

**TASHKENT INTERNATIONAL UNIVERSITY  
HUZURIDAGI ILMIY DARAJA BERUVCHI  
DSc.22/29.12.2023.I.175.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH**

---

**TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI**

**ASQAROV SARVAR ANVAR O‘G‘LI**

**RAQAMLI TRANSFORMATSIYA SHAROITIDA CHAKANA BANK  
XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH**

**08.00.07 – Moliya, pul muomalasi va kredit**

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi  
AVTOREFERATI**

**Toshkent – 2024**

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD)  
dissertatsiyasi avtoreferati mundarijasi**

**Оглавления автореферата диссертации доктора  
философии (PhD) по экономическим наукам**

**Content of dissertation abstract of Doctor of Philosophy (PhD)  
on Economical sciences**

**Asqarov Sarvar Anvar o‘g‘li**

Raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish....3

**Асқаров Сарвар Анвар угли**

Улучшение розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации.....31

**Asqarov Sarvar Anvar ugli**

Improving retail banking services in the context of digital transformation .....61

**E‘lon qilingan ishlar ro‘uxati**

Список опубликованных работ

List of published works.....65

**TASHKENT INTERNATIONAL UNIVERSITY  
HUZURIDAGI ILMIY DARAJA BERUVCHI  
DSc.22/29.12.2023.I.175.01 RAQAMLI ILMIY KENGASH**

---

**TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI**

**ASQAROV SARVAR ANVAR O‘G‘LI**

**RAQAMLI TRANSFORMATSIYA SHAROITIDA CHAKANA BANK  
XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH**

**08.00.07 – Moliya, pul muomalasi va kredit**

**Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi  
AVTOREFERATI**

**Toshkent – 2024**

**Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi mavzusi Oliy attestatsiya komissiyasida B2021.3.PhD/Iqt1793 raqam bilan ro'yxatga olingan.**

Doktorlik dissertatsiyasi Toshkent davlat iqtisodiyot universitetida bajarilgan.  
Dissertatsiya avtoreferati uch tilda (o'zbek, rus, ingliz (rezyume)) Ilmiy kengash veb-sahifasi (www.tiu.uz) va "Ziyonet" Axborot ta'lim portalida (www.ziyonet.uz) joylashtirilgan.

**Ilmiy rahbar:** Mamadiyarov Zokir Toshtemirovich  
iqtisodiyot fanlari doktori, professor

**Rasmiy opponentlar:** Abduraxmonov Ilyos Xurshidovich  
iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent

Kulliyev Istam Yangimurodovich  
iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent

**Yetakchi tashkilot:** Xalqaro Nordik universiteti

Dissertatsiya himoyasi Tashkent International University huzuridagi ilmiy darajalar beruvchi DSc.22/29.12.2023.I.175.01 raqamli ilmiy kengashning 2024 yil "20" 06 soat 11<sup>30</sup> dagi majlisida bo'lib o'tadi. Manzil: 100114, Toshkent shahri, Kichik halqa yo'li ko'chasi, 7-uy. Tel.: +998 95 131-55-55, e-mail: info@tiu.uz

Dissertatsiya bilan Tashkent International Universityning Axborot resurs markazida tanishish mumkin (2 raqami bilan ro'yxatga olingan). Manzil: Toshkent shahri, Kichik halqa yo'li ko'chasi, 7-uy. Tel.: +998 95 131-55-55, e-mail: info@tiu.uz

Dissertatsiya avtoreferati 2024 yil "05" 06 kuni tarqatildi.  
(2024 yil "20" 06 dagi 2 raqamli reyestr bayonnomasi).



**N.X. Jumayev**

Ilmiy darajalar beruvchi Ilmiy  
Kengash raisi, iqtisodiyot fanlari  
doktori, professor

**A.T. Absalamov**

Ilmiy darajalar beruvchi Ilmiy  
Kengash kotibi, iqtisodiyot fanlari  
bo'yicha falsafa doktori, dotsent

**D.A. Raxmonov**

Ilmiy darajalar beruvchi Ilmiy  
Kengash huzuridagi ilmiy seminar  
raisi, iqtisodiyot fanlari doktori,  
professor

## KIRISH (falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi annotatsiyasi)

**Dissertatsiya mavzusining dolzarbligi va zaruriyati.** Jahonda so‘nggi yillarda bank sanoati yangi texnologiyalar, mahsulotlar va hamkorliklar bilan takomillashtirilgan raqamli bank tajribasini mijozlariga taqdim etmoqda. Bank sanoati raqamli transformatsiya imkoniyatlari va noaniq iqtisodiy voqeeliklarga yechim topishga ko‘plab investitsiyalar kiritmoqda. Garchi bank sanoati muqobil raqamli bank provayderlari bilan raqobatlashish va tobora talabchan iste‘molchi ehtiyojlarini qondirish uchun nima kerakligini tushunayotgandek tuyulsa-da, to‘lig‘icha bank xizmatlarini raqamlashtirishdan cho‘chimoqda. Lekin zamonaviy bank tizimida tezlik va qulaylik muhim ahamiyat kasb etmoqda. Hozirda ko‘plab banklar tez va oson tranzaksiyalarni, minimal kutish vaqtlarini, so‘rovlar va muammolarni tez hal qilishni ta‘minlash uchun xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirmoqda. Natijada mijozlarning sodiqligi ortishiga (92%), bank daromadlarining ortishi (84%) va xarajatlarning kamaytirishga (79%) ta‘siri asosida samarali mijozlar tajribasiga ega bo‘lmoqda. Chakana bank xizmatlari sohasida ham filiallarni transformatsiya qilish natijasida mijozlarning yuqori talablarini raqamli qondirish, onlayn banklar va fintech kompaniyalarining raqobat bosimiga qarshi kurashish, raqamli dunyoda banklarning rentabelligini oshirish uchun bank filiallarini raqamli texnologiyalar asosida maslahat markazlari va bank xizmatlari markazlariga aylantirmoqda. Xususan, voyaga yetgan har 100 ming kishiga to‘g‘ri kelgan bank filiallari soni 2018 yil 1-yanvar holatiga 2,9 mingtani tashkil etgan bo‘lsa, 2020 yilning shu davrida 2,8 mingtani va 2023 yilning shu davrida 2,6 mingtaga yetgan.<sup>1</sup>

Jahon amaliyotiga ko‘ra, COVID-19 davrida iste‘molchilar onlayn kanallardan foydalanish ortgani sababli banklar operatsion xarajatlarni kamaytirish va kuchayib borayotgan bosimga dosh berish uchun ko‘plab filiallarini yopdi. Banklar mijozlar bilan munosabatlarini va xarajatlarini optimallashtirish, shu bilan birga barcha hududlarda bank xizmatlaridan qulay foydalanishni ta‘minlash uchun doimiy ravishda aqlli filial tarmoqlarini strategiyalashtirmoqda. Xususan, Yevropa Markaziy banki 2023-yilning birinchi yarmida Yevropa banklarining xarajatlar-daromad nisbati (CIR) koeffitsiyentini 56,5% dan yuqori bo‘lganini ma‘lum qildi.<sup>2</sup> Shu bilan birga, AQShning J.P.Morgan, Citibank, Morgan Stanley, Goldman Sachs va Wells Fargo banklarida ham yuqoridagi CIR koeffitsiyenti yuqori bo‘ldi.<sup>3</sup> Zero CIR koeffitsiyentining pastroq bo‘lishi banklarning har bir dollar daromad olish uchun kamroq sarf qilayotganligini ko‘rsatadi. Xususan, 2024-yilda asosiy e‘tibor mijozlarga raqamli bank xizmatlaridan uzluksiz foydalanishlari uchun qulay interfeyslarni taqdim etishga qaratiladi. Ayniqsa sun‘iy intellekt bilan bog‘liq innovatsiyalar, samaradorlik va personallashtirishning o‘sishiga olib kelishi mumkin, bu banklar va ularning mijozlariga foyda keltiradi. Bank operatsiyalari va xizmatlarini taqdim etishni keskin o‘zgartirishi va operatsion samaradorlikni

---

<sup>1</sup> David Grinberg, (2024), Retail Banking Digital Transformation: Shaping the Future of Financial Services. 21 March 2024, <https://www.techmagic.co/blog/retail-banking-digital-transformation/>

<sup>2</sup> <https://www.statista.com/statistics/728483/cost-to-income-ratios-for-banks-in-europe-by-country/>

<sup>3</sup> Reuters, “U.S. banks’ key performance metric set to turn around in second half” September 14, 2022.

sezilarli darajada optimallashtirishiga olib keladi.

O‘zbekiston bank amaliyotida ham so‘nggi vaqtlarda chakana bank xizmatlari bozori bank daromadi va raqobatbardoshligini ta‘minlashning istiqbolli yo‘nalishlardan biriga aylanmoqda. Ayni paytda, aholining turmush darajasi yaxshilanishi, moliyaviy savodxonligi oshishi natijasida ularning yangi moliyaviy xizmatlarga bo‘lgan talablari ortmoqda. Chakana bank xizmatlari o‘zining bir qator jihatlari bilan ajralib turadi, xususan, xizmatlar iste‘molchisi jismoniy shaxslar, operatsiyalar hajmi kichikroq bo‘lsa-da, xizmatlar tezkorligi, sifati, to‘g‘riligi, xavfsizligi, ishonchliligi va eng asosiysi xizmatlar shaxsiy talablarni qondirishga yo‘naltirilgan bo‘ladi. Ayniqsa, jismoniy shaxslarning kredit arizalarini ko‘rib chiqishni bundan ham tezlashtirish, hujjatlarni soddalashtirish hamda inson omili ta‘sirini yanada kamaytirish maqsadida elektron bazalardan ma‘lumotlarni olish, uni tahlil qilish va qaror qabul qilish avtomatlashtirish bo‘yicha bir qator ishlar amalga oshirilmoqda. Buni yo‘lga qo‘yish natijasida bankda jismoniy shaxslarga ajratiladigan kreditlarni 98 foizi avtomatlashtirilgan tizim orqali qarorlar qabul qilinishiga erishiladi. Shu jihatdan olib qaraganda, banklarni raqamli transformatsiya qilish sharoitida respublikamizda chakana bank xizmatlarini rivojlantirishga qaratilgan moliya-kredit mexanizmini yanada takomillashtirish, bunda mijozlarning chakana bank xizmatlariga bo‘lgan talablarini to‘liq hisobga olish, chakana xizmatlar bozorini bank raqobat ustunligidan kelib chiqib mavjud muammolarni ilmiy jihatdan hal etish muhim masalalardan hisoblanadi.

O‘zbekiston Respublikasining 2019 yil 7 noyabrdagi «To‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida»gi O‘RQ-578 sonli qonuni, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi PF-60-sonli «2022 — 2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida»gi, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 12 maydagi «2020-2025 yillarga mo‘ljallangan O‘zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to‘g‘risida»gi PF-5992 sonli farmoni, O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019 yil 23 iyuldagi PQ-4400-sonli «Mikromoliyaviy xizmatlar ommabopligini oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi, 2023 yil 30 noyabrdagi PQ-381-sonli «Raqamli mahsulotlar (xizmatlar) iste‘molchilari huquqlarini himoya qilish va raqamli texnologiyalar vositasida sodir etiladigan huquqbuzarliklarga qarshi kurashishni kuchaytirish choralari to‘g‘risida»gi, 2017 yil 12 sentyabrdagi PQ-3270-sonli «Respublika bank tizimini yanada rivojlantirish va barqarorligini oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi, 2018 yil 23 martdagi PQ-3620-sonli «Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi qarorlari hamda mazkur faoliyatga tegishli me‘yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan yuqori texnologiyali moliyaviy xizmatlarni taqdim etuvchi kompaniyalar («fin-tex» kompaniyalar) faoliyatini yo‘lga qo‘yish, chakana kreditlash subyektlari faoliyatini yo‘lga qo‘yish, jismoniy shaxslarni to‘g‘ridan-to‘g‘ri kreditlash mexanizmlari, raqamli texnologiyalar vositasida sodir etiladigan huquqbuzarliklarga qarshi kurashishni kuchaytirish va boshqa vazifalarni amalga oshirishga mazkur dissertatsiya tadqiqoti muayyan darajada xizmat qiladi.

**Mavzuning respublikada olib borilayotgan ilmiy tadqiqotlarning ustuvor yo‘nalishlariga mosligi.** Mazkur tadqiqot respublika fan va texnologiyalari

rivojlanishining I. «Demokratik va huquqiy jamiyatni ma'naviy-axloqiy va madaniy rivojlantirish, innovasion iqtisodiyotni shakllantirish» ustuvor yo'nalishiga muvofiq bajarilgan.

**Ishning davlat dasturlari yoki ilmiy-tadqiqot ishlari rejalari bilan bog'liqligi.** Dissertatsiya ishi Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti ilmiy-tadqiqot rejalari doirasida bajariladi.

**Muammoning o'rganilganlik darajasi.** Raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlari bozorini rivojlantirishning nazariy, metodologik va konseptual asoslarini joriy qilinishi va uni amaliyotga samarali tatbiq qilish, ko'rsatilayotgan xizmatlarni takomillashtirishning ustuvor yo'nalishlari bir qator xorijlik iqtisodchi-olimlar tomonidan qator ilmiy ishlar e'lon qilingan. Jumladan, D.C.Thuy, N.N.Quang, V.M.Ngo, D.Pavelková, F.Brassington, S.Pettitt, K.McMillan, K.Storbacka, S.Nenonen, I.Ajzen, S.Brown, D.Elizabeth, M.Sathye, H.Karjaluo, L.Wah, C.Nehmzow, M.Schreieck, M.Wiesche, M.Hosseini, S.Shajari, M.Akbarabadi, R.F.Malaquias, Y.Hwang, T.Zhang, C.Lu, M.Kizildag, S.Akhtar, M.Irfan, A.Sarwar, R.Aasma, J.Zhang, Y.Luximon, Y.Song, M.Hochstein, Ch.Wang, D.Gyori<sup>4</sup> MDX mamlakatlari iqtisodchi olimlaridan F.Kotler, Ye.F.Djukov, I.A.Kiseleva, A.I.Djukov, A.A.Naumenko, T.A.Lobacheva, A.V.Oxlopov, N.V.Kalistratov, V.A.Kuznetsev, A.V.Puxov<sup>5</sup>larning asarlarida

---

<sup>4</sup> D.C.Thuy, N.N.Quang. Factors affecting satisfaction and intention to repurchase retail banking services in Vietnam. *Cogent Business & Management*, Volume 9, 2022 - Issue 1.; Ngo, V. M., & Pavelková, D. (2017). Moderating and mediating effects of switching costs on the relationship between service value, customer satisfaction and customer loyalty: investigation of retail banking in Vietnam. *Journal of International Studies*, 10(1), 9-33.; Brassington, F., Pettitt, S., & McMillan, K. (2010). *Principles of marketing*. Harlow: Financial Times Prentice Hall.; Storbacka, K., & Nenonen, S. (2014). Learning with the market: Facilitating market innovation. *Industrial Marketing Management*. 44, 73-82. DOI: 10.1016/j.indmarman.2014.10.009.; Ajzen, I. (2008). Consumer attitudes and behavior. In C.P. Haugtvedt, P. M. Herr, & F. R. Cardes (Ed.) *Handbook of Consumer Psychology* (pp. 525-548). New York: Lawrence Erlbaum Associates.; Brown S. Retail Location: a mikro-scale perspective. Aldershot: Avebury, 1992. P.11.; Elizabeth Daniel, (1999) "Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland", *International Journal of Bank Marketing*.; Milind Sathye, (1999) "Adoption of Internet banking by Australian consumers: an empirical investigation", *International Journal of Bank Marketing*.; Heikki Karjaluo. Electronic banking in Finland: consumer beliefs, attitudes, intentions, and behaviors pp.15.; Wah, L., (1999), "Banking on the Internet", *American Management Association* 88 (11), pp. 44-48.; Nehmzow C. (1997). "The Internet will shake banking Medieval Foundations", *International Journal of Bank Marketing*.; Schreieck, M., and Wiesche, M. (2017). "How established companies leverage it platforms for value co-creation – insights from banking," in *Proceedings of the 25 the European Conference on Information Systems*, Guimarães.; Hosseini, M., Shajari, S., and Akbarabadi, M. (2020). Identifying multi-channel value co-creator groups in the banking industry. *J. Retail. Consum. Serv.* (in press). doi: 10.1016/j.jretconser.2020.102312.; Malaquias, R.F., and Hwang, Y. (2019). Mobile banking use: a comparative study with Brazilian and U.S. participants. *Int. J. Inf. Manag.* 44, 132–140. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.004.; Zhang, T., Lu, C., and Kizildag, M. (2018). Banking "on-the-go": examining customers' adoption of mobile banking services. *Int. J. Qual. Serv. Sci.* 10, 279–295. doi: 10.1108/IJQSS-07-2017-00670; Akhtar, S., Irfan, M., Sarwar, A. Asma, Rashid, Q. U. A. (2019). Factors influencing individuals' intention to adopt mobile banking in China and Pakistan: The moderating role of cultural values. *Journal of Public Affairs*, 19(1), Article e1884. <https://doi.org/10.1002/pa.1884>.; Zhang, J., Luximon, Y., Song, Y. (2019). The role of consumers' perceived security, perceived control, interface design features, and conscientiousness in continuous use of mobile payment services. *Sustainability*, 11(23), 6843.; Marc Hochstein, "Fintech (the Word, That Is) Evolves," *American Banker* (2015): <https://www.americanbanker.com/opinion/fintech-the-word-that-is-evolves>.; Chloe Wang, "Financial Technology Booms as Digital Wave Hits Banks, Insurance Firms," *Channel News Asia* (2015): <http://www.channelnewsasia.com/news/business/singapore/financial-technology/1875644.html>. See also Gareth Lodge, Hua Zhang, and Jacob Jegher, "IT Spending in Banking: A Global Perspective," *Celent* (2015): <http://celent.com/reports/it-spending-banking-global-perspective-2>.; David Gyori, "FinTech Is the Future Itself," in *The FinTech Book*, edited by Susanne Chishti and János Barberis (Chichester, UK: John Wiley & Sons, 2016): 265.

<sup>5</sup> Котлер Ф. Основы маркетинга. - Новосибирск: Наука, 1992. - С. 638; Жуков Е.Ф. Банки и банковские операции / Под ред. Е.Ф.Жукова. - М.: Банки и биржи, 1997. - С. 196.; И.А.Киселева, "Система

chakana bank xizmatlari bozorini rivojlantirishning turli qirralari hamda yo‘nalishlari atroflicha yoritilgan.

Tijorat banklarida chakana bank xizmatlari, bank xizmatlari, blokcheyn, bank xizmatlari bozorida marketing, moliyaviy texnologiyalar, moliyaviy xizmat turlari, raqamli bank xizmatlari, masofaviy bank xizmatlari, axborot tizimlari va texnologiyalari borasidagi mavjud muammolarning ayrim jihatlari va yechimlari o‘zbekistonlik iqtisodchi olimlar S.S.Gulyamov, N.X.Jumayev, O.K.Iminov, R.H.Ayupov, Sh.Z.Abdullayeva, I.Ya.Kulliyev, Z.T.Mamadiyarov, O.A.Ortiqov, O.F.Aliqoriyev, X.A.Xudayarova, Q.N.Xusanovlarning<sup>6</sup> ilmiy ishlarida o‘z ifodasini topgan.

Yuqorida keltirilgan ilmiy tadqiqotlarda bayon etilgan masalalar ancha teran va mazmunli ishlab chiqilgan bo‘lsa-da, raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish bo‘yicha yaxlit va kompleks tarzda mustaqil ilmiy tadqiqot obyekti sifatida izlanishlar olib borish zaruratini keltirib chiqarmoqda.

**Tadqiqotning maqsadi.** Raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarini zamonaviy yondashuvlaridan foydalangan holda takomillashtirish bo‘yicha ilmiy-uslubiy taklif va tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

**Tadqiqotning vazifalari:**

tijorat banklarida chakana bank xizmatlarining vujudga kelishi va uning nazariy-konseptual yondashuvlarni tadqiq etish;

O‘zbekiston bank tizimini transformatsiya qilish sharoitida chakana bank xizmatlarini tashkil etishning me‘yoriy-huquqiy asoslarini tadqiq etish;

O‘zbekistonda chakana moliyaviy xizmatlarni ko‘rsatish mexanizmini tadqiq etish;

raqamli transformatsiya sharoitida O‘zbekiston bank tizimida moliyaviy xizmatlarni ko‘rsatish mexanizmini va amaliyotini tahlili qilish;

---

математического моделирования банковской деятельности в переходной экономике” автореферат диссертация на соискание ученой степени доктор экономических наук, Москва – 2000.; А.И.Жуков, “Банковская система России”. М. - Проспект, 2009. с. 186; А.А.Науменко, “Развитие услуг коммерческих банков для розничных клиентов” автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Саратов – 2009.; Т.А.Лобачева, “Развитие рынка банковских продуктов на основе исламского банкинга” автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Ростов – 2015.; А.В.Охлопков, “Инновации в сфере предоставления банковских услуг” автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Москва – 2011.; Калистратов Н.В., Кузнецов В.А., Пухов А.В. Банковский розничный бизнес. М., 2006. С. 78.

<sup>6</sup> Gulyamov S.S., Ayupov R.H., Abdullayev O.M., Baltabaeva G.R. Raqamli iqtisodiyotda blokcheyn texnologiyalar. T.: TMI, «Iqtisod-Moliya» nashriyoti, 2019, 447 bet.; Jumayev N.X., Ibragimova A.I. Raqamli iqtisodiyot va moliyaviy texnologiyalar: tijorat banklari uchun imkoniyat va tahdidlar // «Moliya va bank ishi» elektron ilmiy jurnali. № 6, noyabr-dekabr, 2020 yil.; Iminov O.K. Bozor iqtisodiyoti sharoitida kredit tizimi va uni takomillashtirish masalalari. Iqtisod fanlari doktori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan diss. Avtoreferati. –Toshkent, BMA, 2001. – 21 b.; Abdullaeva Sh.Z. «Bank ishi», Darslik. T.: «Iqtisod-Moliya», 2017. 732 b.; Kulliyev I.Ya. O‘zbekiston Respublikasi tijorat banklarining jismoniy shaxslarni kreditlash metodologiyasini takomillashtirish. iqt. fan. dok. ... diss. Avtoreferat – Toshkent, 2024. – 83 b.; Mamadiyarov Z.T. Raqamli transformatsiya jarayonida bank xizmatlarini masofadan ko‘rsatishning metodologik asoslarini takomillashtirish. iqt. fan. dok. ... diss. Avtoreferat – Toshkent, 2022. – 78 b.; Ortiqov O.A. Banklararo raqobat sharoitida bank xizmatlari va ularni takomillashtirish yo‘llari: iqt. fan. nom. ... diss. Avtoreferat – Toshkent, 2009. – 19 b.; Aliqoriyev O.F. Tijorat banklarida moliyaviy xizmat turlarini rivojlantirish yo‘nalishlari. iqt. fan. nom. ... diss. Avtoreferat – Toshkent, 2011. – 28 b.; Xudayarova X.A. O‘zbekistonda chakana bank xizmatlari bozori va uning istiqboli «Xalqaro moliya va hisob» ilmiy elektron jurnali. № 4, avgust, 2019 y.; Xusanov Q.N. Tijorat banklarida innovatsion bank xizmatlarini rivojlantirish. Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati – Toshkent, 2023. – 62 b.



raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlari rivojlantirishga ta'sir etuvchi omillarning ekonometrik tahlil qilish;

raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarini rivojlantirishdagi muammolar va ularni bartaraf etishga qaratilgan ilmiy taklif va tavsiyalar ishlab chiqish.

**Tadqiqotning obyekti** sifatida O'zbekiston respublikasi tijorat banklari chakana bank xizmatlari tanlangan.

**Tadqiqotning predmeti** raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarini samarali tashkil etish va rivojlantirish bilan bog'liq iqtisodiy munosabatlardan iborat.

