



БАНК ТИЗИМИДА АНЪАНАВИЙ ОПЕРАЦИЯЛАР ОРҚАЛИ ТИЖОРAT БАНКЛАРИ РАҚОБАТБАРДОШЛИГИНИ ОШИРИШ

Раҳматов Темур Сотиболдиевич

*Тошкент давлат иқтисодиёт университети таянч докторанти,
Тошкент, Ўзбекистон. temur0363@gmail.com*

Article DOI: 10.55439/EIT/vol10_iss2/a3

Аннотация

Ушбу мақолада банк анъанавий операциялари, унинг иқтисодиётда тутган ўрни, банк тизимидаги ислохотлар, аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига таклиф қилинаётган замонавий ахборот-коммуникация технологияларига асосланган интернет банкинг, смс-банкнинг ва мобил-банкнинг каби қулай масофавий банк хизматлари турларини кенгайтириш борасидаги фикрлар келтирилган. Шунингдек, корхона ва ташкилотлар учун банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларига ҳамда бундай хизматлар оммабоплигини сезиларли даражада оширишга ҳам эътибор қаратилган.

Калит сўзлар: кредит, кредитлаш, депозит, касса, капитал, ломбард, валюта бозори, интернет-банкнинг, смс-банкнинг, мобил-банкнинг, микроқарз, ссуда (кредит).

Аннотация

В данной статье описаны традиционные банковские операции, их роли в экономике, реформах банковской системы, расширении удобных дистанционных банковских услуг предлагаемых населению и бизнесу таких как интернет-банкнинг, sms-банкнинг и мобильный банкнинг, на основе современных информационных и коммуникационных технологий. Также уделяется внимание системе удаленного управления банковскими счетами предприятий и организаций, а также позволяет значительно повысить популярность таких услуг.

Ключевые слова: кредит, кредитование, депозит, касса, капитал, ломбард, валютный рынок, интернет-банкнинг, sms-банкнинг, мобильный банкнинг, микрокредитование, ссуда (кредит).

Abstract

In this state description of traditional banking, their role in the economy, banking system reforms, expansion of convenient remote banking services offered to the public and business, such as Internet banking, SMS banking and mobile banking, based on modern information and communication technologies. Attention is also paid to the system of remote management of bank accounts of enterprises and organizations, and also allows to significantly increase the popularity of such services.

Key words: credit, crediting, deposit, cash, capital, pawnshop, currency market, internet banking, sms-banking, mobile banking, microcredit, loan (credit).

Кириш

Жаҳонда тижорат банкларининг рақобатбардошлигини оширишнинг асосий омилларидан бири банкнинг ривожланиш стратегиясини тўғри танлашдир. Айниқса Глобал COVID-19 пандемияси шароитида банк хизматларидан фойдаланишнинг он-

лайн шакллари истеъмолчилар томонидан тезкор ўзлаштирилиши, банкларда мижозлар билан ишлаш жараёнларида самарали инновацион стратегиясини ишлаб чиқиш заруратини юзага келтирмоқда. «2020 йил давомида чакана банк мижозларининг қарийб 85 фоизи онлайн банк хизматларидан фойдаланишган».[18]

Ўзбекистонда «банклар фаолиятига рақамли технологияларни кенг жорий этиш ҳамда банклараро валюта бозори «он-лайн» платформага ўтказилиши ва банк молия бозорида рақобатни ошириш масаласи»[3] белгилаб олинган бўлса-да, тижорат банкларида рақобатбардошлик даражаси пастлиги ва уларнинг мижозларга хизмат кўрсатиш турларининг етарлича диверсификацияланмаганлиги, мавжуд хизматларнинг эса самарадорлиги ва натижавийлик даражаси пастлиги, танланган мижозлар тўловлари бўйича кечикишлар ва бошқа муаммолар банкларнинг ривожига тўсқинлик қилмоқда.

2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегиясида миллий иқтисодиётни жадал ривожлантириш ва юқори ўсиш суръатларини таъминлаш бўйича белгиланган вазифалар доирасида:

2022 йилда йиллик инфляция даражасини 9 фоизгача ва 2023 йилда 5 фоиз ҳамда фискал тақчилликни 3 фоизгача пасайтириш чоралари кўрилиб, кейинчалик инфляция ва Давлат бюджети тақчиллиги ушбу кўрсаткичдан ошмаслиги таъминлаб борилиши;

Бунда, давлат улушига эга тижорат банкларида трансформация жараёнларини якунлаб, 2026 йил якунига қадар банк активларида хусусий сектор улуши 60 фоизгача чиқарилиши кўзда тутилган [1].

Тижорат банкларида мижозларга йўналтирилган маркетинг сиёсатини ишлаб чиқиш зарурати, аввало, рақобатли бозорда мижозларнинг эҳтиёжларини тўлиқ қондириш ва соф рақобат шароитида даромад яратиш қобилиятини узоқ муддат сақлашга йўналтириш имкониятини ифодаловчи стратегик мақсадларни белгилашга қаратилади.

Жаҳоннинг ривожланган мамлакатлари банк тизимида мижозлар билан ўзаро муносабатларни бошқариш (CRM – customer relationship management) амалиёти кенг қўлланилди. CRM ўз моҳиятига асосан дастурий маҳсулот ёки технология ҳам эмас, балки «мижозга йўналтирилганлик» ҳамда бизнесни доимий ривожлантириш бўйича мақсадли стратегияни шакллантиришга асосланган тамойилдир.

