



## БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ МАСОФАДАН КЎРСАТИШ ВА РАҚАМЛАШТИРИШНИНГ ДОЛЗАРБ ЖИХАТЛАРИ

doi [https://doi.org/10.55439/ECED/vol24\\_iss1/a16](https://doi.org/10.55439/ECED/vol24_iss1/a16)

**Мамадияров Зокир Тоштемурович -**  
ТДИУ, Талабалар билан ишлаш бўлими бошлиғи,  
Иқтисодиёт фанлари доктори (DSc), доцент

**Аннотация.** Ушбу мақолада банкларни трансформация қилиш ва хизматларини рақамлаштириш масалалари, COVID-19 пандемияси даврида ва пандемиядан кейин рақамли каналларнинг ўзгариши, анъанавий ва рақамли трансформация қилинган самарали банкларнинг харажатлар базаси ва вақт самарадорлиги ўзгариши, банкларда рақамли трансформация қилишни талаб қилувчи технологик тенденциялар таҳлил қилинган. Ундан ташқари муаллиф томонидан банк соҳасида рақамли трансформацияни амалга ошириш билан боғлиқ бўлган хулоса ва таклифлар келтирилган.

**Калит сўзлар:** рақамли трансформация, рақамлаштириш, рақамли каналлар, рақамли банкинг, автоматлаштириш.

## АКТУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ЦИФРОВИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

**Мамадияров Зокир Тоштемурович -**  
ТГЭУ, начальник отдела по работе со студентами,  
доктор экономических наук, доцент

**Аннотация.** В данной статье анализируются вопросы банковской трансформации и цифровизации услуг, изменения цифровых каналов во время и после пандемии COVID-19, изменения в стоимостной базе и эффективности времени традиционных и цифровизированных эффективных банков, технологические тренды, требующие цифровой трансформации в банках. Кроме того, автором представлены выводы и предложения, связанные с внедрением цифровой трансформации в банковской сфере.

**Ключевые слова:** цифровая трансформация, цифровизация, цифровые каналы, цифровой банкинг, автоматизация.

## CURRENT ASPECTS OF REMOTE PROVISION AND DIGITIZATION OF BANKING SERVICES

**Mamadiyarov Zokir Toshtemirovich -**  
TSUE, Head of Student Affairs Department,  
Doctor of Economics (DSc), associate professor

**Abstract.** This article analyzes the issues of bank transformation and digitization of services, changes in digital channels during and after the pandemic of COVID-19, changes in the cost base and time efficiency of traditional and digitally transformed effective banks, technological trends requiring digital transformation in banks. In addition, the author presents conclusions and suggestions related to the implementation of digital transformation in the banking sector.

**Keywords:** digital transformation, digitization, digital channels, digital banking, automation.

**Кириш.** Рақамли трансформация дунё бизнесининг рақамли иқтисодиёт жамиятининг янги шартлари ва афзалликларига мослаша бошлаган муқаррар жараён бўлиб, рақамли технологияни татбиқ этиш орқали жамиятда инсонларнинг турмуш даражасини яхшилаш, қулайликлар яратиш ва сифатини оширишга хизмат қилувчи восита ҳисобланади. Банкларни трансформация қилиш жараёнлари жадаллашиб борар экан, тижорат банклари ҳам хизматлар кўрсатиш қамровини сезиларли оширишга ҳаракат қилмоқда. Жумладан, аҳоли учун кўплаб банк хизматлари офиси, ўз-ўзига хизмат кўрсатиш марказлари (24/7), рақамли ва масофавий банк хизматларининг янги турлари жорий этилмоқда.

Мақола бугунги кундаги энг долзарб маса-

лалардан бирига бағишланган, чунки банклар замонавий банк технологияларини банк тизимида қўллаш орқали мижозларга янги банк хизмат турларини яратиш ва тезкор, шаффоф хизмат кўрсатишни таъминлашга катта эътибор қаратиб келмоқда.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги «2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида»ги фармонида асосан ҳозирда кўплаб тижорат банклари молиявий диагностика асосида истиқболли стратегияларни ишлаб чиқиш ва IT соҳасини трансформация қилишга қаратилган.

Хусусан, электрон навбат, call марказ, жисмоний шахсларнинг биометрик бармоқ изи ва FaceID орқали идентификация қилиш, QR

технологияси орқали тўловларни ўтказиш, «One touch» тизимида тўловларни смартфон орқали қабул қилиш ва 3D secure хизматини жорий қилиш, он-лайн тўловлар, давлат хизмати кўрсатувчи ташкилотларга тўловлар, QIWI, Webmoney ва «Яндекс деньги» электрон ҳамёнларига тўловлар, он-лайн микроқарз олиш, омонат очиш, тўлдириш, валюта конверсияси, тўловлар мониторинги кабилар шулар жумласидандир.

**Адабиётлар шарҳи.** Рақамлаштириш ва рақамли трансформация кўпинча синоним сифатида қўлланилади, аммо маъно жиҳатидан бир-биридан биров фарқ қилади. Рақамли трансформация, рақамлаштиришдан кейинги қадам сифатида барча бизнес сегментларининг узлуксиз ўзаро боғлиқлик жараёни ва бизнеснинг рақамли иқтисодиётнинг бозор шароитларига мослашуви сифатида намоён бўлади [1].

Бундан ташқари George Mason университети профессори Gregory Unruh таъкидлашича, рақамли трансформация рақамли технологиялар тарқалиши орқали иқтисодиёт, молиявий институтлар ва жамиятни тизимли равишда қайта қуриш жараёнини очиб беради [2].

