



IMPACT OF RETAIL BANKING SERVICES ON THE EFFICIENCY OF COMMERCIAL BANKS

Fayziyev Fazliddin Bahodir ugli¹

Banking and Finance Academy, Mikrokreditbank Surkhandarya Region Muzrabot BXM Retail Business Development Branch

KEYWORDS

commercial bank, client, customer-oriented approach, customer relationship management (CRM), CRM concept, strategy, segmentation, positioning, corporate culture, CRM system, competencies, strategic map

ABSTRACT

This article examines the development of retail services in the banking system of Uzbekistan, its theoretical and practical aspects, as well as scientific suggestions and recommendations for the development of retail banking services.

2181-2675/© 2024 in XALQARO TADQIQOT LLC.

DOI: **10.5281/zenodo.12156037**

This is an open access article under the Attribution 4.0 International(CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

¹ Master's Student in Commercial Bank Management, Banking and Finance Academy, Tashkent, Uzbekistan (fayziyevfazliddin7@gmail.com)

CHAKANA BANK XIZMATLARINING TIJORAT BANKLARI FAOLIYATI SAMARADORLIGIGA TA'SIRI

KALIT SO'ZLAR/ КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

bank tizimi, chakana bank xizmatlari, Bank-mijoz, SMS-banking, mobil banking, plastik kartalar

ANNOTATSIYA/АННОТАЦИЯ

Ushbu maqolada O'zbekiston bank tizimida chakana xizmatlarni rivojlantirish, uning nazariy va amaliy jihatlari o'rganilgan, shuningdek, chakana bank xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha ilmiy taklif va tavsiyalar berilgan.

Bank tizimining faoliyati har bir davlatning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish darajasi va kelgusidagi taraqqiyoti bilan bog'liqdir. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A. Karimov bank tizimidagi ijobiy o'zgarishlarni tan olib, shunday degan edi: "Moliya-bank tizimi barqaror va ishonchli faoliyat ko'rsatmoqda, u yuqori ko'rsatkichlarni namoyon etishda davom etmoqda. 2012 yilda bank tizimining umumiy kapitali 24,3 foizga o'sdi, so'nggi uch yil ichida esa ikki barobar oshdi. Bugungi kunda kapital yetarliligi darajasi 24,0 foizni tashkil etadi, bu xalqaro miqyosda qabul qilingan standartlardan uch barobar yuqori. 2012 yil yakunlariga ko'ra bank tizimining likvidligi 65,0 foizdan oshdi, bu talab qilinadigan minimal darajadan ikki barobar yuqori. Agar 2010 yilda xalqaro musbat reytinglarga ega bo'lgan tijorat banklari soni faqat 13 ta bo'lsa, hozirda ularning soni 28 taga yetdi." Haqiqatdan ham, so'nggi yillarda respublikada bank tizimi keng rivojlandi, iqtisodiy salohiyat sezilarli darajada oshdi, mijozlarga moliyaviy va kredit xizmatlarini ko'rsatish sifati zamonaviy talab darajasiga yetdi, qator yangi, zamonaviy va samarali bank xizmatlari joriy etildi. Ushbu qatorga chakana bank xizmatlari bilan bog'liq operatsiyalarni kiritish va ularni bozor munosabatlari talablari bilan moslashtirish kiradi. Chakana bank xizmatlari kategoriyasiga nimalar kiradi va ularni qanday tushunish kerak? Ko'pgina xorijiy tillarda "retail" yoki chakana bank xizmatlari so'zi turli ma'nolarda talqin qilinadi. Ingliz tilida "retailing" atamasi "chakana savdo"ni anglatadi, fransuz tilidagi "kettailer" so'zi esa "bir narsani qismlarga bo'lish" ma'nosini beradi. Ya'ni, iqtisodchi olim D. Gilbertning fikriga ko'ra, chakana savdo bilan shug'ullanuvchi shaxs tovarlarni katta hajmda olib, ularni kichik qismlarga bo'lib yakka tartibdagi iste'molchilarga sotadi. Shu bilan chakana savdo ko'p bor takrorlanuvchi savdo sifatida tasniflanadi. Shuningdek, chakana savdo yakuniy iste'molchilarga mo'ljallangan savdo faoliyati sifatida ko'rsatiladi. Boshqa iqtisodchilar chakana bank xizmatlarini uchta asosiy guruhga ajratadilar. Birinchi guruh olimlar chakana bank xizmatlarini "kichik mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlar" sifatida talqin qilishadi, ikkinchi guruh olimlar buni "bank filiallarida mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlar" deb tushunishadi. Uchinchi guruh olimlar esa chakana bank xizmatlarini "ommalashgan bank xizmatlari, oldindan belgilangan assortimentlar va sharoitlar" sifatida tasniflaydilar. Bunday xizmatlar jismoniy shaxslar uchun mo'ljallangan bo'lib, individual xarakterga ega ekanligini ko'rsatadi. Shuningdek, bank xizmatlari tarkibida bir qator bank mahsulotlari va

