

*В результате реформ, осуществляемых в банковской системе, широко внедряются рыночные механизмы в сфере обслуживания, населению и субъектам предпринимательства предлагаются новые удобные виды услуг, расширяется их спектр.*

Вместе с положительными изменениями сохраняется и ряд недостатков, проблем, касающихся качества обслуживания клиентов, соблюдения прав и законных интересов потребителей банковских услуг, расширения их доступности, создания возможностей для широкого пользования банковскими услугами, особенно в отдаленных районах. Эти недостатки служат причиной недовольства населения и предпринимателей качеством услуг и обслуживания.

К примеру, чрезмерная децентрализация полномочий филиалов банков по принятию решений о выдаче кредитов приводит к волоките, что вызывает претензии у клиентов. Усложненная система рассмотрения заявок ограничивает оперативное получение клиентами кредитных средств и тоже вызывает недовольство работой банков. А оказание микрокредитными организациями услуг по высоким ценам в большинстве случаев ухудшает финансовое состояние потребителей. Практикуется взимание разных дополнительных платежей кроме процентов, определенных в кредитном договоре, например, за рассмотрение и выдачу кредитов, ведение кредитного счета и т. д. В договорах между банком и клиентом встречаются условия, предусматривающие одностороннее право изменять тарифы на услуги, проценты по выданным кредитам и привлеченным депозитам, что нарушает права потребителей банковских услуг.

Вышеуказанные случаи приводят к снижению доверия населения и предпринимателей к банковской системе и формированию отрицательного отношения к ней.

В связи с этим 23 марта 2018 года вышло в свет постановление Президента «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг».

Принятие соответствующих мер по повышению уровня доступности банковских услуг является актуальным не только в нашей республике, но и во многих других государствах. В частности, этот вопрос считается приоритетным направлением деятельности Всемирного банка, Международного валютного фонда, FATF, государств «Большой двадцатки».

Доступность банковских услуг означает уровень возможности того, насколько трудоспособное население может эффективно пользоваться ими. Здесь понятие возможности эффективного использования означает предложение населению и предпринимателям на выгодных условиях видов услуг, которые для клиентов доступны по стоимости, а для банков — экономически окупаемы. Подтверждением создания возможности эффективного использования служит то, что население и предпринимательские субъекты, ранее не имевшие такой возможности, начинают пользоваться банковскими услугами, и за счет этого увеличивается количество клиентов.

По Базовым индикаторам финансовой доступности, разработанным рядом международных институтов, финансовая доступность делится на три составные части.

Первая определяется наличием инфраструктуры, предлагающей пользование банковскими услугами через филиалы банков, мини-банки, банкоматы, платежные терминалы, а также дистанционно через интернет, мобильный телефон и другие устройства.

Вторая заключается в востребованности банковских услуг — наличии у населения и предпринимателей желания пользоваться предлагаемыми услугами.

Третья учитывает качество банковских услуг — непрерывное и безопасное предоставление банковских услуг, доступность их стоимости для большинства потребителей, доверие граждан к банкам и оказываемым ими услугам, наличие эффективной системы защиты прав потребителей банковских услуг.

Повышение уровня доступности банковских услуг достигается за счет ряда факторов. Во-первых, это оптимизация их стоимости посредством развития конкуренции и сокращения расходов. Во-вторых, улучшение физической доступности с помощью создания системы оказания клиентам первичных консультаций, внедрения цифровых видов банковских услуг и ряда других мер. И, в-третьих, создание эффективной системы защиты прав потребителей.

В соответствии с постановлением Президента одними из важных факторов обеспечения доступности банковских услуг являются разработка и реализация Концепции создания Национального банковского процессингового центра. Основными задачами этого центра определены построение и развитие обеспечивающей безопасности и бесперебойности проведения транзакций национальной розничной платежной системы, создание и развитие доступных платежных услуг, продвижение инновационных продуктов, в том числе бесконтактных и мобильных технологий, при осуществлении безналичных платежей, их внедрение в первую очередь в сфере социально-бытового обслуживания, транспорта, торговли, общественного питания, особенно в регионах, обеспечение взаимодействия с международными платежными системами.

Здесь уместно сказать, что создание Национального банковского процессингового центра не предусматривает своей целью установление государственной монополии. Наоборот, этим центром реализуются те проекты, которые не могут быть осуществлены частными процессинговыми центрами из-за необходимости вложения крупных средств и длительных сроков их возмещения, но зато способствуют переходу на новый этап развития системы безналичных расчетов. В будущем это станет толчком не только для пользователей услуг Национального банковского процессингового центра, но и для развития частных процессинговых центров и услуг розничных платежей.

