

12-1-2018

## EVOLUTION AND DEVELOPMENT STEPS OF REMOTE BANKING SERVICES IN COMMERCIAL BANKS (INTERNATIONAL EXPERIENCE)

Z. Mamadiyarov  
*Tashkent State Economical university*

Follow this and additional works at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance>

---

### Recommended Citation

Mamadiyarov, Z. (2018) "EVOLUTION AND DEVELOPMENT STEPS OF REMOTE BANKING SERVICES IN COMMERCIAL BANKS (INTERNATIONAL EXPERIENCE)," *International Finance and Accounting*: Vol. 2018 : Iss. 5 , Article 27.

Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2018/iss5/27>

This Article is brought to you for free and open access by 2030 Uzbekistan Research Online. It has been accepted for inclusion in International Finance and Accounting by an authorized editor of 2030 Uzbekistan Research Online. For more information, please contact [sh.erkinov@edu.uz](mailto:sh.erkinov@edu.uz).

**Мамадияров З.Т. – ТДИУ,  
катта ўқитувчи**

## **ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИНГ ЭВОЛЮЦИЯСИ ВА РИВОЖЛАНИШ БОСҚИЧЛАРИ (ХАЛҚАРО ТАЖРИБА)**

Мақолада банк хизматларининг вужудга келиш эволюцияси ва масофавий банк хизматларининг ривожланиш bosқичлари келтирилган. Масофавий банк хизматларига хорижлик иқтисодчи олимлар мулохазалари шарҳланган ва муаллиф ёндашуви келтирилган.

**Калитли сўзлар:** Банк хизмати, интернет-банкнинг, мобил-банкнинг, ахборот технологиялар, “home banking”, онлайн-банкнинг, колл-центр.

В данной статье рассматриваются эволюция банковских услуг и этапы развития дистанционного банковского обслуживания. Услуги дистанционного банковского обслуживания интерпретируются комментаторами зарубежных экономистов и перечисляются авторским подходом.

**Ключевые слова:** Банковское обслуживание, интернет-банкнинг, мобильный банкнинг, информационные технологии, домашний банкнинг, онлайн-банкнинг, колл-центр.

This article discusses the evolution of banking services and the development stages of remote banking services. Remote banking services are interpreted by commentators from foreign economists and listed author's approach.

**Keywords:** Banking service, Internet banking, mobile banking, information technologies, home banking, online banking, call-centre.

### **Кириш**

Сўнги пайтларда тижорат банкларида масофадан банк хизматларини кўрсатиш борасида сезиларли ўзгаришлар юз бермоқда, шунинг учун тижорат банклари мижозларига хизматларидан қандай фойдаланиш борасида тушунтириш ишларини олиб бориши натижасида бу хизматларнинг келгусида янада кенг оммалашшига олиб келади.

Молиявий хизматлар етказиб бериш ва истеъмол қилиш борасида сўнги йилларда катта ўзгаришлар бўлди. Технологик ривожланиш натижасида бизнес, банк ва молия тизими муҳитида катта ўзгаришлар рўй бермоқда. Банк хизматлар бозорида ҳам интернет ва мобил технологияларни қўллаш ва улардан фойдаланиш этакчи тармоқлар қаторига кирди ва натижада унинг хизмат кўрсатиш тарихида мисли кўрилмаган ўзгаришларга олиб келди. Кўп сонли электрон каналлар орқали электрон банк хизматларини ривожлантириш мижозларга қўшимча қулайликларни тақдим этиш имконини берди. Бугунги кунда ривожланган давлатлар банк тизимида кўплаб молиявий хизматларнинг ортиб бориши масофадан банк хизматишни кўрсатиш катта аҳамиятга эга эканлигини эътироф этиш мумкин, шунинг учун бутун дунё бўйлаб йирик банklar томонидан банк хизматларининг турли хил вариантлари онлайн

режимда тақдим этилмоқда.

### **Мавзуга оид адабиётлар таҳлили**

Хусусан, А.И.Жуков банк хизматларига қўйидагича таъриф беради: “тижорат банклари хизматлари – бу банк фойдасига маълум бир ҳақ олиш эвазига, мижознинг талабига биноан банк операцияларини бажаришдир” [1].

Кўпгина иқтисодий адабиётларда “банк маҳсулоти” термини ишлатилади. Ҳатто баъзида бу термин “банк хизматлари” термини ўрнида ишлатилади.