**Dissertatsiyaning yangiliklari:**

jismoniy shaxslarni kreditlashda ekologik standartlarga javob beradigan qayta tiklanuvchi energiya manba-qurilmalari va energiya saqlash tizimlarini sotib olish uchun ko'chmas mulk (turar joy) garovi asosida kredit berishni oshirish asoslangan;

kreditlash jarayonlarini raqamlashtirish orqali jismoniy shaxslarga yangi turdagi kredit mahsulotlarini ishlab chiqqan holda "My Turon" mobil ilovasi orqali olish imkoniyatini yaratish bo'yicha taklifi ishlab chiqilgan;

bankning chakana kreditlash amaliyotini ish haqi loyihasi doirasida ish beruvchi korxonaning kafilligi asosida kengaytirishi orqali chakana kreditlash hajmini oshirish taklif etilgan;

banklarda kredit riskini minimallashtirish maqsadida jismoniy shaxslarning qarz yukini bank kreditlari, muddatli boshqa to'lovlar, kommunal va boshqa to'lovlari bilan birgalikda qarzdorlik qoldig'idan kelib chiqib aniqlash asoslangan.

**Tadqiqotning amaliy natijalari** quyidagilardan iborat:

bank xizmatlarining vujudga kelishi va rivojlanishi bilan bog'liq ilmiy manbalarni tadqiq qilish orqali «bank xizmati» va «chakana bank xizmatlari» tushunchalarining iqtisodiy mohiyati, yetakchi xorijlik va mahalliy iqtisodchi olimlar ta'riflari hamda chakana bank xizmatlarini taqdim etish turlari bo'yicha mualliflik munosabatlari shakllantirilgan;

O'zbekiston bank tizimida chakana bank xizmatlarini tartibga solish va ularni takomillashtirishga xizmat qilgan farmon va qarorlar tadqiq etilib o'ziga xos jihatlari aniqlangan;

moliyaviy tashkilotlarning zamonaviy moliya bozorlaridagi yangi moliyaviy xizmat turlari va ularning o'ziga xos jihatlari tadqiq etilgan;

jismoniy shaxslarga chakana kreditlar ajratishda aholining hisobga olinadigan va hisobga olinmaydigan daromad turlari tizimlashtirildi;

rivojlangan mamlakatlarning chakana bank xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha ilg'or tajribalari umumlashtirilib, ulardan tegishli xulosalar olindi;

respublikamiz bank tizimida chakana xizmatlari bozorining amaldagi holati va unga xos tendensiyalar baholanib, uning strategik rivojlanish imkoniyatlari bo'yicha ilmiy takliflar berildi;

chakana bank xizmatlarini rivojlantirishga ta'sir etuvchi omillarning ta'sir darajasi ekonometrik tahlil qilinib, ularning ta'sirchanlik darajasi aniqlangan va baholangan.

**Tadqiqot natijalarining ishonchliligi.** Iqtisodchi olimlarning raqamli

transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish borasidagi ilmiy-nazariy qarashlarini qiyosiy va tanqidiy tahlil qilish, ilg'or xorij tajribasini o'rganish va umumlashtirish, ekspert baholash natijalari, O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi va O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining ma'lumotlari, shuningdek, boshqa amaliy ma'lumotlar tahliliga asoslanganligi bilan belgilanadi.

**Tadqiqot natijalarining ilmiy va amaliy ahamiyati.** Tadqiqot natijalarining ilmiy ahamiyati O'zbekiston Respublikasi bank tizimini raqamli transformatsiya qilish sharoitida chakana bank xizmatlariga innovatsiyalarni joriy qilish va rivojlantirishga bag'ishlangan maxsus tadqiqotlarni amalga oshirishda foydalanish mumkinligi bilan izohlanadi.

Tadqiqot natijalarining amaliy ahamiyati, ishlab chiqilgan ilmiy taklif va amaliy tavsiyalarni raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish, shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi «2022-2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida»gi PF-60-son farmonida zamonaviy moliyaviy xizmatlar, operatsiyalar va texnologiyalarni (fintex) hamda naqd pulsiz to'lovlarni rivojlantirish va ularni ilg'or xorijiy tajriba asosida amaldagi qonunchilikni takomillashtirish, moliyaviy xizmatlarni ko'rsatishda kiberxavfsizlikni ta'minlash, moliyaviy xizmatlarni raqamlashtirish orqali ularning ommabopligini oshirish, jismoniy shaxslar tomonidan naqd pulsiz to'lovlarni amalga oshirish uchun qulay sharoitlarni yaratish, davlat xizmatlari uchun to'lovlarni naqd pulsiz shaklda amalga oshirish imkoniyatini yaratish va banklarni raqamli transformatsiya qilish jarayonida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha kompleks chora-tadbirlar majmuini ishlab chiqishda foydalanish mumkinligi bilan izohlanadi.

**Tadqiqot natijalarining joriy qilinishi.** Raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish bo'yicha ishlab chiqilgan takliflar asosida:

jismoniy shaxslarni kreditlashda ekologik standartlarga javob beradigan qayta tiklanuvchi energiya manba-qurilmalari va energiya saqlash tizimlarini sotib olish uchun ko'chmas mulk (turar joy) garovi asosida kredit berishni oshirish taklifi ““Turonbank” ATB tizimida jismoniy shaxslarga qayta tiklanuvchi energiya manbalarini hosil qiluvchi, energiya tejoychi qurilmalar sotib olish va o'rnatish uchun “Eco energy” nomli moliyaviy iste'mol kredit berish tartibi to'g'risida”gi nizamning 20-bandini ishlab chiqishda foydalanilgan (“Turonbank” ATB Boshqaruvining 2023 yil 1 iyundagi 23/03-204-sonli ma'lumotnomasi). Natijada “Turonbank” ATBdi jismoniy shaxslarni kreditlashni yashil moliyalashtirish - “Green Technology Selection” usulidan samarali foydalanish orqali ekologik standartlarga javob beradigan qayta tiklanuvchi energiya manba-qurilmalari va energiya saqlash tizimlarini sotib olish uchun ko'chmas mulk garovi asosida “Eco energy” nomli moliyaviy iste'mol kredit berish tartibi ishlab chiqildi;

kreditlash jarayonlarini raqamlashtirish orqali jismoniy shaxslarga yangi turdagi kredit mahsulotlarini ishlab chiqqan holda “My Turon” mobil ilovasi orqali olish imkoniyatini yaratish bo'yicha taklifi ““Turonbank” ATB tizimida jismoniy shaxslarga mikroqarz berish tartibi to'g'risida”gi nizomida foydalanilgan

(“Turonbank” ATB Boshqaruvining 2023 yil 1 iyundagi 23/03-204-sonli ma’lumotnomasi). Natijada “Turonbank” ATBda jismoniy shaxslarga yangi 2 ta turdagi kredit mahsulotlari yaratildi. Mikroqarz rasmiylashtirish to’liq raqamlashtirilgan holda “My Turon” mobil ilovasi orqali olish imkoniyati yaratildi. Bank mijozlari uchun raqamli chakana bankka aylanish barobarida bank kreditlaridan ko’rilgan daromad 2023 yilning birinchi choragida 2022 yilning shu davriga nisbatan 1,2 barobarga oshgan va 265,1 mlrd. so‘mni tashkil etgan;

bankning chakana kreditlash amaliyotini ish haqi loyihasi doirasida ish beruvchi korxonaning kafilligi asosida kengaytirishi orqali chakana kreditlash hajmini oshirish taklifi “2021-2023 yillarda “Turonbank” ATBning rivojlanish strategiyasi”ni ishlab chiqishda foydalanilgan (“Turonbank” ATB Boshqaruvining 2023 yil 1 iyundagi 23/03-204-sonli ma’lumotnomasi). Natijada “Turonbank” ATBda chakana kreditlash hajmi 2023 yilning 1 yanvar holatiga 2022 yilning mos davriga nisbatan 39,6%ga oshib 1597 mlrd.so‘mni tashkil etdi;

banklarda kredit riskini minimallashtirish maqsadida jismoniy shaxslarning qarz yukini bank kreditlari, muddatli boshqa to’lovlar, kommunal va boshqa to’lovlari bilan birgalikda qarzdorlik qoldig’idan kelib chiqib aniqlash taklifi “2021-2023 yillarda “Turonbank” ATBning rivojlanish strategiyasi”ni ishlab chiqishda foydalanilgan (“Turonbank” ATB Boshqaruvining 2023 yil 1 iyundagi 23/03-204-sonli ma’lumotnomasi). Natijada bankda kredit oluvchining qarz yuki darajasini aniq baholash va jismoniy shaxslarni kreditlashda kredit riskini minimallashtirishga erishildi.

**Tadqiqot natijalarining aprobatsiyasi.** Mazkur tadqiqot natijalari 8 ta, jumladan 4 ta respublika va 4 ta xalqaro ilmiy-amaliy konferensiyada muhokamadan qilingan va ijobiy xulosalar olingan.

**Tadqiqot natijalarining e’lon qilinganligi.** Dissertatsiya mavzusi bo’yicha jami 17 ta ilmiy ish, jumladan, OAK e’tirof etgan ilmiy jurnallarda 9 ta ilmiy maqola, nufuzli xorijiy jurnallarda 4 ta ilmiy maqola, shuningdek, xalqaro ilmiy-amaliy konferensiyalarda 4 ta, respublika ilmiy-amaliy konferensiyalarda 4 ta ma’ruza va tezislari nashr etilgan.

**Dissertatsiyaning tuzilishi va hajmi.** Dissertatsiya tarkibi kirish, uchta bob, xulosa, foydalanilgan adabiyotlar ro’yxati va ilovalardan iborat. Dissertatsiyaning hajmi 160 sahifani tashkil etadi.

## DISSERTATSIYANING ASOSIY MAZMUNI

**Kirish** qismida tadqiqotning dolzarbligi va zaruriyati asoslangan, tadqiqotning maqsadi va vazifalari, obyekti va predmeti tavsiflangan, respublika fan va texnologiyalari rivojlanishining ustuvor yo‘nalishlariga mosligi ko‘rsatilgan, ilmiy yangiligi va amaliy natijalari bayon qilinib, olingan natijalarning ilmiy va amaliy ahamiyati ochib berilgan, tadqiqot natijalarining amaliyotga joriy qilish, nashr etilgan ishlar va dissertatsiya tuzilishi bo‘yicha ma‘lumotlar keltirilgan.

Dissertatsiyaning **“Raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarining nazariy-xuquqiy asoslari”** deb nomlangan birinchi bobida tijorat banklarida chakana bank xizmatlarining vujudga kelishi va uning nazariy asoslari, banklarni raqamli transformatsiya qilish sharoitida chakana bank xizmatlarining zarurligi, O‘zbekiston bank tizimini transformatsiya qilish sharoitida chakana bank xizmatlarini tashkil etishning huquqiy asoslari kabi masalalar tadqiq etilgan hamda bob yakunida mazkur masalalar bo‘yicha ilmiy xulosalar shakllantirilgan.

COVID-2019 pandemiyasi sharoitida bank mijozlariga chakana bank xizmatlarini ko‘rsatish bo‘yicha an‘anaviy xizmat ko‘rsatish usullaridan voz kechgan holda raqamli bank xizmatlari orqali amalga oshirish banklar o‘rtasidagi raqobatni kuchaytirishni taqozo etmoqda. O‘zbekistonda ham chakana bank xizmatlari bank daromadi va raqobatbardoshligini ta‘minlashda istiqbolli yo‘nalishlaridan biriga aylanmoqda.

Bugungi kunda O‘zbekiston bank-moliya tizimida katta transformatsiyalar amalga oshirilmoqda. Bunda turli xil o‘zgarishlarning amalga oshishi, kelajakda ushbu bank-moliya tizimining ishlash usulini tubdan o‘zgartirishi mumkin. Xususan, bank tizimida quyidagi mahsulot va xizmatlarni tubdan o‘zgartirishni taqozo etmoqda:

- chakana bank xizmatlari;
- kredit karta, debet karta va ular bilan bog‘liq chakana xizmatlar;
- portfelni boshqarish;
- korporativ kreditlash va loyihalarni moliyalashtirish (shu jumladan kreditlar);
- xizmat va mahsulotlarni raqamlashtirish hamda zamonaviy AKT lar imkoniyatlari orqali ularni masofadan tashkil etishni joriy qilish.

Chakana bank xizmatlari to‘g‘ridan-to‘g‘ri yoki bilvosita bank filiallar tarmog‘i orqali jismoniy shaxslarga ko‘rsatiladigan bank xizmatlarining umumlashgan majmuidir.<sup>7</sup> Mijozlarning xizmatlardan qoniqishi mijozlarning bank bilan biznes munosabatlarini o‘rnatishning muhim atributi sanaladi va butun dunyo bo‘ylab ko‘plab muvaffaqiyatli korxonalar tomonidan qo‘llaniladigan bugungi biznes muhitida mijozlarga yo‘naltirilgan samarali marketing

---

<sup>7</sup> D.C.Thuy, N.N.Quang. Factors affecting satisfaction and intention to repurchase retail banking services in Vietnam. Cogent Business & Management, Volume 9, 2022 - Issue 1

yondashuvi sanaladi.<sup>8</sup> Bugungi banklar shiddatli raqobatbardosh biznes muhitida ustunlik qilish va sodiq mijozlar bazasini yaratish uchun o‘z chakana bank xizmatlarini mijozlar ehtiyojini qondirish kafolatlanadigan darajada modellashtirish lozim.<sup>9</sup>

Chakana bank xizmatlarini ko‘rsatish bugungi kunda bank biznesining istiqbolli yo‘nalishlaridan biri bo‘lib, bank tizimida kundun-kunga muhim ahamiyat kasb etmoqda. Ayni paytda aholiga bank xizmatlarini ko‘rsatishning o‘ziga xos xususiyatlari bor. Xususan, uni tashkil qilishda mijozlarga ommaviy xizmat ko‘rsatish, qo‘shimcha ofislar, operatsion kassalar va ayirboshlash shoxobchalari tarmog‘ini yaratish va boshqa turli xizmatlar ro‘yxatini maksimal darajada oshirish zarur. Odatda, jismoniy shaxslarga xizmat ko‘rsatish kam miqdordagi mablag‘lar bilan bog‘liq bo‘ladi, shuning uchun ushbu xizmatni amalga oshirishda banklar ushbu sohadagi xarajatlarini minimallashtirishi kerak. Ayniqsa, ularni bank texnologiyalari asosida avtomatlashtirish lozim.

Chakana bank xizmatlarini tadqiq etish asosida ularga xos bo‘lgan umumiy xususiyatlar quyidagilardan iborat ekanligi aniqlandi:

chakana bank xizmatlarining asosiy iste‘molchilari bo‘lib jismoniy shaxslar hisoblanadi;

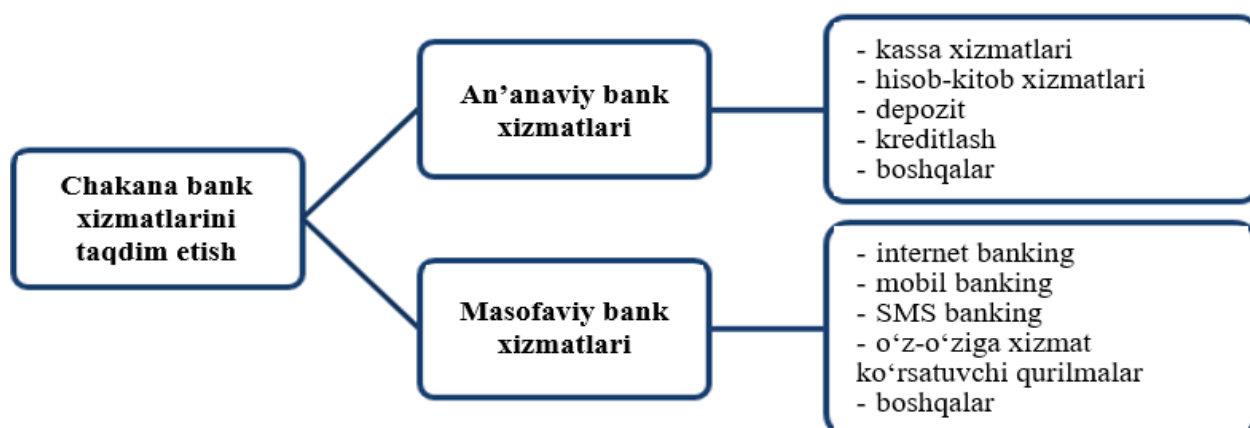
chakana bank xizmatlari kichik hajmlik, ammo ulgurji bank xizmatlariga nisbatan xarajati ko‘proq operatsiyadir;

ushbu bank mahsulotlari standartlashtirilgan mahsulotlar jumlasiga kiradi. Chunki barcha mamlakatlarda deyarlik bir turdagi mahsulotlar bilan xizmatlar amalga oshiriladi;

operatsiyalar bo‘yicha olinadigan mukofotlarning tariflari o‘xshash va strategiyalari bir xildir;

mijozlarning o‘zgaruvchanligi va ularning xarakati yuqoriligi bilan ulgurji operatsiyalardan farqlanadi;

chakana bank xizmatlarini amalga oshirishda banklarning avtomatlashtirish darajasining yuqoriligiga asoslanadi va boshqalar.



**1-rasm. Chakana bank xizmatlari ularni taqdim etish<sup>10</sup>**

<sup>8</sup> Ngo, V. M., & Pavelková, D. (2017). Moderating and mediating effects of switching costs on the relationship between service value, customer satisfaction and customer loyalty: investigation of retail banking in Vietnam. *Journal of International Studies*, 10(1), 9-33

<sup>9</sup> O‘sha manba.

<sup>10</sup> Muallif tomonidan tuzildi.

Shunday qilib, chakana bank xizmatlarni taqdim etishni ikki guruhga bo‘lish mumkin: an’anaviy va masofadan. Masofadan bank xizmatlarini ko‘rsatish uchun bank texnologiyalari va dasturiy mahsulotlar talab etiladi. Bu tizimning uzluksiz va sifatli ishlashida tizimlarning texnik yaxshi yo‘lga qo‘yilganligi, internet tezligi va aloqaning yaxshiligi bilan bog‘liq. Ayniqsa, mijozlar uchun qulay bo‘lgan “On-line” rejimida ishlaydigan tizimlarda internet tezligi va aloqaning sifatli bo‘lishi juda muhimdir.

Quyidagi jadvalda elektron banking uchun turli xil platformalar keltirildi.

## 1-jadval

### Elektron banking uchun zamonaviy platformalar<sup>11</sup>

Platforma turlari	Izoh
Mobil banking (SMS, WAP, zamonaviy smartfonlar)	Hisobvaraqlarga kirish SMS matn xabarlarini, WAP internet aloqasi yoki yuqori tezlikka ega zamonaviy smartfonlar orqali amalga oshiriladi.
Raqamli yordamchilar	Botlar, ovozli qurilmalar va boshqa qurilmalar imkoniyatlari orqali bank xizmatlarini amalga oshirish
FinTechs va mobil ilovalar	Moliyaviy texnologiyalar va turli ilovalar orqali chakana bank xizmatlarini ko‘rsatishning avtomatlashtirilgan tizimlari va mobil telefonlar orqali amalga oshiriluvchi dasturiy ta’minotlar
Internet banking	Bank bilan aloqa internet orqali amalga oshiriladi

Bugungi kunda masofaviy bank xizmatlari orasida mobil banking xizmatiga bo‘lgan talab yuqoridir. Chunki, mobil banking internet banking singari deyarli barcha qulayliklarga ega, faqat bunda mobil telefon bank hisobraqamini boshqarish vositasi sifatida xizmat qiladi. Undan tashqari internet-bankingga nisbatan ko‘plab qulayliklarga ega.

Borgan sari bu yangi imkoniyatlar noodatij mijozlarga ham, ayniqsa, keksalarga ham moliya sohasida ishtirok etishni osonlashtirmoqda. So‘nggi davrlarda banklarda moliyaviy xizmatlarni ko‘rsatish katta o‘zgarishlar bo‘ldi. Xususan, FinTechsning rivojlanishi natijasida biznes, bank va moliya tizimi muhitida katta o‘zgarishlar ro‘y berdi. Bank xizmatlar bozorida ham internet, onlayn xizmatlar, raqamli yordamchilar, ijtimoiy axborot vositalari, FinTechs va ilovalar, ATM, Call-centr, mobil texnologiyalarni qo‘llash hamda ulardan foydalanish banklarning xizmat ko‘rsatish tarixida misli ko‘rilmagan o‘zgarishlarga olib kelmoqda.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> Elizabeth Daniel, 1999 va Heikki Karjaluo (2003) tomonidan tuzilgan.

<sup>12</sup> Mamadiyarov Z.T. Raqamli transformatsiya jarayonida bank xizmatlarini masofadan ko‘rsatishning metodologik asoslarini takomillashtirish. iqt. fan. dok. ... diss. Dissertatsiya – Toshkent, 2022. – 272 b.

**Moliyaviy tashkilotlarning zamonaviy moliya bozorlaridagi moliyaviy xizmat turlari<sup>13</sup>**

<b>№</b>	<b>FinTech sohalari</b>	<b>Tavsif</b>
1.	Kreditlash (Lending)	Bozorda kreditlash va muqobil andarrayting platformalari
2.	Blockchain / Crypto	Moliyaviy xizmatlarda blokcheyn texnologiyalaridan foydalanadigan kompaniyalar
3.	Regtech	Audit. Risk va ularni tartibga soluvchi qoidalarga muvofiqlik dasturiy ta'minoti
4.	Sug'urta	Sug'urtani raqamli ravishda sotadigan yoki (qayta) sug'urtalovchilar uchun ma'lumotlar tahlili va dasturiy ta'minotni taqdim yetuvchi kompaniyalar
5.	Shaxsiy moliya (Personal finance)	Hisob-kitoblarni boshqarish va shaxsiy boylik yoki kredit hisoblarini kuzatish vositalari
6.	To'lov (Payment / Billing)	To'lovlarni qayta ishlash, karta ishlab chiquvchilari va obuna hisob-kitoblari uchun dasturiy vositalar.
7.	Kapital bozorlari	Moliyaviy institutlar uchun savdo, tahlil va infratuzilma vositalari.
8.	Boylikni boshqarish (Wealth management)	Investitsion va boylikni boshqarish platformalari va tahlil vositalari.
9.	Pul o'tkazmalari	Xalqaro pul o'tkazmalari
10.	Ipoteka (Ko'chmas mulk)	Ipoteka kreditlash, raqamlashtirish va moliyalashtirish platformalari.

Regtech ilovalari turli moliyaviy xizmat ko'rsatish bilan shug'ullanadigan firmalarga murakkab nomuvofiqlik holatlarini yechishda yordam beradi, shuning uchun ular mobil ilova foydalanuvchilariga risk darajasini minimallashtirishga, xarajatlarni kamaytirishga, tranzaksiyalarni tartibga solishga va moliyaviy texnologiyalarni yaxshiroq monitoring qilishga yordam beradi.

Regtech bozori 2020 yildagi 6,3 milliard dollarni tashkil etgan bo'lsa 2025 yilga kelib 16 milliard dollargacha o'sishi kutilmoqda.

FinTech mijozlarga xizmat ko'rsatishni tartibga soladi, mijozlarga xizmat ko'rsatishdagi to'siqlarni yo'q qiladi, bugungi kunda ko'plab banklar bu bilan kurashmoqda. Aslida, mijozlarga yomon xizmat ko'rsatilganda iste'molchilar banklarni, shu jumladan, birinchi navbatda an'anaviy banklarni tark etishi asosiy sababidir.

<sup>13</sup> Internet ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzildi.

