

Banklarda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari

Fayzulloh Xusanboy-o'g'li Nematov
Nematovfayzullo40@gmail.com
Andijon davlat texnika insituti

Annotatsiya: Mazkur maqolada bank tizimida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning nazariy, amaliy va tashkiliy jihatlari keng yoritilgan. Xususan, internet banking, mobil banking, SMS-banking, elektron to'lov tizimlari hamda masofadan turib amalga oshiriladigan moliyaviy operatsiyalarning bank faoliyatidagi o'rni va samaradorligi ko'rib chiqilgan. Tadqiqot davomida Agrobank Qo'rg'ontepa filialida masofaviy bank xizmatlarining amaldagi holati o'rganilib, mijozlarga ko'rsatilayotgan elektron xizmatlar tahlil etilgan. Filial faoliyatida raqamli texnologiyalarni qo'llashning afzalliklari, mavjud muammolar hamda xizmat sifatini oshirish imkoniyatlari baholangan. Shuningdek, masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish orqali mijozlarga qulaylik yaratish, operatsion xarajatlarni kamaytirish, xizmat ko'rsatish tezligini oshirish va bankning raqobatbardoshligini kuchaytirish masalalariga alohida e'tibor qaratilgan. Maqolada masofaviy bank xizmatlarini yanada takomillashtirish, mobil ilovalar imkoniyatlarini kengaytirish, axborot xavfsizligini mustahkamlash hamda innovatsion texnologiyalarni bank amaliyotiga joriy etish bo'yicha ilmiy taklif va amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: masofaviy bank xizmatlari, raqamli bank tizimi, internet banking, mobil banking, elektron to'lov tizimlari, bank innovatsiyalari, raqamli iqtisodiyot, bank xizmatlari samaradorligi, axborot xavfsizligi.

Prospects for the development of remote banking services in banks

Fayzulloh Xusanboy-oglu Nematov
Nematovfayzullo40@gmail.com
Andijan State Technical Institute

Abstract: This article comprehensively discusses the theoretical, practical, and organizational aspects of developing remote banking services in the banking system. The importance of organizing banking services based on modern information and communication technologies in the context of the digital economy is analyzed. During the research, the current state of remote banking services in the Agrobank Qo'rg'ontepa

branch was studied, and the electronic services provided to customers were analyzed. The advantages of applying digital technologies in the branch's activities, existing problems, and opportunities for improving service quality were evaluated. Special attention was paid to increasing customer convenience, reducing operational costs, improving service speed, and strengthening the bank's competitiveness through the development of remote banking services. The article also provides scientific proposals and practical recommendations for further improving remote banking services, expanding the capabilities of mobile applications, strengthening information security, and introducing innovative technologies into banking practice.

Keywords: remote banking services, digital banking system, internet banking, mobile banking, electronic payment systems, banking innovations, digital economy, efficiency of banking services, information security

KIRISH

Hozirgi kunda dunyo iqtisodiyotining raqamlashtirilishi barcha sohalar qatori bank tizimining ham jadal rivojlanishiga olib kelmoqda. Zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining keng qo'llanilishi natijasida bank xizmatlarini masofadan turib amalga oshirish imkoniyatlari tobora kengayib bormoqda. Raqamli texnologiyalar bank faoliyatining samaradorligini oshirish, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash hamda mijozlar uchun qulay va tezkor xizmatlarni tashkil etishda muhim omil bo'lib xizmat qilmoqda. Ayniqsa, internet tarmoqlarining rivojlanishi va smartfonlardan foydalanish darajasining ortishi aholining bank xizmatlariga bo'lgan ehtiyojini yangi bosqichga olib chiqdi. Mobil banking, internet banking, SMS-banking hamda elektron to'lov tizimlari bank va mijoz o'rtasidagi munosabatlarni yanada qulay, tezkor va samarali tashkil etishga xizmat qilmoqda. Ushbu xizmatlar orqali mijozlar bankka bormasdan turib hisob-raqamlarni boshqarish, kommunal va boshqa turdagi to'lovlarni amalga oshirish, pul o'tkazmalarini bajarish, kredit va depozit xizmatlaridan foydalanish imkoniyatiga ega bo'lmoqda. Natijada nafaqat mijozlarning vaqti tejalmogda, balki banklarning operatsion xarajatlari ham kamaymoqda.

Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi bank tizimida raqobat muhitini kuchaytirib, banklarni yangi innovatsion xizmatlarni joriy etishga undamoqda. Shu bilan birga, raqamli bank xizmatlari moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatini kengaytirib, aholining bank tizimiga bo'lgan ishonchini oshirishga ham xizmat qilmoqda. Ayniqsa, olis hududlarda yashovchi aholi uchun masofaviy bank xizmatlari moliyaviy xizmatlardan foydalanishning eng qulay vositalaridan biri hisoblanadi. Bugungi kunda ko'plab davlatlarda bank tizimini to'liq raqamlashtirish, elektron to'lov infratuzilmasini rivojlantirish hamda zamonaviy fintech texnologiyalarini joriy etishga alohida e'tibor qaratilmoqda. O'zbekiston bank tizimida ham masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilib, bank

xizmatlarini zamonaviy talablar asosida takomillashtirishga ustuvor vazifa sifatida qaralmoqda. Masofaviy bank xizmatlari aholining bank xizmatlaridan foydalanish darajasini sezilarli darajada oshirishga xizmat qiladi, chunki ular mijozlarga bankka bevosita tashrif buyurmasdan turib turli moliyaviy operatsiyalarni qulay va tezkor amalga oshirish imkonini beradi. Bu esa, o'z navbatida, mijozlar uchun vaqtni samarali boshqarish, ortiqcha navbat kutish holatlarini bartaraf etish hamda transport va boshqa qo'shimcha xarajatlarni kamaytirish imkonini yaratadi. Natijada bank xizmatlaridan foydalanish jarayoni yanada sodda, qulay va ommabop bo'lib bormoqda. Masofaviy bank xizmatlarining keng joriy etilishi bank tizimida operatsion samaradorlikni oshirishga ham xizmat qiladi. Bank xodimlarining yuklamasi kamayib, oddiy operatsiyalar avtomatlashtiriladi, bu esa resurslardan yanada oqilona foydalanish imkonini beradi. Shu bilan birga, elektron tizimlar orqali amalga oshiriladigan operatsiyalar inson omilini kamaytirib, xatoliklar sonini qisqartiradi va xizmatlar sifatini oshiradi.

Masofaviy bank xizmatlarida zamonaviy axborot xavfsizligi texnologiyalarining qo'llanilishi mijozlarning moliyaviy mablag'lari hamda shaxsiy ma'lumotlarini ishonchli himoya qilish imkonini beradi. Biometrik autentifikatsiya, ikki bosqichli tasdiqlash, shifrlash tizimlari kabi innovatsion yechimlar bank operatsiyalarining xavfsizligini sezilarli darajada mustahkamlaydi. Bu esa bank tizimiga bo'lgan ishonchni yanada oshiradi va mijozlar bazasining kengayishiga xizmat qiladi. Ayniqsa, pandemiyadan keyingi davrda raqamli xizmatlarga bo'lgan talab keskin oshdi. Bu holat bank sektorida masofaviy xizmatlarni rivojlantirish zaruratini yanada kuchaytirdi. Aholining ijtimoiy hayotida raqamli yechimlarning o'rni ortgani sayin banklar ham o'z xizmatlarini to'liq raqamlashtirish, mobil ilovalar va onlayn platformalarni takomillashtirishga alohida e'tibor qaratmoqda. Natijada banklar oldida nafaqat mavjud xizmatlarni modernizatsiya qilish, balki yangi innovatsion moliyaviy xizmatlarni yaratish va mijozlarga yanada qulay raqamli ekotizimni shakllantirish kabi muhim vazifalar turibdi.

Mamlakatimizda ham bank tizimini modernizatsiya qilish, raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish hamda zamonaviy bank xizmatlarini keng joriy etish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar izchil amalga oshirilmoqda. Ushbu islohotlarning asosiy maqsadi bank xizmatlarining sifatini oshirish, moliyaviy resurslardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish hamda aholining raqamli moliyaviy savodxonligini rivojlantirishdan iboratdir. Natijada bank tizimi bosqichma-bosqich raqamli transformatsiya jarayoniga kirib, an'anaviy xizmatlar bilan bir qatorda zamonaviy elektron xizmatlar ham keng joriy etilmoqda.

