

BANK TIZIMIDA AN'ANAVIY OPERATSIYALAR ORQALI TIJORAT BANKLARI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISH

Norboyev Olimjon Xolmamatovich

QarshiDU magistranti

Annotatsiya: Ushbu maqolada bank tizimida an'anaviy operatsiyalar orqali tijorat banklari raqobatbardoshligini oshirish bo'yicha mavjud holatlar tahlili va ularni hal etish muammolari yoritilgan.

Kalit so'zlar: tijorat bank, bank tizimi, xizmatlar, innovatsiyalar, onlayn xizmatlar, CRM, FinTECH.

Jahonda tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirishning asosiy omillaridan biribankning rivojlanish strategiyasini to'g'ri tanlashdir. Ayniqsa Global COVID-19 pandemiyasi sharoitida bank xizmatlaridan foydalanishning onlayn shakllari iste'molchilar tomonidan tezkor o'zlashtirilishi, banklarda mijozlar bilan ishlash jarayonlarida samarali innovatsion strategiyasini ishlab chiqish zaruratini yuzaga keltirmoqda. «2020 yil davomida chakana bank mijozlarining qariyb 85 fozi onlayn bank xizmatlaridan foydalanishgan».¹

O'zbekistonda «banklar faoliyatiga raqamli texnologiyalarni keng joriy etish hamda banklararo valyuta bozori «onlayn» platformaga o'tkazilishi va bank moliya bozorida raqobatni oshirish masalasi»belgilab olingan bo'lsada, tijorat banklarida raqobatbardoshlik darajasi pastligi va ularning mijozlarga xizmat ko'rsatish turlarining yetarlicha diversifikatsiyalanmaganligi, mavjud xizmatlarning esa samaradorligi va natijaviylik darajasi pastligi, tanlangan mijozlar to'lovlari bo'yicha kechiqishlar va boshqa muammolar banklarning rivojiga to'sqinlik qilmoqda. 2022-2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasida milliy iqtisodiyotni jadal rivojlantirish va yuqori o'sish sur'atlarini ta'minlash bo'yicha belgilangan vazifalar doirasida: 2022 yilda yillik inflyatsiya darajasini 9 foizgacha va 2023 yilda 5 foiz hamda fiskal taqchillikni 3 foizgacha pasaytirish choralari ko'rib, keyinchalik inflyatsiya va Davlat budjeti taqchilligi ushbu ko'rsatkichdan oshmasligi ta'minlab borilishi; Bunda, davlat ulushiga ega tijorat banklarida transformatsiya jarayonlarini yakunlab, 2026 yil yakuniga qadar bank aktivlarida xususiy sektor ulushi 60 foizgacha chiqarilishi ko'zda tutilgan².

¹ World Fintech Report 2020. ©2020 Capgemini. www.capgemini.com.

² O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 12 maydagi PF-5992- sonli farmoni. 2020-2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida //O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami. – Toshkent, 2020. – № 6 (766). – 32-b.