Ўзбекистон Республикасида амалга оширилган банк-молия тизимини ислоҳ қилиш ва мустаҳкамлаш бўйича мақсадли стратегиялар банкларнинг капиталлашув даражасини ошириш, иқтисодиётни кредитлаш кўламини кенгайтириш, кўрсатилаётган банк хизматлари спекторларини кўпайтириш, шунингдек, мамлакат иқтисодиётини ривожлантиришда банк тизимининг ролини ошириш имконини беради. Банк хизматлари сифатини янада ошириш ҳамда тадбиркорлик субъектлари билан тўлақонли ҳамкорлик муносабатларини ўрнатиш учун тижорат банкларининг иш услубларини тўздан яхшилаш, аҳоли ва хўжалик субъектларининг банк тизимига ишончли институционал ҳамкор сифатида қараш лозим.

Тижорат банкларининг мижозлар билан муносабатларини бошқариш бўйича қарорларни қабул қилиш банк менежментининг асосий вазифаси ҳисобланиб, қарор қабул қилишга имкон берувчи ташкилий иқтисодий механизмдан фойдаланиш, қарор қабул қилиш самарадорлигини оширади. Қарор қабул қилишнинг асослилигини

ошириш учун тижорат банкининг истеъмолчилар сегментлари ва улар билан доимий ишлаш борасида ахборотлар базасини шакллантириб бориш лозим.

Тижорат банкларида мижозлар билан муносабатларни самарали ташкил этиш ва маркетинг сиёсатини юритишда сегментлаш стратегиялари, банк хизматларидан мижозлар қониқишини оширишга йўналтирилган стратегиялари, рағбатлантирувчи коммуникация стратегиялари, мижозлар билан муносабатларда мотивдан фойдаланиш, сегментлаш стратегиялари энг муҳим йўналишлардир.

Тижорат банкларида мижозлар билан ишлаш сиёсатининг иерархияси мижозларга «содиқлик дастурлари» деб номланувчи стратегияларни шакллантириш имконини беради. Бундай дастур банкнинг ўз мижозлари билан муносабатларининг муҳим элементи ҳисобланиб, Ўзбекистон тижорат банклари амалиётида фойдаланиш самарали маркетинг сиёсатини юришни таъминлайди.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

Банк хизматлари бозорида мижозларнинг эҳтиёжлари ва уларни қондириш, шунингдек банк хизматлари каби масалаларни тадқиқ қилиш, россиялик олимлар Е.Ф.Жуков, О.И.Лаврушин, Т.Н.Нестерова, А.Н.Иванов, ва франциялик иқтисодчи олим С. Де Куссерларнинг илмий изланишларида ўз аксини топган. Питер С. Роуз[17] жамоатчиликка банклар томонидан тақдим қилинадиган хизматлар, хусусан банклар тўғрисида шундай дейди: "Банк – бу молиявий хизматларни тақдим қиладиган, жамиятнинг пул маблағларини профессионал бошқариб турадиган, шунингдек иқтисодиётда кўпгина функцияларни бажариб турадиган фирмалар". Бундан ташқари Питер С. Роуз ўқув қўлланмасида валютани айирбошлаш, тижорат векселлар ҳисобини юритиш ва корхоналарга кредитлар тақдим қилиш, жамғарилувчи депозитлар, қимматликларни сақлаш, ҳукумат фаолиятини кредитлар билан қўллаб қувватлаш, чек ҳисобрақамлари (талаб қилиб олинган депозитлари), траст хизматлари ва охириги йилларда ўз ривожини топган истеъмол кредитларини тақдим қилиш, суғурта хизматларини сотиш, нафақа режаларини сотиш, қимматли қоғозлар билан бўладиган операциялар бўйича брокерлик хизматларини таклиф қилиш каби банк хизматлари устидан тадқиқот ишларини олиб борган.

Мазкур иқтисодчи олимнинг фикрича, банк шаклининг ўзгариши бир қанча асосий тенденциялар ёрдамида амалга ошади: хизматлар сони ўсиши, рақобатнинг ўсиши, дерегуляция, молиялаштириш нархининг ўсиши, фоиз ставкаларга ўта сезувчан фондлар, технологик революция, консолидация ва географик экспансия, банк ишининг глобализацияси, банкротлик хатарининг ўсиши ва давлат томонидан депозитларни суғурталаш тизимининг кучсизланиши.

Россиялик олим Е.Ф. Жуков [4] ўзининг ўқув қўлланмасида банк муассасасига ва банк операцияларига қуйидагича фикр билдирган: "банкка маблағларни йиғувчи ва уларни қайтаришлик асосида жойлаштирувчи муассаса сифатида қаралганда, унинг бу фаолиятида актив ва пасив операцияларни ажратиш мумкин бўлади".

Мазкур қўлланмада банкнинг пасив операциялари қисмида омонатлар (депозитлар) қабул қилиш, мижозлар, шу жумладан банк-корреспондентлар учун ҳисоб рақамларни очиш ва уларни юритиш каби хизматлар устида тўхталиб ўтган. Актив операциялар қисмида мижозларга ссудалар тақдим қилиш, касса хизматларини кўрсатиш ва ҳаказо кўрсатилган. Шу билан бирга Е.Ф. Жуков тижорат банкларининг молиявий хизмат турлари таркибига кирувчи лизинг, факторинг, форфетинг, траст

операциялари; бошқа хизмат турлари туркумидан касса ҳисоб-китоб хизматлари, юридик шахсларга хизмат кўрсатиш каби банк хизмат турлари борасида ўрганиш ишларини олиб борган.

