

2/2023,
mart-
aprel
(№ 00064)



РАҚАМЛИ БАНКЛАРНИНГ ВУЖУДГА КЕЛИШИ ВА БАНКЛАР ФАОЛИЯТИНИ РАҚАМЛАШТИРИШНИНГ АҲАМИЯТИ

Мамадияров Зокир Тоштемирович

Тошкент давлат иқтисодиёт университети “Банк иши ва инвестициялар” кафедраси доценти, и.ф.д. Тошкент, Ўзбекистон.

z.mamadiyarov@tsue.uz

ORCID: 0000-0002-1508-488X

DOI: https://doi.org/10.55439/EIT/vol11_iss2/i1

Ахмедова Дилрабо Қурбондурди кизи

Ўзбекистон Республикаси Банк-молия академияси мустақил изланувчиси.

dilrabo7335@gmail.com

Аннотация

Ушбу мақолада рақамли банкларнинг вужудга келиши ва банклар фаолиятини рақамлаштириш аҳамияти, ривожланган давлатлар тажрибаси, банкларни трансформация қилиш ва рақамлаштиришдаги мавжуд айрим муаммолар ҳамда амалдаги ҳолат таҳлил қилинган. Ушбу тадқиқотнинг натижалари банкларни ва банк хизматларини рақамлаштиришнинг амалдаги ҳолатини ўрганиш, натижалардан хулосалар шакллантириш ва илмий таклифлар ишлаб чиқишдан иборат.

Калит сўзлар: Рақамли банк, рақамли трансформация, чакана банк хизматлари, мобил илова, электрон пул, мобил-банкнинг.

Мамадияров Зокир Тоштемирович

Доцент кафедры «Банковское дело и инвестиции» Ташкентского государственного экономического университета, к.э.н. Ташкент, Узбекистан.

Ахмедова Дилрабо Гурбандурди кизи

соискатель Академии банковского дела и финансов Республики Узбекистан.

Аннотация

В данной статье анализируются появление цифровых банков и важность цифровизации банковских операций, опыт развитых стран, некоторые существующие проблемы трансформации и цифровизации банков, а также текущая ситуация. Результаты данного исследования заключаются в изучении текущего состояния цифровизации банков и банковских услуг, подведении итогов по результатам и разработке научных предложений.

Ключевые слова: Цифровой банкинг, цифровая трансформация, розничные банковские услуги, мобильное приложение, электронные деньги, мобильный банкинг.

Mamadiyarov Zokir Toshtemirovich

Associate Professor of the Department of Banking and Investments, Tashkent State University of Economics, Ph.D. Tashkent, Uzbekistan.

Akhmedova Dilrabo Gurbandurdi kizi

Applicant of the Academy of Banking and Finance of the Republic of Uzbekistan.

Abstract

This article analyzes the emergence of digital banks and the importance of digitization of bank operations, the experience of developed countries, some existing problems in the transformation and digitization of banks, and the current situation. The results of this research consist of studying the current state of digitization of banks and banking services, drawing conclusions from the results and developing scientific proposals.

Keywords: Digital banking, digital transformation, retail banking services, mobile application, electronic money, mobile banking.

Кириш

Бугунги кунда банкларни трансформация қилиш, биринчидан, рақамли банкларни ташкил қилишни талаб этса, иккинчидан, амалдаги банк бўлимлари иш фаолиятининг ўзгаришига ва банк харажатларини қисқартириш имконини беради. Рақамли банкларда банк хизматлари максимал даражада автоматлаштирилади ва банк мижозлари учун ўз-ўзини бошқариш тизимлари яратилади. Чунончи, бугунги куннинг талаби ҳам рақамли иқтисодиётнинг тараққий этиши натижасида банклар филиаллар сонини ошириш йўли билан эмас, балки масофавий банк хизматларини ривожлантириш орқали кўп сонли мижозларига хизмат кўрсатишни талаб этмоқда.

Ўзбекистон банк амалиётида ҳам информацион оқимларнинг тезлик билан харакатланаётганлиги банк хизматларини рақамлаштириш ва масофадан кўрсатишни такомиллаштириш заруратини келтириб чиқармоқда. «Илғор халқаро тажриба ва технологияларни жалб қилиш ҳисобига банк хизматлари кўламини кенгайтириш ва сифатини ошириш, замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, тижорат банкларининг бизнес жараёнларини автоматлаштириш ва масофавий банк хизматлари турларини кенгайтириш учун зарур шарт-шароитлар яратиш, улар ёрдамида контактсиз тўловлар сони ва қамровини кенгайтириш, автоматлаштирилган скоринг тизими, рақамли идентификациялаш ва кредит конвейеридан кенг фойдаланиш, банк соҳасидаги янги концепция ва технологияларни жорий қилиш (финтех, маркетплейс, рақамли банк), банк маълумотлари ва тизимларининг ахборот хавфсизлигини кучайтириш»[1] вазифалари белгилаб берилган. Мазкур вазифаларни амалга ошириш учун банкларнинг ҳудудлардаги анъанавий банк хизматлари тўпламини кўрсатувчи ва кўп сонли бошқарув ходимларини талаб қилмайдиган ихчам «банк хизматлари офислари» тармоғини барча ҳудудларда кенгайтириш, банкларнинг янги, шу жумладан «рақамли банкинг» тамойилларига асосланган бизнес-моделларини жорий қилиш, банк хизматлари кўрсатишнинг халқаро сифат стандартларини қўллаш борасидаги белгиланган вазифалар мазкур соҳанинг назарий, услубий ва ҳуқуқий асосларини такомиллаштиришни талаб этмоқда.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

