

## ЎЗБЕКИСТОНДА РАҚАМЛИ БАНКНИ РИВОЖЛАНТИРИШ ЙЎЛЛАРИ

**Умарова Малика Бахтияровна -  
ТДИУ ҳузуридаги “Ўзбекистон иқтисодиётини  
ривожлантиришнинг илмий асослари ва муаммолари”  
ИТМ, таянч докторант  
Мўминова Маъсуда Бахтияровна -  
Тошкент давлат иқтисодиёт  
университети, I-босқич докторанти**

**Аннотация:** Мақолада Ўзбекистонда банкларни трансформациялаш жараёнида рақамли хизматларни янада ривожлантириш, банк хизматлари оммабоплигини ошириш ва рақамли банкингни жорий этишнинг афзал жиҳатлари ёритиб ўтилган.

**Калит сўзлар:** банк инфратузилмаси, рақамли банкинг, хизматлар, тўлов тизими, банк ходимлари, омниканал банкинг, тижорат банклари.

**Аннотация:** В статье освещаются преимущества дальнейшего развития цифровых услуг в процессе банковской трансформации в Узбекистане, повышения доступности банковских услуг и внедрения цифрового банкинга.

**Ключевые слова:** банковская инфраструктура, цифровой банкинг, услуги, платежные системы, банковский персонал, финансово-банковские услуги, коммерческие банки.

**Abstract:** The article highlights the benefits of further developing digital services in the process of bank transformation in Uzbekistan, increasing the popularity of banking services and the introduction of digital banking.

**Keywords:** banking infrastructure, digital banking, services, payment systems, bank staff, omnancially banking, commercial banks.

Ўзбекистонда банк инфратузилмасини ривожлантиришда банк хизматлари оммабоплигини ошириш, тўлов тизимида рақобатни ривожлантириш, шунингдек, янги замонавий тўлов тизими воситалари билан таъминлашга катта эътибор қаратилмоқда.

Бугунги кунда хориж мамлакатларда банк инфратузилмасининг ривожланиш даражаси йилдан-йилга ортиб, анъанавий кўринишдаги банклар ўрнини рақамли банклар, шунингдек, бир турдаги банк хизматлари ўрнини масофадан бошқарилувчи хизматлар ва рақамли банк хизматлари эгалламоқда. Рақамли банклар анъанавий банкларни конфиденциаллик, ҳавфсизлик, муаммоларни ечиш ва тўловларни амалга оширишнинг реал вақт режимида кечиши каби асосий мезонлар бўйича ҳам орқада қолдирди. “Рақамли банк” тизими жараёнларнинг юқори даражада автоматлашуви, хизматларнинг веб-сайтларга асосланиши, институтлараро банк маҳсулотларини етказиб беришни таъминловчи дастурий интерфейс иловаларининг (API) фойдаланилиши, мижозларга молиявий ахборотга компьютер, мобил телефон ва банкоматлар орқали боғланиш имкониятининг мавжудлиги кабиларга асосланади.

О.Ф. Алиқориев “банк хизмати-мижозларга тақдим этиладиган банк операцияла-

рининг оптимал бажарилишига кўмаклашувчи банк фаолиятининг кўриниши” деб таъкидлайди [1]. Ф.И.Мирзаев эса, “банк хизматлари банкларининг даромадлари ўсиши ҳамда хусусий ва корпоратив банклар, шунингдек, иқтисодиёт эҳтиёжини қондиришга мўлжалланган банк тадбиркорлигининг анъанавий соҳаси ҳисобланади” деган фикрда [2].

Долгушина А.Я. ва Полтораднева Н.Л. ўтказган тадқиқотлар банк хизмати рақамли моделининг асосий хусусиятларини очиб беришга имкон беради. Унга кўра айтилган рақамли моделда пул массаси айланишининг устувор шакли сифатида нақдсиз пул айланиши келтирилади[3]. Рақамли моделда банк хизматлари жараёни хавфсизлигини таъминлашнинг замонавий шаклларида банк хизматларига масофадан боғланидиган қурилмалар фойдаланувчиларини аутентификациялашнинг статик ва динамик методларини киритиш мумкин.

