



TIJORAT BANKLARI TOMONIDAN MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI KO'RSATISHNING AMALIY HOLATI

Xudayberganova Zarofat Zaxidovna

Toshkent moliya instituti

"Bank hisobi va audit" kafedrasida katta o'qituvchisi PhD

Email: xudoyberganova_zarofat@tfi.uz

+998909240550

MAQOLA HAQIDA

Qabul qilindi: 24-sentabr 2023-yil

Tasdiqlandi: 26-sentabr 2023-yil

Jurnal soni: 8

Maqola raqami: 2

DOI: <https://doi.org/10.54613/ku.v8i8.793>

KALIT SO'ZLAR/ Ключевые слова/

keywords

Masofaviy bank xizmatlari, Inflyatsiya, moliyaviy butik, SMS-banking, Internet-banking, Tap-to-phone tizimi, Mobil-banking, Supermarket-banking, moliyaviy savodxonlig

ANNOTATSIYA

Maqolada tijorat banklari tomonidan masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatishning tashkiliy-iqtisodiy asoslari bilan bog'liq bo'lgan dolzarb muammolar aniqlangan va ularni hal qilishga qaratilgan ilmiy takliflar ishlab chiqilgan.

Kirish. Jahonda aholiga sifatli masofaviy bank xizmatlari ko'rsatishda raqobat kurashining yanada ortib borishiga, tijorat banklari faoliyati samaradorligining xalqaro darajadagi reytingini baholashga e'tibor qaratilmoqda. Jahon banki hisobotlariga ko'ra «pandemiya raqamli bank xizmatlaridan ilk foydalanuvchilar sonining 40 foizi onlayn-banking xizmatidan foydalangan bo'lib, Sharqiy Osiyo va Tinch okeani mintaqasida – 54 foiz, Lotin Amerikasi va Karib havzasi mintaqasida – 15 foiz, Yevropa va Markaziy Osiyo mintaqasida – 10 foizni tashkil etdi»¹. Tijorat banklari tomonidan masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatish jarayonidagi nomuvofiqliklarning mavjudligi va masofaviy bank xizmatlari ko'rsatish sifatining turli darajada ekanligi ushbu sohaga alohida e'tibor qaratilishini taqozo etmoqda.

Jahonda tijorat banklari tomonidan masofaviy xizmatlar ko'rsatishni rivojlantirish hamda yangi zamonaviy bank xizmatlarini joriy qilish va ularning sifatini oshirishga qaratilgan ilmiy izlanishlarga e'tibor qaratilmoqda. Tijorat banklari masofaviy bank xizmatlarini kengaytirish, banklar tomonidan masofaviy xizmatlarni mijozlarga yetkazish madaniyatini oshirish aholi keng qatlamining bankka bo'lgan ishonchini oshirish, banklar tomonidan yirik mijozlarni jalb qilish va ularning talab va takliflarini e'tiborga olgan holda yangi masofaviy xizmat turlarini taklif etish, mijozlarning fikrini doimiy e'tiborga olgan holda xizmat ko'rsatish masalalari bo'yicha ilmiy tadqiqotlar olib borilmoqda.

Adabiyotlar tahlili. Ma'lumki, banklar tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlari nazariyasi tarixi qator bosqichlarni bosib o'tgan. Bank xizmatlari nazariyasi rivojlanishini boshlang'ich bosqichida X.Duglas² va G.Brayanning ilmiy ishlari banklar xizmati bozori hamda uning bank xizmatlari segmentini o'rganishga bag'ishlangan. Ikkinchi bosqichda, mamlakatlarning iqtisodiyot tizimlari faoliyatini xususiyatlarini hamda boshqa omillarning bank xizmatlari bozoriga ta'sirini tadqiq etishga bag'ishlangan F.Derek³ O.Donnel, E.Ballarini ilmiy ishlarida aks etadi. Keyingi 3-bosqichda «Moliyaviy supermarket» va «moliyaviy butik» g'oyalari bo'yicha fikrlar ilgari surilgan. Bank xizmatlari bozorida mavjud ko'rsatilayotgan elektron xizmatlar keng tarqalgan bo'lib, banklarning birlashish va singib ketish holatlari ko'paydi. Bu borada D.Jentle, J.Sinki⁴, P.Rouz ilmiy ishlarini alohida ta'kidlab o'tish mumkin.

Tijorat banklarining masofaviy xizmatlari bo'yicha biz qator MDH davlatlari olimlarining ham qarashlarini o'rganib chiqishga harakat

qildik. Albatta, bu sohada rossiyalik olimlarning asarlarida turlicha yondashuvlarni ko'rishimiz mumkin. Rossiyalik iqtisodchi olimlar tijorat banklarining masofaviy xizmatlari to'g'risida ko'pchilik bildiradigan fikr atrofida fikrlar bildirishini ko'rishimiz mumkin. Iqtisodchi olim I.I.Bichkova «tijorat banklarining masofaviy xizmatlarini aksariyat hollarda mijozning bankga bormasdan kompyuter texnologiyalari va telefon tarmog'i orqali topshirig'iga asosan amalga oshirilishi»⁵ deb qaraydi. O.I.Lavrushin «banklarning masofaviy xizmatlari bu bankning o'z mijozlari (jismoniy va yuridik shaxslar)ga turli bank operatsiyalariga masofadan turib ruxsat berish bo'yicha kompleks xizmatlaridir»⁶ degan ta'rif beradi. Shuningdek, O.I.Lavrushinning fikricha, «bank operatsiyalari bank funksiyalarining amaliyotda amalga oshirilishi bo'lsa, bank xizmatlari esa bir yoki bir necha operatsiyalarning bank mijozni topshirig'iga asosan va ma'lum to'lov evaziga amalga oshirilishini ko'zda tutadi degan qarashni o'rtaga suradi»⁷. Albatta, tijorat banklarining masofaviy xizmatlari o'zining qo'llanilishi va bajarilishi jihatdan masofadan amalga oshiriladigan xizmatdir. Ammo, prof. O.I.Lavrushinning yuqorida keltirib o'tgan fikrlari bizni bank operatsiyalari, bank xizmatlari va mahsulotlari to'g'risida qisqacha bo'lsada fikrimizni bayon qilishga undaydi.

