



O'ZBEKISTONDA BANK XIZMATLARINI KO'RSATISH KO'LAMINI KENGAYTIRISH YO'LLARI

PhD, dots. **Rakhmatov Temur Sotiboldiyevich**

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

ORCID: 0009-0005-7203-4044

temur0363@gmail.com

Annotatsiya. Mazkur maqolada O'zbekistonda faoliyat yuritayotgan tijorat banklarining bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish masalalari tadqiq qilingan. Izlanishlar doirasida banklarning amaliy ma'lumotlari asosida tahlil qilingan. olingan natijalar asosida mavjud muammolar aniqlangan hamda ularni bartaraf etish yuzasidan takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: bank, xizmat, bank operatsiyasi, omonat, kredit, masofaviy bank xizmatlari, bank kartalari, innovatsiya, onlayn xizmat, mijoz, diversifikatsiya.

ПУТИ РАСШИРЕНИЯ ОБЪЕМА БАНКОВСКИХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ

PhD, доц. **Рахматов Темур Сотиболдиевич**

Ташкентский государственный экономический университет

Аннотация. В данной статье рассматриваются вопросы расширения сферы банковских услуг коммерческих банков, действующих в Узбекистане. В рамках исследования автор проанализирован практические данные коммерческих банков. На основе полученных результатов выявлены существующие проблемы расширения сферы банковских услуг коммерческих банков и разработаны предложения по их устранению.

Ключевые слова: банк, сервис, банковская операция, сбережения, кредит, удаленные банковские услуги, банковские карты, инновации, онлайн-сервис, клиент, диверсификация.

WAYS OF EXPANDING THE SCOPE OF BANKING SERVICES IN UZBEKISTAN

PhD, assoc. prof. **Rakhmatov Temur Sotiboldiyevich**

Tashkent State University of Economics

Annotation. This article is considering expanding the scope of banking services of commercial banks operating in Uzbekistan. As part of the study, the author analyzed practical data from commercial banks. Based on the results obtained, existing problems in expanding the scope of banking services of commercial banks and developing proposals for their elimination were identified.

Key words: bank, service, banking operation, savings, credit, remote banking services, bank cards, innovation, online service, customer, diversification.

Kirish.

Iqtisodiyotni raqamlashuvi sharoitida tijorat banklari yuqori xo'jalik natijalariga erishishdan, daromad o'sishini ta'minlashdan manfaatdordir. Shu maqsadga erishish uchun qator tadbirlarni – ya'ni: sarf-harajatlarni kamaytirish, turli xizmatlarni taklif qilish, yangi, ancha daromadli xizmat turlarini ishlab chiqish va shu usul bilan raqobatchilardan o'zib ketishga urinishni amalga oshirish lozim. Ammo mazkur tadbirlarni amalga oshirishdan oldin bank imkoniyatlarini o'rganish, biznesda qozonilajak muvaffaqiyat ehtimolini baholash, shuningdek, bankning rivojlanishi siyosatini amalga oshirish uchun zarur bo'lgan moddiy va mehnat resurslari bilan ta'minlanganlik nuqtai-nazaridan bank imkoniyatlarini aniqlash kerak.

Hozirda, bank sektorida raqobat kuchaymoqda, bank xizmatlariga aholi va tadbirkorlar tomonidan talab oshmoqda. Bu sohada transformatsiya jarayonlarini jadallashtirish, kelgusi yillar uchun ustuvor vazifalarni belgilab olish dolzarb ahamiyat kasb etadi.

Adabiyotlar sharhi.

O'zbekiston bank tizimida so'nggi yillarda bank xizmatlarining sifati va ko'lamini oshirish bo'yicha qator ishlar amalga oshirildi. Lekin jahonda bo'layotgan o'zgarishlar, globallashtirish jarayoni, raqobatbardoshlikni haddan ziyod rivojlanishi, tijorat banklarining transformatsiya jarayonini yanada faollashtirish, mijozlarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlarini yangi bosqichga olib chiqish zaruratini yuzaga keltiradi. Bu borada Prezident Sh.M. Mirziyoyev (2020) Oliy Majlisga Murojaatnomada, "Yana bir jiddiy kamchilik shuki, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish hisobidan xodimlar soni va ish jarayonlarini optimallashtirish choralari ko'rilmayotganligidir", deb ta'kidlab o'tdi.