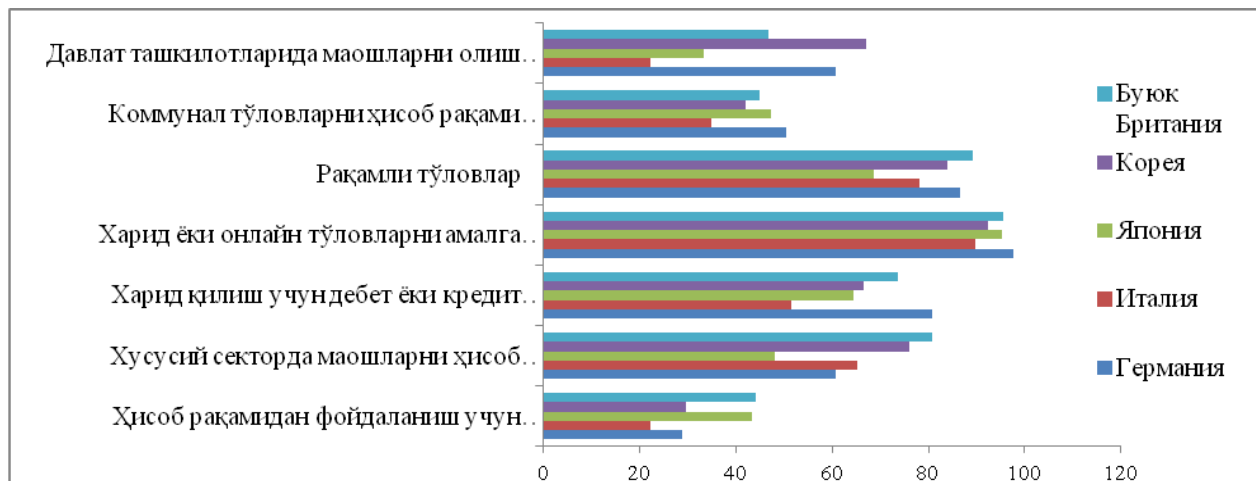
Бугунги кунда мамлакатимизда банк тизимидаги мавжуд ислохотлар натижасида кескин ва самарали ўзгаришлар амалга оширилмоқда. Бироқ юқоридаги таҳлилларимизнинг исботи сифатида ҳали хануз тижорат банклар орасида инновацион янгиликларни кенг қамровли жалб қилиб улгурмаган банкларимиз мавжуддир. Шиддатли иқтисодий

ўзгаришлар даврида ҳар соҳада бўлганидек банк тизимида ҳам янгича ёндашувлар мижозлар талабига айланмоқда.

FIS халқаро компанияси маълумотларига кўра мижозларнинг умумий қониқиш даражаси бўйича Англиядаги рақамли банклар анъанавий банклардан ўзиб кетган. Британияликлар иштирокида ўтказилган сўровнома натижаларига кўра “рақамли банклар”

мижозларининг 76 % ўз молиявий муассасасидан “жуда мамнун” эканликларини қайд этган бўлсалар, дунёнинг Топ-50 рейтингига кирувчи банк мижозларида эса ушбу кўрсаткич 69 %ни ташкил этган.

2019 йилда Жаҳон банки молиявий инклюзивлик бўйича ўзининг “The Little Data Book on Financial Inclusion” 2018 таҳлилини чоп этди.



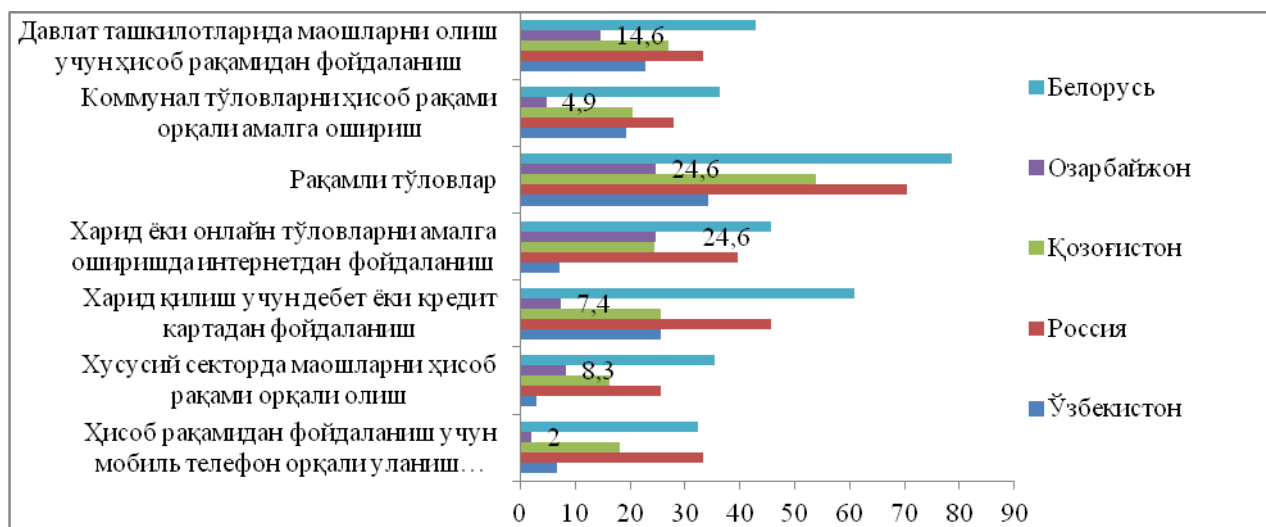
**1-расм. Ривожланган мамлакатларда рақамли тўловлардан фойдаланувчилар\***