Rossiyalik olimlar A.M.Tavasiyev, T.Y.Mazurina, V.B.Bichkovlarning fikricha, «bank xizmatlari bank operatsiyalariga qo'shimcha hisoblanib ularga bank operatsiyalarining qo'shimcha bir turi sifatida qarash mumkin. Ushbu olimlarning fikri bo'yicha bank xizmatlari va bank operatsiyalari o'rtasida farq mavjud emasdek tuyuladi. Lekin biz bilamizki, bank bank faoliyati mijozlar va ularning talablarini qondirish bilan bog'liq. Shuning uchun banklar operatsiyalarni amalga oshirish uchun mijozlarga qanday va qaysi turdagi xizmatlar ko'rsatishi mumkinligini belgilab olishi, ularni mijozlarga yetkazishi lozim»⁸. E.P.Jarkovskaya «...bank masofaviy xizmatlari bank ofisida aynan bank xodimi va mijoz ishtirokida emas balki, uyda, ish joyida, umuman mijozga qulay bo'lgan xohlagan joyda xizmat ko'rsatishdir»⁹ degan ta'rifni keltiradi. Mazkur olimning mijoz aynan bank ofisiga kelmasdan bank xizmatidan foydalanishi mumkinligi to'g'risidagi fikrlarini noto'g'ri deb unga e'tirof bildirib bo'lmaydi, chunki tijorat banklarining masofaviy xizmati mijoz tomonidan bank ortidan amalga oshiriladi. A.S.Goncharukning «Chakana bank xizmatlari – bu aholiga tijorat bilan bog'liq bo'lmagan shaxsiy, oilaviy ehtiyojlarini qondirish uchun standartlashtirilgan bank mahsulotlariga

¹ Jahon banki hisoboti <https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments> ma'lumotlari asosida.

² Duglas X. Bankovskaya politika v oblasti kreditovaniya. – M.: Slovo, 1971. – 508 s.

³ Дерек Ф. Глобальная стратегия банков. – М.: Экономика и финансы, 1990. – 385 с.

⁴ Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.

⁵ Бычкова И.И. Технологические инновации в продажах банковских продуктов / И. И. Бычкова, О. Г. Семенова // Современные технологии управления. - 2016. - №3 (63). - С. 55-62.

⁶ Лаврушин О.И. Деньги, кредит, банки: Учебник / Под ред. засл. деят. науки РФ, д-ра экон. наук, проф. О.И.Лаврушина. -М.: КНОРУС, 2016.- 576 с.

⁷ Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. М: Финансы и статистика, 2011. 454 с.

⁸ Тавасиев А.М., Т.Ю.Мазурина, В.Б.Бычков.Банковское кредитование.М.:ИНФРА-М.2012.507 с.

⁹ Жарковская Йе.П. Банковское дело.М.: ОМЕГА-Л. 2014. 413 с.

asoslangan xizmatdir»¹⁰.

Mahalliy olimlarimizdan prof. Sh.Z.Abdullayevaning¹¹ masofaviy bank xizmatlari to'g'risidagi fikrlariga e'tibor qaratadigan bo'lsak, ular axborot texnologiyalarining rivojlanishi internetda moliyaviy xizmatlar ko'rsatish imkoniyatini kengaytirayotganligi, ilg'or firmalar va tijorat banklari bugungi kunda bu imkoniyatdan foydalanishda mijozlarga masofadan turib xizmat ko'rsatish, elektron pullar hisobini amalga oshirish imkoniyatiga ega bo'layotganligiga, mamlakatimiz tijorat banklarida bank hisob-varaqlarini masofadan turib boshqarishni rivojlantirish kunning muhim masalalaridan biri ekanligiga e'tibor qaratgan. Prof. Sh.Z.Abdullayevaning tijorat banklari masofaviy xizmatlarida axborot texnologiyalar rivojlanishi, banklar va aynan ilhor zamonaviy internet xizmatlarini ko'rsatuvchi firmalar bilan hamkorlik masalasining muhim jihatlari mavjudligini bugungi kunning tablari ko'rsatmoqda. Chunki banklar o'zi bu sohada faoliyat olib borganidan ko'ra maxsus xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlarning xizmati ancha samarali bo'lishi mumkin.

Tijorat banklarining masofaviy xizmatlari bo'yicha o'z tadqiqotlarini olib borgan mahalliy olimlarimizdan yana biri Z.T.Mamadiyarovning fikricha, «...bank tizimida masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi, birinchidan, odamlar hayotidagi o'zgarishlar, yangi axborot texnologiyalarning joriy etilishi, ikkinchidan, bank operatsiyalarining avtomatlashtirilganligi bilan bog'liq»¹². Biz bank xizmatlarining rivojlanishi, jumladan, insonlar hayotini yengillashtiruvchi masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi sohasida tadqiqotchi Z.T.Mamadiyarov tomondan keltirilgan fikrni qo'llab-quvvatlaymiz. Jahonda, jumladan, mamlakatimizda ham axborot texnologiyalarining rivojlanishi banklarning masofaviy xizmatlarining ham rivojlanishiga turtki bo'lmoqda. Biz ushbu muallifning keltirgan fikriga qo'shimcha ravishda ta'kidlamochimizki, aynan globallashtirish jarayonlari banklarning masofaviy xizmatlarining rivojlanishi, ularning ommalashuvi va keng ko'lamda har yili yangi turdagi xizmat turlarining ko'payishiga zamin yaratmoqda.

Tijorat banklari xizmatlari, ayniqsa ular tomonidan amalga oshiriladigan chakana xizmatlari bo'yicha o'zining tadqiqot ishlarini olib borgan tadqiqotchilarimizdan X.Xudoyarova¹³ «bank chakana xizmatlari bozorini takomillashtirishga qaratilgan strategik maqsadga erishishda, chakana bank xizmatlarini yetkazib berish jarayonini bir standartga solish asosida zamonaviy, innovatsion «online» xizmat turlarini joriy etish orqali, bank chakana xizmatlari bozorini yanada takomillashtirish hamda bank mijozlari talabini qondirish» taklifini ilgari surish orqali tijorat banklarining masofaviy xizmatlarini yanada rivojlantirish muhim ahamiyatga ega ekanligiga urg'u berganligini ko'rishimiz mumkin. Tadqiqotchilarimizdan X.Xudoyarovning fikrlari shu jihatdan ijobiyki, bank xizmatlarining qaysi turi bo'lishidan qat'i nazar ular bank mijozlarining ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan. «Biroq, bank xizmatlari orasida bank masofaviy xizmatlarining ahamiyati katta, chunki u mijozning faoliyatini yengillashtiradi va uning bank bilan bog'liq ba'zi xarajatlarining kamayishiga olib keladi»¹⁴, mijoz faoliyatining tezlashuviga va boshqa qator ijobiy qulayliklarga zamin yaratadi.

Tadqiqot metodologiyasi. Ilmiy tadqiqotni bajarishda statistik guruhlash, induksiya va deduksiya, ekspert baholash, qiyosiy va trendli tahlil usullaridan foydalanildi. Ilmiy maqolani yozishda Respublika tijorat banklari tomonidan masofaviy xizmatlarni ko'rsatish yillar davomida rivojlanib borayotgan bo'lsa-da, ushbu xizmatlarning yanada taraqqiy topishida muammolar yo'q deb bo'lmaydi, ularni amaliy holatini tahlili usullardan foydalanish maqsadga muvofiq hisoblanadi.

