

Валиева М.Х.,
“Микрокредитбанк” АТБ Сурхондарё вилояти Қумқўрғон филиали
“Персонал билан ишлаш” бўлими етакчи мутахассиси,
Ўзбекистон Республикаси Банк-молия академияси тингловчиси

ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ

Аннотация: Ушбу мақолада тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш йўллари ёритилган. Шунингдек, банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларининг турлари ва ривожланиш тарихи ёритилган. Масофавий банк хизматларини кўрсатиш турли банк операцияларни масофадан амалга ошириш имкониятини берадиган хизматлар комплекс таҳлил қилинган. Қолаверса, тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожланиш динамикаси таҳлил қилинган. Бундан ташқари, тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш бўйича хулоса ва таклифлар берилган.

Таянч сўз ва иборалар: тижорат банклари, банк хизматлари, масофадан хизмат кўрсатиш, IT-технологиялар, банк тизими, дастурий таъминот.

Кириш

Республикамызда сўнгги йилларда банк тизимини ривожлантириш, айниқса, соҳага замонавий IT-технологияларни кенг жорий этиш, рақамлаштириш жараёнларини жадаллаштириш қаратилган конструктив чоралар кўрилмоқда. Бу борадаги жараёнлар жорий йилдан бошлаб янада тезлаштирилди. Бу бежиз эмас. Зеро, давлатимиз раҳбари Олий Мажлисга Мурожаатномасида таъкидлаб ўтганидек, “Афсуски, банк тизими рақамли технологияларни қўллаш, янги банк маҳсулотларини жорий этиш ва дастурий таъминотлар бўйича замон талабларидан 10-15 йил орқада қолмоқда. 2020 йилдан бошлаб ҳар бир банкда кенг қўламли трансформация дастури амалга оширилади. Бу борада банкларимизнинг капитал, ресурс базаси ва даромадларини ошириш алоҳида эътиборимиз марказида бўлади”[1].

Бизнинг фикримизча, ўтаётган йилда банк тизимида тадбиркорларни қўллаб-қувватлайдиган “лойиҳалар фабрикаси” фаолиятини йўлга қўйишга алоҳида эътибор қаратиляпти. Ўз навбатида банкларнинг халқаро молия бозорларига чиқиб, арзон ва узоқ муддатли ресурслар олиб келиши йўлида, масалан, Миллий банк ва Ипотека банк ўз евробондларини чиқариш устида иш олиб бормоқда. Зеро, давлатимиз раҳбари айтиб ўтганидек, “Банк соҳасидаги ислохотларнинг асосий мақсади – тижорат банкларини мижоз учун ишлашга ўргатишдан иборат”[2].

Бизнинг қарашимизча, банкларда ахборот технологияларини кенг татбиқ этиш орқали уларнинг дастурий таъминотини тубдан янгилаш, “кредит тарихи” ахборот тизимини тўлиқ ишга туширишга қаратилган аниқ чора-тадбирлар белгиланиб, изчил амалга ошириляпти. Айниқса, бугунги пандемия шароитида банкларнинг масофавий хизмат кўрсатиш сифати ва тезкорлиги ҳар қачонгидан

ҳам долзарб аҳамият касб этяпти. Қувонарлиси, коронавирус касаллиги тарқалишининг олдини олиш мақсадида юртимизда пенсия таъминотини масофадан туриб амалга ошириш жараёнларини амалга оширишда ижобий натижаларга эришилмоқда[3]. Хусусан, бу борада пенсионерларга пластик карточкалар очиб бериш бўйича сезиларли ишлар олиб бориляпти. Шуларга уйғун тарзда бугунги кунда мамлакатимизда тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган масофавий хизматлар ҳолатини яхшилаш, қулай ва замонавий хизматларни жорий этиш мақсадида қатор ишлар амалга оширилмоқда. Республикадаги эпидемиологик ҳолат барқарорлашгандан сўнг фуқаро (пенсионер) Бюджетдан ташқари Пенсия жамғармасининг туман (шаҳар) бўлимига мурожаат қилган ҳолда, ўз хоҳишига кўра пенсия пулининг маълум бир қисмини нақд пул кўринишида олиши мумкин.

