

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ В УСЛОВИЯХ РИСКА

Б.Т. Суркеев<sup>1</sup>, канд. экон. наук, доцент

У.М. Нуркасымов<sup>2</sup>, старший преподаватель

<sup>1</sup>Международный университет Кыргызстана

<sup>2</sup>Международный университет Ала Тоо

(Кыргызская Республика, г. Бишкек)

DOI:10.24412/2411-0450-2025-9-138-142

*Аннотация.* В предлагаемой научной статье рассмотрены основные направления повышения конкурентоспособности коммерческих банков в Кыргызской Республике в условиях риска, уточнены их теоретические и практические положения. В ходе исследования на основе рассмотренной нормативно правовой базы и проблем в повышении конкурентоспособности коммерческих банков, предложены пути их решения, в частности внедрение инновационных технологий в банковский бизнес, обеспечения основополагающих условий развития банковской конкуренции на отечественном рынке банковских услуг и основные направления повышения конкурентоспособности банков.

*Ключевые слова:* банки, банковская система, конкуренция, услуги, направления, риск, стандарты, инновационные технологии, внедрение.

Банковская система играет роль финансового посредника в рыночной экономике, осуществляя мобилизацию и распределение финансовых ресурсов государства.

На современном этапе развития банки имеют все более сбалансированный доступ ко всем рискам, включая риск активных межбанковских транзакций, в том числе: межбанковское кредитование, открытие депозитов в других банках, транзакции под залог других банков и т.д. [1].

Следует признать, что развитие банковской конкуренции напрямую зависит от задач повышения конкурентоспособности коммерческих банков, решение которых в основном зависит от наличия профильных проблем.

*Первая проблема* указывает на наличие неэффективных стандартов в отчетности о финансовом состоянии, что затрудняет принимать результативные решения, вести учет и регулирующие действия, а также нести ответственность.

На наш взгляд, НБКР [6], как органу регулирования, следует унифицировать формы финансовой отчетности коммерческих банков и держать под постоянным контролем данное требование.

*Вторая проблема*, на взгляд автора исследования, заключается в слабом развитии самой банковской инфраструктуры, что не дает

полностью реализовать и обеспечить взаимодействие и взаимосвязь не только внутри банковского института, но и между экономической и банковской системами КР [3].

Напомним, что банковская инфраструктура состоит из групп функций и элементов, направленных на осуществление и развитие банковского бизнеса, тем самым своим взаимодействующим и взаимодополняющим характером обеспечивает жизнедеятельность системы; влияет: на уровень конкуренции; на рентабельность банковского бизнеса; на управление рисками; на качество банковского дела.

*Третья проблема* заключается в необходимости рейтингового обеспечения в развитии конкурентоспособности коммерческих банков [2], они необходимы как для банков, так и для их клиентов. В развитых странах эту работу выполняют рейтинговые агентства, а у нас пока даже нет намека на создание подобных структур.

*Четвертая проблема* связана с тем, чтобы в настоящее время сбережения и накопления населения выступает фундаментальным фактором активизации деятельности банков на рынке, тем самым предопределяя развитие банковской конкуренции. На наш взгляд, денежные накопления и сбережения граждан – это самый ценный финансовый источник эконо-

номического развития не только банка, но и целого государства.

Следует остановиться на проблеме привлечения свободных денежных средств, которые находятся между двумя противоположными сторонами. Рассматривая проблемы с одной позиции, можно оправдать политику банковского бизнеса преследующая привлечение вкладов на более длительный срок с низкими процентами. С другой стороны, вкладчики заинтересованы в краткосрочных депозитах с более высокими процентными ставками. Решать данную проблему необходимо путем нахождения компромисса с учетом интересов обеих сторон по срокам и доходам [3].

Мы считаем необходимым внести поправки в Закон КР «О защите банковских вкладов (депозитов)» как по повышению размера гарантированного возмещения, так и по включению депозитов индивидуальных предпринимателей в состав гарантированных депозитов.

