



MOLIYA VA BANK ISHI

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI BANK-MOLIYA AKADEMIYASI ILMIY JURNALI



Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини такомиллаштириш йўналишлари

Худайберганова Зарофат Захидовна

Тошкент молия институти "Банк ҳисоби ва аудит" кафедраси катта ўқитувчиси

Ёзишмалар учун электрон почта: xudoyberganova_zarofat@tfi.uz

Мақола ҳақида маълумот

Топширилган вақти: 26.11.2022

Қабул қилинган вақти: 29.11.2022

Таянч сўз ва иборалар: тижорат банклари, рақамли банк, масофавий банк хизматлари, онлайн кредит, мижоз, банк хизматлари.

Аннотация

Мақолада тижорат банкларида масофавий банк хизматларини такомиллаштириш йўналишлари тадқиқ этилган. Хусусан, банклар томонидан масофавий хизматлар кўрсатилишига таъсир этувчи омиллар таҳлили амалга оширилган, масофавий банк хизматларини такомиллаштириш йўналишлари алоҳида муаллифлик ёндашувлари асосида ўрганилган ҳамда тегишли илмий таклиф ва амалий тавсиялар ишлаб чиқилган.

Directions for improving remote banking services in commercial banks

Zarafat Khudayberganova Zakhidovna

Senior lecturer of the Department of

"Bank accounting and Auditing"

of the Tashkent institute of Finance

e-mail for corresponding the author: khudoyberganova_zarofat@tfi.uz

ARTICLE INFO

Received: 26.11.2022

Accepted: 29.11.2022

Key words: commercial banks, digital banking, remote banking services, online loan, customer, banking services.

Abstract

The article discusses ways to improve remote banking services in commercial banks. In particular, the analysis of factors influencing the provision of remote banking services by banks was carried out, directions for improving remote banking services based on individual author's approaches were studied, and relevant scientific proposals and practical recommendations were developed.

Кириш

Мамлакатнинг молиявий-иқтисодий барқарорлиги кўп жиҳатдан банк тизимига ва улар фаолиятини самарали юритишига, кўрсатилаётган банк хизматларининг сифати ҳамда мижозларга хизматлар кўрсатиш бўйича яратилган қулайликларнинг ҳолатига банкнинг доимий эътибор берган ҳолда уларнинг фикрларини ўрганиб шу асосида банк хизматларини кўрсатиш амалиётни тўғри йўлга қўйишига боғлиқ. Шунингдек, банкларнинг самарали фаолият олиб бориши учун

банклар кўрсатаётган хизматларини сифат жиҳатидан ошиши аввало банклар томонидан мижозлар бозорини ўрганиш ва улар талабидан келиб чиқиб банк хизматларини кўрсатилиши заруратини келтириб чиқармоқда.

Банк хизматлари билан қондириладиган молиявий эҳтиёжлар дастлабки ишлаб чиқариш ва шахсий эҳтиёжларнинг ҳосиласи, яъни иккиламчи эҳтиёжлар бўлиб ҳисобланади. Банклар томонидан кўрсатилаётган хизматлар бевосита бир қатор эҳтиёжларни қондиришга хизмат қилади. Бу ишлаб чиқариш эҳтиёжлари (банк кредити орқали ишлаб

чиқаришни кенгайтириш, мол етказиб берувчилар ва харидорлар билан ҳисоб-китоблар тизими орқали ишлаб чиқариш узлуксизлигини таъминлаш) ва шахсий эҳтиёжлар (активлардан олинadиган даромадлар ҳисобига бошқа эҳтиёжларни қондирадиган, пуллар ва бошқа бойликларни омонатда ёки банк сейфида сақлаш орқали хавфсизлигини таъминлаш, улардан фоизли даромадларга эга бўлиш ва бошқ.) бўлиши мумкин. Лекин барча айтиб ўтилган эҳтиёжлар бевосита банк хизматлари билан қондирилиши мумкин эмас. Банк хизматлари дастлабки ишлаб чиқариш ва шахсий эҳтиёжларни эмас, балки уларнинг ҳосиласи бўлган молиявий эҳтиёжларни қондиради. Бу кредит муассасалари ўртасида мижозларнинг маблағлари учун курашиб ўз маҳсулотлари ва хизматларини ўтказиш бўйича рақобатни кучайтиради. Мустақиллик йилларида Ўзбекистон банклари ўз хизматларини етарли даражада шакллантиришга эришди. Бироқ, банклар ўртасидаги рақобат кураши уларни қўшимча мижозлар жалб этиш ҳамда кўрсатилаётган хизматлар доираси ва сифатини кенгайтириш учун янгича ёндашишга ундамоқда.

