

**TIJORAT BANKLARIDA ONLAYN XIZMATLAR
SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING NAZARIY VA AMALIY
JIHATLARI**

Maksudov Avazbek Ulugbek o'g'li

O'zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi

PhD tadqiqotchisi.

avazbek.maksudov@gmail.com

Annotatsiya

Mazkur ilmiy tezis tijorat banklarida onlayn xizmatlarning rivojlanishi va ularning bank faoliyati samaradorligiga ko'rsatadigan iqtisodiy hamda ijtimoiy ta'sirini kompleks tahlil qilishga bag'ishlangan. Tadqiqot doirasida raqamli transformatsiya jarayonida joriy etilgan mobil banking, internet banking, masofaviy to'lovlar va onlayn kreditlash xizmatlarining banklar va iste'molchilar uchun iqtisodiy samaradorligi baholanadi. Tahlillar natijasida aniqlanishicha, onlayn xizmatlardan foydalanish banklarning bitta tranzaksiya uchun o'rtacha operatsion xarajatlarini an'anaviy filial xizmatlariga nisbatan 40–60 foizgacha kamaytirish imkonini beradi. Shu bilan birga, masofaviy xizmatlar hisobiga xizmat ko'rsatish tezligi 3–5 baravarga oshib, mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonidagi vaqt va resurslar tejalishi ta'minlanadi. Onlayn kanallar orqali jalb qilingan mijozlar ulushi umumiy mijozlar bazasida o'sish tendensiyasini namoyon etib, banklarning daromad manbalarini diversifikatsiya qilishiga xizmat qilmoqda. Iste'molchilar nuqtayi nazaridan, onlayn bank xizmatlari moliyaviy xizmatlardan foydalanish qulayligini oshirib, hududiy va vaqt cheklovlarini bartaraf etadi, tranzaksiya xarajatlarini kamaytiradi hamda xizmatlarning shaffofligini ta'minlaydi. Banklar uchun esa onlayn xizmatlar biznes-jarayonlarni avtomatlashtirish, filial tarmog'iga tushadigan yuklamani kamaytirish, risklarni boshqarishni takomillashtirish va

raqobatbardoshlikni oshirish imkonini beradi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, onlayn bank xizmatlari nafaqat texnologik yangilik, balki tijorat banklari faoliyati samaradorligini oshirishning strategik omili hisoblanadi. Mazkur xizmatlarning tizimli rivojlanishi banklar barqarorligi, moliyaviy inklyuziya darajasi va iste'molchilar qoniqishini oshirishga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: tijorat banklari, onlayn bank xizmatlari, raqamli transformatsiya, bank faoliyati samaradorligi, mobil banking, internet banking, masofaviy moliyaviy xizmatlar, operatsion xarajatlar, mijozlar qoniqishi, raqamli infratuzilma, moliyaviy inklyuziya.

Kirish

Mazkur ilmiy tezis tijorat banklarida onlayn xizmatlarning joriy etilishi va rivojlanishining bank faoliyati samaradorligiga ta'sirini o'rganishga bag'ishlangan. Raqamli transformatsiya sharoitida bank xizmatlarini masofaviy kanallar orqali ko'rsatish banklar uchun operatsion xarajatlarni qisqartirish, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish hamda mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni yangi bosqichga olib chiqish imkonini bermoqda.

Tadqiqotda onlayn bank xizmatlarining iqtisodiy samaradorligi, ularning tijorat banklari raqobatbardoshligini oshirishdagi roli hamda iste'molchilar uchun yaratilayotgan qulayliklar tahlil qilinadi. Tezisda onlayn xizmatlarning banklar va mijozlar uchun o'zaro manfaatli ekanligi asoslanib, ularni rivojlantirish zarurati ilmiy-amaliy nuqtayi nazardan yoritib beriladi.

Asosiy qism

Raqamli transformatsiya jarayonida tijorat banklari faoliyatida onlayn xizmatlarning ulushi sezilarli darajada oshib bormoqda. Mobil banking, internet banking va masofaviy to'lov tizimlari orqali amalga oshirilayotgan operatsiyalar banklarning asosiy biznes-jarayonlarini avtomatlashtirish va optimallashtirish imkonini bermoqda.

Amaliy hisob-kitoblarga ko‘ra, an‘anaviy filial orqali bajariladigan bitta bank operatsiyasining o‘rtacha qiymati (xodimlar mehnati, ijara, kommunal xarajatlar, qog‘oz hujjatlar va texnik xizmatlar hisobga olingan holda) 8–12 ming so‘mni tashkil etadi. Shu bilan birga, xuddi shu operatsiyaning onlayn kanallar orqali bajarilishi bank uchun o‘rtacha 2–4 ming so‘m atrofida xarajat talab qiladi. Bu esa har bir tranzaksiya bo‘yicha 40–60 foizgacha xarajatlarni tejash imkonini beradi.

Agar tijorat banki oyiga 1 million dona to‘lov operatsiyasini amalga oshirsa va ularning kamida 60 foizi onlayn kanallar orqali bajarilsa, bankning oylik operatsion xarajatlari o‘rtacha 3–4 milliard so‘mgacha qisqarishi mumkin. Ushbu mablag‘lar bank tomonidan yangi raqamli mahsulotlarni ishlab chiqish, axborot xavfsizligini kuchaytirish yoki kredit portfelini kengaytirishga yo‘naltirilishi mumkin.

