



ЎЗБЕКИСТОНДА БАНК ХИЗМАТЛАРИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ ЙЎЛЛАРИ

Умарова Малика Бахтияровна -

PhD, катта илмий ходим, ТДИУ хузуридаги “Ўзбекистон иқтисодиётини ривожлантиришнинг илмий асослари ва муаммолари” илмий-тадқиқот маркази

[doi:https://doi.org/10.55439/ECED/vol23_iss2/a9](https://doi.org/10.55439/ECED/vol23_iss2/a9)

Аннотация: Ушбу мақолада Ўзбекистон тижорат банкларида банк хизматларини турларини ривожлантиришнинг ижтимоий-иқтисодий, технологик самарадорлиги тадқиқ этилган. Шунингдек банк хизматлари самарадорлигини оширувчи омиллар таҳлил қилинган.

Калит сўзлар: тижорат банклари, инфратузилма, рақамли банк, хизматлар, банк ходимлари ва мижозлари, иқтисодий, ижтимоий, технологик самарадорлик.

ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ

Умарова Малика Бахтияровна -

PhD, Старший научный сотрудник Научно-исследовательского центра «Научные основы и проблемы развития экономики Узбекистана» при ТГЭУ

Аннотация В данной статье рассматривается социально-экономическая, технологическая эффективность развития банковских услуг в коммерческих банках Узбекистана. Также анализируются факторы, повышающие эффективность банковских услуг.

Ключевые слова: коммерческие банки, инфраструктура, цифровой банкинг, услуги, банковский персонал и клиенты, экономическая, социальная, технологическая эффективность.

WAYS TO IMPROVE THE EFFICIENCY OF BANKING SERVICES IN UZBEKISTAN

Umarova Malika Bakhtiyarovna -

PhD, Senior Researcher Research center «Scientific bases and issues of economic development of Uzbekistan» under Tashkent State University of Economics

Abstract: This article examines the socio-economic, technological effectiveness of the development of banking services in commercial banks of Uzbekistan. The factors that increase the efficiency of banking services are also analyzed.

Keywords: commercial banks, infrastructure, digital banking, services, bank staff and customers, economic, social, technological efficiency.

Кириш. Бугунги кунда жаҳон амалиётида иқтисодиётнинг «рақамлашуви» шароитида Интернет ва ахборот коммуникацион технологиялар ҳаётнинг барча жабҳаларига кириб келиши натижасида банк тизимида ҳам рақамли технологиялардан фойдаланиш жадаллашиб кетди. Банк инфратузилмасининг ривожланиш даражаси йилдан-йилга ортиб, анъанавий кўринишдаги банклар ўрнини рақамли банклар, шунингдек, бир турдаги банк хизматлари ўрнини масофадан бошқарилувчи хизматлар ва рақамли банк хизматлари эгалламоқда. Жаҳон банк тизими рақамли банклар, мобил банклар, небанклар, рақамли технологиялар, институтлараро банк маҳсулотларини етказиб беришни таъминловчи дастурий интерфейс иловалари билан боғлиқ ҳолда ривожланмоқда. Шу билан бирга, банк инфратузилмасини рақамли ва инновацион технологиялар ёрдамида ривожлантириш, банк хизматлари оммабоплигини ошириш борасида комплекс илмий тадқиқотлар олиб борилмоқда.

Сўнгги йилларда мамлакатимизда банк тизими ва “рақамли банк”ни ривожлантириш, инновацияларга асосланган хизмат турларини кенгайтириш ва мавжуд банк хизматларини тақомиллаштиришга катта эътибор қаратиб келинмоқда. Шулардан бири “рақамли банк” бўлиб, ушбу хизмат тури ривожланган ва ўтиш иқтисодиётидаги давлатлар банк тизимида кенг қўлланмоқда. “Рақамли банк – инновацион банк технологияларидан фойдаланган ҳолда (касса хизматини кўрсатмасдан) банк хизматларини масофавий кўрсатувчи банк ёки унинг таркибий бўлинмаси. Рақамли банклар томонидан банк хизматларини масофавий кўрсатиш банкнинг ички тартиб-қоидаларига асосан ҳужжатлари талабларини инобатга олган ҳолда амалга оширилади”[1].

