

**РАҚАМЛИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ШАРОИТИДА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ МАСОФАДАН  
ТАШКИЛ ЭТИШНИНГ РИВОЖЛАНГАН ДАВЛАТЛАР ТАЖРИБАСИ**

**Мамадияров Зокир Тоштемурович,**  
и.ф.ф.д. (PhD) доцент,  
ТДИУ, Талабалар билан ишлаш бўлими бошлиғи

**Аннотация.** Мазкур мақолада банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматларини ташкил этишда ривожланган давлатлар тажрибаси, Ўзбекистонда банкларнинг трансформациялашувида хориж тажрибасидан фойдаланиш ҳамда банк хизматларини масофадан ташкил этишни ривожлантириш истиқболлари тадқиқ этилган. Бугунги кунда банкларнинг Fintech саноатидаги фаоллиги ва Ўзбекистон банк тизимида ислохотларни бошлаш ва соҳани ривожлантиришга асос бўладиган таҳлиллар амалга оширилган. Олиб борилган тадқиқотларнинг натижасида муаллиф томонидан рақамли трансформация шароитида банк хизматларини масофадан ташкил этишнинг ривожланган давлатлар тажрибасидан фойдаланиш ва соҳани ривожлантиришга қаратилган илмий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

**Калит сўзлар.** Банк хизмати; трансформация; FinTech; тўлов; мобил илова; онлайн банкинг; тўлов.

**ОПЫТ РАЗВИТЫХ СТРАН В ОРГАНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ**

**Мамадияров Зокир Тоштемурович,**  
к.э.н., доцент, ТГЭУ  
начальник отдела по студенческим вопросам,

**Аннотация.** В статье исследуется опыт развитых стран по организации дистанционного банковского обслуживания в контексте трансформации банков, использование зарубежного опыта трансформации банков в Узбекистане и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания. На сегодняшний день проведен анализ деятельности банков в FinTech индустрии и основы для инициирования реформ и развития банковской системы Узбекистана. В результате исследования автором разработаны научные предложения и рекомендации, направленные на использование опыта развитых стран в области удаленной организации банковских услуг в условиях цифровой трансформации и развития отрасли.

**Ключевые слова.** Банковское обслуживание; трансформация; FinTech; оплата; мобильное приложение; онлайн-банкинг; оплата.

**THE EXPERIENCE OF DEVELOPED COUNTRIES IN THE ORGANIZATION OF REMOTE  
BANKING SERVICES IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION**

**Mamadiyarov Zokir Toshtemirovich,**  
PhD Associate Professor,  
TSUE, Head of the Student Affairs Department,

**Annotation.** This article examines the experience of developed countries in the organization of remote banking services in the context of bank transformation, the use of foreign experience in the transformation of banks in Uzbekistan and the prospects for the development of remote banking services. To date, the analysis of the activity of banks in the Fintech industry and the basis for the initiation of reforms and development of the banking system of Uzbekistan has been carried out. As a result of the research, the author developed scientific proposals and recommendations aimed at using the experience of developed countries in the field of remote organization of banking services in the context of digital transformation and the development of the industry.

**Keywords.** Banking service; transformation; FinTech; payment; mobile application; online banking; payment.

**Кириш.** Жаҳон амалиётида қўлланилаётган замонавий банк хизматларини жорий қилишда бошқа амалиётдан тўғридан-тўғри кўчириш эмас, балки уни банкка, мижозларга ва жамиятга мослаштириш, шунингдек, бу бўйича бошқа ривожланган мамлакатлар билан бир қаторда фаолият юритиш, изланишлар олиб бориш зарур. Информацион оқимларнинг тезлик билан ҳаракатланаётган ва янгидан-янги тадқиқотлар ўтказиш учун имкониятлар, шароитларнинг мавжудлиги, шунингдек мижозлар ва

банкларнинг бунга тезлик билан тайёр бўлаётгани фикримизга асос бўлади. Банк хизматларини, хусусан, рақамли банк хизматлар хусусида назарий қарашларни ўрганиш, хорижий олимлар фикрларидан фойдаланиш самарали бўлади. Банк хизматларини масофадан ташкил этишнинг ривожланганлик даражаси, унинг мижозлар томонидан кенг қўлланилиши билан белгиланади.

COVID-19 пандимеяси шароитида FinTech инқилоби тезлашмоқда. Шундай қилиб, ортда

қолмаслик учун, мижозлар талабини ўрганиш, шаффоф ва узлуксиз тажрибаларни яратиш орқали мижозлар ишончни қозониш лозим. Саноат тенденцияларига эътибор бериш ва доим сўнгги технологияларни жорий этишга қаратилган инвестицияларни жалб қилиш ва самарали фойдаланиш лозим. Зеро, банк тизимида замонавий FinTech маҳсулотларини жорий қилиш банклар учун мижозлар жалб қилишда, келажакда даромадларини кескин оширишга ва харажатларини қисқартириш имкониятини яра-тади.

Шу мақсадда Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 5 октябрдаги ПФ-6079-сонли “Рақамли Ўзбекистон — 2030» Стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Фармони билан “Рақамли Ўзбекистон-2030” стратегияси тасдиқланди[1]. Мазкур стратегияда мамлакатимизда рақамли иқтисодиётни ривожлантиришда замонавий ахборот тизимлари ва дастурий маҳсулотларни жорий этиш ҳисобига маҳсулотлар ва хизматлар сифатини яхшилаш, уларнинг таннархини, ишлаб чиқаришдаги тўхталишларни камайтириш, молиявий-иқтисодий фаолиятнинг шаффофлигини ошириш, инновацион автоматлаштирилган бошқарув тизимлари ва дастурий маҳсулотларни жорий этиш бўйича норматив-ҳуқуқий базани такомиллаштириш, шунингдек, сунъий интеллект технологияларини жорий этиш ва шу каби устувор йўналишлари белгилаб берилди.

Шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги ПФ-5992-сон Фармони билан “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш Стратегияси” тасдиқланди[2]. Мазкур стратегияда ҳам банк тизимини ислоҳ қилишнинг устивор йўналишларидан бири сифатида давлат улуши мавжуд бўлган тижорат банкларини комплекс трансформация қилиш, банк ишининг замонавий стандартларини, ахборот технологияларини ва дастурий маҳсулотларни жорий этиш каби кўплаб ривожланиш йўналишлари белгилаб берилган.

