

**“TIJORAT BANKLARIDA MASOFAVIY XIZMATLARI HAMDA
ULARDAN FOYDALANISH *KAPITALBANK MISOLIDA*”**

Davlatyorova Aziza Berdiyorovna

TDIU magistranti

E-mail: davlatyorovaaziza@gmail.com

ANNOTATSIYA. Mazkur maqola O'zbekistonning tijorat banklarida masofaviy xizmatlarning ahamiyati va ulardan foydalanishning samaradorligini Kapitalbank misolida o'rganishga bag'ishlangan. Unda raqamli texnologiyalarning bank-moliya sohasidagi o'rni, masofaviy xizmatlarning turlari va ularning afzalliklari ko'rib chiqilgan. Kapitalbank tajribasi asosida masofaviy xizmatlarning amaliy qo'llanilishi, mijozlarga taqdim etilayotgan xizmatlarning sifati, qulayliklari va ulardan foydalanish ko'rsatkichlari tahlil qilingan.

Kalit so'zlar: tijorat banklari, masofaviy xizmatlar, raqamli texnologiyalar, Kapitalbank, moliyaviy xizmatlar sifati, mijozlar ehtiyojlari.

Annotation. This article is dedicated to studying the significance of remote services in Uzbekistan's commercial banks and their effectiveness, with a focus on Kapitalbank. It examines the role of digital technologies in the banking and finance sector, the types of remote services, and their advantages. Based on the experience of Kapitalbank, the practical application of remote services, the quality and convenience of services provided to customers, and usage indicators are analyzed.

Keywords: commercial banks, remote services, digital technologies, Kapitalbank, quality of financial services, customer needs.

Bugungi kunda raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi barcha sohalarda, jumladan, moliya xizmatlarida ham sezilarli o'zgarishlarga olib kelmoqda. Tijorat banklari mijozlarga qulaylik yaratish, ularning ehtiyojlarini yanada yaxshiroq qondirish va xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish uchun masofaviy xizmatlarni rivojlantirishga katta e'tibor qaratmoqda. Ayniqsa, O'zbekiston kabi iqtisodiy rivojlanayotgan davlatlarda, aholining bank xizmatlaridan foydalanish darajasini oshirish va moliyaviy inkluzivlikni ta'minlash uchun masofaviy bank xizmatlarining ahamiyati ortib bormoqda. Xususan, 2018 yil 23 martda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining «Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha

choratadbirlar to'g'risida»gi 3620-sonli Qarori qabul qilinishi bank xizmatlarini ko'rsatishda mavjud muammolar va banklar tomonidan amalga oshirilishi lozim bo'lgan chora-tadbirlarni belgilab berdi. ¹O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi "2020 — 2025-yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi PF-5992-son Farmonida ham aynan respublikamizdagi banklar va bank tizimini tubdan isloh qilish, ularda zamonaviy xizmatlarni yaratish shuningdek, masofaviy bank xizmatlari sifatini oshirishda blokcheyn hamda suniy intellektdan foydalanish kabi bir qator yo'nalishlarni ilgari surdi².

Masofaviy bank xizmatlari deganda mobil ilovalar, internet-banking, bankomatlar, infokiosklar va boshqa elektron platformalar orqali mijozlarga xizmat ko'rsatish tushuniladi. Ushbu xizmatlar nafaqat mijozlar uchun vaqt va xarajatlarni tejash imkoniyatini yaratadi, balki banklar uchun ham operatsion xarajatlarni qisqartirish va xizmat ko'rsatish tarmog'ini kengaytirish imkonini beradi.

Tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni rivojlantirish mavzusida xalqaro va milliy adabiyotlarda ko'plab tadqiqotlar o'tkazilgan. Bu tadqiqotlar moliya sohasida raqamli texnologiyalarning o'rni va ahamiyatini o'rganishga, shuningdek, bank xizmatlarini takomillashtirishning samarali usullarini aniqlashga qaratilgan. Quyida ushbu mavzu bo'yicha o'rganilgan asosiy ilmiy adabiyotlar va tadqiqotlar tahlil qilinadi. XX asrning 60-70 - yillari bank xizmatlari nazariyasi rivojlanishining boshlang'ich bosqichi hisoblanadi. Bu paytda X.Duglas Michigan universitetining "Kreditlash sohasidagi bank siyosati" (1971 y.), D.Revel Uels universitetining «Raqobat va bank faoliyatini boshqarish» (1978 y.), Jeneva universitetining «Jamg'arma banklarining kredit xizmatlari» (1974 y.) tadqiqotlari, Sh.Dereyning «Britaniya banklari strategiyasi va xalqaro raqobat» asari (1977 y.) xamda G.Brayanning «Bank sohasidagi raqobat» tadqiqoti (1970 y.) chop etiladi. Yuqorida qayd etilgan ilmiy ishlar bank xizmatlari bozori va uning bank xizmati segmentini o'rganishga bag'ishlangan.

Madgazieva Dinara Utkirovna bugungi kunda ATIB "Ipoteka-bank" olib borgan tadqiqotlari natijasida masofaviy (elektron) bank bozori ishtirokchilari bir nechta rivojlanish strategiyalariga amal qilishlari mumkinligi hamda ular orasida asosiy

¹ O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 23 martdagi «Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida»gi 3620-sonli Qarori

² O'zbekiston Respublikasi Prezidentining Farmoni, 12.05.2020 yildagi PF-5992-son // Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi, 06/24/80/0364-son

strategiya mavjudligi haqida o'zining “ MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI” maqolasida bir qator fikirlarni ilgari surge. “Unga ko'ra uchta asosiy strategiya: xarajatlarni minimallashtirish, iste'molchilar guruhlarini farqlash va ma'lum bir mahsulotga e'tibor qaratish kabilar mavjud. Ushbu uchta asosiy strategiyaga muvofiq, har bir strategiya doirasida masofaviy (elektron) bankingni rivojlantirish uchun quyidagi tavsiyalar berilishi mumkin: 1) xarajatlarni minimallashtirish strategiyasini amalga oshirishda sa'yharakatlarni masofaviy (elektron) bank xizmatlari narxini pasaytirishga yo'naltirish kerak; 2) iste'molchilar guruhini farqlash strategiyasini amalga oshirishda - masofaviy (elektron) bank xizmatlari 3) yo'naltirilgan strategiyani amalga oshirishda - masofaviy (elektron) bank xizmatlari doirasida alohida mahsulotlarning torroq ixtisoslashuviga. sifatini oshirish, xizmatlar ro'yxatini kengaytirish, masofaviy (elektron) bank xizmatlarining moslashuvchanligi, foydalanish imkoniyati va xavfsizligini oshirishdir.”³

Tijorat banklari mamlakatda ijtimoiy tarmoqlarni faol ravishda qo'llab, bank mahsulotlari va xizmatlarini reklama qilish maqsadida samarali marketing strategiyalarini amalga oshirmoqda. Xususan, Hamkorbank, Universalbank, Kapitalbank, va Agrobank kabi banklar ijtimoiy tarmoqlarda maxsus akkauntlarni yuritib, mijozlar bilan bevosita aloqa o'rnatish, ulardan kerakli ma'lumotlarni to'plash va qo'llab-quvvatlash sifatini oshirishda ushbu vositalardan foydalanmoqda. Masalan, Agrobank va Hamkorbank ijtimoiy tarmoqlar orqali o'z mobil ilovalarini muntazam ravishda targ'ib qiladi, shuningdek, mijozlardan tushgan taklif va e'tirozlarni bevosita ushbu platformalar orqali qabul qiladi. Natijada, mijozlarning talablariga tezkor javob qaytarilib, zarur hollarda tegishli choralar amalga oshiriladi. Shu boisdan, ijtimoiy tarmoqlar banklar uchun mijozlar bilan samarali muloqot o'rnatishning muhim vositasi hisoblanadi.

