

БАНКЛАРНИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ҚИЛИШ ШАРОИТИДА ЧАКАНА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИНГ АҲАМИЯТИ ВА НАЗАРИЙ АСОСЛАРИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ



Асқаров Сарвар Анвар ўғли

Тошкент давлат иқтисодиёт университети таянч докторанти

E-mail: sarvar.askarov@inbox.ru

Аннотация: Мақолада чакана банк хизматлари тушунчаси, чакана банк хизматларини ривожлантиришнинг Ўзбекистон банк тизимидаги долзарблиги, чакана банк хизматлари ҳақида хорижлик ва маҳаллий олимлар фикр-мулоҳазалари, банкларни трансформация қилишда чакана банк хизматларининг аҳамияти, чакана банк хизматларининг амалдаги ҳолати, чакана банк хизматларини ривожлантириш бўйича муаллиф ёндашувлари ва фикрлари келтирилган.

Калит сўзлар: чакана банк хизматлари, рақамли банк, банк хизматлари, трансформация, банк технологиялари, COVID-19, банк операциялари.

Аннотация: В статье рассматривается концепция розничных банковских услуг, актуальность развития розничных банковских услуг в банковской системе Узбекистана, взгляды зарубежных и отечественных ученых на розничные банковские услуги, роль розничных банковских услуг в трансформации банков, текущее состояние розничных банковских услуг.

Ключевые слова: розничные банковские услуги, цифровой банкинг, банковские услуги, трансформация, банковские технологии, COVID-19, банковские операции.

Annotation: The article deals with the concept of retail banking services, the relevance of the development of retail banking services in the banking system of Uzbekistan, the views of foreign and local scholars on retail banking services, the role of retail banking services in the transformation of banks, the current state of retail banking services listed.

Keywords: retail banking services, digital banking, banking services, transformation, banking technology, COVID-19, banking operations.

Кириш

COVID-2019 пандемияси шароитида банк мижозларига чакана банк хизматларини кўрсатиш бўйича анъанавий хизмат кўрсатиш усулларидадан воз кечган ҳолда рақамли банк хизматлари орқали амалга ошириш банклар ўртасидаги рақобатни кучайтиришни тақозо этмоқда. Ўзбекистонда ҳам, чакана банк хизматлари банк даромади ва рақобатбардошлигини таъминлашда истиқболли йўналишларидан бирига айланмоқда. Айни пайтда, банк хизматлари бозорида чакана банк хизматлари алоҳида ўрин тутиб, улар асосан масофавий банк хизматларидан фойдаланмаётган ва банк хизматларини банк амалиёт бўлимида амалга ошираётган мижозларнинг талабини қондиришга йўналтирилмоқда. Маълумки, чакана банк хизматлари ўзининг бир қатор хусусиятлари билан ажралиб туради, хусусан, асосий истеъмолчилар сифатида жисмоний шахслар майдонга чиқади, операциялар ҳажми кичик бўлсада, корпоратив мижозларга хизмат кўрсатишга нисбатан харажатлар юқорироқ бўлади, чунки корпоратив мижозларнинг ходимлари ҳам бир вақтнинг ўзида банкнинг чакана

банк хизматларидан фойдаланади ва ўзининг шахсий талабларини қондириш учун банкнинг чакана банк хизматларидан кенг фойдаланиши мумкин.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 2 мартдаги ПФ-5953-сонли Фармони билан тасдиқланган 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Илм, маърифат ва рақамли иқтисодиётни ривожлантириш йили»да амалга оширишга оид Давлат дастурида белгиланган вазифалардан келиб чиққан ҳолда, шунингдек, банкларнинг инвестициявий жозибадорлигини, банк хизматлари оммабоплиги ва сифатини ошириш учун банк секторини тубдан трансформация қилишда банк хизмати кўрсатишни модернизация қилиш, банкларнинг самарали инфратузилмасини яратиш ва фаолиятини автоматлаштириш, тижорат банкларини комплекс трансформация қилиш, банк ишининг замонавий стандартларини, ахборот технологиялари ва маҳсулотларни жорий этиш ва камхарж хизмат кўрсатиш нуқталари тармоғини ривожлантириш бош мақсадлардан қилиб белгиланди [1].

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

«Хизмат» тушунчаси турли муаллифлар томонидан турлича талқин этилган. Баъзи ҳолатларда ушбу тушунча муайян мақсадларга эришишга мўлжалланган функция сифатида очиб берилса, бошқаларида муайян сифатлар тўпламига эга объект сифатида қаралади.

Масалан, таниқли маркетинг Ф.Котлер «хизмат» тушунчасини бир томон иккинчисига таклиф қиладиган, асосан сезилмайдиган ва бирор нарсани эгаллаб олишга олиб келмайдиган исталган тадбир ёки манфаат сифатида изоҳлайди [2].

Банк хизмати банк операцияларини оптимал даражада бажаришга кўмаклашади, ишлаб чиқилган ва сотилган банк хизматлари эса, банк операциялари билан биргаликда банк маҳсулотини яратади [3].

Айрим иқтисодий адабиётларда банк хизматларининг «оммавий операциялар» сифатидаги таърифи кенг тарқалган. Аммо бу таърифда хизматлар бошқа банк операцияларидан нимаси билан фарқ қилишига аниқлик киритилмаган. Ягона иқтисодий натижага эришишга қаратилган банкнинг мажмуавий иш-ҳаракатларидан иборат банк операциясидан фарқи равишда банк хизмати банк операцияларига йўлдош бўладиган муайян вазифаларни бажаради [4].

