

Н.Р. Икратова,
ТДИУ катта илмий ходим-изланувчиси

ЎЗБЕКИСТОНДА ЧАКАНА БАНК ХИЗМАТЛАРИ: ХОРИЖ ТАЖРИБАСИ ВА РИВОЖЛАНИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

В условиях экономической модернизации развитие розничных банковских услуг является актуальным. В данной статье рассматривается зарубежный опыт развитие розничных банковских услуг и их перспективы развития в Узбекистане.

In terms of economic modernization development of retail banking services is important. This article examines the development of the international experience of retail banking services and their development prospects in Uzbekistan.

Калитли сўзлар: банк тизими, чакана банк хизматлар, Банк-Мижоз, SMS-банкнинг, мобил банкнинг, пластик карталар.

Молиявий глобаллашув шароитида йирик корпоратив мижозларни жалб қилиш бўйича банклар ўртасидаги рақобат кучайган бўлиб, Ўзбекистонда чакана банк хизматлари бозори банк даромади ва рақобатбардошлигини таъминлашнинг истиқболли йўналишларидан бирига айланмоқда. Айни пайтда, банк хизматлари бозорида чакана хизматлар алоҳида ўрин тутиб, улар асосан аҳолининг молия-банк хизматларига бўлган талабини қондиришга йўналтирилмоқда. Маълумки, чакана банк хизматлари ўзининг бир қатор хусусиятлари билан ажралиб туради, хусусан, асосий истеъмолчилар сифатида жисмоний шахслар майдонга чиқади, операциялар ҳажми кичик бўлсада, корпоратив банк хизматларига нисбатан харажатлар юқорироқ бўлади, хизматлар шахсий талабларни қондиришга йўналтирилган бўлади.

Республикамиз тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган чакана банк хизматлари ҳажми йил сайин ортиб бормоқда. Аҳолига мўлжалланган омонатлар сони ортиб, пластик карточкалар билан операциялар кўлами ошмоқда, истеъмол ва ипотека кредитларини бериш амалиёти такомиллашмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 26 ноябрдаги ПҚ-1438-сонли “2011-2015 йилларда республика молия-банк тизимини янада ислоҳ қилиш ва барқарорлигини ошириш ҳамда халқаро рейтинг кўрсаткичларига эришишнинг устувор йўналишлари тўғрисида”ги Қарорига мувофиқ, банк хизматлари, хусусан, чакана хизматларни ривожлантириш бўйича қатор муҳим вазифалар белгилаб берилди. Ушбу вазифалар доирасида аҳолига кўрсатиладиган молия-банк хизматлари ҳажми ва турини кўпайтириш, аҳоли талабларини ҳисобга олган ҳолда омонатларнинг янги турларини мунтазам жорий этиш, 2015 йилга келиб барча тижорат банклари томонидан юридик ва жисмоний шахсларга интернет-банкнинг хизматлари кўрсатилишини таъминлаш, пластик карточкаларни муомалага чиқаришни 2011-2015 йилларда 1,5 баробарга ошириш орқали нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тизимини янада кенгайтириш кабиларни санаб ўтиш мумкин.

Банк тизимида сўнгги йилларда аҳолига хизмат кўрсатиш турлари ва ҳажмлари йилдан-йилга ўсиб бормоқда. Ушбу ижобий ҳолатларни Президентимиз эътироф этиб, таъкидладиларки “аҳолининг банклардаги омонатлари ўсиши 34,6 фоизни ташкил қилди, сўнгги ўн йилда эса 40 баробардан зиёд ошди. Мамлакатимиз молия-банк тизими барқарор ва ишончли фаолият юритиб, юқори кўрсаткичларни намоён этиб келмоқда. 2012 йилда банк тизимининг жами капитали 24,3 фоизга, сўнгги уч йилда эса икки баробар кўпайди”[1].

Ушбу ижобий ишлар билан биргаликда банкларнинг аҳолига кўрсатиладиган хизматларини ривожлантириш, хусусан, омонатларни кўпайтириш бўйича маркетинг фаолиятини кучайтириш ҳам мақсадга мувофиқдир. Бугунги кунда, талаб қилиб олингунча депозитларнинг жами банк депозитлари таркибидаги салмоғи 60 фоиздан ортмоқда. Бу ҳолат, республикамиз банклари томонидан аҳолига кўрсатиладиган хизматлар турини кўпайтириш ва ривожлантириш, хусусан, банкдан ташқари айланмадаги бўш пул маблағларини омонатларни жалб қилиш бўйича бир қатор чоралар кўриш заруратини оширади.

