

DOI: 10.5281/zenodo.15695727

Link: <https://zenodo.org/records/15695727>

MASOFAVIY BANK XIZMATLARI KO'RSATISH AMALIYOTINI TAKOMILLASHTIRISH BORASIDAGI ILG'OR XORIJ TAJRIBASI

*Xolmatova Asila Menglimurod qizi,
Termiz iqtisodiyot va servis universiteti o'qituvchisi,*

*Mahkamov Asrorbek Akbarjonovich,
Termiz iqtisodiyot va servis universiteti talabasi*

Annotatsiya. Maqolada masofaviy bank amaliyotini takomillashtirish bo'yicha ilg'or xalqaro tajribalar ko'rib chiqiladi. Masofaviy bank operatsiyalarining qulayligi va xavfsizligini oshirishga qaratilgan yetakchi jahon banklarining innovatsion yondashuvlari tahlil qilingan. Mualliflar zamonaviy axborot tizimlarini joriy etishning afzalliklarini ta'kidlaydilar; muvaffaqiyatli holatlarga misollar keltiradilar va ularni mahalliy amaliyotga moslashtirish bo'yicha tavsiyalar beradilar.

Kalit so'zlar: masofaviy bank, raqamli texnologiyalar, biometrik identifikatsiya, sun'iy intellekt, blokcheyn, xalqaro tajriba, bank amaliyoti, moliyaviy texnologiyalar, raqamli transformatsiya.

KIRISH.

Zamonaviy bank amaliyoti raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi bilan ajralib turadi, bu bank xizmatlarini ko'rsatishga yondashuvlarni o'zgartirishga bevosita ta'sir qiladi. Globallashtirish va raqamlashtirish mijozlarning xohish-istaklari va umidlarining tubdan o'zgarishiga olib keldi, bu esa bank muassasalaridan innovatsion yechimlarni joriy etishni talab qildi. Jug'rofiy joylashuvidan qat'i nazar, mijozlar bilan samarali hamkorlik qilish imkonini beruvchi masofaviy bank xizmatlari ushbu transformatsiya sharoitida ayniqsa dolzarb bo'lib bormoqda.

Banklar mijozlarga erkinlik yaratish va ularni o'z-o'ziga xizmat ko'rsatishga o'tkazish tamoyiliga asoslangan masofaviy xizmatlarning keng spektrini taklif qilmoqda. Elektron xizmatlar ko'rsatish, ularni birlashtirish va mobillikni oshirish zaruriyati dolzarb ehtiyojga aylanmoqda. Mijozlarga masofaviy xizmat ko'rsatishning takomillashtirilgani mijozga bank xizmatlari doirasida telefon, modem va kompyuterdan foydalangan holda bank operatsiyalarini amalga oshirish imkonini beradi va bank xizmatlari narxini pasaytiradi, operatsiyalar tezligini oshiradi. Bunday zamonaviy xizmatlar dunyoning istalgan nuqtasida bank hisob-kitoblarini amalga oshirish imkonini beradi. Masofaviy bank xizmatlarini takomillashtirishda mijozlar fikri va ularning moliyaviy savodxonligi asosiy masala ekani inobatga olinib, mijozlar uchun qulay va tushunarli masofaviy xizmatlarning yangi turlarini joriy etish bo'yicha ilmiy takliflar ishlab chiqildi[1].

Global texnologik taraqqiyot va mijozlarning xohish-istaklari o'zgarib borayotgan bir davrda tijorat banklari uzoq muddatli barqarorlikni ta'minlagan holda o'z mijozlarining o'zgaruvchan ehtiyojlarini qondirish uchun doimiy ravishda innovatsiyalar kiritishi va moslashishi kerak. Masofaviy bank - bu turli xil bank operatsiyalarini masofadan turib amalga oshirish imkonini beruvchi xizmatlar majmuasidir. Buning uchun bank muassasasiga bormasdan kompyuter yoki mobil telefondan foydalanish kifoya.

Masofaviy texnologiyalar mijozga bank xizmatlaridan foydalanishda maksimal qulaylikka ega bo'lish va bank bilan ishlash jarayonida vaqt va moliyaviy xarajatlarni minimallashtirish imkonini beradi[2]. O'z navbatida, korxona va tashkilotlarning bank hisobvaraqlaridagi mablag'larini boshqarish va real vaqt rejimida bank hisobvaraqlarini masofadan boshqarish tizimlari orqali to'lovlarni amalga oshirish, chet el valyutasidagi mablag'larni xarid qilish uchun xizmat ko'rsatuvchi bankka elektron shaklda ariza yuborish, oylik ish haqi va unga tenglashtirilgan to'lovlarni o'tkazish uchun bankka elektron hisob raqamini o'tkazish va boshqa xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari yaratildi.

ADABIYOTLAR SHARHI.

L.V.Lyamin "Bank hisobvarag'iga masofaviy xizmat ko'rsatish - bu mijozning ko'rsatmasi asosida bankka bormasdan turib, uning hisobvarag'i bo'yicha operatsiyalarni amalga oshirish va axborot xizmatlari majmuasidir" [1, 67-bet], deb yozadi.