Masofaviy bank xizmatlari esa mijozlarga bankka borish zaruriyatini yo'qotgan holda, bank operatsiyalarini amalga oshirish imkoniyatini taqdim etadi. Ushbu xizmatlardan foydalanish uchun mijozga faqatgina kompyuter yoki mobil qurilma yetarli bo'ladi. Masofadan xizmat ko'rsatish tizimi mijozlar uchun nafaqat vaqt va mablag' tejatlashini ta'minlaydi, balki bank bilan ishlashni yanada qulaylashtiradi. Ushbu tizim xizmat ko'rsatish shakliga ko'ra quyidagi turlarga bo'linadi:

- Informatsion xizmatlar – moliyaviy ma'lumotlarni yetkazish uchun;

³ Madgazieva Dinara “ MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI”

• Tranzaksion xizmatlar – turli moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish imkoniyatini yaratadi.

Masofadan xizmat ko'rsatishning asosiy printsipti – bank va mijoz o'rtasida turli axborotlarni xavfsiz tarzda almashishdan iborat. Xususan, quyidagi masofaviy tizimlardan foydalaniladi:

1. Bank-Mijoz tizimi – mijozning kompyuteriga o'rnatiladigan maxsus dastur orqali to'lov hujjatlari va boshqa ma'lumotlarni boshqarish imkonini beradi. Bank va mijoz o'rtasida aloqa to'g'ridan-to'g'ri modem orqali amalga oshiriladi.

2. Internet-banking – mijozlarga o'z hisobvaraqlarini internet orqali boshqarish, to'lovlarni amalga oshirish va moliyaviy hujjatlarni ko'rib chiqish imkoniyatini beradi. Ushbu tizim yordamida mijoz istalgan joyda va vaqtda bank xizmatlaridan foydalanishi mumkin.

3. Mobil banking – internet-banking texnologiyasi asosida ishlaydigan va mobil qurilmalar orqali xizmat ko'rsatadigan tizim.

4. SMS-banking – mijozlarga hisobvaraqlar bo'yicha ma'lumotlarni SMS orqali tezkor olish imkonini taqdim etadi.

Bugungi kunda mijozlar tijorat banklarining mobil ilovalari orqali P2P (kartadan kartaga) o'tkazmalar, soliq va kommunal to'lovlarni amalga oshirish, kreditlarni yopish, depozitlarni rasmiylashtirish va hatto xalqaro to'lovlarni amalga oshirish kabi masofaviy xizmatlardan keng foydalanmoqda. Korxonalar va tashkilotlar esa real vaqt rejimida hisobvaraqlarni boshqarish, elektron qaydnomalarni yuborish va valyuta operatsiyalarini amalga oshirish imkoniyatiga ega bo'lib, bu jarayonlarni yanada samarali qilmoqda.

1-jadval

Masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning soni 2024-yil 1-noyabr holatiga

№	Bank	Yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar	Jismoniy shaxslar	Jami
----------	-------------	--	--------------------------	-------------