\*The Little Data Book on Financial Inclusion 2018 маълумотларидан фойдаланилган ҳолда муаллиф ишланмаси.

Таҳлилга кўра аҳоли орасида рақамли тўловлардан фойдаланувчилар Буюк Британия, Германия, Японияда 95,5 фоизни, Италия, Жанубий Кореяда мамлакатларида 89 фоиз ташкил этмоқда. Онлайн харидлани амалга ошириш кесимида Германияда 97,8 фоизни, Буюк Британияда 89 фоизни ташкил этмоқда.

Рақамли банк хизматларидан фойдаланиш Япония, Буюк Британия, Корея, Герма-

нияда анъанавий тарздаги банк хизматига айланиб бўлган бўлса, Россия, Хитой, Ҳиндистон, Беларусияда “рақамли банк”дан фойдаланувчилар сони бошқа хизмат турларига нисбатан юқори. Бу эса банкларга бориб мурожаат қилиш, ҳужжатларни тўлдириш ва ортиқча вақтни сарфлагандан кўра исталган ердан керакли банк хизматларидан арзон, қулай ва сифатли тарзда фойдаланишни афзал эканлигини кўрсатмоқда.



**2-расм. МДХ мамлакатларида рақамли тўловлардан фойдаланувчилар\***

\*The Little Data Book on Financial Inclusion 2018 маълумотларидан фойдаланилган ҳолда муаллиф ишланмаси.

Ушбу кўрсаткичлар МДХ мамлакатларида қуйидагича бўлиб, Рақамли тўловлар Беларус Республикаси 78, Россия 70,5, Қозғистон 59,9, Ўзбекистон Республикасида 34,2 фоизни ташкил этган. Харид ёки онлайн тўловларни амалга ошириш кесимида Беларусияда 45,7, Россияда 39,6 фоизни ташкил этган. Юқорида таҳлил қилинган мамлакатларда банк инфратузилмасининг ривожланиши юқори даражада технологиялар билан таъминланганлиги, турли хил кўринишдаги хизмат турларига эгаллиги ва инновацион хизмат турларини қамраб олганлиги билан ажралиб туради.

“Innovation in Retail Banking” ҳисоботида 2018 йил банклар, истеъмолчи талабларига жавоб бериш учун “Cloud technologies” каби булутли технологиялардан, илғор таҳлиллар ва янги тарқатиш альтернативларидан фойдаланган ҳолда, рақамлаш ва инновацион ташаббусларнинг кўпайтиришига алоҳида аҳамият беришлари керак[4].

Ахборот технологиялар Европа корпорацияси тадқиқотига кўра, ушбу ташаббусларнинг барчасида учта нарса мавжуд:

- харидорга йўналтирилган позиция;
- ҳақиқий вақтда ақлли маълумотларнинг (Intelligent data integration) интеграцияси;
- очиқ платформа пойдевори.

Ушбу ўзгаришлардан баъзилари ҳамкорликни ривожлантиришни ёки ташқи ташкилотлар билан ҳамкорликни кенгайтиришни, банкларда эскириб қолган технологияларни модернизация қилиш ва ташкилот тузилмаларини қайта кўриб чиқиш талаб этилади.

