

MASOFAVIY BANK XIZMATLARI TUSHUNCHASI, UNING
ZAMONAVIY TIJORAT BANKLARI FAOLIYATIDAGI ROLI VA O'RNI

Shaydullayev Asadbek Murodullo o'g'li

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti
talabasi

asadbekshaydullayev8@gmail.com

Ilmiy rahbar **Tursunov Faridun
Mustafoevich**

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti bank ishi kafedrası
o'qituvchisi

tursunovfaridun4330@gmail.com

Annotatsiya

Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi moliyaviy xizmatlar sohasi, ayniqsa, bank tizimiga tubdan yangiliklar olib kirmoqda. Bugungi kunda tijorat banklari faoliyatida mijozlarga xizmat ko'rsatishda masofaviy texnologiyalardan foydalanish tobora ommalashib bormoqda. Bunday xizmatlar mijozlarga bank filialiga bormasdan, istalgan joydan moliyaviy amaliyotlarni bajarish imkonini beradi. Ular zamonaviy bank tizimining raqobatbardoshligini belgilovchi muhim omillardan biriga aylangan. Raqamli iqtisodiyot sharoitida moliyaviy xizmatlar ko'lamining kengayishi, ularning ko'rsatilish shakli va mazmunining tubdan o'zgarishiga olib kelmoqda. Ayniqsa, bank-moliya tizimida masofaviy xizmatlar texnologiyasining joriy etilishi bank faoliyatining samaradorligini oshirish, mijozlarga qulaylik yaratish va banklar o'rtasidagi raqobatni kuchaytirish omillaridan biri sifatida maydonga chiqmoqda. Hozirgi kunda tijorat banklarining raqobatbardoshligi ko'p

jihtadan ularning masofaviy xizmatlar ko'rsatish darajasi bilan belgilanmoqda. Shu nuqtai nazardan, masofaviy bank xizmatlarining mohiyatini ochib berish, ularning amaliy ahamiyatini aniqlash va bank faoliyatidagi o'rnini tahlil qilish dolzarb ahamiyat kasb etadi.

Kalit so'zlar.

Masofaviy bank xizmatlari, Raqamli bank texnologiyalari, Elektron bank xizmatlari, Mobil banking, Internet banking, Onlayn to'lov tizimlari, Virtual filiallar, Bank xizmatlarining avtomatlashtirilishi, Tijorat banklari, Bank mahsulotlari raqamlashtirilishi, Bank-mijoz munosabatlari.

Asosiy qism:

Masofaviy bank xizmatlari deganda – tijorat banklari tomonidan axborot-kommunikatsiya texnologiyalari asosida, mijozning bank filialiga tashrif buyurmasdan, istalgan joyda va istalgan vaqtda bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatini beruvchi xizmatlar majmuasi tushuniladi. Bu xizmatlar bank tizimining zamonaviy innovatsion shakli sifatida mijozlar bilan munosabatlarni soddalashtirishga, xizmat ko'rsatish tezligi va sifati oshishiga xizmat qiladi. Masofaviy xizmatlarning joriy qilinishi nafaqat mijozlar uchun, balki banklar uchun ham katta afzalliklar yaratadi. Bir tomondan, bu xizmatlar mijozga vaqt va joy tanlash erkinligini beradi, ikkinchi tomondan, banklar uchun operatsion xarajatlarni kamaytiradi, xizmat ko'rsatish hajmini oshiradi va yangi mijozlarni jalb qilish imkonini yaratadi.

Ayniqsa, raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi bilan birgalikda masofaviy xizmatlar bank ishining ajralmas qismiga aylanib bormoqda. Bugungi bank mijozining asosiy talabi – bu tezkorlik, qulaylik va xavfsizlik. Ana shu omillarni ta'minlashda aynan masofaviy xizmatlar asosiy vosita bo'lib xizmat qilmoqda.

Masofaviy bank xizmatlari quyidagi asosiy texnologiyalar asosida amalga oshiriladi:

Internet-banking: Kompyuter yoki mobil qurilma orqali bank hisobvaraqlari bilan ishlash imkonini beradi;

Mobil banking: Maxsus mobil ilovalar orqali to'lovlar, pul o'tkazmalari, hisob monitoringi va boshqa amallarni bajarish imkonini beradi;

SMS-banking: Oddiy SMS xabarlar orqali asosiy bank operatsiyalarini amalga oshirish imkoniyatini yaratadi;

Call-markazlar: Telefon orqali mijozlarga maslahat berish va ayrim bank xizmatlarini faollashtirish tizimi;

ATM va infokiosklar: Naqd pul olish, hisob bo'yicha ma'lumot olish va boshqa xizmatlarni mustaqil tarzda bajarish vositalari.

