



O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishda xorij tajribasining o'rni

Norkulova Dilbar Abdimukimovna

Bank-Moliya Akademiyasi

MBA "Banking" mutaxassisligi

2-kurs magistranti

Annotatsiya: Ushbu maqolada dunyo banklarida masofaviy xizmatlarning vujudga kelishi, evolyutsiyasi o'rganildi, xorij tajribasi sifatida Rossiya Federatsiya masofaviy bank xizmatlarining bugungi kundagi holati tahlil qilindi.

Kalit so'zlar: internet banking, mobile banking, internet, raqamli texnologiyalar.

Abstract: In this article, the emergence and evolution of remote banking services in the world's banks was studied, and the current state of remote banking services of the Russian Federation was analyzed as a foreign experience.

Key words: internet banking, mobile banking, internet, digital technologies

Bugungi kunda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari tobora rivojlanib borayotgan ekan, u o'zi bilan raqamli iqtisodiyot degan tushunchani ham olib keldi. Iqtisodiyotning barcha tarqmoqlari shiddat bilan yangi texnologiyalarni o'z faoliyatlariga taqbiq etib bormoqdalar.

Raqamli texnologiyalarni ish faoliyatiga tadbiq etish bo'yicha, moliya-bank sohasi telekommunikatsiya korxonalaridan keyin ikkinchi o'rinda turadi. Xozirda butun dunyoda masofaviy bank mahsulotlari har qanday bankning eng asosiy mahsulotlaridan biriga aylanmoqda desak to'g'ri bo'ladi.

Jahonda internetning paydo bo'lishi va tobora keng rivojlanib borishi bank xizmatlaridan bankka bormasdan, istalgan vaqtda masofadan foydalanish kanallarining



vujudga kelishiga sabab bo'ldi. Internet tarmog'ining kengayishi undan foydalanuvchilar soni yildan-yilga oshib borishiga sabab bo'lmoqda. 2014-2023 yillarda dunyo miqyosida internet foydalanuvchilari soni qariyb ikki barobarga ortganligi yuqoridagi fikrimizning isboti bo'lishi mumkin. Chunonchi, 2014 yilda internetdan foydalanuvchilar soni 2880,0 mln. kishini tashkil etgan bo'lsa, 2023 yil oxiriga kelib mazkur ko'rsatkich 5.4 mlrd. kishidan ortgan. [1]

Ingliz tilida masofaviy bank xizmatlari quyidagi atamalar bilan birgalikda keladi: online-banking, remote banking, directbanking, homebanking, internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile-banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking. Bir so'z bilan aytganda esa, elektron texnologiyalar asosida yaratilib, bankning mustaqil mahsuloti bo'lgan, mijozlar tomonidan uydan chiqmasdan bajarilishi mumkin bo'lgan xizmatlar – masofaviy bank xizmatlaridir.

Masofaviy bank xizmatlarining yaratilishi, avallo mijozlar uchun qulaylik taqdim etishi ekanligini hisobga olsak, jamiyatning har qanday qatlami uchun ham bu juda ko'p afzalliklarga ega ekanligini aytib o'tish kerak. Mijozlar o'z hisobvaraqlari holatini, harakatini internet yoki mobil telefonlari orqali 7 kun soatiga 24 soatdan bemalol ko'ra oladilar (hattoki bank filiali yopiq bo'lganda ham), tranzaksiya xarajatlari ancha arzon, mijozlarning bankka kelib ketish vaqtlari va xarajatlari tejaladi.

Masofaviy bank xizmatlari yaratilishi tarixini o'rganish natijasida shu ma'lum bo'ldiki, 1980-yillarda telefon orqali bank xizmatlarini onlayn taqdim etish bugungi kundagi masofaviy bank xizmatlarning ilk ko'rinishlari bo'lib ular Amerika banklari tomonidan amalga oshirilgan edi. [2]

Vaqt o'tib masofadan xizmat ko'rsatish tizimlari Yevropa davlatlarida rivojlandi. G'arbiy Evropa banklari o'rtasida o'z mijozlariga bank xizmatlarini «uyida» ko'rsatish uchun bo'lgan raqobat XX asrning 80-yillari boshlarida alohida bir darajaga yetdi.