Аҳолининг хизмат турларига бўлган талабини ошириш ва мамлакатда “рақамли банк”ни ривожлантириш янги хизмат турларини банк тизимига жорий этишни талаб қилмоқда.

Мамлакатда рақамли иқтисодиётни ривожлантиришда рақамли банкларни ривожланиши муҳим аҳамият касб этади, таҳлиллардан шуни кўриш мумкинки, мамлакатимизда банк инфратузилмасини ривожлантириш, “рақамли банк”ни ташкил этишда биринчидан норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни қабул қилиш, иккинчидан “digital” тизими остида ишловчи қурилмалар билан таъминлаш лозим.

Бугунги кунда давлат банкларига нисбатан хусусий банклар ўз хизматларини ра-

қамли технологиялар, мобиль иловалар орқали таклиф этишни йўлга қўйиб, рақамли банкга ўтишда “очиқ кодли платформалар”нинг (API) ривожланиши, шунингдек мижозлар билан ишлашда улар тўғрисидаги барча маълумотларга эга бўлишда CRM тизимларини жорий этиш, анъанавий банк тизимидан очиқ банк тизимига ўтиш, хизматларни рақамлаштириш босқичма-босқич амалга ошириб келинмоқда.

Ўзбекистон банк тизимига омниканалли банкнинг жорий этишда ягона маълумотномалар (MDM) билан биргаликда амалга ошириш лозим. Бироқ, техник жиҳатдан бу алоҳида MDM-тизими ва аниқ кўрсатилган қоидалар бўйича тизимлаштирилган ва ўз навбатида учинчи тизимда амалга оширилиши мумкин бўлган кенг тарқалган маълумотномалар тўплами бўлиши мумкин. Ҳар бир аниқ ҳолатда банкда мавжуд бўлган амалий ландшафт, маҳсулотлар қатори ҳамда нафақат омниканаллиликдан, балки мажбурий ҳисобот бериш талабларидан келиб чиққан ҳолда автоматлаштиришга бўлган эҳтиёжлар ҳисобга олинishi лозим. Яъни дастлаб ИТ-стратегияси мавжуд бўлиши лозим, у банкнинг бизнес-стратегиясидан келиб чиқадиган вазифаларни бажариш учун тизимнинг мавжудлиги, жорий этишни назарда тутати. Масалан, барча омилларни ҳисобга олган ҳолда хизмат кўрсатиш тизимини мавжуд бўлиши лозим деб вазифа қўйилса, у омниканаллиликни таъминлашда албатта иштирок этиши аниқ. Тижорат банкларимиз томонидан омниканал банкнинг жорий этишда банк иловаларини тўғри интеграция қилиш мақсадга мувофиқдир.

Бунда мижозлар тўғрисида маълумотлар сақланадиган тизим (масалан, MDM-тизим, ёки CIF ёки CRM) бўлиши лозим. Барча каналларда ушбу маълумотлардан фойдаланиш имконияти бўлиши лозим.

Ўзбекистон банк тизимида Омниканалли банкнинг мижозларга хизмат кўрсатиш ва сотишда, шунингдек, банк хизматлари оммабоплигини оширишда қўллаш лозим.

Омниканал банкнинг стратегияси банкларга қўллашнинг афзал томонлари шундаки, жисмоний ва юридик шахсларга молиявий хизматларидан фойдаланиш имкониятларни интеграциялашган ва инновацияларга ёндашган ҳолда амалга ошириш имкониятини яратати.

Омниканал банкингни Ўзбекистонда қўллаш имкониятлари\*

<b>Виртуаль офис</b>	Мижозлар банк маслаҳатчиси билан видеоалоқа орқали мулоқот қилиш ва маслаҳатлар олиш имкониятига эга бўладилар. Банк ходимларига мижозига ўз компьютерлари орқали хизмат кўрсатади ва рақамли имзо орқали ҳужжатлар тасдиқланади.
<b>Банк хизматларини тақдим этувчи банк офиси</b>	Бу бўлимда нафақат банк хизматлари балки банксуғурта хизматларидан ҳам фойдаланиш имконияти яратилади.
<b>Ўз ўзига хизмат кўрсатиш</b>	Ушбу филиалда банк мижозлари маълум турдаги банк хизматларидан фойдалана олиш имкониятига эга бўладилар
<b>Видеокиоск</b>	Ушбу банккомат видеоэкран ва банккомат вазифасини бажарувчи қурилма ёрдамида банк мижозлари керакли хизматларни банк ходимлари билан онлайн тарзда мулоқот орқали амалга оширадилар, бунда кредитларни расмийлаштириш, ўз ҳисоб рақамига доир маълумотларни олишта қўлланилади.
<b>Шахсий хизматлар</b>	Ушбу бўлимда банклар мижозлар ўтказмаларини узлуксиз кузатиб бориш имконига эга бўладилар

