



ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ ФАОЛИЯТИДА ЯНГИ БАНК ХИЗМ АТЛАРИНИНГ ВУЖУДГА КЕЛИШИ

Умаров Абдулқуддус Абдилхатович

Ўзбекистон Республикаси Банк-молия академияси

Аннотация. Мақолада банк хизматларининг шаклланиш босқичлари, уларни молиявий хизматлар бозоридаги роли назарий жиҳатдан ўрганилган. Хорижий ва маҳаллий олимларнинг илмий қарашларига нисбатан мустақил ёндашувлар ишлаб чиқилган. Банк хизматларини жорий этишда инновацион ёндашувнинг ўзига хос жиҳатлари тизимлаштирилган. Банк хизматларини вужудга келишида эътибор берилиши лозим бўлган тамойиллар ишлаб чиқилган. Тамойиллар асосида банк хизматларини ривожлантиришга қаратилган илмий-таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: банк хизматлари, инновация, масофавий хизмат, молиявий хизмат, банк картаси, мобил илова.

ПОЯВЛЕНИЕ НОВЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

Умаров Абдулқуддус Абдилхатович

Банковского-финансового Академия Республики Узбекистан

Аннотация. В статье с теоретической точки зрения исследованы этапы становления банковских услуг, их роль на рынке финансовых услуг. Выработаны независимые подходы к научным взглядам зарубежных и отечественных ученых. Систематизированы конкретные аспекты инновационного подхода к внедрению банковских услуг. Разработаны принципы, которые следует учитывать при создании банковских услуг. На основе принципов разработаны научные предложения и рекомендации, направленные на развитие банковских услуг.

Ключевые слова: банковские услуги, инновации, дистанционное обслуживание, финансовый сервис, банковская карта, мобильное приложение.

EMERGENCE OF NEW BANKING SERVICES IN THE ACTIVITY OF COMMERCIAL BANKS

Umarov Abdulquddus Abdilkhatovich

Banking and Finance Academy of the Republic of Uzbekistan

Abstract. The article studies formation of banking services, their role in the financial services market are theoretically studied in the article. Independent approaches to the scientific views of foreign and domestic scientists have been developed. Specific aspects of the innovative approach to the introduction of banking services are systematized. The principles that should be taken into account in the creation of banking services have been developed. Based on the principles, scientific proposals and recommendations aimed at the development of banking services have been developed.

Keywords: banking services, innovation, remote service, financial service, bank card, mobile application.

Кириш.

XXI аср ахборот технологияларининг ривожланиши натижасида инсонларнинг молиявий хизматларга бўлган талаб ва эҳтиёжлари ҳам ўзгариб бормоқда. Бунда асосий эътибор, харажатларни қисқартириш ва вақтни тежашга қаратилган янгиланишларни жорий этишга қаратиб келинмоқда. Молиявий хизматларни банклар томонидан таъминланишида истеъмолчилар учун қулайлиги ва арзонлиги кун тартибидаги асосий омил бўлиб қолмоқда. Ўз навбатида, икки жиҳатга эътибор бериш лозим бўлади. Биринчидан, мавжуд банк хизматларини янада осонлаштириш ва ундан фойдаланишни соддалаштириш бўлса, иккинчидан банк хизматларининг янги шакллари замонавий талаблар асосида истеъмолга киритиш муҳим ҳамият касб этмоқда.

Умуман олганда, банкларнинг трансформацияси банк хизматларини янги авлодини яратишда ҳам муҳим ўрин тутмоқда. Жумладан, банк офисларини оффлайн хизмат кўрсатишдан онлайн хизмат кўрсатиш шаклига жадал ўтиб бориши натижасида банк хизматларининг ахборот технологиялари билан интеграцион тарзда такомиллаштириш асосий омилга айланиб улгурди. Шу боисдан, банк тизими – бу асосий молиявий муносабатлар амалга ошириладиган ўзига хос, жадал ривожланаётган тузилма ҳисобланади. Тизимда янги хизматларнинг яхлитлигини белгиладиган элементларнинг ўзаро боғлиқлиги орқали янги банк хизматларини таъминлаш мумкин.

Миллий иқтисодиётнинг барқарор ривожланиши молиявий операциялар ҳажмининг ошиши билан маҳаллий банк секторининг аҳамиятини оширади. Банк тизими бозор иқтисодиётининг энг муҳим бўғинларидан бири бўлиб, умуман жамиятнинг ҳаётий фаолиятининг жуда кўп қиррали таъсирига эга. Банкларнинг аҳоли учун тақдим этадиган хизматлари чакана банк хизматларида ўз аксини топади. Бунда инсонларнинг кундалик молиявий транзакцияларга бўлган эҳтиёжларини турли шаклларда таъминлаш орқали ифодланади.

Мамлакатимиз тижорат банкларида илғор юқори информацион технологик воситалар ёрдамида замонавий турдаги банк хизматларини кўрсатиш, электрон тижорат, электрон тўловлар тизими ва ҳўжалик юритувчи субъектлар ўртасида ўзаро ҳисоб китоблар самарадорлигини оширишга шарт-шароит яратади.

