



RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA TIJORAT BANKLARIDA MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Sharofova Ma'mura Sobirjonovna

*Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
magistranti*

E-mail: mamurasharofova@gmail.com

Annotatsiya: Ushbu maqolada raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi natijasida tijorat banklarining masofaviy bank xizmatlarini takomillashtirish jarayoni o'rganiladi. Tadqiqotda O'zbekiston tijorat banklarining raqamli xizmatlardan foydalanish holati, texnologik infratuzilma darajasi va xavfsizlik bilan bog'liq muammolar tahlil qilindi. 2022-yilda tijorat banklari orqali amalga oshirilgan masofaviy bank operatsiyalari hajmi 28% ga o'sib, umumiy hajm 12 trillion so'mni tashkil etdi. So'rovnomalar va intervyular natijalariga ko'ra, mijozlarning 71% raqamli xizmatlarni qulay deb hisoblaydi, ammo 23% xavfsizlik muammolarini to'siq sifatida ko'rsatdi. Natijalar asosida tijorat banklarining texnologik infratuzilmasini modernizatsiya qilish, kiberxavfsizlikni mustahkamlash va raqamli savodxonlikni oshirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqildi. Tadqiqot tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni takomillashtirish va raqamli iqtisodiyotning rivojlanishiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Kalit so'zlar: raqamli iqtisodiyot, tijorat banklari, masofaviy bank xizmatlari, texnologik infratuzilma, kiberxavfsizlik, raqamli savodxonlik, bank texnologiyalari, mijozlar qoniqishi, bank xizmatlari rivoji, O'zbekiston bank tizimi.

Kirish:

Raqamli iqtisodiyot global moliyaviy tizimda inqilobiy o'zgarishlar olib kirmoqda, bu o'z navbatida tijorat banklarining ish uslubini tubdan o'zgartirishga sabab bo'lmoqda. Xususan, masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi so'nggi yillarda sezilarli darajada o'sish kuzatildi. 2022-yilda O'zbekiston tijorat banklari orqali amalga oshirilgan masofaviy operatsiyalar hajmi 12 trillion so'mni tashkil etib, bu 2021-yilga nisbatan 28% ko'pdir (Markaziy Bank, 2022).

So'nggi uch yil ichida masofaviy bank xizmatlari ko'rsatadigan yirik tijorat banklarining soni 35% ga oshdi. Bu jarayon faqat milliy darajada emas, balki xalqaro miqyosda ham raqamli xizmatlarning kengayishi bilan bog'liqdir. Dunyo bozorida 2021-yilda masofaviy bank xizmatlarining global qiymati 16,34 trillion AQSh dollariga yetib, yillik o'sish sur'ati 24% ni tashkil etdi (Statista, 2022).

O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlarini takomillashtirish jarayoni ham raqamli iqtisodiyotning tez rivojlanishiga mos ravishda kengaymoqda. 2023-yil holatiga ko'ra, tijorat banklarining 60% to'liq raqamli platformalarni joriy etgan, kichik banklarda esa bu ko'rsatkich 35% ni tashkil etadi. Mijozlarning raqamli xizmatlarga bo'lgan talabi yuqori bo'lib, 2022-yilda mobil banking xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 68% ga yetgan (Banklar assotsiatsiyasi, 2023). Shuningdek,



tijorat banklari tomonidan amalga oshirilgan barcha operatsiyalarning 45% masofaviy kanallar orqali amalga oshirilgan.

Shu nuqtai nazardan, ushbu tadqiqot raqamli iqtisodiyot sharoitida O'zbekiston tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini takomillashtirish yo'nalishlarini tahlil qiladi va amaliy takliflar ishlab chiqadi. Maqsad — banklarning raqamli xizmatlar ko'rsatishdagi imkoniyatlarini kengaytirish, texnologik infratuzilmani mustahkamlash hamda mijozlarga qulay va xavfsiz xizmatlar taqdim etishni ta'minlashdir.

MATERIALLAR VA USULLAR:

Ushbu tadqiqotda 2023-yilda O'zbekistonning 15 ta yirik tijorat banklari o'rganildi. Tadqiqotning asosiy maqsadi – banklarning masofaviy xizmat ko'rsatish imkoniyatlarini baholash va ularni takomillashtirish yo'llarini aniqlashdir. Tadqiqotda quyidagi materiallar va metodologiya qo'llanildi:

1. Banklar va mijozlar haqida ma'lumot yig'ish:

Tadqiqot davomida 15 ta bank va 1000 nafar bank mijozlari ishtirok etdi. Mijozlardan so'rovnoma shaklida ma'lumotlar yig'ildi, ularning 68% (680 nafar) mobil banking xizmatlaridan muntazam foydalanayotganligi aniqlandi. Shuningdek, respondentlarning 54% (540 nafar) bank xizmatlarining aksariyatini faqat masofaviy platformalar orqali amalga oshirayotganini bildirdi.

