

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА
МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

ТОШКЕНТ МОЛИЯ ИНСТИТУТИ

КРЕДИТ-ИҚТИСОДФАКУЛТЕТИ

“БАНК ИШИ” КАФЕДРАСИ

РУСТАМОВ ЖАХОНГИР АБЛАБЕРДИЕВИЧ

**ЎЗБЕКИСТОНДА ЯНГИ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ
РИВОЖЛАНТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ**

*5230700 – Банк иши таълим йўналиши бўйича
бакалавр даражасини олиш учун ёзилган*

БИТИРУВ МАЛАКАВИЙ ИШИ

“ҲИМОЯГА РУХСАТ ЭТИЛДИ”

**Факультет декани
и.ф.н., Р.Саидов**

“ҲИМОЯГА РУХСАТ ЭТИЛДИ”

**“Банк иши” кафедраси муdiri
и.ф.д., профессор А.А.Омонов**

ИМЗО

“ ____ ” _____ 2018 й.

ИМЗО

“ ____ ” _____ 2018 й.

Илмий раҳбар: к.ўқит. Худаярова Х.А.

« ____ » _____ 2018 й.

ТОШКЕНТ - 2018

МУНДАРИЖА:

КИРИШ.....	3
1-боб. БАНК ХИЗМАТЛАРИНИНГ ИҚТИСОДИЙ МОҲИЯТИ ВА НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ.....	7
1.1. Банк хизматларининг иқтисодий моҳияти ва аҳамияти.....	7
1.2. Замонавий банк хизматлари ва уларнинг турлари.....	19
1.3. Янги банк хизматларини жорий этишнинг ҳуқуқий асослари. <i>Биринчи боб бўйича хулоса.....</i>	29 37
2-боб. ХАЛҚАРО АМАЛИЁТДА ВА ЎЗБЕКИСТОН ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ АМАЛИЁТИДА ЯНГИ МОЛИЯВИЙ ХИЗМАТЛАР ВА УЛАРНИНГ ТАҲЛИЛИ.....	38
2.1. Хорижий мамлакатларда кўрсатиладиган молиявий хизматлар ва уларнинг таҳлили.....	38
2.2. Тижорат банклари фаолиятида замонавий банк хизматларининг таҳлили.....	51
<i>Иккинчи боб бўйича хулоса.....</i>	63
3-боб. ЯНГИ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ ЖОРИЙ ЭТИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ.....	64
3.1. Тижорат банкларига янги банк хизматларини жорий этишдаги муоммолар.....	64
3.2. Банк тизимига жорий этилган замонавий банк хизматларини ривожлантириш йўналишлари.....	69
<i>Учинчи боб бўйича хулоса.....</i>	74
ХУЛОСА.....	75
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	80

КИРИШ

Мавзунинг долзарблиги. Ҳар мамлакат иқтисодиёти юксалишида банк тизими етакчи бўғинни ташкил этади. Банк тизими самарадорлигига иқтисодиётнинг барқарор бўлиши тўғридан-тўғри боғлиқдир. Мустақиллик йилларида банк тизими шаклланиши тубдан ўзгаришларни бошидан кечирди.

Республикамиз икки поғонали банк тизимига эга бўлди. Банк тизимини эркинлаштириш борасида бир қанча ислохотлар амалга оширилди. Бу эса ўз ўрнида банкларнинг молия бозорида тутган ўрнини мустаҳкамлаб, уларнинг кучли рақобат шароитида самарали ишлашини таъминлашга имкониятларни яратиб берди.

Бугунги кунда мамлакатимизда замонавий инновацион технологияларда фойдаланувчилар, жумладан, банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан “Банк-мижоз”, “Интернет банкинг”, “Мобил банкинг”, “Sms банкинг” фойдаланувчилар сони ҳам ортиб ормоқда. 2018 йилнинг 1 январь ҳолатига кўра, банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан фойдаланувчилар сони 2 042 111 тадан ортди. Шундан, “Интернет банкинг” ва “Банк-мижоз” дастурий мажмаси хизматларидан фойдаланувчилар сони 135 629 тани ташкил этиб, уларнинг сони 2016 йил бошига нисбатан 1.9 баробарга ўсган.¹ Банклар томонидан кўрсатилаётган хизмат турларини янада кенгайтириш ҳамда сифатини яхшилаш борасида амалга оширилиб келинаётган чора-тадбирлар 2018 йилда ҳам давом эттирилади. Бунда асосий эътибор қишлоқ жойларида банк инфратузилмалари тармоғини кенгайтириш, ахборот коммуникация технологияларини кенг қўллаган ҳолда масофадан туриб хизматлар кўрсатиш, жумладан, банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш хизматлари (“Банк-мижоз”, “Интернет банкинг”, “Мобил банкинг”, “Sms банкинг”) кўрсатиш кўламлигини янада кенгайтириш билан боғлиқ ишлар амалга оширилади. Шу билан бирга, умумий фойдаланишдаги телекоммуникация тармоқларини қўллаган ҳолда пластик

¹ www.cbu.uz Ўзбекистон республикаси Марказий банки расмий сайти маълумотлари

карточкалар ёрдамида амалгам ошириладиган ҳисоб-китоблар кўламларини кенгайтириб боришда хавфсизлик даражасини оширишга алоҳида эътибор қаратилади. Бу эса ўз навбатида, молия бозорида рақобат муҳитининг кучайиши ҳамда банк хизматлари сифатининг ошишига хизмат қилди.

Шу билан биргаликда ХХІ аср технология ва ягиликлар асри бўлгани учун ҳам мижозлар ҳар бир хизматни танлаётганларида унинг қулайлиги, замонавийлиги, технологик асоси, сифати ва бошқа турли жиҳатларига эътибор қаратишади. Янги хилдаги хизматлар ва маҳсулотларни эса банк маркетинги мижозлар талаби - истаги ва бошқа рақобатчи банклар таклиф қилаётган турли – туман хизматларни ўрганиб уни ҳаётга тадбиқ этади. Шу боисдан ҳам мамлакатимизда банк соҳасига алоҳида эътибор қаратилиб, ушбу соҳа ривожланиши учун кўплаб ишлар олиб борилмоқда. Зеро, банк соҳаси ривожланса, мамлакат иқтисодиётига киритиладиган инвестициялар кўлами кенгаяди, ишлаб чиқариш, савдо, саноат, қишлоқ хўжалиги ва бошқа соҳалар ривож топади.

Банк секторида кўрсатилаётган хизматларни маълум бир иқтисодий ҳудуд ёки мамлакат миқёсида олиб ёритиб бўлмайди, банк соҳаси бу – чегара билмас, географик ҳудуд танламайдиган, курра-и заминимиз бўйлаб сезиларли даражадаги молиявий капиталга ва молиявий кучга эга бўлганлиги учун ҳам бу мавзу “Халқаро миқёсда” олиб ўрганишни талаб этади.

Амалга оширилаётган чора-тадбирлар натижасида банк хизматларининг янги турларини жорий этиш Ўзбекистонда банк тизими барқарорлигини таъминлашнинг устувор вазифаларидан бири ҳисобланади. Юртбошимиз таъбири билан айтганда, бу борада замонавий банк хизматларини ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017—2021 йилларда Ўзбекистонни ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясида ҳам “банк тизимини ислоҳ қилиш, банклар депозит базасининг капитализациясини чуқурлаштириш ва барқарорлигини ошириш, уларнинг молиявий

барқарорлигини ва ишончлигини мустаҳкамлаш, истиқболли инвестицион лойиҳалар ҳамда кичик бизнес ва тадбиркорлик субъектларини кредитлаштиришни янада кенгайтириш; янги турлардаги суғурта, лизинг ва бошқа молиявий хизматларнинг ҳисобига уларнинг хажмини кенгайтириш ва сифатини ошириш, капитални жалб қилиш ҳамда корхона, молиявий институтлар ва аҳолининг эркин ресурсларини жойлаштиришдаги муқобил манба сифатида фонд бозорини ривожлантириш” вазифаси белгилаб олинди.²

Ҳозирги вақтда банк хизматлари бозори жуда кенг маънода талқин қилиниб улар: кредит бериш, депозитларга маблағларни жамғариш, турли қимматликларни сақлаш, траст хизматларини кўрсатиш, молиявий масалаларда маслаҳатлар бериш, нақд пул оқимини бошқариш, лизинг хизматлари, қимматли қоғозлар бозоридаги операцияларда иштирок этиш, брокерлик хизматларини кўрсатиш каби жуда кўп хизмат турларини амалга оширмоқда. Хизматлар сонининг ошиши, уларни хилма хиллиги бозор иктисодиёти шароитида обектив жараён сифатида қаралмоғи лозим. Бу ҳолат банклар ўртасида банклараро рақобатнинг ўсиши, молиялаштириш маблағларининг ўсиши, банк ишининг глоболизацияси ҳамда шу қаторда банкнинг банкротлик хатарининг кучайишига ва давлат томонидан депозитларни кафолатлаш, суғурталаш тизимини ривожлантириш каби заруриятларни келтириб чиқариши- бозорни қонуниятларидан бири сифатида намоён бўлувчисидир.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Тижорат банкларининг хизматлари ва банк маркетинги бўйича ўзининг муҳим ҳиссаларини қўшган хорижлик олимлари қаторига Лаврушен И.О., Балабанова И.Т., Болецкая В., В.Дик, Бурдинский А., Лебедев А., Юдин В.В., Коробов Ю.И. ва бошқаларни алоҳида таъкидлаб ўтиш лозим. Ушбу мавзу бўйича О.Ортиқов, И.Куллиев, Б.К.Мирзамайдинов, З.Б.Мустафаев, О. Алиқориевлар изланишлар олиб

² Ўзбекистон Республикаси Президентининг 7 феврал 2017 йилдаги ПФ-4947 сонли 2017—2021 йилларга мўлжалланган "Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида" Фармони www.lex.uz

боришган ҳамда шу мавзуда турли хил мақола ва ўқув қўлланмалар чоп этишган.

Тадқиқотнинг мақсади банк хизматларини назарий жиҳатдан ва жаҳонда ривожланиш омилларини ўрганиш ҳамда уни Ўзбекистон банк тизимига жорий этиш имкониятлари борасида таклифлар беришдан иборат.

Ушбу мақсадни амалга ошириш учун тадқиқот ишида қуйидаги вазифалар белгиланган:

- банк хизматларининг иқтисодий моҳиятини очиб бериш;
- банклар томонидан кўрсатилаётган хизматларга тавсиф бериш;
- жаҳон амалиётида қўлланилаётган жозибадор банк хизматларини ўрганиш, таҳлил қилиш;
- Ўзбекистон банк секторида қўлланилаётган янги банк хизматлари бозорини ўрганиш;
- миллий банк тизимимизга янги банк хизматларини жорий этиш истиқболлари ва муаммоларини ўрганиш.

Тадқиқотнинг объекти тижорат банклари томонидан жисмоний ва юридик шахсларга кўрсатиладиган барча хизмат турлари ҳисобланади.

Тадқиқот предмети эса анъанавий банк хизматларини такомиллаштириш ва янги банк хизмат турлари жорий этиш жараёни ва уларнинг назарий асосланишидир.

Тадқиқотнинг назарий аҳамияти - банк хизматларини иқтисодий моҳиятини очиш, уларни турли кўрсаткичлар асосида таснифлаш ҳисобланса, **амалий аҳамияти** - хориж банк амалиёти таҳлилида кўриб чиқилган янги яхши самара бераётган банк хизматларини мамлакатимиз тижорат банкларига жорий қилишни амалга оширишдир.

БМИнинг таркибий тузлиши ва ҳажми. Иш кириш, учта боб, 7 та параграф, хулоса ва фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан, ҳамда 4 та жадвал, 12 та расмдан иборат бўлиб, жами 86 бетда мужассамлашган.

1- бoб. БАНК ХИЗМАТЛАРИНИНГ ИҚТИСОДИЙ МОҲИЯТИ ВА НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ

1.1 Банк хизматларининг иқтисодий моҳияти ва аҳамияти

Банк хизматларига таъриф беришдан олдин уларни сотиш билан боғлиқ фаолият “банк маркетинги” атамасига изоҳ бериб ўтишимиз мақсадга мувофиқ бўлади.

Хизматлар маркетинги соҳасида банк маркетинги ўзига хос ўрин тутди.

Банк маркетинги – банк хизматлари истеъмолчиларининг эҳтиёж ва заруратларини қондиришга йўналтирилган фаолиятнинг алоҳида туридир. Банк маркетинг фаолиятини амалга ошириш учун банк хизматлари шаклидаги махсус маҳсулот ишлаб чиқарувчи сифатида махсус мафкура, стратегия ва сиёсатни юритиши лозим. Ҳар қандай тижорат банкининг фаолияти, агар у “сота олсагина”, яъни ўз мижозларига турли банк хизматларини кўрсата олсагина муваффақиятли бўлади.

Банк томонидан таклиф қилинадиган маҳсулотлар тавсифи истеъмолчилардан юқори маданиятни талаб этади, мижозга етарли даражада хизмат ҳақида тушунтириб беришни келтириб чиқаради, мижоз ишончини қозониш каби омилга жиддий эътиборни кучайтиришни талаб этади. Шунинг учун ўз мижозларига банк хизматларини таклиф этмоқчи бўлган ҳар бир банк фаолиятини режалаштирган ҳолда амалга ошириши мақсадга мувофиқдир. Иқтисод фанлари номзоди Б. К. Мирзамайдиновнинг фикрича, режалаштириш банкка салмоқли наф келтириши мумкин. Режалаштиришнинг муҳимлигини кўплаб дунёдаги обрўга эга бўлган банклар тан олишмоқда. Шунини таъкидлаш жоизки, маркетинг дастури – банк тадбиркорлик фаолиятининг асосий ҳужжати ҳисобланиб, бозорда аниқ фаолият олиб боришни ифодалайди. Шу ўринда юқоридаги олимнинг бир фикрини келтириб ўтмоқчимиз, “маркетинг дастури кенгроқ маънода банк тадбиркорлиги фаолиятининг имкониятларини бозор талабларига

мослаштиришга йўналтирилган таҳлил, режалаштириш ва назорат жараёнлари жамламасини англатади³”.

Ҳар қандай банк муассасасининг фаолияти бозорда сотиш ва мазкур операциядан фойда олиш мақсадида банк маҳсулотини яратиш билан узвий боғлиқ. Банк маҳсулоти – банк миқозининг муайян талабини қондирадиган ва бозорда сотилишга мўлжалланган хизматдир.

Маркетинг тизимида банк маҳсулотини шакллантириш стратегияси банк хизматларининг ҳар хил турларини шакллантириш таклиф этиш ва сотиш жараёнини танлаш ва режалаштиришга асосланади. Банк маҳсулотининг янги турларини яратишнинг асосий босқичларини қуйидаги жадвалда кўриш мумкин.

1-жадвал

Банк янги хизматларини яратиш босқичлари⁴

1. Янги ғояларнинг туғилиши	3. Дастлабки вариантни ишлаб чиқиш	5. Янги маҳсулот яратиш ва уни сотишнинг реал имкониятларини таҳлил этиш	7. Банк маҳсулотларини тажриба тариқасида жорий этиш
2. Истиқболли ғояларни табақалаштириш ва танлаб олиш	4. Маҳсулотнинг муайян тури бўйича банк маркетинг стратегиясини ишлаб чиқиш	6. Банк маҳсулотининг муайян турини ишлаб чиқиш	8. Банк маҳсулотини ўз миқозларини ва бошқа банклар миқозлари ўртасида тарқатиш

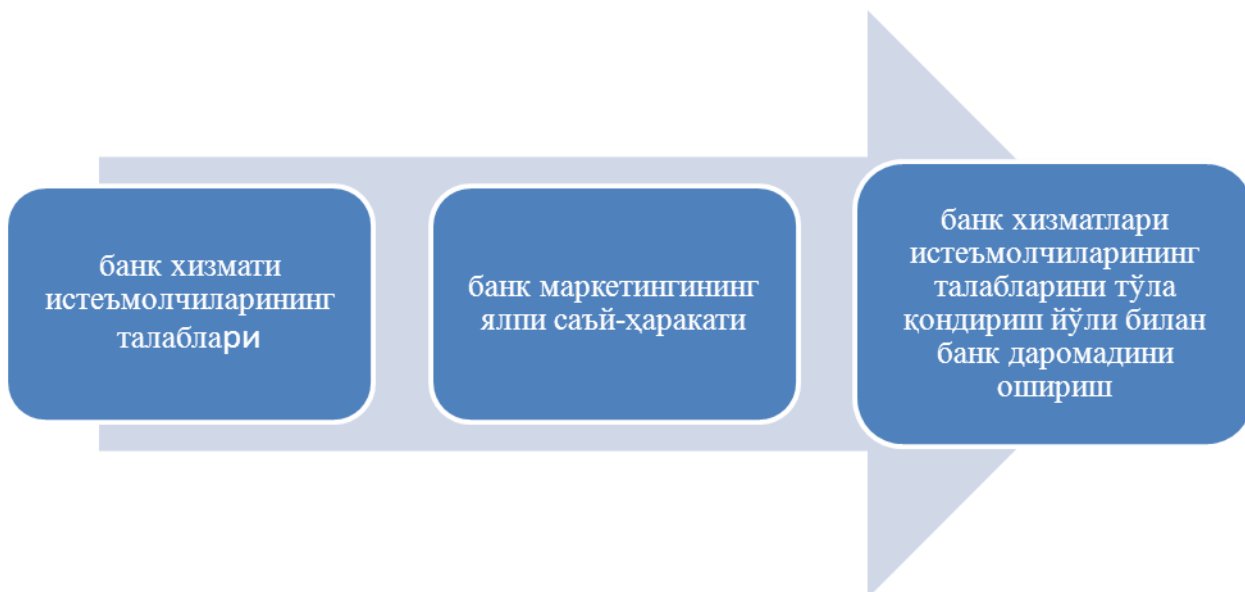
Банк фаолиятида маркетингни қўллаш самарадорлиги кўп жиҳатдан миқозлар хатти-ҳаракатига боғлиқдир. Миқозга йўналтирилганлик ўз моҳиятига кўра, банкларнинг барча нарсадан хабардор миқозлар ҳаракат қилувчи рақобат бозорларидаги мос келувчи хулқ-атвори қоидасидир. Банк маҳсулоти уни таклиф этиш жараёнидагина ишлаб чиқилади. Шу боисдан томонидан банкнинг миқоз билан фаолият олиб боришидаги замонавий ёндашув саналган маркетинг муносабатининг мазмуни менежер билан миқоз

³ Б.К.Мирзамайденов. “Банк хизматида маркетинг самарадорлиги”. – Автореферат, Т: 2008. 9-бет..

⁴ З.Б.Мустафаев. “Банк маркетинги – молия бозори шаклланиши ва ривожланиши асоси”. – Автореферат, Т: 1998. 11-бет.

ўртасидаги узоқ муддатли, ишончли ҳамкорлик алоқаларининг ўрнатилиши ва уни ривожлантириши ҳисобланади. Бугунги кунда мавжуд салоҳиятли мижозни ушлаб туриш янғисини жалб этишга қараганда етарли сарф-харажатни талаб этиши барчага маълумдир. Шунинг учун мижозларни имкон қадар сақлаб қолишга ҳаракат қиладиган менежер олдида турадиган асосий вазифа унга бириктирилган мижозлар талабини қондириш ҳисобланади.

Банк маркетинги банкнинг мақсади, мафқураси ва стратегиясини аниқ белгиловчи муайян концепцияни ифодалаш ва қабул қилишдан бошланади муаллифнинг фикрича, банк маркетинг концепцияси – бу банк хизматларини ташкил этиш, уни йўлга қўйиш ва истеъмол этишга таъсир кўрсатувчи хизматлар ва омиллар турини кенгайтириш йўли билан банк мижозлари эҳтиёжини тўлароқ қондириш борасидаги саъй-ҳаракатлардир. Бу концепцияни қуйидаги расмда ифодалаш мумкин:



1-расм. Банк маркетинги концепцияси⁵

Маркетинг концепцияси банк муассасасининг ҳажми ва ўзига хос хусусиятларини ҳисобга олиб ишлаб чиқилади. Йирик банклар узоқ давр мобайнида битта маркетинг концепциясига эга бўлиши мумкин. Аммо янги

⁵ З.Б.Мустафаев. “Банк маркетинги – молия бозори шаклланиши ва ривожланиши асоси”. Автореферат, – Т: 1998. 8-бет.

ташқил қилинган банклар ташқи ва ички омилларга боғлиқ ҳолда ўз концепцияларини ўзгартиришлари керак. Бу банклар битта асосий ва бир неча муқобил концепцияларига эга бўлишлари лозим. Банк маркетингининг қуйидаги концепцияларини тавсия этиш мумкин:

а) банк хизмат турларини такомиллаштириш концепцияси. Бу концепцияга кўра банк мижозлари ҳаммага яхши маълум бўлган ва уларнинг қурби етадиган нархда тавсия этилаётган хизмат турларига мўлжал қилишади. Ўз фаолиятларини мазкур концепция асосида қураётган банклар мижозларга ўзларининг яхши таниш хизмат турлари тўпламини тавсия этишади. Бу хизматлар юқори самарали бўлиб, уларни амалга ошириш сарф-харажатлари пастдир. Шу сабабли бундай хизматлар кўрсатиш учун кенг шаҳобчалар ташқил қилиш мумкин. Масалан, шундай хизмат турларидан бири чет эл валютасини алмаштириш шохобчалари тармоғидир. Хизмат турларини такомиллаштириш концепцияси банк хизматлари таклифларига тенг ёки ундан бировз ортиқча бўлишга асосланади. Мижозлар сонининг ортиши хизмат кўрсатиш сарф-харажатларининг камайишига олиб келади. Бу эса ўз навбатида бозорнинг катта қисмини ишғол қилишга олиб келади;

б) банк хизматларини такомиллаштириш концепцияси. Бу хил концепция хизмат кўрсатиш даражасининг сифат тавсифини, мамлакатдаги иқтисодий вазиятнинг ўзгаришини ҳисобга олиш билан амалга оширилади. Бу эса банк мижозлари фаолиятида, банк таваккалчилигига таъсир кўрсатувчи инфляция суръатларида акс этади;

с) банкнинг тиждорий саъй-ҳаракатларини чуқурлаштириш концепцияси. Бу концепция, агар мижозга танлаш имконияти берилса, у банк хизматларининг кам миқдоридан фойдаланган бўлар эди, деган фикрдан келиб чиқади. Шу туфайли банк хизмат кўрсатишнинг муайян даражасини таъминлаш учун рекламадан фойдаланиши, хизмат турлари маълумотномасини чоп этиб тарқатиш, мижозларга аниқ хизмат турларидан фойдаланиш заруратини тушунтириш учун одамлар ёллаши керак.

Маркетинг ёндошуви банкларга биринчи навбатда ўз маҳсулотларига эмас, мижозларнинг реал эҳтиёжларига мўлжал қилишни тавсия этади. Шунинг учун бозор, ўзгараётган дидлар ва мижозлар афзал кўраётган банк хизматларини таҳлил қилиб, чуқур ўрганиш керак.

Мижозларни банкларни алмаштиришга чорлайдиган сабаблар қуйидагилар бўлиши мумкин: имтиёзли кредит; гаровга нисбатан холисоналик; кредитлашни амалга оширишда содалаштирилган схема орқали паст фоиз ставкасини қўллаш билан ҳисоб-касса хизмати кўрсатишни ташкил этиш; фойдали депозитлар; нисбатан паст тарифли ҳисоб-касса хизматларини амалга ошириш; банкнинг қулай жойда жойлашганлиги; юқори маданиятли хизматни амалга ошириш.

Дарҳақиқат, банк хизматларини сотиш тизимини яратиш, банкнинг турли молия бозорларидаги фаолияти бўйича маркетинг стратегияларини ривожлантириш, капиталлар бозори имкониятлари, миллий иқтисодий тизимларнинг асосий ривожланиш тенденциялари, мижозларнинг потенциал эҳтиёжларини назарий ўрганиш билан узвий боғлиқликда кечади.

