корпоративного управления (ESG) в банковскую деятельность становится актуальным направлением. Внедряя стратегии ESG, банки снижают риски, связанные с изменением климата, социальным неравенством и корпоративной неэффективностью. В то же время внедрение "зеленых" кредитных продуктов, инвестиций, ориентированных на воздействие, и инвестиционных фондов на основе ESG позволит банкам привлекать социально сознательных инвесторов и стимулировать устойчивое экономическое развитие.

Анализ показывает, что внедрение цифровых технологий повысит не только эффективность банковских услуг, но и стабильность всей финансовой системы. Современные цифровые

решения играют важную роль в улучшении клиентского опыта, минимизации рисков и расширении финансовой инклюзии.

Таким образом, в деятельности коммерческих банков Узбекистана в последние годы процессы цифровой трансформации и стратегии устойчивого развития проявляются в тесной взаимосвязи. Этот процесс способствует повышению конкурентоспособности финансового сектора страны, улучшению инвестиционного климата и расширению доступа населения к финансовым услугам.

### **Заключение и практические рекомендации**

Развитие финансовых услуг в коммерческих банках является важным условием обеспечения устойчивого роста и конкурентоспособности в современных экономических условиях. Этот процесс требует комплексного стратегического подхода, охватывающего принципы технологических инноваций, диверсификации продукции, внедрения клиентоориентированных моделей обслуживания, эффективного управления рисками, развития человеческого капитала и устойчивого финансирования.

Реализуя эти стратегические направления, коммерческие банки смогут укрепить свои конкурентные преимущества, более полно удовлетворить потребности клиентов и обеспечить устойчивое развитие в изменяющейся финансовой среде. Как надежные хранители государственных средств и гаранты финансовой стабильности, коммерческие банки играют важную роль в определении будущего финансовой системы страны, улучшении инвестиционного климата и повышении благосостояния населения.

По результатам исследования выдвигаются следующие практические предложения: Развитие практики "зеленого" банкинга. Необходимо усилить практику устойчивого финансирования, инвестируя в проекты возобновляемой энергетики, предлагая "зеленые" финансовые продукты и включая факторы экологического риска в кредитные решения.

Расширение инициатив по корпоративной социальной ответственности (КСО). Необходимо укреплять социальную роль банка перед обществом путем поддержки проектов, направленных на развитие местных сообществ, повышение финансовой грамотности и обеспечение социального равенства.

Укрепление системы управления экологическими, социальными и управленческими рисками (ESG). Важно совершенствовать системы оценки рисков, мониторинга и отчетности с учетом факторов ESG - изменения климата, социального неравенства и эффективности корпоративного управления.

Цифровая трансформация и внедрение инноваций. Для повышения эффективности и устойчивости финансовых услуг необходимо широкое применение таких современных технологий, как блокчейн, искусственный интеллект и мобильное банковское дело. Эти технологии улучшают клиентский опыт, оптимизируют операционные процессы и расширяют возможности устойчивого финансирования.

Активное участие в сотрудничестве и многосторонних инициативах. Рекомендуется реализация многосторонних инициатив по устойчивому финансированию путем развития сотрудничества с правительством, регулирующими органами, неправительственными организациями и международными финансовыми институтами. В частности, целесообразно работать в соответствии с международными стандартами в рамках "Принципов ответственного банкинга (PRB) " и Целей устойчивого развития ООН (ЦУР).

Инвестиции в развитие человеческого капитала и повышение квалификации. Необходимо создать постоянные учебные программы для повышения знаний и навыков персонала в области устойчивого финансирования, интеграции ESG и эффективного взаимодействия с

заинтересованными сторонами. Программы развития талантов формируют среди сотрудников атмосферу инноваций, инициативы и самоотверженности.

### Литература

1. Хамиди, Х. и Ноурани, М. (2020). Green Banking Practices: A Systematic Literature Review.
2. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27 (1), 3-22.
3. Vithessonthi, C., & Tongurai, J. (2018). Развитие финансовых рынков, бизнес-цикл и банковский риск: доказательства из стран GCC. Исследования в области международного бизнеса и финансов, 46, 418-442.
4. Мамадияров З.Т. (2021). управление рисками, связанными с дистанционными банковскими услугами в условиях трансформации банков // Экономика и финансы (Узбекистан). No5 (141).
5. А.Азларова. А. (2020). Ускорение процесса трансформации банковского сектора в Узбекистане в условиях пандемии коронавируса Covid-19 // Научный электронный журнал "Экономика и инновационные технологии." No 5, сентябрь, октябрь.
6. Сиддик, М. Н. А., и Ислам, М. А. (2020). Связь между финансовым развитием и качеством окружающей среды: доказательства из азиатских экономик. *Environmental Science and Pollution Research*, 27 (18), 22694-22706.