

АҲОЛИГА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ КЎРСАТИШНИНГ ХОРИЖ ТАЖРИБАСИ ВА РИВОЖЛАНИШ ЭВОЛЮЦИЯСИ

Худойберганова Зарофат Захидовна

Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори, доцент в.б.

Аннотация. Банк мижозларига интернет орқали банк хизматларини кўрсатиш бу тараққиётнинг навбатдаги муҳим ютуқларидан бири, айниқса бу электрон тижорат ва онлайн банк хизматларининг тараққиётига асос бўлиб хизмат қилди. 1950-йилларнинг охирида ва 1960-йилларнинг бошида жараёнларни автоматик равишда текшириши учун MICR, Magnetic Ink Character Recognition ва ERMA каби технологиялар билан банк хизматларини автоматлаштириш гоёси эришиш мақсади бўлган.

Масофавий банк хизматларининг мижозларга хизмат кўрсатишнинг анъанавий усуллариغا нисбатан қуйидаги умумий устунликларга эга:

- хизмат кўрсатиш тезлиги ва сифатининг ошиши, масофавий банк хизмати орқали вақтни тежаш имконияти мавжудлиги ҳамда мижоз ўз ҳисобварағини куну-тун бошқариш имконияти яратилади. Яна, мижоз дунёнинг исталган нуқтасидан ўз ўтказмаларини амалга ошириш мумкин бўлади, бунинг учун персонал компьютер ва интернет ёки мобиль телефон ва алоқа тармоқлари бўлса кифоя;

- янги банк хизматларини яратиш, уларни амалиётда қўллаш ёки мавжуд молиявий хизматларни ҳам ахборот-коммуникацион технология воситалари билан интеграциялаш орқали банк мижозларига қулай банк хизматларини тақлиф этиш имкони ортади;

- банк хизматларини соддалаштириш ва улар билан боғлиқ ҳаражатларни минималлаштириш орқали келгусида банк хизматлари учун хизмат ҳақининг мижозлар учун қулай тарифларга етказиш имконини яратади.

Банк мижозларига интернет орқали банк хизматларини кўрсатиш бу тараққиётнинг навбатдаги муҳим ютуқларидан бири, айниқса бу электрон тижорат ва онлайн банк хизматларининг тараққиётига асос бўлиб хизмат қилди. 1950-йилларнинг охирларида ва 1960-йилларнинг бошларида жараёнларни автоматик равишда текшириши учун MICR, Magnetic Ink Character Recognition ва ERMA каби технологиялар билан банк хизматларини автоматлаштириш ғояси эришиш мақсади бўлган.

Интернет-банкнингнинг концепцияси бир вақтнинг ўзида бутун дунё бўйлаб веб-тармоғининг ривожланиши билан параллел равишда ривожланмоқда.

Банк дастурий таъминотчилари 1980-йилларда онлайн-банк операцияларини амалга ошириш бўйича анчагина фикр ва мулоҳазалар олиб борди. Кўплаб компаниялар онлайн ҳарид қилиш концепциясини бошлагач, бу хизматларни ривожлантиришнинг зарурлиги сезиларли равишда ошди.¹

1970-йилларда Америкада замонавий банклар даври бошланди, чунки банк хизматлари компьютерлар ёрдамида автоматлаштирилди.

Хусусан, 1980-йилларда Европа ва АҚШдаги банк ва молия ташкилотлари “Home Banking” концепцияси бўйича илмий изланишлар ва дастурий тажрибаларни бошладилар. Дастлаб 80-йилларда компьютерлар ва интернетнинг яхши ривожланмаганлиги сабабли, “Home Banking” асосан факс- машиналар ва телефонлардан фойдаланган ҳолда мижозларига хизмат кўрсатар эди.

Интернет ва дастурий воситаларнинг кенг тарқалиши “Home Banking”нинг ривожлантириш учун кўшимча имкониятлар яратди. Бу даврда шахсий компьютерлардан уй шароитида ҳам фойдаланиш ортиб борди, “Bank of America” одамлар учун масофадан туриб ўз ҳисобварақларига кириш имкониятини ўрганди.