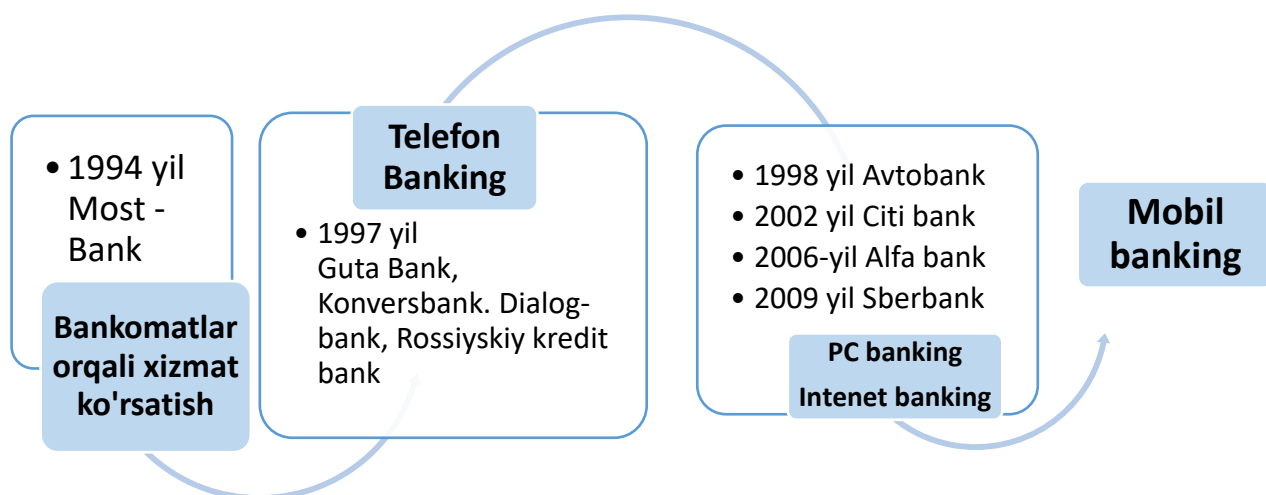
1990 yillarga kelib, ko'pgina banklar internet banking xizmatlarini o'zlarining faoliyatlarida strategik jihatdan muhim xizmatlardan deb qaray boshlashdi. 1996 yilga kelib, kooperativ



“OP Financial group banki”(Finlyandiya) jahonda ikkinchi, Yevropada esa ilk onlayn bank bo’ldi.

Yillar sayin sayqallanib, rivojlanib ushbu sohada katta tajribaga ega bo’lgan Yevropa davlatlari hozir ham masofadan xizmat ko’rsatish sohasida yetakchilardan sanaladi. Masofadan xizmat ko’rsatish tizimlari ishlab chiqishni eko tizim darajasigacha olib chiqqan mamlakatlar ichida Rossiya Federatsiyasi alohida ahamiyat kasb etadi. O’zbekistondagi aksariyat banklar va boshqa moliyaviy tashkilotlar, IT kompaniyalar veb saytlar yaratish, mobil ilovalar ishlab chiqishda xorij tajribasi sifatida Rossiya Federatsiyasi tajribasini o’rganishdan boshlashadi.

Ilmiy adabiyotlarda Rossiya banklarining masofaviy xizmatlardan foydalanishni boshqa davlatlardan ancha kech boshlangani aytib o’tiladi. Rossiyada ilk bankomat 1994 yil “Most bank” tomonidan o’rnatilgan edi. 1997 yildan telefon orqali masofaviy xizmatlar ko’rsatish boshlandi. Bunday xizmatlarni “Guta bank”, “Konversbank””, Rossiyskiy kredit” banki, “Dialog bank” kabi banklar ko’rsata boshlashdi.