Тижорат банклари томонидан мижозларга хизмат кўрсатишда албатта замон талаблари асосида, янги технологиялардан фойдаланган ҳолда, мижозларга қулайликлар яратган ҳолда хизмат кўрсатиши банклараро рақобат бозорида муҳим талаблардан ҳисобланади. Акс ҳолда банкнинг мижоз учун курашда мағлуб бўлиши ҳолатига олиб келиши мумкин. Бунда банклар доимий тарзда мижозларга кўрсатилаётган масофавий хизматлари турлари ва сифат даражасини таҳлил қилиб борган ҳолда ўз олдида қўйган мақсадларига эришадилар. Бугунги кун нуқтаи-назаридан олиб қараганда, келажак рақамли (онлайн) банк хизматлари асосида фаолиятини юритадиган банклар бажарадиган фаолиятини рағбатлантиради.

Тижорат банкларининг масофавий хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилишни таъминлаш механизмларини янада такомиллаштириш ва инновацион ривожланишнинг тенденцияларини инобатга олган ҳолда молиявий очиқлик даражасини ошириш мақсадида

2018 йил 23 мартда Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚ-3620 сонли “Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чоратadbирлар тўғрисида”ги Қарори қабул қилинган бўлиб, бунда банк хизматлари оммабоплигининг оширилишини ва банк хизматлари истеъмолчилари ҳуқуқларининг ҳимоя қилинишини таъминлаш масалалари алоҳида қайд этилган. Шунингдек, мазкур масалалар Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг асосий вазифаларидан бири эканлиги ва банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари ҳимоясини таъминлаш, молиявий очиқликни ҳамда аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг молиявий саводхонлик даражасини ошириш асосий вазифалари бўлган банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш хизмати ташкил этилганлиги таъкидланган.

Шу билан бир қаторда, 2018 йил 1 июлдан тижорат банклари дастлабки рухсатларсиз ва шахсни

тасдиқловчи ҳужжатларсиз мижозларга бевосита хизмат кўрсатиш ҳудудига тўсқинликсиз кириш, мижозларни дастлабки қабул қилиш маъмурият ходимларидан кўрсатилаётган банк хизматлари тўғрисида дастлабки маслаҳатларни олиш, кредит (микроқарз) бериш тўғрисида қарор қабул қилишнинг босқичма-босқич жараёнини ва кредит (микроқарз) бериш тўғрисида хабардор қилиш ёки уни беришни асослантирилган ҳолда рад этиш тартибини кўрсатган ҳолда кредит буюртмаларини шаффофлик асосида рўйхатдан ўтказиш ва кўриб чиқиш учун шарт-шароитлар яратиши каби қатор вазифалар белгилаб берилди.

Айни пайтда банк тизимида режалаштирилган ислохотлар тижорат банклари барқарорлигини таъминлаш, омонатчилар ва кредиторлар манфаатларини самарали ҳимоя қилиш механизмларини такомиллаштириш орқали аҳолининг банк тизимида бўлган ишончини янада мустаҳкамлашга эришишни кўзда тутди. Бундан ташқари, қарорга кўра “Амалга оширилаётган ислохотлар натижасида банк тизимида хизматлар кўрсатишнинг бозор механизмлари жорий этилди, уларнинг турлари кенгайтирилмоқда, тадбиркорлар ва аҳоли учун молиявий очиқлик ошиб бормоқда. Аҳоли учун валюта айирбошлаш амалиётларини амалга оширишни енгиллаштирувчи янги банк хизматлари жорий этилди, якка тартибдаги тадбиркорлар томонидан чет эл валютасини сотиб олиш учун имкониятлар яратилди[1]” –деб таъкидланган. Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда айтишимиз мумкинки, бугунги кунда масофавий банк хизматлари ва улар билан боғлиқ бўлган муносабатларни доимий ўрганиб, такомиллаштириб бориш долзарб масалалардан эканлигини кўрсатиб беради.

Адабиётлар шарҳи

Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини такомиллаштириш йўналишлари билан боғлиқ айрим масалалар бир қатор маҳаллий ва хорижлик иқтисодчи олимлар томонидан ўрганилган. Жумладан, хорижлик иқтисодчи олимлардан Л.В.Татаринова чакана банк хизматларини бевосита “чакана банк бизнеси” тариқасида талқин этиб, “Чакана банк бизнесининг корпоратив бизнесдан ажралиб турадиган хусусияти индивидуал, шахсий муносабатларни ўрнатиш ва “мижоз-менежер” концепциясини амалга оширишдир” [2] – деб таъкидлаган. Дарҳақиқат, банклар томонидан имкон даражасида мижозларнинг талаб ва истакларини ўрганган ҳолда, уларга қулай бўлган шартларда хизматларнинг таклиф этилиши келгусида банкнинг мижозлар сонининг ортишига ҳамда бу ўз навбатида банк даромад манбаининг кўпайишига хизмат қилади.

