

YASHIL IQTISODIYOT SHAROITIDA TIJORAT BANKLARIDA MARKETING FAOLIYATINI TAKOMILLASH-TIRISH VA SAMARADORLIGINI OSHIRISH

Ibragimova Shaxlo Alimbayevna

O'zbekiston Savdo-sanoat palatasi raisi o'rinbosari

Annotatsiya

Ushbu maqolada yashil iqtisodiyot sharoitida tijorat banklarida marketing faoliyatini takomillashtirish va samaradorligini oshirish bo'yicha taklif va tavsiyalar berilgan. Shuningdek, mazkur maqolada raqobat sharoitida banklarda yangi mijozlarni jalb qilish va eski mijozlarni saqlab qolish masalalari batafsil yoritilgan.

Kalit so'zlar: Yashil iqtisodiyot, tijorat banklari, bank innovatsiyalari, marketing faoliyati, innovatsion marketing, moliyaviy texnologiyalar, elektron bank, onlayn bank, internet banking.

Аннотация

В статье представлены предложения и рекомендации по совершенствованию и повышению эффективности маркетинговой деятельности коммерческих банков в условиях «зелёной» экономики. Также в статье подробно рассматриваются вопросы привлечения новых и удержания старых клиентов в банках в условиях конкуренции.

Ключевые слова: «Зелёная» экономика, коммерческие банки, банковские инновации, маркетинговая деятельность, инновационный маркетинг, финансовые технологии, электронный банкинг, онлайн-банкинг, интернет-банкинг.

Abstract

This article provides suggestions and recommendations for improving and increasing the effectiveness of marketing activities in commercial banks in the context of a green economy. Also, this article discusses in detail the issues of attracting new customers and retaining old customers in banks in a competitive environment.

Keywords: Green economy, commercial banks, banking innovations, marketing activities, innovative marketing, financial technologies, electronic banking, online banking, internet banking.

Yashil iqtisodiyot sharoitida moliyaviy globallashuv milliy bank tizimidagi transformatsiya jarayonlarini belgilovchi vektorga aylangan. Ushbu hodisaning mohiyati innovatsion moliyaviy vositalar va mahsulotlarni ishlab chiqish, kapitallar va moliyaviy texnologiyalarni bir-biriga transformatsiyalashuv jarayonlarini kuchayishi, ichki moliya bozorlarini tartibga solish, Xalqaro banklarni rivojlantirish, milliy iqtisodiyot tarmoqlari, jahon moliya markazlari va institutlari o'rtasidagi aloqalarni va integratsiyani mustahkamlashdan iborat. Natijada zamonaviy moliyaviy arxitekturada xalqaro bank biznesining yangi shakllari yuzaga chiqmoqda.

Xalqaro bank biznesini rivojlanishi va tuzilish tabiatining tezkor o'zgarishi, moliya tizimining globallashuvi va jahon iqtisodiy aloqalarining intensivlashishi sharoitida uning yangi paradigmasining shakllanishi ushbu jarayonning innovatsion

tarkibiy qismini faollashtirishni talab qiladi. Innovatsiya, moliya va tashqi iqtisodiy muhitning chambarchas bog'liqligi "yangi iqtisodiyot" hodisasini xarakterlovchi eng muhim omillardan biridir. Shuning uchun mahalliy bank tizimi raqobatbardoshligini oshirishga yo'naltirilgan innovatsion usullarni o'rganish dolzarb ahamiyatga egadir.

Moliyaviy globallashuv jarayonining shubhasiz afzalliklaridan biri bu bank sohasida innovatsiyalarni rivojlantirishni rag'batlan-tirishdir. G'arb amaliyotida jahon moliya bozorida tijorat banklarining raqobatbardosh ustunligiga erishish uchun harakatlarni amalga oshirish mamlakatlar alohida strategik yo'nalish sifatida qaraydi. Bank sektoriga nisbatan qo'llaniladigan innovatsiyalarning yakuniy natijasi bu bozorda sotiladigan butunlay yangi yoki takomillashtirilgan bank mahsuloti va amalda qo'llaniladigan texnologik jarayonlarda aks etadi. Asosiy maqsad ilgari taklif qilinganlarga nisbatan yanada jozibador iste'mol xususiyatlariga ega bo'lgan bank mahsulotini (bank texnologiyasini) yaratish asosiy strategik yo'nalish sifatida qaraladi.

Bank innovatsiyalaridan foydalanish korxonalarni rivojlanishi-ning yangi yo'nalishlarini ochish qobiliyatini oshirishga qaratilgan. Ularning asosiy maqsadi — bank xizmatlari bozorida tobora kuchayib borayotgan raqobatni hisobga olgan holda, yangi mijozlarni jalb qilish va mavjud mijozlarni saqlab qolishdir, bu asosan taqdim etilayotgan xizmatlar doirasini kengaytirish va ularni joriy etish texnologiyalarini takomillashtirishda ifodalanadi.