Рассматривая зарубежный и отечественный опыт развития банковского сектора, безусловно, следует подчеркнуть, что динамика в целом положительная: количество банков увеличивается, следовательно, растет и конкуренция среди банков, а поскольку линейки банковских услуг очень схожи, ценовая конкуренция отошла на второй план и возросла роль неценовой конкуренции.

В этой ситуации акцент в развитии банковской конкуренции сделан на качество: качество банковских продуктов, качество обслуживания, качество и уровень профессионализма сотрудников, качество и уровень комфорта банковских офисов, скорость обслуживания и многое другое [8]. Соответственно, высокое качество услуг влечет за собой рост клиентов, прибыли, рентабельности банков, а значит, и их конкурентного потенциала.

Вполне очевидно, что отечественным коммерческим банкам следует определить стратегической целью конкурентной деятельности борьбу за качество оказания услуг своим клиентам. А передовая международная банковская практика давно определила так называемые стандарты качества банковской деятельности.

Стандарты, разработанные на уровне республики и рекомендованные для руководства коммерческим банкам, позволят им, в свою

очередь, самостоятельно разработать внутри-банковские документы по стандартизации своих услуг. Стандартами качества банковской деятельности могут считаться любые документы, которые самостоятельно разрабатываются банками и используются для повышения качества их деятельности.

По мнению автора, стандарты качества – это основные правила по соблюдению взаимодействия средств информационно-технического организационно-методического характера по управлению качеством услуг в данном секторе.

Мы полностью разделяем мнение экономиста Р. Исаева, предлагающего для определения общего уровня удовлетворенности клиентов в банке для расчета использовать Интегрированный индекс качества в трех направлениях: обслуживания, бизнес-процессов и продуктов банка [2].

Например, если по всей республике будет принят порядок оценки качества по десяти-балльной шкале, то: максимально в 10 баллов оценивается качество обслуживания в банке (удовлетворенность клиентов качеством обслуживания);

Максимально в 10 баллов оценивается качество бизнес-процессов банка (удовлетворенность клиентов качеством бизнес-процессов);

Максимально в 10 баллов оценивается качество продуктов банка (удовлетворенность клиентов качеством продуктов).

Интегрированный индекс качества банковской деятельности будет равен среднему арифметическому суммы пунктов  $(1+2+3)/3$ .

Ежегодный опрос клиентов банка и расчет Интегрированного индекса качества банковской деятельности позволит, во-первых, самому банку регулярно проводить мониторинг качества своей деятельности, во-вторых, выявлять «слабые» участки, филиалы, услуги, руководителей, и принимать соответствующие меры. Таким Интегрированным индексом возможно оценить деятельность всех банков, например, за истекший год, рассчитать так называемый рэнкинг «глазами клиентов».

Клиенты-покупатели отдадут свои симпатии, например, определенному бренду молочной продукции, напитков. Коммерческий банк также может быть независимо оценен клиентами. Союз банков КР может проводить еже-

годный независимый опрос клиентов и вычислять Интегрированный индекс по каждому коммерческому банку.

Как показывают исследования, одним из важных направлений обеспечения банковской конкуренции выступают стремления банков адаптировать новые формы организации банковского дела, позволяющие внедрять инновационные способы ведения банковского бизнеса, новые пакеты финансовых инструментов и банковских услуг, достигать высокие качества в предоставлении услуг.

НБКР дает следующее определение: «Инновационные услуги/технологии – это конечный результат деятельности компании в форме новой банковской услуги или действующих банковских услуг с улучшенными качествами ее предоставления (технологиями)» [4].