Шунингдек, яна бир иқтисодчи олим Н.В.Мордвинцева банклар фаолиятида чакана бизнес деганда банк фаолиятини ривожлантиришнинг мустақил, истиқболли йўналиши тушунилишини, унинг мақсади бўлиб эса аҳолининг кўп қисмига банклар томонидан хизматлар кўрсатиш ва

маҳсулотларни сотиш ҳисобланади [3]. Ҳақиқатдан ҳам, тижорат банкларининг асосий мақсади фойда олишга қаратилганлигини инобатга олиб айтадиган бўлсак, банклар ўз хизматларини қанча кўп мижозларга кўрсатса, шунча кўп даромад олиш имкониятига эга бўлади. Бу мақсадга эришиши учун ҳар бир тижорат банки пухта ишланган стратегия асосида фаолиятини амалга ошириши мақсадга мувофиқ бўлади.

Сифатли банк хизматларининг кўрсатилиши банклар фаолиятининг энг муҳим йўналишларидан ҳисобланади. Бу тижорат банклари фаолиятининг салмоқли қисми ва банк сектори юксалиши омили ҳисобланади. Ушбу йўналиш ресурсларни жалб қилиш усули ва манбаи, шунингдек, ижобий молиявий натижа яъни фойда олиш мақсадида банклар томонидан ресурсларни тўғри жойлаштиришда намоён бўлади.

П.В.Акинин, В.П.Акинина, И.О.Алимоваларнинг фикрича, аҳоли ва иқтисодиётнинг банк хизматларига, айниқса масофавий банк хизматларига қизиқиши йил сайин ортиб бормоқда. Банкларнинг бизнеснинг ушбу турига эътибори уларнинг фаолиятини кенгайтириш, шунингдек, чакана савдо портфелларини кўпайтириш ва уни оширишга интилиши билан боғлиқ [4] ҳисобланади. Албатта, банклар томонидан янги технологиялар ва соддалаштирилган усуллардан фойдаланган ҳолда хизматлар кўрсатиши банк харажатларини камайтиришга, банкка бўлган қизиқишни кучайтиришга ҳамда банкнинг банклараро рақобат бозоридаги ўз ўрнини мустаҳкамлашга хизмат қилади.

Банк амалиётига янги техника ва технологияларни жорий этиш бевосита нақд пулсиз ҳисоб-китобларни ривожлантириш ва такомиллаштиришнинг истиқболли йўналиши ҳисобланади. Масофавий банк хизмати тахминан йигирма йил аввал Nottingham Building Society, Britaniyaning British Telecom телефон компанияси ва Bank of Scotland янги технология – Homelink дастурини яратиш учун кучларни бирлаштиргандан сўнг бошланган. Бу масофавий банк технологияларини ривожлантиришда сифатли сакраш бўлди [5].

Н.С.Козырь ва А.В.Гетмановаларнинг фикрича, банклар томонидан масофавий хизмат кўрсатишнинг ривожланишига пуллик алоқа хизматларидан фаол фойдаланаётганлар сонининг кўпайиши, шунингдек, алоқа каналларининг такомиллаштирилиши ва ривожланиши таъсир кўрсатди. Энг муҳим масофавий банк хизмати бу “Интернет-банкнинг” бўлиб, у орқали мижозлар турли турдаги операцияларни мустақил равишда хоҳлаган жойда амалга оширишлари мумкин [6] бўлади. Масофавий банк хизматлари вақт ўтиши натижасида ривожланиши ҳисобига бугунги кунда фойдаланувчилар ўзлари учун мақбул бўлган хизмат туридан хоҳлаган вақтда фойдаланиш имкониятларига эгадирлар.

Шунингдек, Mohammd Sharif Sulaiman, Naser Abdel Karimларнинг фикрига кўра технологиянинг ривожланиши банк фаолиятини, хизматларини яхшилаш ва самарадорликни оширишга олиб келади,

шунинг учун барча тижорат банклари ушбу ёндашувга ўтишлари ва ўз мижозларини жалб қилиш, сақлаш ва ривожлантириш учун E-Banking хизматларидан фойдаланишлари керак [7]. Банклар фаолиятини ривожланиши, хизматлар сифатини яхшиланиши ҳамда самарадорликнинг ошиши бевосита банк хизматларини янги технологиялар асосида кўрсатиши банк харажатларини камайтиришга, бу эса ўз навбатида банклар томонидан ресурсларидан фойдаланиш амалиётини кенгайтиришга сабаб бўлади.

