

УДК 336.71

ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА РАҚАМЛИ ХИЗМАТЛАРНИ  
КЕНГАЙТИРИШ ЙЎНАЛИШЛАРИ

**Салаев Р.Ш.-**

*иқтисодиёт фанлари номзоди, PhD, доцент  
Ўзбекистон Республикаси Банк -молия Академияси*

**Хакимов Жамолiddин-**

*“Банк иши” мутахассислиги магистранти,  
Ўзбекистон Республикаси Банк -молия Академияси*

DIRECTIONS FOR EXPANDING DIGITAL SERVICES IN COMMERCIAL  
BANKS

**Salaev R.Sh.-**

*candidate of economic sciences, PhD, associate professor  
Academy of Banking and Finance of the Republic of Uzbekistan*

**Khakimov Jamoliddin-**

*Master's degree in "Banking",  
Academy of Banking and Finance of the Republic of Uzbekistan*

**Аннотация:** Мақолада замонавий тижорат банкларида рақамли хизматларни кенгайтиришининг асосий йўналишлари муҳокама қилинади. Бунда мобил иловаларни ишлаб чиқиш, сунъий интеллектни жорий этиш, блокчейн технологияларидан фойдаланиш, криптовалюта операциялари соҳасини кенгайтириш ва контактсиз тўловларни ривожлантириш каби йўналишлар таклиф қилинади. Мақолада рақамли технологияларнинг банкларнинг рақобатбардошлиги ва янги mijozларни жалб қилиш учун аҳамияти таъкидланган.

**Калим сўзлар:** Банк хизматлари, рақамлаштириш, интернет- банкинг, онлайн хизматлар, контактсиз тўловлар, кибер хавфсизлик

**Abstract:** The article discusses the main directions of expansion of digital services in modern commercial banks. It offers directions such as the development of mobile applications, the introduction of artificial intelligence, the use of blockchain technologies, the expansion of the field of cryptocurrency operations and the development of contactless payments. The article highlights the importance of digital technologies for banks' competitiveness and attracting new customers.

**Keywords:** Banking services, digitalization, internet banking, online services, contactless payments, cyber security

**Кириш.** Рақамли хизматлар замонавий дунёда тобора оммалашиб бормоқда ва тижорат банклари ҳам бундан мустасно эмас. Банк хизматлари бозоридаги шиддатли рақобат, шунингдек, мижозларнинг ўз маблағларидан тез ва қулай фойдаланишга бўлган эҳтиёжи ортиб бораётган бир пайтда банклар ўз хизматлари доирасини кенгайтириб, янги рақамли ечимларни ишлаб чиқиш ва жорий этишга мажбур бўлмоқдалар. Ушбу мақолада тижорат банкларида рақамли хизматларни кенгайтиришнинг асосий йўналишлари, шунингдек уларнинг банк секторини ривожлантириш ва мижозлар билан ўзаро муносабатларига таъсири муҳокама қилинади.

Банк хизматларини рақамлаштириш-бу рақамли ахборот-коммуникация технологияларига асосланган банк ва мижоз ўртасидаги муносабатларни ўрнатишдир [2].

Тижорат банкларининг замонавий рақамли хизматларига қуйидагилар киради:

- Онлайн банкинг: мижозларга ўз ҳисобларини бошқариш, Интернет орқали пул ўтказмалари ва тўловларни амалга ошириш имкониятини бериш.

- Мобил иловалар: банк ҳисобларини бошқариш ва молиявий операцияларни амалга ошириш учун мобил иловаларни ишлаб чиқиш ва қўллаб-қувватлаш.

- Интернет-маркетинг: янги мижозларни жалб қилиш ва банк маҳсулотларини сотишни кўпайтириш учун онлайн воситалардан фойдаланиш.

- Блокчейн технологиялари: транзакцияларни қайта ишлашнинг хавфсиз ва шаффоф тизимларини яратиш учун тарқатилган реестрлар технологиясини қўллаш.

- Криптовалюта операциялари: анъанавий валюталарни криптовалюталарга алмаштириш бўйича хизматлар кўрсатиш ва аксинча, рақамли активларни сақлаш.

- Контактсиз тўловлар: товарлар ва хизматлар учун нақд пул ёки пластик карталардан фойдаланмасдан тўлаш имконини берувчи технологияларни жорий этиш, масалан, Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay ва бошқалар.

- Сунъий интеллект ва машинали ўрганиш: маълумотларни таҳлил қилиш ва мижозларнинг хатти-ҳаракатларини башорат қилиш, жараёнларни оптималлаштириш ва операцион хавфларни камайтириш учун алгоритмлардан фойдаланиш.

- Булутли хизматлар: ахборотни сақлаш ва қайта ишлаш, тизимларнинг хавфсизлиги ва ишончилигини таъминлаш учун маълумотларни сақлашнинг булутли технологияларидан фойдаланиш.

- Катта маълумотларни таҳлил қилиш: мижозларнинг хатти-ҳаракатларидаги тенденциялар ва қонуниятларни аниқлаш, шунингдек, банкнинг оптимал ривожланиш стратегиясини аниқлаш учун катта маълумотларни қайта ишлаш технологияларидан фойдаланиш [4].

Ўзбекистон Республикасида қабул қилинган “Рақамли Ўзбекистон 2030” Стратегияси доирасида иқтисодиётнинг барча тармоқ ва соҳаларини рақамлаштириш бўйича кенг кўламли ишлар олиб борилмоқда ва тижорат банклари бу йўналишда илғорлар қаторидадир. Банкларда Интернет- банкинг, Банк- мижоз, онлайн тўловлар ва кредитлар олиш каби кўплаб хизматлар жорий қилинган [1].