Tijorat banklarida mijozlarga yo‘naltirilgan marketing siyosatini ishlab chiqish zarurati, avvalo, raqobatli bozorda mijozlarning ehtiyojlarini to‘liq qondirish va sof raqobat sharoitida daromad yaratish qobiliyatini uzoq muddat saqlashga yo‘naltirish imkoniyatini ifodalovchi strategik maqsadlarni belgilashga qaratiladi. Jahonning rivojlangan mamlakatlari bank tizimida mijozlar bilan o‘zaro munosabatlarni boshqarish (CRM – customer relationship management) amaliyoti keng qo‘llanildi. CRM o‘z mohiyatiga asosan dasturiy mahsulot yoki texnologiya ham emas, balki «mijozga yo‘naltirilganlik» hamda biznesni doimiy rivojlantirish bo‘yicha maqsadli strategiyani shakllantirishga asoslangan tamoyildir. O‘zbekiston Respublikasida amalga oshirilgan bank-moliya tizimini isloh qilish va mustahkamlash bo‘yicha maqsadli strategiyalar banklarning kapitallashuv darajasini oshirish, iqtisodiyotni kreditlash ko‘lamini kengaytirish, ko‘rsatilayotgan bank xizmatlari spektorlarini ko‘paytirish, shuningdek, mamlakat iqtisodiyotini rivojlantirishda bank tizimining rolini oshirish imkonini beradi. Bank xizmatlari sifatini yanada oshirish hamda tadbirkorlik subyektlari bilan to‘laqonli hamkorlik munosabatlarini o‘rnatish uchun tijorat banklarining ish uslublarini tubdan yaxshilash, aholi va xo‘jalik subyektlarining bank tizimiga ishonchli institutsional hamkor sifatida qarash lozim. Tijorat banklarining mijozlar bilan munosabatlarini boshqarish bo‘yicha qarorlarni qabul qilish bank menejmentining asosiy vazifasi hisoblanib, qaror qabul qilishga imkon beruvchi tashkiliy iqtisodiy mexanizmdan foydalanish, qaror qabul qilish samaradorligini oshiradi. Qaror qabul qilishning asoslilikini oshirish uchun tijorat bankining iste‘molchilar segmentlari va ular bilan doimiy ishlash borasida axborotlar bazasini shakllantirib borish lozim. Tijorat banklarida mijozlar bilan munosabatlarni samarali tashkil etish va marketing siyosatini yuritishda segmentlash strategiyalari, bank xizmatlaridan mijozlar qoniqishini oshirishga yo‘naltirilgan strategiyalari, rag‘batlantiruvchi kommunikatsiya strategiyalari, mijozlar bilan munosabatlarda motivdan foydalanish, segmentlash strategiyalari eng muhim yo‘nalishlardir. Tijorat banklarida mijozlar bilan ishlash siyosatining iyerarxiyasi mijozlarga «sodiqlik dasturlari» deb nomlanuvchi strategiyalarni shakllantirish imkonini beradi. Bunday dastur bankning o‘z mijozlari bilan munosabatlarining muhim elementi hisoblanib, O‘zbekiston tijorat banklari amaliyotida foydalanish samarali marketing siyosatini yurishni ta‘minlaydi.

O‘zbekiston Respublikasi bank xizmatlari bozorida tijorat banklari o‘rtasida sog‘lom raqobat muhitini yuzaga chiqarishga qaratilgan harakatlar mijozlar bilan ishlash siyosatini takomillashtirish va taqdim etilayotgan xizmat turlarini sifati va ko‘lamini oshirish bilan birga bank xizmatlari turini kengaytirib borish, mijozlarga qo‘shimcha qulayliklar yaratish siyosati asosiy yo‘nalishga aylangan. O‘zbekiston

