

6-1-2019

REMOTE BANKING SERVICES AND DEVELOPMENT PROSPECTS IN UZBEKISTAN

Z. Mamadiyarov

Tashkent State Economical University

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

Recommended Citation

Mamadiyarov, Z. (2019) "REMOTE BANKING SERVICES AND DEVELOPMENT PROSPECTS IN UZBEKISTAN," *International Finance and Accounting*: Vol. 2019 : Iss. 3 , Article 15.

Available at: <https://uzjournals.edu.uz/interfinance/vol2019/iss3/15>

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.

REMOTE BANKING SERVICES AND DEVELOPMENT PROSPECTS IN UZBEKISTAN

The article presents the author's approaches and proposals for the features and development of remote banking services, the development of remote banking services in the banking system of Uzbekistan, the current state of the current situation and prospects for its development, as well as the author's approaches and recommendations for the development of remote banking services.

Keywords: Remote banking services, Internet banking, mobile banking, real-time mode, plastic card, ATM, infokiosk, terminal.

Systematic implementation of all the work on further reforming, increasing its stability and achieving high international rating indicators, wide use of electronic payments and ICT e-commerce to provide quality services to bank customers, along with positive growth of the banking system of Uzbekistan. As the banking system develops in Uzbekistan, the quality of customer service is improved by banks, and new banking services are offered to customers.

Currently, banks in our country have a strong position in drawing attention to their customers, although the level of domestic banks is not at the level of international standards, the diversity and quality of their services. Basically, much attention is paid to the development of remote banking services in Uzbekistan, which is easily accessible to both the public and banks.

Now the client does not need to go to a specific branch of the bank to conduct banking operations. And along with this, the client does not need to stand in a queue, and does not spend his time talking to bank staff. Instead, he tracks and monitors his personal account in real-time round the clock. This is a great opportunity for customers to use remote banking services. Moreover, these remote banking services allow banks to reduce additional costs.

For the first time, the introduction of remote banking services, especially Internet banking, was carried out by Joint-Stock Innovation Commercial Bank “Ipak Yuli” from March 1, 2007. The second bank offering Internet banking services to customers was Invest Finance Bank, which is active in the financial market.

Private Joint-Stock Bank “Trustbank” began using this type of service as the third on the list, which was first demonstrated in Uzbekistan when using the Internet banking service, and became the only bank that launched an online service, such as receiving online answers to customer questions. Later, remote banking services developed among the commercial banks of our country and began to provide a wide range of services to customers.

The number of users of remote banking services in Uzbekistan in 2011 was 24,545, in 2012 56735, in 2013 108496, in 2017 2042111, in 2018 4453240 and finally in 2019 the number of users is 7959107.

The author offers the following suggestions for improving the services of remote banking services and the operation of these services:

- need a widespread introduction of modern information and communication technologies in relations between the bank and the client, including the further expansion of the types of remote banking services based on digital technologies;

- provision of high-quality Internet services and acceleration of Internet access in all regions of our republic (mobile Internet speed in Uzbekistan is 9.73 Mbit / s, Internet speed via fiber - 9.28 Mbit / s, for comparison, led, for example, Internet speed in Singapore for the mobile Internet in Singapore - 58.22 Mbit / s, optical, Internet speed on fiber - 185.25 Mbit / s);

- provide the opportunity to connect mobile banking and SMS-banking services for individuals directly to bank deposit accounts, and not just through bank plastic cards;

- compared to the number of ATMs and info kiosks per 100,000 adults in the country, the level of public availability of such services is still low, therefore, bank cards and service equipment in the regions (payment terminal, infokiosk and ATMs) should be sharply increased;

- it is necessary to increase the number of services that can be provided to bank accounts through remote service systems, in particular, such as convertibility, loan repayment, micro-debts, automatic payments for fixed payments and other services.

(Full article is available in Uzbek)

Мамадияров З.Т.
Тошкент давлат
иқтисодиёт университети

ЎЗБЕКИСТОНДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИ ВА УЛАРНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

Мақолада масофавий банк хизматларининг хусусиятлари ва уларнинг ривожланиши ҳақида хорижлик иқтисодчи олимлар мулоҳазалари, Ўзбекистон банк тизимида масофавий банк хизматларининг ривожланиши, бугунги кундаги амалий ҳолати таҳлили ва такомиллаштириш истиқболлари ҳамда масофавий банк хизматларини ривожлантириш бўйича муаллиф ёндашуви ва таклифлари келтириб ўтилган.

Калит сўзлар: Масофавий банк хизматлари, интернет-банкнинг, мобил-банкнинг, реал вақт режим, пластик карта, банкомат, инфокиоск, терминал.

УСЛУГИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИХ РАЗВИТИЯ В УЗБЕКИСТАНЕ

В статье изложены авторские подходы и предложения по особенностям и развитию услуг дистанционного банковского обслуживания, развитию услуг дистанционного банковского обслуживания в банковской системе Узбекистана, современное состояние текущей ситуации и перспектив ее развития, а также авторские подходы и рекомендации по развитию услуг дистанционного банковского обслуживания.

Ключевые слова: Дистанционные банковские услуги, интернет-банкнинг, мобильный банкнинг, режим реального времени, пластиковая карточка, банкомат, инфокиоск, терминал.