Адабиётлар шарҳи.

Таъкидлаб ўтганимиздек, янги банк хизматларини жорий этишда вақтни тежаш ва харажатларни қисқартиришга олиб келиш асосий элемент бўлиб қолади, деб ўйлаймиз. Проф. Рахмонов (2019) инновацияларнинг моҳиятига тўхталиб ўтиб, уни молиялаштиришга нисбатан қуйидаги талабларни бўлишини тавсия этади: “инновация деган мақомга эга бўлиши учун, аввало, янги ғоя қуйидаги талабларнинг кўп қисмига жавоб бериши шарт, деб ҳисоблайди:

вақтни тежалиши.

харажатларни камайтириши (ресурсларни тежаши).

экологик ҳолатга салбий таъсир этмаслиги”.

Шу нуқтаи назардан, янги банк хизматларини онлайн шаклда ҳам тақдим этиб борилиши қуйидаги тенденциялар билан янада кўпроқ ўз ифодасини топмоқда. Биринчидан, аҳолининг банк офисларига бориб, навбатда туриб банкнинг чакана хизматларидан фойдаланиши. Ушбу жараёнда бир қанча вақт ва харажатларни амалга ошириши барчага маълум бўлган жараён ҳисобланади. Иккинчидан, банк хизматларини оффлайн тарзда кўрсатишида ҳар бир мижоз учун алоҳида вақт ажратиш, унинг тегишли ходимни бириктириш ва у билан боғлиқ харажатларни молиялаштиришнинг зарурати ҳам маълум бўлган феномен десак муболаға бўлмайди.

Фикримизча, банк хизматларининг янги ва замонавий талабларга жавоб берувчи шакллари жорий этилиши банкларнинг даромадлилик даражасини оширишга ва янги инвестициявий фаолият учун имкониятлар яратиб бериши табиий ҳол ҳисобланади. Шу боисдан, янги банк хизматларини жорий этишда қуйидаги тамойилларга эътибор бериш мақсадга мувофиқ бўлади, деб ўйлаймиз:

инновацион жиҳатдан қатъий.

рақобатбардошлик жиҳатидан мослашувчан.

истеъмол жиҳатидан қулай ва содда.

сифат жиҳатидан тезкор ва хавфсиз бўлиши муҳим ҳисобланади.

Инновацион жиҳатдан қатъий бўлиши деганда, вақт ва харажатларни тежаши лозимлиги. Агар вақт ёки харажатлардан бири ошиб кетиши юзага келадиган бўлса, бундай янги банк хизматларини жорий этишни яна бир бор ўйлаб кўриш керак бўлади.

Молиявий инновациялар жорий этишда белгиланган мақсадларга эришиш ҳамда тижорат банкларининг барқарорлиги доимий ривожланиши учун алоҳида аҳамиятга берилиши лозим. Шу билан бирга, молиявий инновациялардан фаол фойдаланиш кредит ташкилотларининг молия бозоридаги мавқеини мустаҳкамлашга олиб келиши ҳақида ҳам кўплаб мисоллар келтира олишимиз мумкин, бу ҳар хил турдаги молия институтлари ўртасида мижозлар учун рақобат шароитида айниқса муҳимдир.

Бугунги кунда ахборот технологиялар ёрдамида банк фаолиятида янги инновацион жараёнларни қўллашни бир тизимли тарзда йўлга қўйилсагина ўнлаб йиллар давомида эришилмаган натижаларга эришиш имконини яратиш беришини инкор этиб бўлмайди. "Молиявий (банк) инновациялари" тушунчасининг банк назарияси ва амалиёти нуқтаи назаридан замонавий талқинларини бир неча олимларнинг турли хил фикрлар билан талқин этганлигини кўриб ўтамиз.

1-жадвал

Молиявий банк хизматларига инновацион жараён сифатидаги назарий қарашлар

Муаллиф	Талқин
Шевченко (2004)	Илгари таклиф қилинган маҳсулотга нисбатан янада жозибадор истеъмол хусусиятларига эга бўлган банк маҳсулотини ёки потенциал харидорнинг илгари қопланмаган эҳтиёжларини қондиришга қодир бўлган сифат жиҳатидан янги маҳсулотни яратиш ёки худди шу банк маҳсулотини яратиш учун янада илғор технологиялардан фойдаланиш
Пенюгалова (2011)	Банк инновацияси – бу банкнинг янги банк маҳсулоти ёки операцияси шаклида амалга ошириладиган инновацион фаолиятининг якуний натижасидир
Яковенко (2013)	Қадам-бақадам ўзгариш янги ғояларни амалга ошириш, ихтиролар, усуллари, технологиялари, иқтисодий қаратилган ва (ёки) ижтимоий таъсири, хавф шароитида бозорда қўлланиладиган, ноаниқлик ва рақобат маҳсулотлар янги турларини жорий этиш
Жумаев (2019)	Инновацион фаолиятнинг якуний натижаси, банклар томонидан молия бозорларида ёки ўз фаолиятида тижорат банкининг ресурс салоҳиятини янада самарали шакллантириш ва жойлаштириш учун янги ёки такомиллаштирилган банк маҳсулоти, хизмати, жараёни, ташкилий шакли ёки технологияси шаклида амалга ошириладиган молиявий инновацияларнинг ўзига хослиги