Рус иқтисодчи олими А.И.Жуков банк хизматларига қуйидагича таъриф беради: «Тижорат банклари хизматлари – бу банк фойдасига маълум бир ҳақ олиш эвазига, мижознинг талабига биноан банк операцияларини бажаришдир» [5]. Банкларнинг молиявий хизматларига лизинг, факторинг, форфейтинг, траст амалиётларини киритади [6].

Юқоридаги фикрлардан келиб чиқиб, банк хизмати - бу банк мижозининг эҳтиёжини қондиришга йўналтирилган ўзаро келишув асосида амалга ошириладиган техник боғланган банк операциялари мажмуи деб ҳисобладик.

«Банк фаолияти Кодекси»да банк маҳсулотининг банк хизматларидан фарқи кўрсатиб ўтилган. Банк маҳсулотлари деганда банк хизматларининг моддий расмийлаштирилган қисми - карта, омонат дафтарчаси, йўл чеки, электрон ҳамён ва ҳоказолар тушунилади. Замонавий иқтисодий адабиётларда «банк маҳсулоти» атамаси одатда «банк хизмати» тушунчаси билан тенглаштирилади, баъзида эса, унинг ўрнида ишлатилади.

Банк маҳсулоти - бу банк хизмати орқали алоҳида банк фаолияти турларида мижозлар эҳтиёжини қондиришга йўналтирилган ўзаро боғлиқ хизмат ва операциялар жамланмасидир. Банк маҳсулоти деб, банкнинг молия бозорида сотиш учун мўлжалланган ҳис қилинадиган шаклга эга ўзаро боғлиқ, хизматлар ва операциялар мажмуаси тушунилади, яъни банк маҳсулоти банк операциясининг натижаси сифатида кўрилади, банк хизмати эса, банк операцияларини ўтказишда унга йўлдош бўлади.

Банк хизмати банк операцияларини оптимал даражада бажаришга кўмаклашади, ишлаб чиқилган ва сотилган банк хизматлари эса банк операциялари билан биргаликда банк маҳсулотини яратади.

Ҳозирда жаҳон амалиётида қўлланилаётган замонавий банк хизматларига уларнинг ўз характерига кўра кредит, операцион, инвестицион хизматларга бўлинади, бундан ташқари, факторинг хизматлари, лизинг хизматлари, траст операциялари бўйича хизматлар, маслаҳат хизматлари ва ахборот хизматлари мавжуд.

Рус иқтисодчи олими И. Киселева банк хизматларини махсус (анъанавий – депозит, кредит ва ҳисоб-китоб) ва номахсус (ноанъанавий – кафолатлар, кафилликлар ва ишонч операцияси) хизматларга ажратади. Анъанавий (касса амалиётлари) ва ноанъанавий (воситачилик хизматлари, ишончли амалиётлари, кафолатлар ва кафилликлар бериш ва ҳ.к.), улар ўртасида - оралиқ амалиётлардир. Тўловга қараб банк хизматлари пулли ва бепулларга бўлинади. Банк хизматларни таснифлашнинг асосий мезонларидан бири бу банк ресурсларини жойлашиш ва шакллантириш усулига кўра ажратиш ҳисобланади [7].

А.А. Науменко илмий тадқиқотларида банкларнинг мижозларига чакана хизматларни кўрсатишда жисмоний шахслар (банкларнинг хусусий мижозлари) ва кичик бизнес субъектлари (хусусий тадбиркорлар) турларга ажратади [8].

Т.А. Лобачева, банк хизматларини 4 турга бўлишни таклиф қилишади:

1. Стратегик (банк мижозига фаолиятининг хусусиятлари, йўналишлари ва масштабларида ёки турмуш тарзида сезиларли даражада стратегик ўзгаришларга эришишга имкон беради).

2. Жорий (банк мижозига йиллик режасида белгиланган мақсадларга оптимал йўл билан эришишга имкон беради).

3. Оператив (банк мижозига режадан ташқари пайдо бўлган муаммоларга тайёр бўлиш ва уларни ҳал қилишга имкон беради).

4. Махсус (мижозга кўзда тутилмаган инқирозли ҳолатларда профессионал ёрдам олишга имкон беради) [9].

А.В. Охлопков, банкларда инновацияларни қўллаш банк маҳсулотлари, операциялари, хизматларини такомиллаштириш ёки янгиларини яратиш, бир томондан, мижозларнинг мавжуд эҳтиёжларини қондириш, иккинчи томондан - тақдим этилаётган маҳсулотлар ва хизматлар турини кенгайтириш ва қўшимча фойда эришилади [10].

Шундай қилиб, "банк хизмати" категориясини муаллифлар замонавий илмий қарашларига биноан таснифлаш таҳлили шуни кўрсатдики, илмий тадқиқотлар тақдим этиш технологияси бўйича таснифлаш масаласида ягона бир нуқтаи назар ҳали ишлаб чиқилмаган.