Banklar tomonidan mijozlarga erkinliklar yaratish va ularga o'z-o'ziga xizmat ko'rsatishga o'tish tamoyili asosida keng ko'lamdagi masofaviy xizmat turlari taklif qilinmoqda. Xizmat ko'rsatishni elektronlashtirish, ularni unifikatsiyalash va mobilini oshirish davr talabiga aylanib bormoqda. Mijozlarga masofadan xizmat ko'rsatishning takomillashib borishi bank xizmatlari ichida mijozga telefon, modem va kompyuter yordamida bank operatsiyalarini o'tkazishga imkon beradi va bank xizmatlari tannarxini pasaytiradi, operatsiyalar tezligini oshiradi.

Tadqiqot natijalari. Respublikada innovatsion texnologiyalardan foydalanuvchilar bilan bir qatorda bank hisob-varaqlarini masofadan turib boshqarish tizimlaridan foydalanuvchilar soni ham kundan kunga ortib bormoqda. Axborot texnologiyalari yutuqlarini banklar faoliyatiga

dadillik bilan tatbiq etilishi hamda shular asosida mukammal dasturlar yaratilishi va bank xizmatlarini yo'lga qo'yilishining mustahkam platformasi yaratilgan bo'lib, bugungi kunda yangi zamonaviy axborot texnologiyalariga asoslangan dasturiy ta'minotlar amaliyotda foydalanilib kelinmoqda.

Shuningdek, mamlakat to'lov tizimini yangi texnologiyalardan foydalanishda bank mijozlariga o'z turgan joyidan, kompyuter yoki elektron aloqa tizimi bilan bank operatsiyalarini amalga oshirish imkoniyatlarini yaratadi. Yangi texnologiyalarga asoslangan masofaviy bank xizmatlari orqali bank mijoz o'z ish joyida yoki boshqa o'ziga qulay sharoitda to'lovlarni o'tkaza olishi, to'lov o'tishi bosqichlarini kuzatib turishi, hisobotlarni olish kabi barcha bank amaliyotlaridan istalgan vaqtda foydalanish imkoniyatini yaratadi. «Internet-banking» bilan mijoz o'z joyidan internet orqali bank saytiga ulanib, o'z hisob raqamiga tushayotgan pullarni ko'rish, pul o'tkazmalarini tayyorlab bankka uzatishi mumkin. Bank mijoz uchun SMS-banking masofaviy bank xizmati quyidagi amallarni bajarish imkoniyatlari beriladi. Ya'ni, hisob-varag'iga kelib tushgan mablag'lar, hisob-varaqdan qilingan xarajatlardan, hisob-varaq balansi, kun davomida o'tkazilgan bank operatsiyalari haqida operativ ma'lumot olish va h.k. Mijozlarga qulaylik yaratish maqsadida bankomatlar yagona tarmoqqa ulangan bo'lib, mijozlar o'z bankidan boshqa banklar bankomatidan ham foydalanishi mumkin. Ayni vaqtda bank-moliya xizmatlari ko'lamini zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llagan holda kengaytirishga alohida e'tibor qaratilmoqda.

«2022–2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi»¹⁵ va «2025-yil 1-iyuldan tadbirkorlikga oid barcha majburiy talablar yagona elektron reestrini ishga tushirish rejalashtirilganligi, aholi daromadlari tarkibida eng yuqori o'sish sur'atlari ish haqi ko'rinishidagi daromadlarning 25,4 foizga (2020-yildagi o'sish 14,1 foiz), mol-mulkdan olingan daromadlarning 27,2 foizga, transfertlar, jumladan, nafaqa ko'rinishidagi daromadlarning 47,9 foizga, xorijiy pul o'tkazmalarining 35 foizga (AQSh dollari ekvivalentida) o'sishi kuzatildi»¹⁶. Bu o'z navbatida aholining masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatini oshirdi. Bugungi kunda mamlakatimizda 32 ta tijorat banklari, ularning 861 ta filiallari, 356 ta mini-banklari, 866 ta bank xizmatlari ko'rsatish ofislari yuridik va jismoniy shaxslarga bank masofaviy xizmatlari ko'rsatib kelmoqda.

Ayniqsa, oilaviy tadbirkorlikni rivojlantirish dasturlari doirasida 2019/2021 yillarda jami 15,7 trln. so'mdan ko'p imtiyozli kreditlar ajratilishida masofaviy xizmatlardan foydalanish ko'lami sezilarli oshdi. va bu orqali 633 mingdan ziyod oilalar tadbirkorlikni yo'lga qo'yildi. Bu ko'rsatkich bank masofaviy xizmatlarining 2020-yildagi 2,6 foizdan 12,1 foizgacha tezlashib, iqtisodiyotda investitsion va iste'mol talabining oshishiga xizmat qildi. O'z navbatida, aholi umumiy daromadlarining YaIMdagi ulushi 2020-yildagi 66 foizdan 70 foizgacha oshishiga imkon berdi. Mijozlarga bank masofaviy xizmatlar ko'rsatish banklar tomonidan bu xizmatlarni yaratish va joriy etish jarayonlariga tezviy bog'liq.

Masofaviy xizmatlarni ko'rsatishda bank boshqaruvi hamda hukumatimiz tomonidan qabul qilingan qonunlardan kelib chiqqan holda ish faoliyatini tashkil qilinib, bugungi kunda bank masofaviy xizmatlarida eng ko'p rivojlangan hamda keng tarqalgan iste'mol kreditlari hamda pul o'tkazmalari juda katta salmoqqa ega bo'lib kelmoqda.

Bank tomonidan so'nggi yillarda ko'plab omonatlar joriy qilinishi bilan bir qatorda daromadli karta omonat turlari ham joriy qilingan bo'lib, bu turdagi omonatlarni muddati 6 oygacha va omonatchi tomonidan uning omonat mablag'iga hisoblangan foizlar har oyda o'z kartasiga tushurish imkonini beradi. Bank mahsulot innovatsiyalari sohasida xaridor talabi omilining rivojlanib borish ko'lami yangi bank tomonidan qo'llanilayotgan texnologiyalar bilan belgilanadi. Shu bilan birga, tijorat banklarining masofaviy xizmatlarini rivojlantirish mobil to'lov dasturlari imkoniyatlarini yanada kengaytirishni taqozo etmoqda. Ushbu mexanizmlarning yagona platformada joriy qilinishi, bank masofaviy xizmatlari ko'lamining kengaytirilishi uning mijozlariga bir qator yangi imkoniyatlarni yaratadi. Bank xizmatlaridan foydalanishda qo'shimcha qulayliklar yaratish maqsadida mijozlarga bank va to'lov xizmatlaridan bank filiallari yoki to'lov tashkilotlariga bevosita tashrif buyurmasdan masofaviy tarzda foydalanish imkoniyatini beruvchi mijozlarni

¹⁰ Гончарук А.С. Институциональные аспекты развития сегмента розничных банковских услуг: дис. канд. экон. наук: 08.00.10 / Сев.-Осет. гос. ун-т им. К.Л. Хетагурова - Шахты, 2012. - 183 с.

