



## O'ZBEKISTONDA ONLAYN BANK FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISH MEXANIZMLARI

Yo'ldashev Jaxongir To'raboyevich

Qo'qon universiteti Moliya departamenti boshlig'i

MAQOLA HAQIDA	ANNOTATSIYA
<p><b>Qabul qilindi:</b> 24-mart 2023-yil <b>Tasdiqlandi:</b> 26-mart 2023-yil <b>Jurnal soni:</b> 1 <b>Maqola raqami:</b> 28</p>	<p>Maqolada onlayn banklar faoliyatini rivojlantirish, ularning masofadan ko'rsatadigan xizmatlarini yanada rivojlantirish va qamrovini kengaytirish, qo'shimcha bank xizmatlarini tashkil qilish va mijozlarning bankka tashrifini kamaytirish orqali bankning xarajalarini qisqartirish hamda mijozlarning bankka bo'lgan ishonchini saqlab qolish va oshirish uchun xavfsizlik tizimlarini takomillashtirish, tez va sifatli xizmat ko'rsatish orqali ko'proq mijozlarni jalb etish hamda hozirgi raqobatli bozorda o'z orniga ega bo'lishi, bank texnologiyalari asosida bank xizmatlari ko'rsatishning ko'payishi hisobiga butun dunyo bo'ylab banklarning transformatsiyasi jarayonida onlayn bank texnologiyalarining joriy tendensiyalari va bank texnologiyalarining kelajakdagi rivojlanishi tahlil qilindi.</p>
<p><b>KALIT SO'ZLAR/ Ключевые слова/ keywords</b></p> <p>onlayn bank, bank, transformatsiya, masofaviy xizmat, xavfsizlik, pul o'tkazmalari, transformatsiya, texnologiyalar, raqamli bank, an'anaviy bank, moliya institutlari.</p>	

**Kirish.** Hozirgi global dunyoda raqamli transformatsiyalar har bir sohaga izchillik bilan kirib bormoqda sanoatning eng kichik tarmoqlaridan to eng yuqori tarmoqlariga ham yetib bormoqda. Hozirgi kunga kelib hattoki qishloq xo'jaligi sohasida ham raqamli transformatsiya jarayonlari keng ko'lamda foydalanilmoqda.

Bugungi kunga kelib ayrim rivojlangan mamlakatlar moliyaviy sektorlar: banklar, sug'urta agentliklari, fond bozorlari, soliq tashkilotlari butunlay raqamli transformatsiya bilan ishlashmoqda. Shu o'rinda biz bugun fikr yuritadigan onlayn banklar borgan sari o'z mijozlariga har qanday turdagi qulayliklar yaratib bugungi raqobatli raqamli dunyoda o'z o'rniga ega bo'lish uchun harakat qilishmoqda. Moliyaviy texnologiyalar rivojlangan sari insonlar o'zlarining bir qancha moliyaviy ishlarini qo'llaridagi telefonlar yoki notebooklar orqali bajarish har tomonlama qulay va buning masofadan turib bankka tashrif buyurmasdan amalga oshirish mumkinligi hammaga birdek manzur kelmoqda.

Internet-banking, veb-banking yoki uy banki sifatida ham tanilgan onlayn-banking - bu bank yoki boshqa moliya instituti mijozlariga moliya institutining veb-sayti orqali bir qator moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish imkonini beruvchi elektron to'lov tizimi. Onlayn bank tizimi odatda bank tomonidan boshqariladigan asosiy bank tizimiga ulanadi yoki uning bir qismi bo'lib, an'anaviy filial bankiga qo'shimcha ravishda yoki uning o'rniga mijozlarga bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatini beradi. Onlayn banking filiallar tarmog'iga bo'lgan ishonchni kamaytirish orqali banklarning operatsion xarajatlarini sezilarli darajada kamaytiradi va filial bankiga tashrif buyurish zarurati kamaytirish orqali, shuningdek, filiallar yopiq bo'lsa ham bank operatsiyalarini amalga oshirish qulayligi orqali ayrim mijozlarga katta qulaylik yaratadi. Internet-banking shaxsiy va korporativ bank xizmatlarini taqdim etadi, masalan, hisobdagi qoldiqlarni ko'rish, ko'chirmalarni olish, oxirgi operatsiyalarni tekshirish, hisoblar o'rtasida pul o'tkazish va to'lovlarni amalga oshirish.