Шу жиҳатдан олиб қараганда, республикамизда чакана банк хизматларини ривожлантиришга қаратилган маркетинг стратегиясини шакллантириш, бунда мижозларнинг чакана банк хизматларига бўлган талабларини тўлиқ ҳисобга олиш, чакана хизматлар бозорини банк рақобат устунлигидан келиб чиқиб мувофиқ сегментлаш муаммоларини илмий жиҳатдан ҳал этиш муҳим долзарблик касб этади/

Бугунги кунда чакана банк хизматларининг энг кўп ишлатиладиган турларидан бири бу пластик карта хизматларидир. Пластик карталарнинг банкларга ва аҳолига ўз қулайликлари мавжуд. Шунингдек, бугунги кунда интернет ва электрон тизимлар орқали турли маҳсулотлар ва хизматлар учун тўловларни амалга ошириш тобора такомиллашиб бормоқда. Пластик карточкалар ва мобиль алоқадан кенг фойдаланиш соҳа тараққиёти учун замин яратмоқда. Жумладан, истеъмол кредити, пул жўнатмалари, депозит амалиётлари каби йўналишларда ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланиш бошланғич босқичда турибди.

Пластик карта хизматларини янада кенгайтиришда хориж тажрибасини ўрганиш ҳам муҳимдир. Пластик карта хизматлари бўйича хориж тажрибасига назар ташлайдиган бўлсак, Австралия банк-молия тизимида мазкур тўлов туридан йигирма йилдан кўпроқ вақт давомида фойдаланилмоқда. Ўтган йиллар мобайнида бу борада катта тажриба тўпланди. Соҳага янги инновацион ғоялар жорий қилинди.

Бугунги кунга келиб, муомаладаги пластик карталар сони 1 кишига 2тадан тўғри келаётгани ҳам буни исботлайди.

Тадқиқотлар натижаси шуни кўрсатадики, бугунги кунда мамлакатда 47 миллионга яқин дебет ва кредит карталари муомалага чиқарилган бўлиб, улар орқали кунига ўртача 13 миллиондан ортиқ транзакциялар амалга оширилади. Муомалага чиқарилган пластик карталар меҳнатга лаёқатли аҳолининг ҳар бирига 4тадан тўғри келади.

Эътиборлиси, Австралияда дебет карта эгалари картадан фойдаланганлиги учун банк эмитентга 3-5 АҚШ доллари миқдорида ойлик “абонент тўловлари”ни амалга оширадilar.

Австралияда дебет карталар билан бир қаторда кредит карталар ҳам кенг тарқалган. Бунга сабаб, аҳолининг асосий қатлами ўртасида харажатларни асосан банклардан олинган қисқа муддатли кредитлар ёрдамида амалга ошириш механизми омалашганлигида.

Кредит карталаридан белгиланган лимит доирасида фойдаланилиб, пластик карта орқали юзага келган қарздорлик мижозга қулай вақт давомида қайтарилади. Австралияда асосан халқаро **“Visa”, “MasterCard”** ҳамда **“American Express”** банк кредит карталаридан фойдаланилади.

Сўнгги йилларда нақд пулга бўлган талабнинг камайиши ва нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг кенгайиши натижасида мамлакатда савдо ва хизмат кўрсатиш шохобчаларига ўрнатилган тўлов терминаллари сони сезиларли даражада кўпайиб бормоқда.

Мамлакатда пластик карталар орқали ҳисоб-китоблар тизими ривожланиши натижасида нақд пулга бўлган талаб йил сайин камайиб бормоқда. Хусусан, 2011 йилда ўртача бир ойда банкоматлардан олинган нақд пул маблағлари миқдори 2005 йилга нисбатан 12 фоизга камайган[2].

Албатта, бу даражада юқори ўсиш суръатлари, иқтисодиётда пластик карталар ва улар орқали амалга оширилаётган ҳисоб-китобларнинг кундан-кунга шиддат билан кенгайиб бориши натижасидир.

Мухтасар айтганда, Австралия пластик карталардан фойдаланиш борасида муайян тажрибага эга мамлакатлардан бири ҳисобланади. Буни ҳозирги кунда мазкур мамлакат фуқароларининг пластик карталарга бўлган ишончи тобора ортиб бораётганидан ҳам англаш мумкин.