**So‘nggi yillarda chakana bank xizmatlarini takomillashtirishga xizmat qilgan farmon va qarorlar<sup>14</sup>**

<p>«O‘zbekiston Respublikasining Markaziy banki to‘g‘risida»gi, «Banklar va bank faoliyati to‘g‘risida»gi, «To‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida»gi, «Valyutani tartibga solish to‘g‘risida»gi, «Garov reyestri to‘g‘risida»gi, O‘zbekiston Respublikasining 20.04.2022 yildagi «Nobank kredit tashkilotlari va mikromoliyalashtirish faoliyati to‘g‘risida»gi qonunlari</p>	<p>Elektron pullar, bank kartalari, mikromoliyalashtirish, valyutada bank xizmatlarini amalga oshirish va to‘lovlarni amalga oshirish bilan bog‘liq masalalar</p>
<p>O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining «2022—2026-yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida»gi, «2017—2021 yillarda O‘zbekiston Respublikasini rivojlantirishning beshta ustuvor yo‘nalishi bo‘yicha Harakatlar strategiyasini «Ilm, ma‘rifat va raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish yili»da amalga oshirishga oid davlat dasturi to‘g‘risida»gi, «Ipoteka krediti mexanizmlarini takomillashtirishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi, «O‘zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo‘yicha Harakatlar strategiyasi to‘g‘risida»gi, «Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalari sohasini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi, «2020-2025 yillarga mo‘ljallangan O‘zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to‘g‘risida»gi, «Raqamli O‘zbekiston — 2030» strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risidagi farmonlari.</p>	<p>Chakana bank xizmatlari imkoniyatlarini kengaytirish, real vaqt rejimida tezkorlik bilan hisob-kitoblarni boshqarish, bank va mijoz o‘rtasidagi munosabatlarda zamonaviy axborot kommunikatsiya texnologiyalarini keng joriy etish, shu jumladan iqtisodiyot tarmoqlarining jadal raqamli rivojlanishini ta‘minlash, raqamli texnologiyalarga asoslangan moliyaviy xizmat turlarini yanada kengaytirish masalalari</p>
<p>O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining «Bank xizmatlari ommabopligini oshirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi, «Milliy to‘lov tizimini rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi, «Aholiga davlat ijtimoiy xizmatlari va yordam taqdim etish tartib-taomillarini avtomatlashtirish bo‘yicha qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi, «Mikromoliyaviy xizmatlar ommabopligini oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi, ««Elektron hukumat» tizimi doirasida axborot-kommunikatsiya texnologiyalari sohasidagi loyihalarni ishlab chiqish va amalga oshirish sifatini yaxshilash chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi, «Raqamli iqtisodiyot va «Elektron hukumat» tizimi infratuzilmalarini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida»gi, ««Har bir oila-tadbirkor» dasturini amalga oshirish to‘g‘risida»gi, «Tijorat banklarining moliyaviy barqarorligi va kapitallashuvi darajasini oshirishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi qarorlari.</p>	<p>Chakana bank xizmatlari bozorini rivojlantirish, chakana to‘lov tizimlarining xavfsizlik, uzluksizlik va ishonchlilik darajasini oshirish, bank xizmatlarining yangi turlari va mahsulotlarini ko‘paytirish, virtual kartalarni joriy etish, mobil telefonlar va boshqa qurilmalar yordamida aloqasiz to‘lov tizimini (NFC to‘lov) joriy etish masalalari</p>

O‘zbekiston bank tizimida chakana bank xizmatlari bozorining past darajada rivojlanganligi va mijozlar bilan hamkorlik munosabatlarini yo‘lga qo‘yishning zamonaviy yondashuvlar va bank xizmatlarini raqamlashtirish darajasining juda past ekanligi, ortiqcha byurokratiya va ovoragarchilik holatlari mavjud edi. Bugungi kunda banklarning transformatsiyalashuvi natijasida bank xizmatlarini raqamlashtirish va masofadan ko‘rsatish bo‘yicha ko‘plab innovatsion yechimlar qilinmoqda. Bank xizmatlarining raqamlashishi va keskin boshqa shaklga o‘zgarishi kabi jarayonlarni muvofiqlashtirish va tartibga solib turishni talab etadi. Demak, bank xizmatlarini, xususan chakana bank xizmatlarining me‘yoriy-huquqiy

<sup>14</sup> Muallif tomonidan tuzildi.



asoslarini ishlab chiqish va takomillashtirish borish zaruriati keltirib chiqadi.

O‘zbekiston Respublikasining 2019 yil 7 noyabrdagi «To‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida»gi O‘RQ-578 sonli qonunida keltirilishicha, tovarlar va xizmatlarni chakana realizatsiya qilishni amalga oshiruvchi yakka tartibdagi tadbirkorlar va yuridik shaxslar to‘lovlarning bank kartalaridan foydalangan holda qabul qilinishini shart. Chakana to‘lov tizimida bank kartalarining o‘rni beqiyos, xususan, qonunning 14-moddasiga ko‘ra bank kartalarini chiqarish, elektron pullarni va bank kartalarini realizatsiya qilish mumkinligi hamda ularni to‘lov xizmatlarining turlari ekanligi qayd etilgan<sup>15</sup>.

2019 yil davomida ikkita milliy chakana («Humo» hamda «Uzcard») to‘lov tizimlarining Visa, Mastercard, China Union Pay hamda Mir xalqaro to‘lov tizimlari bilan integratsiyasi samarali amalga oshirildi. Bu esa, ushbu xalqaro to‘lov tizimlari kartalari foydalanuvchilari, ya’ni mamlakatimizga tashrif buyuruvchi turistlar, mehmonlar uchun keng shart-sharoitlar yaratgan holda «Humo» hamda «Uzcard» to‘lov infratuzilmasi (bankomatlar va to‘lov terminallari tarmog‘i) orqali milliy valyutada to‘lovlarni amalga oshirish imkoniyatini beradi.<sup>16</sup>

Dissertatsiya ishining **“Raqamli transformatsiya sharoitida O‘zbekiston bank tizimida chakana bank xizmatlaridan foydalanish amaliyoti tahlili”** deb nomlangan ikkinchi bobida O‘zbekistonda chakana moliyaviy xizmatlarni ko‘rsatish mexanizmi, raqamli transformatsiya sharoitida O‘zbekiston bank tizimida chakana bank xizmatlari amaliyotining tahlili, raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlari rivojlantirishga ta’sir etuvchi omillarning ekonometrik tahlili hamda bob yakunida mazkur masalalar bo‘yicha ilmiy xulosalar shakllantirilgan.

Quyidagi 4-jadvalda banklar tomonidan qanday daromad manbalari kredit ajratishda hisobga olinishi yoki umuman hisobga olinmasligi haqida ma’lumot keltiramiz. Ya’ni kredit ajratishga asos bo‘luvchi va tan olinmaydigan jismoniy shaxslarning daromad manbalari keltirib o‘tilgan.

Nafaqa to‘lovlari mijoz tomonidan ma’lum yoshga /holatga/ ijtimoiy mavqega yetganida olinadigan ijtimoiy nafaqalar. Kredit oluvchi nafaqa to‘lovlari olinganligini nafaqa tayinlanishi to‘g‘risida xat yoki nafaqa guvohnomasi va nafaqa to‘lovlari olinganligini tasdiqlovchi bank hisobvarag‘idan ko‘chirma asosida tasdiqlaydi.

Dividendlar esa yuridik shaxsning aksiyadori (ishtirokchisi) bo‘lgan mijozning yuridik tashkilot foydasidagi ushbu tashkilotning ustav kapitalidagi ulushlari bo‘yicha taqsimlanishidan oladigan daromadidir. Kredit oluvchi mijoz dividendlar olganligini tasdiqlash uchun quyidagi hujjatlar taqdim etiladi:

yuridik shaxs ishtirokchilarining dividendlar to‘lash bo‘yicha yig‘ilish bayonnomalari;

dividendlar shaklidagi daromaddan soliq to‘langanligini tasdiqlovchi hujjat. Aksariyat hollarda, agar qarz oluvchi bunday to‘lovlarni kamida bir yil davomida olgan bo‘lsa va kelajakda bunday daromad olish ehtimoli mavjud bo‘lsa, dividend

---

<sup>15</sup> O‘zbekiston Respublikasining 2019 yil 7 noyabrdagi «To‘lovlar va to‘lov tizimlari to‘g‘risida»gi O‘RQ-578 sonli qonuni

<sup>16</sup> Bank kartalari asosida banklararo chakana to‘lov tizimlari - O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki (cbu.uz)

daromadi mijozning umumiy daromadiga kiritiladi.

#### 4-jadval

### Jismoniy shaxslarga chakana kreditlar ajratishda hisobga olinadigan va hisobga olinmaydigan daromad turlari<sup>17</sup>

№	Banklar tomonidan hisobga olinadigan daromadlar	Banklar tomonidan hisobga olinmaydigan daromadlar
1.	Ish haqi - qat'iy belgilangan qismi (ish haqi, oylik bonuslar (masalan, toifa uchun, tajriba uchun va boshqalar))	Qimmatli qog'ozlardan olingan daromadlar
2.	Ish haqi - o'zgaruvchan qismi (muayyan rejalarni amalga oshirish va / yoki ma'lum natijalarga erishish natijasida olingan mukofot va bonus to'lovlari, komission daromadlari)	Bir martalik sug'urta to'lovlari
3.	Ta'til to'lovlari	Valyuta, qimmatli qog'ozlar, tovarlar, ko'char va ko'chmas mulk va boshqalarni oldi-sotdi qilish operatsiyalaridan olingan daromadlar
4.	Dividendlar	Lotereya va qimor o'yinlaridan yutuq va sovrinlar
5.	Barqaror sug'urta to'lovlari ko'rinishidagi daromad	Olingan jarimalar va penyalar
6.	Ko'chmas mulkni ijaraga berishdan olingan daromadlar	Bonus to'lovlari (asosiy va qo'shimcha ish joyidan tashqari)
7.	Pensiya to'lovlari	Davlat nafaqalari (vaqtincha mehnatga qobiliyatsizlik nafaqalari bundan mustasno)
8.	Boshqa daromadlar	Aliment
9.		Ta'lim muassasalarining stipendiyalari
10.		Donorlar uchun mukofotlar
11.		Bir martalik yillik bonuslar

Barqaror sug'urta to'lovlari ko'rinishidagi daromad bu mijoz va sug'urta kompaniyasi o'rtasida ma'lum bir yoshga qadar yashash to'g'risida shartnoma tuzish orqali sug'urta to'lovi tizimidan foydalangan holda to'lanadigan haqdir.

Ko'chmas mulkni ijaraga berishdan olingan daromadlar esa mijoz o'ziga tegishli bo'lgan mulkni ijaraga berishdan ko'radigan daromaddir. Buni tasdiqlash uchun quyidagi hujjatlar talab qilinishi mumkin:

mijozning ijaraga beriladigan mulkka egalik huquqini tasdiqlovchi guvohnoma;

joriy (va oldingi) tomonlar o'rtasida tuzilgan ijara shartnomasi;

mijozning oxirgi 12 oy uchun ijara to'lovi olinganligini tasdiqlovchi hisobvaraqdan ko'chirma;

o'tgan yilda ko'chmas mulkni ijaraga berishdan olingan daromadlari bo'yicha soliq to'langanligini tasdiqlovchi hujjatlar (to'lov topshiriqnomalari yoki boshqa hujjatlar).

Shunday qilib, rasmiy ish joyidagi rasmiy oylik maoshidan tashqari daromad qarz oluvchining yagona daromad manbai sifatida qarash noto'g'ridir.

<sup>17</sup> Muallif tomonidan tuzildi.

O‘zbekiston bank tizimida turar uy-joylar bank kreditlari uchun garov sifatida qabul qilinmaydi. Lekin aholining (kredit oluvchilar) qariyb 90 foizdan ortig‘ining qiymati eng qimmat bo‘lgan o‘z uylar mavjud bo‘lsada va kredit olishda garov bilan bog‘liq muammoga duch keladi. Shunday ekan turar uy-joylar garovi asosida jismoniy shaxslarni kreditlashda ekologik standartlarga javob beradigan qayta tiklanuvchi energiya manba-qurilmalari va energiya saqlash tizimlarini sotib olish uchun kredit berishni joriy qilish va kreditlash hajmini oshirish mumkin bo‘ladi. Riskni minimallashtirish va aholining ijtimoiy himoyasini hisobga olgan holda turar uy-joy qiymatining 50% gacha garovga qo‘yishga ruxsat berish lozim. Bu birinchidan garov muammosini yechishga va ikkinchidan, ekologik standartlarga javob beradigan qayta tiklanuvchi energiya manba-qurilmalari va energiya saqlash tizimlarini sotib olishni jadallashtiradi.

Undan tashqari chakana kreditlashda odatda kredit miqdorining kam ekanligi va chakana kredit oluvchilarining soni ko‘p ekanligi sababli chakana kreditlashda ish haqi loyihasi doirasida ish beruvchi korxonaning kafilligi asosida kreditlash hajmini oshirish taklif etamiz. Natijada juda ko‘plab chakana kreditlashda garov muammosi yechiladi, tashkilotning xodimlarining kreditlarini qaytarishdagi nazorati oshadi, kreditni qaytarish madaniyati ortadi. Buning provardida chakana kreditlash hajmi oshadi va chakana kreditlardan ko‘rilgan bank daromadlari ham sezilarli oshadi.

O‘zbekiston bank tizimini transformatsiya qilish natijasida bank strukturasi qayta ko‘rib chiqildi va bankning xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish hamda kreditlash jarayonlarini anderrayterlar orqali bir bo‘g‘inli kreditlashga o‘tkazish natijasida:

mijozlar bilan ishlaydigan xodimlarning ulushi 16-20 % edi, uni 50 %gacha ko‘tarishga erishildi (xalqaro bank amaliyotida bu ko‘rsatkich 90% ni tashkil etadi);

bank binosining mijozlarga xizmat ko‘rsatishda ishlatiladigan qismi 30-40% edi, uni 55%ga oshirildi (xalqaro bank amaliyotida bu ko‘rsatkich 80-90%ni tashkil etadi);

1 oyda 1 xodimga to‘g‘ri keladigan o‘rtacha kreditlar soni 10 tani tashkil etardi, uni 22 tagacha oshirildi (xalqaro bank amaliyotida bu ko‘rsatkich 33 tani tashkil etadi);

mijozlarga yanada qulaylik yaratish va mijozlarning bankka kelmasdan bank xizmatlarini amalga oshirish imkoniyatlarini yaratish natijasida masofaviy bank xizmatidan foydalanuvchilar salmog‘i 11% dan 50%gacha (xalqaro bank amaliyotida bu ko‘rsatkich 85% ni tashkil etadi) oshirishga erishildi.

Buning natijasida mijozlarga xizmat ko‘rsatishda front-ofis va bek-ofis tizimiga o‘tish mijoz va bank munosabatlarni yaxshilanishiga olib keldi. Barcha filial, minibank hamda bank xizmatlari markazlari savdo nuqtalari sifatida jismoniy hamda yuridik shaxslarga barcha turdagi xizmatlarni ko‘rsatilmog‘da.

Shuningdek, chakana kreditlash xizmatlari shu joyning o‘zida amalga oshirilmog‘da. Kreditlash jarayonlari soddalashtirilib, hech qanday hujjatlarsiz olish imkoniga ega online kreditlash xizmatlari ishlab chiqildi. Buning uchun tegishli tashkilotlar (IIV, soliq va boshqa tashkilotlar) bilan birgalikda aholini raqamli identifikatsiya qilish tizimi ishlab chiqildi va ularga bankka tashrif buyurmasdan

turib, xizmat ko'rsatish imkoniyati yaratildi.

Tijorat banklari tomonidan jismoniy shaxslarga ajratiladigan kreditlar foiz stavkalari darajasidan kelib chiqib, risklilik darajasi 200 foizgacha belgilangan. Jismoniy shaxslarning to'lovlarini va qarz yukini oshishini oldini olish maqsadida yuqori foiz stavkali kreditlarga nisbatan yuqori risk darajasi belgilanadi va shu asosda yuqori foiz stavkada kreditlar ajratish cheklanadi. Banklarda yuqori foiz stavkada kreditlar ajratish, bankning riskli aktivlari miqdorini oshiradi hamda bank kapitali monandlilik ko'rsatkichlarini pasaytiradi. Shuning uchun banklarda kredit riskini minimallashtirish maqsadida jismoniy shaxslarning qarz yukini bank kreditlari, muddatli boshqa to'lovlar, kommunal va boshqa to'lovlari bilan birgalikda qarzdorlik qoldig'idan kelib chiqib aniqlash lozim.

Undan tashqari bugungi kunda bank xizmatlari markazlarning o'zida jismoniy hamda yuridik shaxslar uchun barcha bank xizmatlari, ya'ni to'lovlar, pul o'tkazmalari, kredit ajratish, plastik karta ochish, naqd pul olish va topshirish imkoniyatlari yaratilgan. Ushbu markazlar odamlar gavjum va qulay joylarda tashkil etilmoqda. 2023 yil 1-yanvar holatiga tijorat banklarining 1543 ta bank xizmatlari markazlari va minibanklari hamda 2974 ta 24/7 shoxobchalari faoliyat ko'rsatmoqda.

## 5-jadval

### Jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlar qoldig'i to'g'risida kreditlar turlari bo'yicha ma'lumot (mlrd.so'm, 1-yanvar holatiga)<sup>18</sup>

Ko'rsatkich nomi	2019 y.	2020 y.	2021 y.	2022 y.	2023 y.	2024 y.	2024 y.dagi ulushi	O'zgarish, barobarda
Ipoteka kreditlari	13204	20326	28301	35946	46460	58177	39,1%	4,4
Mikroqarz	780	3177	8532	9429	14651	24525	16,5%	31,4
Avtokreditlar	2014	5503	7615	9710	19600	36557	24,6%	18,2
Ta'lim kreditlari	108	175	331	811	2057	4745	3,2%	43,9
Tadbirkorlikni rivojlantirish uchun ajratilgan kreditlar	4551	6267	5703	11326	14567	16395	11,0%	3,6
Boshqa kreditlar (iste'mol krediti, overdraft va boshqalar)	3769	4486	4406	2274	3614	8222	5,5%	2,2
<b>Jami kredit qoldig'i</b>	<b>167288</b>	<b>210029</b>	<b>275281</b>	<b>326386</b>	<b>390049</b>	<b>471405</b>	-	<b>2,8</b>
Jismoniy shaxslarga ajratilgan kredit qoldig'i	24426	39934	54888	69496	100949	148621	100%	6,1
<i>Jamiga nisbatan foizda</i>	<i>14,6%</i>	<i>19,0%</i>	<i>19,9%</i>	<i>21,3%</i>	<i>25,9%</i>	<i>31,5%</i>	-	<i>+16,9%</i>

Respublikamiz banklari tomonidan yuridik va jismoniy shaxslarga ajratilgan jami kreditlar hajmi 2019 yil 1-yanvar holatiga 167391 mlrd. so'mni tashkil etgan bo'lsa 2024 yilning xuddi shu davriga kelib 471405 mlrd. so'mga yetgan va 2024 yil 1-yanvar holatiga 2019 yilning shu davriga nisbatan 2,8 barobarga ortgan.

Jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlarning jami kreditlar qoldig'iga nisbatan ulushi yillar davomida ortib borgan. 2019 yil 1-yanvar holatiga 24427 mlrd. so'm va jami kreditlarning 14,6 foizni tashkil etgan bo'lsa 2020 yilda 18,9 foiz, 2021 yilda 19,8 foiz, 2022 yilda esa 21,3 foizni va 2024 yilning shu davriga kelib 148621 mlrd. so'mni hamda jami kreditlarning 31,5 foizni tashkil etgan. Jismoniy

<sup>18</sup> Muallif tomonidan tuzildi.

shaxslarga ajratilgan kreditlar hajmining ortib borishi shuni anglatadiki banklar so'nggi yillarda chakana kreditlash amaliyotini yaxshi yo'lga qo'yganligi va aholining ehtiyojlarini qondirishda bank kreditlaridan samarali foydalanayotganligidan dalolat beradi.

2024 yil 1-yanvar holatiga 2019 yilning shu davriga nisbatan kredit hajmiga nisbatan eng ko'p barobarga ortgan kredit turi ta'lim krediti, mikroqarz va avtokreditlar bo'lib mos ravishda 43,9 barobar, 24,6 va 18,2 barobarga ortgan. Buni albatta ta'lim tizimidagi qabul kvotalarining bekor bo'lganligi, xususiy ta'lim muassasalarining keskin ortganligi va qamrovning ortganligi bilan izohlash mumkin. Mikroqarzning ham boshqa kredit turlaridan farqli ravishda maqsadsiz tamoyil asosida, 20 milliongacha garovsiz va 100 million so'mgacha ajratilishi bilan izohlash mumkin. Avtomobil sanoatida ham biroz erkinlik berilganligi sabab avtokreditlarga ham so'nggi yillarda talab ortganligi bilan izohlash mumkin. Tahlil qilinayotgan yillar mobaynida va 2024 yil 1-yanvar holatida ham avtokredit bo'yicha qarzga xizmat ko'rsatish ko'rsatkichining yuqoriligicha saqlanib qolinayotganligi ajratilgan avtokreditlar hajmining 36,6 trln. so'mga ortganligi bilan ham isohlash mumkin.

Ipoteka kreditlari bo'yicha qarzga xizmat ko'rsatish ko'rsatkichining o'sishi so'nggi yillarda uy-joy narxlarining o'sishi sharoitida ipoteka kredit oluvchilar sonining kamayganligi qaramasdan ipoteka kreditlar hajmini yildan-yilga oshmoqda. Ipoteka kreditlar hajmi 2024 yilning 1-yanvar holatiga 2023 yilning shu davriga nisbatan 39,1 foizga ortganligini ko'rish mumkin.

Raqamli platformalar orqali taqdim etiladigan onlayn shaxsiy kreditlar mijozlar uchun katta qulaylik yaratadi. Mijozlar uydan chiqmasdan, o'z smartfonlari yoki kompyuterlaridan kredit olishlari mumkin. Raqamli texnologiyalar kichik miqdordagi kreditlarni tezkor va oson berish imkonini beradi.

Xususan, MyTuron mobil ilovasi orqali "Onlayn Mikroqarz" olish uchun ariza bergandan so'ng tezkor skoring tahlili amalga oshiriladi. Agar oylik daromad, arizachi olmoqchi bo'lgan mikroqarz summasiga yetarli bo'lmasa ham, rad javobi berilmaydi. Aksincha, oylik maoshdan kelib chiqib arizachiga alternativ kredit summasi taklif etiladi. Amaliyotlar Face ID tizimi orqali amalga oshiriladi, bu esa xavfsizlikni ta'minlaydi. Onlayn Mikroqarz rasmiylashtirish uchun hech qanday qo'shimcha komission to'lovlar undirilmaydi va faqat rasmiy oylik maoshga ega bo'lish talab etiladi, xolos.

Avtokredit "AvtoSelf" da esa o'z-o'zini band qilgan jismoniy shaxslar uchun maxsus va yengil 2,5 tonnagacha avtotransport vositasini sotib olish uchun avtokredit sanalib buning uchun dastlab, 3 daqiqada MyTuron ilovasida onlayn ariza qoldirish, so'ngra kredit ajratish qarori tasdiqlangandan so'ng hujjatlarni bank ofisiga olib borish kerak bo'ladi, kredit rasmiylashtiriladi va pullar shartnoma asosida o'tkazib beriladi.

2019 yil 1-yanvar holatiga jismoniy shaxslarning tijorat banklaridagi milliy valyutadagi depozitlari jami qoldig'i 8900,7 mlrd. so'mni tashkil etgan bo'lsa, 2020 yilning shu davriga kelib 12919,4 mlrd. so'mni, 2021 yilda 17019,2 mlrd. so'mni, 2022 yilda 17019,2 mlrd. so'mni, 2023 yilning 1-yanvar holatiga kelib 45169,8 mlrd. so'mni va 2024 yilning 1-yanvar holatiga kelib 63651,1 mlrd. so'mga yetgan.

Jismoniy shaxslarning tijorat banklaridagi milliy valyutadagi jami depozitlari tarkibidagi barqaror resurs bo‘lgan muddatli va jamg‘arma depozitlari hajmi ortib borgan bo‘lsa-da ulush jihatidan kamaygan. 2019 yil 1-yanvar holatiga jismoniy shaxslarning tijorat banklaridagi milliy valyutadagi jami depozitlari tarkibida muddatli va jamg‘arma depozitlarning ulushi 67,6 foizni tashkil etgan bo‘lsa, 2020 yilda 64,5 foizni, 2021 yilda 64,0 foizni, 2022 yilda 70,6 foizni, 2023 yilda 72,2 foizni va 2024 yilda esa 74,5 foizni tashkil etgan.