Z.T.Mamadiyarov tijorat banklarining masofaviy xizmatlari bo'yicha o'z tadqiqotini olib borgan, "...bank tizimida masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi, birinchidan, odamlar hayotidagi o'zgarishlar, yangi axborot texnologiyalarining joriy etilishi, ikkinchidan, bank operatsiyalarini avtomatlashtirish bilan bog'liqdir" [2, 98-bet].

N.I.Lixodeyeva bank hisobvarag'iga masofaviy xizmat ko'rsatish tizimini mijoz tomonidan bankka bormasdan, ya'ni masofaviy buyurtmalar asosida kompyuter texnologiyalaridan foydalangan holda bank xizmatlarini ko'rsatish texnologiyasi sifatida tan oldi [3, 98-bet].

X.Xudoyorova chakana bank xizmatlari ko'rsatish jarayonini standartlashtirish, chakana bank xizmatlari bozorini yanada takomillashtirish va mijozlar ehtiyojlarini qondirish asosida zamonaviy, innovatsion "onlayn" xizmatlarni joriy etish orqali chakana bank xizmatlari bozorini takomillashtirish bo'yicha strategik maqsadga erishish"[4] taklifi bilan tijorat banklarining masofaviy xizmatlarini yanada rivojlantirish muhimligini ta'kidlaganini ko'rishimiz mumkin.

K.A.Zabrodiskaya, A.O.Zaxarova "Masofaviy bank xizmatlari - bu bank mijozlariga bank hisoblariga masofadan xizmat ko'rsatish orqali ular uchun maqbul shart-sharoitlarni yaratishga qaratilgan faoliyat" [5, 25-bet].

TAHLIL VA NATIJALAR.

Masofaviy bank xizmatlari - bu turli xil bank operatsiyalarini masofadan turib amalga oshirish imkonini beruvchi xizmatlar majmuasidir. Buning uchun bank muassasasiga bormasdan kompyuter yoki mobil telefondan foydalanish kifoya. Masofaviy texnologiyalar mijozga bank xizmatlaridan foydalanish qulayligini maksimal darajada oshirish va bank bilan ishlash jarayonida vaqt va moliyaviy xarajatlarni minimallashtirish imkonini beradi.

Xorijiy banklar yuqori darajadagi texnologik taraqqiyot, xavfsizlik va qulaylik bilan ajralib turadigan masofaviy bank xizmatlari sohasida turli ilg'or yechimlarni namoyish etmoqda. Yevropa, Shimoliy Amerika va Osiyo mamlakatlari tajribasini tahlil qilish masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatish sohasida zamonaviy standartlarni belgilovchi tendensiyalar va innovatsion texnologiyalarni aniqlash imkonini beradi[6].

Masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning eng istiqbolli yo'nalishlari qatoriga biometrik identifikatsiya tizimlari, sun'iy intellekt, blokcheyn va omnikanal platformalar kiradi. Ushbu texnologiyalarning joriy etilishi banklarga mijozlarga xizmat ko'rsatish samaradorligi va sifatini sezilarli darajada oshirish, risklarni minimallashtirish va moliyaviy xizmatlar bozorida raqobatdosh ustunlikni ta'minlash imkonini beradi.

Masofaviy bank faoliyatini muvaffaqiyatli rivojlantirishning asosiy omillaridan biri mijozlarning biometrik identifikatsiyasidan foydalanish hisoblanadi. Masalan, AQSH va Buyuk Britaniya banklari barmoq izlari, ovoz va yuz ma'lumotlari bo'yicha identifikatsiyani faol joriy qilmoqda, bu esa masofaviy xizmatlar xavfsizligini sezilarli darajada oshiradi[7].

Xalqaro tahliliy agentliklarning ma'lumotlariga ko'ra, biometrikani joriy etgan banklar firibgarlik operatsiyalari sonini 60-80 foizga kamaytirgan[6]. Bu mijozlar ishonchini oshiradi va masofaviy xizmatlar ko'lamini kengaytirishni rag'batlantiradi.

Sun'iy intellekt masofaviy bank amaliyotini takomillashtirishda ham muhim rol o'ynaydi. Yevropa banklari real vaqt rejimida mijozlar muammolarini tezda hal qila oladigan chatbot tizimlari va ovozli yordamchilarda SIdan faol foydalanmoqda. Chuqur o'rganish va mashina ma'lumotlarini tahlil qilish texnologiyalaridan foydalanish foydalanuvchi ehtiyojlarini bashorat qilish va bank mahsulotlari takliflarini shaxsiylashtirish, foydalanuvchi tajribasini sezilarli darajada yaxshilash imkonini beradi.

Xorijiy banklar tranzaksiyalarning yuqori darajada shaffofligi va xavfsizligini ta'minlovchi blokcheyn texnologiyalaridan foydalanishga alohida e'tibor qaratmoqda. JPMorgan va HSBC kabi yetakchi moliya institutlari blokcheynga asoslangan tajriba loyihalarini muvaffaqiyatli amalga oshirib, tranzaksiyalarning yuqori samaradorligi va tezligini, shuningdek, operatsion xarajatlarni kamaytirishni namoyish etdi.

