

CHAKANA BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISHDA MAVJUD MUAMMOLAR VA ULARNING YECHIMLARI

EXISTING PROBLEMS AND SOLUTIONS IN THE DEVELOPMENT OF RETAIL BANKING SERVICES

¹Sultonmurodov
Sardorbek Baxodirovich

¹Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti mustaqil tadqiqotchisi.
ORCID: 0009-0000-6851-3505, E-mail: ssultonmurodov@nbu.uz

Annotatsiya Abstract

Uzb. - Mazkur maqolada chakana bank xizmatlarini rivojlantirish jarayonida uchrayotgan asosiy muammolar, jumladan, raqamli infratuzilmaning yetarli emasligi, moliyaviy savodxonlik darajasining pastligi, xizmatlar sifatining nobarqarorligi hamda aholi ishonchini oshirish bilan bog'liq masalalar tahlil qilingan. Shuningdek, mazkur muammolarni bartaraf etish bo'yicha zamonaviy raqamli texnologiyalardan foydalanish, mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlar ko'lamini kengaytirish va innovatsion bank mahsulotlarini joriy etish bo'yicha takliflar ishlab chiqilgan.

Eng. - This article analyzes the main problems encountered in the process of developing retail banking services, including the inadequacy of digital infrastructure, low levels of financial literacy, instability of service quality, and issues related to building public trust. Furthermore, proposals have been developed to address these challenges through the use of modern digital technologies, the expansion of customer-centric services, and the implementation of innovative banking products.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ *chakana bank xizmatlari, raqamli bank, mobil banking, moliyaviy savodxonlik, innovatsiyalar, mijozlar ishonchi, bank infratuzilmasi.*
❖ *retail banking services, digital bank, mobile banking, financial literacy, innovations, customer trust, banking infrastructure.*

Kirish.

Chakana bank xizmatlarini rivojlantirish mamlakat moliya-bank tizimini modernizatsiya qilish va milliy iqtisodiyotning barqaror o'sishini ta'minlashning strategik ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi [1]. Bugungi kunda chakana bank sektori nafaqat aholi va kichik tadbirkorlik subyektlarining bo'sh pul mablag'larini jalb qilish hamda ularning moliyaviy resurslarga bo'lgan ehtiyojlarini qondirish vositasi, balki mamlakatda kapitalning samarali qayta taqsimlanishini ta'minlaydigan va investitsion faollikni

rag'batlantiruvchi muhim drayver sifatida namoyon bo'lmoqda.

Ayniqsa, aholiga qulay, tezkor, shaffof va xavfsiz bank xizmatlarini taqdim etish orqali iqtisodiyotda naqd pul muomalasi ko'lamini qisqartirish, naqd pulsiz hisob-kitoblar ulushini sezilarli darajada oshirish, yashirin iqtisodiyot ko'rsatkichlarini kamaytirish hamda davlatning soliq bazasini kengaytirish uchun mustahkam poydevor yaratiladi [2]. Buning ustiga, zamonaviy chakana bank xizmatlari mamlakatda moliyaviy inklyuziya darajasini oshirish, ya'ni olis va chekka hududlarda

istiqomat qiluvchi aholining sifatli va arzon bank xizmatlaridan erkin foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish hamda ijtimoiy tenglikni ta'minlashda yetakchi o'rin tutadi.

Bugungi globallashuv va raqamlashtirish sharoitida tijorat banklari faoliyatiga raqamli platformalar, mobil banking, masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlari (MXKT), fintex yechimlari hamda sun'iy intellekt texnologiyalarining keng joriy etilishi bank-moliya sohasining sifat jihatdan yangi bosqichga ko'tarilishiga xizmat qilmoqda [2]. Biroq ijobiy o'zgarishlar bilan bir qatorda, amaliyotda qator tizimli muammolar saqlanib qolmoqda. Jumladan, hududlarda raqamli va texnologik infratuzilmaning yetarlicha rivojlanmaganligi, xizmat ko'rsatish sifatidagi keskin tafovutlar, kiberxavfsizlik va axborot daxlsizligi bilan bog'liq xatarlarning ortib borayotgani, shuningdek, aholining moliyaviy va raqamli savodxonlik darajasining pastligi chakana bank xizmatlarini to'liq salohiyat bilan rivojlantirishga to'sqinlik qilmoqda.

