



TIJORAT BANKLARIDA CHAKANA BANK MAHSULOTLARI VA ULARNING O‘ZIGA XOS JIHATLARI

Yunusova Shaxlo Raximdjanovna

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti tayanch doktoranti

shakhlo.yunusova@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.55439/EIT/vol11_iss6/a3

Annotasiya

Mazkur maqolada chakana bank xizmatlari va chakana bank mahsulotlarining bir biridan farqi va ularning o‘ziga xos jihatlari, shu bilan birga chakana bank xizmat turlari va chakana bank mahsulotlarini muvaffaqiyatli sotish strategiyalari yoritilgan. Chakana bank mahsulotlari bank mijozlarining turli ehtiyojlarini qondirish uchun moslashtirilgan turli moliyaviy mahsulotlar va xizmatlarni o‘z ichiga oladi. Tijorat banklari esa moliyaviy sektorning asosiy ishtirokchilari sifatida iste‘molchilarning turli talablarini qondirish uchun har biri o‘ziga xos xususiyatlar va jihatlarga ega bo‘lgan ko‘plab chakana bank mahsulotlarini taklif qilmoqda.

Kalit so‘zlar: bank xizmati, chakana bank xizmati, chakana bank mahsulotlari, mobil banking, plastik kartochka, bank texnologiyasi.

РОЗНИЧНЫЕ БАНКОВСКИЕ ПРОДУКТЫ И ИХ ОСОБЕННОСТИ В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ

Юнусова Шахло Рахимджановна

Докторант Ташкентского государственного экономического университета.

Аннотация

В данной статье описаны различия между розничными банковскими услугами и розничными банковскими продуктами и их специфические аспекты, а также стратегии успешной продажи розничных банковских услуг и розничных банковских продуктов. Розничные банковские продукты включают в себя разнообразные финансовые продукты и услуги, предназначенные для удовлетворения разнообразных потребностей банковских клиентов. А коммерческие банки, как основные игроки финансового сектора, предлагают множество розничных банковских продуктов, каждый из которых имеет свои особенности и аспекты, чтобы удовлетворить различные запросы потребителей.

Ключевые слова: банковское обслуживание, розничное банковское обслуживание, розничные банковские продукты, мобильный банкинг, пластиковая карта, банковские технологии.

RETAIL BANKING PRODUCTS AND THEIR FEATURES IN COMMERCIAL BANKS

Yunusova Shakhlo Rakhimdjanovna

Doctoral student of Tashkent State University of Economics

Abstract

This article describes the differences between retail banking services and retail banking products and their specific aspects, as well as strategies for successfully selling retail banking services and retail banking products. Retail banking products include a variety of financial products and services tailored to meet the diverse needs of banking customers. And commercial banks, as the main players in the financial sector, offer many retail banking products, each with its own characteristics and aspects, to meet the various demands of consumers.

Key words: banking service, retail banking service, retail banking products, mobile banking, plastic card, banking technology.

Kirish

Tijorat bankining raqobatbardoshligini, shuningdek, uning izchil va samarali rivojlanish imkoniyatlarini belgilovchi asosiy sifat belgilaridan biri bu bank o'z mijozlariga taklif qilayotgan real va potentsial mahsulot va xizmatlar majmuidir. Bir necha yuzlab bank xizmatlari mavjud. Ular xilma-xil bo'lib, banklarning raqamli transformatsiyalashuv sharoitida ularning soni tobora ortib bormoqda. Ilgari vaqtdagi turli ananaviy xizmatlar birlashib, transformatsiya qilinib ular majmuasi yangi bank mahsulotlarini yuzaga keltirmoqda. Bank xizmatlari va faoliyatning turli yo'nalishlari o'rtasidagi aloqa imkoniyatlarini oshirish orqali yangi bank xizmatlarini yaratish va yuzaga kelishi mumkin bo'lgan risklarni oqilona boshqarishni talab etadi. Shu bilan birga, bank xizmatlari sohasini diversifikatsiya qilish tendentsiyasi kuchaymoqda.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 23 martdagi “Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida”gi PQ-3620-sonli qaroriga ko'ra bank xizmatlar bozorini samardorligini oshirishda ko'plab vazifalar belgilab berildi. Birinchidan bank faoliyatining ilg'or xalqaro tajribasini o'rganish hamda bank xizmatlari va mahsulotlarining yangi turlarini joriy etish vazifasi qo'yilgan [1]. Ushbu bandga ko'ra bank amaliyotlari bo'yicha ilg'or jahon amaliyotini tahlil qilish va bank xizmatlari va mahsulotlarining innovatsion toifalarini o'z ichiga olish chakana bank xizmatlarini sotishni kengaytirishda muhim rol o'ynaydi. Soha tendentsiyalari yetakchisi bo'lib, mijozlarga yangi va moslashtirilgan moliyaviy yechimlarni taklif qilish orqali chakana bank xizmatlarda kengroq mijozlarni jalb qilish va ushlab turish, buning natijasida bank xizmatlari amaliyotlari orqali mijozlar ehtiyojini qondirishni oshirishga xizmat qiladi.

Mavzuga oid manbalar tahlili

Chakana bank ishi, ba'zan chakana bank sektori deb ataladi, moliya tizimining muhim tarixiy va iqtisodiy tarkibiy qismidir. Bank faoliyatining ushbu segmenti yakka tartibdagi mijozlar va kichik korxonalariga moliyaviy xizmatlar ko'rsatishga yo'naltirilgan bo'lib, uning rivojlanishi qadim zamonlarga borib taqaladigan chuqur tarixiy ildizlarga ega [2].

