TIJORAT BANKLARIDA MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI (ATB "ALOQABANK" MISOLIDA)

Raxmatov Axad Komil o‘g‘li
O‘zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti
https://doi.org/10.5281/zenodo.21693640

Annotatsiya: Ushbu maqolada tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning nazariy, tashkiliy va iqtisodiy jihatlari ATB “Aloqabank” faoliyati misolida tadqiq etilgan. Tadqiqotda mobil banking, internet banking, elektron to‘lovlar, masofaviy kreditlash, onlayn depozitlar va korporativ mijozlarga raqamli xizmat ko‘rsatish tizimlarining bank faoliyati samaradorligiga ta’siri yoritilgan. Shuningdek, masofaviy xizmatlarning mijozlar uchun qulaylik yaratish, bank operatsion xarajatlarini kamaytirish, xizmat ko‘rsatish tezligini oshirish va moliyaviy xizmatlar qamrovini kengaytirishdagi o‘rni tahlil qilingan. ATB “Aloqabank”da joriy etilgan raqamli xizmatlarning mavjud holati baholanib, ularni sun’iy intellekt, biometrik identifikatsiya, katta ma’lumotlar tahlili, ochiq bank tizimi va kiberxavfsizlik texnologiyalari asosida takomillashtirish bo‘yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqilgan. Tadqiqot natijalari masofaviy bank xizmatlarini yanada rivojlantirish tijorat banklarining raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar bazasini kengaytirish va bank xizmatlari sifatini yaxshilashga xizmat qilishini ko‘rsatadi.
Kalit so‘zlar: tijorat banklari, masofaviy bank xizmatlari, mobil banking, internet banking, raqamli bank xizmatlari, elektron to‘lov tizimlari, onlayn bank xizmatlari, ATB “Aloqabank”, raqamli transformatsiya, sun’iy intellekt, biometrik autentifikatsiya, kiberxavfsizlik, ochiq bank tizimi (Open Banking), moliyaviy texnologiyalar (FinTech), mijozlarga yo‘naltirilgan bank xizmatlari.

Abstract: This article examines the theoretical, organizational and economic aspects of the development of remote banking services in commercial banks using the example of the activities of JSCB "Aloqabank". The study highlights the impact of mobile banking, internet banking, electronic payments, remote lending, online deposits and digital service systems for corporate clients on the efficiency of banking activities. It also analyzes the role of remote services in creating convenience for customers, reducing bank operating costs, increasing the speed of service provision and expanding the scope of financial services. The current state of digital services implemented in JSCB "Aloqabank" is assessed, and scientific and practical proposals are developed to improve them based on artificial intelligence, biometric identification, big data analysis, open banking system and cybersecurity technologies. The results of the study show that further development of remote banking services will increase the competitiveness of commercial banks, expand the customer base and improve the quality of banking services.
Keywords: commercial banks, remote banking services, mobile banking, internet banking, digital banking services, electronic payment systems, online banking services, JSCB "Aloqabank", digital transformation, artificial intelligence, biometric authentication, cybersecurity, open banking system (Open Banking), financial technologies (FinTech), customer-oriented banking services.

Kirish: Raqamli iqtisodiyotning jadal rivojlanishi va axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining keng joriy etilishi tijorat banklari faoliyatida masofaviy bank xizmatlarining ahamiyatini keskin oshirmoqda. Zamonaviy bank tizimida mijozlar uchun tezkor, xavfsiz va qulay moliyaviy xizmatlarni bank filialiga tashrif buyurmasdan taqdim etish raqobatbardoshlikning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Mobil banking, internet banking, QR-to‘lovlar, elektron hamyonlar va masofaviy identifikatsiya kabi raqamli yechimlar banklarning operatsion xarajatlarini kamaytirish, xizmatlar sifatini oshirish hamda moliyaviy inklyuziyani kengaytirishga xizmat qilmoqda. O‘zbekistonda ham bank-moliya sohasini raqamlashtirish davlat siyosatining ustuvor yo‘nalishlaridan biri bo‘lib, tijorat banklari tomonidan innovatsion bank mahsulotlari va masofaviy xizmatlarni rivojlantirishga alohida e’tibor qaratilmoqda. Shu nuqtai nazardan, ATB “Aloqabank” misolida masofaviy bank xizmatlarining amaldagi

