



СУЩНОСТЬ И ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ БАНКОВСКОГО СЕРВИСА

Холмирзаев Эльбек Бахтиерович

Ассистент - стажер кафедры «Банковское дело» Самаркандский институт экономики и сервиса

Аннотация: В статье рассматривается экономическая сущность банковского сервиса как формы реализации функций финансового посредничества в банковской системе. Проведено теоретическое разграничение понятий «банковская услуга» и «банковский продукт», раскрыта их взаимосвязь в процессе обслуживания клиентов. Проанализирована роль банковского сервиса в трансформации финансовых ресурсов, формировании непроцентных доходов и повышении эффективности банковской деятельности. Отдельное внимание уделено влиянию цифровизации и развитию экосистемных моделей на качество и структуру банковского сервиса. Сделан вывод о стратегическом значении банковского сервиса для устойчивости банковской системы и финансовой стабильности экономики.

Ключевые слова: банковский сервис, банковская услуга, банковский продукт, финансовое посредничество, непроцентные доходы, цифровизация, депозитная политика.

ESSENCE AND ECONOMIC SIGNIFICANCE OF BANKING SERVICE

Elbek Bakhtiyorovich Kholmiraev

*Assistant Trainee of the Department of Banking
Samarkand Institute of Economics and Service*

Abstract: The article examines the economic essence of banking service as a form of realization of financial intermediation functions within the banking system. The theoretical distinction between the concepts of "banking service" and "banking product" is substantiated, and their interrelation in the process of customer service is revealed. The role of banking service in the transformation of financial resources, the formation of non-interest income, and the improvement of banking efficiency is analyzed. Particular attention is paid to the impact of digitalization and the development of ecosystem-based models on the structure and quality of banking services. The study concludes that banking service plays a strategic role in ensuring the stability of the banking system and overall financial sustainability.

Keywords: banking service, banking product, banking operation, financial intermediation, non-interest income, digitalization, banking ecosystem

ВВЕДЕНИЕ



Банковская система играет ключевую роль в функционировании рыночной экономики, обеспечивая перераспределение денежных ресурсов между экономическими субъектами. Посредством банковского механизма аккумулируются временно свободные денежные средства и направляются на финансирование инвестиционной и предпринимательской деятельности, что способствует экономическому росту и повышению деловой активности. Институциональные основы функционирования банковской системы закреплены в Конституции и гражданском законодательстве Республики Узбекистан.¹

В условиях усиления конкуренции на финансовом рынке и ускоренного внедрения цифровых технологий возрастает значение банковского сервиса как самостоятельного элемента банковской деятельности. Качество и уровень развития сервиса в значительной степени определяют устойчивость ресурсной базы банков и уровень доверия со стороны клиентов.²

Анализ литературы по теме. В трудах зарубежных исследователей Э. Рида, Э. Гилла, Ф. Мишкина, Дж. Синки, П. Роуза банковский сервис рассматривается как важный элемент повышения эффективности финансового посредничества и конкурентоспособности банков. Указанные авторы подчёркивают роль сервисных операций в снижении транзакционных издержек, диверсификации доходов и формировании устойчивых долгосрочных отношений с клиентами, а также отмечают влияние цифровых технологий на трансформацию традиционных банковских бизнес-моделей.

Среди отечественных (узбекских) исследователей проблемы банковского сервиса отражены в работах Ф. Бобобекова, М. А. Махамедовой, в которых акцентируется внимание на значении качества банковского обслуживания для формирования депозитной базы, устойчивости коммерческих банков и развитии банковской системы Республики Узбекистан в условиях цифровизации.

Наиболее обоснованным представляется подход, предполагающий разграничение понятий «банковская услуга» и «банковский продукт». Банковская услуга отражает процесс осуществления банковской операции и взаимодействия с клиентом, тогда как банковский продукт является результатом данного процесса и имеет юридическое оформление. Такой подход широко используется в исследованиях, посвящённых развитию депозитных и сервисных операций коммерческих банков.³

Методы и материалы: Методологическую основу работы составили системный анализ и функциональный подход к изучению банковской

¹ Конституция Республики Узбекистан (в новой редакции). — Ташкент, 2023.

