

## ЎЗБЕКИСТОН БАНК ТИЗИМИДА МАРКЕТИНГ ФАОЛИЯТИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

Азларова Азиза Ахроровна,  
ТДИУ доценти, и.ф.н.  
Абдурахманова Матлуба Махамадаминовна,  
ТДИУ доценти, и.ф.н.  
E-mail: [aziza.azlarova@mail.ru](mailto:aziza.azlarova@mail.ru)

**Аннотация:** Мазкур мақолада банк хизматлари бозорида янги инновацион технологиялар асосида банк маркетингини амалга ошириш ҳамда янги интерактив банк хизматларини мижозларга жорий этиш, ахборотларни тақдим этиш ва шу тариқа ушбу хизматларни ривожлантириш масалалари тадқиқ қилинган.

**Аннотация:** В статье рассматривается перспективы развития системы дистанционного банковского обслуживания коммерческими баками страны оцениваются их роль и возможности их усилия в развитии экономики Узбекистана. Выявлены особенности и перспективы развития системы дистанционного банковского обслуживания клиентов коммерческими банками в Узбекистане.

**Abstract:** The article considers issues related to the implementation of bank marketing on the base of new innovative technologies in the banking services sphere, as well as the introduction of new interactive banking services, the provision of information and, thus, the development of these services.

**Калит сўзлар:** банк, мижоз, масофавий банк хизматлари, банк маркетинги, интернет банкинг, смс банкинг, тўлов тизими.

### Кириш

Иқтисодиётнинг эркинлашуви шароитида тижорат банкларининг кенг тармоққа эга бўлаётганлиги, ўз навбатида, мижозларга сифатли банк хизматлари кўрсатиш, уларнинг банк хизматида бўлган эҳтиёжларини тўлиқ қондириш ва тижорат банклари ўртасидаги рақобат муҳитини кучайишига имкон бермоқда.

Банк хизматлари бозорида маркетинг фаолиятини ташкил этиш орқали тижорат банклари юқори хўжалик натижаларига эришиш, даромад ўсишини таъминлаш имкониятига эга бўладилар. Бироқ, бугунги банклараро рақобат шароитида янги инновацион хизматларни тақлиф қилиш каби тадбирларни амалга оширишдан олдин банк имкониятларини ўрганиш, маркетинг сиёсатини амалга ошириш учун зарур.

Мамлакатимиз Президенти Ш.М.Мирзиёев таъкидлаганларидек: “Бугун мамлакатимизнинг барқарор ривожланиш йўлида изчил илгарилаб боришини таҳлил қилар эканмиз, ўтган йили принципиал муҳим ислохотларни амалга ошириш бўйича қатъий қадамлар қўйилди, деб айтишга барча асосларимиз бор” [9].

Банк маркетинги ўзига хос ёндашувга эга бўлиб, унинг банклараро

рақобатда ўрни беқиёсдир. Бугунги кунда банк хизматлари бозорида маркетинг стратегиясини ишлаб чиқишда бир қатор муаммоларнинг мавжудлиги мақола мавзусининг долзарблиги асослаб беради ва банк тизимида маркетинг фаолиятини такомиллаштириш масаласини мукамал илмий таҳлил қилишни тақозо этади.

### **Мавзуга оид адабиётлар таҳлили**

Банк тизимида маркетинг фаолиятдан фойдаланишда банкнинг стратегиясини ишлаб чиқиш, ҳамда унинг асосий мезонларини тизимлаштириб бозорни ўрганишни талаб этади. Ўз навбатида, тижорат банкларида маркетингнинг жорий қилиниши банк фаолияти даромадлигини ортиши ва таваккалчилигини камайишига сабаб бўлади.

Тижорат банкларида маркетинг фаолиятини таҳлил қилиш мавзуси юзасидан, хорижлик бир қатор иқтисодчилар, жумладан Д. Аакер, Ф. Котлер, Армстронг, ҳамда МДХ мамлакатлари олимларидан О. Лаврушин, А.В. Тютюник, А.В. Турбанов ва бошқалар тадқиқотлар олиб борганлар [13, 14].

Ўзбекистонлик олимлардан бугунги кунга қадар банк тизимида маркетинг фаолиятини такомиллаштириш масалалари Ш.З. Абдуллаева[16], Д.Н.Аллаёрова [17], З.Б. Мустафаев [18] ва бошқа иқтисодчи олимларнинг илмий изланишларида ҳам тадқиқ этилган.

Банк тизимида маркетинг фаолиятини такомиллаштириш тадқиқ этишда банк маркетинги умуман маркетинг тушунчаларига аниқлик киритилиш талаб этилади.

Хорижлик иқтисодчи олим Д. Аакернинг фикрича маркетинг сўзи инлизча "маркет"- бозор сўзидан олинган бўлиб-бу бозорни таҳлил қилиш ва истиқболни аниқлаш, бозордаги фаолиятнинг стратегияси ва тактикасини махсус ишлаб чиқариш орқали муайян истеъмолчиларнинг талабларини қондириш ва фойда олишга йўналтирилган ишлаб чиқариш ҳамда сотишни ташкил қилиш тизимидир [15].

