

RAQAMLI BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH VA MIJOZLAR UCHUN SAMARADORLIGINI OSHIRISH MASALALARI

Ergasheva Nigoraxon Xusniddin qizi

Millat Umidi Universiteti 4-kurs talabasi

Annotatsiya: Ushbu maqolada O'zbekistonda bank xizmatlarida raqamli texnologiyalardan foydalanishni o'rganish haqida ma'lumotlar berilgan. Shuningdek maqola muallifining bank xizmatlarini ko'rsatishda qanday jihatlarga e'tibor qaratilishi haqidagi taklif va xulosalari haqida ham ma'lumotlar berilgan.

Kalit so'zlar: depozit, masofaviy bank xizmatlari, tijorat banki,regulyativ capital,moliyaviy innovatsiyalar.

Аннотация: В данной статье представлена информация об исследовании применения цифровых технологий в банковском обслуживании в Узбекистане. Также представлены предложения и выводы автора относительно аспектов, на которые следует обратить внимание при предоставлении банковских услуг.

ВОПРОСЫ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ И ПОВЫШЕНИЯ ИХ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Эргашева Нигораксон Хусниддин кызы

Должность и место работы автора: студентка 4-го курса

Университета Миллат Умиди

Ключевые слова: депозит, дистанционное банковское обслуживание, коммерческий банк, регулятивный капитал, финансовые инновации.

ISSUES OF DEVELOPING DIGITAL BANKING SERVICES AND INCREASING THEIR EFFICIENCY FOR CUSTOMERS

Ergasheva Nigorakhon Khusniddin qizi

Author's Position and Workplace 4th-year student, Millat Umidi
University

Abstract: This article provides information on the study of the use of digital technologies in banking services in Uzbekistan. It also provides information on the author's proposals and conclusions on what aspects should be paid attention to in the provision of banking services.

Keywords: deposit, remote banking services, commercial bank, regulatory capital, financial innovations.

Kirish: Iqtisodiyotni modernizatsiyalash bank tizimini isloh qilishni yanada chuqurlashtirish va barqarorligini oshirish, bank tizimiga aholi hamda xorijiy investorlarning ishonchini yanada mustahkamlash, axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng qo'llagan holda, ko'rsatilayotgan bank xizmatlarining turi va xizmatlar bozori ko'lamini kengayib borish hozirgi kunning dolzarb masalalaridan biri hisoblanadi. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 23-martda qabul qilingan «Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha choratadbirlar to'g'risida»gi qarorida "Bank xizmatlari ommabopligining oshirilishini va bank xizmatlari iste'molchilari huquqlarining himoya qilinishini ta'minlash O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining asosiy vazifalaridan biri ekanligi belgilab qo'yildi. Endilikda O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining tuzilmasida bank xizmatlari iste'molchilarining huquqlari va qonuniy manfaatlari himoyasini ta'minlash, moliyaviy ochiqlikni hamda aholi va tadbirkorlik sub'ektlarining moliyaviy savodxonlik darajasini oshirish asosiy vazifalari bo'lgan bank xizmatlari iste'molchilarining huquqlarini himoya qilish xizmati tashkil etildi.¹

¹ <https://lex.uz/ru/docs/-3494933>

"Raqamli bank — innovatsion bank texnologiyalaridan foydalangan holda (kassa xizmatini ko'rsatmasdan) bank xizmatlarini masofaviy ko'rsatuvchi bank yoki uning tarkibiy bo'linmasi. Raqamli banklar tomonidan bank xizmatlarini masofaviy ko'rsatish bankning ichki tartib qoidalariga asosan qonun hujjatlari talablarini inobatga olgan holda amalga oshiriladi"

O'zbekistonda ilk bor "ANOR BANK" AJ 2020-yil sentyabr oyidan raqamli bank sifatida birinchi onlayn xizmatlarini ishga tushirgan hamda hozirgi kunda bir qator zamonaviy bank xizmatlarini ko'rsatib kelmoqda.

Tahlil va natijalar.

Boston Consulting Group analitiklarining hisoblashlariga ko'ra, raqamli iqtisodiyot bo'yicha boshqa rivojlanayotgan davlatlar yetakchilardan o'rtacha 8-10 yilga orqada qolgan. Ammo agarda hech qanday chora-tadbirlar ko'rilmasa, 3-5 yildan so'ng orqada qolish 15-20 yilga ham yetishi mumkin. "Industriya 4.0" konsepsiyasi doirasida ushbu ko'rsatgich milliy iqtisodiyotning investitsion raqobatbardoshlik reytingi ko'rsatgichini aniqlashda asosiylaridan biri hisoblanadi.