Банк индустриясини замонавий қилишда банк инфратузилмасини яхшилаш зарур. Айниқса, 2008 йил молиявий инқироздан кейинги таназзул даврида банк саноати катта зарар кўрди. Бу эса банк тизимини рақамлаштиришни тақозо этди. Информацион технологияларнинг рентабеллик билан ўзаро боғлиқлиги бўйича турли қарашлар мавжуд[2], тадқиқотчиларнинг аксарияти улар ўртасида ижобий корреляция

мавжудлигини қўллаб-қувватлайди. Бундан ташқари, рақамли технологиялар банк саноати учун янги мижозларни жалб қилиш учун самарали хизмат қилади [3].

Мавжуд адабиётларда рақамли трансформация бўйича кўплаб турли шарҳлар мавжуд. Рақамли трансформация - бу «ахборот, ҳисоблаш, алоқа ва уланиш технологиялари комбинацияси орқали унинг хусусиятларига сезиларли ўзгаришлар киритиш орқали объектни яхшилашга қаратилган жараён» [4]. У ҳужжатларни рақамлаштириш, электрон имзо, электрон таълим, телеконференция, электрон савдо, электрон баёнотлар, электрон тўлов каби кенг кўламли вазифаларни ўз ичига олади [5].

Кўплаб тадқиқотларда молиявий секторни ўзгартиришга ва янги хизматларнинг ривожланишига таъсир қилувчи муҳим муваффақият омиллар ўрганилган [6]. Рақамли банкинг филиалларсиз ва ходимларсиз рақамли воситалар орқали банк операцияларини амалга оширишдир. Рақамли трансформация банк соҳасида янги даврни яратмоқда. Рақамли банкинг ташкил этилиши натижасида филиалларсиз банк фаолиятини амалга ошириш банк соҳасидаги ишчи кучига ҳам таъсир кўрсатади. IT инфратузилмасига катта сармоя киритилишига қарамай, банк ходимларининг меҳнат унумдорлиги ошиши ҳақида аниқ далиллар йўқ [7].

Бироқ, рақамли банкинг асосий ёки асосий бўлмаган барча операцияларининг рақамлаштирилган шакли. Мижозларни қабул қилиш, ҳисобварақлари билан ишлаш, ҳисобварақларини ёпиш каби кўплаб хизматлар рақамли банкингнинг асосий мақсади ҳисобланади. Рақамли банкинг банк филиалининг жисмоний мавжудлигини аҳамиятсиз қилиш ва мижозлар учун барча банк операцияларини ўзларига қулай бўлган жойдан амалга ошириш имкониятини яратади. Шу сабабли, онлайн банкинг асосий рақамли банкинг тўпламнинг кичик тўпламидир [8].

Тадқиқот методологияси

Ўзбекистонда рақамли трансформация жараёнида банк хизматларини рақамлаштириш жараёнларининг амалдаги ҳолати статистик маълумотлар ва жадвал асосида таҳлил қилинди. Илмий мақолани тайёрлаш жараёнида маълумотларни қиёслаш, маълумотларни гуруҳлаш, статистик гуруҳлаш ҳамда эксперт баҳолаш усулларида ҳам унумли фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар муҳокамаси

Рақамли банкинг соҳасида ўтказилган кўплаб тадқиқотлар, асосан, рақамли банк каналларига мижозларнинг муносабати ва рақамли банк каналларидан фойдаланишда мижозлар учун муҳим бўлган ўзгарувчилар ёки мижозларнинг замонавий банк каналларидан фойдаланиш хоҳишига таъсир қилувчи омилларни ўрганиб чиқилган [9]. Аммо ажабланарлиси шундаки, Ўзбекистонда ўтказилган тадқиқотларда камдан-кам ҳолларда мижозларни замонавий банк каналларини ўзлаштиришга ундаш учун филиал ичидаги банк ташаббусларининг таъсирини ўрганишга эътибор қаратилган.

Энг муҳими шундаки, Ўзбекистонда муаммо нафақат мижозларни анъанавий банк каналларидан рақамли каналларга кўчириш, балки аҳолини рақамли молиялаштириш масалалари ҳам бугунги кунда банк тизимининг асосий режаларидан биридир. Ривожланаётган иқтисодийга эга мамлакатнинг ривожланган мамлакатлардан ажралиб турадиган фарқларидан бири, бу рақамли банк каналларини истеъмолчи томондан қабул қилиш ва улардан фойдаланишдир. Яъни аҳолининг молиявий саводхонлиги ҳам етарли даражада бўлади, хусусан, юқори

даромадли мамлакатларда вояга етган аҳолининг 91 фоизи рақамли тўлов усулидан фойдаланади, ривожланаётган мамлакатларда эса вояга етган аҳолининг атиги 44 фоизи рақамли тўлов усуллари орқали амалга оширадilar[10].

Рақамли банкинг - бу анъанавий банк хизматларини автоматлаштириш. Рақамли банкинг банк мижозларига электрон/онлайн платформа орқали банк маҳсулотлари ва хизматларидан фойдаланиш имконини беради. Рақамли банкинг барча банк операцияларини рақамлаштириш ва банкнинг жисмоний мавжудлигини доимий онлайн мавжудлиги билан алмаштиришни англатади, бу эса истеъмолчининг филиалга ташриф буюриш заруратини аҳамиятсиз қилади.