xizmatlarni ajratib ko'rsatish mumkin. Olimlarning fikriga ko'ra, ular orasida shaxsiy hisobvaraqlar bo'yicha operatsiyalar, kreditlash, bank kartalari, turli xil o'tkazmalar, seyf yacheykalari bilan ishlash, qimmatbaho metallar bilan operatsiyalar, xorijiy valyuta bilan ishlash va kommunal xizmatlar uchun imtiyozli xizmat ko'rsatish operatsiyalari kiradi.

Chakana bank xizmatlarini tadqiq qilish asosida ularning o'ziga xos xususiyatlarini quyidagicha aniqlash mumkin:

- Chakana bank xizmatlarining asosiy iste'molchilari jismoniy shaxslardir.
- Chakana bank xizmatlari hajmi kichik bo'lsa-da, ulgurji bank xizmatlari bilan solishtirganda ko'proq xarajat talab qiladigan operatsiyalardir.
- Ushbu bank mahsulotlari standartlashtirilgan mahsulotlar kategoriyasiga kiradi, chunki barcha mamlakatlarda deyarli bir xil mahsulotlar bilan amalga oshiriladi.
- Operatsiyalar bo'yicha olinadigan komissiyalar tariflari o'xshash va ularning strategiyalari bir xil.
- Ulgurji bank xizmatlaridan farqli o'laroq, chakana bank xizmatlari mijozlarning o'zgarishi va harakatchanligi bilan ajralib turadi.
- Chakana bank xizmatlarini amalga oshirishda banklarning avtomatlashtirish darajasi yuqori bo'lishi talab etiladi.

Umuman olganda, chakana bank xizmatlari (mahsulotlari) klassifikatsiyasi chakana va korporativ bank mahsulotlari o'rtasida aniq chegara o'rnatish, shuningdek, tijorat banklarining chakana biznesini samarali boshqarish zarurati bilan bog'liq. Bularning barchasini hisobga olgan holda, so'nggi yillarda mamlakatda chakana bank xizmatlari yuqori sur'atda rivojlanmoqda. Shu bilan birga, banklar tomonidan zamon talablari darajasiga mos keluvchi chakana xizmatlar bozorini shakllantirish, ularni turli xil xatarlardan himoya qilish va mijozlarning mablag'laridan samarali foydalanish masalalari bank tizimi oldida ko'plab vazifalarni qo'yadi. Shubhasiz, bu barcha bank xodimlarining malakasini oshirishni, bank xizmatlarini yanada rivojlantirishni va ularni xalqaro standartlarga yaqinlashtirishni talab qiladi.

So'nggi o'n yil ichida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining keng rivojlanishi va keng joriy etilishi dunyo miqyosidagi taraqqiyotga katta turtki berdi. Har tomonlama rivojlanayotgan mazkur axborot-kommunikatsiya sohasi iqtisodiyotning turli sohalarida o'z yetakchiligini ko'rsatmoqda. Bank tizimi faoliyatiga axborot texnologiyalarining joriy etilishi hamda ular asosida mukammal dasturlarni yaratish bank xizmatlarini rivojlantirish uchun mustahkam poydevor yaratdi. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2004 yil 24 sentyabrdagi №445-sonli "Plastik kartochkalar asosida hisob-kitob tizimini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida" qaroriga binoan O'zbekiston banklari Assotsiatsiyasi qoshida yagona umumrespublika protsessing markazi tashkil etildi. Markaz barcha savdo nuqtalarida, savdo va xizmat ko'rsatish tashkiloti yoki plastik kartochka egasi qaysi bankda xizmat ko'rsatishidan qat'i nazar, yagona tartibda bank operatsiyalarini amalga oshirish imkonini beradi. Tez orada "Bank-Klient" dasturiy ta'minoti amaliyotga joriy etildi. Bu mijozlarga ayrim bank operatsiyalarini to'g'ridan-to'g'ri ish joyidan, yangi