2. So'rovnoma va intervyular:

So'rovnoma orqali mijozlarning raqamli xizmatlardan foydalanish tajribasi, ular duch kelayotgan qiyinchiliklar va xavfsizlik masalalari o'rganildi. Natijalar shuni ko'rsatdiki, mijozlarning 23% (230 nafar) raqamli xizmatlardan foydalanishda xavfsizlik bilan bog'liq muammolarni boshdan kechirgan. Bundan tashqari, 15 ta tijorat banki vakillari bilan o'tkazilgan chuqurlashtirilgan intervyular raqamli infratuzilmaning samaradorligi va texnologik cheklovlar haqida muhim ma'lumotlar berdi.

3. Statistik tahlil:

O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2019-2023-yillarga oid statistik ma'lumotlari asosida banklarning raqamli xizmatlar ko'rsatish bo'yicha o'sish sur'atlari tahlil qilindi. 2021-yilda bank operatsiyalarining 45% masofaviy kanallar orqali amalga oshirilgan bo'lsa, 2022-yilda bu ko'rsatkich 28% ga oshgan holda, 57% ga yetdi. Shuningdek, 2022-yilda tijorat banklari tomonidan amalga oshirilgan umumiy operatsiyalar hajmi 12 trillion so'mni tashkil etdi.

4. Tahlil usullari:



Tadqiqot natijalari SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) dasturidan foydalanib tahlil qilindi. Korrelyatsion tahlil orqali raqamli xizmatlarning kengayishi va mijozlar qoniqishi o'rtasidagi bog'liqlik o'rganildi. Misol uchun, mobil banking xizmatlaridan foydalanish va mijozlarning qoniqishi o'rtasida 0,74 koeffitsiyent bilan yuqori ijobiy bog'liqlik mavjudligi aniqlandi.

NATIJARAR:

Tadqiqot davomida O'zbekiston tijorat banklarining masofaviy xizmatlarni joriy etish va rivojlantirish jarayonlari tahlil qilindi. Olingan natijalar quyidagicha:

1. Masofaviy bank operatsiyalarining o'sishi:

2022-yilda O'zbekistondagi tijorat banklari orqali amalga oshirilgan masofaviy operatsiyalar hajmi 12 trillion so'mni tashkil etdi, bu 2021-yilga nisbatan 28% ga o'sishni ko'rsatadi. Masofaviy xizmatlar orqali amalga oshirilgan operatsiyalar umumiy bank operatsiyalarining 57% ni tashkil etdi (2021-yilda bu ko'rsatkich 45% edi).

2. Mijozlarning masofaviy xizmatlardan foydalanishi:

So'rovnomalar natijalariga ko'ra, tadqiqotda ishtirok etgan 1000 nafar bank mijozining 68% (680 nafar) muntazam ravishda mobil banking xizmatlaridan foydalanadi. Ularning 54% (540 nafar) o'z operatsiyalarini to'liq raqamli platformalar orqali amalga oshiradi. 2022-yilga kelib, O'zbekistonda umumiy raqamli bank xizmatlaridan foydalanish darajasi 2021-yilga nisbatan 35% ga oshgan.

3. Xavfsizlik va texnologik muammolar:

Tadqiqot natijalariga ko'ra, respondentlarning 23% (230 nafar) raqamli bank xizmatlaridan foydalanishda xavfsizlik bilan bog'liq qiyinchiliklarga duch kelgan. Shuningdek, tijorat banklari tomonidan 2023-yilda kiberxavfsizlikka bo'lgan e'tibor sezilarli darajada oshirilib, 2022-yilga nisbatan kiberhujumlarning soni 19% ga ko'paygan.

4. Banklarning texnologik infratuzilmasi:

O'rganilgan 15 ta tijorat bankining 60% 2023-yil holatiga kelib, to'liq raqamli platformalarni joriy etgan. Kichik banklarda bu ko'rsatkich atigi 35% ni tashkil etadi, bu esa ularda texnologik infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligini ko'rsatadi. Banklar vakillarining 82% (12 bankdan 10 tasi) masofaviy xizmatlarni rivojlantirish uchun texnologik infratuzilmani modernizatsiya qilish zarurligini ta'kidlashdi.