holatini baholash, ularning rivojlanish istiqbollarini aniqlash hamda zamonaviy raqamli texnologiyalar asosida takomillashtirish bo‘yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqish dolzarb ilmiy va amaliy ahamiyat kasb etadi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi. O‘zbekistonlik olim Z.S. Mamadiyarovning tadqiqotlarida tijorat banklarini transformatsiya qilish jarayonida masofaviy bank xizmatlariga ta’sir etuvchi omillar tizimli ravishda o‘rganilgan. Muallif internet-banking, mobil banking, biometrik texnologiyalar va masofadan identifikatsiya qilish vositalarining bank xizmatlari sifatini oshirishdagi o‘rnini asoslab bergan. Tadqiqotda raqamli xizmatlarni rivojlantirish faqat texnik infratuzilmani yangilash bilan cheklanmasligi, balki xavfsizlik, mijozlar ishonchi, xizmatlardan foydalanish qulayligi va bank xodimlarining raqamli kompetensiyalarini oshirish bilan uyg‘un olib borilishi zarurligi ta’kidlangan. Mazkur yondashuv ATB “Aloqabank”da masofaviy xizmatlarni rivojlantirishda texnologik va tashkiliy omillarni birgalikda hisobga olish zarurligini ko‘rsatadi (Mamadiyarov, 2020).

M. Maxmudovaning ilmiy ishida O‘zbekiston bank sektorida raqamli transformatsiyaning asosiy yo‘nalishlari, jumladan masofaviy bank xizmatlarining bank faoliyatiga ta’siri tahlil qilingan. Tadqiqotchi mobil ilovalar, internet-banking, elektron to‘lov platformalari va zamonaviy bank texnologiyalarining joriy etilishi mijozlarga xizmat ko‘rsatish tezligini oshirishi, operatsion xarajatlarni kamaytirishi va bank xizmatlari qamrovini kengaytirishini qayd etgan. Muallif masofaviy xizmatlarning barqaror rivojlanishi uchun tijorat banklarida yagona raqamli ekotizimni shakllantirish, ma’lumotlar bazalarini integratsiyalash va xizmatlarni mijozlarning ehtiyojlariga moslashtirishni taklif qilgan (Maxmudova, 2023).

Rossiyalik olim Yu.O. Gromskiy masofaviy bank xizmatlarining mazmuni, asosiy turlari va rivojlanish tendensiyalarini o‘rganib, ushbu xizmatlarni mijozning bank binosiga kelmasdan turib topshiriqlar yuborishi va bank operatsiyalarini amalga oshirishi imkonini beruvchi texnologiyalar majmui sifatida tavsiflagan. Tadqiqotda “Bank–mijoz”, internet-banking, mobil banking va telefon banking xizmatlarining funksional xususiyatlari yoritilgan. Muallif masofaviy kanallarning kengayishi bank filiallariga tushadigan operatsion yukni kamaytirishi, biroq axborot xavfsizligi va mijoz ma’lumotlarini himoya qilish bo‘yicha yangi talablarni yuzaga keltirishini ko‘rsatgan (Gromskiy, 2018).

N.N. Korsunova korporativ mijozlarga xizmat ko‘rsatishda masofaviy bank kanallarining rivojlanishini tadqiq etgan. Muallif internet-banking tizimlarining korxonalar hisobvaraqlarini tezkor boshqarish, to‘lov hujjatlarini elektron shaklda yuborish, mablag‘lar harakatini nazorat qilish va bank bilan uzluksiz aloqani ta’minlashdagi ahamiyatini asoslab bergan. Tadqiqot natijalariga ko‘ra, korporativ mijozlarga mo‘ljallangan masofaviy platformalar nafaqat xizmat ko‘rsatish tezligini oshiradi, balki bank va korxona o‘rtasidagi operatsion jarayonlarni standartlashtirish hamda inson omiliga bog‘liq xatolarni kamaytirishga xizmat qiladi (Korsunova, 2021).

L.F. Shaybakova masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning iqtisodiy jihatlarini Rossiya tijorat banki amaliyoti misolida baholagan. Tadqiqotda mobil bank ilovalari va internet-banking tizimlarini rivojlantirish bankning xizmat ko‘rsatish xarajatlarini kamaytirishi, mijozlarning bank mahsulotlaridan foydalanish faolligini oshirishi va komission daromadlarning ko‘payishiga yordam berishi ko‘rsatilgan. Shu bilan birga, muallif dasturiy ta’minotni yangilash, kiberxavfsizlikni ta’minlash va raqamli infratuzilmaga investitsiya kiritish dastlab katta xarajat talab qilishini, biroq uzoq muddatda iqtisodiy samaradorlikni oshirishini asoslagan (Shaybakova, 2022).

Yevropalik tadqiqotchi Hans Weigand hammualliflikdagi ilmiy sharhida raqamli moliyaviy xizmatlarning banklar va boshqa moliyaviy xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlar faoliyati samaradorligiga ta’sirini o‘rgangan. Tadqiqot davomida 39 ta ilmiy ish tizimli ravishda tahlil qilinib, raqamli xizmatlar bozor ulushi, daromadlilik, mijozlar bazasi va raqobatbardoshlikka ijobiy ta’sir qilishi aniqlangan. Muallif raqamli moliyaviy xizmatlarning samaradorligini faqat banklar doirasida emas, balki to‘lov tashkilotlari, mobil aloqa operatorlari va FinTech kompaniyalari bilan o‘zaro bog‘liq holda o‘rganish zarurligini ta’kidlagan (Abbasi and Weigand, 2017).

