



## ТИЖОРАТ БАНКЛАРИ МАСОФАВИЙ ХИЗМАТЛАРИНИНГ НАЗАРИЙ ВА АМАЛИЙ ЖИҲАТЛАРИ ХУСУСИДА

*Зарофат Худайберганова,*

*Тошкент молия институтининг "Банк ҳисоби ва аудит" кафедраси катта ўқитувчиси,*

*Тошкент, Ўзбекистон. Email: xudoyberganova\_zarofat@tfi.uz*

*ORCID: 0000-0001-6074-1204*

## THEORETICAL AND PRACTICAL ASPECTS OF REMOTE SERVICES OF COMMERCIAL BANKS

*Zarafat Khudayberganova,*

*Senior lecturer of the Department of "Bank accounting and Auditing"*

*of the Tashkent institute of Finance,*

*Tashkent, Uzbekistan. Email: khudoyberganova\_zarofat@tfi.uz*

*ORCID: 0000-0001-6074-1204*

**JEL Classification:** G2, G21

**Аннотация.** Мақолада республика тиждорат банклари масофавий хизматларини такомиллаштириши борасидаги муаммолардан - тиждорат банкларида масофавий банк хизматлари сифатини ошириши ва онлайнд кредитларнинг ўз вақтида қайтарилишини таъминлаши, масофавий банк хизматлари ҳолатини ўрганиши ва таҳлил қилиши асосида уларнинг қўламини кенгайтириши, миждозлар фикрини доимий ўрганиши асосида масофавий банк хизматларини такомиллаштириши борасидаги илмий-амалий тавсиялар ва хулосалар шакллантирилган.

Дунё бўйлаб ҳар бир соҳада ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланиши даражаси кенгайиб бормоқда. Шу жумладан, Ўзбекистонда тиждорат банклари томонидан қўрсатилаётган масофавий хизматларини такомиллаштириши муҳим масала ҳисобланади. Бунинг учун Республика банк тизимини ислоҳ қилишининг 2020-2025 йилларга мўлжалланган стратегиясида

“...банкларнинг янги, шу жумладан «рақамли банкинг» тамойилларига асосланган бизнес-моделларини жорий қилиши, банк хизматлари қўрсатишининг халқаро сифат стандартларини қўллаши, кичик ва ўрта бизнес субъектларига қўрсатилаётган хизматларнинг қўламини ва сифатини, шу жумладан тадбиркорлик субъектларига ахборот-коммуникация технологияларидан фойдаланган ҳолда хизмат қўрсатиши орқали банкларнинг масофадан туриб молиявий хизматлар оммабоплигини ошириши”[1] мақсадида қатор чоратадбирларни амалга ошириши сингари вазифалар белгилаб берилган. Мазкур вазифаларни амалга оширишида тиждорат банклари томонидан масофавий банк хизматлари бўйича аҳоли ва корхона, ташилотларга маслаҳатлар бериб бориши, миждозларнинг фикрмулоҳазаларини ўрганиб бориши, банкнинг муддати жиҳатдан барқарор ресурслари ҳажминини кенгайтириши борасида чоратадбирларни амалга ошириши, тиждорат банклари масофавий хизматлари имкониятлари қўламини кенгайтириши

борасидаги масалаларга алоҳида эътибор қаратилиши таъкидланади. Бугунги кунда юқоридаги масалаларнинг ижобий ҳал қилинишини – банклар томонидан миқозларнинг фикр-мулоҳазаларини доимий ўрганган ҳолда уларга ўз ўрнида тўғри ва ўринли жавоб қайтаришлари ҳамда уларнинг таклифларини эътиборга олган ҳолда банк хизматларини таклиф қилишлари, миқозларга банкнинг мавжуд ва ёки янги хизматлари борасидаги миқоз ва банк ўртасида юзага келадиган муносабатлар бўйича маслаҳатлар бериб боришлари билан амалга ошириш мумкин.

**Abstract.** The article deals with the problems of improving the remote banking services of republican commercial banks - scientific recommendations for improving the quality of remote banking services in commercial banks and ensuring the timely repayment of online loans, expanding their scope based on the study and analysis of the state of remote banking services and improving remote banking services based on continuous study of customer opinions developed and formed conclusions.