«Рақамлаштириш» атамаси технология мавзусида кенг қўлланилади, аммо уларни ўзаро алмаштириб бўлмайди. Рақамлаштириш аналог маълумотлардан рақамли маълумотларга ўтказиш жараёнини тавсифлаш учун қўлланилади ва бу рақамлаштириш учун асосдир. Шу билан бирга, рақамлаштириш (ва кейинчалик рақамли трансформация) компания ва фирманинг бизнес моделидаги ҳар бир ўзгаришни акс эттиради, чунки бирлаштирилган интеграция ва рақамли технологиялардан бизнес ва компания самарадорлигини ошириш учун тобора кўпроқ фойдаланилади [3].

«Рақамлаштириш» даромад яратиш, бизнесни яхшилаш, бизнес жараёнларини ўзгартириш учун рақамли технологиялар ва рақамлаштирилган маълумотлардан фойдаланишни англатади. Рақамлаштириш ҳар бир ташкилотга сезиларли таъсир кўрсатиши мумкин [4].

Рус иқтисодчи олими В.К.Спильниченконинг фикрича, банк хизматларини масофадан кўрсатиш информацион хизматларнинг мажмуи ва мижознинг ҳисобварағи бўйича операцияларни банкка ташриф буюрмасдан бажаришдир. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш телекоммуникация тизими орқали мижознинг банк маълумотлар базасига мурожаати билан изоҳланади [5].

Н.И.Лиходеева эса банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш тизимини мижоз томонидан компьютер технологияларидан фойдаланган ҳолда банкка ташриф буюрмасдан, яъни масофадан буюртмалар асосида банк хизматларини тақдим этиш технологияси сифа-

тида эътироф этган [6].

К.А.Забродиская, А.О.Захарова фикрларига кўра, «Банк хизматларини масофадан кўрсатиш банкнинг мижозларига банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш орқали оптимал шароит яратиш фаолиятидир» [7].

Ю.А.Корнилованинг фикрича, «Банк хизматларини масофадан кўрсатиш мижозлар томонидан юборилган буйруқлар асосида (банкка ташриф буюрмасдан), одатда, компьютер ва телефон тармоқларидан фойдаланган ҳолда банк хизматларини тақдим этиш технологияларидир» [8].

Таққикот методологияси. COVID-19 пандемияси даврида ва пандемиядан кейин рақамли каналларнинг ўзгариши, анъанавий ва рақамли трансформация қилинган самарали банкларнинг харажатлар базаси ва вақт самарадорлигини солиштириш, статистик маълумотларни ўрганиш ва иқтисодий жиҳатдан таққослаш ва таҳлил қилиш, мантиқий фикрлаш, илмий абстракциялаш, маълумотларни гуруҳлаш, анализ ва синтез, индукция ва дедукция усулларидан кенг фойдаланилган.

Таҳлил ва натижалар муҳокамаси. Банклар ўз бизнесларини рақамлаштириш ва технологик ўзгаришларнинг кучайиши, турли тўсиқларнинг вужудга келиши, истеъмолчилар талабини ўзгартириш ва харажатларни камайтириш зарурати каби муаммоларни ҳал қилиш учун ўзгармоқда. Пандемия рақамли каналларга ўтишни тезлаштирди, истеъмолчилар ва бизнес молиясига жиддий таъсир кўрсатди ва банкларга молиявий босимни оширди. Банклар истеъмолчилар манфаатлари йўлида рақобатни ривожлантириш бўйича баъзи потенциал муҳим ўзгаришларни амалга оширмоқда.

Банк хизматларини рақамлаштириш, яъни «Рақамли банкинг»нинг вужудга келиши ва ривожланиши истеъмолчиларнинг хоҳишларига мос банк хизматларидан фойдаланиш, анъанавий банк филиаллари ташкил этолмаган молиявий операцияларни бажаришнинг янада самарали усулларига бўлган талабларнинг ортиши билан пайдо бўлди. Бугунги кунда банк индустрияси катта рақамли ўзгаришларни бошдан кечирмоқда, хусусан, он-лайн депозитлар, мобил иловалар, он-лайн кредитлар, контактсиз тўлов тизимлари ва бошқа кўплаб электрон ҳисоб-китоблар тубдан ўзгариб бормоқда.

Банк хизматларини рақамлаштириш маъмурий вазибалар ва маълумотларни қайта ишлаш каби Бэк-офис вазибаларини автоматлаштириш ва унда сунъий интеллектга асосланади. Бу, ўз навбатида, ходимларга кундалик вазибаларни бажаришда навбатларсиз хизмат кўрсатиш ва мижозлари олдидаги босимни камайтиради. Банк хизматларини рақамлаштириш фой-

даланувчиларга масофадан туриб ҳисобварақларини бошқариш, депозит қўйиш, пул ўтказмаларини амалга ошириш, кредит олиш учун ариза топшириш ва шахсийлаштирилган пул бошқарув хизматларидан фойдаланиш имкониятини ҳам беради.