Банк маркетингининг моҳиятини очиб беришда хорижлик иқтисодчи олим Жан-Жак Ломбен, банк маркетинги - деган сўзнинг таржимаси бозор билан боғлиқ, деган маънони билдиради. Лекин бу моҳият эътибори билан олганда анча кенг тушунчадир деб таърифлаб ўтади [20].

Ўзбекистонлик иқтисодчилардан Д.Н. Аллаёрова банк маркетингига истеъмолчиларнинг нафақат шу бугунги, шу лаҳзадаги манфаатларини, балки, энг муҳими, келажакдаги манфаатларини ҳам қондиришга қаратилган товарлар (хизматлар) ишлаб чиқариш ва реализация қилиш билан маҳкам боғланган фаолият туридир деб таъриф беради [17].

Яна бир иқтисодчи олим З.Б. Мустафаевнинг фикрича, банк маркетинги тайёр андоза ёки қолипларни беролмайди. Шунинг учун банк хизматларининг аниқ тайин турлари бўйича ҳар бир тижорат банкида маркетинг дастурларини ижодий равишда ишлаб чиқишни талаб этади [18].

Юқоридаги таърифларни таҳлил қилиб, биз банк маркетинги - бу рақобат шароитида банк тизимида инновацион банк хизматларини кенг қўллаган холда миқдорларни вақтини тежаб самарали фаолият олиб бориши деб ҳисоблаймиз.

Фикримизча, банк тизимида маркетинг хизмати ахборот-коммуникация технологияларини кенг кўллаган холда янги хизматларнинг жорий этилиши натижасида иш юритишнинг электрон кўришини шакллантириб, масофалар қисқаришига, вақт тежалишига, пировардида банк ишининг самарасини ошишига ҳисса қўшади.

Юқоридаги холатларга асосланиб, республикамиз тижорат банкларида уларнинг мижозлари билан ўзаро муносабатларини жиддий маркетинг таҳлилини ўтказиш лозим деб ҳисоблаймиз.

### **Тадқиқот методологияси**

Ушбу мақоланинг назарий ва услубий асоси сифатида умумиқтисодий адабиёт ҳамда илмий мақолалар, иқтисодчи олимларнинг банк тизимида маркетинг фаолиятини ривожлантиришда олимлар ва соҳа вакиллари билан суҳбат, уларнинг ёзма ва оғзаки фикр-мулоҳазаларини таҳлил қилиш, эксперт баҳолаш, жараёнларни кузатиш, иқтисодий ҳодиса ва жараёнларга тизимли ёндашув, муаллиф тажрибалари билан қиёсий таҳлил ўтказиш орқали тегишли йўналишларда хулоса, таклиф ва тавсиялар берилган. Мавзуни ўрганиш жараёнида умумиқтисодий усуллар билан бир қаторда маълумотларни тизимлаш бўйича маҳсус ёндошувлар, яъни таққослаш, назарий ва амалий материалларни жамлаш ҳамда тизимли таҳлил каби усуллар қўлланилган.

### **Таҳлил ва натижалар**

Бугунги кунда, банк хизматлари бозорида рақобатнинг кучайгани, шу билан бирга банклараро рақобат муҳитининг тўлиқ шакллантирилмаганлиги банклар томонидан аҳолига ва корхоналарга кўрсатилаётган хизматларнинг турларига кўра ва сифатини ошириш жараёнига салбий таъсир қилаётганлиги банк соҳасида маркетингдан кенг фойдаланиш заруриятини келтириб чиқмоқда.

Мамлакатимиз тижорат банкларида замонавий ахборот технологиялари асосида янги турдаги банк хизматларини кўрсатиш, электрон тижорат, электрон тўловлар тизими ва ҳўжалик юритувчи субъектлар ўртасида ўзаро ҳисоб-китоблар самарадорлигини оширишга хизмат қилади.

Республикамизда, тижорат банклари томонидан инновацион масофавий банк хизматларини кўрсатишнинг ҳуқуқий асослари яратилган. Жумладан, Ўзбекистон Республикаси Марказий банки фаолиятида замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш ва ривожлантириш Концепцияси [1, 2, 3, 4, 5] бир қатор меъёрий ҳужжатлао асосида ишлаб чиқилган ва 2015 йил 15 мартда амалиётга тадбиқ қилинган.

Шунингдек, Президентимиз Ш.М.Мирзиёевнинг ташаббуси билан қабул қилинган «2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегияси»да иқтисодиётни ривожлантириш, эркинлаштириш ва тартибга солишнинг долзарб устувор йўналишлари бўлимида, пул-кредит сиёсати, умуман банк тизимининг барқарор фаолият кўрсатиши устидан самарали назоратни ва Марказий банк фаолиятини такомиллаштиришни таъминлаш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Президентининг Марказий банкнинг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида фармони эълон қилинган [8].