Mavjud resurs cheklovlari sharoitida innovatsion faoliyat tijorat banklarining ajralmas qismi bo'lgan milliy iqtisodiyotning umuman raqobatbardoshligini ta'minlovchi eng muhim vositaga aylanib boradi. Ushbu holatlar jahonda bank biznesi rivojlangan mamlakatlar amaliyotida o'z isbotini topgan. Faoliyat samaradorligini oshirish va tijorat banklarining barqaror rivojlanishini ta'minlash uchun innovatsiyalar alohida ahamiyatga ega. Bugungi kunda bank bozorida kuzatilayotgan tobora kuchayib borayotgan ichki raqobat sharoitida tijorat bandlari uchun yangi va mavjud bank mahsulotlarini takomillashtirish uchun qulay vositalar bo'lishi juda muhimdir, buning natijasida ular erishilgan raqobat pozitsiyasini saqlab qolish va yaxshilash imkoniyatiga ega bo'ladilar.

Shunday qilib, banklar innovatsion faoliyati va ular bilan bog'liq masalalar banklarning o'zlari va umuman makroiqtisodiy tizim uchun dolzarb va ustuvor masalaga aylangan. Yangi axborot-kommunikatsiya texnologiyalari bank sektorini modernizatsiya qilmoqda, zamonaviy bank qiyofasini, uning vositalarini, mijozlar bilan aloqa usullarini tubdan o'zgartirmoqda. Bank yangiliklarini faol va tezkor ravishda amalga oshirish ushbu banklarning raqobatbardoshligini oshirishga, ularning xalqaro moliyaviy muhitga uyg'un kirib borishiga yordam beradi.

Bank sohasidagi yangiliklarning o'ziga xos tasnifi Oslo(havola) qo'llanmasida belgilangan an'anaviy innovatsiyalar tasnifi (ya'ni mahsulot, jarayon, tashkiliy yoki marketingga yo'naltirilgan innovatsiyalar) bank sohasida ham qo'llanilishi mumkin. Ushbu innovatsion guruhlarining xar biri uchun bank amaliyotidan alohida misollarni ko'rsatish mumkin. Biroq, so'nggi yillarda banklar yangi texnologiyalarni shu darajada tatbiq etishdiki, bank biznesi raqamli texnologiyalarga deyarli o'tkazilmoqda. Natijada, hozirgi kunda innovatsiyalarning yuqorida aytib o'tilgan tasnifi yetarli emas.

Elektron bank bu yerda yaxshi namuna bo'lishi mumkin, chunki u quyidagi mahsulot, jarayon, marketing va tashkiliy yangiliklarni qabul qilishi mumkin va ularni faqat raqamli transformatsiya bilan bog'lashga majbur qiladi. Shuning uchun bank faoliyatidagi innovatsion rivojlanish xususiyatlari ularning rivojlanishini belgilovchi omillarni o'z ichiga olgan xolda kengaytirilishi kerak.

Moliyaviy xizmatlarda qo'llaniladigan texnologiyaning dastlabki namunalari XIX asrning birinchi yarmidan kelib chiqqan. Aynan o'sha paytda telegraf ishlab chiqilgan va telegraf kabeli Atlantika okeanidan o'tib, Yevropa va Amerikani birlashtirgan. Ushbu voqealar ikki qit'a o'rtasida doimiy aloqani o'rnatishga olib keldi, bu esa moliyaviy xizmatlarni yanada xalqarolashtirishga imkon berdi. Moliyaviy texnologiyalarning bosqichma- bosqich evolyutsiyasi nazariyasiga ko'ra, o'sha lahzada "FinTech 1.0" davri boshlangan. An'anaviy bozor tuzilishi tufayli o'sha davrda yetakchi rolni an'anaviy institutlar, asosan mavjud texnologiyalardan foydalangan banklar egallab, shu bilan o'z mavqelarini mustahkamladilar. Ushbu bosqichning keyingisi "FinTech 2.0" deb nomlangan bo'lib, 1967 yilda Buyuk Britaniyaning eng yirik banklaridan birida umumiy foydalanish uchun bankomatni joriy qilish bilan bog'liq edi.

XIX asrning birinchi o'n yilligida bozorning asta-sekin o'zgarib borayotgan tuzilishi ham, global moliyaviy inqiroz boshlanishi ham moliyaviy texnologiyalar evolyutsiyasining yana bir uchinchi bosqichini - FinTech 3.0 ni keltirib chiqargan. Moliyaviy inqiroz natijasida investorlarni bank sohasi holati, butun dunyodagi fond birjalarida bank aksiyalariga *narxlarining keskin* pasayishi va institutsional qoidalarining haddan tashqari ko'pligi banklarning risk darajasini oshirishgan. Shuning uchun ular o'zlarining qiziqishlarini rivojlanayotgan moliyaviy startaplar sektoriga qaratib, yangi investitsiya maqsadlarini qidirishni boshladi.