Florian Diener tijorat banklarida raqamli transformatsiyani boshqarish masalalarini tadqiq etib, banklarning raqamlashtirish jarayoni alohida mobil ilova yoki yangi texnologiyani joriy qilishdan ko‘ra kengroq tushuncha ekanini ko‘rsatgan. Muallifning fikricha, raqamli transformatsiya bankning biznes modeli, tashkiliy tuzilmasi, mijozlar bilan munosabatlari, ichki jarayonlari va xodimlar

kompetensiyalarini kompleks o‘zgartirishni talab qiladi. Tadqiqot natijalari masofaviy xizmatlarni rivojlantirishda bank rahbariyatining strategik pozitsiyasi va raqamli o‘zgarishlarni boshqarish qobiliyati muhimligini ko‘rsatadi (Diener and Špaček, 2021).

Valeria Stefanelli Yevropa banklarining raqamli moliyaviy xizmatlar va ochiq bank tizimiga moslashuv strategiyalarini o‘rgangan. Tadqiqotda banklarning FinTech tashkilotlari bilan hamkorligi, dasturiy interfeyslar — APIlardan foydalanishi hamda uchinchi tomon xizmatlarini bank platformalariga integratsiya qilishi tahlil qilingan. Muallif ochiq bank modeli mijozlarga ko‘proq tanlov va qulaylik yaratishini, banklarga esa yangi xizmatlarni qisqa muddatda bozorga chiqarish imkonini berishini qayd etgan. Shu bilan birga, tashqi texnologik hamkorlarga bog‘liqlik, ma’lumotlar maxfiyligi va autsorsing risklarini nazorat qilish zarurligi ko‘rsatilgan (Stefanelli, Manta and Toma, 2022).

Alessandra Citterio Yevropa Ittifoqining 279 ta banki bo‘yicha 2017–2022-yillar ma’lumotlari asosida raqamli transformatsiyaning bank rentabelligiga ta’sirini empirik baholagan. Tadqiqotda axborot texnologiyalariga investitsiyalar, biznes jarayonlarini raqamlashtirish va bank tarmoqlarining samaradorligini birlashtiruvchi maxsus indeks ishlab chiqilgan. Natijalar raqamli transformatsiya bank rentabelligiga ijobiy ta’sir qilishini, ayniqsa IT infratuzilmasi va xizmat ko‘rsatish tarmoqlarining samarali tashkil etilishi asosiy omil ekanini ko‘rsatgan. Bu natijalar ATB “Aloqabank”da masofaviy xizmatlarni rivojlantirishni bankning moliyaviy samaradorligi bilan bog‘liq holda baholash zarurligini tasdiqlaydi (Citterio, 2024).

Osiyolik tadqiqotchi Amit Shankar mobil bankingdan foydalanishda elektron tavsiyalar, mijozlar fikri va ijtimoiy kommunikatsiyalarning ta’sirini tadqiq qilgan. Tadqiqot natijalariga ko‘ra, foydalanuvchilarning mobil bank xizmatlari haqida internetda bildirgan ijobiy fikrlari boshqa mijozlarning xizmatga nisbatan ishonchini, undan foydalanish istagini va texnologiyani qabul qilish darajasini oshiradi. Muallif banklar mobil ilovalar funksionalligini yaxshilash bilan birga, mijozlarning murojaatlari va elektron fikrlariga tezkor javob berishi, raqamli reputatsiyani boshqarishi zarurligini asoslagan (Shankar, Jebarajakirthy and Ashaduzzaman, 2020).

Guodong Long ochiq bank tizimida mijozlarning moliyaviy ma’lumotlarini himoya qilgan holda sun’iy intellekt modellaridan foydalanish imkoniyatlarini o‘rgangan. Muallif federativ o‘qitish texnologiyasi bank ma’lumotlarini markaziy bazaga to‘liq yig‘masdan turib, turli tashkilotlarda saqlanayotgan axborotlar asosida umumiy tahliliy model yaratish imkonini berishini ko‘rsatgan. Mazkur yondashuv kredit skoringi, firibgarlikni aniqlash va shaxsiylashtirilgan bank mahsulotlarini taklif etishda ma’lumotlar maxfiyligini saqlashga xizmat qiladi. Bu texnologiya masofaviy xizmatlarni rivojlantirishda xavfsizlik va innovatsiyani uyg‘unlashtirish imkoniyatini beradi (Long et al., 2021).