1	Milliy bank	118 018	2 254 647	2 372 665
2	O'zbekiston sanoat-qurilish banki	74 436	6 228 652	6 303 088
3	Agrobank	215 419	5 704 540	5 919 959
4	Ipoteka-bank	176 453	3 491 651	3 668 104
5	Mikrokreditbank	74 139	1 125 862	1 200 001
6	Xalq banki	128 069	6 250 989	6 379 058
7	Garant bank	7 023	79 196	86 219
8	Biznesni rivojlantirish banki	32 760	299 118	331 878
9	Turonbank	48 683	479 730	528 413
10	Hamkorbank	133 366	1 906 526	2 039 892
11	Asakabank	37 020	811 029	848 049
12	Ipak Yo'li banki	72 359	3 084 045	3 156 404
13	Ziraat bank Uzbekistan	5 168	73 006	78 174
14	Trastbank	50 032	292 669	342 701
15	Aloqabank	65 499	1 661 688	1 727 187
16	KDB Bank O'zbekiston	1 482	55 182	56 664
17	Soderot bank Toshkent	463	2 845	3 308
18	Universal bank	14 416	184 572	198 988
19	Kapitalbank	57 751	1 549 222	1 606 973
20	Octobank	2 771	95 952	98 723
21	Davr-bank	26 215	284 266	310 481
22	Invest Finance bank	17 902	359 342	377 244
23	Asia Alliance bank	26 931	605 992	632 923
24	Orient Finans bank	30 831	638 058	668 889
25	Madad Invest bank	1 175	2 430	3 605
26	AVO bank	134	177 169	177 303
27	Poytaxt bank	1 180	12 181	13 361
28	Tenge bank	8 997	473 206	482 203
29	TBC bank	-	4 514 013	4 514 013
30	ANOR bank	29 952	4 224 890	4 254 842
31	UZUM bank	-	1 456 530	1 456 530

32	APEX BANK	-	3 037	3 037
33	SMART BANK	457	1 683	2 140
34	HAYOT BANK	-	41 720	41 720
Jami		1 459 101	48 425 638	49 884 739⁴

Manbaa: <https://cbu.uz/uz/statistics> Markaziy bank ma'lumotidan

"Kapitalbank" OATB masofaviy bank xizmatlarini yuqori sifatda tashkil etib, mijozlarga bir qator qulayliklar taqdim etmoqda. Xususan, bank tomonidan Visa kartalari egalari uchun bepul SMS-xabar xizmatini taklif qiladi. "Ushbu xizmat mijozlarga Visa plastik kartalaridagi operatsiyalar haqida real vaqt rejimida xabardor bo'lish imkonini beradi. Bundan tashqari, SMS-so'rovlar orqali karta balansini bilish, oxirgi amalga oshirilgan operatsiyalar ro'yxati va ro'yxatdan o'tgan kartalar to'g'risidagi ma'lumotlarni olish mumkin. Zarur hollarda, mijozlar SMS orqali o'z kartalarini bloklash yoki blokdan chiqarish amallarini ham bajarishlari mumkin. Bundan tashqari, "Kapitalbank" ATB jismoniy shaxslar uchun mo'ljallangan yangi mobil ilovasini ishga tushirdi. Ushbu ilova yordamida bank xizmatlaridan foydalanish jarayoni yanada qulay, tezkor va xavfsiz bo'lib, mijozlar o'z mablag'larini to'liq nazorat qilish imkoniyatiga ega bo'lishadi."⁵

2-jadval

Tijorat banklarining jismoniy shaxslarga masofadan xizmat ko'rsatish uchun yaratilgan mobil ilovalari reytingi⁶

№	Dastur nomi	Bank nomi	Dasturni yuklab olganlar soni	Play Mar ketda bah o'qo'yg'ganlar	O'rtacha qo'yilgan baho
----------	--------------------	------------------	--------------------------------------	--	--------------------------------

⁴ <https://cbu.uz/uz/statistics>

⁵ <https://www.kapital24.uz/>

⁶ www.bankers.uz

				soni	
1.	Milliy	Milliy Bank	500 000+	10352	3,9
2.	Hamkor Mobile	Hamkorbank	100 000+	2 733	3,7
3.	InfinBank	Infinbank	100 000+	2 249	3,9
4.	Ipal Yo'li Mobile	Ipak Yo'li Banki	100 000+	1 881	4,0
5.	Ipoteka Bank	Ipoteka bank	100 000+	1 645	4,5
6.	Agrobank Mobile New	Agrobank	100 000+	1 523	3,8
7.	Uz PSB Mobile	Sanoatqurilishbank	100 000+	1 415	3,6
8.	Apelsin	Kapitalbank	50 000+	4 722	4,6
9.	Aloqa Mobile	Aloqabank	50 000+	1 126	3,9
10	MKB Mobile	Mikrokreditbank	50 000+	470	3,3

