



БАНКЛАРНИ РАҚАМЛИ ТРАНСФОРМАЦИЯ ҚИЛИШ ЖАРАЁНИДА БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ МАСОФАДАН КЎРСАТИШНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШДАГИ МУАММОЛАР

Мамадияров Зокир Тоштемирович

ТДИУ, Талабалар билан ишлаш бўлими бошлиғи, PhD, доц. Тошкент, Ўзбекистон. z.mamadiyarov@tsue.uz

Article DOI: 10.55439/EIT/vol10_iss2/a36

Аннотация

Ушбу мақолада банкларни рақамли трансформация қилиш жараёнида банк хизматларини масофадан кўрсатишни такомиллаштиришдаги муаммолар, COVID-19 пандемия даврида ва пандемиядан сўнг банк хизматларини масофадан кўрсатишдаги муаммоли ҳолатлар таҳлил қилинган. Ушбу тадқиқотнинг натижалари банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг ривожланишига таъсир этувчи омилларни ўрганиш ва муаммоли ҳолатларни бартараф этишда аҳамият касб этади.

Калит сўзлар: Масофавий банк хизматлари, риск, рақамли ёрдамчилар, рақамли банклар, биометрик технологиялар, мобил иловалар, блокчейн технологияси, сунъий интеллект, необанк.

Abstract

This article sheds light on analyzes the problems of improving the remote provision of banking services in the process of digital transformation of banks, the problematic cases of remote provision of banking services during and after the COVID-19 pandemic. The results of this study will be important in studying the factors influencing the development of remote banking systems and overcoming problematic situations.

Keywords: Remote banking services, risk, digital assistants, digital banking, biometric technologies, mobile applications, blockchain technology, artificial intelligence, neobank.

Кириш

Ривожланган давлатлар амалиётига кўра, тижорат банкларида банк хизматларини масофадан кўрсатиш ва банк хизматларини рақамлаштириш орқали банк тизимидаги муаммоли ҳолатлар учун қулай молиявий ечимлар ишлаб чиқилмоқда. Хусусан, жаҳон банк тизими ҳам рақамли ёрдамчилар, рақамли банклар, биометрик технологиялар, мобил иловалар, блокчейн технологияси, сунъий интеллект ва бошқа замонавий молиявий технологиялар билан тараққий топмоқда. Натижада, улар ёрдамида банк ва мижозлари жисмоний алоқасиз, банк биносига бормасдан пул маблағларини бошқариши, кўп сонли мижозларига навбатсиз хизмат кўрсатиш, вақт ва харажатларни тежаш имкониятлари ошди. Банк хизматларини масофадан кўрсатиш каналлари кўпайиши ва тизимнинг кескин тарзда ривожланиши натижасида филиаллар ва шахобчалар очмасдан фаолият кўрсатувчи рақамли банкларнинг

аҳамияти ортиши, хавфсизлик даражаси кучайтирилган биометрик технологияларнинг ривожланиши, шаффофлиги кучли бўлган блокчаин технологиясининг оммалашishi, қулай навигацияга эга мобил иловаларнинг фойдаланувчилар танлови бўлаётганлиги, сунъий интеллект ёрдамида маълумотларни автоматик таҳлил қилиш ҳамда хизмат кўрсатишда харажат ва вақтни тежашга эришилади. Бу эса банклар учун банк хизматларини масофадан кўрсатишни инновацион ва технологик жиҳатдан ривожлантириш борасида комплекс илмий-амалий тадқиқотлар олиб боришни тақозо этмоқда.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

Кардиф Унверситети доценти Коенинг Люиз масофавий банк хизматларидан фойдаланиш хоҳишига рискнинг таъсирини ўрганиб чиқди ва хоҳиш ва риск ўртасида ижобий муносабат мавжудлигини аниқлади [1]. Одамларнинг янги технологияни қабул қилишда инсонлар рискни инobatга олиши муҳимдир [2]. Масофавий банк хизматларида риск омили жуда муҳим саналади, чунки масофавий банк хизматларида банк ҳисобварақларига масофадан уланганлиги сабабли бошқа хизматларга нисбатан кўпроқ хавф мавжуд. Л.Весселс ва Ж.Дреннан масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этадиган омилларни ўрганиб рискнинг ушбу хизматлардан фойдаланишга салбий таъсир кўрсатганлиги ҳақида хулосага келган. Яъни янги технологияларни қўллашда хавф қанчалик баланд бўлса, фойдаланувчиларга салбий таъсир кўрсатади [3].

Банклар ўзгарувчан банк муҳитида ўзларининг рақобатбардошлиги, миждозларини 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 [4].

Бизнингча, банк ва миждоз ўртасидаги муносабатларда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, шу жумладан харажати нисбатан кам бўлган электрон рақамли технологияларга асосланган молиявий хизматларни жорий қилиш, республикамиз бўйлаб кўплаб банк филиалларини банк хизматлари марказига айлантириш ва кам рентабеллик билан ишлаётган инфокиоскларни секин-секин муомаладан чиқариш орқали харажатларни тежаш, 24/7 режимидаги смартофисларни кўпайтириш банк миждозлари ва мамлакатимиз аҳолиси учун қулай хизматларни таклиф этиш бугунги куннинг долзарб масаласи саналади.

Тадқиқот методологияси

Банкларни рақамли трансформация қилиш жараёнида банк хизматларини масофадан кўрсатишни такомиллаштиришга таъсир этувчи омиллар ва улар билан боғлиқ муаммоларни ўрганишни ҳамда аналитик таҳлиллар олиб боришни тақозо этади. Илмий мақолани тайёрлаш жараёнида маълумотларни жадваллар асосида қиёслаш, маълумотларни гуруҳлаш, статистик гуруҳлаш ҳамда эксперт баҳолаш усулларида ҳам унумли фойдаланилди.