«Рақамли банк¹-инновацион банк технологияларидан фойдаланган ҳолда (касса хизматини кўрсатмасдан) банк хизматларини масофавий кўрсатувчи банк ёки унинг таркибий бўлинмаси. Рақамли банклар томонидан банк хизматларини масофавий кўрсатиш банкнинг ички тартибларига асосан қонун ҳужжатлари талабларини инобатга олган ҳолда амалга оширилади»[11].

Банк хизматларини автоматлаштирилган усулига ўтиши орқали, харажат бироз вақт давомида фойдадан кўпроқ бўлади. Рақамли банкинг банк мижозлари ҳаётини осонлаштиришга қаратилган ва қуйидаги афзалликларга эга:

- рақамли банкинг истеъмолчиларга, навбат кутишдан ва банкка ташриф буюрмасдан ўз уйларида қулайлик билан банк функцияларини бажаришга имкон беради;

- рақамли банкинг фойдаланувчига банк функцияларидан 24/7 кун давомида фойдаланиш имкониятига эга бўлган ҳолда, кечаю кундуз банк ишларини амалга ошириш имконини беради;

- анъанавий банкларда қоғозга ҳаддан ташқари аҳамият берилса, рақамли банкингнинг хизматлари асосан қоғозсиз ҳолга амалга оширилади;

- рақамли банкинг фойдаланувчига коммунал тўловлар, телефон ва кредитлар каби мунтазам тўланадиган тўловлар учун автотўловларни ўрнатиш имконини беради. Мижоз энди тўлов саналарини эслаб қолиш учун онгли равишда ҳаракат қилиши шарт эмас;

- рақамли банкинг хизматларини чекка ҳудудларда ҳам смартфонлар орқали ва чекка ҳудудларда интернет орқали рақамли банк хизматларидан максимал даражада фойдаланишлари мумкин;

- рақамли банк орқали пул ўтказмаларини қалбаки валюта ўтказмалари хавфини камайтиради;

- рақамли банкинг қора пулларнинг айланишини чеклайди.

Агар жисмоний шахс барқарор интернет уланиши ва интернетга уланган смарт-қурилмага эга бўлса, рақамли банкинг кўп нарсаларни таклиф қилади.

Кўпинча рақамли банкинг ва онлайн банкинг бир-бирининг ўрнида ишлатилади. Бироқ, улар ўртасида бироз фарқ мавжуд.

Онлайн банкинг баланси текшириш, транзакцияларни кўриб чиқиш ва пул ўтказиш каби кундалик зарурий нарсалар билан шуғулланади. Бу банкнинг асосий фаолияти бўлиб, у онлайн-банкнинг ёрдамида онлайн амалга оширилади. Онлайн банкинг - бу мақсадга эришиш воситасидир.

Рақамли банкингда юқоридагилардан бошқа банк кўчирмаларини олиш, пул маблағларини ўтказиш, нақд пул ечиб олиш, ҳисоб-китоблар, транзакция ёзувларини кузатиб бориш, ягона тўловлар интерфейси, мобил ҳамёнлар, PoS терминаллар ва бошқа вазифаларни амалга ошириш мумкин.

Ўзбекистон Республикаси Марказий Банки Бошқарувининг “Банкларни рўйхатга олиш ва улар фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисида” ги низомга ўзгартиришлар ва қўшимчалар киритиш ҳақидаги 2018 йил 30 июндаги 22/5-сонли қарорининг биринчи бандида Ўзбекистон қонунчилигига илк марта рақамли банк тушунчаси киритилди [12].

Ўзбекистон Республикасининг 2020-2025 йилларга мўлжалланган банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси[13]. да замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, тижорат банкларининг бизнес жараёнларини автоматлаштириш ва масофавий банк хизматлари турларини кенгайтириш учун зарур шарт-шароитлар яратиш мақсадида тижорат банкларини корпоратив трансформация қилиш жараёнида замонавий ахборот-коммуникация технологияларини жорий этиш соҳасида асосий вазифалар белгилаб олинган:

- масофавий банк хизматлари, шу жумладан, контактсиз тўловлар сони ва қамровиникенгайтириш;

- автоматлаштирилган скоринг тизими, рақамли идентификациялаш ва кредит конвейерларидан кенг фойдаланиш;

- банк маълумотлари ва тизимларининг ахборот хавфсизлигини кучайтириш;

- банк соҳасидаги янги концепция ва технологияларни кенг жорий этиш (финтех, рақамли банк). Бундан ташқари, Ҳаракатлар стратегиясининг 71-бандида барча хизмат кўрсатиш соҳаларида рақамли трансформацияни амалга оширишга алоҳида эътибор қаратилган[13]. Буларнинг барчасини амалга оширишдан кўзланган мақсад рақамли иқтисодий ривожлантириш асносида аҳолининг молиявий ва ҳуқуқий саводхонлигини ошириш, мамлакатимизнинг халқаро майдондаги интеграциясини жадаллаштиришдан иборатдир.

