



## РАҚАМЛИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ШАРОИТИДА ИННОВАЦИОН БАНК ХИЗМАТЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ ЙЎЛЛАРИ

**Ходжимамедов Акмал Ашурович**

*Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти мустақил изланувчиси.  
Самарқанд, Ўзбекистон. [khodjimamedov@rambler.ru](mailto:khodjimamedov@rambler.ru)*

**ORCID: 0000-0002-0876-6671**

**DOI: [https://doi.org/10.55439/EIT/vol11\\_iss1/a39](https://doi.org/10.55439/EIT/vol11_iss1/a39)**

### **Аннотация**

Мақолада трансформация шароитида банкларда инновацион хизматларни жорий қилиш ва улардан фойдаланиш тенденциялари таҳлил этилиб, унинг ривожланиши бўйича хулоса ва таклифлар келтирилган.

**Калит сўзлар.** Трансформация, инновация, банк хизматлари, рақамли банк, ахборот технологиялари, интернет-банкнинг, Финтех.

### **Abstract**

The article analyzes the trends in the introduction and use of innovative services in banks in the context of transformation, draws conclusions and proposals for their development.

**Keywords.** Transformation, innovation, banking services, digital banking, information technology, internet banking, Fintex.

### **Кириш**

Бугунги кунда мамлакатимиз иқтисодиётини рақамлаштириш шароитида, иқтисодиётнинг барча жабҳаларида рақамлаштириш ишлари амалга ошмоқда. Хусусан, бу каби ишлар банк секторида ҳам жадал олиб борилмоқда. Жумладан, 12.05.2020 йилдаги Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида”ги Фармони илғор банк бизнесини юритиш ҳамда ушбу секторда рақобат муҳитини кучайтириш учун зарур ҳуқуқий шарт-шароитлар яратилишининг яққол намунаси сифатида қаралиши мумкин.

Банк мижозларига хизмат кўрсатиш бўйича ишлаб чиқилган алгоритмлар мижоз ва унинг хоҳиш-истаклари тўғрисидаги маълумотларни тўплайдиган дастурнинг таҳлилий ишига асосланган бўлиб, мижознинг сўровлари ва мижозлар билан ўзаро муносабатларини оптималлаштиришга ҳамда юзага келиши мумкин бўлган муаммоларни тузатиш ва бартараф этишга йўналтирилган; сўров бўйича чатботлар ва виртуал ёрдамчилардан фойдаланиш мижоз билан суҳбатни исталган вақтда амалга ошириш ҳамда унинг ҳисоблари ҳақидаги сўровларига, харажатлар тарихига жавоб беришга имкон яратади.

Рақамли трансформация банк хизматлари бозорида самарали фаолият кўрсатишнинг асосий шarti ҳисобланади. Бундай шароитда принципиал жиҳатдан

янги бизнес модели яратилмоқда, мижозлар базасини кенгайтириш муаммоларини ҳал қилишда анъанавий ёндашувлар тўлиқ қайта кўриб чиқилган ҳолда хизмат кўрсатиш сифати ва тезлиги оширилмоқда.

Молиявий соҳа ривожланишининг янги босқичи муқаррар равишда рақамли трансформацияга олиб келган ҳолда банк маҳсулотлари, хизматлари, маркетинг ва сотиш, мижозларга хизмат кўрсатиш ва операцион жараёнлар рақамли муҳитга ўтади[1].

Робот-маслаҳатчи дастурларидан фойдаланиш мижозларни қизиқтирган барча молиявий масалалар бўйича маслаҳатлар ўтказиш, мижознинг инвестицион имкониятлари бўйича дастлабки маслаҳатлар ва жамғарма шакллантириш борасида шахсий таклифлар бериш имконини яратади.

### **Мавзуга оид адабиётлар таҳлили**

Хориж олимлари илмий ишларини таҳлил қилиб, ўрганиш натижасида, “банк инновациялари” атамаси юзасидан ягона ёндашув келтирилмаганлигини гувоҳи бўлишимиз мумкин. Ушбу атама инновацион технологиялардан фойдаланувчиларнинг айрим гуруҳлари учун қўлланиладиган илғор технологик хусусиятлари билан ажралиб турадиган жорий этилган чора-тадбирлар дастурини ўз ичига олади.

Жумладан, Л.Кохнинг фикрига кўра, “...банк инновациялари – бевосита фойдаланувчилар учун ишлаб чиқилган ва мижозларнинг ўзлари томонидан қўлланиладиган, аввалги технологик инновацияларга нисбатан такомиллаштирилган, банк жараёнининг бир қисми бўлган замонавий инфокоммуникация технологияларига ўтказилган инновациялардир”[2].

Ю.Склярова эса, “банк инновацияси – банк инновацион фаолиятининг якуний натижасида янги банк маҳсулотлари ёки операцияларини амалга ошириш шакли” деб таърифлайди[3].