Ushbu masalaning dolzarbligi, eng avvalo, milliy bank tizimining raqobatbardoshligini oshirish, mijozlarga yo'naltirilgan (customer-centric) innovatsion xizmatlar modelini shakllantirish, bank xatarlarini optimallashtirish va yakunda iqtisodiyotning real sektorini barqaror moliyalashtirish zarurati bilan belgilanadi [3]. Mazkur holat chakana bank xizmatlarida mavjud muammolarni chuqur tahlil qilish hamda ularni bartaraf etish bo'yicha ilmiy va amaliy jihatdan asoslangan taklif-tavsiyalarni ishlab chiqishni talab etadi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.

Chakana bank xizmatlarini rivojlantirish, ularni raqamlashtirish va mijozlarga yo'naltirilgan xizmat ko'rsatish uslubiyotlarini takomillashtirish masalalari mahalliy hamda xorijiy iqtisodchi olimlar tomonidan keng tadqiq etilgan.

Xalqaro adabiyotlarda moliyaviy vositachilikning transformatsiyasi va

banklarning an'anaviy operatsiyalardan yangi xizmatlar hamda komissiyaviy faoliyatga o'tishi F. Allen va A.M. Santomero tomonidan tahlil qilingan [4]. Mualliflar moliyaviy innovatsiyalar banklar faoliyat modelining o'zgarishida muhim omil ekanini ko'rsatadi. E. Brynjolfsson va A. McAfee esa raqamlashtirish, ma'lumotlar va hisoblash texnologiyalarining biznes jarayonlari samaradorligiga ta'sirini yoritib, raqamli texnologiyalar xarajatlarni kamaytirish va operatsiyalarni tezlashtirish imkonini berishini asoslaydi [5].

O.I. Lavrushin tahriri ostidagi "Банковское дело" darsligida bank operatsiyalari, kreditlash, bank infratuzilmasi, xizmatlar hamda risklarni boshqarish masalalari tizimli ravishda yoritilgan [6]. Ushbu yondashuv chakana bank xizmatlarini rivojlantirishda bank infratuzilmasi, xizmatlar sifati va risklarni boshqarish mexanizmlarining o'zaro bog'liqligini nazariy jihatdan izohlash imkonini beradi.

O'zbekistonda bank tizimini isloh qilish, chakana xizmatlar ko'lamini kengaytirish va bank operatsiyalarini takomillashtirish masalalari mahalliy olimlar tomonidan ham atroflicha o'rganilgan. Xususan, Sh.Z. Abdullayevaning tadqiqotlarida tijorat banklarining depozit bazasi, aktiv va passiv operatsiyalari, kreditlash amaliyoti hamda yangi bank xizmatlarini rivojlantirish masalalari yoritilgan [7].

Shu bilan birga, Jahon bankining "Global Findex 2021" hisobotida moliyaviy inklyuziya, raqamli to'lovlar va aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari o'rtasidagi bog'liqlik keng tahlil qilingan [8]. Hisobot natijalari raqamli moliyaviy xizmatlarni rivojlantirishda texnologik infratuzilma, foydalanuvchilarning raqamli ko'nikmalari va xizmatlardan foydalanish imkoniyatlari muhim ahamiyatga ega ekanini ko'rsatadi.

Biroq, mavjud ilmiy adabiyotlar va manbalar tahlili shuni ko'rsatadiki, bugungi

globallashuv va sun'iy intellekt texnologiyalari jadal kirib kelayotgan sharoitda tijorat banklarining chakana xizmatlarida saqlanib qolayotgan tizimli muammolar – hududiy infratuzilma nomutanosibligi, aholining moliyaviy va raqamli savodxonlik darajasi, xizmat ko'rsatish sifatining barqaror emasligi hamda banklarning risk-menedjment tizimini optimallashtirish masalalari kompleks ravishda yetarlicha tadqiq etilmagan. Bu esa ushbu ilmiy izlanishning maqsadi va vazifalarini belgilashda muhim nazariy-amaliy zamin bo'lib xizmat qiladi.