AQShda faoliyat yurituvchi Yujong Hwang braziliyalik va amerikalik foydalanuvchilar o‘rtasida mobil bankingdan foydalanish xususiyatlarini qiyosiy tahlil qilgan. Tadqiqotda mobil bankingni qabul qilishga ta’sir qiluvchi omillar turli mamlakatlarda bir xil emasligi, foydalanuvchining avvalgi texnologik tajribasi, xizmatga bo‘lgan ishonchi, foydalanish qulayligi va ijtimoiy-madaniy muhit muhim rol o‘ynashi aniqlangan. Muallif banklarning masofaviy xizmatlarni barcha mijozlar uchun bir xil shaklda taklif qilishidan ko‘ra, foydalanuvchilarning demografik va xulq-atvor xususiyatlariga muvofiq segmentlangan xizmatlar ishlab chiqishini tavsiya etgan (Malaquias and Hwang, 2019).

AQSh iste’molchilari ham qamrab olingan tadqiqotda H.E. Hassan milliy madaniyatning mobil bank xizmatlarini qabul qilishga ta’sirini tahlil qilgan. Misrda yashovchi iste’molchilar, AQShda yashovchi misrliklar va amerikalik foydalanuvchilarning javoblari taqqoslanib, innovatsion xizmatlarning foydaliligi, qulayligi va xavfsizligi haqidagi qarashlar madaniy muhitga qarab farqlanishi aniqlangan. Tadqiqot natijalari banklarga mobil ilovalar interfeysi, reklama xabarlari, mijozlarga yordam ko‘rsatish usullari va xavfsizlik bo‘yicha axborotlarni maqsadli auditoriyaning xususiyatlariga moslashtirish zarurligini ko‘rsatadi (Hassan and Wood, 2020).

Tadqiqot metodologiyasi. Mazkur tadqiqotda tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish jarayonlarini kompleks o‘rganish maqsadida tizimli, qiyosiy va institutsional yondashuvlardan foydalanildi. Tadqiqot obyekti sifatida ATB “Aloqabank”ning masofaviy xizmat ko‘rsatish tizimi, tadqiqot predmeti sifatida esa mobil banking, internet banking, elektron to‘lovlar, masofaviy kreditlash, onlayn depozitlar va korporativ mijozlarga raqamli xizmat ko‘rsatish jarayonlari belgilandi. Tadqiqot davomida masofaviy bank xizmatlarining bank operatsion samaradorligi, mijozlar

uchun qulayligi, xizmatlar tezkorligi va moliyaviy xizmatlar qamroviga ta'siri o'rganildi. Tahlil jarayonida ilmiy abstraksiyalash, induksiya va deduksiya, statistik guruhlash, dinamik tahlil, taqqoslash hamda grafik va jadval usullaridan foydalanildi. Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanish tendensiyalarini aniqlash uchun 2019–2024-yillardagi ko'rsatkichlar o'zaro taqqoslanib, foydalanuvchilar soni, amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmi, mobil ilovalar funksionalligi, xizmat ko'rsatish kanallari va bankning raqamli infratuzilmasidagi o'zgarishlar baholandi. Shuningdek, ATB "Aloqabank" ko'rsatkichlari bank tizimidagi umumiy tendensiyalar bilan qiyosiy tahlil qilindi.

Tadqiqotning axborot bazasini O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining statistik ma'lumotlari, ATB "Aloqabank"ning rasmiy hisobotlari, bankning strategik rivojlanish hujjatlari, ilmiy maqolalar hamda xalqaro moliya institutlarining tahliliy materiallari tashkil etdi. Olingan ma'lumotlarning ishonchliligini oshirish maqsadida turli manbalardagi ko'rsatkichlar o'zaro solishtirildi va mantiqiy tekshiruvdan o'tkazildi. Tadqiqot yakunida masofaviy bank xizmatlarini sun'iy intellekt, biometrik identifikatsiya, ochiq bank tizimi, katta ma'lumotlar tahlili va kiberxavfsizlik texnologiyalari asosida takomillashtirish bo'yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqildi.