## 6-jadval

### Jismoniy shaxslarning tijorat banklaridagi milliy valyutadagi depozitlari goldig‘i, 1-yanvar holatiga (mlrd.so‘mda, turlari bo‘yicha)<sup>19</sup>

Yillar	Jami	Shu jumladan:			Jamg‘arma va muddatli depozitlarning jami depozitlardagi ulushi, % da	Depozitlar bo‘yicha o‘rtacha tortilgan foiz stavkalari*
		talab qilib olinguncha	jamg‘arma	muddatli		
1	2	3	4	5	6	7
2019	8900,7	2886,4	1515,3	4498,9	67.6	17,4%
2020	12919,4	4581,2	1409,6	6928,5	64.5	20,4%
2021	17019,2	6130,3	3025,6	7863,3	64.0	17,0%
2022	29867,8	8791,6	7782,9	13293,2	70.6	20,2%
2023	45169,8	12574,9	10503,9	22091,1	72.2	20,2%
2024	63651,1	16203,6	13501,1	33946,3	74.5	21,5%
2024 yilda 2019 yilga nisbatan o‘zgarishi	7.2 barobarga	5.6 barobarga	8.9 barobarga	7.5 barobarga	+6,9 foizga	+4,1 foizga

Jismoniy shaxslarning tijorat banklaridagi milliy valyutadagi depozitlari bo‘yicha o‘rtacha tortilgan foiz stavkalar 2019 yil 1-yanvar holatiga 17,4 foizni, 2020 yilda 20,4 foizni va 2024 yilning shu davriga kelib 21,5 foizni tashkil etgan. Ya’ni tijorat banklar jismoniy shaxslardan 2019 yildagidan ko‘ra qimmatroq resurs jalb qilganligi yoki aholi uchun omonatlarning jozibadorligi va ulardan ko‘riladigan daromad oshganligidan dalolat beradi.

2019 yil 1-yanvar holatida chiqarilgan bank kartochkalari soni 17686 ming donani, 2020 yilda 20547 ming donani, 2021 yilda 25776 ming donani tashkil etgan bo‘lsa 2024 yilning shu davriga kelib 46206 ming donaga yetgan va shu yillar davomida 2,6 barobarga ortgan. To‘lov terminalari orqali amalga oshirilgan to‘lovlar summasi 2024 yilda 2019 yildagiga nisbatan 4 barobarga ortgan. Bitta to‘lov terminali orqali amalga oshirilgan to‘lovlar summasi ham mos ravishda 0,26 mlrd. so‘mdan 0.59 mlrd. so‘mga ortgan. Chiqarilgan bank kartochkalari soni to‘lov terminalari soni o‘shishiga nisbatan tezroq o‘sganligi uchun bitta to‘lov terminaliga to‘g‘ri keladigan plastik kartochkalar soni ham 72,2 tadan 107.7 taga ortgan.

So‘nggi yillarda naqd pulsiz hisob-kitoblarni amalga oshirishda qulay shart-sharoitlar yaratish borasida asosiy e’tibor bank kartalariga asoslangan chakana to‘lov tizimlari infratuzilmasini hamda mavjud infratuzilmadan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishga qaratildi. Xususan, 2019 yilning 1-yanvar holatiga

<sup>19</sup> O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma’lumotlari asosida muallif tomonidan tuzildi.

17686 ming dona bank kartochkalari muomalada bo‘lgan bo‘lsa, 2020 yilning shu davrida 20547 ming donani, 2021 yilda 25776 ming dona, 2022 yilda 27106 ming dona, 2023 yilda 34196 ming dona va 2024 yilning 1-yanvar holatiga kelib 46206 ming donani tashkil etdi. Ushbu yillar mobaynida 2,6 barobarga ortdi.

**7-jadval**

**O‘zbekistonda chakana to‘lov tizimlari parametrlari (1-yanvar holatiga, donada)<sup>20</sup>**

№	Turlari	2019 yil	2020 yil	2021 yil	2022 yil	2023 yil	2024 yil	2019/2023 yillarda o‘zgarishi (martada)
1.	Chiqarilgan bank kartochkalari soni (ming donada)	17686	20547	25776	27106	34196	46206	2,6
2.	Infokiosk va bankomatlar soni	6859	9203	11800	12940	20379	26655	3,9
3.	To‘lov terminallari soni	244913	392361	438410	433384	434018	429334	1,8
3.1	To‘lov terminallari orqali amalga oshirilgan to‘lovlar summasi (yil boshidan), mlrd. so‘m	63712,5	71020,2	81000,0	111137,0	177671,0	254719,1	4,0
3.2	Bitta to‘lov terminali orqali amalga oshirilgan to‘lovlar summasi (yil boshidan), mlrd. so‘m	0,26	0,18	0,18	0,26	0,41	0,59	2,3
3.3	Bitta to‘lov terminaliga to‘g‘ri keladigan plastik kartochkalar soni (donada)	72,2	52,4	58,8	62,5	78,8	107,7	1,5

Banklarda infokiosk va bankomatlar soni ham ortib borish tendensiyasida bo‘lib 2019 yilning 1-yanvar holatiga 6859 donani tashkil etgan bo‘lsa, 2020 yilning shu davriga kelib 9203 dona, 2021 yilda 11800 dona va 2022 yilda 12940 donaga yetdi. 2024 yil 1-yanvar holatiga kelib to‘lov xizmatlaridan foydalanuvchilariga qulaylik yaratish maqsadida bank infratuzilmalari, turizm hamda boshqa obyektlarga o‘rnatilgan bankomat va infokiosklar soni 2023 yilning shu davriga nisbatan 31 foizga oshib, 26,7 mingga yaqinni tashkil etdi. So‘nggi yillarda bankomatlar orqali amalga oshirilgan tranzaksiyalar hajmida HUMO bankomatlaridan o‘tkazilgan amaliyotlar ulushi ham oshib bormoqda.

Biz tadqiqotimiz davomida O‘zbekistonning 14 ta tijorat banklarining 20 ta choraklik vaqt davomida bank xizmatlarini panel ma’lumotlaridan foydalanib Pooled OLS estimator(POLSE), Fixed effects estimator(FEE), Random effects estimator(REE) modellari asosida ekonometrik tenglamalar ishlab chiqildi. Yuqoridagi ekonometrik modellar bo‘yicha Gaus Markovning muhim shartlari hamda ular asosida Durbin Watson, Shapiro Wilk, Breusch-Pagan va Hausman testlari tekshirildi. Omillar o‘rtasidagi multikolinearlik holatini bo‘yicha Vif testi ham tekshirildi.

Tadqiqot bo‘yicha ishlab chiqilgan ekonometrik modellar bo‘yicha bog‘liq o‘zgaruvchi va mustaqil o‘zgaruvchilar, O‘zbekiston Respublikasi Markaziy

<sup>20</sup> O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma’lumotlari asosida muallif tomonidan tuzildi.

bankining empirik ma'lumotlaridan foydalanildi.

Ular quyidagicha ifodalandi:

$y$  - tijorat banklarining depozit amaliyotlari (bog'liq o'zgaruvchi);

$x_1$  - tijorat banklarining kredit amaliyotlari (mustaqil o'zgaruvchi);

$x_2$  - tijorat banklarining masofaviy xizmatlari (mustaqil o'zgaruvchi);

$x_3$  - tijorat banklarining plastik kartochkalar amaliyoti (mustaqil o'zgaruvchi).

Tadqiqot bo'yicha panel ma'lumotlari asosida ekonometrik tenglamalar Pooled OLS estimator (POLSE), Fixed effects estimator (FEE), Random effects estimator (REE) asosiy ko'rsatkichlari, Gaus Markovning muhim shartlari (Breusch Pagan, Durbin Watson, Shapiro Wilk) testlari va Hausman testi ko'rsatkichlarini hosil qilindi (8-jadval).

### 8-jadval

#### Tadqiqot bo'yicha panel ma'lumotlari asosidagi ekonometrik modellar ko'rsatkichlari<sup>21</sup>

№	Model ko'rsatkichlari	1-model	2- model	3-model
		POLSE modeli	FEE modeli	REE modeli
1.	$y$	*	*	*
2.	$x_1$	0.27 (0.05)	0.59 (0.03)	0.59 (0.03)
3.	$x_2$	0.36 (0.06)	0.08 (0.03)	0.08 (0.03)
4.	$x_3$	0.01 (0.08)	0.22 (0.05)	0.22 (0.05)
5.	F test	105.84 (0.0000)	459.90 (0.0000)	
6.	R <sup>2</sup>	0.53	0.84	0.84
7.	Chi-square			1384.31 (0.0000)
8.	Adj R <sup>2</sup>	0.52		
9.	Durbin Watson	0.14		
10.	Breusch-Pagan	0.27		
11.	Vif	3.38		
12.	Hausman			0.36

9-jadvalga ko'ra Random effects estimator (REE) modeli mustaqil o'zgaruvchilar mos ravishda 0.59, 0.08, va 0.22 qiymatlarini tashkil etgan, standart xatoliklar 0.03, 0.03 va 0.05 qiymatlariga ega bo'lgan. ANOVA jadvalidagi haqiqiy qiymati Chi = 1384.31 qiymatini tashkil etib yuqori qiymatga ega bo'lgan hamda R-squared = 0.84 qiymatni hosil qilgan.

### 9-jadval

#### Random effects estimator (REE) modeli ekonometrik tenglamasi<sup>22</sup>

$y$	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf	Interval]	Sig
$x_1$	.591	.035	17.09	0	.524	.659	***

<sup>21</sup> Stata dasturi asosida mustaqil ishlab chiqildi.

<sup>22</sup> Stata dasturi asosida mustaqil ishlab chiqildi.



$x_2$	.086	.032	2.72	.007	.024	.149	***
$x_3$	.221	.055	4.01	0	.113	.329	***
<b>Constant</b>	-1.665	.652	-2.55	.011	-2.943	-.388	**

<b>Mean dependent var</b>	7.039	<b>SD dependent var</b>	0.966
<b>Overall r-squared</b>	0.493	<b>Number of obs</b>	280
<b>Chi-square</b>	1384.313	<b>Prob &gt; chi2</b>	0.000
<b>R-squared within</b>	0.840	<b>R-squared between</b>	0.380

\*\*\*  $p < .01$ , \*\*  $p < .05$ , \*  $p < .1$

1. Panel ma'lumotlari asosida Random effects estimator (REE) modeli ekonometrik tenglama  $y = 0.59x_1 + 0.08x_2 + 0.22x_3 - 1.66$  ga ko'ra:

$y$  bog'liq o'zgaruvchini ifodalaydi, bu tijorat banklarining milliy iqtisodiyotdagi depozit operatsiyalari.  $x_1$ ,  $x_2$  va  $x_3$  mustaqil o'zgaruvchilar bo'lib, ular mos ravishda kredit operatsiyalari, masofaviy xizmatlar va tijorat banking plastik kartochkalari bo'yicha operatsiyalardir.

Tadqiqot bo'yicha ishlab chiqilgan Random effects estimator (REE) model quyidagi ko'rinishga ega bo'ldi.

$$y = 0.59x_1 + 0.08x_2 + 0.22x_3 - 1.66 \quad (1)^{23}$$

Koeffitsientlarni talqin qilish shuni ko'rsatadiki, har bir mustaqil o'zgaruvchining 1% ga oshishi bog'liq o'zgaruvchida quyidagi o'zgarishlarga olib keladi:

Tijorat banklarining kredit operatsiyalarining 1% ga oshishi tijorat banklarining iqtisodiyotdagi depozit operatsiyalarining 0,59% ga oshishiga olib keladi. Tijorat banklarining masofaviy xizmatlarining 1% ga oshishi tijorat banklarining iqtisodiyotda depozit amaliyotini 0,08% ga oshirishga olib keladi. Shuningdek, tijorat banklarining plastik kartochkalari bo'yicha operatsiyalarning 1% ga o'sishi iqtisodiyotda tijorat banklarining depozit operatsiyalarining 0,22% ga o'sishiga olib keladi.

Bundan tashqari, model to'g'ri ko'rsatilganligi va tasodifiy ta'sirlarni taxmin qiluvchining barcha taxminlari bajarilganligi ta'kidlangan. Umuman olganda, taqdim etilgan ma'lumotlar ushbu modeldan mustaqil va qaram o'zgaruvchilar o'rtasidagi munosabatlarni tahlil qilish va ushbu o'zgaruvchilarning o'zgarishining tijorat banklarining milliy iqtisodiyotdagi depozit operatsiyalariga ta'siri bo'yicha prognoz qilish uchun ishlatilishi mumkinligini ko'rsatadi.

Hausman testining p-qiymati 0,36 ga teng, bu 0,05 dan katta qiymatligini inobatga olib biz Random effects estimator (REE) modeli bugungi kunda milliy iqtisodiyotda chakana bank xizmatlarini rivojlantirish amaliyotining panel ma'lumotlariga asoslangan ta'sirini tahlil qilish uchun mos keladi, degan xulosaga keldik.

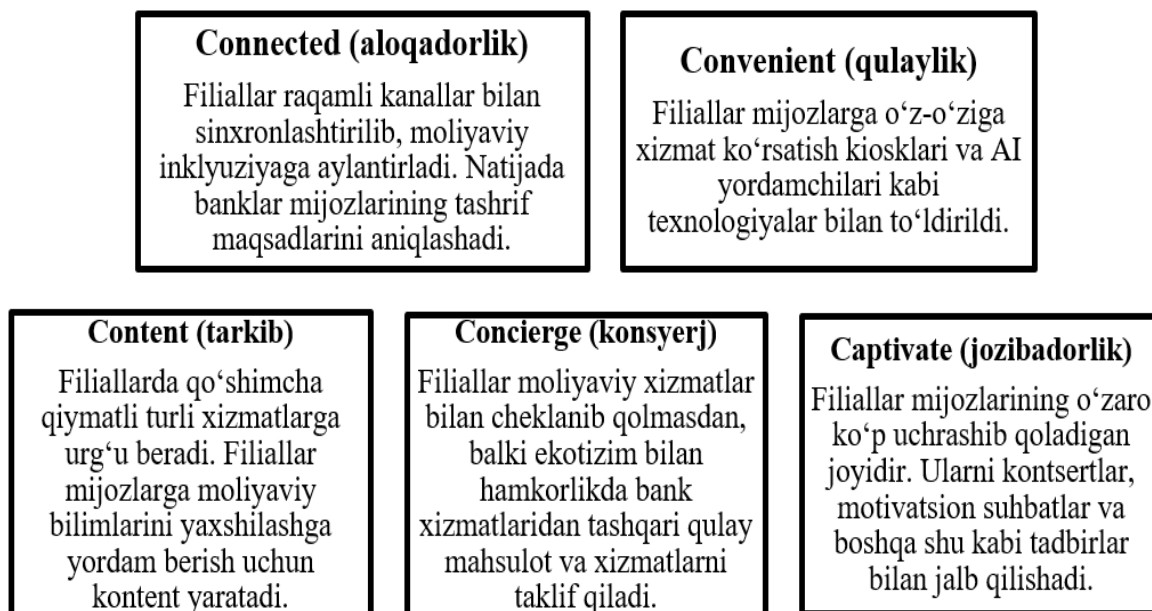
Dissertatsiyaning **“Raqamli transformatsiya sharoitida O'zbekiston chakana bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari”** deb nomlangan to'rtinchi bobida chakana bank xizmatlarini rivojlantirishda ilg'or xorij tajribasidan

<sup>23</sup> Stata dasturi asosida muallif tomonidan mustaqil ishlab chiqildi.

foydalanish, chakana bank xizmatlarini rivojlantirishda ilg'or xorij tajribasidan foydalanish, raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarini takomillashtirish yo'llari kabi masalalar tadqiq etilgan hamda bob yakunida mazkur masalalar bo'yicha ilmiy xulosalar shakllantirilgan.

“Bank of America” banki mijozlarning o'zgaruvchan talablarini qondirish uchun filial tarmog'ining 50 foizini qayta loyihalashtirmoqda. Va JPMorgan Chase AQSh aholisining qariyb 93 foizini qamrab olish uchun 400 ta jamoat markazi filiallarini ochishni rejalashtirmoqda.<sup>24</sup>

Banklar mijozlari talabini o'rgangan holda ko'p kanalli tajribalarini hisobga olgan holda filiallarini tranzaksiya markazlaridan innovatsiyalar asosida tajriba markazlariga aylantirish tendentsiyalari davom etmoqda. Aqlli filiallar bugungi kunda raqamli mijozlar orasida brend xabardorligini oshirish orqali uzoq muddatli strategik qiymat yaratishi mumkin. Raqamli transformatsiya qilingan filiallarda xarajatlarni tejash va bank xizmatlarini ko'proq sotish, samaradorlikni oshirish uchun soddalashtirilgan sxemalar, ko'proq raqamli va o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish vositalari bilan jihozlangan bo'ladi.



**2-rasm. Banklarning “5C” aqlli filial tajribasi<sup>25</sup>**

FinTechs baholari pasaygan sari, banklar o'zlarining joriy va uzoq muddatli istiqbollariga mos keladigan yangi biznes modellari, xizmatlari yoki imkoniyatlarini muntazam ravishda rivojlantirish uchun FinTech qo'shilishlari, sotib olishlari va hamkorliklarini strategik rejalashtirishlari lozim.

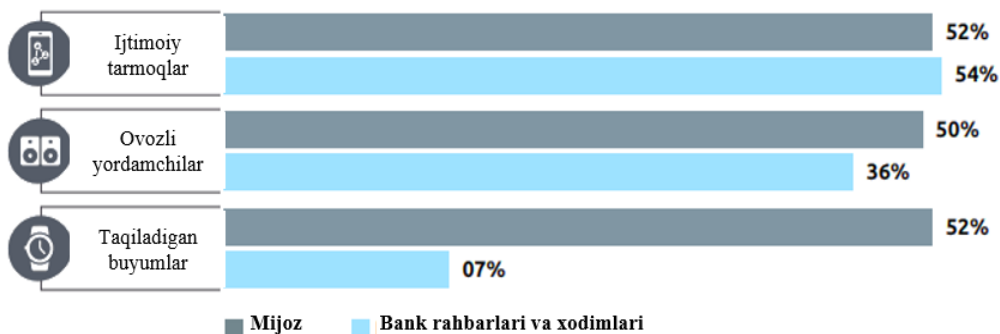
<sup>24</sup> Reuters, “Bank of America ramps up branch modernization;” April 5, 2019.

<sup>25</sup> Muallif tomonidan tuzildi.

### AN'ANAVIY BANKLAR



### RIVOJLANAYOTGAN RAQAMLI BANKLAR



### 3-rasm. Hozirgi vaqtdagi an'anaviy banklar va rivojlanayotgan raqamli banklarda xizmat ko'rsatish kanallari<sup>26</sup>

Bank rahbarlari, xodimlari va mijozlari xizmat ko'rsatish va xizmatlardan foydalanishda turli kanallarni xohlashadi. Capgemini Research Institute for Financial Services Analysisning 2022 yildagi so'rovnomasiga ko'ra bank rahbarlari, xodimlari va mijozlarining qariyb 80 foizi veb-saytni o'zaro aloqaning muhim nuqtasi sifatida hisoblamoqda. Mobil ilovalarni bank mijozlarining 77 foizi, bank rahbarlari va xodimlarining 91 foizi, bank filiallari esa mijozlari tomonidan 75 foizga bank rahbarlari va xodimlari tomonidan 58 foizga xizmat ko'rsatishda muhim kanal deb hisoblashgan. Kelajakda rivojlanayotgan raqamli banklarda ijtimoiy tarmoqlardan foydalanishni mijozlarining 52 foiz, bank rahbariyati va xodimlari 54 foiz, ovozli yordamchilardan foydalanishga mijozlarning 50 foizi, mijozlarining 36 foizi, taqiladigan buyumlarni bank rahbariyati va xodimlari 52 foizi va 7 foiz mijozlar rivojlanayotgan raqamli banklarda xizmat ko'rsatish kanallari sifatida baholab ovoz berishgan.

Quyidagi 10-jadvalda chakana bank xizmatlarining kuchli va kuchsiz jihatlari tahlilini ko'rishimiz mumkin.

Birinchidan, chakana bank xizmatlari ko'plab moliyaviy xizmatlar va mahsulotlardan iborat. Bularga depozit mahsulotlari, ipoteka krediti, mikroqarz, iste'mol krediti, avtokredit, plastik kartochkalar va boshqalar kiradi. Bunday chakana xizmatlar bilan diversifikatsiyalangan aktivlar portfeli banklarga yuqori foyda olishga va daromad keltirmaydigan aktivlar salmog'ining kam bo'lishiga xizmat qiladi.

### 10-jadval

<sup>26</sup> Capgemini Research Institute for Financial Services Analysis, 2022 so'rovnoma natijalari asosida muallif tomonidan tuzildi.

## Chakana bank xizmatlarining kuchli va kuchsiz jihatlari<sup>27</sup>

№	Kuchli jihatlari	Kuchsiz jihatlari
1.	Chakana depozitlar barqaror va arzon mablag‘larni tashkil qiladi	Yangi moliyaviy mahsulotlarni loyihalash bank uchun juda qimmat va vaqt talab etadi
2.	Chakana bank kreditlari yaxshi daromad olish imkoniyati	Banklar texnologiya imkoniyatlaridan to‘liq foydalanishga qodir emaslar
3.	Chakana bank kreditlarida nisbatan kam risk mavjud	Texnologiyalashgan yangi raqamli xizmatlar bilan erkin ishlay oladigan IT mutaxassislar yetishmasligi
4.	Ishlab chiqarish faolligini oshirish orqali xalqning iqtisodiy tiklanishiga yordam beradi va ularning turmush tarzini yaxshilaydi	Chakana kreditda bitta mijoz tomonidan olingan qarz miqdori korporativ mijozlar bilan solishtirganda juda past. Bu banklarga bitta korporativ mijozdan foyda olish kabi afzalligiga ega emas.
5.	Katta mijozlar bazasi tufayli diversifikatsiyalangan kredit portfeli bankka bir nechta yoki bitta qarz oluvchiga qaramligini kamaytirish imkonini beradi	Hozirgi mijozlar an’anaviy banklardan ko‘ra raqamli banklarni afzal ko‘rmoqda. Texnologiyaga asoslangan yangi bank mahsulotlarini joriy etishda sust bo‘lgan banklar mijozlarini ushlab qolishda qiynalmoqda.
6.	Banklar o‘z mablag‘larini turli fondlarga joylashtirmasdan to‘lovga asoslangan xizmatlar ko‘rsatish orqali	Ipoteka kreditlarining uzoq muddatlarga berilishi inflyatsiya sharoitida daromad keltirmaydigan aktivlarga aylanishi mumkin
7.	yaxshi daromad olishlari mumkin	Chakana bank xizmatlari uchun minimal marketing harakatlari yetarli

Ikkinchidan, so‘nggi bir necha yil ichida banklarda avto kredit va mikroqarzlarning hajmining ortib borishi banklar rentabelligining o‘shishiga ta’sir ko‘rsatmoqda. Bu kabi Markaziy bankning asosiy stavkasi + 13 foiz band va undan yuqori bo‘lgan kreditlar hajmining o‘shishi tavakkalchilik darajasining ham ortishiga ta’sir qiladi. Agar riskka tortilgan aktivlar miqdori ortib ketadigan bo‘lsa yuqori tavakkalchilik darajasidagi chakana kreditlarni kamaytirib kam foizli Markaziy bankning asosiy stavkasi + 9 foiz band va undan past bo‘lgan kreditlar ajratish talab etiladi. Bu esa Markaziy bank tomonidan jismoniy shaxslarga ajratilgan kreditlarning tavakkalchilik darajasi oshib ketmasligi nazorat qilinadi.