1994-yilning yanvar oyida esa onlayn banking Microsoft Moneyning shaxsiy dasturiga kiritildi va 100 mln xonadon bank hisob raqamlariga onlayn kirishni boshladi, hamda ushbu yilda The Stanford Credit Union birinchi onlayn bank sayti ochdi. Bundan tashqari Yodlee o'z eshiklarini ochdi, birinchi hisobni yig'ish dasturini yaratadi va iste'molchilarga barcha moliyaviy hisoblarni bir joyda ko'rish imkoniyatini beradi. 2001-yilga kelib Amerikaning 8 ta banking har birida eng kamida 1 mln onlayn foydalanuvchilar mavjud edi.

Shu jumladan O'zbekistonda ham bank faoliyatini yanada rivojlantirish va takomillashtirish chora-tadbirlari ishlab chiqilmoqda bu borada O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonida "2020 — 2025-yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish to'g'risidagi PF-5992-son farmoni imzolandi. Ushbu farmonga muvofiq: Bank tizimining moliyaviy barqarorligini ta'minlash, bank tizimi samaradorligini oshirish tadbirkorlik subyektlari va aholining

arzon va sifatli moliyaviy xizmatlarga o'sib borayotgan ehtiyojlarini ta'minlash uchun iqtisodiy rivojlanishning eng muhim omili hisoblanadi.

Shu munosabat bilan, Strategiya doirasida quyidagi chora-tadbirlarni amalga oshirish ko'zda tutilmoqda:

1) ilg'or xalqaro tajriba va texnologiyalarni jalb qilish hisobiga bank xizmatlari ko'lamini kengaytirish va sifatini oshirish;

2) korporativ boshqaruvning ilg'or standartlari va tajribasini joriy etish orqali banklarda boshqaruvni takomillashtirish, bank boshqaruvi organlari hisobdorligi va faoliyatining shaffofligini hamda ular tomonidan ma'lumotlarni lozim darajada oshkor etilishini ta'minlash;

3) banklar faoliyatini tijoratlashtirishni oshirish, bank tizimining moliyaviy barqarorligini ta'minlash, shuningdek, pul-kredit siyosati instrumentlarining samaradorligini oshirish uchun subsidiyalangan kredit berishdan voz kechish;

4) tijorat banklarining jamg'armalarni investitsiyalarga safarbar qilish hamda ularni moliyaviy va iqtisodiy nuqtai nazardan eng samarali sohalarini moliyalashtirishga yo'naltirishni ta'minlovchi moliyaviy vositachi sifatidagi ro'lini oshirish;

5) strategik xorijiy investorlarni jalb qilish va moliya tizimining xalqaro moliya bozorlariga bosqichma-bosqich integratsiyalashuvini ta'minlash uchun zarur shart-sharoitlarni yaratish maqsadida bank faoliyatini izchil liberalashtirish va uni eng yaxshi xalqaro amaliyot bilan uyg'unlashtirish;

6) nobank kredit tashkilotlarini, shu jumladan ushbu segmentda raqobatni rivojlantirish, prudensial tartibga solishning tegishli normalarni rivojlantirish orqali, shuningdek, moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini yengillashtirish hisobiga rivojlantirish uchun qulay shart-sharoitlar yaratish kabi strategiyalar ishlab chiqildi.