Chakana bank faoliyatining muhim xususiyati uning iqtisodiyotga ta'siri edi. Kreditlar berish, to'lovlarni rasmiylashtirish va jamg'arma hisoblarini taqdim etish tadbirkorlik va sarmoyani rivojlantirishga yordam berdi. Bundan tashqari, chakana bank faoliyati moliyaviy infratuzilmaning asosiy qismiga aylanib, iqtisodiy tizimlar barqarorligiga hissa qo'shdi [3].

Bank nazariyasi kontekstida mahsulotga yondashuv yanada kengroq va yaxlitdir, chunki u ishlab chiqarish va bank xizmatlarini ko'rsatishning ikkala aspektini, shuningdek, moliyaviy samaradorlik, risklar, mablag'lar manbalari va mijozlar ehtiyojini qondirish tahlilini o'z ichiga oladi [4].

A.V.Povarov va M.S.Maramyginlarning ta'kidlashicha, mohiyatan tijorat bankini bank

mahsulotlari majmuasi, shuningdek, ularning sotilishini va normal ishlashini ta'minlovchi tizim sifatida ko'rish mumkin. Bu shuni anglatadiki, bank kreditlar, depozitlar, to'lov tizimlari, investitsiya imkoniyatlari va boshqalar kabi turli xil bank mahsulotlari va xizmatlarini taqdim etadi, shuningdek, ushbu mahsulotlarni mijozlarga etkazib berishni ta'minlash uchun ularni samarali boshqarish imkonini beradigan ichki jarayonlar va tuzilmalarga ega. Natijada, bank ikki tomonlama funktsiyani bajaradi: moliyaviy mahsulotlar bilan ta'minlash va ularni ta'minlash va boshqarish bilan bog'liq jarayonlarni tashkil etish [5].

Shuni ta'kidlash kerakki, bank mahsulotlari mijozlarning o'ziga xos shartlari va ehtiyojlariga qarab farq qilishi mumkin. Bularga turli xil bank xizmatlari kiradi, masalan, kreditlar berish, depozitlarni qabul qilish, to'lovlarni rasmiylashtirish va bank mijozlarga taqdim etadigan boshqa operatsiyalar. Ushbu mahsulotlar turli xil xususiyatlarga ega bo'lishi mumkin, masalan, muddatlar, stavkalar, komissiyalar va boshqa parametrlar va ular bank standartlari va qoidalariga muvofiq chiqarilishi kerak [6].

Axborot texnologiyalarining rivojlanishi bilan chakana bankning nazariy jihatlar ham bank xizmatlarini raqamlashtirish, internet-banking, mobil ilovalar va ularning mijozlarga xizmat ko'rsatish va banklarning raqobatbardoshligiga ta'siri bilan bog'liq mavzularni qamrab oladi [7]. Chakana bank nazariyasi bank mahsulotlari va banklarni tanlashga ta'sir qiluvchi iste'molchilarning xatti-harakatlarini tahlil qilishni o'z ichiga olishi mumkin [8].

Chakana bank tadqiqotlari banklar va tartibga soluvchilarga xizmatlarni qanday samarali taqdim etish, risklarni boshqarish va o'zgaruvchan bozor sharoitlariga moslashishni tushunishga yordam beradi [9].

Tadqiqot metodologiyasi

Mazkur maqolada chakana bank xizmatlari va chakana bank mahsulotlarining bir biridan farqi, ularning o'ziga xos jihatlar, shu bilan birga chakana bank xizmat turlari va chakana bank mahsulotlarini muvaffaqiyatli sotish strategiyalari tadqiq etilgan. Shuningdek, tadqiqot metodologiyasi sifatida ilmiy, amaliy manbalarni qiyosiy tahlilida ilmiy abstraksiyalash, mantiqiy va tarkibiy tahlil qilish, guruhlashtirish va segmentli tahlil usullaridan foydalanilgan.

Asosiy qism

Bank xizmatlari va bank mahsulotlari haqida fikr yuritishdan oldin bu ikki tushunchalardagi farqni anglash lozim. Bank xizmati tushunchasiga turli mualliflar turlicha talqin qilgan. Ayrımlari uni biror bir maqsadga erishishga qaratilgan funktsiya sifatida hisoblasa, boshqalari uni ma'lum bir atributlar to'plami bilan tavsiflangan obyekt sifatida hisoblashadi.

Bank xizmati mijozning ehtiyojlarini qondirish maqsadida o'zaro kelishuv asosida amalga oshiriladigan texnik jihatdan o'zaro bog'liq bank operatsiyalari majmuasi sifatida talqin etiladi. Zamonaviy iqtisodiy adabiyotlarda “bank mahsuloti” atamasi ko'pincha “bank xizmati” bilan bir-birining o'rnida ishlatiladi. Bank mahsuloti bank xizmatlarini ko'rsatish orqali muayyan bank sohalarida mijozlarning talablarini qondirish uchun mo'ljallangan o'zaro bog'liq xizmatlar va operatsiyalar majmuasini ifodalaydi.