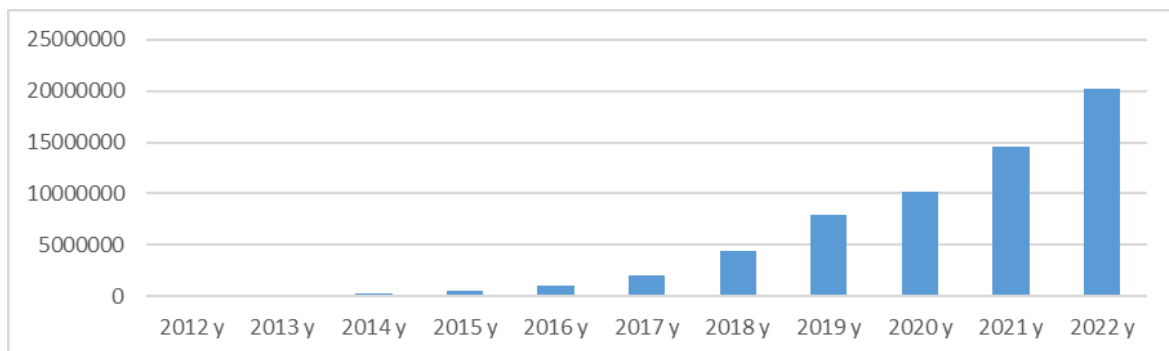
bank xizmatlari bozorida raqobat muhiti shiddat bilan shakllanayotganligi tijorat banklarida xizmatlari sifati va ko'lamini oshirish bo'yicha qator ishlar amalga oshirish muammosini qo'ygan. Globallashuv jarayoni, raqobatbardoshlikning haddan ziyod rivojlanishi, tijorat banklarining transformatsiya jarayonini yanada faollashtirish, mijozlarga ko'rsatilayotgan bank xizmatlarini yangi bosqichga olib chiqish zaruratini ham yuzaga keltirgan. Yuqoridagilar bilan bir qatorda raqobat muhiti va dinamik o'zgaruvchan bozor sharoitida O'zbekiston tijorat banklarida mijozlar bilan munosabatlarni boshqarishda quyidagi vazifalarni hal etish muammolari mavjud: xalqaro moliya institutlarining mamlakatga kirib kelishi va zamonaviy onlayn bank xizmatlari yuzaga kelishi natijasida tijorat banklarining funksional vazifalarini tubdan o'zgartirish va xalqaro bank xizmatlari bozoriga samarali integratsiyasini ta'minlash; mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va ular bilan samarali ishlash usullarini joriy etish va ta'minlash yo'li bilan har bir mijozga individual yondashish bilan standart texnologiyalar uyg'unligiga asoslangan mijozlar bilan ishlashning yangi falsafasini joriy etish; bank sohasini diversifikatsiya qilish – banklar tomonidan taqdim etiluvchi xizmatlar turini kengaytirish va mablag'larni qarz olishning (obligatsiyalar va boshqa qimmatli qog'ozlarni chiqarish) bankdan tashqari usullarini rivojlantirish; zamonaviy texnologiyalar asosida axborot texnologiyalari va aloqa vositalarini rivojlantirish va natijada moliya-kredit tashkilotlari faoliyatining mintaqaviy va milliy sohasini kengaytirish; mablag' jalb qilish sohasida ham, kredit xizmatlarini ko'rsatish sohasidam bank tizimi ichida raqobatni rivojlantirish. davlat tomonidan tartibga solish bilan bog'liq bank xizmatlari bozorida narxlar raqobatining cheklanishi, shuningdek, bankning foyda keltirmaydiganyuqori foiz stavkalari mavjudligi; menejment tizimini takomillashtirish va bank mahsuloti sifatini nazorat qilish va mahsulotni bozorga olib chiqish bo'yicha samarali milliy marketing siyosatini ishlab chiqish. Innovatsiyalarning faol va tezkor amalga oshirilishi banklar raqobatbardoshligini oshirish, ularning xalqaro moliyaviy muhitga uyg'un kirib borishiga yordam beradi. Moliyaviy texnologiyalarning bosqichma-bosqich evolyutsiyasi nazariyasiga ko'ra, birinchi bosqich «FinTech 1.0» davrida yetakchi rolni an'anaviy institutlar, asosan mavjud texnologiyalardan foydalangan banklar egallagan bo'lsa, keyingisi «FinTech 2.0» deb nomlangan bo'lib, umumiy foydalanish uchun bankomatni joriy etish texnologiyalari tobora faolroq qo'llanila boshlagan. Elektron bank va raqamlashtirish davrida hisoblangan FinTech 3.0 moliya bozorida innovatsiyalar esa bank xizmatlari ko'rsatuvchi bozor subyektlari doirasidan chiqishgacha olib keldi. Bozor rivojlanishining zamonaviy bosqichini ajratib olishga ehtiyoj tobora ortib borishi prognozlangan, bu esa FinTech 4.0. hisoblanadi. Statistik tahlillarga ko'ra, bank