Tadqiqot metodologiyasi.

Ushbu tadqiqotda tijorat banklarining chakana biznesini rivojlantirishdagi mavjud muammolarni aniqlash va ularning yechimlarini ishlab chiqish maqsadida kompleks ilmiy-tadqiqot metodlaridan foydalanildi.

Tadqiqotning metodologik asosini ochiq manbalardagi nazariy va empirik ma'lumotlarni mantiqiy-strukturaviy tahlil qilish metodi tashkil etadi. Shuningdek, tadqiqot jarayonida tahlil (analiz) va sintez usullari keng qo'llanildi. Ushbu usullar yordamida, bir tomondan, bank tizimining institutsional rivojlanishidagi alohida yo'nalishlari ajratib ko'rsatilgan bo'lsa, ikkinchi

tomondan, chakana bank biznesining asosiy tendensiyalari, salohiyatli imkoniyatlari hamda mamlakat iqtisodiy taraqqiyotidagi o'rni va ahamiyati har tomonlama umumlashtirildi.

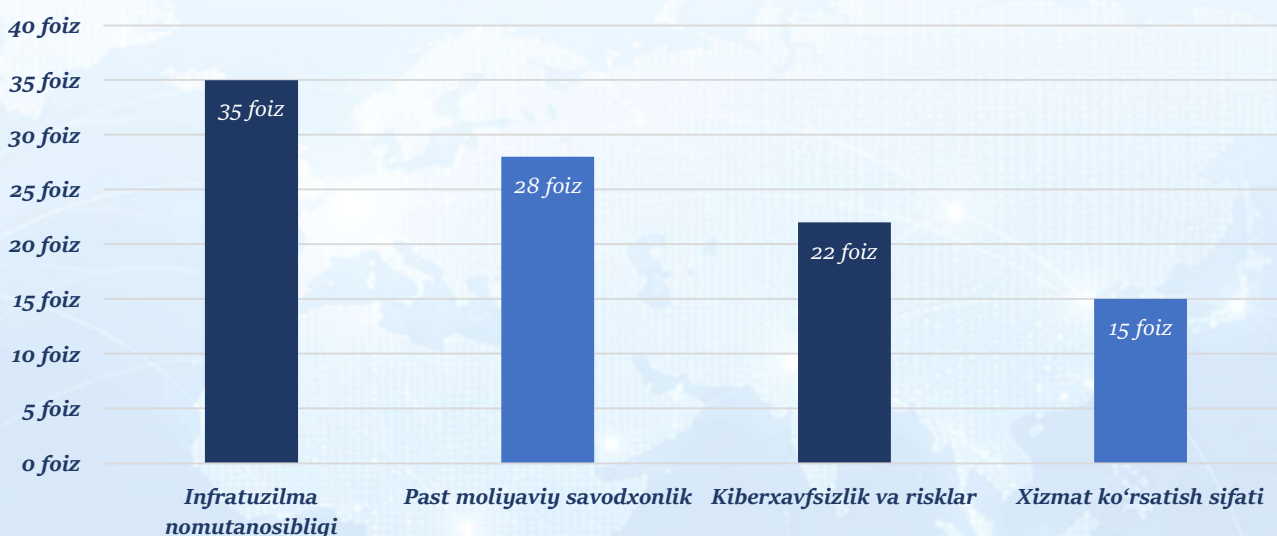
Tadqiqotning empirik bazasini shakllantirishda O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining statistik ma'lumotlari, tijorat banklarining moliyaviy hisobotlari, O'zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo'mitasi ko'rsatkichlari hamda xalqaro moliya institutlarining davriy sharhlari tahlil qilindi.

Tadqiqot natijasida tijorat banklari chakana biznesining mamlakat iqtisodiyotini barqaror rivojlantirish, naqd pulsiz hisob-kitoblar ko'lamini kengaytirish hamda aholining moliyaviy resurslarga bo'lgan ehtiyojlarini qondirishdagi o'ziga xos o'rni va ahamiyati ilmiy jihatdan asoslab berildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Chakana bank xizmatlari bozoridagi joriy holat va mavjud tendensiyalarni mantiqiy-strukturaviy tahlil qilish natijasida ushbu uslubiy va amaliy natijalar shakllantirildi.

