

**ТИЖОРAT БАНКЛАРИ ТОМОНИДАН МАСОФАВИЙ БАНК
ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШ АМАЛИЁТИ**

Қ.М. Турдиев
БФА-тингловчиси

Аннотация. Мазкур ишда тижорат банклари томонидан масофавий банк хизматларини кўрсатиш амалиёти назарий ва амалий жиҳатдан ўрганилган. Замонавий рақамли иқтисодиёт шароитида банклар нафақат анъанавий молиявий воситачилик вазифаларини бажармоқда, балки мобил банкинг, интернет-банкнинг, электрон тўлов тизимлари ва финтех платформалар орқали миқдосларга масофавий хизматларни тақдим этиши орқали рақобатбардошликни кучайтирмоқда. Тадқиқотда масофавий хизматларнинг афзалликлари сифатида вақт ва ресурсларни тежаш, банк операцияларини автоматлаштириш, миқдослар учун қулайлик ва шаффофликни таъминлаш ҳамда аҳоли молиявий инклюзиясини кенгайтириш каби омиллар кўрсатилган. Шу билан бирга, амалиётда техник инфратузилманинг барқарорлиги, киберхавфсизлик, чекка ҳудудларда интернет тармоқлари етарли эмаслиги ва рақамли саводхонлик даражаси пастлиги каби тўсиқлар ҳам аниқланган.

Калит сўзлар: тижорат банклари, масофавий хизматлар, мобил банкинг, интернет-банкнинг, тўлов тизимлари, молиявий саводхонлик, рақамли иқтисодиёт, киберхавфсизлик.

Кириш. Замонавий иқтисодиётда рақобатнинг кучайиши ва рақамли технологияларнинг шиддат билан ривожланиши банк тизимини тубдан янгилашга олиб келмоқда. Бугунги кунда тижорат банклари нафақат

анъанавий молиявий воситачилик вазифаларини бажармоқда, балки инновацион технологияларга асосланган масофавий хизматларни жорий этиш орқали янги иқтисодий эҳтиёжларни қондиришга интилаётир. Мижозларнинг банкка бориш заруратисиз ҳисоб-китобларни амалга ошириши, мобил илова ёки интернет орқали кредит, депозит, коммунал тўлов, халқаро пул ўтказмалари каби хизматлардан фойдаланиши банк тизимидаги рақамли трансформациянинг амалий натижаси ҳисобланади.

Масофавий хизматларнинг афзалликлари кўп қирралидир. Биринчидан, улар мижозлар учун вақт ва транспорт харажатларини тежаш имконини беради. Иккинчидан, банклар учун трансакция харажатларини камайтиради, хизмат кўрсатиш жараёнларини автоматлаштиради ва янги маҳсулот турларини бозорга чиқариш имкониятини яратади. Учинчидан, миллий иқтисодиёт миқёсида шаффофлик, ҳисобдорлик ва молиявий мониторинг самарадорлиги ошади. Шунингдек, масофавий хизматлар орқали аҳолининг молиявий инклюзия даражаси кенгайди, яъни банк хизматларидан илгари фойдаланмаган аҳоли қатламлари ҳам молиявий тизимга жалб этилади.

Асосий қисм. Замонавий банк тизимида масофавий хизматлар тижорат банклари фаолиятининг энг муҳим йўналишларидан бирига айланди. Бугунги кунда рақобатбардошликни таъминлаш ва мижозлар эҳтиёжини қондириш учун банклар хизмат кўрсатишнинг анъанавий шакллари билан чекланиб қолмасдан, уларни масофадан туриб амалга ошириш имкониятларини кенгайтиришга ҳаракат қилмоқдалар.

Масофавий хизматлар моҳияти – бу мижозлар банкка шахсан ташриф буюрмасдан туриб, интернет-банкнинг, мобил иловалар, SMS-хабарлар ёки бошқа рақамли каналлар орқали банк операцияларини бажариш имкониятидир. Бу амалиёт нафақат вақт ва ресурс тежашга, балки мижозлар учун қулайлик яратишга ҳам хизмат қилади.

Ўзбекистонда тижорат банклари томонидан масофавий хизматларни жорий қилиш ва ривожлантириш йилдан-йилга ўсиб бормоқда. Бироқ, бу жараён мукамал тарзда кечаётгани йўқ, чунки амалиётда қатор тўсиқ ва муаммолар ҳам мавжуд. Хизматлар кенгайишига қарамай, техник инфратузилманинг барқарор ишлаши, маълумотлар хавфсизлиги, чекка ҳудудларда интернет тармоқларининг етарли эмаслиги ва мижозларнинг рақамли саводхонлик даражаси каби омиллар масофавий хизматларнинг тўлиқ ривожланишига таъсир кўрсатмоқда. Шу билан бирга, банклар ушбу муаммоларни бартараф этиш ва янги қулайликлар яратиш орқали ўз мижозлар сонини кенгайтириш имкониятига эгадир.