Чакана банк хизматларини кўрсатиш - бу банк бизнесининг истиқболли йўналишларидан бири бўлиб, банк тизимида кундан-кунга муҳим аҳамият касб этмоқда. Айни пайтда аҳолига банк хизматларини кўрсатишнинг ўзига хос хусусиятлари бор. Хусусан, уни ташкил қилишда мижозларга оммавий хизмат кўрсатиш, қўшимча офислар, операцион кассалар ва айирбошлаш шохобчалари тармоғини яратиш ва бошқа турли хизматлар рўйхатини максимал даражада ошириш зарур. Одатда, жисмоний шахсларга хизмат кўрсатиш кам миқдордаги маблағлар билан боғлиқ бўлади, шунинг учун ушбу хизматни амалга оширишда банклар ушбу соҳадаги харажатларини минималлаштириши керак. Айниқса, бугунги кунда уларни банк технологиялари асосида автоматлаштириш зарурлиги кучайиб бормоқда.

Тадқиқот методологияси

Илмий ишни амалга оширишда чакана банк хизматларини ривожлантириш борасидаги хорижлик ва маҳаллий иқтисодчи олимлар ва соҳа вакилларининг фикр ва мулоҳазаларини таҳлил қилиш, эксперт баҳолаш, жараёнларни кузатиш, иқтисодий ҳодиса ва жараёнларга тизимли ёндашув, муаллиф тажрибалари билан қиёсий таҳлил ўтказиш орқали ҳулоса, таклиф ва тавсиялар берилган.

Таҳлил ва натижалар

Сўнгги йилларда амалга оширилган эътиборга молик ишлардан яна бири, шубҳасиз, банк қонунчилигининг илғор хорижий тажриба асосида чуқур ўрганилиб, тубдан қайта қўриб чиқирилиши бўлди. Марказий банк фаолиятини ва банк тизимини ислоҳ қилишнинг қонуний асосларини яратиш ва такомиллаштириш мақсадида соҳага оид кўплаб қонунлар – янги таҳрирдаги "Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида"ги, "Банк ва банклар фаолияти тўғрисида"ги ва "Валютани тартибга солиш тўғрисида"ги Қонунлари ҳамда "Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида"ги Қонун қабул қилинди.

Дастурий таъминот тўплами банкнинг "Back" ва "Front" офис бўлимларини автоматлаштириш учун ишлаб чиқирилиши ва жисмоний шахсларга хизмат кўрсатиш учун унинг фаолиятини деярли барча йўналишлар бўйича қамраб олиши керак. Маълумотлар базалари ва алгоритмлари кўплаб мижозларга бир вақтнинг ўзида хизмат кўрсатиш имкониятини ишлаб чиқиш лозим.

Ягона тизим асосида яратилган дастурий маҳсулотлар турли хил ходимлар бажараётган операцияларни боғлаш, бажарилган операциялар ҳажми ва кўлами бўйича банк бўлимлари бир вақтнинг ўзида назорат қила олиши керак.

Тизим чакана банк хизматларининг кенг доирасини, шу жумладан қуйидаги операцияларни автоматлаштиради:

- аҳолининг сўм ва чет эл валютасидаги депозитлари бўйича (ушбу операцияларнинг тўғрилиги устидан мантиқий ва арифметик назоратни амалга ошириш билан);
- пластик карталар билан;
- валюта алмашинуви билан (инкассация ва экспертизага қабул қилишни ўз ичига олган ҳолда);
- қимматли қоғозлар, лотерея чипталари, эсдалик тангалари ва қимматбаҳо металл билан;
- сейфлар билан;
- касса аппарати ёрдамида ва улардан фойдаланмасдан коммунал тўловларни

қабул қилиш тўғрисида;

- банкнинг турли бўлимларида сақланадиган қимматбаҳо буюмларни ҳисобга олиш, шунингдек уларни кечки кассада ва қайта ҳисобланган кассада инкассация учун қабул қилиш тўғрисида;

- бошқа кириш ва чиқим касса операциялари, шунингдек электрон касса ёрдамида нақд пул олиш.

Бугунги кунда республикаимиз тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган чакана банк хизматлари ҳажми йил сайин ортиб бормоқда, жумладан, жисмоний шахсларни кредитлаш, жисмоний шахслардан депозитлар қабул қилиш, пластик карточкалар билан боғлиқ хизматлар ва халқаро пул ўтказмалари каби бошқа кўплаб чакана банк хизматларига талаб кундан-кунга ортиб бормоқда.

Банк соҳаси кучли рақобатга дуч келмоқда ва мижозлар базасининг тез-тез ўзгариши асосий муаммо бўлиб қолмоқда. Маҳсулотлар ва хизматларни сотиш ва сотиш бўйича мижозларни диққат билан сегментациялаш зарурат бўлиб қолди. Кучли рақобат мижозларнинг юқори даражадаги истеъмол даражасидан келиб чиққан ҳолда замонавий банк фаолиятини яратиш, истиқболли мижозларга маҳсулот ва хизматларни тарғиб қилиш, даромадларни ошириш, содиқ мижозлар базасини яхшилашнинг самарали йўллари топишни талаб қилмоқда.

Тадқиқотнинг икки муҳим жиҳати билан Ўзбекистондаги чакана банк сегменти мижозларига қаратилган. Яъни, биринчиси, биров рискли мижозлар орасидан муносиб мижозларни топиш мақсадида мижозларни олдиндан танлаш механизмини назарда тутди. Иккинчиси эса, банкнинг энг жозибали жойда жойлашуви ва мижозлари учун мос маҳсулотни яратиш учун мижозларни сегментларга ажратишни англатади.