The level of use of information and communication technologies is expanding in all areas around the world. Among other things, an important issue is the improvement of remote services provided by commercial banks in Uzbekistan. To do this, the strategy for reforming the banking system of the republic for 2020-2025 provides for "... the introduction of new business models of banks, including those based on the principles of "digital banking", the application of international standards for the quality of banking services, the volume of services provided to small and medium-sized entities entrepreneurship and quality, including the implementation of a number of measures to increase the popularity of remote

financial services for banks by providing services to business entities using information and communication technologies"[2]. In the implementation of these tasks, commercial banks consult the population, enterprises and organizations on remote banking service, study customer reviews, carry out activities to expand the size of the bank's stable resources over time, expand the range of remote banking services. To date, a positive solution to the above issues - banks are constantly studying the opinions of customers, giving them correct and adequate answers in their place and offering banking services taking into account their proposals; this can be done by giving advice on upcoming relationships.

**Калим сўзлар.** тижорат банки, масофавий банк хизматлари, онлайн кредит, миқоз, банк хизматлари сифати.

**Keywords.** commercial banking, remote banking services, online credit, customer, quality of banking services.

**Қириш.** Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида масофавий банк хизматларини кўрсатиш йилдан-йилга ривожланиб бораётган бўлса-да, ушбу хизматларнинг янада тараққий топишида муаммолар йўқ, деб бўлмайди. Масофавий банк хизматларида юзага келган муаммоларни бартараф этиш ва дастурда қулайликлар яратиш орқали миқозлар сонининг ортишига эришиш мумкин. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришга муаммолардан ташқари бир қанча омиллар ҳам таъсир кўрсатади. Шунга қарамасдан, мамлакатимиз банк тизимида ҳам масофавий банк хизматларини ривожлантириш борасида бир қанча меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар ишлаб чиқилди ва жадал ишлар олиб борилмоқда. Бугунги кунда банклар

мижозларининг сони ортиб бориши, кўплаб мижозларни жалб қилиш ва уларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш натижасида ўзларининг даромадини ҳам кўпайтириш учун ҳаракат қилмоқдалар.

Хусусан ривожланган мамлакатлар тажрибасидан шуни кўриш мумкинки, бугунги кунда молиявий хизматлар бозорида масофавий банк хизматларининг сифати мижозларга хизмат кўрсатишда рақобат курашининг муваффақиятини белгилаб беради.

Нью-Йорк, Лондон, Милан ва Рио-де-Жанейрода бош офислари бўлган "Global Finance" — халқаро молиявий журналида келтирилишича 2021 йилда банклар фаолиятининг самарадорлиги ва уларнинг халқаро даражадаги рейтингини баҳолаш уларнинг мижозларга кўрсатадиган хизматлари сифати билан баҳоланади[2].

Масофавий банк хизматларини кўрсатиш турли банк операцияларни масофадан амалга ошириш имкониятини берадиган хизматлар мажмуасидир. Бунинг учун банк муассасасига ташриф буюрмасдан туриб компьютер ёки мобил телефондан фойдаланиш кифоя.

**Материал ва метод.** Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини такомиллаштиришнинг илмий-назарий ва амалий жиҳатлари хорижлик иқтисодчи олимлар Х.Дуглас, Г.Брайан, Ф.Дерек, О.Доннел, Е.Балларин, Д.Жентле, Ж.Синки, И.И.Бычкова, О.И. Лаврушин, А.М.Тавасиев, Т.Ю.Мазурина, В.Б.Бычков, Е.П.Жарковская, А.С.Гончарук ва бошқаларнинг, Ўзбекистонлик иқтисодчи олимлардан эса Ш.Абдуллаева, А.О.Ортиқов, З.Т.Мамадияров, Х.Худоярова,

А.Раҳимов, ва бошқаларнинг илмий ишларида атрофлича ўрганилган.

Банк хизматлари назарияси эволюцияси қатор ривожланиш босқичларини босиб ўтди. Банк хизматлари назарияси ривожланишининг бошланғич босқичида Х.Дуглас[3] ва Г.Брайаннинг илмий ишлари банк хизматлари бозори ва унинг банк хизмати сегментини ўрганишга бағишланган. Иккинчи босқич алоҳида мамлакатларнинг кредит-молия тизимлари фаолиятининг ўзига хос хусусиятларини ҳамда банк капитали глобаллашуви ва марказлашувининг банк хизматлари бозорига таъсирининг эҳтимолий оқибатларини тадқиқ этишга бағишланган Ф.Дерек[4] О.Доннел, Е.Балларин илмий ишларида акс этади. Учинчи босқичда «Молиявий супермаркет» ва «молиявий бутик» ғояси ҳамда тор йўналишга ихтисослашган банкларнинг универсал банклар қаторига кўшилиши банкларнинг масофавий хизматларининг ривожланишини бошлаб берди.