Tijorat banklarining chakana biznes yo'nalishidagi empirik ma'lumotlari va ekspert baholashlari tahlil qilinganda, sohada to'rtta asosiy muammo bloki ajratib olindi (1-rasm).



1-rasm. Chakana bank xizmatlarini rivojlantirishga to'sqinlik qiluvchi asosiy omillar tuzilmasi (foizda)

Raqamli va texnologik infratuzilma nomutanosibligi (35 foiz): Yirik shaharlarda masofaviy bank xizmatlari infratuzilmasi yuqori rivojlangan bo'lsa-da, olis va chekka hududlarda internet tezligi hamda terminallar va bankomatlar tarmog'ining yetarli emasligi kuzatiladi.

Aholining moliyaviy va raqamli savodxonligi pastligi (28 foiz): Aholining ma'lum bir qismida murakkab fintex mahsulotlaridan foydalanish ko'nikmalarining yetishmasligi va an'anaviy naqd pul shaklidagi hisob-kitoblarga bo'lgan moyillik saqlanib qolmoqda.

Kiberxavfsizlik xatarlari va ishonch muammosi (22 foiz): Masofaviy bank xizmatlari (MBK/SBK) orqali amalga

oshirilayotgan firibgarlik (phishing, vishing) holatlarining ortishi aholida raqamli bank platformalariga bo'lgan ishonchni pasaytiruvchi omil bo'lmoqda.

Xizmat ko'rsatish sifatidagi keskin tafovutlar (15 foiz): Bank filiallarining bosqichma-bosqich optimallashtirilishi sharoitida mijozlarni qo'llab-quvvatlash xizmatlari (call-markaz, onlayn chat) yuklamasining ortishi va xizmat tezligining pasayishi kuzatiladi.

Chakana bank biznesida resurslarni to'g'ri taqsimlash va mijozlar xavf darajasini to'g'ri segmentatsiyalash uchun tabaqalashtirilgan yondashuv modeli ishlab chiqildi (1-jadval).

1-jadval

Chakana bank mijozlarini segmentatsiyalash va xizmatlarni optimallashtirish modeli

Mijozlar segmenti (Xavf/faollik darajasi)	Birlamchi diagnostika / skrining usuli	Taklif etiladigan bank mahsulotlari paketi	Kutilayotgan iqtisodiy va amaliy samara
Past xavfli / Yuqori raqamli faollik (Raqamli avlod)	Avtomatlashtirilgan skoring (mobil banking tahlili)	Neobanking, avtokreditlash, investitsion omonatlar	Tranzaksion xarajatlarni 50-60 foizga qisqartirish
O'rta xavfli / An'anaviy mijozlar (Gibrid segment)	Standart kredit-skoring va daromadlar tahlili	Klassik chakana kreditlar, jamg'arma kartalari	Bank filiallaridagi navbatlarni 35 foizga kamaytirish
Yuqori xavfli / Muammoli segment (Manzilli nazorat)	Chuqurlashtirilgan xavf tahlili va moliyaviy audit	Garovli kreditlar, tabaqalashtirilgan limitlar	Muammoli kreditlar (NPL) ulushini minimallashtirish

Chakana bank biznesining samaradorligini oshirish va mavjud muammolarni bartaraf etish bo'yicha harakatlar tartibi ketma-ketlik ko'rinishida shakllantirildi:

1. Raqamli va ekotizim infratuzilmasini kengaytirish:

❖ Olis hududlarda bank kompyuter terminallari va ko'p funksiyali self-service (ID-kartaga moslashtirilgan) bankomatlar tarmog'ini kengaytirish;

❖ Open API texnologiyalarini joriy qilish orqali banklarni fintex va marketplace ekotizimlariga integratsiya qilish.

2. Kiberxavfsizlik va biometrik identifikatsiyani kuchaytirish:

❖ Mobil banking ilovalarida Face ID, barmoq izi biometriyasi va antifrod (firibgarlikka qarshi) intellektual monitoring tizimlarini joriy etish orqali mijozlar mablag'lari xavfsizligini ta'minlash va bankka bo'lgan ishonchni oshirish.