*Манба: муаллиф томонидан тузилган.*

**Омниканнали банкингни жорий этишнинг афзал томонлари:**

- Офисни ва филиалларни таъмирлашга кетадиган харажатларни қисқариши, рақамли платформалар ёки интернет орқали хизмат кўрсатилиши;

- Ҳужжатлаштириш жараёнига кетадиган вақтни қисқариши яъни ҳамма ҳужжатлар онлайн режимда оборилади;

- Банк операцияларини қулай вақтда ва ўзи истаган жойда амалга ошириш имкониятига эгаллиги;

- Ҳисоб рақамларини назорат қилиш ва бошқариш имкониятини мавжудлиги;

- Банк ходимларнинг тавсияларини хоҳлаган жойда ва исталган вақтда олиш имкониятини мавжудлиги.

Шунингдек, ушбу тизим мижоз ҳисоб-рақами, у фойдаланадиган барча хизматлар, ҳисоб рақамлари қолдиқлари тўғрисида ахборотларни умумлаштириб боради. Мижоз уй ёки оффисдан видеоалоқа, coll маркази билан алоқа қилган ҳолда ўзи учун керакли маълумотларни олади, кредитни расмийлаштириш, ҳисоб рақамини очиш, депозитга пул қўйиш каби хизматларни амалга ошириш имкониятига эга бўлади.

Хулоса: АҚШ, Япония, Буюк Британия, Корея, Германияда ушбу хизмат тури анъанавий тарздаги банк хизматига айланиб бўлган бўлса, Туркия, Россия, Хитой, Ҳиндистон, Беларусияда “рақамли банк”дан фойда-

ланувчилар сони бошқа хизмат турларига нисбатан юқори. Бу эса банкларга бориб мурожаат қилиш, ҳужжатларни тўлдириш ва ортиқча вақтни сарфлагандан кўра исталган ердан керакли банк хизматларидан арзон, қуллай ва сифатли тарзда фойдаланишни авзал эканлигини кўрсатмоқда.

Ривожланган мамлакатлар тажрибаси банклар инфратузилмасига етарлича маблағ ажратмас экан, улар ўз мижозлар базасини йўқотиш эҳтимоли юқори бўлишини хориж тажрибаси кўрсатиб берди. Мамлакатимизда банк инфратузилмасини ривожлантиришда авваламбор норматив-ҳуқуқий асосларни қабул қилиниши, ҳодимлар малакасини ошириш, замонавий технологиялар билан таъминлаш банк инфратузилмасини ривожланишида асос бўлиб хизмат қилади.

Юқоридаги таҳлиллардан шуни кўриш мумкинки, мамлакатимизда банк инфратузилмасини ривожлантириш, “рақамли банк”ни ташкил этишда биринчидан норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни қабул қилиш, иккинчидан “digital” тизими остида ишловчи қурилмалар билан таъминлаш лозим.

Ўз навбатида банк инфратузилмасини ривожлантириш банк хизматлари кўламини кенгайтириш, такомиллаштириш орқали мижозлар сонини ошириш билан боғлиқ самарали механизм кетма-кетлигини таъминловчи омил ҳисобланади.

*Манба ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати:*

1. Алиқориев О.Ф. Тижорат банкларида хизмат турларини ривожлантириш йўллари. Тошкент: Akademnashr, 2012.-192 б.
2. Мирзаев Ф.И. Банк хизматлари бозорини ривожлантириш йўллари // Развитие розничного банковского бизнеса.-Ташкент, 2007.-С.98.
3. Долгушина А.Я., Полтораднева Н.Л. Цифровая модель банковского обслуживания // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета, №6(256), 2016 г., с. 206-218.
4. The Little Data Book on Financial Inclusion 2018 маълумотларидан фойдаланилган ҳолда муаллиф ишланмаси.
5. <https://www.edgeverve.com> – Edgeverve компаниясининг расмий веб сайти