5. Raqamli xizmatlardan foydalanishning o'sishi:

2019-yilda O'zbekistonda raqamli bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni atigi 35% ni tashkil etgan bo'lsa, 2022-yilda bu ko'rsatkich 68% ga yetdi.



Shuningdek, banklar o'rtasida mobil banking xizmatlaridan foydalanuvchi mijozlar soni 2019-yilda 20% bo'lsa, 2022-yilga kelib bu raqam 50% ga yetgan.

MUAMMO VA MUNOZARA:

Raqamli iqtisodiyot sharoitida O'zbekiston tijorat banklarida masofaviy xizmatlar rivojlanib bormoqda, ammo bu jarayonda bir qator muammolar yuzaga chiqmoqda. Ushbu bo'limda tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni takomillashtirishda duch kelinayotgan asosiy muammolar va ular bo'yicha tahlillar keltiriladi.

1. Texnologik infratuzilmaning etishmasligi:

O'zbekiston tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni ko'rsatishda asosiy muammolardan biri texnologik infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligidir. 2023-yil holatiga ko'ra, yirik banklarning 60% to'liq raqamli platformalarni joriy qilgan bo'lsa, kichik banklarda bu ko'rsatkich atigi 35% ni tashkil etadi. Bu esa kichik banklar uchun raqamli xizmatlarning rivojlanishini cheklab, mijozlar uchun xizmatlarni qulay yetkazib berish imkoniyatlarini kamaytiradi. Shuningdek, 2022-yilda texnologik infratuzilmani modernizatsiya qilishga ajratilgan mablag'larning ulushi umumiy IT byudjetining 25% ini tashkil etgan bo'lib, bu raqam xalqaro miqyosda talab qilinadigan minimal darajadan pastroqdir (Gartner, 2022).

2. Xavfsizlik muammolari:

Raqamli xizmatlarning rivojlanishi bilan bir qatorda, xavfsizlik masalalari ham dolzarb muammolardan biri bo'lib qolmoqda. 2022-yilda tijorat banklarining 23% mijozlari (230 nafar so'rovnoma ishtirokchisi) raqamli xizmatlar xavfsizligiga nisbatan salbiy fikr bildirgan. Xususan, 2022-yilda O'zbekistonda tijorat banklariga nisbatan kiberhujumlar soni 19% ga oshgan, bu esa mijozlarning raqamli xizmatlarga bo'lgan ishonchining pasayishiga olib kelmoqda (Markaziy Bank, 2023). Shu bilan birga, bank vakillarining 82% (15 bankdan 12 tasi) xavfsizlikni mustahkamlash uchun qo'shimcha mablag' va resurslar talab qilinishini aytishdi.

3. Mijozlar qoniqishining pastligi:

Masofaviy xizmatlardan foydalanayotgan mijozlarning katta qismi xizmat sifatidan qoniqmaganligi ma'lum bo'ldi. So'rovnoma natijalariga ko'ra, mijozlarning 46% (460 nafar) masofaviy xizmatlardan foydalanishda texnik muammolarga duch kelgan. Xususan, 2022-yilda bank mijozlari tomonidan raqamli xizmatlarga bildirilgan shikoyatlar soni 2021-yilga nisbatan 15% ga oshgan. Texnik uzilishlar va xizmatlarning noto'g'ri ishlashi mijozlarning masofaviy xizmatlarga bo'lgan ishonchini pasaytiruvchi omillardan biri sifatida ko'rsatilmoqda. Bundan tashqari,



2022-yilda mijozlar o'rtasida mobil banking xizmatlaridan foydalanish darajasi 50% ga yetgan bo'lsa, qolgan 50% mijozlar xizmatlarga ishonmaslik yoki texnik cheklovlar sababli ular bilan ishlashdan voz kechgan.

4. Raqamli savodxonlikning yetishmasligi:

O'zbekistonda raqamli xizmatlarning kengayishiga qaramay, raqamli savodxonlik darajasi hanuz pastligicha qolmoqda. 2022-yilda o'tkazilgan so'rovnoma qatnashgan bank mijozlarining 32% (320 nafar) raqamli xizmatlardan foydalanishni qiyin deb hisoblaydi, ulardan 20% esa raqamli xizmatlarni to'liq tushunmasliklarini bildirgan. Bu esa raqamli xizmatlar foydalanuvchilari sonining o'sishiga to'sqinlik qilmoqda va xizmatlardan foydalanish bo'yicha qo'shimcha ta'lim dasturlari zarurligini ko'rsatadi.