Barchamizga ma'lumki pandemiya ko'p mamlakatlar singri O'zbekistonga ham o'z ta'sirini ko'rsatdi. Barcha sohalarda bo'lgani kabi bank sohasida ham ko'plab kamchiliklar ko'zga tashlandi. Shu jumladan yakka tartibdagi tadbirkor (YATT) va xususiy sektorlarning banklararo pul o'tkazmalarini amalga oshirib bo'lmayligi, xorijiy mamlakatlardan pul qabul qilish yoki pul o'tkazish (SWIFT) dagi muammolar kreditlarni qaytarish riski, hisoblangan omonat summalari o'z egalari to'lab berishning imkoni bo'lmagani, kredit olishning murakkabligi va bu borada doimo bankka borish zarurligi va boshqa bir qator muammolar o'z aksini topdi.

Habarimiz bor 2020-yilning dastlabki choragida virusning dunyo bo'ylab tarqalishidan oldin ham masofadan ishlash tizimi rivojlangan davlatlarda mos ravishda o'sib borayotgan edi. Ammo barcha sohalarda bo'lgani kabi, pandemiya bank xodimlarining kunlik ishlari uchun bank ofislariga borishni imkonsiz qildi. Shu asnoda Amerikaning KPMG tashkilotining habar berishicha pandemiyadan keyin hodimlarning 20 foizi ofislarga qaytib ishlashni istashadi yana 20 foizi esa gibrid usulni maqul ko'rishadi qolgan 60 foizi esa to'liq onlayn ishlash tarafdorlari ekanligi ko'rsatilgan.

O'zbekistonda esa pandemiya davrida deyarli masofadan ishlash imkonini yo'qligi hodimlarni pandemiya davrida ham ofislariga kelishga majbur qildi. Buning sababi texnologik muammodir ya'ni kompyuterlarga ulangan bank operatsiyalarini bajaradigan bazaning faqat o'sh o'rnatilgan kompyuter orqali foydalana olishi, uni boshqa biror kompyuterga ko'chirishning imkonini yo'qligi sabab bo'ldi.

#### Mavzuga oid adabiyotlar sharhi

Biz o'rganish olib borayotgan tadqiqot yuzasidan avval ushbu mavzuda o'z ilmiy izlanishlarni olib borgan bir qator xorijiy maqola, jumllar, kitoblardan foydalanib holda tahlil olib bordik.

Alan D. Smithning "Onlayn bankingga ta'sir etuvchi strategik kuchlarning jihatlari" maqolasida onlayn banking tizimiga quydagicha o'z fikr mulohazalarini bildirgan: an'anaviy bankning aniq xavfsizlik choralarisiz, mijozlar bank o'z aktivlari va ma'lumotlarini himoya qiladigan onlayn xavfsizlik tizimini taklif qilishiga ishonishlari kerak. Bu qiyin to'siqdir, lekin banklar mijozlar uchun onlayn-bankingni ma'qul ko'rishlari uchun yengib o'tishlari kerak. Muvaffaqiyatga erishish uchun elektron banklar ommaviy marketingdan uzoqlashishlari va o'zlarining maqsadli bozorlaridan ko'proq ulushga ega bo'lishga e'tibor qaratishlari kerak.

Laith T Khrais olib borgan ilmiy izlanishlari natijasida onlayn bankning eng muhim qismi bo'lgan xavfsizlik masalasi bo'yicha quydagi xulosalarini bayon etgan, unga ko'ra: onlayn xavfsizlik xizmati onlayn-banking xizmati va boshqa moliya institutlarining raqobatbardoshligini baholashda muhim talab va yangi direktivaga aylandi. Shu sababli, onlayn-banking xizmatlarini provayderlari xavfsizlik talablariga ko'proq javob berishlari va onlayn tranzaksiyani xavfsizlik tahdidlaridan qatlamli himoya qilishlari kerak. Autentifikatsiya qilishning kuchli yechimiga bo'lgan ehtiyoj bank xizmatlarida muqarrar bo'lib qoldi, chunki o'tish texnologiyasini qabul qilish sur'ati o'sib bormoqda, shuningdek, firibgarlik va xavfsizlik buzilishining ko'payib borishi. Ikki faktorli autentifikatsiya, biometrika va kvant kriptologiyasi kabi kuchli autentifikatsiya, shuningdek, mijozlarni sezgirshtirishning to'g'ri usuli xavfsizlikni oshirish va mijozlar ma'lumotlarini o'g'irlashni kamaytirish uchun muhimdir. Banklar o'z xizmatlarini taklif qilishning bir qismi sifatida xavfsizlikni hisobga olishlari kerak. Shunga ko'ra, u ilg'or xavfsizlik tartib-qoidalarini asosida xavfsiz bank onlayn muhitini ta'minlashi shart.

#### Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqot metodologiyasi tadqiqotning maqsad va vazifalariga mos keladigan tadqiqotni o'tkazish uchun eng yaxshi va eng mumkin bo'lgan usullardan foydalangan holda tadqiqot muammosini hal qilish uchun foydalaniladigan tizimli asosdir.

Tadqiqot metodologiyasi tadqiqotning qonuniyligini beradi va ilmiy asoslangan xulosalar beradi. Shuningdek, u tadqiqotchilarni yo'lda ushlab turishga yordam beradigan, jarayonni silliq, samarali va boshqarish mumkin bo'lgan batafsil rejani taqdim etadi. Tadqiqotchining metodologiyasi bizga xulosaga kelish uchun qanday yondashuv va usullarni tushunishga imkon beradi.

Tadqiqot usullarining bir qancha turlari mavjud shulardan biri induktiv va deduktiv tadqiqot usulidir. Ushbu olib borilgan izlanishlar induktiv usulga asoslangan holda olib borildi va tegishli tekshirishlar o'tkazildi.

Jumladan, tadqiqot loyihasi olib borilayotgan tadqiqotni rejalashtirish hamda uni tizimli ravishda boshqarishga va tadqiqotni bosqichma – bosqich amalga oshirib mukammal natijaga erishishga olib keladi. Tadqiqot dizayni tadqiqotni qanchalik professional darajada olib borilgani uning qanchalik yaxshi o'rganilganligi va uning yondashuv usulini tanlashga yordam beradi. Tadqiqot dizayni muammolarni samarali o'rganishga hamda ularni tushunishni osonlashtirishga yordam beradi.

Onlayn bank faoliyatini o'rganish hamda uning O'zbekistonda onlayn bank faoliyatini rivojlantirish mexanizmlarini o'rganish uchun ma'lumotlar toplashni maqsad qilgan. Ushbu ma'lumotlar tadqiqot olib borish uchun kerakli ma'lumotlarni qamrab olgan va foydalanish uchun mumkin bo'lgan adabiyotlar sifatida ko'rsatilgan. Ushbu tadqiqot tegishli jumllar, maqolalar, veb-saytlar hamda online banklarga doir hujjatlar asnosida o'rganilgan bo'lib ular so'ngi va aniq ma'lumotlar keltirilganligini ta'minlaydi.

Ma'lumotlarni o'rganib chiqish va ularni tahlil qilish tadqiqotni to'g'ri olib borishga hamda aniq xulosalarga ega bo'lishga yordam beradi. Biz to'plangan ma'lumotlarni tahlil qilish uchun mavzuli tahlil usulidan foydalandik, chunki, ushbu tadqiqot turi va sifati tadqiqotning

loyihasiga asoslangan. Olib borgan izlanishlarimiz natijasida milliy hamda onlayn bank orasidagi farqlar bilan tanishdik.

#### Tahlil va natijalar

Bugungi kunda banklarning transformatsiyasi, birinchidan, raqamli banklarni tashkil etishni, ikkinchidan, mavjud bank bo'linmalari faoliyatini o'zgartirish va bank xarajatlarini kamaytirishni taqozo etmoqda. Raqamli banklarda bank xizmatlari to'liq avtomatlashtiriladi va bank mijozlari uchun o'zini o'zi boshqarish tizimlari yaratiladi. Xususan, raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi natijasida banklardan filiallar sonini ko'paytirish orqali emas, balki masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish orqali ko'plab mijozlarga xizmat ko'rsatish talab qilinayotgani bugungi kun talabidir.