Тадқиқот методологияси

Мақолада тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш муоммоларни ўрганишда илмий абстракт-мантиқий фикрлаш ва қиёсий таҳлил қилиш орқали ўрганилди. Бундан ташқари тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришнинг барча иштирокчилари ҳамжиҳатлик билан ҳаракат қилсагина, иқтисодий самарадорлика эришиш мумкинлигини индукция ва дедукция баҳолаш усулларида кенг фойдаланилди. Шунингдек, тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш йўллари ишлаб чиқишда илмий мушоҳада усулларида фойдаланилди.

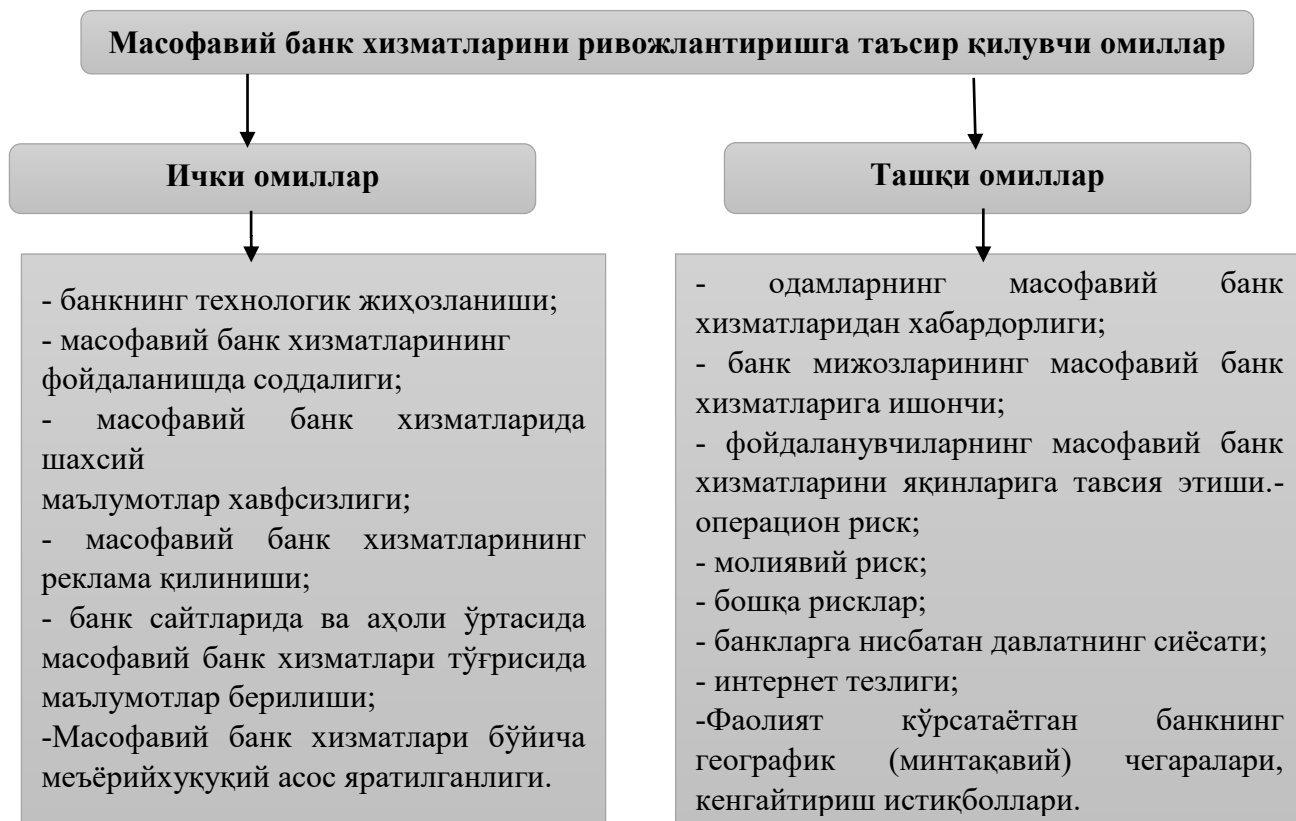
Таҳлиллар

Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларининг турлари[4]:

✓ Банк-Мижоз – бу компьютер орқали амалга ошириладиган тизим бўлиб, бунда мижознинг компютерига махсус дастур ўрнатилади. Ушбу дастур компютерда барча мижоз маълумотларни сақлайди (асосан тўлов ҳужжатлари ва ҳисобварақлардан кўчирмалар). Банк ва мижознинг компютери ўртасида модем орқали тўғридан-тўғри алоқа амалга оширилади.

