



**AXBOROT TEXNOLOGIYALAR VA KOMMUNIKATSIYANI
RIVOJLANTIRGAN HOLDA SIFATLI ZAMONAVIY BANK
XIZMATLARINI JORIY ETISH YO‘LLARI**

Jarilkapova Naubaxar Paraxat qizi

*Qoraqalpoq davlat universiteti Iqtisodiyot fakulteti 4-kurs moliya va
moliyaviy texnologiyalar ta’lim yo’nalishi talabasi*

Annotatsiya: Mazkur maqolada axborot texnologiyalari va kommunikatsiya vositalarining bank sektoriga ta’siri, ularning zamonaviy va sifatli moliyaviy xizmatlarni yaratishdagi roli tahlil etiladi. Raqamli bank xizmatlari, mobil ilovalar, onlayn to‘lov tizimlari, sun’iy intellekt va blokcheyn texnologiyalarining bank amaliyotiga joriy qilinishi orqali mijozlarga qulay, tezkor va xavfsiz xizmat ko‘rsatish imkoniyatlari yoritiladi. Shuningdek, O‘zbekiston bank tizimida IT infratuzilmani takomillashtirish, kiberxavfsizlikni ta’minlash va mijozlar ishonchini oshirish bo‘yicha takliflar ilgari suriladi. Xorijiy tajriba asosida bank xizmatlarini raqamlashtirishning samarali yo‘llari tahlil qilinadi.

Kalit so‘zlar: Axborot texnologiyalari, bank xizmatlari, raqamlashtirish, mobil banking, sun’iy intellekt, blokcheyn, kommunikatsiya, raqamli infratuzilma, onlayn to‘lovlar, kiberxavfsizlik, mijozlar ishonchi.

Yuqorida olib borilgan tahlil natijalariga ko‘ra, bugungi kunda masofadan boshqariluvchi bank xizmatlaridan asosiy foydalanuvchilar Toshkent shahri aholisi hisoblanadi. Plastik kartochkalar, bankomatlar soni jihatidan ham Toshkent shahri etakchilik qilmoqda. Bu esa, mamlakatimiz hududlarida infratuzilma yetarli darajada rivojlanmaganidan dalolat beradi.

So‘nggi yillarda mamlakatimizda bank tizimi va «raqamli bank»ni rivojlantirish, innovatsiyalarga asoslangan xizmat turlarini kengaytirish va mavjud bank xizmatlarini takomillashtirishga katta e’tibor qaratib kelinmoqda. Shulardan



biri «raqamli bank» bo‘lib, ushbu xizmat turi so‘nggi yillarda rivojlangan va o‘tish iqtisodiyotidagi davlatlar bank tizimida keng qo‘llanib kelmoqda. Raqamli banklar tomonidan bank xizmatlarini masofaviy ko‘rsatish bankning ichki tartib – qoidalariga asosan, hujjatlar talablarini inobatga olgan holda amalga oshiriladi»¹.

Raqamli bank xizmat turlari afzalliklari shundaki, ushbu xizmat turidan foydalanuvchilar o‘zlariga qulay va xamyonbop bo‘lgan xizmat turini tanlash imkoniyatiga ega bo‘ladilar.

Olib borilgan tahlillarimizga ko‘ra, rivojlangan mamlakatlarda bank infratuzilmasining rivojlanish darajasi yildan-yilga ortib, an’anaviy ko‘rinishdagi banklar o‘rnini raqamli banklar, shuningdek, bir turdagi bank xizmatlari o‘rnini masofadan boshqariluvchi va raqamli xizmatlar egallamoqda. Raqamli banklar an’anaviy banklarni konfidensiallik, xavfsizlik, muammolarni hal etish va to‘lovlarni amalga oshirishning real vaqt rejimida kechishi singari asosiy mezonlar bo‘yicha ham ortda qoldirdi. «Raqamli bank» tizimi jarayonlarning yuqori darajada avtomatlashuvi, xizmatlarning veb-saytlarga asoslanishi, institutlararo bank mahsulotlari etkazib berishni ta’minlovchi dasturiy interfeys ilovalaridan (API) foydalanish, mijozlarga moliyaviy axborotga kompyuter, mobil telefon va bankomatlar orqali bog‘lanish imkoniyati mavjudligiga acoslanadi²