Olib borgan ilmiy izlanishlarimizdan maqsad O'zbekistonda onlayn bank faoliyatini o'rganish hamda uning mexanizmlarini rivojlantirishga qaratilgan bo'lib ushbu mavzu yuzasidan olib borgan o'rganishlarimiz natijasida quydagicha natijalarga erishdik.

Unga ko'ra onlayn hamda milliy banklar o'rtasida bir qancha tafovutlar mavjud ekanligiga guvoh bo'ldik.

#### 1-jadval. Masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning soni

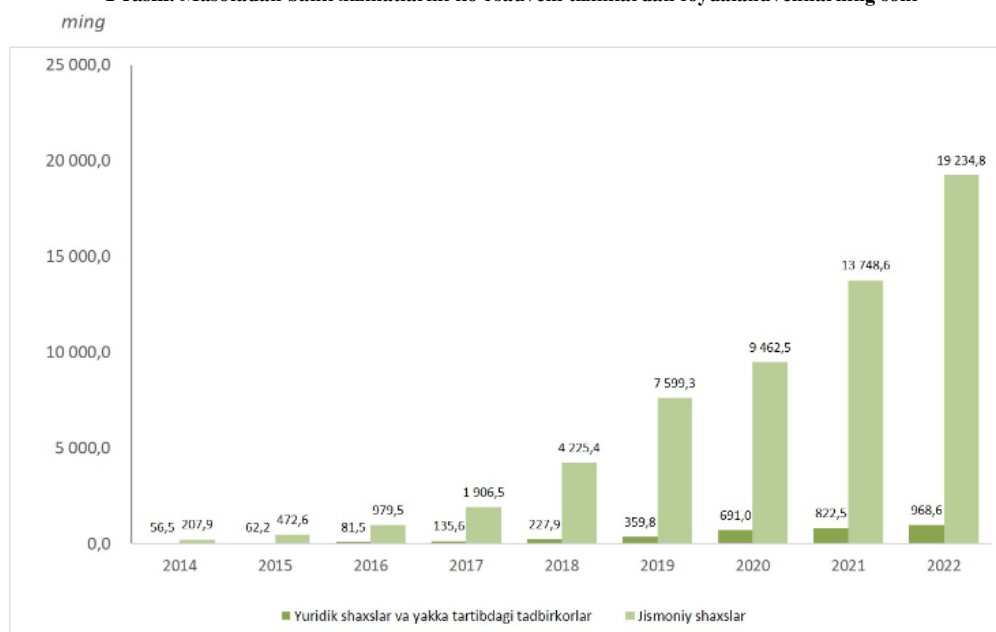
	Milliy bank	Onlayn bank
<b>Xizmatlar</b>	Asosan filial bank, lekin ba'zilar cheklangan xizmatlarni ham taklif qilishi mumkin	Asosan onlayn va mobil banking
<b>Umumiy jang'arma hisobvarag'i foiz stavkalari (yillik)</b>	0.01 – 0.02%	1 – 2.15%
<b>Iste'molchilarning asosiy hisoblarining ulushi</b>	65%	27%
<b>Afzallilari</b>	1.Mahsulotlarning keng tanlovi 2.Mijozlarga shaxsan xizmat ko'rsatish 3.Katta bankomat tarmoqlari	1.Yuqori foiz stavkalari 2.Bank xizmatlari istalgan joydan amalga oshirish mumkin 3.Pastroq darajadagi to'lovlar
<b>Kamchiliklari</b>	1.Yuqori to'lovlar 2.Past foiz stavkalari 3.Hisob oshish uchun ko'proq hujjat	1.Naqd pul omonatlarini amalga oshirish qiyin 2.Cheklangan xizmatlar hamda mahsulotla bo'lishi mumkin

O'zbekistonda barcha banklarni raqamli transformatsiya qilish zamonaviy texnologiyalar bilan jihozlash shu bilan birga masofadan xizmat ko'rsatishni rivojlantirish va barqarorlashtirishi natijasida barcha banklarda masofaviy xizmat ko'rsatish darajasi oshishiga olib keladi.