Рақобатбардошлик жиҳатидан мослашувчанлик деганда, бозор муносабатлари ва истеъмолчиларнинг инжиқликларини инобатга олган ҳолда молиявий хизматларни истеъмолбоп тарзида тақдим этиш мақсадга мувофиқ ҳисобланади. Банклар рақобатбардошлиги тўғрисида фикр юритилганда, проф. Мирзаев ва Қулметовлар (2019) рақобат – бу самарадорлик орқали аниқланадиган омил эмас, ёки даромад ҳам буни аниқ баҳосини бера олмайди, деб таъкидлаб ўтишади.

Банк хизматларининг рақобатбардошлиги ҳақида гапирганда, уларнинг асосий хусусиятларини - нарх ва сифатни баҳолаш керак. Банк хизматлари нархини аниқлаш қийин эмас. Банк хизматлари сифатини баҳолаш тартиби анча мураккаб. Мижоз нуқтаи назаридан банк хизматлари сифатининг мезонлари қуйидагилардир: ишонччилик, хизмат кўрсатиш тезлиги, операцияларнинг долзарблиги, хато ва ноаниқликларнинг мавжудлиги, банк соатлари, маслаҳат сифати, банкнинг худудий жойлашуви қулайлиги, филиалларни кўплиги, операцияларни қайта ишлаш қулайлиги. Бундай хусусиятларни баҳолашда эксперт баҳосисиз, банк мижозлари сўровисиз қилолмайсиз.

Бугунги кунда рақобатбардошлик самарали фаолият юритиш ва ижтимоий фаровонликни оширишнинг ажралмас қисмидир. Банк сектори учун рақобатбардошлик кўпинча

барқарорликка мос келади. Шу сабабли банкнинг ташқи муҳитда ва ташкилот ичида рақобатбардошлигига таъсир кўрсатиш омилларни аниқлаш керак.

Банкнинг рақобатбардошлиги - бу самарали бизнесни амалга ошириш қобилиятидир фаолият ва рақобатбардош бозорда хизматларни амалий фойдали сотишга эришишдан иборат. Шу билан бирга, рақобатбардош хизматларни яратиш ва жорий этиш ҳамда банк барқарорлигини таъминлашда асосий умумлаштирилган кўрсаткичлардан самарали фойдаланиш орқали эришиш мумкин буларга, молиявий, илмий ва техникавий ва ходимлар салоҳияти кўрсаткичлари киради.

Ҳар қандай банк учун рақобатбардошлик кўрсаткичи унинг хизматлари ишининг натижасидир ва бўлинишлар (яъни, у ички таъсир омилларининг ҳолати билан тавсифланади) ва шунингдек, унинг ташқи таъсир омилларининг ўзгаришига нисбатан ўзгаради. Шу билан бирга, мижозларнинг хатти-ҳаракатлари, уларнинг диди ва афзалликларидаги ўзгаришларга тезкор ва эътиборли муносабатда бўлиш айниқса муҳимдир.

Банкнинг рақобатбардошлигини баҳолаш банкнинг энг муҳим хусусиятларидан бири, мижозлар учун энг жозибадор бўлиши сифатида фойдали бўлиши мумкин. Бироқ, бу банкнинг рақобатбардошлигини шакллантириш ва оширишга қаратилган мақсадли сиёсати доирасида энг катта натижа беради. Шу билан бирга, рақобатбардошликни баҳолаш ушбу тизимнинг дастлабки элементларидан бирига айланиши керак ва банкнинг рақобатбардошлигини ошириш режасини тузатиш бўйича оралиқ натижаларни баҳолашда қўлланма бўлиб хизмат қилиши керак.

Тижорат банкининг рақобатбардошлик хусусияти ҳозирги вақтда кредит ташкилотининг ўзи учун ҳам, унинг мижозлари учун ҳам асосий хусусиятдир. Бу концепция банкнинг бозордаги муваффақиятини, мижозлар орасида машҳурлигини, фаолиятининг ишончилиги ва рентабеллигини акс эттиради. Рақобатбардошлик ўз фаровонлиги гарови эканини тушунган банк буни сиёсатнинг асосий йўналишларидан бири деб билиши керак. Бундай ҳолда, ушбу жараёни бошқариш учун комплекс ёндашувни қўллаш мақсадга мувофиқдир.

