

Абстракт
Phd диссертации Айталиева Бакытбека
Анаркуловича

**тема: «Межбанковская конкуренция и ее влияние на повышение качества
банковских услуг в Кыргызской Республике»**
Научный руководитель к.э.н., доц.Орозонова А.А.

Актуальность темы диссертации. В настоящее время банковская система в экономике является одной из основных ее структур и находится на пороге существенных изменений, которые естественным образом привели к укреплению конкуренции на банковском рынке. В основе конкуренции банков лежит соперничество коммерческих банков, направленное на укрепление их позиций на рынке.

На сегодняшний день в Кыргызстане наблюдается заметная конкуренция между коммерческими банками. Она охватывает как активные, так и пассивные операции, а также комиссионные операции. Борьба идет не только за ресурсы, активы и клиенты, а также за возможность получения прибыли от предоставления различных финансовых услуг. На фоне растущей конкуренции на рынке, конкуренция приобретает неценовой характер. При таких обстоятельствах, для достижения успеха необходимо обеспечение высокого качества услуг, оказываемых коммерческими банками.

Конкурентоспособные банковские услуги выступают одним из основных факторов, которые влияют на эффективность их работы. Важно отметить, что именно качественные банковские услуги будут являться одним из основных факторов, способствующих повышению конкурентоспособности. В нынешних рыночных условиях критически важным становится именно качество, это обусловлено несколькими причинами: во-первых, ограничения ценовой конкуренции со стороны надзорных органов; во-вторых, клиенты становятся более финансово грамотными и требовательными; в-третьих, возникает необходимость совершенствования технологий и бизнес-процессов для уменьшения расходов банков. Долгосрочное конкурентное преимущество банка

заключается в повышении качества предоставляемых банком услуг. Улучшение качества банковских услуг – это одно из основных условий эффективной деятельности банков в условиях жесткой конкуренции.

В стратегии развития банковской системы Кыргызской Республики на 2022-2025 годы, разработанный Национальным Банком, определены приоритеты качества банковских услуг, а также добросовестной конкуренции. Они призваны повысить качество предоставляемых банковских услуг, а также обеспечить доступность банковских продуктов. Направления включают в себя комплекс мер, направленных на предотвращение недобросовестного поведения на рынке, развитие технологий и цифровизацию банковских услуг, а также укрепление роли банковского сектора в национальной экономике. Ввиду того, что одним из показателей качественной жизни населения является получение ими качественных финансовых услуг, то это определяет важность этих стратегических мер.

Согласно проведенным исследованиям, представленным консалтинговой компанией Senteo, уровень сервиса и клиентоориентированности банков в Кыргызской Республике оставляет желать лучшего. Индекс клиентского опыта в Кыргызстане, рассчитанный за 2023 год, составил всего 2,40 балла из 5 возможных. В ходе исследования эксперты из Senteo взяли за основу данные о показателях большей части банковского сектора страны, включающего 21 коммерческий банк. Высокорискованные бизнес-модели, проведение сомнительных и теневых операций, нарушение законодательства и неразвитость систем управления качеством являются причинами низкого качества финансовых услуг. В таких условиях, именно активная конкуренция между коммерческими банками позволит повысить качество финансовых услуг.

Одним из ключевых механизмов, через который межбанковская конкуренция влияет на качество банковских услуг, является стимулирование развития инноваций в банковской сфере. Банкам необходимо постоянно совершенствовать и внедрять новые технологии и услуги, чтобы удовлетворить растущие потребности клиентов и сохранять свою конкурентоспособность. В последние годы в Кыргызстане заметно активное внедрение цифровых

технологий в банковском секторе, таких как мобильные приложения для управления финансами, облачные хранилища для повышения безопасности данных клиентов и использование искусственного интеллекта для персонализации финансовых услуг. Исследования показывают, что более конкурентные рынки способствуют более быстрому внедрению инноваций и технологий, что в конечном итоге повышает удобство и доступность финансовых продуктов для клиентов.

Из этого следует, что актуальность темы диссертации была обусловлена следующими факторами:

- изучение вопросов конкуренции и конкурентных возможностей отечественных коммерческих банков;
- анализ влияния конкуренции на качество банковских услуг;
- изучение теории качества и методов ее управления в аспекте банковских услуг;
- анализ влияния качества банковских услуг на конкурентоспособность банков;
- разработка рекомендаций повышения конкурентоспособности отечественных банков.

Степень научной разработанности темы. В рамках современной экономической теории и практики процессы межбанковской конкуренции и конкурентоспособность банков активно исследуются учеными. К классикам экономической мысли, уделившим этому внимание, можно отнести Дж. Робинсона, А. Смита, Ф. Хайека, Э. Чемберлина и других. В работах таких зарубежных авторов, как Ф. Котлер, М. Портер, Р. Фатхутдинов, Е. Кудашева и Л. Самсонова, рассматривались теоретические и практические аспекты конкуренции.

В области банковской конкуренции и конкурентоспособности коммерческих банков наиболее значимыми являются исследования, проведенные отечественными учеными, такими как А.И. Абдиева, К.С. Ниязалиев, Ч.Б. Аламанова, Ж.Б. Сеитова, А.Б. Сатывалдиева, Э.У. Кулова, З. Зилалиева, Н.Т. Ашрахунова, Ш.М. Муртазалиев и другие.

В то же время, несмотря на большой вклад авторов в исследовании, взаимосвязь между качеством банковских услуг и их конкурентоспособностью

изучена не до конца. Необходимо более глубокое изучение практических аспектов, которые касаются повышения конкурентоспособности банков в условиях развития технологий и цифровизации финансового сектора. Основываясь на повышении значения качества банковских услуг, а также на усложнении их содержания, определена необходимость дальнейшего изучения вопросов конкуренции и качества банковских услуг. Это стало причиной выбора темы диссертации и определения ее целей и задач.