Shu bilan birga, bank sohasida innovatsion texnologiyalarni tatbiq etish, onlayn xizmatlar turlarini kengaytirish hamda mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Mobil ilovalar, internet banking

platformalari va boshqa raqamli yechimlar orqali mijozlar istalgan vaqtda va istalgan joyda bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatiga ega bo'lmoqda. Bu esa bank tizimining ochiqligi, shaffofligi va samaradorligini yanada oshirishga xizmat qilmoqda. Shu jarayonda Agrobank tomonidan ham masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish, mijozlarga qulay va tezkor elektron xizmatlarni taqdim etish hamda bank faoliyatini to'liq raqamlashtirish yo'nalishida bir qator muhim ishlar amalga oshirilmoqda. Xususan, mobil banking xizmatlarini takomillashtirish, onlayn to'lov tizimlarini kengaytirish, kredit va depozit operatsiyalarini raqamli platformalar orqali amalga oshirish imkoniyatlarini yaratish bank faoliyatining ustuvor yo'nalishlaridan biri bo'lib qolmoqda.

Bank mijozlar uchun xizmat ko'rsatish sifatini oshirish maqsadida zamonaviy texnologiyalarni joriy etish, kibernetika tizimlarini mustahkamlash hamda foydalanuvchilar uchun qulay interfeysga ega raqamli platformalarni rivojlantirishga alohida e'tibor qaratmoqda. Natijada bank xizmatlari yanada tezkor, qulay va ishonchli bo'lib, mijozlar ehtiyojlariga moslashib bormoqda.

Mazkur maqolaning mavzusi "Banklarda masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari" bo'lib, tadqiqot obyekti sifatida Agrobank Qo'rg'ontepa filiali faoliyati tanlangan. Maqolaning asosiy maqsadi filialda masofaviy bank xizmatlarining hozirgi holatini tahlil qilish, mavjud muammolarni aniqlash hamda ularni rivojlantirish istiqbollari yuzasidan taklif va tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Tadqiqot metodologiyasi. Mazkur maqolada bank tizimida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari o'rganish jarayonida ilmiy bilishning umumiy va xususiy tadqiqot metodlaridan foydalanildi. Tadqiqotning nazariy asosini iqtisodiy adabiyotlar, ilmiy maqolalar, bank sohasi bo'yicha me'yoriy hujjatlar hamda raqamli iqtisodiyotga oid konseptual yondashuvlar tashkil etadi.

Tadqiqot jarayonida tahlil, sintez, taqqoslash, umumlashtirish hamda tizimli yondashuv kabi umumilmiy metodlar qo'llanildi. Ushbu metodlar orqali masofaviy bank xizmatlarining mohiyati, ularning rivojlanish tendensiyalari hamda bank tizimidagi o'rni kompleks tarzda o'rganildi. Shuningdek, mavjud ma'lumotlarni solishtirish orqali bank xizmatlarining samaradorligi va rivojlanish darajasi baholandi. Amaliy tahlil qismida Agrobank Qo'rg'ontepa filiali faoliyati misolida kuzatish va statistik tahlil metodlaridan foydalanildi. Filialda joriy etilgan masofaviy bank xizmatlari, jumladan mobil banking, internet banking va elektron to'lov tizimlari holati o'rganilib, ularning mijozlar tomonidan foydalanish darajasi tahlil qilindi. Kuzatish metodi orqali bank xizmatlaridan foydalanish jarayoni bevosita o'rganildi, statistik ma'lumotlar asosida esa xizmatlar samaradorligi baholandi.

Tahlil va natijalar. Masofaviy bank xizmatlarining joriy holati va rivojlanish tendensiyalari tahlil qilindi. Tahlil jarayonida zamonaviy raqamli texnologiyalarning bank xizmatlariga ta'siri, mijozlarning elektron xizmatlardan foydalanish darajasi

hamda xizmat ko'rsatish jarayonlarining samaradorligi o'rganildi. Natijalar shuni ko'rsatadiki, so'nggi yillarda masofaviy bank xizmatlariga bo'lgan talab sezilarli darajada oshgan va bu bank faoliyatining raqamlashtirilishiga kuchli turtki bermoqda. Tahlillar davomida internet banking, mobil banking va SMS-banking xizmatlari mijozlar tomonidan eng ko'p foydalaniladigan masofaviy xizmat turlari ekanligi aniqlandi. Ushbu xizmatlar orqali mijozlar to'lovlarni amalga oshirish, hisob raqamlarini boshqarish, pul o'tkazmalari qilish hamda kredit operatsiyalarini bajarish imkoniyatiga ega bo'lmoqda. Bu esa bankka tashrif buyurish zaruriyatini kamaytirib, xizmatlardan foydalanish jarayonini ancha tezlashtirmoqda.