Бугунги кун банк соҳасининг ривожланиш тенденциясининг хусусияти – бу бизнесни электрон усулда олиб боришга ўтишдир. Бу банк бозорлари тузилмасидаги туб ўзгаришларга олиб келади, шу билан бирга банклар дуч келадиган рискларнинг турли кўринишлари орасидаги нисбатнинг ва ҳатто банк моҳиятининг ўзини ўзгартиришга ҳам қодир.

Юқорида келтирилган маълумотлардан шу нарса аён бўлдики, банк хизматлари бугунги кунда энди ўрганилаётган янги мавзу эмас, балки узоқ ўтмишдан буён иқтисодчи олимлар диққат марказида бўлган ва ҳозирда ҳам ўз жозибadorлигини йўқотмаган мавзулардан бири ҳисобланади.

Бу “молиявий хизмат”, “банк хизмати”, “банк операцияси” ва “банк маҳсулоти” каби тушунчаларга изоҳ беришга ҳам тааллуқли. Ушбу тушунчаларни талқин этишдаги келишмовчиликлар туфайли уларга аниқ изоҳ бериш мураккаб бўлмоқда. Банк амалиётида “банк хизмати” ва “банк

операцияси” тушунчалари одатда бир-бирига тенглаштирилади. Шу боис ушбу атамаларнинг моҳиятини очиб берамиз.

Мамлакатимиз, МДХ ва Европа давлатлари амалдаги қонунчилик актлари, меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлари таҳлил қилинганда “молиявий хизмат”, “банк хизмати”, “банк операцияси” ва “банк маҳсулоти” тушунчаларини бир неча бор учратиш мумкин. Лекин, шунга қарамай уларнинг фарқланиши ва таърифи келтирилмаган.

Маълумки, молия бозори амалиётида “банк хизмати” тушунчаси “молиявий хизмат” тушунчаси таркибига кириб кетади. Бинобарин, “молиявий хизмат” тушунчаси молия бозоридаги субектлар учун умумий бўлган атама ҳисобланади. Молиявий хизмат – банк ёки бошқа молия муассасаси томонидан кўрсатиладиган ва молиявий ресурсларни тақдим қилиш ёки бошқариш билан боғлиқ бўлган ҳар қандай хизматдир.

Банк операциялари ва хизматларининг моҳиятини чуқур англаб етиш учун “service” ва “operation” тушунчаларининг инглиз ва француз тилларида қандай ифодаланишини ва маъносини таҳлил қиламиз.

“Service” сўзининг мазмуни қуйидаги фарқловчи хусусиятлардан иборат: мижозга фойда олиш учун ёрдам бериш ёки кўмаклашиш бўйича фаолият; муайян эҳтиёжларни қондирувчи тизим; кундалик фойдаланишда кўл келадиган малакали ёрдам ёки маслаҳат. “Operation” сўзининг мазмуни эса қуйидагиларни ўз ичига олади: иш-ҳаракат амалга ошириладиган ҳолат; иш-ҳаракат, ҳаракат, иш-ҳаракатлар йиғиндиси; ҳаракат ҳолати.

Банк хизмати - мижознинг банк хизматларига бўлган эҳтиёжларини қондиришга йўналтирилган алоҳида банк операцияларидир.

Жадвалда биз замонавий хорижий олимларнинг ишлари ва энциклопедик нашрларидаги “хизматлар” ҳамда “операциялар” таърифларини умумлаштирувчи асосий тавсифларини келтириб ўтамиз.

“Хизмат” ва “операция” тушунчаларини қиёслаш⁶

Хизмат	Операция
Ёрдам, кўмак, мадад, ёки хоҳишни бажариш;	Бир мақсадга бирлашган иш-ҳаракатлар қатори; бошқа шунга ўхшашлар қаторида алоҳида иш-ҳаракат;
Бошқага фойда келтирувчи, ёрдам берувчи иш-ҳаракат;	Бирорта вазифани бажаришга йўналтирилган иш-ҳаракатлар: молиявий, кредит, суғурта ва шу қабилар;
Буюртмага бажариладиган ва мустақкам маҳсулот, товар яратилишига олиб келмайдиган иш;	Ҳақиқий ва юридик ҳаракатларни бажариш;
Молиявий хизматлар – жисмоний ва юридик шахсларнинг пул маблағларни жалб қилиш ва фойдаланиш билан боғлиқ фаолияти;	Бухгалтерия ёзуви билан қайд қилинган қимматли қоғозлар, товарлар ёки хизматлар олди-сотди битими;
Мақсадга мувофиқ, меҳнат фаолияти, яъни унинг натижалари одамлар бирор эҳтиёжини қондирувчи фойдали эффектда ифодаланади;	Савдо, хўжалик корхонаси; айланиш, иш;
Умуман инсон ва жамият эҳтиёжларини қондиришга йўналтирилган мақсадли фаолият турлари, яъни уларнинг бажарилиш жараёнида моддий-ашёвий маҳсулот яратилмайди;	Пул маблағларини жалб қилиш ва жойлаштириш, пулларни муомалага чиқариш ва муомаладан чиқариш бўйича операциялар, ҳисоб-китобларни амалга ошириш;
Истеъмолчи ва таъминотчининг бевосита ўзаро муносабати ҳамда истеъмолчи эҳтиёжларини қондириш бўйича таъминотчининг ички фаолияти натижалари;	Қўйилган мақсадларга эришиш учун амалга ошириладиган иш-ҳаракатлар;
Табиат кучлари ва материя шаклларини эгаллаш ва ўзгартириш билан бевосита банд бўлмаган, барча меҳнат турлари. Бу меҳнат турлари нарса-буюмлар истеъмолига хизмат қилиш орқали аҳолининг турли хил индивидуал сўровларини қондиришга йўналтирилган;	Ягона иқтисодий масала ёки муаммони ечиш бўйича ўзаро боғлиқ иш-ҳаракатлар мажмуи, тадбиркорлик битими ва фаолият турини англатувчи универсал атама;
Иш, фаолият турлари, яъни уларнинг бажарилиш жараёнида илгари мавжуд бўлмаган, янги маҳсулот яратилмайди, лекин аллақачон мавжуд бўлган, яратилган маҳсулотнинг сифати ўзгаради. Бу нарса-буюм кўринишида эмас, балки фаолият кўринишида бериладиган неъматдир.	Банкнинг ягона иқтисодий масалани ечиш бўйича ўзаро боғлиқ иш-ҳаракатлар мажмуи.

⁶ О.Алқориев. “Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари” и.ф.н. дисс. автореф. 2011 й, 5-бет.

Демак, “операция” иш-ҳаракат, ҳаракатдан иборат. Бу банк фаолиятида пул маблағларининг ҳаракати билан боғлиқ банкнинг у ёки бу тарздаги иш-ҳаракатини билдиради, “хизмат” эса операцияни оптимал равишда бажаришга кўмаклашувчи фаолиятни кўзда тутди.

Масалан, амалиётдан бизга маълумки банк кредит операциясини бажараётганида мижозга қатор хизматларни кўрсатади. Ушбу хизматларнинг мазмуни ушлаб қолинадиган комиссияларнинг тури билан белгиланади: музокаралар учун комиссия, иштирок учун комиссия, бошқарганлик учун комиссия, агентлик вазифаларини бажарганлик учун комиссия ва ҳоказо. Бунда кредит операциясини ташкил этиш бўйича музокаралар, кредит рискинни бошқариш ва агентлик вазифалари мижозга ссуда тақдим этиш бўйича банк операциялари сирасига киролмайди.

“Банк операциялари” атамаси банк бизнесини юритишга тааллуқли. Ушбу категория банк соҳаси амалиётидаги асосий тшунчалардан бири ҳисобланади, чунки банк операцияларини бажаришда юзага келадиган муносабатлар банк фаолиятининг моҳиятини ташкил этади. Яна бир таъриф борки, у атамани тор маънода ифодаласа ҳам, биз уни инкор этолмаймиз: Банк операциялари – бу фақат кредит ташкилотлари амалга ошириш ҳуқуқи берилган операциялар топъламидир. Ўз ўрнида яна бир таърифни келтириб ўтамиз: “Банк операциялари – пул воситаларини, қимматли қоғозларни жалб қилиш ва жойлаштириш, ҳисоб-китобларни амалга ошириш бўйича банк томонидан ўтказиладиган тадбирлар йиғиндисидир⁷”.

Ўзбекистон Республикасининг “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Қонунига мувофиқ банкларимиз ўз фаолиятларида қуйидаги банк операцияларини амалга оширадилар:

⁷ А.Благодатин, Л.Лозовский, Б.Райзберг. “Финансовый словарь” – Москва: ИНФРА-М, 2006. 41-стр.

- жисмоний ва юридик шахсларнинг, шу жумладан вакил банкларнинг ҳисобварақларини очиш ва юритиш, ҳисобварақлар бўйича ҳисоб-китоб қилиш;

- омонатларни жалб этиш;

- кредитларнинг қайтарилиши, фоизлилиги ва муддатлилиги шarti билан ўз маблағлари ва жалб этилган маблағлар ҳисобидан ўз номидан кредитлар бериш.

Банклар бошқа турдаги операцияларни ҳам амалга оширишлари мумкин, чунончи:

- маблағ эгаси ёки маблағни тасарруф этувчи билан тузилган шартномага биноан пул маблағларини бошқариш;

- чет эл валютасини нақд пул ва нақд пул бўлмаган шаклларида юридик ҳамда жисмоний шахслардан сотиб олиш ва уларга сотиш;

- пул маблағлари, векселлар, тўлов ва ҳисоб-китоб ҳужжатларини инкассо қилиш;

- учинчи шахслар номидан мажбуриятларнинг бажарилишини назарда тутувчи кафолатлар бериш;

- учинчи шахслардан мажбуриятларнинг бажарилишини талаб қилиш ҳуқуқини олиш;

- қимматли қоғозлар чиқариш, харид қилиш, сотиш, ҳисобини юритиш ва уларни сақлаш, миждоз билан тузилган шартномага биноан қимматли қоғозларни бошқариш, қимматли қоғозлар билан бошқа операцияларни бажариш;

- банк фаолияти юзасидан маслаҳат ва ахборот хизмати кўрсатиш;

- жисмоний ва юридик шахсларга ҳужжатлар ва бошқа бойликларни сақлаш учун махсус бинолар ёки улар ичидаги пўлат сандиқларни ижарага бериш;

- молиявий лизинг;

➤ халқаро банк амалиётига мувофиқ, лицензияда кўрсатилган бошқа операциялар.

“Банк хизмати” тушунчасининг таърифи ҳақида гапиришдан олдин унинг энг яқин ва анча кенгроқ тури, яъни “хизмат” тушунчасини кўрсатиб ўтиш лозим. “Хизмат” ўзида хилма-хил алоқалар (иқтисодий, технологик, ҳуқуқий ва бошқа) ва инсоний муносабатларни бирлаштиради.

Замонавий иқтисодий адабиётларда банк хизматларининг “оммавий операциялар” сифатидаги таърифи кенг тарқалган. Аммо бу таърифда хизматлар бошқа банк операцияларидан нимаси билан фарқ қилишига аниқлик киритилмаган. Ягона иқтисодий натижага эришишга қаратилган банкнинг мажмуавий иш-ҳаракатларидан иборат банк операциясидан фарқли равишда банк хизмати банк операцияларига йўлдош бўладиган муайян вазифаларни бажаради.

О.И.Лаврушин банк операцияларига банк функцияларининг амалда намоён бўлиши сифатида, банк хизматларига эса миқдорнинг муайян эҳтиёжларини қондирувчи бир ёки бир нечта банк операциялари ва муайян ҳақ эвазига миқдор фойдасига унинг топшириғи билан банк операцияларини ўтказиш сифатида қарайди⁸. И.Т.Балабанова эса банк хизматларига валюта айирбошлаш, кредит бериш ва тижорат векселларини юриш, кредит беришда воситачи, жамғарма омонатлари, қимматликларни сақлаш, ҳисоб-касса хизмати, молиявий консултация, лизинг ва қимматли қоғозлар билан операциялар ва траст хизматларига бўлади⁹.

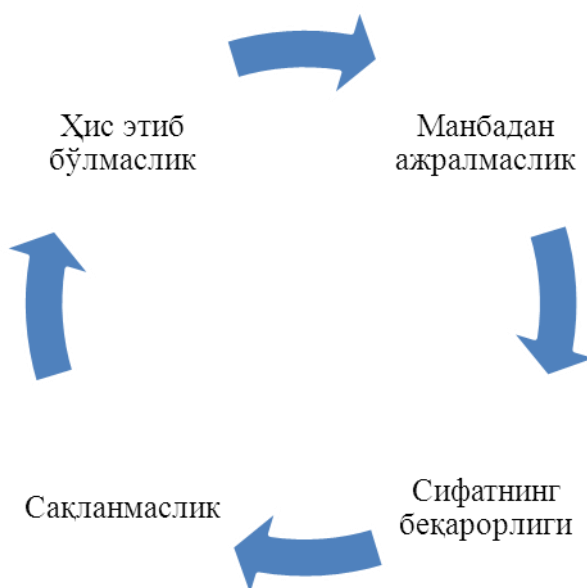
Умуман олганда, кўпгина олимларнинг “банк операцияси” ва “банк хизмати” тушунчаларини чегаралаш муаммоси бўйича фикр-мулоҳазалари “банк хизматлари”га “банк операциялари”нинг бир тури сифатида қарашга бориб тақалмоқда. Шу боис О.И.Лаврушиннинг “операциялар пул шаклида бажарилади, такрор ишлаб чиқаришнинг турли фазаларидаги пул

⁸ Лаврушин О.И. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И.Лаврушина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Фин. и стат., 2001. – С. 77.

⁹ И.Т.Балабанова. «Банки и банковское дело». Москва: ПИТЕР, 2003. 15-стр.

оқимларини акс эттиради, бевосита банклар орқали амалга оширилади¹⁰» деган фикри бунга яққол мисол бўлади. Банк фаолиятида қўлланиладиган атамалар бўйича турли нуқтаи-назарлар мавжудлиги боис амалиётда “банк операцияси” ва “банк хизмати” тушунчаларини чегаралаш борасида ягона ёндошув мавжуд эмас.

Юқоридагиларни ҳисобга олган ҳолда хизматлар маҳсулотдан нимаси билан фарқ қилишини кўриб чиқамиз. Банк хизмати товар бўлгани боис у товарнинг индивидуаллик, сифат, қийматга эгаллик, очиқлик каби хусусиятларига эга бўлади. Шу билан бирга хизмат, шу жумладан банк хизмати ҳам, фақат ўзига хос хусусиятларга эгаллиги учун ноёб товар ҳисобланади. Унинг хусусиятларига қуйидагилар киради: ҳис этиб бўлмаслик, манбадан ажралмаслик, сифатнинг беқарорлиги ва сақланмаслик. Банк хизматларининг фарқловчи хусусиятлари 2-расмда ифодаланган.



2-расм. Банк хизматларининг ўзига хос хусусиятлари¹¹

Банк хизматларининг уларни кўрсатадиган манбадан ажралмаслиги банк хизматини яратиш ва сотиш бир вақтнинг ўзида содир бўлишида кўринади. Моддий кўринишдаги маҳсулот эса ўзи келиб чиққан манба бор-йўқлигидан

¹⁰ Лаврушина О.И. Банковское дело / Под ред. О.И.Лаврушина. – М.: Финансы и статистика, 1998. – С. 114.

¹¹ О.Алқориев. “Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари” и.ф.н. дисс. автореф. 2011 й, 2-бет.

катъи назар мавжуд бўлади. Банк хизматининг банкдан ажралмаслиги хизматлар банкдан ташқарида мавжуд бўлмаслигини билдиради.

Банк хизматлари сифатининг беқарорлиги банк иши ва умуман ташкилотнинг, банк хизматларини ишлаб чиқишни амалга оширувчи банк мутахассислари ишининг беқарор характери билан боғлиқ. Мижознинг ўзгарувчан эҳтиёжлари ҳам банк хизматлари хусусиятининг беқарорлик манбаи ҳисобланади. Бир хил маҳсулотлар бир хил сифатга эга бўлади. Бир хил хизматлар эса сифатнинг анча юқори ёки анча паст даражасида кўрсатилиши мумкин.

Банк хизматларини сақлашнинг иложи йўқлиги уларнинг муҳим хусусияти ҳисобланади. Банк хизматларини товар сифатида сақлаш ва улардан кейинги савдоларгача фойдаланиш мумкин эмас. Банк хизматни яратиб, уни талаб этилгунга қадар омборда сақлаб туролмайди. Хизматлар маҳсулотлардан фарқли ўлароқ йиғилиши ва сақланиши мумкин эмас. Истеъмолчи хизматдан у тақдим этилган пайтдагина фойдаланиши лозим.

Банк хизматларининг ҳис этиб бўлмаслик хусусияти уларни моддий объект сифатида кўриб, ушлаб бўлмаслигида намоён бўлади. Бундан ташқари олинадиган натижани хизмат кўрсатилмасдан олдин баҳолаб бўлмайди.

Банк маҳсулоти деб банкнинг молия бозорида сотиш учун мўлжалланган, ўзаро боғлиқ хизматлар ва операциялар мажмуасига айтилади. Яъни банк маҳсулоти банк операциясининг натижаси сифатида кўрилади, банк хизмати эса банк операцияларини ўтказишда унга йўлдош бўлади.

Банк маҳсулотлари деганда банк хизматларининг моддий расмийлаштирилган қисми – карта, омонат дафтарчаси, йўл чеки, электрон ҳамён ва ҳоказолар тушунилади. Замонавий иқтисодий адабиётларда “банк маҳсулоти” атамаси одатда “банк хизмати” тушунчаси билан тенглаштирилади, баъзида эса унинг ўрнида ишлатилади. “Банк маҳсулоти” ва “банк хизмати” тушунчаларининг яна бир нечта талқинлари мавжуд. Банк

маҳсулоти – бу банк вазифаларини ҳал этиш ва мижознинг талабини кондириш бўйича банкнинг ички жараёнлари натижаси ҳисобланади. Банк маҳсулоти – бу банкнинг муайян ҳужжати бўлиб, у банк томонидан мижозга хизмат кўрсатиш ва операцияни ўтказиш учун ишлаб чиқилади. Банк хизмати эса мижозга хизмат кўрсатиш бўйича операциялардан иборат бўлади. Банк хизмати – бу бозор эҳтиёжларининг маркетинг тадқиқоти асосида яратилган профессионал интеллектуал маҳсулот бўлиб, у бозорда сотилиш ва фойда олиш мақсадида ишлаб чиқилади.

Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда, “банк хизмати”, “банк маҳсулоти”, “банк операцияси” тушунчаларига берилган таърифларни чуқур таҳлил қилиш асосида уларга такомиллаштирилган таъриф берилди ва ушбу тушунчаларнинг фарқи, ўзаро алоқадорлиги ва боғлиқлиги аниқланди.

- Банк хизмати – бу мижозларга тақдим этиладиган банк операцияларининг оптимал бажарилишига кўмаклашувчи банк фаолиятининг кўринишидир.

- Банк операцияси – бу пул маблағларининг ҳаракатини кўзда тутувчи ҳамда муайян иқтисодий натижага эришишга қаратилган банкнинг ўзаро боғлиқ фаолияти мажмуасидир.

- Банк маҳсулоти – бу молия бозоридаги олди-сотди объекти ҳисобланган банк операциясининг моддий шаклидир.

Шундай қилиб, банк хизмати банк операцияларини оптимал даражада бажаришга кўмаклашади, ишлаб чиқилган ва сотилган банк хизматлари эса банк операциялари билан биргаликда банк маҳсулотини яратади.

1.2. Замонавий банк хизматлари ва уларнинг турлари

Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида банк маҳсулотлари ва банк хизматлари бозори барқарор суръатлар билан ривожланиб бормоқда.

Банк хизматлари назарияси эволюцияси қатор ривожланиш босқичларини босиб ўтди. Банк хизматлари назарияси ривожланишининг

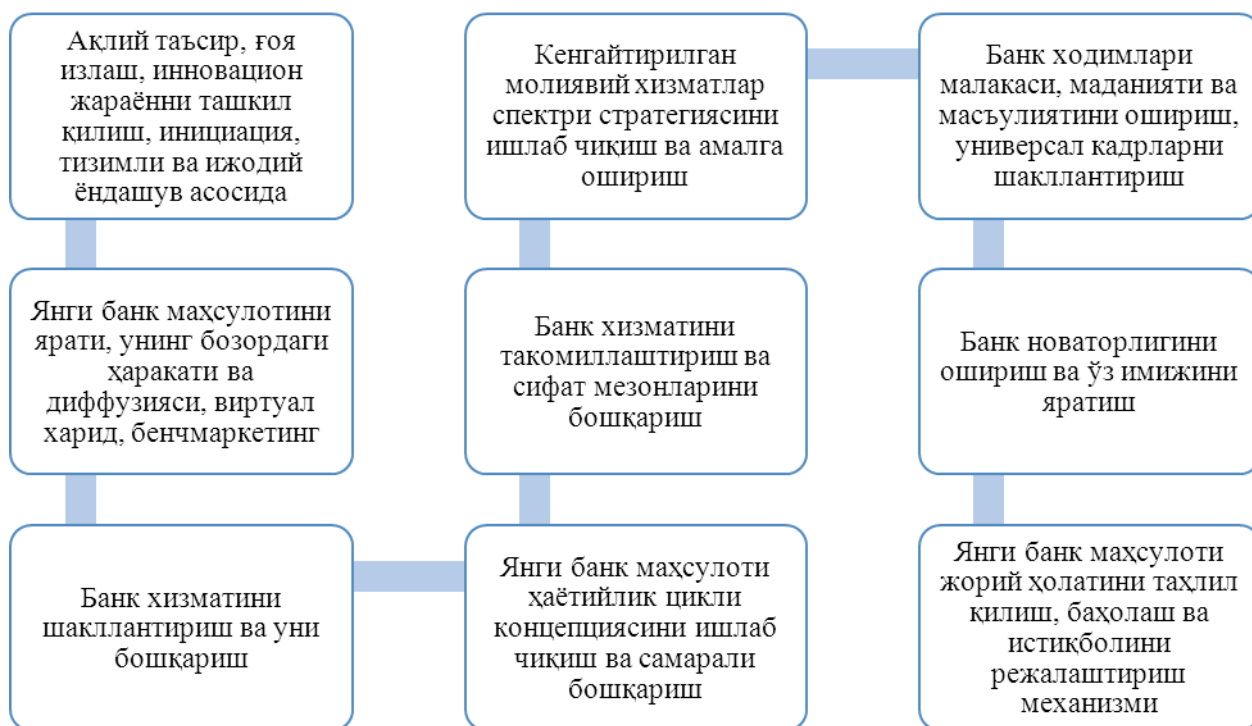
бошланғич босқичида банк хизматлари бозори ва унинг банк хизмати сегменти ўрганилган. Иккинчи босқич алоҳида мамлакатларнинг кредит-молия тизимлари фаолиятининг ўзига хос хусусиятларини ҳамда банк капитали глобаллашуви ва марказлашувининг банк хизматлари бозорига таъсирининг эҳтимолий оқибатларини тадқиқ этилган.

Учинчи босқичда “Молиявий супермаркет” ва молиявий бутик ғояси ҳамда тор йўналишга ихтисослашган банкларнинг универсал банклар каторига қўшилиши долзарблик касб этди. Ссуда капитали бозоридаги хизматлар, электрон хизматлар кенг тарқалди, банкларнинг бирлашиш ва сингиб кетиш ҳолатлари кўпайди.

2000 йил БМТ Иқтисодий ва ижтимоий кенгаши сессиясида ривожланган мамлакатлар ўртасида “рақамли жарлик” шаклланаётганидан далолат берувчи жорий вазият ҳақидаги “XXI асрда тараққиёт ва халқаро ҳамкорлик: билимларга асосланган глобал иқтисодиёт контекстида ахборот технологияларининг роли” номли декларация тайёрланиши банк хизматлари назарияси ривожининг янги босқичини бошлаб берди.

Банк хизматлари янги хизматларни таклиф этиш ва уларнинг сифат хусусиятларини яхшилаш йўли билан мижозларни жалб этишга қаратилган. Банк хизмати банк операцияларини оптимал даражада бажаришга кўмаклашади, ишлаб чиқилган ва кўрсатилган банк хизматлари эса банк операциялари билан биргаликда банк маҳсулотини яратади.