Цель и задачи диссертации. Проведение исследования обусловлено необходимостью в разработке новых подходов в теории и методологии, позволяющих понять сущность банковской конкуренции и оценить их конкурентоспособность. Также, целью исследования являлось выработка рекомендаций по совершенствованию качества банковских услуг, направленные на повышение конкурентных преимуществ банков. Для достижения поставленной цели диссертации были поставлены следующие задачи:

- изучить процесс межбанковской конкуренции и обосновать динамику изменений в конкурентной среде в условиях усиления межбанковской конкуренции;
- провести анализ и выявить способы исследования, которые способствуют формированию конкуренции на рынке банковских услуг в современном обществе;
- провести анализ основных показателей и критериев, необходимых для оценки конкурентоспособности банков;
- обосновать и разработать методы, позволяющие определить уровень конкуренции в финансово-банковских структурах, а также создать на базе этого методiku для оценки конкурентоспособности банков;
- выполнение оценки качества банковских услуг с помощью методики, разработанной автором;
- разработка системы, определяющей показатели конкурентоспособности банковских услуг с учетом их качественных характеристик;

Предметом исследования является система экономических отношений между участниками рынка, которая складывается в условиях межбанковской конкуренции.

Опираясь на фундаментальных работах как отечественных, так и зарубежных авторов, которые были посвящены вопросам банковской конкуренции и исследованиям по качеству банковских услуг, была определена теоретическая база для исследования, в которую включены разработки научных групп, входящих в состав международного и национального научного сообщества, а также материалы конференций и круглых столов.

В методологической основе диссертации присутствуют не только структурный анализ и сравнение, но и классификация и обобщение. В диссертации также использовались методы экспертного анализа, системного подхода, моделирования и синтеза.

Для проведения исследования в качестве эмпирической базы взяты международные нормативные и правовые документы, законы и нормативные акты Кыргызской Республики и Национального Банка, а также международных организаций по качеству. Данные Национального банка, финансовые отчеты коммерческих банков и аналитические материалы ассоциаций коммерческих банков были использованы для создания информации. Также использовались данные из открытых банковских источников и материалы различных информационных агентств. Помимо этого, при написании диссертации были использованы результаты проведенного анкетирования по теме исследования.

Объектом нашего исследования является конкуренция на рынке банковских услуг. Цель исследования заключается в разработке теоретических и методических основ, которые определяют влияние конкуренции на качество обслуживания клиентов в банковской сфере. Также разработаны практические рекомендации по совершенствованию системы управления качеством банковских услуг, чтобы повысить конкурентоспособность коммерческих банков. Основопологающим является использование подхода в управлении качеством, который способствует уменьшению разрыва между ожидаемым и реальным уровнем качества услуг. Это направление способствует повышению

эффективности банковских услуг, а именно увеличению количества клиентов и снижению риска.

Научная новизна полученных результатов включает в себя следующие пункты:

1. Разработка теоретико-методических основ влияния качества банковских услуг на их конкурентоспособность, которая включает формулирование новых подходов к оценке и управлению качеством услуг в контексте межбанковской конкуренции.
2. Создание модели управления качеством банковских услуг, которая заключается в регулировании разрыва между фактическим и ожидаемым качеством, что позволяет повысить удовлетворенность клиентов и конкурентоспособность банков.
3. Анализ динамики изменения конкурентной среды, включающий исследование изменений в конкурентной среде банковского сектора в условиях усиления межбанковской конкуренции и выявление ключевых факторов, влияющих на эти изменения.
4. Разработка методики оценки конкурентоспособности банков с помощью создания системы показателей и критериев, позволяющих объективно оценивать конкурентоспособность банковских учреждений.
5. Определение ключевых направлений развития системы улучшения качества банковских услуг, который включает выявление стратегических направлений и практических рекомендаций для повышения качества услуг и конкурентоспособности банков.
6. Анализ влияния межбанковской конкуренции на инновационные процессы в банках через исследование того, как конкуренция стимулирует внедрение инноваций и новых технологий в банковской сфере, что способствует улучшению качества услуг и повышению конкурентоспособности.

На защиту выносятся следующие ключевые результаты, обладающие научной новизной и полученные лично автором:

1. В условиях развитой межбанковской конкуренции на рынке финансовых услуг необходимо интегрировать банковские структуры и институты не только с финансовыми учреждениями, но и с бизнес-структурами, которые являются потребителями банковско-финансовых услуг. Это позволит банкам эффективно использовать свои конкурентные преимущества на местном рынке.

2. Предложена новая классификация банковских услуг по признаку их качества, которая сегментирует услуги по степени соответствия фактического качества рыночным ожиданиям (среднерыночный уровень представлений о качестве банковских услуг) и/или локальным ожиданиям (уровень представлений о качестве услуг конкретного коммерческого банка). Эта классификация расширяет существующие подходы и позволяет определить конкурентные позиции банковских услуг.

3. Определена структура системы повышения качества банковских услуг, включающая субъекты, методологическую базу, целевые установки, меры воздействия на услуги, процессы и средства их оказания. Целью является минимизация отрицательного разрыва между фактическим качеством услуг коммерческого банка и рыночными ожиданиями, а также переход к новому, более высокому уровню качества, что обеспечивает системный подход к улучшению качества.

4. Разработана методика оценки качества банковских услуг, учитывающая их доступность, скорость, безопасность, комфорт и организацию процессов оказания. Эта методика позволяет снизить субъективность оценки качества за счет четкой идентификации числовых значений каждой характеристики и определить конкурентные позиции услуг банка.

5. Построена модель повышения качества банковских услуг, основанная на сравнении фактического качества услуг с локальными и рыночными ожиданиями. Модель позволяет более полно учитывать требования клиентов и разрабатывать мероприятия по повышению прибыли банка.

6. Разработана система показателей конкурентоспособности банковских услуг, учитывающая их качество, ценовые условия, параметры затрат, финансовое состояние банка и внешнюю среду. Эта система позволяет оценить конкурентные позиции банка на финансовом рынке.