Контактсиз тўлов технологиясини кенгайтириш доирасида, шунингдек, аҳолига қулайлик яратиш мақсадида мобил иловаларга ўрнатилган Нумо Рау дастури (НФС тизими) орқали чакана савдо дўконларида тўловларни амалга ошириш ва банк картасидан фойдаланмасдан пуллик хизматлар кўрсатиш хизмати жорий этилди. Бундан ташқари, 2020 йилда Марказий Банк QR-онлайн тезкор тўлов ахборот тизимини ишга туширди, бу банк картаси ва тўлов терминалидан бевосита фойдаланмасдан банк картасидаги маблағлардан фойдаланган ҳолда товарлар ва хизматлар учун тўловларни амалга ошириш имкониятини беради.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2 йил 17 февралдаги 2021-сонли "Сунъий интеллект технологияларини жадал жорий этиш учун шарт-шароитлар яратиш чора-тадбирлари тўғрисида" ги ПҚ-4996 Фармонининг 2-бандида банк хизматларидан фойдаланувчиларни масофадан биометрик идентификациялаш тизимини (Face-ID) жорий этиш вазифасини белгилайди, бу эса мижозларга масофадан ҳисоб очиш имконини беради. Бунинг натижасида мижозлар аудиторияси кенгаяди, чекка ҳудудларнинг қамрови ортади ва филиаллар тармоғини қисқартириш ҳисобига хизмат кўрсатиш жараёнларининг харажатлари камаёди [2].

Шу билан бирга, тижорат банкларида рақамли хизматларни жорий этишда айрим муаммолар мавжуд бўлиб, уларнинг асосийлари қуйидагилар:

- **Хавфсизлик:** мижозлар маълумотлари ва умуман банк тизимининг хавфсизлигини таъминлаш рақамли банк хизматларини амалга оширишнинг асосий муаммоларидан биридир.
- **Тартибга солиш:** Қонунчилик технологияларнинг ривожланиши билан ҳамқадам бўлмаслиги мумкин ва бу банклар учун муаммо туғдириши мумкин.
- **Технологик муаммолар:** техник носозликлар ва хатолар маълумотларнинг йўқолишига ёки тизимнинг нотўғри ишлашига олиб келиши мумкин.
- **Малаканинг етишмаслиги:** банк ходимлари янги технологиялар билан ишлаш учун етарли малакага эга бўлмаслиги мумкин.
- **Ўзгаришга қаршилик:** банк мижозлари ва ходимлари янги технологияларни жорий этиш билан боғлиқ ўзгаришларга қарши туришлари мумкин [5].

Бу муаммо ва камчиликларни бартараф этиш йўналишлари:

- **Хавфсизликни яхшилаш:** мижозлар маълумотларини ҳимоя қилишнинг янги усулларини ишлаб чиқиш ва мавжуд хавфсизлик тизимларини такомиллаштириш.

- Фойдаланишни содалаштириш: кўпроқ қулай ва интуитив фойдаланувчи интерфейсларини яратиш.
- Имкониятларни кенгайтириш: мижозлар учун фойдали бўлиши мумкин бўлган янги хусусиятлар ва хизматларни қўшиш.
- Хизмат кўрсатишни яхшилаш: мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш, шу жумладан сўровларни тезроқ қайта ишлаш ва муаммоларни ҳал қилиш.
- Бошқа ташкилотлар билан ҳамкорлик: мижозларга кенгроқ хизмат турларини тақдим этиш учун бошқа компаниялар билан ҳамкорликни ривожлантириш.

**Хулоса.** Тижорат банкларида рақамли хизматларнинг кенгайиши уларнинг бозордаги рақобатбардошлиги ва янги мижозларни жалб қилишнинг асосий омилларидан биридир. Сунъий интеллект, блокчейн ва контактсиз тўловлар каби замонавий технологиялардан фойдаланиш банкларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш, харажатларни камайтириш ва мижозлар учун жозибадорлигини ошириш имконини беради. Бироқ, янги рақамли технологияларни муваффақиятли жорий этиш ва улардан фойдаланиш учун банклар доимий равишда ўз малакаларини оширишлари ва хизматларини мижозларнинг ўзгарувчан эҳтиёжларига мослаштиришлари керак.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Мурадова Людмила Фатхиддиновна, Место цифрового банкинга в современной банковской системе и условия формирования в Республике Узбекистан, “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” ilmiy elektron jurnali. № 2, mart-aprel, 2021 yil, 29-35
2. Махмудов Улугбек , Цифровые финансовые услуги в банковской системе: прогресс и решение предстоящих задач, «O‘zbekiston iqtisodiy axborotnomasi – Экономический вестник Узбекистана», 3/2021, 82-86
3. Умарова, М. (2021). Пути улучшения цифровых банковских услуг в Узбекистане. Экономика И Образование, (2), 74–78. извлечено от [https://inlibrary.uz/index.php/economy\\_education/article/view/7165](https://inlibrary.uz/index.php/economy_education/article/view/7165)
4. Таваккалов Улугбек, «Цифровизация ускорила банки Узбекистана в 2022 году»- <https://uz.kursiv.media/opinions/zampredsedatelya-tenge-bank-ulugbek-tavakkalov-cifrovizacziya-uskorila-banki-uzbekistana-v-2022->

5. Тешабоева, З. (2023). Значение инноваций в увеличении добавленной стоимости в экономике. *Economics and Education*, 24(5), 60–64. извлечено от <https://cedr.tsue.uz/index.php/journal/article/view/1263>
6. Eraliev A., Umurzakova Z. Значения удовлетворения потребностей сотрудников в повышении экономической эффективности предприятий //InterConf. – 2020.