Бозор иқтисодиёти пул-товар муносабатлари асосида ривожланаётгани учун банк хизмати мижозлари учун товар бўлиб хизмат қилади. Банк хизмати сифатини ошириш янги илмий ёндашув ва ишланмаларни талаб этади. Шулардан келиб чиқиб “банк хизмати товар сифатида” концепциясининг лойиҳаси ишлаб чиқилган.



3-расм. “Банк хизмати товар сифатида” концепцияси¹²

“Банк хизмати товар сифатида” концепцияси банк соҳасидаги инновацион жараёнларни ташкил қилиш ва янги банк маҳсулотлари ишлаб чиқишни режалаштиришда катта аҳамиятга эга. Банк фаолиятидаги инновацион жараёнларни таҳлил қилиш натижасида, янги банк маҳсулотининг ҳаётийлик цикли етти босқичдан иборатлиги аниқланди ва янги банк маҳсулотининг ҳаётийлик цикли алгоритми ишлаб чиқилган. Ушбу алгоритм банкларда янги банк маҳсулотлари ҳаётийлик цикли концепцияси яратилишига ва самарали бошқарилишига, новаторлиги ошишига, яъни, ўз имижини яратилиши ва молия бозорида ўз “жойи”ни эгаллашига имкон беради.

¹² Алиқориев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. Автореферати. 2011. 6.б.

Банк хизматлари бозоридаги рақобат курашида банк хизматларининг сифати муҳим омиллардан бири ҳисобланади. Банк хизмати сифатини банк хизматларининг кўзланган ва бир-бирига боғлиқ эҳтиёжларни қондириш қобилиятига эга бўлган хосса ва хусусиятлари йиғиндиси сифатида таърифланади.

Иқтисодий нуқтаи назардан, банк хизматининг у ёки бу эҳтиёжни қондириш қобилиятлари тавсифи, банк хизматининг фойдали хусусиятлари мажмуаси банк хизмати сифатини ифодалайди ва бу ҳолат банк хизматини “товар” иқтисодий тушунчасига тенглаштирилади. Банк хизматининг рақобатбардошлиги кўрсаткичи – сифат кўрсаткичидан фарқли равишда, миқдорнинг аниқ манфаати ва эҳтиёжлари қондирилишини таъминловчи хусусиятлар мажмуаси билан аниқланади, бошқа хусусиятлар инобатга олинмайди. Масалан, банк хизмати сифати янги хусусиятларга эга бўлиши ҳисобига сезиларли даражада оширилса, лекин унинг қиймати миқдорнинг аксариятида жиддий қизиқиш уйғота олмаса, унда банк хизматининг юқори даражадаги сифати ва паст даражадаги рақобатбардошлигини кузатиш мумкин.

Америкалик олимлар томонидан банк хизматининг сифати мезонлари концептуал модели ишлаб чиқилганлиги ва қуйидаги мезонлар, яъни моддийлик (банкнинг жиҳозланганлиги: оргтехника, бино интерьерлари, банк мутахассисининг ташқи кўриниши, ахборот материаллари), ишончлилиқ (ваъда қилинган хизматни аниқ, асосли ва кўрсатилган муддатида бажариш), зийраклилиқ (самимий ёрдам бериш ва тезкор хизмат кўрсатиш), дадиллик (хизмат кўрсатувчи банк мутахассисининг билимлилиги, масъулиятлилиги, ишончлилиги ва хушмуомалалиги), хайрихоҳлиқ (жонкуярлиқ кўрсатиш ва банк хизмати истеъмолчисига индивидуал ёндашиш) билан ўлчаниши асосида шаклланганлиги кўрсатилган. Бундан, банк хизмати сифатига ҳар томонлама ёндашилганлиқ кўринади.

Ривожланган мамлакатларнинг тижорат банклари амалиётида приват-банкнинг; холдинг – банкнинг; интернет-банкнинг тизимлари; мобил-банкнинг тизимлари (SMS-банкнинг, STK-банкнинг, Java-банкнинг, WAP-банкнинг), ўз-ўзига хизмат кўрсатишнинг инновацион моделлари каби банк хизматлари ва маҳсулотлари кенг ривожланмоқда. Бундан ташқари, АҚШ, Германия, Бирлашган Қироллик, Канада, Япония ва бошқа ривожланган мамлакатларда металл тангалар муомаласи учун Penny Arcade банк автоматик қурилмаси хизматлари, почта бўлимларининг молиявий ва банк хизматлари, молиявий компаниялар (уйлар) хизматлари кенг йўлга қўйилган.

Интернет-банкнинг хизмат тури мижознинг масофадан банк билан боғланган ҳолда реал вақт давомида тўловларни ўтказиш учун мўлжалланган ҳамда мижозларнинг депозит ҳисобварақларини, жумладан пластик карталарга очилган ҳисобварақларини Интернет орқали бошқариш ҳуқуқини берувчи тизимдир. Фойдаланувчи тизимга веб-браузер орқали қиради. Интернет-банкнинг тизими банкнинг веб-серверида жойлаштирилади. Фойдаланувчи банкнинг веб-сайтида барча ўз маълумотларини (тўлов ҳужжатлар ва ҳисобварақлардан кўчирмалар) кўриб чиқиш имкониятига эга бўлади. Интернет-банкнинг орқали мижоз ўз иш жойидан интернет орқали банк сайтига уланиб ўз ҳисоб рақамига тушаётган пулларни кўриши, пул ўтказмаларини тайёрлаб банкга узатиши мумкин бўлади. Шунингдек, интернет-банкнинг орқали мижоз ўз иш жойида ёки бошқа ўзига қулай шароитда:

- * тўловларни ўтказиш;
- * тўлов ўтиши босқичларини кузатиш;
- * барча ҳисоботларни олиш каби барча амалиётларидан исталган вақтда фойдаланиш имкониятини яратади.

Республикамиз тижорат ўз мижозларига енг янги ва юксак технологияли онлайн банк ахборот хизматини тақдим етмоқда

Бу хизмат қуйидагилардан иборат:

- SMS-хабарлаш;
- E-Mail-хабарлаш;
- шахсий IVR-кабинет;
- шахсий Web-кабинет.

Тезкор SMS-хабарлаш – бу, ахборот хизматлари комплекси бўлиб, улар сўм пластик карточкалари эгаларининг уяли телефонларига SMS-хабарлар юбориш орқали тақдим этилади.

Мижоз ҳар сафар банк карточкаси орқали пул тўлаганида ёки унинг карточка ҳисобварағига маблағлар келиб тушганида бажарилган операция ва карточка ҳисобварағи қолдиғи ҳақида SMS-хабар олади.

Хизмат барча уяли алоқа операторлари абонентларига тақдим этилади.

Кеча-кундуз ишловчи хабарлаш тизими миждознинг карточкасидаги маблағлардан рухсатсиз фойдаланиш хатарини камайтириш ва улар ишлатилишини назорат қилиш имконини беради.

SMS-хабарларда миждознинг карточка ҳисобварағи ҳолати ҳақидаги, пластик карточкадан ҳамда яқинлари учун очилган қўшимча карталардан фойдаланиб бажарилган операциялар тўғрисидаги маълумотлар бўлади.

Жисмоний шахслар қуйидагилар ҳақида SMS-хабарлар олиш имкониятига эгалар:

- карточка ҳисобварағининг баланси;
- карточка ҳисобварағидаги маблағлар ҳаракати;
- карточка/карточка ҳисобварағи бўйича бажарилган операциялар ҳақида ахборот;
- омонатга қўшилган фоизлар;
- ҳисобвараққа киритилган/ундан чиқарилган маблағлар;
- шахсий IVR-кабинет хизматидан фойдаланиш имконияти.

Тижорат банклари фаолиятида Шахсий IVR-кабинет ёки IVR (Interactive Voice Response) – Овозли Хабарлаш Тизими сервиси ҳам мавжуд.

Мазкур интеллектуал платформа уяли ёки шаҳар телефон рақамларидан банкнинг сервис рақамига қўнғироқ қилиб, шахсий IVR-кабинет орқали интерактив режимда банк маҳсулотлари ва хизматлари, шунингдек мижознинг депозит ҳисобварақлари бўйича ахборот олиш имконини беради.

IVR сервисидан фойдаланувчи мижоз ахборот хизматлари бўйича хабарларни мустақил равишда улаши ёки бекор қилиши, шунингдек ўзининг банк/карточка ҳисобварағи ҳолатини кузатиши ва бажарилган охириги операциялар ҳақида маълумот сўраб, SMS-хабар кўринишида жавоб олиши мумкин.

Шахсий IVR-кабинетга кириш ПИН-код билан ҳимояланган.

Чексиз E-Mail-хабарлаш – банклар мижозларининг карточка ҳисобварақлари бўйича бажарилган операциялар ҳақида электрон почта манзилига автоматик тарзда хабар юбориш хизмати.

Шахсий электрон почта манзилига реал вақт режимида автоматик тарзда куйидаги хабарларни олиш имконини беради:

- ❖ ҳисоб-китоб варағида (ёки пластик карточка ҳисобварағида) кирим-чиқим операцияси бажарилганда;
- ❖ ҳар бир кун охири ёки бошидаги ҳолатга кўра ҳисобварақ қолдиғи тўғрисида;
- ❖ кредит операциялари бўйича ҳисобланган фоизлар ҳақида;
- ❖ савдо терминали инкассация қилингани ва инкассация қилинган сумма тўғрисида;
- ❖ омонатга навбатдаги фоизлар кўшилгани ҳақида.

E-Mail-хабарлаш тизимининг афзалликлари:

- ✚ Банк ходимларининг иш вақтидан қатъи назар, реал вақт режимида E-Mail-хабар шаклида ахборот олиш имконияти;
- ✚ хизматдан Интернет тармоғига уланган компьютер орқали ҳам, GPRS/WAP хизматига уланган уяли телефон орқали ҳам фойдаланиш;

✚ почта сервери билан мижоз ўртасида ҳимояланган канал орқали махфий ахборот алмашиш.

SMS ва E-Mail-хабарлаш хизматлари корхоналар ва ташкилотлар раҳбарлари, хусусий тадбиркорлар, шунингдек корпоратив карточка ушловчиларни қизиқтиради.

Шахсий Web-кабинет – мижоз қайси мамлакатдалигидан катъи назар, кеча-у кундуз исталган вақтда ўз карточка ҳисобварағи ҳолатини онлайн режимда назорат қилиш имкониятини беради.

Шахсий Web-кабинет – бу, мижознинг карточка ҳисобварақлари ва тўлов карталаридан фойдаланилишини назорат қилишнинг ишончли воситаси. Унга кириш логин ва парол билан ҳимояланган.

Шахсий Web-кабинет тизимида ишлашнинг афзалликлари ва имкониятлари:

- мижоз Интернет тармоғи орқали кеча-у кундуз исталган вақтда тизимга кира олади;
- ҳар қандай компьютерда ишлай олади, чунки тизим қўшимча дастурий таъминот ўрнатилишини талаб қилмайди;
- тизимдан фойдаланишда юқори даражали хавфсизлик:
 - маблағларни ҳимоялаш учун парол;
 - шифрланган алоқа канали таъминланади.

Шахсий Web-кабинетга кирганда мижозда қуйидаги имкониятлар бўлади:

- ўз ҳисобварақларингиз ва карточкаларингиз ҳақида умумий ахборот – ҳисобварақлар ва карточкалар рўйхати, карточкалар тури (номи), ҳисобварақда ёки карточкада турган ва ишлатилиши мумкин бўлган маблағлар суммаси ҳақида маълумот олиш;
- ўзингиз танлаган календар ойи учун карточка ёки ҳисобварақ бўйича кўчирма шакллантириш;

- ўз карточкангиз ёки ҳисоб варағингиз бўйича (карточкангиз ёки ҳисоб варағингиз орқали бажарилган охириги 10та операция ҳақида) мини-кўчирма олиш;

- ҳисоб варақ бўйича кирим/чиқим операциялари бажарилганда ҳисобварақда юз берган ўзгаришлар ҳақида SMS/E-Mail-хабарлар олинишини сошлаш (улаш/ўчириш).

SMS/E-Mail-хабарлаш ва Web-кабинет хизматларига уланиш учун:

- ✓ Банк офисига паспорт билан келинади;
- ✓ ариза шакли тўлдирилади ва шартнома тузилади.

Мижозларга максимал қулайликни таъминловчи WAP-банкнинг модели платформада мобил-банкнинг тизимларини ривожлантириш истиқболлигини WAP-банкнинг қуйидаги устувор томонлари исботлайди:

1. Оддийлиги - мижоз тизимни узокдан фақатгина WAP -сайт манзилини мобил телефон браузерда кўрсатиб ишга тушира бошлаши мумкин.

2. Созлаш элементарлиги - телефонни элементар сошлаш талаб этилади. Умуман олганда, ҳозирги уяли алоқа операторлари ривожланиши билан қўшимча хизматларни амалга оширишда сошлаш қийинчилик туғдирмайди.

3. Интерфейс аниқлиги - WAP -сайтни ихтиёрий миқдорда турли даражада аниқликдаги логотиплар ва иконкалар билан безаш мумкин.

4. Функционаллиги - функционал қамраб олиш фақат банкка боғлиқ.

5. Арзонлиги - GPRS-трафикга харажатлар WAP профили орқали ишлашда минималдир, ундан ташқари мижознинг ўзи танлаш ҳуқуқига эга: агар амалда умуман текинга ишлашни хоҳласа - GPRS -интернет профилини сошлаши мумкин.

6. Универсаллиги - вап-сайтлар турли мобил телефонларида бир хилда акс этади.

Замонавий мобил банкинг хизмати талаблари¹³

Мезонлар	Мазмуни
Масофадан хизмат кўрсатиш	Мижоз тизимни узоқ масофадан туриб ишга тушириши мумкин.
Созлаш қулайлиги	Мижоз мобил телефонини қандай бўлса ҳам созлаши керак эмас.
Ахборот олиш тезкорлиги	Мижоз маслаҳатни банкда ва уяли алоқа оператори орқали бир хил даражадаги тезкорлик ва асослилик билан олиши мумкин.
Интерфейс қулайлиги	Тизим керакли даражадаги аниқликни таъминлаши зарур - мижоз мураккаб лотин ва араб рақамлари уйғунлигини тўлов учун эслаб қолиши керак эмас. Идеал ҳолатда -интерфейсда логотиплар, тушунарли иконкалар ва шу кабилар бўлиши керак.
Банк операциялари хилма-хиллиги	Функционаллик барча талаб этиладиган банк операцияларини қамраб олиши керак.
Тайёр намуналар мавжудлиги	Функционалликдан фойдаланиш оддий бўлиши керак: тайёр рўйхат мавжудлиги, олдиндан киритилган маълум доирадаги матн ва ҳоказо - мижоз мобил телефон клавиатурасидан минимал миқдорда белгилар киритиши лозим.
Воситачилик ҳақи	Тизим ёрдамида амалга ошириладиган операцияларга ҳеч қандай қўшимча воситачилик ҳақи олиниши керак эмас ёки воситачилик ҳақи рамзий бўлиши керак.
Универсаллиги	Тизим турли мобил терминалларида муваффақиятли ва бир хилда ишлайди.

Замонавий ахборот технологиялари янги банк маҳсулотлари ва хизматларининг жорий этилиши мамлакатимиз банк хизматлари бозори кенгайишига шароит яратмоқда. Республикамизда бозор иқтисодиёти

¹³ Алиқориев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. Автореферати. 2011. 8.б.

муносабатлари ривожланган сари тижорат банклари ҳам чакана операциялар, миждозларга тақдим этадиган хизматлар турларини ошириш орқали ўз фаолиятини диверсификация қилиб бормоқдалар.

1.3. Янги банк хизматларини жорий этишнинг ҳуқуқий асослари

Ҳар қандай давлатнинг иқтисодий қудратини юқори самарали пул-кредит сиёсати ва замонавий тўлов механизмларисиз тасаввур этиб бўлмайди. Ҳисоб-китоблар механизмнинг яхши йўлга қўйилиши ва унинг аниқ ишлаши еса барча ривожланган давлатлар тараққиётининг асосий пойдевори ҳисобланади. Ушбу фикрлардан келиб чиқиб, Ўзбекистонда электрон тўловлар ва электрон тижорат тизимларини ривожлантириш мақсадида мазкур муҳим йўналишнинг тадрижий ривожланишини таъминловчи зарур ҳуқуқий база яратилган.

Ахборот-коммуникация технологияларининг замонавий воситаларидан иқтисодиёт тармоқлари, айниқса, банк, молия ва тижорат тузилмалари фаолиятида кенг фойдаланиш Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 21 мартдаги “Замонавий ахборот-коммуникация технологияларини янада жорий этиш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори, 2012 йил 16 июлдаги “Статистик, солиқ, молиявий ҳисоботларни, лицензияланадиган фаолият турларини ва рухсат бериш тартиб-таомилларини тубдан қисқартириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ҳамда 2012 йил 18 июлдаги “Ишбилармонлик муҳитини янада тубдан яхшилаш ва тадбиркорликка янада кенг эркинлик бериш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармонларида асосий йўналишлар сифатида белгиланган. Ушбу меъёрий ҳужжатларда пластик карталар ва бошқа электрон тўлов воситалари орқали интернет тармоғидан товар ҳамда хизматлар учун тўлов имкониятларини ривожлантириш учун дастурий-техник инфратузилмани такомиллаштириш, тадбиркорликда замонавий ахборот коммуникация технологияларини янада

ривожлантириш мақсадида рағбатлантиришни таъминлашга қаратилган чора-тадбирлар белгиланган.

Маълумки, мамлакатимизда иқтисодиётга замонавий ахборот-коммуникация технологияларининг кириб келиши корхоналар билан истеъмолчилар ўртасидаги ўзаро ҳамкорлик алоқаларини янги босқичга олиб чиқди. Бугунги кунда Ўзбекистонда электрон тўловлар, интернет глобал тармоғи ва мобил алоқа воситалари орқали банк соҳаси мижозларига турли хилдаги интерактив хизматлар кўрсатиш тизимлари жорий этилиб, улардан самарали фойдаланилмоқда. Иқтисодий интеграция ва глобаллашув шароитида хўжалик субъектлари, жумладан, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик соҳаси вакиллари томонидан ўз фаолиятларида электрон тўловлар, электрон тижорат имкониятларидан самарали фойдаланиш улар ўртасидаги ўзаро соғлом рақобатни мустаҳкамлаш билан бир қаторда юқори иқтисодий натижаларга еришиш омили ҳам ҳисобланади.

Бугун банк-молия тизимида ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланишнинг ўсиб боровчи глобал тенденцияси, банк пластик карталари миқдорининг ўсиши, электрон тўловлар ва электрон тижоратнинг ривожланиб бориши баробарида мамлакатимизда электрон тўловлар ва электрон тижорат соҳасидаги лойиҳаларнинг амалга оширилиши фаоллашмоқда. Мамлакатимиз банк-молия муассасалари ўз мижозларига интернет глобал тармоғи ва мобил алоқа воситалари орқали масофадан туриб электрон тўловлар, “SMS-банкнинг”, “Мобил-банкнинг” каби интерактив банк хизматларни кўрсатмоқдалар. Шунингдек, статистик, молиявий ва солиқ ҳисоботларини тақдим этишда, солиқлар, турли мажбурий тўловларни тўлашда, рўйхатга олиш, рухсат бериш тартиб-таомилларини амалга оширишда, ер майдонларини ажратиш, муҳандислик-коммуникация тармоқларига уланишда, шунингдек, тадбиркорлик субъектларини кредитлашда давлат, назорат қилувчи органлар билан тадбиркорлик субъектлари ўртасидаги бевосита мулоқотни, бюрократик сансалорлик ва

коррупсияни истисно этувчи электрон тизимга, шу жумладан, интернет тармоғига кенг миқёсда ўтиш таъминланмоқда. Кичик бизнес субъектлари - микрофирмалар томонидан замонавий банк хизматлари, жумладан, банк ҳисобварақларига масофадан туриб хизмат кўрсатиш тизимларидан кенг фойдаланиш учун шарт-шароитлар яратилди. Ушбу тизим доимий равишда кенгайтирилмоқда. Шу билан бирга улар томонидан республика ва маҳаллий бюджетга тўланадиган солиқлар, бошқа мажбурий тўловларни банк ҳисобварақларига масофадан туриб тўлаш имконияти яратилди. Мазкур тизим ёрдамида тўловларни амалга ошираётган хўжалик юритувчи субъектлардан уларнинг ҳисобварақларига хизмат кўрсатганлик учун ундириладиган (абонент ва воситачилик ҳақлари) тўловлар еса 20 фоизга камайтирилди.

Мамлакатимизда интернет ва мобил банкинг тизимларининг жорий этилиши банк учун ҳам, мижоз учун ҳам қўшимча қулайликлар яратди. Енди мижоз ўз ҳисобварағи бўйича банк амалиётларини банкка бормасдан интернет орқали хоҳлаган вақтда бажариш имкониятига эга бўлди. Бу эса мижозга вақти ва маблағини тежаш, манзилнинг узоқ-яқинлигидан қатъи назар банкни ихтиёрий равишда танлаш, ўз маблағларини анча тез бошқариш каби афзалликларни яратади. Натижада бундай қулайликлардан фойдаланувчилар сони кундан-кунга кўпаймоқда.

Банк хизматларининг янги турларини жорий этиш Ўзбекистонда банк тизими барқарорлигини таъминлашнинг устувор вазифаларидан бири ҳисобланади.

Зеро, банклараро рақобатнинг кучайиши, ахборот технологияларининг ривожланиб бориши ҳамда замонавий банк хизматларига бўлган талабнинг ошиши янгидан-янги инновацион банк хизматларини кенг миқёсда жорий этишни заруратга айлантираётган ҳозирги пайтда мамлакатимиз тижорат банкларининг масофавий банк хизматлари бозори дастлабки ривожланиш босқичида турибди.

Республикада энг кўп тарқалган электрон банк хизматларидан бири «Банк-мижоз» дастурий тизими ёрдамида мижоз ўз компютерида модем ускунаси орқали банк билан тўлов хужжатлари алмашади, ҳисобварағи тўғрисида барча маълумотларни олиб туради, валюта курсини ва бошқаларни билиб туради.

Мамлакатимизда масофадан банк хизмати кўрсатишни ривожлантиришда Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги ПҚ-3620-сонли «[Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида](#)»ги Қарори муҳим ўрин тутди. Қарорда банк фаолиятининг илғор халқаро тажрибасини ўрганиш ҳамда банк хизматлари ва маҳсулотларининг янги турларини жорий этиш вазифаси келтирилган.

Мамлакатимизда электрон тўловлар ва электрон тижорат тизимини ривожлантиришнинг ташкилий-ҳуқуқий асослари яратилган. “Электрон тўловлар тўғрисида”ги ва “Электрон тижорат тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси қонунлари ижроси юзасидан қатор ишлар амалга ошириляпти. Жумладан, банк ва молия муассасалари интернет ва мобил алоқа воситалари орқали ўз мижозларига масофадан туриб электрон тўловлар, “Интернет банкинг”, “Мобил-банкнинг” каби интерактив банк хизматларини кўрсатиб келмоқда.

