



RAQAMLASHTIRISH SHAROITIDA TIJORAT BANKLARINI RIVOJLANTIRISH STRATEGIYALARINI TAKOMILLASHTIRISH

IMPROVING THE DEVELOPMENT STRATEGIES OF COMMERCIAL BANKS IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION

¹**Sherbekova Kamola
Norbek qizi**

¹Guliston davlat universiteti, "Buxgalteriya hisobi va moliya" kafedrası
o'qituvchisi. G-mail: sherbekovakamola494@gmail.com

Annotatsiya Abstract

Uzb. - So'nggi yillarda mamlakatimizda iqtisodiyotning barcha soha va tarmoqlarida barqaror iqtisodiy o'sishni ta'minlashga qaratilgan keng ko'lamli islohotlar faollik bilan amalga oshirilmoqda. Maqolada mamlakatimizda bank innovatsiyalarining joriy etilishi holati ko'rib chiqildi. O'zbekistonda raqamli iqtisodiyot sharoitida bank innovatsiyalarini joriy etishning tashkiliy asoslari muhokama etilib, ularni tatbiq etish bo'yicha xulosa va takliflar ishlab chiqilgan.

Eng. - In recent years, large-scale reforms aimed at ensuring sustainable economic growth in all sectors and branches of the economy have been actively implemented in our country. The article reviews the state of implementation of banking innovations in our country. The organizational foundations of the implementation of banking innovations in the conditions of the digital economy in Uzbekistan are discussed, and conclusions and proposals for their implementation are developed.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ bank, innovatsiya, elektron pul, transformatsiya, texnologiya, raqamlashtirish, internet, masofaviy bank xizmatlari.

❖ bank, innovation, electronic money, transformation, technology, digitalization, internet, online banking services.

Kirish.

Hozirgi kunda bank tizimida transformatsiyalash, tijorat banklarini bosqichma-bosqich xususiylashtirish, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, bank va mijoz o'rtasidagi munosabatlarni zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari asosida yanada yaxshilash, shuningdek, tijorat banklari faoliyatida ilg'or raqamli texnologiyalarni hamda innovatsion bank xizmatlarini keng tatbiq etgan holda aholi va mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash, bankomatlar va infokiosklarda amalga oshiriladigan moliyaviy operatsiyalar turlarini kengaytirish orqali naqd pulsiz hisob-kitoblar hajmini oshirish bank tizimining raqobatlashuv darajasini oshirishda muhim rol o'ynaydi.

Ma'lumki, "2020-2025-yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi Prezident farmonining ijrosini ta'minlash maqsadida, bank sohasida o'rta muddatli islohotlarning asosiy yo'nalishlari sifatida mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlar, kreditlash mexanizmlari va biznes jarayonlarini avtomatlashtirish orqali xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash va kengaytirish belgilangan [1].

Ijtimoiy omillarning ahamiyati oshib borayotgan bugungi sharoitda raqamli bank marketingini tobora ko'proq darajada, aniq texnologik usullarni maqsadli ijtimoiy siyosat yuritish va bank xizmatchisining yangicha fikrlashini joriy qilish bilan birikmasi sifatida

talqin qilinmoqda. Bunday yondashuv asosida "bank mijoz uchun" tamoyili yotadi. "Mijoz har doim haq" – kredit tashkilotining zamonaviy falsafasi ana shundan iboratdir. Jumladan, mijoz bilan o'zaro munosabatlarda bank xizmatchisi tobora ko'proq holatlarda shartlashayotgan tarafning vakili emas, balki mijozning bank bilan sherikchiligidan maksimal foyda olishidan shaxsan manfaatdor tajribali maslahatchi (konsalting) sifatida ishtirok etishida o'z ifodasini topmoqda.