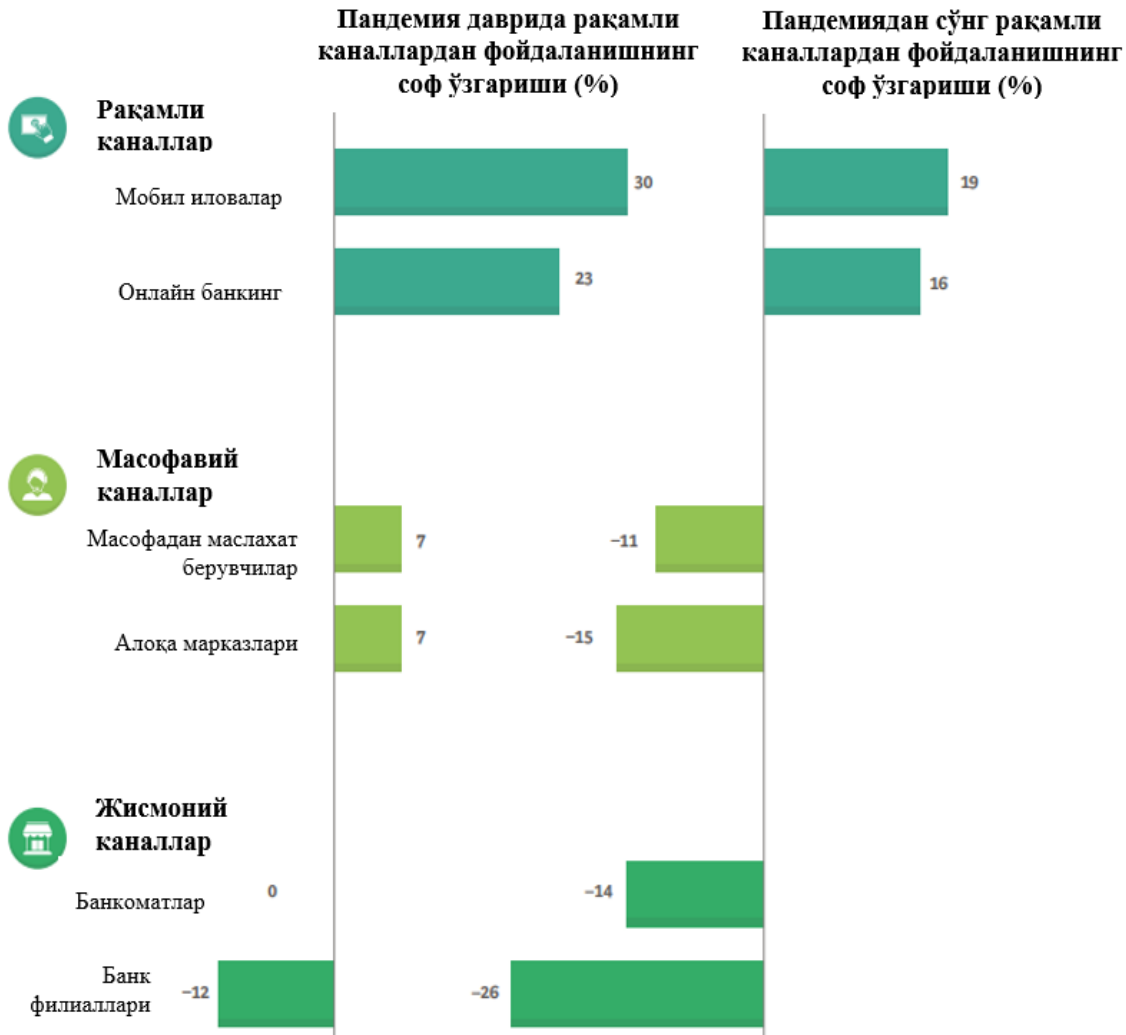
Даставвал анъанавий банк хизматлари технологик ютуқлар натижасида он-лайн амалга оширила бошлади, яъни ҳисоб-китоблар ва пул ўтказмаларини амалга ошириш мумкин эди. Кейинчалик он-лайн хизматлар мобил-банкнинг орқали амалга оширила бошлади, чунки планшет, смартфон ва мобил қурилмаларнинг фойдаланувчилар учун қулай эканлигидир. Мобил-банкнинг фойдаланувчиларга мобил каналлар орқали одатий банк хизматларини бажариш имкониятини беради ва рақамли банкнинг эса интернет орқали рақамли равишда мавжуд бўлган барча банк хизматларини ўз ичига олади.

Хусусан, пандемия даври банк мижозларини анъанавий филиаллардан рақамли каналларга ўтишини рағбатлантирди. Boston Consulting Group (BCG)нинг чакана банк фаолияти бўйича ўтказган сўровномасига кўра, 16 та йирик бо-

зорда респондентларнинг ўртача 13 фоизи пандемия даврида биринчи марта он-лайн-банкнинг хизматидан фойдаланган (мобил-банкнинг орқали ўртача 12 фоиз) ва айрим бозорларда бу фоиз анча юқори кўрсаткични ташкил этган. Хитойда пандемия даврида мобил-банкнингдан фойдаланиш 30 фоизга, Жанубий Кореяда 21 фоизга, Испанияда 14 фоизга, АҚШ ва Италияда 13 фоизга ўсди ва бошқа давлатларда ҳам сезиларли ўсиш кузатилди.

Пандемия даврида нақд пулсиз тўловлар ҳам сезиларли равишда ортди. Респондентларнинг 20 %дан ортиғи интернет-банкнинг ва мобил иловалар каби рақамли тўлов ечимларидан фойдаланишни кўпайтирганини, 10 %дан ортиғи эса кредит ва дебет карталари ҳақида шундай фикр билдирди.

Сўнгги вақтларда, айниқса, пандемиядан сўнг банк филиаллари фаолияти бўйича турли бизнес таҳлилларини ўтказиш талаб этилмоқда. BCG сўровномасига кўра, пандемия даврида банк филиалларидан фойдаланиш 12 фоизга, пандемиядан сўнг 26 фоизга қисқарганини кўрсатди.