С целью улучшения физической доступности постановлением предусмотрены конкретные меры. До 1 апреля предполагается внедрить механизм снятия на территории Республики Узбекистан наличной иностранной валюты, приобретенной физическими лицами на международные платежные карты, в пределах лимитов, установленных коммерческими банками. Также до 1 апреля необходимо внедрить систему дистанционного управления счетами физических лиц, обеспечивающую проведение ими операций по купле-продаже иностранной валюты и перевод денежных средств с международных платежных карт на срочные вклады в иностранной или национальной валюте. До 1 июля нужно завершить интеграцию отечественных платежных систем с основными международными платежными системами, обеспечивающими принятие платежных карт нерезидентов во всей сети платежных терминалов. С 1 июля намечено создать условия для беспрепятственного доступа в зону непосредственного обслуживания клиентов без предварительных разрешений и предъявления документов, подтверждающих личность, а также для получения предварительной консультации об оказываемых банковских услугах от администраторов первичного приема клиентов.

В этих целях от каждого банка требуется организовать деятельность образцового филиала, отвечающего требованиям данного постановления, в том числе оказывающего современные банковские услуги с разделением территории банка и его филиалов на

фронт-офисы, где непосредственно работают с клиентами, и бэк-офисы, то есть операционно-учетное подразделение, обеспечивающее работу отделов, участвующих в управлении активами и пассивами банка. Наряду с этим для создания больших удобств клиентам и широкого предложения им видов розничных услуг целесообразно разделить фронт-офисы на две части, то есть отдельные территории для обслуживания физических и юридических лиц.

Согласно постановлению, для повышения доступности банковских услуг от банков требуется изучить передовой международный опыт и внедрить новые виды банковских услуг и продуктов. При этом Ассоциации банков Узбекистана необходимо внести свой вклад путем продвижения инициатив по внедрению современных и передовых видов банковских услуг, способствующих развитию дистанционного банковского обслуживания, а также новых информационных технологий.

Наряду с этим планируется внести изменения и дополнения в нормативные документы Центрального банка по ведению кассовой работы. В свою очередь банки должны начать принимать меры по универсализации кассовых услуг, то есть по организации в кассах банков одновременного проведения всех услуг, включая операции по доходам и расходам в национальной и иностранной валюте.

В соответствии с постановлением в течение 2018 года с целью расширения банковской инфраструктуры будет обеспечено открытие 23 филиалов, 93 мини-банков, 367 круглосуточных автоматизированных пунктов обмена валюты в активно посещаемых туристами местах, а также установлено 1 045 банкоматов. С этой целью банкам совместно с хокимиятами необходимо своевременно принять меры по выделению им в установленном порядке земельных участков для создания этих объектов инфраструктуры.

Отметим, что льготы по таможенным платежам, предоставляемые при ввозе коммерческими банками и процессинговыми организациями оборудования, комплектующих, программного обеспечения и других материалов, действуют до 1 января 2020 года. А значит, коммерческим банкам целесообразно воспользоваться ими заблаговременно.

Важные меры предусмотрены в постановлении главы государства по защите прав потребителей.

Во-первых, обеспечение доступности банковских услуг и защита прав их потребителей определены как основные задачи Центрального банка Республики Узбекистан. При этом в сфере защиты прав потребителей ЦБ обращает особое внимание на выявление системных недостатков банковской системы и нарушений прав потребителей банковских услуг, а также их предотвращение, на привлечение к ответственности кредитных организаций, допустивших нарушения прав потребителей банковских услуг. В этой связи коммерческие банки должны принять необходимые меры по предотвращению нарушений прав потребителей.

Во-вторых, до 1 мая 2018 года будет разработано и утверждено Положение о минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг.

Анализ состояния работы с обращениями показывает, что за истекший период нынешнего года от физических и юридических лиц поступило всего 4 658 обращений по деятельности банковской системы. Следует особо отметить, что основная часть из них касается таких направлений работы банков, как непринятие мер по своевременному устранению выявленных недостатков, предоставление клиентам неполной, неточной и неправильной информации, грубое отношение с клиентами со стороны неквалифицированных и безответственных банковских работников на местах.

Хотя в обращениях указаны имеющиеся проблемы и недостатки, руководством банков не приняты надлежащие меры по их устранению, в результате чего количество жалоб и заявлений растет за счет повторных.

Проблемы физических и юридических лиц, с которыми они сталкиваются в коммерческих банках, решаются после обращения в Виртуальную приемную Президента, что свидетельствует об искусственном создании этих проблем в банках.

