

IQTISODIYOTNI TRANSFORMATSIYALASH SHAROITIDA MASOFAVIY BANK XIZMATLARI KO'RSATISHNI TAKOMILLASHTIRISH

*Nodira To'uchiyeva,
Bank-moliya akademiyasi magistranti*

Annotatsiya Maqolada zamonaviy sharoitlarda 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.

Abstract The article identified current problems related to the organizational and economic basis of remote banking services by commercial banks in modern conditions and developed scientific proposals aimed at solving them.

Аннотация В статье выявлены актуальные проблемы, связанные с организационно-экономическими основами оказания услуг дистанционного банковского обслуживания коммерческими банками в современных условиях, разработаны научные предложения, направленные на их решение.

Kalit so'zlar: Masofaviy bank xizmatlari, mobil-banking, supermarket-banking, moliyaviy savodxonligi, internet-banking, internet, onlayn-bank, virtual ofis.

Ключевые слова: удаленные банковские услуги, Мобильный Банкинг, супермаркет-банкинг, финансовая грамотность, интернет-банкинг, интернет-банкинг, виртуальный офис.

Keywords: remote banking services, mobile banking, supermarket banking, financial literacy, internet banking, internet, online banking, virtual office.

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

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, 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. O'zbekistonda bank-moliya tizimida olib borilayotgan tub islohotlarda tijorat banklari faoliyatini rivojlan-tirishga, xo'jalik yurituvchi subyektlar va aholining bank tizimiga bo'lgan ishonchini oshirishga e'tibor qaratilmoqda. Respublikada "yangi moliyaviy instrumentlarni joriy etish va obligatsiyalar chiqarish orqali, bank xizmatlari ko'lamini yanada kengaytirish, ilg'or axborot texnologiyalari asosida bank tizimini rivojlantirish" vazifasi belgilangan. Mazkur vazifa ijrosini ta'minlashda tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish borasidagi imkoniyatlarini ilmiy jihatdan asoslab berish, banklar tomonidan masofaviy xizmatlar ko'rsatish bilan bog'liq mezonlar bank strategiyasida o'z ifodasini topmaganligi, banklar xizmat turlari hamda sifatida jiddiy o'zgarishlar yuz berayotganligini, chet el banklari bilan o'zaro hamkorlik aloqalari o'rnatilganligini hamda xorij tajribalarini O'zbekistonda ijobiy qo'llashga qaratilgan ilmiy taklif va amaliy tavsiyalar ishlab chiqish dolzarb masalalardan hisoblanadi.

Banklar tomonidan ko'rsatilayotgan xizmatlari nazariyasi tarixi qator bosqichlarni bosib o'tgan. Bank xizmatlar nazariyasi rivojlanishini boshlang'ich bosqichida X. Duglas va G. Brayanning ilmiy ishlari banklar xizmati bozori hamda uning bank xizmatlari segmentini o'rganishga bag'ishlangan. Ikkinchi bosqichda, mam-lakatlarning iqtisodiyot tizimlari faoliyatining xususiyatlarini hamda boshqa omillarning bank xizmatlari bozo-riga ta'sirini tadqiq etishga bag'ishlangan F. Derek, O. Donnel, Ye. Ballarin ilmiy ishlarida aks etadi. Keyingi 3-bosqichda "Moliyaviy supermarket" va "moliyaviy butik" g'oyalari bo'yicha fikrlar ilgari surilgan. Bank

xizmat-lari bozorida mavjud ko'rsatilayotgan elektron xizmatlar keng tarqalgan bo'lib, banklarning birlashish va singib ketish holatlari ko'paydi. Bu borada D. Jentle, J. Sinki, 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 mulohazalar bildirishini ko'rishimiz mumkin. Iqtisodchi olim I. I. Biychkova "tijorat banklarining masofaviy xizmatlarini aksariyat hollarda mijozning bankga bormasdan kompyuter texnologiyalari va telefon tarmog'i orqali topshirig'iga asosan amalga oshirilishi", 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" 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 mijozlari topshirig'iga asosan va ma'lum to'lov evaziga amalga oshirilishini ko'zda tutadi degan qarashni o'rtaga suradi".

Albatta, tijorat banklarining masofaviy xizmatlari o'zining qo'llan-ilishi 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'lsa-da, fikrimizni bayon qilishga undaydi. Rossiyalik olimlar A. M. Tavasiyev, T. Yu. 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 bilamizki, 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".