Турли саноат тармоқлари маҳсулотларни сотиш учун турли-туман стратегия ва ёндашувларини ишлаб чиққан бўлишига қарамай, маҳсулотларни сотишда шахсий ёндашувнинг аҳамияти ҳали ҳам юқори бўлиб қолмоқда. Шубҳасиз, маҳсулотларни сотишда шахсий ёндашув икки томонлама алоқани талаб қилади, бу молия институтлари мисолида бошқа шахсни ишонтиришга тегишли чораларни кўришга қаратилган шахсий ёндашув ўз ичига олади [11]. Маҳсулотларни сотишдан кейинги мамнуниятликни эътиборсиз қолдириб бўлмайди. У ҳар доим узоқ ва фойдали муносабатларни ўрнатиш учун асос бўлиб хизмат қилади [12].

Маҳсулотларни сотишда шахсий ёндашувни қўллаб-қувватлашда маркетингнинг аҳамияти истеъмолчиларни хизматлардан қониқиши ва идрокини аниқлайдиган параметрларга боғлиқ [13]. Кўпгина халқаро банклар ҳам маркетинг хизмати билан ҳам банк маҳсулотларини осон сотиш йўли йўқлигини кўриш мумкин. Чунки стандартлаштириш ҳар доим турли хил меъёрий доиралар, маданиятлар, тиллар ва ижтимоий тушунчаларга бўйсунди.

Банклар томонидан ишлаб чиқилган хизматлар, албатта, даромадга йўналтирилган, аммо бир вақтнинг ўзида мижозлар талабидан келиб чиқиб хизматлар кўрсатиш керак. 1970-йиллардан бошлаб, банклар томонидан мижозлар талабларини қондириш учун банк технологиялари ва дастурий таъминотлар ишлаб чиқариш кенг оммалашди.

Даставвал, чакана банк хизмати ёки “retail” сўзининг маъносини англашдан бошласак. “retail” сўзи кўпгина хорижий тилларда турлича талқин этилади. “Retailing”

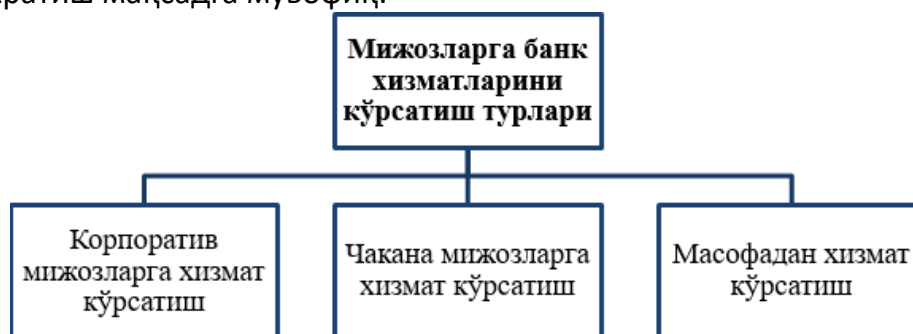
термини инглиз тилида “чакана савдо” маъносини англатса, “retailer” сўзи француз тилида “бирон-бир нарсани бўлакларга бўлиш” деган маънони билдиради [14]. Яъни иқтисодчи олим Д.Гилбертнинг фикрича, чакана савдо билан шуғулланувчи шахс йирик ҳажмдаги товарларни олиб уларни “индивидуал истеъмолчиларга сотиш мақсадида кичик миқдорларга тақсимлайди”. Бу билан чакана савдони кўп марта такрорланадиган майда савдо сифатида таснифлайди. Шу билан товар ва хизматларнинг чакана савдоси якуний истеъмолчилар учун мўлжалланган деб ифодалайди [15].

Чакана банк бу баъзан истеъмолчилар банки “consumer banking” ёки шахсийлашган банк “personal banking” деб ҳам аталади. Бу чакана мижозлар ва алоҳида истеъмолчиларга молиявий хизматларни кўрсатувчи банкдир. Чакана банк - бу чакана истеъмолчилар учун пулларини бошқариш, кредит олиш имконияти ва пулларини ишончли тарзда депозитга қўйиш, жамғарма ҳисобварақлари, ипотека кредитлари, шахсий кредитлар, кредит карталар ва депозит сертификатлар билан хизмат кўрсатишдир.

Банкларда чакана банк амалиётлари (retail banking) банк фаолиятининг алоҳида йўналиши бўлиб, жисмоний ва юридик шахсларга ҳисобварақ очиш ва ҳисоб-касса, депозит ва кредит хизмат кўрсатиш ҳамда бошқа кўплаб банк товарлари ва хизматларини таклиф қилишга айтилади.

Кўплаб иқтисодчилар эса чакана банк хизматларини уч йирик гуруҳга бўлишга ҳаракат қилганлар. Жумладан биринчи гуруҳ олимлари чакана банк хизматларини “майда мижозларга кўрсатиладиган хизмат” деб кўрсатсалар, иккинчи гуруҳ олимлари уни “банк филиалларида мижозларга кўрсатиладиган хизмат” деб тушунадилар, учинчи гуруҳ иқтисодчилари эса чакана банк хизматларини оммавий банк хизматлари бўлиб уни амалга ошириш шартлари ва ассортименти (турлари) олдиндан белгилаб қўйилгандир деб таъкидлайдилар. Бундай хизматлар жисмоний шахсларга мўлжалланган бўлиб у индивидуал характерга эга эканлигини кўрсатишга ҳаракат қиладилар [16].