Суда капитали бозоридаги хизматлар, электрон хизматлар кенг тарқалди, банкларнинг бирлашиш ва сингиб кэтиш ҳолатлари кўпайди. Бу борада Д.Жентле, Ж.Синки[5], П.Роуз илмий ишларини алоҳида таъкидлаб ўтиш мумкин.

Тижорат банкларининг масофавий хизматлари бўйича биз қатор МДХ давлатлари олимларининг ҳам қарашларини ўрганиб чиқишга ҳаракат қилдик. Албатта, бу соҳада россиялик олимларнинг асарларида турлича ёндашувларни кўришимиз мумкин. Россиялик иқтисодчи олимлар тижорат банкларининг масофавий хизматлари тўғрисида кўпчилик билдирадиган фикр атрофида фикрлар билдиришини

кўришимиз мумкин. Масалан, иқтисодчи олим И.И.Бычкова тижорат банкларининг масофавий хизматларини аксарият ҳолларда мижознинг банкга бормасдан компьютер технологиялари ва телефон тармоғи орқали топшириғига асосан амалга оширилиши[6] деб қарайди. О.И. Лаврушин “банкларнинг масофавий хизматлари бу банкнинг ўз мижозлари (жисмоний ва юридик шахслар)га турли банк операцияларига масофадан туриб рухсат бериш бўйича комплекс хизматларидир” [7] деган таъриф беради. Шунингдек, О.И.Лаврушиннинг фикрича, банк операциялари банк функцияларининг амалиётда амалга оширилиши бўлса, банк хизматлари эса бир ёки бир неча операцияларнинг банк мижози топшириғига асосан ва маълум тўлов эвазига амалга оширилишини кўзда тутуди деган қарашни ўртага суради[8]. Албатта, тижорат банкларининг масофавий хизматлари ўзининг қўлланилиши ва бажарилиши жиҳатдан масофадан амалга ошириладиган хизматдир. Аммо, проф. О.И.Лаврушиннинг юқорида келтириб ўтган фикрлари бизни банк операциялари, банк хизматлари ва маҳсулотлари тўғрисида қисқача бўлсада фикримизни баён қилишга ундайди.

Банк хизмати кенг маънода – банк операцияларини ўтказишни оптималлаштирувчи назарий, технологик, молиявий, интеллектуал ва профессионал банк фаолиятидир. Банк хизмати ҳақиқатдан ҳам банк фаолияти мажмуасидир. Мижозларнинг банк фаолиятига бўлган талабларини қондириш билан боғлиқ бўлган хизматлардир. Шу билан бир қаторда банк хизмати тушунчасига банк операцияларини оптималлашувини ҳам

муҳим элемент сифатида киритилди, чунки банклар хизматнинг у ёки бу турини танлашда ушбу операциянинг самарадорлиги, қулайлиги ва сифатлилиги даражасига эътибор беришлари ва ушбу кўрсаткичлар унинг рақобатбардошлигини таъминлаш асоси ҳисобланишини ҳис этмоқлари лозим.

Банк маҳсулотли – алоҳида кўринишдаги банк фаолиятининг мижозлар талабини қондиришга қаратилган, ўзаро боғлиқ бўлган банк хизматлари ва операцияларининг мажмуи[9]. Бизга маълумки маҳсулот – бу фаолият натижасидир. Шундай экан мижозлар талабини қондиришга йўналтирилган хизматлар ва операциялар натижаси банк маҳсулотини ташкил этади.

Банк операцияси эса банк томонидан амалга оширилувчи пул маблағларини жойлашишини назарда тутувчи ва аниқ иқтисодий масалани ечишга қаратилган ўзаро боғлиқ бўлган банк ва мижоз ҳаракатлари мажмуидир деб қараш мумкин.

