



INNOVATSION MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI

PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF INNOVATIVE REMOTE BANKING SERVICES

¹**Tursunov Faridun
Mustafoyevich,**
²**Karimova Aziza
Maxomadrizoyevna**

¹Samarqand iqtisodiyot va servis instituti mustaqil izlanuvchisi.

G-mail: tursunovfaridun4330@gmail.com, **Orcid:** 0009-0009-8760-3405,

²Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, "Bank ishi" kafedrasini mudiri, i.f.d.,
professor v.b. **E-mail:** karimova.aziza2105@mail.ru, **Orcid:** 0000-0001-72718212.

Annotatsiya Annotation

Uzb. - Mazkur maqolada innovatsion masofaviy bank xizmatlarining banklar faoliyatidagi roli va o'rni, olimlarning qarashlari yoritilgan. Shuningdek, masofaviy bank xizmatlari tendensiyalari tahlil qilingan hamda ushbu tizimni rivojlantirish bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Eng. - This article highlights the role and significance of innovative remote banking services in the operations of banks, as well as the perspectives of scholars on the subject. Additionally, trends in remote banking services are analyzed, and proposals and recommendations for the development of this system are presented.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ *innovatsiya, masofaviy bank xizmatlari, onlayn-banking, internet-banking, mobil-banking, sms-banking, blokcheyn.*

❖ *innovation, remote banking services, online banking, internet banking, mobile banking, SMS banking, blockchain.*

Kirish.

So'nggi yillarda bank sohasida innovatsion masofaviy xizmatlarning jadal rivojlanishi global moliya tizimida tub o'zgarishlarga sabab bo'lmoqda. Raqamli texnologiyalar va internet infratuzilmasining kengayishi orqali mijozlar bank xizmatlaridan qulay va tezkor foydalanish imkoniyatiga ega bo'lyapti. Ayniqsa, COVID-19 pandemiyasi davrida masofaviy bank xizmatlariga talab sezilarli darajada oshdi, bu esa banklarning raqamli transformatsiyasini yanada tezlashtirdi. Innovatsion masofaviy xizmatlar nafaqat mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, balki banklarning xarajatlarini kamaytirish va raqobatbardoshligini ta'minlashda ham muhim omil hisoblanadi.

O'zbekiston iqtisodiyotida ham raqamli bank xizmatlarini rivojlantirishga katta e'tibor qaratilmoqda. Hukumatning raqamlashtirish strategiyalari doirasida masofaviy bank tizimlari kengayib, mijozlarga qulaylik yaratish va moliyaviy inklyuziyani ta'minlash borasida sezilarli natijalar ko'rilmogda. Shu bilan birga, innovatsion masofaviy bank xizmatlarini yanada rivojlantirish uchun texnologik infratuzilmani mustahkamlash, xavfsizlik choralari kuchaytirish va mijozlarning ishonchini oshirish kabi muhim vazifalar mavjud.

O'zbekiston Respublikasida masofadan bank xizmatlarini ko'rsatish kanallarining keskin rivojlanish tendensiyasi so'nggi yillarda yaqqol namoyon bo'lmoqda. Raqamli

texnologiyalarning jadal rivojlanishi va internet infratuzilmasining kengayishi natijasida mijozlar bank xizmatlariga masofadan, qulay va tezkor tarzda murojaat qilish imkoniyatiga ega bo'lyapti. Bu esa nafaqat fuqarolarning moliyaviy operatsiyalarini soddalashtiradi, balki banklar faoliyatining samaradorligini oshirishga xizmat qilmoqda. O'zbekiston Respublikasida fuqarolar tomonidan masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish ko'lam yildan-yilga kengaymoqda [1].

O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki so'nggi yillarda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha bir qator muhim tashabbuslarni ilgari surmoqda. Bank tomonidan raqamlashtirish jarayonlarini jadallashtirish, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish va moliyaviy xizmatlarning raqamli kanallar orqali ko'rsatilishini kengaytirish borasida strategik yo'nalishlar belgilangan. Ushbu tashabbuslar mamlakatdagi moliyaviy inklyuziyani oshirish, mijozlarga qulaylik yaratish va bank tizimining samaradorligini yanada oshirishga qaratilgan.

Mavzuga oid adabiyotlarning sharhi.