FinTech 3.0 davrida moliya bozorida innovatsiyalarni rivojlan-tirish yuki amaldagi davlatlar deb nomlangan ushbu sektorning an'anaviy institutlaridan texnologiyani ishga tushiradigan boshlang'ich korxonalarga o'tkazildi. Ushbu davrda "FinTesh"ning o'zi ta'rifiga aniqlik kiritildi, chunki hozirgi paytda u texnologiya va moliya dunyosining chekkalarida ishlaydigan startaplarni tavsiflash uchun ishlatilgan.

Moliyaviy "start-up" bozorining rivojlanishi ushbu kompaniyalar va amaldagi rahbarlar o'rtasida mustahkam bog'lagan tarmoq yaratilishiga olib keldi. Shu sababli, bozor rivojlanishining navbatdagi bosqichini ajratib olishga ehtiyoj tobora ortib bormoqda, uni qabul qilingan terminologiyaga ko'ra FinTech 4.0. deb atash kerak. Ta'riflangan rivojlanishning yangi bosqichini aniqlash uchun asosiy dalil FinTech kompaniyalari, banklari va boshqa raqamli xizmat ko'rsatuvchi provayderlar tomonidan yaratilgan *raqamli ekotizimlarning paydo bo'lishi hisoblanadi*. Ular *banklarni tashqi* dunyo uchun ham biznes, ham texnologiya nuqtai nazaridan ko'proq ochiq bo'lishga majbur qilgan o'zgarishlarni tahlil qildilar. Ikkinchi sohada banklarning faoliyati ochiq infraqizil bank deb nomlandi, bu bank infratuzilmasiga keng qo'llaniladigan dasturiy axborot kommunikatsiya texnologiyalari orqali kirishga asoslangan.

Bozorning yangi konfiguratsiyasi, bir tomondan, moliyaviy xizmatlarda, shu jumladan bank xizmatlarida yangi biznes-holatlar va biznes modellarni (ya'ni platformadagi biznes model) ishlab chiqish va yaratish uchun ko'plab imkoniyatlarni anglatadi, ammo boshqa tomondan -raqobatning kuchayishi va bozordagi yangi subyektlar nafaqat banklarning o'ziga, balki ularning mijozlariga ham salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Natijada hozirda maqbul darajada yangi tizimli xavf aniqlandi. Shunga qaramay, yaqin kelajakda xatarlarni yanada yaxshiroq boshqarish, bozorning barcha subyektlaridan bir qator harakatlarni talab qiladi va bu bozor nazorati organlarining rolini ko'rsatib beradi.

Statistik tahlillar shuni ko'rsatadiki, bank xizmatlari eng rivojlangan mamlakatlar hisoblangan AQSh, Xitoy, Braziliya, Yaponiya va Hindiston kabi mamlakatlarda dunyodagi bankomatlarning 50% dan ortig'i joylashgan bo'lib, onlayn bank tendensiyalari o'sishini aynan bankomatlardan soniga bog'liq degan xulosaga kelinmoqda. Xitoyda 2011-yildan 2019-yilgacha bo'lgan davrda onlayn-bank xizmatlari ko'rsatish bo'yicha bozor statistikasiga ko'ra, onlayn bank operatsiyalarning yillik qiymati 597 trillion yuandan 6,4 kvadrillion yuanga yetgan.

Onlayn bank xizmatlaridan foydalanuvchilarning jami bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soniga nisbati bo'yicha Yevropada 2024-yilda shvedlar yuqori pog'onaga ko'tarilib 91 foizni tashkil etgan. Mamlakat 2026-yil martigacha sayyoradagi birinchi naqdsiz jamiyati bo'lishi kutilmoqda. 2017-yildan 2026 yilgacha mobil aloqa vositalariga javob beradigan saytlar yoki ilovalar orqali amalga oshirilgan bank operatsiyalari soni 121 foizga ko'payishi kutilmoqda, bu dunyoning ko'plab rivojlangan mamlakatlaridagi bankomatlardan foydalanish tendensiyasining pasayishiga olib kelishi mumkin. Internet-banking statistikasining so'rovi natijalariga ko'ra iste'molchilarning 73 foizi 30 kunda kamida bir marta onlayn bank kanalidan, 59 foizi mobil bank dasturidan foydalanishi aniqlangan. Onlayn va mobil bank statistikasiga ko'ra 2026 yilgacha iste'molchilar bilan banklarning o'zaro aloqalarining 88% smartfonlar orqali amalga oshiriladi degan prognozlar mavjud. Onlayn bank xizmatlariga iste'molchilar demografik omilining yuqori ta'siri mavjudligi "Venmo" brendining marketing tadqiqotlari tasdiqlangan. "Venmo" brendi bo'yicha mobil to'lov xizmatlaridan foydalanuvchi iste'molchilarning 55 va undan yuqori yoshdagilarning 12%, undan yoshlarning 30 foizi onlayn to'lovlardan foydalanishgan.

