

CHAKANA BANK XIZMATLARI SIFATINI OSHIRISHDA AXBOROT-KOMMUNIKATSIYALARINI QO'LLASH SAMARADORLIGI

Sadikov Saidjon Olimjanovich
Bank-moliya akademiyasi magistranti

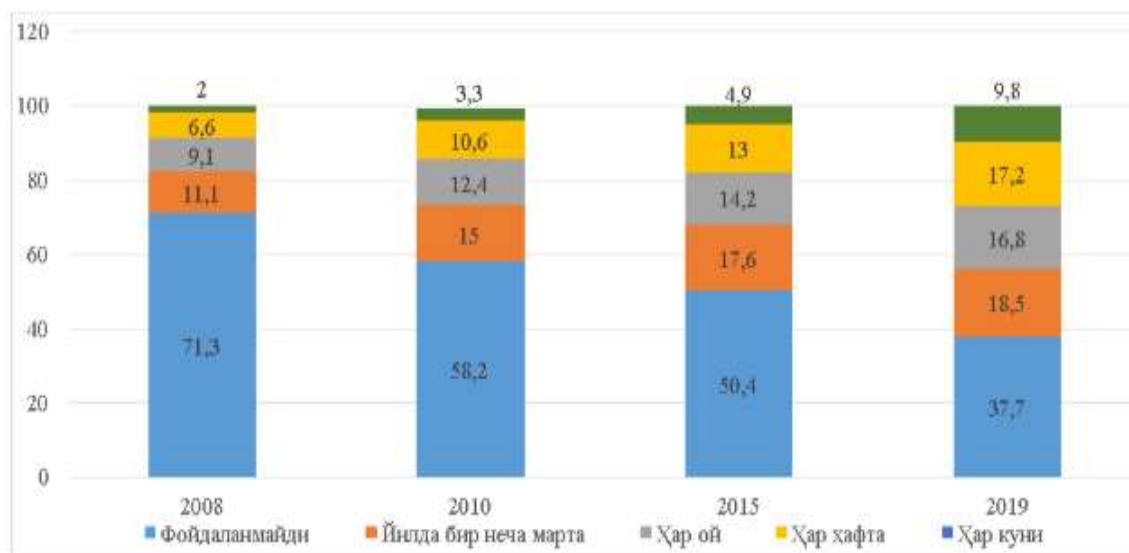
Kirish:

O'zbekiston Respublikasi bank tizimini rivojlantirish oldida turgan asosiy vazafalardan biri bu bank xizmatlari sifatini oshirish, xizmatlar ko'lamini kengaytirish va ularni rivojlangan davlatlar banklari darajasiga yetkazishdan iborat. Yurtboshimiz ta'бири bilan aytganda, bu borada zamonaviy bank xizmatlarini rivojlantirish va bank xizmatlarini ommabopligiga alohida e'tibor qaratish lozim. O'zbekiston Prezidentining 2017 yil 7 fevraldagi farmoni bilan qabul qilingan.

"2017–2021 yillarda O'zbekistonni rivojlantirishning beshta ustuvor yo'nalishi bo'yicha Harakatlar strategiyasi" da ham "bank tizimini isloh qilish, banklar depozit bazasining kapitalizatsiyasini chuqurlashtirish va barqarorligini oshirish, ularning moliyaviy barqarorligini va ishonchligini mustahkamlash, istiqbolli investision loyihalar hamda kichik biznes va tadbirkorlik sub'ektlarini kreditlashtirishni yanada kengaytirish" vazifasi belgilab berilgan. Darhaqiqat, tijorat banklari xizmatlar bozorining rivoji nafaqat xalq xo'jaligiga kapitalni taqsimlashga, balki aholiga axborot berish, to'lovlarni tezlashtirish va boshqa bir qancha qulaylik va imkoniyatlarni yaratib beradi. Shu asosda bizning oldimizda chakana bank xizmatlari sohasida xorijiy davlatlar tajribasini o'rganish va ushbu tajribaning ijobiy jihatlari O'zbekiston bank tizimidagi ichki holatdan kelib chiqib joriy etish bugungi kunning dolzarb masalalaridan hisoblanadi.