Амалиётдаги натижалар ҳам буни тасдиқлайди. Масалан, АТ “**ЎзАлқ банк**” тажрибаси шуни кўрсатдики, молиявий саводхонликка қаратилган чора-тадбирларнинг йўлга қўйилиши банкнинг мижозлари сони ошишига, масофавий хизмат турларининг кенгайиши ва сифати кўтарилишига олиб келган. Бу эса банкнинг рақобатбардошлигини кучайтириш, мижозлар билан узоқ муддатли муносабатларни шакллантириш ҳамда хизмат кўрсатиш маданиятини янги босқичга кўтаришда муҳим аҳамият касб этди.

Шу жиҳатдан, молиявий саводхонлик марказларини ташкил этиш

нафақат алоҳида банклар учун, балки бутун банк тизими учун долзарб аҳамиятга эга бўлиб, уларнинг фаолияти рақамли иқтисодиётнинг талабларига уйғун ҳолда масофавий хизматлар сифати ва самарадорлигини оширишда стратегик вазифа ҳисобланади.

1.-жадвал

Молиявий саводхонлик марказларининг асосий фаолият йўналишлари.

Асосий йўналишлар		Амалга ошириш механизми
Маслаҳат		Аҳоли ва тadbиркорларга молиявий саводхонлик, яъни банк билан иқтисодий муносабатлар юзасидан тизимли маслаҳатлар бериш
Тактика ва стратегия		Молиявий саводхонликка оид қисқа ва узоқ муддатли режаларни ишлаб чиқиш ва амалиётга жорий қилиш
Назорат		Белгиланган тактика ва стратегия ижроси юзасидан доимий мониторинг ва баҳолашни йўлга қўйиш
Ёндашув		Ҳар бир мижозга индивидуал ёндашув асосида хизмат кўрсатиш ва уларнинг эҳтиёжларига мос ечим таклиф этиш
Натижа		Мижоз молиявий маслаҳатлардан кейин қўлга

киритган натижаларни таҳлил қилиш ва уларни ўзи
билан муҳокама қилиб бориш

Тижорат банклари фаолиятида мижозларга сифатли ва қулай хизмат кўрсатиш асосий мақсадлардан бири ҳисобланади. Шу нуқтаи назардан, **молиявий саводхонлик марказларини** ташкил этиш муҳим аҳамиятга эга. Бундай марказлар орқали банкка биринчи марта мурожаат қилаётган аҳоли ва тадбиркорларга молиявий саводхонлик, яъни банк билан иқтисодий муносабатларнинг ҳуқуқий ва амалий жиҳатлари бўйича тизимли маслаҳатлар бериш мумкин. Бунинг учун банклар аниқ тактика ва стратегия ишлаб чиқиши, уларнинг ижроси юзасидан мунтазам назорат олиб бориши, ҳар бир мижозга индивидуал ёндашув асосида хизмат кўрсатиши ва мижоз эришган натижаларни таҳлил қилиб бориши зарур.

Бозор муносабатларининг ривожланиши билан банклар чакана операцияларни такомиллаштириш, хизмат турларини диверсификация қилиш ва замонавий технологиялардан фойдаланган ҳолда янги банк маҳсулотларини яратиш орқали мижозлар сонини кўпайтириш имконига эга бўладилар. Бундай жараён банк хизматлари бозорида рақобатбардошликни кучайтиради ва банклар мижоз учун курашда муваффақият қозонишлари мумкин.

Масофавий хизматларнинг энг оммалашган турларидан бири – банкомат ва тўлов терминаллари орқали хизмат кўрсатишдир. Ҳозирги вақтда банкоматлар ягона тармоққа улангани сабабли мижозлар нафақат ўз

банклари банкоматидан, балки бошқа банклар банкоматларидан ҳам фойдаланиш имкониятига эга. Бу эса тўлов тизимининг самарадорлигини ва мижозлар учун қулайлик даражасини сезиларли оширмоқда.

Шу тариқа, фойдаланувчилар сонининг ортишига асосий сабаблар сифатида инфратузилманинг ривожланиши, хизмат турларининг кенгайиши, давлат ислохотлари, молиявий саводхонликнинг ўсиши ва пандемия омиллари кўрсатилиши мумкин.

Фойдаланилган адабиётлар руйхати

1. Ўзбекистон Республикасининг «Тўловлар ва тўлов тизимлари тўғрисида»ги Қонуни. ЎРҚ–527-сон, 2019 йил 1 ноябрь.
2. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки (2024). Молия бозорлари ва тўлов тизимлари тўғрисидаги йиллик ҳисобот. Тошкент. cbu.uz
3. Лаврушин, О.И. (2020). Банковское дело: организация, управление и операции. Москва: КноРус.
4. Mishkin, F.S. (2019). The Economics of Money, Banking, and Financial Markets. 12th ed. New York: Pearson.
5. Valeria, V. (2018). Digital Banking and Payment Systems in the European Union. Berlin: Springer.
6. Коробова, Г.Г. (2021). “Финансовые технологии в банковском секторе: проблемы и перспективы”. Деньги и кредит, 6(4), 15–24.
7. European Central Bank (2022). Digital euro: Report on public

consultation. Frankfurt am Main: ECB.

8. Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S. & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. Washington DC: World Bank.

9. OECD (2022). Digitalisation and Finance. Paris: OECD Publishing.