

**CHET EL KAPITALI ISHTIROKIDAGI “HAMKORBANK”
AKSIYADORLIK TIJORAT BANKIDA MASOFAVIY XIZMATLARNI
TAKOMILLASHTIRISH**

Ilmiy rahbar: To‘xtabaev Abdurashid Tursunovich i.f.n., professor,

Andijon davlat texnika instituti

“Buxgalteriya hisobi va memnejment” kafedrası professori,

Ismonaliyev Muhammadqodir Ravshanbek o‘g‘li

Andijon davlat texnika instituti

Bank ishi va auditi yo‘nalishi 4-kurs talabasi

Bugungi global iqtisodiy sharoitda banklar mijozlarga xizmat ko‘rsatishning raqamli va masofaviy yo‘nalishlarini jadal rivojlantirmoqda. Xususan, Chet el kapitali ishtirokidagi “Hamkorbank” aksiyadorlik tijorat banki O‘zbekiston bank tizimida raqamli transformatsiyani amalga oshirishga katta e‘tibor qaratmoqda. Bankning masofaviy xizmatlarni takomillashtirishdagi strategiyasi mijozlar talablariga yanada moslashish, xizmatlarni tezkor va qulay tarzda yetkazish hamda bank bilan muloqotni yanada soddalashtirishga yo‘naltirilgan.

Raqamli bank xizmatlariga bo‘lgan talab O‘zbekiston bozorida sezilarli darajada oshmoqda. 2025-yilning oktabr holatiga ko‘ra, mamlakatda masofaviy bank xizmatlaridan (internet va mobil banking) foydalanayotgan mijozlar soni 74 milliondan oshgan, bu raqam bank tizimining raqamli platformalar orqali xizmatlar ko‘rsatish bo‘yicha ulkan imkoniyatlar mavjudligini ko‘rsatadi [1].

Hamkorbank masofaviy xizmatlarni takomillashtirish bo‘yicha bir nechta muhim yo‘nalishlarda faol ish olib bormoqda. Birinchi yo‘nalish - internet banking tizimini kengaytirishdir. Bu xizmat orqali mijozlar istalgan vaqtda bankning onlayn portaliga kirib, o‘z hisob raqamlarini boshqarishlari, balansni tekshirishlari, to‘lov va pul o‘tkazmalarini amalga oshirishlari mumkin. Internet banking mijozlarga bankka borishga hojat qoldirmasdan moliyaviy operatsiyalarni masofadan bajarish imkonini beradi, bu ayniqsa yirik shaharlardan tashqarida yashovchi aholi uchun

juda muhimdir.

Ikkinchi asosiy yoʻnalish - mobil banking xizmatlaridir. Hamkorbank mobil ilovalari mijozlarga bank xizmatlaridan istalgan joyda foydalanish imkonini beradi. Ushbu ilovalar iOS va Android tizimlarida ishlaydi, foydalanuvchilarga tranzaksiyalarni tez bajarish, toʻlovlar, hisobni boshqarish va boshqa bank xizmatlarini qulay tarzda amalga oshirish imkonini beradi. Mobil banking xizmatining imkoniyatlari muntazam yangilanib boriladi, shu jumladan xavfsizlik protokollari va foydalanuvchi interfeysi takomillashtiriladi. Bank masofaviy xizmatlarini takomillashtirish yoʻlida yana bir muhim qadam - bu SMS xabarnoma xizmatining samaradorligini oshirishdir. Bu xizmat mijozlarga hisobdagi har qanday oʻzgarish, tranzaksiya yoki ogohlantirish haqida tezkor xabar yuboradi. Bu orqali mijozlar oʻz moliyaviy holatini real vaqt rejimida nazorat qilishlari mumkin boʻladi.

Soʻnggi yillarda Hamkorbank masofaviy xizmatlarining imkoniyatlarini yanada kengaytirish maqsadida bir qator innovatsion loyihalarni ham amalga oshirdi. Jumladan, bank va Ukrainadagi Fintech Farm kompaniyasi hamkorligida “Tezbank” nomli yangi raqamli platforma ishga tushirildi. Bu platforma Hamkorbank mijozlari uchun raqamli bank xizmatlarini taklif etuvchi yangi loyiha boʻlib, u bankning masofaviy xizmatlar potentsialini yanada oshiradi [2].

Bank oʻzining raqamli xizmatlarini takomillashtirishda xavfsizlikka ham alohida eʼtibor qaratmoqda. Masofaviy xizmatlardan foydalanish paytida mijozlarning shaxsiy maʼlumotlari va tranzaksiyalar xavfsizligi eng muhim omil hisoblanadi. Shu sababli bank zamonaviy shifrlash texnologiyalari, autentifikatsiya mexanizmlari va xavfsizlik protokollarini tizim ichiga joriy etmoqda, bu esa mijozlarning ishonchini oshirishga xizmat qiladi. Hamkorbank masofaviy xizmatlarni takomillashtirish boʻyicha qonunchilik va bank tizimidagi oʻzgarishlarni ham doimiy kuzatib boradi. Bank vakillari mamlakatdagi banklar transformatsiyasi va raqamli reformalar muhokamasida faol qatnashadi, bu jarayonlar bankning strategik rejalashtirishiga ham ijobiy taʼsir koʻrsatadi.

