



БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ РАҚАМЛАШТИРИШНИНГ ИСТИҚБОЛЛАРИ ВА УСТУВОР ЙЎНАЛИШЛАРИ



Қодиров Бекзод Хушнуд ўғли
Тошкент давлат иқтисодиёт университети
мустақил изланувчиси

Анотация: Мазкур мақолада Ўзбекистонда банк хизматларини рақамлаштириш жараёни ва унинг ривожланиш истиқболлари таҳлил қилинади. Рақамли технологияларнинг жорий этилиши тўлов тизимларининг самарадорлигини ошириш, хавфсизликни мустаҳкамлаш ва мижозлар учун қулайлик яратишдаги аҳамияти ёритилади.

Калит сўзлар: рақамли банкинг, банк хизматлари, тўлов тизимлари, киберхавфсизлик, рақамли технологиялар

КИРИШ

Ҳозирги замонавий глобал иқтисодиёт шароитида рақамлаштириш барча соҳаларда, айниқса, молия ва банк тизимида муҳим аҳамият касб этмоқда. Бугунги кунда банк хизматларини самарали, тезкор ва хавфсиз амалга ошириш учун рақамли технологиялар ва инновацион ечимлар муҳим воситага айланмоқда. Банк хизматларини рақамлаштириш нафақат хизмат кўрсатиш сифати ва тезлигини оширади, балки мижозлар учун қулай ва дастурлаштирилган ечимларни тақдим этишга ҳам ёрдам беради. Мижозларнинг турли эҳтиёжларига тез жавоб бериш ва банкнинг рақобатбардошлигини оширишда рақамли технологиялар муҳим рол ўйнайди.

Рақамлаштириш жараёнида мобил банкинг, интернет банкинг, сунъий интеллект, блокчейн технологиялари ва биометрик аутентификация каби технологиялар асосий ўрин тутаяди. Бу технологиялар банк фаолиятини оптималлаштириш ва мижозлар учун ҳар томонлама қулайлик яратиш имконини яратмоқда. Масалан, мобил ва интернет банкинг фойдаланувчиларга банк операцияларини ўз вақтида, исталган жойдан амалга ошириш имконини берса, сунъий интеллект ва машинани ўрганиш (Machine Learning) каби технологиялар фойдаланувчи эҳтиёжларини олдиндан таҳлил қилиш ва хизматларни персонализация қилишда ёрдам беради. Бундан ташқари, блокчейн технологияси билан шаффоф ва хавфсиз операциялар амалга оширилиши ҳамда биометрик технологиялар орқали шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш имконияти таъминланмоқда.

Шунингдек, банк хизматларини рақамлаштириш мижозлар қониқишига ва банкка ишонч даражасини оширишга ёрдам беради. Мижозлар банкнинг рақамли хизматларини тез ва қулай фойдаланиш орқали вақти ва маблағини тежайди, бу эса уларнинг банкка бўлган ишончини мустақамлашга ёрдам беради. Бугунги кун талабига мувофиқ, рақамли трансформация банкларга фақат хизмат кўрсатиш жараёнларини автоматлаштириш учун эмас, балки уларнинг бизнес моделини қайта кўриб чиқиш учун ҳам муҳим восита ҳисобланади.

Ўзбекистонда ҳам банк хизматларини рақамлаштириш жараёни давом этмоқда ва бу соҳада кўплаб имкониятлар мавжуд. Банкларнинг рақамли трансформацияси юртимиздаги молия бозорини жаҳон стандартларига мослаштириш, мижозларга қулай ва хавфсиз хизмат кўрсатиш ҳамда банк тизимининг самарадорлигини оширишда асосий йўналишлардан биридир. Бундан ташқари, рақамли технологиялардан фойдаланиш банкларда ишлаб чиқариш харажатларини камайтиришга ва операциялар шаффофлигини таъминлашга ёрдам беради. Бу эса банкларнинг келажақда янада самарали ва рақобатбардош бўлишига туртки беради.

Президентимиз томонидан 2020 йил 12 май куни тасдиқланган “2020-2025 йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг банк тизимини ислоҳ қилиш стратегияси” да банк хизматларини рақамлаштириш соҳасида қатор устувор йўналишлар белгилаб берилди. Ушбу стратегия доирасида замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, тижорат банкларининг бизнес жараёнларини автоматлаштириш ва масофавий банк хизматларини ривожлантириш учун зарур шарт-шароитларни яратиш асосий вазифалар сифатида қайд этилган.