Bank mahsuloti bankning moliya bozorida sotish uchun mo'ljallangan o'zaro bog'liq xizmatlar, operatsiyalar va moddiy komponentlarning yig'indisi sifatida qabul qilinadi. U bank operatsiyasi natijasida tuziladi va bu operatsiyalarni amalga oshirish jarayonida kompleks bank mahsulotini yaratish uchun hamrohlik qiluvchi bank xizmatlari qo'shiladi. Bank xizmatlari va bank mahsulotlari bank-moliya sohasida o'zaro bir-biri bilan bog'liq

tushunchalardir, ammo ular bank o‘z mijozlariga taqdim etayotgan narsalarning turli jihatlariga ishora qiladi. Mana bu ikki atama o‘rtasidagi asosiy farqlar yuqoridagilar (1-jadval).

1-jadval

Bank xizmati va bank mahsuloti o‘rtasidagi asosiy farqlar¹

No	Bank xizmati	Bank mahsuloti
1.	<i>Ta’rif:</i> Bank xizmatlari bank o‘z mijozlariga ko‘rsatadigan kengroq yordam, qo‘llab-quvvatlash va o‘zaro aloqalarni o‘z ichiga oladi. Ushbu xizmatlar ko‘pincha nomoddiy bo‘ib, bank ishi bilan bog‘liq jarayonlar va mijozlar tajribasini o‘z ichiga oladi.	<i>Ta’rif:</i> Bank mahsulotlari deganda banklar o‘z mijozlariga taqdim etadigan moliyaviy vositalar yoki takliflar tushuniladi. Ushbu mahsulotlar mijozlar o‘zlarining turli moliyaviy ehtiyojlari va maqsadlarini qondirish uchun foydalanishlari mumkin bo‘lgan moddiy moliyaviy vositalardir.
2.	<i>Tabiat:</i> Bank xizmatlari - bu bank bilan ishlashning umumiy tajribasi. Ular mijozlarga xizmat ko‘rsatish, onlayn bank platformalari, moliyaviy maslahatlar, hisoblarni boshqarish va bank mahsulotlaridan samarali foydalanishda yordam berishni o‘z ichiga oladi.	<i>Tabiat:</i> Bank mahsulotlari o‘ziga xos yahlit moliyaviy aktivlar yoki xizmatlar bo‘lib, ko‘pincha o‘ziga xos xususiyatlar va shartlarga ega. Ular odatda yaxshi aniqlangan va standartlashtirilgan bo‘lib, mijozlar tushunishi va baholashini osonlashtiradi.
3.	Bank xizmatlari mijozlarni qo‘llab-quvvatlash, moliyaviy maslahat xizmatlari, onlayn va mobil bank platformalari, hisob-kitoblarni to‘lash xizmatlari, moliyaviy rejalashtirish, kredit bo‘yicha maslahatlar va investitsiya bo‘yicha ko‘rsatmalarni o‘z ichiga oladi.	Umumiy bank mahsulotlari omonat hisobvaraqlari, tekshirish hisoblari, depozit sertifikatlari (CD), shaxsiy kreditlar, ipoteka kreditlari, kredit kartalari, avtokreditlar va investitsiya opsiyalari kabi investitsiya fondlari yoki brokerlik xizmatlarini o‘z ichiga oladi.
4.	<i>Maqsad:</i> Bank xizmatlari mijozlarning umumiy tajribasini yaxshilash va mijozlarning moliyaviy maqsadlariga erishish uchun bank mahsulotlaridan samarali foydalanishlarini ta‘minlashga qaratilgan. Xizmatlar ko‘pincha bank xizmatlarini qulay, xavfsiz va foydalanuvchilarga qulay qilish uchun mo‘ljallangan.	<i>Maqsad:</i> Bank mahsulotlari mijozlar uchun o‘z pullarini boshqarish, ko‘paytirish yoki ularga kirish, moliyaviy maqsadlarga erishish va muayyan moliyaviy ehtiyojlarni qondirish uchun vosita bo‘lib xizmat qiladi (masalan, jamg‘arma, qarz olish, investitsiya qilish).
5.	<i>Mijozlarning o‘zaro ta’siri:</i> Bank xizmatlari mijozlar va bank o‘rtasidagi o‘zaro aloqalarni o‘z ichiga oladi, ko‘pincha doimiy asosda. Ular mijozlarga bank mahsulotlaridan foydalanishda va ularning moliyaviy ishlarini boshqarishda yordam berish va qo‘llab-quvvatlash uchun mo‘ljallangan.	<i>Mijozlarning o‘zaro ta’siri:</i> Banklar mijozlarni jalb qilish uchun o‘z mahsulotlarini reklama qiladi va targ‘ib qiladi. Xaridorlar ushbu mahsulotlar orasidan o‘zlarining afzalliklari va talablariga qarab tanlashlari mumkin.

Bank xizmati deganda bank yoki moliya instituti o‘z mijozlariga taqdim etayotgan har qanday moliyaviy mahsulot yoki yordam tushuniladi. Ushbu xizmatlar jismoniy shaxslar,

korxonalar va tashkilotlarning moliyaviy ehtiyojlarini qondirish uchun mo'ljallangan va ular asosiy depozit hisobvaraqlaridan tortib murakkabroq moliyaviy mahsulotlarga bo'lgan keng ko'lamlil takliflarni o'z ichiga oladi.

