



## O'ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA CHAKANA BANK XIZMATLARI VA UNI RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI

*i.f.d., prof., Pardayev A.X., dots. Pardayeva Z.A., Sharipova Sh.A.*  
Toshkent Moliya Instituti

**Annotatsiya:** Maqolada chakana bank xizmatlari, ularning joriy holati, O'zbekiston Respublikasida chakana bank xizmatlari bozorini takomillashtirishga doir amalga oshirilayotgan chora-tadbirlar hamda ularning oldingi yillarga nisbatan o'zgarish tendensiyalari taqqoslama tahlil qilingan. Maqolada o'tgan va joriy yillar tahlil etilib, muammolar aniqlangan va ushbu muammolarni bartaraf etish bo'yicha tavsiyalar berib o'tilgan.

**Kalit so'zlar:** chakana bank xizmatlari, depozitlar, elektron to'lov, omonatlar, plastik kartalar, kredit kartalar, pul o'tkazmalari, foiz, foyda, to'lov tizimi.

**Аннотация:** Данная статья посвящена развитию рынка розничных банковских услуг в Республики Узбекистан, в котором рассматривается практическая значимость розничных банковских услуг, а также анализируется текущее состояние и пути его улучшения. В статье анализируются прошлые и текущие годы, выявляются проблемы и даются рекомендации по их решению.

**Ключевые слова:** розничные банковские услуги, депозиты, электронный платеж, депозиты, пластиковые карты, кредитные карты, денежные переводы, проценты, прибыль, платежная система.

**Annotation:** This article is about a market of retail banking services in Uzbekistan and development of this market. It covered the practical significance of retail banking services, analyzes the current state and ways to improve it. The article analyzes past and current years, identifies problems and provides recommendations for addressing them.

**Key words:** retail banking services, deposits, electronic payment, deposits, plastic cards, credit cards, money transfers, interest, profit, payment system.

### 1. Kirish.

So'ngi yillarda mamlakatimizda amalga oshirilayotgan iqtisodiy islohotlarning bosh maqsadi - respublikamizda bozor munosabatlari tamoyillarini to'liq qaror topdirishdan iborat hisoblanadi. Bunga erishish uchun avvalambor mamlakatda tovar-pul munosabatlarini samarali yo'lga qo'yish imkonini beruvchi naqd pulsiz hisob-kitoblarni tashkil etish va rivojlangan to'lov tizimini barpo etish lozim. O'zbekiston Respublikasi mustaqillikka erishgandan buyon milliy to'lov tizimida izchil islohotlar olib borilmoqda. Jumladan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yilning 23 fevraldagi PQ-3620-sonli "Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida" Qarorida mamlakatimiz bank tizimini yanada rivojlantirish, aholi va xorijiy

investorlarni bank tizimiga bo'lgan ishonchini yanada mustahkamlash, bank xizmatlari iste'molchilarining huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilishni ta'minlash, bank xizmatlarini yangi turlarini joriy etish lozimligi ta'kidlandi. Shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yilning 19 sentyabrdagi PQ-3945-sonli "Milliy to'lov tizimini rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida" Qarorida chakana to'lov xizmatlarini ko'rsatish uchun bank tariflari banklar xarajatlari qoplanishini ta'minlash va raqobatga ko'maklashish uchun ma'muriy aralashuvlarsiz xalqaro tajribaga muvofiq o'rnatilishi belgilab berildi.

## **2. Adabiyotlar sharhi.**

Mamlakat milliy to'lov tizimi, chakana bank xizmatlari va uni rivojlantirish masalalari bo'yicha bir qator iqtisodchi olimlar o'z ilmiy ishlarida tadqiq etganlar. D.N.Vladislavlevning (2005) «bankning chakana xizmatlari - tijorat banklarining jismoniy va kichik biznes tashkilotlari uchun ko'rsatadigan xizmatlari yig'indisi» deb ta'rif bergan.