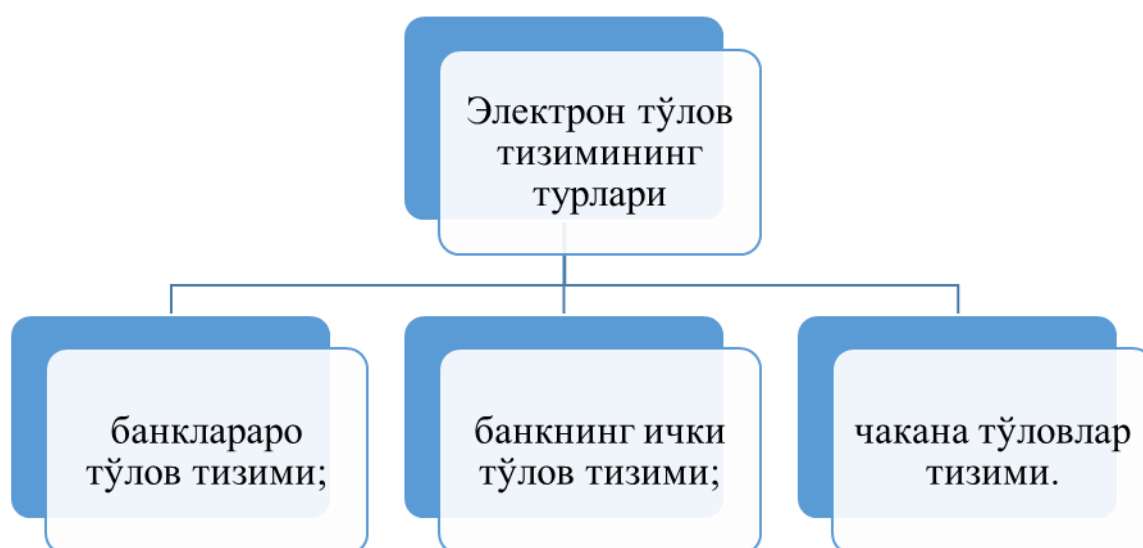
Ўзбекистонда интернет-банкнинг дастлаб 2007 йилда корпоратив мижозлар учун хизмат сифатида пайдо бўлган бўлиб, бу хизматни жисмоний шахслар учун ҳам жорий қилиниши унинг республикада ривожланишини кейинги босқичи бўлди. Аксарият илғор тижорат банклари «Банк-мижоз» тизимини модернизациялаштириб, бугунги кунда электрон бизнес ривожланишининг янада истиқболли йўналиши – интернет-банкнинг билан ишламоқдалар.

Мамлакатимизда жорий этилган электрон тўлов тизимини тартибга солиш “Электрон тўловлар тўғрисида”ги Қонунга асосланади.

Ушбу Қонуннинг мақсади электрон тўловлар соҳасидаги муносабатларни тартибга солишдан иборат.

Ушбу қонунга кўра, техника воситаларидан, ахборот технологияларидан ва ахборот тизимлари хизматларидан фойдаланган ҳолда электрон тўлов ҳужжатлари воситасида нақд пулсиз ҳисоб-китобларни амалга ошириш электрон тўловдир.

Электрон тўловлар амалга оширилаётганда тўлов тизимининг субъектлари ўртасида юзага келадиган муносабатлар мажмуи тўлов тизимидир.



4-расм. Электрон тўлов тизимининг турлари¹⁴

Банклараро тўлов тизими банклар ўртасидаги электрон тўловларни банкларнинг Ўзбекистон Республикаси Марказий банкида очилган вакиллик ҳисобварақлари орқали амалга ошириш учун мўлжалланган.

Банкнинг ички тўлов тизими банк филиаллари ва мижозлари ўртасида электрон тўловларни амалга ошириш, шунингдек банклараро тўлов тизими билан ўзаро ҳаракатда бўлиш учун мўлжалланган.

¹⁴ www.cbu.uz сайти маълумотлари асосида муаллиф томонидан тайёрланди

Чакана тўловлар тизими банк карталари ва бошқа электрон тўлов воситалари (бундан буён матнда электрон тўлов воситалари деб юритилади) кўлланилган ҳолда электрон тўловларни амалга ошириш учун мўлжалланган. Электрон тўлов воситаси унинг мазкур чакана тўловлар тизимига мансублигини идентификациялаш имкониятини берадиган фарқловчи белгиларга (товар белгисига, хизмат кўрсатиш белгиларига) эга бўлиши керак.

Электрон тўлов хужжати пул-ҳисоб-китобга доир қоғоз хужжат (бундан буён матнда пул-ҳисоб-китоб хужжати деб юритилади) асосида ёки электрон тўлов воситасидан фойдаланган ҳолда тузилади ва электрон рақамли имзо билан тасдиқланади.

Тўлов тизимининг аъзоси – банк тўлов тизимидан фойдаланувчининг топшириғига биноан электрон тўловни тегишли тўлов хужжати тушган кунда, агар у банкнинг операция куни мобайнида тушган бўлса, амалга ошириши шарт. Тўлов хужжати операция куни тугаганидан кейин тушган тақдирда, тўлов тизимининг аъзоси – банк электрон тўловни кейинги иш кунидан кечиктирмай амалга ошириши шарт.

Тўлов тизими аъзосининг айби билан электрон тўлов нотўғри амалга оширилган тақдирда, тўлов тизимининг аъзоси маблағни хатолик аниқланган кундан кейинги иш кунидан кечиктирмасдан олувчининг - тўлов тизимидан фойдаланувчининг ҳисобварағига ўтказиши шарт. Акс ҳолда, тўловчи - тўлов тизимидан фойдаланувчи тўлов тизимининг аъзосидан маблағларни қайтаришни, шунингдек кечиктирилган ҳар бир кун учун нотўғри амалга оширилган электрон тўлов суммасининг 0,1 фоизи миқдоридан, лекин нотўғри амалга оширилган электрон тўлов суммасининг 10 фоизидан кўп бўлмаган миқдорда пеня тўлашни қонунда белгиланган тартибда талаб қилиш ҳуқуқига эга.

Электрон рақамли имзога “Электрон рақамли имзо тўғрисида”ги Қонунда қуйидагича таъриф берилади: “Электрон рақамли имзо — электрон

хужжатдаги мазкур электрон хужжат ахборотини электрон рақамли имзонинг ёпиқ калитидан фойдаланган ҳолда махсус ўзгартириш натижасида ҳосил қилинган ҳамда электрон рақамли имзонинг очик калити ёрдамида электрон хужжатдаги ахборотда хатолик йўқлигини аниқлаш ва электрон рақамли имзо ёпиқ калитининг эгасини идентификация қилиш имкониятини берадиган имзо”.

Электрон хужжат — электрон шаклда қайд этилган, электрон рақамли имзо билан тасдиқланган ҳамда электрон хужжатнинг уни идентификация қилиш имконини берадиган бошқа реквизитларига эга бўлган ахборот.

Электрон рақамли имзодан фойдаланиш соҳасини давлат томонидан тартибга солишни Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ва у махсус ваколат берган орган амалга оширади.

Ҳозирда ахборот технологиялари соҳаси мутахассислари электрон тўловлар ва электрон тижоратни амалга оширишни автоматлаштириш имконини берувчи хилма-хил технологик ечимларни таклиф этишмоқда. Замонавий интерактив хизматларнинг мамлакатимиз банк тизимида муҳим аҳамият касб этаётганини “Ижтимоий фикр” жамоатчилик фикрини ўрганиш маркази томонидан банк тизими фаолияти бўйича чиқарилган хулосалардан ҳам билиб олиш мумкин. Жумладан, сўровнома орқали фикр билдирган респондентлар мамлакатимиз банк тизимида тўловларни амалга оширишда миждозларга қулайликлар яратилаётганига, банккомат, инфокиоск ва бошқа ўз-ўзига хизмат кўрсатиш қурилмалари тармоғи фаолиятига ижобий муносабат билдириб, уларнинг қулайлигини, тўловлар ва операциялар бир зумда бажарилишини мамнунлик билан қайд этишган. Шу билан бирга банк билан боғлиқ операцияларни масофадан бошқариш хизматлари - Интернет-банкнинг, SMS-банкнинг, мобил-банкнинг хизматлари ҳақида ўз муносабатини билдирганлар мамнун эканликларини, бундай қулай хизмат турларини янада кенгайтириш зарурлигини қайд этишган.

Кейинги йилларда республика молия-банк тизимини янада ислоҳ қилиш, унинг барқарорлигини ошириш ва юқори халқаро рейтинг кўрсаткичларига эришишнинг устувор йўналишлари бўйича олиб борилаётган ишлар барча банклар томонидан тизимли равишда амалга оширилиши, электрон тўловлар ва электрон тижорат бўйича ахборот коммуникация технологияларидан кенг фойдаланиш банк миждозларига сифатли хизматлар кўрсатишни таъминлаш билан бирга Ўзбекистон банк тизимининг муқаррар юксалишига ҳам ўзининг ижобий таъсирини кўрсатиши шубҳасиз.

Таъкидлаш жоизки, ахборот-коммуникация технологиялари соҳасидаги мақсадли йўналишларга еришиш борасида давлат органларининг ижтимоий аҳамиятга эга бўлган ахборот ресурсларига оммавий уланишни, аҳоли кенг қатламларининг коммунал хизматлар учун электрон тўловларни амалга оширишини таъминловчи телекоммуникация тармоқлари инфратузилмасини ривожлантириш, “Электрон тўловлар тўғрисида” ва “Электрон тижорат тўғрисида”ги қонунлар ижросини таъминлашдаги мавжуд муаммоларни муваффақиятли ҳал этиш мақсадида интернет тармоғининг миллий сегментини маълумотлар билан тўлдиришни рағбатлантириш, миллий ахборот қидирув тизимининг ишлашини тубдан яхшилаш ҳамда ундан фойдаланувчилар сонини ошириш бўйича чора-тадбирлар дастурини ишлаб чиқиш, электрон тўловлар тизимини ривожлантириш мақсадида пластик карточкалар воситасида ҳисоб-китоб қилишнинг техник ва дастурий инфратузилмасини яратиш, турли хизматлар учун электрон тўловни амалга ошириш ҳозирги куннинг долзарб вазифаларидан ҳисобланади.

Биринчи боб бўйича хулоса

Биринчи бобда биз банк хизматлари ва унинг моҳиятини кўриб чиқдик унга кўра кўйидаги хулосага келинди.

Банк хизмати - мижознинг банк хизматларига бўлган эҳтиёжларини қондиришга йўналтирилган алоҳида банк операцияларидир. Банк хизмати товар бўлгани боис у товарнинг индивидуаллик, сифат, қийматга эгаллик, очиқлик каби хусусиятларига эга бўлади. Шу билан бирга хизмат, шу жумладан банк хизмати ҳам, фақат ўзига хос хусусиятларга эгаллиги учун ноёб товар ҳисобланади. Унинг хусусиятларига кўйидагилар киради: ҳис этиб бўлмаслик, манбадан ажралмаслик, сифатнинг беқарорлиги ва сақланмаслик.

Шунингдек, замонавий банк хизматларида ривожланган мамлакатлар тажрибаси ўрганилди. Ривожланган мамлакатларнинг тижорат банклари амалиётида приват-банкнинг; холдинг – банкнинг; интернет-банкнинг тизимлари; мобил-банкнинг тизимлари (SMS-банкнинг, STK-банкнинг, Java-банкнинг, WAP-банкнинг), ўз-ўзига хизмат кўрсатишнинг инновацион моделлари каби банк хизматлари ва маҳсулотлари кенг ривожланмоқда. Бундан ташқари, АҚШ, Германия, Бирлашган Қироллик, Канада, Япония ва бошқа ривожланган мамлакатларда металл тангалар муомаласи учун Рену Arcade банк автоматик қурилмаси хизматлари, почта бўлимларининг молиявий ва банк хизматлари, молиявий компаниялар (уйлар) хизматлари кенг йўлга қўйилган.

Мамлакатимизда банк хизматларини ривожлантиришга қаратилган етарли ҳуқуқий меъёрлар яратилган. Шулардан мамлакатимизда масофадан банк хизмати кўрсатишни ривожлантиришда Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги ПҚ-3620-сонли «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Қарори муҳим ўрин тутди.

2-боб. ХАЛҚАРО АМАЛИЁТДА ВА ЎЗБЕКИСТОН ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ АМАЛИЁТИДА ЯНГИ МОЛИЯВИЙ ХИЗМАТЛАР ВА УЛАРНИНГ ТАҲЛИЛИ

2.1. Хорижий мамлакатларда кўрсатиладиган молиявий хизматлар ва уларнинг таҳлили

Молиявий хизматлар турини кенгайтириш иқтисодий-молиявий ривожланишни тезлаштиришга ёрдам бериш билан бир қаторда, аҳолини турмуш даражасини оширишга кўмаклашади. Бироқ кўпгина мамлакатларда аҳоли ўртасида тижорат банклари томонидан тақдим этиладиган барча банк хизматлари бўйича тўлиқ маълумот мавжуд эмас. Тадқиқотчилар томонидан 83 та давлатда 10 йил оралиғидаги натижаларга кўра ўтказилган изланишлар шуни кўрсатадики банкларни фаолиятига кенг имкониятлар берган давлатларда банклараро рақобат кенг ривожланган ва банк хизматлари турлари ҳам кенгайиш тенденциясига эга.¹⁵

Ривожланган давлатлар амалиёти деганда аввало Европа мамлакатлари кўз олдимизга келади. Шундай экан, улардаги мавжуд банк хизматларини кўриб чиқиш мақсадга мувофиқ бўлар деб ўйлаймиз. Европа банк хизматлари бир неча гуруҳларга бўлиб ўрганилади:

1. Тўлов хизматлари.
 - Миллий ва хорижий валюталарда ҳисобрақамларини юритиш.
 - Корпоратив мижозлар ва чакана мижозларга хизмат кўрсатиш.
 - Депозит ҳисобрақамларини юритиш.
 - Хорижий банкларда ностро вакиллик ҳисобрақамларини юритиш.
 - СВИФТ, почта ўтказмалари, телеграф ва банк тратталари билан ҳисоб-китоблар.
 - Чеклар билан ҳисоб-китоблар.

¹⁵ Ann L. Owen, Javier M. Pereira Bank concentration, competition and financial inclusion. Article in press 2018 y. page 17. www.sciencedirect.com

- 24 соат ичида хизмат кўрсатиш.
2. Ташқи иқтисодий фаолият бўйича хизматлар.
 - Консалтинг.
 - Вакиллик ҳисобварақларига хизмат кўрсатиш.
 - Кредит линияларига хизмат кўрсатиш.
 - Банк синдикатлари ва консорсиумларида иштирок этиш.
 - Рискларни бошқариш ва кредит линияларига хизмат кўрсатиш.
 3. Валюта рискларини камайтириш бўйича хизматлар.
 - Консалтинг.
 - Клиринг.
 - Валюта курслари бўйича маслаҳат бериш.
 - Лимитларни бошқариш.
 - Аккредитив ва кафолатларни тасдиқлаш.
 - Кредит rischi бўйича лимитларни бошқариш.
 4. Экспорт битимларини кредитлаш бўйича хизматлар.
 - Ҳужжатлаштирилган хизматлар.
 - Банк синдикатини ташкил этиш.
 - Экспортёр банк учун лимит ҳисоби.
 - Лимит ҳисоб-китобини чиқариш.
 - Кафолат бериш.
 5. Импорт битимларини кредитлаш бўйича хизматлар.
 - Ҳужжатлаштирилган хизматлар.
 - Банк синдикатини ташкил этиш.
 - Лимит ҳисоб-китобини чиқариш.
 - Кафолат бериш.
 6. Еврооблигациялар бозори хизматлари.
 - Лид-менежер хизматлари.
 - Ко-менежер хизматлари.

- Солиқ агенти хизматлари.
 - Листинг агенти хизматлари.
 - Тўлов агенти хизматлари.
 - Депозитар хизматлар.
 - Консалтинг.
7. Секюритизация бўйича хизматлари.
- Экспорт тушумлари секюритизацияси.
 - Пул оқимлари секюритизацияси.
 - Тўловлар секюритизацияси.
 - Муаммоли секюритизацияси.
 - Ипотека ссудалари бўйича секюритизацияси.
8. Корпоратив мижозларга хизматлар.
- Қўшилиш ва сотиб олиш бўйича хизматлар.
 - Молиявий консалтинг.
 - Хусусийлаштириш бўйича консалтинг.
 - Қарз таркибини қайта кўриб чиқиш.
 - Стратегик инвестор излаш.
 - Қўшма корхоналарни тузиш бўйича консалтинг.
9. Молиявий активларни бошқариш ва ҚҚБда хизматлар.
- Жаҳон акциялар бозорида иштирок этиш.
 - Облигациялар бозорида иштирок этиш.
 - Инвестиция портфелини бошқариш бўйича хизматлар.
 - Жаҳон акциялар ва облигациялар бозорида таҳлил хизматлари.
10. Депозитар хизматлар.
- Жаҳон клиринг тизимлари орқали хизматлар.
 - Қимматли қоғозларни бошқариш.
 - Фоиз ва дивидендлар йиғиш.
 - Корпоратив хизматлар.

- Ишонч асосида овоз бериш.
- Ҳисоботларни тақдим этиш.
- Инвестицион фондларни қайд этиш.

Шу ўринда хориж амалиётида бу хизматлар қуйидаги банк хизматлари тизими доирасида кенг ривожланмоқда:

- прайвит банкинг (*private banking*) ва прайвит лизинг (*private leasing*);
- корпорейт банкинг (*corporate banking*);
- ҳолсейл банкинг (*wholesale banking*);
- интернейшнл банкинг (*international banking*);
- персонал банкинг (*personal banking*) – жисмоний шахсларга кўрсатиладиган хизматлар мажмуи;
- бизнес банкинг (*business banking*) – юридик шахсларга кўрсатиладиган хизматлар мажмуи;
- “интернет банкинг” тизими (*internet banking, online banking*);
- “банк-мижоз” тизими (*PC banking, home banking, telephone banking*);
- “мобиль банкинг” тизими (*SMS banking, STK banking, JAVA banking, WAP banking*);
- электрон тижорат, факторинг тизимлари, интернет трейдинг;
- ўз-ўзига хизмат кўрсатиш шаҳобчаларининг янги моделлари ва бошқалар.

Прайвит банкинг Швейцарияда пайдо бўлиб, МДХ давлатлари ичида асосан Россияда банк бизнесининг янги йўналишига айланди. Банкларнинг кўпчилиги хилма-хил хизматларини реклама қилиб, борган сари кўпроқ мижоз жалб қилмоқда. Лекин айрим банк тузилмалари борки, улар ўзлари танлаб олган мижозлар билан ишлашга интилади. Фақат бой мижоз билан ишлашга тайёр бўлган шундай банк тузилмалари орасида “банк бутиклари” деб аталган банклар ажралиб туради. Уларнинг хизматлари нисбатан қиммат бўлиб, фақат бадавлат мижозга мўлжалланган. Уларда омонатларнинг

минимал суммалари юқори, кўпчиликка мўлжалланган банк маҳсулотлари ҳам, шунинг оқибатида навбат кутувчилар ҳам бўлмайди.

Корпорейт банкинг ҳам банк хизматларининг янги турларидан бири бўлиб, у фақат корпоратив мижозларга хизмат кўрсатишга мўлжалланган.

Холсейл банкинг (*wholesale banking*) хизматлари – бу улгуржи банк хизматлари бўлиб, йирик корхоналар ва институтсионал мижозларга кўрсатиладиган хизматлар тўпламидир. Бунда уларга бериладиган кредитлар ёки активларни ишончли бошқариш хизмати ҳам “йирик” деган атама остида амалга оширилади.

Халқаро банкинг – халқаро банк хизматлари бўлиб, банк хизматларининг халқаро миқёсида амалга оширилишига мўлжалланган.

Бизнес банкинг – бу фақат юридик шахсларга кўрсатиладиган хизматлар тўпламидир.

Персонал банкинг – бу чакана хизматлар тўплами бўлиб, улар фақат жисмоний шахсларга таклиф этилади.

Жаҳон амалиётида жисмоний шахслар учун қуйидаги хизмат турлари ўз фаолиятини олиб бормоқда:

- Интернет банкинг;
- Жорий ҳисобрақамлар;
- Омонатлар;
- Инвеститсиялар;
- Кредит карталар;
- Ссудалар;
- Ипотекалар;
- Суғурта;
- Саёҳат.

Интернет банкинг тизими – мижоз томонидан ўз ҳисобрақамини интернет орқали масофадан бошқариш тизими, яъни банк ва мижознинг ўзаро мажмуавий интерактив фаолиятидир.

Жаҳонда бу тизим орқали қуйидагиларни амалга ошириш мумкин:

- Халқаро тўловлар;
- Паролни тиклаш;
- Онлайн тасдиқлаш;
- Пул бошқаруви;
- Онлайн хавфсизлик.

Бу тизим юқоридаги банк хизматларини миждозларга кўрсатар экан, қуйидаги банк маҳсулотларини тақдим этади:

- банк ҳисобрақамини ёқиш;
- электрон омонат ҳисобрақамлари;
- чек орқали пул ечиб олиш;
- қарз олиш;
- уй суғуртаси.

Жаҳон банкларидан Буюк Британия банклари мисолида интернет банкинг хизмати салмоғини қуйидаги жадвал маълумотлари орқали кўришимиз мумкин.

Жорий ҳисобрақамлар хизмати ҳақида гапирадиган бўлсак, улар миждозларга жорий ҳисоб-китобларни олиб боришга ёрдам беради. Масалан, Буюк Британия банкларида жорий ҳисобрақамларнинг қуйидаги турлари жисмоний шахсларга тақлиф этилмоқда:

- Classic account;
- Added Value accounts;
- Youth accounts;
- Other bank accounts

Бундан ташқари бу хизматлар тизими бир қанча бошқа хизматлар турини ҳам тақдим этади:

- Овердрафт хизмати;
- Умумий ҳисобрақам;
- Дебит карталар;

- Жисмоний шахслар учун танишиб чиқиши учун мақолалар тўплами.

Омонатлар турлари ҳам жуда кўп. Уларда барча омонат турлари онлайн тарзида қабул қилинади. Яна бир муҳим жиҳати шуки, хориж мамлакатларида банк хизматлари шартлари билан исталган мижоз уларнинг сайтига кириб бемалол олаверади. Омонатларнинг турларини 1-иловада келтириб ўтамиз. Яна бир хизмат турларидан бири – бу инвестициялардир. Жисмоний шахсларга ўз маблағларини қандай соҳаларга инвеститсия қилиб киритиш мумкинлиги ва келажакда ўша соҳалардан юқори даромад олиш чора-тадбирларини амалга оширишда бу хизматнинг ўрни каттадир.

Кўриниб турибдики, чет эл амалиётида мижозларнинг банкка бўлган ишончи юқори ва улар ўзларидаги бўш пул маблағларини банкнинг турли соҳалардаги йўналишларига йўналтирилган хизматларига сарф этиб, бундан катта даромад олишга интиладилар. Масалан, фонд биржасида ўз пул маблағларини киритиш. Бу хизматнинг банк томонидан жорий қилинишининг ўзи биринчидан, банкнинг бу бозордаги ўрнини мустаҳкамласа, иккинчидан, банк мижозларининг ҳам бу бозорда иштирок этиши учун барча шароитларни яратиб, жисмоний шахсларнинг келгусида йирик инвесторларга айланишига замин яратади. Банк ушбу хизмат турини жорий қилиб шуни исботламоқчики, ҳар қандай жисмоний шахс ҳам эртага йирик мулкдор, инвестор ёки юридик шахс мақомига эга катта ташкилот эгаси бўла олади. Бунинг учун у ҳозирдан ўз маблағларини қаерга қандай сарфлашни билиши, молиявий ҳолатини бошқаришни ва режалаштиришни ўрганиши, ўз орзуларини рўёбга чиқариш ва келажакгини белгилашда банкни ўзининг энг яқин ҳамкори сифатида кўриши керак.

Ипотекаларнинг шундай турлари борки, улар мижозлар эътиборини тортмасдан қўймайди. Масалан, биринчи марта ипотека уйини сотиб олувчи – хизматнинг бу тури мижозларга бир қанча имтиёзлар яратиб берган. Бу эса мижозларнинг уйлар нархи юқори бўлганда ҳам ипотека уйларидан бирига эгаллик қилишга тўсқинлик қилмайди, унинг орзусини ушалтиради. Бу эса

банкнинг мижози яна биттага кўпайишидан далолат беради. Майли мижоз кичик бўлсин, хоҳ катта, у ҳар қанақасига банк мижози ҳисобланади ва банк унинг хоҳиш-истакларини амалга ошириш банк обрўйини янада кўпроқ кўтарилишига олиб келади.