3. Mijozga yo'naltirilgan (customer-centric) mahsulotlarni yaratish:

❖ Sun'iy intellekt va Big Data tahlillari asosida har bir mijozning daromadi va xarajatlar xususiyatiga mos keladigan individual kredit, jamg'arma hamda keshbek paketlarini taklif qilish.

Tadqiqot natijasida taklif etilayotgan raqamli va bosqichli modelni joriy etish tijorat

bankining chakana biznes yo'nalishida quyidagi natijalarga erishish imkonini beradi:

$$\text{Operatsion samaradorlik indeksi} = \frac{\text{Raqamli kanal mijozlari}}{\text{Filial operatsion xarajatlari}} \uparrow (45 \text{ foizga oshadi})$$

1. Naqd pulsiz hisob-kitoblar ulushi: Chakana amaliyotlarda naqd pulsiz to'lovlar ulushi joriy darajadan 18–25 foizga oshadi.

2. Operatsion xarajatlarni tejash: Operatsiyalarni raqamli kanallarga (neobank/mobil ilova) o'tkazish hisobiga har bir tranzaksiya tannarxi 1,5–2 baravarga arzonlashadi.

3. NPL (muammoli kreditlar) darajasi: Skoring va Big Data tahlillarini qo'llash orqali chakana kredit portfelidagi risklar 2,5–3,0 foizlik punktga kamayadi.

Xulosa va takliflar.

Chakana bank xizmatlarini rivojlantirish milliylik va zamonaviylik tamoyillarini o'zida mujassam etgan holda, milliy iqtisodiyotni modernizatsiya qilish, aholi farovonligini oshirish hamda moliya bozorining infratuzilmaviy barqarorligini ta'minlashning muhim strategik drayveri hisoblanadi.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, mamlakatimiz chakana bank xizmatlari bozorida ijobiy o'sish dinamikasi kuzatilayotganiga qaramasdan, bir qator tizimli va bir-biri bilan kompleks bog'liq bo'lgan muammolar saqlanib qolmoqda (2-jadval).

2-jadval

Chakana bank xizmatlarini rivojlantirishdagi asosiy muammolar, ularning oqibatlari va amaliy yechimlari

Nº	Tizimli muammolar	Iqtisodiy va ijtimoiy ta'siri	Amaliy yechimlar va mexanizmlar
1	Raqamli infratuzilmaning yetarli emasligi	Onlayn xizmatlarda uzilishlar, operatsiyalar tezligining pasayishi va mijozlar e'tirozlarining ortishi.	IT infratuzilmasini modernizatsiya qilish, bulutli (cloud) texnologiyalarni va Open API platformalarini joriy etish.
2	Aholining moliyaviy va raqamli savodxonlik darajasi pastligi	Yangi innovatsion bank mahsulotlariga bo'lgan talabning cheklanishi, kredit xatarlarining ortishi.	Milliy moliyaviy ta'lim dasturlarini kuchaytirish, OAV va raqamli kanallar orqali ommaviy targ'ibot olib borish.
3	Xizmat ko'rsatish sifatidagi kamchiliklar	Mijozlar oqimining muqobil banklar va fintexlarga o'tib ketishi, brend obro'sining pasayishi.	CRM (Customer Relationship Management) tizimlarini, servis standartlarini hamda xodimlar malakasini oshirish.
4	Kiberxavfsizlik bilan bog'liq xatarlar	Raqamli bank platformalariga nisbatan ishonchning pasayishi, moliyaviy yo'qotishlar va phishing xatarlari.	Zamonaviy ko'p bosqichli antifrod tizimlari, biometrik identifikatsiya va axborot xavfsizligi auditini yo'lga qo'yish.
5	Bank mahsulotlari diversifikatsiyasi cheklanganligi	Bank daromadlari manbalarining qisqarishi, tijorat banklarining bozor raqobatbardoshligi pasayishi.	Individual ehtiyojlarga moslashtirilgan innovatsion depozit, kredit, sug'urta va fintex mahsulotlarini yaratish.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, ushbu muammolar zanjirli xarakterga ega: masalan, raqamli infratuzilmadagi zaiflik servis sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatsa, kiberxavfsizlik xatarlari va moliyaviy savodxonlikning past darajasi aholining innovatsion xizmatlardan foydalanish faolligini cheklaydi.