Следовательно, на наш взгляд, для обеспечения основополагающих условий развития банковской конкуренции на отечественном рынке банковских услуг мы видим:

- во-первых, в предоставлении широкого спектра пакета банковских продуктов и услуг, а также увеличении клиентской базы;

- во-вторых, в постоянном обновлении технопарка банка и их эффективном использовании, приобретении современных программных пакетов;

- в-третьих, в проведении грамотной кадровой политики со ставкой на высокий уровень профессионализма менеджеров, креативно мыслящих и способных производить, а также внедрять инновационные банковские продукты.

Следовательно, внедрение инновационных технологий в банковский бизнес должен опираться на обязательные условия, по нашему мнению, это:

- нормативно-правовая база, выражающая интересы банковского предпринимательства;

- выработанная стратегия развития отечественной банковской системы в условиях рыночных отношений;

- информационная и технологическая политика качественного обслуживания банковских клиентов.

В то же самое время внедрение в отечественный банковский сектор передовых инноваций должна учитывать ряд особенностей, а именно:

1. Банки выступают единственным солидным субъектом кроме НФКУ, кому дозволено на правовой основе осуществлять функции денег.

2. Затратность новейших банковских технологий, что под силу только представителям крупных банковских структур.

3. Зависимость деятельности банков от постоянно меняющихся экзогенных факторов в процессе создания нового продукта.

Но, для национального рынка, в силу ранее имевших место правовых и налоговых преград, лизинг является относительно новой услугой. С другой стороны, реальный сектор только начинает свое развитие и в будущем, как видится, почувствует потребность в лизинговых услугах банка.

Например, в соседнем Узбекистане и в России эта услуга приобрела довольно крупные масштабы.

В последние годы в банковской деятельности широкий размах приобретает ДБО – дистанционное банковское обслуживание – абсолютное направление в банковском бизнесе, осуществляемое посредством интернета. Данный вид обслуживания предоставляет максимум удобств и комфорта для клиентов, своей простотой и мобильностью уже завоевала львиную долю рынка банковских услуг.

Усиление развития дистанционного банковского обслуживания по своей природе становится причиной возникновения новых видов банковских рисков, и в итоге может возникнуть реальная угроза всей платежной системе КР.

В этой связи, по мнению автора, разработка и внедрение системы безопасности проведения операций в формате ДБО должен взять на себя НБКР, поскольку мероприятия по безопасности должны проводиться не в масштабах единичного коммерческого банка, а в масштабах всей страны, охватывая и банковский сектор, и сектор небанковских финансовых организаций.

Например, Центральный банк РФ берет эту сферу под свой контроль, так как резко участились случаи списания мошенниками средств клиентов. В частности, если в январе-сентябре 2023 г. хакеры пытались совершить 16 тыс. несанкционированных операций со счетами физических лиц России, то за аналогичный период 2024 г. было предпринято уже

102,7 тыс. таких попыток. При этом коммерческим банкам и Центральному банку РФ в 2023 г. удалось предотвратить хищение только не более 2-3% средств [2]. К примеру, российское законодательство делает много шагов навстречу банковскому бизнесу. Принятие ряда законов (контролирующих клиринг, ликвидационный неттинг и т.д.) способствует беспрепятственному масштабному распространению новых финансовых продуктов и услуг на российском финансовом рынке.

Центральный банк РФ вводит обязательную сертификацию дистанционных сервисов, что означает зависимость требований ЦБ РФ к достаточности капитала банков от их соответствия стандартам безопасности [5].

В этих целях, а также для обеспечения надежности и безопасности банковской деятельности и стимулирования эффективности рынка финансовых услуг, НБКР рассматривает поэтапное введение и применение норм по специальным режимам внедрения инновационных услуг/технологий для решения задач в области финансового проникновения банковских услуг, а также по повышению безопасности банковских и платежных систем для содействия долгосрочному экономическому росту КР.

Реализация специальных регулятивных подходов – от более простых к более сложным – позволит создать среду для эффективного и устойчивого развития инноваций в финансовой сфере.