Замонавий иқтисодий адабиётларда «банк маҳсулоти» атамаси одатда «банк хизмати» тушунчаси билан тенглаштирилади, баъзида эса, унинг ўрнида ишлатилади.

Банк хизмати банк операцияларини оптимал даражада бажаришга қўмаклашади, ишлаб чиқилган ва сотилган банк хизматлари эса банк операциялари билан биргаликда банк маҳсулотини яратади.

А.Н. Иванов ўз асарида банк хизматларини мижозларга кўрсатилиши хусусиятларини характерловчи бир қатор критерияларига кўра қўйидагича таснифлайди [2]:

а) Мижозлар эҳтиёжини қаноатлантиришга йўналтирилганлиги

- Бевосита хизматлар - тўловлар бўйича хизматлар, тижорат хизматлари ва инвестицион хизматлар;

- Билвосита хизматлар - клиринг хизматлари, ҳисоб рақамларни телефон орқали бошқариш бўйича хизматлар, консултация - маслаҳат хизматлари, депозит ҳисоб рақамлар асосида пластик карточкалар бўйича хизматлар;

- Экспортни кредитлаш Агентлиги кафолати остида битимлар тузишда банк хизматлари, овернайт харажатларини камайтириш ёки қўшимча даромадларни келтирувчи хизматлар;

б) Мижозлар гуруҳи бўйича сегментация.

Банк хизматлари ва маҳсулотлари қийинлиги даражасидан келиб чиқиб қўйидагича даражага ажратилади:

1-даражали хизматлар - кўплаб мижозлар томонидан талаб қилинувчи маҳсулот ва хизматлар (ҳисоб рақам очиш, нақд пулни бошқариш, клиринг хизматлари);

2-даражали хизматлар - банк ходимларининг махсус таёргарлигини талаб қилувчи хизмат ва маҳсулотлар (активларни бошқариш, инвестицион хизматлар);

3-даражали хизматлар - фойдаланиш соҳасида профессионал билимларни талаб этувчи хизматлар (корпоратив молиялаш соҳасидаги хизматлар, аралаш активларни бошқариш);

4-даражали хизматлар - махсус малакани талаб қилувчи хизматлар (молиявий режалаштириш соҳасидаги хизматлар, молиявий инжиниринг хизматлари).

Банк хизматлари назарияси эволюцияси қатор ривожланиш босқичларини ўз ичига олади.



1-расм. Банк хизматлари назариясининг ривожланиш эволюцияси [3]

XX асрнинг 1960-1980 йиллари банк хизматлари назарияси ривожланишининг бошланғич босқичи ҳисобланади. Бу пайтда Х.Дуглас[4] Мичиган университетининг «Кредитлаш соҳасидаги банк сиёсати» (1971 й.), Д.Ревел Уэльс университетининг «Рақобат ва банк фаолиятини бошқариш» (1978 й.), Женева университетининг «Жамғарма банкларининг кредит хизматлари» (1974 й.) тадқиқотлари, Ш.Дерейнинг «Британия банклари стратегияси ва халқаро рақобат» асари (1977 й.) ҳамда Г.Брайаннинг[5] «Банк соҳасидаги рақобат» тадқиқоти (1970 й.) чоп этилади. Юқорида қайд этилган илмий ишлар банк хизматлари бозори ва унинг банк хизмати сегментини ўрганишга бағишланган [6].

XX асрнинг 1980-2000 йилларини банк хизматлари назарияси ривождаги иккинчи босқич деб ҳисоблаш мумкин. Ушбу давр алоҳида мамлакатларнинг кредит-молия тизимлари фаолиятининг ўзига хос хусусиятларининг ҳамда банк капитали глобаллашуви ва марказлашувининг банк хизматлари бозорига таъсирининг эҳтимолий оқибатларини тадқиқ этишга уринишлар сифатида тавсифланади.

Банклар мижозлар учун банк биносига келмасдан масофадан туриб банк хизматларидан фойдаланиш имконини берувчи онлайн-банкнинг, home banking ва интернет-банкнинг хизматларидан фойдаланиш имконияти яратилди.