AQSh, Yaponiya, Buyuk Britaniya, Koreya, Germaniyada ushbu xizmat turi an’anaviy tarzda bank xizmatiga aylanib bo‘lgan. Turkiya, Rossiya, Xitoy, Hindiston, Belorusiya esa «raqamli bank» dan foydalanuvchilar soni boshqa xizmat turlariga nisbatan yuqori. Bu esa banklarga borib murojaat etish, hujjatlarni to‘ldirish va ortiqcha vaqtni sarflagandan ko‘ra, istalgan yerdan kerakli bank xizmatlaridan arzon, qulay va sifatli tarzda foydalanish afzal ekanligini ko‘rsatmoqda.

¹ Валиев Б.Б., Абдувалиев А.А., Умарова М.Б ва бошқалар. Ўзбекистонда тижорат банклари ресурс салоҳиятини ошириш инструментларини такомиллаштириш. // Монография. – Т.: LESSON PRESS. 2018.

² Sharma, Gaurav. «What is Digital Banking». Venture Skies. Retrieved 9 May 2017.



Xitoy banklari bugungi kunda aktivlari va kapitallashuvi darajasi bilan dunyoda yetakchi banklardan biri hisoblanadi. 1991 yilda Xitoy Xalq banki o'z «China Union Pay» milliy to'lov tizimini Visa va Master Card bilan hamkorlikda ishga tushirdi. Jami kartalar soni 5 mlrd.ga etib, Xitoyda aholi jon boshiga 3 tadan bank plastik kartalari to'g'ri kelmoqda. «China Union Pay» to'lov tizimi kartalaridan dunyoning 160 ta mamlakatida foydalanilib, AQSh to'lov tizimi «Visa» va «Master Card»ning asosiy raqobatchilaridan biri hisoblanadi. Yevropada tijorat tashkilotlarining 70 foizi Xitoy milliy to'lov tizimi kartalarida to'lovlarni qabul qilmoqda.

Yuqorida tahlil qilingan mamlakatlarda bank infratuzilmasining rivojlanishi yuqori darajada texnologiyalar bilan ta'minlangani, turli xil ko'rinishdagi xizmat turlariga egaligi va raqamli xizmat turlarini qamrab olganligi bilan ajralib turadi.

Tahlillardan ko'rish mumkinki, mamlakatimizda bank infratuzilmasini rivojlantirish, «raqamli bank»ni tashkil etishda, birinchidan normativ-huquqiy hujjatlarni qabul qilish, ikkinchidan, «digital» tizimi ostida ishlovchi qurilmalar bilan ta'minlash lozim.

Olib borilgan tadqiqotlar natijasida bank infratuzilmasini rivojlantirish uslubi ishlab chiqildi (6-rasm).

Quyidagi rasmda bank infratuzilmasini rivojlantirish uslubi to'lov xizmatlari, raqamli bank xizmatlari, bankomatlar, plastik kartalar va bank operatsiyalaridan tarkib topgan. Bank infratuzilmasini rivojlantirish uslubi aholiga masofadan boshqariluvchi raqamli bank xizmatlari, mijozning moliyaviy havfsizligini ta'minlash, innovatsion xizmat turlari va bankning zamonaviy texnologiyalar bilan ta'minlanishi mijozlar sonining ortishiga olib keladi.

Buning afzal tomoni shundaki, banklarimiz an'anaviy xizmat turlariga tayanib qolmay, innovatsion xizmat turlarini joriy etishni boshlaydi. Mamlakat hududlarida istiqomat qiluvchi aholi ham o'zi istagan bank xizmatidan foydalanish imkoniyatiga ega bo'ladi.