Bank xizmatlarini har xil turlarga bo'lish mumkin, jumladan:

- depozit xizmatlari (muddatli depozitlar, jamg'arma depozitlar va boshqalar);
- plastik kartalar bilan xizmatlar;
- internet banking xizmatlari;
- mobil banking xizmatlari;
- kredit xizmatlari (mikroqarz, ipoteka, avtokredit, ta'lim krediti);
- kredit kartalar bilan xizmatlar;
- konsalting xizmatlari;
- brokerlik xizmatlari;
- moliyaviy rejalashtirish;
- kassa xizmatlari;
- bank depozit qutisi xizmatlari;
- valyuta xizmatlari;
- boshqa chakana xizmatlar.

Taqdim etilayotgan xizmatlarning o'ziga xos diapazoni bir bankdan boshqasiga farq qilishi mumkin, bu muassasa hajmi, yo'nalishi va mijozlar bazasi ehtiyojlariga bog'liq.

O'zbekistonda chakana bank xizmatlari bozoridagi bugungi kundagi holatiga e'tibor qaratadigan bo'lsak, chakana bank xizmatlari uchun aniq chegaralar belgilanmagan. Shu bois, ularni ikki guruhga ajratish maqsadga muvofiqdir:

1. Jismoniy shaxslarga ko'rsatiladigan xizmatlar (Bank yoki boshqa biron-bir tashkilot yohud tadbirkorlik faoliyatiga xizmat ko'rsatish bilan bog'liq bo'lmagan);

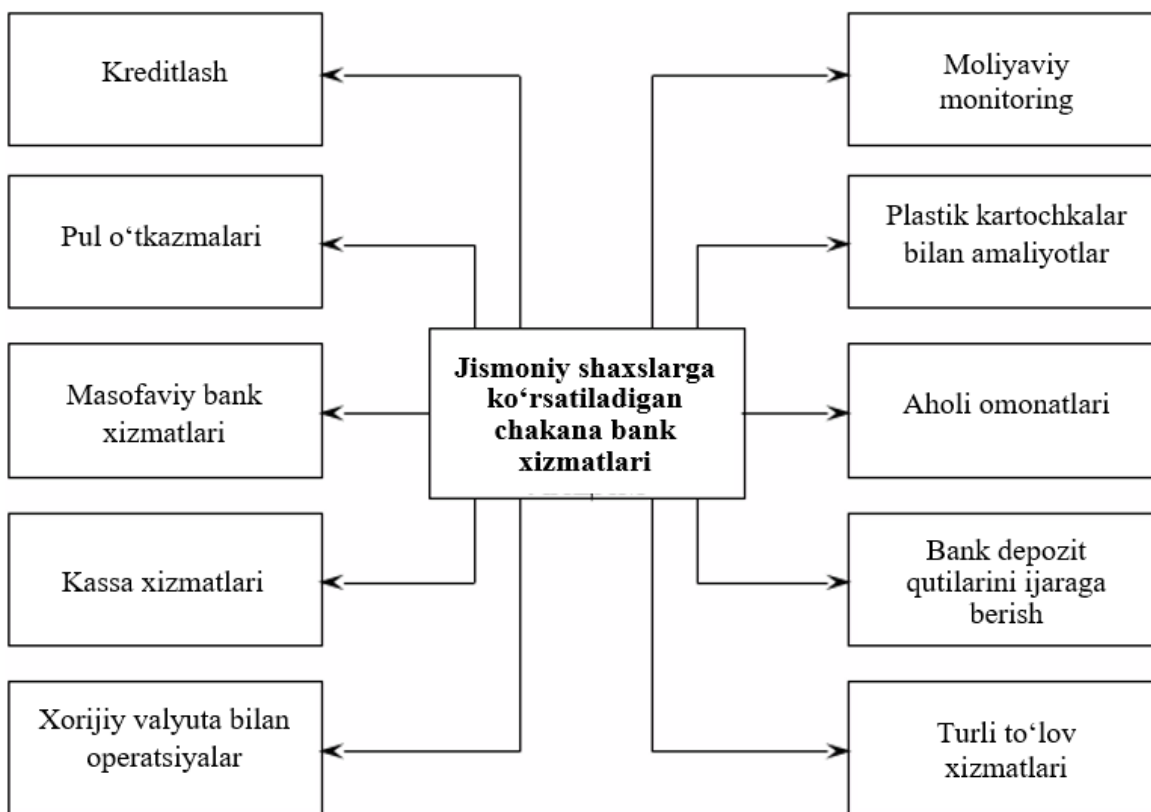
2. Yuridik shaxslarga, aynan shu tashkilotlarda faoliyat yuritadigan jismoniy shaxslarning iste'molga oid ehtiyojlarini qondirish uchun ko'rsatiladigan korporativ-chakana xizmatlar (Masalan, tashkilot xodimlariga oylik maoshlarini, jismoniy shaxslarning bank to'lov kartalaridagi shaxsiy hisob raqamlariga o'tkazish orqali to'lash).

Tadqiqotimiz maqsadidan kelib chiqqan holda, e'tiborimizni jismoniy shaxslarga ko'rsatiladigan chakana bank xizmatlarining birinchi guruhiga qaratamiz. 1-rasmda chakana bank xizmatlarining to'liq spektri tasvirlangan.

Chakana kreditlash butun dunyo bo'ylab moliyaviy tizimlarida asosiy ahamiyat kasb etuvchi bo'lib, iqtisodiy o'sish va shaxsiy rivojlanish uchun katalizator bo'lib xizmat qiladi. An'anaviy bank kreditlaridan peer-to-peer kreditlash platformalariga qadar, chakana kreditlash landshafti yillar davomida rivojlandi.