Шунингдек, О.Рудакова “банк инновациялари тижорат банкларининг банк соҳаларининг барча соҳаларида ижобий ўзгаришларга ва унинг иш фаолиятини яхшилашга қаратилган ҳаракатлари натижасида аниқ белгиланиши керак” деб ҳисоблайди[4].

Т.Попованинг фикрига кўра банк соҳасида рақамли инновацияларни ишлаб чиқиш ва жорий этишнинг бутун жараёнини мураккаб, кўп босқичли ва кўп даражалиюқори қийматга эга бўлган жараён сифатида изоҳлайди[5].

Профессор Ш.Абдуллаева “... банк инновацияси таркибига банкларда пайдо бўлган янги банк маҳсулотлари кирди” деб эътироф этади[6].

О.Меликов томонидан банк соҳасида замонавий рақамли ахборот технологиялари ва уларнинг дастурий таъминотларидан фойдаланиш нафақат банк хизматлари бозорида рақобат устунлигини беради, балки, маъмурий харажатларни камайтириш, меҳнат унумдорлигини ошириш, ортиқча вақт сарфини камайтири каби ижобий таъсирлари ҳам мавжудлиги қайд этиб ўтилган.

Бизнинг фикримизча эса, юқоридаги тадқиқотларга асосланиб “банк инновациялари” тушунчасининг моҳиятини молиявий технологияларни жорий этиш ва замонавий банк маҳсулотларини яратиш шароитида банк фаолиятини ташкил этишнинг ташкилий-институционал шакллари ўзгартирувчи инновацион жараён сифатида изоҳлашни мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз.

### **Тадқиқот методологияси**

Мазкур тадқиқотда аналитик таққослаш, мантиқий ва таққослама таҳлил, SWOT, гуруҳлаш усуллари ҳамда мавзуга оид хорижий ва маҳаллий олимларнинг тадқиқот ишларидан кенг фойдаланилган. Тадқиқот жараёнида юқорида келтирилган усуллардан фойдаланиб, қуйидаги натижалар олинди:

- таққослама жадвалда таҳлил қилинган маълумотлар анъанавий банк модели ҳамда рақамли банк моделларининг бир биридан фарқли жиҳатлари тақдим этилди;
- гуруҳлаш усулини қўллаш орқали рақамли банкларнинг устунлик жиҳатлари очиб берилди;
- SWOT-таҳлил орқали рақамли банкларнинг кучли ва кучсиз ҳамда имкониятлари кўрсатиб ўтилди;
- рақамлаштириш шароитида банк инновацияларини жорий этишни ҳисобга олган ҳолда банк секторини трансформациялаш механизми ёритилди.

### **Таҳлил ва натижалар**

Банк фаолиятининг анъанавий ва рақамли моделлари ўртасидаги асосий фарқлар 1-жадвалда келтирилган. Банк соҳасида рақобатнинг кескинлашуви банк хизматлари кўрсатиш алгоритмининг ўзгартириш орқали мижозлар оқимини таъминловчи энг янги технологияларнинг жорий этилишига олиб келади. Ҳозирги вақтда классик банклар ўзларининг консерватив стратегиясини амалга ошириш тўғрисида мижозларнинг сезиларли қисмини йўқотмоқдалар.

Чакана мижозларга хизмат кўрсатишга эътибор қаратган банклар яқин 10 йил ичида ўз даромадларининг 20-60 фоизини йўқотиш хавфи остида. Тадқиқотлар шуни кўрсатдики, банк маҳсулотлари ва хизматларининг янгиланган рақамли ёки мобил версияларини жорий этиш юзага келадиган муаммоларни тўлиқ ҳал эта олмайди. Банк ишининг жадал ривожланиши учун банк секторининг тўлиқ рақамли трансформацияси талаб этилади.

### **1-жадвал**

**Банк фаолиятини амалга оширишнинг анъанавий ва рақамли моделларининг таҳлили<sup>1</sup>**

Таҳлил мезонлари	Анъанавий модел	Рақамли модел
Мижозларга хизмат кўрсатишнинг вақтинчалик даври	Иш соатларининг иш вақти графиги билан чекланганлиги	24/7, транзакцияни тасдиқлаш вақти билан чекланган
Мижозларнинг операцияларини ошириш тезлиги	Банкнинг оператив ходимининг малакасига боғлиқ ҳолда	Тезкор
Мижозларга хизмат кўрсатишнинг йўналтирилганлиги	Эгилувчан, мавжуд хизмат кўрсатиш каналларининг мавжуд турлари билан чекланган	Мижоз учун осон ва қулай алоқа канали орқали эгилувчан ва кўп каналли
Хизмат кўрсатиш бўйича тўлов қиймати	Банк харажатлари моддалари, ходимлар ва бўлинмаларни ўз ичига олади	Дастурий таъминотга боғлиқ ёки бепул тақдим этилади
Банк хизматларининг ҳудудий тузилмаси	Офис ваколатхонасининг ҳудудий қамрови билан чекланган	Интернет-провайдер ёки мобил интернетнинг мавжудлиги билан чекланган