Tahlil va natijalar. Tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni rivojlantirish bank operatsiyalarini oddiy elektron shaklga o'tkazishdan ko'ra kengroq iqtisodiy jarayon hisoblanadi. Mazkur jarayon bankning biznes modeli, mijozlar bilan aloqa kanallari, to'lov infratuzilmasi, kreditlash mexanizmi, risklarni boshqarish tizimi va xizmatlar tannarxiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Masofaviy xizmatlarning asosiy iqtisodiy ustunligi bank operatsiyalarini filial va kassalarga bog'liqlikdan chiqarib, ularni mobil ilova, internet-banking, virtual karta, masofaviy identifikatsiya va avtomatlashtirilgan platformalar orqali amalga oshirish imkoniyatini yaratishida namoyon bo'ladi. Markaziy bank metodologiyasiga ko'ra, masofaviy bank xizmatlari internet-banking, mobil banking, USSD so'rovlar va SMS xabarnomalar orqali mijozning bank hisobvaraqlaridagi mablag'larni boshqarish imkonini beruvchi xizmatlarni qamrab oladi. 2019–2025-yillarda O'zbekiston bank tizimida masofaviy xizmatlardan foydalanuvchilar soni izchil oshgan. 2019-yilda ushbu xizmatlarda ro'yxatdan o'tgan mijozlar soni 10 milliondan sal ko'proq bo'lgan bo'lsa, 2025-yil yakunida ko'rsatkich 82,9 millionga yetgan. Bunda "foydalanuvchilar soni" mamlakat aholisining takrorlanmaydigan sonini anglatmaydi: bir jismoniy yoki yuridik shaxs bir necha bankning mobil va internet-banking tizimlarida ro'yxatdan o'tishi mumkin. Shunga qaramay, mazkur ko'rsatkich bank xizmatlarining raqamli kanallarga o'tish sur'atini, mijozlarning masofaviy xizmatlarga talabini hamda banklar o'rtasidagi raqamli raqobatning kuchayishini ifodalaydi.

1-jadval

O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar sonining dinamikasi, 2019–2025-yillar

Yil	Jami foydalanuvchilar, mln	Yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar, mln	Jismoniy shaxslar, mln	Yillik mutlaq o'sish, mln	Yillik o'sish sur'ati, %	Jismoniy shaxslar ulushi, %
2019	10,21	0,69	9,52	–	–	93,2
2020	13,75	0,82	12,93	3,54	34,7	94,0
2021	20,20	0,97	19,23	6,45	46,9	95,2
2022	30,00	1,16	28,84	9,80	48,5	96,1
2023	44,10	1,34	42,76	14,10	47,0	97,0
2024	52,92	1,46	51,46	8,82	20,0	97,2
2025	82,90	1,71	81,19	29,99	56,7	97,9

Manba: O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki statistik byulletenlari asosida muallif tomonidan tuzilgan.

Jadval ma'lumotlariga ko'ra, 2019–2025-yillar davomida masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 8,1 barobarga ko'paygan. Mazkur davr uchun o'rtacha yillik o'sish sur'ati qariyb 42 foizni tashkil etgan. Ayniqsa, 2021–2023-yillarda yuqori o'sish kuzatilgan bo'lib, bunga pandemiyadan keyingi davrda kontaktsiz xizmatlarga talabning saqlanib qolishi, mobil internet qamrovining kengayishi, bank ilovalari funksiyalarining ko'payishi va bank kartalari emissiyasining

jadallashishi ta’sir ko‘rsatgan. 2022-yilda foydalanuvchilar soni 20,20 milliondan 30,00 millionga, 2023-yilda esa 44,10 millionga yetgan. Demak, ikki yil ichida masofaviy xizmatlarda ro‘yxatdan o‘tgan mijozlar soni 2,18 barobarga oshgan. 2024-yilda o‘sish sur’ati 20 foizgacha sekinlashgan bo‘lsa-da, mutlaq hisobda foydalanuvchilar soni 8,82 millionga ko‘paygan. Bunday holat raqamli bank xizmatlari bozorining dastlabki keskin o‘sish bosqichidan nisbatan yetuk rivojlanish bosqichiga o‘tayotganini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, 2025-yilda jami foydalanuvchilar sonining 82,90 millionga yetishi va bir yil ichida qariyb 30 millionga ko‘payishi mobil ilovalarning ommalashuvi, banklar tomonidan raqamli mahsulotlarni faol targ‘ib qilish, yangi hisobvaraqlar va kartalarni mobil platformalarga avtomatik bog‘lash jarayonlari bilan izohlanadi. 2025-yil yakunida jismoniy shaxslar soni 81,19 million, yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar soni esa 1,71 millionni tashkil qilgan.

