

CHAKANA BANK XIZMATLARINING BANK FAOLIYATIDAGI AHAMIYATI

Ilmiy rahbar: Boyev Bekzod Jo'raxon o'g'li

Olqarova Zarina Nosir qizi

Toshkent Moliya instituti talabasi

Annotatsiya: *Ushbu maqolada chakana bank xizmatlarining bank faoliyatidagi ahamiyati, chakana bank xizmatlarining ilmiy-nazariy asoslari o'rganib chiqilib, rivojlangan xorij amaliyotida ularni rivojlantirish amaliyoti o'rganib chiqilgan. Shuningdek, chakana xizmatlarni rivojlantirishda axborot texnologiyalarining ahamiyatini asoslangan holda, ulardan keng foydalanish imkoniyatlari ko'rib chiqilgan.*

Kalit so'zlar: *riteyl-banking, depozit, masofaviy bank xizmatlari, internetbanking, mobil-banking, Bank-mijoz, onlayn-banking.*

Аннотация: *В статье исследуются научно-теоретические основы розничных банковских услуг, изучается практика их развития в развитой зарубежной практике. Также, исходя из важности информационных технологий в развитии розничных услуг, были рассмотрены возможности их широкого использования.*

Ключевые слова: *ритейл-банкинг, услуги дистанционного банковского обслуживания, депозит, интернет-банкинг, мобильный банкинг, банк-клиент, онлайн-банкинг.*

Annotation: *The article explores the scientific and theoretical foundations of retail banking services, studies the practice of their development in developed foreign practice. Also, based on the importance of information technology in the development of retail services, the possibilities of their widespread use were considered.*

Keywords: *retail banking, remote banking services, deposit, internet banking, mobile banking, client bank, online banking.*

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 iborat.

Yurtboshimiz ta'biri bilan aytganda, bu borada zamonaviy bank xizmatlarini rivojlantirishva 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 chakana bank xizmatlari sohasida xorijiy davlatlar tajribasini o'rganish va ushbu tajribaning ijobiy jihatlarini O'zbekiston banktizimidagi ichki holatdan kelib chiqib joriy etish bugungi kunning dolzarb masalalaridan hisoblanadi.

Tijorat banklarida chakana xizmatlar ko'rsatishni rivojlantirish, ulargi xorij tajribasini joriy etish bilan bog'liq muammolar ko'plab iqtisodchi-olimlar tomonidan tadqiq etilgan. Jumladan, Ikramova N.R. [1], Trofimov D.V. [2], Nikonorov V.V. [3], Bekchanov M., Abduraxmanov R. [4], Omonov A.A. [5], Aliqoriev O. [6] va boshqalar bugungi kunda tijorat banklari tomonidan ko'rsatilayotgan ko'plab chakana xizmatlarning o'ziga xos jihatlari, ularning rivojlanishidagi mavjud muammolarni tadqiq etganlar.

Xususan, A.S. Goncharuk tomonidan "Chakana bank xizmatlari - bu aholiga tijorat bilan bog'liq bo'lmagan shaxsiy, oilaviy ehtiyojlanini qondirish uchun standartlashtirilgan bank maxsulotlariga asoslangan xizmatdir" degan mualliflik ta'rifi shakllantirildi. Bank xizmatlarini yo'naltirish maqsadi va texnologiyasi nuqtai nazaridan qaraydigan bo'lsak, bizning fikrimizcha, «Bank chakana xizmatlari bu jismoniy shaxslarning aniq bir bank xizmatlariga bo'lgan shaxsiy yoki oilaviy ehtiyoj, xoxish va talablarini qondirish uchun tijorat banklari tomonidan taklif etiladigan, tijorat faoliyatiga yo'naltirilmaydigan bank xizmatlari yig'indisidir» [7].

Ilmiy ishni amalga oshirishda tijorat banklarida chakana bank xizmatlarini rivojlantirishda axborot texnologiyalarini joriy etishda olimlar va soha vakillari bilan suhbat, ularning yozma va og'zaki fikr-mulohazalarini tahlil qilish, ekspert baholash, jarayonlarni kuzatish, iqtisodiy hodisa va jarayonlarga tizimli yondashuv, muallif tajribalari bilan qiyosiy tahlil o'tkazish orqali tegishli yo'nalishlarda xulosa, taklif va tavsiyalar berilgan.