Bank xizmatlarining ko'lamini kengaytirish, mijozlar uchun har tomonlama ma'qul xizmat turlarini taklif qilish borasida bir qator mahalliy va xorijiy iqtisodchi olimlar izlanishlar olib borishgan. xususan, mazkur mavzu doirasidagi izlanishlar xorijiy iqtisodchi olimlar, Piter, Bondar (2007), Imaeva (Электронный ресурс, 2016 larning tadqiqotlarida ham o'z ifodasini topgan. bu iqtisodchi olimlar, bank xizmatlarini ko'lamini kengaytirishni moliyaviy tizimni ahamiyati katta ekanligini ta'kidlashadi va mazkur tizimni yaratishda aholining bank xizmatlariga bo'lgan talablaridan kelib chiqib zamonaviy texnologiyalar asosida xizmat ko'rsatishni rivojlanish darajasi va intensivligini oldindan belgilash zarur deb hisoblashadi.

Bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish masalalari, Abdullaeva (2017), Boboqulov (2023), Toymuxamedov (2020), Azlarova (2023) va boshqalar tomonidan tadqiq qilingan.

Bu iqtisodchilarimiz o'z tadqiqotlarida, bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish uchun raqamli iqtisodiyotdan keng foydalanish zarurligini ta'kidlashadi. Ularning fikricha, raqamli iqtisodiyot — bu iqtisodiy, ijtimoiy va madaniy aloqalarni raqamli texnologiyalarni qo'llash asosida amalga oshirish tizimi" sifatida baholanadi.

Toymuxamedov (2020) o'z tadqiqotlarida, bank xizmatlarini ko'lamini kengaytirish aholi tomonidan moliyaviy xizmatlarga bo'lgan talab va moliya institutlarining taklifiga mos kelish nuqtai nazaridan talqin qilinadi.

Yana bir mahalliy iqtisodchi olim, Azlarova (2022) bank xizmatlarini ko'lamini kengaytirish uchun yangi fintex kompaniyalarini kirib kelishiga qulay shart-sharoitlar yaratish hisobiga innovatsion onlayn raqamli xizmatlarni rivojlantirish hamda bank xodimlari malakasini oshirish asosida erishiladi deb hisoblaydi.

Tadqiqot metodologiyasi.

Ushbu maqolaning nazariy va uslubiy asosi sifatida umumiy iqtisodiy adabiyot hamda ilmiy maqolalar, iqtisodchi olimlarning ilmiy ishlari, bank xizmatlari ko'lamini kengaytirishga qaratilgan olimlarning fikrlari va soha vakillarining iqtisodiy qarashlari, ularning fikr-mulohazalarini tahlil qilish, ekspert baholash, jarayonlarni kuzatish, iqtisodiy hodisa va jarayonlarga tizimli yondashuv, muallif tajribalari bilan qiyosiy tahlil o'tkazish orqali tegishli yo'nalishlarda xulosa, taklif va tavsiyalar berilgan.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Bugungi kunda, respublikamizda bank xizmatlarini ko'lamini kengaytirish, bank muassasalari o'rtasida raqobat, mijoz uchun kurash, mijozlarning bank xizmatlaridan foydalanishlarini uzviylikini ta'minlash masalalari tobora kuchayib bormoqda, bu esa o'z navbatida bank xizmatlarini ko'lamini kengaytirish maqsadida, bank mahsulotlari va xizmatlarini raqamli kanallar orqali targ'ib qilish, bank mahsulotlari haqidagi ma'lumotlarni tezkorlikda mijozlarga yetkazish kabi masalalarni asosiy vazifaga aylantirdi.