Bu xizmatlar bank tizimining zamonaviy innovatsion shakli sifatida mijozlar bilan munosabatlarni soddalashtirishga, xizmat ko'rsatish tezligi va sifati oshishiga xizmat qiladi.

Bugungi kunda ushbu xizmatlar bir necha yo'nalishlarda namoyon bo'lmoqda. Jumladan:

1. Internet-banking – foydalanuvchi kompyuter yoki mobil qurilma orqali bank hisobvaraqlarini boshqarishi, to'lovlarni amalga oshirishi, balansni tekshirishi, kredit yoki depozit holatini kuzatishi mumkin bo'lgan tizimdir.
2. Mobil banking – maxsus mobil ilova orqali ishlaydi. Mijoz mobil telefondan turib xizmatlarga tezkor kirish imkoniyatiga ega bo'ladi. Bugungi kunda bu eng ommaviy xizmat shakliga aylangan.
3. SMS-banking – telefon orqali SMS xabarlar yuborish orqali hisob holatini bilish, tranzaksiyalarni kuzatish, ayrim xizmatlarni faollashtirish imkonini beradi.

4. Call-markazlar – mijozlar bank xizmatlari haqida ma'lumot olish, shikoyatlar bilan murojaat qilish yoki ayrim operatsiyalarni amalga oshirish uchun mo'ljallangan telefon aloqa markazlaridir.

5. Bankomatlar va infokiosklardan foydalanish – bu qurilmalar yordamida mijoz naqd pul yechishi, hisobini tekshirishi, ayrim to'lovlarni amalga oshirishi mumkin.

Ushbu xizmatlar zamonaviy bank ishini tubdan o'zgartirmoqda. Endi biz masofaviy xizmatlarning tijorat banklari faoliyatidagi ahamiyatini tahlil qilib ko'ramiz.

Birinchidan, masofaviy xizmatlar bank operatsiyalarini avtomatlashtirish orqali xarajatlarni sezilarli darajada kamaytiradi. Bank ofislar soni qisqaradi, xodimlar soni optimallashtiriladi, qog'ozbozlik kamayadi. Bu esa bankning moliyaviy samaradorligiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Ikkinchidan, xizmat ko'rsatish sifati va tezligi oshadi. Mijozlar uchun vaqt va hududiy chegaralar yo'qoladi. Istalgan joyda, istalgan vaqtda to'lov amalga oshirish, pul o'tkazmasini bajarish yoki hisobvaraqlar holatini nazorat qilish imkoniyati mavjud bo'ladi. Bu esa mijozning bankka bo'lgan ishonchini oshiradi.

Uchinchidan, masofaviy xizmatlar banklar o'rtasidagi raqobatni kuchaytiradi. Raqobat esa o'z navbatida xizmat sifatining oshishiga olib keladi. Har bir bank mijozni saqlab qolish va yangilarini jalb qilish uchun yangi, qulay va xavfsiz xizmatlar joriy qilishga intiladi.

To'rtinchidan, masofaviy xizmatlar mijozlarga individual yondashuv imkonini beradi. Zamonaviy analitik tizimlar orqali bank foydalanuvchi xatti-harakatlarini tahlil qilib, unga mos xizmatlar, imtiyozli kreditlar yoki takliflar ishlab chiqadi.

Beshinchidan, ushbu xizmatlar bankning geografik doirasini kengaytiradi. Ya'ni, uzoq hududlarda yashovchi mijozlar ham hech qanday filial bo'lmasa-da bank xizmatlaridan bimalol foydalanish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Endi masofaviy xizmatlarning O‘zbekiston tajribasida qanday rivojlanayotganiga qisqacha to‘xtalsak. Bugungi kunda aksariyat tijorat banklari o‘z mobil ilovalariga ega. Masalan, “Ipak Yo‘li Bank”ning “MyIpak”, “Hamkorbank”ning “HB Mobile”, “Kapitalbank”ning “Kapital Mobile” ilovalari keng ommalashgan. Shu bilan birga, Humo va Uzcard kabi milliy to‘lov tizimlari orqali to‘lovlar soni yil sayin ortib bormoqda. Yana bir muhim yangilik – bu raqamli identifikatsiya tizimlarining joriy qilinishi bo‘lib, ular mijozlarni masofadan ro‘yxatdan o‘tkazish, hisob ochish va shaxsni aniqlash imkonini beradi. Bu esa moliyaviy inklyuziyani oshirishda muhim omil sanaladi.