Россиялик олимлар А.М.Тавасиев, Т.Ю.Мазурина, В.Б.Бычковларнинг фикрича, банк хизматлари банк операцияларига қўшимча ҳисобланиб уларга банк операцияларининг қўшимча бир тури сифатида қараш мумкин[10]. Ушбу олимларнинг фикри бўйича банк хизматлари ва банк операциялари ўртасида фарқ мавжуд эмасдек туюлади. Лекин биз биламизки, банк банк фаолияти мижозлар ва уларнинг талабларини қондириш билан боғлиқ. Шунинг учун банклар операцияларни амалга ошириш учун мижозларга қандай ва қайси турдаги хизматлар кўрсатиши мумкинлигини белгилаб олиши, уларни мижозларга етказиши лозим.

Е.П.Жарковская “...банк масофавий хизматлари банк офисида айнан банк ходими ва мижоз иштирокида эмас балки, уйда, иш жойида, умуман мижозга қулай бўлган хохлаган жойда хизмат кўрсатишдир” [11] деган таърифни келтиради. Мазкур олимнинг мижоз айнан банк офисига келмасдан банк хизматидан фойдаланиши мумкинлиги тўғрисидаги фикрларини нотўғри деб унга эътироф билдириб бўлмайди, чунки тижорат банкларининг масофавий хизмати мижоз томонидан банк ортидан амалага оширилади. А.С.Гончарукнинг «Чакана банк хизматлари – бу аҳолига тижорат билан боғлиқ бўлмаган шахсий, оилавий эҳтиёжларини қондириш учун стандартлаштирилган банк маҳсулотларига асосланган хизматдир»[12].

Маҳаллий олимларимиздан проф. Ш.З.Абдуллаеванинг[13] масофавий банк хизматлари тўғрисидаги фикрларига эътибор қаратадиган бўлсак, улар ахборот технологияларининг ривожланиши интернетда молиявий хизматлар кўрсатиш имкониятини кенгайтираётганлиги, илҳор фирмалар ва тижорат банклари бугунги кунда бу имкониятдан фойдаланган ҳолда мижозларга масофадан туриб хизмат кўрсатиш, электрон пуллар ҳисобини амалга ошириш имкониятига эга бўлаётганлигига, мамлакатимиз тижорат банкларида банк ҳисобварақларини масофадан туриб бошқаришни ривожлантириш куннинг муҳим масалаларидан бири эканлигига эътибор қаратган. Проф. Ш.З.Абдуллаеванинг тижорат банклари масофавий хизматларида ахборот технологиялар ривожланиши, банклар ва айнан илҳор замонавий интернет хизматларини кўрсатувчи фирмалар билан ҳамкорлик

масаласининг муҳим жиҳатлари мавжудлигини бугунги куннинг талаблари кўрсатмоқда. Чунки банклар ўзи бу соҳада фаолият олиб боргандан кўра махсус хизмат кўрсатувчи ташкилотларнинг хизмати анча самарали бўлиши мумкин.

Тижорат банкларининг масофавий хизматлари бўйича ўз тадқиқотларини олиб борган маҳаллий олимларимиздан яна бири З.Т.Мамадияровнинг фикрича, “...банк тизимида масофавий банк хизматларининг ривожланиши, биринчидан, одамлар ҳаётидаги ўзгаришлар, янги ахборот технологияларининг жорий этилиши, иккинчидан, банк операцияларининг автоматлаштирилгани билан боғлиқ” [14]. Биз банк хизматларининг ривожланиши, жумладан, инсонлар ҳаётини енгилаштирувчи масофавий банк хизматларининг ривожланиши соҳасида тадқиқотчи З.Т.Мамадияров томондан келтирилган фикрни қўллаб-қувватлаймиз. Жаҳонда, жумладан, мамлакатимизда ҳам ахборот технологияларнинг ривожланиши банкларнинг масофавий хизматларининг ҳам ривожланишига туртки бўлмоқда. Биз ушбу муаллифнинг келтирган фикрига қўшимча равишда таъкидламоқчимизки, айнан глобаллашув жараёнлари банкларнинг масофавий хизматларининг ривожланиши, уларнинг оммалашуви ва кенг қўламда ҳар йили янги турдаги хизмат турларининг кўпайишига замин яратмоқда.