Hozirgi kundagi, jismoniy va yuridik shaxslar tomonidan moliya-kredit institutlariga nisbatan qisman ishonchsizlik saqlanib qolgan bir davrda mijozlar bank xizmatlariga nisbatan talabchan bo'lib, ular bank segmentida xolis moliyaviy maslahat olishda turli raqamli kanallardan unumli foydalanishmoqda.

O'zbekiston bank tizimidagi sog'lom raqobat holatida bank xizmatlarini ko'lamini kengaytirish maqsadida banklararo tahlilni amalga oshirish natijasida, har bir bankda aksariyat holatlarda quyidagi jihatlarga e'tibor qaratish zarurligi aniqlandi

1) kreditlash, omonatga pul qabul qilish va boshqa xizmatlarni ko'rsatish bozorida yetakchilik qilishga erishayotgan raqobatchilarni o'rganish;

2) raqobatchilarni o'z banki bilan taqqoslash.

O'tmishga nazar tashlaydigan bo'lsak, so'nggi 20-30 yil ichida to'lov tizimlari va raqamli moliyaviy xizmatlar jadal rivojlanayotganini guvohi bo'lamiz. Ya'ni, banklar tomonidan bankomatlar (bankomatlar), bank kartalari faol joriy etilishidan tortib, masofadan va istalgan vaqtda katta hajmdagi xizmatlarni taqdim etishgacha, 24/7 xizmatiga o'tish bilan bog'liq katta o'zgarishlar o'z samarasini beribgina qolmay rivojlanishda davom etmoqda. Bunday sharoitda prinsipial jihatdan yangi biznes model yaratilib, unda mijozlar bazasini kengaytirish muammolarini hal qilishda an'anaviy tarzda shakllantirilgan yondashuvlarni qayta ko'rib chiqilmoqda, xizmat ko'rsatish sifati va tezligi oshmoqda.

Respublikamizda, bank tizimini isloh qilish doirasida davlat ishtirokidagi banklarni transformatsiya qilish va ularda zamonaviy korporativ boshqaruv tizimini joriy etishga qaratilgan ishlar bilan bog'liq qonunchilik hujjatlarini takomillashtirish ishlari davom ettirilmoqda.

Jumladan, bank ustav kapitalining eng kam miqdorini 2025 yilning 1-yanvariga qadar 100 mlrd. so'mdan 500 mlrd. so'mgacha bosqichma-bosqich oshirib borishni nazarda tutuvchi o'zgartirishlar "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi Qonunga kiritildi (Qonun, 2019).

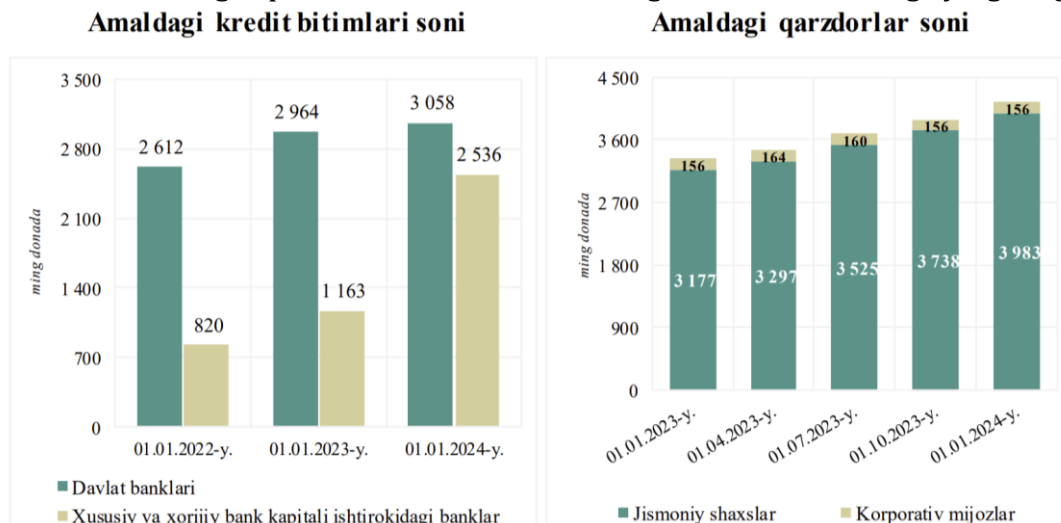
Mazkur normaning joriy qilinishi banklarning kapitallashtirish darajasi va resurs bazalarini oshirish, banklar uchun o'rnatilgan prudensial me'yorlarni xalqaro standartlarga yanada muvofiqlashtirish hamda bank sektoriga chet el investitsiyalarini jalb etish imkoniyatlarini yaxshilashga xizmat qiladi.

