

## ЎЗБЕКИСТОН БАНК ТИЗИМИДА РАҚАМЛИ ТЕХНОЛОГИЯЛАРНИ ҚЎЛЛАШНИНГ ИМКОНИЯТЛАРИ

**Ирискулов Темур Хайрулла угли**

*Тошкент молия институти*

*Бухгалтерия ҳисоби ва аудит факультет талабаси*

### **КИРИШ**

Ўзбекистон Республикаси банк тизимини ривожлантириш олдида турган асосий вазифалардан бири бу банк хизматлари сифатини ошириш, хизматлар кўламини кенгайтириш ва уларни ривожланган давлатлар банклари даражасига етказишдан иборат. Мамлакатимиз Президентининг 2018 йил 23-мартдаги ПҚ-3620-сонли “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги қарорида ҳам бунга урғу бериб ўтилди.<sup>29</sup> Ушбу қарорда бугунги кунда банк тизимида мавжуд муаммо сифатида чакана банк хизматлари бозорининг паст даражада ривожланганлиги ва мижозлар билан ҳамкорлик муносабатларини йўлга қўйишнинг замонавий ёндашувлари мавжуд эмаслиги таъкидланган. Шунингдек банк фаолиятининг илғор халқаро тажрибасини ўрганиш ҳамда банк хизматлари ва маҳсулотларининг янги турларини жорий этиш вазифаси келтирилган. Мазкур қарор ижросини таъминлаш мақсадида банкларда «Чакана банк хизматлари маркази» ташкил этилди. Бу орқали «фронт офис» ва «бэк офис» хизмат турлари жорий этилиб, мижозларга замонавий банк хизматлари кўрсатилмоқда. Бундан ташқари, барча банкларда «Reserption» фаолияти йўлга қўйилиб, мижозларга банк хизмати бўйича дастлабки маълумотлар берадиган маслаҳатчи лавозими ташкил этилди. Шу билан бирга, банк тизимида мижозлар учун бир қатор замонавий банк хизмат турлари жорий қилинди.

Чакана хизматларга ихтисослашган «рақамли» банклар фаолиятини ривожлантириш ўз самарасини беришига мисол тариқасида Италиядаги UniCredit банкининг охириги 3 йилда (2016-2018 йилларда) 1,2 млрд. евро инвестиция қилганлигини ва бу тизим асосий хизмат принципини тубдан ўзгартиришини ҳисобга олган ҳолда ўз ичига транзакция миграциясини, процессингни рақамлаштириш ва соддалаштириш, ҳужжатларни рақамлаштириш ҳамда савдони электронлаштиришни ривожлантиришини келтириш мумкин. Чакана хизматларда банкларнинг асосий рақобатчилари мобил илова тўлов тизимлари бўлиб, дунё банкларининг 86 фоизи бу таҳдид жуда жиддий эканлигини ва бунда банклар олдида фақат икки йўл борлигини, биринчиси, Fintech ва технология компаниялари стартаплари билан ҳамкорлик қилиш, иккинчиси, Fintech ва технология компаниялари товар ва хизматларини банклар томонидан ишлаб чиқиш эканлигини таъкидлашмоқда. Ривожланган давлатлар банклари Fintechларни тинимсиз кузатиб бормоқда. ING Group (Нидерландия) раҳбари Ralph Hamers маълум қилишича, ING Group бозордаги талаб

<sup>29</sup> Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги ПҚ-3620-сонли “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги Қарори.

ва таклифни доим ўрганиб боради ҳамда 45 та Fintechлар билан тўлов менежменти, тизимни ривожлантириш, мобиллаштириш ва кредитлаштиришда ҳамкорлик килади.

### АСОСИЙ ҚИСМ

Ривожланган давлатларда банк тизими, хусусан, банк чакана хизматлари янги технология ва принциплар асосида мунтазам ўзгариб, мижозлар талабларини қондириш йўлида инновациялар фаол татбиқ этилмоқда. 2016 йил тадқиқотлари натижасида «Онлайн» ва «Мобил» каналлари орқали амалга оширилган транзакциялар миқдори ўз навбатида 23 фоиз ва 16 фоизни ташкил этган. Ижтимоий тармоқлар ва мобил операторлари орқали амалга оширилган транзакциялар жуда кам миқдорни ташкил этди ва ҳар бир давлатда ҳам мавжуд эмаслиги сабабли статистика ҳисобига олинмади. Шунингдек, бу кўрсаткичлар баъзи бир давлатларнинг эришган ютуқлари ва салоҳиятини тўлиқ акс эттирмаган, мисол учун, Дания давлатида филиаллар орқали амалга оширилган транзакциялар онлайн транзакцияларга нисбатан 4 баробар, мобил транзакцияларга нисбатан 3 баробар кам бўлган.<sup>30</sup>

Охириги пайтларда «фақат рақамли» банклар молия бозорига кириб келмоқда ва анъанавий банклар билан қаттиқ рақобатлашмоқда. Буларга UniCredit (Италия), CaixaBank (Испания), Atom Bank (Буюк Британия), Halvi (Швеция) банкларини мисол келтириш мумкин. Фақат рақамли банклар икки турда фаолият юритади.