**Илмий адабиётлар таҳлили.** Банкларда чакана банк хизматларини кўрсатишда рақамли трансформация энг муҳим жиҳатлардан биридир[3]. Сўнгги бир неча ўн йилликларда технологиянинг жадал ривожланиши одамларнинг яшаш ва бизнес юритиш услубларини ўзгартирди[4]. Шу сабабли, интернет-банкнинг, онлайн-банкнинг ва электрон банк иши каби атамалар кенг тарқалди. Сўнгги ўн йил ичида тўлов тизими барқарор ўсишга эришди. Глобал рақамли тўловлар ҳажми тўлов тизимида 2019 йилда 3885,57 миллиард АҚШ долларни, 2025 йилга келиб эса 8686,68 миллиард АҚШ долларига

етиши кутилмоқда [5].

Интернет ва мобил телефонларнинг ривожланиши ва уларнинг афзалликлари иқтисодиётда қўлланилиши банк-молия тизимини ҳам тубдан ўзгартиришга олиб келди. Маълумотларни алмашиш учун рақамли оммавий ахборот воситаларидан фойдаланишни бошлаган истеъмолчилар эндиликда компаниялар билан алоқа ўрнатиш, онлайн харидларни амалга ошириш ва бошқа кўплаб янги интернет хизматларидан фойдаланишмоқда [6, 7, 8, 9].

Масофавий банк хизматлари тўғрисида хабардорлик даражасига, банк мижозлари томонидан олинган турли маълумотлар таъсир кўрсатади. Mohd Daud, N., Kassim, M., Ezalin, N., Said, M., Wan, W.S.R., Mohd Noor, M.M. лар томонидан ўтказилган тадқиқотларида мижозларнинг хабардорлик даражаси юқори бўлиши, масофавий банк хизматларининг фойдаланувчи учун фойдали эканлигини англашга ёрдам беради[10]. Бошқача қилиб айтганда, банк мижозларини масофавий банк хизмат турлари бўйича хабардор қилиши ва уларни бу хизматларга қизиқтириш масофавий банк хизматларининг оммалашшига ижобий таъсир кўрсатади[11].

Ўзбекистонда масофавий банк хизматлари ривожланиб бораётган бўлсада COVID-19 пандемияси даврида тижорат банклари аҳолига банк хизматларини масофадан ташкил этишда жуда кўплаб муаммоларга дуч келди ва мижозларига масофадан барча хизматларни кўрсата олмади. Кўриниб турибдики, Ўзбекистонда масофавий банк хизматлари хали етарли даражада йўлга қўйилмаганлиги ўз исботини топди [12].

**Тадқиқот методологияси.** Илмий мақолани тайёрлаш жараёнида маълумотларни жадваллар асосида қиёсий таҳлил, маълумотларни гуруҳлаш, тизимли таҳлил асосида статистик гуруҳлаш ҳамда эксперт баҳолаш усулларидан ҳам унумли фойдаланилди. Рақамли трансформация шароитида масофавий банк хизматлари ўзгаришининг таҳлили амалга оширилган.

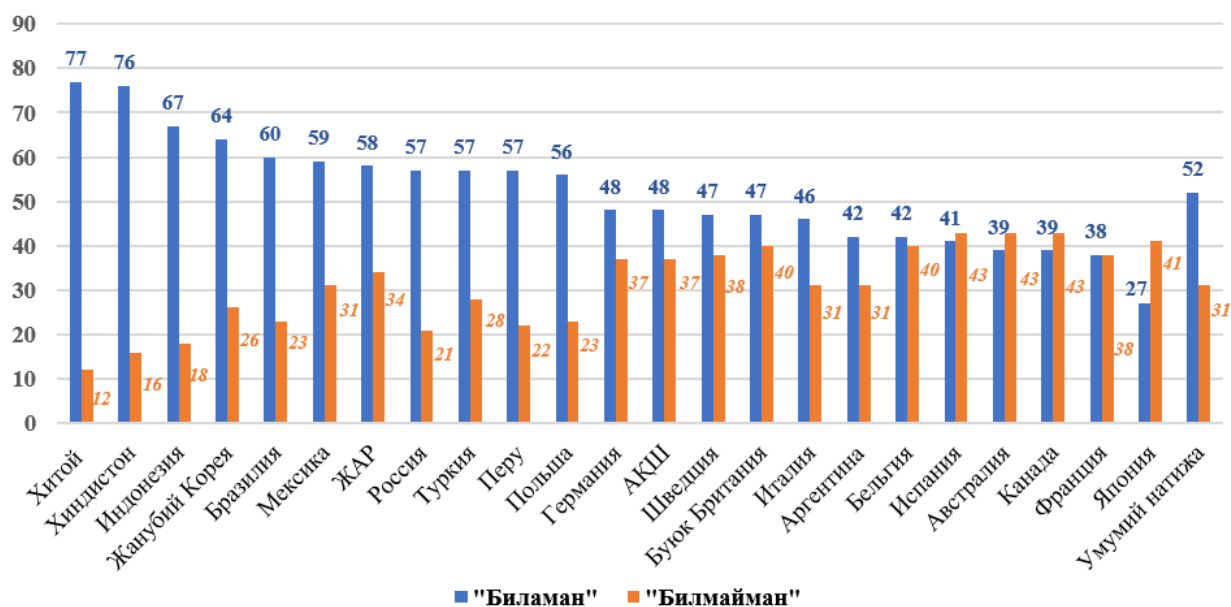
**Асосий қисм.** Хусусан, «Ipsos Global Trends» томонидан 23 мамлакатдан 18180 нафар одам жалб қилинган ҳолда, инсонларнинг мобиль тўловлар тўғрисида хабардорлик ҳолати бўйича тадқиқот олиб борди. Тадқиқот натижаларига кўра, дунё бўйича фойдаланувчиларнинг ярмидан зиёдроғи яъни, 52% бозорда тақдим этилган мобиль тўлов хизматларидан хабардор эканлигини кўришимиз мумкин. Лекин фойдаланувчилар миқдори мамлакатлар кесимида турлича эканлигини кўришимиз мумкин. Солиштириб ўтсак, смартфонлар орқали тўловларни амалга оширишга алоқадор барча хизматлар борасида ривожланаётган мамлакатлар фойдаланувчилари ривожланган мамлакатлардагига нисбатан кўпроқ хабардор эканлигини

кўришимиз мумкин.

Сўровнома натижаларидан кўриш мумкин, мобиль тўлов хизматларидан энг кўп хабардор бўлган фойдаланувчилар Хитойда (77%) истиқомат қилишар экан. Кейинги ўринларни Ҳиндистон (76%) ва Индонезия (67%) эгаллади. Етакчиликнинг кейинги ўринларида Жанубий Корея (64%), Бразилия (60%), Мексика (59%), Жанубий Африка Республикаси (59%) ҳамда Россия, Туркия ва Перу (57% дан)

турибди.