Бизнингча, банк мижозларига банк хизматларини кўрсатишда қўйидаги турларга ажратиш мақсадга мувофиқ:



1-расм. Мижозларга банк хизматларини кўрсатиш турлари [17]

Юқоридагилардан ташқари чакана банк хизматлари жумласига банкларнинг бир қатор банк маҳсулотлари ва хизматларини ажратиб кўрсатиш мумкин. Улар қаторига шахсий ҳисоб рақамлар бўйича операциялар, кредитлаш, банк карталари, турли ўтказмалар, сейф ячейкалари билан ишлаш, қимматбаҳо металллар билан ишлаш, хорижий валюта билан ишлаш ва коммунал хизматлар бўйича имтиёзли хизмат кўрсатиш бўйича операцияларни ҳам ажратиб кўрсатиш мумкин [18].

Чакана банк хизматларини тадқиқ этиш асосида уларга хос бўлган умумий хусусиятлар қуйидагилардан иборат эканлиги аниқланди:

- чакана банк хизматларининг асосий истеъмолчилари бўлиб жисмоний шахслар ҳисобланади;
- чакана банк хизматлари кичик ҳажмлик, аммо улгаржи банк хизматларига нисбатан харажати кўпроқ операциядир;
- ушбу банк маҳсулотлари стандартлаштирилган маҳсулотлар жумласига кирази. Чунки барча мамлакатларда деярлик бир турдаги маҳсулотлар билан хизматлар амалга оширилади;
- операциялар бўйича олинadиган мукофотларнинг тарифлари ўхшаш ва стратегиялари бир ҳилдир;
- мижозларнинг ўзгарувчанлиги ва уларнинг ҳаракати юқорилиги билан улгуржи операциялардан фарқланади;
- чакана банк хизматларини амалга оширишда банкларнинг автоматлаштириш даражасининг юқорилигига асосланади ва бошқалар.

Умуман олганда, чакана банк хизматларини (маҳсулотларини) таснифлаш чакана ва корпоратив банк маҳсулотлари ўртасида чегарани аниқ ўтказиш, шунингдек, тижорат банкларининг чакана бизнесини самарали бошқариш зарурати билан боғлиқдир.

Чакана банк хизматлар бозорида ўзаро муносабатлар кредит ташкилотлари ва мижозлари ўртасида вужудга келади. Бу муносабатлар томонлар ўртасида қуйидагича амалга оширилади, яъни банк мижозларида шахсий бойликларини сақлаш, ҳисоб-китобларни амалга ошириш, ахборот-маслаҳат хизматлардан фойдаланиш ва бошқа шу каби кўплаб хизматларга эҳтиёжи борлиги, у эса ўз навбатида банклар томонидан мижозлари талабига мос маҳсулотлар таклиф этишни талаб этади. Нафақат мижозлари эҳтиёжини тўлақонли равишда қондириш балки бу фаолиятдан даромад олиш имконияти мавжуд бўлади.

Натижада, банк хизматлари чакана бозори шаклланиб, унда мижозлар эҳтиёжларини қондиришга қаратилган банк маҳсулотларини яратиш, сотиш ва харид қилиш амалга оширилади.

Буларнинг барчасини инобатга олган ҳолда чакана банк хизматлари бозори мамлакатимизда кейинги йилларда жадал суръатлар билан ривожланиб бормоқда. Шу билан бир қаторда банклар томонидан ҳам бугунги кун талабларига тўлиқ жавоб бера оладиган замонавий чакана хизматлар бозорини шакллантириш, уларни турли рисклардан ҳимоялаш ҳамда мижозлар томонидан берилган маблағлардан самарали фойдаланишдаги муаммолар банк тизими олдига кўплаб вазифаларни юзага келтирмоқда. Буларнинг барчаси албатта банк ходимларининг молиявий саводхонлик даражасини ошириб боришни, замонавий ахборот технологияларни банк тизимида қўллашни, мавжуд банк хизматларини такомиллаштиришни ва уларни давлат тажрибаси асосида ташкил этишни талаб этади.

Бугунги кунда чакана банк хизматларини кўрсатиш қуйидагича амалга оширилмоқда (2-расм):



2-расм. Чакана банк хизматлари уларни тақдим этиш [19]

Шундай қилиб, чакана банк хизматларни тақдим этишни икки гуруҳга бўлиш мумкин: анъанавий ва масофадан. Масофадан банк хизматларини кўрсатиш учун банк технологиялари ва дастурий маҳсулотлар талаб этилади. Бу тизимнинг узлуксиз ва сифатли ишлашида тизимларнинг техник яхши йўлга қўйилганлиги, интернет тезлиги ва алоқанинг яхшилиги билан боғлиқ. Айниқса, мижозлар учун қулай бўлган “On-line” режимида ишлайдиган тизимларда интернет тезлиги ва алоқанинг сифатли бўлиши жуда муҳимдир.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 19 сентябрдаги “Миллий тўлов тизимини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ–3945-сонли қарорига асосан Миллий банклараро процессинг маркази ташкил этилиб, 2019 йилнинг I-чорагидан бошлаб “Нумо” тўлов тизими ишга туширилди [21]. Миллий банклараро процессинг маркази МЧЖга 2020 йил 11 апрелда “Нумо” тўлов тизими оператори лицензияси Марказий банк томонидан берилди.