Таҳлил ва натижалар

Рақамли банкинг кўплаб афзалликларга эга улардан муҳимларидан иккитаси - тезлик ва қулайлик. Рақамли банкинг хизматларидан фойдаланаётган одамлар ўз ҳисобварақларига киришлари, кўчирмаларини кўришлари, операцияларни амалга оширишлари, тўловларни амалга оширишлари ва бошқа кўплаб амалларни уйларида

ёки йўлда бўлса ҳам амалга оширишлари мумкин. Шунга қарамай ушбу соҳани ривожлантиришда дуч келадиган аниқ муаммолар ҳам мавжуд.

Муаммоларни ўрганиш банкларда банк хизматларини масофадан ва рақамли кўрсатиш ҳамда самарали ташкил этиш учун, мижозларга тез ва қулай хизмат кўрсатиш учун ҳам жуда муҳим. Банклар ушбу муаммоларни самарали ҳал қилиш йўллари ишлаб чиқиш керак. Муаммоларнинг бир нечтаси билан танишамиз:

1. Банклар анъаналарини ўзгартириш. Пандемия даврида банк хизматларини масофадан ва рақамли кўрсатиш амалиёти кўпайди. Масалан, 2020-йилнинг март ойидан бери интернет-банкинг хизматида рўйхатдан ўтишлар сонининг 130 фоизга ошгани қайд этилди. Ҳозирда 80 фоизгача одамлар банкка ташриф буюришдан кўра банк хизматларини масофадан ва рақамли кўрсатиш амалиётини афзал кўрмоқда ва барча банклар бутун дунё бўйлаб ўзларининг жисмоний филиаллари ёпишни бошладилар.

Банкларда рақамли хизматларнинг билан ижтимоий масофалаш амалиёти шароитида контакtsiz ечимлар кўпайди. Мастеркард 2020-йилда глобал миқёсда контакtsiz транзакциялар 40% га ошган. Бундан ташқари, экспертлар тақиладиган тўлов технологиясининг бозор қиймати 2021 ва 2028 йиллар оралиғида йиллик 29,8% га ўсишини тахмин қилмоқдалар.

2. Хавфсизлик тизими. Хавфсизлик банклар учун банк хизматларини масофадан ва рақамли кўрсатишда энг муҳим муаммолардан биридир. Банк тизимда хавфсизлик яхши йўлга қўйилган бўлса-да, киберҳужумлар ва фирибгарлик фаолияти ҳали ҳам учраб турибди.

Мобил иловалар ва браузерлар банк операцияларидаги фирибгарликларнинг 71 фоизини ташкил қилади. Фирибгарлар фойдаланувчининг шахсий ҳаётидаги ижтимоий тармоқлардаги ва эҳтиёткорсиз бўлган одатларидан фойдаланади. Заиф парол ва логинлар, ҳимояланмаган тармоқлардан фойдаланиш, одамларнинг маълумотларини ўғирлаш ва фишинг каби муаммолар банкларни ҳужумларга қарши ҳимоясиз қилади, бу эса фирибгарларнинг банк транзакцияларини амалга ошириш имконини беради.

Ҳозирда банкларда кўп факторли аутентификация ва пароллардан фойдаланиш каби амалиётлар яхши бошланиш нуқтасидир.

3. Техник масалалар. Биз ҳар доим интернетдан фойдаланганда технология ва хизмат кўрсатишда узилишларга дуч келиб тураемиз. Тизим барқарорлиги ва самарадорлиги, интернет тезлиги ёмонлашса ёки бутунлай ишламай қолса, ҳисобварақларга киришда муаммолар вужудга келиши мумкин. Ундан ташқари, технологиялар қанчалик мураккаб бўлмасин, банк серверлари билан ҳам қасддан ёки тасодифий ишламай қолиш каби муаммоларга дуч келиб тураемиз.

Тизимнинг ишламай қолиши фойдаланувчиларда нафақат тўловлар ва транзакцияларни амалга ошира олмайди, балки маълумот ва маблағлар хавфсизлиги билан боғлиқ хавотирлар ҳам пайдо бўла бошлайди.

4. Шахсий муносабатларнинг йўқлиги. 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 жараёндир. 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 борица хабардор бўлиши учун маркетинг хизматларини яхши йўлга қўйишни талаб этади.

5. Ўзгарувчан банк манзараси. Ўзгарувчан банк ландшафти фақат рақамли банклар ва соддалаштирилган банк эчимларини таклиф қилувчи молиявий технологиялар кўпайиб бормоқда. Бразилия давлатининг «Nubank» необанки¹ 2021 йил июнь ҳолатига кўра, 25 миллион мижозларга эга эди. Буюк Британияда ҳам необанклар анаъанавий 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 необанклари)нинг бир нечтасида 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 жараёнларни рақамлаштириш ва автоматлаштиришга интилиши лозим.

Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида ҳам банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари йилдан-йилга ривожланиб бораётган бўлса-да, ушбу банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини янада тараққий топишида муаммоларни йўқ деб бўлмайди. Банк хизматларини масофадан кўрсатишда юзага келган муаммоларни бартараф этиш ва банк хизматларини рақамлаштириш орқали қулайликлар яратиш натижасида мижозлари сонининг ортишига эришиш мумкин.

Шунга қарамасдан Ўзбекистон банк тизимида ҳам банк хизматларини масофадан кўрсатишни ривожлантириш борасида бир қанча меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар ишлаб

¹ 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.

чиқилди ва банкларни трансформация қилиш борасида яна жадал ишлар олиб борилмоқда. Бугунги кунда банклар мижозларининг сони ортиб бориши, кўплаб мижозларни жалб қилиш ва уларга кўрсатилаётган хизматлар сифатини ошириш натижасида ўзларининг даромадини ҳам кўпайтириш учун ҳаракат қилмоқдалар.

Банклар мижозларига масофадан банк хизматларини кўрсатиш, замонавий банк тизими тараққиётининг энг истиқболли йўналишларидан бири ҳисобланади ва уни ривожлантиришга бир қатор омиллар таъсир этади. Масофадан банк хизматларини кўрсатиш тизимларини ривожлантиришга таъсир қилувчи омилларни ҳисобга олиш зарур. Бу таъсир қилувчи омилларни иккига, яъни ички ва ташқи омилларга бўлиш мумкин.