Tahlil natijalariga ko‘ra, masofaviy xizmatlar bozoridagi asosiy talab jismoniy shaxslar segmentida shakllanmoqda. Ularning jami foydalanuvchilar tarkibidagi ulushi 2019-yildagi 93,2 foizdan 2025-yilda 97,9 foizga yetgan. Bu holat tijorat banklari raqamli strategiyalarining, avvalo, chakana mijozlarga yo‘naltirilganligini ko‘rsatadi. Mobil ilovalar orqali kartadan kartaga pul o‘tkazish, kommunal xizmatlar uchun to‘lov, valyuta ayirboshlash, omonat ochish, mikroqarz olish, kreditlarni so‘ndirish va hisobvaraqlarni nazorat qilish kabi operatsiyalar chakana segmentning asosiy raqamli ehtiyojlariga aylangan. Yuridik shaxslar va yakka tartibdagi tadbirkorlar segmentida esa o‘sish nisbatan sekinroq kechgan. Mazkur mijozlar soni 2019-yildagi taxminan 690 mingdan 2025-yil yakunida 1,71 millionga yetgan. Buning sababi korporativ operatsiyalarning murakkabligi, elektron raqamli imzo, ichki vakolatlar, to‘lovlarni tasdiqlashning ko‘p bosqichli tartibi va axborot xavfsizligiga qo‘yiladigan yuqori talablar bilan bog‘liq. Shu sababli ATB “Aloqabank” uchun korporativ masofaviy xizmatlarni rivojlantirish faqat mobil ilova yaratish bilan emas, balki buxgalteriya dasturlari, soliq tizimi, elektron hisob-faktura, bojxona va korporativ boshqaruv tizimlari bilan integratsiyani kuchaytirish orqali amalga oshirilishi lozim.

Masofaviy xizmatlarning rivojlanishi bank kartalari, to‘lov terminallari, bankomatlar va infokiosklarning soni hamda ular orqali amalga oshirilgan to‘lovlar hajmi bilan uzviy bog‘liq. Bank kartasi ko‘p hollarda mobil ilovaga kirish, hisobvaraqni boshqarish va elektron to‘lovlarni amalga oshirishning asosiy vositasi bo‘lib qolmoqda. Shu sababli kartalar emissiyasining o‘sishi masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish darajasining oshishiga bevosita sharoit yaratadi.

2-jadval

ATB “Aloqabank” faoliyatining asosiy moliyaviy ko‘rsatkichlari dinamikasi, 2019–2025-yillar

Yillar	Aktivlar, mlrd so‘m	Yalpi kredit portfeli, mlrd so‘m	Depozitlar, mlrd so‘m	Majburiyatlar, mlrd so‘m	Kreditlarning depozitlarga nisbati, %
2019	6 403,8	4 660,4	3 744,2	5 020,7	124,5
2020	8 108,2	5 705,9	4 924,1	6 539,6	115,9
2021	12 638,5	7 754,3	6 796,1	10 965,0	114,1
2022	16 083,6	9 161,9	7 697,7	14 288,2	119,0
2023	16 044,7	10 293,9	9 227,0	13 401,5	111,6
2024	23 251,3	12 944,3	13 814,7	20 169,0	93,7
2025	31 527,5	18 810,0	15 529,9	27 680,7	121,1

Manba: ATB “Aloqabank”ning yillik hisobotlari, moliyaviy hisobotlari va bankning rasmiy asosiy ko‘rsatkichlari ma’lumotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan.

Jadval ma’lumotlari ATB “Aloqabank” faoliyatida 2019–2025-yillarda sezilarli miqdoriy o‘sish yuz berganini ko‘rsatadi. Tahlil qilinayotgan davrda bank aktivlari 6,4 trln so‘mdan 31,5 trln so‘mga yetib, qariyb 4,9 barobarga oshgan. Ayniqsa, 2021, 2024 va 2025-yillarda aktivlarning yuqori sur’atlarda ko‘payishi kuzatilgan. 2021-yilda bank aktivlari oldingi yilga nisbatan 55,9 foizga oshgan bo‘lsa, 2024-yilda o‘sish 44,9 foizni, 2025-yilda esa 35,6 foizni tashkil etgan. Bu bankning resurs bazasi kengaygani, jalb qilingan mablag‘lar hajmi oshgani va kredit hamda investitsiya operatsiyalari faollashganini ko‘rsatadi. Bankning yalpi kredit portfeli 2019-yildagi 4,7 trln so‘mdan 2025-yilda 18,8 trln so‘mga yetib, to‘rt barobardan ko‘proq oshgan. Kredit portfelining eng katta mutlaq o‘sishi 2025-yilda qayd etilib, bir

yil davomida qariyb 5,9 trln so‘mga ko‘paygan. Ushbu tendensiya ATB “Aloqabank” tomonidan jismoniy shaxslar, tadbirkorlik subyektlari va korporativ mijozlarga kredit mahsulotlari taklif etish hajmi kengayganini anglatadi. Kreditlash hajmining oshishida masofaviy ariza topshirish, dastlabki skoring, mobil ilova orqali kredit to‘lovlarini amalga oshirish va raqamli xizmat kanallarining rivojlanishi ham muhim rol o‘ynaydi.