Чет эл амалиётида жисмоний шахслар янаям кўпроқ фойдаланадиган банк хизмати – бу саёҳат. Масалан, RBS банки комисион ҳақдан озод саёҳат пуллари жорий этилган. Мижоз комисион ҳақдан озод исталган чет эл валютасига эга бўлиши мумкин. Саёҳат чеклари мижоз яшайдиган жойдаги банк филиалида ёки жуда кичик ҳақ эвазига ходимнинг уйига келиб кўрсатилган хизмат натижасида олиниши мумкин. Мижоз агар интернет банкинг хизматидан фойдаланувчи бўлса, у зудлик билан бу хизмат туридан фойдаланиши мумкин, бу билан унинг банк филиалига мурожаат қилишига ҳам ҳожат қолмайди. Агар мижоз бу хизмат фойдаланувчиси бўлмаса, унда Душанбадан жумагача эрталаб 9:00 дан 17:00 вақт оралиғида банкка телефон қилиб ҳам бу пулларга эга бўлиши мумкин. Мижозга бериладиган яна бир имтиёз – бу агар мижоз шу банк дебет картасига эга бўлса, у умуман энг кичик комисион ҳақдан ҳам озод қилинади. Бу албатта мижозда банкка нисбатан қизиқишни янада кучайтирадиган мотивдир. Юқорида санаб ўтилган ҳолатлардан кўриниб турибдики, мижоз оддийгина саёҳат хизматидан фойдаланиши учун кўп имкониятларни яратиб берга, фақатгина мижоз шу хизмат туридан фойдаланишга хоҳиш билдирса бўлди. Айниқса банкнинг мижоз уйига бориб хизмат кўрсатишни жорий қилгани таҳсинга лойиқ. Тўғри бу бироз банк ходимларига ноқулайлик туғдириши мумкин, чунки бунинг эвазига банк жуда кам ҳақ олади, бироқ у мижоз эҳтиёжини қондиришга муваффақ бўлади.

Банкда турли мижозлар бўлади, айниқса мижозларнинг йириклари кўп бўлади. Бироқ банк ҳеч қачон мижозларнинг катта турлари билан чекланиб қолмаслиги керак. Жисмоний шахсларга хизмат кўрсатиш бошқа турдаги мижозларга хизмат кўрсатишдан кўра осонроқ. Лекин шуни унутмаслик

керакки, жисмоний кўринишда бўлса ҳам мижоз барибир мижоз, банк эса мижозлар пул маблағлари билан ишловчи ва уларнинг молиявий эҳтиёжини кондировчи ташкилотдир. У ҳар доим мижозга хизмат кўрсатишга тайёр туриши ва хизматларни чиройли тақдим этиши керак. Шундагина банк обрўйи кўтарилиши, банк мижозлари сони ортиши ва банк фаолияти доираси кенгайиши мумкин. Биз юқорида Европа мамлакатлари банкларида жисмоний шахсларга кўрсатиладиган хизматлар билан танишиб чиқдик. Энди юридик шахсларга кўрсатиладиган хизматлар билан танишиб чиқамиз. Банкнинг ривожланиш тарихи Европа мамлакатларидан бири бўлган Италияга тегишли эканлигини назарда тутадиган бўлсак, юридик шахсларга кўрсатиладиган хизматларни айнан шу мамлакат банкларининг банк хизматлари билан танишиб чиқишдан бошласак мақсадга мувофиқ бўлар эди.

Юридик шахсларга кўрсатиладиган хизматлар қуйидагилардан иборат:

- Интернет банкинг;
- Ҳисобрақамлар;
- Омонатлар;
- Карталар;
- Ссудалар ва молия хизмати;
- Суғурта;
- Тўлов хизматлари;
- Халқаро хизматлар;
- Бизнес ёрдам.

Интернет банкинг тизими ҳақида гапириб ўтдик, энди навбатни бошқа масофавий хизмат турларига берамиз.

“Банк-мижоз” тизими – банкнинг дам олиш кунларисиз, кечаю-кундуз хизмат кўрсатадиган, банк хизматларининг барча асосий турларини ўз ичига оладиган хизматлар тўпламидир. Булар, хусусан, тўловлар ўтказиш, банкдаги ҳисобварақлар ҳолати, улардаги тушумлар ва чиқимлар тўғрисида муфассал

ахборот олиш, банкнинг тегишли хизматлари билан амалий ёзишмалар олиб бориш кабилар ҳисобланади.

«БАНК-МИЖОЗ» дастурий тизими ўз мижозларига қуйидаги қулайликларни яратади:

- Офисдан чиқмасдан туриб тўловларни амалга ошириш имконияти эвазига вақт ва маблағлар тежалиши;

- Реал вақт шароитида тўловларни амалга ошириш;

- Ҳисобрақам ҳолати тўғрисида батафсил маълумот олиш;

- Банкдан ҳар қандай узоқликдан қатъий назар доимо ҳисобрақам тўғрисида тўлиқ маълумотга эга бўлиш.

Sms банкинг – бу банкда ҳисобрақамига эга ва кредит олган жисмоний ва юридик шахсларга тақдим этиладиган хизмат туридир. Бу хизмат тури мижозларга ўз ҳисобрақамлари ҳолати ва амалга оширилган операциялар ҳақида маълумотлар олиш имконини беради:

- Ҳисобрақамдаги қолдиқ маблағи тўғрисидаги маълумот;

- Ҳисобрақамга охириги келиб тушган маблағ тўғрисидаги маълумот;

- Ҳисобрақамдан охириги чиқарилган маблағ тўғрисидаги маълумот;

- Ҳисобрақамга келиб тушган барча маблағлар рўйхати;

- Ҳисобрақамдан чиқарилган барча маблағлар рўйхати.

Буюк Британия банкларида ҳам юқорида санаб ўтилган банк хизматлари мавжуд бўлиб, уларда ҳаттоки “Исламис Бусинесс Ассоунт” – шаръий қонунларга асосланган ҳисобрақам мавжуд. Бу ҳисобрақам 18 ойга мўлжалланган ва шариат қонунлари каби юрилади.

Банклар амалиётида юридик шахслар учун кредит карта, дебет карта, харажатлар картаси кабилар мижозларга тақдим этилади.

Суғурта хизматлари юридик шахслар учун мутлақо бошқача тусга эга:

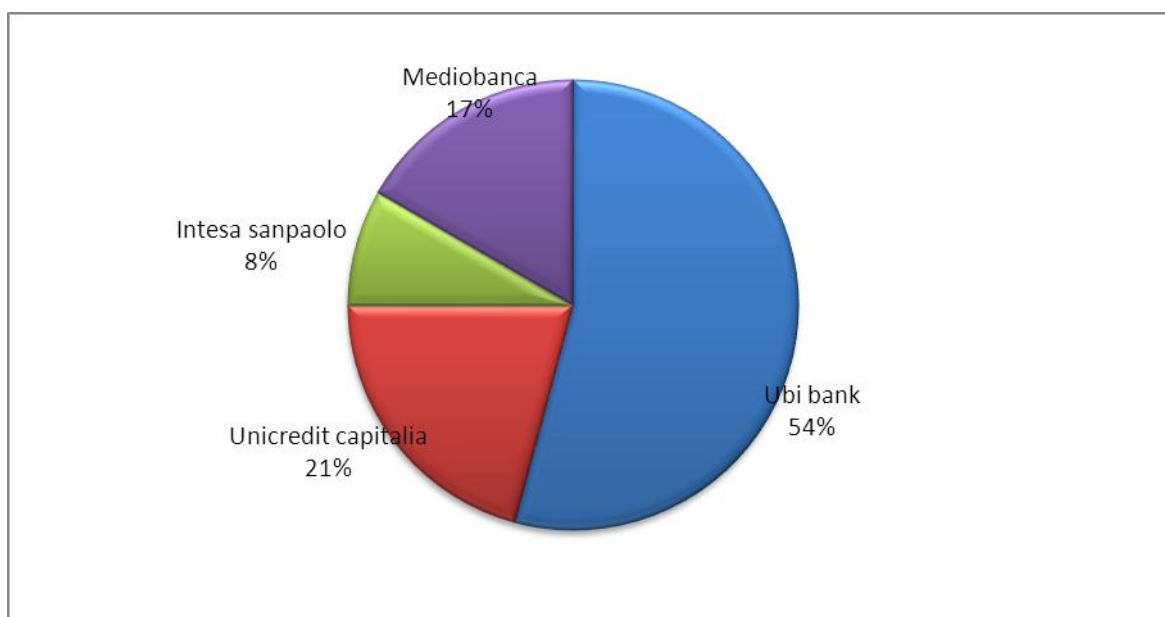
- фуқаролик жавобгарлиги;

- сотувчилар ва пудратчилик ташкилоти;

- тижорат транспорт воситаси;

- мулк эгалари;
- ресторан ва барлар;
- офис суғуртаси;
- магазинлар ва салонлар;
- уй хизматчилари;
- курувчилар суғуртаси.

Кўриниб турибдики, юридик шахсларга таклиф этилаётган суғурта хизматлари жисмоний шахсларга таклиф этилаётганларидан мутлақо фарк қилади. Мижозлар уларнинг бу хизмати ҳақидаги батафсил маълумотларни банкнинг интернет сайтидан олишлари ва ҳаттоки квотага ҳам эга бўлишлари мумкин. Бундан ташқари биз кўриб чиққан банкларда “business help” номли хизмат тури ҳам мавжуд бўлиб, у ўз ўрнида бир неча хил хизматларни таклиф этади: бизнесни бошлашга ёки бошқаришга, молиявий режалаштиришга кўмаклашувчи хизмат турларидир.

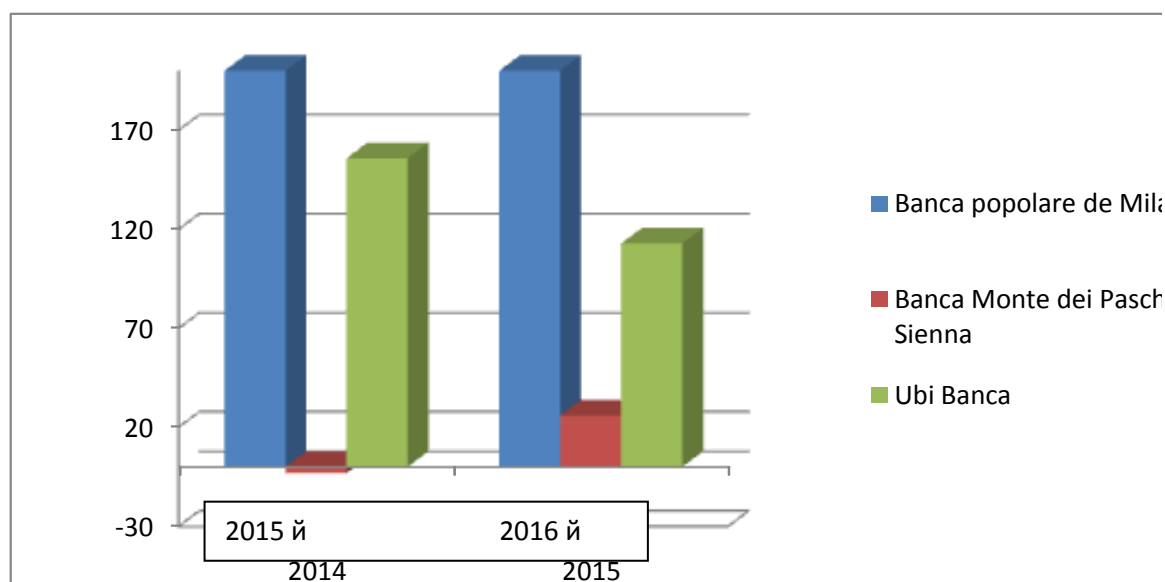


5-расм. Италия банкларининг факторинг операциялари 2016 йил ҳолатига¹⁶

Юқорида биз хориж тажрибасида бошқа хизмат турлари ҳам яхши самара бераётгани гувоҳи бўлиб турибмиз. Факторинг операциялари бугунги

¹⁶ www.italianbanks.com интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

кунда банклар хизматлар доирасида салмоқли ўрин эгаллаб турибди. Биз Италиянинг 4 та банки мисолида бу операцияларининг салмоғини кўриб турар эканмиз шунинг гувоҳи бўламизки, бу операциялар банкларда нафақат мавжуд, балки анча ривожланган ва шунинг учун ҳам уларнинг салмоғи анчагина юқори. Қимматли қоғозлар бозори яхши ривожлангани хориж мамлакатларида банклар томонидан бу хизмат турини ҳам жорий қилишларига кенг имкониятлар яратиб бермоқда. Италия банкларида бу хизмат тури анча ривожланган. Улар орасида евродаги секюрити хизматлари юқори кўрсаткичларни ташкил қилмоқда. Бу банкларда секюрити хизмати ҳам анча ривожланган. Жумладан, структурали секюрити хизматининг мавжудлиги ва унинг яхши натижа кўрсаткичларига эгаллигининг ўзи бу хизмат тури нақадар яхши самара бериб ишлаётганидан дарак беради. Облигациялар бўйича ҳам хизматлар салмоқли ўрин эгаллаган. Демакки, қимматли қоғозлар билан операциялар банкда тўғри йўлга қўйилган ва улар орқали яхши даромад кўрилкоқда. Бу эса халқаро банк амалиётида хизматлар соҳасининг яна бир тармоғи мавжудлигини кўрсатади.



6-расм. Италия банкларининг хеджерлаш операциялари бўйича кўрадиган даромадлари, (млн. еврода)¹⁷

¹⁷ www.italianbanks.com интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

Қимматли қоғозлар бозорининг ривожини ўз ўрнида банкларга яна бир хизмат турини жорий қилишга имкон беради. Хеджерлаш хизмати банклар томонидан миждозларга таклиф этилиши мумкин бўлган яна бир хизмат тури бўлиб, у айнан юқоридаги хизмат тури – қимматли қоғозлар билан операциялардан келиб чиқади. Ўз ўрнида миждозлар ишончини оқлаш ва улар бойлигининг хавфсизлигини таъминлаш банк учун муҳим вазифа ҳисобланади. Шу сабаб билан уларда хеджерлаш хизматини жорий қилишга сабаб пайдо бўлади. Юқорида биз Италия банклари мисолида хеджерлаш операцияларидан кўриладиган даромадлар салмоғини кўриб турибмиз. Халқаро амалиётда бу хизмат тури ҳам яхши натижа бераётганининг гувоҳи бўлмоқдамиз. Жаҳон банк амалиётида банклар томонидан миждозларга таклиф этилаётган кафолатлар, маслаҳат, савдо хизматлари анча яхши йўлга қўйилган ва улар орқали даромадлар ҳам юқори. Юқоридаги Италиянинг бир банки мисолида олинган расмдан ҳам кўриниб турибдики, хизматларнинг турли кўринишлари турлича бўлса-да, ўсиш тенденциясига эга. Демакки, банк ўз хизматларини самарали сотишга муваффақ бўлмоқда.

Ҳақиқатдан ҳам имтиёзлардан ютуқлар кўрсаткичи олдинги йилларга нисбатан ўсган. Банк бундай хизматни жорий қилиши бир томондан миждозларнинг олдингиларини сақлаб қолишга, иккинчи томондан бошқа кўпгина миждозларни жалб қилишга ёрдам берса, учинчи томондан банкнинг таклиф қилаётган хизматлар доирасини янада кенгайтиради. Бунда миждоз банкнинг бир хизматидан фойдаланса, унда иккинчи хизматдан фойдаланишга имтиёз мавжуд бўлади. Агар у икки хизматдан фойдаланса, учинчи хизмат унга анча арзон ёки текин тақдим этилади.

Хориж тажрибаси билан танишиб жисмоний ва юридик шахслар учун кенг имкониятлар мавжуд эканлигига гувоҳ бўлдик. Бу имкониятларнинг барчаси банклар яратиб бераётган хизмат ва маҳсулотларнинг самарали сотилаётганидан, демакки банк маркетинги тўғри ташкил этилган ва юқори даражада фаолият юритаётганидан дарак беради.

2.2. Тижорат банклари фаолиятида замонавий банк хизматларининг таҳлили

Банк тизимида инновацион ахборот технологияларини кенг қўламда тадбиқ этиш мамлакатимизда қисқа муддатда миллий тўлов тизимини шакллантиришга имконият яратди. Хўжалик юритувчи субъектлар ўртасида ҳисоб-китобларни аниқ вақт режимида амалга оширувчи бу тизим мамлакатимиз молия бозори барқарорлигини таъминламоқда. Бундан ташқари давлатимиз пул-кредит сиёсатини самарали юритиш, миллий ва халқаро тўловларни ўз вақтида амалга ошириш, пул оқимларини бошқаришга сезиларли таъсир кўрсатмоқда.

Ҳозирги кунда миллий тўлов тизими негизида Марказий банкнинг ягона банклараро тўлов тизими, 28 та тижорат банкининг ички тўлов тизимлари, шунингдек, банк карталари бўйича барча тижорат банкларини қамраб олган «Uzcard» банклараро чакана тўлов тизими, аҳолидан уяли алоқа хизмати, коммунал ва бошқа тўловларни қабул қилиш бўйича «Uz-Paynet» тўлов агентлик тармоғи ҳамда «SMS-TO'LOV» чакана тўлов тизимлари фаолият юритмоқда. Тижорат банклари кучли, ишончли ва юқори самарадорликка ега бўлган платформалар асосида ахборот технологиялари ютуқларини банк фаолиятига дадиллик билан тадбиқ қилиб, улар асосида мукамал дастурлар яратиб, ахборот тизимлари инфраструктурасини ривожлантирмоқда. Бу ўз навбатида, мамлакатимиз банклари ўртасида соғлом рақобат муҳитини кучайтириш, анъанавий банк хизматлари сифатини ошириш, янги хизматларни жорий этишга йўналтирилган ишларни муттасил давом эттиришга даъват этмоқда. Айти пайтда барча тижорат банклари интернет тармоғида ўзларининг веб-сайтларини очиб, улар банк фаолияти, янги хизмат турлари ва шартлари, миждозлар манфаатига тегишли маълумотлар билан мунтазам бойитиб борилмоқда. Марказий банк веб-сайти орқали эса давлат интерактив хизматлари кўрсатиш йўлга қўйилган.

Бугунги кунга келиб, дунёнинг ривожланган мамлакатларида кенг жорий этилган мазкур банк тизими мижозлар учун жуда қулай бўлиб, банк хизматидан масофадан туриб фойдаланиш имконини беради. Бу хизмат турининг мамлакатимизда кенг оммалашиб бораётгани Ўзбекистон банк тизими фаолиятининг янада тараққий этишига хизмат қилмоқда.

Ҳозир мамлакатимизда Uzcard ягона банклараро тўлов тизими EMV стандартига ўтган ҳолда фаолият кўрсатиб келмоқда ва ривожланиб бормоқда. Бу тизим микрочип модулли банк карточкалари билан ҳисоб-китобни амалга ошириш учун 25 та тижорат банкининг тўлов тизимини бирлаштириб турибди. 2017 йил 1- январга бўлган ҳолатга кўра Uzcard-EMV online карточкалари сони 19 523 минг донани ташкил етди, Uzcard - EMV негизида 208 536 терминал рўйхатга олинган.

Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимлари - бу мижознинг масофадан берган топшириқларига асосан(банкка келмасдан) банк хизматларини тақдим этиш технологияларидир. Асосан компьютер ва телефон тармоқлари орқали амалга оширилади.

1995- йилда Ўзбекистонда илк маротаба миллий валютада кредит ва дебет тўлов пластик карточкалари муомалага чиқарилди.

2004-йил 24-сентябрда 445-сон билан қабул қилинган Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Пластик карточкалар асосида ҳисоб-китоб қилиш тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори доирасида Ягона умумреспублика процессинг маркази ташкил этилди.

У савдо ташкилоти ёки хизматлар соҳасига ёхуд пластик карточка эгасига қайси банк орқали хизмат кўрсатилаётганидан қатъий назар, банк операцияларини барча савдо шахобчаларида ягона режимда олиб бориш имконини беради.

Айни пайтда, Ягона умумреспублика процессинг маркази сўм пластик карточкаларини муомалага чиқарувчи 25 та тижорат банкни бирлаштиради.

Марказда “Uzcard” сўм пластик карточкалари бўйича нақд пулсиз ҳисоб-китоблар банклараро тўлов тизими ташкил этилган.

Ўзбекистонда ҳозирда пластик карточкалар асосида нақд пулсиз ҳисоб-китоб қилиш тизими жуда кенг тарқалган. Жойларда пластик карточкалар эгаларига кеча-ю кундуз хизмат кўрсатишга имкон берувчи ахборот-маълумот терминаллари тармоғи ишлаб турибди, терминаллар, банкоматлар ва инфокиоскларни таъмирлаш бўйича сервис хизматлари ташкил этилган.

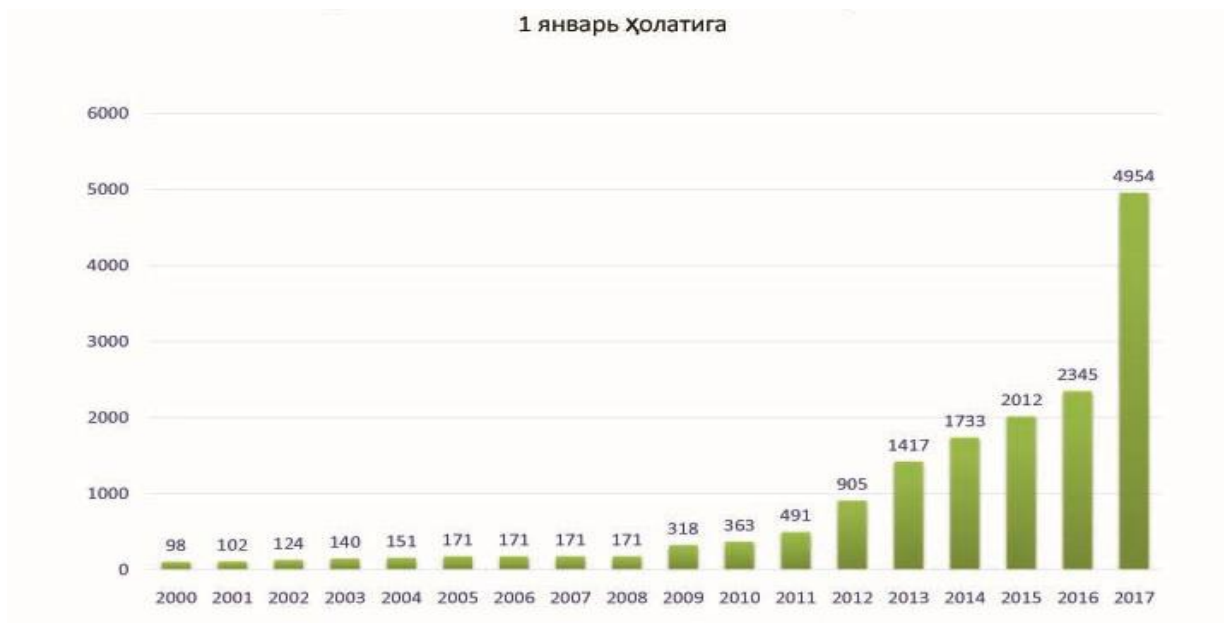
Мижозлар сафини кенгайтириш учун тақдим этаётган хизматлари рўйхати мунтазам равишда кенгайтирилиб, тижорат банклари турли молиявий хизматларни кўрсатувчи, таъбир жоиз бўлса, ўзига хос «супермаркет»ларга айланиб бормоқда.

Мазкур ишларнинг самараси ўлароқ, 2018 йил 1 январ ҳолатига республикаимиз бўйича қарийб 135 мингдан зиёд хўжалик юритувчи субъектлар «Банк-Мижоз» ва Интернет-банкнинг дастурий мажмуалари хизматларидан фойдаланиб келмоқда. Мижозлар масофадан туриб, компьютер ва электрон алоқа тизими орқали банк операцияларини амалга оширмоқдалар.¹⁸

Масофавий банк хизматлари кўрсатишни банкомат ва инфокиоскларсиз тасаввур этиб бўлмайди. Фойдаланиши содда бўлган ушбу ускуналар бугунги кунда мижоз ва кассир ўртасидаги анъанавий муомалага чек қўйиб, ўзига хос минибанк-офис вазифасини ўтамоқда. Ҳозирги пайтда банкоматлардан нафақат нақд пул ечиб олиш, балки улар орқали товар ва хизматлар бўйича турли тўловларни амалга ошириш мумкин.

