

## BANK TIZIMIDA MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISHNING ZAMONAVIY ISTIQBOLLARI

Egamova Maxfirat Esanovna

Toshkent shahri, Toshkent Moliya Instituti Bank ishi kafedrası PhD dos

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7483088>

*Anatatsiya.* Ushbu maqolada masofaviy bank xizmatlarining bank faoliyatidagi ahamiyati, ularni ko'rsatish kanallari va buni yanada kengaytirish imkoniyatlariga oid ilmiy-nazariy qarashlar keltirib o'tildi.

**Kalit so'zlar:** masofaviy bank xizmatlari, internet-banking, Bank-mijoz, onlayn-banking, "Mobil-banking" (WAP-banking), "SMS-banking", "Uzcard".

### MODERN PROSPECTS OF THE DEVELOPMENT OF REMOTE BANKING SERVICES IN THE BANKING SYSTEM

**Abstract.** This article presents scientific and theoretical views on the importance of remote banking services in banking activities, the channels of their provision and the possibility of further expanding it.

**Keywords:** remote banking services, internet banking, Banking-Client, online banking, "Mobile banking" (WAP-banking), "SMS banking", "Uzcard".

#### KIRISH

Bugungi kunda, O'zbekiston Respublikasi bank tizimini rivojlantirish oldida turgan asosiy vazafalardan biri bu bank xizmatlari sifatini oshirish, xizmatlar ko'lamini kengaytirish va ularni rivojlangan davlatlar banklari darajasiga yetkazishdan iboratdir.

Yurtboshimiz ta'biri bilan aytganda, bu borada zamonaviy bank xizmatlarini rivojlantirish va bank xizmatlarini ommabopligiga alohida e'tibor qaratish lozim. O'zbekiston Prezidentining 2017 yil 7 fevraldagi farmoni bilan qabul qilingan "2017–2021 yillarda O'zbekistonni rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasi"da ham "bank tizimini isloh qilish, banklar depozit bazasining kapitalizatsiyasini chuqurlashtirish va barqarorligini oshirish, ularning moliyaviy barqarorligini va ishonchligini mustahkamlash, istiqbolli investision loyihalar hamda kichik biznes va tadbirkorlik sub'ektlarini kreditlashtirishni yanada kengaytirish" vazifasi belgilab berilgan.

Darhaqiqat, tijorat banklari xizmatlar bozorining rivoji nafaqat xalq xo'jaligiga kapitalni taqsimlashga, balki aholiga axborot berish, to'lovlarni tezlashtirish va boshqa bir qancha qulaylik va imkoniyatlarni yaratib beradi. Shu asosda bizning oldimizda bank xizmatlari sohasida xorijiy davlatlar tajribasini o'rganish va ushbu tajribaning ijobiy jihatlarini O'zbekiston bank tizimidagi ichki holatdan kelib chiqib joriy etish bugungi kunning dolzarb masalalaridan hisoblanadi.

Yuqoridagilarni inobatga olgan holda, so'ngi yillarda bank tizimini erkinlashtirish va erkin raqobat sharoitiga moslashtirish ko'zda tutilgan yana bir qator hujjatlar qabul qilindi. Xususan, 2018 yil 23 martda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora tadbirlar 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. 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.

## **ASOSIY QISM**

Zamonaviy axborot texnologiyalari, yangi bank mahsulotlari va xizmatlarining joriy etilishi, mamlakatimiz bank xizmatlari bozori kengayishiga sharoit yaratmoqda. Respublikamizda bozor iqtisodiyoti munosabatlari rivojlangani sari tijorat banklari ham chakana amaliyotlar, mijozlarga taqdim etiladigan xizmatlar turini oshirish orqali o'z faoliyatini diversifikatsiyalashga erishmoqda.

So'ngi yillarda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, ularga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirish maqsadida banklar tumonidan turli innovasion bank xizmatlari taklif qilinmoqda. Ayni paytda barcha tijorat banklari Internet tarmog'ida o'zlarining veb-saytlarini ochib, uni bankning faoliyatiga oid ma'lumotlar, yangi xizmat turlari va shartlari, mijozlar manfaatiga tegishli axborotlar bilan muntazam boyitib bormoqda. Markaziy bank veb-sayti orqali esa davlat interaktiv xizmatlari ko'rsatish yo'lga qo'yilgan. Aholi o'rtasida mobil telefonlardan foydalanishning kengayib borishi banklar tomonidan "Mobil-banking" (WAP-banking) va "SMS-banking" xizmatlari yo'lga qo'yilishiga olib keldi. Bank hisob-varaqlarini masofadan boshqarish tizimlari (Bank-Mijoz, Internet-banking, Mobil-banking, SMS-banking va boshqalar)ni respublika miqyosida doimiy takomillashtirib borish bo'yicha ishlar barcha banklar tomonidan tizimli ravishda amalga oshirilishi, bir tomondan milliy bank tizimining rivojlanish tendensiyalaridan guvohlik bersa, boshqa tomondan respublika iqtisodiyotida bozor mexanizmlarining yanada mustahkamlanishiga sharoit yaratadi.