Тижорат банклари хизматлари, айниқса улар томонидан амалга ошириладиган чакана хизматлар бўйича ўзининг тадқиқот ишларини олиб борган тадқиқотчиларимиздан Х.Худоярова[15] “банк чакана хизматлари бозорини такомиллаштиришга қаратилган

стратегик мақсадга эришишда, чакана банк хизматларини етказиб бериш жараёнини бир стандартга солиш асосида замонавий, инновацион «online» хизмат турларини жорий этиш орқали, банк чакана хизматлари бозорини янада такомиллаштириш ҳамда банк мижозлари талабини қондириш” таклифини илгари суриш орқали тижорат банкларининг масофавий хизматларини янада ривожлантириш муҳим аҳамиятга эга эканлишига урғу берганлигини кўришимиз мумкин.

Тадқиқодчиларимиздан Х.Худоярованинг фикрлари шу жиҳатдан ижобийки, банк хизматларининг қайси тури бўлишидан қатъий назар улар банк мижозларининг эҳтиёжларини қондиришга қаратилган. Аммо, тижорат банклари хизматлари ичида айнан банкларнинг масофавий хизматларининг аҳамияти катта, чунки у мижознинг фаолиятинини енгиллаштиради ва унинг банк билан боғлиқ баъзи харажатларининг камайишига, мижоз фаолиятининг тезлашувига ва бошқа қатор ижобий қулайликларга замин яратади.

Шунингдек, бевосита банк хизматларидан мижозларнинг мамнунлиги банк учун ҳам мижоз учун ҳам бирдек зарур ва аҳамиятли эканлиги тўғрисида фикр юритган тадқиқотчи А.Раҳимов[16] мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини аниқ, тўлиқ ва тезкор баҳолаш нафақат банклар учун хизматлар сифатини ошириши балки, мижозлар учун қулай

банкни танлай олиш имкониятларини кенгайтира олишлилиги билан ҳам долзарб масалалардан ҳисобланиши тўғрисида тўхталиб ўтган.

Хулоса қилиб айтганда, иқтисодий адабиётларда тижорат банкларининг хизматлари, банклар томонидан кўрсатилаётган масофавий хизматлар ва уларни ривожлантириш масалаларига хусусида хилма-хил фикрлар мавжуд. Хусусан, бир гуруҳ иқтисодчи олимлар масофавий банк хизматлари бевосита мижозлар учун қўшимча қулайликлар ва енгилликлар яратиши тўғрисида фикр юритишган. Фикримизча, бугунги кунда тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган масофавий хизматлари ва уларни ривожлантириш фақат бир тараф яъни мижозлар учун эмас балки, тижорат банки учун ҳам бир қатор ижобий натижалар ҳамда имкониятлар яратиб бермоқда.

**Натижалар.** Тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган масофавий хизматларнинг зарурлиги бевосита хорижда ва республикаимиз иқтисодиётида янги технологияларга асосланган хизматларнинг муҳим аҳамият касб этиши, банк мижозларининг молиявий саводхонлик даражаси ошиши ҳисобига янги замонавий хизматларга талабнинг мавжудлиги, банк учун харажатларни камайтириш масаласи муҳимлиги каби масалаларда намоён бўлади.

Шулардан келиб чиққан ҳолда масофавий банк хизматларининг бир қатор ўзига хос хусусиятларини таҳлил қилишимиз мақсадга мувофиқ деб топдик.

**Масофавий банк хизматларининг ўзига хос хусусиятлари<sup>1</sup>**

Мезонлар	Мазмуни
<b>Масофадан хизмат кўрсатиш</b>	Мижоз тизимни узоқ масофадан туриб ишга тушириши мумкин
<b>Созлаш қулайлиги</b>	Мижоз билан телефонини қандай бўлса ҳам созлаши жуда қулай
<b>Ахборот олиш тезлиги</b>	Мижоз маслаҳатни банкда ва уяли алоқа оператори орқали бир хил даражадаги тезкорлик ва асослилиқ билан олиши мумкин.
<b>Интерфейс қулайлиги</b>	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.
<b>Банк операциялари хилма-хиллиги</b>	Функционаллик барча талаб этиладиган банк операцияларини қамраб олиши керак.
<b>Тайёр намуналар мавжудлиги</b>	Функционалликдан фойдаланиш жуда оддий бўлиши керак: тайёр рўйхатнинг мавжудлиги, олдиндан киритиб бўлинган маълум доирадаги матн ва ҳоказо миждоз мобил телефон клавиатурасидан минимал миқдорда белгилар киритиши лозим.
<b>Воситачилик ҳақи</b>	Тизим ёрдамида амалга ошириладиган операцияларга ҳеч қандай қўшимча воситачилик ҳақи олиниши керак эмас ёки воситачилик ҳақи рамзий бўлиши керак.
<b>Универсаллиги</b>	Тизим турли мобил терминалларида муваффақиятли ва бир хилда ишлайди.