КИРИШ

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 мижозларига сифатли хизматлар кўрсатишни таъминлаш билан бирга Ўзбекистон банк тизимининг муқаррар юксалишига ҳам ижобий таъсир кўрсатади. Ўзбекистонда банк тизими ривожланиб борган сари банклар томонидан мижозларга хизмат кўрсатиш сифати яхшиланмоқда ва мижозлар учун янги банк хизматлари таклиф этилмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармонида тўлов тизимини янада ривожлантириш, шу жумладан, реал вақт режимида тезкорлик билан ҳисоб рақамларни бошқариш ва банк операцияларини ўтказиш имконини берувчи масофадан банк хизматлари кўрсатган ҳолда тижорат банкларининг самарали ахборот алмашинуви тизимини ташкил этиш Марказий банк фаолиятининг устувор йўналишларидан бири этиб белгиланди. Бу эса тижорат банклари томонидан кўрсатилаётган масофавий хизматларнинг сифат таркибини яхшилаш ва янги замонавий хизматларни жорий этиш учун кенг имкониятлар яратади [1].

Ҳозирги вақтда мамлакатимиз банкларининг хизматлар хилма-хиллиги ва сифати бўйича жаҳон стандартлари даражасида бўлмаса-да, банкларимиз миқозларига эътибор қаратишда кучли мавқега эга. Мамлакатимизда аҳоли учун ҳам, банklar учун ҳам бирдек қулай бўлган масофавий банк хизматларини ривожлантиришга катта эътибор қаратмоқда.

МАЗЗУГА ОИД АДАБИЁТЛАР ТАҲЛИЛИ

Ахборот-коммуникацион технологиялари (АКТ) жорий этиш ва уларнинг иқтисодиётда қўлланилиши мамлакатнинг иқтисодий ўсишига катта таъсир кўрсатади. Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, технологиядан фойдаланишни камайтириш аҳоли жон бошига даромад ва самарадорликка салбий таъсир қилади [2].

Банк хизматларининг ривожланишида технология янгиликларининг таъсири асосий омил бўлмоқда. Дастлаб, 1970 йилларда банklar 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 [3].

Мобил-банкнинг тижорат мақсадлари учун фойдаланиладиган мобиль техника бўлиб, бу мобиль кўчма қурилма ва матнли хабарлардан (СМС) фойдаланиш орқали банк миқозлари исталган жойда, исталган вақтда банк билан боғланиб, ўз молиявий ва ахборот олиш операцияларини амалга оширувчи мобиль дастурдир [4]. Миқозларга мобиль телефон ёки шахсий рақамли ёрдамчи каби алоқа воситаси орқали банк билан уланиш имконини яратади [5]. Мобил-банкнинг ахборот-коммуникацион технологиялар орқали молиявий хизматларни тақдим этишнинг бир ёндашуви ҳисобланади, бу эса паст даромадли мамлакатларда мобиль хизматларни танлаш имконини беради [6]. Мобиль телефонларнинг сони компьютерлардан кўпроқ бўлгани сабабли, мобил-банкнинг банк секторида бошқа масофавий банк хизматларидан кўра машҳурроқ бўлиб қолди. Бундан ташқари, мобиль телефонлар хизматларнинг сифатини яхшилайти, чунки миқозлар ҳар доим, ҳар жойида ўзларининг молиявий ўтказмаларини амалга ошириш мумкин. Шунинг учун, уяли телефонлардан фойдаланиш миқозларга ҳам банк учун ҳам фойдали ва қулайдир. Бу эса молиявий институтлар ва миқозлар ўртасида мустаҳкам алоқалар ўрнатишга олиб келади [7]. Янги коммуникацион технологияларнинг алоқа ва ҳисоб-китобнинг яқинлашишига олиб келди. Мобил-банкнинг банк хизматларини кўрсатишда кучли провайдер сифатида пайдо бўлди. Мобил-

банкингнинг оммалашishi, унинг хавфсиз, ишончли ва фойдаланувчи интерфейсларини осон созлаш мумкинлиги ҳисобига амалга ошмоқда [8].

Бозор иқтисодиёти шароитида тижорат банкларининг янги маҳсулот ва янги инновацион хизматларига талаб янада ошди. Шунинг учун тижорат банклари стратегик ривожланишнинг асосий йўналиши сифатида банк маҳсулотлари ва хизматларини ишлаб чиқишга эътибор қаратмоқда [9]. Телекоммуникация технологияларининг ривожланиши, интернет тармоғининг кенгайishi ва ундан электрон банк хизматларини кўрсатишда фойдаланиш банклар ўртасида мижозларни жалб қилиш, уларга электрон банк хизматларини кўрсатиш соҳасида рақобатнинг шаклланишига асос бўлмоқда [10]. Масофавий банк хизматлари анъанавий усулларга нисбатан хизмат кўрсатиш сифатининг ошиши, янги банк маҳсулотларини яратиш ва филиаллар очиш билан боғлиқ харажатларни қисқартириш билан боғлиқ харажатларни қисқартириш каби устунликларга эга [11]. Шунингдек, иқтисодчи олим О.Аликориёвнинг фикрича, “...банк мижоз ва интернет тизимларига асосланган масофадан банк хизмати кўрсатиш мижозларга хизмат кўрсатишнинг анъанавий банк усулларига кўра, ҳар қандай жойдан туриб, мижоз ўз ҳисобварағидан фойдаланиши ҳамда трансакцияларни амалга ошириши, сервисдан ҳафтасига етти кун, суткасига 24 соат мобайнида фойдаланиш, трансакциялар дарҳол бажариланиши ва тасдиқланиши каби афзалликларга эга” [12]. Масофавий банк хизмати тушунчасини тўлиқ англаш учун мижоз-банк, банк мижоз, интернет-банкинг, электрон банкинг, “online banking”, “remote banking”, “direct banking”, “home banking”, “PC banking”, телефон банкинг, мобил банкинг, “WAP banking”, СМС банкинг, “GSM banking” ва “TV banking” каби тушунчаларни англаб олиш керак бўлади [13].