Shuningdek, aholi foydalanuvchi bank xizmat turlari va infokiosklar sonini oshirish kerak. Mamlakatimizdagi bankomatlarining aksariyat qismini to'lovlarni amalga oshiruvchi infokiosklar tashkil etadi. «Cash by Code», «Cash to card», «card to card», «cash-in» singari bankomatlar soni yetarli emas, ma'lum banklar va savdo shahobchalarida joylashgan.

Xorijiy mamlakatlar tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, banklar o'z infratuzilmasini rivojlantirishga yetarlicha mablag' ajratmasa, ular o'z mijozlari bazasini yo'qotishi ehtimoli vujudga keladi. Mamlakatimizda bank infratuzilmasini rivojlantirishda, avvalo, normativ-huquqiy asoslarning qabul qilinishi, xodimlar malakasini oshirish, zamonaviy texnologiyalar bilan ta'minlash bank infratuzilmasining rivojlanishida asos bo'lib xizmat qiladi.

Bugungi kunda jahon amaliyotida iqtisodiyotning «raqamlashuvi» sharoitida Internet va axborot kommunikatsion texnologiyalar hayotning barcha jabhalariga kirib keli-shi natijasida bank tizimida ham raqamli texnologiyalardan foydalanish jadallashib ketdi. Bank infratuzilmasining rivojlanish darajasi yildan-yilga ortib, an'anaviy ko'rinish-dagi banklar o'rnini raqamli banklar, shuningdek, bir turdagi bank xizmatlari o'rnini masofadan boshqariluvchi xizmatlar va raqamli bank xizmatlari egallamoqda. Jahon bank tizimi raqamli banklar, mobil banklar, neobanklar, raqamli texnologiyalar, institutlararo bank mahsulotlarini yetkazib berishni ta'minlovchi dasturiy interfeys ilovalari bilan bog'liq holda rivojlanmoqda. Shu bilan birga, bank infratuzilmasini raqamli va innovatsion texnologiyalar yordamida rivojlantirish, bank xizmatlari ommabopligini oshirish borasida kompleks ilmiy tadqiqotlar olib borilmoqda.

So'nggi yillarda mamlakatimizda bank tizimi va "raqamli bank"ni rivojlantirish, innovatsiyalarga asoslangan xizmat turlarini kengaytirish va mavjud bank xizmatlarini takomillashtirishga katta e'tibor qaratib ke-linmoqda. Shulardan biri "raqamli bank" bo'lib, ushbu xizmat turi rivojlangan va o'tish iqtisodiyotidagi davlatlar bank tizimida keng qo'llanmoqda. "Raqamli bank – innovatsion bank



texnologiyalaridan foydalangan holda (kassa xizmatini ko'rsatmasdan) bank xizmatlarini masofaviy ko'rsatuvchi bank yoki uning tarkibiy bo'linmasi. Raqamli banklar tomonidan bank xizmatlarini masofaviy ko'rsatish bankning ichki tartib-qoidalariga asosan xujjatlari talablarini inobatga olgan holda amalga oshiriladi"

Raqamli bank xizmati turlarining afzalliklari shundaki, ushbu xizmat turidan foydalanuvchilar o'zlariga qulay va hamyonbop bo'lgan xizmat turini tanlash imkoniyatiga ega bo'ladilar. Aholining xizmat turlariga bo'lgan talabining oshishi va mamlakatda "raqamli bank"ni rivojlantirish yangi xizmat turlarini bank tizimiga joriy etishni talab qilmoqda.

Rivojlangan mamlakatlar tajribasi banklar o'z infratuzilmasiga yetarlicha mablag' ajratmas ekan, ularning o'z mijozlar bazasini yo'qotish xavfi yuqori bo'lishini ko'rsatmoqda. Mamlakatimizda bank infratuzilmasini rivojlantirishda, avvalambor, normativ-huquqiy asoslarni qabul qilinishi, xodimlar malakasini oshirish, zamonaviy texnologiyalar bilan ta'minlash bank infratuzilmasining rivojlanishiga asos bo'lib xizmat qiladi.