I.O.Spitsin va O.Ya.Spitsinlarning (1993) «Bankning chakana yoki iste'mol xizmatlari bozori shaxsiy ehtiyojlar uchun bank xizmatlarini sotib oluvchi iste'molchilarni o'z ichiga oladi» deb ta'rif bergan.

E.A.Vinokurovaning (2011) «Chakana bank xizmatlari bu - bir nechta bir-biriga bog'liq bo'lgan chakana bank operatsiyalari bo'lib, uning natijasida mijozning ehtiyojini qondirish uchun pul mablag'lari harakati yuzaga keladi. Chakana bank mahsulotlarini jismoniy shaxslarga taqdim etiladigan tartibga solingan va standartlashtirilgan chakana bank xizmatlari to'plami hisoblanadi» deb ta'rif bergan.

N.V.Keshenkovaning (2013) «Chakana bank xizmatlarini standartlashtirilgan, bank operatsiyasi orqali tashkil etiladigan, bank mijozlarini ommaviy tarzda maxsus bank tovarlari va mahsulotlari bilan ta'minlash jarayonini yuridik jihatdan rasmiylashtirish jarayoni» deb ta'rif bergan.

A.S.Goncharuk (2018) tomonidan "Chakana bank xizmatlari- bu aholiga tijorat bilan bog'liq bo'lmagan shaxsiy, oilaviy ehtiyojlarini qondirish uchun standartlashtirilgan bank mahsulotlariga asoslangan xizmatdir" degan mualliflik ta'rifi olg'a surilgan.

Hindistonlik iqtisodchilar A.Jamal va K.Naserning (2002) "Mijozlar ehtiyojini qondirish va chakana bank xizmatlari" nomli maqolasida chakana bank xizmatlariga quyidagicha ta'rif berilgan: "Chakana bank xizmati- bu tijorat banklari tomonidan jismoniy shaxslar uchun ko'plab bank xizmatlarini yetkazib berish demakdir".

Yuqorida keltirilgan fikrlardan xulosa qilish mumkinki, chakana bank xizmatlari- bu jismoniy shaxslarning aniq bir bank xizmatlariga bo'lgan shaxsiy yoki oilaviy ehtiyoj va talablarini qondirish uchun tijorat banklari tomonidan taklif etiladigan, tijorat faoliyatiga yo'naltirilmaydigan bank xizmatlari yig'indisidir.

To'lov tizimini 3 qismga ajratish mumkin:

1. Banklararo to'lov tizimi;
2. Banklarning ichki to'lov tizimi;
3. Chakana to'lov tizimi.

Chakana bank xizmatlari, iste'molchilar uchun ushbu tarmoqni rivojlanishi, taklif qilinayotgan xizmatlar sifatini oshirish va xizmatlar ko'lamini kengaytirish bilan asoslanadi.

## **3. Tahlil va natijalar.**

Iqtisodiyotda chakana to'lov tizimlarining tashkiliy qismlari naqd pulli, kartali (terminal, infokiosk va bankomatlar yordamida), mobil va internet tizimli (elektron pullar asosida) hamda to'lov operatori va agentlarining hisob-kitob tizimlaridan (masalan, "Paynet" tizimi) tashkil topgan.

Chakana to'lov tizimlarining o'ziga xos xususiyati quyidagilarda ifodalanadi:

- Mayda summali va ko'p sonli to'lovlar;
- Aholi ishtirokidagi hisob-kitoblarning amalga oshirilishini ko'zda tutadi;
- Chakana elektron to'lov tizimlarida netting kliring to'lov tizimidan foydalaniladi.