E. P. Jarkovskaya "...bank masofaviy xizmatlari bank ofisida aynan bank xodimi va mijoz ishtirokida emas balki uyda, ish joyida, umuman mijozga qulay bo'lgan joyda xizmat ko'rsatishdir" degan ta'rifni keltiradi. A. S. Goncharukning "Chakana bank xizmatlari – bu aholiga tijorat bilan bog'liq bo'lmagan shaxsiy, oilaviy ehtiyojlarini qondirish uchun standartlashtirilgan bank mahsulotlariga asoslangan xizmatdir". Mahalliy olimlarimizdan prof. Sh. Z. Abdullayevaning 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 foydalangan holda mijozlarga masofadan turib xizmat ko'rsatish, elektron pullar hisobini amalga oshirish imkoniyatiga ega bo'layotganligiga, mamlakatimiz tijorat banklarida bank hisobvaraqlarini masofadan turib boshqarishni rivojlan-tirish kunning muhim masalalaridan biri ekanligiga e'tibor qaratgan.

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 operatsiyalarning avtomatlashtirilgani bilan bog'liq".

X. Xudoyarova "bank chakana xizmatlari bozorini takomillashtirishga qaratilgan strategik maqsadga eri-shishda, chakana bank xizmatlarini yetkazib berish jarayonini bir standartga solish asosida zamonaviy, innovat-sion "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. Shuningdek, bevosita bank xizmatlaridan mijozlarning mamnunligi bank va mijoz uchun birdek zarur hamda ahamiyatli ekanligi to'g'risida fikr yuritgan tadqiqotchi A. Rahimov mijozlarning bank

xizmatlaridan mamnunlik darajasini aniq, to'liq va tezkor baholash nafaqat banklar uchun xizmatlar sifatini oshirishi, balki, mijozlar uchun qulay bankni tanlay olish imkoniyatlarini kengaytira olishi bilan ham dolzarb masalalardan hisoblanishi to'g'risida to'xtalib o'tgan.

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" (WAPbanking) 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.

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'rsatish-ning takomillashib borishi bank xizmatlari ichida mijozga telefon, modem va kompyuter yordamida bank ope-ratsiyalarini o'tkazishga imkon beradi va bank xizmatlari tannarxini pasaytiradi, operatsiyalar tezligini oshiradi. Bunday zamonaviy xizmat turlari jahonning istalgan joyida bank hisob-kitoblarini o'tkazishga imkon beradi.

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 chiqildi.

Tijorat banklari masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning huquqiy-institutsional asoslarini takomillashtirish hamda isloh etishga bag'ishlangan qonunosti hujjatlarni ishlab chiqish, tijorat banklari maso-faviy bank xizmatlarini tashkil etishda raqamli bank, online bank xizmati tizimini shakllantirish orqali banklarning

innovatsion faollikni oshirishga qaratilgan davlatning maqsadli dasturlarini ishlab chiqishda foydalanishi bilan izohlanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. – М.: Слово, 1971. – 508 с.3.
2. Дерек Ф. Глобальная стратегия банков. – М.: Экономика и финансы, 1990. – 385 с.4.
3. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.5.
4. Бычкова И. И. Технологические инновации в продаже банковских продуктов / И. И. Бычкова, О. Г. Семенюта // Современные технологии управления. – 2016. – №3 (63). – С. 55-62.6.
5. 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.
6. Тавасиев А. М., Т. Ю. Мазурина, В. Б. Бычков.Банковское кредитование.М.:ИНФРА-М. 2012.507 с.9.
7. Жарковская Е. П. Банковское дело.М.: ОМЕГА-Л. 2014. 413 с.10.
8. 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.
9. Abdullayeva Sh. Z.. Bank ishi. T.: “IQTISOD-MOLIYA” 2017. 535-536 bb.12.
10. Mamadiyarov Z. T. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati.T.: 2019. 56 b.13.

11. Xudayarova X. A. O‘zbekistonda chakana bank xizmatlari amaliyotini takomillashtirish. Iqtisod fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati. T.: 2020. 63 b.14.

12. Rahimov A. Mijozlarning bank xizmatlaridan mamnunlik darajasini oshirish masalalari. “Xalqaro moliya va hisob” ilmiy jurnali. No2, aprel, 2021-yil. ISSN: 2181-1016.