ТАҲЛИЛ ВА НАТИЖАЛАР

Қайд этиш жоизки, мамлакатимизда масофавий банк хизматлари йиллар давомида ривожланиб борди, даставвал эса интернет-банкинг 2007 йилда корпоратив мижозлар учунгина хизмат сифатида юзага келган эди. Уни ривожлантиришнинг кейинги босқичи эса жисмоний шахслар учун ҳам ушбу хизмат турини жорий этишдан иборат эди.

Мамлакатимиз банк тизимида масофавий банк хизматларидан хусусан Интернет-банкингни жорий қилиш илк бора 2007 йил 1 мартдан бошлаб АИТБ “Ипак йўли” банк томонидан амалга оширилди. Унга кўра “Iпак уо‘li online” тизимига кириш орқали мижозлар ўзларига тегишли бўлган депозит ҳисобларида бир неча хил банк операцияларини амалга ошириш имконига эга бўлишган. Дастлаб бу хизматдан фақат юридик шахс мақомидаги мижозларгига фойдаланган бўлса бугунги кунга келиб, бу хизмат тури ушбу банкда жисмоний шахслар ҳам бу хизматдан кенг фойдаланиб келинмоқда. Мисол учун АИТБ “Ипак йўли” банкида 2007 йилнинг бошида Интернет-банкинг хизматидан фойдаланаётган мижозлар сони 60 нафар атрофида бўлган бўлса, йил охирига келиб 550 нафарга етди. 2019 йил 1 январь ҳолатига келиб 141865 та мижозлар [14] бу хизмат туридан фаол фойдаланаётгани қайд этиш мумкин.

Иккинчи бўлиб, Интернет-банкинг хизматини мижозларига таклиф этган банк сифатида “Invest Finance Bank” АТБ молия бозорида ўзининг фаоллигини

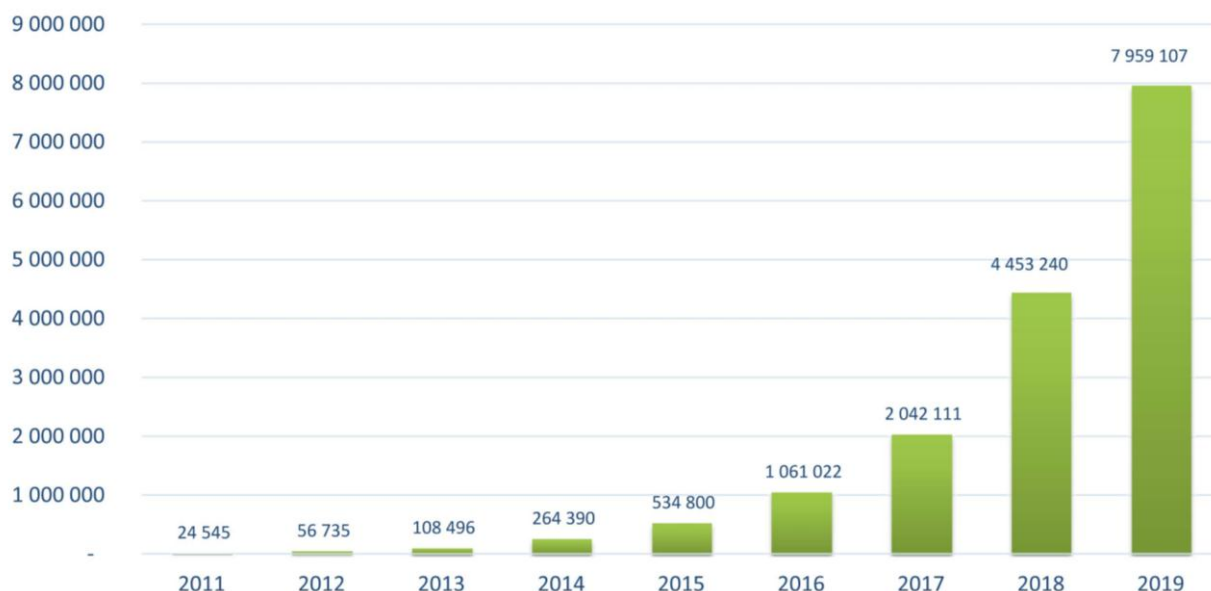
кўрсата бошлади. Бу албатта, ушбу банкнинг инновацион ёндашуви билан замонавий технологиялар асосида янги банк хизматлари орқали мижозларига бир қанча қулайликлар яратди.