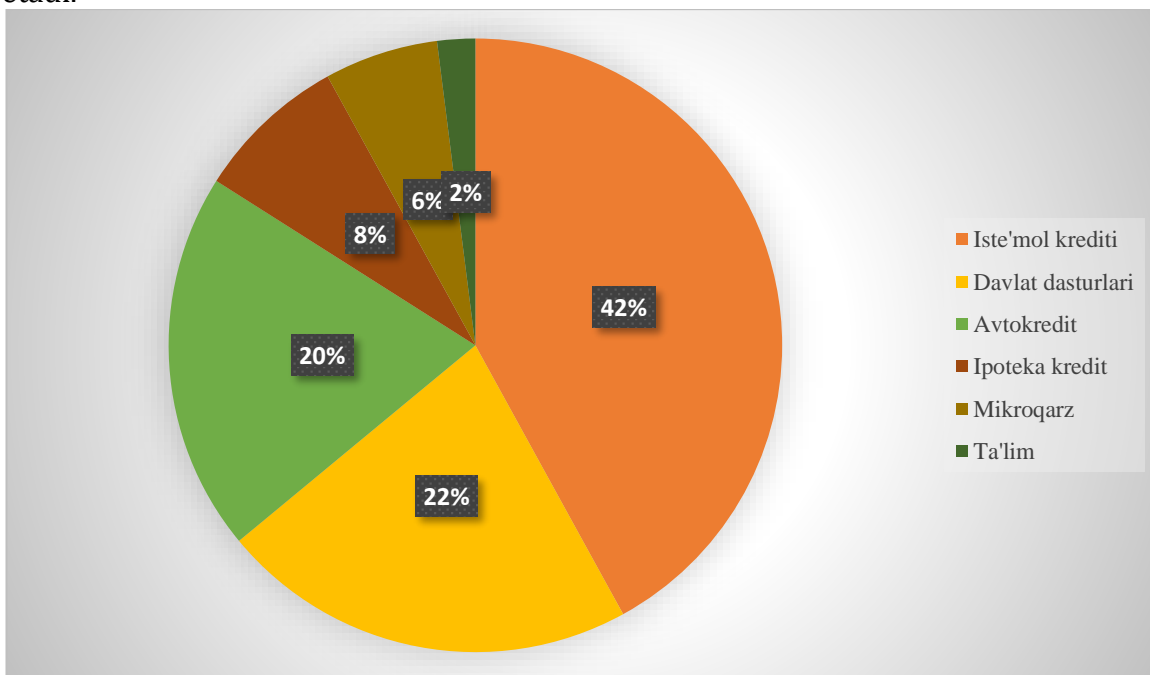
Chakana bank xizmatlari bozorini tahlil qilish jarayonida banklarda valyuta oldi-sotdi operatsiyalari bilan bir qatorda aholining bo'sh pul mablag'larini bankka jalb etish bilan bog'liq chakana bank xizmatlarining rivojlanish tendensiyasiga ega ekanligini ko'rish mumkin.

Hozirda "Mikrokreditbank" ATB tizimida aholiga chakana xizmat turlarini ko'paytirish, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish maqsadida muntazam ishlar olib borilmoqda. Bank doimiy ravishda jismoniy shaxslarning ehtiyojlaridan kelib chiqqan holda yangi omonat turlarini ishlab chiqmoqda, tezkor pul o'tkazmalari, milliy va xorijiy valyutadagi plastik kartochkalar, chakana kreditlar bo'yicha xizmatlarni taqdim etib kelmoqda.

Bozor talablaridan kelib chiqqan holda "Mikrokreditbank" ATB chakana mijozlarga ularning bankdagi jamg'armalarini saqlab qolish va ko'paytirish uchun qulay bo'lgan, omonat shartlarini tezkorlik bilan qayta ko'rib chiqadi va taklif etadi. Bank tomonidan aholiga qulay va jozibador shartlarda "Stimul-2", "Yangi uy poydevori", "Foydali sarmoya" hamda "Ommabop" nomli omonat turlari joriy etildi. Shuningdek, aholiga qulayliklar yaratish maqsadida mobile ilova orqali 5 ta yangi "Online sarmoya", "Online ommabop" nomli masofaviy omonat turlari joriy etildi.

"Mikrokreditbank" ATB tomonidan 2019 yil davomida jismoniy shaxslarga jami 962,6 mlrd.so'm miqdorida kredit ajratilgan bo'lib, shundan iste'mol kreditlariga 401,0 mlrd.so'm, aholi bandligini ta'minlash uchun 207,0 mlrd.so'm, avtokreditlarga 195,4 mlrd.so'm, ipoteka kreditlari uchun 80,2 mlrd.so'm, mikroqarz uchun 44,0 mlrd.so'm hamda 22,5 mlrd.so'm ta'lim kreditlari uchun ajratilgan.

