

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ ВА  
ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ БАНК-МОЛИЯ АКАДЕМИЯСИ  
ҲУЗУРИДАГИ ИЛМий ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ  
DSc.27.06.2017.I.16.03 РАҚАМЛИ ИЛМий КЕНГАШ**

---

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ**

**МАМАДИЯРОВ ЗОКИР ТОШТЕМИРОВИЧ**

**ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ  
РИВОЖЛАНТИРИШ**

08.00.07 – Молия, пул муомаласи ва кредит

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
АВТОРЕФЕРАТИ**

**Тошкент – 2019**

УДК: 336.5 (575.1)

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
автореферати мундарижаси**

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

**Content of dissertation abstract of doctor of philosophy (PhD) on economic  
sciences**

**Мамадияров Зокир Тоштемирович**

Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш.....3

**Мамадияров Зокир Таштемирович**

Развитие дистанционных банковских услуг в коммерческих банках.....27

**Mamadiyarov Zokir Toshtemirovich**

Development of remote banking services in commercial banks.....51

**Эълон қилинган ишлар рўйхати**

Список опубликованных работ

List of published works.....55

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ ВА  
ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ БАНК-МОЛИЯ АКАДЕМИЯСИ  
ҲУЗУРИДАГИ ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ  
DSc.27.06.2017.I.16.03 РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ**

---

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ**

**МАМАДИЯРОВ ЗОКИР ТОШТЕМИРОВИЧ**

**ТИЖОРАТ БАНКЛАРИДА МАСОФАВИЙ БАНК ХИЗМАТЛАРИНИ  
РИВОЖЛАНТИРИШ**

08.00.07 – Молия, пул муомаласи ва кредит

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси  
АВТОРЕФЕРАТИ**

**Тошкент – 2019**

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссиясида В2018.1.PhD/Iqt489 рақам билан рўйхатга олинган.**

Диссертация Тошкент давлат иқтисодиёт университетида бажарилган.

Диссертация автореферати уч тилда (ўзбек, рус, инглиз (резюме)) Илмий кенгаш веб-саҳифаси ([www.tsue.uz](http://www.tsue.uz)) ва «ZiyoNet» ахборот-таълим порталида ([www.ziyounet.uz](http://www.ziyounet.uz)) жойлаштирилган.

<b>Илмий раҳбар:</b>	<b>Алимардонов Элшод Дилшодович</b> иқтисодиёт фанлари номзоди, доцент
<b>Оппонентлар:</b>	<b>Жумаев Нодир Хосиятович</b> иқтисодиёт фанлари доктори, профессор <b>Каралиев Шербек Турабоевич</b> иқтисодиёт фанлари номзоди, доцент
<b>Етакчи ташкилот:</b>	<b>Жаҳон иқтисодиёти ва дипломатия университети</b>

Диссертация ҳимояси Тошкент давлат иқтисодиёт университети ва Ўзбекистон Республикаси Банк-молия академияси ҳузуридаги илмий даражалар берувчи DSc.27.06.2017.I.16.03 рақамли илмий кенгашнинг 2019 йил «\_\_» \_\_\_\_\_соат\_\_\_\_\_ даги мажлисида бўлиб ўтади. Манзил: 100003, Тошкент шаҳри, Ислон Каримов кўчаси, 49-уй. Тел.: (99871) 239-28-72, факс: (998971) 239-43-51; e-mail: [tdu@tdiu.uz](mailto:tdu@tdiu.uz).

Диссертация билан Тошкент давлат иқтисодиёт университетининг Ахборот-ресурс марказида таништириш мумкин (\_\_\_\_\_рақами билан рўйхатга олинган). Манзил: 100003, Тошкент шаҳри, Ислон Каримов кўчаси, 49-уй. Тел.: (99871) 239-28-72, факс: (998971) 239-43-51; e-mail: [tdu@tdiu.uz](mailto:tdu@tdiu.uz).

Диссертация автореферати 2019 йил «\_\_» \_\_\_\_\_куни тарқатилди.  
(2019 йил «\_\_» \_\_\_\_\_даги \_\_\_\_\_ рақамли реестр баённомаси).