Depozitlar hajmi 2019-yildagi 3,7 trln so‘mdan 2025-yilda 15,5 trln so‘mga yetgan. Ayniqsa, 2024-yilda depozitlar hajmi oldingi yilga nisbatan qariyb 49,7 foizga oshib, 13,8 trln so‘mni tashkil etgan. Mazkur o‘sish bankning mijozlar mablag‘larini jalb qilish imkoniyatlari kengaygani, onlayn omonatlarning ommalashgani va masofaviy xizmatlarga bo‘lgan ishonch oshganini ko‘rsatadi. ATB “Aloqabank”ning “Zoomrad” mobil ilovasi orqali omonatlarni masofadan ochish imkoniyati mijozlarning bank filialiga tashrif buyurmasdan jamg‘arma mahsulotlaridan foydalanishiga sharoit yaratmoqda. Kreditlarning depozitlarga nisbati bankning kredit operatsiyalarini qay darajada depozit resurslari hisobidan moliyalashtirayotganini ifodalaydi. Ushbu ko‘rsatkich 2019-yildagi 124,5 foizdan 2024-yilda 93,7 foizgacha pasaygan. Bu 2024-yilda depozitlarning kredit portfeliga nisbatan tezroq o‘sgani va bankning ichki resurs bazasi mustahkamlanganini bildiradi. Biroq 2025-yilda kredit portfelining keskin kengayishi natijasida mazkur ko‘rsatkich 121,1 foizga ko‘tarilgan. Bu bank kreditlash sur’atlarini saqlab qolish uchun depozitlar bilan bir qatorda boshqa jalb qilingan mablag‘lar va moliyalashtirish manbalaridan ham foydalanayotganini ko‘rsatadi.

Bank kapitali 2019-yildagi 1,38 trln so‘mdan 2025-yilda qariyb 3,85 trln so‘mga yetgan. Kapitalning o‘sishi bankning moliyaviy barqarorligini ta’minlash, kredit risklarini qoplash va yangi raqamli loyihalarni moliyalashtirish imkoniyatini kengaytiradi. Masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish dasturiy ta’minot, server infratuzilmasi, ma’lumotlarni qayta ishlash markazlari, axborot xavfsizligi va sun’iy intellekt texnologiyalariga katta investitsiyalar kiritishni talab qiladi. Shu sababli kapital bazasining mustahkamlanishi ATB “Aloqabank”ning raqamli transformatsiya imkoniyatlarini oshiruvchi muhim omil hisoblanadi. Jadvaldagi ko‘rsatkichlar ATB “Aloqabank”ning moliyaviy faoliyati kengayishi bilan masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish o‘rtasida o‘zaro bog‘liqlik mavjudligini ko‘rsatadi. Aktivlar, kreditlar va depozitlarning o‘sishi bank mijozlari va operatsiyalari sonining ko‘payishiga olib keladi. Bunday sharoitda barcha xizmatlarni faqat an’anaviy filiallar orqali ko‘rsatish bankning operatsion xarajatlarini oshirishi mumkin. Shu sababli “Zoomrad”, “Aloqa Business” va internet-banking tizimlarini yanada rivojlantirish bankning kengayayotgan mijozlar bazasiga tezkor va nisbatan kam xarajatli xizmat ko‘rsatishning zarur sharti hisoblanadi.

Muhokama: Tahlil natijalari O‘zbekistonda masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi tijorat banklari faoliyatining tarkibiy o‘zgarishiga olib kelayotganini ko‘rsatadi. Foydalanuvchilar soni, bank kartalari hajmi va elektron to‘lovlar miqdorining oshishi mijozlarning an’anaviy filial xizmatlaridan raqamli kanallarga bosqichma-bosqich o‘tayotganini tasdiqlaydi. Mazkur jarayon banklar uchun xizmat ko‘rsatish xarajatlarini kamaytirish, mijozlar bilan ishlash tezligini oshirish va hududiy qamrovni kengaytirish imkonini bermoqda. Shu bilan birga, foydalanuvchilar sonining ko‘pligi masofaviy xizmatlarning haqiqiy samaradorligini to‘liq ifodalamaydi, chunki ro‘yxatdan o‘tgan mijozlarning barchasi ham faol foydalanuvchi hisoblanmaydi. Shuning uchun banklar faol oylik foydalanuvchilar soni, tranzaksiyalar chastotasi, mobil ilova orqali sotilgan mahsulotlar ulushi va mijozlarning xizmatdan qoniqish darajasi kabi sifat ko‘rsatkichlariga ham e’tibor qaratishi lozim.