Masofaviy bank xizmatlarini ko'rsatish turli bank operatsiyalarini amalga oshirish imkoniyatini beradigan xizmatlar kompleksidir. Buning uchun bank muassasasiga tashrif buyurmasdan turib kompyuter yoki telefonidan foydalanish kifoya.

Masofaviy texnologiyalar mijozga bank xizmatlaridan foydalanishda maksimal qulaylik va bank bilan ishlash jarayonida vaqt hamda moliyaviy xarajatlarni minimallashtirish imkonini beradi.

**1-rasm. Masofadan bank xizmatlarini ko'rsatuvchi tizimlardan foydalanuvchilarning soni**



Onlayn banklar o'z navbatida, korxonalar va tashkilotlar uchun bank hisobvaraqlarini masofadan boshqarish tizimlari orqali real vaqt rejimida bank hisobvaraqlaridagi mablag'larni tasarruf etish va to'lovlarni amalga oshirish, valyuta mablag'larini sotib olish va (konvertatsiya) uchun buyurtmanomani elektron shaklda xizmat ko'rsatuvchi bankka yuborish, oylik ish haqqi va unga tenglashtirilgan to'lovlarni o'tkazish uchun elektron qaydnomani bankka uzatish va boshqa xizmatlardan foydalanish bo'yicha inkoniyatlar yaratadi.

Hozirgi vaqtda onlayn bank xizmatlari keng takliflarda ko'rsatilmaligi va mavjudlarida innovatsiyalarning qoniqarli darajada emasligi, yana mijoz haligacha bankka to'liq tashrif buyurmasdan, barcha bank xizmatlaridan foydalanish inkoniyatiga ega emas. O'zbekiston Respublikasida mobil aloqa abonentlari soni 2022 – yil 1 – yanvar holatiga ko'ra 29,91 million nafarni tashkil etmoqda, shundan mobil internet foydalanuvchilari soni 25,3 million kishini tashkil etmoqda, shundan 20,2 millionni masofaviy bank xizmatlaridan foydalanadi. Demak, O'zbekistonda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni ortib borgani sari mijozlarni qamrab olish ko'rsatkichi ham o'sib borayotganini ko'rishimiz mumkin.

Shu bilan bir qatorda, onlayn bank xizmatlarini yanada rivojlantirishda o'z yechimini topishga ega bo'lgan muammolar mavjud: Birinchidan, onlayn bank xizmatlarining o'sishi ham iqtisodiy risklar xavfini orttiradi. Ya'ni mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlarni qonuniyligi, ularning tranzaksiya jarayonlarini qonuniylashtirish kabilar.

Ikkinchidan, banklarning yangi axborot texnologiyalaridan foydalanish darajasi pastligi hamda aholining moliyaviy bilim va ko'nikmalarining yetishmasligi onlayn bank xizmatlarini rivojlanishida muayyan muammolarga sabab bo'lmoqda.

Uchinchidan, naqd pulsiz hisob-kitoblarning avtomatlashgan tizimini yaratish, natijada esa, naqd pul muomalasi tizimini soddalashtirilgan va tezlashtirishga yordam beradigan vositalar topishni taqazo etadi.

To'rtinchidan, O'zbekistonda onlayn bank xizmatlarini rivojlantirishdagi yana bir muammo bu aholining bank tizimiga bo'lgan ishonchi hisoblanadi.

Onlayn bank xizmatlarining ko'plab afzallilari bo'lsada, mijozlarning shaxsiy ma'lumotlari, maxfiy ma'lumotlar va yangi texnologiyalardagi operatsiyalar bilan bog'liq ba'zi xavflarni keltirib chiqaradi.