Мазкур фармонда Марказий банкнинг стратегик мақсадли йўналишларидан бири сифатида тўлов тизимини янада ривожлантириш, шу жумладан реал вақт режимда тезкорлик билан ҳисоб рақамларни бошқариш ва банк операцияларини ўтказиш имконини берувчи масофадан банк хизматлари кўрсатган ҳолда тижорат банкларининг самарали ахборот алмашинуви тизимини ташкил этиш тартибини такомиллаштириш чора-тадбирлари ҳам белгиланган.

Шу билан бирга, ҳозирда республикамиз банк тизимини ривожлантириш, кўрсатилаётган банк хизматларини сифатини ва турларини ошириш мақсадида, Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш бўйича чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ 3270 сонли Қарори билан тасдиқланган чора-тадбирлар Дастурининг ижроси юзасидан Ўзбекистон Банклар ассоциацияси тижорат банклари билан биргаликда амалдаги банк хизматларига белгиланган тарифларни қайта кўриб чиқилган [9].

Бунда, асосий эътибор, банкнинг рационал даромадлигини таъминлаган ҳолда тижорат банклари тариф сиёсатларини оптималлаштириш ва шу орқали банк хизматлари жозибадорлигини ошириш ва янги мижозларни жалб этишга, энг асосийси, мижозлар билан яқин ҳамкорлик муносабатларини ўрнатишга қаратилган.

Таъкидлаш лозимки, Банклараро келишувга асосан тижорат банклари банк хизматлари бўйича ўрнатилган тўловларни тавсиявий тарифларда белгиланган миқдорлардан асоссиз равишда оширмаслик ва ортиқча тарифлар ўрнатилишига йўл қўймаслик ҳамда банклар томонидан тасдиқланган тарифларни ўзларининг расмий веб-сайтларида жойлаштириш белгилаб олинган.

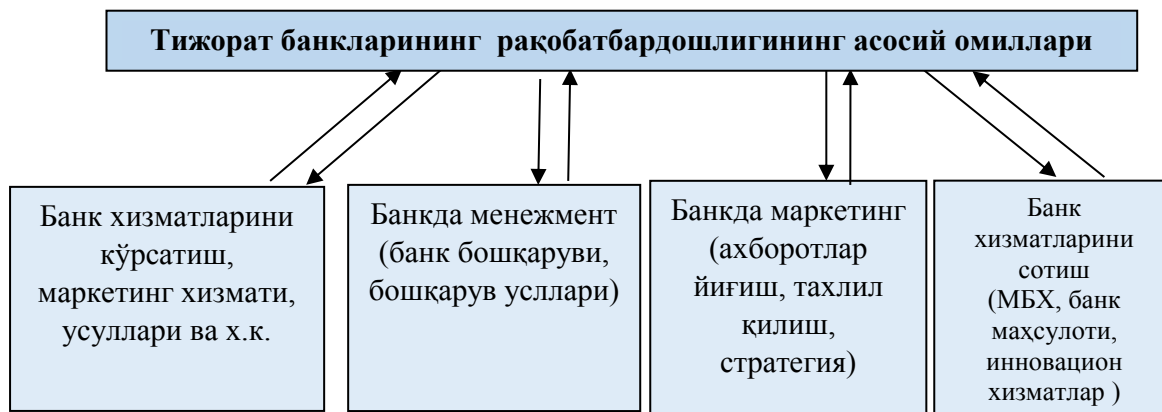
Ҳозирги кунда тавсиявий тарифларга мувофиқ 187 та хизмат тури кўриб чиқилиб, 63 та хизмат тури бепул амалга оширилиши, 86 та хизмат ҳақи 15 фоиздан 95 фоизгача арзонлаштирилиши, шунингдек хорижий валютада ўрнатилган 7 та хизмат ҳақи миллий валютага ўтказилиши юзасидан келишувга эришилган. Жумладан, бепул амалга оширилиши белгиланган хизматларнинг 29 таси жисмоний шахсларга, 25 таси юридик шахсларга, 9 таси эса юридик ва жисмоний шахсларга кўрсатиладиган хизматлар ҳисобланади [9].

Юқорида келтирилган ижобий ўзгаришлар республикамиз банк тизимини ривожлантиришга кўрсатилаётган банк хизматларини сифатини оширишга хизмат қилмоқда.

Банк хизматларининг рақобатбардошлигини ошириш, уларнинг амал қилишини мувофиқлаштириш ва бозор муҳитида мустаҳкам ўрин эгаллаш-замонавий иқтисодиётнинг фундаментал муаммоларидан бири сифатида қаралади. Унинг ечими банк даромадига, кўрсатилаётган хизматларнинг сифатига бозор муносабатларига мувофиқлашиши ва иқтисодий ўсишга боғлиқ бўлади. Рақобат бир томондан бозор иқтисодиётини тартибга солишнинг ва корхоналарнинг молиявий нуқтаи назардан бозор муносабатларига мослашашувига танланишининг самарали механизмларидан бири сифатида

қаралади, бошқа томондан эса бир турдаги маҳсулот ва хизматлар ишлаб чиқарувчи ҳўжалик юритувчи субъектларнинг юқори даромад олиш мақсадида бозорни эгаллашга қаратилган иқтисодий курашидир [21].