Таниқли россиялик олим О.И. Лаврушин [6], банкнинг ҳусусияти унинг фаолияти моҳиятлари ёрдамида белгиланади ва мазкур фаолиятнинг натижаси банк маҳсулотининг яратилиши ҳисобланади, деб белгилаб ўтган.

Тижорат банклари активлари самарадорлигини оширишнинг илмий-амалий жиҳатлари Ларионова [7] томонидан банк активларини вазифалари, ликвидлиги, риск даражаси, жойлаштириш муддати ва субъектига қараб таснифлашни таклиф этилган. Шунингдек, турли соҳаларда банк фаолиятининг самарадорлигини баҳолашнинг айрим жиҳатлари қўйидаги олимлар илмий тадқиқотларида аниқланди.

Тадқиқотларимиз натижасида маълум бўлишича, тижорат банклари анъанавий операцияларининг самарадорлигини таъминлаш муаммолари доирасида республикамизнинг бир қатор иқтисодчи олимлари ҳам илмий изланишларида ўз қарашларини билдиришган. Хусусан, республикамизда банк активлари самарадорлигини ошириш борасида банкларда кредит тизими ва сиёсатини ривожлантириш бўйича Каримов [8], Эрматов [9]лар, банк қимматли қоғозлари билан боғлиқ амалиётларни ривожлантириш бўйича Насировлар [10], банк актив амалиётлари билан боғлиқ банк хизматларини ривожлантириш бўйича Мустафоев [11], банк активлари ликвидлигини таъминлаш бўйича Тожиев [12], Саттаров [13]лар, банк активлари билан боғлиқ рискларни барқарорлаштириш бўйича Кифак [14], Каримовлар [15] илмий изланишлар олиб боришган.

Гарчи банк тизимини шакллантириш ва ривожлантириш борасида бир қатор ишлар қилинган бўлсада бу борада ечимини кутаётган муаммолар ҳам йўқ эмас. Бизнинг изланишимизда айнан ушбу муаммоларни ижобий ҳал этиш юзасидан илмий таклифлар ва амалий тавсиялар ишлаб чиқишга ҳаракат қилинган. Бу эса тадқиқот мавзуси, унинг доирасида мақсад ва вазифаларни белгилашнишга сабаб бўлади.

Тадқиқот методологияси

Тадқиқотни олиб боришда анализ ва синтез, индукция ва дедукция, статистика ва таққослаш каби тадқиқот усулларида фойдаланилди.

Тадқиқот жараёнида олинган натижаларнинг қисқача тавсифи:

-Ўзбекистон Республикаси банк тизимини шакллантиришнинг ва барқарорлигини таъминлашнинг назарий ва ҳуқуқий асосларини тадқиқ этиш ва муаллиф хулосасини шакллантириш;

-Ўзбекистонда банк тизимини шакллантириш ва ривожлантириш босқичларини баҳолаш;

- банкларнинг капиталлашув даражаси ва ресурслар базасининг амалдаги ҳолатини таҳлил этиш;

- банкларнинг иқтисодий кредит ресурслари билан таъминлаш фаолиятининг таҳлилини амалга ошириш асосида улар фаолиятига баҳо бериш;

- Ўзбекистон тижорат банкларининг анъанавий операцияларини ривожлантиришни ва рақобатбардошлигини оширишдаги муаммолар ва уларни бартараф этиш йўллари аниқлаш;

- молиявий глобализация шароитида Ўзбекистон тижорат банкларининг анъанавий операцияларини ривожлантиришни моделлаштириш бўйича таклиф ва

тавсиялар ишлаб чиқиш.

Таҳлил ва натижалар

Ўзбекистон Республикаси банк хизматлари бозорида тижорат банклари ўртасида соғлом рақобат муҳитини юзага чиқаришга қаратилган ҳаракатлар мижозлар билан ишлаш сиёсатини такомиллаштириш ва тақдим этилаётган хизмат турларини сифати ва кўламини ошириш билан бирга банк хизматлари турини кенгайтириб бориш, мижозларга қўшимча қулайликлар яратиш сиёсати асосий йўналишга айланган.

Ўзбекистон банк хизматлари бозорида рақобат муҳити шиддат билан шаклланаётганлиги тижорат банкларида хизматлари сифати ва кўламини ошириш бўйича қатор ишлар амалга ошириш муаммосини қўйган. Глобаллашув жараёни, рақобатбардошликнинг ҳаддан зиёд ривожланиши, тижорат банкларининг трансформация жараёнини янада фаоллаштириш, мижозларга кўрсатилаётган банк хизматларини янги босқичга олиб чиқиш заруратини ҳам юзага келтирган.

Юқоридагилар билан бир қаторда рақобат муҳити ва динамик ўзгарувчан бозор шароитида Ўзбекистон тижорат банкларида мижозлар билан муносабатларни бошқаришда қуйидаги вазифаларни ҳал этиш муаммолари мавжуд:

халқаро молия институтларининг мамлакатга кириб келиши ва замонавий он-лайн банк хизматлари юзага келиши натижасида тижорат банкларининг функционал вазифаларини тубдан ўзгартириш ва халқаро банк хизматлари бозорига самарали интеграциясини таъминлаш;

мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш ва улар билан самарали ишлаш усулларини жорий этиш ва таъминлаш йўли билан ҳар бир мижозга индивидуал ёндашиш билан стандарт технологиялар уйғунлиги асосланган мижозлар билан ишлашнинг янги фалсафасини жорий этиш;

банк соҳасини диверсификация қилиш – банклар томонидан тақдим этилувчи хизматлар турини кенгайтириш ва маблағларни қарз олишнинг (облигациялар ва бошқа қимматли қоғозларни чиқариш) банкдан ташқари усулларини ривожлантириш;

замонавий технологиялар асосида ахборот технологиялари ва алоқа воситаларини ривожлантириш ва натижада молия-кредит ташкилотлари фаолиятининг минтақавий ва миллий соҳасини кенгайтириш;

мблағ жалб қилиш соҳасида ҳам, кредит хизматларини кўрсатиш соҳасида ҳам банк тизими ичида рақобатни ривожлантириш.