Masofaviy xizmatlarning yana bir muhim yoʻnalishi - bu Internet banking

xizmatini jismoniy shaxslar uchun takomillashtirishdir. Bank yaqinda jismoniy shaxslar uchun yangi Internet banking xizmati ishga tushirdi, bu mijozlarga kredit qoldiqlari, foizlar, aylanma tranzaksiyalar va plastik kartadagi mablag'lar bo'yicha to'liq ma'lumot olish imkonini beradi. Ushbu xizmatlar mijozlarga bankka tashrif buyurmasdan o'z hisoblarini keng qamrovli boshqarish imkonini yaratadi.

Hamkorbankning masofaviy xizmatlarini takomillashtirishdagi yana bir yo'nalishi - bu bank xizmatlarini keng qamrovli qilib, mijozlar ehtiyojiga yanada moslashtirishdir. Masalan, mobil ilova orqali mijozlar nafaqat pul o'tkazmalarini, balki turli xizmatlar uchun to'lovlarni ham amalga oshira oladilar va hattoki elektron hamyonlarni to'ldirish imkoniga ham ega bo'lishmoqda, bu esa bank xizmatlarining qamrovini sezilarli darajada oshiradi.

Bugungi kunda raqamli iqtisodiyot sharoitida tijorat banklari uchun masofaviy xizmatlar va raqamli platformalarni takomillashtirish strategik ahamiyatga ega. Chet el kapitali ishtirokidagi Hamkorbank O'zbekiston bozorida yetakchi banklardan biri sifatida mijozlarga raqamli xizmatlarni taklif qilishni doimiy rivojlantirmoqda [3]. Shu bilan birga, bankning raqamli platformalari orqali faoliyatini optimallashtirish va samaradorlikni oshirish uchun bir qator tavsiyalarni amalga oshirish zarur.

Birinchidan, bankning Internet banking va mobil banking xizmatlarini takomillashtirish eng muhim yo'nalishlardan biridir. Hozirgi kunda ko'plab mijozlar, xususan yosh avlod vakillari, moliyaviy operatsiyalarni tez va qulay bajarish uchun mobil ilovalardan foydalanadi. Shu sababli Hamkorbank mobil ilovasi foydalanuvchilarga qulay interfeys, tezkor ishlash, operatsiyalarni oson bajarish va onlayn to'lovlarni qo'llab-quvvatlash kabi imkoniyatlarni kengaytirishi lozim. Tavsiya qilinadi: foydalanuvchi tajribasini oshirish maqsadida ilovada intuitiv navigatsiya, tezkor to'lovlar, shaxsiy moliyaviy holat bo'yicha tahliliy ma'lumotlar va bildirishnomalarni joriy qilish. Bu nafaqat mijozlar qoniqishini oshiradi, balki xizmatlardan muntazam foydalanishni rag'batlantiradi.

Ikkinchidan, ko'p bosqichli autentifikatsiya va xavfsizlik tizimlarini takomillashtirish bank faoliyatini raqamli platformalar orqali optimallashtirishda

muhim omil hisoblanadi. Masofaviy xizmatlardan foydalanishda xavfsizlik va mijoz ma'lumotlarini himoya qilish eng katta e'tiborni talab qiladi. Shu sababli bankga biometrik autentifikatsiya, mobil ilovalar orqali QR kodli kirish va real vaqt rejimida tranzaksiyalar monitoringi kabi zamonaviy usullarni joriy qilish tavsiya etiladi. Bundan tashqari, firibgarlikni aniqlash va oldini olish uchun sun'iy intellekt (AI) asosida tahdidlarni kuzatish tizimlari joriy qilinishi lozim. Bu bankning kiberxavfsizlik darajasini oshirish va mijozlar ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Uchinchidan, raqamli platformalar orqali mijozlarni moliyaviy bilim va ko'nikmalar bilan ta'minlash bankning strategik afzalliklaridan biridir. Masofaviy xizmatlardan foydalanayotgan mijozlar ko'pincha moliyaviy operatsiyalarni boshqarish, kredit va to'lovlarni amalga oshirish bo'yicha yetarli bilimga ega emas. Shu sababli Hamkorbank foydalanuvchilarga onlayn ta'lim modullari, interaktiv qo'llanmalar, video yo'riqnomalar va tez-tez so'raladigan savollar bo'yicha resurslar taqdim qilishi lozim. Bu nafaqat mijozlar qoniqishini oshiradi, balki bank xizmatlaridan noto'g'ri foydalanish va moliyaviy xatoliklarni kamaytiradi.