Банк жараёнида операцион ходимнинг ҳуқуқий мақоми	Операцияни тасдиқловчи банк ходими	Банк мижози боғланади ва операцияни тасдиқлайди
Тақдим этилган хизматлар ва акциялар билан танишиш учун сарфланган вақт	Танишув ва ўрганишга сарфланган вақт	Электрон почта жўнатиш вақти (СМС ва электрон почта)
Хизмат кўрсатиш тизимининг асосий харажат моддаси	Банк офисларини сақлаш ва ходимларнинг иш ҳақи харажатлари	Харажатларнинг асосий моддаси аппарат таъминоти - серверлар ва дастурий таъминотни сотиб олиш ва уларга хизмат кўрсатиш ҳисобланади

Иқтисодийetni рақамлаштириш шароитида банк инновацияларининг ўз вақтида жорий этилиши банк бизнеси ва рақамли муҳитни ўз ичига олган ягона рақамли маконни яратади. Рақамли инновациялар концепциясини кенгайтириб, биз “рақамли банк экотизими” деб номланган кенгроқ “ягона макон” тушунчасини қўллашни мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз. Рақамли банк экотизимининг концептуал таърифи банк бизнес моделини ўз ичига олади, унинг қурилиши товар ва хизматлар ишлаб чиқарувчилари ўртасида ҳамкорлик алоқаларини ўрнатишга йўналтирилган энг яхши мижозлар тажрибасини шакллантириш бўйича ҳамкорлик ва рақобат соҳасининг навбатдаги ривожланиш моделини шакллантиришни таъминлайди[7].

Рақамли банк экотизимларининг моҳиятини тушунишга назарий ёндашув доирасида шуни айтиш керакки, ушбу формат фойдаланувчи-банк мижозига нафақат молиявий ташкилотнинг ўзи, балки у билан боғлиқ молиявий лойиҳалар, суғурта, фонд бозорига инвестициялар, ҳамкорлар билан бонус дастури ва бошқалардан фойдаланишга имкон беради. Экспертларнинг фикрича, 2025 йилга бориб, барча молия институтлари глобал тушумининг деярли учдан бир қисми рақамли банк экотизимларига тўғри келиши кутилмоқда.

Мижозлар, ҳамкорлар ва пудратчилар билан ишлашнинг замонавий концепциясини яратишда асосий омил ташқи ва ички трансформация ҳисобланади. Трансформация йўналиши ўзгармоқда ва банк маҳсулотини тақдим этиш шартлари ва талаблари эмас, балки мижозга қаратилган. Ушбу тамойил замонавий бизнеснинг асосини ташкил этади ва классик алоқа каналларини алмаштирадиган очиқ инновацион банк экотизимларини яратишга қаратилган.

Рақамли банк экотизимларини шакллантириш тамойилларига хос бўлган фарқлар банкларга FinTech компанияларидан фарқли ўлароқ, уни рақамлаштиришни ҳисобга олган ҳолда миллий иқтисодийетда марказий ўринни эгаллаш имконини беради[8]:

- FinTech компаниялари банклардан фарқли ўлароқ, узоқ муддатли муносабатларга эга бўлган кенг мижозлар базасига эга эмас;
- қатъий назорат тузилмаси бўлган ва комплаэнс-назорат функцияларини бажарадиган ташкилотлар мавжуд эмас;
- банклар йирик молиявий ва вақт харажатларини талаб қилган илғор IT платформаларини яратдилар ва жорий қилдилар;
- молия технологиялари бозори учун дастурий таъминотни ишлаб чиқишни молиялаштириш ҳажми 20 фоиз миқдорида банклар томонидан амалга оширилади,

молиялаштиришнинг кейинги қисми 20 фоиз миқдорида кредит ташкилотлари томонидан молиялаштирилади;

–молиянинг банк экотизимларидаги концентрацияси мижознинг ўз маблағларига бўлган ишончи, молия бозоридаги фаолиятининг анъанавийлиги ва профили билан боғлиқ.

Рақамлаштириш шароитида замонавий банк хизматларини ривожлантиришнинг глобал, босқичма-босқич амалга ошириладиган мақсади банк мижозлари томонидан уларнинг эҳтиёжлари учун хизматлар кўрсатишда тўсиқларсиз муҳитни шакллантиришдан иборат.

Инновацион рақамли банклар сонининг ўсишига салбий таъсир кўрсатувчи асосий омиллардан бири амалдаги қонунчилик ҳисобланади. Мижозларга рақамли хизмат кўрсатиш каналларининг етарли даражада ривожланмаганлигига мижозларнинг молиявий саводхонлиги пастлиги, уларнинг барча ҳисоб-китобларини ва банк билан ўзаро муносабатларида нақд пулсиз шаклдан фойдаланишларидаги хавотирлари тўсқинлик қилмоқда.