давлат томонидан тартибга солиш билан боғлиқ банк хизматлари бозорида нархлар рақобатининг чекланиши, шунингдек, банкнинг фойда келтирмайдиган юқори фоиз ставкалари мавжудлиги;

менежмент тизимини такомиллаштириш ва банк маҳсулотни сифатини назорат қилиш ва маҳсулотни бозорга олиб чиқиш бўйича самарали миллий маркетинг сиёсатини ишлаб чиқиш.

Инновацияларнинг фаол ва тезкор амалга оширилиши банклар рақобатбардошлигини ошириш, уларнинг халқаро молиявий муҳитга уйғун кириб боришига ёрдам беради. Молиявий технологияларнинг босқичма-босқич эволюцияси назариясига кўра, биринчи босқич «FinTech 1.0» даврида етакчи ролни анъанавий институтлар, асосан мавжуд технологиялардан фойдаланган банклар эгаллаган бўлса, кейингиси «FinTech 2.0» деб номланган бўлиб, умумий фойдаланиш учун банкоматни жорий этиш технологиялари тобора фаолроқ қўлланила бошлаган. Электрон банк ва

рақамлаштириш даврида ҳисобланган FinTech 3.0 молия бозорида инновациялар эса банк хизматлари кўрсатувчи бозор субъектлари доирасидан чиқишгача олиб келди. Бозор ривожланишининг замонавий босқичини ажратиб олишга эҳтиёж тобора ортиб бориши прогнозланган, бу эса FinTech 4.0. ҳисобланади. Статистик таҳлилларга кўра, банк хизматлари энг ривожланган мамлакатлар ҳисобланган АҚШ, Хитой, Бразилия, Япония ва Ҳиндистон сингари мамлакатларда дунёдаги банкоматларнинг 50 %дан ортиғи жойлашган бўлиб, он-лайн банк тенденциялари ривожланиши айнан банкоматлар сонига боғлиқ деган хулосага келган.

Банклар томонидан технологик ечимлардан фойдаланишнинг кўп йиллик тарихи уларнинг ҳозирги кунда анъанавий хизмат кўрсатиш соҳалари орасида энг яхши инновация сифатида тан олинишига сабабдир. Бу уларга янада ривожланиш учун мустаҳкам асос яратади. Дунё бўйлаб банк бозори вакиллари янги технологияларни яратиш ва ривожлантиришда фаол иштирок этишларини кўрсатувчи кўплаб амалий тадқиқотлар буни тасдиқлайди. Сўнгги замонавий хизмат турлари сифатида синергия самарасини юзага чиқариш имконини берувчи рақамлаштириш (яъни жараёнларни автоматлаштириш), шунингдек, истеъмолчилар билан муносабатларни рақамлаштириш нуқтаи назаридан ҳам кўринади. Сунъий интеллект, блокчейн ва булутли технологиялардан кенг фойдалиш асосий инновациялардир. Бундай инновациялар банклар томонидан амалга оширилаётган сўнгги инновацион тенденциялардир.

Масофавий банк хизматларини кўрсатиш турли банк операцияларни масофадан амалга ошириш имкониятини берадиган хизматлар комплекси. Бунинг учун банк муассасасига ташриф буюрмасдан туриб компьютер ёки мобиль телефондан фойдаланиш кифоя.

Масофавий технологиялар мижозга банк хизматларидан фойдаланишда максимал қулайлик ва банк билан ишлаш жараёнида вақт ҳамда молиявий харажатларни минималлаштириш имконини беради.

Масофадан хизмат кўрсатиш тизими мижозларга тақдим этилаётган хизматларнинг характериға кўра икки турга бўлиш мумкин:

- информацион;
- транзакцион.

Информацион банкинг мижозларга молиявий маълумотларни тақдим этишга йўналтирилган бўлса, транзакцион банкинг молиявий операцияларни амалга оширишга имконият яратади.

Масофавий банк хизматларининг асосий тамойили мижоз ва банк ўртасида турли ахборотларнинг масофадан алмашинуви ҳисобланади. Бунда банк томонидан мазкур амалиётнинг хавфсизлиги таъминланади.

Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларининг турлари:

Банк-Мижоз – бу компьютер орқали амалга ошириладиган тизим бўлиб, бунда мижознинг компютериға 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-серверларида 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 шaroитда:

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 уланиб, 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.

