



## МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ

Мадгазиева Динара Уткировна

АТИБ "Ипотека-банк" Чирчиқ филиали молия бўлими бошлиғи -  
бош бухгалтер

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7161734>

### ARTICLE INFO

Received: 01<sup>st</sup> October 2022

Accepted: 04<sup>th</sup> October 2022

Online: 08<sup>th</sup> October 2022

### KEY WORDS

масофавий банк хизматлари,  
банк технологиялари,  
электрон пул, молиявий  
хизматлар,  
такомиллаштириш

### ABSTRACT

Мақолада масофавий банк хизматларини такомиллаштириш муаммолари кўриб чиқилади. Шунингдек, масофавий банк хизматларини ривожлантириш муаммоларини ёритиб беради ва уларни ҳал қилишда муаллифлик ёндашувларини таклиф этилади. Ҳозирда Ўзбекистонда фаолият юритаётган қайси бир банкнинг электрон сайтига кирмайлик, Банк-мижоз ёки Интернет-банкнинг хизматларини таклиф этаётганликларининг гувоҳи бўлаяпмиз.

Банк фаолиятининг умумий рақобатбардошлик даражасини сақлаб қолиш учун банкларнинг ўзлари банк технологияларини замонавий интернет тармоқлари билан уйғунлаштирган ҳолда мижозларга хизмат кўрсатиш моделларини ишлаб чиқадилар. Бундай банк технологиялари масофавий банк иши ривожланишига туртки беради.

Масофавий банк хизматлари кўрсатишнинг амалдаги тизимини такомиллаштириш банкларга мижозлар базасини сезиларли даражада ошириш ва кўрсатилаётган хизматлар сифати ва хавфсизлигини ошириш, харажатларни камайтириш имконини беради.

Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида масофавий корпоратив хизматлар тизимини такомиллаштиришнинг асосий йўналишлари қуйидагилардан иборат:

1) Кўпгина бизнес жараёнларини, шунингдек, мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнларини автоматлаштириш.

2) ИТ ауцорсингидан фойдаланиш. ИТ-ауцорсинг - бу ИТ инфратузилмасини қўллаб-қувватлаш, техник хизмат кўрсатиш ва модернизация қилишни компаниялар қўлига қисман ёки тўлиқ ўтказиш. Улар учун бундай ишларни амалга ошириш фаолиятнинг асосий йўналиши ҳисобланади. ИТ-ауцорсингда ахборот тизимларини ишлаб чиқиш, жорий этиш ва техник хизмат кўрсатиш билан боғлиқ муаммоларни ҳал қилиш учун ташқи ихтисослаштирилган компания делегацияси мавжуд, бу ҳам бутунлай компаниянинг инфратузилмаси даражасида (ускуналар ёки дастурий таъминотга техник хизмат кўрсатиш) ва тегишли барча ишлар кўлами тизимнинг алоҳида қисмларини



ишлаб чиқиш ва / ёки ишлашини қўллаб-қувватлаш.

3) Масофавий корпоратив банк тизимларини бозорга фаол илгари суриш. Ушбу усулнинг афзалликларини мижозга тушунтиринг.

4) Масофавий корпоратив банк хизматлари сифати ва хавфсизлигини ошириш. Махсус ахборот технологияларини яратиш, бунинг ёрдамида корпоратив мижозларнинг маълумотларини ҳимоя қилиш таъминланади.

5) Булутли технологиялардан фойдаланиш.

Барча бизнес жараёнларини автоматлаштириш кўпгина тижорат банклари учун тадбиркорлик билан ишлаб чиқилиши керак, чунки бу кредит ташкилотларининг фойдасига бевосита таъсир қилади. Бир вақтлар инқироз бутун банк саноатининг ривожланиш тенденцияларини аниқ белгилаб берди, бу эса автоматлаштиришнинг устувор йўналишларини белгилаб берди. Ушбу тенденцияларда асосий нарса барча операцион харажатларни камайтиришдир, шунинг учун корпоратив мижозлар учун ўз-ўзига хизмат кўрсатиш биринчи ўринга чиқади, чунки бу маълум харажатларни сезиларли даражада камайтириш ва мижозлар базасини сегментация қилиш имкониятидир. Уни батафсил таҳлил қилиш ва мижозлар учун юқори ихтисослаштирилган таклифларни шакллантириш учун сизга турли хил мезонлар бўйича мижозлар базасини яратиш, сақлаш ва сегментлаш имконини берадиган маълум бир дастурий маҳсулот керак.