Shuningdek, 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 hisob varag'i bo'yicha bank amallarini bajarish uchun bankka bormasdan, internet orqali xohlagan joyidan, xohlagan vaqtda bajarish imkoniyatiga ega bo'lib, hisob varag'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 hisob-varaqlarini boshqarishi, kommunal va boshqa to'lovlarni amalga oshirishi uchun imkoniyatini beradi.

## **TAHLIL VA NATIJALARI**

2019 yilning 1 yanvar holatiga bank hisob-varaqlarini masofadan boshqarish tizimlaridan foydalanuvchilar soni 2018 yilning boshiga nisbatan qariyb 1,0 barobarga oshib, 3,4 mln ni tashkil qildi. Shundan bank plastik kartochkalari va bank depozit hisob-varaqlari bo'yicha bank hisob-varaqlarini masofadan boshqarish tizimlaridan foydalanuvchi jismoniy shaxslar soni 7,6 mln.dan ortiqni, bank hisob-varaqlarini masofadan boshqarish tizimlaridan foydalanuvchi yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar soni 360 mingni tashkil etdi.

O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotiga ko'ra, 2018 yil yakunida tijorat banklari tomonidan jalb etilgan depozitlarning umumiy hajmi 2017 yilga nisbatan 25,2 foiz oshib, 44,6 trln. so'mni tashkil etgan. Shuningdek, zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan keng foydalangan holda ko'rsatilayotgan bank xizmatlari sifati va ko'lamining kengayishi hisobiga 2018 yilda bank xizmatlari hajmi 1,2 barobar oshib, ularning jami moliyaviy xizmatlar tarkibidagi ulushi 88 foizga yetgan va foydalanuvchilar soni o'sish dinamikasiga ega.

Jumladan, "Internet-banking" va "Bank-mijoz" dasturiy majmuasi xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 135,6 mingtadan ortgan bo'lsa, "Mobil-banking" va "SMS banking" xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 1 906,5 mingtani tashkil etgan.

Mamlakitimizda 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.

Ma'lumotlar shuni ko'rsatadiki, bugungi kunda bank tizimida chakana mijozlarga ko'rsatiladigan bank xizmatlari salmog'i yildan-yilga oshib bormoqda. Shunga qaramay, G'arb mamlakatlarida keng foydalaniladigan bank kredit kartalari bilan, qimmatli qog'ozlar bilan, "Internet-banking" orqali jismoniy shaxslarga ko'rsatiladigan bank xizmatlari ko'lamini sust rivojlanmoqda.

O'zbekistonda chakana bank xizmatlari bozorini takomillashtirishga qaratilgan strategik maqsadga erishishda bank faoliyati quyidagi yo'nalishlarga qarab rivojlantirib borilishi lozim:

- bank xizmatlarini yetkazib berish jarayonini bir standartga solish va avtomatlashtirish.
- zamonaviy sotishni joriy etish strategiyasini ishlab chiqish, bunda filiallar tizimini rivojlantirish va optimallashtirish.
- bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish va ular sifatini oshirish.

Ushbu vazifalarning bajarilishi bank xizmatlari bozorini yanada takomillashtirish va bank mijozlari talabini qondirishga imkon yaratadi, deb hisoblaymiz.

Xulosa qilib aytganda, 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, ayrim 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.

## REFERENCES

1. 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
2. Ikramova N.R. O'zbekistonda chakana bank xizmatlari: xorij tajribasi va rivojlanish istiqbollari. "Iqtisodiyot va innovasion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 1, yanvar-fevral, 2014 yil.
3. Трофимов Д. В. Конкуренентоспособност розничних банков (Електронний ресурс) Д. В. Трофимов Управление экономическими системами. – 2013. – №58. – Режим доступа: <http://uecs.ru/finans-i-kredit>;
4. Никоноров В. В. Развитие розничних услуг коммерческих банков как основа повишений их конкурентоспособности: автореф. канд. экон. наук: 08.00.10. - Волгоград: 2008.
5. Омонов А.А. Тижорат банкларининг ресурсларини самарали бошқариш масалалари. 08.00.07 – "Молия, пул муомаласи ва кредит" иктисод фанлари доктори илмий даражасини олиш учун тақдим этилган диссертация автореферати. Toshkent, 2008.