1-жадвал

Банк хизматларига масофадан кўрсатиш тизимларига таъсир қилувчи ички ва ташқи омиллар²

№	Ички омиллар	Ташқи омиллар
1.	Банк хизматларининг ташкилий ҳолати: - банкнинг технологик жиҳозланиши; - банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг фойдаланишда соддалиги; - банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларида шахсий маълумотлар хавфсизлиги.	Рисклар: - операцион риск; - молиявий риск; - бошқа рисклар.
2.	Банкнинг маркетинг сиёсати: - банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг реклама қилиниши; - банк сайтларида ва аҳоли ўртасида банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари тўғрисида маълумотлар берилиши.	Социал (фуқароларнинг социал статуси): - одамларнинг банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари тўғрисида хабардорлиги; - одамларнинг банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларига ишончи; - фойдаланувчиларнинг банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини яқинларига тавсия этиши.
3.	Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлар ва улардан фойдаланишдаги нархи.	Фойдаланувчилар учун банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг вақтни ва харажатларини тежашдаги аҳамияти
4.	Банк менежменти (банк ходимлари ва уларнинг малакаси) ҳамда молиявий саводхонлик даражаси	Фойдаланувчиларнинг молиявий саводхонлиги, технологик кўникмалари ва демографик хусусиятлари
5.	Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлар бўйича амалдаги қонунчи-ликни ривожланган давлатлар тажрибаси асосида такомиллаштириш.	Сиёсий омиллар: - банкларга нисбатан давлатнинг сиёсати; - интернет тезлиги.

1-жадвалда кўриниб турганидек, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларига таъсир қилувчи омиллари ташқи ва ички омилларга бўлинган. Мавжуд омилларнинг банк хизматларини масофадан кўрсатишга таъсирини ўрганиш тадқиқот ишининг асосий жиҳатларидан биридир.

Биринчидан, ички омилларга банк хизматларини масофадан кўрсатишни ташкил этиш билан боғлиқ бўлган омилларни олишимиз мумкин. Яъни ҳар бир банк хизматларини масофадан кўрсатишни ташкил этишда бирон бир янги

² Муаллиф томонидан тузилди.

технологияларнинг имкониятларини банк тизимига жорий қилиш орқали амалга оширилади. Шундай экан, банклар биринчи ўринда электрон тўлов тизимини ташкил этиш ва банк фаолияти автоматлаштириш учун банк технологиялар билан тўлиқ таъминланган бўлиши лозим. Сўнгра бу технологиялар билан амалга ошириладиган тизим, фойдаланувчилар учун содда бўлиши яъни молиявий маданияти юқори бўлмаган ва технологик билими камроқ бўлган аҳоли ҳам фойдалана олиши мумкин бўлган даражада яратилиши лозим. Бундан ташқари тизим яратувчилари томонидан фойдаланувчиларнинг бу тизимга бўлган ишониши учун уларнинг шахсий маълумотлари хавфсизлиги тўлиқ таъминланган бўлиши керак.

Иккинчидан, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини оммалаштириш учун банкнинг маркетинг сиёсатини оқилона олиб боришни талаб этилади. Унга кўра банк хизматларини масофадан кўрсатиш турлари ва уларнинг имкониятларини банк мижозлари ва аҳолига етаказиш учун семинар тренинглари ўтказиш орқали бу хизматлар тўғрисида фойдаланувчиларда ижобий таасурот ўйотиш муҳимдир. Аҳоли гавжум бўладиган жойларда, интернет сайтларда, ижтимоий тармоқларда, телевидения ва банкнинг мижозлар билан ишлайдиган фронт-офис ва залларида банк хизматларини масофадан кўрсатиш қулайлиги ва имкониятлари бўйича видео роликларни жойлаштириш орқали бу хизматларни реклама қилиш ҳам катта самара беради.

Учинчидан, тижорат банкларининг молиявий хизматлар бозорида рақобатбардошлигини таъминлаш мақсадида тижорат банклари ўз хизматларини такомиллаштириб бормоқдалар, хусусан, рақобат шароитида тижорат банклари мижозларини сақлаб қолиш ва янги мижозларни жалб қилишда банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланиш нархини оптималлаштириш ва хизмат кўрсатиш сифатини яхшилашни талаб этилади. Бу борада кўплаб ишлар амалга оширилмоқда, банкоматлардан фойдаланишда нархлар арзонлашмоқда, инфокиоскларда тўловларни амалга оширганда кўплаб хизматлардан ҳақ олинмайди, мобил иловаларда ўтказмалар учун ҳақ арзонлашмоқда, айрим мобил иловаларда ўтказмалар мутлоқа бепул айримларида бир банк кесимида бепул.

Тўртинчидан, замонавий банк технологияларидан ва уларга асосланган масофавий банк хизматлари тизимларидан самарали фойдалана олишни таъминлаш учун банк ходимлари ва уларнинг малакаларини ошириш талаб этилади. Бунинг учун банкнинг ўқув марказида махсус мутахассислар томонидан мунтазам ўқув ва амалий семинарлар ташкил этиб бориш лозим.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 23 мартдаги «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3620-сонли Қарорида банк хизматлари истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатлари ҳимоясини таъминлаш, молиявий очиқлик, аҳоли ва тадбиркорлик субъектларининг молиявий саводхонлик даражасини ошириш Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг муҳим вазифаларидан бири эканлиги келтириб ўтилди.

Бешичидан, банк хизматларини масофадан кўрсатишни ташкил этиш ва ундаги барча ҳолатларнинг ҳуқуқий жиҳатларини ўзида акс эттирган Марказий банк йўриқномалари ва тижорат банклари ички низом ва тартиблари яъни, меъёрий-ҳуқуқий асоси яратилганлиги фойдаланувчилар ўртасида бу тизимга нисбатан ишонч

ҳиссини оширади. Бундан ташқари молиявий хизматлар ва нақд пулсиз тўловларда АКТ инфратузилмасидан самарали фойдаланиш ва амалдаги қонунчиликни ривожланган давлатлар тажрибаси асосида такомиллаштириш талаб этилади.

Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини ривожлантирилишига таъсир қилувчи ташқи омилларга:

Биринчидан, масофавий банк хизматларида молиявий операцияларни амалга оширишда операцион тизим билан боғлиқ салбий ҳолатлар ва фойдаланувчининг нотўғри амалга оширган операцияси натижасида операцион рискнинг юз бериши, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларида муаммоли ҳолатларда молиявий йўқотишлар, фойдаланувчиларнинг эҳтиёткорсизлик билан қилган хатолари натижасида ва бошқа ҳолатлардаги молиявий йўқотишлар натижасида молиявий рискнинг вужудга келиши банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишга салбий таъсир кўрсатади. Ундан ташқари электрон алоқа каналлари орқали ўтувчи молиявий ахборотларнинг ҳавфсизлик rischi фуқароларнинг банкларга нисбатан ишончи етарли даражада эмаслиги яъни халигача фуқароларнинг кўпчилик қисми ўз жамғармаларини банкларда эмас балки кўчмас мулк шаклида, ёки валюта кўринишида «ёстиқ остида» сақлашаётгани сир эмас.

Иккинчидан, одамларнинг банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари тўғрисида хабардорлиги яъни банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари ҳақида рекламалардан, банклар сайтларидан, яқинларидан эшитиш орқали ёки оғзаки нутқдан эшитиш орқали хабардор бўлади. Айниқса, оғзаки нутқ орқали виртуал муҳитда бепул мулоқатда банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари тўғрисидаги сўзлар ёки яқинлари томонидан етказилиши, истеъмомчиларга реклама қилишнинг таъсиридан кўра таъсирчанроқ эканлигини тан олинди. Мисол учун Ж.Э.Ҳоган, К.Н.Лемон ва Б.Либаилар томонидан 2004 йилдаги тадқиқотига кўра оғзаки нутқнинг самарадорлиги реклама самарадорлигидан уч баробарга юқорилиги аниқланди. Бу тадқиқот натижаси масофавий банк хизматлари тўғрисидаги хабарлар оғиздан-оғизга кўчиши бу хизматларнинг оммалашишида ва фойдаланувчиларда ишонч ҳиссини оширади ва ижобий таъсир кўрсатади [5].

Учинчидан, янги технологияларни банк тизимига жорий қилишда тўсиқлардан бири уни сотиб олиш бўлса, иккинчиси улардан фойдаланиш харажатларидир. Улардан фойдаланишда нархнинг ва фойдаланувчилар вақтни тежашдаги аҳамияти муҳим жиҳатлар саналади. Бошқа томондан, арзон нархлар ва мижозларнинг вақтини тежаш банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларини рағбатлантиради. Умуман олганда, мижозлар банклар томонидан тақдим этилган масофавий банк хизматларининг кўплаб фойдали томонларини тушуниб, янги технологияларни қўллаш ва улардан фойдаланишга ижобий муносабатда бўлишади. Шундай қилиб, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари банк соҳасида таъсирчан наф келтирадиган конструкция сифатида фойдаланилишини эътироф этиш мумкин.

Тўртинчидан, аҳоли ва тадбиркорларнинг молиявий саводхонлик даражасини ошириш стратегиясини ишлаб чиқиш ҳамда унинг доирасида белгиланган вазифаларни амалга ошириш учун турли ёш гуруҳлари ва аудиториялари учун молиявий саводхонликка оид замонавий ўқув материалларини тайёрлаш, молиявий саводхонлик бўйича ахборот-таълим ресурсини ишлаб чиқиш ва аҳолининг молиявий саводхонлигини ошириш доирасида турли тадбирлар мунтазам ташкил этиб бориш

натижасида аҳоли ва тадбиркорларнинг молиявий саводхонлик даражасига ўз таъсирини кўрсатмасдан қолмайди.

Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларидан фойдаланишда фойдаланувчиларнинг демографик хусусиятлари яъни ёши ва жинси муҳим аҳамият касб этади. Фойдаланувчиларнинг жинси бўйича ўрганиш электрон хизматларда энг кўп ўрганилаётган истеъмолчи демографияларидан биридир. Компьютердан фойдаланишда ташвишга тушиш кўпроқ аёлларга хос, банк амалиётларини амалга оширишда янги технологияларни қўллашда эркеклар аёлларга нисбатан кўпроқ фойдаланиши кузатилган. Онлайн ҳаридлар вақтидаги рискни ҳис қилиш борасида ҳам аёллар эркекларга нисбатан эътиборсизроқдир. Ёшларнинг янги технологияларни қўллашда ва қабул қилишда кўпроқ мосланувчандир чунки улар янги технологияларга асосланган хизматларда рискни паст даражада идрок этади [6]. Катта ёшли истеъмолчилар эса янги технологиялардаги рискни кўпроқ англайди ва фойдаланишга эҳтиёткорлик билан ёндошади.