Bank sohasidagi innovatsiyalar shakliga bir qator omillar ta'sir ko'rsatadi. Eng muhimi, ko'p marta ta'kidlanganidek texnologik determinantlar bo'lib, banklar tomonidan texnologik yechimlardan foydalanishni ko'p yillik tarixi ularning hozirgi kunda an'anaviy xizmat ko'rsatish sohalari orasida eng yaxshi innovatsion biri sifatida tan olinishiga sababdir. Bu ularga ushbu yo'nalishda yanada rivojlanish uchun mustahkam asos yaratdi. Buni butun dunyo bo'ylab bank bozori vakillari yangi texnologiyalarni yaratish va rivojlantirishda faol ishtirok etishlarini ko'rsatadigan ko'plab amaliy tadqiqotlar tasdiqlaydi.

Sinergiya samaralari bu yerda nafaqat operatsion samaradorlik nuqtai nazaridan (ya'ni jarayonlarni avtomatlashtirish), balki savdo imkoniyatlari (ya'ni

shaxsiylashtirilgan taklif) nuqtai nazaridan xam ko'rinadi. Sun'iy intellekt, tarqatilgan daftarlar (ayniqsa blokcheyn) va bulutli texnologiyalardan keng foydalanish asosiy innovatsiyalardir. Bunday innovatsiyalar banklar tomonidan amalga oshirilayotgan so'ngi innovatsion tendensiyalardir. Shuni ta'kidlash kerakki, bu ma'noda texnologiyalar asosan moliyalashtirish imkoniyatlaridan foydalanish imkoniyatiga bog'liq va shuning uchun banklar ularni amalga oshirishning tabiiy texnologiyalari bo'lib ko'rinishi kerak. Biroq, amaliyot shuni ko'rsatadiki, boshlang'ich tashkilotlar va yirik texnologik kompaniyalar orasida zamonaviy yechimlarning moslashuvi yanada tezroq. Bu birinchi navbatda bank menejmenti xodimlarining mentaliteti natijasidir.

Ko'p asrlik tarixga ega an'anaviy muassasalar sifatida ular texnologiya sohasidagi o'zgarishlarga moslashuvchan munosabatda bo'lish va dadil qarorlar qabul qilishga odatlanmaganlar. Shunday qilib, banklar nafaqat texnologik transformatsiyalar, balki mentalitet o'zgarishlari nuqtai nazaridan yangi turdagi muammolarga duch kelishlari kerak. Texnologik yangiliklarga sarmoya kiritishdan va o'z tuzilmalari doirasida samarali tatbiq etish amaliyotini yo'lga qo'yishdan qo'rqmaydigan banklar o'zlarining bozor mavqeyini saqlab qolishlari va hattoki noyob raqobatbardosh ustunlik yaratishlari mumkin bo'ladi.

Bunday afzalliklarga ega bo'lish demografiya bo'lgan bank sohasida innovatsiyalarni rivojlanishini belgilovchi yana bir omil bilan juda bog'likdir. Kelgusi yillarda moliyaviy xizmatlar bozoriga kiradigan keyingi avlod bank mijozlarining eng daromadli segmentlaridan biriga aylanadi. Ushbu avlod texnika asrida voyaga yetmoqda. Bugungi kunda mijozlar kutishlarining o'zgarishi allaqachon yildan yilga muhim ahamiyat kasb etadigan kuchli omil hisoblanadi. Mijozlar o'z banklaridan har kuni foydalanadigan boshqa raqamli xizmatlar taklif qiladigan standartlarni kutmoqdalar. Moliyaviy menejment, ularning fikriga ko'ra, har qanday ijtimoiy tarmoqdagi akkauntidan foydalanish kabi sodda va intuitiv bo'lishi kerak.

Raqamli davrda mijozlar tajribasining o'zgarishi, banklar tomonidan talab qilinadigan xavfsizlik darajasini o'zgartirmadi, ular jamoat ishonch institutlari sifatida ta'minlashi shart. Yuqori tartibga solinadigan muhitni saqlash banklar tomonidan joriy qilingan texnologiyalar ustidan tizimli nazoratni kafolatlaydi. Bank faoliyatidagi yangiliklarning xavfsiz rivojlanishi ishonchga asoslangan. Shu sababli, aholiga taqdim etilayotgan moliyaviy xizmatlar to'g'risida ma'lumot berish va bank sektori xavfsizligi to'g'risida xabardorlikni shakllantirish rolini ta'kidlash muhim ko'rinadi. Bunday tadbirlar tizimli bo'lishi, xususan ta'lim tizimining barcha darajalarini qamrab olishi kerak.