Бунинг учун банклар турли ташкилотларнинг CRM-тизими (инглиз.

Мижозлар билан алоқаларни бошқариш) ечимларидан фойдаланишлари керак. Мижозлар билан муносабатларни бошқариш тизими - мижозлар билан ўзаро муносабатларнинг барча стратегияларини автоматлаштириш, хусусан, мижозлар тўғрисидаги барча маълумотларни ва улар билан муносабатлар тарихини сақлаш, бизнес жараёнларини ўрнатиш ва такомиллаштириш орқали сотишни кўпайтириш, маркетингни оптималлаштириш ва корпоратив мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилаш учун мўлжалланган ташкилотлар учун амалий дастурий таъминот ва натижаларни кейинги таҳлил қилиш. Мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнларини автоматлаштириш - ҳам кассалар орқали, ҳам Интернет, мобил қурилмалар, банкоматлар ва терминаллар каби масофавий кириш каналлари орқали маълум ўзига хизмат кўрсатиш тизимларини ривожлантириш орқали.

Масофавий банк хизматларини такомиллаштиришнинг яна бир варианты ИТ ауцорсингидан фойдаланишдир. Агар сиз профессионал ташқи пудратчиларни жалб қилсангиз, қисқа муддатли ва узоқ муддатли лойиҳалар учун ИТ муаммоларини тез ва самарали ҳал қилишингиз мумкин. Агар сиз томонларнинг ўзаро ҳамкорлигини тўғри ташкил қилсангиз, ауцорсинг АТ харажатларини оптималлаштириш ва назорат қилиш учун самарали восита бўлади, чунки пудратчининг иши билан боғлиқ харажатлар кўпинча ўз бўлинмангиз харажатларидан кўра тушунарли ва шаффоф бўлади.



Тўғри, баъзида банклар ИТ-ауторсингни жуда қиммат йўл деб қарор топишади, чунки аслида банк ИТ-компания инфратузилмасининг бир қисмини тўлайди. Бироқ, шу билан бирга, банклар ўз ходимларини, жиҳозларини ва бошқаларни сақлаш учун барча харажатларни ҳисоблашни унутишади, чунки у ҳам катта сармоя талаб қилади. Мисол тариқасида, барча турдаги банк респондентлари (юридик ва жисмоний шахслар, филиаллар, тузилмалар, вакиллик банклари, айирбошлаш шохобчалари ва бошқалар) учун масофавий корпоратив банк хизматларини ташкил этиш бўйича тўлиқ хизматлар мажмуасини тақдим этувчи “Масофавий банклар-мобильные банки” мобил илова ёки платформани келтириш мумкин.

Масофавий банк хизматлари сифати ва хавфсизлигига, уларнинг хавфсизлигига эътиборнинг кучайиши, биринчи навбатда, банклар фаолиятининг барча соҳаларида ўзаро рақобатнинг кучайиши, шунингдек, масофавий банк каналларидан фойдаланиш билан боғлиқ обрў, молиявий ва бошқа рискларни минималлаштириш зарурати билан боғлиқдир.

Шу билан бирга, жаҳон амалиётидаги каби асосий сифат мезонлари қуйидагилардан иборат:

- хизматларнинг мавжудлиги;
- интерфейсларнинг қулайлиги ва ўз-ўзига хизмат кўрсатиш қурилмалари, ахборот материаллари ва бошқалар кўриниши;
- ходимларининг тайёргарлик даражаси ва уларнинг хулқ-атвори;
- хизмат кўрсатишнинг ишончлилиги;

- хавфларнинг йўқлиги.

Ахборот тизимлари хавфсизлигини янада юқори даражада таъминлаш учун бугунги кунда банклар ахборот технологиялари бўйича ички аудит хизматини яратиши керак. Унинг вазибаларига ISO, BSI, COBIT стандартларига мувофиқ мавжуд рискларни аниқлаш, уларни бартараф этиш бўйича тавсиялар ишлаб чиқиш ҳамда ушбу тавсияларнинг тўлиқ ва ўз вақтида бажарилишини назорат қилиш киради.