7. Определены направления развития системы повышения качества банковских услуг, включающие создание многоуровневой системы стандартизации качества, внедрение сравнительного мониторинга показателей ожидаемого и фактического качества, организацию работы по улучшению качества на базе краудсорсинга, а также модификацию системы мотивации с ориентацией на показатели качества. Эти меры направлены на повышение конкурентоспособности банковских услуг.

В настоящее время результаты исследований имеют большую практическую и теоретическую ценность, поскольку они были разработаны на основе научно обоснованного подхода к совершенствованию банковских услуг, а именно путем разработки и внедрения системы совершенствования банковских услуг. Благодаря данной концепции, необходимо проводить классификацию предоставляемых банком услуг по признаку их качества, разрабатывать и внедрять модели повышения качества предоставляемых услуг, которые будут основаны на управлении реальным и ожидаемым качеством, определить структуру системы совершенствования банковских услуг и определить основные направления её дальнейшего развития.

Методология, используемая для проведения оценки качества банковских услуг и система показателей их конкурентоспособности на рынке финансов являются **практической значимостью** диссертации. Управленческие решения, направленные на повышение качества и конкурентоспособности предоставляемых банком услуг, могут быть приняты с помощью результатов исследований.

Апробация результатов диссертации. Основные составляющие диссертации были озвучены и обсуждены на многих конференциях, семинарах и круглых столах в Бишкеке и Санкт-Петербурге в 2021-2022 годах, а также на

ежегодном форуме казначеев банков в Москве, который проходил в 2019-2021 годах.

Полнота отражения результатов диссертации в публикациях. Основные положения настоящего исследования выпущены в следующих публикациях:

1. «Choosing a mortgage lending model in the Kyrgyz Republic», Azyk Orozonova, Bermet Nazaralieva, Bakyt Aitaliev, Aigerim Akmatova, Avaz Kazakov, Scientific Bulletin of Mukachevo State University, Series Economics, Volume 11, No.1 (2024) , p.50-58 (Scopus)
2. «Development Management of Interbank Competition in the Corporate Lending Market», Dmitry Kretov, Olena Mindova, Bakyt Aitaliev, Artem Koldovskyi, Economics Ecology Socium, Vol.7 No 2 (2023), p.89-99 (Scopus)
3. Управление банковскими рисками в коммерческих банках Кыргызской Республики, Вестник МУК, выпуск №1 (29 с.91-96), 2016 г
4. Зарубежные модели ипотечного кредитования и их применение в Кыргызской Республике, Вестник МУК, выпуск №1 (29), с.84-90, 2016 г.

Структура диссертации. В работе содержится введение, в котором сформулированы основные идеи и задачи, а также определены цели и задачи. Далее следуют три главы, заключение и список литературы, который содержат информацию об использованных источниках.

Айталиев Бакытбек Анаркуловичтин

**«Банктар аралык атаандаштык жана анын Кыргыз Республикасындагы
банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатууга тийгизген
таасири» темасындагы PhD диссертациясынын
абстракты**

илимий жетекчиси э.и.к., доцент Орозонова А.А.

Диссертациянын темасынын актуалдуулугу. Азыркы учурда экономикадагы банк системасы анын негизги структураларынын бири болуп саналат жана олуттуу өзгөрүүлөрдүн босогосунда турат, бул табигый түрдө банк рыногунда атаандаштыктын күчөшүнө алып келди. Банктар ортосундагы атаандаштыктын

негизин рынокто өз позицияларын бекемдөөгө багытталган коммерциялык банктардын атаандаштыгы түзөт.

Бүгүнкү күндө Кыргызстанда коммерциялык банктардын ортосунда байкаларлык атаандаштык бар. Ал активдүү жана пассивдүү транзакцияларды, ошондой эле комиссиялык операцияларды камтыйт. Күрөш бир гана ресурстар, активдер жана кардарлар үчүн эмес, ошондой эле ар кандай финансылык кызматтарды көрсөтүүдөн пайда табуу мүмкүнчүлүгү үчүн. Рынокто өсүп жаткан атаандаштыктын фонунда атаандаштык баа эмес мүнөзгө айланат. Мындай шарттарда ийгиликке жетүү үчүн коммерциялык банктар көрсөткөн кызматтардын жогорку сапатын камсыз кылуу зарыл.

Атаандаштыкка жөндөмдүү банктык кызматтар алардын ишинин натыйжалуулугуна таасир этүүчү негизги факторлордун бири болуп саналат. Жогорку сапаттагы банктык кызмат көрсөтүүлөр атаандаштыкты жогорулатууга көмөктөшүүчү негизги факторлордун бири болоорун белгилей кетүү маанилүү. Азыркы рыноктук шарттарда сапат өтө маанилүү болуп саналат, бул бир нече себептерге байланыштуу: биринчиден, көзөмөлдөөчү органдар тарабынан баа атаандаштыгын чектөө; экинчиден, кардарлар каржылык жактан сабаттуу болуп, талаптарды коюуда; үчүнчүдөн, банктык чыгымдарды азайтуу үчүн технологияларды жана бизнес-процесстерди өркүндөтүү зарыл. Банктын узак мөөнөттүү атаандаштык артыкчылыгы банк тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын жогорулатууда. Банктык кызматтардын сапатын жогорулатуу катаал атаандаштыктын шарттарында банктардын эффективдүү иштешинин негизги шарттарынын бири болуп саналат.