Рақамли банк хизмати турларининг афзалликлари шундаки, ушбу хизмат туридан фойдаланувчилар ўзларига қулай ва ҳамёнбоп бўлган хизмат турини танлаш имкониятига эга бўладилар. Аҳолининг хизмат турларига бўлган

талабининг ошиши ва мамлакатда “рақамли банк”ни ривожлантириш янги хизмат турларини банк тизимига жорий этишни талаб қилмоқда.

Адабиётлар таҳлили. Рақамли банк хизматларини ривожлантириш ва унга таъсир этувчи омилларнинг илмий, методологик жиҳатлари хорижлик олимлар томонидан тадқиқ қилинган.

Иқтисодчилар А.Я.Долгушина ва Н.Л.Полтораднева ўтказган тадқиқотлар банк хизмати рақамли моделининг асосий хусусиятларини очиқ беришга имкон беради. Унга кўра айтилган рақамли моделда пул массаси айланишининг устувор шакли сифатида нақдсиз пул айланиши келтирилади. Рақамли моделда банк хизматлари жараёни хавфсизлигини таъминлашнинг замонавий шаклларига банк хизматларига масофадан боғланадиган қурилмалар фойдаланувчиларини аутентификациялашнинг статик ва динамик методларини киритиш мумкин [2].

Н.И.Куликов ва Ю.В.Кудрявцева эса ўз тадқиқотлари хулосасида Россия банк хизматлари бозорида он-лайн-сервис иқтисодиётдаги стагнация ҳолатларида ҳам ривожланиб бораётгани ва ушбу тизимга тўлиқ ўтиш ҳозирча эртароқ бўлса-да, кейинги 3-5 йилда амалга ошиши муқаррар эканлигини таъкидлайди [3].

Л.А.Самсонова ёндашувига кўра эса банк секторидаги кучли рақобат шароитларида яшаб қолиш зарурати айниқса жисмоний шахслар истеъмол маданияти ўсиши шароитида банкларга ўз шартларини қўймоқда. Бундай ҳолатда ўз мижозига масофавий хизмат кўрсатувчи банклар яққол устунликка эга бўладилар. Рақобат курашида ўз фаолиятини банк бизнеси ва замонавий ахборот технологиялари янги талабларига мувофиқ бутунлай қайта қурадиган банкларгина ғолиб чиқадиладар [4].

Банк хизматини оптимизация қилишнинг асосий замонавий технологиялари мижоз маълумотларини қайта ишлашга таҳлилий ёндашувлар ва инструментлардан фойдаланишни назарда тутди. Шунингдек, банк хизмати рақамли модели кредит ташкилотлари мижозлар маълумотларини қайта ишловчи ягона ёки бир неча марказга эга бўлиб, ушбу марказга банк ходимлари мамлакатнинг ҳар қандай нуқтасидан боғланиш имкониятига эга бўлади. Банк хизматининг замонавий модели учун ўзига хос хусусияти кредит ташкилоти ташкилий бўлинмалари юктамаларининг қайта тақсимланиши жараёнида вазифаларнинг асосий қисми банк фаолиятининг автоматлаштириш (ИТ) бўлимига ўтишидир. Банк хизмати рақамли моделида кредит ташкилотининг «фронт-офис/бэк-офис» нисбати 0-20/80-100 нисбатга эга бўлиши қайд этилади. Рақамли моделда банк хизматлари

жараёни хавфсизлигини таъминлашнинг замонавий шаклларига банк хизматларига масофадан боғланадиган қурилмалар фойдаланувчиларини аутентификациялашнинг статик ва динамик методларини киритиш мумкин.

Тадқиқот методологияси. Тадқиқот жараёнида илмий абстракция усули, объективлик тамойили, кузатиш, таққослаш, статистик гуруҳлаш, қиёсий таҳлил, сўровнома усулларида кенг фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар. Ривожланган мамлакатлар тажрибаси банклар ўз инфратузилмасига етарлича маблағ ажратмас экан, уларнинг ўз мижозлар базасини йўқотиш эҳтимоли юқори бўлишини кўрсатмоқда. Мамлакатимизда банк инфратузилмасини ривожлантиришда, авваламбор, норматив-ҳуқуқий асосларни қабул қилиниши, ходимлар малакасини ошириш, замонавий технологиялар билан таъминлаш банк инфратузилмасининг ривожланишига асос бўлиб хизмат қилади.

Ўз навбатида, банк инфратузилмасини ривожлантириш банк хизматлари кўламини кенгайтириш, такомиллаштириш орқали мижозлар сонини ошириш билан боғлиқ самарали механизм кетма-кетлигини таъминловчи омил ҳисобланади.