Иқтисодиёт тармоқларидаги барча ташкилот ва корхоналарнинг жойлашган ўрни ва фаолият юритиш натижаси ташкилотларнинг рақобатбардошлиги омиллар бевосита банкларнинг рақобатбардошлигига таъсир қилади. Истисносиз барча ташкилотларнинг ҳар бир ҳаракати фақат атроф-муҳит уни амалга оширишга имкон берган тақдирдагина мумкин. Ташқи муҳит - бу ташкилотни зарур ресурслар билан таъминлайдиган манба ички салоҳиятини керакли даражада сақлаб туриш. Ташкилот шундай ҳолатда ташқи муҳит билан доимий алмашинув, шу билан омон қолиш имкониятини таъминлайди. Лекин ташқи муҳитнинг ресурслари чексиз эмас, ҳар доим ташкилот чексиз бўлиш имконияти мавжуд ташқи муҳитдан зарур ресурсларни олиш имкониятига эга бўлади. Бу унинг салоҳиятини заифлаштириши ва кўплаб салбий оқибатларга олиб келиши мумкин. Ташкилотнинг ўз потенциални сақлаб қолишга имкон берадиган атроф-муҳит билан шундай ўзаро таъсирини таъминлашдир бу эса ўз мақсадларига эришиш учун зарур бўлган даражада ва шу билан узоқ муддатда омон қолиш имконини беради.

Банкнинг рақобатбардошлиги омиллари - булар, ташқи муҳит ҳодисалари ёки банк фаолияти жараёнлари (кредит, инвестициялар ва бошқалар), уларнинг мавжудлиги зарурлиги ва етарлилиги.

Ички омиллар бевосита банкда шаклланади ва намоён бўлиш интенсивлиги ва характери уларни бошқаришга боғлиқ. Рақобатбардошлик нуқтаи назаридан айнан мана шу омиллар банкнинг ташқи муҳит шароитларига мослашиш имконияти ва самарадорлигини тавсифлайди ҳамда банкнинг рақобатбардошлигини таъминлаш тизимида бошқарув таъсирининг объекти ҳисобланади.

Шунингдек, рақобатбардошликнинг ички омилларини бошқариш мумкин. Ташқи омилларнинг пайдо бўлиши ва намоён бўлиш интенсивлиги (имконият ёки таҳдид) банк фаолиятига боғлиқ эмас, чунки улар турли хил келиб чиқиш манбаларига ва турли даражадаги таъсир натижасига эга.

Молиявий омиллар банкнинг рақобатбардошлигини молиявий асосларини, ишончилилик, ликвидлик ва рентабеллик нуқтаи назаридан рақобатдош устунликларини тавсифловчи кўрсаткичлар ёрдамида банкнинг рақобатбардошлигини баҳолашни ўз ичига олади.

Шундай қилиб, янги банк маҳсулотларини яратиш тижорат банклари фаолиятининг зарурий жиҳати ҳисобланади, чунки бу уларга банк бозоридаги фаолиятини янгилаш,

рақобатбардошлик даражасини ошириш, мижозлар базасини кўпайтириш ва фойда кўрсаткичларини ошириш имконини беради.

Бизнингча, рақобатбардошлик банкларнинг нафақат молиявий жиҳатдан чидамлилиги балки, виртуал оламда обрўни сақлаб қолиши ва банк брендини юқори қийматга эга бўлиб боришини таъминлашга интилиши билан баҳолаш зарур бўлади. Бунда банк брендининг обрўсининг ошиб бориши рақобатбардошлик мустақамланиши билан ифодаланиши вужудга келади.

Истеъмол жиҳатидан қулай ва осон бўлиши аҳолининг юқори молиявий саводхонликка эга бўлмаган қатлами ҳам фойдаланишда қийинчиликларга учрамаслиги билан ўз аксини топади. Раҳимов (2021) мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини баҳолашга қаратилган тадқиқотларни амалга оширади. Унинг фикрича, банклар томонидан кўрсатилаётган хизматларни тўлиқ ва тезкорлик билан баҳолаш нафақат хизмат сифатини, балки мижозлар учун қулайликни жорий этишда асосий омил вазифасини ўтаб беришини таъминлаб ўтади.

Бизнингча, банк хизматларининг масофадан кўрсатилишида ахборот технологияларидан фойдаланиш кенгайиши билан ундан хавфсизликни ҳам таъминлашни талаб этмоқда. Биламизки, ҳозирги кунда мамлакатимизда барча банклар ўзларининг мобил қурилмалар учун банк иловаларини ишлаб чиқиб, истеъмошлга киритишган. Бу орқали эса, банк хизматлари ва бошқа молиявий хизматларни кўрсатиш учун қатор қулайликлар юзага келган. Бироқ, ушбу тенденциянинг бошқа жиҳати мижозлар банк ва пластик карталарининг молиявий хавфсизлигини таъминлаш ҳисобланади.

2023 йил 15 ноябр кунда Universalbank банк иловасида рўйхатдан ўтказилган жисмоний шахсларнинг Нумо пластик карталаридан 300 млн. сўмга яқин пул маблағлари ўғирланганлиги қайд этилди¹⁶⁴. Ушбу ҳолатнинг юзага келиши банк хизматларида хавфсизликнинг банк бренди обрўсига салбий этиши мумкинлигини таъкидлаш лозим.

Тадқиқотчи Таштемиров (2022) банк пластик карталаридан фирибгарлик орқали пул маблағларини талон-тарож қилишининг олдини олиш мақсадида мижозлар томонидан ўзларига тегишли бўлган банк пластик карталарини турли иловага улаш ва фаоллаштиришда "Face-ID" тизимидан фойдаланишни таклиф этади.