Butun dunyo bo‘ylab ilg‘or chakana bank moliyaviy xizmatlarini takomillashtirish bilan bog‘liq muammolarni hal qilish uchun turli yechimlar qidirmoqda. An’anaviy bank xizmatlarini o‘zgartirish, yuqori raqamli imkoniyatlar orqali mijozlarning talabini bajarish yoki yirik moliyaviy ekotizimga integratsiya qilish bank texnologiyalari bo‘yicha mutaxassislarining asosiy vazifasidir.

Banklarning raqamlashishi yoki “kelajak banklar” faoliyatini tabiiy xom ashyo sarfini tejashga qaratilgan yashil moliyalashtirish va “green banking” prinsiplari asosida banklarda chakana biznes uchun ekologik toza bank mahsulotlar ishlab chiqish bugungi bank tizimining muhim jihatlardan biridir.

Bugungi kunda raqamlashtirishga katta sarmoya kiritayotgan banklar an’anaviy tarzda xizmat ko‘rsatayotgan banklardan ko‘ra bir necha baravar ko‘proq mijozlarni jalb qilib, qo‘shilgan qiymatning sezilarli darajada oshishiga erishmoqda.

### XULOSA

<sup>27</sup> Muallif tomonidan tuzildi.

Bank mijozlarining katta qismini jismoniy shaxslar tashkil etadi va ular soni yildan-yilga ortib bormoqda. Ularga tezkor va sifatli oflayn xizmat ko'rsatishning an'anaviy usullari bugungi banklar uchun katta xarajatlar bilan bog'liq. Shunday sharoitda ko'p sonli aholiga avtomatlashgan va raqamlashgan zamonaviy bank xizmatlarini masofadan turib tashkil etishga bo'lgan ehtiyoji ortib bormoqda, bu esa banklarni raqamli texnologiyalardan keng foydalanish, ma'lumotlar bazasini tegishli davlat organlari va boshqa tashkilotlarning ma'lumotlar bazasi bilan integratsiya qilishga undamoqda.

Raqamli transformatsiya sharoitida banklarda chakana bank xizmat turlarini rivojlantirish va sifatini oshirishga qaratilgan quyidagi taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi:

1. Respublikamizda chakana bank kreditlarining bank aktivlaridagi ulushi 2017 yil 1 yanvar holatiga 11,2 foizni va YaIM dagi ulushi 3,7 foizni tashkil etgan bo'lsa, 2023 yil 1 holatiga chakana kreditlar qoldig'i 101,0 trln.so'mni tashkil etib, mazkur ko'rsatkich mos ravishda 18,1 foiz va 11,4 foizni tashkil etgan<sup>28</sup>. Holbuki, xalqaro amaliyotda chakana kreditlar qoldig'i YaIM da va bank aktivlarida salmoqli ulushga ega. Jumladan, chakana kreditlar qoldig'ining YaIM dagi ulushi 2022 yil 1 yanvar holatiga AQShda 78%, Yaponiyada 69%, Malayziyada 73%, Fransiyada 67%, Germaniyada 57% ni tashkil etgan. Ushbu ko'rsatkichning MDH davlatlarida xususan, Rossiya Federatsiyasida 22%, Qozog'istonda 13% va Ukrainada 5% ni tashkil etgan<sup>29</sup>. O'zbekistonda chakana kreditlar qoldig'ining YaIM dagi ulushi 2024 yil 1 yanvar holatiga 13,9% ni tashkil etdi. Buning uchun banklar aholining talabidan kelib chiqib ko'proq chakana kreditlar ajratish, jismoniy shaxslarga taklif etadigan kredit mahsulot va turlarini ko'paytirish lozim.

2. Banklarda mijozlarni kreditlashda asosiy muammolardan biri garov muammosi mavjud. Ayniqsa chakana kreditlashda odatda kredit miqdorining kam ekanligi va chakana kredit oluvchilarining soni ko'p ekanligi sababli chakana kreditlashda ish haqi loyihasi doirasida ish beruvchi korxonaning kafilligi asosida kreditlash hajmini oshirish taklif etamiz. Natijada juda ko'plab chakana kreditlashda garov muammosi yechiladi, tashkilotning xodimlarining kreditlarini qaytarishdagi nazorati oshadi, kreditni qaytarish madaniyati ortadi. Buning pirovardida chakana kreditlash hajmi oshadi va chakana kreditlardan ko'rilgan bank daromadlari ham sezilarli oshadi.

3. Haddan tashqari resurs iste'moli va atrof-muhitning jiddiy ifloslanishi natijasida jismoniy shaxslarni kreditlashda ekologik standartlarga javob beradigan qayta tiklanuvchi energiya manba-qurilmalari va energiya saqlash tizimlarini sotib olish uchun ko'chmas mulk (turar joy) garovi asosida kredit berishni oshirish lozim. Demak, banklar ekologik standartlarga javob beradigan qayta tiklanuvchi energiya manba-qurilmalari va energiya saqlash tizimlarini moliyalashtirishni oshirish lozim.

4. Jismoniy shaxslarni kredit kartochkalar orqali kreditlash amaliyotini takomillashtirish, kredit miqdorini kredit oluvchining o'rtacha oylik ish haqiga

---

<sup>28</sup> O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki hisobot ma'lumotlari asosida muallif tomonidan hisoblandi.

<sup>29</sup><https://www.imf.org/external/datamapper/NGDPD@WEO/NLD/DEU/FRA/CAN/MYS/UKR/KAZ/UZB/BLR/USA/RUS/JPN/SGP>

nisbatan belgilash va kredit kartochkalarni mijozlariga yetkazib berishda bank joylashgan hududga yaqin joylarga bank kuryerlari orqali, uzoq hududlarga yetkazishni pochta xizmatiga outsorsing qilish lozim. Natijada kredit kartochkalar va ularni mijozlariga yetkazib berish xarajatlari kamayadi va ushbu xizmatlarning bir qismini outsorsing qilishga erishiladi.

5. Banklarda jismoniy shaxslarga kreditlar ajratishda kredit ballarini hisoblash uchun sun'iy intellekt texnologiyasining yangi ma'lumotlarni yig'ish tizimlarini kiritish orqali baholash taklif etiladi. Sun'iy intellekt texnologiyasi orqali yangi ma'lumotlarni yig'ish tizimlari aniqligi, o'rganish qobiliyati, xavfsizligi va qayta ishlash tezligi tufayli an'anaviy tizimlarga nisbatan katta afzalliklarga ega. Ushbu imtiyozlarni hisobga olgan holda, texnologiya ma'lumotlar to'plash jarayonlarini yaxshilashga yordam beradi.

6. Jismoniy shaxslarning qarz yukini bank kreditlari va muddatli boshqa to'lovlar bilan birgalikda qarzdorlik qoldig'idan kelib chiqib aniqlash maqsadga muvofiq. Bunda aholi zimmasiga tushadigan umumiy qarz yuki baholanadi va kredit oluvchining haqiqiy kredit olish qobiliyati bo'yicha aniq xulosa chiqarish mumkin. Bu esa banklarda qarz yuki darajasini aniq baholash, jismoniy shaxslarni kreditlashda kredit riskini minimallashtirishga xizmat qiladi. Hozirgi kunda banklar mijozi qarz yukini banklardagi mavjud kredit qarzdorliklaridan kelib chiqib aniqlamoqda.

Tijorat banklari faoliyatidagi asosiy mezon mijozlar ehtiyojlarini qondirishdan iborat bo'lib kelmoqda. Bank faoliyati odatda muntazam takrorlanib turadigan operatsiyalarga asoslanadi. Shuning uchun bankning maqsadi – mijozlarini saqlab qolish va kengaytirishdir. Banklar mijozlarining real ehtiyojlarni qondirishga intilishi, mijozlari talabiga mos xizmatlarni taqdim etib borishi va ularni takomillashtirib borishi respublikamizda chakana bank xizmatlarini rivojlantirish istiqbollari belgilaydi.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ DSc.22/29.12.2023.I.175.01  
ПО ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ ПРИ  
ТАШКЕНТСКОМ МЕЖДУНАРОДНОМ УНИВЕРСИТЕТЕ**

---

**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

**АСКАРОВ САРВАР АНВАР УГЛИ**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В  
УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ**

**08.00.07 – Финансы, денежное обращение и кредит**

**АВТОРЕФЕРАТ  
на соискание ученой степени доктора философии (PhD) по экономическим наукам**

**Ташкент – 2024**

Тема диссертации доктора философии (PhD) зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Министерстве высшего образования, науки и инноваций за номером B2021.3.PhD/Iqt1793.

Диссертация выполнена в Ташкентском государственном экономическом университете. Автореферат диссертации на трех языках (узбекском, русском, английском (резюме)) размещён на веб-сайте Научного совета (tiu.uz) и на Информационно-образовательном портале «ZiyoNet» (www.ziynet.uz).

**Научный руководитель:** Мамадияров Закир Таштемирович  
доктор экономических наук, профессор

**Официальные оппоненты:** Абдурахманов Илёс Хуршидович  
доктор экономических наук, доцент

Кулиев Истам Янгимуродович  
доктор экономических наук, доцент

**Ведущая организация:** Международный Университет Нордик

Защита диссертации состоится «20» 06 2024 года в 19<sup>30</sup> часов на заседании Научного совета DSc.22/29.12.2023.I.175.01 по присуждению ученых степеней при Ташкентском международном университете. (Адрес: 100114, г.Ташкент, ул. Малая кольцевая, 7. Тел.: +998 95 131-55-55, e-mail: info@tiu.uz).

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Ташкентского международного университета (зарегистрирован под номером 2). Адрес: 100114, г.Ташкент, ул. Малая кольцевая, 7. Тел.: +998 95 131-55-55, e-mail: info@tiu.uz

Автореферат диссертации разослан «05» 06 2024 года.  
(реестр протокола рассылки № 2 от «20» 06 2024 года.)



**Н.Х. Жумаев**  
Председатель научного совета по присуждению ученых степеней, доктор экономических наук, профессор

**А.Т. Абсаломов**  
Секретарь научного совета по присуждению ученых степеней, доктор философии по экономическим наукам, доцент

**Д.А. Рахмонов**  
Председатель научного семинара при научном совете по присуждению ученых степеней, доктор экономических наук, профессор



## **ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))**

**Актуальность и востребованность темы диссертации.** В последние годы в мире банковская индустрия предлагает своим клиентам улучшенный опыт цифрового банкинга с помощью новых технологий, продукции и партнерских отношений. Банковская индустрия вкладывает много средств в поиск решений возможностей цифровой трансформации и неопределенных экономических реалий. Хотя банковская индустрия, похоже, понимает, что необходимо конкурировать с альтернативными поставщиками цифровых банковских услуг и удовлетворять потребности все более требовательных потребителей, она остерегается полной цифровизации банковских услуг. Но в современной банковской системе скорость и удобство становятся все более важными компонентами. Многие банки в настоящее время оптимизируют свои процессы обслуживания, чтобы обеспечить быстрые и простые транзакции, минимальное время ожидания, запросы и быстрое решение проблем. Результатом является эффективное обслуживание клиентов, основанное на повышении лояльности клиентов (92%), увеличении доходов банка (84%) и снижении затрат (79%). В секторе розничных банковских услуг преобразование филиалов также приводит к цифровому удовлетворению высокого спроса клиентов, борьбе с конкурентным давлением со стороны онлайн-банков и fintech-компаний, превращению банковских отделений в консультационные центры и центры банковских услуг на основе цифровых технологий для повышения прибыльности банков в цифровом мире. В частности, количество отделений банка на каждые 100 тыс. совершеннолетних на 1 января 2018 года составило 2,9 тыс., за аналогичный период 2020 года – 2,8 тыс., а за аналогичный период 2023 года – 2,6 тыс. единиц<sup>1</sup>.

Согласно мировой практике, в период COVID-19 банки закрыли многие свои филиалы, чтобы снизить операционные расходы и справиться с растущим давлением со стороны потребителей из-за возросшего использования онлайн-каналов. Банки постоянно разрабатывают стратегию создания интеллектуальных филиальных сетей, чтобы оптимизировать свои отношения с клиентами и расходы, обеспечивая при этом легкий доступ к банковским услугам во всех регионах. В частности, Европейский центральный банк сообщил, что в первой половине 2023 года коэффициент соотношения расходов и доходов (CIR) европейских банков превысил 56,5%.<sup>2</sup> В то же время такие банки США, как J.P.Morgan, Citibank, Morgan Stanley, Goldman Sachs и Wells Fargo, также имели более высокий коэффициент CIR.<sup>3</sup> Так как низкий коэффициент CIR указывает на то, что банки тратят меньше для получения дохода от каждого доллара. В частности, в 2024 году основное внимание будет уделяться предоставлению клиентам удобных интерфейсов для

---

<sup>1</sup> David Grinberg, (2024), Retail Banking Digital Transformation: Shaping the Future of Financial Services. 21 March 2024, <https://www.techmagic.co/blog/retail-banking-digital-transformation/>

<sup>2</sup> <https://www.statista.com/statistics/728483/cost-to-income-ratios-for-banks-in-europe-by-country/>

<sup>3</sup> Reuters, "U.S. banks' key performance metric set to turn around in second half" September 14, 2022.

беспрепятственного использования услуг цифрового банкинга. Инновации, особенно связанные с искусственным интеллектом, могут привести к повышению эффективности и персонализации, что принесет пользу банкам и их клиентам. Это резко меняет предоставление банковских операций и услуг, а также приведет к существенной оптимизации операционной эффективности.

В банковской практике Узбекистана в последнее время рынок розничных банковских услуг становится одним из перспективных направлений обеспечения доходности и конкурентоспособности банка. В настоящее время в результате повышения уровня жизни населения, повышения финансовой грамотности возрастает их потребность в новых финансовых услугах. Розничные банковские услуги отличаются рядом аспектов, в частности, потребителем услуг являются физические лица, при меньшем объеме транзакций услуги становятся более быстрыми, качественными, точными, безопасными, надежными и, самое главное, услуги ориентированы на удовлетворение индивидуальных требований. В частности, в целях дальнейшего ускорения рассмотрения кредитных заявок физических лиц, упрощения оформления документов и дальнейшего снижения влияния человеческого фактора проводится ряд работ по автоматизации извлечения информации из электронных баз, ее анализа и принятия решений. В результате внедрения этого достигается то, что 98% кредитов, выдаваемых физическим лицам в банке, принимаются через автоматизированную систему принятия решений. С этой точки зрения, в условиях цифровой трансформации банков важными являются дальнейшее совершенствование финансово-кредитного механизма, направленного на развитие розничных банковских услуг в нашей республике, полный учет потребностей клиентов в розничных банковских услугах, научное решение существующих проблем, вытекающих из конкурентного преимущества банковского рынка розничных услуг.

Данное диссертационное исследование в определенной степени служит реализации задач, поставленных в Законе Республики Узбекистан от 7 ноября 2019 года № ЗРУ-578 «О платежах и платежных системах», указах и постановлениях Президента Республики Узбекистан от 28 января 2022 года № УП-60 «О Стратегии развития Нового Узбекистана на 2022-2026 годы», от 12 мая 2020 года № УП-5992 «О Стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020–2025 годы», от 23 июля 2019 года № ПП-4400 «О мерах по повышению доступности микрофинансовых услуг», от 30 ноября 2023 года № ПП-381 «О мерах по усилению защиты прав потребителей цифровой продукции (услуг) и борьбы с правонарушениями, совершаемыми посредством цифровых технологий», от 12 сентября 2017 года № ПП-3270 «О мерах по дальнейшему развитию и повышению устойчивости банковской системы республики», от 23 марта 2018 года № ПП-3620 «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг», а также в налаживании деятельности компаний, предоставляющих высокотехнологичные финансовые услуги (компании «fin-tech»), деятельности субъектов розничного кредитования, механизмов прямого

кредитования физических лиц, усилении борьбы с правонарушениями, совершаемыми с помощью цифровых технологий, и других задач, предусмотренных нормативно-правовыми актами, касающимися данной деятельности.

**Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики.** Данная исследовательская работа выполнена в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологии республики «I. Духовно-нравственное и культурное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

**Связь работы с государственными программами или планами научно-исследовательских работ.** Диссертационная работа выполнена в рамках научно-исследовательских планов Ташкентского государственного экономического университета.

**Степень изученности проблемы.** Внедрение теоретических, методологических и концептуальных основ развития рынка розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации и его эффективное внедрение в практику, приоритетные направления совершенствования предоставляемых услуг опубликованы рядом зарубежных ученых-экономистов. В частности, в работах зарубежных ученых - D.C.Thuy, N.N.Quang, V.M.Ngo, D.Pavelková, F.Brassington, S.Pettitt, K.McMillan, K.Storbacka, S.Nenonen, I.Ajzen, S.Brown, D.Elizabeth, M.Sathye, H.Karjaluto, L.Wah, C.Nehmzow, M.Schreieck, M.Wiesche, M.Hosseini, S.Shajari, M.Akbarabadi, R.F.Malaquias, Y.Hwang, T.Zhang, C.Lu, M.Kizildag, S.Akhtar, M.Irfan, A.Sarwar, R.Aasma, J.Zhang, Y.Luximon, Y.Song, M.Hochstein, Ch.Wang, D.Gyori<sup>4</sup>, ученых-экономистов стран СНГ – Ф.Котлера, Е.Ф.Жукова,

---

<sup>4</sup> D.C.Thuy, N.N.Quang. Factors affecting satisfaction and intention to repurchase retail banking services in Vietnam. *Cogent Business & Management*, Volume 9, 2022 - Issue 1.; Ngo, V. M., & Pavelková, D. (2017). Moderating and mediating effects of switching costs on the relationship between service value, customer satisfaction and customer loyalty: investigation of retail banking in Vietnam. *Journal of International Studies*, 10(1), 9-33.; Brassington, F., Pettitt, S., & McMillan, K. (2010). *Principles of marketing*. Harlow: Financial Times Prentice Hall.; Storbacka, K., & Nenonen, S. (2014). Learning with the market: Facilitating market innovation. *Industrial Marketing Management*. 44, 73-82. DOI: 10.1016/j.indmarman.2014.10.009.; Ajzen, I. (2008). Consumer attitudes and behavior. In C.P. Haugtvedt, P. M. Herr, & F. R. Cardes (Ed.) *Handbook of Consumer Psychology* (pp. 525-548). New York: Lawrence Erlbaum Associates.; Brown S. Retail Location: a mikro-scale perspective. Aldershot: Avebury, 1992. P.11.; Elizabeth Daniel, (1999) "Provision of electronic banking in the UK and the Republic of Ireland", *International Journal of Bank Marketing*.; Milind Sathye, (1999) "Adoption of Internet banking by Australian consumers: an empirical investigation", *International Journal of Bank Marketing*.; Heikki Karjaluto. Electronic banking in Finland: consumer beliefs, attitudes, intentions, and behaviors pp.15.; Wah, L., (1999), "Banking on the Internet", *American Management Association* 88 (11), pp. 44-48.; Nehmzow C. (1997). "The Internet will shake banking Medieval Foundations", *International Journal of Bank Marketing*.; Schreieck, M., and Wiesche, M. (2017). "How established companies leverage it platforms for value co-creation – insights from banking." in *Proceedings of the 25 the European Conference on Information Systems, Guimarães*.; Hosseini, M., Shajari, S., and Akbarabadi, M. (2020). Identifying multi-channel value co-creator groups in the banking industry. *J. Retail. Consum. Serv.* (in press). doi: 10.1016/j.jretconser.2020.102312.; Malaquias, R.F., and Hwang, Y. (2019). Mobile banking use: a comparative study with Brazilian and U.S. participants. *Int. J. Inf. Manag.* 44, 132–140. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.004.; Zhang, T., Lu, C., and Kizildag, M. (2018). Banking "on-the-go": examining customers' adoption of mobile banking services. *Int. J. Qual. Serv. Sci.* 10, 279–295. doi: 10.1108/IJQSS-07-2017-00670; Akhtar, S., Irfan, M., Sarwar, A. Aasma, Rashid, Q. U. A. (2019). Factors influencing individuals' intention to adopt mobile banking in China and Pakistan: The moderating role of cultural values. *Journal of Public Affairs*, 19(1), Article e1884. <https://doi.org/10.1002/pa.1884>.; Zhang, J., Luximon, Y., Song, Y. (2019). The role of consumers' perceived security, perceived control, interface design features, and conscientiousness in continuous use of mobile payment services.

И.А.Киселевой, А.И.Жукова, А.А.Науменко, Т.А.Лобачевой, А.В.Охлопова, Н.В.Калистратова, В.А.Кузнецова, А.В.Пуховой<sup>5</sup> подробно освещены различные аспекты и направления развития рынка розничных банковских услуг.

Отдельные аспекты и решения существующих проблем в сфере розничных банковских услуг, блокчейна, маркетинга на рынке банковских услуг, финансовых технологий, видов финансовых услуг, цифровых банковских услуг, дистанционных банковских услуг, информационных систем и технологий в коммерческих банках нашли отражение в научных трудах таких ученых-экономистов Узбекистана, как С.С.Гулямов, Н.Х.Жумаев, О.К.Иминов, Р.Х.Аюпов, Ш.З.Абдуллаева, И.Я.Куллиев, З.Т.Мамадияров, О.А.Ортиков, О.Ф.Аликориев, Х.А.Худаяров, К.Н.Хусанов<sup>6</sup>.

Хотя вопросы, изложенные в вышеупомянутых научных исследованиях, гораздо глубже и содержательнее проработаны, они все же вызывают необходимость проведения исследований по улучшению розничных банковских услуг в контексте цифровой трансформации как целостного, так и комплексного объекта независимого научного исследования.

**Цель исследования** заключается в разработке научно-методических предложений и рекомендаций по совершенствованию розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации с использованием современных подходов.

---

Sustainability, 11(23), 6843.; Marc Hochstein, "Fintech (the Word, That Is) Evolves," American Banker (2015): <https://www.americanbanker.com/opinion/fintech-the-word-that-is-evolves.>; Chloe Wang, "Financial Technology Booms as Digital Wave Hits Banks, Insurance Firms," Channel News Asia (2015): <http://www.channelnewsasia.com/news/business/singapore/financial-technology/1875644.html>. See also Gareth Lodge, Hua Zhang, and Jacob Jegher, "IT Spending in Banking: A Global Perspective," Celent (2015): <http://celent.com/reports/it-spending-banking-global-perspective-2.>; David Gyori, "FinTech Is the Future Itself," in The FinTech Book, edited by Susanne Chishti and János Barberis (Chichester, UK: John Wiley & Sons, 2016): 265.

<sup>5</sup> Котлер Ф. Основы маркетинга. - Новосибирск: Наука, 1992. - С. 638; Жуков Е.Ф. Банки и банковские операции / Под ред. Е.Ф.Жукова. - М.: Банки и биржи, 1997. - С. 196.; И.А.Киселева, "Система математического моделирования банковской деятельности в переходной экономике" автореферат диссертация на соискание ученой степени доктор экономических наук, Москва – 2000.; А.И.Жуков, "Банковская система России". М. - Проспект, 2009. с. 186; А.А.Науменко, "Развитие услуг коммерческих банков для розничных клиентов" автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Саратов – 2009.; Т.А.Лобачева, "Развитие рынка банковских продуктов на основе исламского банкинга" автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Ростов – 2015.; А.В.Охлопов, "Инновации в сфере предоставления банковских услуг" автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Москва – 2011.; Калистратов Н.В., Кузнецов В.А., Пухов А.В. Банковский розничный бизнес. М., 2006. С. 78.