**А.Ш.Бекмуродов,**  
Илмий даражалар берувчи Илмий кенгаш раиси, и.ф.д., профессор

**У.В.Гафуров,**  
Илмий даражалар берувчи Илмий кенгаш котиби, и.ф.д., профессор

**Н.Х.Жумаев,**  
Илмий даражалар берувчи Илмий кенгаш қошидаги илмий семинар раиси, и.ф.д., профессор

## **КИРИШ (фалсафа доктори (PhD) диссертацияси аннотацияси)**

**Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати.** Банк фаолиятига ахборот-коммуникацион технологияларни жорий этиш ва фойдаланиш банк хизматлари оммабоплигини оширишга хизмат қилади. «Juniper Research» томонидан инфографик тадқиқот натижаларига кўра, 2018 йилда жаҳонда масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони 2,158 миллиардни ташкил этиб, шундан 985 миллиони (45,7 фоизи) Узоқ Шарқ ва Хитой давлатларида истиқомат қилса, 395 миллион (18,3 фоиз) фойдаланувчи Европа давлатларида, 378 миллион (17,5 фоиз) фойдаланувчи Америка қитъаси давлатларида, 400 миллион (18,5 фоиз) фойдаланувчи эса бошқа давлатларда истиқомат қилади. 2018 йилда жами чакана банк миқдорлари 3,86 миллиардни ташкил этган, шундан 1,98 миллиарди интернет-банкнинг хизматидан фойдаланса, 2,06 миллиард банк миқдори мобил-банкнинг хизматлари истеъмолчиси бўлмоқда.<sup>1</sup> Шу боисдан, жаҳоннинг аксарият мамлакатларида банк хизматлари ва банк ҳисобварақларини банкка ташриф буюрмасдан масофадан самарали бошқариш бугунги куннинг энг муҳим вазибаларидан бири бўлмоқда.

Жаҳон амалиётига кўра, тижорат банкларида масофавий банк хизматлари орқали банк тизимидаги муаммоли ҳолатлар учун молиявий ечимлар ишлаб чиқилмоқда. Хусусан, жаҳон банк тизими мобил технологиялар, рақамли банклар, биометрик технологиялар, блокчейн технологияси ва сунъий интеллект каби замонавий технологиялар билан боғлиқ ҳолда ривожланмоқда. Натижада, мобил технологиялар ёрдамида банк ва миқдорлар жисмоний алоқасиз, банк биносига бормасдан пул маблағларини бошқариши, масофавий банк хизматларининг кескин тарзда ривожланиши натижасида филиал ва шаҳобчалар очмасдан фаолият кўрсатувчи рақамли банкларнинг кўпайиши, хавфсизлик даражаси кучайтирилган биометрик технологияларнинг ривожланиши, шаффофлиги кучли бўлган блокчейн технологиясининг оммаланиши ва сунъий интеллект ёрдамида маълумотларни автоматик таҳлил қилиш банк операцияларини амалга оширишда вақтни тежашга эришилади. Бу эса банклар учун масофавий банк хизматларини инновацион ва технологик жиҳатдан ривожлантириш борасида комплекс илмий-амалий тадқиқотлар олиб боришни тақозо этмоқда.

Ўзбекистон банк амалиётида инфорацион оқимларнинг тезлик билан ҳаракатланаётганлиги масофавий банк хизматларини такомиллаштириш заруратини келтириб чиқаради. Шу ўринда, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги «2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида»ги ПФ-5635-сон Фармони<sup>2</sup>да банк карталари орқали кўрсатиладиган хизматлар турларини

<sup>1</sup> Juniper's Digital Transformation Readiness Index 2018

<sup>2</sup> Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги «2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида»ги ПФ-5635-сон Фармони.