¹ Martina Hedvicaková, Ivan Soukala .Retail core banking services costs optimization. Procedia Technology (2012) 177–182. www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017312000345

Масофавий банк хизматларининг ривожланиш босқичлари²

т/р	Йиллар	Амалга оширилган тадбирлар
1.	1951-1970	Операцияларни автоматик равишда текшириши учун MICR, Magnetic Ink Character Recognition ва ERMA каби технологиялар билан банк хизматларини автоматлаштириш бўйича тадқиқотлар олиб борилди.
2.	1971-1980	Банк хизматлари компьютерлар ёрдамида тўлиқ автоматлаштирилди. Экранли терминаллари ёрдамида банк мижозлари ҳисоб рақамларига реал вақт режимида кира олишлари ҳамда “Home Banking” концепцияси бўйича илмий изланишлар ва дастурий тажрибалар олиб борилди.
3.	1981-1990	“Home Banking” вужудга келди. “Home Banking” хизматларидан мижозлар ҳафта давомида кечаю-кундуз соат 6:00 дан ярим кечагача кириш имконияти яратилди. Буюк Британияда биринчи бор интернет- банкинг хизматини таклиф қилинди ва уни “Home-link” дея атади. First Direct банки биринчилардан бўлиб телефон орқали банк хизматларини кўрсата бошлади.
4.	1991-2000	АҚШда биринчи онлайн банкинг хизмати вужудга келди. Биринчи бор онлайн банкинг bankofamerica.com веб-сайтини яратилди ва энди махсус банк дастурларига эҳтиёж йўқ эди, мижозлар банкнинг веб- сайтига кунига 24 соатдан кириш имкони яратилди. Биринчи соф интернет банки First Security Network Bank пайдо бўлди ва 1997 йилда тўлиқ виртуал банкка айланди.

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.
www.pedagoglar.org

5.	2001-2010	Онлайн режимда хизматлар тараққий этиши натижасида The Federal Financial Institutions Examination Council қонун ва қоидаларни ишлаб чиқди. Бу даврда банк филиаллари бирлаша бошлади ҳамда истеъмолчиларнинг банк операцияларини киоск ва онлайн хизматлар орқали бажара бошлади. Мобил-банкнинг хизмати ва мобиль иловалари вужудга келди.
6.	2011-х.в.	Онлайн-банкнинг йўналишлари ривожланишда давом этди. Хусусан, мобил-банкнинг хизмати тезкорлик билан оммалашиб борди. Филиалсиз фаолият юритувчи Direct банклар сони кўпаймоқда. Банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш каналлари, турлари кўпаймоқда ва тараққий этмоқда.

1983 йилда банк биринчи бор Home Banking маҳсулотини мижозларига тақдим этди. Home Banking орқали мижозлар ўзларининг ҳисоб-китоб балансларига киришлари ва асосий банк хизматларини бажариш мумкин эди.

Ушбу “Home Banking” хизматларидан дастлаб мижозлар ўзларининг ҳисобварақларига ҳафта давомида кечаю-кундуз соат 6:00 дан ярим кечагача кириш имконияти мавжуд эди.

Экранли терминаллари ёрдамида банк мижозлари ҳисоб рақамларига реал вақт режимида кира олишлари, ҳисоб-китоблар очиш, тўловлар бўйича буюртмаларни тўхтатиш ва пул ўтказмаларини тўхтатиши мумкин эди. 1982-йилда “Bank of America” қарийб 2000 та терминалга эга бўлиб, ходимларнинг банк тармоғига кира олишига имкон берди. Бу банкнинг мижозлар учун янада самарали ишлашига имкон берди. 1982 йилнинг ноябрь ойида Nottingham Building Society (NBS) қурилиш компанияси ва Шотландия банки British Telecom телефон компанияси билан ҳамкорликда Буюк Британияда биринчи бор интернет-банкнинг хизматини тақлиф қилади ва уни “Home-link” деб атади. Телевидение орқали уланиш ва пул ўтказмаларини жўнатиш ва www.pedagoglar.org

тўловлар учун телефондан фойдаланиш онлайн-банкнинг учун асос бўлиб хизмат қилди. Бу тизим ҳам 1983 йил ўрталарида тўлиқ ҳажмда ишга туширилди ва шундан сўнг бу сингари хизматларни бошқа кредит ташкилотлари ҳам жорий эта бошлади.

