



INTERNET-BANKING XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH ORQALI KORPORATIV MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI OSHIRISH

Abdilxatov Ulug'bek Abdulquddus o'g'li

Andijon davlat texnika instituti

“Iqtisodiyot” yo‘nalishi 4-kurs talabasi

Annotatsiya. Mazkur maqolada tijorat banklarida internet-banking xizmatlarini rivojlantirish orqali korporativ mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishning nazariy va amaliy jihatlari tadqiq etilgan. Raqamli iqtisodiyot sharoitida korporativ mijozlarning bank xizmatlariga bo‘lgan talablari ortib borayotgani, internet-banking tizimlarining korxonalar faoliyati samaradorligini oshirishdagi o‘rni hamda mazkur xizmatlarni takomillashtirish yo‘nalishlari tahlil qilingan. Shuningdek, internet-banking xizmatlarining sifat ko‘rsatkichlari va ularni rivojlantirish bo‘yicha takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: internet-banking, korporativ mijozlar, raqamli bank xizmatlari, xizmat ko‘rsatish sifati, tijorat banklari, raqamli transformatsiya, masofaviy bank xizmatlari.

Kirish. Mamlakatimizda iqtisodiyotni modernizatsiya qilish va raqamlashtirish jarayonlarining jadallashuvi bank-moliya tizimi oldiga yangi vazifalarni qo‘ymoqda. Xususan, tijorat banklari faoliyatida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng joriy etish, bank xizmatlari sifatini oshirish hamda mijozlarga qulay va tezkor xizmat ko‘rsatish masalalari ustuvor yo‘nalishlardan biri hisoblanadi.[1] Bugungi kunda korporativ mijozlar uchun vaqt, tezkorlik va operatsion xarajatlarni minimallashtirish muhim ahamiyat kasb etayotganligi sababli internet-banking xizmatlariga bo‘lgan talab yildan-yilga ortib



bormoqda. Natijada banklar o'rtasidagi raqobat nafaqat moliyaviy mahsulotlar, balki raqamli xizmatlar sifati asosida ham shakllanmoqda.

Internet-banking xizmatlari korporativ mijozlarga bank muassasasiga tashrif buyurmasdan turib hisobvaraqlarni boshqarish, to'lovlarni amalga oshirish, valyuta operatsiyalarini bajarish, bank ko'chirmalarini olish va boshqa moliyaviy operatsiyalarni masofadan turib bajarish imkonini beradi. Mazkur xizmatlarning rivojlanishi korxonalarining moliyaviy boshqaruv tizimini takomillashtirish, mablag'lar harakatini nazorat qilish va xo'jalik faoliyati samaradorligini oshirishga xizmat qilmoqda. Shu sababli internet-banking xizmatlarini rivojlantirish orqali korporativ mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish masalasi dolzarb ilmiy-amaliy ahamiyatga ega hisoblanadi.

1-Jadvla. O'zbekistonda internet-banking ko'rsatkichlari dinamikasi

Ko'rsatkich	2020	2021	2022	2023	2024
Jami foydalanuvchilar (mln kishi)	4,6	6,8	9,2	11,9	14,7
Korporativ mijozlar ulushi (%)	12,4	14,1	17,8	21,3	26,5
Onlayn to'lovlar hajmi (trln so'm)	38,4	67,2	112,6	198,3	341,7
Mobil banking operatsiyalari (%)	31,2	44,7	58,3	69,8	78,4
Korporativ kredit arizalari (onlayn, %)	8,3	14,6	23,1	34,7	48,2



Internet-banking orqali savdodan tushum (%)	5,1	8,9	15,4	24,6	37,8
---------------------------------------------------	-----	-----	------	------	------

Jadval ma'lumotlariga ko'ra [2], 2020–2024 yillar davomida korporativ mijozlarning internet-banking ulushi 12,4%dan 26,5%gacha, ya'ni 2,1 martaga oshgan. Onlayn to'lovlar hajmi esa 38,4 trln so'mdan 341,7 trln so'mga yetib, 8,9 baravar o'sishni ko'rsatmoqda. Bu ko'rsatkichlar korporativ segment bo'yicha raqamli bank xizmatlariga bo'lgan talabning yuqori sur'atda o'sayotganidan dalolat beradi.