• Интернет-банкнинг – бу мижозларнинг депозит ҳисобварақларини, жумладан банк карталарига очилган ҳисобварақларини, интернет орқали бошқариш ҳуқуқини берувчи тизимдир. Бу хизмат тури мижознинг масофадан банк билан боғланган ҳолда реал вақт давомида тўловларни ўтказиш учун мўлжалланган тизимдир. Фойдаланувчи тизимга веб-браузер орқали қиради. Интернет-банкнинг тизими банкнинг веб-серверидида жойлаштирилади. Фойдаланувчи банкнинг веб-сайтида барча ўз маълумотлари (тўлов ҳужжатлари ва ҳисобварақлардан кўчирмалар)ни кўриб чиқиш имкониятига эга. Интернет-банкнинг хизмати орқали мижоз ўз иш жойида ёки бошқа ўзига қулай шароитда[5]: тўловларни ўтказиш; тўлов ўтиши босқичларини кузатиш; барча ҳисоботларни олиш каби амалиётларидан исталган вақтда фойдаланиш имкониятини яратади.

Интернет-банкнинг орқали мижоз ўз иш жойидан интернет орқали банк сайтига улашиб, ўз ҳисобрақамига тушаётган пулларни кўриши ва пул ўтказмаларини тайёрлаб банкка узатиши мумкин бўлади. Мобил банкнинг тизими интернет-банкнинг технологияси асосида яратилади. SMS-банкнинг – бу банк мижозларга уларнинг депозит ҳисобварақларидаги ҳамда банк карталарига очилган ҳисобварақларидаги операциялар ҳақида SMS кўринишдаги маълумотларни олиш тизимидир. Ҳисобварақидан маълумот олиш учун мижоз банкнинг махсус телефон рақамига белгиланган SMS-сўровни юбориш керак. Биз юқорида кўриб чиқан масофавий банк хизматлари турларидан келиб чиқиб, уларга иккита омил таъсир кўрсатади ва 1-расмда ифодаланган.



1-расм. Масофавий банк хизматларини ривожлантиришга таъсир қилувчи омиллар[6]

Бизнинг фикримизча, Республикамизда банк тизими ва унинг фаолияти жаҳон андозаларига тобора яқинлашиб бормоқда. Банк тизимини эркинлаштириш ва эркин рақобат шароитига мослаштириш кўзда тутилган бир қатор ҳужжатлар қабул қилинди. Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-3270-сон Қарори қабул қилиниб, кўрсатилаётган банк хизматлари сифатини янада ошириш ҳамда тадбиркорлик субъектлари билан тўлақонли ҳамкорлик муносабатларини ўрнатиш учун тижорат банкларининг иш услубларини тубдан яхшилаш, аҳоли ва хўжалик субъектларининг банк тизимига ишончли институционал ҳамкор

сифатида қарашларини мустаҳкамлаш вазифалари долзарб эканлиги қайд этиб ўтилган[7].



2-расм. Банкларнинг анъанавий хизматлари

Кейинги йилларда банк хизматларининг турлари ва миқдори ўсиб, бу банк фаолиятининг сезиларли йўналишларидан бирига, уларнинг даромад манбаига айланиб бормоқда. Ўзбекистонда тижорат банклари фаолиятининг таҳлили шуни кўрсатадики, банк даромадида асосий ўринни ҳар хил хизматлардан келадиган тушумлар ташкил қилади.