Қўйидаги расмда банк муасассаси рақобатбардошлигининг асосий омилларини тахлил қилишга ҳаракат қилдик (1-расм).



**1-расм. Банкнинг рақобатбардошлигини ифодаловчи асосий омиллар**

Манба: Муаллифлар ишланмаси.

1-расмда кўрсатилганидек, рақобатбардошлик омиллари асосан тўртта бўлиб банк муасассасининг ажралмас бўғини ҳисобланади, яъни рақобат курашида банк менежменти, маркетинг ва банк хизматларини кўрсатишда ахборотларни йиғиш, бошқарув қарорларини тўғри қабул қилиш, ҳамда банк маҳсулотини сотиш каби муҳим омилларга ўзвий боғлиқдир.

Бугунги кунда, республикамиз тижорат банкларида янги хизмат турларини яратиш, уларни амалиётга киритиш, мавжуд банк хизмат турларининг сифат даражасини ва улардаги маркетинг фаолиятини ривожлантиришга тўсиқ бўлаётган айрим муаммолар мавжуд. Ушбу муаммоларни қўйидаги гуруҳларга ажратиш мумкин:

1. Тижорат банкларида банк хизматлари бозорининг сегментлашда тажрибанинг етишмаслиги;

2. Тижорат банклари ва мижозлар ўртасидаги ўзвий алоқанинг «ўзилиб» қолганлиги;

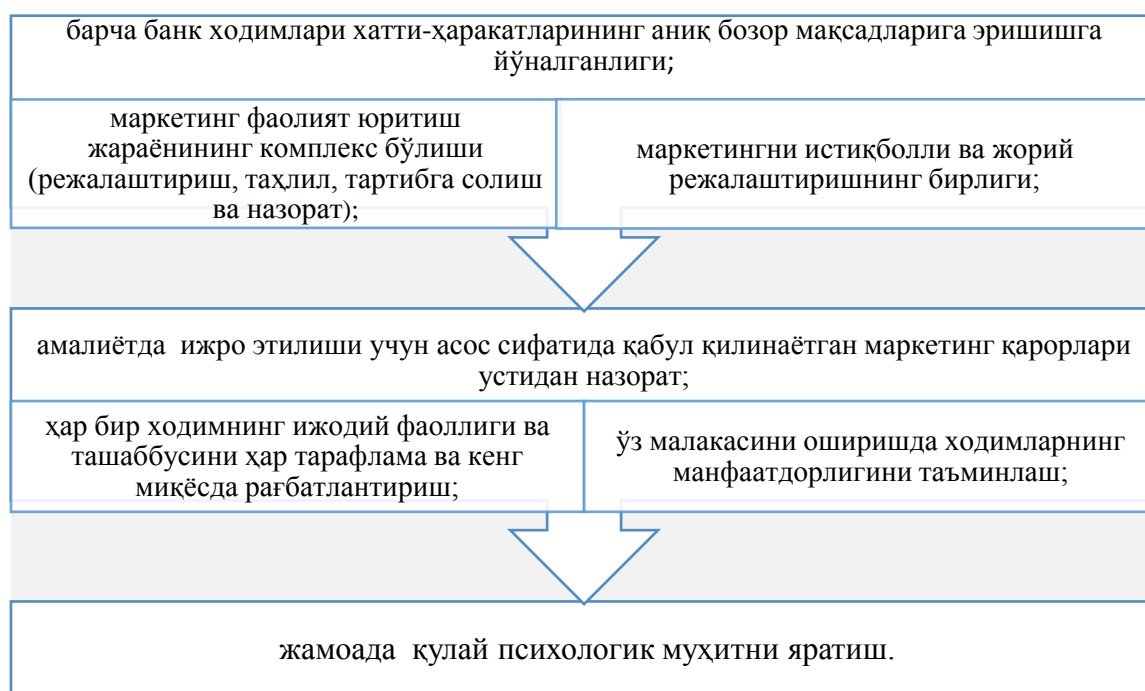
3. Инновацион банк хизматларини ишлаб чиқиш ва уни амалиётга киритиш учун зарур инфратузилманинг етишмаслиги;

4. Тижорат банклари ходимлари таркибида маркетинг соҳасидаги юқори малакали мутахассисларнинг етишмаслиги.

Фикримизча, республикамизда тижорат банклари ўртасида мавжуд рақобатлашув шароитида банк хизматларининг ривожланган мамлакатларда қўлланиладиган замонавий турларидан фойдаланиш ўзига хос равишда уларнинг жозибадорлигини оширади. Бунинг учун албатта биринчи навбатда банкларимизнинг замонавий талабларига тўлиқ жавоб бера оладиган информацион технологиялар билан тўлиқ қуролланган бўлишлари, бундан ташқари мижозларнинг ҳам ушбу технологиялар билан таъминланганлиги ҳамда информацион технологияларга хизмат кўрсатувчи ташкилотларнинг мавжуд бўлишини тақозо этади.