Шуни таъкидлаш керакки, тақдим этилган таснифлар банк маҳсулотларининг сифати ва банк бозоридаги хизматлар бу омил банк тизимининг элемент сифатида ишлаш самарадорлигини белгилайди. Хулоса қилиб айтганда, банк хизматларининг янги турларини жорий этишда маълум тамойилларга эътибор берилиши лозим. Бу эса, ўз навбатида уларнинг ижобий тенденциялар билан ривожланишига шарт-шароит яратишига имкон беради.

Ривожланган мамлакатлар иқтисодиётида хизматларнинг ўрни ва аҳамияти сезиларли даражада ўзгариб бормоқда. Ушбу жараён назарияда ўз аксини топди. Постиндустриал жамиятнинг ривожланиши тадқиқ этган Белл (1999) жамиятнинг 3 тури мавжуд эканлигини таъкидлаб ўтади: жумладан, постиндустриал, саноат, саноатгача бўлган жараёнларни келтириб ўтади.

Бу борада миллий иқтисодиётда банк сектори алоҳида ўрин тутаяди, чунки у ўзига хос функцияларга эга. Банклар банк депозитларида жамғармаларни анъанавий сақлашни амалга оширадilar, яъни банк ижтимоий ва молиявий аҳамиятга эга институт вазифасини бажаради. Шу билан бирга, банк фаолияти катта миқдордаги хатарларга дучор бўлади ва энг хавфли бизнес турларига киради.

Бизнинг фикримизча, хизмат ҳали ҳам жараён эмас, гарчи у бир қатор ҳаракатларни назарда тутсада, хизматнинг моҳияти бутун жараённи эмас, балки ҳар бир ҳаракатдаги хизмат назарда тутилади.

Банк назариясида одатда қуйидагилар қабул қилинади банк хизматлари умумийликни тушуниш банкнинг қониқтиришга қаратилган ҳаракатлари мижознинг эҳтиёжлари. Банк тизими даражасида кўплаб кредит ташкилотлари мавжуд, янгиларини жалб қилиш учун бири-бири билан рақобатлашмоқда мижозлар ва барқарор мижозларни сақлаш асослар. Натижада, банк бозорида рақобат барқарорликка таъсир қилиши мумкин мамлакатнинг банк тизими ҳам салбий, ҳам ва ижобий. Ижобий таъсир қуйидагилардан иборат, рақобат нима ўсишига имкон

¹⁶⁴ <https://www.gazeta.uz> Universalbank ва Нумо раҳбарлари - фойдаланувчилар карталаридан пул ўғирлангани ҳақида. 15.11.2023 й. <https://www.gazeta.uz/uz/2023/11/15/universalbank-humo/>

беради ишлаш самарадорлиги ва мустахкамлиги банк секторининг ўсиши, банк фойдасининг ўсиши, харажатлар самарадорлиги, шунингдек максимал қониқиш қобилияти мижозлар эҳтиёжлари

Банклар томонидан жорий этиладиган хизматларнинг кўплаб шакллари вужудга келган бўлиб, уларни бир платформада акс эттирилиши ушбу хизмат турининг жозибадорлиги ва инновацион хусусиятларни касб этишида асосий ролни ўйнайди. Бунда банк пластик карталарининг ролини алоҳида таъкидлаш лозим. Бунда банк пластик картасига эга бўлган шахслар учун банк томонидан қулай шартларда банк хизматларининг кўрсатилиши, молиявий хизматларнинг хилма-хиллиги вужудга келишига имкон яратилади. Шу боисдан, банклар пластик карталарни масофадан туриб очиш ва уларни мижоз кўлига етказиб бериш хизматларини ҳам жорий этаётганлиги ушбу тенденцияларни акс эттириб беради.

Бунга мисол тариқасида, Aloqabank АТ томонидан “Талаба картаси” жорий этилиши мижозлар қатламини кенгайтиришга қаратилган, лекин бир пайтнинг ўзида қулай имкониятларда молиявий хизматлар кўрсатилишини назарда тутадиган янги феномен, деб қараш мумкин. Ушбу карта орқали талаба гувоҳномаси, таълим муассасаси ва кутубхонага рухсатнома, VIZA асосидаги банк картаси, онлайн тўловлар учун восита, транспорт картаси (АТТО) каби хизмат турларини ўз ичига қамраб олган ягона платформа лойиҳасини ўзида акс эттиради¹⁶⁵.

Бизнингча, ҳозирги рақамли технологиялар ривожланиши банклардан янги хизмат турларини жорий этишда нафақат банкнинг молиявий платформасини ривожлантириш, балки ушбу платформани бошқа ижтимоий платформалар билан биргаликда интеграция қилиш зарурати вужудга келмоқда. Бунинг билан Aloqabank АТ томонидан амалга ошириладиган “Талаба картаси” лойиҳаси ёрдамида ҳам осон тасаввур этиш мумкин.