Д.У.Мадгазиева фикрича, банк ва мижоз ўртасидаги муносабатларга замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, жумладан, нисбатан арзон электрон рақамли технологияларга асосланган молиявий хизматларни жорий этишни рағбатлантириш механизмини яратиш, 24/7 режимида ишлайдиган хизмат кўрсатиш ускуналари (тўлов терминаллари, инфокиосklar ва банкоматлар) сонини кескин кўпайтириш орқали банк мижозлари ва мамлакатимиз аҳолиси учун қулай хизматларни таклиф этиш муҳим аҳамиятга эга [8] ҳисобланади.

А.Р.Норов бошчилигидаги бир гуруҳ олимларнинг фикрича, бугунги кунда Республикадаги тижорат банкларининг асосий фаолияти инновацион банк маҳсулотларини жорий этишга қаратилган. Пандемия сабабли рақобатнинг кучайиши банкларни бизнес-жараёнларни бошқаришнинг энг янги технологияларини, шунингдек, қарор қабул қилишнинг автоматлаштирилган тизимларини жорий этишга олиб келди [9]. Инновацион банк маҳсулотлари тижорат банкни рақобат шароитида бошқаришда муҳим восита бўлиб ҳисобланади. Шунингдек, иқтисодий ўсиш ва рақобатбардошликни таъминлашда тижорат банклари учун инновацион банк маҳсулотлари ва хизматлари муҳим аҳамиятга эга ҳисобланади.

Тадқиқот методологияси

Мақолада, тижорат банкларида масофавий банк хизматларини такомиллаштириш масалаларини тадқиқ этишда адабиётларнинг тизимли таҳлили амалга оширилди. Шунингдек, мазкур йўналишда хорижий ва маҳаллий олимлар томонидан бажарилган илмий тадқиқот ишларининг илмий хулосалари ўрганилди ва мустақил ёндашувлар шакллантирилди. Мақолада статистик маълумотлар таҳлили 5 йилни (2017-2021) қамраб олган ва тенденциялар аниқланган.