Бу чора-тадбирлар банк хизматларини рақамлаштириш орқали мамлакатда рақамли иқтисодиётни ривожлантиришга хизмат қилади. Ушбу қадамлар, шунингдек, Ўзбекистон иқтисодиётининг барқарор ўсишини таъминлашга, жаҳон бозорига тезкор интеграциялашувга ҳамда ривожланган мамлакатлар билан ҳамкорликни кучайтиришга қаратилган.

АДАБИЁТЛАР ШАРҲИ

Банк хизматларини рақамлаштириш бугунги кунда глобал миқёсда муҳим аҳамият касб этиб, сифат, хавфсизлик ва тезкорликни оширишда муҳим омил бўлиб хизмат қилмоқда. Рақамли технологияларнинг ривожланиши банк тизимидаги хизматларни кенг миқёсда такомиллаштиришга туртки бўлмоқда. Турли тадқиқотлар рақамли хизматларнинг банк ва мижозлар учун афзалликларини ўрганган.

Персонализация ва қулайлик мижозлар қониқишига эришишда муҳим рол ўйнайди. Патил ва Бҳаскар (2020) тадқиқотларида рақамли банкинг мижозлар учун қулай бўлиб, уларга тез ва самарали хизмат кўрсатиш имкониятини бериши ҳақида таъкидланган. Муаллифлар рақамли банкинг мижозлар қониқишини ошириб, банкларга янги мижозларни жалб қилишда ёрдам бериши мумкинлигини таъкидлайдилар. Шунингдек, улар персонализация ва тезкорлик банклар билан мижозлар ўртасида узок муддатли муносабатлар ўрнатишда муҳим эканлигини қайд этишган [1].

Беск, Демиргус-Кунт ва Мерроуче (2019) томонидан олиб борилган тадқиқотларда рақамли банкинг молиявий хизматларга киришни кенгайтириши ва кенг аҳоли қатламлари учун қулайлик яратишини таъкидлайдилар. Улар мобил банкинг каби рақамли каналлар орқали мижозларга сифатли ва қулай хизмат кўрсатиш имконини берадиган моделни тадқиқ этганлар. Муаллифлар рақамли банкинг нафақат мижозлар қониқишини ошириш, балки банкларга ўз мижозлар базасини кенгайтириш

Кибер-хавфсизлик ва махфийлик рақамли банкингда муҳим ўрин тутди. Миллер ва Бейтс (2021) кибер-хавфларга қарши курашишда блокчейн ва шифрлаш технологияларининг муҳим аҳамиятини таъкидлайдилар. Улар блокчейн технологияси маълумотларнинг махфийлиги ва шаффофлигини оширишга хизмат қилишини таъкидлаб ўтганлар. Муаллифлар ахборот хавфсизлигини таъминлаш учун кўп даражали аутентификация ва шифрлаш воситаларини қўллаш зарурлигини тавсия қиладилар [3].

Шин ва Парк (2021) рақамли банкингда сунъий интеллект ва машинани ўрганиш технологияларининг кибер-хавфсизликдаги аҳамиятини ўрганганлар. Уларнинг тадқиқоти сунъий интеллект ёрдамида таҳдидларни вақтида аниқлаш ва тезкорлик билан хавфсизликка оид муаммоларга жавоб қайтариш имконини берадиган алгоритмларнинг самарадорлигини таъкидлайди. Шунингдек, тадқиқотда рақамли банкингда ахборот хавфсизлиги чораларини кучайтириш орқали мижозларнинг банкка бўлган ишончини ошириш зарурлиги қайд этилган [4].

Банк соҳасида финтех ва рақамли банкинг ривожланиши хизматлар самарадорлигини ошириш учун муҳим омиддир. Бургесс (2020) финтех ечимларини банк тизимига жорий қилиш орқали банклар иш жараёнларини соддалаштириш, харажатларни камайтириш ва мижозлар учун инновацион хизматларни тақдим этиш имконини ёритади. Унинг тадқиқотида рақамли ҳамёнлар, П2П тўловлар ва сунъий интеллект асосидаги чатботлар каби ечимларнинг мижозлар эҳтиёжларига мос келиши ва уларнинг қониқишини ошириши таъкидланган [5].