Европа мамлакатлари ичида 56% билан Польша етакчилик қилмоқда. Германия ва АҚШ да кўрсаткич 48% ташкил қилди. Сўнгра Швеция ва Буюк Британия (47%), Италия (46%), Аргентина ва Бельгия (42%), Испания (41%), Австралия ва Канада (39%), шунингдек, Франция (38%) турибди. Ушбу рўйхатнинг сўнггини Япония давлати 27 %ни ташкил этган (1-расмга қаранг).



1-расм. «Сиз хизматлар бозорида мавжуд бўлган барча мобиль тўлов хизматлари ҳақида биласизми?» сўровномаси натижалари (фоизда)

Манба: "Ipsos Global Trends" томонидан ўтказилган тадқиқот натижалари асосида тузилди.

Сўнги йилларда банклар глобал миқёсда рақамли банк имкониятларини фақат фронт офис учун 9,7 миллиард АҚШ доллар сармоя киритдилар. Кўплаб чакана банклар учун онлайн банкинг ва мобил алоқа каналлари филиаллар ва банкоматлардан кўра муҳимроқ саналмоқда.

Дунё бўйлаб банклар рақамли технологияларга киритилган сармоялар мижозларни жалб қилиш ва рақамли технологиялар сезиларли даражада фойда келтириши мумкинлигини аллақачон англамоқдалар. Масалан, ҳозирги кунда Bank of America депозитларни филиаллар орқали жалб қилганидан кўра ўз уяли алоқа каналлари орқали кўпроқ жалб қилмоқда. Bank of America бош директори Браян Мойнихан қайд этишича рақамли банкларга сармоя киритиш мижозлар эҳтиёжини қондиришга тўлақонли ёрдам берган.

Аммо банк мижозларининг янги маҳсулот ва хизматлардан қониқиши нисбийдир. Apple, Amazon ёки Google каби етакчи технологик брендлар рақамли алоқанинг олтин стандартига айланганлиги сабабли, кўплаб истеъмолчилар энди ушбу брендлар билан банкларига қараганда кучли ҳиссий алоқага эга. Агар банклар

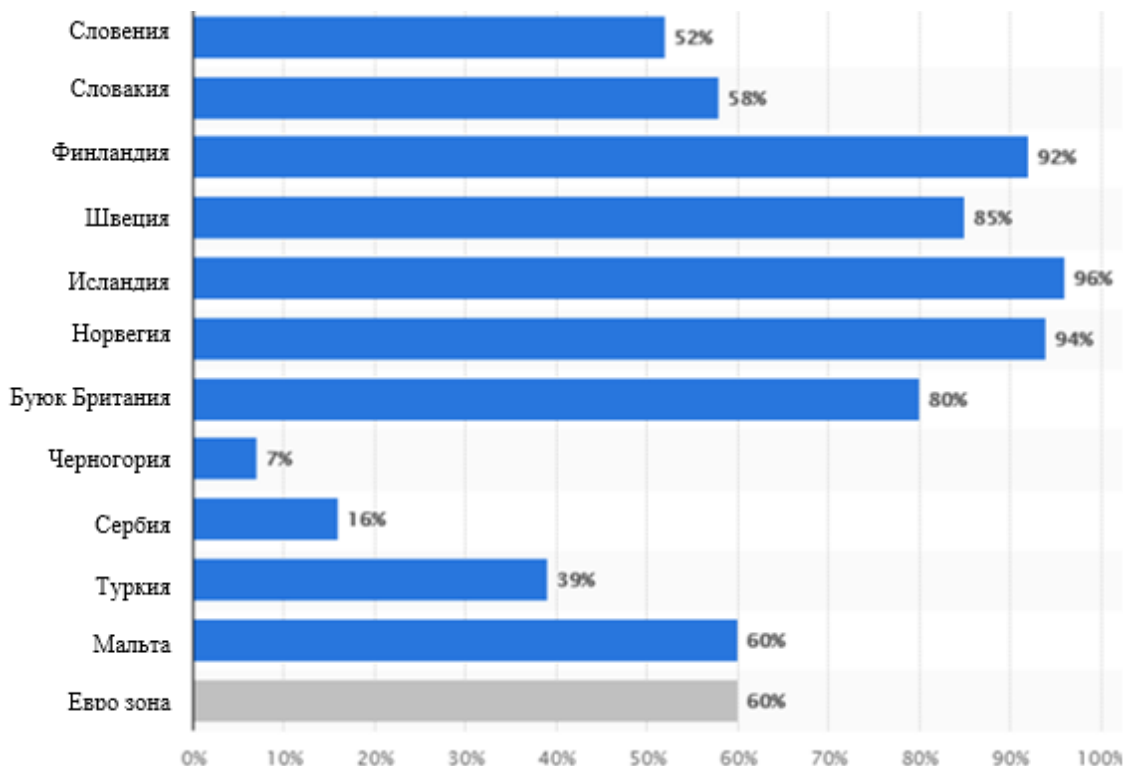
ўз функциялари ва мижозларини сақлаб қолишни истасалар, улар рақамли тажрибани қўллаш натижасида хизматлар жозибadorлигини яратиши керак, бу эса охир-оқибат мижозларни жалб этиш ва сақлаб қолишда аҳамиятли бўлиши мумкин.

Йилдан-йилга мобиль иловаларнинг тўлов тизимидаги ўрни кескин тарзда ўсиб бормоқда. Айтиш жоизки, 2017 йилда банк мижозлари томонидан текин юклаб олинган мобиль дастурларнинг сони 178,1 млрд.ни, 2018 йилда 205,4 млрд.ни ташкил этган бўлса 2022 йилга бориб 258,2 млрд.га етиши прогноз қилинмоқда. Шу билан бирга пуллик юклаб олинган мобиль иловалар 2012 йилда 2,78 млрд.ни ташкил этган бўлса, 2017 йилда 14,78 млрд.ни ташкил этган. Табиийки, пуллик юклаб олинган мобиль иловалар даромаднинг ошишига олиб келади ва 2015 йилда 69,7 млрд. АҚШ доллардан 2020 йилга бориб 188,9 АҚШ долларга етиши прогноз қилинмоқда. Бугунги кунда ҳам мобиль иловаларни янада илғор дастурий таъминот, қўшимча қурилмалар ва янада мураккаб ишлаб чиқиш воситалари устида доимий изланишлар олиб борилмоқда. Глобал миқёсда мобиль ило-

валарни яратиш молиявий хизматлар бозорида 2016 йилдан 2022 йилгача 14 фоизга ўсиши кутилмоқда [13].