² Гражданский кодекс Республики Узбекистан (Особенная часть). — Ташкент: Министерство юстиции Республики Узбекистан, 1996. — С изменениями и дополнениями по состоянию на 2024 год.

³ Холмирзаев Э. Б. Совершенствование депозитных операций коммерческих банков Республики Узбекистан: магистерская диссертация. — Самарканд: СамИЭС, 2025.



деятельности. В процессе исследования использовались экономико-статистические методы обработки данных Центрального банка Республики Узбекистан, отчетность цифровых банков ТВС и Anor Bank за 2023 год, а также результаты психологического профилирования клиентов Private Banking.

Анализ и результаты: Банковский сервис как экономическая категория обладает рядом специфических характеристик, отличающих его от материальных товаров. Он является неосязаемым, не подлежит накоплению, характеризуется неразрывностью процессов оказания и потребления, а также изменчивостью качества, зависящей от организационных и технологических условий.

Экономическая сущность банковского сервиса проявляется через выполнение функций финансового посредничества. Посредством сервисных операций банки осуществляют трансформацию сроков, объёмов и рисков капитала, обеспечивая эффективное перераспределение денежных ресурсов между экономическими субъектами. Значимость депозитных операций как основы ресурсной базы банков подчёркивается в ряде научных исследований.⁴

Повышение эффективности банковского сервиса во многом зависит от глубины и качества сегментации клиентской базы. Наряду с традиционным делением клиентов по объёму активов и уровню доходов всё большее значение приобретает учёт поведенческих и мотивационных характеристик клиентов.

Использование расширенной сегментации позволяет формировать персонализированные пакеты услуг, повышать уровень лояльности клиентов и увеличивать долю непроцентных доходов. В результате банковский сервис становится инструментом стратегического управления взаимоотношениями с клиентами.

Современные тенденции развития банковского сектора характеризуются снижением относительной роли процентных доходов и ростом значения комиссионных и иных непроцентных источников прибыли. Непроцентные доходы отличаются более устойчивой динамикой и меньшей зависимостью от колебаний процентных ставок, что способствует снижению финансовых рисков банков.

Рост сервисной составляющей в структуре доходов отражает повышение значимости банковского сервиса как самостоятельного экономического ресурса и одного из ключевых факторов конкурентоспособности кредитных организаций.

Развитие цифровых технологий оказывает существенное влияние на трансформацию банковского сервиса. Внедрение дистанционных каналов обслуживания, автоматизированных систем обработки данных и цифровых платформ позволяет снижать операционные издержки, повышать доступность

⁴ Бобобеков Ф. Значение депозитов в коммерческих банках в качестве ресурса // Передовая экономика и педагогические технологии. — 2025. — № 1(3). — С. 179–185.



финансовых услуг и улучшать качество обслуживания клиентов. Проблемы и перспективы цифровизации банковской системы подробно рассматриваются в современных исследованиях.⁵

Современным этапом развития банковского сервиса является переход к экосистемной модели, предполагающей интеграцию финансовых и нефинансовых услуг в рамках единой цифровой платформы.

Для оценки влияния цифровизации на эффективность банковского сервиса рассмотрим показатели деятельности отдельных цифровых банков на основе их официальной отчётности.

Таблица 1.

Сравнительный анализ показателей цифровых банков (2023 г.)⁶

Показатель	TBC Bank	Anor Bank
Чистая прибыль	2,7 трлн сум	139,5 млрд сум
Объем кредитов	3,77 трлн сум	3,1 трлн сум
Объем депозитов	2,74 трлн сум	3,7 трлн сум

Проведённый анализ свидетельствует о том, что при сравнительно меньшем объёме депозитной базы TBC Bank демонстрирует существенно более высокий уровень прибыли. Данное соотношение во многом обусловлено активным использованием алгоритмов анализа данных при оценке кредитоспособности заёмщиков, а также более низкими операционными затратами в расчёте на одного сотрудника. Вместе с тем процесс цифровой трансформации банковской деятельности сопровождается рядом ограничений, среди которых следует выделить недостаточный уровень цифровой грамотности населения в сельских регионах и возрастание рисков, связанных с обеспечением кибербезопасности.