Банк тизими ривожланган давлатлардан яна бири Канада тажрибасини оладиган бўлсак, Канадада кредит карталарнинг асосан уч тури - **“Classic”, “Gold”** ва **“Platinum”** карталари кенг тарқалган. **“Gold”** ва **“Platinum”** карталари катта лимитга эга бўлиб (энг кам лимит қиймати - 5минг АҚШ доллари), карта эгасига қўшимча молиявий имкониятлар беради. Ушбу карталар доимий мустаҳкам даромадга эга бўлган шахсларга берилади[3].

Хорижий банк хизматларини ўрганаётган олимлардан М.Бекчанов ва Р.Абдурахманов тадқиқотларига кўра, Канадада сўнгги 5 йил давомида пластик карточкалардан фойдаланувчилар сони кескин равишда ошиб, 2011 йилда 26 миллиондан ортиқни ташкил этган (2006 йилга нисбатан 25 фоизга ошган). Бу эса, иқтисодиётда банд бўлганларнинг барчаси ҳисоб-китобларни пластик карточкалар орқали амалга оширишини билдиради[4].

Дунёдаги ривожланган мамлакатлар сингари Ўзбекистон банк тизимида ҳам мижозларга хизмат кўрсатишнинг инновацион турлари кўпайиб бормоқда. Бу борадаги жараёни тезлаштиришда тараққий этган давлатлар тажрибаларини ўрганиш муҳим аҳамият касб этади.

Республикамизда пластик карточкалар орқали ҳисоб-китобларни ривожлантириш борасида сўнгги йилларда олиб борилаётган саъй-ҳаракатлар, хусусан, Президентимизнинг “Банк пластик карточкаларидан фойдаланган

ҳолда ҳисоб-китоб тизимини ривожлантиришни рағбатлантириш бўйича кўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” 2010 йил 19 апрелдаги қарори қабул қилиниши ўзининг ижобий самарасини бермоқда.

Маълумки, 2006 йилда пластик карточкалардан фойдаланувчилар сони 2,5 миллион нафарни ташкил этган бўлса, ҳозирга келиб ушбу кўрсаткич 10 миллиондан ошиб кетди, яъни ўтган 5 йил давомида картадан фойдаланувчилар қарийб 4 бараварга кўпайди. Агар ушбу маълумотларни тижорат банклари кесимида кўрадиган бўлсак, қуйидаги маълумотларга гувоҳ бўламиз. 2013 йил 1 декабрь ҳолатига муомалага чиқарилган банк пластик карточкалари, терминаллар, банкомат ва инфокиосклар тўғрисида маълумот (жадвал).

Жадвал

Муомалага чиқарилган банк пластик карточкалар, терминаллар, банкомат ва инфокиосклар

	Муаммога чиқарилган пластик карталар	Шундан			Банклар томонидан ўрнатилган терминаллар сони	Банклар томонидан ўрнатилган инфокиоскалар ва банкоматлар сони
		Жисмоний шахсларнинг пластик карталари	Юридик шахсларнинг корпоратив карталари	Якка тартибдаги тадбиркорларнинг корпоратив карталари		
Жами	10853631	10807426	30503	30503	126307	1726

Манба: Муаллиф тадқиқотлари асосида тузилган.

Ушбу келтирилган жадвалдан кўриниб турибдики, банклар томонидан ўрнатилган банкоматлар, терминаллар ва инфокиосклар, муомалага чиқарилган пластик карталар сони кундан-кунга кўпайиб, ижобий натижалар бераётганининг гувоҳи бўлмоқдамиз.

2013 йил декабрь ойига қадар муомалага чиқарилган пластик карталар, банкоматлар, терминаллар ва инфокиосклар тўғрисидаги маълумотга тўхталиб ўтадиган бўлсак: муомалага чиқарилган пластик карталар сони бугунга келиб 10 853 631 донага етди. Жумладан, жисмоний шахсларнинг пластик карталари 10 807 426 дона бўлса, юридик шахсларнинг корпоратив карталари 30 503 ва якка тартибдаги тадбиркорларнинг корпоратив карталари 30 503 донани ташкил этди. Ушбу натижалардан кўриниб турибдики, энг катта кўрсаткич жисмоний шахсларнинг пластик карталаридир. Банклар томонидан ўрнатилган терминаллар сони 126 307 донани ташкил этади, банкоматлар ва инфокиосклар 1 726 донага етди. Ушбу кўрсаткичлар ижобий натижага эга бўлиб, Ўзбекистон иқтисодиёти кундан-кунга ривожланиб бораётганидан далолат беради.