Банк хизматларини фақат телефон орқали кўрсатиш имкониятини биринчи бўлиб инглиз банки First Direct (1989 йил) таклиф қилди. Бу банк иши тарихида илк марта фақат телефон орқали хизмат кўрсатадиган банкнинг юзага келганлигини алоҳида таъкидлаш жоиз, чунки бу банкнинг бирорта ҳам бўлими йўқ эди. First Direct банки ўз мижозларига электрон каналлар орқали хизмат кўрсатаётган энг биринчи ҳамда ҳозирда ҳам жуда самарали фаолият юритаётган банклардан биридир.

1990 йилларда АҚШда телефон орқали масофадан банк хизматларини амалга оширишга замин яратилди. Бу даврда кашфиётчиларидан бири North Carolina National Bank бўлиб, у 1990 йилда ўз мижозларига телефон тизими орқали 30 дан ортиқ хизмат ва операцияларни таклиф қилди, бунинг учун катта миқдордаги Call-центрлар ташкил этилди ва бу кейинчалик операторлар сонининг қисқариши билан яхшиланди. 1990 йилда тизимга кунлик кўнғироқлар сони қарийб 200 мингтани ташкил этар эди.

Home Banking - бугунги кунда биз билган Online Banking учун асос яратди. АҚШда биринчи онлайн банкнинг хизмати 1994 йил январдан Microsoft Money personal finance software дастурида 100000 дан ортиқ уй хўжаликлари банк ҳисобварақларини онлайн бошқаришни бошлади.

1995 йилда Стенфорд Федерал Кредит Уюшмаси (Stanford Federal Credit Union) биринчи бор онлайн банкнинг bankofamerica.com веб-сайтини яратди ва бу хизматни молиялаштирди. У орқали энди махсус банк дастурларига эҳтиёж йўқ эди, мижозлар банкнинг веб-сайтига кунига 24 соатдан кириш имконига эга бўлишди ва интернетдан фойдаланиш орқали бу банк хизмати тараққий этиб борди. Натижада, онлайн банкнинг хизматларининг афзалликлари ва камчиликлари мавжуд бўлса-да, тобора кенг тарқалиб банк тизимидаги инқилобга айланди.

Интернет орқали ўз хизматларини таклиф этувчи биринчи соф интернет банки 1995 йилда пайдо бўлган First Security Network Bank ҳисобланади.

Электрон хизматларнинг биринчи йили натижаларига кўра унинг активлари 110 млн долларни ташкил қилган. Капиталининг ўртача ойлик ўсиши 20%ни ташкил этган. Мижозларининг ҳисобварақлари эса ўн мингтага ошган. 1997 йилда тўлиқ виртуал банкка айланган бўлсада, мижозларнинг ишончсизлиги туфайли муваффақиятсизликка учраган. 1998 йилда АҚШ нинг “Royal Bank Financial Group” томонидан сотиб олинган.

2001 йил декабрга келиб, АҚШнинг саккизта йирик банкларининг ҳар бири камида 1 миллион онлайн фойдаланувчиларга эга эди. Бу даврда 19 миллиондан ортиқ АҚШлик уй хўжаликлари интернет орқали банк ҳисобварақларини онлайн бошқарар эди. 2005 йилда банклар онлайн режимда хизматларни амалга ошира бошлаган эди ва албатта, банк қонунчилигини ҳам реал вақт режимига мослаштирилиши лозим эди. Шу сабабдан, Федерал Молиявий Институтларни Эксперт кенгаши (The Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC)) Молия институтлари учун қонун ва қоидаларни ишлаб чиқди.³

Кўриниб турибдики, дастлаб АҚШ ҳамда Европа мамлакатларида кенг қўлланила бошлаган. Интернет-банкнинг хизмат тури вақт ўтиши билан дунёнинг бошқа мамлакатларида ҳам фаол қўлланила бошлади.

2000 йиллардан турли смартфонлар ва 2007 йилдан Apple корпорацияси “The iPhone” смартфонларни ишлаб чиқара бошлагандан сўнг, банкка боғланиш каналлари шахсий компьютерлардан смартфонларга алмаша бошланди.

Кейинчалик мобиль телефон технологияси вужудга келиш билан, банк мижозларига мобиль қурилмаларга асосланган банк хизматларини таклиф қилди. 2007 йилдан бошлаб уяли алоқа воситалари банк мижозлар билан

³ 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 On Marketing And Retailing (5th Incomar) 2015. ac.els-cdn.com/S2212567116300867/1-s2.0-S2212567116300867-main.pdf.
www.sciencedirect.com

ишлаш учун муҳим платформага айланди. Бугунги кунда Bank of America 24 миллиондан зиёд фаол уяли алоқа фойдаланувчиларга ва 30 миллиондан зиёд онлайн-банкнинг хизматидан фойдаланувчиларга инновацион хизматларни ишлаб чиқиш ва тақдим этишда банк соҳасида етакчи бўлишда давом этмоқда.