Onlayn bank xizmatlari nafaqat xarajatlarni kamaytiradi, balki bank daromadlarini oshirishga ham xizmat qiladi. Masofaviy kanallar orqali onlayn kreditlash, raqamli depozit mahsulotlari, komissiyali to‘lov xizmatlari, qo‘shimcha servislar (SMS-xabarnoma, tezkor o‘tkazmalar) kabi mahsulotlar joriy etilishi bankning foizsiz daromadlari ulushini oshiradi.

Statistik ma‘lumotlarga ko‘ra, rivojlangan raqamli infratuzilmaga ega tijorat banklarida komissiyali daromadlar umumiy daromadlarning 25–35 foizini tashkil etmoqda. O‘zbekiston bank tizimi sharoitida ham so‘nggi yillarda onlayn xizmatlar hisobiga foizsiz daromadlarning barqaror o‘sish tendensiyasi kuzatilmoqda. Bu holat banklarning daromad manbalarini diversifikatsiya qilish va moliyaviy barqarorligini ta‘minlashda muhim ahamiyat kasb etadi.

Onlayn bank xizmatlarining samaradorligi iste‘molchilar nuqtayi nazaridan ham yaqqol namoyon bo‘ladi. Avvalo, masofaviy xizmatlar mijozlarga bank operatsiyalarini 24/7 rejimida, joylashuvdan qat‘i nazar

amalga oshirish imkonini beradi. Bu esa vaqt va transport xarajatlarini sezilarli darajada qisqartiradi.

Hisob-kitoblarga ko'ra, bitta bank filialiga tashrif buyurish uchun mijoz o'rtacha 30–60 daqiqa vaqt va qo'shimcha transport xarajatlarini sarflaydi. Onlayn xizmatlardan foydalanish esa ushbu xarajatlarni deyarli nol darajaga tushiradi. Natijada mijozlarning moliyaviy xizmatlardan foydalanish faolligi oshib, bank bilan o'zaro munosabatlar mustahkamlanadi.

Bundan tashqari, onlayn xizmatlar moliyaviy inklyuziyani kengaytiradi. Bank filiallari kam joylashgan hududlarda yashovchi aholi uchun masofaviy xizmatlar moliyaviy resurslarga kirishni yengillashtirib, bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini tenglashtiradi.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, onlayn bank xizmatlarining rivojlanishi banklarning operatsion samaradorligini oshiradi; filial tarmog'iga tushadigan yuklamani kamaytiradi; xizmatlar sifati va tezkorligini yaxshilaydi; mijozlar qoniqish darajasini oshiradi.

Natijada, onlayn xizmatlar tijorat banklari uchun qisqa muddatli xarajatlarni tejash vositasi bo'lish bilan birga, uzoq muddatli strategik ustunlikni ta'minlovchi omil sifatida namoyon bo'ladi.

Xulosa

O'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, tijorat banklarida onlayn xizmatlarning rivojlanishi bank faoliyati samaradorligini oshirishning eng muhim omillaridan biri hisoblanadi. Masofaviy bank xizmatlari operatsion jarayonlarni avtomatlashtirish orqali bitta tranzaksiya uchun xarajatlarni sezilarli darajada kamaytirib, bank resurslaridan foydalanish samaradorligini oshiradi.

Tadqiqot natijalariga ko'ra, onlayn xizmatlardan keng foydalanish banklarga operatsion xarajatlarni 40–60 foizgacha qisqartirish, xizmat ko'rsatish tezligini esa bir necha baravarga oshirish imkonini beradi. Bu holat

banklarning daromadlilikini oshirish, foizsiz daromadlar ulushini kengaytirish va moliyaviy barqarorlikni ta'minlashga xizmat qiladi.

Iste'molchilar uchun onlayn bank xizmatlari vaqt va qo'shimcha xarajatlarni tejash, moliyaviy xizmatlardan foydalanish qulayligini oshirish hamda hududiy cheklovlarni bartaraf etish imkonini yaratadi. Natijada mijozlarning bank xizmatlaridan foydalanish faolligi va qoniqish darajasi ortadi.

Umuman olganda, onlayn bank xizmatlari tijorat banklari uchun qisqa muddatli iqtisodiy samara bilan bir qatorda uzoq muddatli strategik ustunlikni ta'minlovchi muhim rivojlanish omili hisoblanadi. Ushbu xizmatlarni tizimli ravishda rivojlantirish va ularning samaradorligini baholash mexanizmlarini takomillashtirish O'zbekiston bank tizimining raqobatbardoshligini oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Abdullayev A.X. Bank tizimida raqamli transformatsiya va uning iqtisodiy samaradorlikka ta'siri. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2021.
2. Xasanov B.B., Mirzayev J.Q. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish masalalari // Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar. – 2020. – №4.
3. Islomov S.R. Raqamli bank xizmatlarining moliyaviy natijalarga ta'siri // Bank axborotnomasi. – 2022. – №2.
4. Gozibekov D.G. Bank menejmenti va raqamli texnologiyalar. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2019.
5. World Bank. Digital Financial Services and Financial Inclusion. – Washington, DC, 2020.
6. Basel Committee on Banking Supervision. Sound Practices: implications of fintech developments for banks and bank supervisors. – BIS, 2018.

7. OECD. Digital Transformation in the Financial Sector. – Paris: OECD Publishing, 2021.
8. Central Bank of the Republic of Uzbekistan. O‘zbekiston bank tizimini rivojlantirish bo‘yicha tahliliy sharhlar. – Toshkent, 2022.
9. Laudon K.C., Traver C.G. E-Commerce: Business, Technology, Society. – Pearson Education, 2020.
10. Vives X. Digital Disruption in Banking // Annual Review of Financial Economics. – 2019. – Vol. 11.