Бугунги кунда мобиль телефонлар инсон ҳаётида ажралмас воситага айланиб бормоқда яъни маълумотларни ўқишда, интернет тизимида уланишда, электрон почталарни текширишда, керакли маълумотларни юклар олишда, иш қидиришда, ҳаридларни амалга оширишда,

тўловларни амалга оширишда ва бошқа бир қанча амалларни амалга оширишда инсониятнинг кўмакчисига айланиб бормоқда. Айниқса, мобиль телефонлардан исталган жойда ва исталган вақтда яъни уйда, ишда, автобусда, кинода ва бошқа жойларда ҳам фойдаланишнинг қулайлиги ҳар қандай тўлов учун идеал тўлов восита эканлигидан далолат беради.



**2-расм. Европа бозорларида онлайн банкинг фаолиятининг ҳолати**

*Манба: "Ipsos Global Trends" томонидан ўтказилган тадқиқот натижалари асосида тузилди.*

Лекин Европа давлатларида онлайн банкинг фаолияти шиддат билан ривожланмоқда. Бугунги кунда Европада тўлов тизимида кенг фойдаланилаётган тўлов турлари мобиль тўлов тизими ва онлайн банкинг турлари бўлиб, банклар ёки бошқа молия институтлари мижозларига веб-сайтлари орқали кенг миқёсли молиявий хизматларни кўрсатишга имкон беради. Қуйидаги 2-расм маълумотларидан шуни кўришимиз мумкинки, 2021 йил 1 январь ҳолатига Европа бозорларида онлайн банкинг фаолияти ҳолати келтирилган. Исландия, Норвегия ва Финландия давлатлари аҳолисининг 90 фоизидан ортиги онлайн банкинг хизматлари орқали банк хизматларини амалга ошириши орқали Европада банк хизматларини онлайн банкинг орқали амалга ошириш рейтинг бўйича етакчи мамлакатларга айланди [14]. Европа зонасида онлайн банкингдан фойдаланиш ўртача 60 фоизни ташкил этади.

Банк мижозлари банк веб-сайтига боғланиш орқали кенг миқёсли молиявий хизматла-

ри амалга оширади. Вақт ўтиши билан Европада ушбу электрон тўлов хизматига ишонч ортиб борди. Натижада, Дания, Германия ва Австрия каби давлатларда нақд пулдан фойдаланиш сезиларли равишда камайиш юз берди.

2020 йил COVID-19 пандимеяси натижасида ҳар бир соҳадаги молиявий қийинчиликларга қарамасдан, Шимолий Америкада FinTech нинг ўсиши кузатилди. Жаҳон банки маълумотларига кўра АҚШ бозорининг ўсиши 21 фоизни ташкил этди. Канада ва АҚШ ҳам Топ 10 Fintech бозорлари рўйхатида киритилган.

Канада бозори 37,5 миллион аҳолига эга ва Fintech бозорида 9-ўринни эгаллайди ва у Fintech бозорида асосий эътиборни Cryptocurrency & Blockchain, рақамли кредитлаш ва суғурта хизматларига қаратади.

АҚШнинг аҳолиси 329 миллиард доллар этади ва Fintech бозорида 9,4 миллиард долларлик инвестициялари билан Топ 10 рейтингда биринчи ўринни эгаллаган. АҚШнинг Fintech бозорида тўловлар, ҳавфсизлик ва B2B Fintech

ларга катта эътибор қаратган. АҚШдаги қимматли қоғозлар регуляторлари баъзи тажовузор мажбурловларни келтириб чиқариши мумкин, ammo бу АҚШнинг Fintech соҳасига инвестиция киритишдаги жозибadorлигини камайтира олмайди.

Европа давлатларининг бир нечтаси юқори рейтингларни эгаллаган, булар Буюк Британия, Швейцария, Голландия, Швеция, Литва ва Эстония давлатлари.

Европанинг энг катта Fintech марказларидан бири Лондон, Fintech стартаплари (20 дан ортиқ) кўплиги билан машхур бўлиб, миллиардлаб Fintech бизнесларини ривожлантиради. Буюк Британиянинг Fintech соҳасидаги кучли томонларига алтернатив кредитлаш, блокировка ва крипто валюталари, тўлов тизимлари, шахсий молия ва бойликни бошқариш киради.

Шуни эслатиб ўтиш жоизки, баъзи тезлаштирувчи платформалари Fintechда аёллар сонини кўпайтириш ва гендер фарқини камайтиришга қаратилган.

Швейцария баъзан крипто-водий сифатида тасвирланган, йирик молиявий марказ сифатида тарихий обрўга эга, Швейцария 8,6 миллион аҳолига эга ва Blockchain дан ташқари Wealth Management ва Crowdfunding га эътибор қаратадиган Европанинг Fintech марказларидан бири.

Нидерландия рақамли тўловлар, инвестициялар ва муқобил кредитлаш билан машхур, 17,1 миллион кишилик аҳолисининг аксарият қисми технологияларни яхши ўзлаштиришган.

Швед Fintech стартаплари асосан SME Banking (SME Banking – бу кичик бизнес ва ўрта бизнесга маслаҳат берувчи ва хизмат кўрсатувчи халқаро платформа) тўловлар ва необанклардир. Аҳолиси 10 миллион кишини ташкил этсада, рақамли молиявий хизматлардан фойдаланувчилар сони, молиявий саводхонлик даражаси ва ижтимоий-демографик параметрлари потенциал даражада юқоридир.

Литва 2,8 миллион кишилик нисбатан кам аҳолиси бўлган давлат, шунга қарамасдан рейтингда юқори ўринда туради. Бироқ, унинг Вилносдаги йирик Fintech маркази ва мамлакатда жойлашган 170 дан ортиқ Fintech компаниялари Литвага ўз позицияларини мустақамлашда ёрдам беришмоқда. Fintech бозорининг асосий йўналиши - қарз бериш, тўлов тизими ва замонавий банк иши кабилардир.

Эстониянинг Fintech соҳаси тўловлар, муқобил кредитлаш ва шахсий молияни бошқариш кабилар билан машхурдир. Аҳолиси жиҳатдан Литвадан ҳам кичикроқ бўлган мамлакат (1,3 миллион киши) қулай инвестицион муҳитга эга йирик Fintech марказига айланиши мумкин бўлган давлатдир.