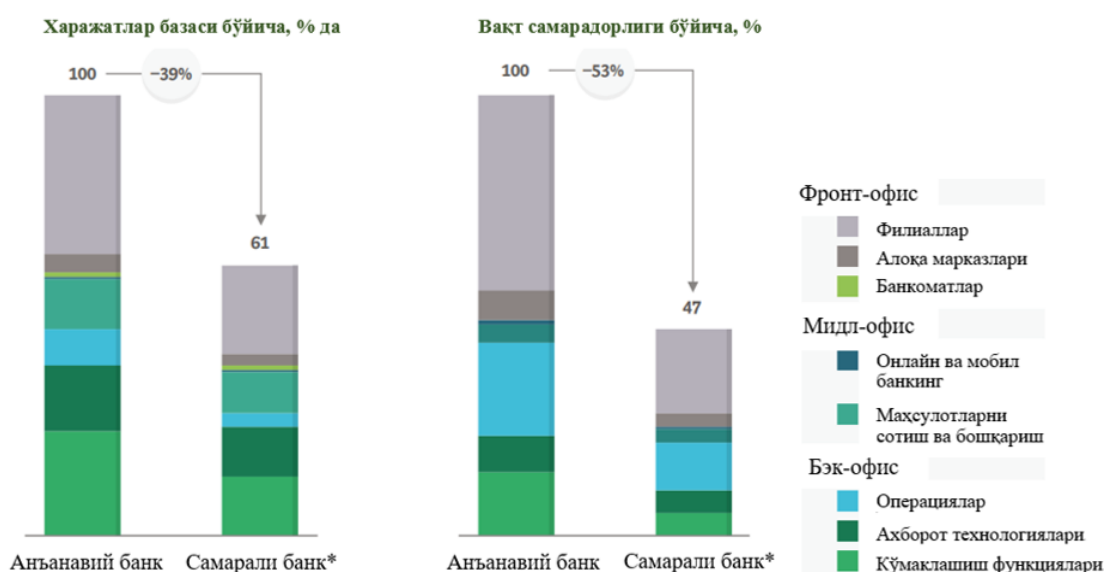


1-расм. COVID-19 пандемияси даврида ва пандемиядан кейин рақамли каналлардан фойдаланиш ўзгариши [9]

Пандемия даврида турли тўсиқлар ва ижтимоий масофавий қоидалар банк филиалларига киришни чеклаб қўйди ва кўплаб мижозларни биринчи марта он-лайн ёки мобил-банкнинг рўйхатдан ўтишга мажбур қилди. Бу вазият мижозларнинг кўпчилигига маъқул тушди ва энг муҳими, рақамли каналларга ўтиш тенденцияси пандемиядан сўнг ҳам сақланиб қолиши мумкин. Пандемия даврида мобил иловалардан фойдаланиш 30 фоизга, пандемиядан сўнг 19 фоизга ўсиши кузатилмоқда. Тез орада янги ва тажрибали фойдаланувчилар рақамли бўлмаган банклар филиалларига ташриф буюришдан кўра он-лайн-банкнинг ва рақамли банк хизматларини маъқул кўрмоқда. Бу эса барча банклар ўз фаолияти ва хизматларини рақамлаштириш заруратини келтириб чиқармоқда.

Рақамли технологиялардан хабардор бўлган мижозлар қатлами рақамли жиҳатдан ривожланган амалдаги рақобатчи банклар ёки инновацион ривожланган банкларга ўтиб кетиш rischi ортиб кетиши мумкин (1-расм).

Банклар рақобатбардош бўлиш учун даромади кўп ва харажатлари имкон қадар минимал бўлса, соф фойда миқдори кўпроқ бўлади, албатта, келажак банклари ҳозирги харажат тузилмаси билан ишлай олмайди, яъни рақамли трансформация қилиш натижасида харажатлар тузилмасини ўзгартиришни талаб қилади. Тадиқиқот ва таҳлил натижалари шуни кўрсатадики, рақамли банкларнинг операция харажатлари аллақачон анъанавий банклар харажатида тахминан 40 % паст ва уларда тахминан 50 % камроқ ходимлар фаолият кўрсатмоқда.



**2-расм. Анъанавий ва рақамли трансформация қилинган самарали банкларнинг харажатлар базаси ва вақт самарадорлиги ўзгариши [10]**

\*Рақамли трансформация қилинган намунали банклар ўртачаси.

Самарали банклар транзакцияларини камроқ филиаллар орқали амалга оширади. Хусусан, самарали банкларда филиаллар бўйича вақт самарадорлиги 69 %га кўпроқ ва ҳар бир мижозга филиалларда хизмат кўрсатиш харажати нисбатан 80 % камроқ харажат билан банк операцияларини амалга оширади. Самарали банкларда мурожаатларнинг 65 фоизи инсон омилсиз амалга оширилади, анъанавий банкларда бу кўрсаткич 45 фоизни ташкил этади. Умуман олганда, анъанавий банкларни рақамли трансформация қилиш натижасида самарали банкларга айлантириш банк харажатлар базасини 39 фоизга камайтиришга, вақт самарадорлигини 53 фоизга оширишга эришилади. Ҳатто, ҳозирги кунда ўз харажатлари тузилмаси бўйича кескин ўзгаришларни режалаштирмаётган банклар ўзлари ўйлагандан ҳам тезроқ рақобатчилари олдида ноқулай аҳволга тушиб қолиши мумкин.

Ҳатто, энг яхши банкларда ҳам рақамлаштириш устувор йўналишлар бўлиб қолаверади. Улар сунъий интеллект каби илғор технологияларни ўз бизнесига ва бутун банк бўйича кенг қамровда қўллаш бўйича дастлабки қадамлар қўйилмоқда.

Сўнгги беш йилликда сон жиҳатдан энг кўп кўпайиш бўлган банклар – АТ Халқ банки 21667 та, АТ «Саноат қурилиш банки» 19253 та, ТИФ Миллий банки 16139 та ва «Ипотека-банк» АТИБ 15634 тага терминаллари ортган.