texnologiyalar va texnika yordamida, kompyuter va elektron aloqa tizimi orqali amalga oshirish imkonini yaratdi. Bugungi kunda yagona integratsiyalashgan operatsion axborot tizimi(QMS) qismiga O'zbekiston Respublikasi Markaziy Bankining Integratsiyalashgan Avtomatlashtirilgan Bank Tizimi, Milliy Kredit Axborot Instituti axborot tizimi, Yagona Korrespondent Hisob-kitob Markazi, Elektron Hujjat Almashinuvi Tizimi, Bank Tizimi Axborot Bazasi kiradi va bu tizimlarni takomillashtirish bo'yicha ishlar olib borilmoqda. Bugungi kunda respublika bo'yicha 39,1 mingta tadbirkorlik sub'ekti "Bank-Klient" dasturiy ta'minotidan foydalanmoqda, 69,3 ming mijoz esa SMS-banking va mobil banking xizmatlaridan foydalanmoqda. Yuqorida ta'kidlab o'tilganidek, zamonaviy bank axborot texnologiyalarining asosiy yo'nalishlaridan biri plastik kartochkalar tizimidir. Ushbu texnologiya iqtisodiyot va butun mamlakatning rivojlanishiga katta ta'sir ko'rsatadi. Bankomatlar va terminallar masofaviy bank xizmatlarining muhim turlaridan biridir. Hozirgi kunda bankomatlarning oddiy ishlashi mijoz va kassir o'rtasidagi an'anaviy aloqani cheklab, mini-bank xizmatlarini bajaruvchi ofis vazifasini o'tamoqda. Hozirda bankomatlar nafaqat naqd pul olish, balki tovarlar va xizmatlar uchun to'lovlarni amalga oshirishda ham foydalanilmoqda. Mijozlarga qulaylik yaratish maqsadida bankomatlar yagona tarmoqqa ulanib, mijozlar boshqa banklarning bankomatlaridan ham foydalanishlari mumkin. Bugungi kunda mamlakat bo'yicha muomalaga chiqarilgan plastik kartochkalar soni 10 853 631 donani tashkil etadi.

Ushbu ko'rsatkich 2011 yilga nisbatan 1,6 barobar oshgan. Plastik kartochkalar sonining ko'payishi bilan terminalar soni ham oshmoqda. Agar yetti yil oldin savdo nuqtalari va xizmat ko'rsatish obyektlarida o'rnatilgan terminalar soni 11 487 dona bo'lgan bo'lsa, 2013 yil oxiriga kelib ularning soni 126 307 donaga yetdi. Plastik kartochkalar yordamida amalga oshiriladigan operatsiyalar soni va turlari sezilarli darajada oshdi. 2013 yil 1 yanvar holatiga ko'ra, jismoniy shaxslar tomonidan milliy valyutada bank kartalari orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar summasi 12,658 trillion so'mdan oshgan. Naqd pulsiz to'lovlar hajmining o'sish dinamikasi, avvalo, tovarlar va xizmatlar uchun bankomatlar orqali amalga oshiriladigan to'lovlar, infratuzilmaning kengayishi va ular orqali ko'rsatiladigan xizmatlar miqyosining kengayishi bilan bevosita bog'liqdir. Banklar tomonidan plastik kartochkalar imkoniyatlari ham kengaymoqda. Banklar, plastik kartochkalarning jozibadorligini oshirish maqsadida, ularning egalariga belgilangan limitlar doirasida kreditlar ajratib, depozitlar taklif qiladi va kartochkalar orqali amalga oshiriladigan to'lov turlarini kengaytirmoqda.