Хавфсизликни кучайтиришга ва шахсий аутентификация воситаларидан ва рус криптографияси учун аппарат таъминоти билан “E-IMZO” (USB-калитлар, смарт-карталар) дан фойдаланишга ҳисса қўшинг. Бундан ташқари, аллақачон жорий этилган ахборот хавфсизлиги воситаларини марказлаштирилган ҳолда бошқариш тобора кўпроқ талаб қилинмоқда. Корпоратив ресурсларга мобил фойдаланишнинг тобора оммалашиб бораётгани бир марталик пароллар ёрдамида икки факторли аутентификацияга талабнинг ошишига ёрдам беради. Ахир, мобил қурилмалар янада ақлли бўлиб бормоқда, шунинг учун аутентификация дастурий таъминоти янада кенг тарқалмоқда.

Банк ишини яхшилаш учун сиз “булутли ҳисоблаш” каби технологиялардан фойдаланишингиз мумкин. 2019 йилда (аниқса карантин даврида) бу технология жуда машхур бўлди ва натижада улар доимо уни яхшилашга ҳаракат қилмоқдалар. Тўғри, ҳали ҳам мунозара бор: ундан фойдаланишга арзийдими ёки йўқми? Аммо шунга қарамай, “булутли ҳисоблаш” банкдан фойдаланса,



сезиларли даражада фойда келтириши мумкин.

"Булутли ҳисоблаш" созланиши мумкин бўлган ҳисоблаш ресурсларининг умумий ҳавзасига (масалан, маълумотлар тармоқлари, серверлар, сақлаш қурилмалари, иловалар ва хизматлар, ҳам биргаликда, ҳам алоҳида) талаб бўйича ҳамма жойда ва қулай тармоққа киришни таъминлаш моделидир. Улар минимал операцион харажатлар ва провайдерга қўнғироқлар билан тезда тақдим этилиши ва чиқарилиши мумкин.

Бугунги кунда банклар учун булутли ҳисоблаш технологиялари савдони бошқариш, маркетингни бошқариш, мижозларга хизмат кўрсатиш ва муайян молиявий иловаларни бошқариш каби соҳаларда қўлланилиши мумкин. Булутлар ИТ ресурсларидан фойдаланишда мослашувчанликни таъминлай олади. Бундан ташқари, агар сиз "булутли ҳисоблаш" дан фойдалансангиз, бу сизга исталган вақтда керакли миқдордаги ресурслардан фойдаланиш имконини беради ва инфратузилмани ортиқча тўламасликка имкон беради. Киришнинг қулайлиги ва кўп қирралилиги хизматларнинг кенг мавжудлиги ва терминал қурилмаларининг турли синфларини (шахсий компьютерлар, мобил телефонлар, Интернет-планшетлар) қўллаб-қувватлаш билан таъминланади.

Хулоса қилиб айтганда, шуни таъкидлаш керакки, агар сиз хорижий компаниялар тажрибасидан фойдалансангиз, шунингдек, аниқ ишлаб чиқилган ва тасдиқланган ривожланиш стратегиясига эга бўлсангиз, йўналтирилган ва

мувофиқлаштирилган фаолият бозорда энг муваффақиятли масофавий хизмат кўрсатиш тизимларидан бирини яратишга ёрдам беради. Масофавий корпоратив банк хизматлари тижорат банклари харажатларини камайтириши, тобора кўпроқ янги мижозларни жалб этиши ва даромадларини ошириши мумкин. Шундай қилиб, тижорат банки бозорда ўз таъсирини кенгайтира олади, рақобатчилардан ўзиб кетади ва жаҳон бозорида мустақкам ўрин эгаллайди.

Масофавий корпоратив банкинг бутун банк бизнесининг энг тез ривожланаётган йўналишларидан бири бўлиб, мижозларга тижорат банки офисига бормасдан, турли телекоммуникация воситаларидан фойдаланган ҳолда банк операцияларини амалга ошириш имкониятини беради. Тижорат банклари мижозларга хизматдан деярли узлуксиз фойдаланиш имкониятини бериш имкониятига эга.

