



CHAKANA BANK XIZMATLARINI RAQAMLASHTIRISH AMALIYOTI VA RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI

THE PRACTICE OF DIGITALIZING RETAIL BANKING SERVICES AND DEVELOPMENT PROSPECTS

¹Xudayarova Xurshida
Abdunazarovna

¹Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti "Bank ishi" kafedrası dotsenti.

E-mail: xurshidabonu_x@mail.ru

Annotatsiya Annotation

Uzb. - Maqolada jahonda va O'zbekistonda chakana bank xizmatlari, ularning amaliyoti hamda raqamlashtirish jarayoni tahlil qilinadi. Tadqiqotda mavjud holat, duch kelinayotgan asosiy muammolar va ularni bartaraf etish bo'yicha yechimlar taklif etiladi. Shuningdek, ilg'or xorijiy tajriba asosida O'zbekistonda raqamli bank xizmatlarini yanada rivojlantirish imkoniyatlari am baholanadi.

Eng. - The article analyzes retail banking services both globally and in Uzbekistan, focusing on their practices and the process of digitalization. The study examines the current state of the sector, identifies key challenges, and proposes potential solutions to address them. In addition, the paper evaluates opportunities for further development of digital banking services in Uzbekistan based on advanced international experience.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ *chakana bank xizmatlari, raqamli transformatsiya, masofaviy xizmatlar, mobil bank, Open Banking, FinTex kompaniyalar, kiber xavfsizlik, moliyaviy savodxonlik.*

❖ *retail banking services, digital transformation, remote services, mobile banking, Open Banking, FinTech companies, cybersecurity, financial literacy.*

Kirish.

So'ngi yillarda O'zbekiston bank sektorida raqamlashtirish jarayonlari jadal sur'atlarda rivojlanmoqda. Jahon bank-moliya tizimining jadal sur'atlarda rivojlanib borishi natijasi o'laroq bevosita iqtisodiyotning eng muhim tarmog'i bo'lmish banklar faoliyatida yangi zamonaviy texnologiyalardan foydalanishga yanada ko'proq ehtiyoj sezilmoqda. Natijada, ushbu borada rivojlangan mamlakatlar qatorida O'zbekistonda ham keng ko'lamli islohatlar olib borildi. Ayniqsa, chakana bank xizmatlari sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish bank tizimining samaradorligi, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati va xizmatlarning

samaradorligini sezilarli darajada oshirdi. Bu jarayon O'zbekiston bank tizimida ham muhim ahamiyat kasb etib, oxirgi 4-5 yil ichida mobil bank ilovalari, onlayn kreditlash, QR-to'lovlar va boshqa raqamli xizmatlar orqali amalga oshirilmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan ham bank tizimini raqamlashtirish jarayonini takomillashtirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Jumladan, 2020-yil 12-maydagi O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PF-5992-sonli "2020-2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi Farmonida ham, bank tizimini isloh qilishning asosiy yo'nalishlari biri sifatida "masofaviy

xizmatlarni keng joriy qilish, kamxarj xizmat ko'rsatish nuqtalari tarmog'ini rivojlantirish, shuningdek, respublika yagona moliya tizimining o'zaro to'ldiruvchi qismi sifatida nobank kredit tashkilotlarining shakllanishi va rivojlanishi uchun qulay shart-sharoitlar yaratish orqali moliyaviy xizmatlar ommabopligini va sifatini oshirish" vazifasi keltirilgan [1].