Учинчи бўлиб эса “Трастбанк” ХАБ ушбу хизмат туридан фойдаланишни йўлга қўйди ва бу банк Ўзбекистонда илк бора Интернет-банкнинг хизматидан фойдаланиш бўйича тақдимот қилган ва мижозлар учун банк мутахассисларидан саволларига онлайн жавоб олиш каби интерактив хизматни йўлга қўйган ягона банк сифатида намоён бўлди.

Сўнгра “КДБ Банк Ўзбекистон” акциядорлик жамияти янги хизматни мижозларига таклиф этган ҳолда ўз веб сайтида жойлаштирган бўлса, бироз вақт ўтгач Ўзбекистон Республикаси АТ Халқ банки ҳам масофавий банк хизматини мижозларига таклиф қилди. Бу эса банк мижозларининг бу каби хизмат турига эҳтиёжи ортиб бораётганлигидан далолат берарди. Кейинчалик масофавий банк хизматлари республикаимиз тижорат банклари орасида ривожланиб, хизмат турларини мижозларга кенг тақдим эта бошлади.

Ўзбекистон банк тизимида жисмоний шахсларга Интернет-банкнинг хизматини дастлаб собиқ “Самарқанд” АТБ таклиф этган эди. 2009 йилнинг май ойида ушбу банк sam.online деб номланган интернетдаги янги хизмат турини тақдим этди. Унинг мижозлари масофадан туриб, уяли ва шаҳар телефон алоқалари, интернет провайдерлар хизматлари, коммунал хизматлари учун ҳақ тўлашлари, интернет-дўконлардан харидлар қилишлари, маблағларни юридик ва жисмоний шахсларга ўтказишлари, банкка молиявий ҳужжатлар жўнатиш ва ҳисоб рақамларидаги маблағлар айланмаси тўғрисидаги маълумотларни олишлари мумкин бўлди. Шунингдек, банкда масофадан туриб, банк депозитларини танлаш ва уларга маблағларни жойлаштириш имконияти мавжуд. Мобил-банкнинг хизматини ишга туширишда ҳам “Самарқанд” АТБ биринчилардан бўлди. Банк мижозлари мобиль телефонлари орқали уяли алоқа ва интернет провайдерлар хизматлари учун пул тўлаш имкони яратилди [15].

Мамлакатимиз банк тизимининг ривожланишида албатта электрон тўлов тизимининг ривожланиши муҳим ўрин эгаллайди. Бугунги кунда тижорат банклари томонидан аҳолига “Банк-мижоз” дастури, мобиль банкнинг, интернет банкнинг, СМС банкнинг ва ташқи ўз-ўзига хизмат кўрсатувчи қурилмалардан яъни, банкомат, инфокиоск ва терминаллар каби масофадан бошқарилувчи хизмат турлари кўрсатилиб келинмоқда. Ушбу хизмат турларидан фойдаланувчилар сони ҳам йилдан-йилга ортмоқда.



1-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони (1 январь ҳолатига) [16]

1-расм маълумотларига кўра, республикада масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони 2011 йилда 24545 тани ташкил этган бўлса, 2012 йилда 56735 тани, 2013 йилда 108496 тани, 2017 йилга келиб 2042111 тани, 2018 йилда эса 4453240 тани ва 2019 йилда 7959107 тани ташкил этган.

Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Марказий банк бошқарувининг 2010 йил 23 октябрдаги 34/8-сонли Қарори билан тасдиқланган “Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида”ги Низоми тижорат банкларида банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизими орқали банк миқозлари банкнинг алоқа каналлари орқали ахборот алмашинуви, яъни банклар масофадан банк хизматлари таклиф этишда муҳим аҳамият касб этди.

Натижада, тижорат банкларида масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони 2011 йил 1 январь ҳолатига 24545 тани ташкил этган бўлса, 2019 йил 1 январь ҳолатига 7959107 тага етганини кўришимиз мумкин (1-жадвал).

1-жадвал

Ўзбекистонда масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчиларнинг сони 2019 йил 1 январь ҳолатига (донада) [17]

№	Банк номи	Юридик шахслар ва ЯТТлар	Жисмоний шахслар	Жами
1.	АТ Халқ банки	28 942	2 641 778	2 670 720
2.	“Агробанк” АТБ	78 981	1 814 016	1 892 997
3.	ТИФ Миллий банки	19 565	891 712	911 277
4.	“Асака” АТБ	7 959	626 322	634 281
5.	ЧЕКИ “Намкорбанк” АТБ	56 115	289 755	345 870
6.	АТ “Алоқабанк”	5 882	251 017	256 899
7.	АТБ “Қишлоқ қурилиш банк”	3 600	194 784	198 384