Россия Федерациясида масофавий банк хизматларини кўрсатишда “Tinkoff Credit Systems Bank”²нинг (TCS Bank) фаолияти “офиссиз банк” сифатида алоҳида аҳамият касб этади. Хусусан, банк мижозлари ярим миллион кишидан ортди, банк мижозлари барча банк хизматларини электрон ёки телефон алоқаси орқали: банк карталарини очиш ва уларга хизмат кўрсатиш, депозитни очиш, қарз олиш ёки тўлаш каби масалалар ҳам масофадан амалга оширилади. “TCS Bank” офисида ҳеч қандай навбат йўқлиги, филиаллар орқали хизмат кўрсатадиган банкларда навбатда турган одамларга нисбатан катта афзалликдир.

Рус тадқиқотчиси Вострухина Татьяна Юрьевна “Бундай банкларнинг яратилиши катта аҳолига эга йирик шаҳарларда ишлашга қаратилган бўлиб, бутун мамлакат бўйлаб банк хизматларини фаол ривожланишига олиб келмайди, балки кенг қамровли банк мижозларига банк хизматларини кўрсатиш сифатини оширишда юқори натижаларга эришишга имкон беради” деб ҳисоблаган[14].

Сўнгги вақтларда банклар ўз мижозларини рақамли банк хизматларидан имтиёзли ставкаларда фойдаланишга фаол жалб қилмоқда. Натижада мамлакатда

рақамли банк хизматлари ривожланиши йилдан-йилга ортиб бориши ва кўрсатилаётган хизматлар сифати яхшиланмоқда.

1-жадвал

Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимлардан фойдаланувчи жисмоиний шахслар сони (2023 йил 1 февраль ҳолатига)

№	Банк	Жисмоиний шахслар		Ўзгариши
		01.02.2022	01.02.2023	
1.	Миллий банк	1,333,805	1,416,441	82,636
2.	Ўзбекистон саноат-қурилиш банки	2,698,356	4,805,182	2,106,826
3.	Агробанк	3,156,705	4,794,017	1,637,312
4.	Ипотека-банк	1,846,664	2,237,575	390,911
5.	Микрокредитбанк	728,334	862,797	134,463
6.	Халқ банки	2,988,799	4,214,846	1,226,047
7.	Гарант банк (Савдогар банк)	80,803	87,684	6,881
8.	Қишлоқ қурилиш банк	366,370	365,024	-1,346
9.	Туронбанк	239,970	309,848	69,878
10.	Hamkorbank	1,244,389	1,177,042	-67,347
11.	Асака банк	911,019	903,035	-7,984
12.	Ипак Йўли банки	1,026,332	1,495,049	468,717
13.	Ziraat bank Uzbekistan	33,137	40,740	7,603
14.	Трастбанк	169,041	216,045	47,004
15.	Алоқабанк	911,019	699,954	-211,065
16.	ҚДБ Банк Ўзбекистон	1,026,332	40,672	-985,660
17.	Содерот банк Тошкент	1,738	2,146	408
18.	Универсал банк	96,990	108,296	11,306
19.	Капиталбанк	343,775	910,789	567,014
20.	Равнақбанк	45,074	48,064	2,990
21.	Давр-банк	92,752	89,908	-2,844
22.	Invest Finance bank	361,599	426,355	64,756
23.	Asia Alliance bank	238,912	454,431	215,519
24.	Ориент Финанс банк	352,303	429,235	76,932
25.	Мадад Инвест банк	2,527	2,421	-106
26.	Ўзагроэксспортбанк	352,303	1,318	-350,985
27.	Пойтахт банк	2,527	6,351	3,824
28.	Tenge bank	11,575	24,173	12,598
29.	TBC bank	361,325	1,025,219	663,894
30.	ANOR bank	580,429	2,737,921	2,157,492
31.	UZUM bank	-	1,570,000	1,570,000
32.	Hi-Tech bank	22,198	-	-
33.	Туркистонбанк	15,509	-	-
Жами		21,642,611	31,502,578	+9,897,674

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

1-жадвал маълумотларига кўра шуни кўришимиз мумкинки, 2023 йил 1-февраль ҳолатида 2022 йилнинг шу даврига нисбатан фойдаланувчилари сони кескин орган Ўзбекистон саноат-қурилиш банки 2,106,826 донага, Агробанк 1,637,312 донага, Халқ

банки 1,226,047 донага, Капиталбанк 567,014 донага ва Ипак Йўли банки 468,717 донага ортганлиги бу банклар мобил иловаларини доимо мувофақиятли такомиллаштириб бораётганлиги фойдаланувчилар томонидан бу иловаларни танлаётганлини англатади. ҚДБ Банк Ўзбекистон, Ўзагроэкспортбанк ва Алоқабанкларда эса фойдаланувчилар сони бир йил олдиғини ҳолатга нисбатан камайган. Бу эса ушбу банкларда мобил иловаларини такомиллаштиришга эътибор кам берилаётганлигидан далолат беради.