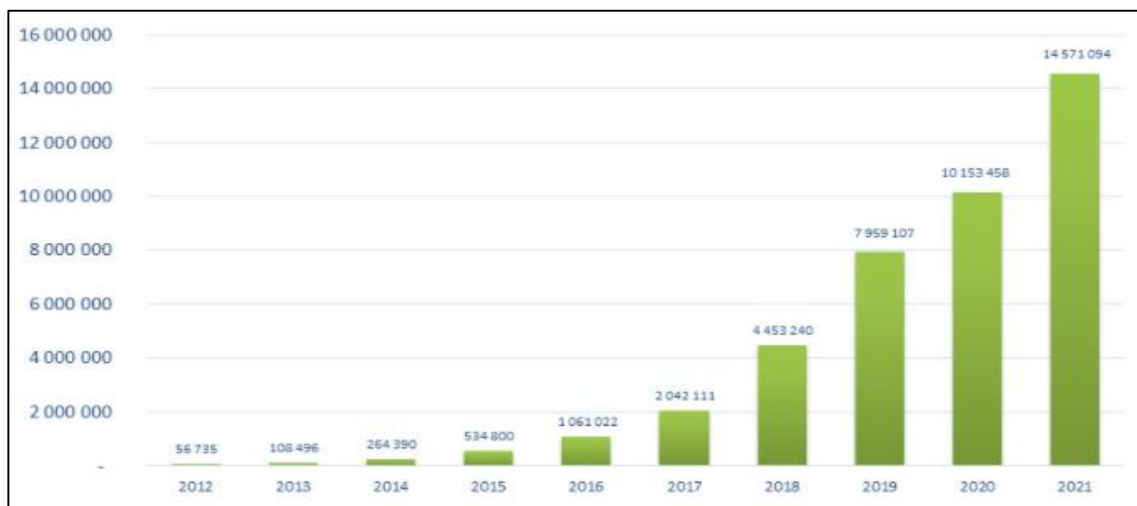
Банк хизматлари ривожланишига кўра қуйидаги турларга бўлинади[8]:

1. Анъанавий (2 расм);
2. Ноанъанавий.

Банк хизматлари билан қондириладиган молиявий эҳтиёжлар дастлабки ишлаб чиқариш ва шахсий эҳтиёжларнинг ҳосиласи, яъни иккиламчи эҳтиёжлар бўлиб ҳисобланади. Албатта, банк хизматлари қондирадиган эҳтиёжлар турли-тумандир. Бу ишлаб чиқариш эҳтиёжлари (банк кредити орқали ишлаб чиқаришни кенгайтириш, мол етказиб берувчилар ва харидорлар билан ҳисоб-китоблар тизими орқали ишлаб чиқариш узлуксизлигини таъминлаш) ва шахсий эҳтиёжлар (активлардан олинadиган даромадлар ҳисобига бошқа эҳтиёжларни қондирадиган, пуллар ва бошқа бойликларни омонатда ёки банк сейфида сақлаш орқали уларнинг хавфсизлигини таъминлаш, улардан фойзли даромадларга эга бўлиш ва бошқ.) бўлиши мумкин. Лекин айтиб ўтилган барча эҳтиёжлар бевосита банк хизматлари билан қондирилиши мумкин эмас.

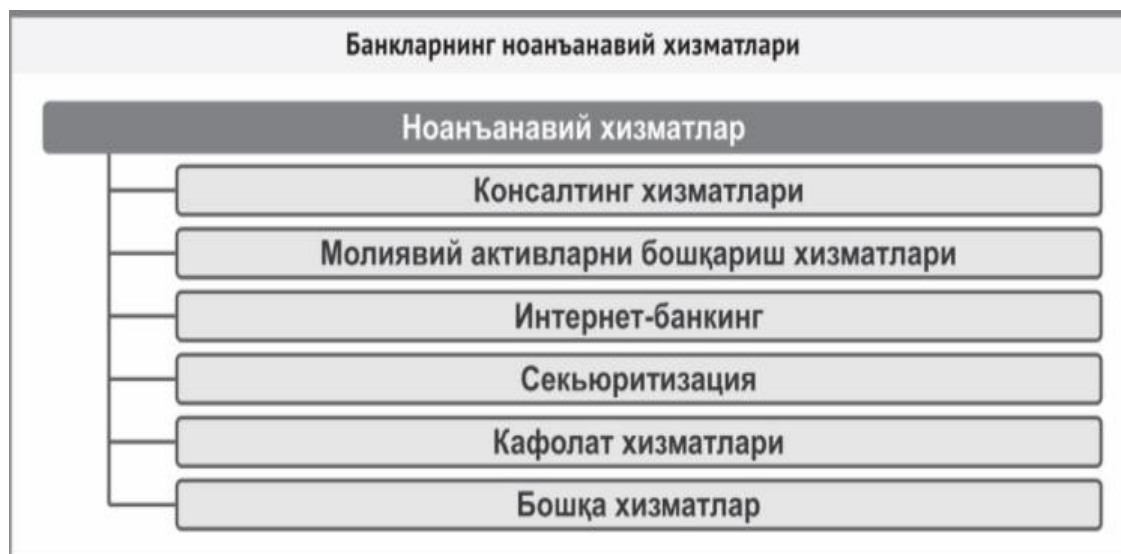
Мамлакатимизда тижорат банклари томонидан бажариладиган хизматлар сони ошиб бориши миқдорлар учун қулайликлар яратади ва миқдорлар банкни хизматларининг сифатига қараб танлаши имконияти яратилади. Кўрсатиладиган хизматлар тижорат банклари учун маълум миқдорда даромад олиб келади. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчилар сони йилдан-йилга ошиб бормоқда. Хусусан, 2012 йилда улар сони 56135 мингтани ташкил қилган бўлса, бу кўрсаткич 2017 йилда 2042111 минга етган ва