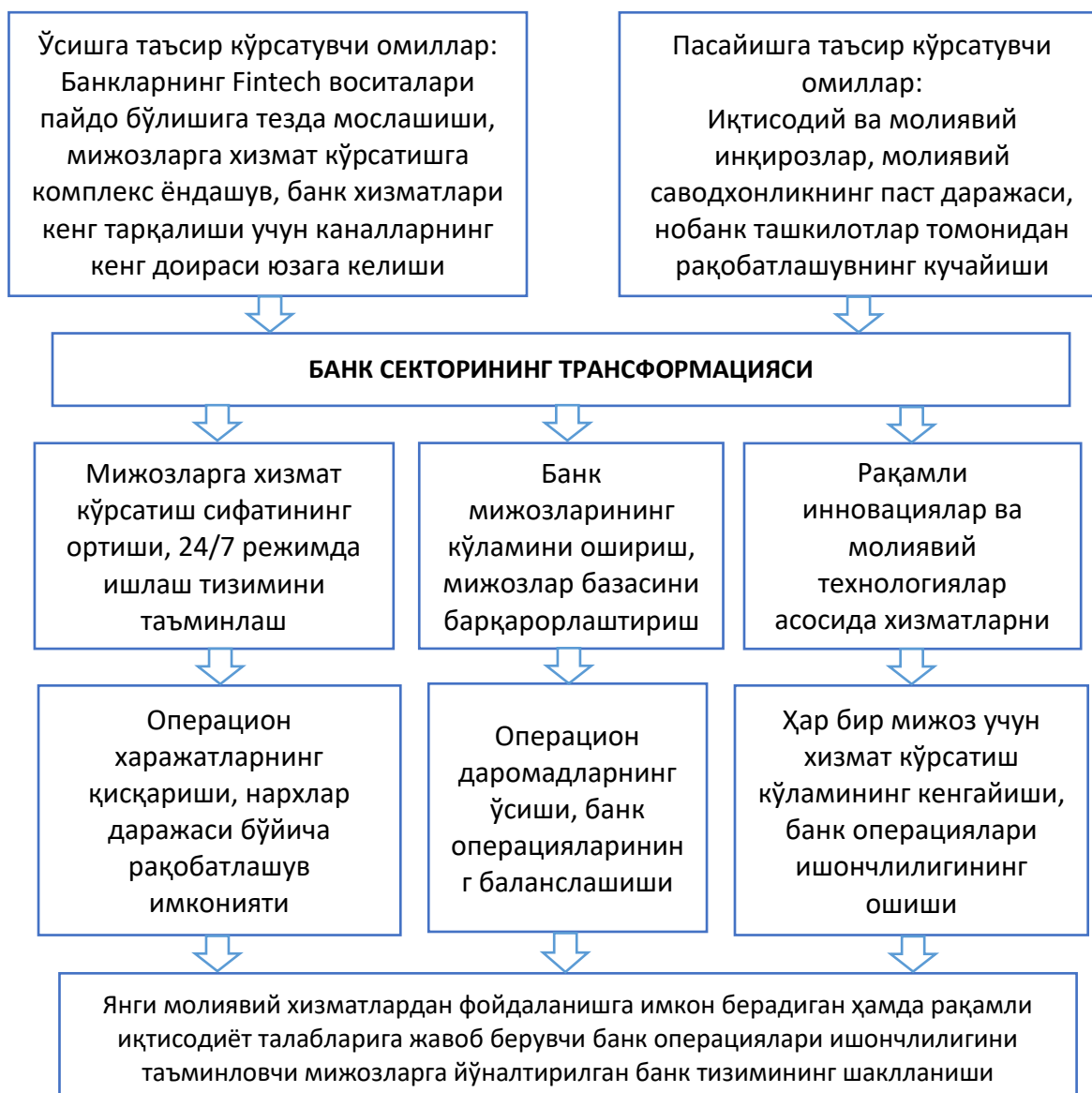
Муҳим омиллар таъсирида банк тизимининг трансформациясини ифодаловчи механизм қуйидаги 1-расмда келтирилган.

Ўтказилган тадқиқот банк секторини рақамли трансформациялаш бўйича учта асосий ёндашувни асослашга имкон берди. Биринчи ёндашув қуриладиган рақамли муҳитга трансформациялаш функцияларини ўз ичига олмаган шахсий лойиҳа ҳисобланган банк инновацияларини жорий этишга асосланади ҳамда амалга ошириладиган рақамли ўзгаришлар узоқ муддатли режалаштириш ва тажриба лойиҳаларини ишлаб чиқишга асосланган ҳолда босқичма-босқич жорий этилади. Бу ёндашув глобал молиявий муҳитда банкларнинг 26% томонидан амал қилади.