Eng yangi texnologiyalar bu mijozlarning ehtiyojlarini qondirish-ning bir usuli. Shubhasiz, texnologiya, ayniqsa, moliya bozoriga kirib kelayotgan yangi avlod mijozlari va ularning yoshligidanoq shakllangan xatti-harakatlari sharoitida banklarga mijozlar e'tiborini jamlash va shaxsiy takliflarni tayyorlashga imkon berib, bank sektorida tobora muhim rol o'ynaydi. Biroq, shu bilan birga, banklar o'z mijozlari tomonidan jamoat ishonch institutlari sifatida qabul qilinadi. Bu shuni anglatadiki, o'zgarishlardan so'ng ular o'zlarining faoliyatiga qo'yiladigan yangi turdagi xatarlarni tan olishlari va ularga qarshi turishlari kerak. Shu sababli, kiberxavfsizlik banklar

uchun juda muhim muammo bo'ladi.

Bank faoliyatining innovatsion xarakterining navbatdagi hal qiluvchi omili *bu bozor o'yinchilarining eng yangi texnologiyalardan* foydalanishga undaydigan yuqori darajadagi raqobatidir. Bir tomondan, innovatsiyalar, amalga oshirish bosqichida moliyaviy sarmoyalarni talab qilishiga qaramay, odatda jarayonlarni optimallashtirishga olib keladi va uzoq muddatda tejamkorlik hosil qiladi. Boshqa tomondan, jozibali va zamonaviy mahsulot turlarini tayyorlash tufayli ular yuqori saqlanishni ta'minlaydi va yangi xaridorlarni jalb qilishga imkon beradi. Aynan mijozlar bazasining kattaligi jihatidan shkala allaqachon yuqori bosim sharoitida banklarning rentabelligini belgilovchi hal qiluvchi omilga aylandi.

Bundan tashqari, banklarning raqobat muhitini tahlil qilishda bozorga tobora samarali kirib kelayotgan startaplar va boshqa texnologik kompaniyalarni kiritish muhimdir. Bank sektoridan tashqaridagi moliyaviy xizmatlar uchun innovatsion muhit xam banklarning texnologiyalar bilan tajriba o'tkazishga tayyorligini sezilarli darajada rag'batlantirishi mumkin. Masalan, Avstraliyada va Singapurda FinTech kompaniyalarining rivojlanishi uchun qulay sharoit banklarning faol munosabatiga ta'sir ko'rsatdi. Ushbu bozorlarda bank sektoridan tashqaridagi moliyaviy yangiliklarni osonlashtiradigan tartibga soluvchi yechimlar mavjud, masalan, tartibga solinadigan qum muhiti konsepsiyasi (bozor ma'murlari nazorati ostida maxsus muhit yaratish g'oyasi) boshlang'ich tashkilotlarda sinovlarni amaliyot o'tkazishga va ularning yechimlarini tekshirishga imkon beradi.

An'anaviy banklar bir necha bor bozor mexanizmlari va yangi sharoitlarga moslashish qobiliyatini tushunib yetishdi. Shuning uchun xam bugungi kunda ular nafaqat innovatsiyalarni o'z ichida rivojlantirish orqali faol ravishda amalga oshiradilar, balki tashqi manbalardan xam foydalanadilar, texnologik kompaniyalar va startaplar bilan hamkorlik o'rnatadilar. Bundan tashqari, ular moliyaviy boshlang'ich tashkilotlarning rivojlanishini rag'batlantirish, shu jumladan, maxsus investitsiya fondlarini tashkil etish yoki tezlashtirish yoki inkubatsiya dasturlarini tashkil etish maqsadida ko'plab tashabbuslarni boshlaydilar. Ushbu harakatlar banklarning tajribasi va ularning nafaqat tartibga solish o'zgarishlariga, balki yangi bozor talablariga ham moslashish qobiliyatini isbotlaydi. Buni Polshadagi yangi yechimlar bilan tajriba qilishdan qo'rqmaydigan va o'z tajribalari natijasida ichki boshlang'ich bozorni shakllantirishda faol rol o'ynaydigan, shu asosda raqobatbardosh ustunliklarini yaratadigan banklar ko'rsatmoqda.

Biroq, bank faoliyatida innovatsiyalarni rivojlantirishning muhim shartlaridan biri bu qonunchilikdir. Bank sohasida yangi texnologiyalar sohasidagi tartibga soluvchi omil ko'p qirrali. Avvalo, xavfsizlik darajasi yetarli emasligi sababli ba'zi texnologiyalardan foydalanishni tizimli cheklash mavjud. Bunga dunyoning ba'zi qismlarida banklarga qo'yilgan bulutga asoslangan yechimlardan foydalanishga qo'yilgan cheklovlar misol bo'la oladi. Boshqa tomondan, bank sohasida innovatsiyalarni rivojlantirishga yordam beradigan tartibga solish choralari ham ko'zga tashlanadi. Masalan, Buyuk Britaniya nafaqat moliyaviy boshlang'ich tashkilotlarning rivojlanishini, balki neo-banklar yoki chaqiruvchilar (masalan,

Starling Banlc, Atom Banlc va Monzo) deb nomlanadigan zamonaviy banklarni ham rag'batlantiradigan ekotizim yaratdi.