Осиё Тинч океани минтақасида Ҳиндистон RBSA Advisors томонидан дунёдаги энг тез ривожланаётган Fintech бозорларидан бири деб қайд этилди. 2020 йилнинг иккинчи чорагида Ҳиндистон 30 дан ортиқ Fintech битимларини ёпиш учун 647 миллион доллар инвестиция киритди. Худди шу даврда Хитойнинг Fintech инвестицияси 285 миллион доллар эди. Деярли 1,4 миллиард аҳолига эга бўлган мамлакатнинг сўнгги 10 йил ичида Fintech саноатида тўлов тизими, кредитлаш ва Wealth Management масалалари бўйича катта ўсишга эришди [16].

Сингапурнинг Fintech бозорига келсак: унинг асосий кучли томонлари Insurtech, тўлов тизими ва кредитлаш жиҳатларидир. Аҳолиси 5,8 миллион кишини ташкил қилади. 2019 йилда 735 миллион доллар давлат инвестициялари ва қулай солиқ сиёсати мамлакатда минтақавий Fintech саноатига сарфланган.

2018 йилда Амстердамда «Money2020» лойиҳаси бўйича Европанинг йирик «FinTech»чилари молиявий технология олами доирасидаги мавзуларни муҳокама қилиш учун учрашди. Қуйида учрашувдаги энг муҳим 5 та масалага тўхталиб ўтди:

- Мобиль технологиялар. Сўнгги пайтларда мобиль телефонлардан кўплаб одамлар фойдаланаётганлиги, одамлар учун ажралмас техник восита бўлиб қолганлиги сабабли, молиявий хизматлар ҳам ушбу алоқа воситалар доирасида ташкил этилмоқда. «PwC's 2018 Digital Banking Consumer Survey» маълумотларига кўра, одамлар ўз смартфонлари ёрдамида банк хизматларидан фойдаланишни афзал кўраётган одамлар сони ортиб бормоқда.

- Рақамли банклар. Мобил-банкнинг кескин тарзда ривожланиши натижасида филиаллар ва шахобчалар очмасдан фаолият кўрсатувчи рақамли банкларнинг кўпайишига олиб келди. Улар айниқса молиявий битимларни амалга оширишда смартфонлардан фойдаланадиган аҳоли қатлами орасида жуда машхурдир. Рақамли банкларга «Revolut» ва «N26» мисол тариқасида келтириш мумкин. Ушбу банклар истеъмолчиларга пул маблағларини масофадан бошқариш имконини берадиган илова-ларни тақдим этади. Шунинг таъсирида банк филиалларига ташрифлар йилдан-йилга пасаймоқда.

- Биометрик технологиялар. Рақамли иқтисодиёт асрида молиявий хизматлари саноати кибер-автоматларга нисбатан заифлашган. Шунинг учун «FinTech» саноати учун ҳавфсизлик биринчи ўринда туради. Фирибгарликларнинг олдини олишнинг йўлларида бири биометрик технологияларни қўллашдир. Бироқ биометрик аутентификация қилишнинг ягона афзаллиги ҳавфсизлик эмас. Ушбу технология

орқали иловага киришни осонлаштиради ва тезлаштиради.

- Блокчейн технологияси. Молиявий хизматлар сектори блокчейнни биринчилардан бўлиб кашф этди. Блокчейн технологиясидан фойдаланишда тизимнинг шаффофлиги туфайли кўплаб «FinTech startup»лар қилинмоқда. Блокчейннинг яна бир афзаллиги, молиявий операцияларни автоматлаштирилган ақлли шартномадир. Шунинг учун молиявий институтлар ушбу технологияга катта эътибор қаратилиши кутилмоқда.

- Сунъий интеллект. Аксарият экспертлар сунъий интеллектни яқин келажакда «FinTech»га катта таъсир ўтказишини таъкидламоқда. «FinTech» санаоти сунъий интеллектдан фойдаланишига бир қатор сабаблар мавжуд. Аввало сунъий интеллект маълумотларни таҳлил қилиш каби вазифаларни автоматлаштирган, бу эса анча вақтни тежашга ёрдам беради. Бундан ташқари технология «chatbots» ва маслаҳатчи робротларни яратиш учун, мижозларнинг хатти-ҳаракатларини кузатиш орқали фирибгарликларни аниқлашда ҳам ишлатилади. Банк ходимлари учун овозли ёрдамчилар ишлаб чиқарилмоқда. «OCBC Bank» яқинда Сингапурда «Google» билан ҳамкорликда биринчи сунъий интеллект ёрдамида овозли банкни ишга тушурди. Бу мижозларга кредитлари миқдорини ҳисоблаш, маблағларини бошқариш, банк янгиликларидан хабардор бўлиш, банкнинг яқин филиаллари ва банкоматлари тўғрисида маълумот олиш каби банк хизматларини суҳбатлашиши орқали амалга оширишга ёрдам беради.

Статистика компанияси томонидан ўтказилган сўнгги ҳисоботга кўра, COVID-19 пайтида молиявий дастурлардан фойдаланиш бўйича глобал ўсиш Японияда энг кескин бўлди ва 55% ни ташкил этди. Жанубий Корея (35%), АҚШ (20%), Хитой (20%), Германия ва Италия (15%) улуш билан молиявий дастурлардан фойдаланиш пешқадамлик қилишди. Пандемиядан олдин ҳам молиявий технологияларга глобал инвестициялар кўпайиб борган эди. Хусусан, 2018 йилдаги 141 миллиард долларга, 2019 йилда эса нисбатан бир оз пасайиш бўлган, яъни 137,5 миллиард долларлик инвестициялар FinTech саноатига йўналтирилган.

Бугунги кунда банклар томонидан Fintech орқали қуйидаги фаолиятларини такомиллаштириш лозим. Ўзбекистон банк тизимида ҳам бу каби ислохотларни бошлаш ва соҳани ривожлантиришга асос бўлади.

**1. Молиявий саводхонликни қўллаб-қувватлашга қаратилган ечимлар.** Молия саноатининг ривожланишига фойдаланувчилар-

нинг қийинчилиги, эҳтиёжи ва талаблари туртки бўлади. Мижозларнинг мавжуд Fintech имкониятлари тўғрисида хабардорлиги қанчалик баланд бўлса, талабни қондириш имконияти шунча юқори бўлади. Масалан, яқинда ўтказилган ЕҮ[17] томонидан ўтказилган сўров натижаларига кўра, FinTech хизматларининг бешта асосий тоифадаги истеъмолчилар хабардорлиги қуйидагича:

- пул ўтказмалари ва тўлов тизими – 4 фоиз;
- бюджет ва молиявий режалаштириш – 29 фоиз;
- омонат ва инвестиция – 22 фоиз;
- қарз олиш – 24 фоиз;
- суғурталаш – 14 фоиз.