<sup>6</sup> Gulyamov S.S., Ayupov R.H., Abdullaev O.M., Baltabaeva G.R. Raqamli iqtisodiyotda blokcheyn texnologiyalar. T.: TMI, «Iqtisod-Moliya» nashriyoti, 2019, 447 bet.; Jumayev N.X., Ibragimova A.I. Raqamli iqtisodiyot va moliyaviy texnologiyalar: tijorat banklari uchun imkoniyat va tahdidlar // «Moliya va bank ishi» elektron ilmiy jurnali. № 6, noyabr-dekabr, 2020 yil.; Iminov O.K. Bozor iqtisodiyoti sharoitida kredit tizimi va uni takomillashtirish masalalari. Iqtisod fanlari doktori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan diss. Avtoreferati. –Toshkent, BMA, 2001. – 21 b.; Abdullaeva Sh.Z. «Bank ishi», Darslik. T.: «Iqtisod-Moliya», 2017. 732 b.; Kulliyev I.Ya. O'zbekiston Respublikasi tijorat banklarining jismoniy shaxslarni kreditlash metodologiyasini takomillashtirish. iqt. fan. dok. ... diss. Avtoreferat – Toshkent, 2024. – 83 b.; Mamadiyarov Z.T. Raqamli transformatsiya jarayonida bank xizmatlarini masofadan ko'rsatishning metodologik asoslarini takomillashtirish. iqt. fan. dok. ... diss. Avtoreferat – Toshkent, 2022. – 78 b.; Ortiqov O.A. Banklararo raqobat sharoitida bank xizmatlari va ularni takomillashtirish yo'llari: iqt. fan. nom. ... diss. Avtoreferat – Toshkent, 2009. – 19 b.; Aliqoriev O.F. Tijorat banklarida moliyaviy xizmat turlarini rivojlantirish yo'nalishlari. iqt. fan. nom. ... diss. Avtoreferat – Toshkent, 2011. – 28 b.; Xudayarova X.A. O'zbekistonda chakana bank xizmatlari bozori va uning istiqboli «Xalqaro moliya va hisob» ilmiy elektron jurnali. № 4, avgust, 2019 y.; Xusanov Q.N. Tijorat banklarida innovatsion bank xizmatlarini rivojlantirish. Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) dissertatsiyasi avtoreferati – Toshkent, 2023. – 62 b.

### **Задачи исследования:**

исследование возникновения розничных банковских услуг в коммерческих банках и его теоретико-концептуальных подходов;

исследование нормативно-правовых основ организации розничных банковских услуг в условиях трансформации банковской системы Узбекистана;

исследование механизма предоставления розничных финансовых услуг в Узбекистане;

анализ механизма и практики предоставления финансовых услуг в банковской системе Узбекистана в условиях цифровой трансформации;

эконометрический анализ факторов, влияющих на развитие розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации;

выявление проблем развития розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации и разработка научных предложений и рекомендаций, направленных на их преодоление.

В качестве **объекта исследования** выбраны розничные банковские услуги коммерческих банков Республики Узбекистан.

**Предметом исследования** являются экономические отношения, связанные с эффективной организацией и развитием розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации.

### **Научная новизна исследования:**

обосновано увеличение кредитования под залог недвижимости (жилья) на приобретение устройств возобновляемых источников энергии – устройств и систем накопления энергии, соответствующих экологическим стандартам, при кредитовании физических лиц;

разработано предложение о цифровизации процессов кредитования, позволяющее физическим лицам получать доступ к новым видам кредитной продукции через мобильное приложение «My Turon»;

предложено увеличение объема розничного кредитования за счет расширения практики розничного кредитования банка в рамках зарплатного проекта под поручительство предприятия-работодателя;

обосновано определение долговой нагрузки физических лиц на основе остатка задолженности в совокупности с банковскими кредитами, срочными иными платежами, коммунальными и иными платежами, в целях минимизации кредитного риска в банках.

### **Практические результаты исследования** заключаются в следующем:

сформулированы экономическая сущность понятий «банковское обслуживание» и «розничное банковское обслуживание», благодаря исследованиям научных источников, связанных с возникновением и развитием банковских услуг, определения ведущих зарубежных и отечественных ученых-экономистов, а также дано отношение автора к видам предоставления розничных банковских услуг;

изучены указы и постановления, которые способствовали регулированию и совершенствованию розничных банковских услуг в банковской системе Узбекистана, и выявлены специфические аспекты;

исследованы новые виды финансовых услуг финансовых организаций на современных финансовых рынках и их специфика;

систематизированы виды доходов населения, учитываемые и не учитываемые при выдаче розничных кредитов физическим лицам;

обобщен передовой опыт развития розничных банковских услуг развитых стран, по которым сделаны соответствующие выводы;

оценено текущее состояние рынка розничных услуг в банковской системе республики и характерные для него тенденции, даны научные предложения по возможностям его стратегического развития;

проведен эконометрический анализ степени влияния факторов, влияющих на развитие розничных банковских услуг, выявлена и оценена степень их влияния.

**Достоверность результатов исследования** определяется сравнительным и критическим анализом научно-теоретических взглядов ученых-экономистов на совершенствование розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации, изучением и обобщением передового зарубежного опыта, обоснованностью результатов экспертных оценок, данными Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике и Центрального банка Республики Узбекистан, а также анализом других практических данных.

**Научная и практическая значимость результатов исследования.** Научная значимость результатов исследования объясняется тем, что они могут быть использованы при проведении специальных исследований, посвященных внедрению и развитию инноваций в розничных банковских услугах в условиях цифровой трансформации банковской системы Республики Узбекистан.

Практическая значимость результатов исследований определяется тем, что разработанные научные предложения и практические рекомендации могут быть использованы при совершенствовании розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации, а также при развитии современных финансовых услуг, операций и технологий (fintech) и безналичных платежей, отмеченных в Указе Президента Республики Узбекистан от 28 января 2022 года № ПФ-60 «О Стратегии развития Нового Узбекистана на 2022-2026 годы», и совершенствовании действующего законодательства на основе передового зарубежного опыта, обеспечении кибербезопасности при предоставлении финансовых услуг, повышении их доступности за счет цифровизации финансовых услуг, создании благоприятных условий для осуществления безналичных расчетов физическими лицами, создании возможности осуществления платежей за государственные услуги в безналичной форме и разработке комплекса мер по совершенствованию розничных банковских услуг в процессе цифровой трансформации банков.

**Внедрение результатов исследования.** На основе разработанных предложений по совершенствованию розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации:

предложение об увеличении кредитования под залог недвижимости (жилья) на приобретение устройств возобновляемых источников энергии –

устройств и систем накопления энергии, соответствующих экологическим стандартам, при кредитовании физических лиц использовано при разработке пункта 20 Положения «О порядке предоставления финансового потребительского кредита под названием Eco energy» для приобретения и установки энергосберегающих устройств, генерирующие возобновляемые источники энергии, физическим лицам в системе АТБ «Туронбанк» (справка правления АКБ «Туронбанк» от 1 июня 2023 года № 23/03-204). В результате в АКБ «Туронбанк» разработан порядок предоставления финансового потребительского кредита физическим лицам под названием «Eco energy» на основе залога недвижимости для приобретения устройств возобновляемых источников энергии и систем хранения энергии, соответствующих экологическим стандартам, путем эффективного использования метода «Green Technology Selection»;

предложение о цифровизации процессов кредитования, позволяющее физическим лицам получать доступ к новым видам кредитной продукции через мобильное приложение «My Turon», использовано в Положении «О порядке предоставления микрозайма физическим лицам в системе АКБ «Туронбанк»» (справка правления АКБ «Туронбанк» от 1 июня 2023 года № 23/03-204). В результате в АКБ «Туронбанк» созданы 2 новых вида кредитной продукции для физических лиц. Оформление микрозайма стало возможным благодаря полной цифровизации и получению его через мобильное приложение «My Turon». Доход от банковских кредитов, помимо превращения в цифровой розничный банк для клиентов банка, увеличился в первом квартале 2023 года в 1,2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2022 года и составил 265,1 млрд. сумов;

предложение об увеличении объема розничного кредитования за счет расширения практики розничного кредитования банка в рамках зарплатного проекта под поручительство предприятия-работодателя использовано при разработке «Стратегии развития АКБ «Туронбанк» на 2021-2023 годы» (справка правления АКБ «Туронбанк» от 1 июня 2023 года № 23/03-204). В результате объем розничного кредитования в АКБ «Туронбанк» по состоянию на 1 января 2023 года увеличился на 39,6% по сравнению с соответствующим периодом 2022 года и составил 1597 млрд. сумов;

предложение об определении долговой нагрузки физических лиц на основе остатка задолженности в совокупности с банковскими кредитами, срочными иными платежами, коммунальными и иными платежами, в целях минимизации кредитного риска в банках, использовано при разработке «Стратегии развития АКБ «Туронбанк» на 2021-2023 годы» (справка правления АКБ «Туронбанк» от 1 июня 2023 года № 23/03-204). В результате в банке была достигнута точная оценка уровня долговой нагрузки заемщика и минимизация кредитного риска при кредитовании физических лиц.

**Апробация результатов исследования.** Результаты данного исследования обсуждены на 8 научно-практических конференциях, в том числе 4 республиканских и 4 международных, и получены положительные заключения.

**Опубликованность результатов исследования.** Всего по теме диссертации опубликовано 17 научных работ, в том числе 9 научных статей в признанных ВАКом научных журналах, 4 научные статьи в престижных зарубежных журналах, а также 4 доклада и тезиса на международных научно-практических конференциях, 4 доклада и тезиса на республиканских научно-практических конференциях.

**Структура и объем диссертации.** Структура диссертации состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем диссертации составил 160 страниц.



## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **Введении** обоснована актуальность и востребованность исследования, описана цель и задачи, объект и предмет исследования, указано соответствие приоритетным направлениям развития науки и технологии республики, изложена научная новизна и практические результаты, раскрыта научно-практическая значимость полученных результатов, приведены сведения о внедрении результатов исследования в практику, опубликованных работах и структуре диссертации.

В первой главе диссертации – **«Теоретико-правовые основы розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации»** рассмотрены такие вопросы, как возникновение и теоретические основы розничных банковских услуг в коммерческих банках, необходимость розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации банков, правовые основы организации розничных банковских услуг в условиях трансформации банковской системы Узбекистана, а в конце главы сформулированы научные выводы по этим вопросам.

В условиях пандемии COVID-2019 внедрение цифровых банковских услуг с отказом от традиционных методов предоставления розничных банковских услуг клиентам банка требуется усиление конкуренции между банками. В Узбекистане розничные банковские услуги также становятся одним из перспективных направлений в обеспечении доходов и конкурентоспособности банка.

Сегодня в банковско-финансовой системе Узбекистана происходит большая трансформация. При этом реализация различных изменений может кардинально изменить способ работы данной банковско-финансовой системы в будущем. В частности, это требует коренного изменения в банковской системе следующей продукции и услуг:

- розничные банковские услуги;
- кредитная карта, дебетовая карта и связанные с ними розничные услуги;
- управление портфелем;
- корпоративное кредитование и финансирование проектов (включая кредиты);
- внедрение дистанционной организации услуг и продукции посредством цифровизации и современных ИКТ-возможностей.

Розничные банковские услуги представляют собой обобщенный комплекс банковских услуг, оказываемых физическим лицам прямо или косвенно через сеть филиалов банка.<sup>7</sup> Удовлетворенность клиентов услугами считается важным атрибутом построения деловых отношений клиентов с банком и считается эффективным клиентоориентированным маркетинговым подходом в сегодняшней бизнес-среде, используемым многими успешными предприятиями

---

<sup>7</sup> D.C.Thuy, N.N.Quang. Factors affecting satisfaction and intention to repurchase retail banking services in Vietnam. Cogent Business & Management, Volume 9, 2022 - Issue 1

по всему миру.<sup>8</sup> Современным банкам необходимо смоделировать свои розничные банковские услуги таким образом, чтобы гарантировать удовлетворенность клиентов, чтобы они могли доминировать в жестко конкурентной бизнес-среде и создавать базу лояльных клиентов.<sup>9</sup>

Оказание розничных банковских услуг сегодня является одним из перспективных направлений банковского бизнеса и с каждым днем приобретает все большее значение в банковской системе. В настоящее время существуют особенности оказания банковских услуг населению. В частности, при его организации необходимо массовое обслуживание клиентов, создание сети дополнительных офисов, операционных касс и обменных пунктов, максимизация перечня различных других услуг. Как правило, обслуживание физических лиц связано с меньшими суммами средств, поэтому банки должны минимизировать свои расходы в этой области при предоставлении этой услуги. В частности, их необходимо автоматизировать на основе банковских технологий.



**Рис. 1. Предоставление розничных банковских услуг<sup>10</sup>**

На основании исследования розничных банковских услуг выявлено, что к общим характеристикам, присущим им, относятся следующие:

основными потребителями розничных банковских услуг являются физические лица;

розничные банковские услуги – это небольшие, но более дорогостоящие операции по сравнению с оптовыми банковскими услугами;

данная банковская продукция относится к предложению стандартизированной продукции. Потому что во всех странах услуги практически оказываются одним видом продукции;

ставки вознаграждений, взимаемых за транзакции, аналогичны, а стратегии однородны;

отличается от оптовых операций высокой изменчивостью клиентов и их характером;

основывается на более высоком уровне автоматизации банков при осуществлении розничных банковских услуг и т.д.

Таким образом, розничные банковские услуги можно разделить на две

<sup>8</sup> Ngo, V. M., & Pavelková, D. (2017). Moderating and mediating effects of switching costs on the relationship between service value, customer satisfaction and customer loyalty: investigation of retail banking in Vietnam. *Journal of International Studies*, 10(1), 9-33

<sup>9</sup> Здесь же.

<sup>10</sup> Составлено автором.

группы: традиционное и дистанционное. Банковские технологии и программные продукты необходимы для предоставления дистанционных банковских услуг. Это связано с технической налаженностью работы систем, скоростью интернета и хорошей связью в бесперебойной и качественной работе системы. Особенно в системах, работающих в удобном для клиентов режиме “On-line”, важна скорость интернета и качество связи.

В таблице ниже представлены различные платформы для электронного банкинга.

**Таблица 1**

**Современные платформы для электронного банкинга<sup>11</sup>**

Типы платформ	Примечание
Мобильный бандинг (SMS, WAP, современные смартфоны)	Доступ к учетным записям осуществляется с помощью текстовых SMS-сообщений, подключения к интернету WAP или современных смартфонов с высокой скоростью.
Цифровые помощники	Осуществление банковских услуг с помощью ботов, голосовых устройств и других возможностей устройств
FinTechs и приложения	Автоматизированные системы предоставления розничных банковских услуг посредством финансовых технологий и различных приложений и программного обеспечения, реализуемого через мобильные телефоны
Интернет-бандинг	Связь с банком осуществляется через интернет

Сегодня спрос на услуги мобильного банкинга среди дистанционных банковских услуг высок. Потому что мобильный бандинг имеет почти все те же удобства, что и интернет-бандинг, за исключением того, что мобильный телефон служит инструментом управления банковским счетом. Кроме того, он имеет много преимуществ по сравнению с интернет-банкингом.

Все чаще эти новые возможности облегчают участие в финансах как нетрадиционным клиентам, так и особенно пожилым людям. В последнее время предоставление финансовых услуг в банках претерпело большие изменения. В частности, в результате развития «FinTech» произошли большие изменения в деловой, банковской и финансовой среде. Как на рынке банковских услуг, так и на рынке интернет-услуг, онлайн-сервисов, цифровых помощников, социальных сетей, FinTech-технологий и приложений, банкоматов, call-центров, мобильных технологий и их использования происходят беспрецедентные изменения в истории обслуживания банков.<sup>12</sup>

**Таблица 2**

### **Виды финансовых услуг финансовых организаций на современных**

<sup>11</sup> Составлено Elizabeth Daniel, 1999 и Heikki Karjaluo (2003).

<sup>12</sup> Mamadiyarov Z.T. Raqamli transformatsiya jarayonida bank xizmatlarini masofadan ko'rsatishning metodologik asoslarini takomillashtirish. iqt. fan. dok. ... diss. Dissertatsiya – Toshkent, 2022. – 272 b.

### финансовых рынках<sup>13</sup>

№	FinTech-отрасли	Описание
1.	Кредитование (Lending)	Кредитование на рынке и альтернативные андеррайтинговые платформы.
2.	Blockchain / Crypto	Компании, использующие технологии блокчейна в финансовых услугах.
3.	Regtech	Аудит. Программное обеспечение для обеспечения соблюдения рисков и правил, регулирующих их.
4.	Страхование	Компании, которые продают страхование в цифровом виде или предоставляют анализ данных и программное обеспечение для перестраховщиков.
5.	Личные финансы (Personal Finance)	Инструменты управления расчетами и отслеживания личного состояния или кредитных счетов.
6.	Оплата (Payment / Billing)	Программные инструменты для обработки платежей, разработчиков карт и выставления счетов по подписке.
7.	Рынки капитала	Инструменты продаж, анализа и инфраструктуры для финансовых учреждений.
8.	Управление богатством (Wealth management)	Платформы и инструменты анализа инвестиций и управления капиталом.
9.	Денежные переводы	Международные денежные переводы
10.	Ипотека (недвижимость)	Платформы ипотечного кредитования, цифровизации и финансирования.

Приложения RegTech помогают различным фирмам, предоставляющим финансовые услуги, справляться со сложными ситуациями несоответствия, поэтому они помогают пользователям мобильных приложений минимизировать уровень риска, снизить затраты, упорядочить транзакции и лучше контролировать финансовые технологии.

Ожидается, что рынок RegTech вырастет до 16 миллиардов долларов к 2025 году по сравнению с 6,3 миллиардами долларов в 2020 году.

FinTech регулирует обслуживание клиентов, устраняя барьеры в обслуживании клиентов, с которыми сегодня борются многие банки. Фактически, это основная причина, по которой потребители покидают банки, в том числе традиционные, когда у них плохое обслуживание клиентов.

В банковской системе Узбекистана наблюдался низкий уровень развития рынка розничных банковских услуг и крайне низкий уровень цифровизации банковских услуг и современных подходов к налаживанию взаимоотношений с клиентами, чрезмерная бюрократия и злоупотребления. Сегодня в результате трансформации банков внедряется множество инновационных решений по цифровизации и дистанционному предоставлению банковских услуг. Такие процессы, как цифровизация банковских услуг и их резкое преобразование в другую форму, требуют координации и регулирования. Отсюда возникает

<sup>13</sup> Составлено автором на основе интернет-данных.

необходимость разработки и совершенствования нормативно-правовой базы банковских услуг, в частности розничных банковских услуг.

**Таблица 3**

**Указы и постановления, которые послужили совершенствованию розничных банковских услуг в последние годы<sup>14</sup>**

<p>Законы Республики Узбекистан «О Центральном банке Республики Узбекистан», «О банках и банковской деятельности», «О платежах и платежных системах», «О валютном регулировании», «О реестре залогов», «О небанковских кредитных организациях и микрофинансовой деятельности» от 20.04.2022 года</p>	<p>Вопросы, связанные с электронными деньгами, банковскими картами, микрофинансированием, осуществлением банковских услуг в валюте и осуществлением платежей</p>
<p>Указ Президента Республики Узбекистан «О Стратегии развития Нового Узбекистана на 2022-2026 годы», «О государственной программе по реализации стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан на 2017-2021 годы» в Год науки, просвещения и развития цифровой экономики», «О дополнительных мерах по совершенствованию механизмов ипотечного кредитования», «О стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан», «О мерах по дальнейшему совершенствованию сферы информационных технологий и коммуникаций», «О стратегии реформирования банковской системы Республики Узбекистан на 2020-2025 годы», «Об утверждении стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации».</p>	<p>Вопросы расширения возможностей розничных банковских услуг, ускорения расчетов в режиме реального времени, широкого внедрения современных информационно-коммуникационных технологий в отношениях между банком и клиентом, в том числе обеспечение быстрого цифрового развития отраслей экономики, дальнейшего расширения спектра финансовых услуг на основе цифровых технологий</p>
<p>Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг», «О мерах по развитию национальной платежной системы», «О дополнительных мерах по автоматизации процедур предоставления государственных социальных услуг и помощи населению», «О мерах по повышению доступности микрофинансовых услуг», «О мерах по повышению качества разработки и реализации проектов в сфере информационно-коммуникационных технологий в рамках системы «Электронное правительство», «О мерах по дальнейшему совершенствованию инфраструктуры цифровой экономики и системы «Электронное правительство», «О реализации программы «Каждая семья-предприниматель», «О дополнительных мерах по повышению уровня финансовой устойчивости и капитализации коммерческих банков».</p>	<p>Вопросы развития рынка розничных банковских услуг, повышения уровня безопасности, непрерывности и надежности розничных платежных систем, увеличения числа новых видов и продукции банковских услуг, внедрения виртуальных карт, внедрения системы бесконтактных платежей (NFC платежей) с использованием мобильных телефонов и других устройств</p>

Закон Республики Узбекистан от 7 ноября 2019 года № УП-578 «О платежах и платежных системах» гласит, что индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие розничную реализацию товаров и услуг, обязаны принимать платежи с использованием банковских карт. Роль

<sup>14</sup> Составлено автором.

банковских карт в розничной платежной системе неопенима, в частности, отмечается, что согласно статье 14 закона можно выпускать банковские карты, реализовывать электронные деньги и банковские карты, а также предоставлять их как виды платежных услуг<sup>15</sup>.

В течение 2019 года эффективно реализована интеграция двух национальных розничных платежных систем (Humo и UzCard) с международными платежными системами Visa, MasterCard, China Union Pay и Mir. Это позволит осуществлять платежи в национальной валюте через платежную инфраструктуру «Humo» и «UzCard» (сеть банкоматов и платежных терминалов), создавая широкие условия для пользователей карт этих международных платежных систем, то есть туристов и гостей нашей страны.<sup>16</sup>

Вторая глава диссертации – **«Анализ практики использования розничных банковских услуг в банковской системе Узбекистана в условиях цифровой трансформации»** посвящена механизму предоставления розничных финансовых услуг в Узбекистане, анализу практики розничных банковских услуг в банковской системе Узбекистана в условиях цифровой трансформации, эконометрическому анализу факторов, влияющих на развитие розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации, а также научным выводам по этим вопросам.

В таблице 4 ниже приведена информация о том, какие источники дохода учитываются банками при выдаче кредитов или вообще не учитываются. То есть приводятся источники доходов физических лиц, которые являются основанием для выделения кредита и, которые не признаются таковыми.

Пенсионные выплаты – это социальные пособия, которые клиент получает по достижении определенного возраста /статуса/ социального положения. Получатель кредита подтверждает получение пенсионных выплат на основании письма о назначении пенсии или пенсионного свидетельства и выписки с банковского счета, подтверждающей получение пенсионных выплат.

С другой стороны, дивиденды – это доход, который клиент, являющийся акционером (участником) юридического лица, получает от распределения прибыли юридического лица по долям в уставном капитале этой организации. Для подтверждения того, что клиент-заемщик получил дивиденды, предоставляются следующие документы:

протоколы совещаний участников юридического лица по выплате дивидендов;

документ, подтверждающий уплату налога на прибыль в виде дивидендов. В большинстве случаев дивидендный доход включается в общий доход клиента только в том случае, если заемщик получал такие выплаты не менее года и существует вероятность получения такого дохода в будущем.

---

<sup>15</sup> Закон Республики Узбекистан от 7 ноября 2019 года № УП-578 «О платежах и платежных системах»

<sup>16</sup> Межбанковские розничные платежные системы на основе банковских карт-Центральный Банк Республики Узбекистан (cbu.uz)

Таблица 4

**Виды доходов, которые учитываются и не учитываются при выдаче розничных кредитов физическому лицу<sup>17</sup>**

№	Доходы, учитываемые банками	Доходы, не учитываемые банками
1.	Заработная плата – фиксированная часть (заработная плата, ежемесячные премии (например, за категорию, за стаж и т.д.))	Доходы от ценных бумаг
2.	Заработная плата – переменная часть (премиальные и бонусы, комиссионные доходы, полученные в результате реализации определенных планов и / или достижения определенных результатов)	Единовременные страховые выплаты
3.	Отпускные	Доходы от операций по купле-продаже валюты, ценных бумаг, товаров, движимого и недвижимого имущества и др.
4.	Дивиденды	Выигрыши и призы в лотереях и азартных играх
5.	Доход в виде стабильных страховых выплат	Полученные штрафы и пени
6.	Доходы от аренды недвижимости	Бонусные выплаты (кроме основной и дополнительной работы)
7.	Пенсионные выплаты	Государственные пособия (кроме пособий по временной нетрудоспособности)
8.	Прочие доходы	Алименты
9.		Стипендии образовательных учреждений
10.		Награды для доноров
11.		Единовременные годовые бонусы

Доход в виде фиксированных страховых выплат – это плата, выплачиваемая с использованием системы страховых выплат путем заключения договора между клиентом и страховой компанией о проживании до определенного возраста.