O'zbekistonda bank tizimi tomonidan ko'rsatilayotgan onlayn xizmatlar yanada rivojlanishi uchun aholining bunday xizmat va mahsulotlarga bo'lgan talabini marketing orqali tahlil qilib o'rganish, hamda, bank strategiyasiga tegishli o'zgartirishlar kiritish bankning bozrdagi raqobatbardoshligini ta'minlaydi.

Onlayn bank xizmatlari rivojlanishi va masofadan ko'rsatiladigan xizmatlarning ko'payib borishi bilan bir qatorda xavfsizlik darajasiga

ham e'tibor qaratmasdan iloj yo'q. Banklar endilikda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va takomillashtirish bilan bir qatorda xavfsizlik darajasini ham takomillashtirish chora-tadbirlarini ham ishlab chiqishlari talab etiladi.

Markaziy Osiyo analitik hisobotlar buyrosining 2020-yil ma'lumotlariga ko'ra Markaziy Osiyoda kiberxavfsizlik indeksi bo'yicha 192 ta mamlakat ichida eng yuqori 38-o'rinda Qozog'iston, shundan 78-o'rinda O'zbekiston, Qirg'iziston 100-o'rinda, Tojikiston esa 146-o'rinni egallagan. Bundan ko'rinadiki kiberxavfsizlik darajasi O'zbekistonda yuqori va bu onlayn banklar uchun xavfsizlik masalasiga jiddiy yondashish kerak ekanligini ko'rsatadi.

“Kasperskiy laboratoriyasi” statistik ma'lumotlariga qaraganda 2018-yilning o'tgan o'n oyi mobaynida O'zbekistonda internet foydalanuvchilarining 36,9 foizi kiberhujumlarga uchragan. Bu ko'rsatkich bo'yicha O'zbekiston dunyo miqyosida 27-o'rinni egallaydi. Mahalliy tahdidlar, olinadigan qurilma – qattiq disklar, USB flesh – disklar va shunga o'xshash tahdidlar orqali tarqaladigan zararli dasturlar bo'yicha foydalanuvchilarning 69,8 foizi hujumga uchragan va bu dunyoda 13-o'rinni egallaganini ko'rsatadi.

Ushbu ma'lumotlarga tayangan holda O'zbekistonda xavfsiz internet serverlarini ko'paytirish va internet xavfsizlik darajasini yanada kuchaytirish va barcha moliyaviy institutlarni mutlaqo xavfsiz internet serverlari bilan ta'minlash chora-tadbirlarini ko'rish lozim ekanligini anglatadi.

#### **Xulosa va takliflar**

Xulosa o'rnida aytadigan bo'lsak, onlayn bank xizmatlari ko'rsatish tizimlarining funksional imkoniyatlarini kengaytirish, shu bilan birga foydalanuvchilarga masofaviy identifikatsiyash tizimlari orqali keng miqyosada operatsiyalarni amalga oshirish imkononi beradi. Masofadan identifikatsiya qilishda xavfsizlikni kuchaytirishni, bank xizmatlarni soddalashtirishni talab etadi. Mijozlar uchun bajarilishi kerak bo'lgan qog'oz hujjatlarni taqdim qilmasdan bank xizmatlarini ko'rsatish, bank filiali mijozlari sifatida boshqa bank filiallaridan foydalanish imkoniyati mavjud bo'lishi, kelajakda esa boshqa bank xizmatlaridan tez va oson foydalana olish lozim.

Shu bilan bir qatorda, onlayn bank xizmatlarini ko'rsatish orqali xizmat narxlarini kamaytirish natijada yangi mijozlarni jalb etish va moliya bozorida raqobatni rivojlantirish imkoniyatini yaratib borish. Natijada esa ushbu ishlarining amalda joriy etilishi bank foydasini ham oshishiga olib keladi.