Naqd pulsiz to'lovlarni amalga oshirishning innovatsion shakllariga bo'lgan ehtiyoj tobora ortib bormoqda. Tadbirkorlik sub'ektlari iqtisodiy, vaqt va xarajatlarni tejash imkonini beruvchi ilg'or axborot texnologiyalari yordamida ma'lumot olish va moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirishga tobora ko'proq qiziqish bildirmoqda. Ushbu ehtiyojlarni hisobga olib, tijorat banklari masofaviy bank xizmatlarini kengaytirib, global Internet tarmog'i imkoniyatlaridan samarali foydalanish chora-tadbirlarini ko'rmoqda. Shuni ta'kidlash joizki, bu yo'nalish milliy bank tizimining, ya'ni jahon bank tizimining ajralmas

qismi hisoblangan ustuvor yo'nalishlardan biriga aylandi. Biroq, chakana bank xizmatlarini joriy etish yo'nalishlarida hal qilinishi lozim bo'lgan nazariy va amaliy muammolar mavjud. Ushbu muammolar qatorida quyidagi misollarni keltirish mumkin. Birinchidan, hozirgi kunda chakana bank biznesida amalga oshirilayotgan innovatsiyalar orasida bank mahsulotlari va xizmatlari emas, balki ularni mamlakat bank bozoriga chiqarish usullari kiradi. Ikkinchidan, chakana bank xizmatlarini ko'paytirishda asosiy xavflardan biri iqtisodiy xavflardir. Ya'ni, mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlarning qonuniyligi, ularning pul o'tkazmalarining legalligi va boshqalar. Uchinchidan, chakana bank xizmatlarini rivojlantirishda bank mijozlari va ularning xizmatlari foydalanuvchilarining yangi axborot texnologiyalaridan foydalanish darajasi, shuningdek, mavjud psixologik to'siqlar. Chunki mamlakat mentaliteti naqd va naqd pulsiz to'lovlar o'rtasida ko'rinmas to'siqlarni olib tashlashda, plastik kartalarni va boshqa axborot texnologiyalarini qo'llashda ba'zi muammolarni yaratdi. Biroq, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki rahbariyati ushbu muammolarni hal qilish uchun dadil qadamlar qo'ydi. Xususan, dehqon bozorlarida mevasabzavot va boshqa kundalik mahsulotlarni plastik kartalar orqali sotib olish imkoniyati to'liq amalga oshirildi. Shuningdek, 2013 yil 1 martdan boshlab jamoat transportida naqd to'lovlar o'rniga jeton orqali to'lov tizimi joriy etildi.

Biroq, mamlakatda ushbu yutuqlarning yonida hal qilinishi lozim bo'lgan muammolar ham mavjud. Bunday muammolarni hal qilish metodlaridan biri va dunyoda eng istiqbolli yo'nalishlardan biri avtomatlashtirilgan naqd pulsiz hisob-kitob tizimidir. Ushbu o'zgarishlar, o'z navbatida, pul aylanmasini tezlashtirish maqsadida ularning yangi zamonaviy shakllari va vositalarini topishni talab qiladi. Ulardan biri bank tizimida "elektron pul" yoki plastik kartochkalarni rivojlantirishdir. Bundan tashqari, chakana bank xizmatlarini rivojlantirishdagi asosiy muammolardan biri bank tizimiga aholi ishonchini oshirish va bank tizimida muddati va likvidligi bo'yicha mablag'lar bazasining mosligi holatidir. Ushbu muammoli holatni hal qilish uchun, bizning fikrimizcha, aholi va bank tizimi o'rtasidagi ishonchli munosabatlarni takomillashtirish, zamonaviy pul o'tkazmalari xizmatlarini joriy etish orqali ularning ishonchini qozonish, mavjud talabga binoan depozitlar sonini kamaytirish va o'rniga o'rta muddatli va jamg'arma depozitlari hajmini oshirish imkoniyatlarini topish zarur. Shubhasiz, iqtisodiyotning uzluksiz rivojlanishi aholining turmush darajasini oshirish uchun asos bo'lib xizmat qiladi. Bunday holda, yangi axborot-kommunikatsiya texnologiyalari segmentidan iborat bo'lgan ma'lumotlar uzatish tarmog'ining tezkor rivojlanishi va bizning hayotimizga kirib kelayotgan internet tarmog'i, eng tezkor axborot manbai sifatida, axborot almashinuvi uchun yangi imkoniyatlar yaratadi. Elektron biznes, elektron savdo, elektron hujjat almashinuvi, elektron hukumat bunga yorqin misol bo'la oladi.