Банк хизматларини мижозлар учун қулай бўлиши, банк хизматлари бозоридаги операциялар фойдаланувчилар учун янада тушунарли бўлиши, аҳолининг умумий молиявий саводхонлик даражасининг ошиши, банк фаолиятига оид қонунчиликдаги ўзгаришлар банк тизимида инфратузилманинг ривожланишига хизмат қилади. Банкларнинг кучли рақобат шароитида ижобий нуфузини ошириш, мижозлар базасини сақлаш ва кўпайтиришга қаратилган интилишлар мижозлар билан ўзаро муносабатларни ривожлантиришга қаратилган. Кўплаб тадқиқотчилар ўз ҳаракатларини мижозлар билан ўзаро муносабат ўрнатиш ва ривожлантиришга, уларнинг манфаат ва эҳтиёжларини қондиришга қаратган компанияларгина, пировардида, муваффақиятли бўлади, деб таъкидлаб ўтади [5].

Банклар учун мижоз “оламнинг маркази”га айланади, у туфайли сотиш ва фойда олиш ҳажми кескин ошади, кредит муассасалар эса уларнинг муаммолари билан эмас, балки амалда қизиқувчи омонатчиларнинг манфаатларини ҳимоя қилувчи ташкилот сифатида қулай нуфузга эришади [6].

Юқоридаги иқтисодчи олимлар фикрини ўрганган ҳолда биз, банк хизматларига ёндашувларнинг ўзгариши туфайли аҳолига хизмат кўрсатиш жараёнида “банк инфратузилмаларининг самарадорлиги” тушунчасига ёндашув ҳам ўзгаради. Банк хизматлари бозорида аҳолига банк томонидан хизмат кўрсатиш инфра-

тузилмаларининг самарадорлиги деганда, одатда, иқтисодий самарадорлик тушунилади. Рақобат даражаси юқори бўлган давлатнинг банк фаолиятини тартибга солиш жараёнидаги роли юқорилиги шароитида банк хизматларининг самарадорлиги фақат иқтисодий жиҳатларга боғлиқ эмас.

Банк хизматлари бозорини ривожлантиришнинг ҳозирги босқичида иқтисодий самара билан бирга, ижтимоий самара ҳамда банк секторига киритилаётган технологияларни ривожлантиришдан келадиган самара ҳам инobatга олиниши зарур деган фикрга келдик.

Қуйида банк хизматларининг ижтимоий ва иқтисодий самарадорлик тавсифларини кўриб чиқамиз. Ижтимоий самарадорлик тавсифи қуйидагилар ҳисобланади:

- аҳоли фаровонлигининг ошиши;
- минтақада савдо айланмасининг ошиши;
- аҳолига кўрсатилаётган пуллик хизматлар ҳажмининг ошиши;
- умумий ишлаб чиқариш ҳажмининг ошиши;
- аҳолининг иқтисодий ва молиявий саводхонлигининг ошиши;
- мижозларнинг банк хизматларига бўлган ишонч даражасининг ошиши;
- банкларнинг мижозга қаратилганлик даражасининг ошиши;
- доимий мижозлар улушининг ошиши;
- янги иш ўринларини ташкил этиш, ишсизлик даражасининг камайиши [7].

Иқтисодий самарадорлик банк хизматлари бозори иштирокчилари фаолиятининг асосий мақсади ҳисобланади. Иқтисодий самарадорлик кўрсаткичлари қуйидагилар ҳисобланади:

- банк чакана хизматлари бозорида даромад ва унинг ўсиш суръатлари ошиши;
- мижозлар базаси ошиши;
- банк маҳсулотлари кенгайиши;
- аҳоли пул маблағлари билан кичик операциялар сони ошиши;
- кредитлар бўйича муддат ўтган қарздорликнинг камайиши;
- аҳолига хизмат кўрсатиш билан боғлиқ хатарлар камайиши;
- худудларда, шу жумладан, худуднинг чекка қисмида банк хизматларидан фойдаланиш миқдосини кенгайтириш;
- ходимларни, қўшимча офисларни сақлаш билан боғлиқ харажатлар камайиши ва ҳ.к [8].