Bundan tashqari, bank faoliyatiga doir aktivlarni boshqarish va onlayn moliyaviy maslahat xizmatlarini tashkil etish, kichik biznesni tezkor kreditlashni joriy etish;

1. axbotor kanallari, internet-banking, mobil-banking, SMS-banking, bank mijoz dasturlari, 24/7 rejimida o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish markazlari kabi bank xizmatlarini taqdim etish bo'yicha keng qamrovli xizmatlarni rivojlantirish;

2. o'zaro savdo operatsiyalari samaradorligini yaxshilash hamda bir xil sohadagi ixtisoslashtirilgan operatsiyalarni taqdim etish;

3. bank xizmatlarini ko'rsatishda plastik kartalardan keng ko'lamda foydalanish, plastik kartalar uchun yangi innovatsiyalarni joriy qilish ya'ni kartani onlayn boshqarish samaradorligini oshirish, plastik karta yo'qolib qolgan taqdirda uni mobil ilova orqali foydalanuvchilarning o'zi qulufay olishi va bu orqali kartadan noqonuniy pul yechilishini oldini olish, bankomatlar tarmoqlarini kengaytirish, turistlar ko'p tashrif buyuradigan joylarda turistlar uchun maxsus onlayn bank xizmatlarini joriy etish;

4. bankning mobil ilovalarini rivojlantirish, onlayn bank foydalanuvchilariga xalqaro pul o'tkazmalarida onlayn o'tkazmalar uchun bank xizmatini kamaytirish, onlayn bankda karta ochish uchun hech qanday to'lov bo'lmasligi, dam olish kunlari ham istalgan operatsiyani amalga oshirish,

5. onlayn bank mijozlar bilan ishlashda muloqot qilish hamda korporativ muloqot madaniyatini oshirish muhim omillar sifatida tavsiya etiladi.

#### Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. <https://citifmonline.com/2016/11/the-now-the-future-of-green-banking-article/>
2. [https://en.m.wikipedia.org/wiki/Online\\_banking](https://en.m.wikipedia.org/wiki/Online_banking)
3. <https://visual.ly/community/Infographics/economy/history-online-banking>
4. <https://lex.uz/ru/docs/-4811025#-4813144>
5. <https://www.theguardian.com/business/2021/may/05/kpmg-uk-staff-to-work-in-office-only-two-days-a-week-after-pandemic>
6. Smith, A. D. (2006). Aspects of strategic forces affecting online banking. *Services Marketing Quarterly*, 28(2), 79-97.
7. Khrais L. T. Highlighting the vulnerabilities of online banking system //The Journal of Internet Banking and Commerce. – 2015. – T. 20. – №. 3.
8. Sbarcea I. R. Banks digitalization-a challenge for the Romanian banking sector //Studies in Business and Economics. – 2019. – T. 14. – №. 1. – C. 221-230.
9. Sindwani R., Goel M. Online banking service quality: A review //International Journals of Marketing and Technology. – 2012. – T. 2. – №. 7. – C. 114-124.
10. Prabakhar R., Tripathi P. Effectiveness of Online Banking With Special Reference To The ICICI Bank //Global Journal of Business Management. – 2009. – T. 3. – №. 2. – C. 67-80.
11. Dauda S. Y., Lee J. Technology adoption: A conjoint analysis of consumers' preference on future online banking services //Information Systems. – 2015. – T. 53. – C. 1-15.
12. Vasylieva T. A. et al. Bank 3.0 concept: global trends and implications. – 2017.
13. Williamson G. D., Money–America's G. E. Enhanced authentication in online banking : дис. – Utica College, 2006.
14. Ahmed R. R. et al. ES-QUAL model and customer satisfaction in online banking: evidence from multivariate analysis techniques //Oeconomia Copernicana. – 2020. – T. 11. – №. 1. – C. 59-93.
15. Kaynak E., Harcar T. D. Consumer attitudes towards online banking: a new strategic marketing medium for commercial banks //International Journal of Technology Marketing. – 2005. – T. 1. – №. 1. – C. 62-78.