Биринчиси, таъсис этган банк лицензиясига мувофиқ асосан банк чакана хизматларини кўрсатади.

Иккинчиси, янги лицензия асосида янги товар ва хизматлар билан бозорда алоҳида юридик шахс сифатида фаолият юритади.

Ҳар икки ҳолатда ҳам хизматлар рақамли тизимнинг устувор имконият ва ютуқларидан унумли фойдаланган ҳолда кўрсатилади ҳамда олинган тажриба ва ютуқларга таяниб келажакда анъанавий банк тизимининг ўрнини тўлиқ эгаллаш мақсад қилинган<sup>31</sup>.

Ривожланган давлатларда тижорат банклари мижозга у ёки бу банк хизматларини сотиб олганлиги учун имтиёзли инвестицион ёки суғурта хизматларини таклиф этишмоқда. Бундай ҳолларда мижозларга ушбу хизматлар уларни алоҳида сотиб олганга қараганда анча арзонга тушади. Кросс-сотув ёки айрим ҳолларда сотувни туташ тизими деб ҳам номланувчи банк хизматлари бугунги кунда мижозлар учун жозибador хизматлардан бири бўлмоқда. Бу тизим банкларга янги мижозларни жалб қилишга, уларнинг барқарорлигини таъминлашга ва банк хизматлари турларини оширишга ёрдам беради. Буни янада яққолроқ тушуниш учун мисол тариқасида айтиб ўтадиган бўлсак, мижоз банкдан ипотека кредитини олмоқда, бизга маълумки бунинг учун мижозга алоҳида ҳисобрақам очилиши лозим. Ўз навбатида, банк ходими мижозга нафақат ушбу янги банк ҳисобрақами очишни, балки қўшимча банк хизматларидан фойдаланишни таклиф этади. Бундай хизмат турларига пластик карталар, смс хизмати, интернет банкинг, телефон банкинг ва бошқалар кириши мумкин. Юқоридаги хизмат турлари бугунги кунга келиб унчалик ҳам қиммат

<sup>30</sup> [www.worldretailbankingreport.com](http://www.worldretailbankingreport.com) Жаҳон банкининг тадқиқот маркази.

<sup>31</sup> Куршакова Н.Б. Банковский маркетинг. Учеб. пособие-Спб: Питер 2011 г.

бўлмай, шу билан бир қаторда, миқдор ипотека кредити ҳисобрақами бўйича қулай хизмат кўрсатишга эга бўлади. Кросс-сотув нафақат банк кредит ажратганда, балки депозит расмийлаштирилганда ҳам амалга оширилиши мумкин. Банк депозит маҳсулотини сотиб олган миқдорга, қўшимча равишда барқарор шартларда бирор бир хизматларни таклиф этади.

Банкнинг кўпгина хизматларидан уйдан чиқмасдан Apelsin иловаси орқали фойдаланиш мумкин: сиз пулни сўм ва валюта карталари ўртасида ўтказишингиз, «Капиталбанк»нинг VISA карталарида валюта сотишингиз ва сотиб олишингиз мумкин ҳамда шу каби бошқа хизматлар мавжуд. Apelsin орқали сиз товарлар ва хизматлар учун ҳақ тўлашингиз ва онлайн чатда мутахассислар билан боғланишингиз мумкин. Агар пластик карта йўқолган бўлса, у илова орқали блокланиши мумкин. Сиз шунингдек, картани қулфдан чиқаришингиз ҳам мумкин, аммо ҳозирга қадар бу фақат «Капиталбанк» карталари учун мумкин. Яқин кунларда «Капиталбанк» пластик карталарни интернет орқали буюртма қилиш имконияти ва реквизитлар орқали тўлов хизматини ишга туширади. Катта ёшдагилар учун мобил илова орқали маблағни бошқариш қийинроқ бўлиши мумкин. Алоқа маркази ходимлари Apelsin иловасини ўрнатиш бўйича тўлиқ брифинг ўтказишга ва ундан фойдаланиш бўйича саволларга жавоб беришга тайёр.<sup>32</sup>