Ҳозирда банк хизматлари бозорида хизматлар деярли бир хил, кредит ва қўйилмалар, ипотека, депозитарий ва лизинг хизматлари, бутун банк бозори бир хил, шу сабабли мижозни банкка жалб қилиш учун доимий кураш олиб бориш зарур, бу банклар ва уларнинг минтақалардаги филиаллар сонининг ўсиши билан ҳам боғлиқ бўлиб, шу сабабдан мукаммал ишлаб чиқилган маркетинг стратегиясида банк ходимларига алоҳида эътибор қаратиш лозим. Чунки, банк маркетинги стратегиясини ишлаб чиқиш, амалга ошириш ва унинг самарадорлиги кўп жihatдан ташаббускор, иқтидорли ва малакали банк маркетинги бўйича мутахассисларнинг фаолиятига боғлиқ.

Банк маркетинги бўйича мутахассисларни баҳолашда қуйидаги асосий тамойилларни ҳисобга олиш зарур:



## 2-расм. Тижорат банкларида маркетинг хизматларини кўрсатишда ходимларнинг фаолиятини баҳолаш тамойиллари

Манба: Муаллифлар ишланмаси.

Расмдан кўринадиги тижорат банклари ходимлари ўртасида қулай психологик муҳитни яратишда, барча банк ходимлари хатти-ҳаракатларининг аниқ бозор мақсадларига эришишга йўналганлиги, маркетинг фаолият юритиш жараёнининг комплекс бўлиши (режалаштириш, таҳлил, тартибга солиш ва назорат), маркетингни истиқболли ва жорий режалаштиришнинг бирлиги, амалиётда ижро этилиши учун асос сифатида қабул қилинаётган маркетинг қарорлари устидан назоратни олиб бориш, ҳар бир ходимнинг ижодий фаоллиги ва ташаббусини ҳар тарафлама ва кенг миқёсда рағбатлантириш, ҳамда ўз малакасини оширишда ходимларнинг манфаатдорлигини таъминлаш каби омиллар муҳим ўрин тутди.

Тижорат банкларида маркетинг хизматидан унумли фойдаланиш унинг самарадорлигини ошириш мақсадида банкнинг инновацион стратегиясини

ишлаб чиқиш зарур. Банк мижозларига хизмат кўрсатишда бир неча стратегияларни амалга ошириш муваффақиятга эришишга имконият беради. Ушбу стратегиялар қуйидагича:

1. Молиявий барқарор бўлган ишончли мижозлар билан муносабатларни такомиллаштиришни кенгайтириш.

2. Муносабатларни ривожлантириш ва чуқурлаштириш. Бунда банк мижозларнинг сўровларини ўрганиш ва уларга янги сифатли хизматлар таклиф этиш лозим.

3. Хизматлар тақдим этиш жараёни сифатини такомиллаштириш стратегиясини танлаш. Банкнинг рақобатбардошлик даражаси пастлиги ва мижознинг жалб этувчанлиги юқорилиги банкни қатъий ҳаракатлардан фойдаланишга мажбур қилади. Мижозлар учун уларнинг ушбу банкда хизмат кўрсатишдан манфаатдорлигини ҳисобга олган ҳолда хизматлар тақдим этиш ва нархлар таклиф қилиш муҳим аҳамиятга эга. Шу тариқа, бу мижозларга хизматлар тақдим этишда банк рақобатбардошлиги сезиларли даражада яхшиланиши лозим.

4. Банкнинг барча хизмат турларини сақлаш ва таклиф этиш. Жалб этувчанлик даражаси ўртача бўлган мижозлар ва рақобатбардошлиги юқори бўлган банк уларга хизмат кўрсатишда бошқалардан ажралиб турадиган, жалб этувчан мижозларни жалб қилиш имкониятига эга бўлмасдан «ўртача» мижозлар учун курашга бор эътиборини қаратиши мумкин бўлган рақобатчи банклар таъсиридан эҳтиёт бўлиши лозим. Бунда банк мустаҳкам позицияларга эга бўлган ҳолда ҳам худди шундай хизматлар кўрсатиладиган бозорда рақобатчиларнинг ҳаракатларини назорат қилиши муҳим аҳамият касб этади.

5. Мижозларга банк хизматларини танлаб олган ҳолда кўрсатишни амалга ошириш. Рақобатбардошлик даражаси ўртача бўлган банк томонидан жалб этувчанлиги ўртача бўлган мижозларга хизмат кўрсатишда фойдаланилади.

Бугунги кунда банклараро рақобатнинг кучайиши, ахборот технологияларининг тараққиёти ҳамда банк хизматларига бўлган талабнинг ошиши янгидан янги банк хизматларининг кенг миқёсда жорий этилиши натижасида республика бўйича жами молиявий хизматлар таркибида тижорат банклари хизматлари улуши 87.1% фоизни ташкил этиб, бу кўрсаткич йилдан йилга ошиб бормоқда[23].

