

TIJOTRAT BANKLARIDA BIZNES JARAYONLARINI BOSHQARISH SAMARADORLIGI

Nilufar Ortiqova Olimovna

Oltiariq tumani 2-sonli kasb hunar maktabi

Biznes asoslari o'qituvchisi

Hozirgi davrdagi tezkor va shiddatli rivojlanish hamda iqtisodiyotdagi tub o'zgarishlar davrida raqamli iqtisodiyot va u bilan bog'liq bo'lgan bir qancha ilg'or raqamli texnologiyalar iqtisodiyotimizga kirib kelmoqda. Shu sababli aholining turmush tarzini yanada yaxshilash va osonlashtirish, kompyuterlashtirish va mamlakatimiz taraqqiyotini yanada jadallashtirish maqsadida Respublikamiz rahbariyati bir qancha qarorlarni qabul qildi va "yo'l xaritasi"ni ishlab chiqmoqda.

O'zbekiston Respublikasi bank tizimida mijozlarga taqdim etiladigan elektron bank xizmatlarini ko'rsatish borasida tizimli ishlar tashkil etilmoqda. Xususan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 12 maydagi "2020 - 2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi PF-5992-sonli Farmonida "O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilishning ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida qaralib, bank xizmatlarini modernizatsiya qilish, samarali infratuzilma yaratish va banklar faoliyatini avtomatlashtirish, shuningdek, banklarning asosiy faoliyat turi bilan bog'liq bo'lmagan funktsiyalarini bosqichma-bosqich bekor qilish orqali bank tizimining samaradorligini oshirishga juda katta e'tibor berilmoqda. Shuningdek, zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng joriy etish, tijorat banklarining biznes jarayonlarini avtomatlashtirish va masofaviy bank xizmatlari turlarini kengaytirish uchun zarur shart-sharoitlar yaratish; nazorat yuklarini, shu jumladan banklarning regulyator va davlat organlari bilan axborot almashinuvini takomillashtirish hamda hisobotlarni shakllantirish jarayonlarini soddalashtirish va avtomatlashtirish orqali ularni taqdim etish bilan bog'liq bo'lgan yuklarni kamaytirish; masofaviy bank xizmatlari, shu jumladan kontaktsiz to'lovlar soni va qamrovini kengaytirish; avtomatlashtirilgan skoring tizimi, raqamli identifikatsiyalash va kredit konveyeridan keng foydalanish; bank ma'lumotlari va tizimlarining axborot xavfsizligini kuchaytirish; bank sohasidagi yangi kontseptsiya va texnologiyalarni joriy qilish (fintex, marketpleys, raqamli bank) " kabi vazifalarning belgilanganligi mavzuning dolzarbligidan dalolat beradi.

Mavzuga oid bir qator olimlarning tadqiqot ishlari bilan yaqindan tanishib chiqildi. Ularda olimlarning masofaviy bank xizmatlariga odi fikr mulohazalari tahlil qilindi.

XX asrning 60-70 - yillari bank xizmatlari nazariyasi rivojlanishining boshlang'ich bosqichi hisoblanadi. Bu paytda X.Duglas Michigan universitetining "Kreditlash sohasidagi bank siyosati" (1971 y.), D.Revel Uels universitetining «Raqobat va bank faoliyatini boshqarish» (1978 y.), Jeneva universitetining «Jamg'arma banklarining kredit xizmatlari» (1974 y.) tadqiqotlari, Sh.Dereyning «Britaniya banklari strategiyasi va xalqaro raqobat» asari (1977 y.) xamda G.Brayanning «Bank sohasidagi raqobat» tadqiqoti (1970 y.) chop etiladi.

Yuqorida qayd etilgan ilmiy ishlar bank xizmatlari bozori va uning bank xizmati segmentini o'rganishga bag'ishlangan.

Rus iqtisodchi olimi V.K.Spilnichenkoning fikricha «Bank hisobvarag'iga masofadan xizmat ko'rsatish bu informasion xizmatlarning kompleksi va mijozning hisobvarag'i bo'yicha operatsiyalarni uning bankka tashrif buyurmasdan bergan topshirig'iga asosan bajarishdir. Bank hisobvarag'iga masofadan xizmat ko'rsatish tizimi telekommunikatsiya tizimi orqali bankning ma'lumotlar bazasiga mijozning murojaatiga asoslanadi