Бугунги кунда пластик карта бизнеси карточка эгалари учун янада янги хизмат турларини таклиф этган ҳолда жадал ривожланмоқда. Жумладан SMS-banking (ёки оддий қилиб айтганда СМС-хабар) хизмати. Бу хизмат хоҳлаган вақтда тегишли СМС хабар жўнатиб картадаги қолдиқ суммаси хақида маълумот олиш имкониятини беради. Шунингдек, карта орқали амалиёт бажарилганда пластик карточка эгасининг уяли алоқа телефонида шу ҳақда СМС хабар келади, унда сумма, сана вақти, шунингдек амалиёт амалга оширилган жой ва савдо шахобчаси қайд этилган бўлади. Бу хизматнинг яна бир афзаллиги шундаки, агар амалиёт жараёнида картадан керакли суммадан ортиқча пул чиқим қилинса ёки такрорий транзакция амалга оширилса пластик карточка эгаси бу ҳақда СМС хабар орқали маълумот олади. Мазкур хизматга уланиш учун Сиз банкнинг хизмат кўрсатувчи бўлинмасига мурожаат қилишингиз, ўз Mastercard пластик картангиз тўлиқ рақамини ва код билан биргаликда телефон рақамингизни кўрсатган ҳолда ариза тўлдиришингиз лозим. Миқдорнинг аризасида кўрсатилган пластик карта коди бўйича маълумот фақатгина миқдорнинг аризасида кўрсатилган телефон рақамга такдим этилади.

### **ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР**

Хулоса ўрнида шуни айтиш мумкинки, чакана банк хизматлари ўзининг бир қатор хусусиятлари билан ажралиб туради, хусусан, асосий истеъмолчилар сифатида жисмоний шахслар майдонга чиқади, операциялар ҳажми кичик бўлса-да, корпоратив банк хизматларига нисбатан харажатлар юқорироқ бўлади, хизматлар шахсий талабларни қондиришга йўналтирилганлиги билан ажралиб туради. Республикамиз тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган чакана банк хизматлари ҳажми йил сайин ортиб бормоқда. Аҳолига мўлжалланган омонатлар сони ортиб, пластик

<sup>32</sup> [www.cbu.uz](http://www.cbu.uz) Ўзбекистон Республикаси Марказий банки расмий сайти.

карточкалар билан операциялар кўлами ошмоқда, истеъмол ва ипотека кредитларини бериш амалиёти такомиллашмоқда.

Чакана банк хизматлари турли-туман бўлиб, уларга валюта операциялари, муддатли, муддатсиз ва жамғарма депозит сертификатлари, депозитарийлар, истеъмол кредитлари, брокерлик, консултатив ва бошқа бир қанча хизматларни мисол келтириш мумкин. Чакана хизматларга ихтисослашган «рақамли» банклар фаолиятини ривожлантириш ва ўз ўрнини ушлаб қолиш мақсадида банклар Fintech стартапларини молиялаштирмоқда ёки сотиб олмақда. Бутун дунёда кузатилаётган бу вазият юртимиз банкларига ҳам ўз таъсирини кўрсатиши шубҳасиз. Олиб борилган тадқиқотлар натижасида қуйидаги таклифларни келтириш мумкин:

1)Ўзбекистонда чакана банк хизматларини янги турларини жорий қилишда “кўчма банкматлар” дан фойдаланишни йўлга қўйиш мижозларни банк хизматида бўлган талабини оширади ва банк даромадида ижобий таъсир кўрсатади.

2)Аҳолининг бўш пул маблағларини омонатларга жалб этишда янги ва қулай бўлган омонат турларини ишлаб чиқиш банк хизматларига мижозларнинг талабини оширишга хизмат қилади.

3)Банк ҳар қандай турдаги хизмат учун масофадан туриб хизмат кўрсатишни йўлга қўйиши мижоз учун қулайлик келтириб чиқаради ва банк даромадини оширади.

4)Ҳар бир банк ўз мижозлари учун мобил иловалар яратган ҳолда хизмат кўрсатишни йўлга қўйиши лозим, харажатларнинг 2-3 фоиз камайиши мижозлар сонига ижобий таъсир кўрсатади.

5)Чакана банк хизматларини етказиб бериш жараёнини бир стандартга солиш ва автоматлаштириш зарур омил бўлиб хизмат қилади. Замонавий рақамли тизимни жорий этиш стратегиясини ишлаб чиқиш, бунда филиаллар тизимини оптималлаштириш ва автоматлаштириш фақат рақамли банк тизимини йўлга қўйишни ривожлантириш мижозларни жалб қилишга туртки бўлади.

Шу жиҳатдан олиб қараганда, республикамизда чакана банк хизматларини ривожлантиришга қаратилган маркетинг стратегиясини шакллантириш, бунда мижозларнинг чакана банк хизматларига бўлган талабларини тўлиқ ҳисобга олиш, чакана хизматлар бозорини банк рақобат устунлигидан келиб чиқиб мувофиқ сегментлаш муаммоларини илмий жиҳатдан ҳал этиш муҳим аҳамият касб этади.

### **Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:**

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги ПҚ-3620-сонли “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги Қарори.

2. Белоглазова Г.Н. Банковское дело: розничный бизнес. Учеб.пособие-М:КноРус 2010г.

3. Куршакова Н.Б. Банковский маркетинг. Учеб.пособие-Спб:Питер 2011г.

4. [www.cbu.uz](http://www.cbu.uz) Ўзбекистон Республикаси Марказий банки расмий сайти.

5. [www.worldretailbankingreport.com](http://www.worldretailbankingreport.com) Жаҳон банкининг тадқиқот маркази.

Юлдашев Нарбай