Chakana bank xizmatlarini raqamlashtirish haqida gapirar ekanmiz avvalambor, uning o'ziga qisqacha ta'rif berib o'tsak. Chakana bank xizmatlari – bu jismoniy shaxslar (aholi) uchun taqdim etiladigan moliyaviy xizmatlar bo'lib, ularga omonatlar, kreditlar, valyuta operatsiyalari, kommunal va to'lov xizmatlari, plastik kartalar va boshqa turdagi xizmatlar kiradi. Bu xizmatlar mijozlarning kundalik ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan bo'lib, jamiyatning moliyaviy tizimga integratsiyalashuvida muhim o'rin tutadi. Chakana xizmatlar aholining keng qatlamlari bilan ishlashni nazarda tutgani sababli, ular bank tizimida eng faol va ommaviy segment hisoblanadi. An'anaviy shaklda ushbu xizmatlar bank bo'limlari orqali amalga oshirilgan bo'lsa, hozirda raqamlashtirish tufayli mijozlar 24/7 rejimda xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega bo'lishmoqda. Bu jarayon banklar va mijozlar o'rtasidagi munosabatlarni zamonaviylashtirish, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va tezkorlikni ta'minlashni maqsad qiladi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.

Chakana bank xizmatlarini raqamlashtirish sohasi – moliya, axborot texnologiyalari va raqamli iqtisodiyotning tutash nuqtasi bo'lib, turli ilmiy tadqiqotlar, xalqaro tajriba, iqtisodchi olimlar va mahalliy tadqiqotlar orqali har tomonlama o'rganilmoqda.

Jahon banki tadqiqotida moliyaviy inklyuziyani oshirishda raqamli xizmatlarning rolini tahlil qiladi va mobil to'lovlar, raqamli omonat va kredit mahsulotlari aholining kam

ta'minlangan qatlamlariga yetib borishi mumkinligini ko'rsatadi [12].

Xorijiy olimlar ham ushbu sohada keng ko'lamli tadqiqotlar olib borishgan. Xususan, S. Karbo-Valverde, K. Kan Amerika va Yevropa to'lov tizimlari samaradorligini tahlil qilgan hamda unda onlayn bank xizmatlarining o'rniga alohida urg'u berib, kriptovalyutalar ularni rivojlanishiga tahdid qilmasligini asoslashgan [8].

A. Omarini O'rta Yer dengizi mintaqasidagi mamlakatlarda bank xizmatlarining raqamli transformatsiyasida yangi texnologik platformalarning tutgan o'rnini asoslab beradi [11].

Axisar va K. Tunai raqamli transformatsiya jarayonida elektron bank xizmatlarining samaradorligini ta'kidlaydilar [6].

F.Libana-Kabanilyasom tomonidan olib borilgan tadqiqotda, biznes va odamlarning ushbu segmentiga tobora o'sib borayotgan qiziqishi ko'rsatilgan [10].

M.Nosiyan Osiyo davlatlarida [9], Al-Xavari va Xusainlar Afrika va Yaqin Sharq davlatlarida ham elektron bank tobora rivojlanayotganligini aniqlashgan [7].

O'zbekistonda ham so'ngi yillarda raqamlashtirishga qiziqish tobora ortib bormoqda. Shuning uchun, ham mamlakatimiz olimlari, iqtisodchilari ham ushbu yo'nalishda tadqiqotlar olib borib o'z fikrlarini bildirishgan. Bularga Sh.Abdullaeva [2], A.Gulyamova [4], M.Tangishov [3], O.Melikov, A. Xojimamatov [5] va bir qancha boshqa olimlarni keltirishimiz mumkin.

Biroq, shunga qaramay, bank tizimi institutlarining samarali faoliyat yuritishi va rivojlanishini ta'minlash bugungi kunda dolzarb bo'lib qolayotgan bank innovatsiyalarini yanada takomillashtirishda, ularni joriy etishdagi to'siqlarni o'rganish hamda ularni yechish yo'llari aniqlash hanuzgacha dolzarb bo'lib qolmoqda.

Tadqiqot metodologiyasi.