8.	“Микрокредитбанк” АТБ	10 847	182 085	192 932
9.	АТ “Саноат қурилиш банки”	65 491	108 263	173 754
10.	“Ипак Йўли” АИТБ	6 157	135 708	141 865
11.	“Ипотека-банк” АТИБ	28 786	110 985	139 771
12.	“Капиталбанк” АТБ	6 957	106 849	113 806
13.	“Трастбанк” ХАБ	5 197	92 981	98 178
14.	“Invest Finance Bank” АТБ	5 939	40 379	46 318
15.	“Ориент Финанс” ХАТБ	3 933	41 815	45 748
16.	“ҚДБ Банк Ўзбекистон” АЖ	1 631	17 259	18 890
17.	“Asia Alliance Bank” АТБ	4 108	12 542	16 650
18.	“Давр-Банк” ХАТБ	5 452	9 116	14 568
19.	“Турон” АТБ	6 242	6 884	13 126
20.	“Универсал банк” АТБ	2 407	6 897	9 304
21.	ЧЕКИ “Савдогар” АТБ	2 216	5 105	7 321
22.	“Hi-Tech Bank” ХАТБ	529	5 632	6 161
23.	“ZIRAAT BANK” АЖ	473	3 866	4 339
24.	“Туркистон” ХАТБ	1 135	1 347	2 482
25.	“Равнақбанк” ХАТБ	931	651	1 582
26.	“Мадад Инвест Банк” АТБ	179	805	984
27.	“Ўзагроэкспортбанк” АТБ	69	417	486
28.	Эрон “Содерот” банки	47	367	414
Жами		359 770	7 599 337	7 959 107

Ушбу ўтган саккиз йилдан ортиқроқ муддатда масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони 324 баробардан кўпроққа, фоиз ҳисобида 32426 фоиздан кўпроққа ортган. Ушбу хизматлардан фойдаланувчиларнинг 7599337 таси, яъни 95 фоиздан кўпроғи жисмоний шахслар эканлиги, хизматлар бозорида банк мижозлари интернет-банкнинг ва “Банк-мижоз” хизматларига нисбатан мобил-банкнинг ва СМС банкнинг хизматини танлаши сезиларли даражада бўлмоқда. Банклар кесимида эса АТ Халқ банки, “Агробанк” АТБ ва ТИФ Миллий банкларининг фойдаланувчилари 5474994 тани жами фойдаланувчиларнинг 68 фоиздан ортиғини ташкил этиши, ушбу банкларнинг республикамиз бўйича банк филиаллари сонининг ҳам кўплиги билан ифодаланади.

Хусусан, АТБ “Қишлоқ қурилиш банк”да замонавий банк хизматлари сони ортиб бориши натижасида банк мижозларининг сони ҳам кескин равишда кундан-кунга ортиб бормоқда. АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” 2019 йил 1 январь ҳолатига масофавий банк хизматлари орқали 198 мингдан ортиқ жисмоний ва юридик шахслар мақомидаги мижозларига кенг кўламли турли банк хизматларини кўрсатиб келмоқда. АТБ “Қишлоқ қурилиш банк”да масофавий банк хизматларининг янги турларини жорий қилиш, банк хизматлари сифатини ошириш ва мижозларига кўрсатаётган хизматларни қулайлаштириш ва хизмат ҳақларини арзонлаштириш, хизматлари кўламини кенгайтириш борасида бир қанча ишлар амалга оширилмоқда.

АТБ “Қишлоқ қурилиш банк” банки 2017 йилда жисмоний шахслар учун янги - “Депозит-банкнинг” хизматини жорий қилинди. Бу хизмат мобил дастур бўлиб, банк омонатчилари бўлган жисмоний шахслар учун банк муассасаларига

келмасдан шахсий мобиль телефонлари орқали ўзининг талаб қилиб олгунча ва муддатли омонат ҳисобрақамларидаги пул маблағларини:

- омонатларга ҳисобланган фоизларни чиқим қилиш;
- муддати келган омонатларни тўлиқ ёки қисман қайта расмийлаштириш (агар мижоз омонатини қисман расмийлаштирмоқчи бўлса, қолган қисмини унинг талаб қилиб олингунча ҳисоб рақамига автоматик равишда ўтказилади);
- омонатни муддати келганда нақдсиз олиш;
- омонатни муддатидан олдин нақдсиз олиш имконига эга бўлади.

Шунингдек, “Депозит банкинг” мобиль дастури ёрдамида банк мижозлари доимо ўзларининг омонатларининг муддатлари тўғрисида СМС хабарнома олиш имкони ҳам мавжуддир [18].

Чет эл капитали иштирокидаги “НАМКORBANK” акциядорлик тижорат банки онлайн омонатни расмийлаштириш учун 2018 йил январь ойида банк мижозлари учун “Namkor mobile” хизмати иловасини таклиф этди. “Namkor mobile” хизматидан фойдаланиш учун Ҳамкорбанк сўмли пластик картасига эга бўлиш талаб этилади. Мобиль илова ёрдамида мижозлар онлайн омонатлари ҳолатини кўриб чиқиш, ўтказилган фоизлар мониторингини реал вақт режимида ўтказиш имконига эга бўлади.

Онлайн омонатни масофадан туриб расмийлаштириш қуйидагича амалга оширилади. Яъни, «Namkor mobile» мобиль иловасидан рўйхатдан ўтиб, «Онлайн омонат» менюсини танлаш лозим. Менюдан мижоз ўзига мос онлайн омонат турини танлайди ва расмийлаштиради. Омонат очишдан олдин танланган омонат шартига кўра пластик карта ҳисобрақамидан 22616-Жисмоний шахсларнинг банк ҳисоб рақамларидаги масофадан туриб хизмат кўрсатиш тизими орқали бошқариладиган маблағлар ҳисобрақамини тўлдириш талаб этилади.