Shuningdek, Markaziy bank tomonidan “Open Banking” konsepsiyasining amaliyotga joriy etilishi orqali banklararo ma’lumot almashinuvi va xizmat integratsiyasi yanada soddalashmoqda. Bu tizim mijozga bir nechta bank xizmatlaridan yagona platforma orqali foydalanish imkoniyatini yaratadi. Shunday qilib, masofaviy bank xizmatlari nafaqat banklar faoliyatini optimallashtiradi, balki butun moliyaviy tizimning ochiqligi, shaffofligi va inkluzivligini ta’minlaydi. Bu esa o‘z navbatida mamlakat iqtisodiy salohiyatini mustahkamlashga xizmat qiladi.

2. Masofaviy bank xizmatlarining zamonaviy tijorat banklari faoliyatidagi roli

Zamonaviy tijorat banklarida masofaviy xizmatlarning ahamiyati quyidagicha ifodalanadi:

Xarajatlarni kamaytirish: An'anaviy bank ofislariga ehtiyoj kamayadi, xodimlar soni va ijaraga olingan maydonlar qisqaradi.

Xizmat ko‘rsatish tezligi va sifati oshadi: Mijozlar 24/7 rejimida xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

Raqobatbardoshlik ortadi: Innovatsion xizmatlar orqali banklar o‘z mijozlar sonini oshirishga erishadilar.

Mijozlar ehtiyojlariga tezkor moslashuv: Tahliliy tizimlar orqali foydalanuvchi odatlari va ehtiyojlari aniqlanadi.

Bank faoliyatining geografiyasini kengaytiradi: Uzoq hududlardagi mijozlarga ham xizmat ko'rsatish imkoniyati paydo bo'ladi.

Masofaviy bank xizmatlari bank faoliyatining deyarli barcha sohalarini qamrab oladi: hisob-kitob operatsiyalari, kreditlash, investitsion xizmatlar, to'lov tizimlari, valyuta ayirboshlash, depozitlar bilan ishlash va boshqalar. Bu esa banklar uchun yangi daromad manbalarini ochadi.

3. O'zbekiston tajribasida masofaviy bank xizmatlari rivoji

O'zbekiston Respublikasida bank tizimini raqamlashtirish, bank xizmatlarining masofaviy shakllarini joriy etish bo'yicha izchil ishlar amalga oshirilmoqda. So'nggi yillarda quyidagi natijalarga erishildi:

Ko'plab tijorat banklari o'zlarining mobil ilovalari va internet-banking platformalarini ishga tushirdilar;

“Humo” va “Uzcard” to'lov tizimlari orqali masofaviy to'lovlar hajmi ortmoqda;

“Open Banking” konsepsiyasi asosida banklararo integratsiyalashuv kuchaymoqda;

Raqamli identifikatsiya tizimlari (masalan, ID.FINANCE, OneID) orqali mijozlarni masofadan ro'yxatga olish imkoniyatlari yaratilmoqda.

O'zbekiston Respublikasida oxirgi yillarda bank sohasining raqamli transformatsiyasi izchil davom etmoqda. Aksariyat tijorat banklari o'z mobil ilovalari va internet-platformalarini ishlab chiqib, joriy etmoqda. “Kapitalbank”, “Hamkorbank”, “Ipak Yo'li Bank” kabi banklarning ilovalari orqali aholiga keng

ko‘lamdagi masofaviy xizmatlar taqdim etilmoqda. Bundan tashqari, Humo va Uzcard to‘lov tizimlari orqali onlayn to‘lovlar hajmi yil sayin oshib bormoqda.

Xulosa:

Masofaviy bank xizmatlari hozirgi zamon bank tizimining ajralmas va strategik muhim yo‘nalishiga aylangan. Bu xizmatlar banklar uchun nafaqat yangi imkoniyatlar yaratmoqda, balki mijozlar uchun ham moliyaviy xizmatlardan foydalanish qulayligini keskin oshirmoqda. An’anaviy xizmat ko‘rsatish shakllariga nisbatan masofaviy xizmatlar vaqt va mablag‘ tejallishini, xizmat sifati va tezligining oshishini, shuningdek, moliyaviy inklyuziyaning kengayishini ta’minlamoqda. O‘zbekiston bank tizimida ham masofaviy xizmatlarning jadal rivojlanayotganini kuzatish mumkin.

Adabiyotlar ruyxati:

1. Abdukarimov A.A., Murodov Yo.M. – Bank ishi. – T.: IQTISOD-MOLIYA, 2022. Tijorat banklarining funksiyalari, zamonaviy xizmat turlari, shu
2. Toshpo‘latova G.X. – Elektron bank xizmatlari va ularning rivojlanish istiqbollari. – T.: IlmZiyo, 2021.
3. Qo‘chqorov M. va boshqalar. – Bank ishi nazariyasi va amaliyoti. – T.: Iqtisodiyot, 2020.
4. Markaziy bankning rasmiy nashrlari va hisobotlari – www.cbu.uz 5. World Bank Group (2020) – Digital Financial Services: Challenges and Opportunities in the Financial Sector.