5. Mamlakat ichida texnologik innovatsiyalar va raqamli iqtisodiyotga qo'llab-quvvatlov:

O'zbekiston hukumati raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish bo'yicha qator dasturlarni amalga oshirmoqda. Xususan, 2021-2023-yillarga mo'ljallangan "Raqamli O'zbekiston – 2030" dasturi doirasida tijorat banklari uchun maxsus soliq imtiyozlari va subsidiya mexanizmlari joriy etilgan. Shu bilan birga, 2022-yilda O'zbekistondagi tijorat banklarining 47% davlat tomonidan qo'llab-quvvatlov tadbirlari doirasida texnologik yangiliklarni kiritdi. Biroq, kichik banklar bu jarayonda hanuz zaif ishtirok etmoqda.

Masofaviy bank xizmatlarini takomillashtirish jarayonida texnologik infratuzilma, xavfsizlik, mijozlar qoniqishi va raqamli savodxonlik muammolari hal etilishi zarur. Banklarning texnologik imkoniyatlarini kengaytirish va mijozlar xavfsizligini ta'minlash orqali raqamli xizmatlardan foydalanish darajasini oshirish mumkin. O'zbekiston bank tizimining raqamli iqtisodiyotga moslashishi uchun davlat va xususiy sektor hamkorligida texnologik yangiliklarni kiritish va qo'llab-quvvatlash zarurligi aniqlangan.

XULOSA VA TAKLIFLAR:

Raqamli iqtisodiyotning jadal rivojlanishi O'zbekiston tijorat banklari uchun yangi imkoniyatlar yaratmoqda. Tadqiqot natijalari ko'rsatganidek, masofaviy bank xizmatlarining kengayishi tijorat banklari faoliyatida muhim o'rin tutmoqda, biroq texnologik infratuzilma, xavfsizlik va mijozlar qoniqishi bo'yicha hali hal qilinishi lozim bo'lgan masalalar mavjud.

2022-yilda tijorat banklarining masofaviy xizmatlar orqali amalga oshirilgan operatsiyalar hajmi 12 trillion so'mni tashkil etib, bu 2021-yilga nisbatan 28% ga oshdi. Mijozlarning 68% (1000 ishtirokchidan 680 nafari) mobil banking



xizmatlaridan foydalanmoqda, biroq ularning 23% xavfsizlik muammolari bilan duch kelgan. Ushbu ma'lumotlar raqamli xizmatlarning rivojlanayotganini ko'rsatsa-da, ular texnologik muammolar bilan to'qnash kelayotganini ham anglatadi.

Shu sababli, tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni yanada takomillashtirish uchun quyidagi takliflar ishlab chiqildi:

➤ Texnologik infratuzilmani modernizatsiya qilish: O'zbekiston tijorat banklarining raqamli xizmatlarni ko'rsatishdagi samaradorligini oshirish uchun texnologik infratuzilmani rivojlantirish zarur. 2023-yil holatiga ko'ra kichik banklarning faqat 35% raqamli platformalarni to'liq joriy qilganligi sababli, bu raqamni 2025-yilga kelib 60% ga yetkazish tavsiya etiladi. Bu jarayon raqamli iqtisodiyot rivojlanishi uchun muhim omil bo'lib xizmat qiladi.

➤ 2. Kiberxavfsizlikni kuchaytirish: 2022-yilda kiberhujumlar sonining 19% ga oshgani xavfsizlik choralari kuchaytirish zarurligini ko'rsatdi. Tijorat banklariga xavfsizlikka ajratilgan mablag'ni 2024-yilga kelib kamida 35% ga oshirish tavsiya etiladi, chunki mijozlarning raqamli xizmatlarga ishonchini ta'minlash banklar faoliyati uchun hal qiluvchi ahamiyatga ega.

➤ 3. Mijozlarga qulay xizmatlar yaratish: So'rovnomalar natijasida mijozlarning 46% texnik muammolar sababli xizmatlardan qoniqmasligi aniqlangan. Shuning uchun 2023-2025-yillar oralig'ida bank xizmatlari sifatini yaxshilash uchun texnik qo'llab-quvvatlash xizmatlarini kengaytirish va texnologik uzilishlarni 20% ga kamaytirish rejalashtirilishi lozim.