Бу борада хизматлар таркиби ҳам тубдан ўзгариб бораётганлигини таъкидлаш жоиз. Мобиль алоқа, юқори тезликда ишлайдиган интернет, кабелли телевизион алоқа, масофавий банк хизматлари, қишлоқ хўжалиги техникаси, автомобиллар ва технологик ускуналарни таъмирлаш ва уларга хизмат кўрсатиш каби замонавий юқори технологиялар асосидаги хизмат турлари аҳоли ўртасида тобора оммалашиб бормоқда.

Бугун жаҳон бўйича интернет тармоғидан фойдаланувчилар сони 3,5 млрд.дан ортган. Уларнинг аксарият қисми, яъни 2,5 млрд. нафари ривожланаётган мамлакатлар фуқароларидир. Интернетдан фойдаланиш кенгайиб боришига оид тенденциянинг динамикасини баҳолаш учун Бутунжаҳон электралоқа уюшмаси қайд этган рақамларни қуйида келтириб

ўтсак: сўнгги 15 йил давомида интернет фойдаланувчилари улуши қарийб етти баробар, яъни 6,5 фоиздан 43 фоизга ўсган [22].

Сўнгги беш йилда анъанавий маиший ва коммунал хизматлар улуши 16 фоиздан 9,5 фоизга тушди, юқори технологиялар асосидаги хизматлар улуши эса 21,2 фоизга қадар кўтарилган.

Юқори технологияларга асосланган хизматлар орасида кейинги йилларда алоқа ва ахборотлаштириш хизматлари бошқа соҳаларга нисбатан жадал ривожланиб, ушбу хизматлар ҳажми сўнгги беш йилда 3,3 баробар, ўтган йили эса 24,5 фоизга ўсган [24].

Ҳозирги кунда, республикада тўловларни нақд пулсиз амалга оширишнинг инновацион шаклларига бўлган эҳтиёж муттасил ортиб бориши натижасида, тадбиркорлик субъектлари ва аҳоли тежамли, кам вақт ва ҳаракат сарфлаган, юқори ахборот технологияларидан фойдаланган ҳолда молиявий операцияларни амалга ошириш, маълумот олишга кўпроқ эҳтиёж сезмоқда. Мана шу эҳтиёжни инобатга олиб, тижорат банклари масофавий банк хизматлари кўрсатиш кўламини кенгайтириш мақсадида, глобал Internet тармоғи имкониятларидан самарали фойдаланиш чораларини кўриб боришлари зарур. Айни пайтда барча тижорат банклари Интернет тармоғида ўзларининг web-сайтларини очиб, улар банк фаолияти, янги хизмат турлари ва шартлари, мижозлар манфаатига тегишли маълумотларни бериб боришмоқда. Шунингдек, Марказий банк веб-сайти орқали эса давлат интерактив хизматларини кўрсатиш ҳам йўлга қўйилган. Аҳоли ўртасида мобиль телефонлардан фойдаланишнинг кенгайиб бориши банклар томонидан мобиль-банкинг (wap-banking) ва sms-банкинг хизматларининг ривожланишига хизмат қилмоқда.

Маълумки, банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимлари – бу мижознинг масофадан берган топшириқларига асосан(банкка келмасдан) банк хизматларини тақдим этиш технологияларидир [24].

Бугунги кунда банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатишда, Банк-Мижоз, Интернет-банкинг, Мобил-банкинг ва СМС-банкинг каби турли хизматлардан кенг фойдаланилмоқда (1-жадвал).

### 1-жадвал

#### Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчилар сони, (млн. та)

№	Йиллар	Хизмат турлари	
		Интернет-банкинг	СМС-банкинг ва Мобил-банкинг
1	2013	56539	2017 851
2	2014	62 227	472 573
3	2015	81 492	979 530
4	2016	133 629	1 906 482
5	2017	218 454	4 050 174

Манба: Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари асосида муаллифлар ишланмаси.

1-жадвал маълумотларига кўра, 2018 йил 1 январь ҳолатига Интернет-



банкиндан фойдаланувчилар сони 218 454 млн. тага етган, СМС-банкинг ва Мобил-банкинг хизматидан фойдаланувчилар сони 4 050 174 тани ташкил этиб, МБХ ларидан фойдаланувчилар сони ўтган йилга нисбатан қарийб икки баробар ортганини кўришимиз мумкин.

Бу эса, Интернет-банк ва мижоз-банк тизимлари орқали хизмат кўрсатиш онлине режимда масофадан банк хизмати кўрсатишнинг бошқа усулларига қараганда истиқболлигини асослаб беради. Шунингдек, бунинг сабаблари бир нечта бўлиб, уларни батафсилроқ таҳлил қилишимиз мумкин.

Биринчидан, интернет глобал тармоғидан фойдаланувчилар сони кўпайиб бораётганлиги.

Иккинчидан, интернет глобал тармоғи орқали сотиладиган банк маҳсулотлари ва хизматларидан фойдаланувчилар сони кўпайиб бораётганлиги яъни интернетдан фаол фойдаланувчиларнинг бу қадар тез кўпайиб бораётганлиги банкларга глобал тармоқ ёрдамида тарқатиладиган банк маҳсулотлари ва хизматларидан фойдаланувчилар сонини жадал суръатлар билан кўпайтириб бориш имконини яратмоқда.