Mazkur tadqiqotda dialektik mantiq, induksiya va deduksiya, taqqoslash, guruhlash, iqtisodiy-statistik va umumlashtirish, ekspert baholash usullaridan, shuningdek, mavzuga oid xorijiy hamda mahalliy olimlarning tadqiqot ishlaridan keng foydalanildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Bugungi kunda raqamli texnologiyalar kundalik hayotimizning ajralmas qismiga aylangan bo'lib, foydalanuvchilarga turli xizmat turlaridan masofadan turib, tezkor va qulay tarzda foydalanish imkonini bermoqda. Zamonaviy mobil ilovalar va veb-platformalar orqali foydalanuvchilar davlat va tijorat tashkilotlarining rasmiy manbalaridan kerakli ma'lumotlarni olish, buyurtmalarni rasmiylashtirish va moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirishlari mumkin. Ilgari bir necha kun yoki hattoki oy talab etgan jarayonlar bugungi kunda bir necha soniya ichida yakunlanmoqda. An'anaviy xizmatlardan foydalanishda yuzaga keladigan vaqt yo'qotishlari, navbatda kutish kabi muammolar raqamli yechimlar bilan bartaraf etilmoqda.

Jahon moliya bozorlarida, xususan, chakana bank xizmatlari sohasida raqamlashtirish jarayoni sezilarli darajada tezlashmoqda. Bank-moliya institutlari o'z xizmatlarini raqamlashtirish orqali mijozlarga yanada moslashtirilgan, interaktiv va samarali xizmatlar ko'rsatishni yo'lga qo'ymoqda. Jahon banki ma'lumotlariga ko'ra, 2021-yil holatiga ko'ra kattalarning 76 foizi bank hisob raqamiga ega bo'lib, bu ko'rsatkich 2011 yilda 51 foizni tashkil etgan [13]. Shuningdek, foydalanuvchilarning 71 foizi mobil yoki internet bank xizmatlaridan foydalanmoqda. Ushbu ulush Shimoliy Amerika va Yevropa mintaqalarida 90 foizdan yuqorini tashkil etadi [14]. Boshqa tomondan, chakana bank foydalanuvchilarining 85 foizi raqamli xizmatlardan qoniqish bildirgan bo'lsa-da, taxminan 60 foizi an'anaviy bank xizmatlari sifatini yetarli darajada baholamagan [15]. Ushbu raqamlar raqamlashtirishning nafaqat mijozlar ehtiyojlarini qondirishdagi ahamiyatini, balki moliyaviy xizmatlar sohasida xizmat sifati va qulaylik mezonlarini qayta ko'rib chiqish zarurligini ham ko'rsatadi.

1-jadval

2023-yilda jahon chakana bank xizmatlari ko'rsatkichlari [16]

T/r	Ko'rsatkich nomi	Miqdor	O'lchov birligi
1	Mobil bank foydalanuvchilari	2,500	million kishi
2	Open Banking foydalanuvchilari	50	million kishi
3	Neobanklar soni	400	ta
4	Mobil to'lov foydalanuvchilari (Xitoy)	900	million kishi
5	FinTex kompaniyalar soni (jahon)	30,000	ta

Yuqoridagi jadvalda 2023-yilda jahon miqyosida chakana bank xizmatlariga oid asosiy statistik ko'rsatkichlar aks ettirilgan. Mazkur ko'rsatkichlar global moliya sektorida raqamli transformatsiya jarayoni izchil va tez sur'atlarda davom etayotganini yaqqol tasdiqlaydi. Jumladan, mobil bank foydalanuvchilari soni 2,5 milliard kishiga yetgan bo'lib, bu moliyaviy xizmatlarning ommabopligi va qulayligining ortib

borayotganini ko'rsatadi. Shuningdek, Open Banking (ochiq bank tizimi) xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 50 milliondan oshgan, bu esa banklar va uchinchi tomon xizmat ko'rsatuvchilar o'rtasidagi integratsiya darajasining ortganini bildiradi.