Respublikamiz tijorat banklari uchun innovatsion bank mahsulotlari va xizmatlari raqobatbardoshlikni ta'minlashda muhim vosita hisoblanadi. Ayni paytda bank mijozlarida masofadan bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyati ortib bormoqda. Bank mahsulotlarining har xil turlari va ularni yaratish xususiyatlarini tahlil qilish, shuningdek, yangi mahsulot va xizmatlarni bozorga olib chiqish strategiyasini o'rganish davr talabidir. Shuni qayd etish kerakki, tadqiqot ishi doirasida mavzu yuzasidan o'rganilgan ilmiy-nazariy qarashlarning qiyosiy tahlilini o'tkazish natijasida turli tadqiqotlarda bank mahsulotlarining innovatsiyalar bilan uzviy bog'liqligini tasdiqlaydi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.

Philip Molyneux bank tizimi va moliyaviy barqarorlik sohasida yetakchi tadqiqotchilardan biridir. U o'zining "Banking and Financial Systems in the Digital Era" nomli asarida raqamli transformatsiya jarayonlari tijarat banklari uchun strategik ustuvorlik ekanini ta'kidlaydi. Molyneuxga ko'ra, banklar raqamli xizmatlarni joriy etishda quyidagi jihatlarga e'tibor berishlari kerak: mijozlarga qulay interfeys yaratish, ma'lumotlarni himoyalash hamda operatsion xarajatlarni kamaytirish orqali foyda marjasini oshirish. U, shuningdek, raqamli texnologiyalar banklar o'rtasidagi raqobatni keskinlashtirib, innovatsion xizmatlar orqali bozorni qayta shakllantirishini alohida ta'kidlaydi [2].

David G. Llewellyn o'zining "Financial

Innovation and the Future of Banking" asarida raqamli iqtisodiyot sharoitida bank faoliyatining strategik yo'nalishlarini tahlil qilgan. Unga ko'ra, tijorat banklari muvaffaqiyati endilikda nafaqat kapital salohiyatiga, balki raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasiga ham bog'liq. U raqamlashtirishni uchta asosiy yo'nalishda ko'radi: mahsulot va xizmatlarni raqamli shaklga o'tkazish, ichki boshqaruv jarayonlarini avtomatlashtirish, mijozlar bilan interaktiv aloqani kuchaytirish. Llewellynning fikricha, kelajakdagi muvaffaqiyatli banklar – bu texnologik moslashuvchanlikka ega, innovatsiyalarni tez tatbiq eta oladigan muassasalardir [3].

Shu bilan bir qatorda respublikamiz iqtisodchi-olimlari Professor Sh. Mamatqulov o'zining "O'zbekiston bank tizimini raqamlashtirishning asosiy yo'nalishlari" nomli ilmiy maqolasida tijorat banklarining raqamli rivojlanish strategiyalarini tahlil qiladi. Olimning fikricha, raqamlashtirish O'zbekiston bank tizimi uchun nafaqat texnologik jarayon, balki iqtisodiy xavfsizlikning yangi bosqichi hamdir [4].

Karimova N.G. "Digital transformation of the economy as a new challenge to economic security" nomli tadqiqotida bank xizmatlarining transformatsion modeli haqida yozadi. Shuningdek, O'zbekiston bank tizimida raqamli xizmatlardan foydalanuvchilar soni 2020–2025- yillar oralig'ida 3 baravardan ko'proqqa oshganini qayd etadi. Bu esa milliy strategiyaning to'g'ri yo'nalishda rivojlanayotganini ko'rsatadi [5].

Tadqiqot metodologiyasi.

Ushbu tadqiqotda ko'rib chiqilgan muammolarni o'rganish uchun tizimli tahlil, ilmiy aks ettirish, tahlil va sintez, shuningdek, induksiya va deduksiya usullaridan keng foydalanildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Bank tizimini raqamlashtirish ko'plab afzalliklarga ega ulardan muhimlaridan ikkitasi

- tezlik va qulaylik. Raqamli bank xizmatlaridan foydalanayotgan odamlar o'z hisobvaraqlariga kirishlari, ko'chirmalarini ko'rishlari, operatsiyalarni amalga oshirishlari, to'lovlarni amalga oshirishlari va boshqa ko'plab amallarni yo'lda bo'lsa ham amalga oshirishlari mumkin. Shunga qaramay ushbu sohani rivojlantirishda duch keladigan aniq muammolar ham mavjud.

