

TIJORAT BANKLARIDA MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH MUAMMOLARI VA ULARNI BARTARAF ETISH AHAMIYATI

Tursunov Faridun Mustafoyevich

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti,

“Bank ishi” kafedrası assistant-stajyori

tursunovfaridun4330@gmail.com

ANNOTATSIYA

Ushbu maqolada masofaviy bank xizmatlari tushunchasi, uning zamonaviy tijorat banklari faoliyatidagi roli va o‘rni, masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo‘nalishlari, afzalliklari va kamchiliklari, masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishda uchraydigan ba‘ze muammolar o‘rganib chiqilgan va bu muammolarni hal etish uchun ba‘ze amaliy taklif va tavsiyalar berilgan. O‘zbekiston tijorat banklari amaliyotida masofaviy bank xizmatlari haqidagi barcha to‘plangan statistik ma‘lumotlar asosida tahlil qilingan.

***Kalit so‘zlar:** onlayn-banking, internet-banking, mobil-banking, sms-banking, bank-mijoz, dibank, chat-botlar, blokcheyn, onlayn tahlil.*

PROBLEMS OF THE DEVELOPMENT OF REMOTE BANKING SERVICES IN COMMERCIAL BANKS AND THE IMPORTANCE OF THEIR ELIMINATION

ABSTRACT

This article examines the concept of remote banking services, its role and place in the activities of modern commercial banks, the main directions, advantages and disadvantages of the development of remote banking services, some problems

encountered in the development of remote banking services, and some practical suggestions and recommendations are given to solve these problems. In the practice of commercial banks of Uzbekistan, it was analyzed on the basis of all accumulated statistics on remote banking services.

Key words: *online-banking, internet-banking, mobile-banking, sms-banking, bank-client, dibank, chat-bots, blockchain, online analysis.*

KIRISH

Bozor munosabatlarning muhim bo‘g‘inlaridan biri bo‘lgan bank tizimini isloh qilish va erkinlashtirish zamirida iqtisodiyotni rivojlantirish, xalqaro bank tizimi talablariga mos keluvchi mahalliy banklar faoliyatini tashkil qilish va ular faoliyatini yanada takomillashtirish bugunning dolzarb vazifalaridan hisoblanadi. Yangi texnologiyalarning joriy etilishi, aloqa vositalarining rivojlanishi bankning turli hududdagi mijozlarga xizmat ko‘rsatishi, shuningdek, qog‘ozbozlikni qisqartirish imkonini beradi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.Mirziyoev o‘z nutqida bu borada “...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, aytib o‘tgan edilar [1].

Murojaatnomadan keyin 2020 yildan boshlab har bir bankda keng ko‘lamli transformatsiya dasturi va har xil innovatsiyalarni joriy etish amalga oshirilmoqda.

Bundan tashqari so‘ngi yillarda bank tizimini ommaboplashtirish 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 chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi 3620-sonli Qarori qabul qilinishi bank xizmatlarini ko‘rsatishda mavjud muammolar va banklar tomonidan amalga oshirilishi kerak bo‘lgan chora-tadbirlarni belgilab berdi [2].

Shu yildan boshlab hozirgi vaqtgacha Qaror ijrosi bo'yicha birqancha amaliy ishlar bajarildi. Jumladan, xalqaro to'lov tizimlari bilan o'zaro hamkorliklar va birqancha naqd pulsiz to'lovlarni amalga oshirish uchun innovasion texnologiyalarni amalga oshirilmoqda.

ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODOLOGIYA

Mavzuga oid birqancha olimlarning tadqiqot ishlari va ilmiy nazariyalari bilan yaqindan tanishib chiqildi. Xususan, Rus iqtisodchisi Lavrushin O.I. fikriga ko'ra "Uy sharoitida bank operatsiyalarini amalga oshirish elektron texnologiyalardan foydalanishga asoslangan aholiga bank xizmatlari ko'rsatishning mustaqil shakli hisoblanadi. Har bir operatsiyani boshlashdan oldin, hisob egasi tizimga noqonuniy ulanishdan himoya kodidagi kalitni oladi. Ushbu tizimdan foydalanish joriy hisob, depozit, mijozning byudjet bilan hisob-kitoblarini, to'lov va jamg'arma hisobvaraqlarini boshqarish imkonini beradi" [3].

Jarkovskaya E.P. fikricha "Bank xizmatlarini mijoz va bank xodimi o'rtasida to'g'ridan-to'g'ri aloqada bo'lgan bank ofisida emas, balki uyda, mijozning ofisida, ya'ni ikkinchisi uchun qulay bo'lgan joyda ko'rsatish kerak" [4].