Рақамлаштириш молиявий хизматлар ва бутун банк секторини ривожлантириш учун катта имкониятларни ўз ичига олади, аммо электрон тармоқларнинг ўсиши билан боғлиқ ҳолда ортиб бораётган рискларни ҳисобга олиш лозим. Асосий риск салбий оқибатларга олиб келувчи миллий рақамли суверенитетни йўқотиш бўлиб, бу шакллантириладиган рақамли банк экотизимида киберхавфсизликни кучайтириш ва таъминлаш зарурлигини кўрсатади[9]. Янги технологияларни жорий қилишда юзага келиши мумкин бўлган рискларни ҳисобга олиш ва доимий мониторинг қилиб бориш лозим. Шу билан бирга, молиявий технологиялар банк мутахассислари учун рискларни бошқаришнинг муҳим воситаларидан бири ҳисобланади.

Замонавий шароитда банк секторини рақамлаштириш жараёнининг ривожланишини чекловчи омил инвестицион фаолликнинг пастлиги ва молиявий технологияларга кам миқдорда инвестицияларни йўналтириш ҳисобланади. Рақамлаштириш жараёнининг кенгайиб бориши шароитида бу жараёни фаол тарзда амалга ошириш имконига эга бўлмаган банклар ёки молиявий компаниялар ўзаро бирлашиши мақсадга мувофиқ. Чунки бозордаги рақобатлашувнинг кескинлашиши шароитида замонавий молиявий технологияларга эга бўлмаган банк ёки молиявий компаниялар рақобатлашувнинг таъсири натижасида бозорни тарк этишга мажбур бўлади. Экспертларнинг хулосаси шуни кўрсатадики, рақамлаштиришда пассив иштирок этишнинг асосий сабаблари сифатида қуйидагиларни келтириш мумкин: молиялаштириш имкониятининг чекланганлиги; банкларда янги рақамли технологияларни жорий этишга тўсқинлик қилувчи тартибга солувчи чекловларнинг

мавжудлиги; банклардаги дастурий таъминот ва автоматлаштириш воситаларининг эскирганлиги янги тизимларни жорий этишга имкон бермайди, бу эса рақамлаштириш йўлидаги чекловга айланади[10].



**1-расм. Рақамлаштириш шароитида банк инновацияларини жорий этишни ҳисобга олган ҳолда банк секторини трансформациялаш механизми<sup>2</sup>**

2025 йилга келиб, фойдаланувчиларнинг рақамли хизматларга бўлган талаби 60% гача кўтарилиши мумкинлиги прогноз қилинган.

2018 йилда DBS Bank EuroMoney томонидан “Дунёнинг энг яхши рақамли банки” ва “Кичик ва ўрта бизнес учун дунёдаги энг яхши банк” деб номланиб, глобал эътирофга сазовор бўлган. Бу Осиё ва Сингапурдаги биринчи банк бўлиб, 2018-йилда мукамаллик учун глобал тоифадаги иккита мукофотни қўлга киритди.

Рақамли трансформациянинг самарадорлиги ва кенг тарқалганлигини баҳолашда DBS Bank рақамлаштириш орқали яратилган молиявий қийматни ўлчаш методологиясини ишлаб чиққан дунёдаги биринчи банк ҳисобланади. Қийматни

рақамли баҳолаш методологияси орқали у мижозлар ўртасида рақамли хулқ-атворни таъминлаш учун самарали бизнес-режани ишлаб чиқишга муваффақ бўлди, бу эса мижозларнинг банк билан интернетда мулоқот қилишини осонлаштирди.

Designing a Sustainable Digital Bank ҳисоботида IBM рақамли банк инфратузилмаси реал вақтда рақамли ўзаро алоқалар учун оптималлаштирилганлигини, ички маданият эса рақамли технологияларни ўзгартиришнинг юқори тезлигини назарда тутди. IBM рақамли банкингни тўртта йўналишда ифодалаган.

**2-жадвал**

**Рақамли банк моделлари<sup>3</sup>**

Модел	Маҳсулотлар, савдо, маркетинг	Каналлар	Баск-офис	Банк лицензияси
A – рақамли банк бренди	Мустақил	Кўпинча асосий банк билан бирлаштирилади	Асосий банк билан бирлаштирилади	Асосий банк лицензиясидан фойдаланади
B – рақамли каналларга эга банк	Мустақил			
C – банкинг рақамли филиали	Мустақил			
D – тўлиқ рақамли банк	Мустақил			

Рақамли банкингнинг модел A брендига хос бўлган хусусиятларни қуйидаги маълумотлар асосида кўриб чиқамиз. Кўплаб эски тизим ва бизнес-жараёнлардан фойдаланадиган классик банклар истеъмолчининг янги турига - янги талабларга жавоб берадиган рақамли брендларга йўналтирилган “илғор” истеъмолчига яқинлашишга интилмоқда. Ушбу банклар янги авлод эҳтиёжларига мослаштирилган ўзига хос маҳсулотларни таклиф этувчи янги брендларни жорий қилмоқда. Аксарият ҳолларда янги брендларни ишлаб чиқиш мавжуд банк инфратузилмаси асосида амалга оширилади. Ушбу модел банкларига FRANK банк ОСВС (Сингапур) ва Caixa Bank (Испания)дан ЛКХА киради.

