

TIJORAT BANKLARIDA MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI

Tursunov Faridun Mustafoyevich

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, "Bank ishi" kafedrası assistenti

tursunovfaridun4330@gmail.com

Alimjonov Amirjon Alijonovich

Samarqand iqtisodiyot va servis institut talabasi

Safarov Abbos Avaz o'g'li

Samarqand iqtisodiyot va servis institut talabasi

Annotatsiya: Ushbu maqolada masofaviy bank xizmatlarining bank faoliyatigadgi ahamiyati, ularni ko'rsatish kanallari va buni yanada kengaytirish imkoniyatlariga oid ilmiy-nazariy qarashlar o'rganib chiqildi. O'zbekiston tijorat banklari amaliyotida masofaviy bank xizmatlarining rivojlanish holati to'plangan statistik ma'lumotlar asosida tahlil qilingan. Tijorat banklarining raqobatbardoshligini ta'minlashda eng samarali yo'l mijozlarning unga bo'lgan ishonchini qozonish va ular uchun barcha qulayliklarni yaratish, shuningdek, xizmatlar turi, sifati va tezkorligini oshirish hisoblanadi.

Kalit so'zlar: masofaviy bank xizmatlari, internet-banking, mobil-banking, Bank-mijoz, onlayn-banking

KIRISH

Tijorat banklarining raqobatbardoshligini ta'minlashda eng samarali yo'l mijozlarning unga bo'lgan ishonchini qozonish va ular uchun barcha qulayliklarni yaratish, shuningdek, xizmatlar turi, sifati va tezkorligini oshirish hisoblanadi. Banklar raqobatbardoshlikni ta'minlashi uchun zamonaviy bank xizmatlarini joriy etishga, yangi texnologiyalardan foydalanishga yanada ko'proq ehtiyoj sezmoqdalar. Xususan bu borada O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.Mirziyoev o'z nutqida "...bank tizimini rivojlantirish uchun bu yil keskin choralar ko'rishimiz lozim. 2020 yildan boshlab har bir bankda keng ko'lamli transformatsiya dasturi amalga oshiriladi. Bu borada banklarimizning kapital, resurs bazasi va daromadlarini oshirish alohida e'tiborimiz markazida bo'ladi" deya, ta'kidlab o'tgan edilar [1]. Yuqoridagilarni inobatga olgan holda, so'ngi yillarda bank tizimini erkinlashtirish va erkin raqobat sharoitiga moslashtirish ko'zda tutilgan bir qator hujjatlar qabul qilindi. Xususan, 2018 yil 23 martda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining «Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha choratadbirlar to'g'risida»gi 3620-sonli Qarori qabul qilinishi bank xizmatlarini ko'rsatishda mavjud muammolar va banklar tomonidan amalga oshirilishi lozim bo'lgan chora-tadbirlarni belgilab berdi [2]. Jumladan, naqd pulsiz to'lovlarni amalga oshirishda innovasion mahsulotlarni, shu jumladan, bevosita muloqotsiz va mobil texnologiyalarni rivojlantirish hamda ilgari surish; bevosita muloqotsiz va mobil texnologiyalarni, birinchi navbatda, ijtimoiy-maishiy xizmat ko'rsatish, transport, savdo, umumiy ovqatlanish sohalarida, ayniqsa, hududlarda joriy etish; xalqaro to'lov tizimlari bilan o'zaro hamkorlikni ta'minlash va boshqalar.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR TAHLILI

Mavzuga oid bir qator olimlarning tadqiqot ishlari bilan yaqindan tanishib chiqildi. Ularda olimlarning masofaviy bank xizmatlariga odi fikr mulohazalari tahlil qilindi. Xususan, Rus iqtisodchi olimi V.K.Spilnichenkoning fikricha «Bank hisobvarag‘iga masofadan xizmat ko‘rsatish bu informasion xizmatlarning kompleksi va mijozning hisobvarag‘i bo‘yicha operatsiyalarni uning bankka tashrif buyurmasdan bergan topshirig‘iga asosan bajarishdir. Bank hisobvarag‘iga masofadan xizmat ko‘rsatish tizimi telekommunikatsiya tizimi orqali bankning ma‘lumotlar bazasiga mijozning murojaatiga asoslanadi [4]. N.I.Lixodeyeva esa bank hisobvarag‘iga masofadan xizmat ko‘rsatish tizimini mijoz tomonidan komp‘yuter texnologiyalaridan foydalangan holda bankka tashrif buyurmasdan ya‘ni masofadan buyurtalar asosida bank xizmatlarini taqdim etish texnologiyasi sifatida e‘tirof etgan [5]. K.A.Zabrodskaia, A.O.Zaxarova “Masofaviy bank xizmatlari – bankning mijozlariga bank hisobvarag‘iga masofadan xizmat ko‘rsatish orqali optimal sharoit yaratish faoliyatidir” [6]. Yuqordagi fikr-mulohazalarni umumlashtirgan holda Bank hisobvaraqlariga masofadan xizmat ko‘rsatish tizimlari – bu mijozning masofadan bergan topshiriqlariga asosan (bankka kelmasdan) bank xizmatlarini taqdim etish texnologiyalari sifatida ta‘rif berish mumkin.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Ilmiy ishni amalga oshirishda tijorat banklarining masofaviy xizmatlarini rivojlantirishda olimlar va soha vakillari bilan suhbat, ularning yozma va og‘zaki fikr-mulohazalarini tahlil qilish, ekspert baholash, jarayonlarni kuzatish, iqtisodiy hodisa va jarayonlarga tizimli yondashuv, muallif tajribalari bilan qiyosiy tahlil o‘tkazish orqali tegishli yo‘nalishlarda xulosa, taklif va tavsiyalar berilgan.