Банк мижозларига ўз пулларини қандай қилиб оқилона сарфлашни, харажатларини пул тежашни ва ундан фойда олиш учун шундай инвестиция қилишни ўргатиш лозим.

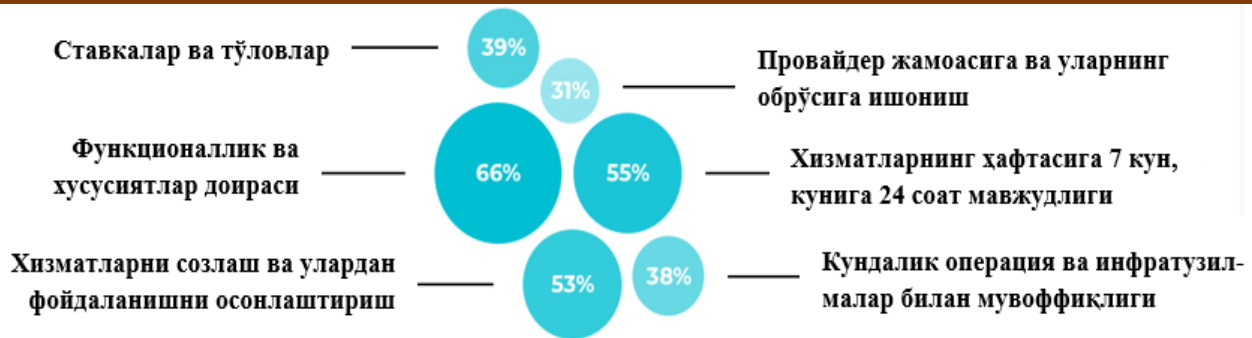
### **2. Биометрик ҳавфсизлик тизимлари.**

Мобил банк ва бошқа молиявий хизматлар кенг оммалашмоқда. Бу ўз-ўзидан ақл бовар қилмайдиган ютуқ бўлиб, айти пайтда ҳавфсизлик билан боғлиқ кўплаб муаммоларни юзага келтириб чиқариши мумкин. Шунинг учун айти пайтда кибержиноятчилик кундан кунга кўпайиб бормоқда.

Шунинг учун FinTech саноатида фаолият юритадиган ташкилотлар учун мавжуд бўлган барча ҳавфсизлик чораларини кўриш жуда муҳимдир. Биометрия - бу ҳавфсизликни кейинги даражага кўтаришнинг энг яхши усули, шунга қарамасдан фойдаланувчиларга уларнинг маълумотлари ҳимояланганлигига ишонч ҳосил қилиш таъминлаш лозим. Ҳозирги вақтда биометрия бозорида соҳага оид катта ривожланиш кузатилмоқда. Жисмоний алоқани ўз ичига олган биометрик сенсорлар ўрнига шахсий идентификацияни текшириш жисмоний алоқасиз эчимлар сенсорли бармоқ изларини ўқийдиган тизимлар бозорни эгалламоқда.

COVID-19 пандемияси шароитида нақд пулни ишлатмаслик тавсия этилаётганлиги сабабли биометрик тўлов карталари бозорининг ўсишига туртки бўлмоқда. Пандемиядан сўнг ҳам контактсиз молиявий карталар одатий ҳолга айланган эди, аммо контактсиз смарт тизимлар билан боғлиқ янада кўпроқ ўзгаришлар бўлиши керак.

**3. Автоном молия.** FinTech дастурлари автоном молия учун асосий қурилиш блоклари ҳисобланади. Улар одамларнинг пул билан ўзаро муносабатларини қайта шакллантиради ва қуйидаги расмда кўрсатилган имтиёзлар туфайли, айниқса, кўпчилигимиз учун танланган хизматларга айланади:



3-расм. Автоном молиянинг хусусиятлари

Молиявий технологияларнинг юқоридаги каби афзалликлари автоном молиянинг кейинги ривожланишларга замин яратади. Концепция жиҳатидан автоном молия ўзини ўзи бошқарадиган маблағлар ғояси атрофида айланади. Нафақат технология мижозларга пулларини қаерга сармоя киритиш, кредитни янада қулайроқ фоизли ставкада қандай тасдиқлаш ёки ортиқча ҳисобланган харажатлар бўйича ҳам бир зумда қарор қабул қилишда ёрдам беради, қисқачи қилиб айтганда фойдаланувчининг кўплаб вазифаларини бажаради [16].

Автоном молия дастурий таъминотга асосланган молиявий режалаштириш (пенсия мақсадларини белгилаш билан боғлиқ) ва ўзаро маблағларни бошқариш билан шуғулланадиган робо-маслаҳатчиларга асосланган бўлган. Кейинчалик, улар автоматик равишда харажатларни тежайдиган дастурларга айланди ва охирига қарзларни бошқариш эчимларига айланди. Асосан, автоном қисм - бу FinTech хизматлари фойдаланувчи пулларини бошқариш учун сунъий интеллект технологияларидан фойдаланади. Бундай дастурлар мавжуд вариантларни алгоритмик равишда баҳолайди ва фойдаланувчига энг фойдали вариантлардан фойдаланишда ёрдам беради.

*Очиқ банк иши.* Очиқ банк иши инқилобий технология бўлиб, бу FinTech ва банкларни бирлаштирган, муассаса бўйлаб маълумотлар тармоғини яратишга имкон беради. Тўғридан-тўғри PSD2 (иккинчи тўлов хизматлари кўрсатмаси) билан банкларнинг ўз маълумотларини ишончли, стандартлаштирилган шаклда ваколатли ташкилотлар ўртасида осонроқ бўлишиш учун маълумотларини чиқаришга мажбур қилади. Бу истеъмолчиларнинг банк ва бошқа молиявий маълумотларини API (бу дастурий таъминот ва моделларни яратиш учун ишлатиладиган воситалар ва протоколлар тўплами) ва AI (Artificial Intelligence) ёрдамида маълумотларни алмашиш орқали учинчи томон дастурлари орқали бошқариш имконини беради.