Muammolarni o'rganish banklarda bank xizmatlarini masofadan va raqamli ko'rsatish hamda samarali tashkil etish uchun, mijozlarga tez va qulay xizmat ko'rsatish uchun ham juda muhim. Banklar ushbu muammolarni samarali hal qilish yo'llarini ishlab chiqish kerak. Xususan:

1. Banklar an'alarini o'zgartirish. Pandemiya davrida bank xizmatlarini masofadan va raqamli ko'rsatish amaliyoti ko'paydi. masalan, 2020-yilning mart oyidan beri internet-banking xizmatiga ro'yxatdan o'tishlar sonining 130 foizga oshgani qayd etildi. Hozirda 80 foizgacha odamlar bankka tashrif buyurishdan ko'ra bank xizmatlarini masofadan va raqamli ko'rsatish amaliyotini afzal ko'rmoqda va barcha banklar butun dunyo bo'ylab o'zlarining jismoniy filiallari yopishni boshladilar. Shuningdek, banklarda raqamli xizmatlarning bilan ijtimoiy masofalash amaliyoti sharoitida kontaktsiz yechimlar ko'paydi. Masterkard 2020-yilda global miqyosda kontaktsiz tranzaksiyalar 40 foizga oshgan. Bundan tashqari, ekspertlar taqiladigan to'lov texnologiyasining bozor qiymati 2021-2028-yillar oralig'ida yillik 29,8 foizga o'sishini taxmin qilmoqdalar [6].

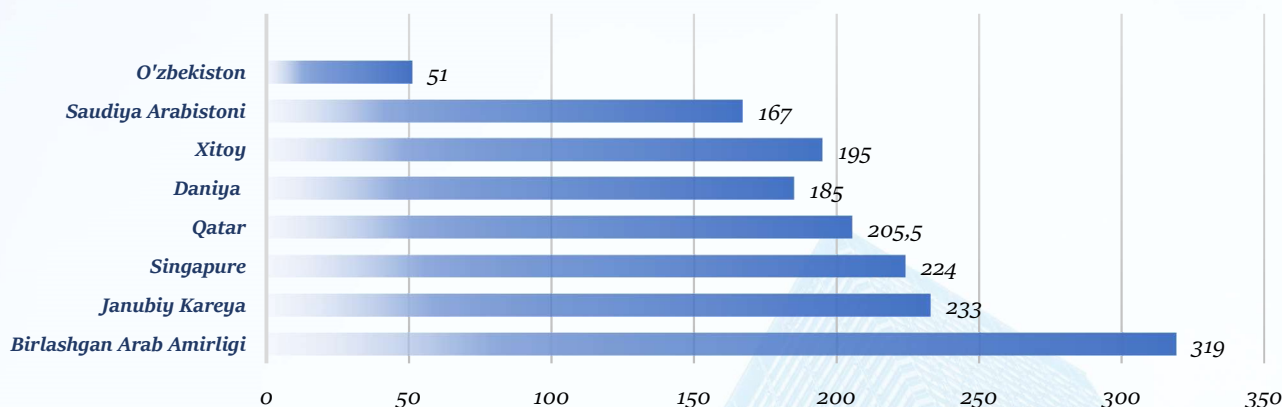
2. Xavfsizlik tizimi. Xavfsizlik banklar uchun bank xizmatlarini masofadan va raqamli ko'rsatishda eng muhim muammolardan biridir. Bank tizimda xavfsizlik yaxshi yo'lga qo'yilgan bo'lsa-da, kiberhujumlar va firibgarlik faoliyati hali ham uchrab turibdi.