- chakana bank xizmatlari sohasiga faol kirib kelayotgan moliyaviy texnologiyalar va innovatsion texnologiyalar mavjud va potensial mijozlarga mo'ljallangan "moliyaviy savodxonlik" tadbirlarini tubdan o'zgartirishni taqozo etmoqda. Bunda asosiy e'tibor, mijozlarning alohida qatlamlarining qiziqishiga sazovor bo'lgan ijtimoiy tarmoqlar va boshqa axborot-kommunikatsiya tizimlari orqali reklama kompaniyalarini o'tkazishga qaratilishi maqsadga muvofiq. Shu bilan bir qatorda, bank tomonidan amaliyotga joriy etilayotgan bank va nobank xizmatlarni keng targ'ib qilishda bank aksiyadorlari, hamkorlar va mahalliy jamoatchilik imkoniyatlaridan foydalanish ko'lamini kengaytirish zarur bo'ladi;

- chakana bank xizmatlarini ko'rsatishdan ko'zlangan bosh maqsad jismoniy shaxslar va oilaviy byudjetni samarali tashkil etish va boshqarishda ko'mak berishdan iboratligini e'tiborga olgan holda, taklif etilayotgan mahsulot va xizmatlar paketi uch guruhga ajratilishi lozim:

a) xususiy byudjet, b) oila byudjeti, v) hamkorlikdagi byudjet mablag'larini rejalashtirish, boshqarish va nazorat qilish imkoniyatini beruvchi akkauntlar. Mazkur akkauntlar tijorat banklarining mobil ilovalarida sodda va ishlatishda qulay bo'lgan interfeyslar ko'rinishiga keltirilishi kerak bo'ladi;

- chakana bank xizmatlarini ko'rsatish jarayoni mobil ilovalarni yuklab olishdan boshlanishini e'tiborga olgan holda, mobil ilovalarni yuklab olish bevosita banklarning rasmiy saytlari bilan bir qatorda, turli ijtimoiy tarmoqlar, videoxosting va boshqa muqobil kanallar orqali olishni ta'minlash zarur bo'ladi. Bunda mijozlarning turli guruhlariga mo'ljallangan reklama roliklari va boshqa vositalarning qo'llanilish, fikrimizcha, muhim ahamiyat kasb etadi;

- chakana bank xizmatlarini ko'rsatish sohasi bank faoliyatida tezkor rivojlanib borayotgan sohalardan biri bo'lishiga qaramasdan, yirik moliyaviy investitsiyalarni talab etadi. Investitsiyalar tezkorlik bilan iqtisodiy samara berishi dargumon. Shuningdek, tranzaksiyalarni o'tkazish va qayta ishlash bilan bog'liq xarajatlarning oshib borishi, moliyaviy texnologiyalardagi tezkor o'zgarishlar hisobiga biznes modellarni qayta ko'rib chiqish zaruratining yuzaga kelishi, bigtex va fintex kompaniyalarning chakana xizmatlar bozoriga tajovuzkor tarzda kirib kelishi, yosh va istiqbolli kadrlar uchun raqobat kurashining yuqori darajaga chiqishi va boshqa ko'plab ichki hamda tashqi muhitga oid omillar operatsion xarajatlar hajmining oshib borishiga olib keladi;

- taklif etilayotgan xizmatlar assortimentini mavjud kon'yukturaga moslashtirish, innovatsion imkoniyatlarni kengaytirish, mijozlarga personallashtirilgan xizmatlarni taklif etish va boshqalar moliyaviy texnologiyalar va mijozlar bevosita muloqot qilishga ixtisoslashgan xodimlarga bo'lgan talabni oshirib yubormoqda. Bank faoliyatining muayyan sohalarida inson omili ta'sirini kamaytirish samaradorlikni ta'minlash imkoniyatini bersa,

chakana xizmatlar sohasi (to'lovlardan tashqari) mijozlar bilan bevosita muloqotni talab qiladi. Buning natijasi raqamli bank sifatida pozitsilanayotgan banklarda xodimlarni saqlash xarajatlari oshib bormoqda;

Tadqiqotlarga ko'ra, yaqin istiqbolda mazkur holatning u yoki bu tomonga keskin o'zgarishi ro'y bermaydi. Bu mijozlarda pul mablag'lari harakatiga nisbatan konservativ yondashuvning saqlanib qolishi bilan izohlanishi mumkin. Mazkur holat chakana xizmatlar sohasida bank kartalari hisobvaraqlari orqali amalga oshirilayotgan operatsiyalar Super-app texnologiyalari orqali bosqichma-bosqich kengaytirib borishni talab etadi;

- mavjud va potensial mijozlarning moliyaviy imkoniyatlarini e'tiborga olgan holda, ularning har bir guruhi uchun mo'ljallangan akkauntlarning ishlab chiqilishi maqsadga muvofiq. Banklarning mobil ilovalarida taklif etilayotgan xizmatlarning aksariyat qismidan (xususan, marketpleyslar) foydalanish darajasining pastligi mazkur masalaning zaruratini asoslab beradi.