O'tkazilgan tadqiqot natijalaridan kelib chiqqan holda, chakana bank xizmatlari bozorini yangi sifat bosqichiga olib chiqish, aholi va kichik biznes subyektlari uchun moliya-bank xizmatlari ommabopligini oshirish hamda tijorat banklarining raqobatbardoshligini mustahkamlash maqsadida quyidagi ilmiy-amaliy taklif va tavsiyalar ilgari suriladi:

1. Yagona raqamli ekotizimni shakllantirish: Mamlakatimizda faoliyat yuritayotgan tijorat banklari, to'lov tizimlari, elektron hamyonlar va davlat xizmatlari (my.gov.uz) o'rtasida Open API standartlari asosida uzviy integratsiyani ta'minlovchi yagona bank ekotizimini yaratish.

2. Mobil banking va masofaviy kanallarni optimallashtirish: Mobil ilovalar interfeysini soddalashtirgan holda, masofadan turib hisobvaraqlarni ochish, avtomatlashtirilgan onlayn kreditlarni rasmiylashtirish hamda jamg'arma-investitsiya mahsulotlarini bir nuqtadan (All-in-One) boshqarish imkoniyatlarini kengaytirish.

3. Aholining moliyaviy va raqamli savodxonligini oshirish: Ta'lim muassasalari hamda raqamli platformalar orqali aholiga

mas'uliyatli kreditlash, jamg'arish madaniyati va kiberxavfsizlik qoidalarini o'rgatuvchi tizimli milliy dasturlarni keng joriy etish.

4. Sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalarini tatbiq etish: Chatbotlar, intellektual scoring va mijozlarning moliyaviy xatti-harakatlarini tahlil qilish orqali har bir mijoz uchun shaxsiylashtirilgan (customer-centric) takliflarni shakllantirish.

5. Kiberxavfsizlik va biometrik himoya vositalarini kuchaytirish: Xalqaro va milliy standartlarga mos ravishda ko'p bosqichli identifikatsiya, biometrik (Face-ID/Touch-ID) tekshiruvlar hamda muntazam axborot xavfsizligi auditini majburiy amaliyotga aylantirish.

6. Agentlik banking va moliyaviy inklyuziyani kengaytirish: Bank filiallari tarmog'i chegaralangan olis va qishloq hududlarida bank agentlari tizimini yo'lga qo'yish orqali aholiga asosiy hisob-kitob, depozit va mikroqarz xizmatlarini yaqinlashtirish.

Xulosa qilib aytganda, chakana bank xizmatlarini modernizatsiya qilish bo'yicha taklif etilgan ushbu tabaqalashtirilgan va raqamli yondashuvlarni izchil amalga oshirish bank tizimining moliyaviy barqarorligini ta'minlaydi, naqd pulsiz hisob-kitoblar ko'lamini kengaytiradi hamda milliy iqtisodiyotda moliya-bank vositachiligi samaradorligini sifat jihatidan yangi bosqichga ko'taradi.

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 // Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi. – 2020.

2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. 2022-yil uchun yillik hisobot. – Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, 2023. – 172 b. – B. 108-118.

3. 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 // Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi. – 2022.

4. Allen F., Santomero A. M. What do financial intermediaries do? // Journal of Banking & Finance. – 2001. – Vol. 25, No. 2. – P. 271-294. – DOI: 10.1016/S0378-4266(99)00129-6.

5. Brynjolfsson E., McAfee A. *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. – New York: W. W. Norton & Company, 2014. – 320 p.
6. Банковское дело: учебник / О. И. Лаврушин [и др.]; под ред. О. И. Лаврушина. – 12-е изд., стер. – Москва: КНОРУС, 2016. – 800 с.
7. Abdullayeva Sh. Z. *Bank ishi: darslik*. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2017. – 732 b.
8. Demirgüç-Kunt A., Klapper L., Singer D., Ansar S. *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. – Washington, DC: World Bank, 2022. – 202 p. – DOI: 10.1596/978-1-4648-1897-4.