3. Texnik masalalar. Biz har doim internetdan foydalanganda texnologiya va xizmat ko'rsatishda uzilishlarga duch kelib

turamiz. Tizim barqarorligi va samaradorligi, internet tezligi yomonlashsa yoki butunlay ishlamay qolsa, hisobvaraqlarga kirishda muammolar vujudga kelishi mumkin. Undan tashqari, texnologiyalar qanchalik murakkab bo'lmasin, bank serverlari bilan ham qasddan yoki tasodifiy ishlamay qolish kabi muammolarga duch kelib turamiz. Tizimning ishlamay qolishi foydalanuvchilarda nafaqat to'lovlar va tranzaksiyalarni amalga oshira olmaydi, balki ma'lumot va mablag'lar xavfsizligi bilan bog'liq xavotirlar ham paydo bo'la boshlaydi.

4. Shaxsiy munosabatlarning yo'qligi. Dunyo bo'ylab odamlarning 73 foizi kamida oyiga bir marta bo'lsa ham raqamli bank xizmatidan foydalansa-da, mijozlarning yanada murakkab ehtiyojlarini faqat raqamli banking orqali qondirish murakkab jarayondir. Mijozlarning banki bilan shaxsiy munosabatlarga ega bo'lishning afzalliklari ko'pincha e'tibordan chetda qoladi, chunki tajribali bank mutaxassislarini jalb qilish orqali qiyin bank jarayonlarini osonlashtirilishi mumkin. Shaxsiy bank munosabatlariga ega bo'lish mijozlarga o'z imkoniyatlarini solishtirishga va o'z ehtiyojlariga moslashtirilgan yechimlarni topishga yordam beradi, bu o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish orqali osonlikcha erishilmaydi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi "2022 – 2026 yillarga mo'ljallangan yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-son farmonida 2023-2026-yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining kiberxavfsizlik strategiyasini ishlab chiqish orqali "UZ" domen zonasi internet-makonining kiberxavfsizligini ta'minlashning asosiy yo'nalishlarini hamda elektron hukumat, energetika, raqamli iqtisodiyot tizimlarini va muhim axborot infratuzilmasiga taalluqli boshqa yo'nalishlarni himoya qilish bo'yicha kompleks vazifalarni belgilandi [7].



1-rasm Dunyoda mobil internet tezligi (ma'lumotlarni yuklab olish) bo'yicha yetakchi davlatlar va O'zbekistonning reytingi, 2025-yil yanvar oyi holatiga ko'ra [8]

2025-yil yanvar holatiga ko'ra, O'zbekiston mobil internet tezligi bo'yicha jahon reytingida 68-o'rinni egalladi. Bu 2020-yildagi 133-o'rindan sezilarli o'sishni anglatadi. "Speedtest Global Index" va boshqa manbalar ma'lumotlariga ko'ra, shu davrda mamlakatda mobil internetning o'rtacha

(median) yuklab olish tezligi 51 Mbit/s atrofida baholangan. Bu natijalar raqamli infratuzilmaning jadallik bilan rivojlanayotganini, tarmoq texnologiyalarining yangilanishi va 4G qamrovi kengaygani internet sifati va tezligiga ijobiy ta'sir ko'rsatganini ko'rsatadi.

1-jadval

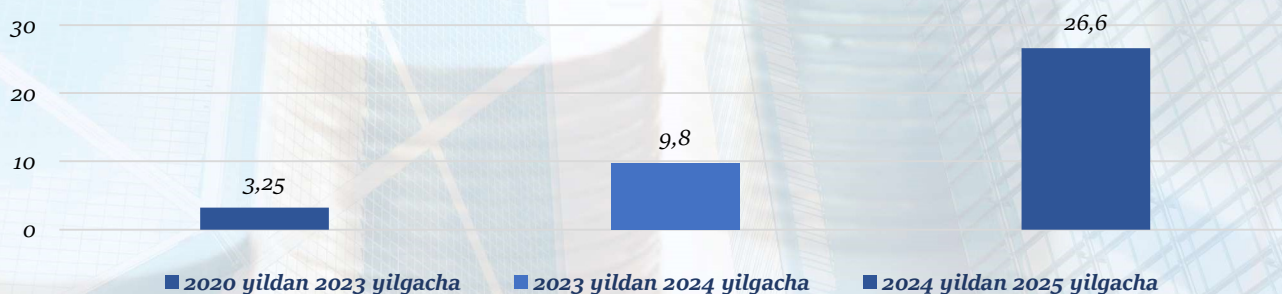
Dunyo bo'yicha aholining internetdan fodalanuvchilari soni (2025-yil 1-yanvar holatiga) [8]