2019-2021 йилларга мўлжалланган масофавий корпоратив банк бозорини таҳлил қилсак, "Агробанк" ва "Ҳамкорбанк" ҳар томонлама етакчи эканлигини айтишимиз мумкин. Мазкур тижорат банклари юридик шахслар томонидан очилган ҳисобварақлар сони бўйича етакчилик ўринни эгалаб келмоқда. Шунингдек, таҳлил қилинган банклар ИТ-бюджет ҳажми бўйича, шунингдек, Ўзбекистон Республикасининг масофавий корпоратив банк хизматлари бозори бўйича етакчилик қилмоқда, натижада бугунги кунда "Агробанк" юридик шахсларга хорижий банклар каби асосан бир хил хизматларни тақдим этаётгани аниқланди.



Шундай қилиб, ҳар бир тижорат банки масофавий банк хизматларини такомиллаштириш бўйича ўзининг барча режаларини холисона баҳолаши ва уларни тўлиқ амалга ошириш учун муайян зарур чораларни кўриши, ўз интилишларини қуйидаги жуда муҳим вазифаларни ҳал этишга жамлаши керак:

- масофавий корпоратив банк хизматлари турларини кенгайтириш учун барча зарур шарт-шароитларни яратиш мақсадида амалдаги қонунчиликни такомиллаштириш, хусусан, қонунчиликка ўзгартиришлар киритиш, электрон ҳужжатлар ва электрон архивлар тўғрисидаги қонунларни ишлаб чиқиш ва ҳоказолар;

- мижозлар базаси, айниқса, чакана бизнесда ўсишини таъминлайдиган янги турдаги масофавий корпоратив банк хизматларини улаш;

- мавжуд масофавий корпоратив банк тизимлари имкониятларини кенгайтириш, тўловлар ва операцияларнинг янги турларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш, уларнинг

қиймати ва фойдаланиш имкониятларини ошириш мақсадида ушбу хизматлардан фойдаланиш тартибини соддалаштириш;

- корпоратив мижозларни қўллаб-қувватлаш ва хизмат кўрсатиш маданиятини ошириш, шунингдек, бизнес жараёнлари ва ўзаро ҳамкорлик моделларини оптималлаштириш орқали банк хизматларини кўрсатиш сифатини ошириш. Шунингдек, тақдим этилаётган хизматлар сифатини баҳолашнинг ички тизимларини жорий этиш зарур.

Шу билан бирга, банк корпоратив масофавий хизматлари сифатини баҳолашнинг асосий мезони хизматларнинг мавжудлиги (керакли хизматлар тўпламини қулай вақт ва жойда энг кам харажат ва вақтда олиш имконияти) бўлиши мумкин. Умуман олганда, ўрганиш шуни кўрсатдики, масофавий корпоратив банкинг модернизациянинг асосий воситаси бўлиб, бизнесни бутунлай бошқача, замонавий даражада амалга ошириш имконини беради.

## References:

1. Банковские технологии и преступность: монография / А.В. Бобомуродов. - М.: МИР, 2019.
2. Деньги. Кредит. Банки учеб. пособие / Калинин Н.В., Муродова Л.М., Дониёрбеков М.М. – Москва-Нукус: Наука-Ilm-Fan, 2020.
3. Интернет-технологии: учеб. пособие / С.Р. Гуриков. - М.: ФОРУМ, 2021.
4. Nosirov L. V. Elektron bank texnologiyalaridan foydalanish: riskga asoslangan yondashuv / O'zbekiston Milliy universiteti axborotnomasi, 2020.
5. Электронные деньги в коммерческом банке: практическое пособие / Пухов А.В., Мацкевич А.Ю., Рого А.В. - М.:ЦИПСИР, 2021.
6. Электрон пул. Интернет тўловлари: В. Г. Мансуров, А. Ф. Ашурова, В. А. Кузнецов ва бошқалар - М-Т.: ЦИПСИР, 2020.
7. Ривожланаётган мамлакатларда банк тизими: Шаклланиш, ривожланиш ва инқирозлар тажрибаси: Монография / М.Н. Юлдошев - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021.
8. Bankir.ru: информационное агентство: <https://bankir.uz>.