Xorijiy olimlarning ilmiy adabiyotlarini o'rganish natijalari bizga rivojlangan mamlakatlar tijorat banklari amaliyotida quyidagi bank xizmatlari va mahsulotlari keng taraqqiy topayotganligini aniqlash imkonini berdi (1-jadval)

1-jadval

Jahon mamlakatlari tijorat banklarida ko'rsatiladigan zamonaviy bank xizmatlari tasnifi¹

№	Zamonaviy bank xizmatlari	Tasnifi
1.	Privat-banking	Banklar tomonidan VIP mijozlarga taqdim etiladigan moliyaviy va moliyaviy bo'lmagan bank xizmatlari kompleksi.
2.	Internet banking (internet banking)	Internet tarmog'i orqali Veb brauzer amalga oshiriladigan masofaviy bank xizmati turi
3.	Bank mijoz-tizimi (RS banking, home banking, telephone banking)	Banklarda mijoz bilan interaktiv va raqamli texnologiyalar asosida amalga oshiriladigan maxsus ishlash usuli bo'lib, mijoz bank bilan raqamli texnologiyalar asosida kommunikatsiyalarni amalga oshiradi. Bunda mijoz bank bo'limi bilan doimiy aloqani boshqa bo'limsiz amalga oshirish imkoniyati mavjud
4.	Mobil-banking tizimlari: SMS-banking, STK-banking, Java-banking, WAR-banking	Mijoz tomonidan bank operatsiyalarini mobil aloqa vositalari orqali masofadan turib amalga oshirish imkonini beruvchi xizmat turlari.

Yuqoridagilar bilan birga AQSh, Germaniya, Buyuk Britaniya, Kanada, Yaponiya va boshqa rivojlangan mamlakatlarda metall tangalar muomalasi uchun "Penny Arcade" bank avtomatik qurilmasi xizmatlari, pochta bo'limlarining moliyaviy va bank xizmatlari, moliyaviy kompaniyalar xizmatlari keng yo'lga qo'yilgan.

O'zbekiston Respublikasi tijorat banklarida hozirda Privat-banking amaliyotidan foydalanish bo'yicha yetarlicha tajribalar mavjud emas. Biroq ushbu tizim xorijiy mamlakatlar banklarida keng qo'llanilayotgan samarali xizmat turlaridan biridir.

Privat-banking Shveysariyada paydo bo'lib, MDH davlatlaridan asosan, Rossiyada bank tizimida keng qo'llanilmoqda. Ushbu xizmat turlaridan foydalangan banklar esa borgan sari ko'proq mijozlarni jalb etmoqda. Ushbu tizim banklarda o'zlari tanlab olgan mijozlar bilan ishlashning o'ziga xos bo'lgan shakllariga tayanadi.

Privat-bankingni mijoz bilan yanada yaqindan va uni xar tomonlama qo'llab quvvatlash va hamkorlik qilishni nazarda tutadi. Aslini olganda, bu xususiy sarmoyani

¹ Muallif ishlanmasi

boshqarish va hozirgi chakana biznesni rivojlantirish yo'nalishlaridan biridir. Bank mutaxassislari MDH mamlakatlaridagi privat-bankingning asosiy vazifasi boshqaruvni optimallashtirish hamda, asosan, jismoniy shaxslardan iborat VIP toifali mijozlarning u yoki bu moliyaviy operatsiyalarini amalga oshirish chog'ida sarmoyani xatardan himoyalash bo'yicha maslahatlar berishdan iborat.

Ko'pgina banklar qoshida elita mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun alohida bo'linmalar tuzilmoqda. Rossiyada privat-bankning, asosan, ikkita xizmatlar blokini o'z ichiga oladi. Birinchisi - mijozning mablag'larini boshqarish, ularni Rossiya va xalqaro bozorlarda joylashtirish. Ikkinchisi - mijoz va uning oilasi muammolarini hal etish. Bank mutaxassislarning fikricha, eng asosiy mijozda tug'ilgan ixtiyoriy masalalar bo'yicha maksimal ko'mak berilishi asosiy jihatlardan biridir. Banklarda VIR-mijozlarga xizmat ko'rsatishning o'ziga xosligi aynan shundaki, bankirlar xar doim mijozlar oldida turishi mumkin bo'lgan ixtiyoriy muammoni yechishga tayyor bo'lib, ushbu muammolarni yechish davomida yangi moliyaviy bank xizmatlarini yaratilishiga asos solingan.