Улуттук банк тарабынан иштелип чыккан 2022-2025-жылдарга Кыргыз Республикасынын банк тутумун өнүктүрүү стратегиясында банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты, ошондой эле таза атаандаштык үчүн артыкчылыктар аныкталган. Алар көрсөтүлүүчү банктык кызматтардын сапатын жогорулатуу, ошондой эле банк продуктуларынын жеткиликтүүлүгүн камсыз кылуу максатында иштелип чыккан. Багыттар рынокто адилетсиз жүрүм-турумдун алдын алууга, технологияларды өнүктүрүүгө жана банктык кызматтарды санариптештирүүгө, ошондой эле банк секторунун улуттук экономикадагы

ролун күчөтүүгө багытталган чаралардын комплексин камтыйт. Калктын жашоо сапатынын көрсөткүчтөрүнүн бири алардын сапаттуу финансылык кызматтарды алуусу болуп саналгандыктан, бул стратегиялык чаралардын маанилүүлүгүн аныктайт.

Senteo консалтинг компаниясы тарабынан берилген изилдөөлөргө ылайык, Кыргыз Республикасындагы банктардын тейлөө деңгээли жана кардарларга көңүл буруусу көп нерсени күткөн эмес. Кыргызстанда 2023-жылга эсептелген кардарлардын тажрыйбасынын индекси мүмкүн болгон 5 баллдан 2,40 баллды гана түзгөн. Изилдөөнүн жүрүшүндө Senteo эксперттери 21 коммерциялык банкты камтыган өлкөнүн көпчүлүк банк секторунун ишмердүүлүгү боюнча маалыматтарды негиз катары алышкан. Коркунучтуу бизнес моделдери, шектүү жана көмүскө транзакциялар, мыйзамдардын бузулушу жана сапатты башкаруунун өнүкпөгөн системалары финансылык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатынын төмөндүгүнүн себептери болуп саналат. Мындай шарттарда коммерциялык банктардын ортосундагы активдүү атаандаштык финансылык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатат.

Банктар аралык атаандаштык банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатына таасир этүүчү негизги механизмдердин бири банк секторунда инновацияларды өнүктүрүүгө дем берүү болуп саналат. Банктар кардарлардын өсүп жаткан керектөөлөрүн канааттандыруу жана атаандаштыкка туруштук берүү үчүн жаңы технологияларды жана кызматтарды тынымсыз өркүндөтүп, ишке киргизиши керек. Акыркы жылдары Кыргызстанда финансылык башкаруу үчүн мобилдик тиркемелер, кардарлардын маалыматтарынын коопсуздугун жогорулатуу үчүн булуттагы сактоо жана финансылык кызматтарды персоналдаштыруу үчүн жасалма интеллектти колдонуу сыяктуу санариптик технологиялар банк секторунда жигердүү ишке ашырылып жатат. Изилдөөлөр көрсөткөндөй, атаандаштык күчтүү рыноктор инновацияларды жана технологияны тезирээк өздөштүрүүгө алып келет, бул акырында кардарлар үчүн финансылык продуктылардын ыңгайлуулугун жана жеткиликтүүлүгүн жакшыртат.

Мындан диссертациянын темасынын актуалдуулугу төмөнкү факторлор менен шартталган:

- ата мекендик коммерциялык банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жана атаандаштык маселелерин изилдөө;
- банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатына атаандаштыктын таасирин талдоо;
- банктык кызмат көрсөтүүлөр аспектисинде сапат теориясын жана аны башкаруу ыкмаларын изилдөө;
- банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатынын банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнө тийгизген таасирин талдоо;
- ата мекендик банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатуу боюнча сунуштарды иштеп чыгуу.

Теманы илимий жактан өнүктүрүү даражасы. Заманбап экономикалык теориянын жана практиканын алкагында банктар аралык атаандаштык процесстери жана банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгү окумуштуулар тарабынан активдүү изилденип жатат. Буга көңүл бурган экономикалык ойлордун классиктеринен Дж.Робинсон, А.Смит, Ф.Хайек, Э.Чемберлин ж.б. Ф.Котлер, М.Портер, Р.Фатхутдинов, Е.Кудашев жана Л.Самсонов сыяктуу чет элдик авторлордун эмгектери сынактын теориялык жана практикалык аспектилерин изилдеген.

Банктык атаандаштык жана коммерциялык банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгү жаатында ата мекендик окумуштуулар тарабынан жүргүзүлгөн изилдөөлөр эң маанилүү болуп саналат, мисалы А.И. Абдиева, К.С. Ниязалиев, Ч.Б. Аламанова, Ж.Б.Сейитова, А.Б.Сатывалдиева, Э.У. Кулова, З.Зилалиева, Н.Т.Ашрахунова, Ш.М.Муртазалиев ж.б.

Ошол эле учурда, авторлордун изилдөөгө кошкон чоң салымына карабастан, банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты менен алардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнүн ортосундагы байланыш толук изилдене элек. Технологияларды өнүктүрүү жана финансы секторун санариптештирүү шартында банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатууга тиешелүү практикалык аспектилерди тереңирээк изилдөө зарыл. Банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатынын маанилүүлүгүнүн жогорулашынын,

ошондой эле алардын мазмунунун татаалдашынын негизинде атаандаштыктын жана банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатынын маселелерин андан ары изилдөө зарылчылыгы аныкталган. Бул диссертациянын темасын тандоого жана анын максаттарын жана милдеттерин аныктоого негиз болду.

Диссертациянын максаты жана милдеттери. Изилдөө банктык атаандаштыктын маңызын түшүнүүгө жана алардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн баалоого мүмкүндүк берген теория жана методологияда жаңы ыкмаларды иштеп чыгуу зарылчылыгы менен шартталган. Ошондой эле, изилдөөнүн максаты банктардын атаандаштык артыкчылыктарын жогорулатууга багытталган банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу боюнча сунуштарды иштеп чыгуу болуп саналат. Диссертациянын максатына жетүү үчүн төмөнкүдөй милдеттер коюлган:

- ата мекендик жана чет өлкөлүк окумуштуулардын жетишкендиктерин эске алуу менен банктык атаандаштыктын концепцияларын иштеп чыгуу;
- банктар аралык атаандаштык процесстерин изилдөө аркылуу рыноктун өсүү шарттарында атаандаштык чөйрөсүндөгү өзгөрүүлөрдү негиздөө;
- банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн баалоо үчүн зарыл болгон негизги көрсөткүчтөргө жана критерийлерге талдоо жүргүзүү;
- көрсөтүлгөн банктык кызматтардын сапатына баа берүү;
- автор тарабынан иштелип чыккан методологияны колдонуу менен банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатына баа берүүнү жүргүзүү;
- банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаттык мүнөздөмөлөрүн эске алуу менен алардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнүн көрсөткүчтөрүн аныктоочу системаны өнүктүрүү;

Изилдөөнүн предмети болуп банктар аралык атаандаштыктын шарттарында өнүгүп жаткан рыноктун катышуучуларынын ортосундагы экономикалык мамилелер системасы саналат.