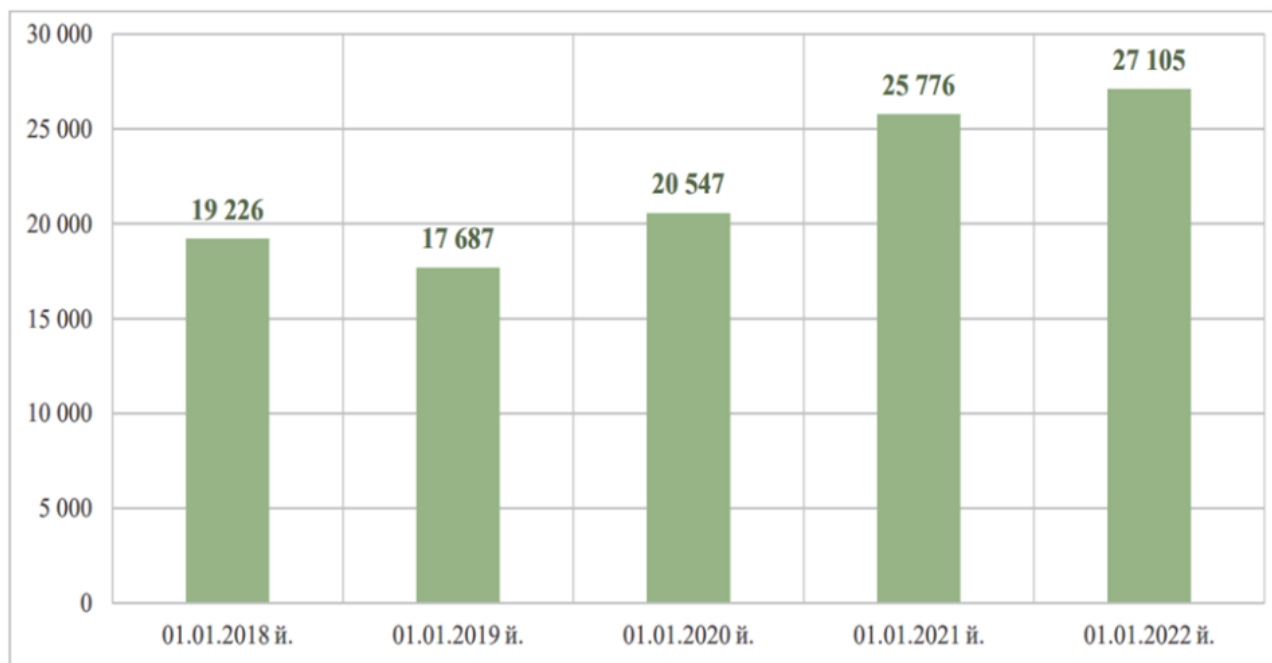
Таҳлил ва натижалар муҳокамаси

2020 — 2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегиясида “аҳоли ва кичик бизнес учун масофавий хизматларни кенг жорий қилиш” вазифаси – масофавий банк хизматларини кўрсатиш орқали банкларнинг нафақат ўз даромадларини ошириб боришини, балки халқимизнинг турмуш даражасини яхшилашга ҳам хизмат қилишини эътиборга олган ҳолда белгиланганлиги бевосита бугунги кунда масофавий банк хизматлари бўйича амалга оширилиши лозим бўлган чора-тадбирлар кўлами

кенглигидан далолат беради.

Шу нуқтаи назардан, тижорат банклари томонидан хизматлари сифати ҳамда банк хизматларининг замон талаблари асосида шаклланиши доимий эътибор марказида бўлмоғи лозим. Албатта, бу ўринда мижозларнинг банк хизматлари ва улардан фойдаланиш даражаси ҳам муҳим аҳамият касб этади. Эътибор берадиган бўлсак, вақт ўтиши билан инсонларнинг дунё қараши, фикрлаши, янги

технологиялардан фойдаланиш даражаси яхшиланиб боради. Шунинг ҳисобига банклар томонидан янги технологияларга асосланган замонавий хизматлари сони ва сифатини ошириб бориши ҳамда бу ҳақида мижозларга ҳам ўз вақтида ахборотлар бериб боришлари керак бўлади. Бу ҳолатни йиллар давомида муомалага чиқарилган банк карталари сонининг ортиб бораётганлигида кўришимиз мумкин.



1-расм. Муомалага чиқарилган банк карталари сони, [10] (минг донада)

Аҳолининг молиявий саводхонлик даражасини ортиб бораётганлиги ҳамда масофавий банк хизматларидан фойдаланиш имкониятлари тўғрисида аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига банклар ҳамда мутасадди ташкилотлар томонидан тарғибот ишларининг кенг қўламда олиб борилиши натижасида муомалага чиқарилган банк карталари 2020 йилдаги 25,8 млн. дондан

2021 йил давомида 1,3 млн. донага ортиб, 2022 йил бошига 27,1 млн. донагача кўпайган.

Аҳоли ва тадбиркорлик субъектларига тижорат банкларининг мутахассислари томонидан банк хизматлари, бунда мижоз ва банк ўртасида юзага

келадиган иқтисодий муносабатлар бўйича маслаҳатлар кўрсатилиши келгусида банк учун ҳам мижоз учун ҳам бир қатор ижобий самара беради деб ўйлаймиз. Бунга эриши мақсадида банклар томонидан молиявий саводхонлик марказлари фаолиятининг йўлга қўйилиши мақсадга мувофиқ бўлади, фикримизча. Яъни, банклар томонидан молиявий саводхонлик марказларининг асосий фаолият йўналишлари белгилаб олинади ҳамда шу асосида маслаҳатлар бериб борилади. Мижознинг қайси банк хизматидан фойдаланиш истагига қараб шу банк маҳсулоти бўйича назарий ва амалий маълумотлар содда ҳамда тушунарли қилиб тушунтирилиши лозим.

1-жадвал.

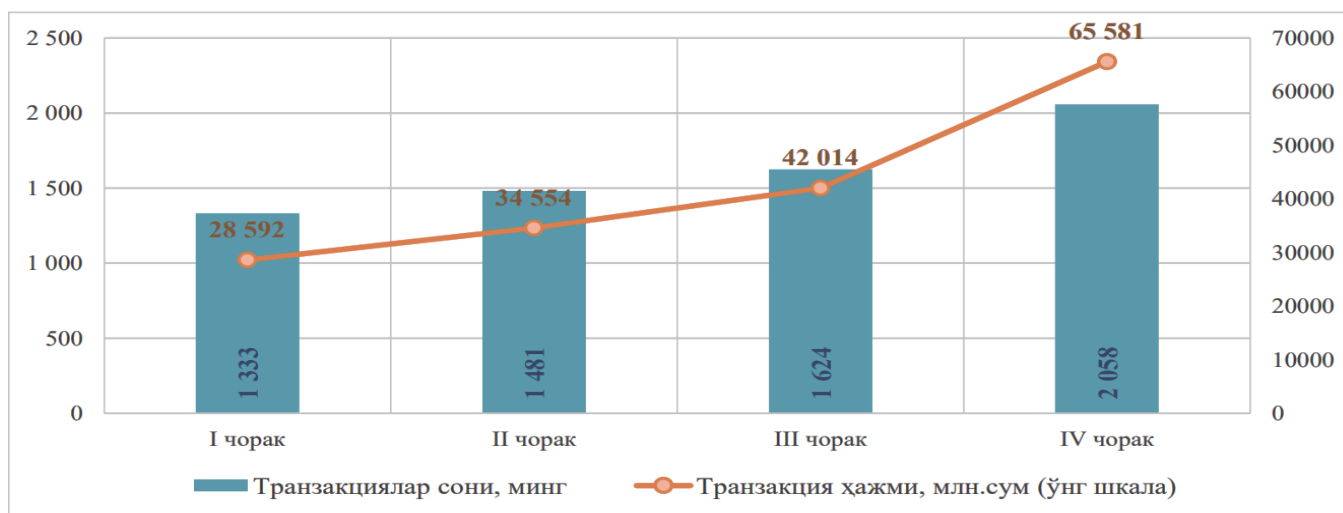
Молиявий саводхонлик марказларининг асосий фаолият йўналишлари