В этой связи НБКР в июле 2021 г. вынес на обсуждение проект Положения «О специальном режиме внедрения инновационных услуг/технологий на рынке банковских услуг КР. Данный документ разработан в целях

упрощения и повышения уровня доступности банковских услуг населению КР, увеличения безналичных платежей, развития конкуренции и снижения стоимости банковских и платежных услуг [7].

Резюмируя вышесказанное, следует отметить, что НБКР поддерживает политику внедрения технологичных продуктов и услуг любым коммерческим банкам, регулятор страны с помощью тестирования поможет определить эффективность инноваций и оценить риски. Мы считаем, что этим Положением НБКР открывает так называемое информационное поле для инновационных идей, которое будет являться общим для всех банковских работников местом, где регистрируются, тестируются и хранятся выдвигаемые инициативы. В информационном поле идей коммерческие банки смогут не только зарегистрировать собственные предложения, но и реализовать.

Постоянное наращивание инновационного потенциала, внедрение новых или улучшение существующих технологий в банковском бизнесе позволят коммерческим банкам КР реализовать свои конкурентные преимущества не только в краткосрочной, но и в долгосрочной перспективе.

Таким образом, к основным направлениям повышения конкурентоспособности банков Кыргызстана включают: цифровизацию банковских услуг, расширение продуктовой линейки, улучшение качества клиентского сервиса, активное внедрение новых технологий (включая FinTech), укрепление корпоративного управления и управления рисками, а также повышение финансовой грамотности населения для расширения рынка банковских услуг.

#### **Библиографический список**

1. Бусурманова Т.К. Пути повышения конкурентоспособности коммерческих банков в Кыргызской Республике / Т.К. Бусурманова // Евразийское научное объединение. – 2021. – №12. – С. 227-229.
2. Буздалин А.В. Рейтинги значимости банков. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankclub.ru/library.htm?id=1>.
3. Годовой отчет НБКР за 2024 г. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nbkr.kg/index1.jsp?item=136&lang=RUS>.
4. Живалов В.Н. Проблема устойчивости функционирования финансовых структур / В.Н. Живалов // Экономическая устойчивость и инвестиционная активность хозяйственных систем: науч. сб. – М.: РАГС, 2021. – 480 с.
5. Методика оценки рейтинга кредитоспособности банка. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.raexpert.ru/ratings/bankcredit/method>.
6. О Национальном банке КР: Закон КР от 29 июля 1997 КР от 25 ноября 2014 г. № 160.

7. Официальный сайт НБКР. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа:www: <http://nbkr.kg>.
8. Официальный сайт Национальный статистический комитет КР. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.stat.kg/ru/publications/>.
9. Parasuraman A. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality / A. Parasuraman, L. Berry, V. Zeithaml // Journal of Retailing. – 1988. – Vol. 64, № 1. – P. 12-40.

## **MAIN DIRECTIONS OF INCREASING THE COMPETITIVENESS OF COMMERCIAL BANKS IN THE KYRGYZ REPUBLIC IN RISK CONDITIONS**

**B.T. Surkeev**<sup>1</sup>, *Candidate of Economic Sciences, Associate Professor*

**U.M. Nurkasymov**<sup>2</sup>, *Senior Lecturer*

<sup>1</sup>**International University of Kyrgyzstan**

<sup>2</sup>**International University of Ala Too**

**(Kyrgyzstan, Bishkek)**

***Abstract.** The proposed scientific article examines the main directions of increasing the competitiveness of commercial banks in the Kyrgyz Republic in conditions of risk, clarifies their theoretical and practical provisions. In the course of the study, based on the study of the regulatory framework and problems in increasing the competitiveness of commercial banks, ways to solve them are proposed, in particular, the introduction of innovative technologies in the banking business, ensuring the fundamental conditions for the development of banking competition in the domestic banking services market and the main directions for increasing the competitiveness of banks.*

***Keywords:** banks, banking system, competition, services, directions, risk, standards, innovative technologies, implementation.*