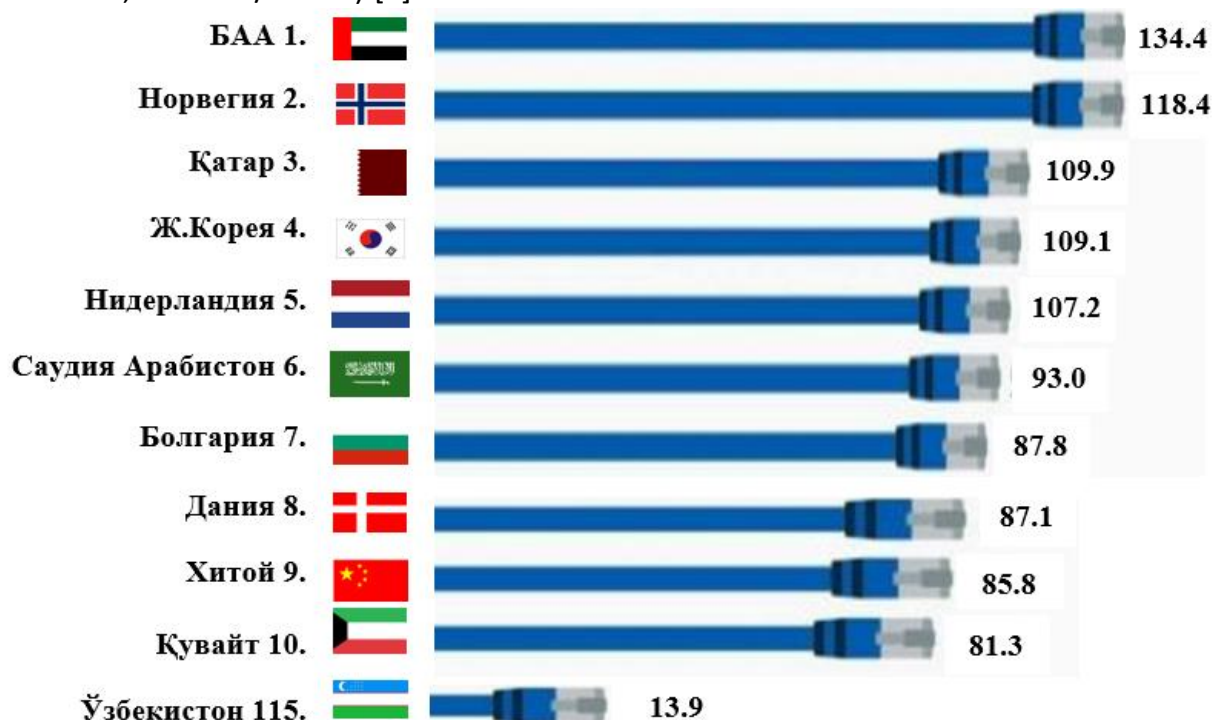
Бешинчидан, сўнгги бир неча йил ичида Ўзбекистонда интернетнинг молия бозорида канал сифатида ишлатиш, сотиш ва мижозларига хизмат қилиш имконияти пайдо бўлди. Ҳозирги вақтда тижорат банкларида мижозларнинг транзакциялари учун турли транзакцион моделлар ва янги банк хизматлари орқали қулайликлар яратилмоқда, пировардида банк мижозлари вақти тежалади, харажатларни камайтиришга хизмат қилади ҳамда банк хизматларининг тезлиги, шаффофлиги, мобиллиги ошиши тобора яхшиланади. Ҳукуматнинг бу каби банк хизматларига нисбатан давлат сиёсати даражасида эътибор қаратиши албатта келгусида ўз ижобий натижасини беради.

Хусусан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги ПФ-60-сон «2022 — 2026 йилларга мўлжалланган янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида»ги фармонида 2023 — 2026-йилларга мўлжалланган Ўзбекистон Республикасининг киберхавфсизлик стратегиясини ишлаб чиқиш орқали “UZ” домен зонаси интернет-маконининг киберхавфсизлигини таъминлашнинг асосий йўналишларини ҳамда электрон ҳукумат, энергетика, рақамли иқтисодиёт тизимларини ва муҳим ахборот инфратузилмасига тааллуқли бошқа йўналишларни ҳимоя қилиш бўйича комплекс вазифаларни белгиланди [7].

2022 йилнинг январь ойи ҳолатига Ўзбекистонда интернет тезлиги ўтган ойга нисбатан 4 пағонага ошган. Яъни, 2022 йил январда мобиль интернет тезлиги бўйича жаҳонда 140 та давлат ўртасида 115 ўринни (2021 йилнинг декабрь ойида 119-ўринни) ташкил этган яъни маълумотларни юклаб олиш тезлиги 13,85 Мбит/сонияни, юклаш тезлиги 6,62 Мбит/сонияни ташкил этган. Бу эса жаҳон бўйича ўртача мобил интернет тезлигидан паст эканлигини қайд этиш лозим (юклаб олиш тезлиги 29,6 Мбит/сония, юклаш тезлиги 8,44 Мбит/сония).

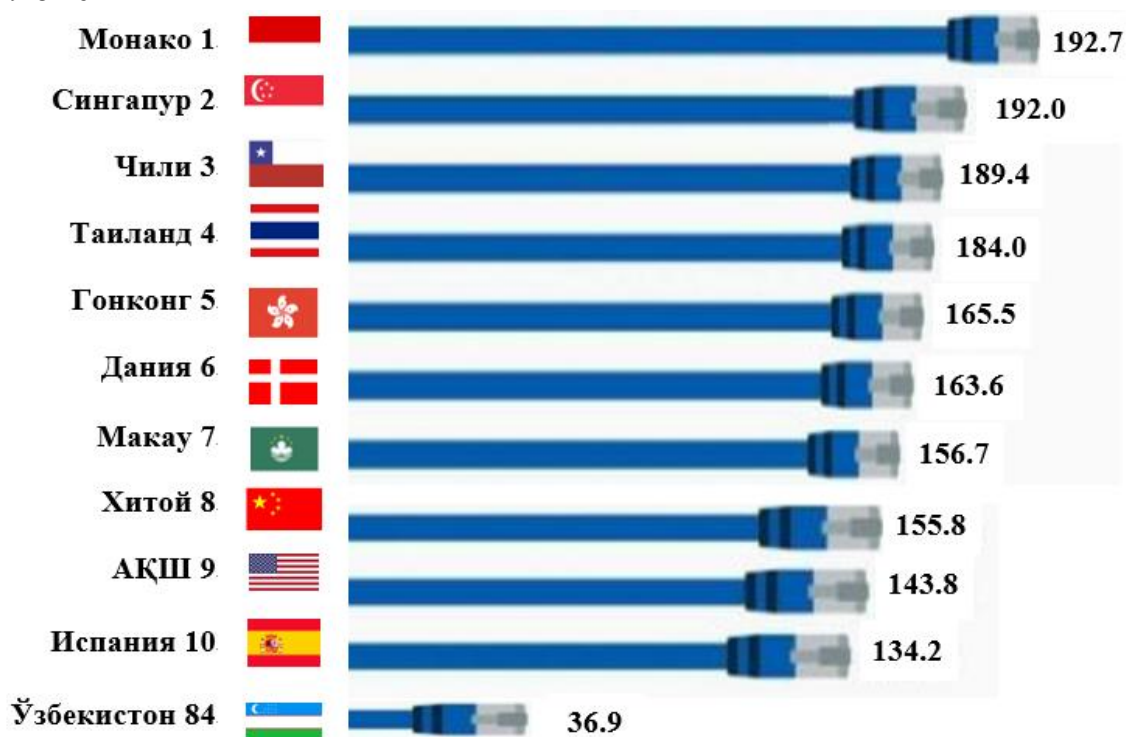
Ўзбекистонда оптик толали интернет тезлиги бўйича эса 2022 йилнинг январь ойи ҳолатига ўтган ойга нисбатан 2 пағонага тушган. Яъни, 2022 йил январда оптик толали интернет тезлиги бўйича жаҳонда 179 та давлат ўртасида 84 ўринни (2021 йилнинг декабрь ойида 82-ўринни) ташкил этган яъни маълумотларни юклаб олиш тезлиги 36,85 Мбит/сонияни, юклаш тезлиги 36,13 Мбит/сонияни ташкил этган. Бу эса жаҳон бўйича ўртача оптик толали маълумотларни юклаб олиш интернет тезлигидан бироз паст эканлигини қайд этиш лозим (юклаб олиш тезлиги 56,86 Мбит/сония, юклаш