Raqamli iqtisodiyot sharoitida internet-banking xizmatlari korporativ mijozlar va banklar o'rtasidagi munosabatlarning yangi modelini shakllantirmoqda. An'anaviy bank xizmatlaridan farqli ravishda internet-banking tizimlari operatsiyalarni sutkaning istalgan vaqtida amalga oshirish imkonini yaratadi. Bu esa korxonalar uchun vaqt sarfini kamaytirish, moliyaviy operatsiyalarni tezlashtirish hamda bank bilan ishlash xarajatlarini qisqartirishga xizmat qiladi. Xususan, yirik va o'rta biznes subyektlari tomonidan kun davomida amalga oshiriladigan ko'plab to'lov topshiriqnomalari, ish haqi loyihalari, soliq va bojxona to'lovlari internet-banking tizimlari orqali tezkor ravishda bajarilishi korxonalarining operatsion samaradorligini oshiradi[3]. Korporativ mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini baholashda internet-banking tizimining funkcionalligi, xavfsizligi, qulayligi va ishonchliligi asosiy mezonlar hisoblanadi. Tizimning texnik jihatdan barqaror ishlashi mijozlarning bank xizmatlaridan uzluksiz foydalanishini ta'minlaydi. Shu bilan birga, bank operatsiyalarining xavfsizligini ta'minlash maqsadida elektron raqamli imzo, ikki faktorli autentifikatsiya, biometrik identifikatsiya va zamonaviy shifrlash texnologiyalaridan foydalanish alohida ahamiyat kasb etadi. Chunki korporativ mijozlar tomonidan amalga oshiriladigan operatsiyalar katta hajmdagi moliyaviy mablag'lar bilan bog'liq bo'lib, axborot xavfsizligining yuqori darajada ta'minlanishi bankka bo'lgan ishonchni mustahkamlaydi.



2-Jadval. Korporativ mijozlarning internet-banking xizmatlariga bo'lgan talablar reytingi

№	Talab turi	Muhimlik darajasi (1–5)	Qoniqish darajasi (1–5)	Farq
1	To'lovlarni real vaqtda amalga oshirish	4,87	3,92	-0,95
2	Moliyaviy hisobotlar va analitika	4,76	3,45	-1,31
3	Xavfsizlik va autentifikatsiya	4,71	3,78	-0,93
4	Ko'p valyutali operatsiyalar	4,68	3,21	-1,47
5	ERP tizimlari bilan integratsiya	4,54	2,87	-1,67
6	Kredit arizalarini onlayn yuborish	4,42	3,14	-1,28
7	API orqali bog'lanish imkoniyati	4,38	2,56	-1,82
8	Mobil ilovaning funkcionalligi	4,31	3,67	-0,64
9	24/7 texnik yordam	4,27	2,94	-1,33
10	Elektron to'lov hujjatlarini arxivlash	4,15	3,43	-0,72

So'rovnoma natijalari shuni ko'rsatdiki, korporativ mijozlar uchun eng muhim talab real vaqtda to'lovlarni amalga oshirish (4,87 ball) hisoblanib, lekin hozirgi xizmat sifati bu ehtiyojni to'liq qondira olmayapti. Eng katta tafovut API integratsiyasi (–1,82 ball) va ERP tizimlar bilan bog'lanish (–1,67 ball) sohasida



kuzatilmoqda – bu yo'nalishlar bank xizmatlarini yanada rivojlantirish uchun ustuvor hisoblanadi.