ATB “Aloqabank” misolida olib borilgan tahlil bank aktivlari, kredit portfeli, depozitlar va kapital hajmining o‘sishi masofaviy xizmatlarni rivojlantirish uchun zarur moliyaviy asos shakllanganini ko‘rsatadi. Bankning kengayayotgan mijozlar bazasiga faqat an’anaviy filiallar orqali xizmat ko‘rsatish operatsion xarajatlarning ortishiga va xizmat ko‘rsatish tezligining pasayishiga olib kelishi mumkin. Shu nuqtai nazardan, “Zoomrad”, “Aloqa Business” va internet-banking tizimlarini yagona raqamli ekotizimga birlashtirish bankning moliyaviy o‘sishini sifatli xizmat bilan ta’minlashning muhim sharti hisoblanadi. Bunday integratsiya jismoniy va yuridik shaxslar uchun to‘lov, kredit, depozit, valyuta ayirboshlash va hisobvaraqlarni boshqarish xizmatlarini bitta platformada taqdim etish imkonini beradi.

Xulosa. Xulosa qilib aytganda, tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish bank tizimining raqobatbardoshligini oshirish, operatsion samaradorlikni ta'minlash hamda mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini yangi bosqichga olib chiqishda muhim omil hisoblanadi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, O'zbekistonda 2019–2025-yillar davomida masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar sonining, bank kartalari va elektron to'lovlar hajmining jadal o'sishi raqamli bank xizmatlariga bo'lgan talabning barqaror ortib borayotganini tasdiqlaydi. ATB "Aloqabank" misolida o'tkazilgan tahlillar bankning moliyaviy salohiyati va mavjud raqamli infratuzilmasi masofaviy xizmatlarni yanada rivojlantirish uchun yetarli imkoniyatlarga ega ekanligini ko'rsatdi. Shu munosabat bilan "Zoomrad" va "Aloqa Business" platformalarini yagona raqamli ekotizim asosida takomillashtirish, sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar tahlili, biometrik identifikatsiya va ochiq bank (Open Banking) texnologiyalarini keng joriy etish, shuningdek, kiberxavfsizlikni kuchaytirish bankning raqamli transformatsiyasini jadallashtiradi. Natijada xizmat ko'rsatish sifati va tezkorligi oshadi, operatsion xarajatlar qisqaradi, mijozlar soni hamda ularning bank xizmatlaridan foydalanish faolligi ortadi va ATB "Aloqabank"ning bank xizmatlari bozoridagi raqobatbardosh mavqei yanada mustahkamlanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Mamadiyarov, Z.T. (2020) 'Prospects for the development of remote banking services in the context of bank transformation', The American Journal of Applied Sciences, 2(7), pp. 108–118. doi: 10.37547/tajas/Volume02Issue07-18.
2. Mamadiyarov, Z.T. (2021) 'Risk management in the remote provision of banking services in the conditions of digital transformation', in Proceedings of the 5th International Conference on Future Networks and Distributed Systems. New York: Association for Computing Machinery.
3. Jiyanova, N. and Umarova, K.A. (2023) 'Digital transformation of banks as a way to sustainable development of the economy', E3S Web of Conferences, 403, Article 13026.
4. Shermamatova, I.O. (2024) 'Development of online banking in the Republic of Uzbekistan', European Journal of Contemporary Business Law and Technology, 1(6). doi: 10.61796/EJCBLT.v1i6.621.
5. Lebedeva, I.A. (2022) 'Цифровая трансформация банковского сектора России: возможности и риски для банков и их клиентов', Вестник Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова.
6. Raskulova, R.R. (2022) 'Дистанционное банковское обслуживание в современных условиях в России', Экономика и бизнес: теория и практика.
7. Razheva, N.I. (2023) 'Текущий уровень цифровизации российских банков', Вестник евразийской науки, 15.
8. Shankar, A., Jebarajakirthy, C. and Ashaduzzaman, M. (2020) 'How do electronic word of mouth practices contribute to mobile banking adoption?', Journal of Retailing and Consumer Services, 52, Article 101920. doi: 10.1016/j.jretconser.2019.101920.
9. Long, G., Tan, Y., Jiang, J. and Zhang, C. (2021) 'Federated learning for open banking', in Ma, S., Shrestha, B. and Deng, G. (eds.) Federated Learning Systems: Towards Next-Generation AI. Cham: Springer. doi: 10.48550/arXiv.2108.10749.
10. Sharma, M., Banerjee, S., Prashar, S. and Parsad, C. (2022) 'Role of social media on mobile banking adoption among consumers', Technological Forecasting and Social Change, 180, Article 121720.
11. Diener, F. and Špaček, M. (2021) 'Digital transformation in banking: A managerial perspective on barriers to change', Sustainability, 13(4), Article 2032. doi: 10.3390/su13042032.
12. Stefanelli, V., Manta, F. and Toma, P. (2022) 'Digital financial services and open banking innovation: Are banks becoming invisible?', Journal of Financial Management, Markets and Institutions. doi: 10.48550/arXiv.2210.01109.
13. Malaquias, R.F. and Hwang, Y. (2019) 'Mobile banking use: A comparative study with Brazilian and U.S. participants', International Journal of Information Management, 44, pp. 132–140. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.004.