Chakana xizmatlarga ixtisoslashgan «raqamli» banklar faoliyatini rivojlantirish va o'z o'rnini ushlab qolish maqsadida banklar Fintech startaplarini moliyalashtirmoqda yoki sotib olmoqda. Butun dunyoda kuzatilayotgan bu vaziyat yurtimiz banklariga ham o'z ta'sirini ko'rsatishi

shubhasiz. Efma va Infosys Finacle o'tkazgan so'rov va tadqiqotlarda banklar (74%). 2016-2017 yillarda innovasion loyihalarga investisiyalarni oldingi yillarga nisbatan ko'paytirganliklarini ta'kidlaganlar. 69% banklar o'zlarining innovasion banklarga aylanganliklarini ta'kidlashgan va 25% banklar o'z innovasion faoliyatlarini yuqori darajada, deb hisoblashgan. Banklarning 40% dan ortig'i startaplar bilan ishlamoqda va 30% banklar startaplarga sarmoya kiritganini ta'kidlagan [8].

Innovatsiya va raqamli transformatsiya o'zaro uzviy bog'liq bo'lib, respondent banklarning 20%i chakana xizmatlarni ixtisoslashgan «raqamli» banklar faoliyatiga o'tkazgan. Ushbu banklarning 85%i yangi xizmat va tovarlarni taklif etmoqda va 81%i bank faoliyatini yangi tizimlar yordamida olib bormoqda. Innovatsiya va raqamli transformatsiyaning asosi sifatida mijozlarga qaratilgan xizmat va tovarlarni yuqori standartlarda taklif etish 78% banklarning maqsadi bo'lsa, 74% banklar yangi tizimlarni tatbiq etish, 68% mobil va ijtimoiy texnologiyalardan unumli foydalanishni maqsad qilishgan.

Fintech va texnologiya kompaniyalarining tahdidi 2016 yilda 47% deb baholangan bo'lsa, 2017 yilda 48% deb qayd etilgan. Fintech va texnologiya kompaniyalari o'zlarining juda moslanuvchanligi va yangiliklarni tez qabul qilib, tatbiq etish imkoni borligi bilan banklarga munosib raqobatchi bo'lmoqda. Shuning uchun banklarning Fintech va texnologiya kompaniyalari startaplari bilan hamkorlik qilishi ularning kelgusida mijozlar va bozor talabiga javob berish imkoniyatini yaratishi mumkin. Bu holat asosan rivojlangan davlatlarda (AQSh, Yevropa Ittifoqi, Braziliya, Xitoy, Janubiy Afrika, Avstraliya va shu kabi davlatlar) sezilarli ta'sir o'ktazib, asosan shu davlatlar banklari texnologik o'zgarishlarga va innovasion loyihalarga ijobiy yondashmoqda, ammo rivojlanayotgan davlatlar banklarida bu o'zgarishlarga yetarli e'tibor berilmagan.

Chakana xizmatlarga ixtisoslashgan «raqamli» banklar faoliyatini rivojlantirish o'z samarasini berishiga misol tariqasida UniCredit banking oxirgi 3 yilda (2017 -2019 yillarda) 1,2 mlrd. yevro investisiya qilganligini va bu tizim asosiy xizmat prinsipini tubdan o'zgartirishini hisobga olgan holda o'z ichiga tranzaksiya

migratsiyasini, protsessingni raqamlashtirish va soddalashtirish, xujjatlarni raqamlashtirish hamda savdoni elektronlashtirishni rivojlantirishini keltirish mumkin.

Chakana xizmatlarda banklarning asosiy raqobatchilari mobil ilova to'lov tizimlari bo'lib, dunyo banklarining 86%i bu tahdid juda jiddiy ekanligini va bunda banklar oldida faqat ikki yo'l borligini, birinchisi, Fintech va texnologiya

kompaniyalari startaplari bilan hamkorlik qilish, ikkinchisi, Fintech va texnologiya kompaniyalari tovar va xizmatlarini banklar tomonidan ishlab chiqish ekanligini ta'kidlashmoqda.

Rivojlangan davlatlar banklari Fintechlarni tinimsiz kuzatib bormoqda. ING Group (Niderlandiya) rahbari Ralph Hamers ma'lum qilishicha, ING Group bozordagi talab va taklifni doim o'rganib boradi hamda 45 ta Fintechlar bilan to'lov menejmenti, tizimni rivojlantirish, mobillashtirish va kreditlashtirishda hamkorlik kiladi.