O'z navbatida, bank infratuzilmasini rivojlantirish bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish, takomillashtirish orqali mijozlar sonini oshirish bilan bog'liq samarali mexanizm ketma-ketligini ta'minlovchi omil hisoblanadi.

Bank xizmatlarini mijozlar uchun qulay bo'lishi, bank xizmatlari bozoridagi operatsiyalar foydalanuvchilar uchun yanada tushunarli bo'lishi, aholining umumiy moliyaviy savodxonlik darajasining oshishi, bank faoliyatiga oid qonunchilikdagi o'zgarishlar bank tizimida infratuzilmaning rivojlanishiga xizmat qiladi. Banklarning kuchli raqobat sharoitida ijobiy nufuzini oshirish, mijozlar bazasini saqlash va ko'paytirishga qaratilgan intilishlar mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni rivojlantirishga qaratilgan. Ko'plab tadqiqotchilar o'z harakatlarini mijozlar bilan o'zaro munosabat o'rnatish va rivojlantirishga, ularning manfaat va



ehtiyojlarini qondirishga qaratgan kompaniyalargina, pirovardida, muvaffaqiyatli bo‘ladi, deb ta’kidlab o‘tadi³.

Banklar uchun mijoz “olamning markazi”ga aylanadi, u tufayli sotish va foyda olish hajmi keskin oshadi, kredit muassasalar esa ularning muammolari bilan emas, balki amalda qiziquvchi omonatchilarning manfaatlarini himoya qiluvchi tashkilot sifatida qulay nu-fuzga erishadi⁴.

Yuqoridagi iqtisodchi olimlar fikrini o‘rgangan holda biz, bank xizmatlariga yon-dashuvlarning o‘zgarishi tufayli aholiga xiz-mat ko‘rsatish jarayonida “bank infratuzilma-larining samaradorligi” tushunchasiga yondashuv ham o‘zgaradi. Bank xizmatlari bozorida aho-liga bank tomonidan xizmat ko‘rsatish infratuzilmalarining samaradorligi deganda, odatda, iqtisodiy samaradorlik tushuniladi. Raqobat darajasi yuqori bo‘lgan davlatning bank faoliyatini tartibga solish jarayonidagi roli yuqoriligi sharoitida bank xizmatlari-ning samaradorligi faqat iqtisodiy jihat-larga bog‘liq emas.

Bank xizmatlari bozorini rivojlanti-rishning hozirgi bosqichida iqtisodiy samara bilan birga, ijtimoiy samara hamda bank sek-toriga kiritilayotgan texnologiyalarni rivoj-lantirishdan keladigan samara ham inobatga olinishi zarur degan fikrga keldik.

Quyida bank xizmatlarining ijtimoiy va iqtisodiy samaradorlik tavsiflarini ko‘-rib chiqamiz. Ijtimoiy samaradorlik tavsifi quyidagilar hisoblanadi:

- aholi farovonligining oshishi;
- mintaqada savdo aylanmasining oshishi;
- aholiga ko‘rsatilayotgan pullik xizmat-lar hajmining oshishi;
- umumiy ishlab chiqarish hajmining oshi-shi;
- aholining iqtisodiy va moliyaviy savod-xonligining oshishi;

³ Апенько С.Н., Шавровская М.Н. Клиентоориентированность персонала в концепции маркетинга отношений//Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2010. – № 2. – С. 50–56.

⁴ Цветкова И. Менеджмент качества страховой услуги // Организация продаж страховых продуктов. 2009. – № 2. – URL:<http://www.garant.ru>



- mijozlarning bank xizmatlariga bo'lgan ishonch darajasining oshishi;
- banklarning mijozga qaratilganlik da-rajasi oshishi;
- doimiy mijozlar ulushining oshishi;
- yangi ish o'rinlarini tashkil etish, ish-sizlik darajasining kamayishi⁵.