O'zbekistonda elektron tijorat, elektron banking va elektron savdo sohalarida keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Xususan, hukumat tomonidan 2004 yil 29 aprelida qabul qilingan "Elektron tijorat to'g'risida"gi qonun va 2003 yil 11 dekabrda qabul qilingan "Elektron raqamli imzo to'g'risida"gi qonun va boshqa bir qator normativ-huquqiy hujjatlar

davlat boshqaruvi va ushbu sohaning jadal rivojlanishini ta'minlashga qaratilgan asosiy yo'nalishga xizmat qilib kelmoqda. Bizning fikrimizcha, respublika bank tizimida chakana bank xizmatlarini yanada rivojlantirish quyidagilarga olib keladi: - Banklarda xizmat ko'rsatish darajasini diversifikatsiya qilish va xizmat ko'rsatish sohasining yanada rivojlanishi uchun privat-banking, holding-banking, internet-banking, mobil banking, yangi o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish modellari, forfeiting kabi yangi xizmat turlarini takomillashtirish maqsadga muvofiqdir; - Internet-banking xizmatlarini takomillashtirish chora-tadbirlari, xususan, bank mutaxassislari va mijozlar uchun tegishli seminarlar, treninglar va dasturlar tashkil etish, elektron raqamli imzo bo'yicha qonunchilik bazasini takomillashtirish, uning xavfsizligini oshirish maqsadida zamonaviy operatsion tizimlar, internet brauzerlari va antivirus dasturlaridan keng foydalanish; - Bank o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish tizimlarini modernizatsiya qilish doirasida: bank plastik kartalari va terminallar aylanmasi bo'yicha yagona tizim va bazani yaratish; barcha banklarda bank kartalari va terminallari bo'yicha telefon aloqa kanali texnologiyasini joriy etish, bank plastik kartalari va terminallari bilan operatsiyalarni optik tolali internet kanali orqali onlayn tizimga o'tkazish; bank plastik kartalari va terminallarini soxtalashtirish imkonini bermaydigan yuqori darajadagi himoya yaratish; - Yangi bank mahsulotlari yoki xizmatlarini ishlab chiqish texnologiyalaridan yordamchi sifatida foydalanish, mavjud yoki yangi moliyaviy xizmatlarni modifikatsiya qilish, shuningdek, yangi bank mahsulotlari va xizmatlari hayot aylanishi kontseptsiyasini yaratishda keng qo'llanilishi. Xulosa qilib aytganda, respublikada amalga oshirilayotgan islohotlarning yutuq va erishilgan natijalari o'z navbatida informatlashtirish sohasidagi munosabatlarning tubdan o'zgarishini talab qiladi. Bu muammolarning ijobiy hal qilinishi, shubhasiz, O'zbekistonda elektron tijorat va to'lov tizimini rivojlantirish borasida amaliy ishlarni to'g'ri yo'lga qo'yish, shuningdek, milliy to'lov tizimining rivojlangan mamlakatlar bilan teng huquqli munosabatlarini o'rnatish uchun asos bo'lib xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati:

- [1]. Karimov I.A. Bizning asosiy maqsadimiz - bu yo'ldan qat'iyat bilan borish keng ko'lamli islohotlar va mamlakatni modernizatsiya qilish. //Xalq so'zi, 19 2013 yil yanvar.
- [2]. Brown S. Chakana savdo joyi: mikro miqyosdagi istiqbol. Aldershot: Aveberi, 1992. B.11.
- [3]. Chakana savdoni boshqarish: trans. ingliz tilidan /ed. D. Gilbert. -M.: 2005. B. 10-11.
- [4]. Kalistratov N.V., Kuznetsov V.A., Puxov A.V. Bank chakana savdosi biznes. -M.; 2006. 78-bet.
- [5]. Bank operatsiyalari: darslik. nafaqa o'rtacha uchun Prof. Ta'lim / tomonidan tahrirlangan Yu.I. Korobova. - M.: Magistr, 2007. - 446 b. Bank operatsiyalari: o'quv qo'llanma / miqdor Mualliflar tomonidan tahrirlangan O.I. Lavrushin. - M.: KNORUS, 2007. - 384 b.

[6]. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining "To'g'risida"gi qarorlari plastmassaga asoslangan to'lov tizimini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari kartochkalar" // O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari to'plami, 24 2004 yil sentyabr.

[7]. Markaziy bank hisobotlari materiallari. 1 yanvar holatiga ko'ra 2013 yil. Розничные банковские продукты: проектирование, продажа, риск-менеджмент: практическое пособие. М.: Регламент. 2006.

[8]. Тульчинский С.Э. Система управления в ритейловом банке // Корпоративный менеджмент. URL: http://www.cfin.ru/management/practice/bank_management.