2000 йилдан банк хизматлари назарияси ривождаги учинчи босқич деб ҳисоблаш мумкин. Чунки, 2000 йил июль ойида Бирлашган Миллатлар Ташкилотининг (БМТ) Иқтисодий ва ижтимоий кенгаши сессияси ўтказилиб, унда ривожланган мамлакатлар ва бошқа мамлакатлар ўртасида «рақамли

жарлик» шаклланаётганлигидан далолат берувчи бу соҳадаги жорий вазият ҳақидаги маъруза кўриб чиқилди. Натижада, «XXI асрда тараққиёт ва халқаро ҳамкорлик: билимларга асосланган глобал иқтисодий контекстида ахборот технологияларининг роли» деб номланувчи декларация тайёрланди [7].

Ахборот-коммуникацион технологияларни (АКТ) жорий этиш ва уларнинг иқтисодийда қўлланилиши мамлакатнинг иқтисодий ўсишига катта таъсир кўрсатади. Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, технологиядан фойдаланишни камайтириш аҳоли жон бошига даромад ва самарадорликка салбий таъсир қилади [8].

Шу ўринда, банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш ёки масофавий банк хизматлари тушунчаларнинг моҳиятига эътибор қаратсак:

Банк хизматларининг ривожланишида технология янгиликларининг таъсири асосий омил бўлмоқда. Дастлаб, 70-йилларда банклар алоқа каналлари сифатида банкоматларни жорий қилиш билан бошлаган, кейинроқ 1980-йилларда телефон алоқаси, 1990-йилларда интернет-банкнинг ва 1990-2000 йиллар мобайнида мобил банкнинг хизмати билан ўзгариб бормоқда [9].

2000 йилдан турли хилдаги смартфонлар вужудга келди ва улар орқали банкка уланиш каналлари ривожлана бошлади. Масофавий банк хизматларининг турлари ортиб борди ва улардан миллионлаб банк миждозлари фойдалана бошлади. Ҳозирги кунда ҳам банк хизматлари инновацион банк технологиялари имкониятларидан унумли фойдаланиш эвазига такомиллашиб бормоқда.

Рус иқтисодчи олими В.К.Спильниченконинг фикрича «Банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш бу инфорацион хизматларнинг комплекси ва миждознинг ҳисобварағи бўйича операцияларни унинг банкка ташриф буюрмасдан берган топшириғига асосан бажаришдир. Банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш тизими телекоммуникация тизими орқали банкнинг маълумотлар базасига миждознинг мувожаатига асосланади [10].

Н.И.Лиходеева эса банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш тизимини миждоз томонидан компьютер технологияларидан фойдаланган ҳолда банкка ташриф буюрмасдан яъни масофадан буюрталар асосида банк хизматларини тақдим этиш технологияси сифатида эътироф этган [11].

К.А.Забродиская, А.О.Захарова “Масофавий банк хизматлари – банкнинг миждозларига банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш орқали оптимал шароит яратиш фаолиятидир” [12].

Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимлари – бу миждознинг масофадан берган топшириқларига асосан (банкка келмасдан) банк хизматларини тақдим этиш технологияларидир. Асосан компьютер ва телефон тармоқлари орқали амалга оширилади [13].

Банк тизимида масофавий банк хизматларининг ривожланиши мавжуд бўлган иқтисодий ва ижтимоий муҳитнинг бир қатор объектив хусусиятларига, биринчи навбатда, одамлар ҳаётидаги ўзгаришлар, янги ахборот технологияларининг жорий этилиши ва банк операцияларининг

автоматлаштирилгани билан боғлиқ.

Банк мижозлари масофавий банк хизматлардан фойдаланишни танлашда ўз вақтини тежаш ва харажатларини тежаш муҳим жиҳатлардан саналади. “Гап шундаки, масофавий банк хизматлари тизими тўғридан – тўғри даромад келтирмайди. У даромад келтиришда ёрдамчи вазифасини бажаради” [14].

Янги коммуникацион технологияларнинг алоқа ва ҳисоб-китобнинг яқинлашишига олиб келди. Мобил банкинг банк хизматларини кўрсатишда кучли провайдер сифатида пайдо бўлди. Мобил банкингнинг оммолашиши, унинг хавфсиз, ишончли ва фойдаланувчи интерфейсларини осон созлаш мумкинлиги ҳисобига амалга ошмоқда [15]. Мобиль телефонлар ва мобиль интернетдан фойдаланувчилар сони ортиб бориши сабабли мобиль технологиялар имкониятларини ривожлантириш ва мобил-банкнинг ривожлантириш стратегияни такомиллаштиришни талаб этмоқда [16].