¹¹ Abdullaeva Sh.Z. Bank ishi. T.: «IQTISOD-MOLIYA» 2017. 535-536 bb.

¹² Mamadiyarov Z.T. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati. T.: 2019. 56 b.

¹³ Xudoyarova X.A. O'zbekistonda chakana bank xizmatlari amaliyotini takomillashtirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati. T.: 2020. 63 b.

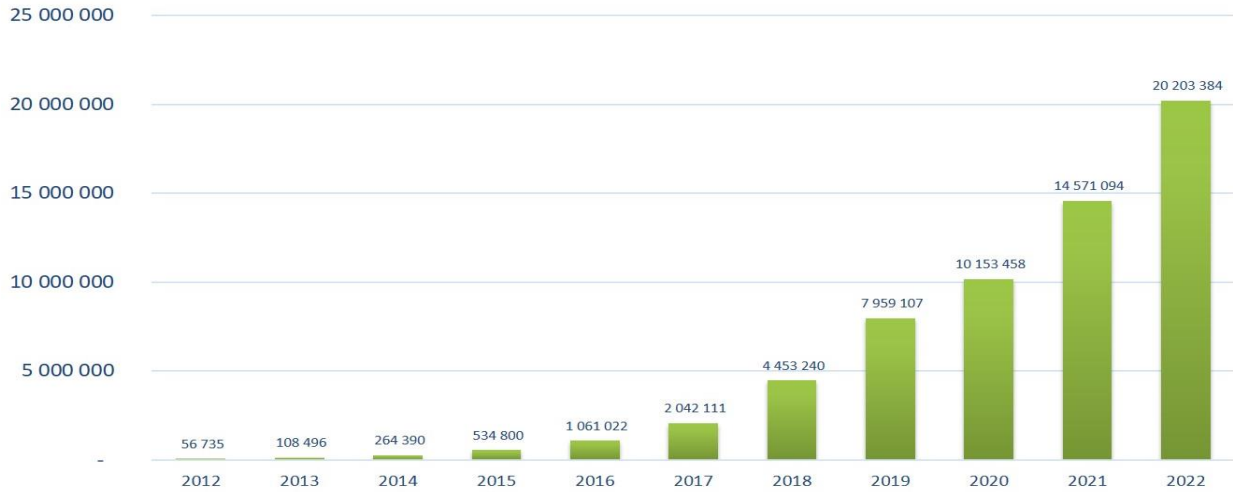
¹⁴ Xudoyarova X.A. O'zbekistonda chakana bank xizmatlari amaliyotini takomillashtirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati. T.: 2020. 63 b.

¹⁵ O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.Mirziyoevning «2022 — 2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida»gi PF — 60 - sonli Farmoni. 29.01.2022 y.

¹⁶ O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlaridan olindi.

masofaviy biometrik identifikatsiya qilish tizimi joriy etildi. 2021-yil sentyabr oyidan boshlab mobil xizmatlarni ko'rsatishda raqamli identifikatsiya qilish mexanizmi (Face ID) amaliyotga joriy etilib, ushbu

texnologiyadan 11 ta tijorat banki, 4 ta to'lov tashkiloti va 4 ta marketpleys foydalanmoqda.

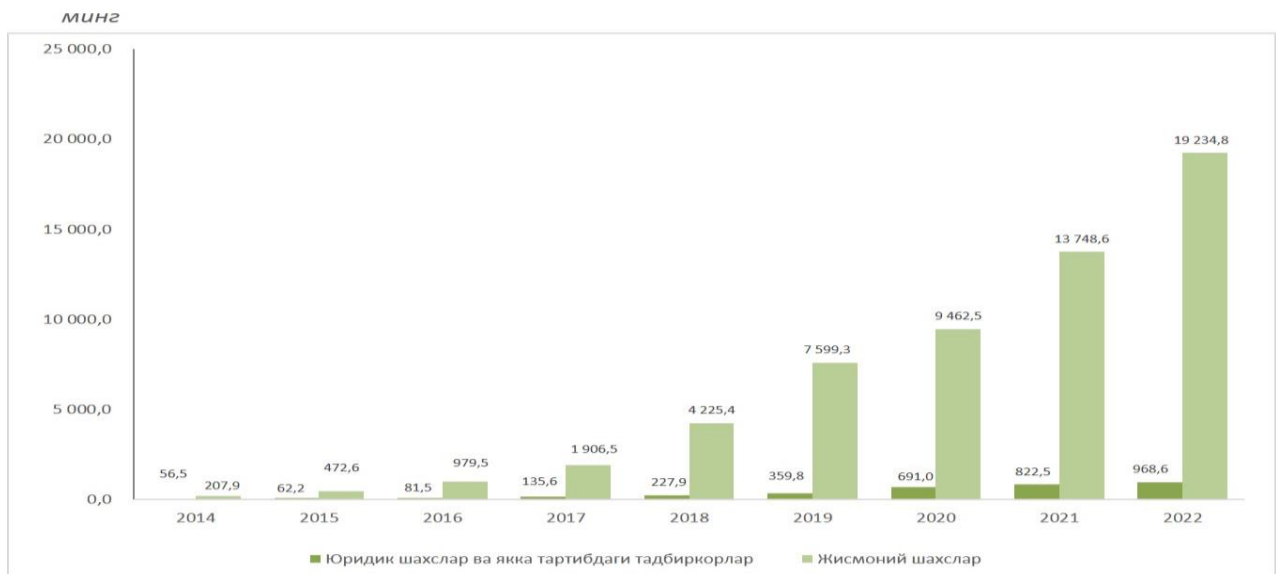


1-rasm. Masofadan bank xizmati ko'rsatish tizimidan foydalanuvchilar soni¹⁷

Aholi uchun respublika va xorijiy to'lov tizimlari infratuzilmasida hisob-kitoblarni amalga oshirish imkoniyatini beruvchi 15 ta tijorat banklari tomonidan 652 mingdan ortiq kobeydjing bank kartalari muomalaga chiqarildi. Naqd pulsiz hisob-kitoblar ko'lamini oshirish va mijozlar xaridlarini rag'batlantirish maqsadida mobil aloqa operatorlari va to'lov tashkilotlari bilan hamkorlikda banklar tomonidan ko-brend kartalarini muomalaga chiqarish loyihalari boshlandi. Kontaktsiz to'lov xizmatlarini rivojlantirish doirasida joriy etilgan Tap-to-phone tizimi (terminalsiz) orqali tadbirkorlik subyektlari uchun to'lovlarni qabul qilish imkoniyatini beruvchi xizmatdan 380 ta tadbirkorlik subyekti foydalanishni boshladi.