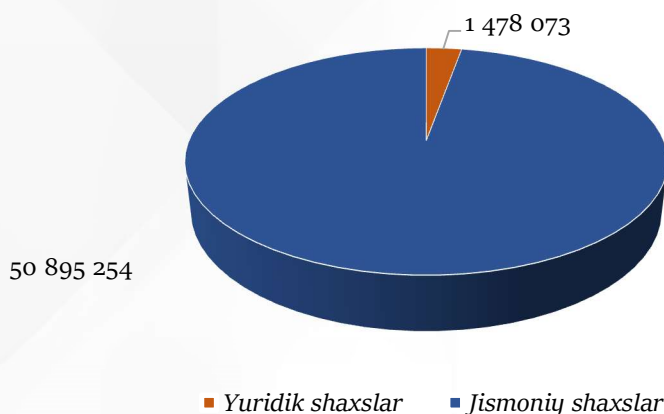
Neobanklar — ya'ni faqat raqamli platformalar orqali faoliyat yurituvchi banklar — soni 400 tadan oshgan bo'lib, ularning soni va ta'sir doirasi yil sayin kengaymoqda. Bunga

parallel ravishda, dunyo bo'yicha faoliyat yuritayotgan fintech (moliyaviy texnologiyalar) kompaniyalari soni 30 mingdan oshgan. Ushbu raqamlar chakana bank xizmatlarining kelajagi tobora raqamli yechimlarga asoslanayotganidan dalolat beradi.

O'zbekistonda ham raqamli bank xizmatlaridan foydalanish darajasi yil sayin ortib bormoqda. Bank mijozi tijorat banklarining mobil ilovalari orqali real vaqt rejimida kartadan kartaga pul o'tkazish (P2P), soliq, budjet, kommunal va boshqa turdagi to'lovlarni amalga oshirish, mikroqarzarlar olish va mavjud kreditlarni so'ndirish, onlayn omonatlarni rasmiylashtirish, depozit va kredit (ssuda) hisobvaraqlarini masofadan turib

ochish, xalqaro bank kartalari orqali to'lovlarni amalga oshirish hamda onlayn valyuta ayirboshlash (konvertatsiya) kabi keng qamrovli masofaviy bank xizmatlaridan faol foydalanmoqda.

Mazkur raqamli xizmatlardan foydalanish darajasi yildan-yilga ortib bormoqda. Jumladan, 2025-yil yanvar holatiga ko'ra, mamlakatimizda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 52,4 million nafarga yetgan bo'lib, shundan 50,9 millionini jismoniy shaxslar tashkil etadi. Bu esa aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish madaniyati va raqamli savodxonligi oshib borayotganini anglatadi.



1-rasm. Masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni (2025-yil 1-yanvar holatiga) [17]

Chakana bank xizmatlarini raqamlashtirish orqali yanada qulay, tezkor va keng qamrovli shaklda mijozlarga taqdim etilmoqda. Ayniqsa, mobil bank ilovalarining rivojlanishi, QR/NFC texnologiyalari va onlayn

kreditlash kabi xizmatlar bu jarayonni yangi bosqichga olib chiqmoqda. Mobil bank foydalanuvchilari soni ham oldingi yillarga qaraganda jadal sur'atlarda o'sib bormoqda.

2-jadval

2020-2024-yillarda O'zbekistonda mobil bank foydalanuvchilari sonining o'zgarishi (mln. kishi) [17]

Yil	Foydalanuvchilar soni
2020	4,2
2021	5,8
2022	7,6
2023	9,2
2024	10,5

Jadvaldan ko‘rinib turibdiki, so‘nggi besh yil davomida O‘zbekistonda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish darajasi izchil ravishda oshib bormoqda. 2020-yilda 4,2 million foydalanuvchi qayd etilgan bo‘lsa, 2024-yilga kelib bu ko‘rsatkich 10,5 millionga yetgan. Bu davr mobaynida foydalanuvchilar soni qariyb 2,5 barobarga oshgan.