2011 йил 1 январь ҳолатига банк пластик карточкалари сони 7 млн. 909 мингтани ташкил этган бўлса, 2018 йил 1 январь ҳолатида банк пластик карточкалари сони 19 млн. 226 мингтани ташкил этди. 2018 йил 1 январдан «Дуэт» карточкалари орқали пул ўтказмалари тўхта-тилганлиги сабабли 2019 йил 1 январь ҳолатига банк пластик карточкалари сони 17 млн. 686 мингтагача камайган. 2022 йил 1 январь ҳола-

тига 27 млн. 106 мингтага етган. Умуман олганда, банк пластик карточкалари сони 2022 йил 1 январь ҳолатида 2011 йилнинг шу даврига нисбатан 3,4 мартага, тўлов терминаллари сони 5,1 мартага, инфокиоск ва банкоматлар сони 26,4 мартага, масофадан хизмат кўрсатиш тизимла-

ридан фойдаланувчилар сони 824,5 мартага, хусусан, масофадан хизмат кўрсатиш тизимларидан фойдаланувчи юридик шахслар сони 68,4 мартага ва масофадан хизмат кўрсатиш тизимларидан фойдаланувчи жисмоний шахслар 1869,6 сони мартага ошган.

1-жадвал

**Ўзбекистонда масофадан хизмат кўрсатиш тизимларининг ривожланиш параметрлари (1 январь ҳолатига, донада)**

№	Турлари	2011 йил	2018 йил	2019 йил	2020 йил	2021 йил	2022 йил	2022/2011 йилларда ўзгариши (мартада)
1.	Чиқарилган банк карточкалари сони (минг донада)	7909	19226	17686	20547	25776	27106	3,4
2.	Тўлов терминаллари сони	85741	235712	244913	392361	438410	433384	5,1
3.	Инфокиоск ва банкоматлар сони	491	5632	6859	9203	11800	12940	26,4
4.	<i>Масофадан хизмат кўрсатиш тизимларидан фойдаланувчилар сони</i>							
	Сони (донада)	24545	4453240	7959107	10153458	14571094	20238463	824,5
4.1.	<i>Юридик шахслар ва ЯТТлар</i>							
	Сони (донада)	14241	227879	359770	690958	822494	974141	68,4
4.2.	<i>Жисмоний шахслар</i>							
	Сони (донада)	10304	4225361	7599337	9462500	13748600	19264322	1869,6

*Манба: Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.*

Ўзбекистонда он-лайн «uzcard» карточкаларга хизмат кўрсатадиган инфокиоск ва банкоматлар сони 2011 йил 1 январь ҳолатига атига 491 тани ташкил этган бўлса, 2017 йил 1 январь ҳолатига 4954 тани, 2019 йилга келиб, 6859 тани ташкил этган. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 19 сентябрдаги «Миллий тўлов тизимини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-3945-сонли қарори қабул қилинди ва унга кўра Миллий банклараро процессинг маркази 2018 йилнинг IV чорагида ташкил этилди ва «Нумо» тўлов тизими 2019 йилнинг I чорагидан бошлаб ишга туширилди. Шунга кўра 2021 йил 1 январь ҳолатига «Smart-Vista» online, «Нумо» ҳамда хорижий валюта карточкаларга хизмат кўрсатадиган инфокиоск ва банкоматларнинг сони 11800 тага, 2022 йилнинг 1 январь ҳолатига 12940 тага етган ва уларнинг сони 2022 йил 1 январь ҳолатида 2011 йилнинг шу даврига нисбатан 26,4 баробарга ортганини кўришимиз мумкин (1-жадвал).

Масофавий банк хизматларини кўрсатишда банкомат ва инфокиоскларнинг аҳамияти беқиёс. Яъни фойдаланиш содда бўлган ушбу ускуналар бугунги кунда мижоз ва кассир ўртасидаги анъанавий муомалага чек қўйиб, ўзига хос мини-банк офиси вазифасини ўтамоқда. Ҳозирги пайтда банкоматлардан нафақат нақд пул ечиб олиш, хорижий валютани алмаштириш, банк пластик карталарига маблағ қўйиш, балки улар орқали товар ва хизматлар бўйича турли тўловларни амалга ошириш мумкин.

Ҳозирги кунда тижорат банклари аҳолига қулайлик яратиш ва замонавий хизматлар кўламини кенгайтириш мақсадида 24/7 режимда, кечаю кундуз узлуксиз хизмат кўрсатадиган ўз-ўзига хизмат кўрсатиш смартофисларини ташкил қилиб, фойдаланишга топшириб келмоқда. 24/7 режимда ишлайдиган мазкур смартофисларнинг кўпайиши банкомат ва инфокиосклар сонининг ошишига олиб келмоқда.

Бугунги кунда Ўзбекистонда банк тизимини рақамлаштириш мижозларнинг ўсиб бораётган тенденцияси, банклар учун ўз самарадорлигини ошириш, жараёнларни оптималлаштириш ва инновацион ечимлар билан мижозларга қулайлик яратиш учун улкан имкониятлар яратди. Бу турли хил маҳсулотларнинг яратилиши, шунингдек, банк мижозларининг молиявий саводхонлиги ва тажрибасини ривожлантириш орқали амалга оширилади.

Шунингдек, банклар рақамли бўлиш, тезкор инновацияларни қабул қилиш ва ҳатто, молиявий бозор етакчилари билан ҳамкорлик қилиш учун ижобий ёндашувни қўллашни режалаштирмоқда.