Manbaa: bankers.uz

Kapitalbank o'zining mashhur xizmatlari orqali mijozlar uchun qulayliklarni taqdim etib kelmoqda. Quyida bankning asosiy servislari va imkoniyatlari haqida ma'lumot keltirilgan:

- **Valyuta ayirboshlash** – mijozlar bankning joriy kursiga muvofiq hisob raqamlari va kartalari orasida valyuta almashtirish operatsiyalarini amalga oshirishlari mumkin.
- **Pul o'tkazmalari** – so'm va xorijiy valyutadagi pul o'tkazmalaridan tashqari, Visa Direct va Mastercard MoneySend orqali xalqaro operatsiyalar amalga oshiriladi. Kapitalbank kartalari yordamida boshqa davlatlardagi kartalarga pul yuborish xizmatlari ham mavjud. Tez orada SWIFT, Western Union, Contact, Unistream va MoneyGram xizmatlari ham qo'shilishi kutilmoqda.
- **Bankka yozilish** – ushbu xizmat orqali mijozlar Kapitalbank filiallariga o'zlariga qulay vaqtni tanlab, oldindan yozilish imkoniyatiga ega bo'ladilar. Ilova orqali kerakli xizmatni tanlab, bankka tashrif buyurishda navbatsiz qabul qilinadi.
- **Mening uyim** – ushbu bo'lim kredit to'lovlari, kommunal xizmatlar, davlat xizmatlari, internet-provayderlar va uyali aloqa operatorlari kabi muntazam

to'lovlarni amalga oshirish uchun mo'ljallangan. Avtomatik to'lov sozlamasi orqali belgilangan miqdor karta hisobidan avtomatik tarzda yechib olinadi.

- **Kartaga buyurtma berish** – Visa Gold, Platinum va Infinite kabi kartalarni qisqa muddatda buyurtma qilish va undan naqd pul olish, onlayn yoki oflayn to'lovlarda foydalanishni boshlash imkoniyati mavjud. Hozirda xizmat Toshkent, Samarqand, Buxoro, Andijon va Farg'ona shaharlarida mavjud bo'lib, qamrov doirasi kengaymoqda.

Ilovaning bosh sahifasida "Kartalar", "Hisoblar", "Depozitlar" va "Kreditlar" bo'limlari joylashgan bo'lib, "O'tkazmalar", "To'lovlar" yoki "Tarix" bo'limlariga tezkor kirish uchun maxsus tugmalar mavjud.

Kapitalbank mobil ilovasi naqd pulsiz operatsiyalarni amalga oshirish uchun turli usullarni taqdim etadi:

- **VISA Direct** – VISA kartalari o'rtasida xalqaro pul o'tkazmalarini amalga oshirish uchun oluvchining karta raqami va summani kiritish kifoya.
- **SWIFT o'tkazmalari** – ushbu xizmat “Bir martalik tranzaksiyalarga buyurtmalar” bo'limida mavjud.
- **Kartadan kartaga o'tkazmalar** – “O'tkazmalar” bo'limi orqali summani ko'rsatib, karta raqamini kiritish yoki NFC texnologiyasidan foydalanish orqali o'tkazma amalga oshiriladi.

Shuningdek, ilovada quyidagi imkoniyatlar mavjud:

- Kartani skanerlash orqali tezkor hisoblash;
- Eng yaqin bank filialini qidirish;
- So'm va valyutadagi omonatlarni ochish, to'ldirish va yopish;
- Kross-konversiya operatsiyalari;
- To'lov monitoringi;
- Kartalarni bloklash yoki blokdan chiqarish.