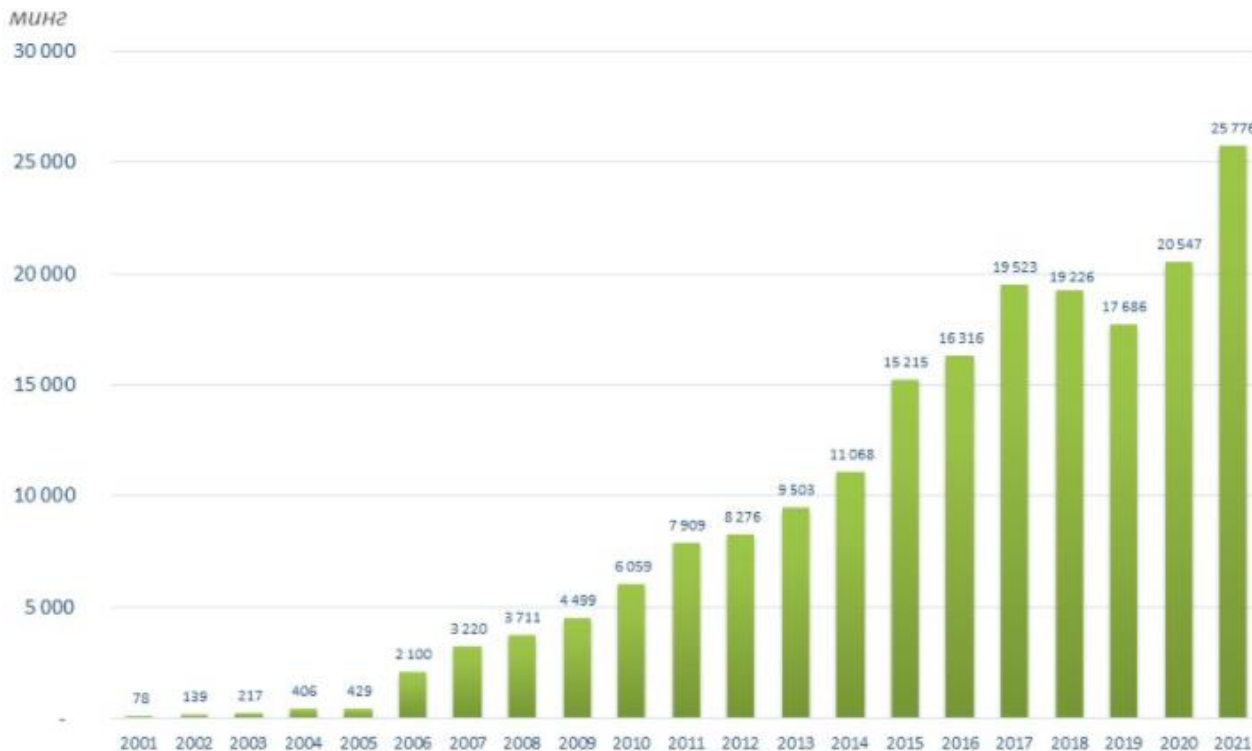
Бугунги кунда мамлакатимизда банк карталари инфратузилмаси 2021 йил 1 январь ҳолатига 25 776 минг дона банк карталари, 438410 та тўлов терминаллари ҳамда 11800 та банкомат ва инфокиосклардан ташкил топган (3-расм). Бу рақамлар йилдан-йилга ортиб бориши Ўзбекистонда миллий чакана банк тизимларининг ривожланиши тўғри йўлда эканлигидан далолат беради.

Бугунги кунда касса хизматларини универсаллаштириш ва мижозларга янада қулайликлар яратиш мақсадида коммунал тўловлар, валюта айирбошлаш, халқаро пул ўтказмалари орқали пул маблағларини жўнатиш ёки олиш, омонатларни расмийлаштириш, пластик карталар орқали операцияларни амалга ошириш, мобил иловалар каби банк хизматлари сифатини яхшилаш ҳамда мижозларга қулайликлар яратишда АКТдан фойдаланган ҳолда банк хизматларининг янги турларини жорий этишни ва чакана банк хизматлари кўрсатишни янада ривожлантиришни талаб этмоқда.

Бу борада Ўзбекистон банк тизимида ҳам банк хизматларини оммабоплаштириш, аҳолига универсал банк хизматларини тақдим этиш борасида банкда бир қатор ишлар олиб борилмоқда. Хусусан, кўрсатилаётган хизматларни электрон шаклда - Интернет орқали амалга ошириш имкониятлари кенгайтирилмоқда.

Бугунги кунда мобил иловалари орқали ўз ҳисобрақамлари ҳақида маълумот олиш, ҳисобрақамларни бошқариш, кредит қарздорлиқларини банкка келмасдан

сўндириш, пластик карталар орқали хорижий валюталарни сотиб олиш, картадан-картага пул ўтказиш, электрон омонат турлари, масофадан туриб бошқарилувчи омонатлар каби амалиётларни бажариш имконияти яратилган. Мобил иловалар орқали банкдаги “электрон ҳамён”ларидан фойдаланиб масофадан туриб бошқариш имконияти ҳам яратилган.