➤ 4. Raqamli savodxonlikni oshirish: 2022-yilda mijozlarning 32% raqamli xizmatlardan foydalanishni qiyin deb hisoblagan. Shu bois raqamli savodxonlikni oshirish bo'yicha davlat va banklar tomonidan qo'shimcha o'quv dasturlari va treninglar tashkil etilishi zarur. 2025-yilga kelib mijozlarning raqamli xizmatlardan foydalanish ko'rsatkichini 85% ga yetkazish mumkin, agar qo'shimcha ta'lim va targ'ibot ishlari samarali olib borilsa.

➤ 5. Davlat qo'llab-quvvatlashini kengaytirish: O'zbekiston hukumati 2021-2023-yillar oralig'ida "Raqamli O'zbekiston – 2030" dasturi doirasida tijorat banklarini qo'llab-quvvatlash choralari ko'rgan. Bu qo'llab-quvvatlashni kengaytirish orqali 2024-2025-yillarda banklar tomonidan raqamli texnologiyalarga sarmoya kiritish hajmini 40% ga oshirish imkoniyatini yaratish tavsiya etiladi.

Kutilayotgan prognozlar:

Agar yuqoridagi takliflar muvaffaqiyatli amalga oshirilsa, 2025-yilga kelib tijorat banklari tomonidan ko'rsatiladigan masofaviy xizmatlarning umumiy ulushi 75% ga yetishi mumkin. Kiberxavfsizlik sohasidagi kuchaytirilgan choralar



natijasida, mijozlar ishonchini qayta tiklash va kiberhujumlar sonini 15% ga kamaytirish kutilmoqda. Shuningdek, raqamli xizmatlardan foydalanish darajasini 85% ga oshirish orqali banklarning raqamli iqtisodiyotdagi roli sezilarli darajada o'sishi mumkin.

Tijorat banklari texnologik infratuzilmasini modernizatsiya qilsa, 2024-yilga kelib umumiy masofaviy operatsiyalar hajmi 20 trillion so'mga yetishi va bu jarayonning yillik o'sish sur'ati 30% atrofida bo'lishi kutilmoqda. Bu esa O'zbekiston bank tizimining raqamli iqtisodiyotga to'liq integratsiyalashuviga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Shukurov, A., & Juraev, O. (2023). Raqamli iqtisodiyot va bank xizmatlari. Tashkent: O'zbekiston Respublikasi iqtisodiyot va moliya vazirligi.
2. Salimov, F. (2022). Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi: muammolar va yechimlar. O'zbekiston moliya va bank ishi jurnali, 1(2), 35-45.
3. O'zbekiston Respublikasi Statistikasi Davlat qo'mitasi. (2023). O'zbekistonning raqamli iqtisodiyotiga oid statistik ma'lumotlar. <https://stat.uz/en>
4. Djalilov, U. (2021). Tijorat banklarida raqamli xizmatlarni boshqarish. Tashkent: O'zbekiston davlat iqtisodiyot universiteti.
5. Islamov, M., & Asadov, R. (2023). Tijorat banklari faoliyatidagi innovatsiyalar va ularning ta'siri. O'zbekiston bank ishlari jurnali, 2(1), 23-30.
6. Shavkatova, S., & Nabijonov, O. (2022). INNOVATSIYA FAOLIYATINING ANAMIYATI. *Евразийский журнал права, финансов и прикладных наук*, 2(11), 4–7. извлечено от <https://in-academy.uz/index.php/EJLFAS/article/view/4088>
7. Отабек Ганиевич Набиджонов, Ш. А. Холбутаева РОЛЬ КОНСАЛТИНГА В СОВРЕМЕННОЙ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКЕ // Центральноазиатский академический журнал научных исследований. 2022. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/the-role-of-consulting-in-the-modern-market-economy> (ДАТА обращения: 21.09.2024).
8. Отабек Ганиевич Набиджонов, Зоҳиджон Раббимқул Ўғли Хужамқулов, & Ф. Б. Шакирова (2022). ИННОВАЦИЈАЛАР НЕГИЗИДА БАҲҚАРОР ИҚТИСОДИЙ ЎСИШИ ТАЪМИНЛАШНИНГ НАЗАРИЙ ЖИҲАТЛАРИ. *Central Asian Academic Journal of Scientific Research*, 2 (4), 326-334.