Kapitalbank ilovasini ishlab chiqish bo'yicha jamoa doimiy ravishda uni takomillashtirib, mijozlar uchun yangi xizmat va mahsulotlarni taqdim etishni maqsad qilgan. Bankning maqsadi – mijozlar va bank o'rtasidagi aloqani maksimal darajada yaqinlashtirishdir.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Tijorat banklarida masofaviy xizmatlarning jadal rivojlanishi zamonaviy texnologiyalar yordamida mijozlarga qulay va sifatli xizmat ko'rsatishni ta'minlamoqda. Kapitalbank faoliyati misolida o'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, bank masofaviy xizmatlarni tashkil etishda va joriy qilishda innovatsion yondashuvni qo'llab kelmoqda. SMS-xabarnoma xizmati orqali mijozlarni bank operatsiyalari haqida real vaqt rejimida xabardor qilish, kartalarni masofadan boshqarish imkoniyatlari va boshqa mijoz ehtiyojlariga mos xizmatlar bankning samaradorligini oshirishda katta ahamiyat kasb etmoqda.

Shuningdek, Kapitalbankning mobil ilovasi yuqori texnologik yechimlari bilan ajralib turib, mijozlarga xizmat ko'rsatishni sezilarli darajada soddalashtirmoqda. Ushbu ilova orqali mijozlar valyuta ayirboshlash, xalqaro pul o'tkazmalarini amalga oshirish, kredit to'lovlarini avtomatlashtirish kabi ko'plab qulay xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega. Bankning yangi xizmatlarini, jumladan, SWIFT va Western Union orqali xalqaro o'tkazmalarni rivojlantirish va virtual kartalarni taqdim etish bo'yicha rejalar mijozlar bazasini kengaytirishga va ularning qoniqish darajasini oshirishga xizmat qiladi. Tahlillar ko'rsatganidek, masofaviy xizmatlar mijozlarga vaqt va mablag'ni tejashda yordam berish bilan birga bankning operatsion xarajatlarini kamaytirishda ham samarali vosita hisoblanadi. Bank ilovasining yuqori reytingga ega bo'lishi va mijozlar tomonidan bildirilgan ijobiy fikrlar bu xizmatlarning muvaffaqiyatli amalga oshirilganini tasdiqlaydi.

Shu asosda tijorat banklariga quyidagilarni tavsiya etish mumkin:

1. Masofaviy xizmat turlarini kengaytirish va mijozlar ehtiyojlariga mos yangi xizmatlarni ishlab chiqish.
2. Innovatsion texnologiyalarni joriy etish orqali xizmat ko'rsatish jarayonlarini yanada qulaylashtirish.
3. Mijozlarning talab va istaklarini chuqur o'rganib, xizmatlarning sifatini doimiy ravishda oshirib borish.

Umuman olganda, tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni rivojlantirish nafaqat mijozlar uchun qulaylik yaratadi, balki bankning raqobatbardoshligini oshirishda ham muhim rol o'ynaydi. Kapitalbankning ushbu sohadagi tajribasi boshqa banklar uchun namuna bo'lishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 23 martdagi «Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida»gi 3620-sonli Qarori
2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bank statistik byuleteni, 2018-2020 yillar
3. Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России // Экономический журнал. 2012. № 2 (26).
4. 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.
5. Забродиская К.А., Захарова А.О. Основы развития дистанционного банковского обслуживания. БГЭУ Белорусский государственный экономический университет. Библиотека. 2012 г. 57-63.
6. Madgazieva Dinara Utkirovna “MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI” «Zamonaviy dunyoda innovatsion tadqiqotlar: Nazariya va amaliyot» nomli ilmiy, masofaviy, onlayn konferensiya
7. www.cbu.uz – O'zbekiston Respublikasi Markaziy Banki Rasmiy sayti
8. www.bankers.uz
9. <https://www.kapital24.uz/>