1-rasm. Rossiya banklarida masofaviy xizmatlarning rivojlanish bosqichlari

Manba: N.V.Reyxert.(2023) “Роль и проблемы развития дистанционного банковского обслуживания в России” Economy and entrepreneurship, 17(6), 1346-bet [3]



1998 yilga kelib “Avtobank”, “Guta bank”lar jismoniy shaxslarga internet banking xizmatlarini taqdim eta boshlashdi. 2000 yillarda esa o’nlab rossiya banklari internet banking xizmatlarini taqdim etib, masofadan xizmat ko’rsatishni boshlashdi.

“Internet marketing” tadqiqotlariga ko’ra 2001 yilning bahorida 94 ta bank turli xil masofaviy xizmatlarni taqdim etishayotgan edi. Oradan bir yil o’tmay bunday banklar soni 140 taga yetdi. Xuddi shu davrga kelib yangi texnologiyalar asosida masofaviy xizmat ko’rsatishning turli kanallari yaratildi hamda korporativ mijozlarga ham masofadan xizmat ko’rsatila boshlandi. 2006 yili “Alfabank” jismoniy shaxslarga xizmat ko’rsatuvchi “Alfaklik” tizimini ishga tushirdi

Rossiyada 2006 yillardan boshlab internet banking rivojlana bordi, o’sha davrlarda yetakchi banklardan bo’lgan “Alfa bank”ning masofaviy bank xizmatidan foydalanuvchi mijozlari soni 100 mingdan ham oshmagan bo’lsa, bu davrda “Sberbank” masofadan bank xizmatlarini taqdim etish tizimiga umuman ega emas edi. Internet bankingga bu qadar talabning kamligining asosiy sababi bir tomondan insonlarning masofaviy tizimlarga ishonchining kamligi bo’lsa, ikkinchi tomondan an’anaviy tizimdan elektronlashgan masofaviy tizimga o’tishga yetarli motivatsiyaning yo’qligi edi.

2008-yilga kelib butun dunyoda jahon moliyaviy-iqtisodiy inqirozi Rossiya banklariga ham o’z ta’sirini o’tkazmay qolmadi. Nafaqat bank sohasi, balki iqtisodiyotning barcha sohalarini o’z siyosatlarini qaytadan ko’rib chiqishni boshlashdi. Inqirozdan keyingi davrlarga kelib esa 2011 yillarda mamlakat banklarida modernizatsiya jarayonlari sodir bo’ldi. Ko’pgina sa’y harakatlar natijasida esa masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar soni 4 mln.dan oshdi. [4]

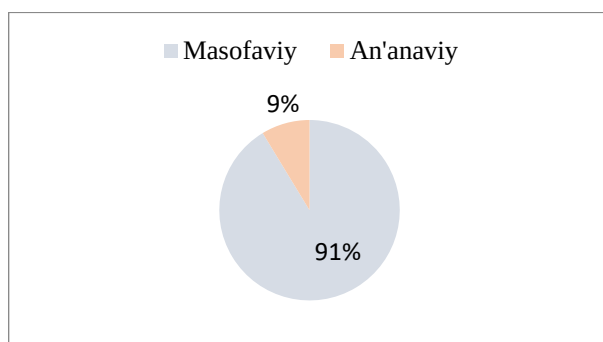
Bugungi kunda Federatsiya banklarida masofaviy bank xizmatlari funksionalligini kengaytirish, mobil ilovalarni modernizatsiyalash, yangi xizmat turlarini amaliyotga kiritish ishlari faollik bilan amalga oshirilib, barcha banklar internet banking xizmatlarini keng miqyosda taklif etmoqdalar. Rossiyaning “NAFI” analitika markazining tadqiqotlari shuni ko’rsatadiki, so’ngi 5 yilda Federatsiyada mobile bankingdan foydalanuvchi mijozlar soni 2



baravardan ortdi. 2024 yilning boshlariga kelib Rossiya Federatsiyasining 70 foiz aholisi mobile banking xizmatlaridan foydalanishi ma'lum bo'ldi. Tadqiqotlar natijasida qishloq joylarida, kichik shaharchalarda yashovchi rossiyaliklar yoki o'rta ma'lumotli aholi mobile bankingdan foydalanishmayotgani ma'lum bo'ldi. [5]