Ата мекендик жана чет өлкөлүк авторлордун банктык атаандаштык маселелерине жана банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын изилдөөгө арналган фундаменталдуу эмгектеринин негизинде изилдөөнүн теориялык негиздери аныкталган, ага илимий топтордун иштеп чыгуулары камтылган. Эл

аралык жана улуттук илимий коомчулук, ошондой эле конференциялардын жана тегерек столдордун материалдары.

Диссертациянын методологиялык негизи структуралык талдоо жана салыштыруу гана эмес, ошондой эле классификация жана жалпылоону камтыйт. Диссертацияда эксперттик анализдин, системалык мамиленин, моделдөөнүн жана синтездин ыкмалары да колдонулган.

Изилдөөлөрдү жүргүзүү үчүн эмпирикалык негиз катары эл аралык ченемдик-укуктук документтер, Кыргыз Республикасынын жана Улуттук банктын мыйзамдары жана ченемдик актылары, ошондой эле эл аралык сапат уюмдары алынган. Маалыматтарды түзүү үчүн Улуттук банктын маалыматтары, коммерциялык банктардын финансылык отчеттору жана коммерциялык банктардын бирикмелеринин аналитикалык материалдары пайдаланылган. Ачык банк булактарынын маалыматтары жана ар кандай маалымат агенттиктеринин материалдары да колдонулган. Мындан тышкары, диссертацияны жазууда изилдөө темасы боюнча жүргүзүлгөн сурамжылоонун жыйынтыктары колдонулган.

Биздин изилдөөбүздүн объектиси болуп банктык кызматтар рыногундагы атаандаштык саналат. Изилдөөнүн максаты – банк тармагындагы кардарларды тейлөөнүн сапатына атаандаштыктын таасирин аныктоочу теориялык жана методологиялык негиздерди иштеп чыгуу. Ошондой эле коммерциялык банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатуу максатында банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын башкаруу системасын өркүндөтүү боюнча практикалык сунуштар иштелип чыккан. Фундаменталдуу - тейлөө сапатынын күтүлгөн жана реалдуу деңгээлинин ортосундагы ажырымды кыскартууга жардам берген сапатты башкаруу ыкмасын колдонуу. Бул багыт банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн натыйжалуулугун жогорулатууга, тактап айтканда, кардарлардын санын көбөйтүүгө жана тобокелдикти азайтууга жардам берет.

Алынган натыйжалардын илимий жаңылыгы төмөнкү пункттарды камтыйт:

1. Банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатынын алардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнө таасиринин теориялык жана методологиялык негиздерин

иштеп чыгуу, ал банктар аралык атаандаштыктын шартында кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын баалоого жана башкарууга жаңы ыкмаларды иштеп чыгууну камтыйт.

2. Банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын башкаруу моделин түзүү, ал кардарлардын канааттануусун жана банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатууга мүмкүндүк берүүчү иш жүзүндөгү жана күтүлгөн сапаттын ортосундагы ажырымды жөнгө салуудан турат.

3. Атаандаштык чөйрөсүндөгү өзгөрүүлөрдүн динамикасын талдоо, анын ичинде банктар аралык атаандаштыкты жогорулатуу контекстинде банк секторунун атаандаштык чөйрөсүндөгү өзгөрүүлөрдү изилдөө жана бул өзгөрүүлөргө таасир этүүчү негизги факторлорду аныктоо.

4. Банк мекемелеринин атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн объективдүү баалоого мүмкүндүк берүүчү көрсөткүчтөрдүн жана критерийлердин системасын түзүү жолу менен банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн баалоо методологиясын иштеп чыгуу.

5. Банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу системасын өнүктүрүүнүн негизги багыттарын аныктоо, ал стратегиялык багыттарды жана кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жана банктардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатуу боюнча практикалык сунуштарды аныктоону камтыйт.

6. Атаандаштык банк секторуна инновацияларды жана жаңы технологияларды киргизүүнү кандайча стимулдаштырарын изилдөө аркылуу банктар аралык атаандаштыктын банктардагы инновациялык процесстерге тийгизген таасирин талдоо, бул кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатууга жана атаандаштыкка жөндөмдүүлүктү жогорулатууга жардам берет.

Коргоо үчүн автор тарабынан жеке алынган илимий жаңылыктын төмөнкүдөй негизги натыйжалары сунушталат:

1. Финансылык кызмат көрсөтүүлөр рыногунда өнүккөн банктар аралык атаандаштыктын шарттарында банк структураларын жана мекемелерин финансылык институттар менен гана эмес, ошондой эле банктык жана финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөр болгон бизнес

структуралары менен интеграциялоо зарыл. Бул банктарга жергиликтүү рынокто атаандаштык артыкчылыктарын натыйжалуу пайдаланууга мүмкүндүк берет.

2. Банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты боюнча жаңы классификациясы сунушталат, ал кызмат көрсөтүүлөрдү реалдуу сапаттын рыноктук күтүүлөргө (банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаты жөнүндө идеялардын рыноктук орточо деңгээли) жана/же жергиликтүү күтүүлөргө (орточо рыноктук деңгээлге) дал келүү даражасына ылайык сегменттештирет. конкреттүү коммерциялык банктын кызматтарынын сапаты жөнүндө идеялардын деңгээли). Бул классификация колдонуудагы ыкмаларды кеңейтет жана банктык кызматтардын атаандаштык позициясын аныктоого мүмкүндүк берет.

3. Банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу системасынын структурасы аныкталган, анын ичинде субъекттер, методологиялык базалар, максаттар, кызмат көрсөтүүлөргө таасир көрсөтүү чаралары, аларды көрсөтүү процесстери жана каражаттары. Максаты – коммерциялык банктардын кызмат көрсөтүүлөрүнүн иш жүзүндөгү сапаты менен рыноктук күтүүлөрдүн ортосундагы терс ажырымды минималдаштыруу, ошондой эле сапатты жогорулатууга системалуу мамилени камсыз кылган жаңы, жогорку сапат деңгээлине өтүү.

4. Банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын, алардын жеткиликтүүлүгүн, ылдамдыгын, коопсуздугун, ыңгайлуулугун жана жеткирүү процесстерин уюштурууну эске алуу менен баалоо методологиясы иштелип чыккан. Бул ыкма ар бир мүнөздөмөнүн сандык маанилерин так аныктоо жана банктын кызмат көрсөтүүлөрүнүн атаандаштык позициясын аныктоо аркылуу сапатты баалоонун субъективдүүлүгүн төмөндөтүүгө мүмкүндүк берет.

5. Кызмат көрсөтүүлөрдүн иш жүзүндөгү сапатын жергиликтүү жана рыноктук күтүүлөр менен салыштыруунун негизинде банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу модели түзүлдү. Модель кардарлардын талаптарын толугураак эсепке алууга жана банктын кирешесин көбөйтүү боюнча чараларды иштеп чыгууга мүмкүндүк берет.

6. Алардын сапатын, баа шарттарын, нарктык параметрлерин, банктын финансылык абалын жана тышкы чөйрөнү эске алуу менен банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнүн көрсөткүчтөрүнүн системасы иштелип чыккан. Бул система банктын каржы рыногундагы атаандаштык абалын баалоого мүмкүндүк берет.

7. Банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу системасын өнүктүрүү багыттары аныкталды, анын ичинде сапаттын көп баскычтуу стандартташтырылган системасын түзүү, күтүлгөн жана иш жүзүндөгү сапаттын көрсөткүчтөрүнө салыштырма мониторингди киргизүү, банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу боюнча иштерди уюштуруу; краудсорсингдин негизинде сапатты жогорулатуу, ошондой эле сапат индикаторлоруна басым жасоо менен мотивациялоо системасын модификациялоо. Бул чаралар банктык кызматтардын атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатууга багытталган. Азыркы учурда изилдөөлөрдүн натыйжалары чоң практикалык жана теориялык мааниге ээ, анткени алар банктык кызмат көрсөтүүлөрдү жакшыртууга илимий негизделген мамиленин негизинде, тактап айтканда, банктык кызмат көрсөтүүлөрдү өркүндөтүү системасын иштеп чыгуу жана киргизүү аркылуу иштелип чыккан. Бул концепциянын аркасында банк тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтарды алардын сапаты боюнча классификациялоо, реалдуу жана күтүлгөн сапатты башкарууга негизделе турган көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын жогорулатуу моделдерин иштеп чыгуу жана ишке ашыруу, системанын түзүмүн аныктоо зарыл. Банктык кызмат көрсөтүүлөрдү жакшыртуу жана аны мындан ары өнүктүрүүнүн негизги багыттарын аныктоо үчүн.

Банктык кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын баалоодо колдонулган методология жана алардын финансылык рынокто атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүнүн көрсөткүчтөрүнүн системасы диссертациянын практикалык мааниси болуп саналат. Изилдөөлөрдүн натыйжалары менен банк тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын жана атаандаштыкка жөндөмдүүлүгүн жогорулатууга багытталган башкаруу чечимдери кабыл алынышы мүмкүн.

Диссертациянын жыйынтыктарын апробациялоо. Диссертациянын негизги компоненттери 2021-2022-жылдары Бишкекте жана Санкт-Петербургда өткөн көптөгөн конференцияларда, семинарларда жана тегерек столдордо, ошондой эле 2019-2021-жылдары Москвада өткөн банк казыначыларынын жылдык форумунда баяндалган жана талкууланган.

Диссертациянын толук чагылдырылышы басылмаларда. Бул изилдөөнүн негизги жоболору төмөнкү басылмаларда жарыяланган:

1.“Кыргыз Республикасында ипотекалык насыялоо моделин тандоо”, Азык Орозонова, Бермет Назаралиева, Бакыт Айталиев, Айгерим Акматова, Аваз Казаков, Мукачево мамлекеттик университетинин илимий жарчысы, Экономика сериясы, 11-том, №1 (2024), 50-бет. -58 (Scopus)

2.“Корпоративдик кредиттөө рыногунда банктар аралык атаандаштыкты өнүктүрүү менеджменти”, Дмитрий Кретов, Олена Миндова, Бакыт Айталиев, Артем Колдовский, Экономика Экология Социуму, Т.7 № 2 (2023), 89-99 б. (Scopus)

3.Кыргыз Республикасынын коммерциялык банктарындагы банктык тобокелдиктерди башкаруу, МУКБ Бюллетени, №1 чыгарылыш (29 91-96-бб.), 2016-ж.

4.Ипотекалык кредиттөөнүн чет өлкөлүк моделдери жана аларды Кыргыз Республикасында колдонуу, МУКнын Жарчысы, №1 (29) чыгарылыш, 84-90-б., 2016-ж.

Диссертациянын структурасы. Иште негизги идеялар жана милдеттер формулировкаланган, ошондой эле максаттар жана милдеттер аныкталган кириш сөз бар. Андан кийин үч бөлүм, корутунду жана пайдаланылган булактар жөнүндө маалыматтарды камтыган адабияттардын тизмеси берилет.