Рақамли каналларга эга банк (B модел)нинг хусусиятлари, ушбу модел банклари ва олдингиси ўртасидаги фарқ тузилманинг мавжуд фойдаланувчи тажрибасини яхшилашга йўналтирилганлигидир. Қоида тариқасида, бундай банклар back-office ва мавжуд банкларнинг лицензиясидан фойдаланадилар ҳамда ўз маҳсулотларини қўлайроқ фойдаланувчи интерфейси орқали қайта сотадилар. Бундай банкларга мисол қилиб Moven (АҚШ) ва Rocketbank (Россия) кабиларни киритиш мумкин.

C - модел банкинг рақамли филиалига асосланган бўлиб, ушбу модел иккита ёндашувни бирлаштиради: рақамли фойдаланувчи тажрибаси ва янги бизнес жараёнлари. Ушбу гуруҳдаги банклар, аслида, мижозлар билан ишлашнинг энг яхши

тажрибасидан фойдаланувчи ҳамда мослашувчан таркибий тузилмага эга бўлган алоҳида ташкилот ҳисобланади. Ушбу банклар қаторига BNP Paribasнинг Hello Bank ва “Открытия” филиали бўлган “Точка” киради.

D модел тўлиқ рақамли банкдир. Ушбу гуруҳ банклари ўзининг барча маҳсулотларини рақамли технологиялар асосида ишлаб чиқади. Уларнинг мижозлари банк билан ўзаро алоқаларини рақамли каналлар орқали амалга оширадilar. Буларга Fidor Bank (Германия) ва Тинькофф Банк киради.

Mediascope тадқиқотларига кўра, Интернетдаги энг машҳур тўлов усуллари банк карталари, Интернет-банкнинг ва электрон пуллар ҳисобланади. Электрон пул хизматларидан фойдаланувчилар миқдори йилдан йилга тобора ошиб бормоқда: 2021 йилда респондентларнинг 81 фоизи улар ёрдамида онлайн тўловларни амалга оширган бўлиб ўтган йилга нисбатан уларнинг улуши 7 фоизга ошган.

Респондентларнинг 91 фоизи банк карталаридан фойдаланади, бу ўтган йилга нисбатан 9,5 фоизга кўпдир. Интернет-банкнингдан респондентларнинг 89,2 фоизи фойдаланади – ўтган йилга нисбатан солиштирганда 6,4 фоизга ошган.

Онлайн тўловнинг яна бир усули ҳисобланган мобил контакциз тўловлар оммавийлашиб бормоқда. 2021 йилда бундай хизматлар аудиторияси қарийб 4 бараварга ошган - улардан респондентларнинг 42 фоизи фойдаланади. Аксарият онлайн тўловлар 18-34 ёшдагилар томонидан амалга оширилади. Карталар ва Интернет-банкнинг барча ёшдагилар орасида энг оммабоп ҳисобланади: 12-17 ёшли респондентлар орасида электрон пул ва Интернет-банкнинг бир хил даражада машҳур бўлиб карталар бироз камроқ улушни ташкил этади.

Истеъмолчилар стандарт банк хизматида нисбатан кўпроқ мобил банкнинг ва интернет-банкнингни афзал кўришади. Чунки бу жараёнда мижозлар учун янада қулай ва такомиллашган ҳамда ахборотга бой хизматлар тақдим этилади. Бунга истеъмолчи ва бизнес ўртасидаги узлуксиз рақамли банк алоқаси, ўз криптовалюталарини яратишга йўналтирилган янги имкониятлар, парол талаб қилмайдиган биометрик аутентификация тизимлари, географик жойлашувга боғланган хизмат ва таклифлар, шунингдек, интерактив интерфейслар киради.

Жаҳон амалиёти шуни кўрсатадики, рақамли банкнинг асосий афзалликлари қуйидагилардан иборат[11]:

1. Банк бизнес-жараёнларини рақамлаштириш – ахборот тизимларида бизнес-жараённинг амалда бажарилиши билан чамбарчас интеграциялашган бизнес-жараённинг график моделларидан фойдаланиш (ўзгаришлар минимал вақт кечикиши билан содир бўлади), шунингдек, электрон ҳужжат айланиши, катта ҳажмдаги маълумотларни ўлчаш ва рўйхатга олиш тизими (KPI кўрсаткичлари, операцион рисклар, бизнес жараёнини амалга оширишда ходимлар ва мижозлар рўйхати) ҳисобланади.

2. Маҳсулотлар (хизматлар) ва савдо каналлари мижозларнинг ўз-ўзига хизмат кўрсатишга қаратилган бўлиб, рақамли шаклда тақдим этилади.

Рақамли банк масофавий банк хизматлари (Интернет-банкнинг ва унга алоқадор барча хизматлар), мобил иловалар, Интернет-эквайринг, банклараро хизматлар ва янги маҳсулотларни (хизматлар) тезкор жорий этишни ўз ичига олади.