Chakana kreditlashda yakka tartibdagi uy sotib olish uchun, biznesni boshlash uchun, ta'lim olish uchun odamlarga o'z maqsadlariga erishish uchun turli yo'nalishlarda kreditlar ajratiladi. Moliyaviy institutlar, jumladan, banklar va mikrokredit tashkilotlari qarz oluvchilarning turli ehtiyojlarini qondirish uchun turli xil kredit mahsulotlarini taklif qilishadi.

Jismoniy shaxslarga kredit berish an'anaviy bank tizimlaridan tashqarida qolishi mumkin bo'lgan jismoniy shaxslar uchun kredit olish imkoniyatini ta'minlash orqali moliyaviy inklyuzivlikka hissa qo'shadi. Bu odamlarga tadbirkorlik faoliyatida ishtirok etish va shaxsiy o'sishga sarmoya kiritish imkonini berish orqali iqtisodiy rivojlanishni rag'batlantiradi.



1-rasm. Jismoniy shaxslar uchun chakana bank xizmatlari²

Chakana kreditlar bozori har xil bo'lib, muayyan ehtiyojlarni qondirish uchun mo'ljallangan turli xil kredit mahsulotlari mavjud. Ipoteka, iste'mol kreditlar, ta'lim kreditlari va avtokreditlar inson hayotining turli jabhalarini qamrab oluvchi moliyaviy vositalarga misoldir.

Texnologiyaning paydo bo'lishi kreditlash landshaftida ham inqilob bo'ldi. Onlayn kreditlash platformalari va mobil ilovalar qarz olish jarayonini yanada samarali, qulay va shaffof qildi. Bu raqobatning kuchayishiga va mijozlar tajribasining oshishiga olib keldi. Lekin chakana kreditlashda ham asosiy risklardan biri bu kredit riskidir. Kreditorlar qarz oluvchining kredit qobiliyatini to'g'ri baholash muammosiga duch kelishadi. Ishni yo'qotish yoki sog'liq muammolari kabi kutilmagan holatlar tufayli defoltlar yuzaga kelishi mumkin, bu esa kreditorlar uchun risklarni boshqarish bo'yicha mustahkam strategiyalarni amalga oshirishda juda muhim ro'l o'ynaydi.

Xususan, iqtisodiy tanazzul va bozorning o'zgaruvchanligi jismoniy shaxslarning kreditlarni to'lash qobiliyatiga ta'sir qilishi mumkin. Kreditorlar qiyin iqtisodiy sharoitlarda harakat qilish uchun chidamli va moslashuvchan bo'lishi kerak.

Jismoniy shaxslarga kredit berish moliyaviy sektorning dinamik va hayotiy jihati bo'lib, jismoniy shaxslarni o'z intilishlariga erishish uchun vositalar bilan ta'minlaydi. Imkoniyatlar ko'p bo'lsa-da, kreditorlar ehtiyotkorlik va innovatsiyalar bilan bog'liq xavflarni boshqarishlari kerak. Texnologiya kreditlash landshaftini qayta shakllantirishda davom etar ekan ularni tartibga solish va yuzaga keladigan risklarni oqilona boshqarishni talab etmoqda. Shunday qilib, chakana kreditlar ham shaxslarni farovonlikka, ham jamiyatni kengroq iqtisodiy taraqqiy topishiga hissa qo'shishlari mumkin.

Pul o'tkazmalari so'nggi yillarda texnologik taraqqiyot va iste'molchilarning

o'zgaruvchan umidlari ta'sirida transformativ evolyutsiyani boshdan kechirdi. An'anaviy pul o'tkazmalaridan tortib raqamli to'lov platformalarining yuksalishigacha, endi esa jismoniy shaxslar pulni chegaralar bo'ylab o'tkazishning misli ko'rilmagan imkoniyatlariga ega.

An'anaga ko'ra, jismoniy shaxslar transchegaraviy operatsiyalar uchun banklar va pul o'tkazmalari xizmatlariga tayangan. Biroq, raqamli to'lov platformalari va mobil pullarning paydo bo'lishi odamlarning pul o'tkazish usullarini inqilob qildi. Raqamli muqobillar tezlik, qulaylik va ko'pincha tranzaksiya xarajatlarini kamaytiradi, bu esa an'anaviy usullarning ustunligiga shubha qiladi.

Pul o'tkazmalarini raqamlashtirish moliyaviy inklyuzivlikni rivojlantirishda muhim rol o'ynadi. Olis yoki yetarli darajada xizmat ko'rsatilmagan hududlardagi odamlar endi o'z smartfonlari orqali moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega. Mobil hamyonlar va peer-to-peer to'lov ilovalari bank va aholi o'rtasidagi jismoniy aloqani bartaraf etishda kuchli vositaga aylandi.

Bu borada blokcheyn texnologiyasi va kriptovalyutalarning paydo bo'lishi individual pul o'tkazmalari uchun yangi o'lchovni kiritdi. Blockchain ishonchli va shaffof tranzaksiyalarni taklif qiladi, bu vositachilarga bo'lgan ehtiyojni kamaytiradi. Bitkoin va Ethereum kabi kriptovalyutalar esa chegarasiz va samarali moliyaviy operatsiyalarni qidirayotganlar uchun markazlashtirilmagan alternativani taqdim etadi.