xizmatlari eng rivojlangan mamlakatlar hisoblangan AQSH, Xitoy, Braziliya, Yaponiya va Hindiston singari mamlakatlarda dunyodagi bankomatlarning 50 %dan ortig'i joylashgan bo'lib, on-layn bank tendensiyalari rivojlanishi aynan bankomatlar soniga bog'liq degan xulosaga kelgan. Banklar tomonidan texnologik yechimlardan foydalanishning ko'p yillik tarixi ularning hozirgi kunda an'anaviy xizmat ko'rsatish sohalari orasida eng yaxshi innovatsiya sifatida tan olinishiga sababdir. Bu ularga yanada rivojlanish uchun mustahkam asos yaratadi. Dunyo bo'ylab bank bozori vakillari yangi texnologiyalarni yaratish va rivojlantirishda faol ishtirok etishlarini ko'rsatuvchi ko'plab amaliy tadqiqotlar buni tasdiqlaydi. So'nggi zamonaviy xizmat turlari sifatida sinergiya samarasini yuzaga chiqarish imkonini beruvchi raqamlashtirish (ya'ni jarayonlarni avtomatlashtirish), shuningdek, iste'molchilar bilan munosabatlarni raqamlashtirish nuqtai nazaridan ham ko'rinadi. Sun'iy intellekt, blokcheyn va bulutli texnologiyalardan keng foydalanish asosiy innovatsiyalardir. Bunday innovatsiyalar banklar tomonidan amalga oshirilayotgan so'nggi innovatsion tendensiyalardir. Masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatish turli bank operatsiyalarni masofadan amalga oshirish imkoniyatini beradigan xizmatlar kompleksidir. Buning uchun bank muassasasiga tashrif buyurmasdan turib kompyuter yoki mobil telefondan foydalanish kifoya. Masofaviy texnologiyalar mijozga bank xizmatlaridan foydalanishda maksimal qulaylik va bank bilan ishlash jarayonida vaqt hamda moliyaviy xarajatlarni minimallashtirish imkonini beradi. Masofadan xizmat ko'rsatish tizimi mijozlarga taqdim etilayotgan xizmatlarning xarakteriga ko'ra ikki turga bo'lish mumkin: - informatsion; - tranzaksion. Informatsion banking mijozlarga moliyaviy ma'lumotlarni taqdim etishga yo'naltirilgan bo'lsa, tranzaksion banking moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirishga imkoniyat yaratadi. Masofaviy bank xizmatlarining asosiy tamoyili mijoz va bank o'rtasida turli axborotlarning masofadan almashinuvi hisoblanadi. Bunda bank tomonidan mazkur amaliyotning xavfsizligi ta'minlanadi. Bank hisobvaraqlariga masofadan xizmat ko'rsatish tizimlarining turlari: Bank-Mijoz – bu kompyuter orqali amalga oshiriladigan tizim bo'lib, bunda mijozning kompyuteriga maxsus dastur o'rnatiladi. Ushbu dastur kompyuterda barcha mijoz ma'lumotlarni saqlaydi (asosan to'lov hujjatlari va hisobvaraqlardan ko'chirmalar). Bank va mijozning kompyuteri o'rtasida modem orqali to'g'ridan-to'g'ri aloqa amalga oshiriladi. Internet-banking – bu mijozlarning depozit hisobvaraqlarini, jumladan bank kartalariga ochilgan hisobvaraqlarini, internet orqali boshqarish huquqini beruvchi tizimdir. Bu xizmat turi mijozning masofadan bank bilan bog'langan holda real vaqt davomida to'lovlarni o'tkazish uchun mo'ljallangan tizimdir. Foydalanuvchi tizimga veb-brauzer orqali qiradi. Internet-banking tizimi bankning vebserverida joylashtiriladi. Foydalanuvchi