Respublikamizda chakana bank xizmatlarini rivojlantirishga qaratilgan marketing strategiyasini shakllantirish, bunda mijozlarning chakana bank xizmatlariga bo'lgan talablarini to'liq hisobga olish, chakana bank xizmatlari bozorini bank raqobat ustunligidan kelib chiqib muvofiq segmentlash muammolarini ilmiy jihatdan hal etish muhim dolzarblik kasb etadi.



**1-rasm. 2019 yilda "Mikrokreditbank" ATB tomonidan jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlarning sohalar bo'yicha taqsimlanishi (N.R.Ikramova, 2014).**

Bugungi kunda chakana bank xizmatlarining eng ko'p ishlatiladigan turlaridan biri - bu plastik karta xizmatlaridir. Plastik kartalarning aholiga va banklarga o'z qulayliklari mavjud. Shu jumladan, O'zbekiston Respublikasi hududida kobeydj karta- UzCard va UnionPay to'lov tizimlarining hamkorlikdagi kartasi bo'lib, undan har ikkala to'lov tizimining infrastrukturasi foydalanish mumkin. Kobeydj karta milliy valyutada (so'm) yagona hisobraqamga bog'langan bo'lib, so'mni AQSH dollariga bir zumda avtomatik ravishda konvertatsiya qilinishi evaziga uning saqlovchisiga dunyoning 170 ta davlat va mintaqalarida tovar va xizmatlar uchun to'lovlarni amalga oshirish imkoniyatini yaratadi.

Bank tizimi rivojlangan davlatlardan biri Kanada tajribasini oladigan bo'lsak, ushbu davlatda kredit kartalarning asosan 3 turi "Classic", "Gold" va "Platinum" kartalari keng tarqalgan. "Gold" va "Platinum" kartalari katta limitga ega bo'lib, karta egasiga qo'shimcha moliyaviy imkoniyatlar beradi. Ushbu kartalar doimiy mustahkam daromadga ega bo'lgan shaxslarga beriladi.

Respublikamizda bankdan tashqari pul aylanmasini qisqartirish, aholining bo'sh pul mablag'ini bank depozitlariga jalb qilish, shuningdek, plastik kartalar orqali naqd pulsiz hisob-kitoblar tizimini rivojlantirish yo'liga o'tilib, tovar va xizmatlar uchun bank to'lov kartalari orqali hisob-kitob qilish keng ommalashdi. Xususan, 2021-yil 1-dekabr holatiga ko'ra, 5 642 593 ta bank plastik kartalari muomalada bo'lgan.

### 1-jadval

#### Yevropadagi ayrim davlatlarning chakana to'lov tizimlari faoliyatini tashkil qilish bilan bog'liq bo'lgan xarajatlar

Davlat nomi	YalMga nisbatan (%)	Chakana to'lov vositalari		
		Naqd pullar (%)	Debit va boshqa karta (%)	Kredit karta (%)
Belgiya	0,74	0,58	0,11	0,04
Gollandiya	0,65	0,48	0,17	0,17
Norvegiya	0,49	0,15	0,23	0,23
Shvetsiya	0,40	0,22	0,15	0,03

Jadvaldagi statistik raqamlar shuni ko'rsatmoqdaki, naqd pul muomalasini tashkil qilish bilan bog'liq xarajat hajmi boshqa chakana naqd pulsiz to'lov vositalari yordamida tashkil qilinadigan pul muomalasi xarajatiga nisbatan juda yuqori.

Hozirda tijorat banklari pul o'tkazmalari bozorida samarali faoliyat yuritib kelmoqda. Bugungi kunda pulni 3 yo'l bilan jo'natish mumkin. Bular:

1. Xalqaro pul o'tkazmalari tizimi orqali ("UNI Stream", "Money Gram", "Zolotaya korona");
2. Xalqaro SWIFT tizimi orqali;
3. Pochta xizmati orqali.