тезлиги 25,53 Мбит/сония) [9].



1-расм. Дунёда мобиль интернет тезлиги (маълумотларни юклаб олиш) бўйича етакчи давлатлар ва Ўзбекистоннинг рейтинги, 2022 йил январь ойига кўра [8]

2022 йилнинг январь ойи ҳолатига Монако, Сингапур ва Чили давлатлари оптик толали интернет тезлиги (маълумотларни юклаб олиш) бўйича етакчи ушликни ташкил этган ва унинг тезлиги 192,7 Мбит/сония, 192,0 Мбит/сония ва 189,4 Мбит/сонияни ташкил этган.



2-расм. Дунёда оптик толали интернет тезлиги (маълумотларни юклаб олиш) бўйича етакчи давлатлар ва Ўзбекистоннинг рейтинги, 2022 йил январь ойига кўра [8]

Шу билан бирга, бошқа давлатларга қараганда, юқори аҳоли зичлиги мавжуд эканлиги ва мамлакатда аҳолининг 90% га яқини интернетдан фойдаланиш даражаси мавжуд эканлиги кенг қўламли ва кенг полосали технологияларни жорий қилишни давлат қўллаб-қувватламоқда (2-расм) [10].

Банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг ривожланишга сабаб бўлувчи омиллардан бири бу интернет тармоғи ва унинг фойдаланувчилари сонининг ортиб бориши ҳисобланади. Халқаро телекоммуникация жамияти маълумотларига кўра, 2022 йил 1-январь ҳолатига дунё аҳолисининг 66,2%и интернетдан фойдаланмоқда, уларнинг сони ҳозирги кунда 5,2 миллиарддан ошганлигини кўришимиз мумкин (2-жадвал).

2-жадвал

Дунё бўйича аҳолининг интернетдан фойдаланувчилари сони (2022 йил 1-январь ҳолатига) [11]

Дунё минтақалари	Аҳоли сони (минг та)	Аҳоли сони (%да)	Интернет-дан фойдаланувчилар сони (минг та)	Интернет-дан фойдаланувчилар (%да)	Ўсиш 2000-2022 (баробар)	Интернетдан фойдаланувчилар сонининг жамига нисбатан ҳудудлар кесимида улиши (%да)
Осиё	4350826,9	54,8 %	2790150,5	64,1 %	23,4	53,1 %
Яқин Шарқ	268302,8	3,4 %	205019,1	76,4 %	61,4	3,9 %
Африка	1394588,5	17,6 %	601327,5	43,1 %	132,2	11,5 %
Океания / Австралия	43603,0	0,5 %	30549,2	70,1 %	3,0	0,6 %
Европа	841319,7	10,6 %	743602,6	88,4 %	6,1	14,2 %
Лотин Америка /Кариб денгизи	663520,3	8,4 %	533171,7	80,4 %	28,5	10,1 %
Шимолий Америка	372555,6	4,7 %	347916,1	93,4 %	2,2	6,6 %
Дунё бўйича жами	7934716,8	100,0%	5251737,4	66,2%	13,6	100,0%

Ҳисоб-китоблар шуни кўрсатмоқдаки, интернет-фойдаланувчилари сони 2000 йилда 393710,2 миллион тани ташкил этган бўлса, 2022 йилда 5251737,4 миллион тага етган. Яъни 2022 йилда 2000 йилга нисбатан 13,6 баробардан кўпроққа ортганини кўриш мумкин. Интернетдан фойдаланувчилар сонининг жамига нисбатан ҳудудлар кесимида улишига эътибор қаратадиган бўлсак, интернетдан фойдаланувчиларининг 53,1 фоизи Осиёда, 14,2 фоизи Европада, 11,5 фоизи Африкада, 10,1 фоизи Лотин Америкасида, 7,5 фоизи Шимолий Америкада, 6,6 фоизи Яқин Шарқда, 0,6 фоизи Австралия ва Океанияда эканлигини кўришимиз мумкин.