Chakana xizmatlarga ixtisoslashgan «raqamli» banklar faoliyatini rivojlantirish va o'z o'rnini ushlab qolish maqsadida banklar Fintech startaplarini moliyalashtirmoqda yoki sotib olmoqda. Butun dunyoda kuzatilayotgan bu vaziyat yurtimiz banklariga ham o'z ta'sirini ko'rsatishi shubhasiz. Efma va Infosys Finacle o'tkazgan so'rov va tadqiqotlarda banklar (74%) 2016-2017 yillarda innovasion loyihalarga investisiyalarni oldingi yillarga nisbatan ko'paytirganliklarini ta'kidlaganlar. 69% banklar o'zlarining innovasion banklarga aylanganliklarini ta'kidlashgan va 25% banklar o'z innovasion faoliyatlarini yuqori darajada, deb hisoblashgan. Banklarning 40% dan ortig'i startaplar bilan ishlamoqda va 30% banklar startaplarga sarmoya kiritganini ta'kidlagan [8]. Innovatsiya va raqamli transformatsiya o'zaro uzviy bog'liq bo'lib, respondent banklarning 20%i chakana xizmatlarni ixtisoslashgan «raqamli» banklar faoliyatiga o'tkazgan. Ushbu banklarning 85%i yangi xizmat va tovarlarni taklif etmoqda va 81%i bank faoliyatini yangi tizimlar yordamida olib bormoqda. Innovatsiya va raqamli transformatsiyaning

asosi sifatida mijozlarga qaratilgan xizmat va tovarlarni yuqori standartlarda taklif etish 78% banklarning maqsadi bo'lsa, 74% banklar yangi tizimlarni tatbiq etish, 68% mobil va ijtimoiy texnologiyalardan unumli foydalanishni maqsad qilishgan. Fintech va texnologiya kompaniyalarining tahdidi 2016 yilda 47% deb baholangan bo'lsa, 2017 yilda 48% deb qayd etilgan. Fintech va texnologiya kompaniyalari o'zlarining juda moslanuvchanligi va yangiliklarni tez qabul qilib, tatbiq etish imkoni borligi bilan banklarga munosib raqobatchi bo'lmoqda. Shuning uchun banklarning Fintech va texnologiya kompaniyalari startaplari bilan hamkorlik qilishi ularning kelgusida mijozlar va bozor talabiga javob berish imkoniyatini yaratishi mumkin. Bu holat asosan rivojlangan davlatlarda (AQSh, Yevropa Ittifoqi, Braziliya, Xitoy, Janubiy Afrika, Avstraliya va shu kabi davlatlar) sezilarli ta'sir o'ktazib, asosan shu davlatlar banklari texnologik o'zgarishlarga va innovasion loyihalarga ijobiy yondashmoqda, ammo rivojlanayotgan davlatlar banklarida bu o'zgarishlarga yetarli e'tibor berilmagan. Chakana xizmatlarga ixtisoslashgan «raqamli» banklar faoliyatini rivojlantirish o'z samarasini berishiga misol tariqasida UniCredit bankining oxirgi 3 yilda (2017- 2019 yillarda) 1,2 mlrd. yevro investisiya qilganligini va bu tizim asosiy xizmat prinsipini tubdan o'zgartirishini hisobga olgan holda o'z ichiga tranzaksiya migratsiyasini, protsessingni raqamlashtirish va soddalashtirish, xujjatlarni raqamlashtirish hamda savdoni elektronlashtirishni rivojlantirishini keltirish mumkin. Chakana xizmatlarda banklarning asosiy raqobatchilari mobil ilova to'lov tizimlari bo'lib, dunyo banklarining 86%i bu tahdid juda jiddiy ekanligini va bunda banklar oldida faqat ikki yo'l borligini, birinchisi, Fintech va texnologiya kompaniyalari startaplari bilan hamkorlik qilish, ikkinchisi, Fintech va texnologiya kompaniyalari tovar va xizmatlarini banklar tomonidan ishlab chiqish ekanligini ta'kidlashmoqda. Rivojlangan davlatlar banklari Fintechlarni tinimsiz kuzatib bormoqda. ING Group (Niderlandiya) rahbari Ralph Hamers ma'lum qilishicha, ING Group bozordagi talab va taklifni doim o'rganib boradi hamda 45 ta Fintechlar bilan to'lov menejmenti, tizimni rivojlantirish, mobillashtirish va kreditlashtirishda hamkorlik qiladi.