Mijozlarga, ("UNI Stream", "Money Gram", "Золотая корона" kabi bir nechta xalqaro pul o'tkazmalari taklif etilmoqda. Misol tariqasida olib ko'radigan bo'lsak, "Money Gram"-bu tezkor xalqaro pul o'tkazmalari tizimi hisoblanadi. "Money Gram" dunyoning 190 ta mamlakatining 227 000ta punktida mijozlarga hisobvaraqq ochmasdan xalqaro pul o'tkazmalarini amalga oshiruvchi tizimdir. Bu tizim xizmat ko'rsatuvchi punktlar soni va dunyo bo'yicha xizmat ko'rsatish darajasi bo'yicha 2-o'rinni egallaydi.

O'zbekiston Respublikasida "Money Gram" xalqaro pul o'tkazmalari tizimida quyidagi tijorat banklari faoliyat ko'rsatadi:

- "Ipak Yo'li" AITB;
- "Hamkorbank" ATB;
- "Invest Finance Bank" ATB;

- ATB “Qishloqqurilishbank”.

Bank mijozlariga masofadan turib xizmat ko'rsatishni amalga oshirish uchun foydalanuvchi telekommunikatsiya tizimlarining modernizatsiyalashuvi Dialog banking bank faoliyatini tashkil etishning yangi konsepsiyasini paydo bo'lishiga olib keldi. Mazkur konsepsiyaga binoan ko'p funksional axborot avtomatlari xodimlarni mashaqqatli mehnatdan xalos etadi, xodimlarning o'zlari esa mijozlar bilan yaqin munosabatdagi intellektual xizmat ko'rsatishga yo'naltiriladilar.

O'z-o'ziga xizmat ko'rsatish zonalarni yaratilishi bank operatsion zali mutaxassislarining ish hajmi keskin darajada kamayishiga, shu bilan birgalikda ijrochilar sonining ham qisqarishiga olib keladi. Bundan tashqari, maxsus bank uskunali bilan jihozlangan hamda avtomatlashtirilgan qurilmalarni ko'payishi ham tashkil etilib borilmoqda. Ushbu o'rnatilgan avtomatlashgan qurilmalar aholiga 24 soat davomida bozor hududlari, aholi gavjum joylarda tunu kun xizmat qilishi ham aynan chakana bank xizmatlarini bevosita bank orqali amalga oshiradigan bank operatsiyalarini hajmini kamayishini ta'minlab bermoqda.

**2-jadval**

**O'zbekistonda bank plastik kartochkalari, bankomat va infokiosklar, to'lov terminallari soni**

<b>Turlari</b>	<b>2018 yil</b>	<b>2019 yil</b>	<b>2020 yil</b>	<b>2021 yil</b>	<b>2022 yil</b>
<b>Chiqarilgan bank kartochkalari soni (ming dona)</b>	19226	17686	20547	25776	27106
<b>Bank kartochkalari orqali yillik tranzaksiyalar hajmi</b>	52972,0	63713,5	71020,0	81000,0	111137,0
<b>To'lov terminallari soni</b>	235712	244913	392361	438410	433384
<b>Infokiosk va bankomatlar soni</b>	5632	6859	9203	11800	12940

Jadval ma'lumotlariga ko'ra, 2022 yilning 1 yanvar holatiga respublikamiz bo'yicha muomalaga chiqarilgan plastik kartochkalari soni 27106 mln. donani tashkil etmoqda. So'ngi besh yillikda bank kartalari soni keskin o'sishiga erishildi. Muomalaga chiqarilgan plastik kartochkalari sonini o'sishi hisobiga, bank kartochkalari orqali tranzaksiyalarni hajmini so'ngi besh yilda sezilarli darajada oshganini ko'rish mumkin. Bundan shunday xulosa qilish mumkinki banklar tomonidan plastik kartochkalarni ishlab chiqarish amaliyoti kengayib, masofaviy bank xizmatlari kengayotganligini ko'rsatadi. 2022 yil 1 yanvar holatiga jami o'rnatilgan bankomat va infokioskalar soni 12940 donani tashkil etmoqda. Bu ko'rsatkich 2018 yil holati bilan solishtirilganda, 7308 donaga ortganini ko'rishimiz mumkin.