### **Таҳлил ва натижалар**

Масофавий банк хизматларининг мижозларга хизмат кўрсатишнинг анъанавий усулларига нисбатан қуйидаги умумий устунликларга эга:

- хизмат кўрсатиш тезлиги ва сифатининг ошиши, масофавий банк хизмати орқали вақтни тежаш имконияти мавжудлиги ҳамда мижоз ўз ҳисобварағини куну-тун бошқариш имконияти яратилади. Яна, мижоз дунёнинг исталган нуқтасидан ўз ўтказмаларини амалга ошириш мумкин бўлади, бунинг учун персонал компьютер ва интернет ёки мобиль телефон ва алоқа тармоқлари бўлса kifоя;

- янги банк хизматларини яратиш, уларни амалиётда қўллаш ёки мавжуд молиявий хизматларни ҳам ахборот-коммуникацион технология воситалари билан интеграциялаш орқали банк мижозларига қулай банк хизматларини таклиф этиш имкони ортади;

- банк хизматларини соддалаштириш ва улар билан боғлиқ харажатларни минималлаштириш орқали келгусида банк хизматлари учун хизмат ҳақининг мижозлар учун қулай тарифларга етказиш имконини яратади.

Банк мижозларига интернет орқали банк хизматларини кўрсатиш бу тараққиётнинг навбатдаги муҳим ютуқларидан бири, айниқса бу электрон тижорат ва онлайн банк хизматларининг тараққиётига асос бўлиб хизмат қилди.

1950-йилларнинг охирида ва 1960-йилларнинг бошларида жараёнларни автоматик равишда текшириши учун MICR, Magnetic Ink Character Recognition ва ERMA каби технологиялар билан банк хизматларини автоматлаштириш ғояси эришиш мақсади бўлган.

Интернет-банкнинг концепцияси бир вақтнинг ўзида бутун дунё бўйлаб веб-тармоғининг ривожланиши билан параллел равишда ривожланмоқда. Банк дастурий таъминотчилари 1980-йилларда онлайн-банк операцияларини амалга ошириш бўйича анчагина фикр ва мулоҳазалар олиб борди. Кўплаб компаниялар онлайн ҳарид қилиш концепциясини бошлагач, бу хизматларни ривожлантиришнинг зарурлиги сезиларли равишда ошди.

1970-йилларда Америкада замонавий банклар даври бошланди, чунки банк хизматлари компьютерлар ёрдамида автоматлаштирилди.

Хусусан, 1980-йилларда Европа ва АҚШдаги банк ва молия ташкилотлари “Home Banking” концепцияси бўйича илмий изланишлар ва дастурий тажрибаларни бошладилар. Дастлаб 80-йилларда компьютерлар ва интернетнинг яхши ривожланмаганлиги сабабли, “Home Banking” асосан факс-машиналар ва телефонлардан фойдаланган ҳолда мижозларига хизмат кўрсатар эди. Интернет ва дастурий воситаларнинг кенг тарқалиши “Home Banking”нинг ривожлантириш учун қўшимча имкониятлар яратди [17]. Бу даврда шахсий компьютерлардан уй шароитида ҳам фойдаланиш ортиб борди, “Bank of America” одамлар учун масофадан туриб ўз ҳисобварақларига кириш имкониятини ўрганди.