Шунинг учун ҳам банкларни трансформация қилишнинг бугунги кундаги аҳамияти, қолаверса «ANOR BANK» АЖ ва «ТВС Банк» АТБ ларнинг илк рақамли банклар сифатида фаолият бошлаши бошқа тижорат банклар учун янгича рақоботни таклиф этди. Бу инновацион ёндашувга эга рақамли банклар хизматларни қулай, арзон ва содда қилиш эвазига банк ҳаётини осонлаштирмоқда. Шу ўринда «ANOR BANK» АЖ ва «UZUM» bank банкларида 2023 йил 1-февраль ҳолатида 2022 йилнинг шу даврига нисбатан фойдаланувчилари сони кескин ортганлигини ҳам қайд этиш лозим. «ANOR BANK» АЖ да фойдаланувчилар сони 2,157,492 донага ортган бўлса «UZUM» bank эса фаолият кўрсатётганлигига 1 йил бўлганлигига қарамасдан мобил иловаларидан фойдаланувчилар сони 1,570,000 донага етганлигини алоҳида таъкидлаб ўтиш лозим.

Анъанавий аппаратга асосланган ИТ дан узоқлашиш ва булутли технологияларга асосланган технологияларни қўллаш ёрдам бериши мумкин. Рақамли трансформацияни бошламоқчи бўлган банклар учун учта вариант мавжуд. Энг оддий ҳолатда фақат фронт-офисни рақамлаштиришдир. Иккинчи ёндашув – «қамраб олиш ва рақамлаштириш», фронт-офисни тузатиш, аста-секин эски инфратузилмани алмаштириш, фронт-офис ва бек-офисни бирлаштириш. Иккинчи ёндашув, бир вақтнинг ўзида тўлиқ рақамли банк яратиш.

Рақамли хизматларни кенгайтириш орқали банклар истеъмолчиларга янада соддалаштирилган ва шахсийлаштирилган хизматларга бўлган талабини қондириш билан бирга харажатларни камайтириши ва молиявий кўрсаткичларни ошириши мумкин. Банкларни қанчалик рақамли трансформация қилинса, харажатлар ҳам шунчалик сезиларли даражада камаяди ва шунга мос равишда РОЕ ҳам кўпаяди.

Бу ҳар бир банк учун тўлиқ рақамли банкка ўтиш тўғри жавоб дегани эмас. Қандай йўл танланса ҳам, ечим узоқ муддатли банк стратегиясига мос келиши керак. Чунки, банкларнинг имкониятлари турлича ва барча банклар ҳам тўлиқ рақамли трансформацияга тайёр эмас.

Банк мижозлари молиявий хизматлардан фойдаланиш усулларини ўзгартирмоқдалар. Банклар учун рақамли трансформацияни фақат рақобатбардош бўлишнинг бир усули эмас, балки банк ўз трансформацияси унинг стратегиясига мос келишига ишонч ҳосил қилиши керак. Чунки трансформация ҳақиқатан ҳам стратегия билан боғлиқ. Бу борада рақобатчи банкларни кузатиб бориш муҳим бўлса-да, рақамли трансформация натижалари банкнинг махсус эҳтиёжларига мослаштирилган бўлиши керак.

COVID-19 туфайли инсонларда рақамли хизматларга кўникмалар ортганлиги сабабли анъанавий банк фаолияти учун таҳдид ортмоқда. Яқинда ўтказилган KPMG сўровида COVID-19 туфайли рақамли банклар 24% га, анъанавий банклар учун эса 12%га аниқ яхшиланиш қайд этилган[15]. Аслида, банк ва мижозлари кўпроқ рақамли алоқаларни бошдан кечирмоқдалар, тўловларда ҳам контактсиз тўлов усулларида кенг фойдаланмоқда. Натижада, респондентларнинг 41 фоизи COVID-19 сабабли рақамли банклар мижози бўлишга тайёр эканликларини даъво қилмоқда. Энди

рақамли тажрибани тақдим эта олмаса, мижозлари доимий равишда ушбу компонентни тақдим эта оладиган рақобатчи банкларга ўтиб кетиши мумкин. COVID-19 инқироzi амалдаги банклар учун мижозларига қаратилган тажрибасини яхшилашга ва COVID-19 пандемиясидан кейинги даврда ҳам ўз мижозлари учун аҳамиятли бўлиб қолиш амбицияларини тезлаштириш учун ажойиб имкониятдир. Бунинг учун банклар янги воқеликни қабул қилишлари керак, масалан:

- мижозларга узлуксиз ва тез хизмат кўрсатиш учун барча каналлар орқали фронт-офис, мидл-офис ва бек-офисни бир-бирига интеграция қилиш;

- фронт-офис, мидл-офис ва бек-офисни бир-бирига интеграция қилиш учун ходимларнинг малакасини оширишга сармоя киритиш;

- мижозлар билан ишлаш жараёнларини яхшилаш, молиявий хизматларни мижозларга йўналтирилган кенгроқ контекстда жойлаштириш, шахсийлаштирилган хизматларни таклиф қилиш;

- мижозларни ички ва ташқи маълумотлар манбаларини (тарихий, балки прогноз) сунъий интелект, интернет ёки бошқа алоқа тармоқлари орқали бошқа қурилмалар ва тизимлар билан маълумотларни улаш ва алмашиш имконини берувчи технологияларга интеграция қилиш ва шу каби фаоллаштирувчи воситалардан фойдаланиш;

- маълумотларни рақамлаштириш ва автоматлаштириш орқали тез ишлов бериш ва ишга киришга эътибор қаратиш;

- 24/7 мавжудлиги ва узлуксиз мултиканаллар орқали мижозларга мукамал хизматларни тақдим этиш;

- банклар экстремал (мижозларга йўналтирилган) рақамлаштириш орқали операцион мукамалликни амалга оширишлари керак. Бу банкларнинг мижозларига яқинлиги ва юқори технология (рақамли хизматлар) ўртасида тўғри мувозанатни топишлари кераклигини англатади.