2021 йилнинг 1 январь ҳолатида 14571094 минга етган (3-расм). Ўз навбатида, корхона ва ташкилотлар учун банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимлари орқали реал вақт режимида банк ҳисобварақларидаги маблағларни тасарруф этиш ва тўловларни амалга ошириш, валюта маблағлари сотиб олиш (конвертация) учун буюртманомани электрон шаклда хизмат кўрсатувчи банкка юбориш, ойлик иш ҳақи ва унга тенглаштирилган тўловларни ўтказиш учун электрон қайдномани банкка узатиш ва бошқа хизматлардан фойдаланиш бўйича имкониятлар янада кўпайган.



3-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчилар сони

Банкларнинг ноанъанавий хизматларига биз одатда банклар фаолиятига энди кириб келган банк хизматларини киритишимиз мумкин. Бундай хизматлар банклараро рақобатнинг ривожланиши, компьютер технологияларининг банклар кўрсатаётган хизматларда қўлланилиши натижасида жорий қилинган хизматлар ҳисобланади (4-расм) [9].



4-расм. Банкларнинг ноанъанавий хизматлари

Тижорат банкларининг ноанъанавий хизматлари банк мижозлари учун кўплаб қулайликларни яратиши билан бир қаторда банклар томонидан кўрсатиладиган хизматлар сифати ошишига ва банк хизматлари турлари кўпайиб боришига бевосита кўмаклашади.



5-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони

Марказий банк маълумотларидан кўриниб турибдики, масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони 2020 йилга келиб 10,1 млн дан ошди (5-расм). Бу ўсиш сўнгги йилларда кескинлашиб банк хизматларидаги масофавий хизматлар мижозларнинг ҳаёт тарзига айланиб бораётганлигини кўрсатади. 2020 йил Микрокредитбанки томонидан аҳолини, айниқса, ёшлар ва хотин-қизларни тадбиркорликка кенг жалб қилиш, микромолиялаш тизимини такомиллаштириш ҳамда тадбиркорликни қўллаб-қувватлаш борасида қуйидаги ишлар олиб борилди.

Маълумот учун Давлат дастурлари ва инвестиция лойиҳалари ижроси бўйича жорий йилнинг ўтган тўққиз ойида барча молиялаштириш манбалари ҳисобидан аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига жами 3 трлн. 572 млрд. сўм кредит ажратилди.

Шундан:

– 659,2 млрд. сўми 16 910 нафар ёшнинг тадбиркорлик фаолиятини йўлга қўйишга йўналтирилди.

– 563,2 млрд. сўми эса 18 556 нафар аёл тадбиркорлар учун ажратилди.