1-жадвал

**Масофавий банк хизматларининг ривожланиш босқичлари [18]**

т/р	Йиллар	Амалга оширилган тадбирлар
1.	1951-1970	Операцияларни автоматик равишда текшириши учун MICR, Magnetic Ink Character Recognition ва ERMA каби технологиялар билан банк хизматларини автоматлаштириш бўйича тадқиқотлар олиб борилди.
2.	1971-1980	Банк хизматлари компьютерлар ёрдамида тўлиқ автоматлаштирилди. Экранли терминаллари ёрдамида банк мижозлари ҳисоб рақамларига реал вақт режимида кира олишлари ҳамда “Home Banking” концепцияси бўйича илмий изланишлар ва дастурий тажрибалар олиб борилди.
3.	1981-1990	“Home Banking” вужудга келди. “Home Banking” хизматларидан мижозлар ҳафта давомида кечаю-кундуз соат 6:00 дан ярим кечагача кириш имконияти яратилди. Буюк Британияда биринчи бор интернет-банкнинг хизматини таклиф қилинди ва уни “Home-link” дея атади. First Direct банки биринчилардан бўлиб телефон орқали банк хизматларини кўрсата бошлади.
4.	1991-2000	АҚШда биринчи онлайн банкнинг хизмати вужудга келди. Биринчи бор онлайн банкнинг bankofamerica.com веб-сайтини яратилди ва энди махсус банк дастурларига эҳтиёж йўқ эди, мижозлар банкнинг веб-сайтига кунига 24 соатдан кириш имкони яратилди. Биринчи соф интернет банки First Security Network Bank пайдо бўлди ва 1997 йилда тўлиқ виртуал банкка айланди.
5.	2001-2010	Онлайн режимда хизматлар тараққий этиши натижасида The Federal Financial Institutions Examination Council қонун ва қоидаларни ишлаб чиқди. Бу даврда банк филиаллари бирлаша бошлади ҳамда истеъмолчиларнинг банк операцияларини киоск ва онлайн хизматлар орқали бажара бошлади. Мобил-банкнинг хизмати ва мобиль иловалари вужудга келди.
6.	2011-х.в.	Онлайн-банкнинг йўналишлари ривожланишда давом этди. Хусусан, мобил-банкнинг хизмати тезкорлик билан оммалашиб борди. Филиалсиз фаолият юритувчи Direct банклар сони кўпаймоқда. Банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш каналлари, турлари кўпаймоқда ва тараққий этмоқда.

1983 йилда банк биринчи бор Home Banking маҳсулотини мижозларига тақдим этди. Home Banking орқали мижозлар ўзларининг ҳисоб-китоб балансларига киришлари ва асосий банк хизматларини бажариш мумкин эди.

Ушбу “Home Banking” хизматларидан дастлаб мижозлар ўзларининг ҳисобварақларига ҳафта давомида кечаю-кундуз соат 6:00 дан ярим кечагача кириш имконияти мавжуд эди.

Экранли терминаллари ёрдамида банк мижозлари ҳисоб рақамларига реал вақт режимида кира олишлари, ҳисоб-китоблар очиш, тўловлар бўйича буюртмаларни тўхтатиш ва пул ўтказмаларини тўхтатиши мумкин эди. 1982-йилда “Bank of America” қарийб 2000 та терминалга эга бўлиб, ходимларнинг банк тармоғига кира олишига имкон берди. Бу банкнинг мижозлар учун янада самарали ишлашига имкон берди. 1982 йилнинг ноябрь ойида Nottingham Building Society (NBS) қурилиш компанияси ва Шотландия банки British Telecom телефон компанияси билан ҳамкорликда Буюк Британияда биринчи бор интернет-банкнинг хизматини таклиф қилади ва уни “Home-link” деб атади. Телевидение орқали уланиш ва пул ўтказмаларини жўнатиш ва тўловлар учун телефондан фойдаланиш онлайн-банкнинг учун асос бўлиб хизмат қилди [19]. Бу тизим ҳам 1983 йил ўрталарида тўлиқ ҳажмда ишга туширилди ва шундан сўнг бу сингари хизматларни бошқа кредит ташкилотлари ҳам жорий эта бошлади.

Банк хизматларини фақат телефон орқали кўрсатиш имкониятини биринчи бўлиб инглиз банки First Direct (1989 йил) таклиф қилди. Бу банк иши тарихида илк маротаба фақат телефон орқали хизмат кўрсатадиган банкнинг юзага келганлигини алоҳида таъкидлаш жоиз, чунки бу банкнинг бирорта ҳам бўлими йўқ эди. First Direct банки ўз мижозларига электрон каналлар орқали хизмат кўрсатаётган энг биринчи ҳамда ҳозирда ҳам жуда самарали фаолият юритаётган банклардан биридир.

1990 йилларда АҚШда телефон орқали масофадан банк хизматларини амалга оширишга замин яратилди. Бу даврда кашфиётчиларидан бири North Carolina National Bank бўлиб, у 1990 йилда ўз мижозларига телефон тизими орқали 30 дан ортиқ хизмат ва операцияларни таклиф қилди, бунинг учун катта миқдордаги Call-центрлар[20] ташкил этилди ва бу кейинчалик операторлар сонининг қисқариши билан яхшиланди. 1990 йилда тизимга кунлик қўнғироқлар сони қарийб 200 мингтани ташкил этар эди [21].