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 ҳамда 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.

Рақамли ёки FinTech банкларининг ўсиши энг сўнги 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 таклиф 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 хавф туғдирмоқда десак муболаға бўлмайди, чунки улар ўзларининг маблағларини бошқаришнинг оддий усулларида фойдалана оладиган ёшроқ, интернетни яхши биладиган мижозларни жалб қилишади.

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 хавфсизлигини йўқотмасдан яхши ишлашини назорат қилиш керак.

Ўзгарувчан банк ландшафти фақат рақамли банклар ва соддалаштирилган банк эчимларини таклиф қилувчи молиявий технологиялар кўпайиб бормоқда. Бразилия давлатининг «Nubank» необанки³ 2021 йил июнь ҳолатига кўра, 25 миллион мижозларга эга эди. Буюк Британияда ҳам необанклар анъанавий банкларга асосий рақобатчи банклар сифатида ривожланиб бормоқда. Буюк Британиянинг «Chime» необанки 2021-йилда 8 миллион мижозга кўпайди ва умумий мижозлар базаси 12 миллионга етди. Буюк Британиянинг бошқа банклари (ёки необанклар)нинг бир нечасида мижозлар сони бўйича тезкор ўсишни кўриш мумкин. «Revolut» необанки 15 миллион шахсий фойдаланувчиларга, «Monzo» необанки 5,6 миллиондан ортиқ шахсий фойдаланувчиларга, «Starling Bank» необанки 2 миллиондан ортиқ мижозларга эга.

Необанклар анъанавий банкларга қараганда тезкорроқ ва шаффофроқ ҳисобланади. Необанклар кам тўловлар ёки ҳеч қандай тўловларсиз узлуксиз банк амалиётини таклиф қилиш учун рақамли қувватдан тўлиқ фойдаланади. Бу анъанавий банклар учун жиддий рақобат туғдиради, чунки анъанавий банк компонентларига эга бўлиш энди этарли эмас. Анъанавий банклар рақамли трансформация қилишда давом этишлари ва ўз хизматларини осон, самарали ва онлайн бўлиши учун мослаштириш керак. Банклар шахсийлаштирилган банк тажрибасини тақдим этиш, мижозларнинг мураккаб эҳтиёжларини қондириш учун «Call» марказлари стратегияларини ва банкларни рақамлаштириш учун тажрибали экспертларни жалб этиш, шу жумладан

³ Необанк - бу дунёдаги янги FinTech тренди бўлиб, унинг машҳурлиги COVID-19 пандемияси туфайли кескин ошди. Ўз хавфсизлигини таъминлаш учун одамлар масофадан нарсаларни сотиб олиш ва хизматлар учун тўлаш имкониятларини қидира бошладилар. Бу фақат онлайн хизматлар кўрсатадиган необанклар - молиявий институтларнинг тобора оммалашиб боришига олиб келди. Рақамли банклар мижозларга хизмат кўрсатиш учун филиал ва филиаллардан фойдаланмайди, улар фақат гаджетлар (мобил телефонлар, компьютерлар) орқали ўз хизматларини кўрсатади.

жараёнларни рақамлаштириш ва автоматлаштиришга интилиши лозим. Банклар ўзгарувчан банк муҳитида ўзларининг рақобатбардошлиги, мижозларини сақлаб қолиш учун доимий равишда инновациялардан самарали фойдаланиш ва такомиллашишда давом этиш лозим. Бундан ташқари, улар фойдаланувчиларга қулай платформалар, рақамли маҳсулотлар таклифини ошириш, шаффоф ва тезкор хизмат кўрсатиш талаб этилади[16].

Аксарият банклар ҳозир ҳам онлайн хизматларни таклиф қилса-да, фақат рақамли банкларда банк хизматлари бутунлай электрон шаклда ишлаб чиқилган. Рақамли банклар (вертуал банклар, необанк) жисмоний ва ҳудудий жойлашувга таянмаган ҳолда рақамли платформалар орқали ишлайди.

Президент Шавкат Мирзиёевнинг 2017 йил 24 июлдаги №ПФ-5120-сонли Фармонида биноан Ўзбекистон Республикаси истиқболли лойиҳалар миллий агентлиги ташкил этилди ва у крипто сиёсатнинг регуляторига айланди, агентликга “Uzcryptochain” – банк-молия бозори учун блокчейн платформасини яратиш вазифаси юкланган ва ҳозирда оммавий тижорат мақсадларда фойдаланишга тайёрланмоқда [18].