Шунингдек, оилавий тадбиркорликни ривожлантириш дастурларига асосан 2020-йилда 1 138 млрд. сўм имтиёзли кредитлар ажратилди ва 44 448 та иш ўрни яратилди. Шундан, биргина “Ҳар бир оила – тадбиркор” давлат дастури доирасида ажратилган 879 млрд. сўмлик имтиёзли кредитлардан 569 млрд. сўми 28 122 нафар ёшлар ва хотин-қизлар бандлигини таъминлашга йўналтирилди. Ҳунармандчилик соҳасида ҳам 4 081 та мижозга ажратилган 126 млрд. сўм имтиёзли кредитларнинг 112 млрд. сўми ёки қарийб 89 фоизи 3 772 нафар аёл ва ёш тадбиркорларга йўналтирилган. Бундан ташқари, “Ёшлар – келажагимиз” давлат дастури бўйича 928 нафар, Фермер, деҳқон хўжаликлари

ва томорқа ер эгаларини қўллаб-қувватлаш жамғармаси маблаг‘лари йўналишларида 443 нафар хотин-қизлар ва ёшлар бандлиги таъминланди. 2020-йилнинг якунига қадар микрокредитбанк томонидан, қўшимча равишда ёшлар ва хотин-қизлар тадбиркорлигини ривожлантириш учун яна 172 млрд. сўмга яқин кредитлар ажратилди.

Мазкур кредитлар самарадорлигини ошириш учун тайёр бизнес лойиҳаларни амалга ошириш, ўзини-ўзи банд қиладиган 67 та йўналиш бўйича тадбиркорлик фаолиятини йўлга қўйиш учун керакли молиявий маслаҳатлар бериш тизими банкнинг ҳар бир ҳудудий бўлинмаларида жорий қилинмоқда. Буни айниқса, жисмоний шахсларнинг салмоғи ўсиб бораётганлигидан кўриш мумкин[10].

Хулоса ва таклифлар

Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш бўйича қуйдаги таклифларни ишлаб чиқдик:

- давлат улуши мавжуд тижорат банкларини комплекс трансформация қилиш, банк ишининг замонавий стандартларини, ахборот технологиялари ва дастурий маҳсулотларни жорий этиш, банклардаги давлат акциялари пакетини зарур тажриба ва билимга эга бўлган инвесторларга танлов асосида сотиш, шунингдек, давлат улуши мавжуд тижорат банклари ва корхоналарни бир вақтнинг ўзида ислоҳ қилиш орқали банк секторида давлатнинг улушини камайтириш;

- тижорат банкларини трансформация қилиш ва хусусийлаштириш масалаларида халқаро молия институтлари ва салоҳиятли хорижий инвесторлар билан музокаралар олиб бориш ва битимлар тузиш;

- интенсив ривожланиши банкларга мижозларга тақдим этаётган банк маҳсулотлари ва хизматлари турларини кенгайтириш, шунингдек мижозлар ва банкларнинг вақт, транзаксия ва молиявий харажатларини камайтириш имконини берадиган замонавий ахборот технологияларидан фойдаланиш;

- банк секторининг онлайн банк бозорининг янги сегментлари ва онлайн банк воситаларини киритиш;

- онлайн-банк бозорида банklar ўртасида рақобатнинг кучайиштириш ва мижозларнинг онлайн-банк соҳасида банк хизматлари сифатини ошириш.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегияси” 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сон Фармони.

2. www.gov.uz маълумотлари.

3. Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг расмий сайти: www.cbu.uz.

4. cbu.uz (2020) Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг “Пул-кредит сиёсатининг 2021 йил ва 2022-2023 йиллар даврига мўлжалланган

асосий йўналишлари”. <https://cbu.uz/upload/medialibrary/f69/Asosiy-yunalishlar-2021.pdf>

5. Jayawardhena, Chanaka; Foley, Paul (2000) “Changes in the banking sector - the case of Internet banking in the UK”, Internet Research 10 (1): 19-30.

6. Антюфьев А.Г., Табачный Е.М. (2019) Банковские инновационные продукты российских коммерческих банков // Наука и образование сегодня, №5.

7. Атаниязова М. (2015) Тижорат банкларининг инновацион фаолияти хусусидаги илмий-назарий қарашлар ва уларга муаллифлик муносабатлари // “Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар” илмий электрон журнали. № 1, январь-февраль.

8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3620-сонли Қарори.

9. 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Халқ билан мулоқот ва инсон манфаатлари йили»да амалга оширишга оид Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлигининг тармоқ дастури.

10. Hogan J.E., Lemon K.N., Libai B., 2021. Quantifying the ripple: word of mouth and advertng effectiveness. J. Advert. Res. 44 (3), 271–280.