№	Асосий йўналишлар	Амалга ошириш механизми
1.	Маслаҳат	Аҳоли ва тадбиркорларга молиявий саводхонлик яъни банк билан бўладиган иқтисодий муносабатлар бўйича тизимли равишда маслаҳатлар бериш
2.	Тактика ва стратегия	Молиявий саводхонлик бўйича қисқа ва узоқ муддатга мўлжалланган режалар ишлаб чиқиш
3.	Назорат	Тактика ва стратегияда белгиланган вазифаларнинг ижроси юзасидан доимий назоратни йўлга қўйиш
4.	Ёндашув	Ҳар бир мижозга алоҳида ёндашув асосида хизмат кўрсатиш масалаларига эътибор қаратиш
5.	Натижа	Мижознинг молиявий маслаҳатлардан кейинги ҳолатдаги натижа ва эришган ютуқларини ўзи билан муҳокама қилиб бориш

Тижорат банклари томонидан янги, замонавий – масофавий банк хизматлари тўғрисида, шунингдек, банк билан бўладиган иқтисодий муносабатлар бўйича аҳоли ва тадбиркорларга тизимли равишда маслаҳатлар бериши, молиявий саводхонликни ошириш бўйича қисқа ва узоқ муддатга мўлжалланган режалар ишлаб чиқиши, тактика ва стратегияда белгиланган вазифаларнинг ижроси юзасидан доимий назоратнинг йўлга қўйилиши, мижозларга алоҳида ёндашувлар асосида хизмат кўрсатиш масалаларига эътибор қаратилиши ҳамда мижознинг молиявий маслаҳатлар берилгандан кейинги ҳолатда, мазкур маслаҳатларга амал қилган ҳолда фойдаланиши натижасида эришган ютуқларини ўзи билан муҳокама қилиниб борилиши албатта мамлакатда банклар фаолияти бўйича молиявий

саводхонлик даражасини оширишга хизмат қилади.

Мижозлар учун масофавий банк хизматларидан фойдаланишларида бир қатор қулайликлар ва имкониятлар яратилиб келинмоқда. Тўлов хизматлари бозорида электрон пуллар тизимларининг жорий этилганлиги нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг ҳамда масофавий банк хизматларининг янада ривожланиши ва тўлов хизматларидан фойдаланувчиларга қўшимча имкониятлар яратилишига замин яратмоқда. Электрон пулларнинг бир қанча қулайликлари, хусусан, пул маблағларини тезкорлик билан тасарруф этиш, банкда ҳисобварағини очиш заруриятининг мавжуд эмаслиги каби афзалликлари туфайли оммабоплиги ортиб бормоқда.



2-расм. Электрон пуллар тизимлари орқали амалга оширилган транзакциялар [10] (01.01.2022)