Home Banking - бугунги кунда биз билган Online Banking учун асос яратди. АҚШда биринчи онлайн банкнинг хизмати 1994 йил январдан Microsoft Money personal finance software дастурида 100000 дан ортиқ уй хўжаликлари банк ҳисобварақларини онлайн бошқаришни бошлади.

1995 йилда Стенфорд Федерал Кредит Уюшмаси (Stanford Federal Credit Union) биринчи бор онлайн банкнинг bankofamerica.com веб-сайтини яратди ва бу хизматни молиялаштирди. У орқали энди махсус банк дастурларига эҳтиёж йўқ эди, мижозлар банкнинг веб-сайтига кунига 24 соатдан кириш имконига эга бўлишди ва интернетдан фойдаланиш орқали бу банк хизмати тараққий этиб борди. Натижада, онлайн банкнинг хизматларининг афзалликлари ва камчиликлари мавжуд бўлса-да, тобора кенг тарқалиб банк тизимидаги инқилобга айланди [22].

Интернет орқали ўз хизматларини таклиф этувчи биринчи соф интернет банки 1995 йилда пайдо бўлган First Security Network Bank ҳисобланади.



Электрон хизматларнинг биринчи йили натижаларига кўра унинг активлари 110 млн долларни ташкил қилган. Капиталининг ўртача ойлик ўсиши 20%ни ташкил этган. Мижозларининг ҳисобварақлари эса ўн мингтага ошган. 1997 йилда тўлиқ виртуал банкка айланган бўлсада, мижозларнинг ишончсизлиги туфайли муваффақиятсизликка учраган. 1998 йилда АҚШ нинг “Royal Bank Financial Group” томонидан сотиб олинган.

2001 йил декабрга келиб, АҚШнинг саккизта йирик банкларининг ҳар бири камида 1 миллион онлайн фойдаланувчиларга эга эди. Бу даврда 19 миллиондан ортиқ АҚШлик уй хўжаликлари интернет орқали банк ҳисобварақларини онлайн бошқарар эди. 2005 йилда банклар онлайн режимда хизматларни амалга ошира бошлаган эди ва албатта, банк қонунчилигини ҳам реал вақт режимига мослаштирилиши лозим эди. Шу сабабдан, Федерал Молиявий Институтларни Эксперт кенгаши (The Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC)) Молия институтлари учун қонун ва қоидаларни ишлаб чиқди.

Кўриниб турибдики, дастлаб АҚШ ҳамда Европа мамлакатларида кенг қўлланила бошлаган. Интернет-банкнинг хизмат тури вақт ўтиши билан дунёнинг бошқа мамлакатларида ҳам фаол қўлланила бошлади.

2000 йиллардан турли смартфонлар ва 2007 йилдан Apple корпорацияси “The iPhone” смартфонларни ишлаб чиқара бошлагандан сўнг, банкка боғланиш каналлари шахсий компьютерлардан смартфонларга алмаша бошланди.

Кейинчалик мобиль телефон технологияси вужудга келиш билан, банк мижозларига мобиль қурилмаларга асосланган банк хизматларини таклиф қилди. 2007 йилдан бошлаб уяли алоқа воситалари банк мижозлар билан ишлаш учун муҳим платформага айланди. Бугунги кунда Bank of America 24 миллиондан зиёд фаол уяли алоқа фойдаланувчиларга ва 30 миллиондан зиёд онлайн-банкнинг хизматидан фойдаланувчиларга инновацион хизматларни ишлаб чиқиш ва тақдим этишда банк соҳасида етакчи бўлишда давом этмоқда [23].

Кейинчалик мобиль телефонларнинг ҳажми ва имкониятлари ортди, мобил-банкнинг самарадорлиги ҳам ошди. Банклар ҳам мобиль телефонлар учун кўпроқ иловаларни таклиф қилдилар, смартфон фойдаланувчилари мобил-банкнинг хизматининг илғор иловаларидан фойдаланишни қўллаб-қувватлади. Банк томонидан тақдим этилган янгиланган, қулай навигация, расмлар ва графикалар билан технологик жиҳатдан такомиллаштирилган илғор иловаларни афзал кўришди.