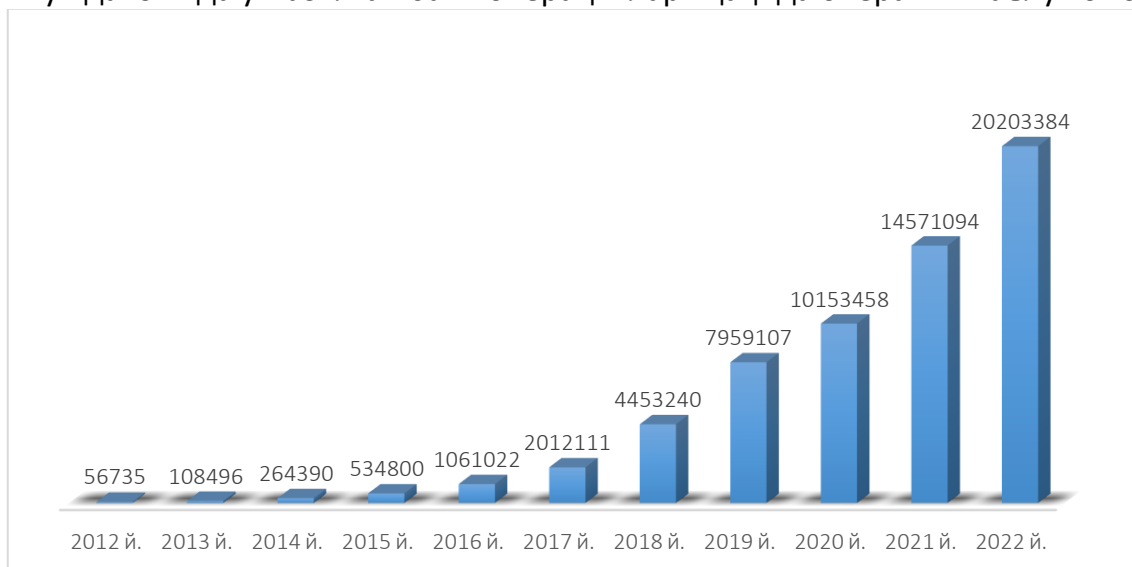
Мижоз учун SMS-банкнинг хизмати қуйидаги амалларни бажариш имкониятларини берилади:

ҳисобварақига келиб тушган маблағлар;

ҳисобварақидан қилинган харажатлар;

ҳисобварақ баланси;

кун давомида ўтказилган банк операциялари ҳақида оператив маълумот олиш.



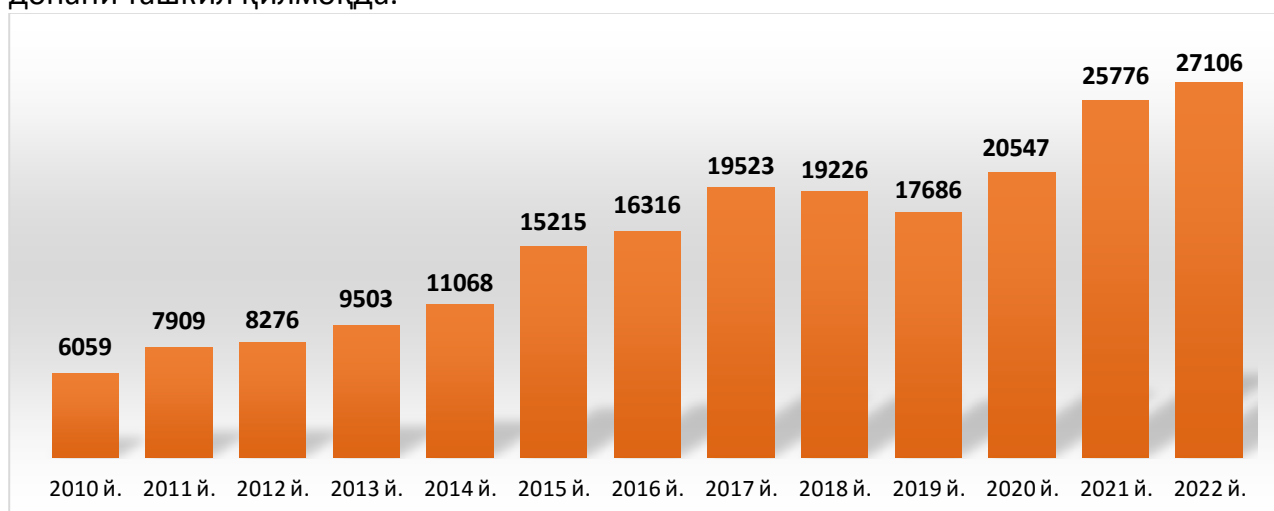
1-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони, (1 январь ҳолатига кўра) [19]

1-расмда масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчилар сони 2012-2022 йиллар ҳолати ўрганилган бўлиб, бу кўрсаткич 2012 йилда 56735 киши бўлган бўлса, 2022 йил 1 январь ҳолатига кўра эса, 356 баробар кўпни

яъни, 20203384 кишини ташкил қилмоқда. Бундан хулоса қилсак бўладики, ушбу тизимлардан фойдаланиш талаби жуда ҳам ортиб бормоқда.