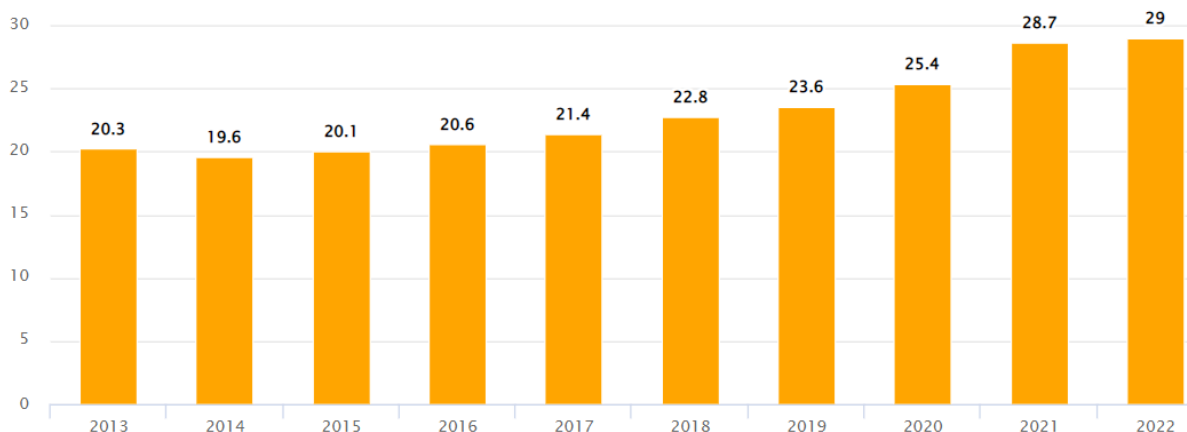
Дунё минтақалари кесимида қарайдиган бўлсак, аҳолининг энг кўп интернетдан фойдаланувчилар улушига эга бўлган минтақа Шимолий Америка бўлиб, аҳолининг 93,4 фоизи интернетдан фаол фойдаланса, Европада 88,4 фоиз аҳоли ва Осиё

давлатларида 64,1 фоиз аҳоли интернетдан фойдаланади. Интернет энг кам оммалашган минтақа Африка давлатлари бўлиб жами аҳолининг 43,1 фоизигина бу хизматдан фойдаланади. Африка давлатларида интернет билан тўйиниш коэффиценти юқори эмас, шунинг учун 2022 йилда 2000 йилга нисбатан энг тез ўсиш яъни 132,2 баробар ўсин ушбу минтақада қайд этилган.

Шунга қарамасдан 2022 йил 1-январь ҳолатига Қатар давлати аҳолисининг 104,3%, Бирлашган Араб Амирлиги давлатлари аҳолисининг 103,3%, Исландия давлати аҳолисининг 99%, Норвегия давлати аҳолисининг 98,4%, Лихтенштейн ва Қувайт давлатлари аҳолисининг 98,1%, Дания давлати аҳолисининг 97,8%, Люксембург ва Ж.Корея давлатлари аҳолисининг 96,3% Эстония давлати аҳолисининг 96,2%, Швеция давлати аҳолисининг 96,0% интернетдан кенг фойдаланиб келинаётган бўлсада Жанубий Судан аҳолисининг 7,9%, Эритрея давлати аҳолисининг 6,9%, Ғарбий Сахара давлати аҳолисининг 4,6%ини ташкил этганлиги бу давлатларда ҳали ҳам интернетдан фойдаланиш даражаси жуда пастлигидан далолат бермоқда. Шимолий Корея давлатида эса 2019 йилгача интернетдан хаттоки умуман фойдаланилмас эди, аммо 2022 йил 1-январь ҳолатига давлат аҳолисининг 0,1%и яъни 20 мингга яқин аҳоли интернетдан фойдаланмоқда [11].

Шу билан бир қаторда, дунё аҳолисининг смартфонлардан фойдаланувчилари сони 2017 йил 1-январь ҳолатига 4,3 миллиардга, 2018 йил 5,1 миллиардга, 2019 йил 5,6 миллиардга етди ва 2022 йилда эса 6,6 миллиарддан ошган. 2022 йилда жами дунё аҳолининг 83,8%идан ортиғи смартфонларда фойдаланиб келмоқда [12].

Ўзбекистонда ҳам 2013 йил 1-январь ҳолатига кўра, интернет фойдаланувчилари жами сони тахминан 6,1 млн. тани ташкил этди ва 2017 йил 1-январь ҳолатига 14,9 млн. тага, 2020 йил 1-январь ҳолатига 22,5 млн. тага ва 2022 йилнинг шу даврига келиб 27,2 млн. тага етганини таъкидлаб ўтиш лозим [13]. 2022 йил 1-январь ҳолатига Ўзбекистон Республикаси аҳолисининг 78,6 фоизи интернетдан фойдаланаётганлигини англатади. Аҳоли таркибида вояга етмаган ёшларнинг ҳам борлигини инобатга олсак, вояга етган аҳоли деярли тўлиқ интернетдан фойдаланаётганлигини тахмин қилиш мумкин.



3-расм. Ўзбекистонда мобиль абонентлари сони динамикаси (млн.да) [13]

Шу билан бирга, фойдаланувчиларга қулай бўлган янги технологиялардан бири бу мобиль телефон орқали интернет тизимидан фойдаланишдир. Хусусан, Ўзбекистон Республикасида мобиль абонентлари сони 2022 йил 1-январга келиб 29,0 миллионга етган (3-расм) шундан, мобиль интернет фойдаланувчилари сони эса 24 миллиондан ортиқ бўлиб, бу ўз навбатида мобиль телефонларнинг интернетга чиқишда кўпроқ

қўлланилишидан далолат беради.

Интернет ва мобиль алоқанинг барча фойдаланувчилари банклар учун истиқболли мижозлар ҳисобланади ва банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг қулай томонларини кўрсатиб бериш: йўли билан ушбу бўлажак мижозларни банкка жалб қилиш фақат ушбу банкнинг хатти-ҳаракатларига боғлиқ холос. Чунки ўз маблағларини банкда сақлаган жисмоний шахс банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари орқали нафақат ўз ҳисобрақами тўғрисидаги ахборотларни олиши, балки кўплаб хизматлардан фойдаланганлик учун тўловларини амалга ошириши мумкин.

Хулоса ва таклифлар

Банкларни рақамли трансформация қилишда банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари билан боғлиқ муаммоларни бартараф этиш натижасида банк хизматларини рақамлаштириш ва уларда вужудга келиши мумкин бўлган рискларни минималлаштириш имконияти яратилади.