Lekin shunga qaramay, tijorat banklarida raqamli transformatsiya jarayonini jadallashtirishda bir qancha muammolar mavjud. Birinchidan, axborot xavfsizligi masalalari dolzarb bo‘lib qolmoqda. So‘nggi yillarda kiberhujumlar, shaxsiy ma‘lumotlarni o‘g‘irlash va firibgarlik holatlari keskin ko‘paydi. Bu o‘z navbatida mijozlarning login, parol va boshqa shaxsiy ma‘lumotlarini xavfsiz saqlashga e‘tibor berishni taqozo etadi. Afsuski, mijozlar tomonidan parolni mustahkam tanlash, ikki bosqichli autentifikatsiya tizimlaridan foydalanish kabi zarur choralar yetarlicha qo‘llanilmayapti. Natijada bank tizimidagi zaifliklar kiberjinoyatchilar tomonidan ekspluatatsiya qilinib, mijozlarning moliyaviy ma‘lumotlari va mablag‘lariga zarar yetishi xavfi ortadi.

Ikkinchidan, moliyaviy va texnik savodxonlikni takomillashtirish masalalari ham jiddiy to‘siqqa aylanmoqda. Ko‘plab mijozlar bank operatsiyalarini (P2P, to‘lovlar, kredit olish) qanday to‘g‘ri bajarishni bilmasligi natijasida xatolarga yo‘l qo‘yadi. Shu bilan birga, to‘lov xatolari yuzaga kelganda mas‘uliyatni aniqlash va hal qilish mexanizmlari ham aniq belgilanmagan. Ba‘zi chekka hududlarda, ayniqsa, yuqori tezlikdagi internet va zamonaviy smartfonlarga bo‘lgan ehtiyoj hamon qondirilmagan. Bu esa mijozlarning masofaviy bank xizmatlaridan samarali foydalanishiga to‘siq bo‘lmoqda.

Uchinchidan, yangi texnologiyalarni joriy etish yirik miqdordagi moliyaviy xarajatlarni talab qiladi. Banklar innovatsion platformalar, server va dasturiy ta‘minotlarni xarid qilgani sari operatsion xarajatlari oshadi. Bunday holatda, moliyaviy resurslarni raqamli

transformatsiya loyihalariga sarflash boshqa muhim regulyator va operatsion zaruratlar uchun ajratilgan budjetni kamaytirishi mumkin.

To‘rtinchidan, banklarning tashkiliy tuzilmalari, boshqaruv samaradorligi hamda xodimlarning malakasi muhim rol o‘ynaydi. Raqamli transformatsiya ichki boshqaruv tizimining moslashuvchanligini va bo‘limlararo integratsiyani talab etadi. Malakali IT-mutaxassislar va raqamli transformatsiya ekspertlari kamligi tufayli, ko‘pchilik banklar xorijiy bozorlar yoki yuqori haq evaziga ko‘chma mutaxassislarni jalb qilishga majbur bo‘lmoqda. Natijada, ichki ishchi kuchi rivojlanishi va bankning mustaqil raqamli yechimlar yaratish salohiyati sustlashadi.

Xulosa va takliflar.

Xulosa qilib aytganda, chakana bank xizmatlarini raqamlashtirish ularni yanada takomillashtirish bilan birga, moliyaviy barqarorlikni ta‘minlash va mamlakatda iqtisodiy o‘sishni jadallashtirishning muhim omili hisoblanadi. Bu jarayon nafaqat fuqarolarning moliyaviy farovonligini oshiradi, balki investitsiyalarni jalb qilish, mahsulot va xizmatlarga bo‘lgan talabni kuchaytirish, hamda to‘lov tizimlarini yanada samarali va shaffof qilishga xizmat qiladi.