bankning veb-saytida barcha o'z ma'lumotlari (to'lov hujjatlari va hisobvaraqlardan ko'chirmalar)ni ko'rib chiqish imkoniyatiga ega. Internet-banking xizmati orqali mijoz o'z ish joyida yoki boshqa o'ziga qulay sharoitda: to'lovlarni o'tkazish; to'lov o'tishi bosqichlarini kuzatish; barcha hisobotlarni olish kabi amaliyotlaridan istalgan vaqtda foydalanish imkoniyatini yaratadi. Internet-banking orqali mijoz o'z ish joyidan internet orqali bank saytiga ulanib, o'z hisobraqamiga tushayotgan pullarni ko'rishi va pul o'tkazmalarini tayyorlab bankka uzatishi mumkin bo'ladi. Mobil banking tizimi internet-banking texnologiyasi asosida yaratiladi. SMS-banking – bu bank mijozlarga ularning depozit hisobvaraqlaridagi hamda bank kartalariga ochilgan hisobvaraqlaridagi operatsiyalar haqida SMS ko'rinishdagi ma'lumotlarni olish tizimidir. Hisobvarag'idan ma'lumot olish uchun mijoz bankning maxsus telefon raqamiga belgilangan SMS-so'rovni yuborish kerak.

Mijoz uchun SMS-banking xizmati quyidagi amallarni bajarish imkoniyatlarini beriladi:

- hisobvarag'iga kelib tushgan mablag'lar;
- hisobvarag'idan qilingan xarajatlar;
- hisobvaraq balansi;
- kun davomida o'tkazilgan bank operatsiyalari haqida operativ ma'lumot olish.



1-rasm. Masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning soni¹

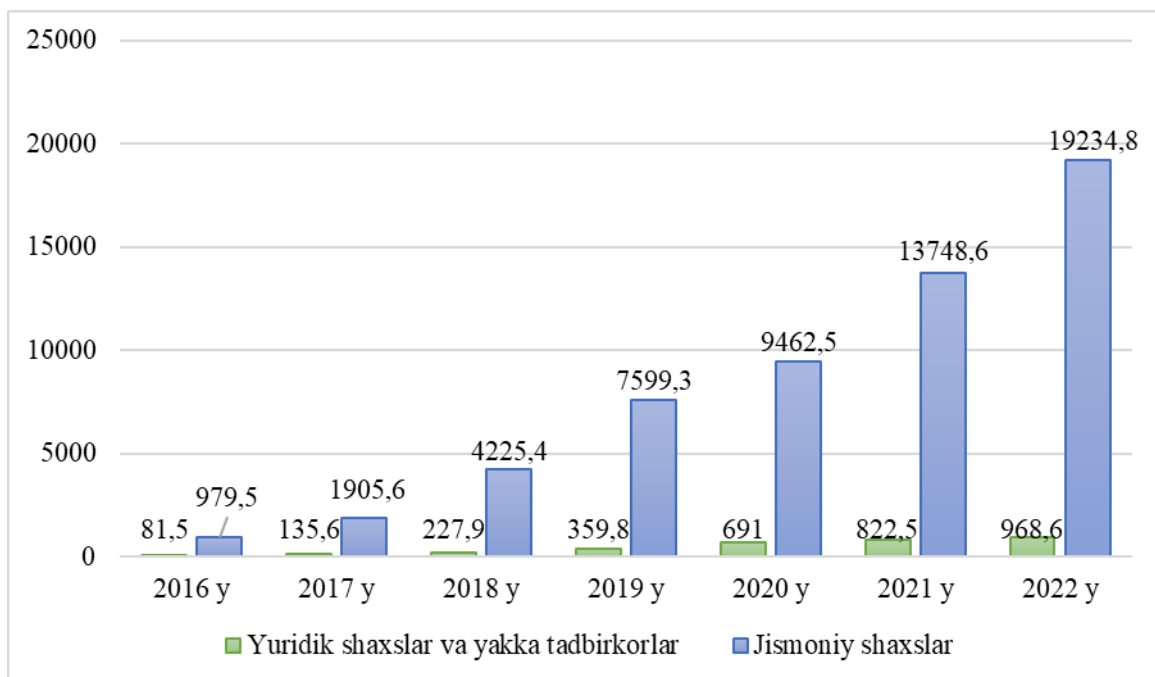
1-rasmda masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilar soni 2012-2022 yillar holati o'rganilgan bo'lib, bu ko'rsatkich 2012 yilda 56735 kishi bo'lgan bo'lsa, 2022 yil 1 yanvar holatiga ko'ra esa, 356 barobar ko'pni ya'ni, 20203384 kishini tashkil qilmoqda. Bundan xulosa qilsak bo'ladiki, ushbu tizimlardan foydalanish talabi juda ham ortib bormoqda. Bugungi kunda aholi tijorat banklarining mobil ilova dasturlari orqali real vaqt rejimida kartadan kartaga pul o'tkazish (P2P) operatsiyalarini bajarish, soliq, budjet, kommunal va boshqa to'lovlarni amalga oshirish, mikroqarz olish va kreditlarni so'ndirish, onlayn