TAHLIL VA NATIJALAR So‘ngi yillarda mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash, ularga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish maqsadida banklar tumonidan turli innovation bank xizmatlari taklif qilinmoqda. Xususan, masofadan bank xizmatini ko‘rsatuvchi an‘anaviy «Bank-mijoz» tizimi respublikamizda keng tarqalgan bo‘lib, barcha banklarda tatbiq qilingan. Ushbu tizimni qo‘llash uchun mijozning kompyuterida maxsus dastur o‘rnatilib, aloqa kanallari orqali bankning axborot tizimi bilan o‘zaro muloqot ta‘minlanadi. Ammo «Bank-mijoz» tizimini qo‘llashda muayyan ish joyiga bog‘lanish hamda ixtisoslashtirilgan dasturlardan foydalanish zarurligi sababli, ushbu tizimdan foydalanish imkoniyati cheklangan. Shuning uchun Internet tarmog‘i va oddiy brauzer, ya‘ni mijozni tarmoqqa kirishini ta‘minlovchi keng tarqalgan dastur orqali ishlashini ta‘minlovchi onlayn-banking (internetbanking) tizimi keng qo‘llaniladi. Internet-banking texnologiyasi bank uchun ham, mijozlar uchun ham qo‘shimcha qulayliklar yaratadi. Jumladan, mijoz o‘z hisobvarag‘i bo‘yicha bank amallarini bajarish uchun bankka bormasdan, Internet orqali xohlagan joyidan, xohlagan vaqtda bajarish imkoniyatiga ega bo‘lib, hisobvarag‘ining holati, mablag‘ning kelib tushishi, to‘lovlarning aks ettirilishi kabi amallar haqida ma‘lumotlarni olishi mumkin. Bu esa mijoz uchun o‘z vaqti va mablag‘ini tejash, manzilning uzoq-yaqinligiga qaramasdan bankni ixtiyoriy ravishda tanlash va o‘z mablag‘larini tezkor boshqarish afzalliklarini yaratadi. Shuningdek, “Uzcard” banklararo to‘lov tizimi ishtirokchilari bo‘lgan tijorat banklari bilan hamkorlikda “on-line” rejimida ishlaydigan milliy texnologik platformani yaratilishi Internet-banking xizmatlari orqali real vaqt ichida mijoz o‘z kartochka hisobvaraqlarini boshqarishi, kommunal va boshqa to‘lovlarni amalga oshirishi uchun imkoniyatini beradi.

2013 yil 1 sentyabridan boshlab Yagona Umumrespublika Protsessing Markazi va “CLICK” kompaniyasining UZCARD-CLICK qo‘shma loyihasi hayotga tatbiq etildi. Mazkur loyiha doirasida O‘zbekistondagi istalgan bankning barcha UZCARD online plastik kartalari foydalanuvchilari istalgan bank yoki infokioskda UZCARD SMS-axborot berish xizmatini mobil telefonga ulashlari mumkin. So‘ngra SMSaxborot berish xizmati ulangan mobil telefondan bepul USSD so‘rovini jo‘natib, o‘z UZCARD online plastik kartasini tizimga bog‘lash zarur. Shundan keyin foydalanuvchi mobil telefon orqali plastik kartadan to‘lovni amalga oshira oladi. Barcha to‘lovlar vositachilik haqisiz amalga oshirilishi mazkur loyihaning farqlanuvchi xususiyati hisoblanadi. Online plastik kartalar foydalanuvchilariga innovasion xizmatlarni taqdim etayotgan bunday zamonaviy loyihalarni joriy etish ko‘p jihatdan mamlakatimizda naqd pulsiz hisob-kitoblar tizimining rivojlanishiga imkon yaratmoqda. Mamlakatimizda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish barcha banklar tomonidan doimiy ravishda chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda. Anu shu choratadbirlar samarasi o‘laroq, 2020 yil 1 yanvaro holatiga xizmatdan foydalanuvchilar umumiy soni 10 mln. dan ortgan.