Юқоридаги банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимларининг ривожланишига таъсир этувчи омиллардан ташқари яна бир қанча муаммоли ҳолатларни бартараф этиш лозим:

Биринчидан, маҳаллий аҳолининг банкларда ўз операцияларини амалга оширганида кўпроқ банк ходимлари билан тўғридан-тўғри мулоқотни афзал кўришади ва амалга оширилган ҳар бир операция бўйича тасдиқловчи ҳужжатларни олишга одатланиб қолишган. Бундай ҳолатда эса аҳолининг менталитетини ўзгартириш учун аҳолига масофавий банк хизматларининг имкониятлари ва хавфсизлиги борасидаги тушунтириш ишларини олиб боришни талаб этади.

Иккинчидан, кўплаб инсонларнинг янги банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари бўйича тушунчаларнинг камлиги сабабли янги замонавий технология ва тизимдан биринчи бор фойдаланиб кўришда чўчишмоқда, чунки ҳар бир янги дастурий технологиялар даставвал фойдаланишда бир мунча қийинчиликларни келтириб чиқаради. Шунингдек, банклар доимий равишда ўз дастурий тизимларида хизмат турларини такомиллаштириб борадилар. Такومиллаштириш мобайнида банклар фойдаланувчилар учун дастурларни бироз соддалаштиришга ҳам ҳаракат қилишлари лозим, акс ҳолда мижозларнинг технологик кўникмалари етишмаган қисми учун қийинчилик туғдиради. Шунинг учун ҳар бир банкнинг АТ-мутахассислари фойдаланиш учун осон ва кўп функцияли тизимларни яратиши рақобат шароитида мижозларини самарали хизматлар билан таъминлаган бўлади.

Учинчидан, Республикаимизнинг чекка туманларида электр энергиясининг тез-тез ўчиб туриши ва бунинг натижасида мижозларга вақтида алоқа хизмати ва бошқа молиявий хизматларни ҳам кўрсатиб бўлмайди. Айниқса ушбу жойларда интернет тезлиги ҳам жуда паст эканлиги, масофавий банк хизматларидан фойдаланишда ҳар қил тушунмовчиликларни келтириб чиқаради. Натижада, ушбу ҳудудларда банк мижозлари ҳали ҳам ўз банк амалиётини тўлиғича банкда амалга оширмоқда. Шундай экан банклар ушбу ҳудудларда ҳам масофавий банк хизматларини жорий этишга эътибор қаратиши лозим.

Тўртинчидан, тижорат банклари учун замонавий технологиялар ва дастурий таъминотларни сотиб олиш ва ўрнатиш нархининг бироз қимматлиги учун банклар смартфон ва компьютерларга асосланган ўзларининг махсус дастурларини жорий қилишлари масофавий банк хизматларида янги имкониятлар яратиш, харажатларни тежаш имконини беради. Бу банкларнинг ахборот технологиялари бўйича мутахассислари ва дастурчиларига катта масъулият юклайди ёки маҳаллий бошқа

мутахассислар кўмагини талаб этади.

Бешинчидан, банк хизматларини масофадан кўрсатиш тизимлари улушини ошириш мақсадида банкларнинг операцион фаолиятида ахборот технологиялари кенг қўлланилишини таъминлаш учун хўжалик юритувчи субъектлар ва жисмоний шахслар тўлов хизматларидан туну кун фойдалана олишини таъминлаш мақсадида барча тижорат банкларини 24/7 режимда ишловчи банклараро лаҳзали тўловлар тизимига улаш, масофавий банк хизматлари, шу жумладан контактсиз тўловлар сони ва қамровини кенгайтириш бугунги куннинг аҳамиятли жиҳатларидан биридир. Операцион кун бўлмаган вақтда ҳам автоматик равишда масофавий банк хизматлари асосида тўлов амалиётларини амалга ошириш бу айниқса иқтисодиётнинг рақамлашиб бораётган, тўлов тизимининг йилдан-йилга тезлашиб бораётган ва банк мижозлари сонининг ортиб бораётган бир пайтда, амалга оширишни талаб этадиган муҳим вазифалардан биридир [14].

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

[1] Koenig-Lewis, N., Palmer, A., Moll, A., 2010. Predicting young consumers' take up of mobile banking services. *International Journal of Bank Marketing* 28 (5), 410–432.

[2] Laforet, L., Li, X., 2005. Consumers' attitudes towards online and mobile banking in China. *International Journal of Bank Marketing* 23 (5), 362–380.

[3] Wessels, L., Drennan, J., 2010. An investigation of consumer acceptance of M-banking. *International Journal of Bank Marketing* 28 (7), 547–568.

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

[5] Hogan, J.E., Lemon, K.N., Libai, B., 2004. Quantifying the ripple: word of mouth and advertizing effectiveness. *J. Advert. Res.* 44 (3), 271–280.

[6] Luo, X., Li, H., Zhang, J., & Shim, J. P. (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Decision Support Systems*, 49, 222–234.

[7] Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги ПФ-60-сон «2022 — 2026 йилларга мўлжалланган янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида»ги фармони

[8] Ookla компанисининг Speedtest Global Index статистик маълумотлари асосида тузилди.

[9] Speedtest Global Index – Internet Speed around the world – Speedtest Global Index

[10] З.Т.Мамадияров. Банкларни трансформация қилиш шароитида масофавий банк хизматларини ривожлантириш: назария, амалиёт ва хориж тажрибаси. Монография. - Т.: «Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи» нашриёти, 2021. 192 бет.

[11] Internet world stats маълумотлари асосида муаллиф томонидан тузилди.

[12] How Many People Have Smartphones Worldwide (Mar 2022) (bankmycell.com)

[13] O'zbekiston Respublikasi Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalarini rivojlantirish vazirligi (mitc.uz)

[14] Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришдаги муаммолар // «Иқтисод ва молия» («Экономика и финансы») журнали, – Тошкент, 2019. - №3 (123), –18-27 б.