кенгайтириш, ҳудудларда банк карталари ва уларга хизмат кўрсатувчи жиҳозлар (тўлов терминали, инфокиоск ва банкоматлар) сонини кескин ошириш, банк хизматлари сифатини ошириш мақсадида тижорат банклари фаолиятига самарадорликнинг муҳим кўрсаткичларини ҳисоблаб бориш, миллий тўлов тизимини халқаро тўлов тизимлари билан интеграциялаш, банк ва миждоз ўртасидаги муносабатларда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, банк миждозларининг банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларидан («СМС-банкнинг», «Интернет-банкнинг», «Мобил-банкнинг») фойдаланиш имкониятларини кенгайтириш, шу жумладан, рақамли технологияларга асосланган масофавий банк хизмати турларини янада кенгайтириш борасидаги белгиланган вазифалар танланган диссертацион тадқиқот мавзуси доирасида ҳал этилиши режалаштирилган мақсадли йўналишларни белгилаб беради.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида»ги ПФ-4947-сон, 2018 йил 9 январдаги «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5296-сон фармонлари, 2017 йил 12 сентябрдаги «Республика банк тизимини янада ривожлантириш ва барқарорлигини ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-3270-сон, 2018 йил 23 мартдаги «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги ПҚ-3620-сон қарорлари ҳамда мазкур фаолиятга тегишли меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишга мазкур диссертация тадқиқоти муайян даражада хизмат қилади.

**Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланиши устувор йўналишларига мослиги.** Мазкур тадқиқот республика фан ва технологиялари ривожланишининг I. «Демократик ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ва маданий ривожлантириш, инновацион иқтисодиётни шакллантириш» устувор йўналишига мувофиқ бажарилган.

**Муаммонинг ўрганилганлик даражаси.** Ушбу мавзунини тадқиқ этиш борасида таниқли иқтисодчи олим ва мутахассисларнинг назарий, амалий ҳамда методологик муаммоларга бағишланган илмий асарлари мавжуд. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг жорий қилиниши, уларни амалиётга татбиқ қилиш ва ривожлантиришнинг бир қатор назарий-услубий жиҳатлари хорижлик иқтисодчи олимлардан М.Е.Агву, Ж.Амброс, Ж.Андерсон, Р.М.Бонфас, Г.Брайан, Р.Бусе, Ж.Ф.Девлин, Д.Джентле, Х.Дуглас, А.Л.Картер, Т.Б.Кларк, Т.Лаукканен, П.Молхотра, К.Петрова, Т.Рамаях, П.Роуз, Б.Синг, Дж.Синки, Р.Тивари, Ч.Чангчит, Ч.Чучуен,<sup>3</sup> МДХ

<sup>3</sup> Agwu, M.E and Carter, A.L. (2014) Mobile phone banking in Nigeria: benefits, problems and prospects. International Journal of Business and Commerce Vol. 3, No.6: Feb 2014, 50-70; Bonface Ritho and Jagongo Ambrose (PhD) «Mobile banking and financial performance of commercial banks in kenya» International journal of finance and current business studies. Vol.4, issue 12, 2015; Anderson, J., (2010). M-banking in developing markets: competitive and regulatory implications. Info 12 (1), 18–25; Брайан Г. Конкуренция в банковской сфере. - М.: Экономика и финансы, 1970. - 428 с.; Tiwari, R., Buse, S., (2007). The Mobile Commerce Prospects: A Strategic Analysis of Opportunities in the Banking Sector. Hamburg University Press, Hamburg, Germany; Devlin J.F. (1995), «Technology and innovation in retail banking distribution», International Journal of Bank Marketing, Vol.

мамлакатлари иқтисодчи олимларидан А.И.Жуков, А.Н.Иванов, Т.Ю.Вострухина, А.В.Муравьева, А.Я.Долгушина, Н.Л.Полтораднева, В.Белоусова, Н.Чичканов, Т.К.Медведская, О.А.Гаврилова, А.А.Сергеенкова, А.А.Тимкова, П.В.Ревенков, К.А.Шубин, В.К.Спильниченко, Н.И.Лиходеева, К.А.Забродская, А.О.Захарова, Ю.А.Корниловалар<sup>4</sup>нинг илмий ишларида тадқиқ қилинган.