Кейинчалик мобиль телефонларнинг ҳажми ва имкониятлари ортди, мобил-банкнинг самарадорлиги ҳам ошди. Банклар ҳам мобиль телефонлар учун кўпроқ иловаларни таклиф қилдилар, смартфон фойдаланувчилари мобил- банкнинг хизматининг илғор иловаларидан фойдаланишни қўллаб-қувватлади. Банк томонидан тақдим этилган янгиланган, қулай навигация, расмлар ва графикалар билан технологик жиҳатдан такомиллаштирилган илғор иловаларни афзал кўришди.

2007 йилда АҚШда 54 миллиондан ортиқ уй хўжаликлари банк ҳисобварақларини интернет орқали амалга ошира бошлади ва бу даврда банк филиаллари бирлаша бошлади. АҚШ аҳолисининг банк филиалларига нисбати 1970 йилда 9340 тани ташкил этган бўлса, 2009 йилда эса 3684 тани ташкил этган. Истеъмолчиларнинг банк операцияларини киоск ва онлайн хизматлар орқали бажара бошлаши банк филиалларининг борган сари камроқ аҳамият касб эта бошлади.

2008 йилга келиб йирик банклар ва уларнинг мижозлари ушбу хизматлардан мунтазам фойдаланганлар эди, ҳатто кичик банклар ҳам мобиль банк хизматлари ва иловаларни таклиф қила бошладилар.

Мобиль воситалар дунёдаги истеъмолчиларнинг ишончини оқлаб, 2011-2012 йиллар мобайнида мобил-банкнинг иловаларини қабул қилди. Яқинда Rew Интернет ва America Life лойиҳаси бўйича сўров ўтказилганда, интернет фойдаланувчиларининг 61 фоизи, ёки Америкалик вояга етган ёшларнинг 51 фоизи онлайн-банкнинг хизматидан фойдаланишган.

2017 йил мобайнида мобиль иловалар тўлов тизимидаги ўрни кескин тарзда ўсиб борди. Айтиш жоизки, 2017 йилда банк мижозлари томонидан текин юклаб олинган мобиль дастурларнинг сони 253,91 млрд.га етди. Бу кўрсаткични 2012 йилда 57,33 млрд. эканлигини таъкидлаб ўтиш лозим. Шу

билан бирга пуллик юклар олинган мобил иловалар 2012 йилда 2,78 млрд.ни ташкил этган бўлса, 2017 йилда 14,78 млрд.ни ташкил этган. Табиийки, пуллик юклар олинган мобил иловалар даромаднинг ошишига олиб келади ва 2015 йилда 69,7 млрд. АҚШ доллардан 2020 йилга бориб 188,9 АҚШ долларга етиши прогноз қилинмоқда. Бугунги кунда ҳам мобил иловаларни янада илғор дастурий таъминот, қўшимча қурилмалар ва янада мураккаб ишлаб чиқиш воситалари устида доимий изланишлар олиб борилмоқда. Глобал миқёсда мобил иловаларни яратиш молиявий хизматлар бозорида 2016 йилдан 2022 йилгача 14 фоизга ўсиши кутилмоқда.

Ҳозирги кунда интернет бутунлай инсоният ҳаётидан ажралмас бўлакка айланиб қолмоқда. Шунинг учун банклар кенг қўламли миқозларига банк филиалларини очмасдан масофадан онлайн банк хизматларини кўрсатиб келмоқда.

ФЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎХАТИ

1. Martina Hedvicakovaa, Ivan Soukala .Retail core banking services costs optimization. Procedia Technology (2012) 177–182.
www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017312000345
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. 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 On Marketing And Retailing (5th Incomar) 2015.
4. Kholmamatov, 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).

5. Kubaevich, K. F., Abdullayevna, Q. Z., Axmadjanovna, S. G., & Makhmudovna, K. R. (2020). The modern state of crediting practices of commercial banks of the republic of Uzbekistan. *Journal of Critical Reviews*, 7(7), 387-390.

6. 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>

7. 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>