Mavzu doirasida O. Lavrushin [2], E. Jarkovskaya [3], Y. Kornilova [4], T. Ramayah [5], V. Spilnischenko [6], G. Korobova [7] kabi xorijiy olimlar masofaviy bank xizmatlari va ularning rivojlanish tendensiyalari, bank tizimining raqamlashtirilishi, shuningdek, mijozlarga qulaylik yaratish va moliyaviy xizmatlarning samaradorligini oshirish masalalariga e'tibor qaratganlar. Shuningdek, yurtimiz olimlari — Sh. Abdullayeva [8], I. Toymuxamedov [9], X. Rahimova [10], O. Aliqoriev [11], Z. Mamadiyarov [12] esa O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini joriy etish, ularning iqtisodiyotdagi o'rni va rivojlanish istiqbollarini tahlil qilib, sohaga oid muammolar va yechimlarni tadqiq qilishgan.

Tadqiqot metodologiyasi.

Tadqiqot doirasida tizimli tahlil, ilmiy mushohada, tahlil va sintez, induksiya hamda deduksiya kabi ilmiy tadqiqot metodlaridan foydalanilgan.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Bugungi kunda mamlakatimizda jadal suratlarda rivojlanayotgan masofaviy bank xizmatlarining rivojlanish bosqichi uning jozibadorligini o'zida namoyon qiladi. Masofaviy bank xizmatlarini rivojlanishida to'lov tizimi muhim ahamiyat kasb etadi. Bunda to'lov tizimining rivojlanishi masofaviy bank xizmatlarining paydo bo'lishiga turtki bo'ldi. Naqd pulsiz hisob-kitoblar, masofadan to'lovlarni amalga oshirish hamda raqamli platformalardan foydalanish aholi turmush tarzining ajralmas qismiga aylanib bormoqda.

Bank tizimida masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi, yangi axborot texnologiyalarning joriy etilishi, birinchidan, odamlar hayotidagi o'zgarishlar, ikkinchidan, bank operatsiyalarining avtomatlashtirilganligi bilan bog'liq. Mohiyatan bank va mijoz o'rtasidagi aloqaning an'anaviy va masofadan tashkil etilishi o'rtasida keskin farq mavjud emas. Bank mijozlariga xizmat ko'rsatish kanali o'zgardi. Ya'ni, faqat bank mijozlari bankka borib bajaradigan operatsiyalarini endilikda masofadan ham amalga oshirish imkoniyati yaratildi [12].

Raqamli yoki onlayn bank odatda bevosita klassik ofisga ega bo'lmagan tizim hisoblanib, mobil qurilmalar hamda internet orqali mijozlarga xizmat ko'rsatadigan zamonaviy bank sifatida tushuniladi. Shuni aytish lozimki, mijozlarning masofaviy bank xizmatlariga bo'lgan ishonch darajasi yildan-yilga oshib bormoqda.

Masofaviy bank tizimida qo'shimcha funksiyalarning paydo bo'lishi ushbu tizimga turli nomoliyaviy xizmatlarni, masalan, mehmonxonani bron qilish, turli transport turlariga chipta sotib olish kabi imkoniyatlarni qo'shishga sabab bo'lmoqda [13].

Masofaviy bank xizmatlari texnologiyalarini tavsiflash uchun bir qator holatlarda ma'no jihatidan bir-biriga o'xshash turli xil atamalar qo'llaniladi: mijoz-bank, internet-bank, masofaviy bank xizmatlari tizimi, elektron bank, online- banking, remote-banking, direct banking, home-banking, PC-banking, phone banking, mobile-banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking.

Masofaviy bank xizmatlari kredit tashkilotlariga mijozlar bilan o'zaro munosabatlarning turli Masofaviy bank xizmatlari kanallari orqali bank mijozlariga nafaqat an'anaviy filiallar orqali taqdim etiladigan xizmatlar, balki ularning ehtiyojlarini butunlay yangi sifat darajasida qondirishga xizmat qiluvchi innovatsion mahsulotlar ham taklif etilmoqda. Bu esa bank tomonidan mijozlarga xizmat ko'rsatishning yanada qulay, samarali va moslashtirilgan shakllarini taklif etish imkonini beradi.