Тижорат банкларида банк хизматлари, банк хизматлари бозорида маркетинг, молиявий хизматлар турлари, уяли алоқа хизматлари, интернет тизими, ахборот тизимлари ва технологиялари борасидаги мавжуд муаммоларнинг айрим жиҳатлари ва ечимлари ўзбекистонлик иқтисодчи олимлар Б.Ю.Ходиев, А.Ш.Бекмуродов, Ш.З.Абдуллаева, Д.А.Рахмонов, И.Р.Тоймухамедов, З.А.Умаров, Г.Хусаинов, Х.У.Рахимова, О.А.Ортиқов,

---

13 No. 4, pp. 19-25; Джентле Д. Индустрия финансовых услуг. - М.: Экономика и финансы, 1993. - 284 с.; Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. - М.: Слово, 1971. - 508 с.; Clark Teri B. The Complete Personal Finance Handbook: Step-by-step Instructions to Take Control of Your Financial Future. Ocala, FL: Atlantic Pub. Group, 2007. Print.; Laukkanen, T. (2007), «Internet vs mobile banking: comparing customer value perceptions», Business Process Management Journal, Vol. 13 No. 6, pp. 788-797; P. Malhotra, B. Singh. «The Impact of Internet Banking on Bank Performance and Risk: The Indian Experience» Eurasian Journal of Business and Economics 2009, 2 (4), 43-62.; Petrova K. (2008) Mobile Commerce Applications and Adoption, Copyright © 2008, IGI Global, distributing in print or electronic forms without written permission of IGI Global is prohibited; Ramayah, T., (2005). Course website usage among distance learning business students: the role of prior experience. International Journal of Learning 11, 1507–1517; Роуз П. Банковский менеджмент, предоставление финансовых услуг. - Москва: Дело, 1995. -438 с.; Синки Дж. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индукции финансовых услуг. Пер. с. англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.; Changchit, C., and C. Chuchuen. (2016). Cloud computing: An examination of factors impacting users' adoption. Journal of Computer Information Systems 1–9.

<sup>4</sup> Жуков А.И. Банковская система России. М.: - Проспект, 2009. 186 с.; Иванов А. Банковские услуги: зарубежный и Российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2002 г.; Вострухина Т.Ю. Российским регионам - дистанционное банковское обслуживание!. Российское предпринимательство, 2011. № 11 (1); Щеглакова А.К. Разработка и использование банковских интернет - продуктов и оценка их эффективности. автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Иваново – 2006; Муравьева А.В. Банковские инновации: мировой опыт и Российская практика. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Москва 2005; Долгушина А.Я., Полтораднева Н.Л. Интернет-банкинг как канал дистанционного банковского обслуживания: зарубежный и Российский опыт. Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки №3(197) 2014; Белоусова В., Чичканов Н. Мобильный банкинг в России: стимулы пользователей к адаптации. ФОРСАЙТ Т. 9 № 3 2015; Медведская Т.К. Интернет-банкинг в системе дистанционного банковского обслуживания в РФ. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Ростов-на-Дону-2006; Гаврилова О.А. Интернет-банкинг в системе сетевых финансовых отношений. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Волгоград - 2008; Сергеенкова А.А. Современные технологии обеспечения конкурентоспособности многофилиального коммерческого банка на рынке финансовых услуг. Автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Ростов-на-Дону – 2012; Тимкова А.А. Совершенствование системы надзора в условиях дистанционного банковского обслуживания. Автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Санкт-Петербург-2014; Ревенков П.В. Управление рисками в условиях электронного банкинга. Автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Санкт-Петербург – 2013; Шубин К.А. Управление банковскими инновациями на рынке дистанционного обслуживания на основе оценке экономической эффективности. Автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Пермь – 2007; Ловянский Д.Г. Инструментальные методы анализа систем дистанционного банковского обслуживания. Автореферат диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Ставрополь – 2012; Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России // Экономический журнал. 2012. № 2 (26); Лиходеева Н.И. Применение электронного банкинга при заключении и исполнении банковских договоров [Текст] // Юридическая работа в кредитной организации. – 2014. - No2. – С. 23-27.; Забродская К.А., Захарова А.О. Основы развития дистанционного банковского обслуживания. БГЭУ Белорусский государственный экономический университет. Библиотека. 2012 г. 57-63.; Kornilova Yu.A. Distantionnoye bankovskoye obsluzhivaniye: obzor predlozheniy. Ekonomika sovremennogo predpriyatiya. 2011. №10. S. 48-54. (rus).