Расмийлаштирилган пластик картага автомат тарзда 22616-Жисмоний шахсларнинг банк ҳисоб рақамларидаги масофадан туриб хизмат кўрсатиш тизими орқали бошқариладиган маблағларга ҳар ойда омонат фоизлари келиб тушади. Мижоз истагига қараб мазкур ҳисобдаги маблағларни тезкорлик билан ўз пластик картасига ёки бошқа бировнинг картасига ўтказиши мумкин бўлади.

2-жадвал

Ўзбекистонда банк пластик карточкалари, банкомат ва инфокиосклар, тўлов терминаллари ва масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони (31 декабрь ҳолатига, донада) [19]

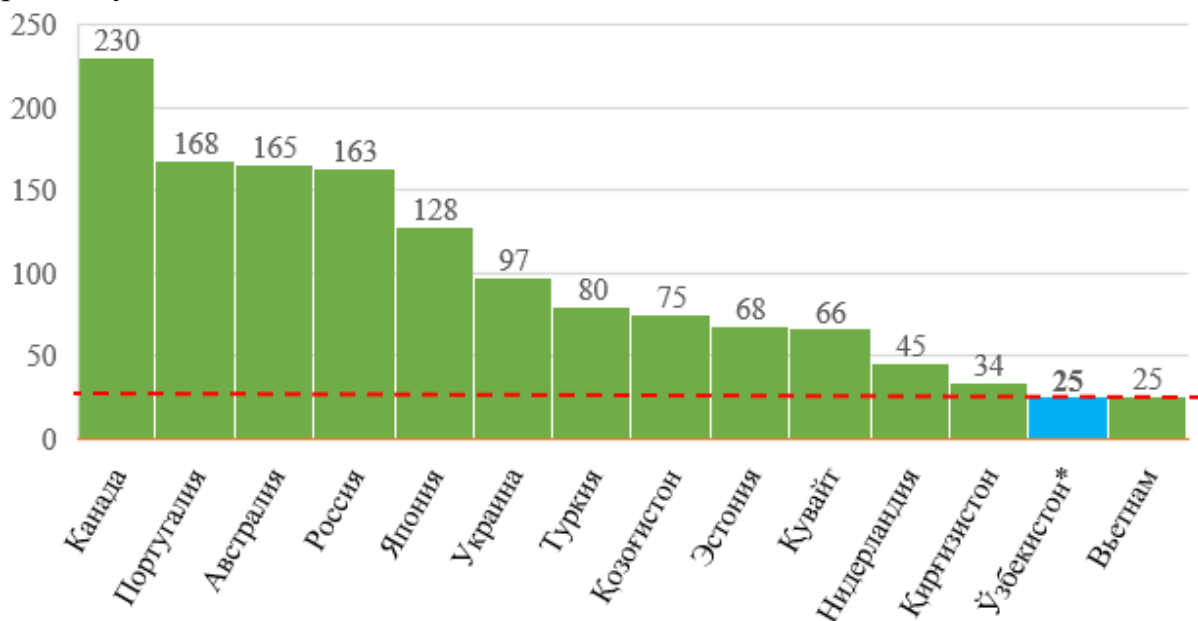
№	Турлари	2011 йил	2014 йил	2015 йил	2016 йил	2017 йил	2018 йил	2018/2011 йиллар ўзгариши (мартада)
1.	Чиқарилган банк карточкалари сони (минг дона)	7909	15215	16316	19523	19226	17686	2,2
2.	Банк карточкалари орқали йиллик транзакциялар ҳажми (млрд.)	10192,4	22758,0	31324,0	53050,0	52972,0	63713,5	6,3

	сўм)							
3.	Тўлов терминал-лари сони	85741	169581	183060	208536	235712	244913	2,9
4.	Инфокиоск ва банкоматлар сони	491	1870	2345	4954	5632	6859	14,0
5.	Мижозлар сони	1159890	1432849	1515004	1638673	1755492	1880634	1,62
6.	Депозит ҳисоб-варақлар сони	3926356	5030704	5364838	5809172	6469921	7263621	1,85
7.	Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилари							
	Сони (донада)	24545	534800	1061022	2042111	4453240	7959107	324,3
7.1.	<i>Юридик шахслар ва ЯТТлар</i>							
	Сони (донада)	14241	62227	81492	135629	227879	359770	25,3
	Омонатчилар улуши, фоизда	1,2	4,3	5,4	8,3	13,0	19,1	
7.2.	<i>Жисмоний шахслар</i>							
	Сони (донада)	10304	472573	978530	1906482	4225361	7599337	737,5
	Омонатчилар улуши, фоизда	0,1	3,1	6,0	9,8	22,0	43,0	