Ҳозирги кунда кўплаб фойдаланувчилар очиқ банк иши маъқул кўришмоқда. Маълумотларга кўра, очиқ банклар томонидан 2018 йилда

7,29 миллиард доллар ишлаб топилган ва 2026 йилда 43,15 миллиард долларга етиши кутилмоқда. Молиявий институтлари FinTech асосида ривожланиши талаб қилмоқда. Ушбу талабдан келиб чиқадиган бўлсак, очиқ банк иши мижозларига ўзларининг молиявий ҳисобварақларини бошқариш учун қулайроқ бўлиши учун чинакам консолидацияланган кўринишни тақдим этиши мумкин. Натижада, очиқ банк маҳсулотлари ва хизматларига кириш, молиявий қарорларни қабул қилишни яхшилашга, қарздорликни камайтиришга ва узоқ муддатли бойлик ишлаб чиқаришни яхшилашга ёрдам беради. Лекин, очиқ банк иши маълумотлар ҳавфсизлиги ва ҳавфсизликка таҳдидларни бошқариш билан боғлиқ баъзи ҳал қилинмаган муаммоларни келтириб чиқаради [16].

*Рақамли банклар.* Рақамли ёки FinTech банкларининг ўсиши энг сўнгги тенденциялардан биридир. Жисмоний филиали ёки хонаси бўлмаган ҳолда, ўзларининг барча банк хизматларини он-лайн режимида тақдим этадиган банклардир. Бунда мижозлар ташрифларни камайтириш, кўплаб ҳужжатлар, вақт ва харажатларини тежашга эришади. Шу билан бирга, мижозларга молиявий маблағларини бошқариш учун фақат шахсий компьютер ёки смартфон керак бўлади.

Мобил банк дастурлари бугунги кунда хизматлар бозор учун янгилик эмас. Бироқ, бозорда этарли рақобатни сақлаб туришга қодир бўлиш учун фақат инновацион рақамли ёндашувлар, янги авлод молиявий стартапларини жорий этиш бўйича тадқиқотлар олиб бориш лозим. Ally, Revolut, Monzo, Monese ва бошқа кўплаб рақамли банк платформалари молия дунёсида тўлқинланишни келтириб чиқармоқда. Рақамли банклар мослашувчанликнинг афзалликларига эга, бундан ташқари, улар одатдаги хизматларга қараганда анча паст нархларда инновацион хизматларни тақдим қилишади. Аслида, истеъмолчиларнинг банкларга ташрифи 2017 йилдан 2022 йилгача 36 фоизга камайиши ва мобил операциялар шу муддат ичида 121 фоизга ўсиши кераклиги ҳақида хабар берилган. Рақамли банклар анъанавий банклар

учун ҳақиқий ҳавф туғдирмоқда десак муболаға бўлмайди, чунки улар ўзларининг маблағларини бошқаришнинг оддий усулларида фойдалана оладиган ёшроқ, интернетни яхши биладиган мижозларни жалб қилишади.

*Овозли технологиялар.* Баъзилар, аксарият ҳолларда кундалик равишда ҳал қилишлари керак бўлган ҳамма нарсалар учун суҳбатга ўхшаш платформаларни хоҳлашади. Бундай тажрибани тақдим этиш учун овозли ёрдамчилар аллақачон мавжуд. AI да ишлайдиган овозли технология нафақат об-ҳаво маълумотини айтиб бериш ёки қўшиқ куйлаш, балки банк соҳасида мижозларга хизмат кўрсатади.

Биринчидан, овозли ёрдамчилар фойдаланувчи ҳисоб қайдномаси ёки карта баланси бўйича асосий маълумотларни тақдим этиш, одатдаги мижозларнинг саволларига жавоб бериш, такрорий тўловларни ўрнатиш, қўнғироқларни туркумлаш ва мижозларни керакли жойларга йўналтириш орқали автоматлаштирилган ёрдам агенти сифатида хизмат қилиши мумкин. Иккинчидан, мижознинг овози тўловларни авторизация қилиш учун биометрик маълумотлар сифатида ишлатилиши мумкин, бу овозли тўловлар деб ҳам аталади. Истеъмолчилар банк билан тобора қулайроқ алоқада бўлишади. Шу билан бирга овозни таниб олиш талаби ва провайдерларнинг фойдаланувчи ҳавфсизлигини йўқотмасдан яхши ишлашини назорат қилиш керак.

*RegTech (Regulatory technology) молиявий хизматлари.* RegTech - тартибга солиш технологиялари бўлиб, молиявий соҳани тартибга солинадиган технологик ютуқларни амалиётга тақлиф қилиш орқали меъёрий муҳитни яхшилайти. Иқтисодиётнинг барча соҳасида регулятив назорат барча нарсдан устун, шунинг учун катта йўқотишлар қилмаслик учун учун ташкилотлар бу каби технологияларга катта маблағлар сарфламоқда.

RegTech банклар ва бошқа молия институтларига маъмурий харажатларни кескин камайтириш, мижозларни ҳимоя қилиш ва барча учун молиявий барқарорликни таъминлашга хизмат қилади. Бунинг устига, технология тезкорлиги, интеграл кучи ва аналитик қобилиятларга эга.

Техник жиҳатдан айтганда, тартибга со-

лишда жуда катта маълумотларни технологиялар имкониятлари асосида автоматик ўрганишларни амалга оширади. Шундай қилиб, муаммоли ҳолатларни аниқлаш ёки ҳаттоки фирибгарликни фош этиш осонроқ бўлади.

*Хулоса ва тақлифлар.* Умуман олганда, Ўзбекистонда ҳам мобиль телефонлар сонининг 20 млн. дондан ошганлиги яъни вояга етган ҳар бир аҳолида мавжуд эканлиги, тўловларни амалга оширишда махсус дастурий таъминот ва контактсиз мобиль иловалар орқали амалга ошириш лозим. Бунинг натижада биринчидан, mPOS-терминалларида фойдаланишга зарурат қолмайди, иккинчидан, сотувчилар қўшимча ускуналардан воз кечади, учинчидан, банклар учун катта харажатлар эвазига банк технологиялари ва воситаларни сотиб олишга мажбур бўлмайди, тўртинчидан, ўз мобиль телефонларига биргина мобиль иловани юклаб олиш кифоя қилади.

Улардан ташқари, бугунги кунда мобиль тўлов усуллари миллионлаб одамларга расмий молиявий тизимларга кириш имконини бермоқда. Дарҳақиқат, бу турдаги тўлов тизимларнинг тараққий этиши банкларнинг филиалларини кўпайтиришга зарурат қолдирмайди ва харажатларининг қисқартиришига олиб келади.