Iqtisodiy samaradorlik bank xizmatlari bozori ishtirokchilari faoliyatining asosiy maqsadi hisoblanadi. Iqtisodiy samaradorlik ko'rsatkichlari quyidagilar hisoblanadi:

- bank chakana xizmatlari bozorida daromad va uning o'sish sur'atlari oshishi;
- mijozlar bazasi oshishi;
- bank mahsulotlari kengayishi;
- aholi pul mablag'lari bilan kichik ope-ratsiyalar soni oshishi;
- kreditlar bo'yicha muddat o'tgan qarzdorlikning kamayishi;
- aholiga xizmat ko'rsatish bilan bog'liq xatarlar kamayishi;
- hududlarda, shu jumladan, hududning chek-ka qismida bank xizmatlaridan foydalanish miqyosini kengaytirish;
- xodimlarni, qo'shimcha ofislarni saqlash bilan bog'liq xarajatlar kamayishi va h.k.⁶.

Shuningdek, texnologik samaradorlik bank faoliyatining iqtisodiy samaradorligiga bevosita bog'liq hamda bank xizmati sifati va xavfsizligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Texnologik samaradorlik quyidagi ko'rsatkichlar bilan tavsiflanadi:

- bank operatsiyalari xavfsizligi oshishi;
- bitta operatsiyani amalga oshirishga ketgan vaqt kamayishi;

⁵ Васильев А.В., Герасимова Е.Б., Тишина Л.С. Мониторинг качества банковских услуг: монография. – Тамбов: ТГТУ, 2004.

⁶ Викулов В.С. Инновационная деятельность кредитных организаций//Менеджмент в России и за рубежом. – 2001. №1



-marketing tadqiqotlari, mijozlarning mulohazalari monitoringi takomillashishi;

-bankning ichki ishini tashkil etish takomilashishi;

-masofadan boshqariladigan operatsiyalar soni oshishi;

-bank xizmatining barcha bosqichlarida texnologiyalar qo'llanilishi;

-plastik kartalarni qo'llash miqyosi kengayishi;

-ofisdan tashqari bank xizmatlari ommalashishi;

-xodimlarni masofadan uzluksiz o'qitish imkoniyatlari ⁷.

Bank xizmatlari samaradorligining yo'nalishlari o'zaro uzviy bog'liq bo'lib, xususan, bank faoliyatining iqtisodiy samaradorligi ijtimoiy samara bermasa, muddatini uzaytirish tavsifiga ega bo'lmaydi. Bunda bir vaqtning o'zida bir nechta joyda bank xizmatlari samaradorligi oshgan taqdirda bir qator ziddiyatlar vujudga kelishi mumkin.

Birinchidan, bank xizmatining ijtimoiy va texnologik samaradorligini baholashda iqtisodiy samaradorligini baholash. Ko'pincha, hududiy banklar o'z faoliyatining ijtimoiy va texnologik samaradorligiga yetarli darajada yoki umuman e'tibor bermaydi.

Ikkinchidan, shunday ziddiyatlar borki, bir yo'nalish samaradorligining oshishi ik-kinchi yo'nalishning muvaffaqiyatli rivojlanishiga to'sqinlik qilishi mumkin. Masalan, aholiga xizmat ko'rsatish jarayonida qimmat-baho bank texnologiyalarini joriy etishda ayrim bank xizmati va operatsiyalarning iqtisodiy samaradorligi yo'qoladi, ammo mijozlarning ishonchi ortishi bilan, bank operatsiyalarining shaffofligiga erishish yo'li bilan ijtimoiy samaradorligi oshadi.