Учинчидан, мижозларга интернет тармоғи орқали банк хизматлари кўрсатилганида чиқимлар анча камаяди. Масофадан банк хизмати кўрсатишни интернет орқали сотиш учун банк кам деганда интернет глобал тармоғида ўзининг ҳозир бўлишини таъминлаши, яъни ўзининг «виртуал офисини» очиши керак. Бу офис орқали мижоз банк-мижоз ёки компьютер буюртмалари тизимининг мижозлар қисми дистрибутларини ўзига ўтказиб олиши ёки агар тизим мижозда бирон-бир қўшимча дастурий таъминотни ўрнатиш заруратисиз амалга оширилган бўлса, интернет-банкка кириши мумкин. Бундан ташқари, банк мижозларга хизмат кўрсатадиган серверни ўрнатиши, автоматлаштирилган банк тизимидаги мижозлар қисмидан ахборот узатиш учун шлюзлар яратиши талаб қилинади ва ҳ. к. Бу эса қўшимча ҳаражатлар билан боғлиқ.

Тўртинчидан, масофадан банк хизмати кўрсатишни интернет глобал тармоғи орқали амалга ошириш учун қиладиган ҳамма ҳаражатлар бир нечта банк бўлимини очишга қараганда анча камлигидир. Интернет орқали хизмат кўрсатиладиган мижозлар сони реал банк бўлимлари мижозларининг сонидан бир неча баравар ортиқ бўлиши керак. Шунингдек, банк капитал қурилиш ҳаражатларини қисқартириши ва хизмат кўрсатувчи ходимлар штатини камайтириши, филиаллар тармоғининг бир қисмини жисмоний шахслар билан қилинадиган ортиқча кам даромадли операциялардан озод қилиши имконияти вужудга келади.

Бешинчидан, электрон тижорат ривожланиши билан жисмоний шахсларга интернет орқали банк хизмати кўрсатиш зарурлиги имконияти аялга оширилади. Электрон тижоратни ривожланиши интернет орқали маҳсулот харид қилинганда ҳақ тўлаш механизмларини ишлаб чиқишга сабаб бўлди. Интернет орқали товар ва хизматлар ҳақини тўлаш учун кредит ва дебет карточкаларидан фойдаланилди. Интернет тармоғида электрон тижоратнинг ривожланиши, ҳатто, пул маблағларининг эволюциясига таъсир этди. Натижада, «электрон пуллар» (E-money) пайдо бўлди.

Шундай қилиб, интернет энг арзон алоқа каналларидан бири бўлганлиги сабабли, банк тизими учун янги инновацион банк маҳсулотларини сотиш ва ҳаётийлик мақсадларига мувофиқдир.

### **Хулоса ва таклифлар**

Умуман олганда, бугунги кунда банк тизимида маркетинг фаолиятини ривожлантириш истиқболлари сифатида масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланишни ривожлантириш ҳисобланади. Ушбу мақсадда қуйидаги омилларни эътибордан четда қолдирмаслик лозим:

1. Аҳоли ва ҳўжалик юритувчи субъектларнинг бўш маблағларини банк секторига жалб этиш ҳамда банк даромадлилигини ошириш ва улар хизматлари турларини кўпайтириш мақсадида мамлакатимиз банкларида масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланишни (интернет-банкнинг, онлине-банкнинг), «банк-мижоз» тизимлари (ПС-банкнинг, ҳоме-банкнинг, телефоне банкнинг), мобил-банкнинг тизимлари (СМС-банкнинг, адвансе СМС-банкнинг, СТК-банкнинг, Жава-банкнинг, WAP-банкнинг) каби замонавий банк хизмат турларини янада ривожлантириш зарур.

2. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланишни ривожлантириш мақсадида банк мутахассислари ва мижозлари учун хорижий мутахассислар иштирокидаги тегишли семинар, тренинг ва дастурларни ташкиллаштириш керак.

3. Банк маҳсулотининг ҳаётийлик даврини узайтиришда маркетинг стратегиясини ишлаб чиқиш ва унда банк маҳсулотининг хавфсизлигини янада ошириш мақсадида замонавий операцион тизим, интернет браузер ва антивирус дастурларидан кенг фойдаланиш лозим.

4. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимларнинг мураккаброқ тизимларини, яъни мижозларга кредит олиш учун буюртма тузиш, кредит ва депозит фоизларини ҳисоблаш калькулятори, ҳамда мижознинг ўз ҳисобварақларига доир ахборотни ўз компьютерига киритиш, қўшимча банк хизматларини яратиш имкониятларини ривожлантириш лозим.

5. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимларда миллий валютада ҳам, чет эл валютасида ҳам муддатли омонатлар очиш ва уларни юритишни жорий қилиш лозим. Бундай хизмат банк мижозларига ҳисобварақдаги вақтинча бўш турган маблағларни тезкор равишда инвестициялашгина эмас, балки капиталнинг ўсиш жараёнини кўриш имконини ҳам оширади.