Албатта, хориж тажрибасига кўра Ўзбекистонда ҳам мобиль технологиялар асосида тўлов тизимини ташкил этиш истиқболдир, чунки Ўзбекистонда 22 миллиондан ортиқ смартфонлар фойдаланувчиларнинг мавжудлиги бу йўналишда ривожланишни талаб этади. Яна бир жиҳати, мобиль технологияларни банк тизимида кўллашда банклар мифозлари учун ортиқча харажат қилмайдилар, фақатгина мобиль иловаларини такомиллаштириб бориш, мижозлари учун эса юклаб олиш кифоя.

Рақамли трансформация банкларда янги имкониятларни кенгайтириш қобилиятлари ва ташаббусларини тез суръатларда олиб келди. Бу рақамли даврда энг муҳим муваффақиятлардан бири бу ташкилий жиҳатдан эпчилликдир. Яъни биринчи трансформация бўлган, рақамлашган банк мижозларни жалб қилишда рақобат сезмайди. Рақамли ривожланиш стратегиясини барқарор олиб бориши ва кўп даромадга эришиши натижасида бозорга мослашувчанлиги ортади.

**Манба ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати:**

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 5 октябрдаги ПФ-6079 сонли "Рақамли Ўзбекистон —2030" Стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги Фармони.
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг "2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш Стратегияси"ни тасдиқлаш тўғрисидаги 2020 йил 12 майдаги ПФ-5992-сон Фармони
3. PwC. (2019). *Global consumer insights survey*, april.
4. Sardana, V., & Singhania, S. (2020). *Digital technology in the realm of banking: A review of literature*.
5. Motor Intelligence (2019). *Digital payments market: Growth, trends and forecast (2020-2025)* Available at <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/digitalpayments-market> (Accessed 20 December 2020).
6. Alalwan, A. A., Baabdullah, A. M., Rana, N. P., Tamilmani, K., & Dwivedi, Y. K. (2018). *Examining adoption of mobile internet in Saudi Arabia: Extending TAM with perceived enjoyment, innovativeness and trust*. *Technology in Society*, 55, 100–110.



7. Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 125–138.
8. Cuesta, C., Ruesta, M., Tuesta, D., & Urbiola, P. (2015). The digital transformation of the banking industry. BBVA Research. available at [https://www.bbva.com/research/wp-content/uploads/2015/08/EN\\_Observatorio\\_Banca\\_Digital\\_vf3.pdf](https://www.bbva.com/research/wp-content/uploads/2015/08/EN_Observatorio_Banca_Digital_vf3.pdf).
9. Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: Towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 549–568.
10. Mohd Daud, N., Kassim, M., Ezalin, N., Said, M., Wan, W.S.R., Mohd Noor, M.M., 2011. Determining critical success factors of mobile banking adoption in Malaysia. *Aust. J. Basic Appl. Sci.* 5 (9), 252–265.
11. Alalwan, A.A., Dwivedi, Y.K., & Williams, M.D. (2016). Customers' intention and adoption of telebanking in Jordan. *Information Systems Management*, 33(2), 154–178.
12. Mamadiyarov, Z. (2021). ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING REMOTE BANKING SERVICES IN THE PROCESS OF BANK TRANSFORMATION IN UZBEKISTAN. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 1(36), 14–26.
13. Mahavir Jain (2018) *Trend Report: Mobile App Development in 2018*. January 17, 2018.
14. Европа Комиссияси «Eurostat» маълумотлари. <https://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/>
15. <https://www.finextra.com/blogposting/20186/top-countries-for-launching-a-fintech-startup>
16. <https://vilmate.com/blog/fintech-industry-trends/>
17. *EY – Global FinTech Adoption Index 2019*

## **TURIZM KORXONALARIDA BANK KREDITINING INNOVATSION RIVOJLANISHINI TA'MILLASH**

**Karimova Aziza Maxomadrizoevna - Samarqand iqtisodiyot va servis instituti tadqiqotchisi**

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada, turizm sohasidagi korxonalarni innovatsion rivojlantirishda bank kreditining ahamiyati, ushbu faoliyat sub'ektlari duch keladigan muammolar, ularni rivojlantirish va takomillashtirish uchun resurslar etishmasligi bilan bog'liq masalalar ko'rib chiqilgan. Maqolada kredit ta'minotini takomillashtirish zarurligiga alohida e'tibor qaratilgan, iqtisodiyot tarmoqlari bo'yicha tijorat banklari tomonidan berilgan kreditlar tahlili, shuningdek, turizm sohasidagi tadbirkorlik sub'ektlari uchun berilgan kreditlar tahlili o'tkazilgan. Samarqand viloyati. Turistik korxonalarni kredit bilan ta'minlashni yaxshilash bo'yicha xulosalar chiqariladi va takliflar kiritiladi.

**Kalit so'zlar:** iqtisodiyot, bank, moliyalashtirish, kreditlash, turizm, turizm sanoati, investitsiyalar, kontseptsiya.

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ БАНКОВСКОГО КРЕДИТОВАНИЯ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА**

**Каримова Азиза Махомадризовна - соискатель, Самаркандский институт экономики и сервиса**

**Аннотация.** В данной статье рассматривается значимость банковского кредитования при инновационном развитии предприятий сферы туризма, Рассмотрены проблемы, с которыми сталкиваются субъекты данной деятельности, связанные с нехваткой ресурсов для их развития и совершенствования. Особое внимание в статье уделено необходимости совершенствования кредитной поддержки, и проведен анализ выданных кредитов со стороны коммерческих банков по секторам экономики, а также анализ выданных кредитов для субъектов предпринимательства сферы туризма по Самаркандской области. Сделаны заключения и даны предложения, способствующие совершенствованию кредитной поддержки предприятий сферы туризма.

**Ключевые слова:** экономика, банк, финансирование, кредитование, туризм, индустрия туризма, инвестиции, концепция

## **IMPROVEMENT OF BANK CREDITING INNOVATIVE DEVELOPMENT OF TOURISM ENTERPRISES**

**Karimova Aziza Maxomadrizoevna, Samarkand Institute of Economics and Service researcher**

**Annotation.** This article examines the importance of bank lending in the innovative development of enterprises in the tourism sector, Considered the problems faced by the subjects of this activity, associated with a lack of resources for their development and improvement. Particular attention in the article is paid to the need to improve credit support, and an analysis of loans issued by commercial banks by sectors of the economy is carried out, as well as an analysis of loans issued for business entities in the tourism sector in the Samarkand region. Conclusions are made and proposals are made to improve credit support for tourism enterprises.

**Key words:** economics, bank, financing, lending, tourism, tourism industry, investments, concept.