Рақамлаштириш банклар учун рақобатбардош бўлишда муқаррар ечим эканлиги ва банкларни рақамлаштиришга қуйидаги омиллар туртки бўлмоқда:

– хавфсизликни кучайтиришга бўлган эҳтиёж ортиб бориши. Ўзбекистон банк тизимида ҳанузгача банкларда рискларни бошқариш функцияларини қўлда бажарадиган хавфсизлик гуруҳлари амалга оширмоқда. Буюк Британия-

нинг Ernst & Young Global Limited компанияси ҳисоботида кўра, банклар кам сонли таҳдидларга реал вақт режимида жавоб бера олади, банклар бу борада тезкор ва профилактик эмас [11]. Буларнинг барчаси банкларнинг обрўсига путур етказди, чунки банкларнинг киберхужумларга учраши натижасида истеъмолчиларнинг банкка бўлган ишончи йўқолишига олиб келиши мумкин;

– маълумотлар базасининг йириклашиши ва таҳлилига талабнинг ортиши. Катта маълумотлар тўплаш ва уларга ишлов бериш учун кўпроқ рақамли воситаларга эҳтиёж ортади. Банклар рақамли маълумотларни тўплаш ва уларни автоматик таҳлил қиладиган дастур ва технологияларга сармоя киритмаса, мижозлар маълумотларидан самарали фойдалана олмайди ҳамда ўз мижозлари учун кўпроқ қиймат ярата олмайди;

– мижозларга мослаштирилган хизматлар. Анъанавий банклар ўз мижозларига бизнес билан боғлиқ бўлган бир қатор хизматларни таклиф қилиш орқали уларнинг содиқлиги учун курашади. Финтех компаниялари эса мижозларга хизмат кўрсатиш ва тавсияларига асосланган рақамли хизматлар орқали уларнинг ишончини қозонмоқда;

– хизмат кўрсатишда арзонроқ нархлар. Тегишли виртуал рақамли хизматлар билан икки ёқлама банк ва мижозлари харажатларни тежашда кўпроқ мослашувчанликка эга бўлишлари мумкин. Бу эса банкларнинг мижозларни жалб қилишда қиммат жараёнларини замонавий молиявий технологиялар имкониятлари орқали рақобатбардош нархлар эвазига мижозларни жалб қилиш имконини беради. Банкларда рақамли ёндашувларни қўллаш орқали узоқ муддатли харажатларни тежашга, бу эса маълумотларни автоматик таҳлил қилиш, Бек-офисдаги иш жараёнларини автоматлаштириш ва рақамлаштириш натижасида мутахассисларга қилинадиган харажатларни камайтириши мумкин. Автоматлаштириш ва IT ечимларидан фойдаланиш қўлда бажарилиши керак бўлган ишларни дастурий таъминот ва автоматлаштирилган тизимлар орқали осонгина амалга ошириш мумкин бўлади.

Рақамлаштириш банкларга инновацион амалиётларни яратади, жараёнларни силлиқлаштиради ва узоқ муддатли харажатларни тежайди. Аслини олганда, банклар бозор талабларини янада самарали қондириш учун рақамли технологик воситалардан фойдаланишга интилиши лозим.

«Ташкилотлар илғор технологиялар, очик банк амалиётларини[17] ёки янги тўлов тизими имкониятларини ўрганишга қарор қиладими ёки йўқми, келгусида барча банк амалиётлари

ечимлари аниқ маълумот ва илғор таҳлилга мустаҳкам асосланади. Истеъмолчи, сиз уларни билишингизни, уларни тушунишингизни ва уларга эътибор беришингизни кутмоқда ... ва яхшироқ тажриба яратиш учун маълумотлар ва мукамал таҳлиллардан фойдаланишингиз мумкин», – дея таъкидлади «Digital Banking Report» ҳисоботи раҳбари ва нашриётчиси Жим Мароус [12].

Умуман олганда, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини янада ривожлантиришда қуйидаги ҳал қилиниши лозим бўлган амалий ва назарий жиҳатлар мавжуд бўлиб, улар:

Биринчидан, ҳозирги пайтда банк хизматларини масофадан кўрсатишга етарлича инновациялар жорий қилинмаяпти, яъни банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари орқали ҳали банк мижозлари тўлиғича банкка ташриф буюрмасдан, барча банк хизматларини амалга ошира олмаяпти. Мисол учун, интернет тезлиги ва интернетнинг республика бўйлаб барча жойларда яхши ишламаслиги, барча банкларнинг замонавий банк технологияларини сотиб олишдаги ва банк хизматларини рақамлаштиришдаги сусткашлиги ва шу кабилар.

Иккинчидан, банк хизматларини рақамлаштириш ва масофадан кўрсатиш билан боғлиқ рисклар ҳамда турли таҳдидларнинг ортиши. Яъни мижозларга кўрсатиладиган хизматларнинг қонуний асослари, пул ўтказмаларини легализация қилиш, банк карталаридан фойдаланадиган фуқароларни турли фирибгарлик йўли билан мобил телефонга келган бир марталик SMS-код, мобил иловалар, веб-иловаларга кириш ҳуқуқини берувчи логин ва пароллар билиш орқали пул маблағларини ўзлаштириш ва шу кабилар. Банк ва молия-кредит тизими муассасаларида фирибгарлик ва компьютер хужумларини аниқлаш ҳамда текшириш фаолияти билан шуғулланувчи FinCERT марказини ташкил этиш бўйича дастлабки қадамлар ташланди.

Банк-молия соҳасида ахборот киберхавфсизлигини таъминлаш, молиявий фирибгарликларга қарши таъсир чораларини кўриш ва текширишнинг таъсирчан воситаларини яратиш бўйича халқаро тажрибани ўрганган ҳолда ушбу марказни ташкил этишнинг оптимал модели ва тузилмаси юзасидан таклиф ва хулосалар тайёрланди [13].

Учинчидан, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини ривожлантиришда Ўзбекистон Республикаси Марказий банки ва тижорат банклари томонидан кўплаб аҳолининг молиявий саводхонлигини оширишга доир тадбирлар ва таълим-ахборот материаллари яратилиб келинишига қарамасдан, ҳалигача

аҳолининг иқтисодий саводхонлиги пастлиги айрим муаммоларни келтириб чиқармоқда.

