

БАНКЛАРДА АХБОРОТ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИНИ ҚЎЛЛАШ ОРҚАЛИ МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТ КЎРСАТИШ ТИЗИМЛАРИДАН САМАРАЛИ ФОЙДАЛАНИШ

Газиева Вилюят Абдухалиловна

Тошкент ахборот технологиялари университети тадқиқотчиси

Аннотация. Банк тизимида инновацион ахборот технологияларини кенг қўллаш бугунги давр талаби. Шу боис ҳам, мамлакатимизда миллий тўлов тизимини тўлақонли шакллантиришга кенг имконият яратилмоқда. Хўжалик юритувчи субъектлар ўртасида ҳисоб-китобларни аниқ вақт режимида амалга оширувчи бу тизим молия бозори барқарорлигини таъминлашга хизмат қилаётгани билан аҳамиятлидир. Қолаверса, у давлатимиз пул-кредит сиёсатини самарали юритиш, ички ва халқаро тўловларни ўз вақтида амалга ошириш, пул оқимларини бошқариш жараёнига сезиларли таъсир кўрсатмоқда.

Эътироф этиш жоизки, мамлакатимизда электрон тижорат тизими ривожини таъминлашга қаратилган мустаҳкам қонунчилик базаси яратилган: “Ахборотлаштириш тўғрисида”ги, “Электрон рақамли имзо тўғрисида”ги, “Электрон тўловлар тўғрисида”ги, “Электрон тижорат тўғрисида”ги ва бошқа қатор қонун ҳужжатлари тизим тараққиётида муҳим аҳамият касб этди.

Республикамиз банкларида интерактив хизмат турлари тобора ривожланиб бормоқда. Ушбу хизматларни янада такомиллаштириш, уларнинг сифати ва қулайлигини ошириш, пластик карточкалар орқали амалга оширилаётган электрон тўловлар ҳамда масофавий хизмат кўрсатиш тизимини янада ривожлантириш бугунги долзарб масалалардан биридир. Шу боис, кейинги йилларда тижорат банклари чакана операцияларни ривожлантириш орқали мижозларга тақдим этиладиган хизматлар турини кўпайтириш ва ўз фаолиятини диверсификациялашда ҳаракат қилмоқда.

Ушбу мақсадда банкомат, мобиль телефон ва Интернет орқали мижоз ўз ҳисобрақамини масофавий бошқариши учун электрон хизмат кўрсатиш технологиялари амалиётга жорий қилинди. Масофавий банк хизматларини татбиқ қилиш орқали кредит ташкилоти анъанавий операцияларга қўшимча равишда мижозлар эҳтиёжини тўла қондирувчи янги, сифатли банк маҳсулотларини ҳам қўлламоқда.

Бугунги тараққиёт замони, Интернет ва электроника даврида иқтисодиёт тармоқларида замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, “Электрон ҳукумат” тизими фаолиятини янада ривожлантириш устувор аҳамиятга эгадир. Шу маънода пластик карточкаларнинг муомалага киритилиши иқтисодиётимиз жадал ривожланиши, пулнинг банкдан ташқари айланмасини қисқартириш, пул айланиши тезлигини мақбуллаштириш, пул массасига хизмат кўрсатиш харажатлари (қоғоз пуллар чиқариш, ташиш, санаш, қайта санаш ва ҳ.к.) камайиши, аҳолининг банкларга ишончи ва эҳтиёжи ортишини таъминлади. Аслини олганда, банк ва мижоз мулоқотининг анъанавий ҳамда масофавий банк хизмати схемалари орасидаги фарқ у қадар катта эмас. Банк хизматлари ҳам, ҳисобрақамлар ҳам “ўз жойида” турибди, фақат банк ходими ва мижозни ўзаро боғловчи алоқа тури ўзгарди, холос. Эндиликда банк офисидагина бажарилиши мумкин бўлган операциялар масофадан туриб ҳам амалга оширилмоқда. Мижоз дақиқалик операция учун банк биносига бориб овора бўлишига ҳожат йўқ. Мижоз-банк, Интернет, телефон ёки мобиль-банкинг каби масофавий банк хизматлари қатор устунликларга эгадир:

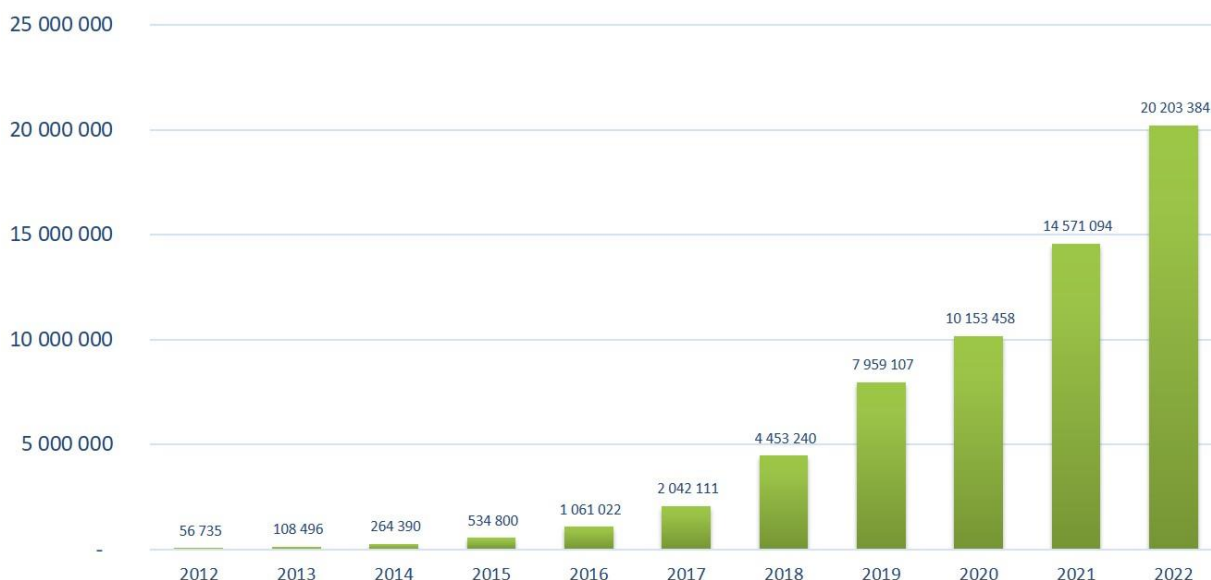
- хизмат кўрсатиш сифати ошиши. Масофавий банк хизмати орқали вақт чеклови олиб ташланиши билан мижоз ўз ҳисобрақамини ҳафтасига етти кун, кунига йигирма тўрт соат давомида бошқариш имконига эга бўлади. Вақт чекловидан ташқари географик ҳолатга ҳам эътибор берилмайди. Мижоз жаҳоннинг исталган нуқтасидан ўз транзакцияларини ўтказиши мумкин бўлади. Бунинг учун компьютер (ёки мобиль телефон) ва Интернет бўлса кифоя.

- янги банк маҳсулотларини яратиш, амалиётга татбиқ этиш (ёки мавжуд молиявий хизматларни масофавий алоқа воситалари билан уйғунлаштириш ва ўзаро интеграциясини ошириш) орқали банкнинг рақобатбардошлик кўрсаткичи ошади;

- филиалларни бошқариш билан боғлиқ харажатларни қисқартириш орқали банк операциялари таннархи камаяди.

1-расм¹.

**Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи
tizimlardan фойдаланувчиларнинг сони
1 январь ҳолатига**



Мижозларга масофадан туриб хизмат кўрсатиш эвазига банк харажатлари қисқариши масофавий банк хизмати ривожининг яна бир омили ҳисобланади. Зеро, Интернет орқали масофавий хизматларни амалга ошириш учун банк глобал тармоқда ўз “офиси”ни ишга туширса, бас. Ушбу «виртуал офис» орқали мижоз “Банк-мижоз” дастурини юклаб олиши ёки тўғридан-тўғри “Интернет-банкнинг”га уланиб, зарур операцияларни амалга ошириши

¹ <https://cbu.uz/oz/payment-systems/remote-banking-services/>
www.pedagoglar.org

мумкин. Бунда банк хизмат кўрсатувчи сервер ўрнатиши ва мижозларнинг топшириқларини автоматлаштирилган банк ахборот тизимига ўтказувчи шлюзларни яратиши зарур бўлади. Албатта, ушбу ҳаракатлар кўшимча харажат талаб қилади. Бироқ Интернет тармоғи орқали ишлайдиган масофавий банк хизмати тизимини жорий қилишга кетадиган жами харажатлар банкнинг янги филиалини очиш учун кетадиган харажатлардан анчайин камдир. Шу билан бирга, “виртуал офис” мижозлари сони филиал мижозлари сонидан бир неча мартаба кўпроқ бўлади.

Кейинги пайтда банклар чакана хизматлар шакли “нозик мижозлар” учун мўлжалланган бўлиши тарафдоридир. Чунки “Интернет-банкинг”да мижоз ҳар қандай Интернет тармоғига уланган компьютер ёрдамида махсус дастурий таъминот ўрнатмай туриб ҳам ишлаш имкониятига эга бўлади. “Интернет-банкинг” қуйидагиларни бажаришга имкон беради:

- банкка барча турдаги молиявий ҳужжатларни юбориш;
- исталган давр учун банкдаги ҳисобрақамлардан кўчирмалар ва уларга тегишли бошқа ҳужжатларни олиш;
- ҳақиқий вақт тартибида тўлов ҳужжатлари банк ишловидан ўтишининг барча босқичларини кузатиш;
- хатолар тўғрисида хабарларни тезкор олиш;
- кирим ва чиқим тўлов ҳужжатларини кўриш ва чоп этиш.

“Интернет-банкинг” – “Банк-мижоз” тизимининг такомиллаштирилган тури. “Банк-мижоз” тизимининг барча афзалликларини сақлаб қолган ҳолда “Интернет-банкинг” мижозлар учун қатор янги қулайлик ва имкониятларни яратди. Яъни банк ва мижоз ўртасида ўзаро ҳисоб-китоблар ҳақиқий вақт тартибида амалга оширилади: компьютер экрани орқали тўлов ҳужжатлари банк ишловидан ўтишининг барча босқичларини кузатиш мумкин. Ҳисобрақамга тушган тўловлар тўғрисидаги маълумот тўлов банкка тушган заҳоти янгиланади. Узатилаётган ахборот санкциясиз киришдан халқаро криптография форматини қўллаган ҳолда шифрлаш йўли билан ҳимояланади. Алоқадор тарафлар электрон рақамли имзодан фойдаланишади.

Идентификация тизими амалиётни бажараётган тарафларнинг ҳаққонийлиги тасдиқланишини кафолатлайди. Электрон рақамли имзо билан тасдиқланган электрон ҳужжатлар қоғозда чоп этилган ва тарафларнинг имзолари ҳамда муҳрлари билан тасдиқланган ҳужжатлар билан бир хил юридик кучга эгадир.

“Интернет-банкнинг” хизмати мижозларга қуйидаги хизматларни таклиф қилади:

- тўлов варақаларини олиш;
- банк хизматлари ҳақида тўлиқ маълумотлар бериш (кредитлар, депозитлар);
- кредит олиш ва очик депозитлар ҳақида тўлиқ маълумотлар олиш;
- ички пул маблағларини кўчириш;
- ташқи банклараро пул маблағларини кўчириш амалларини бажариш;
- турли хизматлар учун пул ўтказиш.