1-rasm. 2008-2019 yillarda mobil banking xizmatidan jismoniy shaxslarning foydalanish darajasi

2019 yilning 1 yanvar holatiga bank hisobvaraqlarini masofadan boshqarish tizimlaridan foydalanuvchilar soni 2018 yilning boshiga nisbatan qariyb 1,0 barobarga oshib, 3,4 mln.ni tashkil qildi. Shundan bank plastik kartochkalari va bank depozit hisobvaraqlari bo'yicha bank hisobvaraqlarini masofadan boshqarish tizimlaridan foydalanuvchi jismoniy shaxslar soni 7,6 mln.dan ortiqni, bank hisobvaraqlarini masofadan boshqarish tizimlaridan foydalanuvchi yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar soni 360 mingni tashkil etdi (2-rasm).



2-rasm. Masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchi mijozlar soni, ming kishi.

O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotiga ko'ra, 2018 yil yakunida tijorat banklari tomonidan jalb etilgan depozitlarning umumiy hajmi 2017 yilga nisbatan 25,2 foiz oshib, 44,6 trln. so'mni tashkil etgan. Shuningdek, zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan keng

foydalangan holda ko'rsatilayotgan bank xizmatlari sifati va ko'lamining kengayishi hisobiga 2018 yilda bank xizmatlari hajmi 1,2 barobar oshib, ularning jami moliyaviy xizmatlar tarkibidagi ulushi 88 foizga yetgan va foydalanuvchilar soni o'sish dinamikasiga ega.

O'zbekistonda chakana bank xizmatlari bozorini takomillashtirishga qaratilgan strategik maqsadga erishishda bank faoliyati quyidagi yo'nalishlarga qarab rivojlantirib borilishi lozim:

– chakana bank xizmatlarini yetkazib berish jarayonini bir standartga solish va avtomatlashtirish.

– zamonaviy sotishni joriy etish strategiyasini ishlab chiqish, bunda filiallar tizimini rivojlantirish va optimallashtirish.

– chakana bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish va ular sifati oshirish.

Ushbu vazifalarning bajarilishi chakana bank xizmatlari bozorini yanada takomillashtirish va bank mijozlari talabini qondirishga imkon yaratadi, deb hisoblaymiz.

Xulosa va takliflar

O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini rivojlanish istiqbollari bo'yicha olib borgan tahlillar natijasida quyidagi taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi: 1. 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. 2. 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, ayrima banklarda 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. 3. Masofaviy bank xizmatlarini rivojlanishi mijozlarni identifikatsiya qilishga bo'lgan zaruriyatni yuzaga chiqarishi tabiiy holat. Shuni inobatga olgan holda, barcha mobil-bank xizmatlariga mijozga xizmat ko'ratishda xodimni identifikatsiya qilish zaruriyati yuzaga kelganda, Ichki ishlar vazirligi ma'lumotlar bazasidan integratsiya qilish imkoniyatlarini yaratib berish maqsadga muvofiq bo'ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. O'zbekiston Respublikasining "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi O'RQ-580 Qonuni, 2019 yil 7 noyabr.
2. O'zbekiston Respublikasining "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida"gi O'RQ-578 Qonuni, 2019 yil 7 noyabr.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi "2022-2026 yillarga mo'ljallangan yangi O'zbekistonning Taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-sonli Farmoni.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 30 iyuldagi "Koronavirus pandemiyasi davrida ijtimoiy himoyaga va yordamga muhtoj aholi qatlamlarini moddiy qo'llab-quvvatlashga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PF-6038-sonli Farmoni.
5. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 12 maydagi "2020-2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi PF-5992-sonli Farmoni.
6. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019 yil 8 yanvardagi "Iqtisodiyotni yanada rivojlantirish va iqtisodiy siyosat samaradorligini oshirishning qo'shimcha chora-tadbirlari to'g'risida"gi PF-5614-sonli Farmoni.
7. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 21 sentyabrdagi "2019-2021 yillarda O'zbekiston Respublikasini innovatsion rivojlantirish strategiyasini tasdiqlash to'g'risida"gi PF-5544-sonli Farmoni
8. Алиқориев О. Тижорат банкларида молиуавий хизмат турларини ривожлантириш йо'налишлари. иқт. фан. ном. ... дис. автореф. – Toshkent, 2011. - 28 б.
9. Гончарук С. А. Институциональніе аспекті розвитку сегмента розничніх банковских услуг: дис. канд. екон. наук: 08.00.
10. Сев.-Осет. гос. унт им. К.Л. Хетагурова - Шахті, 2018. - 183 с
8. Efma-Infosys Finacle Innovation тадқиқоти, 2019 йил.
11. www.cbu.uz – O'zbekiston Respublikasi Markaziy Banki Rasmiy сайти