Шунингдек, интернет тармоғи ёрдамида аҳолини кенг қамраб олиш мақсадида Марказий банкнинг молиявий саводхонлик бўйича «Finlit.uz» ахборот-таълим ресурси ишга туширилди. Унда молиявий саводхонлик мазмун-моҳиятини тушунтиришга қаратилган кўплаб турли мавзудаги (банк-молия тизими, бюджетлаштириш, кредит, депозит, фонд бозори, молиявий хавфсизлик, суғурталаш, истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, пул-кредит сиёсати) анимацион видеороликлар тайёрланди. Видеороликлар телеканалларда мавзун и ёритиш ва интернетга (finlit.uz) жойлаштириш орқали аҳолига етказилмоқда [14].

Тўртинчидан, нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг автоматлаштирилган тизимини яратиш, контактсиз тўлов технологиясини янада кенгайтириш, натижада пул айланиш тизимини соддалаштирувчи ва янада тезлаштирувчи янги замонавий шакллар ва воситаларни излаб топиш тақозо этилади.

Хусусан, контактсиз тўлов технологиясини кенгайтириш ҳамда аҳолига қўшимча қулайлик яратиш мақсадида мобил иловаларга ўрнатилган «Нумо Рау» дастури (смартфоннинг NFC тизими) орқали банк картасидан фойдаланмасдан, чакана савдо ва пулли хизматлар кўрсатиш пунктларида тўловларни амалга ошириш хизмати амалиётга татбиқ этилди. Он-лайн-НКМ ҳисобланган UzKassa қурилмаси орқали HUMO ва UZCARD карталарини қабул қилиш имконияти яратилиб, савдо ва хизмат кўрсатиш субъектлари учун товар ва хизматлар ҳақини тўлашда фойдаланиладиган (нақд пул кирими ва банк картаси тўлови учун) ягона қурилма пайдо бўлди. Ундан ташқари Тошкент метрополитени ва Тошшаҳартрансхизмат корхоналари томонидан (метро ва автобусларда) аҳолига кўрсатилаётган хизматлар ҳақини АТТО тизимининг валидаторларида контактсиз HUMO банк карталари билан ҳисоб-китоб қилиш механизми амалиётга жорий этилди. Бу каби қилинаётган ишлар ижобий ҳолат, лекин ҳали етарли даражада эмаслигини айтиб ўтиш лозим.

Бешинчидан, Ўзбекистон банк тизимида рақамли банк хизматларига асосланган рақамли банклар сонини ошириш лозим. Ҳозирги кунда Ўзбекистонда фақатгина «BANK APELSIN» АЖ ва «ANOR BANK» АЖ банклари рақамли банк сифатида фаолият олиб бормоқда.

Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 9 январдаги «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5296-сонли фармонида ҳам норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни замонавий

банк хизматларини кўрсатиш учун тўсиқларни бартараф этиш ва шароит яратиш, шу жумладан, чакана хизматларга ихтисослашган «рақамли» банклар ва банк бўлинмаларини ташкил этиш, инновацион банк технологияларидан фойдаланган ҳолда масофавий банк хизматлари кўрсатишни такомиллаштиришга алоҳида тўхталиб ўтилган [14].

Хулоса ва таклифлар. Смартфонлардан фойдаланишнинг кўпайиши, улар орқали банк каналларига уланишнинг яхшиланиши ва фойдаланувчилар учун муҳим воситага айланиши натижасида рақамли трансформация тенденцияси жадаллашмоқда. Банк саноатида ҳам кўп функцияли рақамли трансформация имкониятлари модернизация қилинмоқда. Қўйида банк соҳасида рақамли трансформацияни амалга оширишда муҳим бўлган муаллиф томонидан таклиф этилаётган омилларни келтирамиз.

1. Банк маълумотларини тегишли давлат ташкилотлари маълумотлар базаси билан интеграция қилиш ва улардан самарали фойдаланиш. Банклар молиявий хизматларни кўрсатишда тегишли давлат ташкилотлари (Ички ишлар вазирлиги, Давлат тест маркази, Ягона интерактив давлат хизматлари портали) маълумотлар базаси билан интеграция қилиш орқали банк хизматларини рақамлаштириш имконияти ортади. Маълумотлар таҳлили билан боғлиқ турли хил амалиётлар мижозларни ўрганиш учун асос бўлади. Маълумотларни таҳлил қилиш ва интеграция қилиш банкларга мижозлар эҳтиёжларига мос келадиган керакли маҳсулотни ишлаб чиқиш, хизмат кўрсатишни тезлаштириш ва рақамлаштиришга ёрдам беради. Шунингдек, янги ва такомиллаштирилган маҳсулотларни таклиф қилиш, мижозлар билан муносабатларни мустаҳкамлаштиришга хизмат қилади.

2. Банк инфратузилмасини модернизация қилиш. Банкларни рақамли трансформация қилишга инновацион рақамли технологиялар ва тегишли давлат ташкилотлари маълумотлар базаси билан интеграция қилишдан ташқари инфратузилмани ҳам модернизация қилиш талаб этилади. Инфратузилмани рақамлаштириш банк операциялари учун зарур бўлган ахборот оқимини тартибга солишда ҳал қилувчи роль ўйнайди. Модернизация қилинган инфратузилма рақамли платформаларни қўллаб-қувватлашга хизмат қилади.

Мавжуд банк филиали фаолиятини рақамли каналларга ўзгартириш, хусусан, необанкларнинг кўпайиши ва кундалик транзакцияларни рақамли каналлар орқали амалга ошириш борасида ўсиш кузатилди. Шунинг учун анъанавий банкларни жисмоний филиалга эга бўлишдан мижозлар эҳтиёжларини қондирадиган банк хизматлари марказларига айлантириш

керак. Натижада банк мижозларни реал вақтда 24/7 режимида банк билан боғлайдиган интер-актив рақамли каналларнинг қўпайишига олиб келади. Бундан ташқари банк хизматлари марказлари мижозларга тезкор хизмат кўрсатиш, маълумот ва маслаҳатларни шаффоф тақдим этиш жараёни рағбатлантирилади.