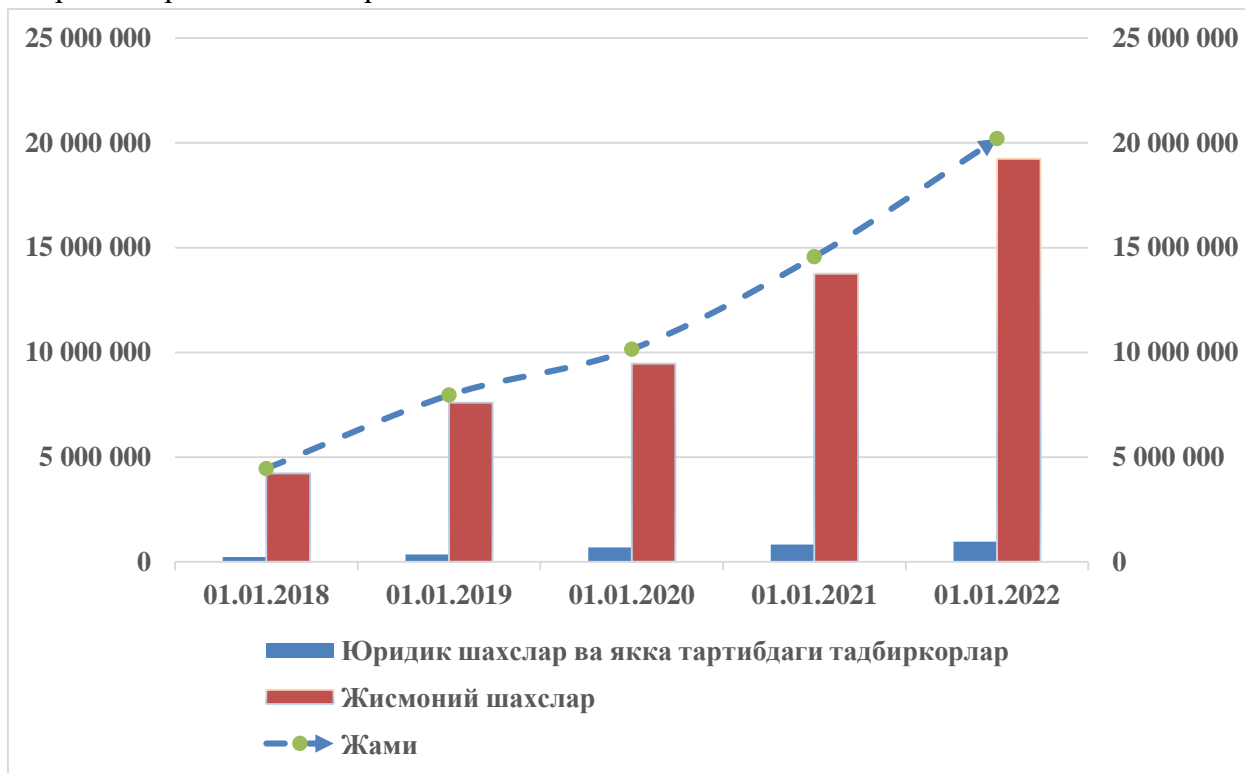
Жадвал маълумотларидан кўришимиз мумкинки, масофавий банк хизматлари бир қатор қулайликларга эга ҳисобланади. Жумладан, масофадан хизмат кўрсатиш имкониятининг мавжудлиги бевосита миждоз томонидан

тизимни хоҳлаган жойидан туриб ишга тушириш имконини яратиб беради. Бу эса вақтни тежайди. Шунингдек, тизимни созлашнинг қулайлиги миждоз билан телефонини қандай бўлса ҳам созлаши жуда осон ҳамда қулай бўлишига замин