Shu qadar Rivojlanishlarga qaramasdan transchegaraviy pul o'tkazmalarida qiyinchiliklar saqlanib qolmoqda. Valyuta kursining o'zgarishi, tartibga solishning murakkabligi va firibgarlik xavfi jismoniy shaxslar va moliya institutlari navigatsiya qilishlari kerak bo'lgan muammolardir. Transchegaraviy operatsiyalar xavfsizligi va samaradorligini ta'minlash uchun standartlashtirilgan qoidalarga bo'lgan ehtiyoj dolzarb muammodir.

Ayniqsa kiberxavfsizlik tahdidlari va shaxsiy ma'lumotlarni o'g'irlash xavfi jismoniy shaxslarning moliyaviy ma'lumotlari va operatsiyalarini himoya qilish uchun qat'iy choralar ko'rish zarurligini ta'kidlaydi.

Shaxsiy pul o'tkazmalarining kelajagi davom etayotgan texnologik innovatsiyalar tufayli shakllantirilishi mumkin. Sun'iy intellekt, mashinani o'rganish va blokcheyn texnologiyasidagi keyingi yutuqlar transchegaraviy tranzaksiyalarning tezligi, xavfsizligi va samaradorligini oshirishi mumkin. Moliyaviy institutlar, fintech kompaniyalari va tartibga soluvchilar o'rtasidagi hamkorlik rivojlanayotgan landshaft uchun me'yoriy-huquqiy bazani shakllantirishda hal qiluvchi rol o'ynaydi.

Bugungi kunda masofaviy bank xizmatlarining paydo bo'lishi bilan moliya institutlari mijozlarning pullarini boshqarish usullarini qayta shakllantirmoqda. Texnologik taraqqiyot tufayli yuzaga kelgan ushbu paradigma almashinuvi nafaqat tendentsiya, balki bank sohasidagi inqilobdir. Keling, masofaviy bank xizmatlarining evolyutsiyasini, ularning asosiy xususiyatlari va iste'molchilarga ham, moliya institutlariga ham qator afzalliklarga ega.

Masofaviy bank xizmatlari keng ko'lamli raqamli yechimlarni o'z ichiga oladi, bu mijozlarga g'isht va ohak filialida jismoniy mavjud bo'lmagan bank operatsiyalarini amalga oshirish imkonini beradi. Sayohat mijozlarga qoldiqlarni tekshirish, pul mablag'larini o'tkazish va to'lovlarni xavfsiz veb-portallar orqali to'lash imkonini beruvchi onlayn-bankingni joriy etish bilan boshlandi. Bugungi kunda masofaviy bank xizmatlari mobil bank ilovalari, virtual yordamchilar, sun'iy intellekt va biometrika kabi ilg'or texnologiyalarni qamrab olgan holda kengaydi.

Foydalanuvchilar xavfsiz veb-saytlar yoki mobil ilovalar orqali o'z hisoblariga kirishlari,

balanslarini tekshirishlari va tranzaksiyalarni amalga oshirishlari mumkin. Bank mahsuloti bo'lgan mobil ilovalar orqali kreditlar olishi, depozit qo'yish va boshqa moliyaviy xizmatlarni amalga oshirayotganligi sababli bankka tashrif buyurish zaruriyatini yo'q qiladi.

Sun'iy intellektga asoslangan virtual yordamchilar, barmoq izi va yuzni tanish kabi zamonaviy xavfsizlik choralari masofaviy bank operatsiyalari xavfsizligini oshiradi. Ayniqsa masofaviy bank xizmatlarining qulayligi, vaqtni tejashdagi ahamiyati, kengaytirilgan xavfsizlik, xarajat samaradorligi va 24/7 foydalanish imkoniyati uning bugungi kun uchun ahamiyati salmoqli ekanligidan dalolat beradi.

Borgan sari raqamli dunyoda kassa xizmatlarining ahamiyatini oshirib bo'lmaydi. Elektron tranzaksiyalar mashhurlikka erishgan bo'lsa-da, naqd pul kundalik hayotning muhim tarkibiy qismi bo'lib qolmoqda. Banklar o'z mijozlarining talablarini qondirish uchun bir qator kassa xizmatlarini taqdim etish talab etilmoqda. ATM xizmatlari, naqd pul o'tkazish va yechib olish, mijozlar uchun naqd pul muomalasi va boshqa naqd pul bilan bog'liq xizmatlar mijozlari uchun zarurligini yo'qotmadi.

Jahon iqtisodiyoti tobora o'zaro bog'langanligi sababli, valyuta xizmatlari xalqaro tranzaksiyalar bilan shug'ullanadigan jismoniy shaxslar va korxonalar uchun ajralmas hisoblanadi. Bugungi kunda bir valyutani boshqa valyutaga aylantirish, pul o'tkazmalari va xalqaro to'lovlar, chet el valyutalarida hisobvaraqlar ochish va boshqa valyuta xizmatlar bank mijozlariga keng ko'lamda ko'rsatilib kelinmoqda.

Kundalik katta miqdordagi pul oqimi o'tadigan murakkab bank dunyosida moliyaviy monitoring iqtisodiy barqarorlik va xavfsizlikning ishonchli qo'riqchisi bo'lib xizmat qiladi. Ushbu muhim amaliyot bankning moliyaviy faoliyatini tizimli kuzatish, tahlil qilish va tartibga solishni o'z ichiga oladi. Moliyaviy monitoring orqali firibgarlikni aniqlash va oldini olish, qonun va qoidalarga muvofiqlik, risklarni boshqarish, pul yuvishga qarshi kurashish va mijozlar faoliyatini tekshirish mumkin bo'ladi.