Shu bilan birga, internet banking mobile bankinga qaraganda mijozlarni kamroq qamrab olgan, 43 foiz mijozlar bu xizmatdan foydalanishayotgan bo'lishsa, tadqiqotlar natijasida so'ngi 5 yilda 2.5 baravarga oshgani ma'lum bo'ldi. Rossiya Federatsiyasi Markaziy Bankining rasmiy sayti ma'lumotlariga ko'ra, 2024 yil aprel oyi holatiga Rossiya Federatsiyasida jami 320 ta bank faoliyat yuritadi, ulardan 222 ta bank universal litsenziya asosida, 98 ta bank esa bazavoiiy litsenziya asosida faoliyat yuritishadi, shuningdek 36 ta nobank kredit tashkilotlari mavjud [6].

Rossiya Federatsiyasi Markaziy Banki ma'lumotlariga ko'ra, o'tgan hisobot yili, ya'ni 2023 yilda qiymati jami 1456,6 trln. rubl bo'lgan 91,1 mlrd. naqdsiz operatsiyalar amalga oshirilgan bo'lsa, shundan masofaviy operatsiyalar 1330 trln. rublni (89,7 mlrd) tashkil etgan. Bundan bilish mumkinki, aholi o'rtasida masofaviy xizmatlardan keng miqyosda foydalanib kelinmoqda. [7]



2-rasm. 2023 yilda Rossiya banklarida jami naqdsiz operatsiyalar ichida masofaviy operatsiyalarning ulushi(foizda)

Manba: https://www.cbr.ru/collection/collection/file/49041/ar_2023.pdf



Hisobot yilida bank muassasalarining aktivlari tahlil qilinganda, jami 320 ta bank orasida quyidagi 13 ta bankning aktivlari ulushi jami Federatsiya banklari aktivlarining 78 foiziga teng ekanligi ma'lum bo'ldi. Ular quyidagilar: "YuniKreditbank", "GPB banki", "Sovkombank", "VTB banki", "Alfabank", "Sberbank", "Moskovskiykreditbank", "Otkritiye Banki", "Rosbank", "Tinkoffbank", "Promsvyazbank", "Rayfazzenbank", "Rosselxozbank".

Bugungi kunda yuqoridagi banklar mijozlarga xizmat ko'rsatish ko'lamini bilan ham, o'z faoliyatlarida yangi texnologiyalarni qo'llay olayotganligi bilan ham, shu bilan birga masofaviy xizmatlarining rivojlanganlik darajasi bilan ham juda yuqori o'rinlarda turadi.

Misol tariqasida, Rossiyaning eng yirik banklaridan bo'lgan "Sberbank" hamda to'liq raqamli holatda xizmat ko'rsatayotgan "Tinkoffbank"lar so'ngi yillarda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish yo'nalishiga alohida e'tibor qaratmoqda.

Maqolada "Sberbank" hamda "Tinkoffbank"larining aynan masofadan ko'rsatayotgan xizmat turlari o'rganildi va ular misolida Rossiya banklarida korporativ mijozlar uchun masofaviy xizmatlar va ularni respublikamiz amaliyotiga joriy etishdagi jihatlari quyidagi jadvalda ko'rib chiqamiz.