To'lov xizmatlari bozorida raqobat muhitini kuchaytirish maqsadida Markaziy bank tomonidan 1 ta to'lov tizimi operatori va 15

ta to'lov tashkilotlariga o'z faoliyatini amalga oshirish bo'yicha litsenziyalar berilgan. Shuningdek, hisobot yilida, aholining moliyaviy savodxonligini oshirish hamda moliyaviy ommaboplikni oshirish borasidagi ishlar davom ettirildi. 2020-yilning 1-mart holatiga ko'ra, bank hisob-varaqlarini masofadan turib boshqarish tizimlaridan foydalanuvchilar soni 10,4 million kishidan oshdi, shundan «Internet-banking» dasturiy majmuasi xizmatlaridan foydalanuvchilar 699 ming kishidan ko'proq odamni tashkil etdi, «Mobil-banking» va «SMS-banking» xizmatlaridan foydalanuvchilar 9,68 million kishidan ziyodroq tashkil etilib, ular 2014-yilga nisbatan deyarli 40 barobarga oshgan.



2-rasm. Masofadan bank xizmat ko'rsatish tizimidan foydalanuvchilar tarkibi soni¹⁸

2020-yilning 1-mart holatiga ko'ra, bank hisob-varaqlarini masofadan boshqarish tizimlaridan foydalanuvchilar soni 10,4 million

kishidan oshdi, shundan «Internet-banking» dasturiy majmuasi xizmatlaridan foydalanuvchilar 699 ming kishidan ko'proq odamni

¹⁷ cbu.uz.– O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlaridan olindi.

¹⁸ cbu.uz.– O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlaridan olindi.

tashkil etdi, «Mobil-banking» va «SMS-banking» xizmatlaridan foydalanuvchilar 9,68 million kishidan ziyodroq tashkil etib, ularning soni 2014-yilga nisbatan deyarli 40 barobarga ko'paydi. Shuningdek, mijozlarga qulaylik yaratish maqsadida bankomatlar yagona tarmoqqa ulangan bo'lib, mijozlar nafaqat o'z banki bankomatidan balki boshqa banklar bankomatidan ham foydalangan holda xizmatdan foydalanishi mumkin. Ayni vaqtda bank-moliya xizmatlari ko'lamini zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llagan holda kengaytirishga alohida e'tibor qaratilmoqda.

Jismoniy shaxslar bilan ishlash moliya muassasalarida alohida e'tibor qaratiladigan yo'nalishlardan biridir. Ipoteka-bank jismoniy shaxslar bilan bo'ladigan amaliyotlarni bir muncha kengaytirmoqda. Masofadan turib bank xizmatlaridan foydalanuvchilarni banklar miqyosida keng tahlil qilish ham amaliyotda ancha samarali bo'lib banklar tomonidan ko'rsatiladigan masofaviy xizmatlarni son va sifat jihatdan yaxshilashga xizmat qilishi mumkin.

Respublikamiz bank tizimida bank masofaviy xizmatlari uzluksiz rivojlanib borayotganligidan dalolat beradi. Bugungi kunda muomalaga eng ko'p bank kartalarini chiqarayotgan bank Xalq banki ekanligini ko'rishimiz mumkin va bu bankning 2022-yil boshiga muomalada mavjud kartalari soni 5 647 420 tani tashkil etadi. Shuningdek, ikkinchi o'rinda 3 385 841 soni bilan Agrobank, uchinchi o'rinni 2 mln.dan ortiq kartalarga ega bo'lgan TIF Milliy bank va Ipoteka-bank egallasa, keyingi o'rinlarda 1-1,5 mlndan ortiq kartalarga ega bo'lgan O'zsanoatqurilishbanki, Ipak Yo'li banki, Hamkorbank, Asaka bank, Aloqabank va Mikrokreditbanklar egallashmoqda. O'rnatilgan to'lov terminalari soni jihatdan tahlil qilinganda ham Xalq banki tomonidan 2022-yilda ular soni 51 771 tani, Agrobankda 43 402 tani, Ipoteka bankda 42 213 tani tashkil etib bu uchala bank yetakchi o'rinlarni egallayotganligini ko'rishimiz mumkin. Bank tizimida bankomat va infokiosklar o'rnatish va ular soni bo'yicha Agrobank yetakchi o'rinni egallab bu bank tomonidan 2022-yil boshiga bankomat va infokiosklar qariyb 2000 tani tashkil etmoqda. Shuningdek bu sohada Xalq banki, Hamkorbank, Ipoteka-bank kabi banklar yuqori ko'rsatkichlarga ega.

Tijorat banklari filiallarining mamlakatimiz hududida qamrovi qanchalik ko'p bo'lsa banklar tomonidan o'rnatiladigan xizmat ko'rsatish tizimi vositalari soni ham shunchalik yuqori. Masalan, Xalq banki, Agrobank, TIF Milliy bank va Ipoteka-bank bo'linmalarining joylarda ko'pligi ular tomonidan chiqarilgan bank kartalari, o'rnatilgan to'lov terminalari, bankomat va infokiosklar sonining ham boshqa tijorat banklariga nisbatan ko'p bo'lishiga asos bo'lmoqda.

Eng muhimi agar biz 2021-yil yanvar-dekabr oylari davomida to'lov terminalari orqali tushgan tushumlarni tahlil etadigan bo'lgan bu yerda tushum miqdorida turli tumanlikni yuzaga keltirib tushumlar banklar tomonidan o'rnatilgan to'lov tizimi vositalariga unchalik proporsional yoki bog'liq emasligini ko'rishimiz mumkin. Masalan, biz yuqorida ta'kidlaganimizdek, bank tizimida muomalaga eng ko'p bank kartalarini chiqarayotgan, terminallar, bankomat va infokiosklar o'rnatish va ular soni bo'yicha yetakchi o'rinni egallab turgan Agrobankning ulushi 5 369 246 mlrd.so'mni tashkil etmoqda. 2021-yil yanvar-dekabr oylari davomida to'lov terminalari orqali tushgan tushumlar bo'yicha yetakchi o'rinni Aloqabank egallab bu yo'nalishdagi pul tushumlari 17 246 211 mlrd.so'mni tashkil etdi.

Ipoteka bankda pul tushumlari 8 788 459 mlrd. so'm bo'lib bu bank ikkinchi o'rinni egallamoqda. Xalq banki esa 7 768 397 mlrd.so'm bilan uchinchi o'rinni egallamoqda. Shuningdek, bu sohada TIF Milliy bank, Agrobank va Hamkorbanklar ham ijobiy ko'rsatkichlarga ega ekanligiga e'tibor qaratish lozim. Ammo, ba'zi tijorat banklarida to'lov vositalarini o'rnatish va ulardan foydalanishni o'rmiga qo'yish borasida hali hanuzgacha qator yechimini kutayotgan masalar borligi e'tiborga molikdir.