2007 йилда АҚШда 54 миллиондан ортиқ уй хўжаликлари банк ҳисобварақларини интернет орқали амалга ошира бошлади ва бу даврда банк филиаллари бирлаша бошлади. АҚШ аҳолисининг банк филиалларига нисбати 1970 йилда 9340 тани ташкил этган бўлса, 2009 йилда эса 3684 тани ташкил этган. Истеъмолчиларнинг банк операцияларини киоск ва онлайн хизматлар орқали бажара бошлаши банк филиалларининг борган сари камроқ аҳамият касб эта бошлади.

2008 йилга келиб йирик банклар ва уларнинг мижозлари ушбу

хизматлардан мунтазам фойдаланганлар эди, ҳатто кичик банклар ҳам мобиль банк хизматлари ва иловаларни таклиф қила бошладилар.

Мобиль воситалар дунёдаги истеъмолчиларнинг ишончини оқлаб, 2011-2012 йиллар мобайнида мобил-банкнинг иловаларини қабул қилди. Яқинда Pew Интернет ва America Life лойиҳаси бўйича сўров ўтказилганда, интернет фойдаланувчиларининг 61 фоизи, ёки Америкалик вояга етган ёшларнинг 51 фоизи онлайн-банкнинг хизматидан фойдаланишган [24].

2017 йил мобайнида мобиль иловалар тўлов тизимидаги ўрни кескин тарзда ўсиб борди. Айтиш жоизки, 2017 йилда банк мижозлари томонидан текин юклаб олинган мобиль дастурларнинг сони 253,91 млрд.га етди. Бу кўрсаткични 2012 йилда 57,33 млрд. эканлигини таъкидлаб ўтиш лозим. Шу билан бирга пуллик юклаб олинган мобиль иловалар 2012 йилда 2,78 млрд.ни ташкил этган бўлса, 2017 йилда 14,78 млрд.ни ташкил этган. Табиийки, пуллик юклаб олинган мобиль иловалар даромаднинг ошишига олиб келади ва 2015 йилда 69,7 млрд. АҚШ доллардан 2020 йилга бориб 188,9 АҚШ долларга етиши прогноз қилинмоқда. Бугунги кунда ҳам мобиль иловаларни янада илғор дастурий таъминот, кўшимча қурилмалар ва янада мураккаб ишлаб чиқиш воситалари устида доимий изланишлар олиб борилмоқда. Глобал миқёсда мобиль иловаларни яратиш молиявий хизматлар бозорида 2016 йилдан 2022 йилгача 14 фоизга ўсиши кутилмоқда [25].

Ҳозирги кунда интернет бутунлай инсоният ҳаётидан ажралмас бўлакка айланиб қолмоқда. Шунинг учун банклар кенг кўламли мижозларига банк филиалларини очмасдан масофадан онлайн банк хизматларини кўрсатиб келмоқда.

### **Хулоса ва таклифлар**

Кўпчилик ривожланган бозорларда интернет-банкнинг яқин вақт ичида тўйинганлик даражасига етди ва тижорат банклар эса сўнгги йилларда мобил-банкнингга кўпроқ эътибор қаратмоқда. Аксарият истеъмолчилар ўзларининг операцияларини мобил-банкнинг орқали амалга ошираётганлиги учун айрим банклар интернет-банкнинг хизматидан фойдаланишда пасайиш кузатдилар. Ривожланаётган бозорларда ҳам интернет-банкнинг, ҳам мобил-банкнинг сезиларли даражада ортиб бормоқда. Бироқ, мобил-банкнингнинг ўсиши янада таъсирчан бўлмоқда. Банк мижозлари хизмат кўрсатишда смартфонларни танламоқда натижада, мобил-банкнинг жуда тез суръатлар билан ўсиб бормоқда.

Таъкидлаш жоизки, масофавий банк хизмат тизимларининг функционал имкониятларини кенгайтириш ўз навбатида, фойдаланувчиларни масофадан идентификация қилиш тизимлари орқали кенг қамровли амалиётларини амалга ошириш имкониятини яратади. Масофадан идентификация қилиш банк хизматларини соддалаштирган ҳолда, банк операцияларини назорат қилишда хавфсизлик чораларини кўришни талаб этади. Мижозлар учун эса банк хизматларини амалга оширишда қоғоз ҳужжатларни тақдим этмаган ҳолда бажариш, банкнинг бир филиали мижози бўла туриб, бошқа филиаллари, ва келажакда, бошқа банк хизматларидан фойдаланиш имкониятларини амалага ошириш лозим.