Мижозларга банк пластик карталарини етказиб берилиши ва/ёки уларни қамраб олиши билан банкнинг хизмат турларига потенциал мижозларнинг шаклланишига имконият туғилади. Биламизки, банклар томонидан омонатлар жалб этилади ва улар асосида кредитлар тақдим этилади. Ўз навбатида, мижозларга тақдим этиладиган молиявий хизматлар мижозларга етиб бориши асосий мақсад ҳисобланади. Бу эса, банк хизматлари қамровини оширишга хизмат қилади.

Проф. Мамадияров (2022) ўзининг тадқиқотида масофавий банк хизматларини ривожлантиришга қаратилган илмий хулосаларни шакллантиради. Унинг фикрича, “Тижорат банкларида банк пластик карточкалари ва бошқа маҳсулотларини мижозларига етказиб беришда банк жойлашган ҳудудга яқин жойларга банк курьерлари орқали, узоқ ҳудудларга етказишни эса почта хизматига аўсорсинг қилиш лозим. Биринчидан, бунинг натижасида мижозлар сонини оширишга ва мавжуд мижозларнинг эса бошқа рақобатчи банкларга ўтиб кетмаслигига эришиш мумкин. Иккинчидан, маҳсулотларини мижозларига етказиб беришда банк жойлашган ҳудудга яқин жойларга банк курьерлари орқали, узоқ ҳудудларга етказишни эса почта хизматига аўсорсинг қилиш орқали банк харажатлари тежалади”, деган хулосага келинади.

Рўзиева (2022) ўзининг мақоласида мижозларни хизматлардан қониқишларини баҳолашга эътибор қаратади. Унинг фикрича, “Тижорат банкларининг фаолияти тижорат асосида мижозларга хизмат кўрсатиш орқали ўзининг молиявий фаолиятини ташкил этиш ҳисобланади. Банк фаолияти албатта мижозларга, айниқса содиқ мижозларга боғлиқдир. Тижорат фаолиятида содиқ мижозлар барқарор молиявий фаолият манбаи ҳисобланади. Содиқ мижозлар – хизмат кўрсатувчи ташкилот хизматларидан қониқиш ҳосил қилгандагина шаклланади” деб таъкидланади.

Доц. Алиқориев (2015) банкларда чакана хизматларни ривожлантиришда суғурта хизматларининг алоҳида ўрни тўғрисида хулосаларни шакллантиради. Банк хизматлари билан бир қаторда мижозларга суғурта хизматини сотиш ёки унга қўшимча тарзда таклиф этишни таъкидлаб ўтади.

Бизнингча, банк хизматларини тақдим этишда ўзбекистонлик олимлар унинг масофадан кўрсатилиши, мижозларнинг қониқишини баҳолаш ва бошқа молиявий хизматларни қўшимча тарзда таклиф этиш билан банк хизматларини ривожлантириш мумкинлигига урғу

¹⁶⁵ <https://aloqabank.uz> AloqaBankdan “Talabalar kartasi” loyihasi.

https://aloqabank.uz/uz/press_center/news/AloqaBankdan%20%E2%80%9CTalabalar%20kartasi%E2%80%9D%20loyihasi/

беришмоқда. Қайд этиш лозим, банк хизматларини ривожлантириш ва янги турларини жорий этишда банк пластик карталари қамровини ошириш алоҳида аҳамият касб этмоқда.

Тадқиқот методологияси.

Тадқиқотни амалга оширишда назарий қарашларни тизимлаштирилади. Улар эмпирик тадқиқотларнинг назарий хулосаларини қиёсий баҳолашга имкон берувчи методлар асосида шакллантирилади. Тадқиқотлар асосида назарий-илмий хулосалар шакллантирилади.

Таҳлил ва натижалар муҳокамаси.

Банк пластик карталарини жорий этилишида виртуал шаклнинг ривожланиши ўзига хос аҳамиятга эга бўлмоқда. Айрим банклар виртуал ёки масофавий хизматларни ривожлантириш орқали банкнинг оффлайн фаолият олиб борувчи филиалларини тугатиш тўғрисида қарорларни ҳам қабул қилмоқда. Бу бир жиҳатдан банк харажатларини қисқартиришга ёрдам берса, иккинчидан виртуал банк хизматларини жорий этишни жадаллаштиришни талаб этади.

Проф. Менор ва Рот (2007) томонидан янги хизматларни ривожлантириш борасида олиб борилган тадқиқотларда илмий хулосаларни ишлаб чиқишади. Банк чакана хизматларини жорий этиш ва ривожлантиришда янги хизматни ривожлантиришга эътибор қаратиш жараёни, бозорнинг кескинлиги, стратегия, кадриятлар ва ахборот технологияси бўйича тажрибаларни инобатга олишни таклиф этади.

Ҳозирги кунда мижозларнинг талабларини жуда ҳам нозиклашиб бораётганлиги сабабли банк хизматларининг янги турларини жорий этишда тизимли таҳлил зарур бўлмоқда. Бошқа жиҳатдан эса, банк хизматларининг бошқа нобанк муассаса ёки компаниялар томонидан кўрсатилиши хизматларнингбу кесимида рақобатнинг янги шаклини вужудга келтиради. Бу эса, банклардан доимий тарзда таҳлил ва ўрганишларни амалга оширишни тақозо этади.