Изучение показывает, что большинство поступивших обращений относится к вопросам выделения кредитов. Они касаются предоставления информации по кредитным услугам, порядка получения кредита, условий его выдачи. Если бы работники банков

своевременно и в вежливой форме давали квалифицированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие нормативно-правовые документы, то клиенты не обращались бы с жалобами в Виртуальную приемную. Так, 1 535, или 35 процентов обращений, поступивших с начала года, разрешены путем разъяснения.

Постановлением предусмотрен и ряд мер в сфере кредитования.

С 1 июля банки должны создать условия для прозрачной регистрации и рассмотрения кредитных заявок с указанием пошаговой процедуры принятия решения и порядка оповещения о выдаче или мотивированном отказе в выдаче кредита (микрозайма). Для этого с помощью создания электронной системы по отправке заказов клиентами через корпоративные веб-сайты банков, специальные мобильные приложения и автоматизированные банковские системы будет внедряться система, позволяющая дистанционно регистрировать и обслуживать эти кредитные заявки, а также наблюдать за состоянием заявок посредством смс-сообщений и электронной почты.

Во-вторых, кредитным организациям запрещается начислять проценты, взимать комиссии и неустойку (штраф, пеню), применять иные меры ответственности по договорам микрозайма, а также кредитным договорам, заключенным ломбардами, в сумме более половины размера заимствования в год. Также запрещено взыскивать платежи за рассмотрение кредитных заявок, обслуживание ссудных счетов, выдачу кредитов, а также неустойки за досрочное погашение кредитов (микрозаймов) физическими лицами и субъектами малого предпринимательства.

В-третьих, необходимо расширить права филиалов по самостоятельному принятию решений о выдаче кредита без дополнительного согласования с головным банком.

В-четвертых, до 1 мая Центральным банком будут внесены в Кабинет Министров предложения об изменениях и дополнениях в законодательство, предусматривающих предоставление права коммерческим банкам выдавать микрозаймы.

С вступлением этих изменений и дополнений в силу банки будут иметь возможность внедрять микрозаймы для предоставления их клиентам. Также будут разработаны проекты договоров по выделению микрозаймов с четким указанием в них, что

процентные ставки по данной услуге, взимаемая плата за услугу и штрафы не должны превышать 50 процентов объема микрозайма.

В-пятых, до 1 мая кредитными бюро будет создана скоринговая модель и внедрен порядок, при котором для изучения заемщиков, обратившихся за получением кредита, банки могут рассматривать заявки с использованием этой или собственной модели. Это позволит оценить кредитоспособность потенциального заемщика и сократить сроки выдачи кредитов (микрозаймов) физическим лицам и субъектам малого предпринимательства.

Пока скоринговый анализ ограничивается лишь кредитной историей заемщика и предоставленными им сведениями. Цель повышения качества и степени точности скорингового анализа предполагает получение от государственных органов информации, позволяющей оценить платежеспособность и платежную дисциплину заемщика.

Согласно постановлению, до 1 января 2019 года предусмотрено создать Единую межведомственную информационную систему обработки и электронного обмена данных между государственными органами и кредитным бюро. Через эту систему будет обеспечиваться поступление в кредитное бюро информации о начислениях для граждан в накопительной пенсионной системе, начислениях страховых взносов граждан во внебюджетный Пенсионный фонд при Министерстве финансов, начислениях задолженности по налоговым и иным обязательным платежам, физических лиц и субъектах предпринимательства для их идентификации, об имуществе и иных полученных доходах физических лиц, о финансовом состоянии юридических лиц.

Внедрение такой информационной системы послужит формированию условий для оперативного и объективного осуществления процесса кредитования клиентов.

В завершении хочется отметить, что повышение доступности банковских услуг и впредь останется одной из основных задач Центрального банка. Осуществляемая в соответствии с данным постановлением главы государства работа станет первым шагом в этом направлении. В будущем Центральный банк разработает Базовые индикаторы повышения доступности банковских услуг, и на их основе будет даваться общая оценка деятельности банков.

Центральный банк продолжит содействовать созданию здоровой конкурентной среды в банковской системе и расширению инфраструктуры, эти меры будут осуществляться в рамках повышения доступности банковских услуг и защиты прав их потребителей. При этом все меры, предпринимаемые Центральным банком в данной сфере, будут реализовываться не с целью снижения доходности банков, а для обеспечения устойчивости всей банковской системы.

*(Источник: газета «Народное слово»)*