2024-yil 1-yanvar holatiga respublikada faoliyat yuritayotgan tijorat banklari soni 35 tani, shundan kapitalida davlat ulushi mavjud banklar – 10 tani, xususiy banklar – 19 tani hamda xorijiy bank kapitali ishtirokidagi banklar – 6 tani tashkil etdi. Tijorat banklari filiallari – 696 taga, mini-banklar – 69 taga, bank xizmatlari ko'rsatish ofislari – 1 747 taga hamda tunukun "24/7" rejimida ishlaydigan bank shoxobchalari – 3 723 taga yetdi (Azlarova, Rahmatullaeva, 2022).

Banklar o'rtasida raqobat muhitining kuchayishi hamda raqamli bank xizmatlarining kengayib borayotganligi sharoitida bank tizimida ma'lumotlar assimetriyasini kamaytirish, xususan mijozlarni skoringdan o'tkazish jarayonlarini tezlashtirish hamda ularni to'lovga layoqatlilik darajasini to'liq baholashda ma'lumotlar almashinuvi muhim ahamiyat kasb etadi. Kredit axboroti almashinuvi tizimi o'z ichiga Markaziy bankning Kredit axborotining davlat reyestri hamda KATM va "CRIF Kredit-axborot xizmatlari" kredit byurolarini qamrab oladi.

Kredit axborotining davlat reyestrda tijorat banklariga kredit (lizing, faktoring) bo'yicha kelib tushgan buyurtmalar, tuzilgan bitimlar va ushbu bitimlar bo'yicha amalga oshirilgan operatsiyalar to'g'risidagi ma'lumotlar jamlangan. Xususan, 2024-yil 1-yanvar holatiga

qarzdorligi mavjud bo'lgan amaldagi bitimlar soni 2023-yilning mos davriga nisbatan 35,5 foizga oshib, 5,6 mln. taga, qarzdorlar soni esa 24,1 foizga o'sib, 4,1 mln. taga yetgan. (1-rasm).



1-rasm. Kredit axborotining davlat reyestrda amaldagi kredit bitimlari va amaldagi qarzdorlar soni haqida ma'lumot

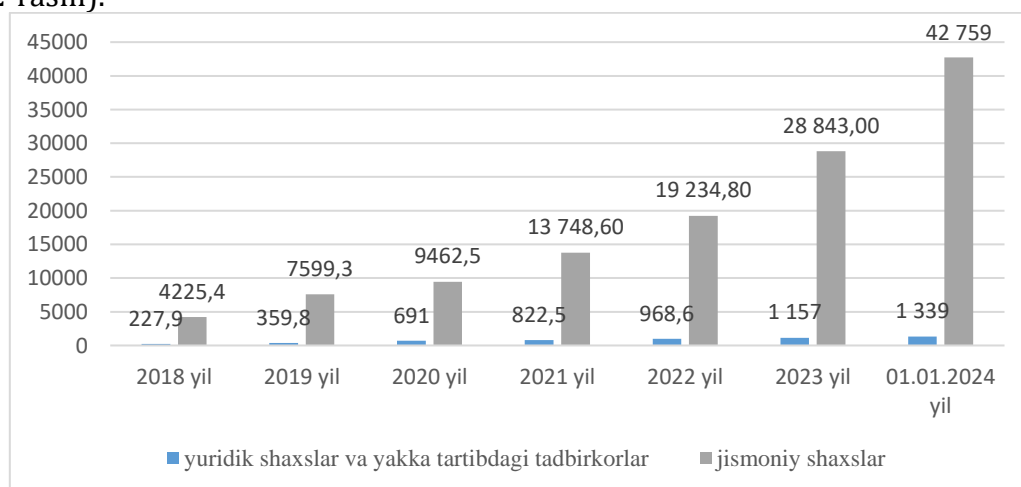
Manba: Markaziy bank ma'lumotlari.