Давиес (2021) рақамли трансформация молиявий хизматларнинг кенг тарқалишига хизмат қилиши ва мижозлар эҳтиёжларига мувофиқлаштирилган хизматлар яратишга ёрдам бериши мумкинлигини таъкидлайди. Унинг тадқиқотида рақамли платформалар орқали мижозлар учун персонализация қилинган ечимлар тақдим этилиши ва бу технологияларни қўллаган банклар ўз хизматларини янада рақобатбардош қилиши мумкинлиги қайд этилган [6].

АНАЛИЗ ВА НАТИЖАЛАР

Рақамли трансформация жараёнлари банк хизматлари сифати ва хавфсизлигини оширишда етакчи омил ҳисобланади. Турли мамлакатларда рақамли банк хизматларининг ривожланиши мижозларга қулайлик яратиш, хизмат тезлигини ошириш ва кибер-хавфсизликни таъминлашга қаратилган. Қуйидаги жадваллар ривожланган давлатлар тажрибасини ва уларнинг рақамли трансформация орқали эришган натижаларини кўрсатиб беради.

1-жадвал. Банкларда рақамли технологиялар қўлланилишининг устувор йўналишлари

Мамлакат	Асосий технологиялар	Афзалликлари
АҚШ	Мобил банкинг, сунъий интеллект	Тезкорлик, хизмат сифати, шахсий эҳтиёжларга мослаштириш
Буюк Британия	Рақамли ҳамёнлар, P2P тўловлар	Қулайлик, мижозлар қониқиши
Япония	Блокчейн, биометрик аутентификация	Хавфсизлик, шаффофлик
Германия	Будутли технологиялар, чатботлар	Хизмат кўрсатиш тезлиги, тежамкорлик

Манба: Patil & Bhaskar (2020)

Жадвалдаги маълумотларга кўра, ривожланган мамлакатларда рақамли технологиялардан фойдаланиш орқали мижозлар қониқиши ва хизмат кўрсатиш сифатини ошириш асосий мақсадлардан бири ҳисобланади. АҚШда мобил банкинг ва сунъий интеллект хизматларни шахсий эҳтиёжларга мувофиқлаштиришда муҳим рол ўйнаса, Буюк Британияда рақамли ҳамёнлар ва P2P тўловлар орқали мижозлар учун қулайлик яратилмоқда. Япония ва Германияда эса хавфсизликни таъминлаш ва хизмат тезлигини оширишга қаратилган технологиялар қўлланилади.

2-жадвал. Рақамли трансформация натижасида банклар эришган асосий афзалликлар

Мамлакат	Асосий афзалликлар	Натижалар
АҚШ	Тезкорлик ва шахсийлаштириш	Мижоз қониқиши ва рақобатбардошлик
Германия	Ахборот хавфсизлиги ва шаффофлик	Мижозлар ишончи ва махфийлик
Япония	Қулай мобил тўлов воситалари	Хизмат кўрсатиш тезлиги ва қулайлик
Буюк Британия	Масофавий хизматлар ва чатботлар	Операцион самарадорлик ва арзонлаштириш

Манба: Patil & Bhaskar (2020)

Жадвалда кўрсатилганидек, ҳар бир мамлакатда рақамли трансформация банклар учун ўзига хос афзалликлар келтирмоқда. АҚШда тезкорлик ва шахсийлаштириш мижоз қониқиши ва банкнинг рақобатбардошлигини оширади. Германияда ахборот хавфсизлиги ва шаффофлик эса мижозлар ишончини мустаҳкамлашга хизмат қилмоқда. Японияда мобил тўловлар хизмат кўрсатиш тезлигини оширишда муҳим аҳамиятга эга бўлиб, Буюк Британияда масофавий хизматлар ва чатботлар банк фаолиятини самарали ва тежамкор қилишда катта роль ўйнамоқда.