Yuqoridagilardan shuni xulosa qilib aytish mumkinki, rivojlangan tijorat banklari amaliyotida asosiy birlamchi o'rnini ko'rsatilayotgan moliyaviy va boshqa turdagi bank xizmatlari egallagan desak mubolag'a bo'lmaydi. Bank mijozlari hohishlarini bajarish davomida yangi bank xizmatlarini yaratilishi, yangi bank xizmatlarini joriy qilish borasida g'oyalar shakllanadi.

Internet bankingni rivojlanishi yetarli darajada istiqbollidir. Aksariyat banklar internet orqali mijozlar bilan hamkorlik qilishga imkon beruvchi tizimlarni tatbiq etmoqdalar. Mutaxassislarning fikricha, bunday tizimli bank mijozlarining asosiy qismi internetning global jahon tarmog'ini banklar bilan hamkorlik uchun foydalanadilar. Internet- bankingning pioneri AQSh hisoblanib, 1995-yili birinchi internet-bank sifatida "Security First Network Bank" tashkil etilgan.

Masofadan bank xizmatlari ko'rsatishni ta'riflash uchun bir qator asosiy omillarni ajratib ko'rsatish mumkin, lekin, bizning nazarimizda, bankning mijoz talablariga darhol munosabat bildirishi eng muhim omildir. Ushbu omil asosida xizmatlarni darajalab, banklar masofadan bank xizmati ko'rsatish doirasida amalga oshiradigan hamma operatsiyalarini ikkita asosiy toifaga: onlayn (off-line) rejimida va onlayn (on-line) rejimida o'tadigan operatsiyalarga ajratish mumkin. Bugungi kunda, xalqaro moliyaviy-iqtisodiy globallashuv jarayonida O'zbekistan Respublikasida banklar masofadan xizmat ko'rsatishning onlayn rejimi jadal rivojlanib kelmoqda. Buning natijasida mijozlarga qulay imkoniyatlar, ya'ni, vaqt unumdorligi, ortiqcha ovoragarchilik, qog'ozbozlik kamayishiga olib kelmoqda.

Xorijiy olimlarning aksariyat manbalariga e'tibor beradigan bo'lsak yangi bank xizmatlarini joriy etishda asosiy e'tibor masofadan xizmat ko'rsatish texnologiyasini yangi shakllarini kiritish bo'yicha tadqiqotlar ommalashgan. Bular esa quyidagilar: on-line banking, remote banking, direct banking, home banking, Internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking. Bank texnologiyalariga bugungi kunda jahon bank tizimida qo'llanilayotgan "Bank-mijoz" dasturlari, xalqaro pul to'lovlari tizimi, SWIFT to'lov tizimi, bank

plastik kartochkalar, bankomatlar, terminallar va boshqa bir qancha bank faoliyatini yuritish uchun qo'llaniladigan texnologiyalari ham shular jumlasidandir.

Quyidagi 2-jadval ma'lumotiga ko'ra, interaktiv texnologiyalar asosida ko'rsatiladigan bank xizmatlari turlicha bo'lib, jahon amaliyotida deyarli barchasidan samarali foydalanilmoqda. Tijorat banklari tomonidan masofali xizmat ko'rsatuvchi tizimlarning asosiylari esa "Bank-mijoz" dasturi, internet-banking, SMS-banking va mobil banking tizimlari hisoblanadi. Zamonaviy banklar murakkab moliya institutlari sifatida moliyaviy bozor va umuman iqtisodiyotning turli sohalarida faoliyat yuritadi. Shuning uchun banklarda yangi xizmatlarni joriy etish, diversifikatsiya qilish banklar faoliyatining eng muhim yo'nalishi hisoblanadi. Bu holda, yangi bank mahsuloti va xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha takliflar ishlab chiqish o'ta dolzarb muammolar sifatida jahon ilmiy tadqiqotlarida o'z dolzarbligini yo'qotmagan.