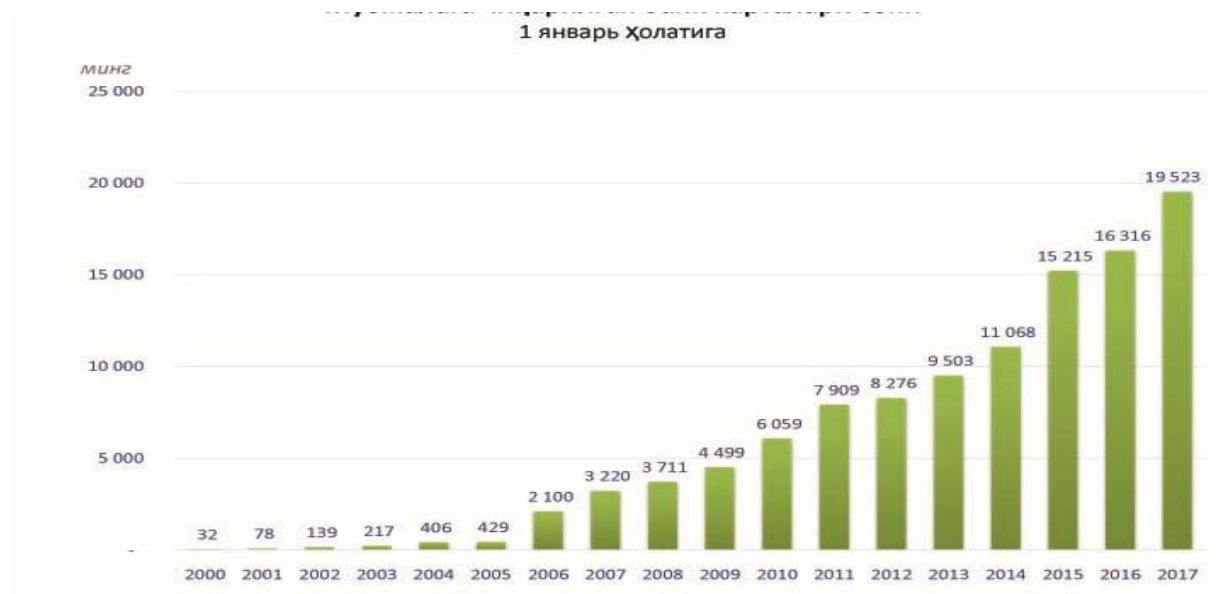
Кўйида келтирилган расмда мамлакатимизда 2000-2017 йиллар оралиғида ўрнатилган банкомат ва инфокиоскаларни сонини ўзгариш динамикасини кўришимиз мумкин.

¹⁸ www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси Марказий банки расмий сайти маълумотлари



7-расм. Ўрнатилган банкомат ва инфокиоскалар сони¹⁹

Шуни қайд этиш ўринлики, миждозлар исталган банк банкомат ва инфокиоскаларидан фойдалана оладилар. Айни пайтда республикамиз бўйича «Smart-Vista», «Online» ва «DUET» тизимидаги карточкаларга хизмат кўрсатадиган банкомат ва инфокиоскалар сони 4954 тани ташкил этиб, улар ягона тармоққа уланган (7-расм).



8-расм. Муомалага чиқарилган банк пластик карталари сони²⁰

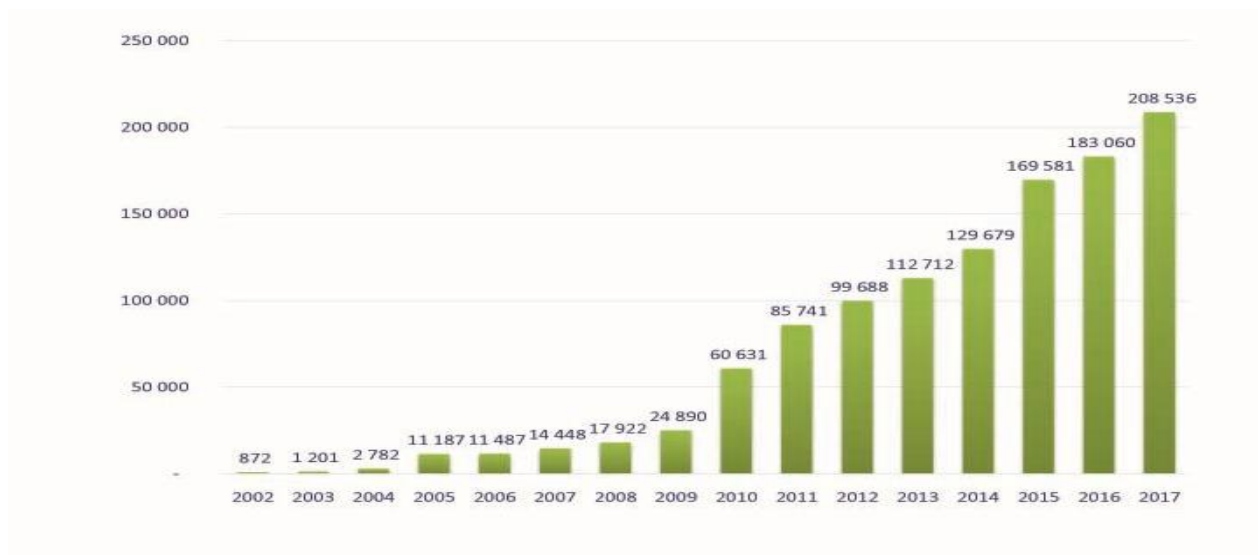
¹⁹ www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси Марказий банки расмий сайти маълумотлари

²⁰ www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси Марказий банки расмий сайти маълумотлари

Бугунги кунда республикамызда муомалага чиқарилган пластик карточкалар сони 19.5 млн. донани ташкил этмоқда. (8-расм.)

Расм маълумотларини шуни айтиш мумкинки мамлакатимизда чиқарилган пластик карточкалар сони ўтган йилга нисбатан 3207 тага кўпайган. Ўтган 17 йил давомида ушбу кўрсаткич деярли 610 баробарга ошган.

Пластик карточкалар сони кўпайишига мос равишда терминаллар сони ҳам ошиб бормоқда. Аҳоли гавжум бўлган жойлар ва савдо дўконлари, хизмат кўрсатиш объектларига ўрнатилган терминаллар сони шу йил бошига келиб салкам 208.5 мингтадан ошди (9-расм.).

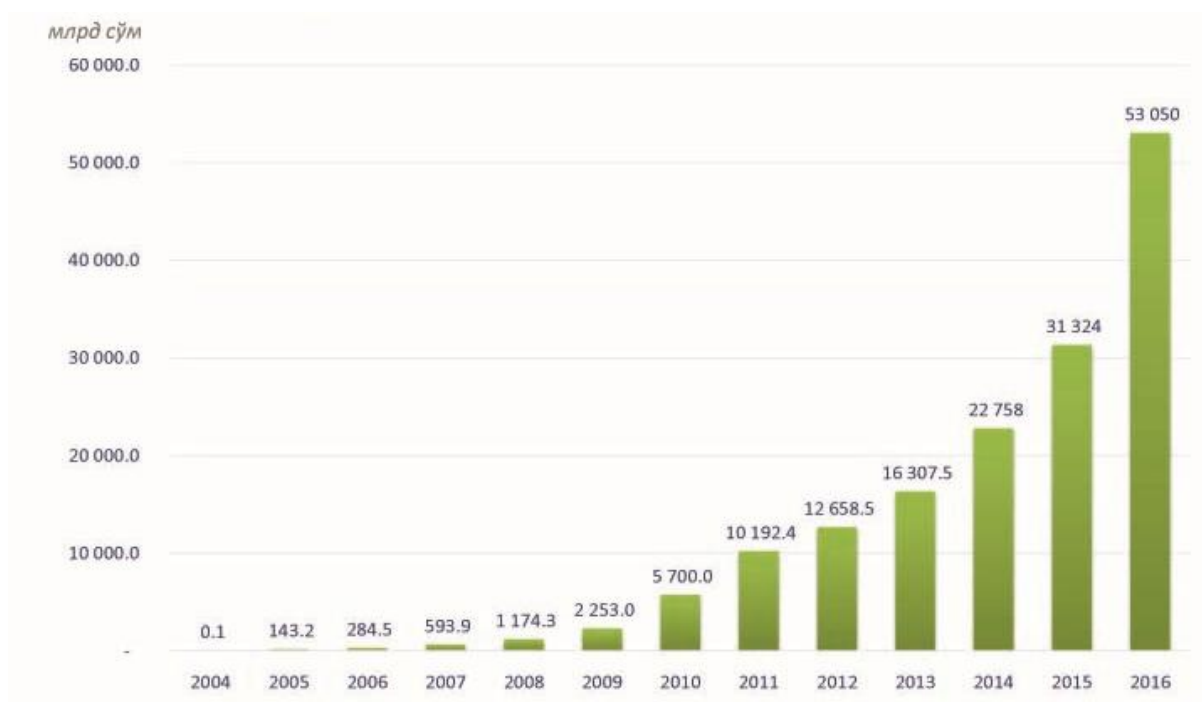


9-расм. Ўрнатилган ҳисоб-китоб терминаллар сони²¹, 1 январ ҳолатига

Пластик карточкалар ёрдамида амалга оширилаётган операциялар тури ва сони ҳам сезиларли даражада ўсиб бормоқда. Ўтган йили пластик карточкалар воситасида салкам 53.05 трлн. сўм ҳажмида ҳар хил нақд пулсиз тўловлар ўтказилди ёки ушбу кўрсаткичнинг йил давомида 69 фоиз ўсиши таъминланди (10-расм).

Нақд пулсиз тўловлар ҳажмининг ўсиш динамикаси биринчи навбатда, товар ва хизматлар учун тўловларнинг банкоматлар орқали амалга

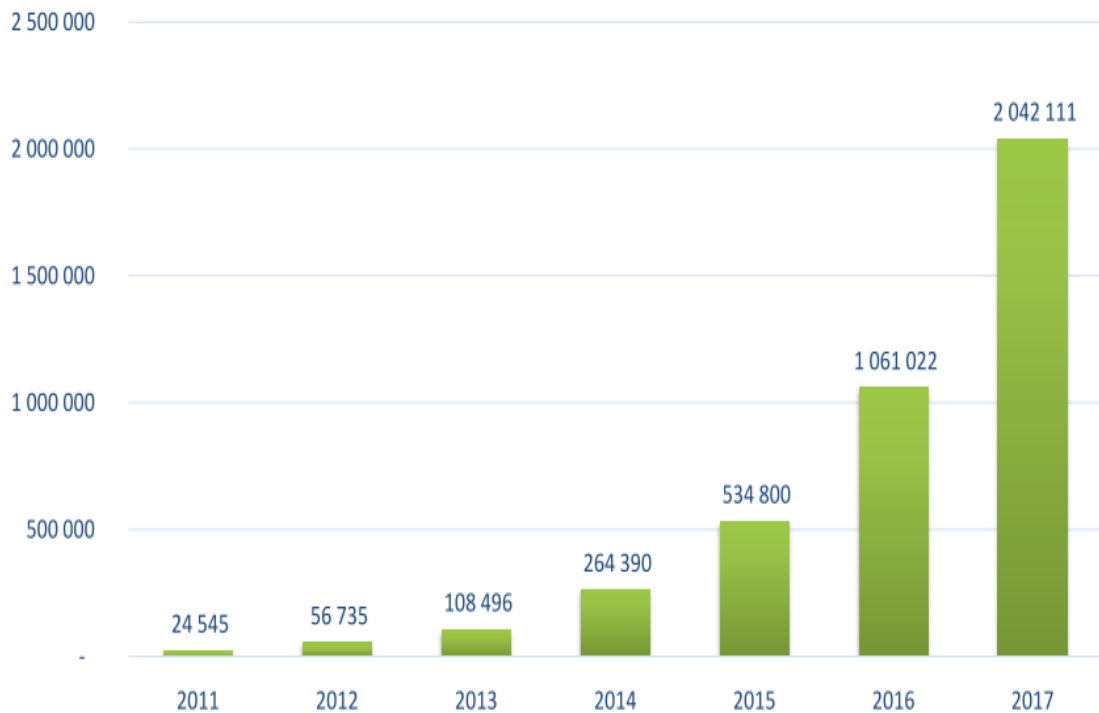
оширилиши, пластик карталар воситасида кўрсатилаётган хизматлар кўлами ва инфраструктурасининг кенгайиши билан чамбарчас боғлиқдир.



10-расм. Жисмоний шахсларнинг миллий валютадаги банк карталари орқали амалга оширилган транзакциялар суммаси²¹

Тўловларни нақд пулсиз амалга оширишнинг инновацион шаклларига бўлган эҳтиёж муттаъсил ортиб бормоқда. Тадбиркорлик субъектлари ва аҳоли тежамли, кам вақт ва ҳаракат сарфлаган, юқори ахборот технологияларидан фойдаланган ҳолда молиявий операцияларни амалга ошириш, маълумот олишга кўпроқ иштиёқ билдирмоқда. Мана шу эҳтиёжни инобатга олиб, тижорат банклари масофавий банк хизматлари кўрсатиш кўламини кенгайтиришга, бунда глобал Интернет тармоғи имкониятларидан самарали фойдаланиш чораларини кўриб бормоқдалар. Айтиб ўтиш ўринлики, айтиб йўналиш жаҳон банк тизими ва унинг ажралмас таркибий қисми бўлган миллий банк тизимининг устивор йўналишиларидан бирига айланди.

21 www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси Марказий банки расмий сайти маълумотлари

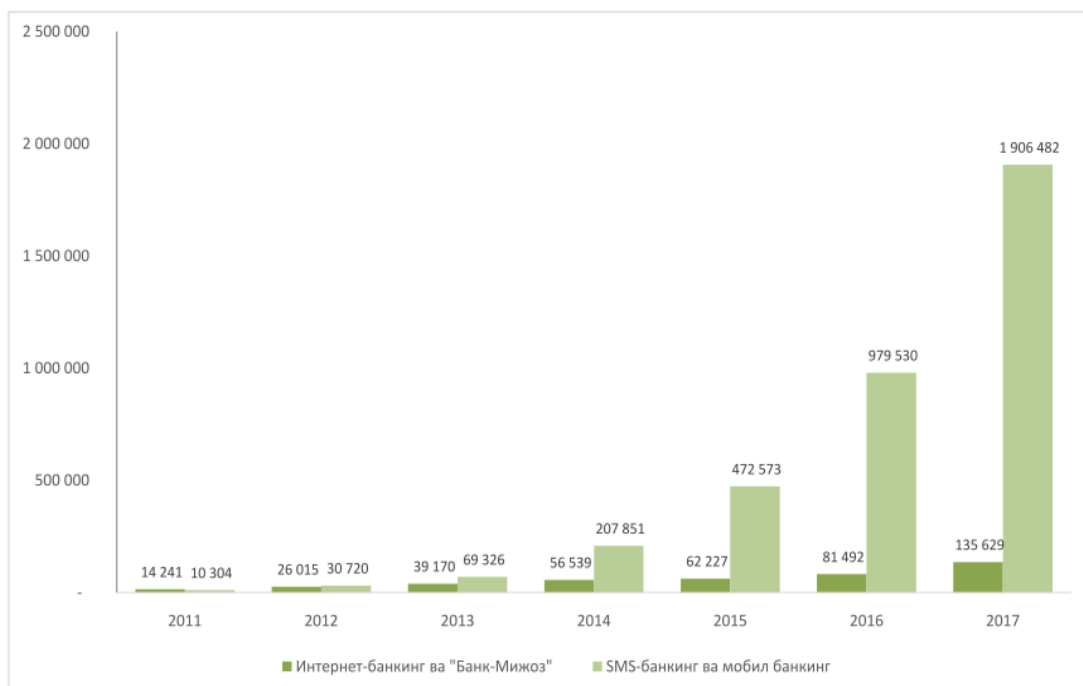


11-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони (1-январ ҳолатига)²²

Ўзбекистон Марказий банки мамлакатимиз банк фаолиятига масофавий хизмат кўрсатиш тизимини жорий этиш борасида 2017 йил якунлари бўйича амалга оширилган ишлар ҳақидаги маълумотларни эълон қилди. Унга кўра, Ўзбекистонда йил давомида масофавий банк хизмат туридан фойдаланганлар сони 2 042 111 кишини ташкил этган. Бу кўрсаткич 2016 йилда 2,02 марта кўп – ўшанда бу рақам 1 061 022 ни ташкил этган эди (11-расм.).

Улардан 1 906 482 та мижоз (93%) – мобиль-банкинг ва SMS-банкинг фойдаланувчиларидир. 135 629 та мижоз (7%)– Интернет-банкинг, хусусан, "Bank-Client " тизимидан фойдаланган эди (12-расм.).

²² www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси Марказий банки расмий сайти маълумотлари



12-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони²³

Айни пайтда барча тижорат банклари Интернет тармоғида ўзларининг веб-сайтларини очиб, улар банк фаолияти, янги хизмат турлари ва шартлари, миждлар манфаатига тегишли маълумотлар билан мунтазам бойитиб борилмоқда. Марказий банк веб-сайти орқали эса давлат интерактив хизматлари кўрсатиш йўлга қўйилган.

Аҳоли ўртасида мобил телефонлардан фойдаланишнинг кенгайиб бориши банклар томонидан мобил-банкинг (War-банкинг) ва sms-банкинг хизматлари йўлга қўйилишига олиб келди. Ҳозирги пайтда 496 мингта мижд айти хизмат турларидан фойдаланмоқда. Айтиш ўринлики, шу йилнинг биринчи чорагида банкларнинг айти хизмат турларидан фойдаланувчилар сони 50 фоиз ўсишига эришилди.

²³ www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси Марказий банки расмий сайти маълумотлари

Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан²⁴ фойдаланувчиларнинг сони 2017 йил 1 октябрь ҳолатига				
№	Банк	Интернет-банкнинг ва "Банк-Мижоз"	SMS-банкнинг ва мобил банкнинг	Жами
1	ТИФ Миллий банки	13 004	609 589	622 593
2	АТ "Ўзбекистон саноат- қурилиш банки"	35 046	68 916	103 962
3	"Агробанк" АТБ	41 077	1 135 662	1 176 739
4	"Ипотека-банк" АТИБ	13 265	69 998	83 263
5	"Микрокредитбанк" АТБ	4 450	60 459	64 909
6	АТ Халқ банки	19 472	663 914	683 386
7	Чет эл кап. иштир. "Савдогар" АТБ	1 475	4 082	5 557
8	АТБ "Қишлоқ қурилиш банк"	2 935	72 885	75 820
9	"Турон" АТБ	4 881	9 403	14 284
10	Чет эл кап. иштир. "Намкорбанк" АТБ	36 699	119 076	155 775
11	"Асака" АТБ	3 173	514 421	517 594
12	"Ипак Йўли" АИТБ	5 893	104 082	109 975
13	"УТВАНК" АЖ	275	308	583
14	"Трастбанк" ХАБ	7 670	55 715	63 385
15	АТ "Алоқабанк"	4 823	134 443	139 266
16	"ҚДБ Банк Ўзбекистон" АЖ	393	14 439	14 832
17	"Туркистон" ХАТБ	839	1 061	1 900
18	Эрон "Содерот" банки	11	12	23
19	"Универсал банк" ХАТБ	1 628	6 339	7 967
20	"Капиталбанк" АТБ	6 013	44 402	50 415
21	"Равнақбанк" ХАТБ	785	568	1 353
22	"Давр-Банк" ХАТБ	4 204	5 734	9 938
23	"Invest Finance Bank" АТБ	3 407	9 875	13 282
24	"Asia Alliance Bank" АТБ	3 138	10 739	13 877
25	"Hi-Tech Bank" ХАТБ	327	88	415
26	"Ориент Финанс" ХАТБ	2 159	17 071	19 230
27	"Мадад Инвест Банк" ХАТБ	81	89	170
Жами		217 123	3 733 370	3 950 493

Маълумот учун айтиб ўтамиз, 2011 йилда ўз фаолиятини бошлаган «SMS-ТЎЛОВ» чакана тўлов тизими орқали 20 дан ортиқ тўловлар амалга

²⁴ www.cbu.uz Ўзбекистон Республикаси Марказий банки расмий сайти маълумотлари

оширилмоқда. Мазкур тизимга тижорат банклари тўлов тизими аъзоси сифатида уланган.

Ўзбекистонда масофавий банк хизмати туридан фойдаланувчилари сони бўйича учликни Агробанк АТБ – 1 176 739 та мижоз, АТБ Халқ банки – 683 386 та мижоз Ташқи иқтисодий фаолият Миллий банки – 622 593 та мижозлари билан эгаллаб турибди ва энг кам улушни чет эл капитали асосида ташкил қилинган Эрон Садират банки 23 та мижоз билан эгалламоқда (4-жадвал).

Тўловлар қабул қилиш бўйича 25 минг агентлик филиалларига эга бўлган Халқ банки бугунги кунда уяли алоқа хизматлари, Интернетдан фойдаланиш, ИП-телефония, коммунал хизматлар, суғурта, телевидение хизматлари ҳамда реал вақт режимидаги бошқа турдаги хизматлар ҳақини тўлаш имкониятини таъминламоқда. Ҳар куни ўрта ҳисобда умумий миқдори 6,5–7 млрд сўмга борадиган 2,5–3 млн пул ўтказиш ишлари амалга оширилмоқда.

Айтиш лозимки, дунёнинг ривожланган мамлакатларида кенг жорий этилган мазкур банк тизими мижозлар учун жуда қулай бўлиб, банк хизматидан масофадан туриб фойдаланиш имконини беради. Бу хизмат турининг мамлакатимизда кенг оммалашиб бораётгани Ўзбекистон банк тизими фаолиятининг янада тараққий этишига хизмат қилаётир.

Банклар ҳисобварақларни масофадан туриб бошқариш бўйича хизматлар кўрсатиш кўламини кенгайтирмоқдалар. Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимлари – бу мижознинг масофадан берган топшириқларига асосан(банкка келмасдан) банк хизматларини тақдим этиш технологияларидир. Асосан компьютер ва телефон тармоқлари орқали амалга оширилади. Ўзбекистонда ҳозирда пластик карточкалар асосида нақд пулсиз ҳисоб-китоб қилиш тизими жуда кенг тарқалган. Жойларда пластик карточкалар эгаларига кечаю кундуз хизмат кўрсатишга имкон берувчи ахборот-маълумот терминаллари тармоғи ишлаб турибди, терминаллар,

банкоматлар ва инфокиоскларни таъмирлаш бўйича сервис хизматлари ташкил этилган.

Хулоса ўрнида қайд этиш жоизки, банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимлари (банк-мижоз, интернет-банкинг, мобил-банкинг, смс-банкинг ва бошқалар)ни республика миқёсида доимий кенгайтириб бориш бўйича ишлар барча банклар томонидан тизимли амалга оширилиши миллий банк тизимининг ривожланиш тенденцияларидан гувоҳлик беради ва республика иқтисодиётида бозор механизмларининг мустаҳкамланишига шароит яратади. 2018-йилнинг I чорагида мамлакатимиз банк тизимининг капиталлашув даражаси ва унинг ликвидлигини янада мустаҳкамлаш соҳаларида амалга оширилган чора-тадбирлар натижасида банк тизимида юқори кўрсаткичларга эришилгани қайд этилди. Банк хизмат турларини кенгайтириш ва сифатини яхшилаш бўйича банк капитали муҳим аҳамият касб этади. Хусусан, бугунги кунда банк тизими капиталининг етарлилик даражаси 19.6 фоизни, I даражали капиталнинг монандлик даражаси 17.9 фоизни ташкил этиб, у халқаро банк назорати бўйича Базел қўмитаси томонидан 8 фоиз қилиб белгиланган талабга нисбатан қарийб 2.5 баробар зиёддир. 2018-йилнинг 1-чорак ҳолатига кўра, банкларнинг умумий капитали 22.54 трлн. сўмдан ошди.

Банк тизимининг жорий ликвидлик даражаси бир неча йилдан буён 53.8 фоиздан юқори бўлиб, бу кўрсаткич ҳам жаҳон амалиётида умумқабул қилинган минимал кўрсаткичдан 2 баробар ортиқдир. Банк активлари 2018-йилнинг 1-чи чорагида 174.37 трлн. сўмдан ошди. Халқаро стандартлар асосида самарали банк назоратининг амалга оширилиши, банк ликвидлиги ва активлари сифати устидан доимий мониторинг олиб борилиши мамлакатимизнинг барча банкларига (28 та) Fitch's Ratings ва Moody's and Standard & Poor's етакчи халқаро рейтинг агентликларининг «барқарор» рейтинг баҳоларини олиш ва қайта тасдиқлашига шароит яратди. Банк тизими фаолиятининг асосий индикаторлари, чунончи, «банкларнинг умумий

капитали етарлилиги», «тижорат банкларининг ликвидлиги», «депозитлар ҳажмининг динамикаси», «кредит қўйилмалари ҳажмининг ўзгариши» 2018-йилнинг I чораги яқунлари бўйича юқори баҳоларга мос бўлди.