Hozirgi kunda bank sohasi dunyo bo'ylab raqamli qurollanish poygasiga kirishgan. 2018-yilda dunyo banklari raqamli banking imkoniyatlari uchun 9.7 mlrd. AQSH dollari miqdorda investitsiya kiritishni rejalashtirgan. Ko'pchilik tijorat banklarida onlayn va mobil bank dasturlarini yaratish va rivojlantirish odatiy bank filiallari va ATMLarni ko'paytirishdan ko'ra muhimroq deb qaralmoqda.

1-Jadval: Raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari va mijozlar uchun samaradorlikka ta'siri

Yo'nalish	Izoh	Mijozlar uchun samaradorlikka ta'siri	O'lchov ko'rsatkichlari
Mobil banking	Ilovalar orqali	Vaqtini tejash,	Ilova yuklanish

	hisob-kitob va xizmatlardan foydalanish	qulaylik, 24/7 xizmat	soni, foydalanuvchi faolligi
Onlayn to'lov tizimlari	Elektron to'lovlar va fakturalarni rasmiylashtirish	Tez va xavfsiz to'lovlar, operatsiyalarni kuzatish imkoniyati	To'lovlar soni, tranzaksiya tezligi
Shaxsiy kabinetlar va interaktiv xizmatlar	Hisob-kitoblar, balansni kuzatish, kredit va depozit ma'lumotlari	Mijozlarning moliyaviy nazoratini oshirish, xizmatlardan mustaqil foydalanish	Faollik darajasi, mijozlar qoniqishi
Chatbot va onlayn konsultatsiyalar	Sun'iy intellekt yordamida mijozlarga xizmat	Savollarga tezkor javob, qo'llab-quvvatlash 24/7	Javob tezligi, mijozlar qoniqishi
Raqamli xavfsizlik va autentifikatsiya	Biometrik va ikki faktorli autentifikatsiya	Xavfsizlik oshadi, ishonch hosil qilinadi	Firibgarlik holatlari, xavfsizlik darajasi

Jadvaldan ko'rinib turibdiki, raqamli bank xizmatlarining asosiy yo'nalishlari mijozlar uchun qulaylik va samaradorlikni oshirishga qaratilgan. Mobil banking va onlayn to'lov tizimlari orqali mijozlar vaqtni tejaydi va bank xizmatlariga doimiy kirish imkoniyatiga ega bo'ladi. Shaxsiy kabinetlar va interaktiv xizmatlar mijozlarning moliyaviy nazoratini oshiradi, ularni xizmatlardan mustaqil foydalanishga o'rgatadi. Chatbot va sun'iy intellektga asoslangan konsultatsiyalar esa savollarga tezkor javob berish orqali xizmat sifatini yaxshilaydi.

Raqamli xavfsizlik tizimlari esa mijozlar ishonchini oshirish va firibgarlikdan himoya qilishda muhim rol o'ynaydi. Shu bilan birga, raqamli bank xizmatlarini samarali rivojlantirish banklar uchun ham xarajatlarni kamaytirish, operatsion jarayonlarni tezlashtirish va raqobatbardoshlikni oshirish imkonini beradi.

Dunyo bo'ylab banklar allaqachon raqamli texnologiyalarga investitsiyalar qanday bo'lishi mumkinligi hamda mijozlarni jalb qilish va qoniqish hosil qilish haqida tushunib yetmoqda. Misol uchun Amerika banki an'anaviy bank filiallariga qaraganda ko'proq onlayn depozitlar qabul qilgan. Bankning Bosh ijrochi direktori Brayn Moynihaning fikriga ko'ra, raqamli bank xizmatlariga investitsiya kiritish mijozlarning ehtiyojini qondirishga yordam beradi.

Darhaqiqat, "Raqamli bank" tushunchasi 2015-2020-yillar davomida Yevropa davlatlarida jadallik bilan rivojlangan. Raqamli banklar o'z mijozlariga yanada qulaylik va foydali xizmatlarni taqdim etish maqsadida zamonaviy raqamli innovatsiyalardan keng foydalanadi.

Afsus bilan qayd etish lozimki, jahon iqtisodiy forumi ma'lumotlariga ko'ra mamlakatimiz bu ko'rsatgich bo'yicha oxirgi o'rinlardan birida turadi. Moliyaviy sektorda huddi shu tufayli ro'y berayotgan salbiy oqibatlarni yengib o'tish uchun milliy iqtisodiyotda raqamli iqtisodiyotni keng ko'lamda qo'llashga erishish asosiy masalalardan biri bo'lib hisoblanadi. Raqamli banking usullarini qo'llash, iqtisodiy xavfsizlikni ta'minlash va mobil tizimlar rivojlanishiga alohida ahamiyat berish moliyaviy bozorlar va banklar rivojlanishi uchun muhim ahamiyat kasb etadi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining faoliyatini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF5296-sonli farmoni1 imzolangach, bank tizimiga chakana bank xizmatlariga ixtisoslashgan "raqamli" banklar va bank bo'linmalarini tashkil etish hamda innovatsion bank texnologiyalaridan foydalangan holda mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yanada kengaytirish vazifasi yuklatilgan.