Abstract

**PhD dissertation by Aitaliev Bakytbek
Anarkulovich**

"Interbank competition and its impact on improving the quality of banking services in the Kyrgyz Republic"

scientific supervisor Ph.D., associate professor Orozonova A.A.

Relevance of the dissertation topic. Currently, the banking system in the economy is one of its main structures and is on the verge of significant changes, which naturally led to increased competition in the banking market. The basis of competition between banks is the rivalry of commercial banks aimed at strengthening their positions in the market.

Today in Kyrgyzstan there is noticeable competition between commercial banks. It covers both active and passive transactions, as well as commission transactions. The struggle is not only for resources, assets and clients, but also for the opportunity to make a profit from the provision of various financial services. Against the backdrop of growing competition in the market, competition becomes non-price in nature. Under such circumstances, to achieve success it is necessary to ensure high quality of services provided by commercial banks.

Competitive banking services are one of the main factors that influence the efficiency of their work. It is important to note that high-quality banking services will be one of the main factors contributing to increased competitiveness. In the current market conditions, it is quality that becomes critically important, this is due to several reasons: firstly, restrictions on price competition on the part of supervisory authorities; secondly, clients are becoming more financially literate and demanding; thirdly, there is a need to improve technologies and business processes to reduce bank costs. The bank's long-term competitive advantage lies in improving the quality of services provided by the bank. Improving the quality of banking services is one of the main conditions for the effective operation of banks in conditions of fierce competition.

The strategy for the development of the banking system of the Kyrgyz Republic for 2022-2025, developed by the National Bank, identifies priorities for the quality of banking services, as well as fair competition. They are designed to improve the quality of banking services provided, as well as ensure the availability of banking products. The areas include a set of measures aimed at preventing unfair behavior in the market, developing technology and digitalizing banking services, as well as strengthening the role of the banking sector in the national economy. Due to the fact

that one of the indicators of the quality of life of the population is their receipt of quality financial services, this determines the importance of these strategic measures.

According to research presented by the consulting company Senteo, the level of service and customer focus of banks in the Kyrgyz Republic leaves much to be desired. The Customer Experience Index in Kyrgyzstan, calculated for 2023, was only 2.40 points out of 5 possible. During the study, experts from Senteo took as a basis data on the performance of most of the country's banking sector, which includes 21 commercial banks. High-risk business models, questionable and shady transactions, violations of legislation and underdeveloped quality management systems are the reasons for the low quality of financial services. In such conditions, it is active competition between commercial banks that will improve the quality of financial services.

One of the key mechanisms through which interbank competition affects the quality of banking services is stimulating the development of innovation in the banking sector. Banks need to constantly improve and introduce new technologies and services to meet the growing needs of customers and remain competitive. In recent years, Kyrgyzstan has seen an active implementation of digital technologies in the banking sector, such as mobile applications for financial management, cloud storage to improve the security of customer data, and the use of artificial intelligence to personalize financial services. Research shows that more competitive markets lead to faster adoption of innovation and technology, which ultimately improves the convenience and accessibility of financial products for customers.

It follows from this that the relevance of the dissertation topic was due to the following factors:

- studying issues of competition and competitive capabilities of domestic commercial banks;
- analysis of the impact of competition on the quality of banking services;
- studying the theory of quality and methods of its management in the aspect of banking services;
- analysis of the impact of the quality of banking services on the competitiveness of banks;

-development of recommendations for increasing the competitiveness of domestic banks.

The degree of scientific development of the topic. Within the framework of modern economic theory and practice, the processes of interbank competition and the competitiveness of banks are actively studied by scientists. The classics of economic thought who paid attention to this include J. Robinson, A. Smith, F. Hayek, E. Chamberlin and others. The works of such foreign authors as F. Kotler, M. Porter, R. Fatkhutdinov, E. Kudashev and L. Samsonov examined the theoretical and practical aspects of competition.

In the field of banking competition and the competitiveness of commercial banks, the most significant are the studies conducted by domestic scientists such as A.I. Abdieva, K.S. Niyazaliev, Ch.B. Alamanova, Zh.B Seitova, A.B Satyvaldieva, E U Kulova, Z. Zilalieva, N.T Ashrakhunova, Sh.M Murtazaliev and others.

At the same time, despite the great contribution of the authors to the study, the relationship between the quality of banking services and their competitiveness has not been fully studied. There is a need for a more in-depth study of practical aspects that relate to increasing the competitiveness of banks in the context of technology development and digitalization of the financial sector. Based on the increasing importance of the quality of banking services, as well as the complication of their content, the need for further study of issues of competition and the quality of banking services has been identified. This became the reason for choosing the topic of the dissertation and determining its goals and objectives.

The purpose and objectives of the dissertation. The research is driven by the need to develop new approaches in theory and methodology that allow us to understand the essence of banking competition and assess their competitiveness. Also, the purpose of the study was to develop recommendations for improving the quality of banking services, aimed at increasing the competitive advantages of banks. To achieve the goal of the dissertation, the following tasks were set:

- taking into account the achievements of domestic and foreign scientists, develop concepts of banking competition;

- justify changes in the competitive environment in conditions of market growth, through studying the processes of interbank competition;
- conduct an analysis of the main indicators and criteria necessary to assess the competitiveness of banks;
- assessment of the quality of banking services provided;
- performing an assessment of the quality of banking services using the methodology developed by the author;
- development of a system that determines indicators of competitiveness of banking services, taking into account their quality characteristics;

The subject of the study is the system of economic relations between market participants, which develops in conditions of interbank competition.

Based on the fundamental works of both domestic and foreign authors, which were devoted to issues of banking competition and research on the quality of banking services, a theoretical basis for the study was defined, which included the developments of scientific groups that are part of the international and national scientific community, as well as materials of conferences and round tables.