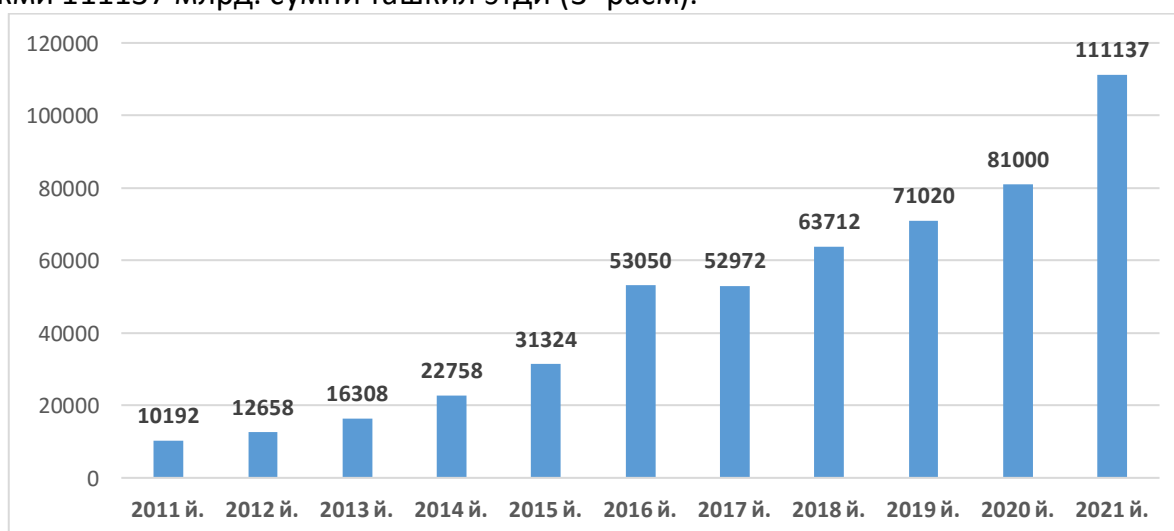
Бугунги кунда аҳоли тижорат банкларининг мобил илова дастурлари орқали реал вақт режимида картадан картага пул ўтказиш (P2P) операцияларини бажариш, солиқ, бюджет, коммунал ва бошқа тўловларни амалга ошириш, микроқарз олиш ва кредитларни сўндириш, онлайн омонатларни расмийлаштириш, депозит ҳамда ссуда (кредит) ҳисобварақларини масофадан очиш, халқаро банк карта ҳисобварағидан тўловларни амалга ошириш, онлайн конверсия операцияларини амалга ошириш ва бошқа масофавий банк хизматларидан кенг фойдаланмоқда.

Қуйидаги 2-расмда 2010-2021 йилларда тижорат банклари томонидан пластик карточкаларни муомалага чиқарилиш ҳолати таҳлил қилинган бўлиб, бунда кўрсак бўладики, 2010 йилнинг бошида муомалага чиқарилган пластик карточкалар сони 6059 минг дона бўлган бўлса, уларнинг сони 2022 йилнинг 1 январь ҳолатида эса 27106 минг донани ташкил қилмоқда.



2-расм. Ўзбекистонда муомалага чиқарилган банк карталар сони (минг дона, 1 январь ҳолатига кўра) [19]

2021 йилда пластик карточкалар орқали амалга оширилган трансакциялар ҳажми 111137 млрд. сўмни ташкил этди (3- расм).

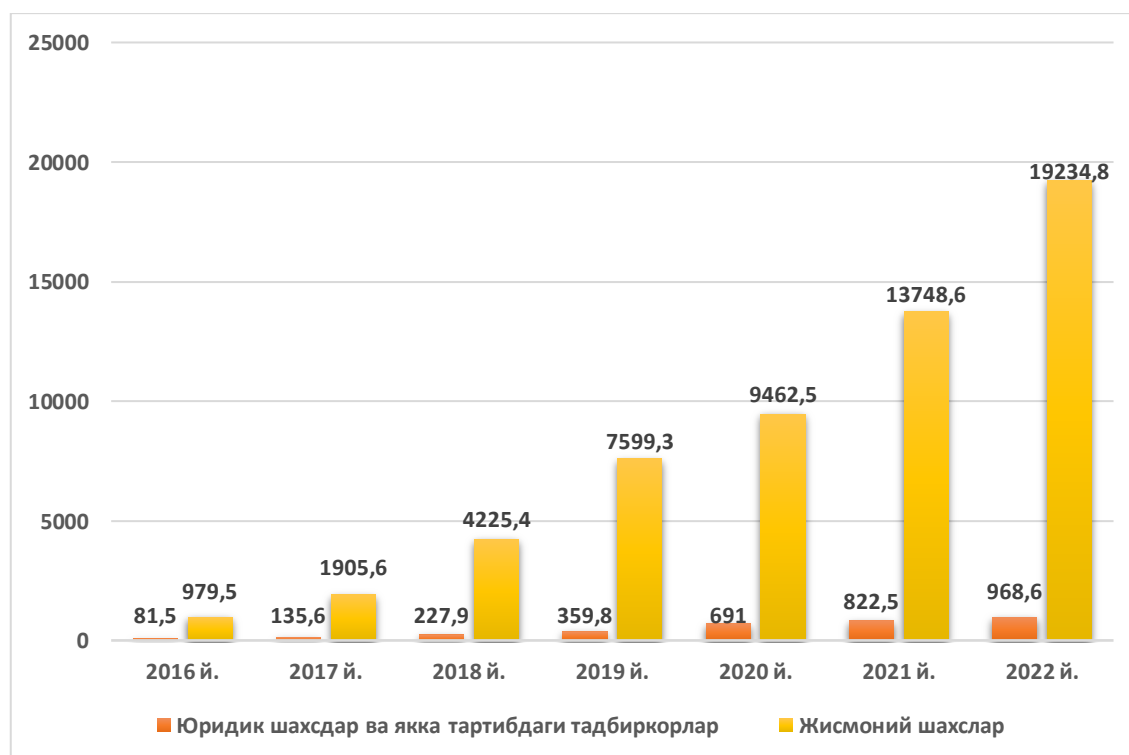


3-расм. Ўзбекистонда тўлов терминаллари орқали амалга оширилган миллий валютадаги транзакциялар суммаси (млрд.сўмда) [19]

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 ўзатиш ва бошқа хизматлардан фойдаланиш бўйича имкониятлар яратилди.