Agrobank Qo'rg'ontepa filiali misolida o'tkazilgan tahlil natijalariga ko'ra, mijozlarning katta qismi endilikda mobil ilovalar va onlayn platformalar orqali bank xizmatlaridan foydalanishni afzal ko'rmoqda. Bu esa filialda xizmat ko'rsatish yuklamasining kamayishiga va operatsion jarayonlarning optimallashtirishiga olib kelgan. Shu bilan birga, elektron xizmatlar joriy etilishi bank xodimlarining ish samaradorligini oshirishga ham ijobiy ta'sir ko'rsatgan. Natijalar shuni ko'rsatadiki, masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi bank mijozlari uchun qulaylik yaratish bilan birga, bank tizimining umumiy samaradorligini ham oshirmoqda. Biroq tahlil jarayonida ayrim muammolar ham aniqlandi, jumladan internet tarmog'ining barqarorligi, ayrim mijozlarning raqamli savodxonligi pastligi hamda kiberxavfsizlikka oid xavflar mavjudligi qayd etildi. Ushbu omillar masofaviy bank xizmatlarini yanada rivojlantirishda e'tiborga olinishi lozim bo'lgan muhim jihatlardan hisoblanadi.

1-Jadval

Agrobank Qo'rg'ontepa filiali bo'yicha masofaviy bank xizmatlari ko'rsatkichlari (2023-2025 yillar)

Ko'rsatkichlar	2023 yil	2024 yil	2025 yil
Mobil banking foydalanuvchilari (ming nafar)	12.5	18.7	25.4
Internet banking orqali operatsiyalar soni (ming dona)	85	120	165
SMS-banking foydalanuvchilari (ming nafar)	9.2	11.5	13.8
Elektron to'lovlar hajmi (mlrd so'm)	42	58	77
Masofaviy xizmatlar ulushi (%)	48%	62%	75%
Bankka tashriflar soni (ming marta)	95	78	60

2023-2025 yillar kesimida Agrobank Qo'rg'ontepa filialida masofaviy bank xizmatlari ko'rsatkichlari dinamikasi tahlili shuni ko'rsatadiki, bank xizmatlarining raqamli shakllarga o'tishi izchil va barqaror o'sish tendensiyasiga ega bo'lgan.

Avvalo, mobil banking foydalanuvchilari soni 2023 yilda 12.5 ming nafarni tashkil etgan bo'lsa, 2025 yilga kelib bu ko'rsatkich 25.4 ming nafarga yetgan. Bu deyarli 2 barobar o'sish bo'lib, aholining mobil ilovalar orqali bank xizmatlaridan foydalanishga o'tishi tezlashganini bildiradi. Bunday o'sish smartfonlardan keng foydalanish, internet infratuzilmasining yaxshilanishi hamda bank tomonidan mobil ilovalarning takomillashtirilishi bilan bevosita bog'liq. Internet banking orqali amalga

oshirilgan operatsiyalar soni ham sezilarli darajada oshgan. 2023 yilda 85 ming ta operatsiya bajarilgan bo'lsa, 2025 yilda bu ko'rsatkich 165 ming taga yetgan. Bu holat mijozlarning an'anaviy bank xizmatlaridan voz kechib, onlayn platformalarga o'tishini va bank operatsiyalarini mustaqil ravishda amalga oshirish darajasi oshganini ko'rsatadi. Bu esa bank filialidagi yuklamaning kamayishiga ham ijobiy ta'sir qilgan.

SMS-banking foydalanuvchilari soni ham barqaror o'sish tendensiyasini ko'rsatgan: 2023 yilda 9.2 ming nafar bo'lgan bo'lsa, 2025 yilda 13.8 ming nafarga yetgan. Bu xizmat, ayniqsa, internetga to'liq kirish imkoniyati cheklangan mijozlar uchun muhim vosita bo'lib qolmoqda. Shu sababli uning o'sishi nisbatan barqaror, ammo sekinroq kechgan. Elektron to'lovlar hajmi ham sezilarli darajada oshgan bo'lib, 2023 yildagi 42 mlrd so'mdan 2025 yilda 77 mlrd so'mga yetgan. Bu bank tizimida naqdsiz hisob-kitoblar ulushining ortib borayotganini va mijozlar tomonidan elektron to'lovlarga ishonch kuchayganini anglatadi. Shu bilan birga, bu holat iqtisodiyotning umumiy raqamlashtirish jarayoni bilan ham uyg'un holda rivojlanmoqda.