С другой стороны, доход от аренды недвижимости – это доход, который клиент получает от аренды собственности, которой он владеет. Для подтверждения этого могут потребоваться следующие документы:

свидетельство о праве собственности клиента на арендуемую недвижимость;

договор аренды, заключенный между текущими (и предыдущими) сторонами;

выписка со счета, подтверждающая получение клиентом арендной платы за последние 12 месяцев;

документы (платежные поручения или иные документы), подтверждающие уплату налога на доходы от сдачи в аренду недвижимости в прошлом году.

Таким образом, неправильно рассматривать доход, выходящий за рамки официальной зарплаты на официальном рабочем месте, как единственный

<sup>17</sup> Составлено автором.

источник дохода заемщика.

В банковской системе Узбекистана жилые помещения не принимаются в качестве залога по банковским кредитам. Но более 90% населения (заемщиков) по старости сталкиваются с проблемой обеспечения при получении кредита, даже если у них есть собственные дома, стоимость которых является самой дорогой. Таким образом, при кредитовании физических лиц под залог жилого помещения удастся внедрить кредитование на приобретение соответствующих экологическим стандартам возобновляемых источников энергии – устройств и систем хранения энергии – и увеличить объемы кредитования. Необходимо минимизировать риск и разрешить залог до 50% от стоимости жилья с учетом социальной защиты населения. Это позволит, во-первых, решить проблему залога и, во-вторых, ускорить приобретение возобновляемых источников энергии – устройств и систем накопления энергии, отвечающих экологическим стандартам.

Кроме того, в розничном кредитовании мы обычно предлагаем увеличить объем кредитования под поручительство предприятия-работодателя в рамках зарплатного проекта в розничном кредитовании из-за низкой суммы кредита и большого количества розничных заемщиков. В результате при большом количестве розничного кредитования решается проблема залога, повышается контроль сотрудников организации в погашении своих кредитов, повышается культура возврата кредита. В результате этого увеличивается объем розничного кредитования, а доходы банков от розничных кредитов также значительно увеличиваются.

В результате трансформации банковской системы Узбекистана пересмотрена банковская структура и оптимизация процессов обслуживания банка, а также перевода процессов кредитования на односегментное кредитование через андеррайтеров:

доля персонала, работающего с клиентами, была 16-20%, которая увеличилась до 50% (в международной банковской практике этот показатель составляет 90%);

часть здания банков, используемого при обслуживании клиентов, составляла 30-40%, ее увеличили до 55% (в международной банковской практике этот показатель составляет 80-90%);

среднее количество кредитов на 1 сотрудника за 1 месяц составило 10, этот показатель увеличился до 22 (в международной банковской практике этот показатель составляет 33);

в результате создания большего удобства для клиентов и возможности осуществления клиентами банковских услуг без посещения банка достигнуто увеличение веса пользователей дистанционных банковских услуг с 11% до 50% (в международной банковской практике этот показатель составляет 85%).

В результате перехода к системе фронт-офиса и бэк-офиса в обслуживании клиентов, это привело к улучшению отношений между клиентом и банком. Все филиалы, мини-банк и центры банковских услуг предоставляют все виды услуг физическим и юридическим лицам в качестве торговых точек.

Также на этом месте оказываются услуги розничного кредитования. Упрощены процессы кредитования, разработаны сервисы онлайн-кредитования,



которые можно получить без каких-либо документов. Для этого совместно с соответствующими организациями (МВД, налоговыми и другими) разработана система цифровой идентификации населения, позволяющая оказывать им услуги без посещения банка.

Кредиты, предоставляемые коммерческими банками физическим лицам, имеют фиксированный уровень риска до 200 процентов в зависимости от уровня процентных ставок. Чтобы предотвратить увеличение платежей и долговой нагрузки физических лиц, устанавливается более высокий уровень риска по сравнению с кредитами с более высокой процентной ставкой, и на этой основе ограничивается выделение кредитов с более высокой процентной ставкой. Предоставление банкам кредитов под высокие процентные ставки увеличивает объем рискованных активов банка и снижает показатели адекватности капитала банка. Поэтому в целях минимизации кредитного риска в банках долговую нагрузку физических лиц следует определять исходя из остатка задолженности в совокупности с банковскими кредитами, другими срочными платежами, коммунальными и иными платежами.

Кроме того, на сегодняшний день в самих центрах банковских услуг созданы все банковские услуги для физических и юридических лиц, а именно осуществление платежей, денежных переводов, выделение кредита, открытие пластиковой карты, снятие и выдача наличных. Эти центры организуются в людных и удобных местах. По состоянию на 1 января 2023 года функционируют 1543 центра банковских услуг и минибанка коммерческих банков, а также 2974 круглосуточных отделения коммерческих банков.

**Таблица 5**

**Информация об остатке кредитов физическим лицам по видам кредитов (млрд.сумов по состоянию на 1 января)<sup>18</sup>**

Наименование показателя	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	Доля в 2024 г.	Изменение, раз
Ипотечные кредиты	13204	20326	28301	35946	46460	58177	39,1%	4,4
Микрозаймы	780	3177	8532	9429	14651	24525	16,5%	31,4
Автокредиты	2014	5503	7615	9710	19600	36557	24,6%	18,2
Образовательные кредиты	108	175	331	811	2057	4745	3,2%	43,9
Кредиты на развитие предпринимательства	4551	6267	5703	11326	14567	16395	11,0%	3,6
Прочие кредиты (потребительский кредит, овердрафт и др.)	3769	4486	4406	2274	3614	8222	5,5%	2,2
<b>Общий остаток по кредиту</b>	<b>167288</b>	<b>210029</b>	<b>275281</b>	<b>326386</b>	<b>390049</b>	<b>471405</b>	-	<b>2,8</b>
Остаток по кредиту физическим лицам	24426	39934	54888	69496	100949	148621	100%	6,1
В процентах от общей суммы	14,6%	19,0%	19,9%	21,3%	25,9%	31,5%	-	+16,9%

<sup>18</sup> Составлено автором.

Общий объем кредитов, предоставленных банками республики юридическим и физическим лицам, по состоянию на 1 января 2019 года составил 167391 млрд.сумов, а к аналогичному периоду 2024 года – 471405 млрд.сумов, что на 1 января 2024 года в 2,8 раза больше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года.

Доля кредитов, предоставленных физическим лицам, по отношению к общему остатку кредитов с годами увеличивалась. Если по состоянию на 1 января 2019 года этот показатель составил 24427 млрд.сумов и 14,6 процентов от общего объема кредитов, то соответственно в 2020 году составил 18,9 процентов, в 2021 году – 19,8 процентов, в 2022 году – 21,3 процента и к аналогичному периоду 2024 года – 148621 млрд.сумов и 31,5 процента от общего объема кредитов. Увеличение объемов кредитов физическим лицам свидетельствует о том, что банки в последние годы хорошо наладили практику розничного кредитования и эффективно используют банковские кредиты для удовлетворения потребностей населения.

По состоянию на 1 января 2024 года наиболее увеличенными по объему кредитами по сравнению с аналогичным периодом 2019 года являются образовательные кредиты, микрозаймы и автокредиты, увеличившиеся в 43,9, 24,6 и 18,2 раза соответственно. Это, конечно, можно объяснить отменой квот приема в систему образования, резким увеличением числа частных образовательных учреждений и увеличением охвата. Микрозайм, в отличие от других видов кредита, может быть оформлен по нецелевому принципу, с выделением до 20 млн.сумов без залога и до 100 млн.сумов с залогом. Причина, по которой автомобильной промышленности также предоставляется некоторая свобода действий, также может быть связана с повышенным спросом на автокредиты в последние годы. Увеличение объема выделенных автокредитов на 36,6 трлн. сумов можно объяснить тем, что в течение анализируемых лет и по состоянию на 1 января 2024 года показатель обслуживания задолженности по автокредитам остается высоким.

Рост показателей обслуживания долга по ипотечным кредитам из года в год увеличивает объемы ипотечных кредитов, несмотря на снижение числа получателей ипотечных кредитов в последние годы в условиях роста цен на жилье. По состоянию на 1 января 2024 года объем ипотечных кредитов увеличился на 39,1 процент по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

Персональные онлайн-кредиты, предлагаемые через цифровые платформы, обеспечивают большое удобство для клиентов. Клиенты могут получить кредит со своего смартфона или компьютера, не выходя из дома. Цифровые технологии позволяют быстро и легко выдавать небольшие суммы кредитов.

В частности, быстрый скоринговый анализ проводится после подачи заявки на «Onlayn Mikroqarz» через мобильное приложение «MyTuron». Отказ не предоставляется, даже если ежемесячного дохода недостаточно для суммы микрозайма, который заявитель хочет получить. И наоборот, заявителю предлагается альтернативная сумма кредита в зависимости от зарплаты. Операции выполняются через систему Face ID, которая обеспечивает безопасность. За оформление микрозайма онлайн никаких дополнительных

комиссионных сборов не взимается, и требуется только официальная ежемесячная зарплата.

Автокредит в «AvtoSelf» - это автокредит на покупку специального и легкого до 2,5 тонн транспортного средства для самозанятых физических лиц, для этого сначала нужно будет оставить онлайн-заявку в приложении «MyTuron» в течении 3 минут, а затем после утверждения решения о выделении кредита отнести документы в офис банка, кредит будет оформлен, а деньги переведены на договорной основе.

Если на 1 января 2019 года совокупный остаток депозитов физических лиц в национальной валюте в коммерческих банках составил 8900,7 млрд.сумов, то за аналогичный период 2020 года – 12919,4 млрд.сумов, в 2021 году – 17019,2 млрд.сумов, в 2022 году – 17019,2 млрд.сумов, на 1 января 2023 года – 45169,8 млрд.сумов, а на 1 января 2024 года – достигло 63651,1 млрд.сумов. Объем срочных и сберегательных депозитов, являющихся стабильным ресурсом в структуре совокупных депозитов физических лиц в национальной валюте в коммерческих банках, хотя и увеличивался, но уменьшался в процентном отношении. По состоянию на 1 января 2019 года доля срочных и сберегательных депозитов в общей структуре депозитов физических лиц в национальной валюте в коммерческих банках составила 67,6 процентов, в 2020 году – 64,5 процентов, в 2021 году – 64,0 процентов, в 2022 году – 70,6 процентов, в 2023 году – 72,2 процента, и в 2024 году – 74,5 процентов.

**Таблица 6**

**Остаток депозитов физических лиц в национальной валюте в коммерческих банках, по состоянию на 1 января (в млрд.сумах, по видам)<sup>19</sup>**

Года	Всего	В том числе:			Доля сберегательных и срочных депозитов в общей сумме депозитов, в %	Средневзвешенные процентные ставки по депозитам*
		до востребования	сберегательный	срочный		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
<b>2019</b>	<b>8900,7</b>	2886,4	1515,3	4498,9	67.6	17,4%
<b>2020</b>	<b>12919,4</b>	4581,2	1409,6	6928,5	64.5	20,4%
<b>2021</b>	<b>17019,2</b>	6130,3	3025,6	7863,3	64.0	17,0%
<b>2022</b>	<b>29867,8</b>	8791,6	7782,9	13293,2	70.6	20,2%
<b>2023</b>	<b>45169,8</b>	12574,9	10503,9	22091,1	72.2	20,2%
<b>2024</b>	<b>63651,1</b>	16203,6	13501,1	33946,3	74.5	21,5%
<b>Изменение в 2024 году по сравнению с 2019 годом</b>	7.2 раз	5.6 раз	8.9 раз	7.5 раз	+6,9 процентов	+4,1 процентов

Средневзвешенные процентные ставки по депозитам физических лиц в национальной валюте в коммерческих банках составляли 17,4 процентов по состоянию на 1 января 2019 года, 20,4 процента - в 2020 году и 21,5 процентов - за тот же период 2024 года. То есть коммерческие банки либо привлекли у

<sup>19</sup> Составлено автором по данным Центрального банка Республики Узбекистан

физических лиц более ценный ресурс, чем в 2019 году, либо это свидетельствуют о повышении привлекательности депозитов для населения и доходов от них.

По состоянию на 1 января 2019 года количество выпущенных банковских карт составило 17686 тыс.штук, в 2020 году – 20547 тыс.штук, в 2021 году – 25776 тыс.штук, а к аналогичному периоду 2024 года достигло 46206 тыс.штук, увеличившись за эти годы в 2,6 раза. Сумма платежей через платежные терминалы в 2024 году увеличилась в 4 раза по сравнению с 2019 годом. Сумма платежей в расчете на один платежный терминал также увеличился с 0,26 млрд.сумов до 0.59 млрд.сумов соответственно. Поскольку количество выпущенных банковских карт росло быстрее, чем количество платежных терминалов, количество пластиковых карт в расчете на один платежный терминал также увеличилось с 72,2 до 107,7 ед.

В последние годы основное внимание в вопросах создания благоприятных условий для безналичных расчетов уделено расширению инфраструктуры розничных платежных систем на основе банковских карт, а также возможности использования существующей инфраструктуры. В частности, если на 1 января 2019 года в обращении находилось 17686 тыс. банковских карт, то за аналогичный период 2020 года – 20547 тыс., 2021 года – 25776 тыс., 2022 года – 27106 тыс., 2023 года – 34196 тыс., а на 1 января 2024 года их количество составило 46206 тыс. штук. За эти годы они увеличились в 2,6 раза.

**Таблица 7**

**Параметры розничных платежных систем в Узбекистане  
(по состоянию на 1 января, в штуках)<sup>20</sup>**

№	Виды	2019 год	2020 год	2021 год	2022 год	2023 год	2024 год	Изменение в 2019/2023 годах (раз)
1.	Количество выданных банковских карт (тыс. штук)	17686	20547	25776	27106	34196	46206	2,6
2.	Количество инфокиосков и банкоматов	6859	9203	11800	12940	20379	26655	3,9
3.	Количество платежных терминалов	244913	392361	438410	433384	434018	429334	1,8
3.1	Сумма платежей через платежные терминалы (с начала года), млрд.сумов	63712,5	71020,2	81000,0	111137,0	177671,0	254719,1	4,0
3.2	Сумма платежей через единый платежный терминал (с начала года), млрд.сумов	0,26	0,18	0,18	0,26	0,41	0,59	2,3
3.3	Количество пластиковых карт в расчете на один платежный терминал (штук)	72,2	52,4	58,8	62,5	78,8	107,7	1,5

Количество инфокиосков и банкоматов в банках также имеет тенденцию к увеличению и составило 6859 единиц по состоянию на 1 января 2019 года, достигнув 9203 единиц за тот же период 2020 года, 11800 единиц – в 2021 году и 12940 единиц – в 2022 году. По состоянию на 1 января 2024 года количество

<sup>20</sup> Составлено автором по данным Центрального банка Республики Узбекистан.

банкоматов и инфокиосков, установленных на объектах банковской инфраструктуры, туризма и других объектов в целях удобства пользователей платежных услуг, увеличилось на 31% по сравнению с аналогичным периодом 2023 года и составило около 26,7 тыс. Доля операций, совершаемых через банкоматы Нумо, также увеличивается в последние годы в объеме транзакций, совершаемых через банкоматы.

В ходе нашего исследования разработаны эконометрические уравнения на основе моделей Pooled OLS estimator (POLSE), Fixed effects estimator (FEE), Random effects estimator (REE) с использованием панельных данных 14 коммерческих банков Узбекистана. Были исследованы критические условия Гаусса Маркова для вышеуказанных эконометрических моделей, а также на их основе тесты Durbin Watson, Shapiro Wilk, Breusch Pagan и Hausman. Статус мультиколлинеарности между факторами также проверен Vif- тестом.

Зависимые переменные и независимые переменные по эконометрическим моделям, разработанным в рамках исследования, использованы эмпирические данные Центрального Банка Республики Узбекистан.

Они выражены в следующем виде:

- $y$  - депозитная практика коммерческих банков (зависимая переменная);
- $x_1$  - кредитная практика коммерческих банков (независимая переменная);
- $x_2$  - дистанционные услуги коммерческих банков (независимая переменная);
- $x_3$  - практика пластиковых карт коммерческих банков (независимая переменная).

**Таблица 8**

**Показатели эконометрических моделей на основе панельных данных исследования<sup>21</sup>**

№	Показатели модели	1-модель	2- модель	3-модель
		модель POLSE	модель FEE	модель REE
1.	$y$	*	*	*
2.	$x_1$	0.27 (0.05)	0.59 (0.03)	0.59 (0.03)
3.	$x_2$	0.36 (0.06)	0.08 (0.03)	0.08 (0.03)
4.	$x_3$	0.01 (0.08)	0.22 (0.05)	0.22 (0.05)
5.	F test	105.84 (0.0000)	459.90 (0.0000)	
6.	R <sup>2</sup>	0.53	0.84	0.84
7.	Chi-square			1384.31 (0.0000)
8.	Adj R <sup>2</sup>	0.52		
9.	Durbin Watson	0.14		
10.	Breusch-Pagan	0.27		
11.	Vif	3.38		
12.	Hausman			0.36

На основе данных панели исследований эконометрических уравнений сформулированы основные показатели Pooled OLS estimator (POLSE), Fixed effects estimator (FEE), Random effects estimator (REE), критические

<sup>21</sup> Разработана самостоятельно на основе программы Stata.

условия Гаусса-Маркова (Breusch Pagan, Durbin Watson, Shapiro Wilk) и показатели теста Hausman (таблица 8).

Согласно таблице 9 независимые переменные модели Random effects estimator (REE) имели значения 0,59, 0,08 и 0,22 соответственно, в то время как стандартные ошибки имели значения 0,03, 0,03 и 0,05 соответственно. Фактическое значение в таблице ANOVA было Chi =1384,31, что составило высокое значение, а также показатель составил R-squared=0,84.

**Таблица 9**

**Эконометрическая модель Random effects estimator (REE)<sup>22</sup>**

<i>y</i>	Coef.	St.Err.	t-value	p-value	[95% Conf	Interval]	Sig
<i>x</i> <sub>1</sub>	.591	.035	17.09	0	.524	.659	***
<i>x</i> <sub>2</sub>	.086	.032	2.72	.007	.024	.149	***
<i>x</i> <sub>3</sub>	.221	.055	4.01	0	.113	.329	***
<b>Constant</b>	-1.665	.652	-2.55	.011	-2.943	-.388	**

<b>Mean dependent var</b>	7.039	<b>SD dependent var</b>	0.966
<b>Overall r-squared</b>	0.493	<b>Number of obs</b>	280
<b>Chi-square</b>	1384.313	<b>Prob &gt; chi2</b>	0.000
<b>R-squared within</b>	0.840	<b>R-squared between</b>	0.380

\*\*\*  $p < .01$ , \*\*  $p < .05$ , \*  $p < .1$

1. Модель Random effects estimator (REE) на основе данных панели согласно эконометрическому уравнению  $y = 0,59x_1 + 0,08x_2 + 0,22x_3 - 1,66$ :

*y* представляет собой зависимую переменную, которая представляет собой депозитные операции коммерческих банков в национальной экономике. *x*<sub>1</sub>, *x*<sub>2</sub> и *x*<sub>3</sub> являются независимыми переменными и представляют собой кредитные операции, дистанционные услуги и транзакции по пластиковым картам коммерческого банка соответственно.

Модель Random effects estimator (REE), разработанная в рамках исследования, выглядит следующим образом.

$$y = 0.59x_1 + 0.08x_2 + 0.22x_3 - 1.66 \quad (1)^{23}$$

Интерпретация коэффициентов показывает, что увеличение каждой независимой переменной на 1% приводит к следующим изменениям в зависимой переменной.

Увеличение кредитных операций коммерческих банков на 1% приводит к увеличению депозитных операций коммерческих банков в экономике на 0,59%. Увеличение дистанционных услуг коммерческих банков на 1% приведет к увеличению депозитной практики коммерческих банков в экономике на 0,08%. Кроме того, увеличение операций по пластиковым картам коммерческих банков на 1% приведет к увеличению депозитных операций коммерческих банков в экономике на 0,22%.

Кроме того, подчеркивается, что модель отображается правильно, и все предположения оценщика случайных эффектов выполняются. В целом,

<sup>22</sup> Разработана самостоятельно на основе программы Stata.

<sup>23</sup> Разработана автором самостоятельно на основе программы Stata.

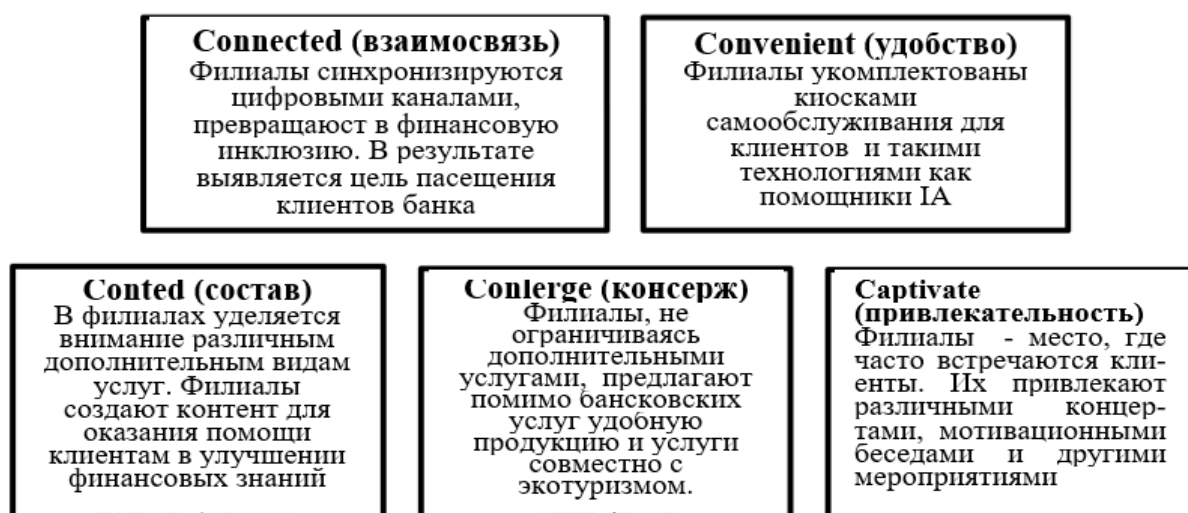
представленные данные показывают, что эту модель можно использовать для анализа взаимосвязей между независимыми и зависимыми переменными и прогнозирования влияния изменений этих переменных на депозитные операции коммерческих банков в национальной экономике.

Учитывая, что тест Hausman имеет р-значение 0,36, что больше 0,05, мы пришли к выводу, что модель Random effects estimator (REE) сегодня подходит для анализа влияния практики развития розничных банковских услуг в национальной экономике на основе панельных данных.

В третьей главе диссертации – «**Перспективы развития розничных банковских услуг Узбекистана в условиях цифровой трансформации**» рассмотрены такие вопросы, как использование передового зарубежного опыта в развитии розничных банковских услуг, использование передового зарубежного опыта в развитии розничных банковских услуг, пути совершенствования розничных банковских услуг в условиях цифровой трансформации.

Bank of America реконструирует 50% своей филиальной сети, чтобы удовлетворить меняющиеся потребности клиентов. JPMorgan Chase также планирует открыть 400 филиалов общественных центров, чтобы охватить почти 93% населения США.<sup>24</sup>

Продолжаются тенденции к превращению своих филиалов из центров транзакций в центры опыта на основе инноваций, учитывая их многоканальный опыт изучения клиентского спроса банков. Умные филиалы сегодня могут создавать долгосрочную стратегическую ценность, повышая узнаваемость бренда среди цифровых клиентов. Филиалы с цифровой трансформацией будут оснащены упрощенными схемами, большим количеством цифровых инструментов самообслуживания для экономии средств и увеличения продаж банковских услуг, повышения эффективности.



**Рис.2. Опыт умного отделения «5С» от банков<sup>25</sup>**

По мере того, как цены на FinTechs падают, банкам необходимо стратегически планировать слияния, поглощения и партнерства в сфере

<sup>24</sup> Reuters, "Bank of America ramps up branch modernization;" April 5, 2019.