Bir qator rus iqtisodchi olimlari masofaviy bank xizmati haqida o'zlarining fikrlarini aytib o'tishgan. "Masofaviy bank xizmati – bu mijozlarga turli telekommunikatsiya kanallari orqali bankka kelmasdan bank operatsiyalarini amalga oshirish imkoniyatini taqdim etishdir" deb ta'kidlaydi rus olimi Korobova G.G. [5]. Kornilova Yu.A.ning fikricha "Masofaviy bank xizmati - bu mijoz tomonidan masofadan turib (uning bankka tashrifisiz) ko'pincha kompyuter va telefon tarmoqlaridan foydalangan holda uzatiladigan buyurtmalar asosida bank xizmatlarini ko'rsatish texnologiyalari uchun umumiy atama" [6].

Yuqordagi fikr-mulohazalarni umumlashtirgan holda masofaviy bank xizmati – bu bank xizmatlarini masofadan turib, bank ofisiga bormasdan, mijoz va bank xodimlari o'rtasida to'g'ridan-to'g'ri aloqa qilmasdan, telekommunikatsiya kanallaridan foydalangan holda, ko'pincha mobil telefon yoki noutbukdan foydalangan holda ko'rsatish deb ta'rif berish mumkin.

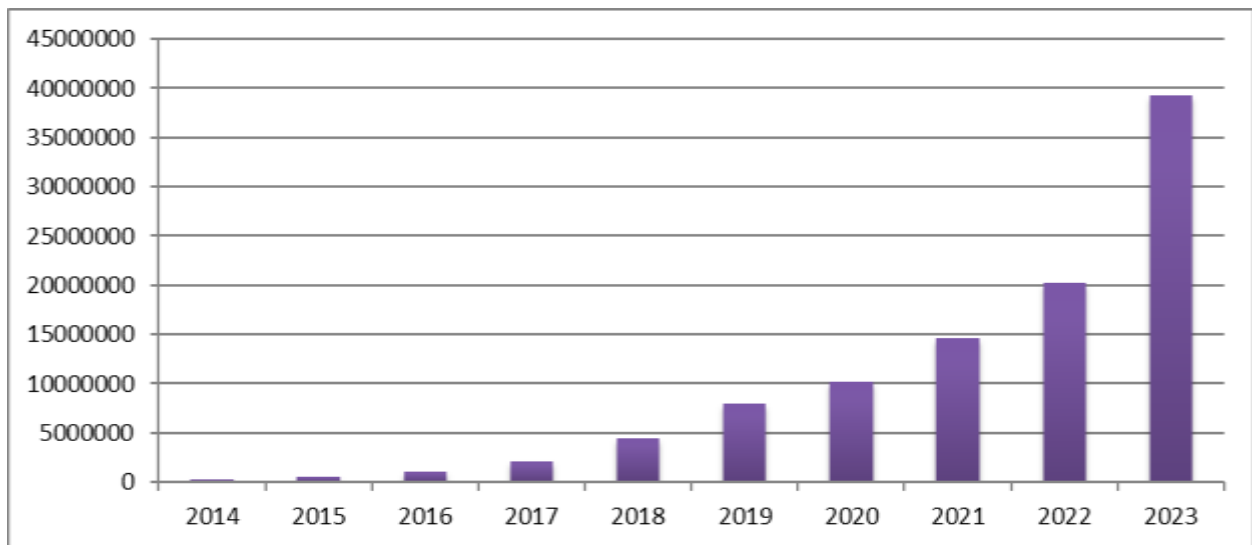
NATIJALAR

O‘zbekiston Respublikasi bank tizimida elektron to‘lov tizimi va masofaviy bank xizmatlari o‘zining me‘yoriy-huquqiy rivojlanish bosqichlariga ega. O‘zbekiston Respublikasi tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini ko‘rsatish yildan-yilga rivojlanib borayotgan bo‘lsa-da, ushbu xizmatlarning yanada taraqqiy topishida muammolar yo‘q, deb bo‘lmaydi. Masofaviy bank xizmatlarida yuzaga kelgan muammolarni bartaraf etish va dasturda qulayliklar yaratish orqali mijozlar sonining ortishiga erishish mumkin. Masofadan boshqariladigan bank xizmatlarining paydo bo‘lishiga turtki bo‘lgan axborot-kommunikatsiya texnologiyalari hisoblanadi. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishga muammolardan tashqari bir qancha omillar ham ta’sir ko‘rsatadi. Shunga qaramasdan, mamlakatimiz bank tizimida ham masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish borasida bir qancha me‘yoriy-huquqiy hujjatlar ishlab chiqildi va jadal ishlar olib borilmoqda. Bugungi kunda banklar mijozlarining soni ortib borishi, ko‘plab mijozlarni jalb qilish va ularga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish natijasida o‘zlarining daromadini ham ko‘paytirish uchun harakat qilmoqdalar.

Masofadan bank xizmatini ko‘rsatuvchi dastlabki «Bank-mijoz» tizimi respublikamizdagi barcha banklarda tatbiq qilingan. Ushbu tizimni amaliyotda qo‘llash uchun mijozning kompyuter yoki boshqa telekommunikatsiyasida maxsus dastur o‘rnatilib, aloqa kanallari orqali bankning axborot tizimi bilan o‘zaro muloqot ta’minlanadi. Lekin, «Bank-mijoz» tizimidan foydalanish imkoniyati cheklangan. Shuning uchun hozirda internet tarmog‘i va oddiy brauzer orqali ishlashini ta’minlovchi onlayn-banking (internet-banking) tizimi keng qo‘llaniladi.