1-jadval

Rossiya banklarida korporativ mijozlar uchun masofaviy xizmatlar va ularni respublikamiz amaliyotiga joriy etishdagi jihatlari tahlili

№	Rossiyada banklarida masofaviy xizmat turlari	O'zbekiston banklarida joriy qilish imkoniyatlari
---	---	---



1	Masofadan xisobraqam ochib, identifikatsiyadan o'tish va hisobraqamga xizmat ko'rsatish ("Sberbank"da 50 mln. rublgacha miqdorda hisobraqamga mablag'lar kirim qilinishi va pul mablag'larini ko'chirish, bank aylanma miqdori 50 mln. rubldan oshganda mijozning bankka kelishi va offlayn identifikatsiyadan o'tishi talab qilinadi)	Mijozlarga bankka kelmasdan hisobraqam ochib faoliyat yuritish imkonini beradi. O'zbekiston qonunchiligi bo'yicha ichki nazorat qoidalariga ko'ra, mijoz Davlat xizmatlari orqali masofadan hisobraqam ochishi mumkin, lekin hisobraqam orqali bank operatsiyalarini amalga oshirish uchun, bankka kelib identifikatsiyadan o'tib, shartnoma imzolashi talab qilinadi.
2	Kreditga layoqatlilikni aniqlash	Mijoz bankka bormasdan qancha miqdorda kredit olishi mumkinligini aniqlash imkoni beradi. Lekin 100 foiz aniq samara bermaslik ehtimoli mavjud, garov mulki haqiqatda borib ko'rilganda kredit summasi o'zgarish ehtimoli borligi kamchilik sifatida ko'rish mumkin.
3	Qonunchilikda ta'qiqlanmagan istalgan faoliyat uchun kredit olishga ariza berish	Mijoz bankka bormasdan kredit olishga ariza berishi mumkin
4	Lizing olishga ariza berish	Mijoz bankka bormasdan lizing rasmiylashtirishga ariza berishi mumkin
5	Bank kafolati olishga ariza berish	Mijoz bankka bormasdan bank kafolati rasmiylashtirishga ariza berishi mumkin



6	Korxona buxgalteriyasini yuritish	Mijozning buxgalteriya hisobi va hisobotlari bank tomonidan yuritiladi
7	Konsultatsiya	Mijozga turli yo'nalishlarda konsultasiya xizmatlari ko'rsatiladi
8	Soliq hisobotlarini tayyorlash	Bank mijoz uchun soliq to'lovlarini avtomatik tarzda hisoblab beradi
9	Solik hisobotlarini soliq organlariga takdim etish	Mijozning soliq hisobotlari bank tomonidan soliq organlariga taqdim etiladi
10	Soliq tulashtirish muddatlari to'g'risida xabarnoma jo'natish	Mijoz soliq to'lash muddatlari to'g'risida xabarnoma olib turadi
11	Korxona buxgalteriyasidagi va soliq hisobotlaridagi xatoliklarni sug'urta qilish	Texnik xatolik natijasida yuzaga kelgan buxgalteriya hisobi va soliq hisobotlaridagi xato yozuvlar sodir bo'lishidan sug'urtalab qo'yiladi
12	Naqd pul inkassatsiyasi	Bank tomonidan aholi gavjum nuqtalarga o'rnatilgan bankomat qurilmalari orqali naqd pul inkassatsiyasini amalga oshirish mumkin. Ushbu inkassatsiya qilingan mablaglar plastik kartani naqd qilish uchun beriladi. Bankning inkassatsiya xarajati qisqaradi.
13	Depozitlar	Mijozga bo'sh turgan mablag'larini samarali joylashtirish evaziga daromad olish imkonini beradi



14	Overnaye depozitlar	Mijozga bir kechaga bo'sh turgan mablag'larini samarali joylashtirish evaziga daromad olish imkonini beradi
15	Istalgan bank mijozlari uchun ish xaqi loyixasi doirasida plastik kartalar ochish	Asosiy hisobrakam ochilgan bankni o'zgartirmagan holda ish xaqi loyixasi doirasida plastik kartalar ochish mumkin
16	VIP mijozlar uchun premium xizmatlar paketi	Qimmat tarif belgilagan holda premium xizmatlar ko'rsatiladi