Jismoniy shaxslar tomonidan bank kartasi olish va mobil ilova orqali xaridlarni amalga oshirish uchun quyidagi amallarni bajarish lozim:

- plastik kartani olish uchun o'zi tanlagan bankka pasport bilan murojaat qilish (onlayn tarzda tijorat banklarning rasmiy veb-saytlari orqali ham buyurtma berish imkoniyati mavjud)

- bank kartasini pul mablag'lari bilan to'ldirish (bankomatning "cash-in" funksiyasi yoki bank xizmatlari markazlariga tashrif buyurish orqali);

- bankka tashrif buyurib yoxud bankomat va infokiosklar orqali bank karta hisobvarag'ini o'z mobil telefon raqamiga bog'lash (biriktirish) orqali sms-xabarnoma yoki telegram-xabarnoma xizmatini faolashtirish;

- tijorat banklari yoki to'lov tashkilotlari mobil ilovalarini Android operatsion tizimli mobil telefon uchun "Google Play market" internet ilovasidan yoki iOS operatsion tizimli mobil telefon uchun "Appstore" internet ilovasidan yuklab olish (ro'yxat ilova qilinadi);

- mazkur mobil ilovalarda ro'yxatdan o'tish, ya'ni olingan bank karta raqami va amal qilish muddati kiritilgandan so'ng mobil telefonga kelgan maxfiy kodni kiritish orqali identifikatsiyadan o'tish;

- xavfsizlikni ta'minlash maqsadida mobil ilovaga kirish uchun maxfiy kodni o'rnatish.

Mazkur amallarni bajarish uchun hech qanday bank xizmati bo'yicha vositachilik haqi olinmaydi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 19 sentyabrdagi "Milliy to'lov tizimini rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-3945-sonli qaroriga asosan Milliy banklararo protsessing markazi 2018 yilning IV-choragida tashkil etildi va "Humo" to'lov tizimi 2019 yilning I-choragidan boshlab ishga tushirildi.

Markaziy bankning banklararo to'lov tizimi quyidagi normativ-huquqiy hujjatlarga muvofiq tartibga solinadi:

> O'zbekiston Respublikasining "O'zbekiston Respublikasining Markaziy banki to'g'risida"gi Qonuni (11.11.2019 y., O'RQ-582);

> O'zbekiston Respublikasining "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi Qonuni (05.11.2019 y., O'RQ-580);

> O'zbekiston Respublikasining "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida"gi Qonuni (01.11.2019 y., № O'RQ-578);

> "Markaziy bankning banklararo to'lov tizimi orqali elektron to'lovlarni amalga oshirish tartibi to'g'risida"gi Nizom (14.02.2006 y., № 1545);

> "O'zbekiston Respublikasida naqd pulsiz hisob-kitoblar to'g'risida"gi Nizom (13.04.2020 y., № 3229).

Yevropada bugungi kunda ko'pchilik onlayn-banking xizmatidan foydalanadi. Statistika ma'lumotlariga ko'ra, Yevropada katta yoshlilarning 70 foizi kamida oyiga bir marta o'zlarining onlayn bank hisoblariga kirishadi. Ba'zi Yevropa mamlakatlarida kattalarning 90 foizi internet-banking xizmatidan foydalanadi. Darhaqiqat, so'nggi 12 yil ichida internet-banking xizmatidan muntazam foydalanayotganlar soni ikki baravar ko'paydi.

Yevropaliklar o'zlarining tranzaksiya tarixini tekshirish, pul mablag'larini bir hisobdan ikkinchisiga o'tkazish, balanslarini tekshirish va to'lovlarni amalga oshirish uchun raqamli bankingdan muntazam foydalanadilar. Onlayn banklar tobora ilg'or xizmatlar va moliyaviy mahsulotlarni taklif qilish ekan, odamlar kredit olish, sarmoya kiritish va moliyaviy imkoniyatlarini o'rganish uchun internet-bankingdan foydalanmoqda.

FOYDALANILGAN ADABIYOTDAR RO'YXATI:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 2 martdagi "2020-2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi PF-5953-sonli farmoni

2. O'zbekiston Respublikasining "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida" gi № O'RQ-578 Qonuni. 01.11.2019 y.

3. Rustamov M. S. PROBLEMS AND SOLUTIONS RELATED TO THE GROWTH OF BANK LOANS //Strategicheskiye inisiativrn i prakticheskiye rekomendatsii po ustoychivomu razvitiyu ekonomiki: potentsial i riski. - 2021. -S. 126-131..

4. Rustamov M. Kreditlar o'sishining muammolari va istiqbollari //Ekonomika i innovatsionnbiye texnologii. - 2021. - №. 6. - S. 10-24.