Masofaviy bank xizmatlari sohasida innovatsion texnologiyalarning joriy etilishi, birinchi navbatda, operatsion xarajatlarni kamaytirish, ma'lumotlarni tez va samarali qayta ishlash, axborot almashinuvini soddalashtirish hamda mijozlarning ehtiyojlariga tezkor javob berishga xizmat qiladi. Hozirda ushbu xizmatlar hajmi

an'anaviy bank faoliyati bilan solishtirganda nisbatan kam bo'lsa-da, ularning o'sish sur'ati juda yuqori va istiqbolli yo'nalishlardan biri sanaladi.

Raqamlashtirish sharoitida mamlakatimiz banklari mijozlarga masofaviy kannallar orqali sifatli va tezkor bank xizmatlarini taqdim etishi bank tizimining kelajakdagi istiqbollari belgilab beradi. Masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish jarayonida ushbu tizimga ta'sir ko'rsatuvchi bir qator omillarni inobatga olish zarur. Jumladan, mobil tizimlarning funksional imkoniyatlarini kengaytirish bilan bir qatorda, foydalanuvchilarni masofadan identifikatsiya qilish tizimlarini takomillashtirish ham muhim ahamiyat kasb etadi.

Masofadan identifikatsiya qilish texnologiyalari bank xizmatlaridan foydalanish jarayonini soddalashtirish, shuningdek, bank operatsiyalari ustidan nazoratni amalga oshirish imkonini beradi. Shu bilan birga, mijozlar bankning faqat bir filiali mijozi bo'lishiga qaramasdan, boshqa filiallari, hattoki kelajakda boshqa banklarning xizmatlaridan ham foydalanish imkoniyatiga ega bo'ladilar. Endi esa, mamlakatimizda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar sonining o'zgarish dinamikasini tahlil qilamiz (1-rasm).



1-rasm. Mamlakatimizdagi masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning soni [14]

Rasm ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, 2020–2025-yillar davomida mamlakatimiz tijorat banklarining masofaviy bank xizmatlari tizimidan foydalanuvchilar sonida barqaror o'sish tendensiyasi kuzatilmoqda. Bank tizimida innovatsion xizmatlar ko'rsatish imkoniyatlarining kengayishi ushbu xizmatlardan foydalanuvchilar sonining jadal sur'atlarda ortishiga olib kelmoqda.

Xususan, 2020-yilda pandemiya davrining bosimi ostida mijozlar soni keskin oshib, 14,6 mln. nafarga yetgan va bu 2019-yilga nisbatan 43,5 foizlik o'sishni tashkil etgan. Buning asosiy sabablari sifatida pandemiya sharoitida masofaviy xizmatlarga bo'lgan ehtiyojning ortishi va raqamli banklar faoliyatining kengayishi ko'rsatib o'tiladi.

2021-yil yakuniga kelib masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 20,2 mln. nafarga yetib, o'tgan yilga nisbatan 38,65 foizga oshgan. 2022-yilda esa bu ko'rsatkich 30,0 mln. nafarni tashkil etib, 2021-yilga nisbatan 48,49 foizlik o'sish qayd etilgan bo'lib, bu tahlil qilinayotgan davr ichidagi eng yuqori yillik o'sish sur'ati hisoblanadi.

2023-yilga kelib mijozlar soni 44,1 mln. nafarga yetgan va bu 2022-yilga nisbatan 46,99 foiz o'sishni tashkil etgan. 2024-yil yakunida esa ushbu ko'rsatkich 52,9 mln. nafarga yetgan bo'lib, o'tgan yilga nisbatan 19,99 foizga oshgan. Bu ko'rsatkich tahlil qilinayotgan davrdagi eng past o'sish sur'ati bo'lsa-da, ijobiy tendensiya saqlanib qolmoqda. Bunga sabab sifatida onlayn kreditlar bo'yicha foiz stavkalarining ko'tarilishi va kiberhujumlar sonining ortishi ko'rsatilmoqda.

Innovatsion texnologiyalar asosida tashkil etilgan masofaviy bank xizmatlari bank mahsulotlari va xizmatlarini taqdim etish modelini, shuningdek, mijozlar, moliyaviy bozor ishtirokchilari va nazorat organlari bilan o'zaro munosabatlarni o'zgartirmoqda. Bugungi kunda mijozlarning ortib borayotgan talabi, raqamli xizmatlarning kengayishi va

yangi servis modellari banklar uchun daromad bazasini kengaytirish bilan birga, iste'molchiga taklif etilayotgan mahsulotlar assortimentini ham sezilarli darajada boyitmoqda.