3-расм. Муомаладаги банк карталари сони (1-январь ҳолатига) [20]

Шу жиҳатдан олиб қараганда, республикамизда чакана банк хизматларини ривожлантиришга қаратилган стратегияни шакллантириш, бунда мижозларнинг чакана банк хизматларига бўлган талабларини тўлиқ ҳисобга олиш, чакана хизматлар бозорини банк рақобат устунлигидан келиб чиқиб мувофиқ сегментлаш муаммоларини илмий жиҳатдан ҳал этиш муҳим долзарблик касб этади.

Бугунги кунда чакана банк хизматларининг энг кўп ишлатиладиган турларидан бири бу пластик карта хизматларидир. Пластик карталарнинг банкларга ва аҳолига ўз қулайликлари мавжуд. Шунингдек, бугунги кунда интернет ва электрон тизимлар орқали турли маҳсулотлар ва хизматлар учун тўловларни амалга ошириш тобора такомиллашиб бормоқда. Пластик карточкалар ва мобиль алоқадан кенг фойдаланиш соҳа тараққиёти учун замин яратмоқда. Жумладан, истеъмол кредити, пул жўнатмалари, депозит амалиётлари каби йўналишларда ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланиш ривожланиш босқичида турибди.

Кейинги йилларда мамлакатимиз ҳукумати томонидан давлат учун ҳам, аҳоли учун ҳам бир қатор афзалликлар берадиган нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг самарали тизимини яратиш ва ривожлантиришга йўналтирилган қарорлар қабул қилинди. Албатта, янгиликни жорий этиш кўплаб саволларни туғдиради, бироқ моҳиятни тўғри тушуниш ва мазкур тўлов тизимини жорий этиш мақсадлари, шунингдек, уларнинг қулайликлари ва имтиёзларидан хабардор бўлиш, шубҳасиз, замонавий банк хизматлари ва маҳсулотларини илгари суришга имкон яратади.

Тўловнинг замонавий ва қулай воситаси сифатида пластик карточкани оммавийлаштиришга йўналтирилган фаол тушунтириш тадбирлари натижасида аҳоли ва тадбиркорлар пластик карта ёрдамида ҳисоб-китобларнинг барча афзалликларини англаб етадилар.

Бинобарин, ҳар йили аҳоли ва тадбиркорларнинг эҳтиёжларига мувофиқ янгиланадиган тарифлар белгиланганлиги туфайли иш ҳақи, пенсиялар, нафақалар, стипендиялар ва бошқа ижтимоий тўловларни уларга киритиш учун пластик карточкаларни бериш, шунингдек, ҳисоб-китоб терминаллари, инфокиоскалар ва банкоматларда пластик карточкаларга хизмат кўрсатиш бугунги кунда бепул амалга ошириляпти. Сўмдаги пластик карточкалардан фойдаланган ҳолда Банклараро нақд пулсиз ҳисоб-китоблар тизимида мижозларга хизмат кўрсатиш учун тижорат банкларининг ягона тарифларига киритилган сўнгги ўзгартиришларга мувофиқ ҳозирги вақтда тижорат банклари томонидан пластик карточкалар бўйича нақд пул берилиши, шунингдек, карточка ҳисобварағига нақд пул маблағларини қайд этиш ёки маблағларни депозит ҳисобварақлардан карточка ҳисобварақларига ўтказиш ҳам бирор-бир воситачилик ҳақисиз амалга ошириляпти.

Пластик карточкаларни муомалага чиқариш, тўлов терминаллари ва улар билан ҳисоб-китоблар тизимини кенгайтириш, бу – даромад олувчилар (пластик карточкалардан фойдаланувчилар) сонининг ортиб бориши ҳамда янги савдо ва хизмат кўрсатиш шохобчаларининг ташкил этилиши натижасида уларнинг талабига кўра босқичма-босқич ўзгариб боради.

Ҳозирги кунда бутун дунёда нақд пулсиз чакана тўловлар тизимида пластик карточкалар биринчи ўринда турибди. Ҳисоб-китоб қилиш қулайлиги, нақд пул айланиши камайиши ва хизмат кўрсатиш харажатлари қисқариши, пул маблағларини сақлаш ва улардан фойдаланиш хавфсизлиги пластик карточкаларнинг афзалликлари саналади.

Республикада сўм ва халқаро пластик карточкалар чиқарадиган энг катта эмитент ҳисобланувчи Миллий банк ушбу замонавий банк маҳсулотини аҳоли ҳамда хўжалик юритувчи субъектлар орасида янада оммалаштириш ва амалий турмушга кенг жорий этиш ишларини давом эттирмоқда.

Шу ўринда "Digital Banking Report" ҳисоботи раҳбари Джим Мароус "Сизнинг ташкилотингиз илғор технологияларни ўрганишга қарор қиладими ёки йўқми, вертуал банк API лари ёки янги тўлов имкониятлари, барча банк фаолиятидаги ечимлар келажакда аниқ маълумотлар, кучли таҳлиллар ва асосли пойдеворларга таянади. Истеъмолчилар сизнинг билишингизни кутмоқда, уларни тушуниб олинг, уларга эътибор қаратинг, яхши тажрибаларни яратиш учун маълумотлардан фойдаланган ҳолда чуқур таҳлиллар олиб боринг" дея таъкидлаган [22].