Aholining bankka bo'lgan ishonchi, muassasaning obro'si, nufuzini yuqori bo'lishiga sabab bo'ladi. Negaki, yuridik shaxslardan farqli o'laroq, jismoniy shaxslar bilan amaliyotlarni tez bajarilishidir. Shuni inobatga olgan holda Ipoteka-bankda aholining bank xizmatlariga bo'lgan ehtiyojlarini qondirish uchun turli toifadagi yangi xizmat turlari taklif etilmoqda. Ushbu amaliyotlarni sifat jihatdan yuqori saviyada bajarish uchun bank so'nggi yilda ko'pgina ishlarni amalga oshirdi.

1-jadval

O'zsanoatqurilishbankning ustav kapitali hajmi va dinamikasi¹⁹, mlrd. so'm

| Ko'rsatkichlar | 01.01.2018 | 01.01.2019 | 01.01.2020 | 01.01.2021 | 01.01.2022 |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| O'zsanoatqurilishbank ustav kapitali hajmi | 1452 | 1876,7 | 4634,5 | 4634,5 | 4634,5 |
| <i>O'sish sur'ati</i> | <i>208,0</i> | <i>129,2</i> | <i>246,9</i> | <i>100,0</i> | <i>100,0</i> |
| Bank sektorining ustav kapitali hajmi | 16307 | 19673 | 41877 | 44 655,8 | 54760 |
| <i>O'sish sur'ati</i> | <i>180,9</i> | <i>20,6</i> | <i>112,9</i> | <i>106,6</i> | <i>122,6</i> |
| <i>O'zsanoatqurilishbankning bank sektori ustav kapitalidagi ulushi</i> | <i>8,9</i> | <i>9,5</i> | <i>11,1</i> | <i>10,4</i> | <i>8,5</i> |

Jadval ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, O'zsanoatqurilishbankning ustav kapitali tahlil etilayotgan davr mobaynida mutlaq summada oshib bormoqda. Lekin, ustav kapitalning o'sish sur'ati esa bank sektori o'sish sur'atidan orqada qolayotganini ko'rsatmoqda. Buning natijasida, O'zsanoatqurilishbankning ustav kapitalini mamlakatimiz bank sektoridagi salmog'ini oxirgi 3 yilda kamayish tendensiyasini ko'rsatmoqda. 2019-yil holatiga bu ko'rsatkich 11,1 foizni tashkil etgan bo'lsa, 2022-yilda esa 8,5 foizga tushgan. Bu esa o'z navbatida, mamlakatimiz bank sektoridagi asosiy o'rinlarda turuvchi O'zsanoatqurilishbankning mavqeyiga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda. Bizning fikrimizcha, O'zsanoatqurilishbankning o'z

mablag'lari tarkibida ustav kapitali ulushini pasayishiga yo'l qo'maslik lozim. Chunki ustav kapital bankning taqsimlanmagan foydasi bilan birga xususiy kapitalning eng barqaror qismi hisoblanadi. Bank tomonidan bunga erishishning eng maqbul yo'li fikrimizcha, bank ustav kapitalining 15 foiz ulushini xorijiy investorlarga sotish orqali tashqaridan zamonaviy korporativ boshqaruvni olib kelish hamda buning hisobiga chet ellik investorlarning masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatish borasidagi tajribalarini o'rgangan holda mamlakatimiz bank tizimiga joriy etilishi bugungi kunda respublikada olib borilayotgan iqtisodiy islohotlarda belgilangan vazifalar ijrosini ta'minlanishida o'z hissasini qo'shadi.

¹⁹ Muallif ishlanmasi (www.cbu.uz –O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki hamda "O'zsanoatqurilishbank" ATB ma'lumotlari asosida).

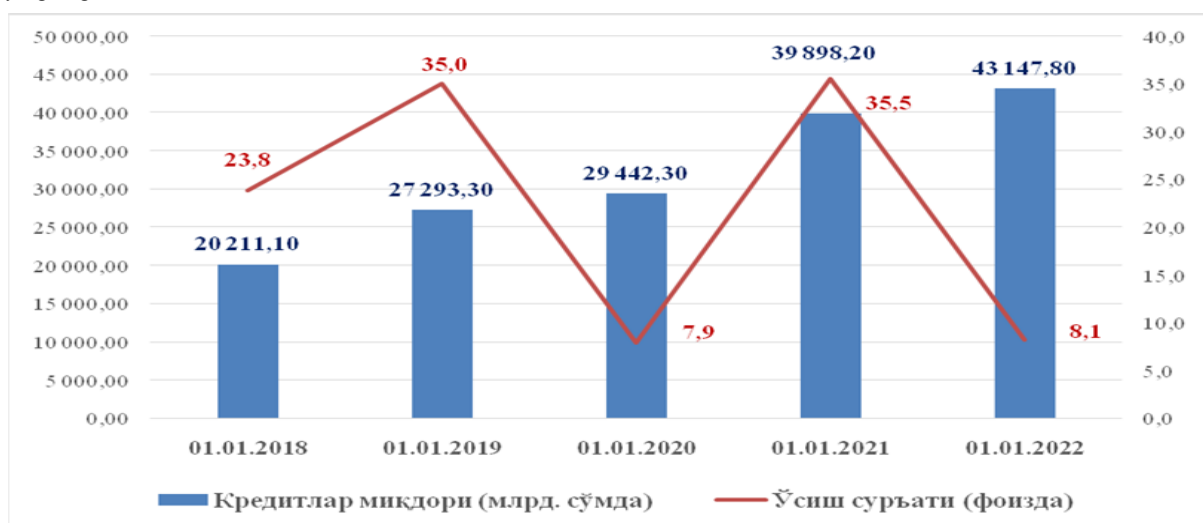
O'z sanoatqurilishbank depozitlar qoldig'i holati to'g'risida ma'lumot²⁰, mlrd. so'm

| № | Ko'rsatkichlar | 01.01.2018 | 01.01.2019 | 01.01.2020 | 01.01.2021 | 01.01.2022 |
|------------------------|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| O'z sanoatqurilishbank | | | | | | |
| Jami depozitlar | | 3 296,8 | 4 832,9 | 9 003,9 | 11 437,1 | 12 607,3 |
| Shu jumladan: | | | | | | |
| 1 | Talab qilib olinguncha | 2 544,5 | 2 831,3 | 3 660,9 | 6 374,1 | 5 893,8 |
| 2 | 1 kundan 30 kungacha | 98,5 | 182,1 | 148,9 | 250,0 | 205,6 |
| 3 | 30 kundan 180 kungacha | 381,6 | 725,0 | 1 714,6 | 1 475,1 | 2 249,8 |
| 4 | 180 kundan 365 kungacha | 249,3 | 751,0 | 834,8 | 750,3 | 1 768,4 |
| 5 | 1 yildan yuqori | 22,9 | 343,5 | 2 644,7 | 2 587,7 | 2 489,7 |
| Ipotekabank | | | | | | |
| Jami depozitlar | | 5 517 | 6 759 | 7 787 | 9 499 | 15 824 |
| Shu jumladan: | | | | | | |
| 1 | Talab qilib olinguncha | 1 379,3 | 1 689,8 | 1 946,8 | 2 374,8 | 3 956,0 |
| 2 | 1 kundan 30 kungacha | 275,9 | 338,0 | 389,4 | 475,0 | 791,2 |
| 3 | 30 kundan 180 kungacha | 551,7 | 675,9 | 778,7 | 949,9 | 1 582,4 |
| 4 | 180 kundan 365 kungacha | 551,7 | 675,9 | 778,7 | 949,9 | 1 582,4 |
| 5 | 1 yildan yuqori | 2 758,5 | 3 379,5 | 3 893,5 | 4 749,5 | 7 912,0 |