Ўз навбатида, тижорат банклари мижозларига масофадан банк хизматларини кўрсатиш орқали хизмат кўрсатиш харажатлари камайиши натижасида янги мижозларни жалб қилиш ҳамда молия бозорида рақобатни ривожлантириш имкониятини беради. Натижада бу ишларни йўлга қўйиш банк даромадини оширишга ҳам туртки бўлади.

Умуман олганда, барча кўрилган чора-тадбирлар келажақда банк тизими амалиёти учун жуда муҳим аҳамият касб этади. Шундай экан, эндиликда айнан масофавий банк хизматлари банклар фаолиятининг келажагини ташкил этувчи тизимлар сифатида катта саҳнага чиқади.

### **Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:**

1. А.И.Жуков, “Банковская система России”. М. - Проспект, 2009. 186 б.
2. Иванов А. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2002 г.
3. Мавзу доирасида тадқиқотлар натижасида муаллиф томонидан тузилди.
4. Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. - М.: Слово, 1971. - 508 с.
5. Брайан Г. Конкуренция в банковской сфере. - М.: Экономика и финансы, 1970. - 428 с.
6. А.В. Васильев, Е.Б. Герасимова, Л.С. Тишина. Мониторинг качества банковских услуг. 2004.
7. [http://www.un.org/ra/documents/decl\\_conv/decl2010.html](http://www.un.org/ra/documents/decl_conv/decl2010.html) сайти маълумотлари асосида тайёрланган.
8. Ramayah, T., (2005). Course website usage among distance learning business students: the role of prior experience. *International Journal of Learning* 11, 1507–1517.
9. Devlin, J.F. (1995), “Technology and innovation in retail banking distribution”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 13 No. 4, pp. 19-25.
10. Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России // *Экономический журнал*. 2012. № 2 (26).
11. Лиходеева Н. И. Применение электронного банкинга при заключении и исполнении банковских договоров [Текст] / Н. И. Лиходеева // *Юридическая работа в кредитной организации*. – 2014. - №2. – С. 23-27.
12. Забродская К.А., Захарова А.О. Основы развития дистанционного банковского обслуживания. БГЭУ Белорусский государственный экономический университет. Библиотека. 2012 г. 57-63.
13. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки “Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида”ги 2155-сонли Низом, 2010 йил 19 ноябрь.
14. <https://bankir.ru/avtor/1659981/> Дмитрий Мирошкинов “Банк’с софт бизнес” компанияси бошқарувчиси.
15. Petrova, K. (2002), *Proceedings of the 2002 International Conference of*

the Global Business and Technology Association, pp. 928-939.

16. Pousttchi, K. and Schurig, M. (2004), “Assessment of today’s mobile banking applications from the view of customer requirement”, Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences, Big Island, Hawaii, 5-8 January, available at: <http://csdl1.computer.org/comp/proceedings/hicss/2004/2056/07/20560184a.pdf> (accessed 16 February 2006).

17. <https://wealthhow.com/history-of-internet-banking>.

18. Мавзу доирасида тадқиқотлар натижасида муаллиф томонидан тузилди.

19. “Infographic: The History of Internet Banking (1983-2012)”, The Financial Brand (October 2, 2012), <http://thefinancialbrand.com/25380/yodlee-history-of-internet-banking/>.

20. Call-центр – (инглизчада *call center* – қўнғироқларни қайта ишлаш маркази) - ихтисослаштирилган ташкилот бўлиб қўнғироқларни амалга оширувчи ва овозли алоқа каналлари ҳақида пудратчи орган ёки бош ташкилот манфаатлари бўйича ахборот берувчи ташкилотдир.

21. Call-центр для банка: мода или необходимость? // Банковские технологии. – 2003. – №3. – С. 59–60

22. “Infographic: The History of Internet Banking (1983-2012)”, The Financial Brand (October 2, 2012), <http://thefinancialbrand.com/25380/yodlee-history-of-internet-banking/>.

23. [www.bankofamerica.com](http://www.bankofamerica.com) “Bank of America” банкининг расмий веб-сайти маълумотлари асосида.

24. Susannah Fox. “51% of U.S. Adults Bank Online”, PewResearch Internet Project (August 7, 2013), <http://www.pewinternet.org/2013/08/07/51/-of-u-s-adults-bank-online/>

25. Mahavir Jain. Trend Report: Mobile App Development in 2018. January 17, 2018