Сўнгги йилларда “Интернет-банкнинг” хизмати мамлакатимиз тижорат банкларида фаол қўлланмоқда. Агар ушбу хизмат тури 2007 йилда мамлакатимиз банк тизимига кириб келганини ҳисобга олсак, сўнгги 6 йил ичида у жадал суръатлар билан ривожланди, дейиш мумкин. Кўплаб тижорат банклари мазкур хизмат турини мижозларга таклиф қилиб, унинг бир неча хил шакллари қўлламоқда.

Маълумки, “Интернет-банкнинг” хизмати банк ҳисобрақамини масофадан туриб назорат қилиш, стационар компьютер ёки ноутбукдан Интернет орқали туну кун реал вақт режимида бошқариш имконини беради. “Мобиль-банкнинг” ҳам деярли шундай қулайликларга эга. Фақат бунда мобиль телефон банк ҳисобрақамини бошқариш воситаси сифатида хизмат қилади.

Юртимизда мавжуд “СМС-банкнинг”, “Интернет-банкнинг”, “Мобиль-банкнинг” каби замонавий хизматлар жаҳоннинг ҳеч бир давлатидаги шароитдан қолишмаслиги, ҳатто афзаллигини эътироф этиш жоиз. “Интернет-банкнинг” тизимининг афзалликлари:

- жаҳоннинг исталган нуқтасидан туриб дастурдан фойдаланиш мумкин;
- “Интернет-банкнинг”дан кечаю кундуз – 24 соат, ҳафтанинг исталган 7

кунида, йилнинг 365 кунида фойдаланиш мумкин;

- барча операциялар реал вақт режимида амалга оширилганлиги туфайли тизим юқори тезликда ишлайди;

- уланиш ва тизимдан фойдаланиш содда, қулай ва барчага бирдек тушунарли;

- тўловларни амалга оширишда тизимнинг барча маълумотларни синчковлик билан текшириб кўриши хатолар минимал даражада бўлишини таъминлайди;

- Банк-мижоз" дастурига нисбатан "Интернет-банкнинг" тизимларидан фойдаланиш мижоз учун анчайин арзон ва тежамли;

- "Интернет-банкнингда" мижоз компьютерида ҳеч қандай электрон база маълумотларини сақлаши шарт эмас. Фақатгина Интернетга уланган исталган компьютердан банкнинг Интернетдаги серверига кириб, ўзига берилган пароль ва ПИНни киритган ҳолда банкдаги ҳисобрақамига кириши мумкин.

- "Интернет-банкнинг" тизимида хавфсизликни таъминлаш учун иқтисодий маълумотларни ҳимоялашнинг турли усуллари қўлланади. Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда тижорат банкларининг «Интернет-банкнинг» хизматида дахлдор яна қуйидаги устунликларни кўрсатиш мумкин:

1. Чиқимларни иқтисод қилиш ҳамда харажатларни оптимизациялаш:

- махсус ўрнатилган "Интернет-банкнинг" ягона тизими орқали мижозлар (бош банк сингари барча филиалларнинг ҳам)нинг консолидация қилиниши (умумлаштирилиши) асбоб-ускуналар харажатлари камайиши, Дастурий таъминот тизими, IP-хавфсизлик воситалари, Интернетга каналлар, маъмурият ва техник хизмат кўрсатишга олиб келади;

- чакана банк хизматлари операциялари таннархи 5-10 баравар қисқартирилиши: транзакцион харажатларнинг бўлим орқали амалга оширилиши ўртача 3-4 бирликни (шартли равишда) ташкил қилса, онлайн режимда 0,5 бирликдан ошмайди;

- нақд пул воситалари инкассацияси, сақланиши, қўриқланиши, бино ижараси билан боғлиқ харажатлар қисқариши ёки бошқача айтганда, умуман

йўқ бўлиши;

- банклар ўтказаетган тўловлардан маҳаллий провайдерлар фойдасига ҳар бир транзакция ҳажмининг 1% миқдорида бадал олиниши;

- ички ҳамда учинчи шахс номига ўтказилаётган пул ўтказмалари, тизимга уланиш ва ҳисобни актив ҳолда ушлаб туриш, бир марталик калит карталарини чиқариш билан боғлиқ комисион даромадлар ортиши;

- ижрочи ходим сарфлайдиган вақтнинг қисқариши. Ижрочи 8 дақиқада тўлдирадиган ҳужжат ўрнига “Интернет-банкнинг” тизими орқали 1 дақиқада ишни битказиш мумкин.