2023 yil davomida amaldagi kredit bitimlarini banklarning mulkchilik shakli bo'yicha taqsimlanishida tarkibiy o'zgarish kuzatilgan bo'lib, davlat banklariga tegishli kredit bitimlari ulushi 2022-yildagi 71,9 foizdan 54,7 foizga qisqargan bo'lsa, xususiy va xorijiy bank kapitali ishtirokidagi banklar ulushi 28,1 foizdan 45,3 foizga oshgan.

2024-yil 1-yanvar holatiga mavjud qarzdorlar sonining 96,2 foizini jismoniy shaxslar va 3,8 foizini korporativ mijozlar tashkil etadi. Kredit qarzdorligi mavjud jismoniy shaxslarning 53,6 foizi erkaklar, 46,4 foizi ayollardan iborat (ayollarning ulushi o'tgan yilga nisbatan 1,8 foizga oshgan).

Hozirgi vaqtda, banklar orqali masofadan xizmat ko'rsatish tizimi plastik karta orqali va tijorat banklari orqali amalga oshirilmoqda.

Tijorat banklari faoliyatida raqamli texnologiyalarni keng tatbiq etgan holda aholi va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, bankomatlar va infokiosklarda amalga oshiriladigan moliyaviy operatsiyalar turlarini kengaytirish orqali bank xizmatlari ko'lami ortgan (2-rasm).



2-rasm. Masofadan xizmat ko'rsatish tizimlaridan foydalanuvchilar (turlari bo'yicha) soni haqida ma'lumot (2018-2024 yil 1 yanvar holatiga, mln.so'mda)

Manba: Markaziy bank ma'lumotlari.

Markaziy bank ma'lumotlariga ko'ra tijorat banklarining 20,2 milliondan ortiq mijozlari masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanadi. Ulardan 42,759 million nafari (yoki 95 foizi) jismoniy shaxslar, 1339 mingtasi yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar sanaladi

Keltirilgan 2-rasm ma'lumotlari tahlilidan, O'zbekistonda masofadan xizmat ko'rsatish tizimlaridan foydalanuvchilar soni 2018-2024-yillar oralig'ida o'sish tendensiyasiga ega bo'lgan.

Masofaviy identifikatsiya qilish bank xizmatlari tannarxi kamayishi natijasida yangi mijozlarni jalb qilish hamda moliya bozorida raqobatni rivojlantirish imkoniyatini beradi. Natijada bu ishlarni yo'lga qo'yish bank daromadini oshirishga ham turtki bo'ladi.

Masofaviy bank xizmatlarini (mobil-banking, internet-banking) keng joriy qilish, o'z navbatida, yangi bank xizmatlari bo'yicha tegishli marketing ishlarini olib borilishini taqozo etadi.