¹www.cbu.uz O'zR Markaziy banki ma'lumotlari

omonatlarni rasmiylashtirish, depozit hamda ssuda (kredit) hisobvaraqlarini masofadan ochish, xalqaro bank karta hisobvarag‘idan to‘lovlarni amalga oshirish, onlayn konversiya operatsiyalarini amalga oshirish va boshqa masofaviy bank xizmatlaridan keng foydalanmoqda.

O‘z navbatida, korxonalar va tashkilotlar uchun bank hisobvaraqlarini masofadan boshqarish tizimlari orqali real vaqt rejimida bank hisobvaraqlaridagi mablag‘larni tasarruf etish va to‘lovlarni amalga oshirish, valyuta mablag‘lari sotib olish (konvertatsiya) uchun buyurtmanomani elektron shaklda xizmat ko‘rsatuvchi bankka yuborish, oylik ish haqi va unga tenglashtirilgan to‘lovlarni o‘tkazish uchun elektron qaydnomani bankka uzatish va boshqa xizmatlardan foydalanish bo‘yicha imkoniyatlar yaratildi. Mamlakatimiz bank tizimida amalga oshirilayotgan islohotlarning asosiy yo‘nalishlari bank xizmatlari bozorida erkin raqobat muhitini ta‘minlashga qaratilmoqda va asosiy e‘tibor xorijiy bank filiallarini respublikamizda tashkil etishga qaratilmoqda.

2-rasmda masofadan bank xizmatlarini ko‘rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning turlari bo‘yicha 2016-2022 yillar holati o‘rganilgan bo‘lib, bu ko‘rsatkich 2016 yilda 81500 yuridik shaxslar hamda 979500 jismoniy shaxslar foydalangan bo‘lsa, 2022 yil 1 yanvar holatiga ko‘ra bu ko‘rsatkich 968600 yuridik shaxs hamda 19234800 jismoniy shaxsni tashkil qilmoqda. Bundan xulosa qilsak bo‘ladiki, ushbu tizimlardan foydalanish talabi juda ham ortib bormoqda.



2-rasm. Masofadan bank xizmatlarini ko‘rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning soni (turlari bo‘yicha ming.)¹

¹ www.cbu.uz O‘zR Markaziy banki ma‘lumotlari

Mahalliy tijorat banklari uchun yirik xorijiy kredit tashkilotlarining filiallariga nisbatan raqobatli imkoniyatlar yetarlicha emas. Ayniqsa, mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish jarayonlarida bunday kamchiliklar yaqqol ko'zga tashlanadi. Shunga ko'ra, mahalliy tijorat banklarida mijozlar bilan munosabatlarni samarali boshqarish va mijozlar siyosatini o'zgartirish maqsadga muvofiqligi, xususan, uni umumiy boshqaruv tizimiga kiritish lozimligini belgilab beradi. Yuqoridagilardan kelib chiqqan holda tijorat banklarida mijozlar bilan ishlash bo'limining boshqaruv mexanizmi quyidagicha bloklarda o'z aksini topgan:

1) Mijoz to'g'risida ma'lumot, quyidagilarni aniqlashni o'z ichiga oladi: mijozning asosiy xususiyat va ko'rsatkichlari; biznesning tuzilishi; mijozlarni rivojlantirish yo'nalishlari; mijozning fikr-mulohazalari; mijoz biznesining xayotiylik davri; mijozlarning boshqa banklar bilan munosabatlari tarixi.

2) Qo'shimcha mezonlar bo'yicha mijozlarning yuqori darajada ixtisoslashgan guruhlashga yo'naltirilgan segmentatsiyasi, masalan: mijozlar hajmi; sohaga aloqadorligi; mijozning joriy daromadlari; mijoz va bank uchun ustuvorlik.

3) Xizmat ko'rsatish modeli: mijozlar menejerlari va mahsulot mutaxassislari vakolatlari tizimi; xizmat ko'rsatish sifatini oshirish tizimi.

4) Jarayonlar va mahsulotlar: sohaga bog'liq ravishda turli xil mijozlar uchun integral mahsulot yechimlarini ishlab chiqish; mijozlarga xizmat ko'rsatishning ochiq, sodda va ishonchli jarayoni; o'zaro ta'sir qilishning qulaykanallari.

5) Munosabatlar madaniyati quyidagilarda namoyon bo'ladi: xodimlarning mentalitetidagi o'zgarishlar, ya'ni mijozlar xulq-atvori; xodimlarning malakasi va motivatsiyasi darajasi; kadrlar tayyorlash va malakasini oshirish dasturi.

O'zbekiston Respublikasi tijorat banklarida mijozlar bilan munosabatlarni samarali tashkil etish orqali quyidagi muammolarini hal etish mumkin:

- banklarda xizmat ko'rsatish sifati va ularning raqobatbardoshligini oshirishga erishiladi, masofaviy bank xizmati orqali vaqt cheklovi olib tashlanadi, ya'ni mijoz o'z hisobraqamini haftasiga yetti kun, kuniga yigirma to'rt soat davomida boshqarish imkoniga ega bo'linadi;

- zamonaviy interaktiv xizmat turlarida vaqt cheklovidan tashqari, mijozning geografik holatiga ham e'tibor berilmaydi. Bank mijozi, dunyoning istalgan nuqtasidan o'z tranzaksiyalarini o'tkazishi uchun imkoniyatlar yaratilib, tranzaksiyalar qisqarishi hisobiga raqobatbardoshlik oshadi;

- yangi bank mahsulotlarini yaratish, amaliyotga tatbiq etish yoki mavjud moliyaviy xizmatlarni masofaviy aloqa vositalari bilan uyg'unlashtirish va o'zaro integratsiyasini oshirish orqali banklararo raqobat sharoitida bankning raqobatbardoshlik ko'rsatkichi oshishi;

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasining Yangi tahriri, T.: "O'zbekiston", 01.05. 2023 <https://lex.uz/docs/6445145>
2. O'zbekiston Respublikasining "O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki to'g'risida"gi qonun, T.: "O'zbekiston", 1995.
3. O'zbekiston Respublikasining "Banklar va bank faoliyati to'g'risida"gi qonun, T.: "O'zbekiston", 1996.
4. "2022 — 2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi". O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi PF-60-son Farmoni <https://lex.uz/uz/docs/-5841063>
5. Лаврушин О.И., Банковский менеджмент. Учебник. – М.: КНОРУС, 2010. – 560 стр.
6. Rashibov O.Yu. va boshqalar. Pul, kredit va banklar. Darslik. –T.: Cho'lpon, 2011. -328 bet.
7. www.cbu.uz