2-жадвал маълумотларига кўра, 2011 йил 31 декабрь ҳолатига банк пластик карточкалари сони 7 млн. 909 мингтани ташкил этган бўлса, 2016 йилнинг шу даврида 19 млн. 523 мингтага етган. 2017 йилда банк пластик карточкалари сони 19 млн. 226 мингтани ташкил этди. 2018 йил 1 январдан “Дуэт” карточкалари орқали пул ўтказмалари тўхтатилганлиги сабабли, 2018 йилда банк пластик карточкалари сони 17 млн. 686 мингтагача камайган. Умуман олганда банк пластик карточкалари сони 2018 йилда 2011 йилга нисбатан 2,2 мартага ошган. Гарчи 2018 йилда банк пластик карточкалари сони камайган бўлсада банк карточкалари орқали йиллик транзакциялар ҳажми ўтган 2017 йилга нисбатан сезиларли даражада ўсганлигини кўришимиз мумкин. Яъни 2011 йилда 10192,4 млрд. сўмни, 2015 йилда 31324,0 млрд. сўмни, 2017 йилда 52972,0 млрд. сўмни ва 2018 йилда эса 63713,5 млрд. сўмни ташкил этган. Бу эса банк карточкалари орқали йиллик транзакциялар ҳажми 2018 йилда 2011 йилга нисбатан 6,3 мартага кўп бўлганлигини кўрсатмоқда. Тўлов терминаллари ҳам ушбу даврда яъни 2011 йилда 85741 тани ташкил этган бўлса, 2018 йилга келиб 244913 тага етган. Ушбу даврда тўлов терминаллари сони 2,9 мартага ошган. Инфокиоск ва банкоматлар сони 2000 йилда атига 98 тани ташкил этган бўлса, 2005 йилда 171 тани, 2010 йилда эса 363 тани ташкил этган. 2011 йилга келиб 491 тага етган бўлса, 2018 йилда уларнинг сони 6859 тагача ортган ва уларнинг сони 2018 йил 31 декабрь ҳолатига 2011 йилга нисбатан 14 баробарга органини кўришимиз мумкин.

Банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган мижозлар сони 2011 йилда 1159890 тани ташкил этган бўлса, 2019 йил 1-январь ҳолатига 1880634 тага етган. Яъни ушбу даврда омонатчилар сони 1,62 баробарга ошган. Банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган мижозлар ҳисобварақлари сони эса 2011 йилда 3926356 тани ташкил этган ва ҳар бир мижозга 3,4 тадан ҳисобварақ тўғри келган, 2018 йилда эса ҳисобварақлари сони 7263621 тани ва ҳар бир мижозга 3,9 тадан ҳисобварақ

тўғри келган. 2018 йилда 2011 йилга нисбатан банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган мижозлар ҳисобварақлари сони 1,85 мартага кўпайган.



*Муаллиф томонидан ҳисоблаб чиқилди.

2-расм. Вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банкомат ва инфокиосклар сони (2018 йил 1-январь ҳолатига) [20]

Ўзбекистонда инфратузилмани ривожлантириш ҳисобига банк хизматларининг тарқалиши аста-секин ўсиб бормоқда, аммо аҳолининг катта қисмини асосий банк маҳсулотлари билан ҳали ҳам етарлича таъминланмаган. Уни 2-расмдаги маълумотлардан ҳам кўришимиз мумкин. Ўзбекистонда 2018 йил 1 январь ҳолатига вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банкомат ва инфокиосклар сони 25 тани ташкил этса, қўшни Қозғоғистонда эса бу кўрсаткич 75 тани, Японияда 128 тани ва Канадада эса 230 тани ташкил этган. Ўзбекистонда ҳам бу кўрсаткич 2019 йил 1 январь ҳолатига бироз яхшиланган, яъни банкомат ва инфокиосклар сони 6859 тани ташкил этган ва вояга етган ҳар 100000 кишига 44 тани ташкил этган.

Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилари сони 2011 йилда бор-йўғи 24545 тани ташкил этган бўлса, 2018 йил 31 декабрь ҳолатига 7959107 тага етган. Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилари сони 2018 йилда 2011 йилга нисбатан 324,3 баробарга ортган. Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилари сонининг кескин ортиши, жисмоний шахсларнинг бу хизматлардан фойдаланиш кўлами кенгайгани ҳисобига, чунки масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи юридик шахслар ва ЯТТлар сони 2011 йилда 14241 тани ташкил этган, 2018 йил 31 декабрь ҳолатига эса 359770 тага етган, яъни ушбу давр мобайнида 25,3 мартабага ошган бўлса, ушбу хизматларда фойдаланувчи жисмоний шахсларнинг сони 2011 йилда 10304 та бўлган бўлса, 2018 йил 31 декабрь ҳолатига 7599337 тага етган ва 2018 йилда 2011 йилга нисбатан 737,5 мартабага ошган (2-жадвал). Банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган мижозлар сони 2011 йилда 1159890 тани ташкил этган бўлса, шундан 14241 таси яъни 1,2 фоизи масофавий банк

хизматларидан фойдаланувчи юридик шахслар ва ЯТТлар, 2018 йил 31 декабрь ҳолатига эса банк депозиторлари миллий ахборотлар базасида рўйхатга олинган миқозлар сони 1880634 тага етган ва шундан 359770 таси масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи юридик шахслар ва ЯТТлар ташкил этган.

Муомалага чиқарилган банк карточкалари сони 2011 йилда 7909 минг тани ташкил этган бўлса, шундан 10304 таси яъни 0,1 фоизи масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи жисмоний шахслар ташкил этган, 2018 йил 31 декабрь ҳолатига эса муомалага чиқарилган банк карточкалари сони 17686 минг тага етган ва шундан 7599337 таси яъни 43 фоизи масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи жисмоний шахслар ташкил этган. Яъни, жисмоний шахслар ўртасида шахсий пластик карточкаларидаги пул маблағларни бошқаришда мобиль иловаларнинг аҳамияти кундан-кунга ортиб бораётганлидан далолат бермоқда (2-жадвал).