Мамлакатимиз банк тизимида амалга оширилаётган ислохотларнинг асосий йўналишлари банк хизматлари бозорида эркин рақобат муҳитини таъминлашга қаратилмоқда ва асосий эътибор хорижий банк филиалларини республикамизда ташкил этишга қаратилмоқда.

4-расмда масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг турлари бўйича 2016-2022 йиллар ҳолати ўрганилган бўлиб, бу кўрсаткич 2016 йилда 81500 юридик шахслар ҳамда 979500 жисмоний шахслар фойдаланган бўлса, 2022 йил 1 январ ҳолатига кўра бу кўрсаткич 968600 юридик шахс ҳамда 19234800 жисмоний шахсни ташкил қилмоқда. Бундан хулоса қилсак бўладики, ушбу тизимлардан фойдаланиш талаби жуда ҳам ортиб бормоқда.



4-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони (турлари бўйича минг.) 1 январь ҳолатига кўра. [19]

Маҳаллий тижорат банклари учун йирик хорижий кредит ташкилотларининг филиалларига нисбатан рақобатли имкониятлар етарлича эмас. Айниқса, мижозлар билан муносабатларни бошқариш жараёнларида бундай камчиликлар яққол кўзга ташланади. Шунга кўра, маҳаллий тижорат банкларида мижозлар билан муносабатларни самарали бошқариш ва мижозлар сиёсатини ўзгартириш мақсадга мувофиқлиги, хусусан, уни умумий бошқарув тизимига киритиш лозимлигини белгилаб беради.

Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда тижорат банкларида мижозлар билан

ишлаш бўлимининг бошқарув механизми қуйидагича блокларда ўз аксини топган:

1) Мижоз тўғрисида маълумот, қуйидагиларни аниқлашни ўз ичига олади: мижознинг асосий хусусият ва кўрсаткичлари; бизнеснинг тузилиши; мижозларни ривожлантириш йўналишлари; мижознинг фикр-мулоҳазалари; мижоз бизнесининг ҳаётийлик даври; мижозларнинг бошқа банклар билан муносабатлари тарихи.

2) Қўшимча мезонлар бўйича мижозларнинг юқори даражада ихтисослашган гуруҳлашга йўналтирилган сегментацияси, масалан: мижозлар ҳажми; соҳага алоқадорлиги; мижознинг жорий даромадлари; мижоз ва банк учун устуворлик.

3) Хизмат кўрсатиш модели: мижозлар менежерлари ва маҳсулот мутахассислари ваколатлари тизими; хизмат кўрсатиш сифатини ошириш тизими.

4) Жараёнлар ва маҳсулотлар: соҳага боғлиқ равишда турли хил мижозлар учун интеграл маҳсулот ечимларини ишлаб чиқиш; мижозларга хизмат кўрсатишнинг очиқ, содда ва ишончли жараёни; ўзаро таъсир қилишнинг қулайканаллари.

5) Муносабатлар маданияти қуйидагиларда намоён бўлади: ходимларнинг менталитетидаги ўзгаришлар, яъни мижозлар хулқ-атвори; ходимларнинг малакаси ва мотивацияси даражаси; кадрлар тайёрлаш ва малакасини ошириш дастури.

Хулоса ва таклифлар

Мақолани ёзиш жараёнида қуйидаги хулосаларга келинди:

1. Ўзбекистон Республикасининг тижорат банкларининг амалдаги молиявий хизматлари йиллар давомида кенгайиб бораётганлиги билан бир қаторда халқаро меъёрларга мувофиқлигини таъминлаш асосий муаммо сифатида сақланиб қолмоқда. Ривожланган тижорат банкларининг ривожланиш жараёнларида асосий бирламчи ўринни банк рекламаси, кўрсатилаётган молиявий ва бошқа турдаги банк хизматлари эгалланган бўлиб, банк мижозлари хоҳишларини бажариш давомида янги банк хизматларини яратиш, янги банк хизматларини жорий этиш борасида ғояларни шакллантиришга етарлича эътибор қаратиши талаб этилмоқда.

2. Республикамиз тижорат банкларида бир қатор замонавий банк хизматларини кўрсатиш имкониятлари кенг бўла туриб, мижознинг маблағларини бошқариш, уларни халқаро бозорларда жойлаштириш амалиёти етарлича ривожланмаган. Шунингдек, банк мижози ва унинг ҳолатини таҳлил қилиш асосида унда туғилган ихтиёрий масалалар бўйича максимал кўмак бериш амалиётини киритиш янги молиявий банк хизматлари яратилишига асос сифатида хизмат қилади.

3. Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида мижозлар билан муносабатларни самарали ташкил этиш орқали қуйидаги муаммоларини ҳал этиш мумкин:

- банкларда хизмат кўрсатиш сифати ва уларнинг рақобатбардошлигини оширишга эришилади, масофавий банк хизмати орқали вақт чеклови олиб ташланади, яъни мижоз ўз ҳисобрақамини ҳафтасига етти кун, кунига йигирма тўрт соат давомида бошқариш имконига эга бўлинади;

- замонавий интерактив хизмат турларида вақт чекловидан ташқари, мижознинг географик ҳолатига ҳам эътибор берилмайди. Банк мижози, дунёнинг исталган нуқтасидан ўз транзакцияларини ўтказиши учун имкониятлар яратилиб, транзакциялар қисқариши ҳисобига рақобатбардошлик ошади;

- янги банк маҳсулотларини яратиш, амалиётга татбиқ этиш ёки мавжуд молиявий хизматларни масофавий алоқа воситалари билан уйғунлаштириш ва ўзаро

интеграциясини ошириш орқали банклараро рақобат шароитида банкнинг рақобатбардошлик кўрсаткичи ошиши;

- филиалларни бошқариш билан боғлиқ харажатларни қисқартириш орқали банк операциялари таннари камайиши.

4. Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида истеъмолчиларнинг банк хизматларидан қониқшини аниқлаш орқали янги хизмат турларини жорий этиш ва истиқболни белгилаш тавсия этилади. Ушбу амалиётдан самарали фойдаланиш орқали «банк мижоз учун» тамойилини асосий мезон сифатида ўрганиш ва уни амалда қўллаш имкониятларини яратиш истеъмолчиларга мос янги хизмат турларини амалиётга киритишни рағбатлантиради.

5. Замонавий тижорат банкларида жаҳон тажрибасини ўрганган ҳолда молиявий воситачилик функциясини кучайтириш билан бирга банк балансидан ташқари фаолиятини ҳам кенгайтириш, фаолиятни диверсификациялаш мақсадга мувофиқ.

6. Тижорат банклари амалиётида мижозларга банк хизматлари кўрсатиш соҳасида «рақамли» банклар ва чакана хизматлар кўрсатишга ихтисослашган банк бўлинмаларини ташкил этиш учун инновацион банк технологияларини жорий этиш, масофадан туриб банк хизматларини кўрсатиш, тўлов тизимини янада ривожлантиришни фаоллаштириш лозим.

7. Молиявий хизматларнинг мажбурий талабларга мослигини текширувлар ўтказиш йўли билан банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш, аҳоли ва тадбиркорлик субъектлари учун молиявий қулайликлар ва уларнинг молиявий саводхонлики даражасини оширишга алоҳида эътибор қаратиш зарур.

8. Банкнинг самарали маҳсулот сиёсатини амалга ошириш қобилияти кўп жиҳатдан банк технологияларини мижозлар сегментлари учун универсаллаш-тириш даражасига боғлиқ. Банк маҳсулотларини универсаллаштириш ва банк маҳсулотларини табақалаштириш бўйича аниқ маркетинг нормаларини ишлаб чиқиш, яъни максимал технологик стандартлаштиришга интилишга нисбатан мижозлар билан идентификациялаш асосида ишлаш мақсадга мувофиқ.

9. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимларда миллий валютада ҳам, хориж валютасида ҳам муддатли омонатлар очиш ва уларни юритишни жорий этиш лозим. Бундай хизмат банк мижозларига ҳисобварақдаги вақтинча бўш турган маблағларни тезкор равишда инвестициялашгина эмас, балки капиталнинг ўсиш жараёнини кузатиш имконини ҳам оширади.

Таклиф этилаётган чора-тадбирлар тижорат банкларига мижозлар сиёсатини оптималлаштириш, мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш, янги истеъмолчиларни жалб этиш ва банкларнинг ҳудудий бўлинмаларида банкхизматлари самарадорлиги ошириш ва рақобат устунликларини таъминлаш имконини беради.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги ПФ-60-сонли фармони. 2022 — 2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида//Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами. — Тошкент, 2022.- 4-б.

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги ПФ-5992-сонли фармони. 2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида //Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами. – Тошкент, 2020. – № 6 (766). – 32-б.

3. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномаси, 2020 йил 29 декабрь, <https://prezident.uz/uz/lists/view/4057>

4. Жуков Е.Ф. “Банки и банковские операции”. М., 2017, “ЮНИТИ”.

5. Иванов А.Н. “Банковские услуги: зарубежный опыт и российский опыт” , М., 2019.

6. Лаврушин О.И. “Банковские операции”., /дарслик/, М., 2019.

7. Ларионова И.В. “Управление активами и пассивами в коммерческом банке.” Москва: Консалтгбанк- 272 с.; 2003;

8. Каримов Н.Ф. “Иқтисодий интеграциялашув шароитида инвестицияларни молиялаштиришнинг бозор механизмларини жорий этиш муаммолари.” докторлик диссертацияси.-Т.:2008.

9. Эрматов М.К.“CAMEL рейтинг тизими ва банк аудитини такомиллаштириш муаммолари.” Номзодлик диссертацияси.-Т.:2008.

10. Насиров Э.И.“Қимматли қўғозлар бозорида тижорат банклари ролини ошириш масалалари.” Номзодлик диссертацияси.-Т.2006.

11. Мустафоев З.“Банк маркетинги-молия бозори шаклланиши ва ривожланишининг асоси.” Номзодлик диссертацияси.-Т.1998.

12. Тожиев Р.Р.“Тижорат банклари ликвидлилигини бошқаришнинг инновацион стратегияси (“Агробанк” ОАТБ мисолида).” Номзодлик диссертацияси.-Т.2011.

13. Саттаров О.Б.“Тижорат банклари ликвидлилигини таъминлашни такомиллаштириш” Номзодлик диссертацияси.-Т.:2009.

14. Кифак А.А. “Измерение риска в целях регулирования национальных банковских систем в условиях современных кризисных вызовов.” Дис. канд. экон.наук.2015.

15. Каримов Н.Ф. «Тижорат банкларида аудитни ташкил қилиш ва уни услубиётини такомиллаштириш муаммолари.» Докторлик диссертацияси.-Т.:2008.

16. Нестерова Т.Н. “Банковские операции”., М., 2020.

17. Питер С. Роуз, “Банковский менеджмент”, М. 2007.

18. World Fintech Report 2020. ©2020 Capgemini. www.capgemini.com.

19. www.cbu.uz.