3. Банкнинг тизимли архитектураси – амалда банкнинг деярли барча ахборот тизимлари бир-бири билан чамбарчас интеграциялашган ҳолда ягона платформани

ташкил қилишини ифодалайди. Шу билан бирга, банк ҳамкорлари ўзларининг янги хизматларини ишлаб чиқишлари ва уларни банк маҳсулотлари (хизматлари) билан интеграциялаш имкониятига эга бўлиши керак.

“Рақамли” банклар қўшимча офислар очиш учун ресурсларни, банкоматлар тармоғига хизмат кўрсатиш ва уни суғурталаш харажатларини, шунингдек, нақд пул маблағларини инкассо қилиш харажатларини, юридик ва жисмоний шахсларга хизмат кўрсатишда вақтни сезиларли даражада тежайди.

**3-жадвал**

**Анъанавий ва рақамли банкда битта банк тўловини тайёрлаш ва ўтказиш учун сарфланган вақтнинг қиёсий таҳлили<sup>4</sup>**

Операциялар номи	Анъанавий банклар	Рақамли банклар
Тўлов ҳужжатини тузиш	4 дақиқа	4 дақиқа
Тўлов ҳужжатини текшириш	2 дақиқа	1 дақиқа
Тўлов ҳужжатини чоп этиш	2 дақиқа	-
Банкка бориш	30 дақиқа	-
Ходим орқали банкда хизмат кўрсатиш (навбат бўлмаганда)	15 дақиқа	-
Банкдан офисга қайтиш	30 дақиқа	-
<b>Жами</b>	<b>1 соат 23 дақиқа</b>	<b>5 дақиқа</b>

Шундай қилиб, рақамли банкингдан фойдаланиш битта тўловни амалга оширишда бир соатдан кўпроқ вақтни тежайди. Кўпгина банклар учун ҳозирги тенденциялар контаксиз операцияларнинг ўсиши туфайли филиаллар тармоғини қисқартириш зарурлигини тақозо этмоқда. Табиийки, бу филиаллардаги мижозлар оқимини камайтиради. Шунга кўра, уларнинг мавжудлиги самарасиз бўлади. Шунинг учун алоҳида шаҳарлардаги таркибий бўлинмалар сонини қисқартириш лозим бўлади. Шу билан бирга, таркибий бўлинмалар сонини кўпайтирмасдан, ҳеч бўлмаганда уларни сақлаб қолишга туртки берадиган бир қатор омилларни ҳисобга олиш лозим. Мисол учун, кўпгина функциялар ҳозирги вақтда бир қатор кредит ташкилотларида Интернет орқали мавжуд эмас. Бундан ташқари, фақат масофавий идентификация қилиш амалга оширилмоқда. Шунингдек, банк вакили билан шахсий алоқаларга устуворлик берадиган кекса авлод ҳақида ҳам унутмаслик лозим.

Рақамли банк хизмати бўйича SWOT таҳлилинини ўтказдик, бу рақамли банкингнинг кучли ва заиф томонларини, шунингдек, имкониятлар ва таҳдидларни акс эттиради.

**4-жадвал**

**Рақамли банкингнинг SWOT таҳлили<sup>5</sup>**

Strengths (кучли томонлари)	Weaknesses (кучсиз томонлари)
-----------------------------	-------------------------------

<sup>4</sup>Илмий тадқиқотлар натижасида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

<sup>5</sup>Илмий тадқиқотлар натижасида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ исталган вақтда ва жойда фойдаланиш имкониятининг мавжудлиги;</li> <li>▪ вақтнинг тежалиши;</li> <li>▪ камроқ харажатлар билан тезкор транзакциялар;</li> <li>▪ юқори фойда.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 45 ёшдан ошган мижозлар гуруҳининг рақамли операциялардан фойдаланишга мойиллиги камроқ;</li> <li>▪ Компьютердан фойдаланиш ва интернет-тармоғига уланиш зарурати;</li> <li>▪ Аксарият ҳолларда тармоққа уланишда хатоларнинг юзага келиши.</li> </ul>
<b>Opportunities (имкониятлар)</b>	<b>Threats (таҳдидлар)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ тўлиқ рақамли банк хизматларини тақдим этиш;</li> <li>▪ “рақамли банкларни” давлат томонидан қўллаб-қувватлаш;</li> <li>▪ мобиль смартфон фойдаланувчиларининг миқдорининг юқори ўсиши;</li> <li>▪ IT соҳасидаги ривожланиш.</li> </ul>	<p>фишинг, сохта саҳифалар; рақамли режимдаги хавфсизлик муаммолари.</p>

Рақамли банкинг фойдаланувчига ўзининг барча молиявий операцияларини осонгина назорат қилиш имконини берган ҳолда бутун вазиятни назорат қилишга қулайлик яратади. Натижада бундай шаффофлик фойдаланувчиларнинг банкка нафақат бренд, балки молиявий ҳамкор сифатидаги содиқлик ва ишончини оширади.