Ushbu tashkil etilgan xizmatda yurtimizdagi banklarda xizmatlar ko'rsatishning yangi zamonaviy usullarini amalga tadbqiq etishda rivojlangan jahonning bank-moliya markazlarining tajribalarini o'rgangan maqsadga muvofiq bo'ladi.

Bank xizmatlarini kòrsatish turlari bugungi kunga kelib òz safiga juda kòplab ishlarni bajarishni talab qiladi. Sababi, zamon rivojlanib borgan sayin oldingi xizmat turlarining aksariyat qismi eskirgan bòlib, ularni òrniga zamonaviy xizmat kòrsatish sohalarini qòllash orqali ham bank hodimlarini ishlarini ham oddiy xalqning mushkulini oson qilish mumkin. Pandemiya davrida nafaqat yurtimizda balki butun dunyoda online xizmat kòrsatish tarmoqlarining rivojlanishiga turtki bòldi desak mubolaga bòlmaydi. Buning natijasida bank xizmatlarini kòrsatishning ham zamonaviy usullari rivojlandi. Masalan, ilgari insonlarning bank orqali bitadigan kòplab ishlarini hozirgi kunda uydan chiqmasdan turib amalga oshirish mumkin bòladi. Bunday ishlarni olib borishda xorij tajribasini òrganish juda muhim hisoblanadi. Aytib òtilgan xizmat kòrsatish sohalarini rivojlantirishda jahonning rivojlangan mamlakatlarini tajribasini amalga tadbiq qilgan maqul. Sababi ular ancha narsani kòrib boshidan òtkazishgan hisoblanadi.

Xulosa

O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini rivojlanish istiqbollari bo'yicha olib borgan tahlillar natijasida quyidagi taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi: Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish, mijozlarga masofadan turib xizmat ko'rsatish tizimini rivojlantirish bo'yicha har bir tijorat banki o'zining strategik dasturini ishlab chiqish kerak. Mazkur dasturda qadamma-qadam barcha xizmat turlarini masofaviy hamda onlayn rejimga o'tkazish bo'yicha yo'l xaritasi ishlab chiqish kerak bo'ladi. Mazkur yo'l xaritasida belgilangan vazifalarni moliyalashtirish manbasi, amalga oshirish muddatlari, amalga oshirish uchun mas'ul boshqarma hamda loyihani ishga tushirish muddati kabilar keltirib o'tilishi zarur.

Xozirgi kunda tijorat banklari tomonidan masofaviy tarzda ko'rsatiladigan xizmat turlariga kommunal va boshqa to'lovlar, kartadan-kartaga pul o'tkazmalari, onlayn konversiya, onlayn omonat xizmatlari, shuningdek, ayrimabanklarda

chakana kreditlash xizmatlari yo'lga qo'yilgan bo'lib, keyingi bosqichda ularning turini ko'paytirish maqsadga muvofiqdir. Xususan, xalqaro pul o'tkazmalariga integarsiyalashuv orqali xorijga mablag'larni jo'natish va qabul qilish, plastik kartalar virtual emmisiyasi xizmatini kiritish kablar shular jumlasidandir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Ikramova N.R. O'zbekistonda chakana bank xizmatlari: xorij tajribasi va rivojlanish istiqbollari // "Iqtisodiyot va innovation texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 1, yanvar-fevral, 2014 yil, 1-bet.;
2. Трофимов Д. В. Конкуренентоспособност розничних банков [Електронний ресурс]
3. Д. В. Трофимов// Управление экономическими системами. – 2013. – №58. – Режим доступа: <http://uecs.ru/finans-i-kredit>;
4. Никоноров В. В. Развитие розничних услуг коммерческих банков как основа повishениуа их конкурентоспособности [Текст]: автореф. канд. экон. наук: 08.00.10. - Волгоград: 2008, с. 6.;
5. Бекчанов М., Абдурахманов Р. Пластик карта-замонавий hisob-китоб воситаси. // Бозор, Пул ва Кредит. №9. 2012. Б.14.;
6. Омонов А.А. Тижорат банкларининг ресурсларини самарали boshqarish масалалари. 08.00.07 – «Молиуа, пул муомаласи ва кредит» иqtисод фанлари доктори илмий даражасини олиш учун таqдим етилган диссертациуа автореферати. Toshkent, 2008, 24-25-бет.;
7. Алиqориев О. Тижорат банкларида молиуавий хизмат турларини ривожлантириш йо'налишлари. иqt. фан. ном. ... дис. автореф. – Toshkent, 2011. - 28 б.