2. “Интернет-банкнинг” фойдаланувчилари сони ўсиши банк мижозлари ҳисобрақамларидаги ўртача қолдиқлар ортишига олиб келади.

3. Онлайн фойдаланувчилар “анъанавий” мижозларга нисбатан содикроқдир. Негаки, бир марта аниқ бир масофавий хизмат билан танишган мижоз (агар унга ёққан бўлса), келгусида рақобатдош хизматга ўтиб кетиши деярли мумкин эмас.

4. Ёш ва тез ривожланаётган банклар учун бу хизмат тури ҳали тармоқлашиб улгурмаган филиалларсиз ҳам мижозларга хизмат кўрсатиш имконини беради. Шу йўл билан ҳам мижозлар базасини, ҳам кўрсатилаётган хизматлар сонини ошириш мумкин.

“Интернет-банкнинг”нинг банк мижозлари учун яратган имкониятлари:

1. Узлуксиз равишда эртаю кеч ҳисоблар билан ишлаш.

2. Тўла автоматлаштирилган, стандарт операциялар (хизмат тўловларини қабул қилувчининг қўшимча параметрларини киритишга ҳожат йўқлиги, масалан, алоқа хизмати учун фақат телефон номери ҳамда сумма киритилади, холос).

3. Вақтни тежаш - навбатда туриш муаммоси йўқлиги. Фойдаланувчиларнинг тез-тез мурожаат этувчи банк ахборот хизмати марказларига берган сўровларига жавоб бериш учун кетадиган вақтнинг иқтисод қилиниши (операциялар гуруҳларга ажратилган; аниқ ва содда интерфейс, ноаниқликларга йўл қўймайдиган ҳолатда ишлаш).

4. Банк карточкалари билан операцияларни кузатишнинг қулайлиги (активлаштириш вақтидан бошлаб барча тўловларнинг тўлиқ рўйхати, режалаштирилаётган транзакциялар рўйхати, савдо нуқталари ва банкоматлар ҳақида маълумот). Ҳар қандай харид шу заҳотиёқ ҳисобдан кўчирмада акс этади. Бу эса миқознинг назорат даражаси ошишига имкон яратади.

5. Масофавий чегараланиш йўқлиги. Жаҳоннинг ҳар қандай нуқтасидан туриб, ҳар қандай компьютерда операцияларни амалга ошириш мумкинлиги.

6. Тўловнинг қиммат эмаслиги: Интернет-хизматига уланиш бепул эканлиги. Тўғри, баъзи ҳолларда банклар уланиш воситалари (USB-калит, алмашинувчи кодлар картаси) учун тўлов ундириши мумкин. Бироқ уларнинг нархи қиммат эмас. Абонент тўлови ёки мавжуд эмас, ёки паст нархда бўлади. Баъзи хизматлар (коммунал тўловлар, алоқа хизмати)га нисбатан комиссия ундирилмаслиги ҳам мумкин.

7. Интернет дўконларида хизматлардан фойдаланиш имконияти. Бу борада Ўзбекистон ҳам, хориж давлатлари ҳам хавфсизлик даражасини таъминлаган бўлади. “Интернет-банкнинг” тизими ёрдамида талаб қилинаётган воситалар суммасини карточкага ўтказиш ва сўнгра ушбу карточкадан Интернет дўқонидаги ҳар қандай товар ёки хизмат учун тўлов тўлаш кифоя.