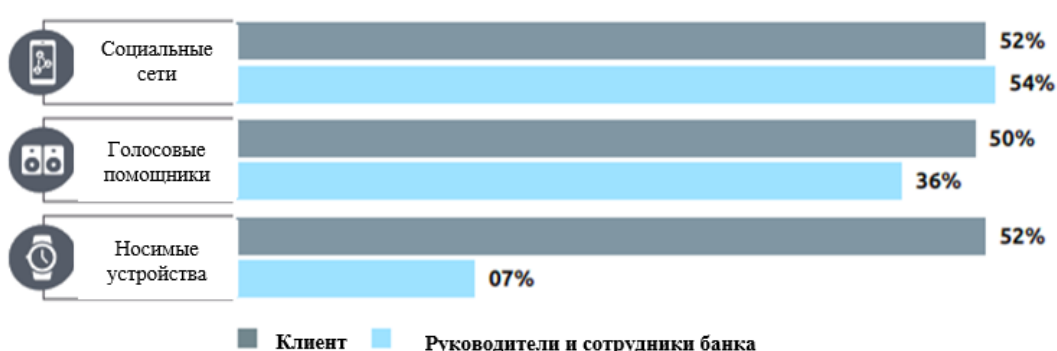
<sup>25</sup> Составлено автором.

FinTech-технологий, чтобы систематически развивать новые бизнес-модели, услуги или возможности, соответствующие их текущим и долгосрочным перспективам.

### ТРАДИЦИОННЫЕ БАНКИ



### РАЗВИВАЮЩИЕ ЦИФРОВЫЕ БАНКИ



**Рис.3. Каналы обслуживания в современных традиционных банках и развивающихся цифровых банках<sup>26</sup>**

Руководителям, сотрудникам и клиентам банка нужны разные каналы обслуживания и доступа к услугам. Согласно опросу Capgemini Research Institute for Financial Services analysis за 2022 год, около 80 процентов руководителей, сотрудников и клиентов банков считают веб-сайт важной точкой взаимосвязи. Мобильные приложения считались важным каналом для обслуживания 77% клиентов банков, 91% руководителей и сотрудников банков и 75% клиентов отделений банков, 58% руководителей и сотрудников банков. В будущем использование социальных сетей в развивающихся цифровых банках будет одобрено 52 процентами их клиентов, 54 процентами руководства и сотрудников банка, 50 процентами пользователей голосовых помощников, 36 процентами их клиентов, 52 процентами руководства и сотрудников банка носимых устройств и 7 процентами клиентов в качестве каналов обслуживания в развивающихся цифровых банках.

В таблице 10 ниже мы можем увидеть анализ сильных и слабых сторон розничных банковских услуг.

**Таблица 10**  
**Сильные и слабые стороны розничных банковских услуг<sup>27</sup>**

<sup>26</sup> Составлено автором по результатам опроса - Capgemini Research Institute for Financial Services Analysis, 2022

<sup>27</sup> Составлено автором.



№	Сильные стороны	Слабые стороны
1.	Розничные депозиты представляют собой стабильные и недорогие средства	Разработка новой финансовой продукции обходится банку очень дорого и отнимает много времени
2.	Розничные банковские кредиты – возможность получения хорошего дохода	Банки не могут в полной мере использовать возможности технологий
3.	Розничные банковские кредиты имеют относительно низкий риск	Нехватка ИТ-специалистов, которые могут свободно работать с новыми цифровыми услугами
4.	Способствует экономическому восстановлению людей и улучшает их образ жизни за счет увеличения производственной активности	В розничном кредите сумма долга, полученная одним клиентом, очень мала по сравнению с корпоративными клиентами. Это не дает банкам такого преимущества, как получение прибыли от одного корпоративного клиента.
5.	Диверсифицированный кредитный портфель за счет большой клиентской базы позволяет банку снизить зависимость от нескольких или одного заемщика	Нынешние клиенты предпочитают цифровые банки традиционным банкам. Банки, которые медленно внедряют новые банковские продукты, основанные на технологиях, испытывают трудности с удержанием клиентов.
6.	Банки могут получать хороший доход, предоставляя платежные услуги, не вкладывая свои средства в различные фонды	Выдача ипотечных кредитов на длительный срок может превратиться в активы, которые не приносят дохода в условиях инфляции
7.		Для розничных банковских услуг достаточно минимальных маркетинговых усилий

Во-первых, розничные банковские услуги состоят из множества финансовых услуг и продукции. К ним относятся депозиты, ипотечные кредиты, микрозаймы, потребительские кредиты, автокредиты, пластиковые карты и многое другое. Диверсифицированный портфель активов с такими розничными услугами служит банкам для получения более высокой прибыли и меньшего веса активов, которые не приносят дохода.

Во-вторых, рост объемов автокредитов и микрозаймов в банках за последние несколько лет оказывает влияние на рост прибыльности банков. Рост объемов кредитов с базовой ставкой Центрального банка + 13% и выше, также влияет на повышение уровня риска. Если сумма активов, подверженных риску, будет увеличиваться, необходимо выделить кредиты с низкой процентной ставкой Центрального банка + 9 процентов и ниже, уменьшив розничные кредиты с высоким уровнем риска. При этом Центральный банк следит за тем, чтобы кредиты физическим лицам не превышали уровень риска.

Передовые розничные банки по всему миру ищут различные решения проблем, связанных с улучшением своих финансовых услуг. Преобразование традиционных банковских услуг, удовлетворение потребностей клиентов с помощью цифровых возможностей или интеграция в более крупную финансовую экосистему – основная задача специалистов по банковским технологиям.

Цифровизация банков или разработка экологически чистой банковской продукции для розничного бизнеса в банках на основе принципов зеленого финансирования и «зеленого банкинга», направленных на экономию затрат на природное сырье для деятельности «банков будущего», является одним из важнейших аспектов современной банковской системы.

Сегодня банки, которые вкладывают большие средства в цифровизацию, привлекают в несколько раз больше клиентов, чем банки, которые обслуживают их традиционным способом, добиваясь значительного увеличения добавленной стоимости.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Большую часть клиентов банка составляют физические лица, и их число растет из года в год. Традиционные методы быстрого и качественного офлайн-обслуживания связаны с большими затратами для современных банков. В этих условиях возрастает потребность большого числа населения в дистанционной организации автоматизированных и цифровизированных современных банковских услуг, что побуждает банки широко использовать цифровые технологии, интегрировать базу данных с базами данных соответствующих государственных органов и других организаций.

В условиях цифровой трансформации разработаны следующие предложения и рекомендации, направленные на развитие и повышение качества розничных банковских услуг в банках:

1. В нашей республике доля розничных банковских кредитов в банковских активах на 1 января 2017 года составила 11,2 процента, а доля в ВВП – 3,7 процента, остаток розничных кредитов на 1 января 2023 года составил 101,0 трлн. сумов, который составил 18,1 процента и 11,4 процента соответственно<sup>28</sup>. Тогда как в международной практике остаток розничных кредитов имеет значительную долю в ВВП и в банковских активах. В частности, доля остатка розничных кредитов в ВВП по состоянию на 1 января 2022 года составила 78% в США, 69% - в Японии, 73% - в Малайзии, 67% - во Франции, 57% - в Германии. В странах СНГ этот показатель составил, в частности, 22% - в РФ, 13% - в Казахстане и 5% - на Украине<sup>29</sup>. Доля остатка розничных кредитов в ВВП Узбекистана на 1 января 2024 года составила 13,9%. Для этого банки должны выделять больше розничных кредитов, исходя из спроса населения, увеличивать количество кредитной продукции и видов, которые они предлагают физическим лицам.

2. Одной из основных проблем при кредитовании клиентов в банках является проблема обеспечения. В частности, в розничном кредитовании мы предлагаем увеличить объем кредитования под поручительство предприятия-работодателя в рамках зарплатного проекта в розничном кредитовании, как

<sup>28</sup> Рассчитано автором на основе отчетных данных Центрального банка Республики Узбекистан.

<sup>29</sup><https://www.imf.org/external/datamapper/NGDPD@WEO/NLD/DEU/FRA/CAN/MYS/UKR/KAZ/UZB/BLR/USA/RUS/JPN/SGP>

правило, из-за низкой суммы кредита и большого количества розничных заемщиков. В результате при большом количестве розничного кредитования решается проблема залога, повышается контроль сотрудников организации в погашении своих кредитов, повышается культура возврата кредита. В результате этого увеличивается объем розничного кредитования, а доходы банков от розничных кредитов также значительно увеличиваются.

3. При кредитовании физических лиц в результате чрезмерного потребления ресурсов и серьезного загрязнения окружающей среды необходимо увеличить кредитование на основе залога недвижимости (жилья) на приобретение устройств возобновляемых источников энергии и систем накопления энергии, соответствующих экологическим стандартам. Следовательно, банкам необходимо увеличить финансирование возобновляемых источников энергии – устройств и систем хранения энергии, соответствующих экологическим стандартам.

4. Необходимо совершенствовать практику кредитования физических лиц кредитными картами, устанавливать сумму кредита относительно среднемесячной заработной платы заемщика и при доставке кредитных карт своим клиентам осуществлять доставку банковскими курьерами в места, близкие к территории нахождения банка, а доставку в отдаленные регионы – аутсорсинг почтовой службы. В результате снижаются затраты на кредитные карты и их доставку своим клиентам, а также достигается аутсорсинг некоторых из этих услуг.

5. Банки предлагают оценку путем внедрения новых систем сбора данных с помощью технологии искусственного интеллекта для расчета кредитных баллов при выдаче кредитов физическим лицам. Новые системы сбора данных с помощью технологии искусственного интеллекта имеют большое преимущество перед традиционными системами из-за их точности, обучаемости, безопасности и скорости обработки. Учитывая эти преимущества, технология может помочь улучшить процессы сбора данных.

6. Долговую нагрузку физических лиц целесообразно определять исходя из остатка задолженности в совокупности с банковскими кредитами и другими срочными платежами. При этом оценивается общая долговая нагрузка, которую несет население, и можно сделать окончательный вывод о реальной способности заемщика получить кредит. Это позволяет точно оценить уровень долговой нагрузки в банках, минимизировать кредитный риск при кредитовании физических лиц. В настоящее время клиент банков определяет свою долговую нагрузку исходя из имеющейся задолженности по кредитам в банках.

Основным критерием в деятельности коммерческих банков остается удовлетворенность клиентов. Банковское дело обычно основано на регулярно повторяющихся операциях. Поэтому цель банка – удержать и расширить своих клиентов. Стремление банков удовлетворять реальные потребности своих клиентов, предоставлять и совершенствовать услуги, соответствующие

их потребностям, определяет перспективы развития розничных банковских услуг в нашей республике.

**SCIENTIFIC COUNCIL AWARDING OF THE  
SCIENTIFIC DEGREES DSc.22/29.12.2023.I.175.01 AT  
TASHKENT INTERNATIONAL UNIVERSITY**

---

**TASHKENT STATE UNIVERSITY OF ECONOMICS**

**ASKAROV SARVAR ANVAR UGLI**

**IMPROVING RETAIL BANKING SERVICES IN THE CONTEXT OF  
DIGITAL TRANSFORMATION**

**08.00.07 – Finance, money circulation and credit**

**ABSTRACT**

**for the degree of Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences**

**Tashkent – 2024**

The topic of the Doctor of Philosophy (PhD) dissertation was registered under number B2021.3.PhD/Iqt1793 at the Higher Attestation Commission under the Ministry of Higher Education, Science and Innovation.

The dissertation was completed at the Tashkent State University of Economics.

The abstract of the dissertation in three languages (Uzbek, Russian and English (resume)) is posted on the website of the Scientific Council (tiu.uz) and on the Information and Educational Portal "ZiyoNet" (www.ziyo.net).

**Scientific supervisor:** Zokir Toshtemirovich Mamadiyarov  
Doctor of Economics, Professor

**Official opponents:** Ilyos Khurshidovich Abdurakhmanov  
Doctor of Economics, Associate Professor

Istam Yangimurodovich Kuliev  
Doctor of Economics, Associate Professor

**Leading Organization:** Nordic International University

The defense of the dissertation will take place on "20" 06 2024 at 11<sup>30</sup> o'clock at a meeting of the Scientific Council DSc.22/29.12.2023.I.175.01 for awarding academic degrees at Tashkent International University. (Address: 100114, Tashkent, Kichik halqa St., 7. Tel.: +998 95 131-55-55, e-mail: info@tiu.uz).

The dissertation can be found at the Information and Resource Center of Tashkent International University (registered under number 2). Address: 100114, Tashkent, st. Kichik halqa, 7. Tel.: +998 95 131-55-55, e-mail: info@tiu.uz

The abstract of the dissertation was sent out on "05" 06 2024.  
(registry of mailing protocol No. 2 from "20" 06 2024.)



**N.X. Jumayev**  
Chairman of the Scientific Council for  
awarding of scientific Degrees,  
Doctor of Economics, Professor

**A.T. Absalomov**  
Scientific secretary of the Scientific  
Council for awarding of scientific  
Degrees, PhD in Economics,  
Associate professor

**D.A. Rakhmonov**  
Chairman of the Scientific seminar of  
the scientific council for awarding  
scientific degrees, Doctor of  
Economics, Professor

## RESUME (abstract of Doctor of Philosophy (PhD) dissertation)

**The aim of the research** is to develop scientific and methodological proposals and recommendations for improving retail banking services in the context of digital transformation using modern approaches.

**The tasks of the research work are:**

a study of the emergence of retail banking services in commercial banks and its theoretical and conceptual approaches;

study of the regulatory framework for organizing retail banking services in the context of transformation of the banking system of Uzbekistan;

study of the mechanism for providing retail financial services in Uzbekistan;

analysis of the mechanism and practice of providing financial services in the banking system of Uzbekistan in the context of digital transformation;

econometric analysis of factors influencing the development of retail banking services in the context of digital transformation;

identifying problems in the development of retail banking services in the context of digital transformation and developing scientific proposals and recommendations aimed at overcoming them.

Retail banking services of commercial banks of the Republic of Uzbekistan were selected as **the object of research**.

**The subject of the research** is economic relations related to the effective organization and development of retail banking services in the context of digital transformation.

**The scientific novelty of the research** work comprised as follows:

justified an increase in lending secured by real estate (housing) for the purchase of devices of renewable energy sources - devices and energy storage systems that meet environmental standards, when lending to individuals;

a proposal has been developed for the digitalization of lending processes, allowing individuals to access new types of credit products through the “My Turon” mobile application;

it was proposed to increase the volume of retail lending by expanding the practice of retail lending by the bank within the framework of a salary project under the guarantee of the employer enterprise;

the determination of the debt burden of individuals is justified on the basis of the debt balance in combination with bank loans, urgent other payments, utility and other payments, in order to minimize credit risk in banks.

**Implementation of the research results.** Based on the developed proposals for improving retail banking services in the context of digital transformation:

the proposal to increase lending secured by real estate (housing) for the purchase of renewable energy sources devices - energy storage devices and systems that meet environmental standards when lending to individuals was used in the development of paragraph 20 of the Regulations “On the procedure for providing a financial consumer loan called Eco energy” for purchase and installation of energy-saving devices generating renewable energy sources for individuals in the system of JSCB Turonbank” (certificate of the board of JSCB Turonbank dated June 1, 2023

No. 23/03-204). As a result, JSCB “Turonbank” has developed a procedure for providing financial consumer loans to individuals called “Eco energy” based on real estate collateral for the purchase of renewable energy devices and energy storage systems that meet environmental standards, through the effective use of the “Green Technology Selection” method;

the proposal for the digitalization of lending processes, allowing individuals to access new types of credit products through the “My Turon” mobile application, was used in the Regulations “On the procedure for providing microloans to individuals in the system of JSCB Turonbank” (certificate of the board of JSCB Turonbank dated 1 June 2023 No. 23/03-204). As a result, Turonbank JSCB created 2 new types of credit products for individuals. Getting a microloan became possible thanks to complete digitalization and receiving it through the “My Turon” mobile application. Income from bank loans, in addition to becoming a digital retail bank for bank clients, increased in the first quarter of 2023 by 1.2 times compared to the same period in 2022 and amounted to 265.1 billion soums;

the proposal to increase the volume of retail lending by expanding the practice of retail lending of the bank within the framework of a salary project under the guarantee of the employer enterprise was used in the development of the “Development Strategy for JSCB Turonbank for 2021-2023” (certificate of the board of JSCB Turonbank dated June 1, 2023 No. 23/03-204). As a result, the volume of retail lending at JSCB Turonbank as of January 1, 2023 increased by 39.6% compared to the corresponding period in 2022 and amounted to 1,597 billion soums;

a proposal to determine the debt burden of individuals based on the debt balance in combination with bank loans, urgent other payments, utility and other payments, in order to minimize credit risk in banks, was used in the development of the “Development Strategy for JSCB Turonbank for 2021-2023” (certificate of the board of JSCB Turonbank dated June 1, 2023 No. 23/03-204). As a result, the bank achieved an accurate assessment of the level of the borrower's debt burden and minimization of credit risk when lending to individuals.

**The structure and scope of the dissertation.** The structure of the dissertation consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a list of references and applications. The volume of the dissertation was 160 pages



**E'LON QILINGAN ISHLAR RO'YXATI**  
**СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ**  
**LIST OF PUBLISHED WORKS**

**I бўлим (I часть; Part I)**

1. Askarov S.A. Mechanism for providing retail financial services in Uzbekistan. International Journal on Economics, Finance and Sustainable Development (IJEFS) (electronic): 2620-6269/ ISSN (printed): 2615-4021 Vol. 5 No. 4 | April 2023.

2. Asqarov S.A. Banklarni transformatsiya qilish sharoitida chakana bank xizmatlarining ahamiyati va nazariy asoslarini takomillashtirish. "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 3, may-iyun, 2021 yil. (08.00.00; №10).

3. Asqarov S.A. Banklarni raqamli transformatsiya qilish sharoitida chakana bank xizmatlarini rivojlantirishda elektron banking va moliyaviy texnologiyalarning zarurligi. "Iqtisodiyot va ta'lim" ilmiy jurnali. 23-jild, № 1, yanvar-fevral, 2022 yil, [https://doi.org/10.55439/ECED/vol23\\_iss1/a5](https://doi.org/10.55439/ECED/vol23_iss1/a5). (08.00.00; №11).

4. Asqarov S.A. Tijorat banklarida jismoniy shaxslarni kreditlashdagi muammolar va ularni bartaraf etish yo'llari. O'zbekiston Milliy axborot agentligi – O'zA ilm fan bo'limi (elektron jurnal). 2023 yil may oyi soni, №05 (43). (OAK Rayosatining 2019 yil 28 fevraldagi 262/9.2-son qarori)

5. Asqarov S.A. O'zbekiston bank tizimini transformatsiya qilish sharoitida chakana bank xizmatlarini tashkil etishning huquqiy asoslari. "Iqtisodiyot va ta'lim" ilmiy jurnali. 24-jild, № 1, yanvar-fevral, 2023 yil, [https://doi.org/10.55439/ECED/vol24\\_iss1](https://doi.org/10.55439/ECED/vol24_iss1). (08.00.00; №11).

6. Asqarov S.A. Zamonaviy moliyaviy texnologiyalar asosida chakana bank xizmatlarini transformatsiya qilish. "Raqamli iqtisodiyot sharoitida ishlab chiqarishni tashkil etish va boshqarish: nazariya va amaliyot" mavzusida xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya, Toshkent Moliya instituti, 2021-yil 15-aprel, 508-511 b.

7. Asqarov S.A. O'zbekistonda chakana moliyaviy xizmatlarni ko'rsatish mexanizmi. Iqtisodiyotni barqaror rivojlantirishda sug'urtaning roli: tendensiyalar, muammolar va yechimlar: Xalqaro ilmiy-amaliy konferensiya materiallari to'plami. / Mualliflar jamoasi. –Toshkent. TDIU, 2023.- 349 b.

8. Asqarov S.A. O'zbekistonda chakana bank xizmatlarni rivojlantirishda xorij tajribalaridan foydalanish. "Yangi O'zbekistonda moliya-bank, byudjet-soliq, buxgalteriya hisobi va audit sohalarini yanada rivojlantirishning dolzarb masalalari" nomli xalqaro ilmiy-amaliy anjumani maqolalar to'plami (2021-yil 25 noyabr). – T.: "IQTISODIYOT", 2021. – 600 b.

9. Asqarov S.A. Raqamli transformatsiya sharoitida chakana bank xizmatlarining nazariy asoslarini takomillashtirish. "Raqamli texnologiyalar: sohalarda amaliy joriy etishning yechimlari va muammolari" mavzusidagi Respublika ilmiy-texnik anjuman, Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universiteti, 2021 yil 28-29 aprel, 111-115 b.

10. Asqarov S.A. O‘zbekiston bank tizimini raqamli transformatsiya qilish sharoitida chakana bank xizmatlarini tashkil etishning huquqiy asoslari. “Iqtisodiy integratsiya jarayonlarini chuqurlashtirish sharoitida tashqi iqtisodiy faoliyatni takomillashtirish masalalari” mavzusidagi respublika ilmiy-amaliy konferensiyasi materiallari to‘plami. - Toshkent. DBQ BI, 2022 y., 153-158 b.

## II бўлим (II часть; Part II)

11. Mamadiyarov Z., Hakimov H., Askarov S. Development of Retail Banking Services in the Context of Digital Transformation. Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice, 1(54) February 29, 2024. DOI: 10.55643/fcaptp.1.54.2024.4288

12. Mamadiyarov Z., Asqarov S., Zaxidov R., Norov J. Chakana bank xizmatlarining bank faoliyati samaradorligiga ta’siri tahlili. Страховой рынок Узбекистана, 1(8), 23–26. извлечено от <https://insurance.tsue.uz/index.php/journal/article/view/146> (OAK Rayosatining 2023 yil 30 noyabrdagi 346-son qarori)

13. Askarov S.A. Improving the Practice of Retail Banking Services. International Journal of Business Diplomacy and Economy (2833-7468) Vol. 1 No. 5 (2022): IJBDE

14. Mamadiyarov Z., Askarov S., Sulaymanov S., Uktamova D. Impact of COVID-19 pandemic on accelerating the digitization and transformation of banks. 1 st International workshop on Communication management, Soft Computing and Digital Economy, December 15-16, 2021. (<https://doi.org/10.1145/3508072.3508211>).

15. Mamadiyarov Z., Askarov S. Raqamli transformatsiya jarayonida chakana bank xizmatlarini rivojlantirishning ilg‘or xorij tajribasi. “Raqamli iqtisodiyot” ilmiy-elektron jurnali (ISSN 2181-4430). № 2, aprel, 2023 y. (OAK Rayosatining 2023 yil 29 dekabrdagi 347-son qarori)

16. Asqarov S.A. Chakana bank xizmatlarini ko‘rsatishda bank kartalarining o‘rni. “Bank tizimini innovatsion isloh qilish sharoitida tijorat banklarini transformatsiyalashning ilmiy-amaliy asoslari” mavzusida respublika ilmiy-amaliy onlayn konferensiya materiallari, TDIU, 2021 yil 14 aprel, 152-156 b.

17. Asqarov S., Turabayeva Sh., Axmadjonov F. Banklarning chakana kreditlash amaliyoti va uning raqamli rivojlanishi. “Bank tizimini innovatsion isloh qilish sharoitida tijorat banklarini transformatsiyalashning ilmiy-amaliy asoslari” mavzusida respublika ilmiy-amaliy onlayn konferensiya materiallari, TDIU, 2021 yil 14 aprel, 156-162 b.

Avtoreferat TDIU Tahririy nashriyot bo'limida tahrirdan o'tkazildi  
(10.06.2024 yil).

Bosishga ruxsat etildi: 12.06.2024  
Bichimi: 60x84 1/16. «Times New Roman»  
garniturada raqamli bosma usulda bosildi.  
Shartli bosma tabog'i 4,25. Adadi 100. Buyurtma: № 26

«Tahririy nashriyot» bo'limida chop etildi.  
100000, Toshkent, Amir Temur shoh ko'chasi, 60A.