2-жадвал

Электрон пул тизимларининг реестри [17]

№	Электрон пул тизимларининг номи	Оператор номи	Эмитент номи	Фаолиятини бошлаган санаси
1.	"OSON"	МЧЖ "BRIO GROUP"	АТ "Алоқабанк"	11.10.2022 й.
2.	"E-CARD"	МЧЖ "INSPIRED"	АТБ "Универсалбанк"	21.08.2020 й.
3.	"CLICK"	МЧЖ "CLICK"	АТБ "Агробанк"	21.08.2020 й.
4.	"WOOPPAY"	МЧЖ "WOOPPAY UZ"	АТБ "Капиталбанк"	02.11.2020 й.
5.	"alif.mobi"	МЧЖ "ALIF TECH"	АК "Алоқабанк"	02.11.2020 й.
6.	"Interpay"	МЧЖ "Interpay sys"	АЖ "UZUM BANK"	11.10.2022 й.
7.	"A-pay"	МЧЖ "CENTER FOR DIGITAL TECHNOLOGY AND INNOVATION"	АЖ "UZUM BANK"	01.07.2022 й.
8.	"QIWI Uzbekistan"	МЧЖ "Payment Aggregation Systems"	АЖ "UZUM BANK"	11.08.2022 й.
9.	"1HLSW"	МЧЖ "Genesis Innovation"	АТ "Алоқабанк"	17.11.2021 й.
10.	"GlobalPay"	МЧЖ "Global Solutions"	АТ "Алоқабанк"	17.11.2021 й.
11.	"Payway"	МЧЖ "Payway"	АЖ "UZUM BANK"	29.07.2022 й.
12.	"Apelsin"	АО "UZUM BANK"	АЖ "UZUM BANK"	29.07.2022 й.
13.	"ExMoney"	АО «Узбекская республиканская товарно-сырьевая биржа»	ХАБ "Трастбанк"	30.08.2022 й.
14.	"АИСТ"	ООО "Ozinterpay"	АТБ "Универсал банк"	30.08.2022 й.
15.	"PAYNET WALLET"	ООО "INSTANT PAYMENT SOLUTIONS"	АТ Халқ банк	30.08.2022 й.

Шу билан бирга, электрон пул операторлари рўйхатига кўра, 2022 йилга келиб, Ўзбекистон Марказий банкни Anorbank, ТВС банки ва UZUM BANK, шу жумладан марказлаштирилган электрон пул тизимларида пул ўтказмалари фаолияти бошланиши тўғрисида хабар берган 43 кредит муассасаси рўйхатдан ўтказилди – шунга қарамай, электрон пул тизимлари халигача ўзларининг рақамли пуллари тўлиқ яратмаган ва шакллантирмаган. Кредит муассасаларининг бухгалтерия ҳисоби ҳисобварақлари бўйича жорий ҳисобот маълумотларини таҳлил қилиб кўрганимизда, шу ҳолат аниқландики, Миллий банк, “Агробанк” ва “Микрокредитбанк” каби давлат иштирокидаги йирик банкларнинг 22616, 22617, 22618, 22619, 22620 ҳисоб-рақамларидаги жами қолдиғи Ўзбекистондаги электрон пулларнинг умумий ҳажмининг кичик улушини ташкил қилади. Шу ўринда, уларнинг барчаси ўзларининг электрон пул тизимларини ишга тушириш учун етарлича ташкилий тузилишга эга (05.09.2022 йил ҳолатига кўра).

Бугунги кунда Ўзбекистон банк тизимида ҳам тижорат банклар электрон пулларни эмиссия қилишда фаол ишлар олиб бормоқда. Хусусан 2-жадвал маълумотларидан шуни кўришимиз мумкинки АТБ “Агробанк”, АЖ “UZUM BANK”, АТБ “Универсалбанк”, АТБ “Капиталбанк”, АТ Халқ банк, ХАБ “Трастбанк” ва АТ “Алоқабанк”ларни бу борада етакчи банклар сифатида кўришимиз мумкин.

Албатта бу борадаги қўйилган илк қадамлар келгусида электрон пулларнинг ривожланишига катта ҳисса қўшади. Улар билан ҳисоб-китоблар ҳажмининг ортиши мамлакатда нақд пул билан ҳисоб-китоблар ҳажмининг қисқаришига, бу эса нақд пулларни эмиссия қилиш билан боғлиқ харажатларни камайтириш имкониятини келтириб чиқаради. Шу ўринда электрон пулларни тартибга солиш механизмини ва ҳуқуқий асосларини такомиллаштиришни талаб этади.

Шундай қилиб, АЖ “ANOR BANK” оператор, ҳисоб-китоб маркази, тўлов клиринг маркази ва “ANORBANK” марказлаштирилган электрон тўлов тизимининг операцион маркази ҳисобланади. CAPITALBANK электрон тўлов тизимининг оператори, ҳисоб-китоб маркази, тўлов клиринг маркази ва “UZUM BANK” нинг операцион маркази ҳамдир. Uzcard ҳам оператор, ҳисоб-китоб маркази, тўлов клиринг маркази ва “MyUzcard” электрон тўлов тизимининг операцион маркази ва “UPay” тўлов тизимининг ҳисоб-китоб маркази вазифасини бажаради [19].

Хулоса ва таклифлар

Банк тизимида рақамли технологияларни кенг жалб қилиш, инновацияларни қўллаш, кенг ҳажмдаги маълумотларни автоматик таҳлил қилиш ва масофадан хизмат кўрсатиш тизимларидан самарали фойдаланиш соҳани янада ривожлантиришга катта ҳисса қўшади. Айниқса, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини такомиллаштиришда рисклар, тизимларнинг техник ва хавфсизлик ҳолати, хизматларнинг маркетинг сиёсати, аҳолининг молиявий саводхонлик даражаси, тизимлардан фойдаланиш нархи, мавжуд яратилган қонунчилик ҳолати, бошқа сиёсий ва иқтисодий омилларни ўрганишни талаб этади.