1-jadval

Masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning soni 2024 yil 1 mart holatiga¹¹

№	Bank	Yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar	Jismoniy shaxslar	Jami
1	Milliy bank	100 147	1 706 618	1 806 765
2	O'zbekiston sanoat-qurilish banki	73 516	6 122 151	6 195 667
3	Agrobank	218 257	5 392 777	5 611 034
4	Ipoteka-bank	167 852	3 068 875	3 236 727
5	Mikrokreditbank	73 600	1 026 586	1 100 186
6	Xalq banki	120 118	4 278 639	4 398 757
7	Garant bank	6 905	90 230	97 135
8	Biznesni rivojlantirish banki	30 837	267 842	298 679
9	Turonbank	48 473	478 096	526 569
10	Hamkorbank	127 944	1 656 211	1 784 155
11	Asaka bank	36 660	876 037	912 697
12	Ipak Yo'li banki	62 888	2 351 952	2 414 840
13	Ziraat bank Uzbekistan	4 800	61 096	65 896
14	Trastbank	49 454	188 094	237 548
15	Aloqabank	65 289	1 545 265	1 610 554
16	KDB Bank O'zbekiston	1 345	45 280	46 625
17	Soderot bank Toshkent	426	2 642	3 068
18	Universal bank	13 152	147 691	160 843
19	Kapitalbank	51 857	1 347 994	1 399 851
20	Octobank	2 683	72 317	75 000
21	Davr-bank	26 091	208 242	234 333
22	Invest Finance bank	17 791	382 636	400 427
23	Asia Alliance bank	26 788	591 547	618 335
24	Oriyent Finans bank	30 647	553 722	584 369
25	Madad Invest bank	1 125	2 336	3 461
26	AVO bank	109	349	458
27	Poytaxt bank	1 142	10 850	11 992
28	Tenge bank	2 842	696 806	699 648
29	TBC bank	—	2 436 243	2 436 243
30	ANOR bank	29 725	4 143 047	4 172 772
31	UZUM bank	—	1 451 600	1 451 563
32	HAYOT bank	—	231	231
	Jami	1 392 463	41 204 002	42 596 428

¹¹ <https://cbu.uz/oz/statistics/paysistem/1661978/>

Hozirgi kunda respublikamizda 32 ta tijorat banki tomonidan masofaviy bank xizmatlari ko'rsatib kelinmoqda, ularning 2024 yil 1 mart holatiga tahlili quyidagi jadvalda keltirilgan (1-jadval).

Masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning soni 2024 yil 1 mart holatiga yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar jami 1 392 463 ming tani, jismoniy shaxslar 41 204 002 ming taga etgan.

Respublikada faoliyat yuritayotgan tijorat banklari ijtimoiy tarmoqlardan bank mahsulotlari va xizmatlari bo'yicha marketing ishlarini olib borish uchun foydalanishmoqda.

Xulosa va takliflar.

Bugungi kunda, respublikamizda banklar tomonidan aholi uchun bazaviy bank xizmatlarini (omonat va konversiya amaliyotlari, mikroqarz olish, bank kartasiga buyurtma berish, identifikatsiyadan o'tish) onlayn rejimda bajarish imkoniyati, tadbirkorlik subyektlari uchun esa to'lovlarni hisob-kitob terminallaridan tashqari QR-kod, NFC va boshqa kontaktsiz to'lov texnologiyalarini qo'llagan holda qabul qilish xizmatlari ko'lami kengaytirib bormoqda.

Shuningdek, banklar va to'lov tashkilotlari axborot tizimlari va resurslari kiberxavfsizligi ta'minlanganlik darajasi maxsus dasturlar yordamida doimiy o'rganib borilishi zarurati ortgan.

O'zbekistonda bank xizmatlarini ko'rsatish ko'lamini kengaytirish maqsadida:

-bank xizmatlarini boshqa muqobil yo'llar (kanallar) orqali ko'rsatish sohasini rivojlantirishga qaratilgan chora-tadbirlarni ishlab chiqish;

- mijozlar bazasini kengaytirish va ularning miqdoriy hamda sifat ko'rsatkichlarini yaxshilash bo'yicha doimiy marketing tadqiqotlarini olib borish;

- masofaviy bank xizmatlari soni va qamrovini ko'paytirish, shu jumladan kontaktsiz to'lovlar, avtomatlashtirilgan tizimining keng qo'llash, raqamli identifikatsiya va kredit konveyeri, bank sohasida yangi konsepsiyalar va texnologiyalarni joriy etish (marketpleys, ovoqli texnologiyalar)dan unumli foydalanish;