ХУЛОСА ВА ТАКЛИФЛАР

Хулоса қилиб айтганда, аҳоли ўртасида масофавий банк хизматлари тўғрисидаги маълумотларни кенг тарқатиш, миқозларнинг электрон алоқа воситаларига ва уларнинг ишончилигига нисбатан ишончи мустаҳкамлаш чора-тадбирларини қўллаш орқали масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сонини оширишга ҳаракат қилиш лозим ҳамда тижорат банкларининг масофавий хизмат турлари учун дастурий таъминотларни ишлаб чиқишга ихтисослашган хорижий компаниялари билан алоқаларни ривожлантириш ва ҳамкорликларни йўлга қўйиш керак.

Масофавий банк хизматларини оммавийлаштириш учун қуйидагиларни амалга оширса мақсадга мувофиқ бўлади:

- банк ва миқоз ўртасидаги муносабатларда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, шу жумладан рақамли технологияларга асосланган масофавий банк хизмати турларини янада кенгайтириш;

- тижорат банкларида банк хизматларини, хусусан масофавий банк хизмат турларини кенг оммага етказиш ва миқозларини ушбу хизматлардан хабардорлигини таъминлаш бўйича маркетинг бўлимларини ташкил қилиш;

- республикамизнинг барча ҳудудларида интернет хизматининг сифатли ишлашини таъминлаш ва интернет тезлигини ошириш;

- жисмоний шахслар учун «Мобил-банкнинг» ва «СМС-банкнинг» хизматларини фақат банк пластик карталари орқали эмас, балки, тўғридан-тўғри банкдаги депозит ҳисобрақамларига улаш имкониятларини кўриш;

- мамлакатимизда ташқи хизмат кўрсатиш воситалари билан таъминланиш даражаси пастлиги, яъни ҳудудларда банк карталари ва уларга хизмат кўрсатувчи жиҳозлар (тўлов терминали, инфокиоск ва банкоматлар) сонини кескин ошириш лозим;

- банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш тизимлари орқали амалга ошириш мумкин бўлган хизматларни кўпайтириш хусусан, конвертация, кредитларни тўлаш, микро қарзларни олиш, доимий тўловлар учун автоматик тўлов амалиётини ва бошқа хизматларни жорий қилиш лозим.

Натижада, ахборот-коммуникация технологияларини кенг қўллаш орқали

тижорат банкларининг масофавий хизматларининг сифатини янада юксалтириш ва кўламини кенгайтириш бўйича чора-тадбирларни амалга ошириш, шу жумладан, республикамиз банк тизимида рақамли банкингни ривожлантириш, масофавий хуудларга банк хизматларининг тарқалишини таъминлаш ва банк хизматларини банкларнинг рақамли платформаларига интеграциялаштириш лозим.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1 Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 9 январдаги “Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони.

2 Ramayah, T., (2005). Course website usage among distance learning business students: the role of prior experience. *International Journal of Learning* 11, 1507–1517.

3 Devlin, J.F. (1995), “Technology and innovation in retail banking distribution”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 13 No. 4, pp. 19-25.

4 Shi Yu. (2009), Factors influencing the use of Mobile Banking: The case of SMS-based Mobile Banking.

5 Laukkanen, T. and Kiviniemi, V. (2010), “The role of information in mobile banking resistance”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 28 No. 5, pp. 372-388.

6 Anderson, J., (2010). M-banking in developing markets: competitive and regulatory implications. *Info* 12 (1), 18–25.

7 Laukkanen, T. (2007), “Internet vs mobile banking: comparing customer value perceptions”, *Business Process Management Journal*, Vol. 13 No. 6, pp. 788-797.

8 Petrova, K. (2002), *Proceedings of the 2002 International Conference of the Global Business and Technology Association*, pp. 928-939

9 Тоймухамедов И., Умаров З., Хусаинов Г. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. LESSON PRESS, 2018 й. 215-218 б.

10 Абдуллаева Ш.З. Банк иши. Дарслик. Т: “IQTISOD-MOLIYA”, 2017 й. 535-540 б.

11 Рахимова Х.У. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. Т: Молия, 2016 й. 243-247 б.

12 Аликориев О. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари мавзусидаги диссертация. Тошкент 2011 й. 55-56 б.

13 Рахмонов Д.А., Хошимов Э.А., Алимардонов Э.Д., Бекмуродова Г.А., Мамадияров З.Т. Молиявий глобаллашув шароитида масофавий банк хизматларининг ривожланиши: назария ва амалиёт. Монография. Т.: “IQTISODIYOT”, 2018 й., 49-60 б.

14 <http://test.mf.uz/uz/component/content/article/1-mf-8/58117-id-436.html>

15 http://www.finance.uz/uz/top/cat/olaviy_budjet/zbekistonda-internet-banking-imkoniyatlari

16 <http://cbu.uz/uzc/platyehzhnye-sistemy/56618/>

17 <http://cbu.uz/uzc/statistics/paysistem> - сайти маълумотлари асосида тузилди.

18 <http://www.biznes-daily.uz/gazeta-birja/48658--dpozit-banking...izmati-yolga-qoyildi>.

19 Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари асосида тузилди.

20 https://www.theglobaleconomy.com/rankings/ATM_machines/