Dunyo mintaqalari	Aholi soni (ming ta)	Aholi soni (foizda)	Internetdan foydalanuvchilar soni (ming ta)	Internetdan foydalanuvchilar (foizda)	O'sish 2023-2025 (foizda)
Dunyo bo'yicha	8,231,613,070	100,0	5. 562,343,075	67,9	5,3

1-jadval ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yilda dunyo aholisi soni 8,23 milliard nafarni tashkil etadi. Shundan 5,56 milliard kishi, ya'ni 67,9 foizi, internetdan faol foydalanadi. Bu ko'rsatkich 2023-yildan buyon 5,3 foizga o'sish

qayd etganini bildiradi. Demak, global raqamli tarmoqqa kirish imkoniyatlari kengaymoqda va internet dunyo aholisining kundalik hayotida tobora chuqurroq o'rin egallamoqda.

Masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar (mln. kishi)



2-rasm. Masofaviy bank xizmatlaridan foydalnuvchilar soni [9]

O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 2020-yilda bir necha million (10.1 mln.) bo'lib, keyinchalik bir necha barobarga o'sgan. 2025-yilga kelib bu raqam 69 mln. boshqa foydalanuvchi darajasiga chiqqan deb ko'rinmoqda. Bunda mobil internet banking, onlayn xizmatlar va banklar raqamlashuvi rol o'ynagan.

Xulosa va takliflar.

Banklarni raqamli transformatsiya qilishda bank xizmatlarini masofadan ko'rsatish tizimlari bilan bog'liq muammolarni bartaraf etish natijasida bank xizmatlarini raqamlashtirish va ularda vujudga kelishi mumkin bo'lgan risklarni minimallashtirish imkoniyati yaratiladi.

Yuqoridagi bank xizmatlarini masofadan ko'rsatish tizimlarining rivojlanishiga ta'sir etuvchi omillardan tashqari yana bir qancha muammoli holatlarni bartaraf etish lozim:

Birinchidan, mahalliy aholining banklarda o'z operatsiyalarini amalga oshirganida ko'proq bank xodimlari bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqotni afzal ko'rishadi va amalga oshirilgan har bir operatsiya bo'yicha tasdiqlovchi hujjatlarni olishga odatlanib qolishgan. Bunday holatda esa aholining mentalitetini o'zgartirish uchun aholiga masofaviy bank xizmatlarining imkoniyatlari va xavfsizligi borasidagi tushuntirish ishlarini olib borishni talab etadi [10].

Ikkinchidan, ko'plab insonlarning yangi bank xizmatlarini masofadan ko'rsatish tizimlari bo'yicha tushunchalarning kamligi sababli yangi zamonaviy texnologiya va tizimdan birinchi bor foydalanib ko'rishda cho'chishmoqda, chunki har bir yangi dasturiy texnologiyalar dastavval foydalanishda bir muncha qiyinchiliklarni keltirib chiqaradi. Shuningdek, banklar doimiy ravishda o'z dasturiy tizimlarida xizmat turlarini takomillashtirib boradilar. Takomillashtirish mobaynida banklar foydalanuvchilar uchun dasturlarni biroz soddalashtirishga ham harakat qilishlari lozim, aks holda mijozlarning

texnologik ko'nikmalari yetishmagan qismi uchun qiyinchilik tug'diradi. Shuning uchun har bir bankning AT-mutaxassislari foydalanish uchun oson va ko'p funksiyali tizimlarni yaratishi raqobat sharoitida mijozlarini samarali xizmatlar bilan ta'minlagan bo'ladi.