2-jadval

**Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari asosida ko'rsatiladigan
bank xizmatlari tavsifi¹**

Bank xizmatlari	Xizmatlarning qisqacha tavsifi
Internet-banking	Mijoz bank bilan o'zaro aloqaga kirishish uchun standart Internet- brauzerdan foydalanadi, bu brauzer o'z navbatida tizimni mustaqil platformaga aylantirgan holatda har qanday internet tarmog'iga ulangan kompyuter bilan ushbu tizimda bemalol ishlash imkoniyatini yaratadi
Mobile-Banking	Bank kartalari yoki hisob varaqlarini kommunikatorlar va smartfonlar orqali onlayn tizimida boshqarish hisoblanadi
Phone-banking	Bank hisob varaqlariga hamda bank kartalariga telefon orqali kirish dasturi
Video-Banking	Videokonferensiya, ya'ni bankdagi xodim bilan mijozning interaktiv muloqot tizimi
Web-Banking	Internet-Bankingning yengillashtirilgan ko'rinishi bo'lib, elektron raqamli imzo mexanizmiga ega emas, bank kartalari hamda hisob varaqlariga kirish imkonini Internet orqali hamda istalgan Web-brauzer orqali berishga mo'ljallangan
WAR-Banking	Bank kartalari xamda hisob varaqlariga kirishni mobil aloqa vositasidagi WAR orqali amalga oshirish imkonini beruvchi xizmat.
SMS-Banking	SMS yordamida bank kartalari hamda hisob varaqlariga kirish xizmati
RS-Banking	Oflayn tizimida bank kartalari hamda hisobvaraqlarini boshqarish xizmati
"Bank-mijoz" dasturi	Bank hisob varaqlariga masofadan xizmat ko'rsatish tizimi bank va uning mijozi o'rtasidagi munosabatlarni avtomatlashtirishga mo'ljallangan.
SWIFTto'lov tizimi	Xalqaro banklararo telekommunikatsiyalar jamiyati va a'zo banklar o'rtasida ma'lumot yuboruvchi vosita xizmatini bajaradi

¹ Muallif ishlanmasi

Bank xizmatlarini keng miqyosda diversifikatsiya qilish banklarga eski mijozlarni saqlab qolish va ularning yangi texnologiyalar hisobiga ularning sonini ko'paytirish imkonini beradi.

Darhaqiqat, bir qancha sabablar banklarni diversifikatsiya qilishga undaydi. Buning asosiy sababi an'anaviy bank sohasida raqobat kuchayib borishi natijasida foiz marjasining pasayishi hisoblanadi. Yana bir muhim sabab — bu risklarni kamaytirish. Katta diversifikatsiya qilingan moliyaviy tuzilmalar investitsiyalarni turli (moliyaviy bo'lmagan) tarmoqlarga taqsimlash orqali xavfni kamaytirishi, qimmatroq va murakkab risklarni boshqarish tizimlarini izlab topish asosiy yo'nalishlardan hisoblanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Sayfiddinova, S. (2025). The role of commercial banks in the transition to a green economy. International Journal of Artificial Intelligence. <https://inlibrary.uz/index.php/ijai/article/download/108466/110089>
2. Nusratovich, S. K., & Shermatov, X. (2022). Economic development in Uzbekistan: Transition to digital and green economy. Eurasian Journal of Law, Finance and Applied Sciences. <https://www.researchgate.net/publication/359758463>
3. O'tkirkbek o'g'li, R. B. (2025). The role of the banking and financial system in promoting the green economy in Uzbekistan. Scientific Information Bulletin. <https://inlibrary.uz/index.php/ifx/article/download/83111/84722>
4. Rakhimberdiev, I. U., Urakov, R. F., & Artikova, R. A. (2024). Efficiency of the green economy: Monitoring based on international experience and prospects for improvement in Uzbekistan. In E. Popkova (Ed.), Overcoming uncertainty of institutional environment as a tool of global crisis management (Vol. 33B). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/s1877-63612024000033b028>
5. Sangirova, U., Shadieva, D., & Raimjanova, M. (2024). Green economy development in the Republic of Uzbekistan. BIO Web of Conferences, 80, Article 08028. https://www.bio-conferences.org/articles/bioconf/pdf/2024/49/bioconf_bft2024_08028.pdf
6. Adkhamova, D. (2024). An assessment of Uzbekistan's progress towards green economy [Master's thesis, Istanbul Technical University]. ITU Repository. <https://polen.itu.edu.tr/bitstreams/2501a25e-3cb7-4c5e-b2f3-e6952f6d890e/download>
7. Akhunova, S. (2024). Sustainable economic expansion: Unlocking Uzbekistan's green economy potential and navigating influencing factors. Web of Humanities: Journal of Social Science and Education, 4(2), 41–56. <https://webofjournals.com/index.php/9/article/download/1144/1113>
8. Isakulova, B., & Usmanova, L. (2024). Transition to a green economy in Uzbekistan: Prospects and challenges for the development of renewable energy. E3S Web of Conferences, 482, Article 01004. https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2024/104/e3sconf_congreentax2024_01004.pdf
9. Otto, M., & Thornton, J. (2023). An overview of green banking practices in Uzbekistan. Qo'qon Universiteti Ilmiy Nashrlari, 2(1), 15–22. https://herald.kokanduni.uz/index.php/public_html/article/download/851/630
10. Abduvahobov, S. (2025). Green banking initiatives: A qualitative study on the

banking sector. Finance and Banking Journal of Uzbekistan, 3(1), 75–82.
<https://journal.bfa.uz/index.php/bfaj/article/download/267/203>