Тадқиқотлар натижасида олинган хорижий тажрибаларга қайтадиган бўлсак, Канадада пластик карточкалар орқали тўловлар амалга оширилганда маълум миқдорда бадал тўланади. Масалан, эмитент ва эквайер харидор маълумотларини Interac Ассоциацияси тармоғи орқали жўнатганлиги учун 0,015 АҚШ доллари миқдорида ҳақ тўланади.

Мамлакатимизда эса, пластик карточкалар орқали ҳисоб-китобларни амалга оширганда Ўзбекистон Республикаси Марказий банки ва Банклар Ассоциацияси томонидан тасдиқланган тарифлар режасига асосан, хизмат ҳақлари ундирилмайди.

Хулоса ўрнида айтиш мумкинки, ҳозирда юртимизда пластик карточкалар орқали нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тизимини такомиллаштириш борасида жадал ишлар олиб борилмоқда. Ишонамизки, яқин келажақда пластик карточкалар ҳаётимизнинг ҳар бир жабҳасини эгаллаб олади.

Умуман олганда, республикаимиз банклари томонидан кўрсатилаётган чакана банк хизматларини янада ривожлантириш, аҳолининг бундай маҳсулот ва хизматларга бўлган талабини маркетинг хизмати ёрдамида аниқлаш ва шундан келиб чиқиб, банк стратегиясига тегишли ўзгартиришларни киритиш банкнинг мазкур бозор сегментида барқарор фаолият юритиши ва рақобатбардош бўлишини таъминлашга хизмат қилади.

Юқоридаги айрим тадқиқот ва изланишлар натижасида олинган маълумотларни инобатга олиб, кўйидаги таклифларни шакллантирдик:

1) фикримизча, республикаимиз банклари амалиётида пластик карточкалари билан операцияларни янада ривожлантириш мақсадга мувофиқ. Бу эса аҳолига тўлов имкониятларини оширишга хизмат қилади;

2) дебет, кредит карталар ва “**Visa**”, “**MasterCard**” билан тўловларни амалга ошириш, савдо ва хизмат кўрсатиш шохобчаларига банклар томонидан ўрнатиладиган терминаллар сонини янада кўпайтириш зарур;

3) юқорида қайд этилган хорижий давлатлардаги айрим тажрибалар, хусусан, пластик карталар эмитентларига карта эгалари томонидан ҳар ойда тўлайдиган абонент тўловларини республикаимиз нақд пулсиз муомаласида ҳозирга киритишни мақсадга мувофиқ эмас, деб ҳисоблаймиз. Келгусида пластик карталар муомаласи ривожланиб, инфраструктура тўла шакллантирилгандан сўнг ушбу тўловлар масаласини ўйлаб кўриш мумкин;

4) аҳолига истеъмол кредити беришнинг скоринг тизими ҳам ривожланган давлатларда чакана банк хизматининг муҳим тармоғи ҳисобланади. Республикаимизда ҳам кредит бюроларининг ҳуқуқий асослари яратилиб, ушбу соҳага эътиборнинг ошиши скоринг тизимини жорий этиш учун замин яратади.

Ушбу таклифларнинг қўлланиши натижасида, мамлакатимизда савдо ва хизмат кўрсатиш шохобчаларига ўрнатилган тўлов терминаллари сони сезиларли даражада кўпайиши натижасида, нақд пулга бўлган талабнинг камайиши ва нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг кенгайиб боришига ишонамиз.

Хулоса сифатида таъкидлаш мумкинки, банк карталарининг муомаласини ривожланиши, скоринг кредит тизимини жорий этиш имкониятлари, “**интернет-банкинг**”, “**мобил-банкинг**”, “**СМС-банкинг**” каби хизматларни аста секинлик билан ривожланиб бориши, пул ўтказмалари, электрон тўлов каби хизматларни такомиллаштириши республикаимизда чакана банк хизматларини ривожлан-тириш истиқболларини белгилайди.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Каримов И.А. “Бош мақсадимиз – кенг кўламли ислоҳотлар ва модернизация йўлини қатъият билан давом эттириш” номли Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси. //Халқ сўзи, 2013 йил
2. Бекчанов М., Абдурахманов Р. Пластик карта-замонавий ҳисоб-китоб воситаси. // Бозор, Пул ва Кредит. №9.2012.Б.14
3. www.privetcanada.com маълумотлари.
4. Interac бўйича барча статистик маълумотлар Interac Association, Media: Statistics - www.interac.ca сайтидан олинган.
5. М. Бекчанов., Р. Пўлатов. Канада: пластик карточкалар билан ҳисоб-китоб қилиш тизими. Бозор, Пул ва Кредит. №6.2012.Б.22