Uchinchidan, Respublikamizning chekka tumanlarida elektr energiyasining tez-tez o'chib turishi va buning natijasida mijozlarga vaqtida aloqa xizmati va boshqa moliyaviy xizmatlarni ham ko'rsatib bo'lmaydi. Ayniqsa ushbu joylarda internet tezligi ham juda past ekanligi, masofaviy bank xizmatlaridan foydalanishda har hil tushunmovchiliklarni keltirib chiqaradi. Natijada, ushbu hududlarda bank mijozlari hali ham o'z bank amaliyotini to'lig'icha bankda amalga oshirmoqda. Shunday ekan banklar ushbu hududlarda ham masofaviy bank xizmatlarini joriy etishga e'tibor qaratishi lozim.

To'rtinchidan, tijorat banklari uchun zamonaviy texnologiyalar va dasturiy ta'minotlarni sotib olish va o'rnatish narxining biroz qimmatligi uchun banklar smartfon va kompyuterlarga asoslangan o'zlarining maxsus dasturlarini joriy qilishlari masofaviy bank xizmatlarida yangi imkoniyatlar yaratish, xarajatlarni tejash imkonini beradi. Bu banklarning axborot texnologiyalari bo'yicha mutaxassislari va dasturchilariga katta mas'uliyat yuklaydi yoki mahalliy boshqa mutaxassislar ko'magini talab etadi.

Beshinchidan, bank xizmatlarini masofadan ko'rsatish tizimlari ulushini oshirish maqsadida banklarning operatsion faoliyatida axborot texnologiyalari keng qo'llanilishini ta'minlash uchun xo'jalik yurituvchi subyektlar va jismoniy shaxslar to'lov xizmatlaridan tunu-kun foydalana olishini ta'minlash maqsadida barcha tijorat banklarini 24/7 rejimida ishlovchi banklararo lahzali to'lovlar tizimiga ulash, masofaviy bank xizmatlari, shu jumladan kontaktsiz to'lovlar soni va qamrovini kengaytirish bugungi kunning ahamiyatli jihatlaridan biridir.

Operatsion kun bo'lmagan vaqtda ham avtomatik ravishda masofaviy bank xizmatlari asosida to'lov amaliyotlarini amalga oshirish bu ayniqsa iqtisodiyotning raqamlashib borayotgan, to'lov tizimining yildan-yilga

tezlashib borayotgan va bank mijozlari sonining ortib borayotgan bir paytda, amalga oshirishni talab etadigan muhim vazifalardan biridir [11].

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 12-maydagi "2020–2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi PF-5992-son farmoni.
2. Philip Molyneux "Banking and Financial Systems in the Digital Era" (2019)
3. David G. Llewellyn "Financial Innovation and the Future of Banking" (2020)
4. Sh. Mamatqulov "O'zbekiston bank tizimini raqamlashtirishning asosiy yo'nalishlari" (2021) ilmiy maqola- <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-0-230-51212-2.pdf>
5. Ganievich Karimov N. et al. Digital transformation of the economy as a new challenge to economic security //Proceedings of the 5th International Conference on Future Networks and Distributed Systems. – 2021. – P. 348-355.
6. Z.T.Mamadiyarov. Banklarni transformatsiya qilish sharoitida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish: nazariya, amaliyot va xorij tajribasi. Monografiya. - T.: «Innovatsion rivojlanish nashriyot-matbaa uyi» nashriyoti, 2021. 192 bet.
7. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi "2022 – 2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-son farmoni.
8. Ookla® kompaniining Speedtest Global Index statistik ma'lumotlari - <https://www.speedtest.net/global-index>
9. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki — Bank tizimining ko'rsatkichlari. <https://cbu.uz/statistics/bankstats>
10. Z.T.Mamadiyarov. Banklarni transformatsiya qilish sharoitida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish: nazariya, amaliyot va xorij tajribasi. Monografiya. - T.: «Innovatsion rivojlanish nashriyot-matbaa uyi» nashriyoti, 2021. 192 bet.
11. Chaffey, D. (2014) Digital Business and E-Commerce Management, 6th end, Financial Times/Prentice Hall, Harlow.