To'rtinchidan, bankning raqamli xizmatlarini analitika va ma'lumotlar tahlili orqali optimallashtirish muhim tavsiyalardan biridir. Raqamli platformalar orqali olingan ma'lumotlar mijozlarning xulq-atvori, operatsiyalar soni, sevimli xizmatlar va qaysi xizmatlarda muammolar yuzaga kelayotganini aniqlash imkonini beradi. Bank ushbu ma'lumotlardan foydalangan holda xizmatlarni shaxsiylashtirish, reklamalarni optimallashtirish, tezkor bildirishnomalarni yuborish va mijozlar ehtiyojlariga mos xizmatlar yaratish imkoniga ega bo'ladi. Shu bilan birga, big data va sun'iy intellekt texnologiyalari yordamida moliyaviy tahdidlar va firibgarliklarni oldindan aniqlash samaradorlikni oshiradi.

Beshinchidan, raqamli platformalarning integratsiyasini kengaytirish tavsiya etiladi. Hamkorbankning Internet banking, mobil banking, SMS xabarnoma va filial tizimlari o'rtasida ma'lumotlar almashinuvi mukammal bo'lishi zarur. Shu orqali mijozlar bir platformadan boshqa platformaga o'tishda muammosiz xizmat oladi. Masalan, mobil ilovadan yuborilgan to'lov, Internet banking tizimida real

vaqt rejimida aks etishi va hisobdagi o'zgarishlar darhol bildirilishi kerak. Integratsiya tizimi shuningdek, bank ichidagi ma'lumotlarni markazlashtirish va operatsion samaradorlikni oshirishga xizmat qiladi.

Oltinchidan, bank faoliyatini raqamli marketing va mijozlarni jalb qilish strategiyasi orqali optimallashtirish tavsiya etiladi. Masofaviy xizmatlar ko'plab mijozlar uchun yangi imkoniyatlar yaratadi, biroq ularni faol jalb qilish zarur. Hamkorbank mobil ilova, Internet banking va boshqa raqamli kanallar orqali yangi mijozlarni rag'batlantirish, bonus tizimlari va chegirmalarni taklif qilish orqali xizmatlardan foydalanishni oshirishi mumkin. Shuningdek, mavjud mijozlarni rag'batlantirish orqali ularning sodiqligi oshadi va bankning bozor raqobatbardoshligi kuchayadi.

Yettinchidan, bankning raqamli innovatsiyalarini doimiy yangilash va sinovdan o'tkazish tavsiya etiladi. Texnologiya tez rivojlanayotganligi sababli, Hamkorbank yangi funksiyalarni sinchkovlik bilan joriy etishi, foydalanuvchilardan feedback olishi va tizimlarni muntazam yangilab borishi zarur. Shu bilan birga, texnologik innovatsiyalar orqali yangi xizmatlar yaratish, masalan, elektron hamyonlar, tezkor kreditlar, onlayn investitsiya va sug'urta xizmatlari kabi qo'shimcha xizmatlar ham amalga oshirilishi mumkin.

Umumiy qilib aytganda, Hamkorbankning raqamli platformalari orqali faoliyatini optimallashtirish uning xizmat sifatini oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash va bozor raqobatbardoshligini kuchaytirishning muhim omili hisoblanadi. Bankning Internet banking, mobil banking va SMS xabarnoma xizmatlarini qulaylashtirish, ko'p bosqichli autentifikatsiya va xavfsizlik tizimlarini kuchaytirish, mijozlarni moliyaviy bilim bilan ta'minlash, analitika va ma'lumotlarni tahlil qilish, platformalarni integratsiya qilish, raqamli marketingni rivojlantirish va texnologik innovatsiyalarni doimiy yangilash kabi tavsiyalar amalga oshirilsa, bankning masofaviy xizmatlari samaradorligi sezilarli darajada oshadi. Natijada, Hamkorbank nafaqat mijozlar ehtiyojlariga yanada moslashadi, balki O'zbekiston moliya bozorida raqamli transformatsiyada yetakchi o'rinlarni egallash imkoniyatini yaratadi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Hamkor mobil ilovasining afzalliklari.
<https://hamkorbank.uz/uz/physical/mobile-banking/>
2. Украинский стартап Fintech Farm запустил необанк Tezbank в Узбекистане в партнерстве с Hamkorbank . <https://www.uzdaily.uz/ru/ukrainskii-startap-fintech-farm-zapustil-neobank-tezbank-v-uzbekistane-v-partnerstve-s-hamkorbank/>
3. Wikipedia. <https://ru.wikipedia.org/wiki/Hamkorbank>