<sup>1</sup> Муаллиф ишланмаси

яратади. Ахборот олиш тезлиги - мижоз маслаҳатни банкда ва уяли алоқа оператори орқали бир хил даражадаги тезкорлик ва асослилик билан олиши мумкин бўлади. Тизим керакли даражадаги аниқликни таъминлаши, мижоз мураккаб лотин ва араб рақамлари уйғунлигини тўлов учун эслаб қолиши керак эмаслиги, идеал ҳолатда интерфейсида логотиплар, тушунарли иконкалар бўлиши – интерфейс қулайлигидан далолат беради. Банк операциялари хилма-хиллиги ҳамда тайёр намуналар мавжудлиги – функционаллик барча талаб этиладиган банк операцияларини қамраб олиши

кераклигини ва функционалликдан фойдаланиш жуда оддий бўлиши кераклигини яъни тайёр рўйхатнинг мавжудлиги, олдиндан киритиб бўлинган маълум доирадаги матн ва ҳоказо мижоз мобил телефон клавиатурасидан минимал миқдорда белгилар киритиши лозимлигини кўрсатиб беради. Тизим ёрдамида амалга ошириладиган операцияларга кам воситачилик ҳақи олиниши кераклиги ёки воситачилик ҳақи рамзий бўлиши кераклиги ҳамда универсаллиги масофавий банк хизматларининг ўзига хослигини ифодалаб беради.



**1-расм. Банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан фойдаланувчилар сони динамикаси, минг нафар[17]**

Бугунги кунда, мамлакатимизда банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимининг қўлланиш доираси кенгайиб, банк мижозлари ўртасида кенг оммалашиб бормоқда. 2022 йил 1 январь ҳолатига кўра банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш тизимларидан фойдаланувчиларнинг жами сони 2021

йилнинг бошига нисбатан қарийб 1,4 баробарга ошиб, 20 203 мингтага етган.

Шу жумладан, масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчи юридик шахслар ва якка тартибдаги тадбиркорларга нисбатан жисмоний шахслар сони сезиларли даражада кўп эканлигини кўришимиз



мумкин. Хусусан, 2018 йил 1 январь ҳолатига масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчи жисмоний шахслар сони 4,2 млн. тани ташкил этган бўлса, бу кўрсаткич 2022 йил бошига келиб 19,2 млн. тага етган ёки 4,5 баробарга ошган. Худди шу каби, 2018 йил 1 январь ҳолатига масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчи юридик шахслар ва якка тартибдаги тадбиркорлар сони 227,9 минг. тани ташкил этган бўлса, бу кўрсаткич 2022 йил бошига келиб 968,6 минг. тага етган ёки 4,3 баробарга ошган. Бу кўрсаткич йилдан йилга ошмоқда. Банк тизими учун бу ижобий ҳолат ҳисобланади.

Юртимиздаги ҳар бир тижорат банки учун ривожланган давлатлардаги банклар амалиётини ўрганиш ва замонавий хизмат кўрсатиш технологияларига эга бўлиш муҳим аҳамият касб этади. Халқаро муносабатларга киришар экан, ҳар бир банк хорижий банклар орқали ҳисоб-китоблар ўтказиши ва халқаро стандартларга риоя қилиши талаб этилади.

**Мунзара.** Мамлакатимизнинг молиявий-иқтисодий барқарорлиги кўп жиҳатдан банк тизимига ва уларнинг самарали фаолиятига боғлиқ. Шу ўринда банкларнинг самарали фаолият олиб бориши, банклар кўрсатаётган банк хизматларини сифат жиҳатидан ошиши аввало банклар томонидан мижозлари бозорини ўрганиш ва улар талабидан келиб чиқиб банк хизматларини кўрсатилишига боғлиқдир.

Банк хизматлари билан қондириладиган молиявий эҳтиёжлар дастлабки ишлаб чиқариш ва шахсий эҳтиёжларнинг ҳосиласи, яъни иккиламчи эҳтиёжлар бўлиб ҳисобланади. Албатта,

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

Фикримизча, банк хизматлари деганда тижорат банкларининг тезкор ва стратегик фаолияти ҳамда самарали бошқариш билан бевосита боғлиқ бўлган банк ва мижоз келишувига асосланган ҳаракатлар мажмуаси тушунилади. Масофавий банк хизматлари эса мижозлар томонидан банк хизматларидан хоҳлаган жойи ва вақтида фойдаланадиган хизматлари ҳисобланади.