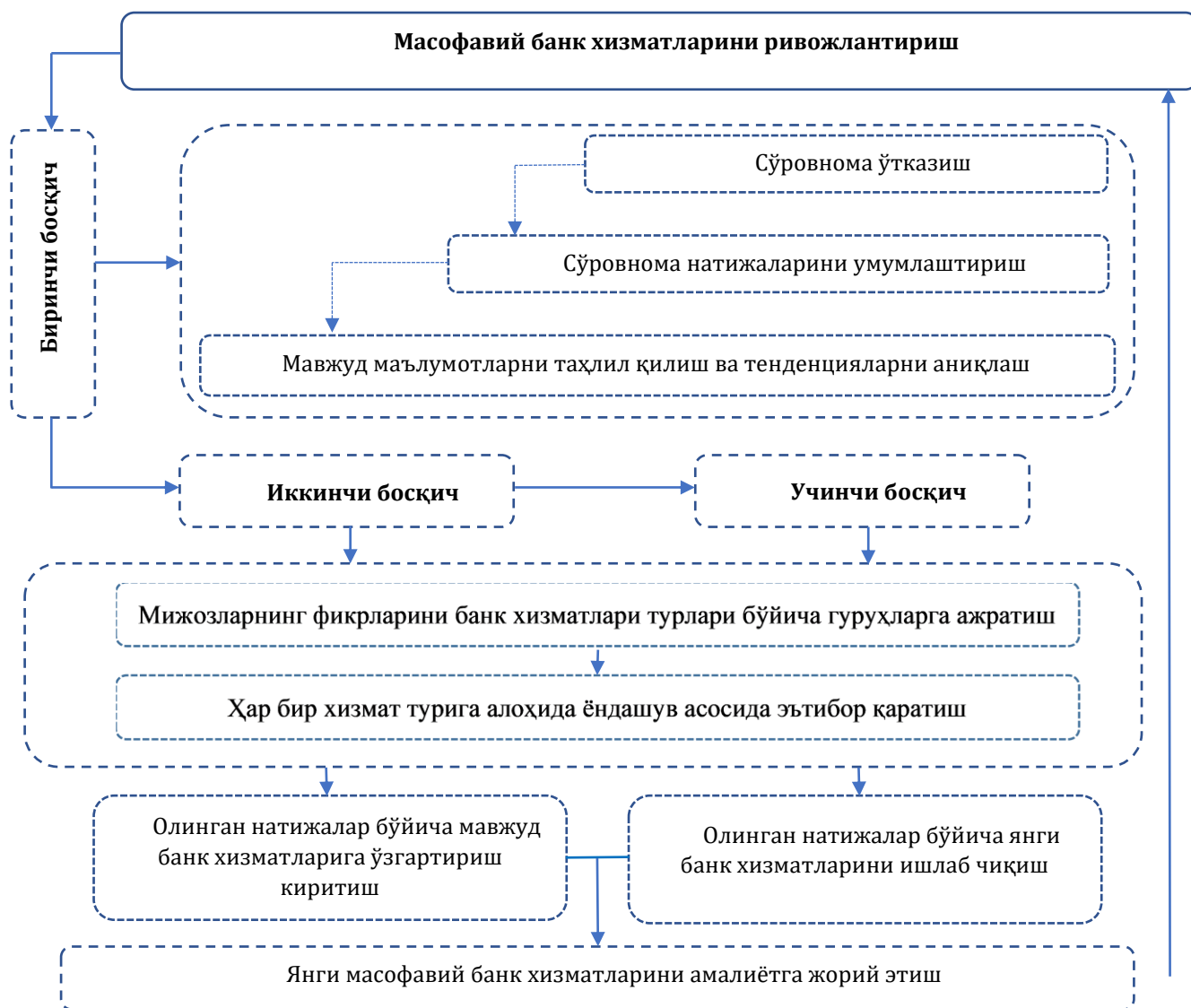
2022 йилнинг 1 январь ҳолатига Марказий банкнинг электрон пуллар тизимлари реестрига 10 та электрон пуллар тизимлари киритилган бўлиб, мазкур тизимларда очилган электрон ҳамёнлар сони 5 млн. донага етди. Ҳисобот йилида электрон пуллар орқали амалга оширилган транзакциялар сони 2020 йилга нисбатан 4,4 баробарга ошиб 6,5 млн. донани, транзакциялар ҳажми эса 8 баробарга ўсиб 170,7 млрд. сўмни ташкил этди.

Банк мижозлари томонидан масофавий хизмат турларидан кенг кўламда фойдаланишларининг ривожланиб боришига бевосита уларнинг вақтини, оворагарчиликларни ҳамда ортиқча харажатларини тежаши замин яратаётганлигини инобатга олган ҳолда банклар томонидан янги замонавий банк хизматларини таклиф этишларида мижозларнинг ҳам фикрларини ўрганишлари зарурлигини кўрсатиб бермоқда.

Фикримизча, Республикамизда фаолият олиб бораётган тижорат банклари масофавий хизматлари ҳолатини доимий ўрганиб боришлари ва таҳлил қилишлари асосида тижорат банкларида масофавий

банк хизматларини ривожлантиришнинг “мижоз фикри” механизмини ишлаб чиқишлари ҳамда уни амалиётга жорий этишлари лозим деб ўйлаймиз.