Банк маркетингида рақамли технологиялардан фойдаланиш банк хизматларини илгари суришнинг стандарт ва инновацион шаклларига мос келади.

Маркетингнинг стандарт шаклларига оммавий ахборот воситалари (медиа) ва глобал Интернет орқали узатиладиган контекстли рекламани киритиш мумкин. Медиа реклама Интернетдаги рекламани ўз ичига олган ҳолда банк муассасалари томонидан энг кўп қўлланиладиган ҳисобланади, чунки унинг самарадорлигини кўзатишлар ва ушбу рекламани акс эттирувчи банк веб-сайтига ўтишлар сони бўйича таҳлил қилиш мумкин.

### **Хулоса**

Банк хизматлари ва маҳсулотларини илгари суришнинг инновацион шакллари торроқ ихтисосликдаги онлайн-каналлардан фойдаланишдан, яъни иқтисодиётда нақд пул айланмасининг камайиши ҳисобига анъанавий банк бўлимларини Интернетдаги каналлар бўйича алмаштиришдан иборат.

Юқоридагилардан келиб чиқиб, рақамли трансформация шароитида инновацион банк хизматларидан фойдаланиш йўллари ривожлантиришда қуйидаги чора-тадбирларни амалга ошириш мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз:

1. Молиявий хизматлар кўрсатувчи ташкилотларнинг операцион харажатларини қисқартириш орқали уларнинг иш самарадорлигини оширишда молиявий технологиялар (финтех) ечимларидан кенг фойдаланиш.

2. Тўловларни тезкор равишда, муқобил усуллардан фойдаланган ҳолда амалга оширишни кенг тадбиқ қилиш мақсадида миллий тўлов инфратузилмасида NFC технологияси билан таъминланган воситалар орқали контактсиз тўловлар механизмини такомиллаштириш.

3. Хўжалик юритувчи субъектларнинг банклараро тўловларини 24/7 режимда амалга ошириш учун уларнинг Тезкор тўловлар тизими билан қамраб олинганлик даражасини янада ошириш.

Шундай қилиб, банк муассасалари томонидан мижозларнинг сўровларини ишлаб чиқиш ва самарали ўтказиш келажакда улар билан ўзаро муносабатларини яхшилаш ва бозордаги кўрсаткичларини ошириш имконини беради. Банк учун ўз маркетинг тадқиқотларини уни профессионал тарзда амалга оширувчи компаниялар хизматлари билан уйғунлаштириш муҳим аҳамиятга эга. Шунингдек, банк муассасалари мижозлар билан тўғридан-тўғри боғланиш бўйича керакли маълумотларга эга бўлганлиги сабабли Интернетдан, турли хил телефон алоқаларидан фойдаланган ҳолда замонавий тадқиқот усуллари билан фойдаланишлари керак.

### **Фойдаланилган адабиётлар рўйхати**

1. Laeven, L., Levine, R. and Michalopoulos, S. (2015), "Financial innovation and endogenous growth" *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 24, Issue 1, pp. 1-24.

2. Кох Л.В. Принципы и механизмы повышения эффективности банковской деятельности на основе использования инноваций: автореферат дисс... д-ра экон. наук / Л.В. Кох. – Иваново, 2010. – С.21.

3. Банковское дело: Учебник / под общ. ред. Ю.М.Скляровой; Ставропольский гос. Аграрный ун-т. Ставрополь, 2017. стр 278.

4. Рудакова О.С. (2015) Банковские электронные услуги. Учебное пособие для вузов. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 261 с.;

5. Попова Т. Ю. Оценка эффективности финансовых инноваций, реализуемых банками с государственным участием // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2011. – № 6.

6. Bank ishi: Darslik / Sh. Z. Abdullayeva; O`zbekiston Respublikasi Oliy va o`rta maxsus ta`lim vazirligi. – T.: «Iqtisod-Moliya», 2017. – 529 b

7. Niemand, T.; Rigtering, J.P.C.; Kallmüzer, A.; Kraus, S.; Maalaoui, A. Digitalization in the financial industry: A contingency approach of entrepreneurial orientation and strategic vision on digitalization. *Eur. Manag. J.* 2020.

8. Thakor, A.V. (2020), "Fintech and banking: What do we know?", *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 43.

9. Aguayo, F.Z.; Slusarczyk, B. Risks of Banking Services' Digitalization: The Practice of Diversification and Sustainable Development Goals. *Sustainability* 2020, 12, 4040.

10. Бахарева А. А. Перспективы развития банковского сектора в условиях внедрения современных финансовых технологий // Символ науки. 2017. № 1. С. 12–14.

11. Maracine, V.; Voican, O.; Scarlat, E. The Digital Transformation and Disruption in Business Models of the Banks under the Impact of FinTech and BigTech. In *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*; Walter de Gruyter GmbH: Berlin, Germany, 2020; pp. 294–305.