**4. Xulosa va takliflar.**

Bugungi kunda tijorat banklari oldida chakana bank xizmatlari ommabopligini oshirish va ushbu bank xizmatlarini yanada takomillashtirish asosiy vazifa hisoblanadi. Ushbu maqsadga erishishda bank faoliyatida quyidagi chora-tadbirlar amalga oshirishi lozim:

1. Bank plastik kartochkalari foydalanuvchilarining mablag'lari but saqlanishini va to'lov xavfsizligini ta'minlash zarur. Bunda tijorat banklari mijozlarning mablag'lari but saqlanishini ta'minlash uchun ularga ma'qul bo'lgan xavfsizlikni ta'minlash bo'yicha xizmatlarni taklif qilishlari kerak. Jumladan, mijoz bank plastik kartochkasini olganda unga ochilgan bank hisobvarag'iga qo'shimcha ravishda yana bir hisobvaraqa ochish lozim. Unda

kunlik foydalanish uchun mablag'larni asosiy hisobvaraqda, qolgan qismini ikkinchi hisobvaraqda saqlash imkoniyatiga ega bo'lgan mijoz mablag'larining but saqlanishiga erishadi, bank esa qo'shimcha resurslarga ega bo'ladi. Ushbu amaliyotdan ko'pchilik rivojlangan davlatlardagi tijorat banklarida foydalaniladi.

2. Tijorat banklari tomonidan chakana bank xizmatlarini yetkazib berish jarayonini bir standartga kiritish va avtomatlashtirish. Shuningdek, chakana bank xizmatlari turlarini kengaytirish va ularning sifat darajasini oshirish.

3. Terminallar uchun Visa, Mastercard, Union Pay xalqaro tizimlari kartalaridan ichki bozorda to'lovlarni amalga oshirilishini ta'minlash.

4. Virtual plastik kartochkalarni joriy etishni tashkil etish.

Xulosa sifatida ta'kidlash mumkinki, bank kartalarining muomalasini rivojlanishi, skoring kredit tizimini joriy etish imkoniyatlari, "Internet-banking", "SMS-banking" kabi xizmatlarni asta-sekinlik bilan rivojlanib borishi, pul o'tkazmalari, elektron to'lov kabi xizmatlarni takomillashtirishi respublikamizda chakana bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollarini belgilaydi.

#### **Adabiyotlar:**

Jamal, Ahmad and Naser, Kamal (2002) Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. Page 146-160 [www.scopus.com](http://www.scopus.com).

Ikramova N.R. (2014) "O'zbekistonda chakana bank xizmatlari: xorij tajribasi va rivojlanish istiqbollari". "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 1.

Qaror (2018) O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoyevning "Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-3620-son

Qaror (2019) O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoyevning "Milliy to'lov tizimini rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-3945-son

Владиславлев Д.Н. (2005) «Энциклопедия банковского маркетинга», Ось-89, 82 стр.

Винокурова Е.А. (2011) Методическое обеспечение анализа кризисных состояний розничного бизнеса коммерческого банка: автореферат дис. канд. экон. наук: 08.00.12/ Йошкар-Ола. - 20 с.

Гончарук С.А. (2018) Институциональные аспекты развития сегмента розничных банковских услуг: дис.канд.экон.наук: 08.00.10/Сев.-Осет.гос.ун-т им.К.Л.Хетагурова-Шахты, 183 с.

Кешенкова Н.В. (2013) Развитие розничных банковских услуг в условиях формирования инновационной экономики: автореферат дис. канд. экон. наук: 08.00.10 / Моек. гос. ун-т экономики, статистики и информатики - Москва, 27 с.

Спицын И.О, Спицын Я.О. (1993) «Маркетинг в банке» - М: 32 стр.