Сўнги вақтларда айниқса пандемиядан сўнг банк ва филиаллари фаолияти ўзгаришлар бўйича турли бизнес таҳлилларни ўтказишни талаб этмоқда. Пандемия даврида турли тўсиқлар ва ижтимоий масофавий қоидалар банк филиалларига киришни чеклаб қўйди ва кўплаб мижозларни биринчи марта онлайн ёки мобил банкингда рўйхатдан ўтишга мажбур қилди. Хусусан, бу вазият мижозларнинг

кўпчилигига маъқул тушди ва энг муҳими, рақамли каналларга ўтиш тенденцияси пандемиядан сўнг ҳам сақланиб қолди.

Шундай экан банклар рақамли банклар каби банк маҳсулотларини мижозларига тақдим қилмас экан молиявий саводхонлиги ва рақамли технологиялар билан боғлиқ кўникмалари ошиб бораётган банк мижозлари рақамли жиҳатдан ривожланган амалдаги рақобатчи банкларга ёки инновацион ривожланган банкларга ўтиб кетишлари мумкин.

Дунё бўйлаб одамларнинг 73 фоизи камида ойига бир марта бўлса ҳам рақамли банк хизматидан фойдаланса-да, мижозларнинг янада мураккаб эҳтиёжларини фақат рақамли банкинг орқали қондириш мураккаб жараён дир. Мижозларнинг банки билан шахсий муносабатларга эга бўлишнинг афзалликлари кўпинча эътибордан четда қолади, чунки тажрибали банк мутахассисларини жалб қилиш орқали қийин банк жараёнларини осонлаштирилиши мумкин. Шахсий банк муносабатларига эга бўлиш мижозларга ўз имкониятларини солиштиришга ва ўз эҳтиёжларига мослаштирилган эчимларни топишга ёрдам беради, бу ўз-ўзига хизмат кўрсатиш орқали осонликча эришилмайди.

Самарали ечим мижозларга умумий банк эҳтиёжлари учун тўғри эчимларни топишга ёрдам беради. Кундалик транзакция эҳтиёжлари ва банк ходимлари билан шахсий муносабатлар учун рақамли банк хизматлари ва анаъанавий банк хизматларидан ҳам аралаш равишда фойдаланиш лозим. Банклар ўз мижозларининг молиявий саводхонлигини ошириш, шунингдек, рақамли банк хизматларининг соддалаштирилган ва тушунарли бўлишини таъминлаш керак. Банклар мижозларнинг рақамли ва анаъанавий банк хизматларидан иложи борича хабардор бўлиши учун маркетинг хизматларини яхши йўлга қўйишни талаб этади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 12 майдаги «2020 — 2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси тўғрисида»ги ПФ-5992-сон фармони 1-илоvasи
2. Shu, W., & Strassmann, P.A., 2005. Does information technology provide banks with profit? *Information and Management*, Vol. 42, No. 5, pp. 781–787
3. Czesla T., 2014. A literature review on digital transformation in the financial service industry. *Proceedings of the 27th Bled eConference: eEcosystems*. Bled, Slovenia, pp. 18-31
4. Vial, G., 2019. Understanding digital transformation: A review and a research agenda, *Journal of Strategic Information Systems* (in press) doi: 10.1016/j.jsis.2019.01.003
5. Yip, A., & Bocken, N., 2017. Sustainable Business Model Archetypes for the Banking Industry, *Journal of Cleaner Production*, Vol. 174, pp. 150-169.
6. Kitsios, F., & Kamariotou, M., 2019. Mapping New Service Development: A Review and Synthesis of Literature, *The Service Industries Journal*. doi: 10.1080/02642069.2018.1561876 (in press).
7. Ho, S.J., & Mallick, S.K., 2010. The impact of information technology on the banking industry, *Journal of the Operational Research Society*, Vol. 61, No. 2, pp. 211–221.
8. Ravi Dasika, Nitin Mathur. Digital Banking And Its Foray Into The Banking Sector.

Personal Finance. April 14, 2021

9. Montazemi, A.R., and H. Qahri-Saremi. 2015. Factors affecting adoption of online banking: A meta-analytic structural equation modeling study. *Information & Management* 52 (2): 210–226

10. World Bank. 2017. «The Global Findex Database- Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution», available at:https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-04/2017%20Findex%20full%20report_0.pdf(accessed 21 March 2020).

11. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномаси. 2020 йил 24 январь.

12. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш Стратегияси тўғрисида ПФ-5992-сонли фармони 12.05.2020. <https://lex.uz/docs/4811025>

13. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҲаракатларСтратегияси тўғрисида»ги ПФ-4947 сон Фармони. 07.02.2017 й. <https://lex.uz/>.

14. Вострухина Татьяна Юрьевна аспирантка, Российским регионам – дистанционное банковское обслуживание! дистанционное банковское обслуживание как одно из перспективных направлений развития банковских услуг. *Российское предпринимательство*, 2011, № 11 (1)

15. Consumers and the new reality (assets.kpmg)

16. Sheila Mitham. 5 Issues and Challenges in the Online Banking Sector. October 29, 2021 under Digital Marketing FinTech Trends

17. <https://cbu.uz/upload/medialibrary/ffd/5u83ez90b46tk5ugc905lusk53y5tgk/Reestr-sistem-elektronnykh-deneg.xlsx>

18. Ўзбекистон Республикаси истиқболли лойиҳалар миллий агентлиги маълумотлари асосида.

19. UzCard.uz маълумотлари асосида.