The methodological basis of the dissertation contains not only structural analysis and comparison, but also classification and generalization. The dissertation also used methods of expert analysis, systems approach, modeling and synthesis.

To conduct the study, international regulatory and legal documents, laws and regulations of the Kyrgyz Republic and the National Bank, as well as international quality organizations were taken as an empirical basis. Data from the National Bank, financial statements of commercial banks and analytical materials of commercial bank associations were used to create the information. Data from open banking sources and materials from various news agencies were also used. In addition, when writing the dissertation, the results of a survey conducted on the research topic were used.

The object of our research is competition in the banking services market. The purpose of the study is to develop theoretical and methodological foundations that determine the impact of competition on the quality of customer service in the banking industry. Practical recommendations have also been developed for improving the

quality management system of banking services in order to increase the competitiveness of commercial banks. Fundamental is the use of an approach to quality management that helps reduce the gap between the expected and actual level of service quality. This direction helps to improve the efficiency of banking services, namely to increase the number of clients and reduce risk.

The scientific novelty of the results obtained includes the following points:

1. Development of theoretical and methodological foundations for the influence of the quality of banking services on their competitiveness, which includes the formulation of new approaches to assessing and managing the quality of services in the context of interbank competition.
2. Creation of a model for quality management of banking services, which consists of regulating the gap between actual and expected quality, which allows increasing customer satisfaction and the competitiveness of banks.
3. Analysis of the dynamics of changes in the competitive environment, including a study of changes in the competitive environment of the banking sector in the context of increasing interbank competition and identification of key factors influencing these changes.
4. Development of a methodology for assessing the competitiveness of banks by creating a system of indicators and criteria that make it possible to objectively assess the competitiveness of banking institutions.
5. Identification of key areas for the development of a system for improving the quality of banking services, which includes identifying strategic directions and practical recommendations for improving the quality of services and the competitiveness of banks.
6. Analysis of the impact of interbank competition on innovation processes in banks through a study of how competition stimulates the introduction of innovations and new technologies in the banking sector, which helps improve the quality of services and increase competitiveness.

The following key results of scientific novelty and obtained personally by the author are submitted for defense:

1. In conditions of developed interbank competition in the financial services market, it is necessary to integrate banking structures and institutions not only with financial institutions, but also with business structures that are consumers of banking and financial services. This will allow banks to effectively use their competitive advantages in the local market.
2. A new classification of banking services based on their quality is proposed, which segments services according to the degree of correspondence of actual quality to market expectations (the average market level of ideas about the quality of banking services) and/or local expectations (the level of ideas about the quality of services of a particular commercial bank). This classification expands existing approaches and allows us to determine the competitive position of banking services.
3. The structure of the system for improving the quality of banking services has been determined, including subjects, methodological framework, targets, measures to influence services, processes and means of their provision. The goal is to minimize the negative gap between the actual quality of commercial bank services and market expectations, as well as to move to a new, higher level of quality, which provides a systematic approach to improving quality.
4. A methodology has been developed for assessing the quality of banking services, taking into account their availability, speed, safety, comfort and organization of delivery processes. This technique allows you to reduce the subjectivity of quality assessment by clearly identifying the numerical values of each characteristic and determine the competitive position of the bank's services.
5. A model has been constructed to improve the quality of banking services, based on a comparison of the actual quality of services with local and market expectations. The model allows you to more fully take into account customer requirements and develop measures to increase bank profits.
6. A system of indicators of the competitiveness of banking services has been developed, taking into account their quality, price conditions, cost parameters, the financial condition of the bank and the external environment. This system allows you to assess the competitive position of the bank in the financial market.

7. Directions for the development of a system for improving the quality of banking services have been identified, including the creation of a multi-level quality standardization system, the introduction of comparative monitoring of indicators of expected and actual quality, the organization of work to improve quality on the basis of crowdsourcing, as well as modification of the motivation system with a focus on quality indicators. These measures are aimed at increasing the competitiveness of banking services. Currently, the research results have great practical and theoretical value, since they were developed on the basis of a scientifically based approach to improving banking services, namely through the development and implementation of a system for improving banking services. Thanks to this concept, it is necessary to classify the services provided by the bank based on their quality, develop and implement models for improving the quality of services provided, which will be based on managing real and expected quality, determine the structure of the system for improving banking services and determine the main directions for its further development.

The methodology used to assess the quality of banking services and the system of indicators of their competitiveness in the financial market are the practical significance of the dissertation. Management decisions aimed at improving the quality and competitiveness of the services provided by the bank can be made with the help of research results.

Approbation of the dissertation results. The main components of the dissertation were presented and discussed at many conferences, seminars and round tables in Bishkek and St. Petersburg in 2021-2022, as well as at the annual forum of bank treasurers in Moscow, which took place in 2019-2021.

Completeness of reflection of the dissertation results in publications. The main provisions of this study are published in the following publications:

1. "Choosing a mortgage lending model in the Kyrgyz Republic," Azyk Orozova, Bermet Nazaralieva, Bakyt Aitaliev, Aigerim Akmatova, Avaz Kazakov, Scientific Bulletin of Mukachevo State University, Series Economics, Volume 11, No.1 (2024), p.50 -58 (Scopus)

2. “Development Management of Interbank Competition in the Corporate Lending Market”, Dmitry Kretoy, Olena Mindova, Bakyt Aitaliev, Artem Koldovskiy, Economics Ecology Socium, Vol.7 No 2 (2023), p.89-99 (Scopus)
3. Banking risk management in commercial banks of the Kyrgyz Republic, Bulletin of MUK, issue No. 1 (29 pp. 91-96), 2016
4. Foreign models of mortgage lending and their application in the Kyrgyz Republic, Bulletin of MUK, issue No. 1 (29), pp. 84-90, 2016.

Structure of the dissertation. The work contains an introduction in which the main ideas and objectives are formulated, as well as goals and objectives are defined. This is followed by three chapters, a conclusion and a list of references, which contain information about the sources used.