Заключение: В ходе проведённого исследования установлено, что экономическая сущность банковского сервиса проявляется в его комплексном характере, ориентированном на удовлетворение финансовых потребностей клиентов. При этом банковская услуга выступает как процесс взаимодействия между банком и клиентом, тогда как банковский продукт представляет собой результат данного процесса, имеющий юридическое оформление. Банковский сервис обладает рядом специфических признаков, включая неосязаемость и неразрывность процессов оказания и потребления, и неразрывно связан с движением денежного капитала в различных формах.

Экономическое значение банковского сервиса в современных условиях раскрывается по нескольким ключевым направлениям. Во-первых, через осуществление сервисных операций банки выполняют функции финансового посредничества, обеспечивая мобильность и ликвидность денежных ресурсов за счёт аккумулирования временно свободных средств и их последующего

⁵ Махамедова М. А. Проблемы цифровизации банковской системы // Innovative Academy: «Zamonaviy dunyoda ilm-fan va texnologiya». — 2024.

⁶ Статистический бюллетень Центрального банка Республики Узбекистан за 2024 год.



направления на финансирование инвестиционной и предпринимательской деятельности. Во-вторых, наблюдается устойчивая тенденция смещения банковской деятельности от преобладания процентных доходов к росту роли непроцентных (комиссионных) поступлений, что способствует снижению волатильности прибыли и уменьшению зависимости банков от колебаний процентных ставок. В-третьих, качество банковского обслуживания и уровень удовлетворённости клиентов рассматриваются как самостоятельные факторы, оказывающие влияние на экономическую эффективность и рыночную стоимость кредитных организаций.

Современный этап развития банковского сервиса характеризуется глубокой структурной трансформацией, обусловленной цифровизацией и усилением конкурентной среды. Традиционные формы банкинга постепенно уступают место цифровым экосистемам, позволяющим банкам сокращать роль классического посредника и предлагать клиентам широкий спектр финансовых и нефинансовых услуг в рамках единой технологической платформы. В высококонкурентных сегментах, включая Private Banking, возрастающее значение приобретает персонализация сервиса и учёт поведенческих и психологических особенностей клиентов при формировании продуктовых предложений.

Для стран с развивающейся экономикой, в том числе Республики Узбекистан, развитие банковского сервиса тесно связано с задачами укрепления доверия населения к банковской системе и повышения уровня финансовой грамотности. Сформированная на основе качественного сервиса стабильная и диверсифицированная депозитная база выступает фундаментом финансовой устойчивости и основным источником кредитования реального сектора экономики. В этой связи совершенствование банковского сервиса посредством внедрения инновационных продуктов и цифровых технологий следует рассматривать как стратегический приоритет обеспечения долгосрочного экономического роста и социальной стабильности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Конституция Республики Узбекистан (в новой редакции). — Ташкент, 2023.
2. Гражданский кодекс Республики Узбекистан (Особенная часть). — Ташкент: Министерство юстиции Республики Узбекистан, 1996. — С изменениями и дополнениями по состоянию на 2024 год.
3. Холмирзаев Э. Б. Совершенствование депозитных операций коммерческих банков Республики Узбекистан: магистерская диссертация. — Самарканд: СамИЭС, 2025.



4. Бобобеков Ф. Значение депозитов в коммерческих банках в качестве ресурса // Передовая экономика и педагогические технологии. — 2025. — № 1(3). — С. 179–185.
5. Махамедова М. А. Проблемы цифровизации банковской системы // Innovative Academy: «Zamonaviy dunyoda ilm-fan va texnologiya». — 2024.
6. Статистический бюллетень Центрального банка Республики Узбекистан за 2024 год.
7. Anor Bank. Успех и дальнейший рост: делимся результатами за 2023 год (опубликовано в 2024).
8. TBC Bank Uzbekistan. Результаты деятельности и стратегии роста за 2023-2024 гг.