Буларга мисол тариқасида Рауме, Click ва бошқа шу каби молиявий транзакцияларни кўрсатувчи компанияларни келтириш мумкин. Ушбу компаниялар аҳолининг турли тўловларни ва пул ўтказмаларини амалга оширишда ёрдам беришини инобатга олсак, банкларнинг бу каби хизматларини кўрсатишда нобанк муассасалар билан рақобатга киришини ўзида акс эттириб беради.

Фикримизча, банкларнинг устунлиги уларнинг банк пластик карталарини эмиссия қила олиши билан ифодаланиши мумкин. Лекин молиявий хизматларнинг хавфсизлиги, фоизи ва тезкорлиги каби жиҳатлари банклар учун ўйлаб кўрилиши керак бўлган асосий омилларни акс эттириб беради. Шу боисдан, банк хизматларининг янги турлари билан бирга уларнинг жорий шаклларини ҳам баҳолаб бориш, улардаги мавжуд муаммоларни бартараф этишга қаратилган чораларни кўриб бориш мақсадга мувофиқ ҳисобланади.

Бизнингча, банк хизматларини ривожлантиришда банк пластик карталарининг имкониятларини кенгайтиришда қуйидагиларга эътибор бериш муҳим ҳисобланади. Улардан турли тўлов мақсадларини амалга оширишдаги тўсиқларнинг бартараф этилиши, жисмоний шахсларга қисқа ва узоқ муддатли қарз маблағларини тақдим этиш, жисмоний шахслардан табақалашган шартлар ва муддатларда омонатларни жалб этишни акс эттирган жиҳатларни жорий этиш.

Аҳолининг даромадлари ошиб бориши билан уларнинг молиявий қарорларни қабул қилиши билан боғлиқ тенденциялар ҳам ўзгариб боради. Бунда уларнинг молиявий характерининг ҳам ўзгариб бораётганлиги банк хизматларини ҳам доимий такомиллаштириб бориш заруратини келтириб чиқаради. Ҳозирги тенденцияларда интернет банкинг, мобил банкинг, АТМ (Automated teller machine) каби воситалар орқали банк хизматларини тақдим этилишида мижозларнинг танлов имкониятларининг кенглиги банклар олдида мураккаб бўлган вазифаларни қўймоқда, десак муболаға бўлмайди.

Интернет банкинг орқали тақдим этиладиган хизматлар аксарият ҳолларда юридик шахсларга таллуқли бўлиб, турли транзакцияларни амалга оширишда ёрдам беради. Бу каби хизмат турларини кўрсатилиши бизнинг тадқиқот объектимиз доирасидан ташқари бўлганлиги сабабли ушбу категорияга кенг тўхталишимизни назарда тутмаймиз.

Мобил банкинг мамлакатимизда кенг ривожланаётган молиявий хизматлар платформаси бўлиб, масофадан банк хизматларидан фойдаланиш имконияга эга бўлади. Мобил банк иловаларининг ривожланиши банк хизматларида туб бурилиш нуқтасини вужудга келтирди,

десак мақсадга мувофиқ бўлади. Мобил иловалар орқали банк ўз ва бошқа банк пластик карталари орқали турли молиявий транзакцияларни амалга оширишга имкон беради.

Mobile Banking Rank Uzbekistan 2022 тадқиқотлари ўтказилган бўлиб, унда мамлакатимиз банкларининг мобил иловаларининг сифати ва технологик кўрсаткичлари ўзаро солиштириш ва таҳлил қилиш орқали амалга оширилган. Бунда 10дан охиқ мобил иловалар 714та мезонлар асосида ўрганилган. Ушбу рейтингда қуйидаги иловалар ва улар тўплаган балларни кўриш мумкин¹⁶⁶:

1. Bank Apelsin 47,7
2. Click 44,3
3. TBC Bank Ўзбекистан 43,5
4. «Ипак Йули» банки 41,8
5. ЎзМиллийбанк 40,3
6. Anorbank 37
7. Invest Finance Bank 36,5
8. Agrobank 35,1
9. Ипотека Банк 25,5
10. Xalq Bank 22,4

Мазкур тадқиқотда қайд этилганидек, банк иловаларида айрим камчиликлар мавжудлиги уларнинг юқори қулайликни тақдим эта олмаслигини акс эттирмоқда. Жумладан, телефон рақами бўйича пул ўтказишнинг йўқлиги, бошқа банк кредитларини тўлаш имконсизлиги, ўз ҳисобрақамлари орқали ўтказмаларни амалга ошириш алоҳида шакли мавжуд эмаслиги, мижозлар билан реал вақт режимида мулоқотнинг йўқлиги каби ҳолатлар мобил банкинг тизимидаги муаммоларни акс эттириб беради.