Agar bank mijozlari nuqtai nazardan samarali bank xizmatlarini tavsiflasak, u sifatli, arzon, tezkor va zamonaviy bank xizmatlarini ko'rsatishdir, bu esa ayrim holatlarda bankning iqtisodiy maqsadlariga zid keladi. Shuning uchun bank

⁷ Шайхутдинова Е.С. Развитие инфраструктур региональной экономики на основе инноваций. Вестник экономики, права и социологии, 2015, №1 – С.72-77.



xizmatlari samaradorligini oshirish bo'yicha chora-tadbirlarni ishlab chiqishda kredit tashkilotlari rahbarlari tomonidan nafaqat boshqaruv tizimi, balki ushbu xizmatlar iste'molchilarining maqsadlari ham hisobga olinishi lozim. Ya'ni xodimlarni mijozga e'tibor darajasini oshirish, tashkilotda innovatsion muhitni shakllantirish uchun shunday sharoit yaratish lozimki, unda iqtisodiy foyda bevosita mijozlarning talablari bilan bog'liq bo'lsin.

Mijozlar nazarida bank xizmatlari mijozlarga foyda keltiradigan, ular uchun qulay va foydali bo'lishi lozim deb tushuniladi. Ya'ni bank xizmatlari samaradorligining asosiy ko'rsatkichlari quyidagilar hisoblanadi:

- 1) xizmat ko'rsatish sifati;
- 2) bank xizmatlarining qiymati;
- 3) bank xizmatlarining texnologik xusu-siyati.

Bank xizmatlari iste'molchilari va sotuvchilari tomonidan bank xizmatlari samaradorligini tushunishda asosiy farq ko'rib chiqilib, ular bank xizmatlari sotuvchilari uchun iqtisodiy samaradorlik doimo birlamchi ekanligini ko'rsatadi. Iqtisodiy samaradorlik xizmat sifatining oshishi xizmat ko'rsatishda yangi texnologiyalar tatbiq etilishining zarur sharti hisoblanadi, natijada, bozorda raqobatning oshishiga to'sqinlik qiladigan bank xizmatlari qiymati oshishiga olib keladi.

Yuqoridagilardan kelib chiqib, shunday xulosa qilish mumkinki, bank xizmatlarining rivojlanishi, xodimlarning mijozlarga qaratilganlik darajasini oshirish, xodimlar malakasini oshirish, innovatsion xizmatlarni joriy etish, xizmat ko'rsatish usullarini takomillashtirish, yangi texnologiyalarni qo'llash yo'li bilan samaradorlikni oshirish – bank infratuzilmasi rivojlanishiga olib keladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Abdullayeva Bank risklari va kreditlash. T., "Moliya", 2002. 304 b. B – 166.
2. Toymuxamedov I.R. Bank ishi. O'UM. 2017 y



3. Abdullayeva Sh.Z. Pul, kredit va banklar. Darslik. –Toshkent: «Iqtisod-moliya», 2007. – 165 b
4. Синки Дж. Управление финансами в коммерческих банках, пер. с англ. 4-го переработанного изд./ под ред. Р.Я.Левиты, Б.С. Пинскера. – М.: Цаталлахй, 1994. - 820 с.
- 5.Т.М.Qoraliyev, Sh.A. Abdunazarov. Jismoniy shaxslarni kreditga layoqatliligini aniqlashning ayrim masalalari
6. Банковское дело: учебник, под редакцией О.И. Лаврушина. – 12-е издание, стереотипное.– Москва: КНОРУС, 2016. – 800 с. – ИСБН 978-5-406-04591-6
- 7.Лаврушин О.И. Банковское дело: современная система кредитования: Финансовая академия при Прав. РФ. -4-е изд., стереотип. – М.: «КноРус», 2008. – С.64;
- 8.Полфреман Д., Форд Ф. Основы банковского дела. Пер. с англ. – М.: «ИНФРА-М», 1996. – 624 с.;
- 9.Джозеф Ф., Синки М.Л. Управление финансами в коммерческом банке. – М.: «Инфра», 1995. – 820 с.;
- 10.Панова Г.С. Кредитная политика коммерческого банка. – Москва, 1997. – С.70;