Шунингдек, технологик самарадорлик банк фаолиятининг иқтисодий самарадорлигига бевосита боғлиқ ҳамда банк хизмати сифати ва хавфсизлигига бевосита таъсир кўрсатади. Технологик самарадорлик қуйидаги кўрсаткичлар билан тавсифланади:

- банк операциялари хавфсизлиги ошиши;
- битта операцияни амалга оширишга кетган вақт камайиши;
- маркетинг тадқиқотлари, мижозларнинг мулоҳазалари мониторинги такомиллашиши;
- банкнинг ички ишини ташкил этиш такомиллашиши;
- масофадан бошқариладиган операциялар сони ошиши;
- банк хизматининг барча босқичларида технологиялар қўлланилиши;
- пластик карталарни қўллаш миқдоси кенгайиши;
- офисдан ташқари банк хизматлари оммалашиши;
- ходимларни масофадан узлуксиз ўқитиш имкониятлари [9].

Банк хизматлари самарадорлигининг йўналишлари ўзаро узвий боғлиқ бўлиб, хусусан, банк фаолиятининг иқтисодий самарадорлиги ижтимоий самара бермаса, муддатини узайтириш тавсифига эга бўлмайди. Бунда бир вақтнинг ўзида бир нечта жойда банк хизматлари самарадорлиги ошган тақдирда бир қатор зиддиятлар вужудга келиши мумкин.

Биринчидан, банк хизматининг ижтимоий ва технологик самарадорлигини баҳолашда иқтисодий самарадорлигини баҳолаш. Кўпинча, ҳудудий банклар ўз фаолиятининг ижтимоий ва технологик самарадорлигига етарли даражада ёки умуман эътибор бермайди.

Иккинчидан, шундай зиддиятлар борки, бир йўналиш самарадорлигининг ошиши иккинчи йўналишнинг муваффақиятли ривожланишига тўсқинлик қилиши мумкин. Масалан, аҳолига хизмат кўрсатиш жараёнида қимматбаҳо банк технологияларини жорий этишда айрим банк хизмати ва операцияларнинг иқтисодий самарадорлиги йўқолади, аммо мижозларнинг ишончи ортиши билан, банк операцияларининг шаффофлигига эришиш йўли билан ижтимоий самарадорлиги ошади.

Агар банк мижозлари нуқтаи назардан самарали банк хизматларини тавсифласак, у сифатли, арзон, тезкор ва замонавий банк хизматларини кўрсатишдир, бу эса айрим ҳолатларда банкнинг иқтисодий мақсадларига зид келади. Шунинг учун банк хизматлари самарадорлигини ошириш бўйича чора-тадбирларни ишлаб чиқишда кредит ташкилотлари раҳбарлари томонидан нафақат бошқарув тизими, балки ушбу хизматлар истеъмолчиларининг мақсадлари ҳам ҳисобга олиниши лозим. Яъни ходимларни мижозга эътибор даражасини ошириш, ташкилотда инновацион муҳитни шакллантириш учун шундай шароит яратиш лозимки, унда иқтисодий фойда бевосита мижозларнинг талаблари билан боғлиқ бўлсин [10].

Банк хизматлари самарадорлигини белгиловчи омиллар

Мижоз назарида	Кредит ташкилоти назарида
Хизмат кўрсатиш сифати	
<ul style="list-style-type: none"> • банк ходимларининг муомаласи • хизмат кўрсатиш тезлиги; • банкларга бўлган ишонч; • кўрсатилган банк хизматларининг шаффофлиги; • банк бўлимларининг қулай жойлашгани; • яқка тартибда хизмат кўрсатиш; • банк хизматларидан фойдалана олиш. 	<ul style="list-style-type: none"> • банк хизматларининг иқтисодий самарадорлиги; • миждозлар базасининг ўсиши; • бир миждозга максимал даражада хизматларни сотиш; • тезкор хизмат кўрсатиш; • клиентлардан келиб тушадиган шикоятлар камайиши; • хизмат кўрсатиш чоғида англашилмовчиликлар сони камайиши.
Банк хизматлари нархи	
<ul style="list-style-type: none"> • имтиёзли нархларда арзонроқ хизматларга эга бўлиш; • далаат ёки банк тизими томонидан кафолатланиш; • юридик шахслар ва фуқароларга кўрсатиладиган хизматларни бўғимлаш; • банк томонидан кўрсатиладиган хизматлар нархининг мўътадиллиги. 	<ul style="list-style-type: none"> • рискларни суғурталашда, банк хизматлари нархини ошириш; • бино ва ходимларга сарфланадиган харажатларни камайтириш; • меҳнат қайтими самарадорлигини ошириш; • банк хизматлари баҳосининг ўсиши, бозор бўйича ўртача суръатда; • бозорда рақобат муҳитини қисқартириш.
Банк хизмати кўрсатиш тизимининг технологик таъминланганлиги	
<ul style="list-style-type: none"> • қисқа муддат ичида банкларда хизмат кўрсатиш; • тўлов операцияларини хавфсизлиги; • ҳисоблар бўйича тезкор маълумотлар олиш; • кредит ташкилотининг ахборотлаштирилган ҳужжат алмашинуви; 	<ul style="list-style-type: none"> • банк технологияларининг иқтисодий самарадорлиги; • кредит ташкилотининг ички ҳужжат алмашнуви тизимини такомиллаштириш; • банкларда олиб бориладиган операциялар хавфсизлиги; • хизмат кўрсатишни кенгайтириш.