Фикримизча, юқори натижали мобил банкинг иловаларининг ичида 2-ўринни қайд этган Click иловаси эканлиги молиявий хизматлар бозорида нобанк ташкилотларининг ҳам роли ошиб бораётганлигини кўрсатади. Шунингдек, виртуал банк мақомида фаолият олиб боровчи Anorbank иловасининг ҳам яхши натижаларни қайд этганлиги ахборот технологияларидан фойдаланиш омилининг таъсирини акс эттириб бермоқда.

Хулоса ва таклифлар.

Янги банк хизматларининг вужудга келишида пластик карталар билан қуйидаги тенденцияларни инобатга олиниши муҳим бўлиб бораётганлигини таъкидлаш лозим:

Бир вақтнинг ўзида бир неча валюталар билан тўлов амалиётларини амалга ошириш.

Бир мижознинг турли банк пластик карталари ўртасидаги пул ўтказмалари учун фоиз тўловларининг тўлиқ бекор қилиниши.

Пластик карталарининг амал қилиш муддатини банк иловалари орқали ўзгартириш имконининг жорий этилиши каби жиҳатларни келтиришимиз мумкин.

Банклар томонидан масофадан турган тарзда фуқароларга кредит бериш амалиётининг ҳажми ва миқдори нуқтаи назаридан қуйидагиларга эътибор бериш:

Банклар иловаларида барча банкларнинг кредит тўловини амалга ошириш.

Банк ўз пластик карталаридан бошқа карталарга кредит қарзларини ўтказиб бериш амалиётининг жорий этилиши.

Кредитларни қайтариш муддатларини табақалаштириш амалиётни жорий этиш. Бунда муддатидан олдин қайтариш жараёнини инобатга олиш мақсадга мувофиқ ҳисобланади.

Фикримизча, банк хизматларини янги авлодини жорий этишда вақт, харажатларни қисқартиришни эътибор олиш, ушбу жараёнда ҳам банклар ҳам мижозлар учун омилларни ҳисобга олиш зарур. Банк молиявий хизматларини масофадан тақдим этганда банк иловаларида молиявий хавфсизликни таъминлаш ва технологик ўзгаришларни банк хизматларида акс эттириб бориш мақсадга мувофи ҳисобланади.

Адабиётлар/Литература/Reference:

Menor, L. J., & Roth, A. V. (2007). *New service development competence in retail banking: Construct development and measurement validation. Journal of Operations Management, 25(4), 825–846.* doi:10.1016/j.jom.2006.07.004

¹⁶⁶ <https://plusworld.ru> Топ-10 самых удобных мобильных банков Узбекистана. <https://plusworld.ru/articles/49992/>

- Алиқориев О.Ф. (2015) Банк чаканасини ҳаракатлантирувчи куч: банк суғуртаси//Иқтисод ва молия. - №1, – Б.62-73.
- Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. — Москва: Академия, 1999
- Жумаев Н.Х., Нурмуратов А.М. (2019) Основный направления модернизации системы валютного регулирования в Узбекистане в условиях либерализации экономики//Инновационные научные исследования в современном мире: теория, методология, практика Уфа, 6 мая 2019 года. (pp.80-89).
- Мамадияров З.Т. (2022) Рақамли трансформация жараёнида банк хизматларини масофадан кўрсатишининг методологик асосларини такомиллаштириш. И.ф.д. ... автореферат. – ТДИУ, Т.: – Б. 72.
- Мирзаев Ф., Қулметов М. (2019) Тижорат банклари ўртасидаги рақобат даражасини аниқлаш парадигмаси// “Халқаро молия ва ҳисоб” илмий электрон журнали. № 2, апрель, Манба: <http://interfinance.tfi.uz/?p=1126>
- Пенюгалова А. В., Шкуренко А. И. (2011) Инновации в банковском страховании России //Сборник научных трудов SWorld. – Т. 12. – №. 1. – С. 19-23.
- Рахмонов Д.А. (2019) Инновация: моҳияти ва уни молиялаштириш асослари// “Халқаро молия ва ҳисоб” илмий электрон журнали. № 1, февраль, –Манба: <http://interfinance.tfi.uz/?p=957>
- Раҳимов А. (2021) Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошириш масалалари. “Халқаро молия ва ҳисоб” илмий журнали. №2, апрель, ISSN: 2181-1016
- Рўзиева О. (2022) Тижорат банклари мижозларининг қониқишларини баҳолашининг аҳамияти// International Journal of Finance and Digitalization. Vol. 1 Issue 02, 2022. <https://www.ijfd.uz/>
- Таштемиров А.А. (2022) Ахборот технологиялари орқали содир этилган фирибгарлик жиноятларига қарши курашиш самарадорлигига эришишининг ҳуқуқий ва ташкилий жиҳатлари//Eurasian journal of law, finance and applied sciences. Volume 2 Issue 12, December 6, Special Issue.
- Шевченко И.В., Левицкая О.А. (2004) Совершенствование качества обслуживания клиентов кредитными организациями путем внедрения новейших банковских технологий //Финансы и кредит. – №. 22 (160). – С. 3-5.
- Яковенко С. Н., Тимченко А. (2013) Финансовые инновации в деятельности коммерческих банков: теоретико-экономические аспекты //Современные проблемы науки и образования. – №. 2. – С. 335-335.