8. Операциялар хавфсизлиги. Хавфсизлик тизими умумий олганда бир қанча таркибий қисмлардан иборат:

1) аутентификация ва авторизация (тизим фойдаланувчисининг бирор операцияни амалга оширишда ҳақиқатан ўзи эканлигини тасдиқлаш, операцияни амалга оширишда фойдаланувчи ҳуқуқини текшириш);

2) узатилаётган маълумотларни шифрлаш;

3) ЭРИ ёки бошқа ўхшаш хусусий имзодан фойдаланиш (аниқ бир фойдаланувчи томонидан амалга оширилаётган ҳаракатлар, жумладан, маълумотлар бутунлиги сақланиши ва транзакциялар муаллифлиги тасдиқланиши);

4) барча транзакцияларнинг банк ва аудит махсус журналларида рўйхатга олиниши.

Мижознинг шахсий саҳифасига кириш уникал идентификатор ва пароль билан ҳимояланган. On-line хизматларга уланиш ариза расмийлаштирилгандан кейин қўшимча пароль (PIN2) ва фақат мижозга маълум бўлган кодли ибора тасдиқланиб тақдим этилади.

Аслида ҳам, мамлакатимиз иқтисодиётининг етакчи тармоғи саналмиш банк тизими бугунги замон талабига жавоб бериши учун ўз фаолиятида замонавий технологияларни қўллаши муҳим. Чунки бу билан, яъни хўжалик юритувчи субъектлар, кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектлари электрон тижорат ва электрон тўловлар имкониятларидан оқилона фойдаланиши туфайли тижорат ишида ҳамкорлар топиш, шартномалар тузиш, ташқи бозорга тезкор чиқиш имконияти ортади. Ушбу имкониятлар уларнинг рақобатбардошлигини ошириб, миллий иқтисодиётимиз барқарорлигини таъминлашга хизмат қилиши, шубҳасиз.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Iberahim, H., Mohd Taufik, N.K.^a, Mohd Adzmir, A.S.^a & Saharuddin, H. «Customer Satisfaction on Reliability and Responsiveness of Self Service Technology for Retail Banking Services.» Fifth International Conference.

2. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг эволюцияси ва ривожланиш босқичлари (халқаро тажриба). “Халқаро молия ва ҳисоб” илмий электрон журнали. № 6, декабрь, 2018 йил.

3. Азизов У.Ў. ва б. Банк иши. Дарслик. - Т.: Иқтисод-молия, 2016. 768 б.

4. А.Омонов, Т.Қоралиев ва бошқалар. Пул ва банклар. Дарслик.- Т.: Иқтисод-молия, 2019. 436 б.

5. Kholmammatov, F., Khannaev, S., & Ruzimorotov, O. (2021). Assessment Of The Competitive Environment In The Bank Market Of Uzbekistan Through "Bun" Indicator. Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry, 12(7).

6. Kubaevich, K. F., Abdullayevna, Q. Z., Axmadjanovna, S. G., & Makhmudovna, K. R. (2020). The modern state of crediting practices of commercial
www.pedagoglar.org

banks of the republic of Uzbekistan. Journal of Critical Reviews, 7(7), 387-390.

7. Chartayev Asqar, & Xolmamatov Farhod. (2022). THE PROFITABILITY INDICATORS OF COMMERCIAL BANKS IN THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN AND THEIR MODERN STATE. World Economics and Finance Bulletin, 8, 141-148. Retrieved from <https://www.scholarexpress.net/index.php/wefb/article/view/710>

8. Kholmamatov, F. (2023). The Importance and Role of Bank Capital in Ensuring the Stability of the Banking System. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10825377>

9. Kubayevich, K. F. . (2024). Current Analysis and Current Issues of Ensuring the Financial Stability of the Banking System in Uzbekistan. EUROPEAN JOURNAL OF BUSINESS STARTUPS AND OPEN SOCIETY, 4(3), 169–176. Retrieved from <https://inovatus.es/index.php/ejbsos/article/view/2681>

10. www.cbu.uz- Official website of the Central Bank of Uzbekistan