Banklar so'nggi yillarda zamonaviy bank texnologiyalarini rivojlantirish, xizmat ko'rsatish ko'lamini kengaytirish, mijozlarga tezkor va qulay xizmatlar taklif etishga katta e'tibor qaratmoqda. Ayniqsa, raqamli xizmatlar asosida masofaviy xizmat ko'rsatish turlari keng joriy etilmoqda. Shuni alohida ta'kidlash joizki, so'nggi yillarda banklar bu boradagi faoliyatini sezilarli darajada kengaytirib, sohaga yirik hajmdagi investitsiyalar yo'naltirishmoqda.

Xulosa va takliflar.

Iqtisodiyotni raqamlashtirish sharoitida bank sektorini zamonaviy texnologiyalar bilan transformatsiyalash amalga oshirilmoqda. Yangi texnologiyalarning rivojlanishi, aloqa vositalarining jadal sur'atlarda rivojlanib borishi bank tizimida mijozlarga masofadan xizmat ko'rsatish imkonini beradi. Mamlakatimiz tijorat banklari tomonidan masofadan bank xizmatlarini ko'rsatish sohasida amalga oshirilayotgan faoliyatni umumiy klassifikatsiya qilish orqali ushbu xizmatlarning xilma-xilligini va ularning mijozlar ehtiyojlariga moslashuvchanligini aniqlash mumkin. Shu tariqa, tijorat banklari tomonidan taklif etilayotgan masofaviy xizmatlarning diversifikatsiyasi bank-mijoz munosabatlarini mustahkamlash va bank tizimining raqobatbardoshligini oshirishga hissa qo'shadi.

Yuqoridagilardan xulosa qilgan holda, quyidagi takliflar ishlab chiqildi:

tijorat banklarning mobil ilovasini takomillashtirish va ko'proq xizmatlar turini mobil ilovada joylashtirish lozim;

bank tizimida interaktiv mahsulotlarini sonini oshirish kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Karimova A.M., Tursunov F.M. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari. Monografiya. Dekabr 2023 y. 23-24 b.
2. Лаврушин О.И. Банковское дело. Учебное пособие. -М.: КноРус. 2021. 344-345 с.
3. Жарковская, Е.П. Банковское дело: для студентов вузов по специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» // Е. П. Жарковская. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Омега-Л, 2012. – 434-435 с.
4. Корнилова Ю.А. Дистанционное банковское обслуживание: обзор предложений /Ю.А. Корнилова // Экономика современного предприятия. – 2011. – № 10 – С. 48-54 с.
5. Ramayah T., Course website usage among distance learning business students: the role of prior experience. *International Journal of Learning* 11,1507-1517 p. 2005.
6. Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России /Экономический журнал. 2012. № 2 (26). 56-57 с.
7. Коробова Г. Г. Банковское дело: учебник // Г. Г. Коробова, А. Ф. Рябова, Ю. И. Коробова, Р. А. Карпова. – Москва: ИД Магистр Пресс. 2016. с. 46-47.
8. Abdullaeva Sh.Z. Bank shli. Darslik.. - T.: «IQTISOD-MOLIYA», 2017.535-540 b.
9. Toymuxamedov I., Umarov Z., Xusainov G. Naqd pulsiz hisob-kitoblar va to'lov tizimi. O'quv qo'llanma. T.: LESSON PRESS, 2018 y. 215-218 b.
10. Rahimova X.U. Naqd pulsiz hisob-kitoblar va tulov tizimi. O'quv qo'llanma.. T.: Moliya. 2016. 243-247 b.
11. Aliqoriyev O. Tijorat banklarida moliyaviy xizmat turlarini rivojlantirish yo'nalishlari mavzusidagi dissertasiya. Toshkent 2011 y. 55-56 b.
12. Mamadiyarov Z.T. Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlaridan foydalanishga ta'sir kiluvchi omillar taxlili // «Iqtisodiyot va ta'lim» ilmiy jurnali. - Toshkent, 2019. - №1. Yanvar-fevral. -71-77 b.
13. Шулепина, М.В. Дистанционное банковское обслуживание: особенности развития / М.В. Шулепина // Банковские услуги. – 2016. - № 7. – С. 17-23.
14. <https://cbu.uz/> - O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining rasmiy veb-sayti.