Texnologik taraqqiyot va moliyaviy murakkabliklar kuchayib borayotgan davrda banklarda moliyaviy monitoringning roli hech qachon bu qadar muhim bo'lmagan. U moliyaviy jinoyatlarga qarshi qalqon vazifasini o'taydi, me'yoriy-huquqiy hujjatlarga rioya qilishga yordam beradi va moliya tizimining barqarorligini ta'minlaydi. Texnologiyalar rivojlanishda davom etar ekan, moliyaviy monitoring bank operatsiyalarining yaxlitligi, xavfsizligi va shaffofligini ta'minlash, jahon moliyaviy landshaftiga ishonchni kuchaytirishda birinchi o'rinda qoladi.

Plastik kartochkalar moliyaviy muhitda keng tarqalgan bo'lib, odamlarning pullarini boshqarish va ulardan foydalanish usullarining ehg maqullaridan biriga aylandi. Debet va kredit kartalari qulaylik, xavfsizlik va moslashuvchanlikni ta'minlovchi zamonaviy bank faoliyatining muhim vositalariga aylandi. Kartalar faqat qonuniy hisob egalariga berilishini ta'minlash uchun banklar shaxsni tasdiqlashning qat'iy tartib-qoidalarini amalga oshirishlari kerak, bu esa firibgarlik faoliyati xavfini kamaytiradi.

Texnologiyaning rivojlanishi bilan banklar o'zlarining karta xizmatlariga kontaktsiz va mobil to'lov imkoniyatlarini tobora ko'proq integratsiya qilmoqdalar. Bu nafaqat mijozlar uchun qulaylikni oshiradi, balki jismoniy shaxs kartalari bilan o'zaro aloqaga bo'lgan ehtiyojni kamaytirish orqali qo'shimcha xavfsizlik qatlamini ham qo'shadi.

Jismoniy shaxslarning omonatlari bank sektorining asosini tashkil etib, banklarning moliyaviy barqarorlik va o'sishning asosini tashkil etadi. Jismoniy shaxslar tomonidan har xil turdagi hisobvaraqlardagi depozitlari iqtisodiy taraqqiyotni rag'batlantirish, banklarning

kredit faoliyatini qo'llab-quvvatlash va likvidlikni saqlash uchun zarur kapital bilan ta'minlashda muhim rol o'ynaydi.

Zamonaviy bank texnologiyalari raqamli bank ishini qayta shakllantirishda davom etar ekan, aholi omonatlari banklarning barqaror rivojlanishi va o'sishida muhim ahamiyat kasb etadi.

2-jadval

Chakana bank mahsulotlarini muvaffaqiyatli sotish strategiyalari³

№	Yo'nalish	Vazifalar
1.	Mijozlarning ehtiyojlarini o'rganish	Birinchi bo'lib mijozning moliyaviy maqsadlari, afzalliklari va muammolarini o'rganish lozim
2.	Mahsulot bilimi	Taklif qilinayotgan chakana bank mahsulotlari haqida to'liq ma'lumotga ega bo'lish lozim. Bank mahsulotining xususiyatlari, afzalliklari va mavjud kamchiliklarini aniqlab olish hamda har bir mahsulot mijozning ehtiyojlarini qanday qondirishi mumkinligini tushuntira olish lozim
3.	Ishonchni shakllantirish	Moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirishda ishonch juda muhim. Shaffof, halol va mijozlarning savollariga javob berish orqali ular bilan samarali munosabat o'rnatish lozim
4.	Samarali aloqa	Murakkab moliyaviy mahsulotlarni tushuntirishda tushunarli va sodda tilda tushuntirish, mijozlar mahsulot shartlarini tushuna oladigan darajada sodda yozish lozim
5.	Moslashtirilgan tavsiyalar	Tavsiyalaringizni mijozning moliyaviy ahvoriga qarab maqsadlariga mos keladigan yechimlarni taklif qilish lozim
6.	Afzalliklarni ajratib ko'rsatish	Taklif etilayotgan mahsulotlarning afzalliklarini ajratib ko'rsatish va ta'kidlash lozim. Yuqori foiz stavkalari, mukofot dasturlari yoki qulay xususiyatlar bo'ladimi, mijozlarning bu mahsulotni tanlashida qiymatli ekanligini bilishga yordam beradi
7.	Tarbiyaviy yondashuv	Mijozlarga mavjud moliyaviy mahsulotlar haqida ma'lumot berishga vaqt ajrating. Bu ularga nafaqat ongli qarorlar qabul qilishga yordam beradi, balki sizning tajribangizga ishonchni mustahkamlaydi
8.	O'zaro sotish imkoniyatlari	Qo'shimcha mahsulotlarni o'zaro sotish imkoniyatlarini aniqlash lozim. Ya'ni, agar mijoz omonat hisobini ochsa, unga kredit kartaning afzalliklarini muhokama qilish yoki investitsiya imkoniyatlari haqida ma'lumot taklif qilish samarali
9.	Onlayn va mobil banking xususiyatlarini namoyish eting	Agar mavjud bo'lsa, ananaviy xizmatlar bilan birga onlayn va mobil bankingning qulayligi va xususiyatlarini ko'rsatish lozim. Ko'pgina mijozlar ushbu platformalar taklif qiladigan moslashuvchanlik va qulaylikni qadrlashadi
10.	Mijozlarga yaxshi xizmat ko'rsatish	Mijozning xulosasi boshidan oxirigacha ijobiy bo'lishiga ishonch hosil qilish, har qanday muammolarni zudlik bilan hal qilish lozim
11.	Kuzatish	Sotishdan so'ng, ularning qoniqishini ta'minlash uchun mijozlarni kuzatib borish lozim. Bu shuningdek, ularda mavjud bo'lgan qo'shimcha savollar yoki muammolarini hal qilish imkoniyatini beradi.