Масофавий банк хизматларини ривожлантиришнинг “мижоз фикри” механизмини ўз навбатида ўқитиб босқичга ажратган ҳолда, кетма-кет амалга оширилиши лозим деб ҳисоблаймиз. Бунда, биринчи босқичда банк мижозлари ўртасида сўровнома ўтказиш, ўтказилган сўровнома натижаларини умумлаштириш ҳамда мавжуд маълумотларни таҳлил қилиш ва тенденцияларни аниқлаш лозим. Иккинчи босқичда, мижозларнинг фикр ва мулоҳазаларини банк хизматлари турлари бўйича гуруҳларга ажратиб олиш ҳамда ҳар бир хизмат турига алоҳида ёндашув асосида эътибор қаратиш, олинган натижалар бўйича мавжуд банк хизматларига тегишли тартибда ўзгартиришлар киритиш лозим. Учинчи босқич эса олинган натижалар бўйича янги банк хизматларини ишлаб чиқиш асосида янги масофавий банк хизматларини амалиётга жорий этишни ўз ичига олади.



3-расм. Масофавий банк хизматларини ривожлантиришнинг “мижоз фикри” механизми¹

Хулоса ва таклифлар

Мазкур илмий тадқиқот ишини олиб бориш жараёнида қуйидаги бир қатор хулоса ва таклифлар шакллантирилди. Жумладан:

Тижорат банкларида масофавий банк хизматлари сифатини ошириш ва онлайн кредитларнинг ўз вақтида қайтарилишини таъминлашга хизмат қиладиган “молиявий саводхонлик марказлари”ни ташкил этиш ҳамда банклар амалиётга жорий этилиши масофавий банк хизматлари ривожланишига ижобий таъсир кўрсатади.

Республикаимиз тижорат банклари масофавий хизматлари ҳолатини доимий ўрганиб боришлари ва таҳлил қилишлари асосида тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришнинг “мижоз фикри” механизмининг амалиётга жорий этилиши келгусида банклар томонидан замон талаблари асосида хизмат турларини кенг қўламда таклиф этилишига хизмат қилади. Бу эса ўз навбатида, мижозларнинг банкка бўлган ишончининг ортишига, мижозлар сонининг кўпайишига ҳамда банк

даромадининг ортишига олиб келади.

Тижорат банклари томонидан мобил иловалари орқали банк хизматларини кўрсатиши бевосита банк харажатларини камайтиришга хизмат қилади. Хусусан, мобил иловалар орқали онлайн кредитлар беришда уларга муддатига мос равишда табақалаштирилган фоиз белгилаш амалиётини қўллаш ҳисобига банкнинг онлайн кредит хизматлари жозибадорлигини оширишга эришилади. Бу эса, тижорат банкларида масофавий банк хизматларини такомиллаштиришга замин яратади.

Халқаро тажрибаларни ўрганиш ҳамда таҳлилий маълумотларни умумлаштирган ҳолда банклар фаолиятини ривожлантириш, айниқса, соҳага янги технологияларни жорий этишни кенгайтириш, рақамлаштириш жараёнларини жадаллаштириш ҳисобига масофавий банк хизматларини ривожланишига эришиш бугунги кунда банклар олдида турган долзарб вазифалардан бири ҳисобланади.

¹ Муаллиф ишланмаси

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги “Банк хизматлари оммабонлигини ошириш бўйича қўшимча чоратadbирлар тўғрисида”ги ПҚ-3620 сонли Қарори. www.lex.uz
2. Татарина Л.В., Перфильева О.О. Банковский розничный бизнес: его роль и значение в деятельности кредитной организации // *Baikal Research Journal*. 2017. №2. – С. 2.
3. Мордвинцева Н.В. Розничный банковский бизнес // *Вестник ОГУ №13 (119)* // декабрь 2010 г.
4. Акинин П.В., Акинина В.П., Алимова И.О. Совершенствование качества банковского сервиса // *Финансы и кредит*. 2016. №6.
5. Мустахиш А.К. // Банковские инновации в сфере дистанционного обслуживания // *Наука через призму времени*. - 2018. - №10.
6. Козырь Н.С., Гетманова А.В. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития // *Финансовая аналитика: проблемы и решения*. 2016. №25.
7. Mohammad Sharif Sulaiman, Naser AbdelKarim. Electronic Banking Strategies and Their Impact on Customers' Satisfaction: Empirical Evidence from Palestine. *Asian Social Science*; Vol. 15, No. 10; 2019. ISSN 1911-2017.
8. Madgazieva D.U. Problems in the development of remote banking services // *Web of scientist: international scientific research journal*. ISSN: 2776-0979, Volume 3, Issue 10, Oct., 2022.
9. Norov A.R. and others. Mechanisms for the development of distance banking services provided by commercial banks to individuals. // *Academicia Globe: Inderscience Research*. ISSN: 2776-1010 Volume 3, Issue 4, Apr, 2022.
10. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари. www.cbu.uz