Бугунги кунда кредитлар ўсишига сабаб бўлиб замонавий хизматлар пайдо бўлганлиги, жумладан банк кредитлари учун аризалар электрон тарзда жўнатилиши ва банклар томонидан янада тез муддатларида қўриб чиқилиши, банк кредити бўйича тўловларни ихтиёрий банк инфокиоскаларидан тўлаш имконияти хизмат қилмоқда. Жумладан, банклар томонидан жорий йилнинг устувор вазифалари этиб белгиланган саноат соҳасини янгилаш ва модернизатсиялашга қаратилган кенг қўламли чора-тадбирлар амалга оширилди. Кичик бизнесни ривожлантириш учун қулай ишбилармонлик муҳитини шакллантириш ва тадбиркорликка янада кенг эркинлик бериш мақсадида, соҳа субъектларига ажратилган кредитлар ҳажми ҳам ортиб бормоқда. Ҳисобот даврида молиявий хизматлар таркибида, бевосита банк хизматларининг улуши 88 фоизга етиб, бу кўрсаткич ҳам 2017-йилнинг шу даврига нисбатан 1,3 баробар ошди.

Хулоса қилиб айтадиган бўлсак, Банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимлари (банк-мижоз, интернет-банкнинг, мобил-банкнинг, смс-банкнинг ва бошқалар)ни республика миқёсида доимий кенгайтириб бориш бўйича ишлар барча банклар томонидан тизимли амалга оширилиши миллий банк тизимининг ривожланиш тенденцияларидан гувоҳлик беради ва республика иқтисодиётида бозор механизмларининг мустаҳкамланишига шароит яратиб беради.

Иккинчи боб бўйича хулоса

Иккинчи боб амалий маълумотларга асосланган бўлиб биз хориж ва мамлакатимиз амалиётини таҳлил қилиб чиқдик ва қўйидаги хулосаларга келди. Чет эл амалиётида мижозларнинг банкка бўлган ишончи юқори ва улар ўзларидаги бўш пул маблағларини банкнинг турли соҳалардаги йўналишларига йўналтирилган хизматларига сарф этиб, бундан катта даромад олишга интиладилар. Қимматли қоғозлар бозори яхши ривожлангани хориж мамлакатларида банклар томонидан қимматли қоғозлар билан боғлиқ хизмат турини ҳам жорий қилишларига кенг имкониятлар яратиб берилган. Банк тизимида инновацион ахборот технологияларини кенг қўламда тадбиқ этиш мамлакатимизда қисқа муддатда миллий тўлов тизимини шакллантиришга имконият яратган. Хўжалик юритувчи субъектлар ўртасида ҳисоб-китобларни аниқ вақт режимида амалга оширувчи бу тизим мамлакатимиз молия бозори барқарорлигини таъминламоқда.

Хулоса қилиб айтадиган бўлсак, Банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларини республика миқёсида доимий кенгайтириб бориш бўйича ишлар барча банклар томонидан тизимли амалга оширилиши миллий банк тизимининг ривожланиш тенденцияларидан гувоҳлик беради ва республика иқтисодиётида бозор механизмларининг мустаҳкамланишига шароит яратиб беради.

3- боб. ЯНГИ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ ЖОРИЙ ЭТИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

3.1. Тижорат банкларига янги банк хизматларини жорий этишдаги муаммолар

Мамлакатимиз тижорат банкларида замонавий банк хизматларини кўрсатиш, илк бора 2000-йиллардан бошлаб амалга оширила бошланди. Бу даврда мамлакатимизда замонавий банк хизматларини кўрсатиш бўйича норматив ҳуқуқий ҳужжатлар ва уларни амалга ошириш тартиби мавжуд эмас эди. Бундай вазиятда тижорат банклари олдида турган бирдан-бир маъқул йўл хориж тажрибаси яъни ривожланган мамлакатларда амалга оширилаётган замонавий банк хизматларини ўрганиш ва уларни Ўзбекистон амалиётига киритишдан иборат эди.

Бозор иқтисодиёти шароитида тижорат банкларининг маҳсулот ва хизматларига талаб мавжуд экан, улар ҳам фаолият кўрсатади. Тижорат банклари ривожланиш стратегиясида асосий йўналиш сифатида янги банк маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқиш ёки уларни модернизация қилишга эътиборларини қаратадилар.

Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида молия-банк тизимини ислоҳ қилишни янада чуқурлаштириш ва барқарорлигини ошириш ҳамда банк тизимига аҳоли ва корхоналарнинг ишончини янада мустаҳкамлаш мақсадида ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаган ҳолда кўрсатилаётган банк хизматларининг тури ва кўламини кенгайтириш бўйича тизимли чора-тадбирларни амалга ошириш зарур.

Бинобарин, тижорат банклари янги банк маҳсулотлари ва хизматларини ўзларининг иқтисодий ўсишини ва рақобатбардошлигини, барқарорлигини таъминлашда муҳим восита сифатида баҳолайдилар. Чунки банклар бозорда янги маҳсулотларни жорий этиш ва сифатини яхшиламасдан самарали фаолият кўрсата олмайдилар.

Ҳозирги вақтда жаҳонда тезкорлик билан ривожланиб келаётган, муаммоли ва истиқболли янги банк хизмати - интернет-банкнинг ҳисобланади. Интернет-банкнинг ривожланиши ҳозир етарли даражада истиқболлидир. Аксарият илғор тижорат банклари, хусусан, Ipak Yo'li Bank (Ipak-Yo'li Online), TIF Milliy Bank (R-bank), Turon Bank, O'zsanoatqurilishbank, Hamkorbank, Asia Alianse Bank, Hi-Tech Bank (i-bank), Invest finance Bank ва бошқалар интернет орқали мижозлар билан ҳамкорлик қилмоқдалар.

Мутахассисларнинг фикрича, келажакда банк мижозларининг қарийб ярми интернетнинг глобал жаҳон тармоғидан банклар билан ҳамкорлик қилиш учун фойдаланадилар.

Мижоз-банк тизимлари ёрдамида масофадан кўрсатиладиган хизматлардан фойдаланувчи мижозлар учун асосий муаммо банкдаги ўз ҳисобварақларига кириш амалга ошириладиган компьютерга қўшимча дастурий таъминот ўрнатиш зарурлигидан иборат, яъни мижоз ушбу иловани ўрнатишга маълум вақт сарфлашига тўғри келади.

Энг янги интернет-банк тизимлари мижозга масофадан уланиш қурилмасини ўрнатиш ҳамда ўз компьютерига бирон-бир иловаларни ўрнатмаган ҳолда банкнинг дастурий таъминотидан фойдаланиш имконини беради. Бунинг устига бу таъминотдан ҳар қандай компьютер орқали фойдаланиш мумкин. Бундан ташқари, интернет-банк тизимларидан фойдаланиш унча қиммат эмас.

Умуман олганда, агар банк ўзининг интернетдаги ваколатхонаси ёрдамида оддий электрон банк хизматини таъминласа, банкнинг операция харажатлари қисқаради. Бундан ташқари, банк мижозлар фойдаланиши мумкин бўлган кўпдан-кўп шахсий молиявий дастур-иловаларни мослаштириш ўрнига мураккаб бўлмаган компьютер тизимини ишлатади. Чиқимларнинг камайиши банкларга интернет-банкда мижозга хизмат

кўрсатганлик учун анча кам ҳақ олиш ёки уни бутунлай бекор қилиш имконини беради²⁵.

Масофадан банк хизмати кўрсатиш доирасида интернет-банк ва мижоз-банк тизимлари орқали онлине режимида таклиф қилинаётган қулай банк хизматлари ва маҳсулотлари рўйхати анча хилма-хил. Деярли барча банкларда мижозга жорий ҳисобварақнинг ҳолатини текшириш, пул жўнатмаларини амалга ошириш, электрон ҳисобварақлар бўйича пул тўлаш имконияти берилди. Мураккаброқ тизимлар мижозларга кредит (ссуда) олиш учун буюртма тузиш, ўз ҳисобварақларига доир ахборотни ўз компьютерига киритиш, қўшимча банк карточкаси чиқаришнинг ташаббускори бўлиш ёки муддатли депозит очиш имконини беради.

Ушбу хизматдан фойдаланиш қулайлиги мижоз учун ҳам, банкнинг ўзи учун ҳам шубҳасиздир:

- банк мижози ҳисобварақлар, шу жумладан коммунал ҳисобварақлар бўйича ўзи учун қулай бўлган ҳар қандай пайтда пул тўлаши ва жарима, пенялардан ҳоли бўлиши мумкин;

- одатда, коммунал хизматлар ҳақи интернет-банк ва мижоз-банк тизимлари ёрдамида тўланганида, мижозга тўлов суммасининг 1 фоизидан 5 фоизигача миқдорда кичикроқ дисконт берилди. Бунда банк ҳужжатлар айланиши ва ўз ходимларининг вақтидан тежалган маблағлар ҳисобидан воситачилик ҳақини тўлайди;

- ривожланиб бораётган банк учун бу хизмат, ҳатто, кенг филиаллар тармоғини яратмасдан туриб, мижоз топшириғига мувофиқ операцияларни амалга ошириш ва шу йўл билан мижозлар базасини ҳам, кўрсатиладиган хизматлар рўйхатини ҳам кенгайтириш имконини беради.

Бундай хизмат банк мижозларига ҳисобварақдаги вақтинча бўш турган маблағларни тезкор равишда инвестициялашгина эмас, балки капиталнинг

²⁵ Коробов Ю.И., Канофьев А.В. Развитие информационных технологий и их влияние на банковскую деятельность. // Банковские услуги. - 2003. - №5. - с. 12-15.

ўсиш жараёнини кўриш имконини ҳам беради. Чунки баъзи тизимларда омонатга қўйилган маблағлардан ҳар куни олинган даромадни ҳисоблайдиган майдон бор. Бу миқознинг банкка ишончини билвосита ошириши мумкин.

Таҳлилчиларнинг баҳолашига кўра, жаҳонда масофадан банк хизмати кўрсатиш хизматларидан фойдаланувчи банк миқозларининг сони 200 млн. кишидан ошди. Жаҳон банкининг маълумотига кўра, бу рақам 2012 йилда 300 млн.га етди ва иқтисодий ривожланган мамлакатларда хизматларнинг сингиш даражаси 90 фоиздан юқори бўлди.

Online-banking бўйича Америка банк мутахассислари ўзаро ҳамфикр эмаслар. 39 фоиз банкирлар интернетни миқозлар билан ишлашнинг бошқа канали сифатида, 34 фоиз эса бу инқилобий қурол бўлиб, бозорда муомала концепциясини ўзгартирувчи деб ҳисоблайдилар²⁶.

“US Sinergistiss Research” экспертларининг таҳлилига кўра, ҳозирги пайтда АҚШда интернет-банкнинг хизматини амалий жиҳатдан барча йирик банклар, жумладан, “Citicorp”, “Bank of Amerika”, “Wells Fargo”, “Bank one”, “First Union” банклари кўрсатади. АҚШда интернет-банкнинг хизматидан фойдаланувчи банк миқозларининг сони 80 млн.дан ортиқ.

“Berg Insight” тадқиқотчи компаниясининг маълумотларига кўра, Европада интернет-банкнинг хизматидан фойдаланувчи банк миқозларининг сони 2008 йилда 100 млн.дан ортиқ бўлган ва 2014 йилга бориб бу кўрсаткич 110 млн.дан ошиши кутилмоқда. Европада ипотека банклари ва турли депозит институтлари томонидан ташкил этилган «соф» интернет-банклар, масалан, “First-e”, “Abbey Natsional” банклари бўлса, интернет орқали хизмат кўрсатишда кучли рақобат мавқеига эга анъанавий банклар сифатида “Barclays”, “HSBC”, “Lyods SB” банкларини кўрсатиш мумкин. “Deutsche Bank” таҳлилчиларининг башоратига кўра, 2020 йилга бориб

²⁶ www.cnews.ru сайти маълумотлари асосида тайёрланган

Европа континентининг 50-60 фоиз яшовчиси online тўловларни амалга оширади. Бугунги кунда ушбу кўрсаткичларга аллақачон Швеция, Дания ва бошқа бир қатор Европа мамлакатлари яқинлашиб бўлди²⁷.

Сўнги пайтларда МДХ мамлакатлари орасида Россия Федерациясида интернет-банкнинг янада кўпроқ тарқалмоқда. Ҳозирги кунда Россия Федерациясида интернет-банкдан фойдаланувчи банк мижозларининг сони 1,2-1,5 млн. кишини ташкил қилиб, шундан 90 фоизи жисмоний шахслардир. Бугунги кунда фойдаланувчи банк мижозларининг сони икки бараварга ўсди, уларнинг кўпчилиги ривожланган масофавий хизмат кўрсатиш тизимига эга йирик банкларга тўғри келади. “Analytis Research Group” экспертларининг таҳлилига кўра, Россия бозорининг яқин йилларда ўсиш суръатлари йилига 100 фоиздан кам бўлмайди. Бозорнинг қатъий ўсиши асосан масофавий хизматларнинг ривожланиши ва банк маҳсулотларининг аҳоли ўртасида тарқалиши каби омилларга боғлиқ бўлади. 2010 йил охирига келиб интернет-банкдан фойдаланувчи банк мижозларининг сони 3-4 млн. кишига етди. Ҳозирги кунда Россия банклари масофадан банк хизмати кўрсатиш тизимлари функционаллигини кенгайтириш соҳасида фаол ишлашмоқда, бозорнинг янги сегментларига чиқишмоқда, лекин тадқиқотлар кўрсатишича, бу банк хизматларининг кўрсатилиши билан фақатгина айрим банклар фаол шуғулланмоқда. Улар орасида “ВТБ 24”, “Альфа-банк”, “Росбанк”, “Сбербанк” каби банкларни ажратиб кўрсатиш мумкин. Электрон тижорат ва электрон тўловлар соҳасида ижобий тамойиллар билан бир қаторда жабҳанинг изчил ривожланишига монелик қилаётган қатор муаммолар мавжуд. Хусусан, Ўзбекистонда асосий иш «Бизнес-мижоз» деб юритилувчи B2C1 модели бўйича чакана сектор доирасида олиб борилмоқда. «Бизнес-бизнес» деб юритилувчи B2B2 электрон бизнес модели «панароқда қолиб кетмоқда». Европада B2B

²⁷ www.onlinebankingreport.com сайти маълумотлари асосида тайёрланган

сектори тизими инфратузилмасининг технологик амал қилишида ЕДИ маълумотларни электрон алмашилиш халқаро стандартларига асосланилмоқда. Бизда эса ундан амалда фойдаланилмаяпти ҳисоб. Интернет орқали тузилган битимларга солиқ солишни, электрон тўловлар тартибини, буюртма (ҳақи тўланган) товар етказиб беришни тартибга солиш долзарб муаммолардан бири бўлиб қолмоқда. Электрон битимлар тузилганда қандай солиқлар ва бож тўловлари ундириб олиш ва бунда кимни Ўзбекистон Республикасининг солиқ резиденти деб ҳисоблаш жоизлигини миллий қонун ҳужжатларида аниқ белгилаб қўйиш лозим.

Давлат органларининг электрон тижоратда яхши иштирок этмаётганлигини соҳа равнақ топишига тўғаноқ бўлаётган омиллардан бири деб айтилди. Шу кунга қадар Ташқи иқтисодий алоқалар, инвестициялар ва савдо вазирлиги, банклар ва божхона органлари электрон контрактларни ҳисобга қўйиш, уларнинг ижросини мониторинг ва назорат қилиш масалаларини ҳал этишмаган. Мамлакатимизда ишлаб чиқарилган товарлар учун электрон паспортларнинг давлат стандарти ҳам ишлаб чиқилмаган. Электрон усулда амалга оширилаётган тўловлар бўйича имтиёзлар ва преференцияларнинг аниқ рўйхати йўқ. Бозор муносабатларини электрон ҳужжатлар билан тасдиқлаш орқали давлат йўли билан тартибга солиш борасида электрон тижорат кўникмаларига эга бўлган кадрлар билан боғлиқ муаммолар ҳам мавжуд. Электрон рақамли имзоларнинг ишончли (учинчи) тарафи ягона маркази, электрон тўловлар суғуртаси ҳам мавжуд эмас. Онлайн-терминаллари инфратузилмаси ҳам ривожланмаган.

3.2. Банк тизимига жорий этилган замонавий банк хизматларини ривожлантириш йўналишлари

Интернет-банкнинг ривожланишини таҳлил қилар эканмиз, мижозлар учун зарур бўлган интернет-банкнинг тизимининг учта муҳим хусусиятини ажратамиз:

- функционал имкониятлар (мижозларга мумкин бўлган операция);
- тизимдан фойдаланишнинг қулайлиги (қўлланиш интерфейси).
- молиявий маълумотларни бериш ва уларни сақлаш хавфсизлигини таъминлаш.

Бу хусусиятларнинг муҳимлигини кўплаб фойдаланувчиларни сўров қилиш, интернет-банкнинг тизимини яратувчи мутахассислар таҳлили тасдиқлайди.

Тижорат банкларида инновацион банк хизмати сифатида интернет-банкнингни ривожлантириш мақсадида қуйидагиларни таклиф этамиз:

1. Аҳоли ва хўжалик юритувчи субъектларнинг бўш маблағларини банк секторига жалб этиш ҳамда банк даромадлилигини ошириш ва улар хизматлари турларини кўпайтириш мақсадида мамлакатимиз банкларида интернет-банкнинг тизимлари (интернет-банкнинг, online-banking), «банк-мижоз» тизимлари (PS-banking, home-banking, telephone-banking), мобил-банкнинг тизимлари (SMS-банкнинг, advance SMS-банкнинг, STK-банкнинг, Java-банкнинг, WAP-банкнинг) каби замонавий банк хизмат турларини ривожлантириш лозим.

2. Интернет-банкнингни жорий қилиш ва ривожлантириш мақсадида банк мутахассислари ва мижозлари учун тегишли семинар, тренинг ва дастурларни ташкил этиш керак.

3. Электрон рақамли имзо бўйича қонунчилик базани янада такомиллаштириш, унинг хавфсизлигини янада ошириш мақсадида замонавий операцион тизим, интернет браузер ва антивирус дастурларидан кенг фойдаланиш лозим.

4. Интернет-банкнингнинг мураккаброқ тизимларини, яъни мижозларга кредит олиш учун буюртма тузиш, ўз ҳисобварақларига доир ахборотни ўз компьютерига киритиш, қўшимча банк карточкаси чиқаришнинг ташаббускори бўлиш ёки муддатли депозит очиш имкониятларини ривожлантириш лозим.

5. Интернет-банк тизимида миллий валютада ҳам, чет эл валютасида ҳам муддатли омонатлар очиш ва уларни юритишни жорий қилиш лозим. Бундай хизмат банк миждозларига ҳисобварақдаги вақтинча бўш турган маблағларни тезкор равишда инвестициялашгина эмас, балки капиталнинг ўсиш жараёнини кўриш имконини ҳам беради.

Банк тизимини янада унумлироқ ва тезкор равишда тараққий эттириш, кўрсатилаётган хизматлар сифатини яхшилаш мақсадида банк тизимида турли инновацион усулларни синаш, замонавий банк хизматлари ишлаб чиқиш бўйича янги инновацион лойиҳаларни - илмий тадқиқот ишларини олиб бориш керак.

Аммо, мавжуд фарқларига қарамай, миждоз-банк ва интернет-банк тизимларига асосланган масофадан банк хизмати кўрсатиш миждозларга хизмат кўрсатишнинг анъанавий банк усуллари олдида ўхшаш афзалликларга эга, яъни:

- компьютер бор бўлган ва интернет глобал тармоғига кириш имкони бўлган ҳар қандай жойдан туриб, миждоз ўз ҳисобварақларидан фойдаланиши ҳамда трансакцияларни амалга ошириши мумкин;

- сервисдан ҳафтасига 7 кун, суткасига 24 соат мобайнида фойдаланса бўлади;

- трансакциялар дарҳол бажарилади ва тасдиқланади - маълумотлар ишлаш вақти банкوماتда маълумотлар ишлаш вақти билан бир хил;

- амалга ошириладиган операциялар доираси анча кенг: ҳисобварақлар бўйича маблағлар ҳаракатини назорат қилишдан тортиб, ипотека кредитига буюртма беришгача операцияларни бажариш мумкин.

Интернет-банк ва миждоз-банк тизимлари орқали хизмат кўрсатиш online режимида масофадан банк хизмати кўрсатишнинг бошқа усулларига қараганда истиқболли. Бунинг сабаблари бир нечта бўлиб, уларни батафсилроқ таҳлил қилишимиз мумкин.

Биринчидан, интернет глобал тармоғидан фойдаланувчилар сони кўпайиб бораётганлиги.

Иккинчидан, интернет глобал тармоғи орқали сотиладиган банк маҳсулотлари ва хизматларидан фойдаланувчилар сони кўпайиб бормоқда. Интернетдан фаол фойдаланувчиларнинг бу қадар тез кўпайиб бораётганлиги банкларга глобал тармоқ ёрдамида тарқатиладиган банк маҳсулотлари ва хизматларидан фойдаланувчилар сонини жадал суръатлар билан кўпайтириб бориш имконини бермоқда.

Учинчидан, мижозларга интернет тармоғи орқали банк хизматлари кўрсатилганида чиқимлар анча камаяди. Масофадан банк хизмати кўрсатишни интернет орқали сотиш учун банк кам деганда интернет глобал тармоғида ўзининг ҳозир бўлишини таъминлаши, яъни ўзининг «виртуал офисини» очиши керак. Бу офис орқали мижоз банк-мижоз ёки компьютер буюртмалари тизимининг мижозлар қисми дистрибутларини ўзига ўтказиб олиши ёки агар тизим мижозда бирон-бир қўшимча дастурий таъминотни ўрнатиш заруратисиз амалга оширилган бўлса, интернет-банкка кириши мумкин. Бундан ташқари, банк мижозларга хизмат кўрсатадиган серверни ўрнатиши, автоматлаштирилган банк тизимидаги мижозлар қисмидан ахборот узатиш учун шлюзлар яратиши талаб қилинади ва ҳ. к. Бу эса қўшимча харажатлар билан боғлиқ. Лекин, банк масофадан банк хизмати кўрсатишни интернет глобал тармоғи орқали амалга ошириш учун қиладиган ҳамма харажатлар бир нечта банк бўлимини очишга қараганда анча кам, ваҳоланки, интернет орқали хизмат кўрсатиладиган мижозлар сони реал банк бўлимлари мижозларининг сонидан бир неча баравар ортиқ бўлиши мумкин. Шунингдек, банк капитал қурилиш харажатларини қисқартириши ва хизмат кўрсатувчи ходимлар штатини камайтириши, филиаллар тармоғининг бир қисмини жисмоний шахслар билан қилинадиган ортиқча кам даромадли операциялардан озод қилиши мумкин.

Тўртинчидан, электрон тижорат ривожланиши билан жисмоний шахсларга интернет орқали банк хизмати кўрсатиш зарурлиги. Электрон тижорат ривожланиши интернет орқали маҳсулот харид қилинганида ҳақ тўлаш механизмларини ишлаб чиқишга сабаб бўлди. Дастлаб, интернет орқали товар ва хизматлар ҳақини тўлаш учун кредит ва дебет карточкаларидан фойдаланилди (карточканинг реквизитлари буюртма билан бирга сотувчига жўнатилади). 90-йилларнинг ўрталаридан бошлаб, тўловларни амалга ошириш учун интернетда интернет-банк туридаги тизимлардан фойдаланила бошланди. Бироқ, банк хизматларини кўрсатиш шаклларигина ўзгариб қолмасдан, интернет тармоғида электрон тижоратнинг ривожланиши, ҳатто, пул маблағларининг эволюциясига ҳам таъсир этди - чеклар ва банкнотларнинг ўхшаши бўлган «электрон пуллар» (E-toreu) пайдо бўлди.