Masofaviy xizmatlar ulushi 48 foizdan 75 foizgacha oshgani bank operatsiyalarining katta qismi endilikda raqamli kanallar orqali amalga oshirilayotganini ko'rsatadi. Bu esa bank xizmatlarining samaradorligi oshganini, operatsion xarajatlar kamayganini va xizmat ko'rsatish tezligi yaxshilanganini bildiradi. Aksincha, bankka tashriflar soni 95 mingdan 60 mingga kamaygan. Bu ijobiy tendensiya bo'lib, mijozlar ko'proq masofaviy xizmatlardan foydalanayotganini anglatadi. Natijada filialdagi tirbandlik kamaygan, xodimlar esa murakkabroq va qo'shimcha qiymat yaratuvchi xizmatlarga ko'proq e'tibor qaratish imkoniga ega bo'lgan.

Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi bank faoliyatining barcha asosiy yo'nalishlariga ijobiy ta'sir ko'rsatgan. Shu bilan birga, ushbu jarayonni yanada takomillashtirish uchun raqamli savodxonlikni oshirish, kibernetika xavfsizlikni kuchaytirish va xizmatlar sifatini doimiy yaxshilab borish muhim ahamiyatga ega.

Xulosa

Mazkur maqolada bank tizimida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning nazariy va amaliy jihatlari, shuningdek ularning zamonaviy iqtisodiyotdagi o'rnini o'rganildi. Tadqiqot jarayonida internet banking, mobil banking, SMS-banking hamda elektron to'lov tizimlarining bank xizmatlarini ko'rsatish samaradorligini oshirishdagi ahamiyati tahlil qilindi.

O'tkazilgan tahlillar natijasiga ko'ra, masofaviy bank xizmatlari bank mijozlari uchun katta qulaylik yaratib, vaqt va xarajatlarni sezilarli darajada tejashga xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, bank operatsiyalarining tezkorligi va shaffofligi oshib, xizmat ko'rsatish sifati yaxshilanmoqda. Agrobank Qo'rg'ontepa filiali misolida ham masofaviy xizmatlardan foydalanish darajasi yildan-yilga ortib borayotgani,

mijozlarning an'anaviy xizmatlardan ko'ra raqamli platformalarni afzal ko'rayotgani aniqlandi. Tadqiqot davomida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish jarayonida ayrim muammolar, jumladan raqamli savodxonlikning yetarli darajada emasligi, internet infratuzilmasi bilan bog'liq ayrim cheklovlar hamda kiberxavfsizlikka oid xavflar mavjudligi qayd etildi. Ushbu muammolarni bartaraf etish bank tizimini yanada takomillashtirishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish bank tizimining raqamli transformatsiyasini jadallashtirib, uning samaradorligini oshiradi hamda mijozlarga zamonaviy, qulay va xavfsiz xizmatlar taqdim etish imkonini beradi. Kelgusida ushbu yo'nalishda innovatsion texnologiyalarni keng joriy etish bank sektorining barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Arner D. W., Barberis J. N., Buckley R. P. FinTech, RegTech and the Reconceptualization of Financial Regulation. Northwestern Journal of International Law & Business, Northwestern University Press, Chicago, USA, 2016, 92-120-betlar.
2. King M. The End of Alchemy: Money, Banking, and the Future of the Global Economy. W. W. Norton & Company, New York, USA, 2016, 45-78-betlar.
3. Merton R. C., Bodie Z. A Conceptual Framework for Analyzing the Financial Environment. Harvard Business School Working Paper, Harvard University, Boston, USA, 1995, 10-35-betlar.
4. World Bank. Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. World Bank Publications, Washington D.C., USA, 2022, 1-150-betlar.
5. OECD. Digital Economy Outlook 2023. OECD Publishing, Paris, France, 2023, 25- 110-betlar.
6. Omonov A., G'ofurov Sh. Bank tizimini raqamlashtirish va elektron to'lovlar rivoji. O'zbekiston iqtisodiy tadqiqotlar jurnali, Toshkent, O'zbekiston, 2022, 14-28-betlar.
7. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Raqamli to'lov tizimlari bo'yicha yillik tahliliy hisobot. Markaziy bank nashriyoti, Toshkent, O'zbekiston, 2024, 5-60-betlar.