Onlayn banking (internet-banking) - bu bank xizmatlarining ajralmas qismi bo‘lib, u Internet orqali mijozlar bilan o‘zaro aloqa tuzishga diqqat qaratish imkonini beradi. Bugungi kunda aholi tijorat banklarining mobil ilova dasturlari orqali real vaqt rejimida kartadan kartaga pul o‘tkazish (P2P) operatsiyalarini bajarish, soliq, byudjet, kommunal va boshqa to‘lovlarni amalga oshirish, mikroqarz olish va kreditlarni so‘ndirish, onlayn omonatlarni rasmiylashtirish, depozit hamda ssuda

(kredit) hisobvaraqlarini masofadan ochish, xalqaro bank karta hisobvarag'idan to'lovlarni amalga oshirish, onlayn konversiya operatsiyalarini amalga oshirish va boshqa masofaviy bank xizmatlaridan keng foydalanmoqda. Endi biz masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilar sonining o'zgarish dinamikasini ko'rib chiqamiz (1-diagramma).



1-diagramma. Masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning soni¹ (2023-yil 1-oktabr holatiga)

Diagramma ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, 2014-2023-yillarda (oxirgi 10 yilda) respublikamiz tijorat banklarida masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilar sonining o'sish tendensiyasi kuzatilgan.

Tijorat banklarning respublika bo'ylab keng filiallar tarmog'i mavjudligi, bankka kelib uning xizmatlaridan foydalanuvchi mijozlari sonining ko'pligi sababli ham ularda masofadan bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni nisbatan ko'proq. Bu esa, ushbu xizmat turlarining tobora va jadal rivojlanib borayotganini ko'rsatadi.

MUHOKAMA

Bizning tadqiqotlarimiz shuni ko'rsatmoqdaki banklarda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishda bir qancha muammolar mavjud, jumladan quyidagi muammolarni sanab o'tishimiz mumkin:

¹ www.cbu.uz

1. Ba'ze banklarning mobil ilovasi takomillashtirilmagan va xizmatlar turi kam joylashtirilgan.

2. Banklarning bozorlar, sotuvchilar va xaridorlar o'rtasida vositachi bo'lib, ularning o'z interaktiv mahsulotlari kam.

3. Ba'ze banklarning interaktiv xizmatlar tizimiga animatsion o'yinlashtirish va chat-bot tizimi umuman yo'qligi.

XULOSA

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

1. Banklarning mobil ilovasini takomillashtirish va ko'proq xizmatlar turini mobil ilovada joylashtirish kerak. Xususan, xalqaro pul o'tkazmalariga integarsiyalashuv orqali xorijga mablag'larni jo'natish va qabul qilish, plastik kartalar virtual emmisiyasi xizmatini kiritish kabilar shular jumlasidandir.

2. Banklarning interaktiv mahsulotlarini ko'paytirish kerak. Masalan, pulli reklamalar, savdo komissiyasi kabi moliyaviy hamkorliklarni ilovalarda joylashtirish kerak. Har bir bank o'zining mintaqaviy ekotizimni yaratishi kerak.

3. Masofaviy bank tizimlarini rivojlantirishning yana bir zamonaviy tendentsiyasi - bu o'yinlashtirish kabi texnologiyalarni joriy etishdir. Mijoz o'yin ko'rinishidagi barcha kerakli ma'lumotlarni olish imkoniyatiga ega bo'ladi. Banklarning masofaviy bank xizmatlari tizimida yangi chat-bot tizimlarini kiritish maqsadga muvofiq bo'ladi. Banklar uchun ushbu texnologiyaning joriy etilishi bank xarajatlarini tejashga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

ADABIYOTLAR RO‘YXATI

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. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoevning Oliy Majlisga Murojaatnomasi. Murojaat (2018). Xalq so‘zi gazetasining 23 dekabr soni.
3. О. И. Лаврушин, И. Д. Мамонова, Н. И. Валенцева [и др.]; под ред. О. И. Лаврушина. Банковское дело: учебник – Москва: КноРус, 2016. – 800с.
4. Жарковская, Е.П. Банковское дело: для студентов вузов по специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» / Е. П. Жарковская. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Омега-Л, 2012. – 452 с.
5. Банковское дело: учебник / под ред. Г. Г. Коробовой., 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Магистр, 2015. – 592 с.
6. Корнилова, Ю.А. Дистанционное банковское обслуживание: обзор предложений / Ю. А. Корнилова // Экономика современного предприятия. – 2011. – № 10 – С. 48–54.
7. Jo‘liboy o‘g‘li O., Ubaydullayeva L.A.qizi.(2023). O‘ZMEKISTONDA RAQAMLI BANKNI RIVOJLANTIRISH YO‘LLARI. SCHOLAR. 1(29), 66–73. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10055712>.