Хизмат кўрсатишни кучайтириш учун мобил телефонлар каби рақамли воситалардан фойдаланишни жадаллаштириш лозим. Бундай рақамли воситалар жараёнларни автоматлаштириш орқали ходимларнинг самарадорлигини ошириши ва мижозлар тажрибасини яхшилашга олиб келиши мумкин. Планшет ва мобил телефонларга асосланган тўлов тизими шакллари фойдаланувчиларга транзакция вақтларини 5 дақиқадан 2 дақиқа 30 сониягача қисқартиришга ёрдам берган [15]. Бу шуни англатадики, транзакцияни амалга ошираётган мижозга хизмат кўрсатиш тезлашади ва навбатдаги мижоз кутишга камроқ вақт сарфлайди.

3. Банкни доимий инновациялар ва мижозлар талаби асосида такомиллаштириб бориш, ортиб бораётган банк мижозларига самарали банк хизматларини кўрсатиш учун хизматлар бозори тенденцияларини кузатиш, инновацион маҳсулотларни синовдан ўтказиш ва тезкор хизмат кўрсатиш механизмларини ишлаб чиқишни талаб этади. Ушбу жараёнлар бугунги кунда банк соҳасида изчил яхшиланиш тенденциясига эга. Банклар хизмат кўрсатишда инновацион ва рақамли каналлар орқали амал-

га оширишни доимий такомиллаштириб бориш лозим, натижада мижозларни жалб қилишни тезлаштиради.

4. Банк ходимларининг малакасини ошириб бориш. Банк-молия сектори ходимларининг 55 %дан ортиғи функционал имкониятларнинг мавжуд ва ўзгарувчан талабларини қондириш учун ўз малакаларини оширишлари керак [16]. Банк ходимларининг малакасини ошириш натижасида ходимлар операцион ва ўқув стратегияси, фикрлаш услуби ва замонавий молиявий технологиялар билан ишлаш кўникмаларига эга бўлади.

Юқоридагилардан ташқари банкларни рақамлаштириш орқали ҳужжатларни бошқариш, айниқса, қоғоз билан боғлиқ операцияларни рақамлаштириш, ҳужжатларни сақлаш, ҳужжатларни қидиришни соддалаштириш ва ҳатто банкларни тартибга солувчи органларга маълумотларни осонроқ тақдим этиш имкони яратилади. Бунда банклар шаффофликка интилишлари орқали тартибга солувчи органлар ва мижозларининг ишончини қозониш мумкин бўлади.

Хулоса ўрнида айтиш мумкинки, банк хизматларини рақамлаштириш ва масофадан кўрсатиш тизимларини янада ривожлантириш, аҳолининг бундай маҳсулот ва хизматларга бўлган талабини ўрганиш ва шундан келиб чиқиб, банк стратегиясига тегишли ўзгартиришларни киритиш банкнинг мазкур бозор сегментида барқарор фаолият юритиши ва рақобатбардош бўлишини таъминлашга хизмат қилади.

#### **Манба ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати:**

1. Bloching B., Leutiger P., Oltmanns, T., Rossbach C., Schlick T., Remane G., Quick P. and Shafranyuk O. «Die digitale Transformation der Industrie. Was sie bedeutet. Wer gewinnt. Was jetzt zu tun ist», Roland Berger Strategy Consultants and BDI, Munich, Berlin, February. 2015
2. Unruh G. and Kiron D. «Digital transformation on purpose», MIT Sloan Management Review, November 6, 2017, available at <https://sloanreview.mit.edu/article/digital-transformation-on-purpose/> (accessed April 29, 2020).
3. Ilcus M.A. Impact of Digitalization in Business World. Review of International Comparative Management. / Revista de Management Comparat International, 2018, 19 (4), 350–358. <https://doi.org/10.24818/RMCI.2018.4.350>
4. Rachinger M., Rauter R., Müller C., Vorraber W. & Schirgi E. Digitalization and its influence on business model innovation. // Journal of Manufacturing Technology Management. 2018. <https://doi.org/10.1108/JMTM-01-2018-0020>
5. Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России. // Экономический журнал. 2012. № 2 (26).
6. Лиходеева Н.И. Применение электронного банкинга при заключении и исполнении банковских договоров. // Н.И.Лиходеева. // Юридическая работа в кредитной организации. 2014. №2. С. 23-27.
7. Забродиская К.А., Захарова А.О. Основы развития дистанционного банковского обслуживания. БГЭУ Белорусский государственный экономический университет. Библиотека. 2012 г. 57-63.
8. Корнилова Ю.А. Дистанционное банковское обслуживание: обзор предложений. Экономика современного предприятия. 2011. № 10. С. 48-54.
9. Matadiyarov Z. Рақамли трансформация жараёнида банк хизматларини масофадан кўрсатишни инновацион ривожлантириш истиқболлари. // Scientific Journal of "International Finance & Accounting". 2022.
10. Интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.
11. 404 | EY - Global. Буюк Британиянинг Ernst & Young Global Limited компанияси ҳисоботи.
12. Copyright 2017: DIGITAL BANKING REPORT (ISSN 2375-3455) is published by DBR Media LLC, 8803 Brecksville Rd., STE 7-223, Brecksville, OH 44141, USA. Phone: +1 (216) 218-4257.
13. Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг 2020 йилдаги фаолияти тўғрисида ҳисобот. ©Ўзбекистон Республикаси Марказий банки. – Т., 2021.
14. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 09.01.2018 йилдаги «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкнинг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5296-сонли фармони.
15. [DBS Bank | Singapore](#)
16. [The World Economic Forum's report](#)
17. Очiq банк амалиёти – амалий дастурий интерфейслардан (API) фойдаланиш орқали молиявий муассасаларни маълумотлар билан таъминлайдиган тизим.