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.

Ayni paytda barcha tijorat banklari Internet tarmog'ida o'zlarining web - 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 hisobvaraqlarini 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.

2019 yilning 1 yanvar holatiga bank hisobvaraqlarini 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 hisobvaraqlari bo'yicha bank hisobvaraqlarini masofadan boshqarish tizimlaridan foydalanuvchi jismoniy shaxslar soni 7,6 mln.dan ortiqni, bank hisobvaraqlarini 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 "SMSbanking" xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 1 906,5 mingtani tashkil etgan.

Masofaviy bank xizmatlari yuridik shaxslar va YaTTlar hamda jismoniy shaxslar segmentiga bo'lingan holda taqdim etib kelinmoqda. Mazur tizim foydalanuvchilar umumiy sonida TIF Milliy banki, Agrobank, Xalq banki, Ipoteka-bank hamda Sanoatqurilishbankining ulushi beqiyos bo'lib, ularning birgalikdagi ulushi qariyb 50 foizni tashkil etmoqda.

Bank plastik kartochkalari muomalasini kengaytirish va takomillashtirish bo'yicha amalga oshirilgan chora-tadbirlar natijasida 2019 yil 1 yanvar holatiga ko'ra plastik kartochkalarning umumiy soni

2016 yilning boshiga nisbatan 3,2 mln. ta ortib, 19,5 mln. donadan oshgan. Chakana savdo va xizmat ko'rsatish sohasi ob'ektlarida o'rnatilgan to'lov terminallari soni yil boshiga nisbatan qariyb 26 mingta ko'payib, 2019 yil 1 yanvar holatiga ko'ra 209 ming donadan oshgan. 2018 yil davomida plastik kartochkalar orqali amalga oshirilgan to'lovlar hajmi 53 trln. so'mdan ortiqni tashkil etib, 2017 yilga nisbatan qariyb 70 foiz ko'paygan. Shuningdek, joylarda to'lovlarni uzluksiz qabul qilishni ta'minlash maqsadida o'rnatilgan infokiosk va bankomatlar soni 2018 yil davomida 2 609 dona ortib, 2019 yil 1 yanvar holatiga 4 954 ta bo'lgan.

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'lami sust rivojlanmoqda.

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

- chakana bank xizmatlarini yetkazib berish jarayonini bir standartga solish va avtomatlashtirish.

- zamonaviy sotishni joriy etish strategiyasini ishlab chiqish, bunda filiallar tizimini rivojlantirish va optimallashtirish.

chakana bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish va ular sifatini oshirish. Ushbu vazifalarning bajarilishi chakana bank xizmatlari bozorini yanada takomillashtirish va bank mijozlari talabini qondirishga imkon yaratadi, deb hisoblaymiz.

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, ayrima 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 hold a, 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.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI(REFERENCES)

1. 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, 1-bet.;

2. Трофимов Д. В. Конкурентоспособност розничных банков [Электронный ресурс] / Д. В. Трофимов// Управление экономическими системами. - 2013. -№58. - Режим доступа: <http://uecs.ru/finans-i-kredit>;

3. Никоноров В. В. Развитие розничных услуг коммерческих банков как основа повышения их конкурентоспособности [Текст]: автореф. канд. экон. наук: 08.00.10. - Волгоград: 2008, с. 6.;
4. Бекчанов М., Абдурахманов Р. Пластик карта-замонавий касб-китоб воситаси. // Бозор, Пул ва Кредит. №9. 2012. Б.14.;
5. Омонов А.А. Тижорат банкларининг ресурсларини самарали бoshqarish масалалари. 08.00.07 - «Молиуа, пул муомаласи ва кредит» иqtисод фанлари доктори илмий даражасини олшк учун таqдим етилган диссертациуа автореферати. Toshkent, 2008, 24-25-бет.;
6. Алиqориев О. Тижорат банкларида молиуавий хизмат турларини ривожлантир^к йo'налшБтари. иqt. фан. ном. ... дис. автореф. - ^sh^rn; 2011. - 28 б.
7. Гончарук С. А. Институционалше аспект развитиуа сегмента розничных банковских услуг: дис. канд. экон. наук: 08.00.10 / Сев.-Осет. гос. унт им. К.Л. Хета-гурова - Shaxti, 2018. - 183 с