- bank xodimlari va tarkibiy bo'linmalari uchun (KPI) asosiy ko'rsatkichlar tizimini ishlab chiqish va joriy etish

- moliyaviy savodxonlikni oshirish borasida to'plangan tajriba asosida raqamli moliyaviy savodxonlikni oshirish, mutasaddi tashkilotlar bilan hamkorlikda chekka hududlardagi aholiga moliyaviy bilimlarni yetkazish, ta'lim muassasalarida moliyaviy bilim va ko'nikmalar kanallarini takomillashtirish hamda bu boradagi loyihalarni yangicha yondashuvlar asosida joriy etish ishlariga alohida e'tibor qaratish zarur.

Adabiyotlar/ Jumepamyra/ Reference:

Bobakulov Tulkin Ibodullaevich. (2023) O'zbekiston bank tizimini rivojlantirishning zamonaviy muammolari. http://fintech.tfi.uz/wp-content/uploads/2023/12/Moliyaviy_tehnologiyalar_3_son_2023_yil_1_Noyabr_ohirgi_varinati2_001.pdf

Farmon (2018) O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 23-yanvardagi "2020-2025-yillarga mo'jallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida amalga oshirishga oid davlat dasturi to'g'risida"gi PF-5992-sonli Farmoni.

Mirziyoyev Sh. (2020) O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning Oliy Majlisga Murojaatnomasi. //Xalq so'zi 2020-yil 30-dekabr № 276 (7778). 1-4-b.

Qonun (2019) O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 11-noyabrdagi yangi taxriri "O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida"gi Qonun.

Qonun (2019) O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 5-noyabrdagi yangi taxriri "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi Qonun.

Qonun (2019) O'zbekiston Respublikasining To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida Qonuni 01.11.2019 yildagi O'RQ-578-son

Raxmatov Temur Sotiboldiyevich (2023) Moliyaviy globalizatsiya sharoitida o'zbekiston tijorat banklarining an'anaviy operatsiyalarini rivojlantirish yo'llari 08.00.07 — Moliya, pul muomalasi va kredit Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati –Toshkent.

Raxmatov Temur Sotiboldiyevich (2024) Bank xizmatlarini ko'rsatishni rivojlantirish yo'llari. iqtisodiy taraqqiyot va taxlil ilmiy elektron jurnali №5 <https://e-itt.uz/index.php/eitt/article/view/1356/1277>

Abdullaeva Sh.Z. (2017) Bank ishi. Darslik. — Toshkent.: «Iqtisod-Moliya», -732 b.

Азларова А.А. (2023) Особенности развития банковской системы республики Узбекистан на современном этапе. *Economics and Innovative Technologies*, 11 (5), 1–7 <https://scholar.google.com/scholar?cluster=10217124282259592342&hl=en&oi=scholar>

Азларова, А., & Рахматуллаева, М. (2022). Трансформация банковского сектора – неотъемлемая часть процесса становления цифровой экономики в республике Узбекистан. *Наука и научный потенциал: основа устойчивого инновационного развития общества*, 1(1), 34–37. <https://doi.org/10.47689/inlibrary-SSPBSIDS-2022-pp34-37>

Путер С. Роуз (2007), “Банковский менеджмент”, –М.

Тоймухамедов, И., & Махкамова, Д. (2020) Цифровая экономика и её влияние на банковский бизнес в Узбекистане. *Экономика и инновационные технологии*, (2), 151–160. извлечено от https://inlibrary.uz/index.php/economics_and_innovative/article/view/11408

Электронный ресурс (2016) Финансовая доступность в России: взгляд потребителя / Национальное агентство финансовых исследований. — Режим доступа: www.cgap.org/sites/default/files/WorkingPaper-Financial-Inclusion-in-Russia-Aug-2014-Rus.pdf (дата обращения 04.02.2016).