**Хулоса.** Тижорат банклари масофавий хизматларининг назарий ва амалий жиҳатларини ўрганиш натижасида мижоз ва банк учун оптимал вариантларни танлаш мақсадида шунингдек, банкларнинг масофавий хизматлари сифатини ошириш ҳамда уларнинг кўламини кенгайтириш учун қуйидагиларнинг амалга оширилиши ўзининг бир қатор ижобий натижаларини беради деб ўйлаймиз. Хусусан, тижорат банклари масофавий хизматлари таркибида онлайн муддатли ва жамғарма депозит хизматларининг улушини ошириш амалиётини ривожлантириш орқали банкнинг муддати жиҳатдан барқарор ресурслари ҳажмини кенгайтириш ҳамда бунинг ҳисобига банкнинг онлайн кредит хизматлари кўламини оширишга эришиш мумкин. Бу эса ўз навбатида банк масофавий хизматлари кўламини ошишига хизмат қилади.

Шунингдек, республикамиз тижорат банклари масофавий хизматлари

ҳолатини ўрганиш ва таҳлил қилиш асосида тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришнинг “мижоз фикри” механизмини ишлаб чиқиш лозим. Мазкур механизмнинг тижорат банклари томонидан амалиётга жорий этилиши масофавий банк хизматларини ривожлантиришга хизмат қилади.

Шу билан бир қаторда, тижорат банклари масофавий хизматлари имкониятлари кўламини кенгайтириш мақсадида банкларнинг мобил иловаларини доимий ривожлантириб бориш асосида уларнинг қулайлигини мижозларнинг барча турларига мослаштирилиши мижозлар томонидан банкнинг мобил иловаси орқали банк хизматлари шартларини мустақил тарзда, ўзларига қулай бўлган вариантларда танлаш имкониятини яратади. Натижада, банкнинг мобил иловаларидан фойдаланувчилар сони ошади.

### Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги ПФ-5992-сонли “Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси” тўғрисидаги фармони//Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 13.05.2020 й., 06/20/5992/0581-сон.
2. World's Best Banks 2021. Enhancing The Customer Experience (англ.). Global Finance Magazine. 4 феврал 2021.
3. Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. – М.: Слово, 1971. – 508 с.
4. Дерек Ф. Глобальная стратегия банков. – М.: Экономика и финансы, 1990. – 385 с.
5. Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. Пер. с англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.
6. Бычкова И.И. Технологические инновации в продаже банковских продуктов / И. И. Бычкова, О. Г. Семенюта // Современные технологии управления. - 2016. - №3 (63). - С. 55-62.
7. Лаврушин О.И. Деньги, кредит, банки: Учебник / Под ред. засл. деят. науки РФ, д-ра экон. наук, проф. О.И.Лаврушина. -М.: КНОРУС, 2016.- 576 с.



8. Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. М: Финансы и статистика, 2011. 454 с.
9. Ортиқов А.О. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган автореферати – Тошкент, 2009. 19 б.
10. Тавасиев А.М., Т.Ю.Мазурина, В.Б.Бычков.Банковское кредитование.М.:ИНФРА-М.2012.507 с.
11. Е.П.Жарковская Банковское дело.М.: ОМЕГА-Л. 2014. 413 с.
12. Гончарук А.С. Институциональные аспекты развития сегмента розничных банковских услуг: дис. канд. экон. наук: 08.00.10 / Сев.-Осет. гос. ун-т им. К.Л. Хетагурова - Шахты, 2012. - 183 с.
13. Ш.З.Абдуллаева. Банк иши. Т.: "ИQTISOD-MOLIYA" 2017. 535-536 бб.
14. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш. Иқтисод фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати.Т.: 2019. 56 б.
15. Худаярова Х.А. Ўзбекистонда чакана банк хизматлари амалиётини такомиллаштириш. Иқтисод фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси автореферати.Т.: 2020. 63 б.
16. Раҳимов А. Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик даражасини ошириш масалалари. "Халқаро молия ва ҳисоб" илмий журнали. №2, апрель, 2021 йил. ISSN: 2181-1016.
17. Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг маълумотлари асосида муаллиф ишланмаси. [www.cbu.uz](http://www.cbu.uz)