Tadqiqot olib borish jarayonida mavzu doirasida alohida tijorat banklarini o'rganish zarurati paydo bo'ldi. Shu nuqtayi nazardan, biz tomonimizdan O'z sanoatqurilishbank hamda Ipotekabank ma'lumotlari o'rganildi. Xususan, O'z sanoatqurilishbank depozitlar qoldig'i to'g'risidagi ma'lumotlardan ko'rishimiz mumkinki, 2022-yil 1-yanvar holatiga jami depozitlar 12 607,3 mlrd. so'mni tashkil etgan. Bu ko'rsatkich oldingi yilga nisbatan 10,2 foizga oshgan. Bunga asosiy sabab sifatida O'z sanoatqurilishbank tomonidan bank xizmatlari bozorini chuqur tahlil qilgan holda hamda mavsumga mos bo'lgan onlayn muddatli omonat va onlayn jamg'arma depozitlarni amaliyotga joriy etganligini ko'rsatishimiz mumkin.

Shuningdek, yuqoridagi jadvalda Ipotekabank tomonidan jalb qilingan depozitlar qoldig'i to'g'risida ma'lumot keltirilgan. Xususan, 2022-yil 1-yanvar holatiga Ipotekabank tomonidan jalb qilingan jami depozitlar 15 824 mlrd. so'mni tashkil etgan. Bu ko'rsatkich oldingi yilga nisbatan 66,5 foizga oshgan.

Tijorat banklari tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlarning ko'lami va sifatining oshirilishi bo'yicha qilinishi lozim bo'lgan vazifalarning alohida e'tiborga olingan holda ta'kidlanishi kelgusida banklar tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlarning mijozlar uchun qulayligini va sifatini yanada oshishiga xizmat qiladi.

3-rasm. O'z sanoatqurilishbank kredit qo'yilmalari to'g'risida ma'lumot²¹, mlrd. so'm

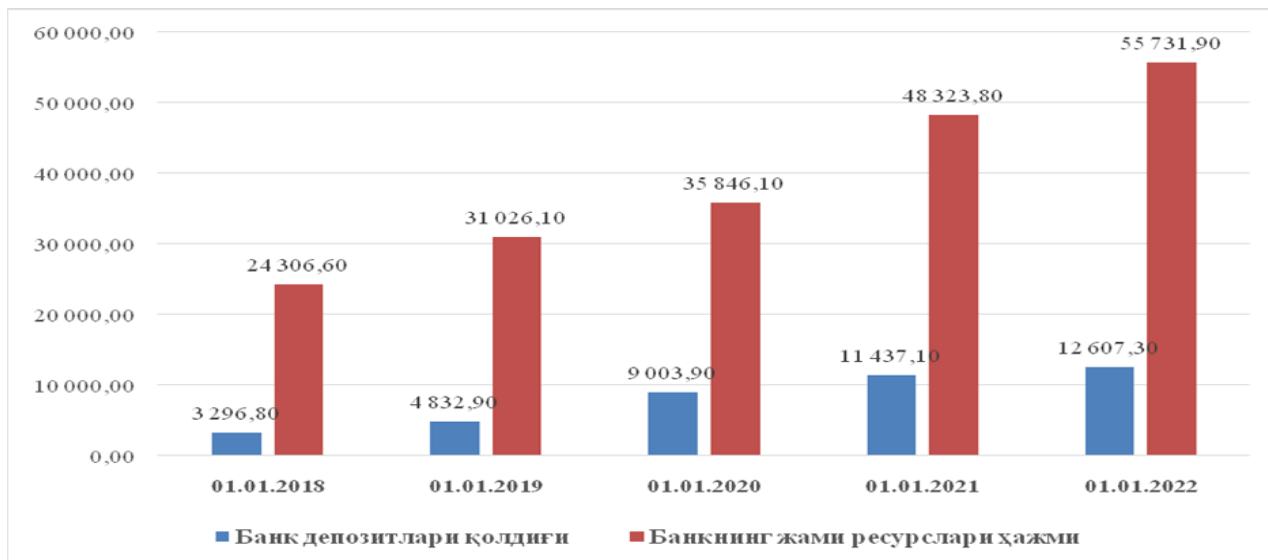
²⁰ Muallif hisob-kitobi. ("O'z sanoatqurilishbank" ATB ma'lumotlari asosida).

²¹ Muallif hisob-kitobi. ("O'z sanoatqurilishbank" ATB ma'lumotlari asosida).

O'zsanoatqurilishbank kredit qo'yilmalari o'rganilgan yillar davomida o'sish tendensiyasiga ega. Xususan, 2022-yil 1-yanvar holatiga bank tomonidan jami 43 147,8 mlrd. so'm kredit ajratilgan bo'lib, bu ko'rsatkich o'tgan yilga nisbatan 8,1 foizga yoki 3 249,6 mlrd. so'mga ortgan. Shuningdek, mazkur ma'lumotda o'tgan yilga nisbatan tendensiyani ham ko'rishimiz mumkin. Umuman olganda, O'zsanoatqurilishbank kredit qo'yilmalarining yillar davomida o'sib borishini bank tomonidan yangi zamonaviy kredit xizmatlarini doim taklif qilib borayotganligi bilan izhlashimiz mumkin. Xususan, bank

tomonidan onlayn kreditlar berishda depozit va kreditlarning muddatiga mos ravishda differentsiatsiya asosida foiz belgilash amaliyotini qo'llashi orqali xizmat turlarini taklif qilishi banklararo xizmatlar bozorida bankning onlayn kredit xizmatlari jozibadorligini oshirishga xizmat qilgan.

Bu borada bankning kredit xizmatlari bank daromadining asosiy manbalaridan biri sifatida, shuningdek, bank xizmatlari tarkibida ko'lami, turlari hamda mijozlarga eng ko'p ko'rsatiladigan xizmat sifatida alohida ahamiyatga ega hisoblanadi.