6. Замонавий банк хизматлари кўрсатиш, жумладан «рақамли» банклар ва чакана хизматлар кўрсатишга ихтисослашган банк бўлинмаларини ташкил этиш учун инновацион банк технологияларини жорий қилиш, масофадан туриб банк хизматларини кўрсатиш, тўлов тизимини янада ривожлантиришни фаоллаштириш лозим;

7. Молиявий хизматларнинг мажбурий талабларга мослигини текширишлар ўтказиш йўли билан банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари ҳимоя қилинишини таъминлаш, аҳоли ва

тадбиркорлик субъектлари учун молиявий қулайликлар ва уларнинг молиявий саводхонлиги даражасини оширишга алоҳида эътибор қаратиш зарур;

8. Банк тизимини янада унумлироқ ва тезкор равишда тараққий эттириш, кўрсатилаётган хизматлар сифатини яхшилаш мақсадида банк тизимида турли инновацион усулларни синаш, замонавий банк хизматлари ишлаб чиқиш бўйича янги инновацион лойиҳаларни - илмий тадқиқот ишларини олиб боришни такомиллаштириш керак.

### **Фойдаланилган адабиётлар**

1. Ўзбекистон Республикасининг “Банклар ва банк фаолияти тўғрисида”ги қонуни. - Т.: Ўзбекистон. 1996 йил 25 апрель.

2. Ўзбекистон Республикасининг “Электрон тижорат тўғрисида”ги Қонуни. Т.: Ўзбекистон. 2015 йил 18 май.

3. Ўзбекистон Республикасининг “Рақобат тўғрисида”ги Қонуни. - Т.: Ўзбекистон. 2012 йил 6 январь.

4. Ўзбекистон Республикасининг “Автоматлаштирилган банк тизимида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида”ги Қонуни. 2006 йил 4 апрель.

5. Ўзбекистон Республикасининг “Электрон тўловлар тўғрисида”ги Қонуни. 2005 йил 16 декабрь.

6. Ўзбекистон Республикаси Марказий банки фаолиятида замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш ва ривожлантириш КОНЦЕПЦИЯСИ. 2015 йил 15 март

7. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар Стратегияси тўғрисида”ги Фармони. 2017 йил 7 февраль.

8. Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора тадбирлари тўғрисида ПФ№5296 Фармони. 2018 йил 9 январь.

9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 12 сентябрдаги “Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш бўйича чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ 3270 сонли Қарори.

10. Мирзиёев Ш.М. “Танқидий таҳлил, қатъий тартиб-интизом ва шахсий жавобгарлик – ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қонидаси бўлиши керак”. Мамлакатни 2016 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг асосий якунлари ва 2017 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг кенгайтирилган мажлисидаги маърузаси. //Халқ сўзи, 2017 йил 16 январь.

11. Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора тадбирлари тўғрисида ПФ№5296 Фармони. 2018 йил 9 январь.

12. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш бўйича чора-тадбирлар тўғрисида”ги Қарори билан тасдиқланган чора-тадбирлар Дастури.

2017 йил 12 сентябрь.

13. Банковское дело: Учебник Банковское дело: Учебник. -2-е изд., перераб. и доп./ Под ред. О.И.Лаврушина. -М.: Финансы и статистика, 2005.-140с.

14. Банковское дело. Тютюник А.В., Турбанов А.В. - М.: Финансы и Статистика, 2005 - 400с.

15. Аакер Д., и др. Маркетинговые исследования, изд. 7-е. Пер. с англ. Под ред. С. Божук. СПб.: Питер, 2012. - 848 с.

16. Абдуллаева Ш.З. Банк иши. - Т.: Ўзбекистон, 2007.

17. Аллаёрова Д.Н. Организация маркетинга в коммерческих банках. – Т.: ИПТД «Чулпан», 2005.

18. Мустафаев Б.З. Банк маркетинги молия бозори шаклланиши ва ривожланиш асослари. «Маркетинг» мутахассислиги бўйича и.ф.н илмий даражасини олиш учун диссертация. -Т.: ТДИУ, 1998.

19. Шумпетер, И. Теория экономического развития / И. Шумпетер ; пер. с нем. – М. : Прогресс, 2000. – 455 с.

20. Жан-Жак Ломбен. Стратегический маркетинг. С-Петербург 1996, 13 бет.

21. Макконелл, К.Р. С.Л. Брю “Экономикс: принципы, проблемы и политика” пер. с англ. – М. : Республика, 2001. – 400с

22. Банк ахборотномаси №5 (1080), 2017 й. 2 февраль 6-бет.

23. Ўз. Рес. Давлат Статистика Қўмитаси маълумотлари

24. [www.cbu.uz](http://www.cbu.uz) -Ўзбекистон Республикаси Марказий банки интернет сайти

25. [www.Lex. Uz](http://www.Lex. Uz)