Bugungi kunda chakana bank sohasidagi kuchli raqobat banklarni innovatsion texnologiyalarni tez va samarali joriy etishga undamoqda. Natijada, raqamli banklar, biometrik autentifikatsiya, sun‘iy intellekt asosidagi xizmatlar, moliyaviy ekotizimlar kabi ilg‘or yechimlar paydo bo‘lmoqda. Shu munosabat bilan, mamlakatimiz tijorat banklarida ham chakana bank xizmatlarini raqamlashtirish jarayonini jadallashtirish orqali bank xizmatlarining ommabopligi va sifatini oshirish bugungi kunning eng dolzarb vazifalaridan biri bo‘lib qolmoqda.

Banklar faoliyatida chakana bank xizmatlarini raqamlashtirish jarayonini

tezashtirish va undagi muammolarni yechish yo'llari bo'lib quyidagilar hisoblanadi:

Bank tizimlarida zamonaviy kiberhimoya texnologiyalarini joriy etish (masalan, biometrik autentifikatsiya, ikki bosqichli tasdiq);

Xodimlar va mijozlar uchun axborot xavfsizligi bo'yicha muntazam treninglar o'tkazish;

Mijozlarni kiberxavflardan ogohlantiruvchi SMS va push-xabarnomalarni joriy qilish;

Banklar tomonidan "Moliyaviy savodxonlik" bo'yicha bepul o'quv dasturlari va video darslarni ishlab chiqish;

Interfeyslarni soddalashtirish, vizual va ovoqli yordam xizmatlarini rivojlantirish;

Davlat va xususiy sektor hamkorligida chekka hududlarda internet infratuzilmasini rivojlantirish;

Texnoparklar va inkubatorlar orqali startaplar bilan hamkorlik qilish.

Yuqorida qayd etilgan yo'nalishlarning amaliyotga joriy etilishi banklar faoliyatining samaradorligi va raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PF-5992-sonli "2020-2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi Farmoni. 2020-yil 12-may.
2. Abdullayeva Sh.Z. Bank ishi. Darslik. T: Iqtisod-moliya, 2017. 535-540 b.
3. Tangishov M. Innovatsion bank mahsulotlari: banklar uchun eng dolzarb masala. //Biznes-ekspert, 2015. №6.
4. Gulyamova A.L. Bank tizimining raqamli transformatsiyasi jarayonida raqamli ekotizim. // "Xalqaro moliya va hisob" ilmiy jurnali. №2, aprel, 2021. – 5b.
5. Xodjimamedov, A. (2022). Bank tizimini raqamlashtirish sharoitida bank innovatsiyalarini takomillashtirish. Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar, 10(3), 1-8.
6. Xodjimamedov A.A. "Raqamli transformatsiya sharoitida innovatsion bank xizmatlaridan foydalanish yo'llari" "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" (Economics and Innovative Technologies) ilmiy elektron jurnali 1/2023-yil.
7. Akhisar İ., Tunay K. B. and Tunay N. Interaction Between Internet Banking and Bank Performance: The Case of Europe // Procedia-Social and Behavioral Sciences. Vol. 195. P. 369-375.
8. Al-Hawary S. I. S., Hussien A. J. A. The Impact of Electronic Banking Services on the Customers Loyalty of Commercial Banks in Jordan // International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences. Vol. 7 (1). P. 50-63.
9. Carbo-Valverde S., Kahn C. M. Payment Systems in the US and Europe: Efficiency, Soundness and Challenges // Financial Stability Journal (Bank of Spain), 2016. Vol. 30. P. 11-33.
10. Hossain M. Asian Business Review 3 (3) 53-61.
11. Liebana-Cabanillas F. Information Systems and e-Business Management 14 (1) 141-165.
12. Omarini A. International Journal of Finance, Economics and Trade 1-6.
13. World Bank (2020), "Digital Financial Services".
14. World Bank Global Findex Database 2021 <https://globalfindex.worldbank.org>
15. McKinsey Global Payments Report 2023. <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/global-payments-report>
16. Deloitte Global Retail Banking Survey 2023 <https://www.deloitte.com>
17. www.cbu.uz - O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki rasmiy sayti ma'lumotlari.