Манба: илмий адабиётлардан фойдаланган ҳолда муаллиф ишланмаси.

Бир сўз билан айтганда, банклар замонавий технологиялардан фойдаланган ҳолда хизмат кўрсатиш, инновацион хизмат турларини жорий этиш орқали универсал банк хизматларини кўрсатиши лозим. Миждозлар томонидан банкни танлаб олишда асосий мезонлар сифатида: банкнинг нуфузи (одатда, давлат банкларига ишонч юқори бўлади), қулай жойда жойлашгани, замонавий банк хизматларига эга эканлиги баҳоланган. Банк хизматлари самарадорлигини ошириш усулларини ишлаб чиқишда миждоз ва кредит ташкилотлари ўртасидаги учта асосий турдаги алоқаларни ажратиб олиш лозим (1-жадвал).

Хулоса ва таклифлар. Миждозлар назарида банк хизматлари миждозларга фойда келтирадиган, улар учун қулай ва фойдали бўлиши лозим деб тушунилади. Яъни банк хизматлари самарадорлигининг асосий кўрсаткичлари қуйидагилар ҳисобланади:

- 1) хизмат кўрсатиш сифати;
- 2) банк хизматларининг қиймати;

3) банк хизматларининг технологик хусусияти.

Банк хизматлари истеъмолчилари ва сотувчилари томонидан банк хизматлари самарадорлигини тушунишда асосий фарқ кўриб чиқилиб, улар банк хизматлари сотувчилари учун иқтисодий самарадорлик доимо бирламчи эканлигини кўрсатади. Иқтисодий самарадорлик хизмат сифатининг ошиши хизмат кўрсатишда янги технологиялар татбиқ этилишининг зарур шарти ҳисобланади, натижада, бозорда рақобатнинг ошишига тўсқинлик қиладиган банк хизматлари қиймати ошишига олиб келади.

Юқоридагилардан келиб чиқиб, шундай хулоса қилиш мумкинки, банк хизматларининг ривожланиши, ходимларнинг миждозларга қаратилганлик даражасини ошириш, ходимлар маъласини ошириш, инновацион хизматларни жорий этиш, хизмат кўрсатиш усулларини такомиллаштириш, янги технологияларни қўллаш йўли билан самарадорликни ошириш – банк инфратузилмаси ривожланишига олиб келади.

Манба ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки Бошқарувининг 2018 йил 30 июндаги 22/5- сон қарори.
2. Долгушина А.Я., Полтораднева Н.Л. Цифровая модель банковского обслуживания // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета, №6(256), 2016 г., с. 206-218.
3. Куликов Н.И., Кудрявцева Ю.В. Банки уходят в сеть интернета // Финансы и кредит, №29 (2016) 2-10, 2016 г., с. 2-10.
4. Самсонова Л.А. Дистанционное банковское обслуживание // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства, №2(4), 2012 г., с. 81-91.
5. Апенько С.Н., Шавровская М.Н. Клиентоориентированность персонала в концепции маркетинга отношений // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2010. – № 2. – С. 50–56.
6. Цветкова И. Менеджмент качества страховой услуги // Организация продаж страховых продуктов. 2009. – № 2. – URL: <http://www.garant.ru>
7. Васильев А.В., Герасимова Е.Б., Тишина Л.С. Мониторинг качества банковских услуг: монография. – Тамбов: ТГТУ, 2004.
8. Викулов В.С. Инновационная деятельность кредитных организаций // Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. №1
9. Шайхутдинова Е.С. Развитие инфраструктур региональной экономики на основе инноваций. Вестник экономики, права и социологии, 2015, №1 – С.72-77.