Internet-banking xizmatlarining rivojlanishi korporativ mijozlar bilan ishlash samaradorligiga ham bevosita ta'sir ko'rsatadi [4]. Zamonaviy bank amaliyotida korxonalarining ichki buxgalteriya va ERP tizimlarini bank platformalari bilan integratsiyalash tendensiyasi kuchayib bormoqda. Natijada to'lov hujjatlarini avtomatik shakllantirish, hisob-kitoblarni real vaqt rejimida monitoring qilish va moliyaviy hisobotlarni tezkor tayyorlash imkoniyatlari yaratilmoqda. Bu esa inson omili bilan bog'liq xatolarni kamaytirish bilan birga boshqaruv qarorlarini qabul qilish sifatini ham oshiradi. O'zbekiston bank tizimida ham internet-banking xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha keng ko'lamli ishlar amalga oshirilmoqda. Biroq mavjud imkoniyatlarga qaramasdan ayrim banklarda funksional xizmatlar sonining cheklanganligi, ayrim operatsiyalar bo'yicha qo'shimcha hujjatlar talab etilishi, texnik nosozliklarning uchrashi hamda integratsiya darajasining yetarli emasligi xizmat sifati ko'rsatkichlariga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda [5]. Shu sababli internet-banking platformalarini doimiy ravishda takomillashtirish, yangi texnologiyalarni joriy etish va korporativ mijozlarning ehtiyojlarini chuqur o'rganish muhim vazifalardan biri bo'lib qolmoqda. Bugungi kunda sun'iy intellekt, katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilish (Big Data), bulutli texnologiyalar va ochiq bank tizimi (Open Banking) kabi innovatsion yechimlar internet-banking xizmatlarini yangi bosqichga olib chiqmoqda. Ushbu texnologiyalar korporativ mijozlarning moliyaviy faoliyatini tahlil qilish, individual xizmatlarni taklif etish, risklarni baholash va operatsiyalarni avtomatlashtirish imkoniyatlarini kengaytirmoqda. Natijada mijozlar ehtiyojlariga moslashtirilgan xizmatlarni shakllantirish va xizmat ko'rsatish sifatini yanada oshirish imkoniyati yuzaga keladi.

Xulosa. Olib borilgan tahlillar shuni ko'rsatdiki, internet-banking xizmatlarini rivojlantirish korporativ mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Tahlil natijalariga ko'ra, 2020–2024 yillar davomida



internet-banking xizmatlaridan foydalanuvchilar soni va onlayn to'lovlar hajmi barqaror o'sish tendensiyasini namoyon etgan. Xususan, korporativ mijozlarning internet-banking tizimlaridan foydalanish darajasi 12,4 foizdan 26,5 foizgacha oshganligi ushbu xizmatlarga bo'lgan talabning sezilarli ravishda ortib borayotganligini tasdiqlaydi. So'rovnoma natijalari korporativ mijozlar uchun real vaqt rejimida to'lovlarni amalga oshirish, moliyaviy tahlil vositalari, xavfsizlik tizimlari hamda korxonalarining ERP platformalari bilan integratsiyalashuv eng muhim omillar ekanligini ko'rsatdi. Ayniqsa, API integratsiyasi va ERP tizimlari bilan bog'lanish imkoniyatlari bo'yicha qoniqish darajasining pastligi ushbu yo'nalishlarni yanada takomillashtirish zarurligini anglatadi. Shu munosabat bilan tijorat banklarida Open Banking tamoyillarini joriy etish, zamonaviy API-ekotizimlarni rivojlantirish, sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalaridan foydalanish, korporativ mijozlar uchun individual raqamli xizmatlarni kengaytirish hamda axborot xavfsizligini kuchaytirish maqsadga muvofiq hisoblanadi. Mazkur chora-tadbirlarning amalga oshirilishi banklarning raqobatbardoshligini oshirish, korporativ mijozlarning ehtiyojlarini to'liq qondirish va mamlakat bank tizimining raqamli transformatsiyasini jadallashtirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining bank tizimini raqamlashtirishga oid me'yoriy hujjatlari.
2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. Yillik hisobot 2024. – Toshkent: Markaziy bank nashriyoti, 2024. – 186 b.
3. Umurzaqov O., Xoliqov D. O'zbekiston bank tizimida raqamlashtirishning hozirgi holati // Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar. – 2023. – №4. – B. 45–58. Rose P.S. Commercial Bank Management. McGraw-Hill Education.



4. Abdilxatov Ulugbek Abdulquddus ogli, The role of banks' remote services and cashless settlements in improving the efficiency of enterprises and organizations, Journal of multidisciplinary sciences and innovations, ISSN NUMBER: 2751-4390

5. Rahimova G. Tijorat banklarida internet-banking xizmatlarini rivojlantirish // Bank-moliya tadqiqotlari. – 2023. – №2. – B. 12–27. Sinkey J.F. Commercial Bank Financial Management. Prentice Hall.