Bank xizmatlari sohasida depozit qutilari xavfsizlik qal'asi bo'lib, jismoniy shaxslarga qimmatbaho buyumlar va muhim hujjatlarni saqlash uchun yaxshi himoyalangan panoh bo'lib xizmat qiladi. Odatda bank kassasida joylashgan ushbu depozit qutilari mijozlarining qimmatbaho buyumlari va boyliklarini saqlashda xavfsiz himoyani ta'minlaydi.

Depozit qutilari yuqori darajada himoyalangan bank kassalarida joylashgan bo'lib, ilg'or

xavfsizlik tizimlari, kuzatuv kameralari va cheklangan kirish protokollari bilan jihozlangan. Bu ko'pgina shaxsiy saqlash opsiyalaridan ustun bo'lgan himoya darajasini ta'minlaydi. Depozit qutilari odatda kirish uchun ikkita kalitni talab qiladi - biri bankda, ikkinchisi esa quti egasida. Ushbu ikki kalitli tizim qo'shimcha xavfsizlik qatlamini qo'shib, ruxsatsiz kirishni oldini oladi. Texnologiyaning rivojlanishi bilan seyflar bank xizmatlari sohasida ishonch va xavfsizlikning doimiy ramzi bo'lib qolmoqda.

Chakana bank mahsulotlarini mijozlarga sotish ularning o'ziga xos ehtiyojlarini qondirish uchun turli xil moliyaviy mahsulotlarning xususiyatlari va afzalliklarini samarali tarzda yetkazishni o'z ichiga oladi. Chakana bank mahsulotlarini muvaffaqiyatli sotish uchun ba'zi strategiyalar (2-jadval).

Samarali bank faoliyatni olib borish uchun banklar mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlar o'rnatish chakana bank faoliyatida muvaffaqiyat kalitidir. Ularning ehtiyojlariga e'tibor qaratish, manfaatli yechimlarni taqdim etish va ochiq muloqotni davom ettirish orqali banklar chakana bank mahsulotlarini samarali sotishi va mijozlarining umumiy qoniqishiga hissa qo'shishi mumkin.

Xulosa va takliflar

Bizningcha, bank xizmatlari bank operatsiyalarini samarali amalga oshirishga yordam beradi va bu operatsiyalar bilan birlashgan holda bank mahsulotlarini yaratadi. Xulosa qilib aytganda, bank mahsulotlari banklar taklif qiladigan o'ziga xos moliyaviy vositalardir, bank xizmatlari esa mijozlar tajribasini yaxshilash va mijozlarga ushbu mahsulotlardan samarali foydalanishga yordam berish uchun taqdim etiladigan qo'llab-quvvatlash, yo'l-yo'riq va o'zaro aloqalardir. Shuning uchun bank mijozlari o'zlarining moliyaviy ehtiyojlarini qondirish va moliyaviy maqsadlariga erishish uchun ko'pincha bank mahsulotlari va xizmatlaridan foydalanadilar.

Undan tashqari tijorat banklarida chakana bank mahsulotlarini sotishning me'yoriy-huquqiy asoslarini shakllantirish nafaqat iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, balki bank sohasining barqarorligi, raqobatbardoshligi va rivojlanishi uchun ham muhim ahamiyatga ega. Me'yoriy huquqiy asosning mavjudligi tijorat banklari, iste'molchilar va iqtisodiy manfaatlarini muvozanatlash uchun zarur tuzilmani ta'minlash bilan birga chakana bank mahsulotlari mas'uliyatli va xavfsiz tarzda taklif qilinishini amalga oshiradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi Qarori, 23.03.2018 yildagi PQ-3620-son
2. Smith, J. A. (2018). The Historical Evolution of Retail Banking: A Comprehensive Overview. *Banking History Journal*, 30(2), 45-62.
3. Martin, A. H. (2019). Retail Banking Through the Ages: A Comparative Historical Study. *Journal of Financial Evolution*, 12(2), 145-162.
4. Борисов А. Б. Большой экономический словарь. М.: Книжный мир, 2004. 895 с
5. Povarov A.V., Maramygin M. S. Retail block of a commercial bank as a management system. *Journal of new economy*. 2012. No. 1 (39). pp. 91-97
6. Белоглазова, Г. Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник и практикум для академического бакалавриата. Москва: Юрайт, 2015. 545 с.
7. Williams, L. C. (2017). Risk Management in Retail Banking: A Theoretical Perspective. *Risk Analysis*, 40(2), 210-225.
8. Johnson, M. B. (2019). The Role of Retail Banks in Economic Stability. *Journal of Financial Economics*, 32(4), 567-583.
9. Smith, J. A. (2020). Retail Banking in Modern Finance. *Banking Journal*, 45(3), 12-24.