Юқорида санаб ўтилган далилларнинг ҳаммаси интернет орқали банк маҳсулотлари ва хизматларини тақдим қилиш йўли онлайн режимда амал қилаётган бошқа йўлларга қараганда ғоят истиқболли дейиш имконини беради. Глобал тармоқда банк операциялари ҳажмларининг кўпайишида интернет орқали кўрсатиладиган алоқа хизматлари баҳосининг арзонлиги муҳим роль ўйнамоқда, у анъанавий каналлардан (Telex, SVIFT, ўхшаш ихтисослашган телекоммуникация тармоқлари ва бошқалар) фойдаланишга қараганда анча арзон. Интернет энг арзон алоқа каналларидан бири бўлганлигидан, ундан фойдаланиш банк анча қиммат алоқа каналларини ишлатаётган барча ҳолларда мақсадга мувофиқдир. Хусусан, банклар интернетдан интернет-банк тизимлари фаолияти учун ҳам, ички эҳтиёжлар учун ҳам фойдаланиши мумкин.

Учинчи боб бўйича хулоса

Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида молия-банк тизимини ислоҳ қилишни янада чуқурлаштириш ва барқарорлигини ошириш ҳамда банк тизимига аҳоли ва корхоналарнинг ишончини янада мустаҳкамлаш мақсадида ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаган ҳолда кўрсатилаётган банк хизматларининг тури ва кўламини кенгайтириш бўйича тизимли чора-тадбирларни амалга ошириш зарур.

Мижоз-банк тизимлари ёрдамида масофадан кўрсатиладиган хизматлардан фойдаланувчи миждозлар учун асосий муаммо банкдаги ўз ҳисобварақларига кириш амалга ошириладиган компьютерга қўшимча дастурий таъминот ўрнатиш зарурлигидан иборат, яъни миждоз ушбу иловани ўрнатишга маълум вақт сарфлашига тўғри келади.

Энг янги интернет-банк тизимлари миждозга масофадан уланиш курилмасини ўрнатиш ҳамда ўз компьютерига бирон-бир иловаларни ўрнатмаган ҳолда банкнинг дастурий таъминотидан фойдаланиш имконини беради. Интернет-банк ва миждоз-банк тизимлари орқали хизмат кўрсатиш online режимида масофадан банк хизмати кўрсатишнинг бошқа усулларига қараганда истиқболли.

ХУЛОСА

Битирув малакавий ишида Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида янги молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишларини таҳлил этиш жараёнида қуйидаги *хулосалар* қилинди:

1. Банк хизмати сифати ва сифат мезонлари концепциялари ўрганилиб, жаҳон молиявий-иқтисодий инқирозидан кейинги даврда банк инновацион фаолиятини бошқариш ва тизимлаштириш учун банк хизматининг ҳаётийлик цикли, ассортиментни ва рентабеллигини ташкил қилувчи «банк хизмати товар сифатида» концепциясини ишлаб чиқиш ва амалиётга тадбиқ қилиш зарурлиги аниқланди.

2. Ривожланган мамлакатлар банк амалиётида кенг қамровли ташқи омилларнинг таъсирида қуйидаги тенденциялар, яъни: янги информацион технологиялар базасида янги банк маҳсулотлари ва хизматлари; виртуал банк ва молия технологиялари; банк ҳисобрақамини бошқариш, нақд пулли ҳисобкитоблар, электрон имзо, шартномалар тузиш, молиявий ташкилотлар; янги информацион ва коммуникацион технологиялардан электрон ва аралаш маркетинг учун мажмуавий фойдаланиш; ички ахборотни йиғиш, сақлаш ва таҳлилий қайта ишлаш; ички назорат ва аудитнинг янги имкониятлари; банк мутахассислари малакасидаги ўзгаришлар: маҳсулот-менежер, бренд-менежер, маслаҳатчи, трансакциялар бўйича мутахассис; янги ўз-ўзига хизмат кўрсатиш автоматлари аниқланди.

3. Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида янги молиявий хизматларни ишлаб чиқишнинг ҳуқуқий ва институционал асосларини ислоҳ қилиш жараёнлари эволюцияси тайёрлов, мослашув, институционаллашув ва янги банк тизимини ривожлантириш босқичларидан иборатлиги аниқланди.

4. Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида республикамизда янги банк хизматларининг қуйидаги ривожланиш тенденциялари: мижозларга таклиф этилаётган хизмат ва фойдаланиладиган молиявий воситаларнинг стандартлашуви тезлашиб бориши; банк капитали қўйилмаларининг янги

соҳалари шаклланиши; янада истиқболли индивидуал мижозлар сегментига кенг йўл очилиши; кўплаб каналлар бўйича мижозлар билан ўзаро муносабатни қўллаб-қувватловчи интеграллашган банк-моделлари концепцияси устун келиши; банк томонидан йиғилган мижозлар маълумотлари жуда қимматли стратегик актив бўлиб бориши аниқланди.

5. Масофавий банк хизматларини кенгайтириш масаласи банк тизимининг бугунги ривожланиш босқичидаги кредит муассасаларининг муҳим стратегик йўналишидир. Ушбу усулда банк хизматини кўрсатиш мижозларга максимал даражада қулайликни таъминловчи интернет тизимларидан интернет-банкнинг модели ва мобил-банк тизимларидан эса, вап-банкнинг моделини банк амалиётида қўлланилиши асосланди ҳамда ушбу платформада мобил-банкнинг тизимларини ривожлантириш истиқболи ва афзаллиги кўрсатиб берилди.

6. Янги банк хизматлари ва маҳсулотлари яхши самара бермаётганлигининг омиллари: маркетинг сиёсати мукамал эмаслиги; кўпгина банкларда янги маҳсулотлар иқтисодий вазифаларининг фарқланмаслиги; асосий локомотив янги маҳсулот ёки хизматнинг йўқлиги аниқланди.

7. Банк хизматлари индустрияси келажаги жаҳон тажрибаси ва республикамиз нуқтаи-назаридан таҳлил қилиниб, 2010-2015 йилларда банк тармоғини ривожлантиришга таъсир кўрсатадиган қуйидаги тенденциялар: мижозларнинг янги ўйин қоидаларини жорий этиши; универсал банклар ва тор соҳага ихтисослашган банклар ривожланиши; ишчи кучининг сифати ўзгариб боришининг янгича ёндашувларни қўллашга мажбур қилиши; бошқариш юкининг оғирлашиши; технологиялар оғишмай такомиллашиб бориши аниқланди.

8. Социологик маркетинг тадқиқотлари натижалари асосида интернет-банкнинг тизими ривожланишини тўхтатиб турган мезонларга юридик база,

психологик, молиявий саводхонлик, ахборот хавфсизлиги, маркетинг, функционалик билан боғлиқ муаммолар кириши аниқланди.

Тадқиқот ишида тижорат банкларида молиявий хизмат турларини барқарор ривожлантириш ва сифатини оширишга қаратилган қуйидаги *таклифлар* ишлаб чиқилди:

1. Илғор технологиялардан фойдаланган ҳолда банк хизматларининг диверсификация даражасини ошириш ва хизматлар кўрсатиш соҳасини янада ривожлантириш мақсадида янги хизмат турлари бўлган приват-банкнинг, холдинг-банкнинг, интернет-банкнинг, мобил-банкнинг тизимлари, ўз-ўзига хизмат кўрсатишнинг янги моделлари, форфейтингни жорий этиш мумкин.

2. Интернет-банкнингни жорий қилиш ва ривожлантириш мақсадида банк мутахассислари ва миждозлари учун тегишли семинар, тренинг ва дастурларни ташкил этиш, электрон рақамли имзо бўйича қонунчилик базасини янада такомиллаштириш, унинг хавфсизлигини янада ошириш мақсадида замонавий операцион тизим, интернет браузер ва антивирус дастурларидан кенг фойдаланиш керак.

3. Банкларнинг ўз-ўзига хизмат кўрсатиш тизимлари модернизациялаш мақсадида қуйидагиларни амалга ошириш, яъни, банк пластик карточкалари ва терминаллар муомаласида банклар бўйича ягона тизим ва база яратилиши; банк карточкалари ва терминаллар билан операциялар бўйича телефон алоқа канали технологиясини барча банкларда жорий қилиш; банк пластик карточкалари ва терминаллар билан операцияларни оптик-волоконли интернет канали онлайн тизимига ўтказиш; банк пластик карточкалари ва терминалларни қалбакилаштиришга имкон бермайдиган юқори даражадаги ҳимоясини таъминлаш мумкин.

4. Янги банк маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқиш технологияси янги молиявий хизматларни ишлаб чиқишда ёки мавжудларини модификациялашда ёрдамчи восита бўлиб, ушбу технология тижорат банклари янги маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқиш фаолиятини

такомиллаштириш ва ислоҳ қилиш бўйича банкнинг мақсадли дастурлари ва ривожланиш стратегияларини тайёрлашда, янги банк маҳсулотлари ва хизматларини ҳаётийлик цикли концепциясини яратишда қўлланиши мумкин.

5. Тижорат банклари харажатларини камайтириш, бек-офис ва фронт-офис операцияларининг максимал автоматлаштириш ва модернизациялаш мақсадида замонавий корпоратив компьютер тармоқлари, яъни, СКМ (мижозлар билан муносабатларни бошқаришнинг корпоратив дастурий таъминотлар синфи), ЕКР (банк ресурсларини режалаштиришнинг стандартлашган корпоратив дастурий таъминотлар синфи), ВРМ (бизнес самарадорлигини бошқариш, бюджетлаштириш учун корпоратив бошқариш тизимида корпоратив дастурий таъминотлар синфи), М18 (бошқарув ахборотлари олиш ва самарадорлик кўрсаткичлари мониторинги, бошқарув ҳисоботлари учун корпоратив дастурий таъминотлар синфи) каби бошқарув тизимларини жорий қилиш мумкин.

6. Корпоратив бошқарувнинг сифатини оширишда энг муҳим йўналиш банк кенгашини амалий натижа бера оладиган, яъни, қабул қилинадиган қарорларга масъулиятли бўла оладиган, мажоритар акциядорларнинг бевосита таъсирига қарши тура оладиган органга айлантириш керак. Унинг фаолиятини янада такомиллаштириш учун кенгаш аъзолари масъулиятини ошириш, уларни сайлаш тартибини такомиллаштириш, оптимал таркибини аниқлаш, масъулият ва ваколатларини тақсимлаш ҳамда муҳим қарорлар қабул қилишда бутун банк ва барча акциядорлар манфаатларидан келиб чиқадиган холис, профессионал - мустақил аъзолар мавқеини кучайтириш мумкин.

7. Банк мутахассислари ва мижозларнинг банк хизматларига бўлган муносабатининг ривожланиш динамикасини аниқлаш мақсадида социологик маркетинг тадқиқотларини доимий ўтказиб туриш ва унинг истиқболини

белгилашга қаратилган жараёнларнинг математик моделларидан фойдаланиш мумкин.

8. Банк тизимини янада унумлироқ ва тезкор равишда тараққий эттириш, кўрсатилаётган хизматлар сифатини яхшилаш мақсадида банк тизимида турли инновацион усулларни тажриба қилиш, замонавий банк хизматлари ишлаб чиқиш бўйича янги инновацион лойиҳаларни - илмий тадқиқот ишларини олиб бориш керак.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

I. Ўзбекистон Республикаси Қонунлари:

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. - Т.: Ўзбекистон, 2003;
2. Ўзбекистон Республикасининг “Ўзбекистон Республикасининг Марказий банки тўғрисида”ги қонуни. 1995 йил 21 декабрь;
3. Ўзбекистон Республикасининг “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги Қонуни” 25.04.1996 й.;
4. Ўзбекистон Республикасининг “Электрон шифрли имзо тўғрисида”ги N 562-II 11.12.2003 й.;
5. Ўзбекистон Республикасининг "Электрон тижорат тўғрисида"ги Қонуни N 613-II 29.04.2004 й.;
6. Ўзбекистон Республикасининг “Электрон ҳужжат айланиши тўғрисида” ги Қонуни 611-II-сон 2004 йил 29 апрел;
7. Ўзбекистон Республикасининг “Электрон тўловлар тўғрисида” ги Қонуни 2005 йил 2 ноябр;
8. Ўзбекистон Республикасининг “Ахборотлаштириш тўғрисида” ги Қонуни 11 декабр 2003 йил 560-II-сон;
9. Ўзбекистон Республикасининг “Автоматлаштирилган банк тизимида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида” ги Қонуни 2006 йил 4 апрель ЎРҚ-30-сон;
10. Ўзбекистон Республикасининг “Банк сирини тўғрисида”ги Қонуни 30.08.2003 й. 530- II-сон.

II. Ўзбекистон Республикаси Президенти Фармонлари ва Қарорлари:

11. Ўзбекистон республикаси президентининг ПФ-5296-сон Ўзбекистон республикаси марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида Фармони 2018 йил 9 январь;

12. Ўзбекистон республикаси президентининг ПФО -4947-сон Ўзбекистон республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида Фармони 2017 йил 7 февраль;
13. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПФО -5276-сон Жисмоний шахслар томонидан нақд хорижий валютани олиб кириш ва олиб чиқиб кетиш тартибини янада соддалаштириш чора-тадбирлари тўғрисида Фармони 2017 йил 6 декабрь;
14. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚО-3620-сон Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида Қарори 2018 йил 23 март;
15. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚО-2844-сон Тадбиркорлик субъектлари ва кенг аҳоли қатламига микрокредитлар ажратиш тизимини янада соддалаштириш чора-тадбирлари тўғрисида Қарори 2017 йил 17 март;
16. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚО-2777-сон Пул муомаласини янада такомиллаштириш ва банк пластик карточкаларидан фойдаланган ҳолда ҳисоб-китобларни ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида Қарори 2017 йил 15 февраль;
17. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚО -2751 Республикада банк пластик карточкалари асосида нақд пулсиз ҳисоб- китоб тизимини янада ривожлантириш учун қулай шарт-шароитлар яратиш чора-тадбирлари тўғрисида Қарори 2017 йил 2 февраль;
11. Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚО -3694-сон Ўзбекистон республикаси акциядорлик тижорат халқ банки ва «микрокредитбанк» акциядорлик тижорат банкининг молиявий ҳолатини яхшилаш ҳамда фаолиятини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида Қарори 2018 йил 4 май;

12. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 18 июлдаги “Ишбилармонлик муҳитини янада тубдан яхшилаш ва тадбиркорликка янада кенг эркинлик бериш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-4455-сонли Фармони;

13. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Банк пластик карточкаларидан фойдаланган ҳолда ҳисоб-китоб тизимини ривожлантиришни рағбатлантириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” 2010 йил 19 апрелдаги № 1325 –сонли қарори;

14. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 21 мартдаги “Замонавий ахборот-коммуникация технологияларини янада жорий этиш ва ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида” 1730-сонли Қарори.

III. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг

Қарорлари, ҳамда Марказий Банкнинг меъёрий ҳужжатлари:

15. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 24 сентябрдаги “Пластик карточкалар асосида ҳисоб-китоб қилиш тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги қарори;

16. Ўзбекистон республикаси марказий банкининг Банклараро пул бозорида электрон савдо платформаси орқали операцияларни амалга ошириш тартиби тўғрисидаги низомни тасдиқлаш ҳақида Низоми 2018 йил 12 май № 3010;

17. Ўзбекистон республикаси марказий банкининг Жисмоний шахсларга банк пластик карточкаси орқали овердрафт кредити бериш тартиби тўғрисидаги низомни тасдиқлаш ҳақида Низоми 2017 йил 21 июл № 2900;

18. “Ўзбекистон Республикаси банклари ўртасида электрон тўловлар тизими бўйича ҳисоб-китоблар юритиш тўғрисида” Низом 2001 йил 8 февралдаги 485-сонли МБ Қарори.

IV. Президент асарлари:

23. Каримов И.А. “Банк тизими, пул муомаласи, кредит, инвестиция ва молиявий барқарорлик тўғрисида”. Т.: Ўзбекистон. 2005; - 236.б.
24. Каримов И.А. “Бизнинг бош мақсадимиз – жамиятни демократлаштириш ва янгилаш, мамлакатни модернизация ва ислох этишдир”. Т.: “Ўзбекистон” Нашриёт матбаа ижодий уйи, 2005;
19. Мирзиёев Ш.М. Буюк келажакимизни мард ва олижаноб халқимиз билан бирга қураимиз. – Тошкент: : “Ўзбекистон”, 2017. – 488 б;
25. Мирзиёев Ш.М. Миллий тараққиёт йўлимизни қатъият билан давом эттириб, янги босқичга кўтарамиз. – Тошкент : Ўзбекистон, 2017. -592 б;
20. Мирзиёев Ш.М. Қонун устуворлиги ва инсон манфаатларини таъминлаш – юрт тараққиёти ва халқ фаровонлигининг гарови.– Тошкент: “Ўзбекистон”, 2017. – 48 б;
21. Мирзиёев Ш.М. Танқидий таҳлил, қатъий тартиб-интизом ва шахсий жавобгарлик – ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қонидаси бўлиши керак. – Тошкент : Ўзбекистон, 2017. – 104 б;
22. Мирзиёев Ш.М. Эркин ва фаровон, демократик ўзбекистон давлатини биргаликда барпо этамиз. – Тошкент : Ўзбекистон, 2016. - 56 б.

V. Дарслик ва ўқув адабиётлари:

26. Афонина С.В. Электронные деньги: - СПб.: Питер, 2004г-450 с;
27. Балабанов А.И., Боровкина В. Банки и банковское дело: учебник. 2-е изд. – СПб, Питер, 2007. -448 с;
28. Банки и небанковские кредитные организации и их операции: для юристов и экономистов / под ред. С.Симоновича. – СПб.: Питер, 2007. -688 с;
29. Банковские информационные системы: Учебник / под ред. проф. В.В.Дика. М.: Маркет ДС, 2006. -816 с;
30. Банковское дело: учебник / О.И.Лаврушин, И.Д. Мамонова, Н.И. Валенцова (и др.) – 6-е изд., стер. –М.: КНОРУС, 2008. -768 с. 2 экз;

31. Благодатин А., Лозовский Л., Райзберг Б.. “Финансовый словарь” – Москва: ИНФРА-М, 2006. 541-с;
32. И.Т.Балабанова. «Банки и банковское дело». Москва: ПИТЕР, 2003. 515-с;
33. Крахмалев С.В. Современная банковская практика проведения международных платежей. М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2008.300-с;
34. Лаврушин О.И. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И.Лаврушина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Фин. и стат., 2001г.500-с;
35. Рид Э., Коттер Р. и др. Коммерческие банки. Москва, 2002. 124-с;
36. Роуз П. Банковский менеджмент, предоставление финансовых услуг. - Москва: Дело,2003. 438-с;
37. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги. М.: Вузовский учебник, 2009.400-с;
38. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. 1018 -с;
39. Усоскин В.М. Современные коммерческие банки. Управление и операции. Москва: 2001. 350-с;

VI Илмий журналлардаги мақолалар ва статистик тўпламлар:

40. Ann L. Owen, Javier M. Pereira Bank concentration, competition and financial inclusion. Article in press 2018 y. page 17;
41. Алиқориев О.Ф. Интернет-банкинг – инновацион банк хизмати// “Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар” илмий электрон журнали. № 1, сентябрь, 2011 йил;
42. Алиқориев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. Автореферати. 2011й 40-б;

43. Арт Я., Паперная И. Банкиры на дистанции // BusinessWeek Россия. - 2006. - № 68. – С. 48;
44. Б.К.Мирзамайдинов. “Банк хизматида маркетинг самарадорлиги”. – Автореферат, Т: 2008. 34-бет;
45. Болецкая К. Интернет-банкинг как часть розничного бизнеса // Банковское обозрение. – 2004. - № 10(64). 22-стр;.
46. Висящев А. Вытеснит ли Интернет–банкинг филиальные сети?//Банковское дело в Москве. №8. 2006;
47. Волчик А. Интернет-банкинг: тотальность и мгновенность// Банковское дело в Москве. №8. 2006;
48. Гуманков К. Виртуальный банк – у кого лучше?//Финанс. №2. 2007;
49. З.Б.Мустафаев. “Банк маркетинг – молия бозори шаклланиши ва ривожланиши асоси”. Автореферат – Т: 1998. 11-бет;
50. Қоралиев Т.М., Тангишов М.Р. Интернет-банкингни Республикамиз банк амалиётида қўлланилишининг долзарблиги // Тошкент «ТМИ» 2012 й. 57-59 б;
51. Коробов Ю.И., Канофьев А.В. Развитие информационных технологий и их влияние на банковскую деятельность. // Банковские услуги. – 2003. – №5.5-стр;
52. Қуллиев И. Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларининг инновацион фаолиятни ривожлантириш масалалари. “Молия” журнали 2012 йил 3-сон;
53. Қуллиев И. Ўзбекистон Республикасида замонавий банк хизматларини ривожлантириш масалалари. “Молия” журнали 2013 йил 5-сон;
54. Мартиросян К. Онлайн-банкинг: возможности и перспективы развития // Банковские технологии. – 2006. – № 1. 44-стр;
55. Мартынова Т. Аргументы в пользу дистанционного банкинга // Банковское обозрение. – 2006. - № 4. 14-стр;

56. Мартынова Т. Не надо удаляться от клиента // Банковское обозрение. – 2006. - № 3. 15-стр;
57. Ортиқов О.А. Банк хизматларининг сифат кўрсаткичлари ва уни ошириш йўналишлари. “Молия” журнали, 2011 йил 5-6-сон;
58. Ортиқов О.А. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари. : иқт. фан. ном. ... дис. автореф. - Тошкент, 2009. - 20 б;
59. Тангишов М.Р. Тижорат банкларимиз инвестицион фаоллигини оширишда масофавий банк хизматларининг аҳамияти // Тошкент “ТДИУ” 2012 й. II ТОМ, 125-127 б;
60. Тангишов М.Р., доц. Элов Д.А. Масофавий банк хизматларининг республикамиз банк амалиётидаги ўрни // Тошкент “Иқтисод ва молия” журнали №7 сон 66-70 б. 2012;
61. Юдин В.В. Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц. // Банковские услуги. 2006. №2 19-стр.

VI I Интернет сайтлари:

- <http://www.cbu.uz> (Ўзбекистон Республикаси Марказий банки);
- <http://www.gov.uz> (Ўзбекистон Республикасининг ҳукумат портали);
- <http://www.lex.uz> (Ўзбекистон Республикаси Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси);
- [http:// www.worldbank.org](http://www.worldbank.org) (Жахон банки);
- [http:// www.bankir.ru](http://www.bankir.ru) (Россия банк тизими ҳақида маълумот сайти);
- [http:// www.banking.com](http://www.banking.com) (Молиявий хизматлар бўйича маълумот сайти);
- <http://www.internetworldstats.com> (Интернетдан фойдаланувчилар сони статистик маълумотларини кўрсатувчи сайт);
- <http://www.italianbanks.com> (Италия банки расмий сайти);
- <http://www.cnews.ru> (Янгиликлар сайти);
- <http://www.onlinebankingreport.com> (Онлайн банк расмий сайти).

Мен Рустамов Жахонгир Аблабердиевич, ИКБИ-52 академ гуруҳ талабаси ушбу БМИни мустақил бажардим, кўчирмачилик ҳолати йўқлигига кафолат бераман. Химоядан сўнг кўчирмачилик ҳолати аниқланганда, БМИ кафедра мудири тақдимномасига асосан ректор буйруғи билан бекор қилиниши ва химоя натижаси бўйича “кониқарсиз” баҳо қўйилишини биламан ва бу ҳақда огоҳлантирилдим.

Сана: “_____” _____ 2018й. _____ Рустамов Ж.А.

ТОШКЕН

ИНСТИТУТИ

“ ____ ” _____ 2018 йил

Тошкент шаҳри

“ _____ ” кафедраси

**Битирув малакавий иши дастлабки ҳимояси бўйича комиссиянинг
____ - сонли**

БАЁННОМАСИ

Эшитилди: _____

Қарор қилинди: _____

Комиссия аъзолари:

1. _____
2. _____
3. _____

**Битирув малакавий иши ҳимояга тавсия
этилади”**

Кафедра мудири

_____ и.ф.д.проф. А.Омонов

“ ____ ” _____ 2018 йил.