Хулоса ва таклифлар

Бинобарин, тижорат банклари янги банк маҳсулотлари ва хизматларини ўзларининг иқтисодий ўсишини ва рақобатбардошлигини, барқарорлигини таъминлашда муҳим восита сифатида баҳолайдилар. Чунки банклар бозорда янги маҳсулотларни жорий этиш ва сифатини яхшиламасдан самарали фаолият кўрсата олмайдилар.

Ҳозирги кунда банклар аҳолига чакана банк хизматларини кўрсатиш билан бир қаторда иқтисодий ўсишга эришишмоқда. Тижорат банкларининг чакана банк хизмат

турларини кенгайтириш, мавжудларини рақамлаштириш ва автоматлаштириш лозим.

Хусусан, COVID-19 пандемиясининг иқтисодийга таъсирини юмшатишда ва вирус тарқалишини чеклашда банкларнинг чакана хизматлар кўрсатиш тизимини ривожланган давлатлар тажрибасига кўра такомиллаштиришни талаб этмоқда. Замонавий банк технологиялари даставвал катта харажатларни талаб этсада, пировардда, банкларнинг хизмат кўрсатиш фаолияти кўламини ошириш ва банк даромадини оширишга хизмат қилади.

Тижорат банклари ва уларнинг мижозлари ўртасида шерикчилик муносабатларини фаоллаштириш лозим. Бунинг учун тижорат банки ҳар бир мижоз тўғрисида барча маълумотларга эга бўлиши, мониторинг ўтказиб туриши ва турли сўровномалар орқали уларнинг истак ва фикрларини ўрганиб бориши лозим.

COVID-19 шароитида тўловларни нақд пулда амалга ошириш аҳоли учун айниқса зарарли. Шунинг учун ҳам нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг автоматлаштирилган тизимини, мобил тўлов тизимини ва янги замонавий рақамли технологияларга асосланган чакана тўлов тизимларини кенгайтиришни талаб этмоқда [23].

Тижорат банклари фаолиятидаги асосий мезон мижозлар эҳтиёжларини қондиришдан иборат бўлиб, мунтазам банк хизматларини такомиллаштириб боришни талаб этади. Шунинг учун ҳам бугунги кунда рақобат шароитда банкларнинг бош мақсади – мижозларини сақлаб қолиш ва кенгайтиришдан иборат. Бунинг учун банклар мижозларининг реал эҳтиёжларини қондиришга ва замонавий хизматларни тақдим этишга киришиши лозим.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 2 мартдаги “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида”ги ПФ-5953-сонли фармони
2. Ф.Котлер Основы маркетинга. - Новосибирск: Наука, 1992. - С. 638
3. З.Т.Мамадияров Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш. Иқтисодий фанлари бўйича фалсафа доктори илмий даражасини олиш учун тайёрланган диссертацияси. – Т.: 2019. – 169 б.
4. Банковская система России. Настольная книга банкира. Книга I. - М., 1995. - С. 688.
5. А.И.Жуков, “Банковская система России”. М. - Проспект, 2009. с. 186
6. Е.Ф.Жуков Банки и банковские операции / Под ред. Е.Ф.Жукова. - М.: Банки и биржи, 1997. - С. 196.
7. И.А.Киселева, “Система математического моделирования банковской деятельности в переходной экономике” автореферат диссертация на соискание ученой степени доктор экономических наук, Москва – 2000.
8. А.А.Науменко, “Развитие услуг коммерческих банков для розничных клиентов” автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Саратов – 2009.
9. Т.А.Лобачева, “Развитие рынка банковских продуктов на основе исламского банкинга” автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата

экономических наук, Ростов – 2015.

10. А.В.Охлопков, “Инновации в сфере предоставления банковских услуг” автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Москва – 2011.

11. Brassington, F., Pettitt, S., & McMillan, K. (2010). Principles of marketing. Harlow: Financial Times Prentice Hall.

12. Storbacka, K., & Nenonen, S. (2014). Learning with the market: Facilitating market innovation. Industrial Marketing Management. 44, 73-82. DOI: 10.1016/j.indmarman.2014.10.009

13. Ajzen, I. (2008). Consumer attitudes and behavior. In C. P. Haugtvedt, P. M. Herr, & F. R. Cardes (Ed.) Handbook of Consumer Psychology (pp. 525-548). New York: Lawrence Erlbaum Associates

14. Brown S. Retail Lokcation: a mikro-scale perspective. Aldershot: Avebury, 1992. P.11.

15. Д.Гилберта, М., Управление розничным маркетингом: перю с англ./под ред. Д.Гилберта, М., 2005. С. 10-11.

16. Калистратов Н.В., Кузнецов В.А., Пухов А.В. Банковский розничный бизнес. М., 2006. С. 78.

17. Муаллиф томнидан тузилган.

18. Банковские операции: учеб. пособ. для средн. Проф. Образования / под ред. Ю.И. Коробова. – М.: Магистр, 2007. – 446 с.

19. Муаллиф томнидан тузилган.

20. <https://cbu.uz/oz/payment-systems/interbank-calculations/>

21. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 19 сентябрдаги “Миллий тўлов тизимини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ–3945-сонли қарори

22. Digital Banking Report. Innovation in Retail Banking. October 2018, 10th Anniversary Edition © 2018 Efma and EdgeVerve Systems Limited. All rights reserved.

23. Mamadiyarov Z. Prospects For The Development Of Remote Banking Services In The Context Of Bank Transformation //The American Journal of Applied sciences. – 2020. – Т. 2. – №. 07. – С. 108-118.