Yana bir dolzarb yo'nalish – bank va mijoz o'rtasidagi o'zaro aloqaning turli kanallarini yagona tizimga birlashtiruvchi omnikanal platformalarni yaratishdir. Bunday yondashuv mijozga bir aloqa kanalidan ikkinchisiga muammosiz o'tish, o'zaro aloqalarning to'liq tarixini saqlab qolish va yuqori darajadagi xizmat ko'rsatish imkonini beradi.

Global tajriba, shuningdek, masofaviy bank ilovalarida foydalanuvchi interfeysi va foydalanuvchi tajribasini takomillashtirish muhimligini ko'rsatadi. Masalan, Skandinaviya banklari navigatsiya qulayligi, aniq interfeys va mobil va veb-ilovalarining sezgirligiga katta e'tibor beradi. Bu foydalanuvchilar tomonidan xatolar sonini sezilarli darajada kamaytirish va mijozlar ehtiyojini qondirish imkonini beradi.

Banklar ma'lumotlarni saqlash va qayta ishlash uchun bulutli xizmatlardan faol foydalanadi, bu esa ularga biznesni kengaytirish, infratuzilma xarajatlarini minimallashtirish va resurslarni boshqarishda moslashuvchanlikni ta'minlash imkonini beradi. Bulutli texnologiyalardan muvaffaqiyatli foydalanishga misol sifatida Avstraliya va Kanada banklarining amaliyotini keltirish mumkin, bunda bulutli platformalar masofaviy bank tizimlarining barqaror va xavfsiz ishlashini ta'minlashda o'z samaradorligini isbotlagan.

Shunday qilib, masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatish sohasidagi ilg'or xorijiy tajriba mijozlarning o'sib borayotgan talablarini qondirish va bank muassasalarining raqobatbardoshligini oshirishga qaratilgan yuqori texnologiyali yechimlarni kompleks joriy etishni o'z ichiga oladi. Ushbu tajriba o'z faoliyatini samarali raqamli transformatsiya qilishga intilayotgan Rossiya va O'zbekiston banklari uchun qimmatli qo'llanma hisoblanadi.

XULOSA.

O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari tahlil qilish natijasida quyidagi taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi:

Har bir tijorat banki tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatishni rivojlantirish, mijozlarga masofaviy xizmat ko'rsatish tizimini rivojlantirish bo'yicha o'zining strategik dasturini ishlab chiqsin. Ushbu dastur barcha turdagi xizmatlarni masofaviy va onlayn rejimlarga bosqichma-bosqich o'tkazish bo'yicha yo'l xaritasini ishlab chiqishi kerak. Ushbu yo'l xaritasida belgilangan vazifalarni moliyalashtirish manbasi, amalga oshirish muddatlari, amalga oshirish uchun mas'ul bo'lim va loyihani ishga tushirish sanasi ko'rsatilishi kerak.

Hozirgi vaqtda tijorat banklari tomonidan masofadan turib ko'rsatilayotgan xizmatlar turlari qatoriga kommunal va boshqa to'lovlar, kartadan kartaga pul o'tkazmalari, onlayn konvertatsiya, onlayn depozit xizmatlari, shuningdek, ayrim banklarda chakana kreditlash xizmatlari kiradi va keyingi bosqichda ularning turlarini ko'paytirish maqsadga muvofiqdir. Shuningdek, xalqaro pul o'tkazmalariga integratsiyalashgan holda xorijga pul mablag'larini jo'natish va qabul qilish, plastik kartochkalarni virtual emissiya xizmatini joriy etish shular jumlasidandir.

Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi mijozlarni identifikatsiya qilish zaruratini yuzaga keltirishi tabiiy. Shuni inobatga olgan holda, mijozlarga xizmat ko'rsatishda xodimni aniqlash zarurati tug'ilganda barcha mobil bank xizmatlari uchun Ichki ishlar vazirligining ma'lumotlar bazasidan integratsiya imkoniyatlarini yaratish maqsadga muvofiq bo'ladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Лямин Л.В. Применение технологий электронного банкинга. Риск-ориентированный подход, серия Библиотека Центра исследований платежных систем и расчетов — Издательство: КноРус, 2015.

2. Mamadiyarov Z.T. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati.T.: 2019. 56 b.

3. Лиходеева Н.И. Применение электронного банкинга при заключении и исполнении банковских договоров [Текст] / Н.И.Лиходеева//Юридическая работа в кредитной организации. – 2014. - No2. – С. 23-27.

4.Xudayarova X. A. O'zbekistonda chakana bank xizmatlari amaliyotini takomillashtirish. Iqtisod fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati.T.: 2020. 63 b.

5. Забродиская К.А., Захарова А.О. Основы развития дистанционного банковского обслуживания. БГЭУ Белорусский государственный экономический университет. Библиотека. 2012 г. 57-63

6. Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России // Экономический журнал. 2012. № 2 (26).

7. Юденков Ю.Н., Тысячникова Н.А., Сандалов И.В., Ермаков С.Л. Интернет-технологии в банковском бизнесе. Перспективы и риски — Издательство: КноРус, 2015