Manba: <https://www.sberbank.ru> va <http://www.tinkoff.ru>- sayti ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Mavzu yuzasidan olib borilgan o'rganishlar va tahlillar natijasiga ko'ra xulosa o'rnida quyidagilarni alohida ta'kidlash mumkin:

1. Banklar tomonidan masofaviy bank xizmatlarini taklif qilishda ilg'or xorijiy banklar, xususan Rossiya Federatsiyasi banklari amaliyotida qo'llanilib kelinayotgan masofaviy bank xizmatlarini mahalliy shart-sharoitlarni hisobga olgan holda mamlakatimiz banklari amaliyotiga joriy qilish imkoniyatlarini o'rganish. Jumladan;
 - a) Banklar tomonidan yuridik shaxslarga taqdim qilinayotgan xizmat turlarini ko'paytirgan holda Rossiya banklarida yuridik shaxslar uchun qo'llaniladigan masofadan hisobraqam ochib, identifikatsiyadan o'tish va hisobraqamga xizmat ko'rsatish, kreditga layoqatlilikni aniqlash, kredit, lizing, bank kafolati olish uchun arizalarni taqdim qilish, naqd pul inkassatsiyasini amalga oshirish, mijozlar korxona buxgalteriyasini yuritish, soliq hisobotlarini tayyorlash va soliq organlariga taqdim etish, depozitlar ochish, VIP mijozlar uchun premium xizmatlar paketi va shu kabi bir qator bank xizmatlarini masofadan ko'rsatish tizimlarini joriy qilish imkoniyatlarini o'rganish;



- b) Jismoniy shaxslarga esa mobil ilova orqali mijozlarning bank bilan bogʻliq boʻlgan barcha operatsiyalarini bankka bormasdan, masofadan turib amalga oshirishlari mumkin boʻlgan Ekotizim (avtomashina, koʻchmas mulk, xoʻjalik mollari, maishiy texnika, oziq-ovqat, kiyim-kechak, sayohat, sugʻurta, avia vat emir yoʻl chiptalarini va boshqa xizmatlarni turlicha toʻlov tizimlari va shakllari orqali sotib olish imkonini beruvchi) yaratish imkoniyatlarini oʻrganish;
2. Mamlakat bank tizimi va iqtisodiyotini tadqiq qilib boradigan ilmiy nashrlar, internet tarmogʻidagi kanallar tomonidan doimiy ravishda banklarning zamonaviy va masofaviy bank xizmatlari boʻyicha solishtirma tahliliy maʼlumotlar, yangiliklar taqdim etib borilishi ushbu xizmatlarning banklar va bank mijozlari oʻrtasida ommalashishiga olib keladi;
3. Banklar tomonidan aholiga ommabop tovarlar sotayotgan va xizmatlar koʻrsatayotgan korxona va tashkilotlar bilan shartnoma imzolab, ekvayring xizmatlarini koʻrsatish va bu orqali koʻproq mijozlarni masofaviy xizmatlar bilan qamrab olish.

ADABIYOTLAR ROʻYXATI:

1. <https://www.statista.com/statistics/273018/number-of-internet-usersworldwide>
(www.statista.com)
2. https://en.m.wikipedia.org/wiki/Online_banking
3. Современные банковские продукты и услуги: учебник/ О.И.Лаврушин, Н.Е.Бровкина, И.И.Васильев, В.Е.Косарев, А.Е.Ушанов. Кедрова.-Москва: Кнорус, 2021-254-256 с. ISBN 978–5–406-03309-8
4. <https://nafi.ru/analytics/dolya-polzovateley-mobilnym-bankom-vyroslo-do-70/>
5. <https://www.cbr.ru>- sayti maʼlumotlari
6. https://www.cbr.ru/collection/collection/file/49041/ar_2023.pdf
7. <https://www.cbr.ru>- sayti maʼlumotlari
8. www.sberbank.ru sayti maʼlumotlari
9. <http://www.tinkoff.ru>- sayti maʼlumotlari