Bugungi kunda mamlakatimizda shiddat bilan rivojlanayotgan masofaviy bank xizmatlarining rivojlanish bosqichi uning jozibadorligini o‘zida namoyon qiladi. Masofaviy bank xizmatlari aholining ishonchiga kirishi bilanoq mamlakatimizda keng tarqala boshladi. Masofaviy bank xizmatlarini rivojlanishida to‘lov tizimi muhim ahamiyat kasb etadi. Bunda to‘lov tizimini rivojlanishi yillar o‘tib masofaviy bank xizmatlarini paydo bo‘lishiga turtki bo‘ldi. Bugungi kunda to‘lovlarni amalga oshirish imkonini beruvchi “Peyme”, “Click” “M-bank”, “uPAY”, “Paynet” va boshqa to‘lov xizmatlari yo‘lga qo‘yilgan bo‘lib, mijozlar plastik kartalaridan uyali telefonlar orqali ko‘rsatilgan xizmatlar uchun (mijoz o‘zining va boshqa yaqinlarining mobil telefonlari balansini to‘ldirish, internet, web-saytlar, kabel televideniyesi) to‘g‘ridan to‘g‘ri kommunal to‘lovlarini amalga oshirish hamda bank plastik kartasidagi mablag‘larni boshqarish imkoniyatiga ega bo‘ldilar.

O‘zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini rivojlanish istiqbollari bo‘yicha olib borgan tahlillar natijasida quyidagi taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi:

XULOSA VA TAKLIFLAR O‘zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini rivojlanish istiqbollari bo‘yicha olib borgan tahlillar natijasida quyidagi taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi: 1. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish, mijozlarga masofadan turib xizmat ko‘rsatish tizimini rivojlantirish bo‘yicha har bir tijorat banki o‘zining strategik dasturini ishlab chiqish kerak. Mazkur dasturda qadamma-qadam barcha xizmat turlarini masofaviy hamda onlayn rejimga o‘tkazish bo‘yicha yo‘l xaritasi ishlab chiqish kerak bo‘ladi. Mazkur yo‘l xaritasida belgilangan vazifalarni moliyalashtirish manbasi, amalga oshirish muddatlari, amalga oshirish uchun mas‘ul boshqarma hamda loyihani ishga tushirish muddati kabilar keltirib o‘tilishi zarur. 2. Xozirgi kunda tijorat banklari tomonidan masofaviy tarzda ko‘rsatiladigan xizmat turlariga kommunal va boshqa to‘lovlar, kartadan-kartaga pul o‘tkazmalari, onlayn konversiya, onlayn omonat xizmatlari, shuningdek, ayrima banklarda chakana kreditlash xizmatlari yo‘lga qo‘yilgan bo‘lib, keyingi bosqichda ularning turini ko‘paytirish maqsadga muvofiqdir. Xususan, xalqaro pul o‘tkazmalariga integarsiyalashuv orqali xorijga mablag‘larni jo‘natish va qabul qilish, plastik kartalar virtual emmisiyasi xizmatini kiritish kablar shular jumlasidandir. 3. Masofaviy bank xizmatlarini rivojlanishi mijozlarni identifikatsiya qilishga bo‘lgan zaruriyatni yuzaga chiqarishi tabiiy holat. Shuni inobatga olgan holda, barcha mobil-bank xizmatlariga mijozga xizmat ko‘ratishda xodimni identifikatsiya qilish zaruriyati yuzaga

kelganda, Ichki ishlar vazirligi ma'lumotlar bazasidan integratsiya qilish imkoniyatlarini yaratib berish maqsadga muvofiq bo'ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI (REFERENCES):

1. Murojaat (2018) O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoevning Oliy Majlisga Murojaatnomasi, Xalq so'zi gazetasining 23 dekabr soni
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 23 martdagi «Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida»gi 3620-sonli Qarori
3. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bank statistik byuleteni, 2018-2020 yillar.
4. Шарипова Нигина Джоракуловна, Джураев Искандар. (2024). СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ МЕХАНИЗМОВ ТРАНСФОРМАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ. Эфиопский международный журнал многопрофильных исследований , 11 (04), 66–68.
5. Sharipova Nigina Jorakulovna. Maksudov Orif Shakirovich , (2023). THE IMPORTANCE OF MONETARY REFORMS. Ethiopian International Journal of Multidisciplinary Research, 10(12), 880–883.
6. Шарипова Нигина Джуракуловна Самаркандский институт экономики и сервиса Ассистент. (2023). ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ. Zenodo.
7. Шарипова, Н.Д. Акобиров, А.П., и (2023). ДАЛЬНЕЙШЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ КОММЕРЧЕСКИМИ БАНКАМИ. SCHOLAR , 1 (35), 66–73.