ТАКЛИФЛАР

Малумки, 2020 йил 5 октябрда Ўзбекистон Республикаси Президенти томонидан "Рақамли Ўзбекистон – 2030" стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали татбиқ этиш чора-тадбирлари бўйича қабул қилинган фармон келгуси йилларда рақамли молиявий хизматларнинг ривожланишини жадаллаштиришни кўзда тутади. Ушбу стратегия асосида бир қатор аниқ вазибалар белгиланган:

- мамлакат бўйлаб тўлов инфратузилмасини яхшилаш ва кенгайтириш мақсадида, Numo ва Uzcard чакана тўлов тизимларини ўзаро интеграциялаш орқали тўлов терминаллари ва банкоматлар тармоғини кенг қамровли қилиш режалаштирилган;

- молиявий хизмат кўрсатувчи ташкилотларнинг операцион самарадорлигини ошириш ва харажатларни камайтириш мақсадида финтек технологияларидан кенг фойдаланиш, шу орқали хизматлар сифатини яхшилаш;

- банк тизимида маълумотларни йиғиш, қайта ишлаш ва таҳлил қилишда инсон омилини камайтириш мақсадида ишончли маълумотлардан фойдаланиш ҳамда автоматлаштирилган замонавий тизимларни жорий этиш;

- Марказий банкнинг Ягона маълумотлар омбори (Data Warehouse) тизимини тўлиқ амалга ошириш орқали банк бизнес жараёнларини таҳлил қилиш имкониятларини кучайтириш;

- банк ва молия соҳасида кибер-хавфсизликни таъминлаш ва молиявий фирибгарликка қарши чоралар кўриш учун Марказий банк қошида замонавий Fin CERT марказини ташкил қилиш, шунингдек, банклар ва тўлов ташкилотларида самарали ахборот хавфсизлиги тизимини жорий қилиш;

- нақд пулсиз ҳисоб-китобларни оммалаштириш мақсадида банк карталари орқали тақдим этиладиган маҳсулотлар турларини кўпайтириш, бу орқали банк хизматларининг сифатини ошириш.

Умуман олганда, тўлов ва банк хизматлари соҳасидаги рақобатни мувозанатлаштириш зарурияти мижозларнинг молиявий маданияти ўсиб бораётган шароитда банкларга нисбатан юқори талабларни қўяди. Бундай шароитда юқори сифатли рақамли хизматлар тақдим этадиган банклар бозорда алоҳида устунликка эга бўладилар. Бозорда барқарорликни сақлаб қолиш учун банклар ўз фаолиятини янги талабларга ва замонавий ахборот-коммуникация технологияларига мувофиқ ўзгартириб боришлари лозим. Ушбу чора-тадбирлар ва яқин келажақдаги вазифалар банк тизимида мунтазам назоратни ўрнатишга, камчиликларни бартараф этишга ва тизимни янада ривожлантиришга йўналтирилган.

ХУЛОСА

Ўзбекистонда банк хизматларини рақамлаштириш миллий иқтисодий ривожлантириш ва рақамли молиявий хизматларни кенгайтиришда муҳим ўрин тутди. Рақамли технологияларнинг жорий этилиши тўлов тизимларини яхшилаш, операцион самарадорликни ошириш ва хавфсизликни таъминлашда катта аҳамиятга эга. Президент томонидан қабул қилинган “Рақамли Ўзбекистон – 2030” стратегияси бу жараёнларни янада тезлаштириш ва аҳолининг банк хизматларига киришини осонлаштиришга қаратилган. Барқарор ривожланиш ва рақобатбардошликка эришиш учун банклар замонавий ахборот-коммуникация технологияларини ўз фаолиятига янада кенгроқ жорий этиши зарур.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Patil, S., & Bhaskar, B. (2020). *Customer Satisfaction through Digital Banking Channels*. Journal of Digital Banking, 8(2), 75-91.

2. Beck, T., Demirguc-Kunt, A., & Merrouche, O. (2019). *Digital Financial Inclusion in Emerging Markets: An Impact Study*. *Financial Services Review*, 12(4), 234-249.
3. Miller, T., & Bates, M. (2021). *Blockchain and Encryption in Cybersecurity for Digital Banking*. *Cybersecurity Journal*, 14(3), 58-74.
4. Shin, J., & Park, S. (2021). *AI and Machine Learning Applications in Digital Banking Security*. *Journal of Financial Technology*, 5(1), 102-118.
5. Burgess, R. (2020). *Fintech Integration in Banking and Its Impact on Operational Efficiency*. *Fintech Quarterly*, 7(1), 45-63.
6. Davies, J. (2021). *Digital Transformation and Financial Service Accessibility*. *International Journal of Financial Services*, 19(2), 189-204.
7. Рақамли Ўзбекистон — 2030» стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони, 05.10.2020

Copyright: © 2024 by the authors. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-4.0 International License (CC - BY 4.0)