4-rasm. O'zsanoatqurilishbank jami resurslari hamda depozitlar hajmi va dinamikasi²², mlrd. so'm

O'zsanoatqurilishbank jami resurslari hamda depozitlar hajmi yillar davomida o'sib borayotganligini ko'rishimiz mumkin. Xususan, 2018-yil boshiga bankning jami resurslari tarkibida depozitlar ulushi 13,6 foizni tashkil etgan bo'lsa, bu ko'rsatkich 2022-yil boshiga 22,6 foizni tashkil etgan. Shuningdek, bankning jami resurslari hajmi 2022-yil boshiga 2017-yilga nisbatan 2,3 barobarga oshganligini ko'rishimiz mumkin. Bankning jami resurslari hajmining bu tarzda o'sishiga bank tomonidan jalb qilingan depozitlar hajmining ortishi hamda samarali kredit siyosatining ishlab chiqilganligini sabab sifatida ko'rsatishimiz mumkin. Bank depozitlarining bu tendensiyada oshishi kelgusida bankning barqaror resurslari hajmini ko'paytirishga xizmat qiladi va bu o'z navbatida keyingi uch yillikda bankning kreditlash salohiyati ko'lamini oshirish imkoniyatini beradi.

Xulosa va takliflar. Tijorat banklari tomonidan masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatishning amaliy holati bilan bog'liq bo'lgan quyidagi xulosalarni shakllantirdik:

1. Tijorat banklari tomonidan ko'rsatilayotgan masofaviy bank xizmatlari, uning samaradorligi va sifati tahlili shuni ko'rsatadiki, hozirgi kunda banklar o'z mijozlariga taklif etayotgan masofaviy xizmat turlarining ko'lami anchaga kengaygan. Birgina bank mobil ilovasi orqali mijoz bankka kelmasdan turib bank xizmatlaridan foydalanishi, milliy valyutadagi mablag'larini xorij valyutasiga komission to'lovsiz erkin konvertatsiya qilishi, onlayn omonatlar qo'yishi va oladigan mablag'larini hisoblab borish, overdraft kreditlarini olishi va kreditlarni so'ndirib borish imkoniga ega.

2. Bank mobil ilovasi orqali mijoz o'z mablag'larini doimo monitoring qilish imkoniga ega bo'ladi. Mana shunday mobil ilovalarning yaratilishi mijozlar vaqtini va mablag'larini tejalishiga va banklarga yanada ko'proq yangi mijozlar jalb qilinishiga zamin yaratmoqda.

3. O'zbekistonda yuqori texnologiyalarga asoslangan holda zamonaviy bank xizmatlari infratuzilmasi yaratilib, mijozlarga keng

ko'lamda masofaviy xizmatlar ko'rsatilmoqda.

4. O'zbekiston shaharlari va tuman markazlarida borgan sari ko'proq, supermarketlar va yirik savdo markazlari ishga tushirilmoqda. Banklar supermarket-banking usulidan foydalanib, ko'rsatilayotgan xizmatlar samaradorligini oshirish imkoniyatlariga ega va aynan ilg'or xorij tajribasiga asoslangan yangi Supermarket-banking yo'nalishining amaliyotga joriy etilishi fikrimizcha, bank xizmatlari majmuyining boyitilishiga xizmat qiladi.

5. Banklar tomonidan mijozlarga erkinliklar yaratish va ularga o'z-o'ziga xizmat ko'rsatishga o'tish tamoyili asosida keng ko'lamdagi masofaviy xizmat turlari taklif qilinmoqda. Xizmat ko'rsatishni elektronlashtirish, ularni unifikatsiyalash va mobilligini oshirish davr talabiga aylanib bormoqda. Mijozlarga masofadan xizmat ko'rsatishning takomillashib borishi bank xizmatlari ichida mijozga telefon, modem va kompyuter yordamida bank operatsiyalarini o'tkazishga imkon beradi va bank xizmatlari tannaxrini pasaytiradi, operatsiyalar tezligini oshiradi. Bunday zamonaviy xizmat turlari jahonning istalgan joyida bank hisob-kitoblarini o'tkazishga imkon beradi.

6. O'zsanoatqurilishbank tomonidan depozit va kreditlarning muddatiga mos ravishda differentsiatsiya asosida foiz belgilash amaliyotini qo'llashi onlayn kredit xizmatlari jozibadorligini oshirishga va bankning jami kreditlar hajmini ortishiga xizmat qilgan.

7. Tijorat banklarining masofaviy xizmatlarini takomillashtirish bilan bog'liq muammolar aniqlandi hamda ularni bartaraf etish bo'yicha mijoz hamda banklar kesimida alohida yechimlar ishlab chiqilib, har biri bo'yicha ilmiy asoslangan mualliflik yondashuvlari amalga oshirildi.

8. Masofaviy bank xizmatlarini takomillashtirishda mijozlarning fikrlari hamda ularning moliyaviy savodxonligi asosiy masalalardan ekanligini inobatga olgan holda, mijozlar uchun qulay hamda ularga tushunarli bo'lgan yangi masofaviy xizmat turlarini amaliyotga joriy etish bo'yicha ilmiy takliflar ishlab childi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Jahon banki hisoboti
<https://www.worldbank.org/en/news/press-release/2022/06/29/covid-19-drives-global-surge-in-use-of-digital-payments> ma'lumotlari asosida.

2. Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. – М.: Слово, 1971. – 508 с.

3. Дерек Ф. Глобальная стратегия банков. – М.: Экономика и финансы, 1990. – 385 с.

4. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ. – Москва: Алпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.

²² Muallif hisob-kitobi. ("O'zsanoatqurilishbank" ATB ma'lumotlari asosida).

5. Бичкова И.И. Технологические инновации в продажах банковских продуктов / И. И. Бичкова, О. Г. Семенов // Современные технологии управления. - 2016. - №3 (63). - С. 55-62.
6. Лаврушин О.И. Денги, кредит, банки: Учебник / Под ред. засл. деят. науки РФ, д-ра экон. наук, проф. О.И.Лаврушина. -М.: КНОРУС, 2016.- 576
7. Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. М: Финансы и статистика, 2011. 454 с
8. Тавасиев А.М., Т.Ю.Мазурина, В.Б.Бичков.Банковское кредитование.М.:ИНФРА-М.2012.507 с.
9. Жарковская Е.П. Банковское дело.М.: ОМЕГА-Л. 2014. 413 с.
10. Гончарук А.С. Институциональные аспекты развития сегмента розничных банковских услуг: дис. канд. экон. наук: 08.00.10 / Сев.-Осет. гос. ун-т им. К.Л. Хетагурова - Шахти, 2012. - 183 с.
11. Abdullayeva Sh.Z.. Bank ishi. T.: "Iqtisod-moliya" 2017. 535-536 bb.
12. Mamadiyarov Z.T. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati.T.: 2019. 56 b.
13. Xudayarova X.A. O'zbekistonda chakana bank xizmatlari amaliyotini takomillashtirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati.T.: 2020. 63 b.
14. Xudayarova X.A. O'zbekistonda chakana bank xizmatlari amaliyotini takomillashtirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati.T.: 2020. 63 b.
15. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.Mirziyoyevning "2022–2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi PF – 60-sonli Farmoni. 29.01.2022 y.
16. cbu.uz.- O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki rasmiy sayti
17. "O'z sanoatqurilishbank" ATB ma'lumotlari