О.Ф.Алиқориев, М.М.Абдурахмонова, Ф.С.Агзамов, Б.К.Мирзамайтинов, З.Я.Рахманов, Г.А.Бекмуродовлар<sup>5</sup>нинг илмий ишларида ўз ифодасини тошган.

Юқорида келтирилган илмий тадқиқотларда баён этилган масалалар анча теран ва мазмунли ўрганилган бўлса-да, масофавий банк хизматларини ривожлантиришга бўлган талабнинг ошиб бориши яхлит ва комплекс тарзда мустақил илмий тадқиқот объекти сифатида изланишлар олиб бориш заруратини келтириб чиқармоқда.

**Тадқиқотнинг диссертация бажарилган олий таълим ёки илмий тадқиқот муассасасининг илмий тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги.** Мазкур диссертация тадқиқоти Тошкент давлат иқтисодиёт университетининг илмий тадқиқот ишлари режаси доирасида бажарилган.

**Тадқиқотнинг мақсади** тижорат банкларида масофавий банк хизматларини такомиллаштириш бўйича илмий-услубий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

**Тадқиқотнинг вазифалари:**

тижорат банкларининг масофавий банк хизматлари борасидаги назарий-концептуал ёндашувларни тадқиқ этиш;

масофавий банк хизмат турлари ва уларнинг хусусиятларини асослаш;

Ўзбекистон банк тизимида масофавий банк хизматларини амалга ошириш механизми, меъёрий-ҳуқуқий асослари ва амалдаги ҳолатини таҳлил қилиш;

тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришдаги долзарб муаммоларни аниқлаш ва хориж тажрибасини ўрганиш ҳамда қиёсий таҳлил қилиш;

масофавий банк хизматларини ривожлантиришга таъсир этувчи омилларни эконометрик моделлар асосида аниқлаш ва баҳолаш;

тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришга

---

<sup>5</sup> Ходиев Б.Ю. и др. Экономическая информация: классификация, коммерческая тайна и информационная безопасность / Под редакцией академика АН РУз С.С.Гулямова. – Т.: Фан, 2002. – 112 с.; Бекмуродов А.Ш., Шамшиева Н.Н. Телекоммуникация компаниялари маркетинг стратегиялари (Ўзбекистон уяли алоқа компаниялари мисолида). – Т.: Иқтисодиёт, 2008. – 49 б.; Абдуллаева Ш.З. Банк иши, дарслик. Т.: «Иқтисод-Молия», 2017. 732 б.; Рахмонов Д.А. Инновацион банк хизматлари шаклланишининг ҳуқуқий жиҳатлари. «Ўзбекистонда инновацион менежмент стратегияларини амалга ошириш тажрибаси» мавзусидаги республика илмий-амалий конференцияси илмий мақола ва тезислар тўплами, ТДИУ, 2018 йил 9 октябрь, 375-378 б.; Тоймухамедов И., Умаров З., Хусанов Г. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. LESSON PRESS, 2018. 215-218 б.; Рахимова Х.У. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. Т.: Молия, 2016. 243-247 б.; Ортиқов О.А. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари: иқт. фан. ном. ... дисс. автореферат – Тошкент, 2009. – 19 б.; Алиқориев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дисс. автореферат – Тошкент, 2011. – 28 б.; Абдурахмонова М.М. Банк хизматлари бозорини маркетинг фаолиятини ривожлантириш. Иқт. фан. ном. ... дисс. автореферат – Тошкент, 2010. – 25 б.; Агзамов Ф.С. Ўзбекистон Республикаси Интернет тизимига кириб бориш муаммолари ва унинг самарадорлиги. И.ф.н илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. – Т.: 2005. – 22 б.; Мирзамайтинов Б.К. Банк хизматида маркетинг самарадорлиги. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. - Т., 2008.; Рахманов З.Я. Тижорат банклари фаолиятини ривожлантириш стратегиясини такомиллаштириш. И.ф.н илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. – Т.: 2018. – 54 б. Бекмуродова Г.А. Тижорат банклари рақобатбардошлигини оширишнинг инновацион маркетинг концепциясини такомиллаштириш. И.ф.н илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. – Т.: 2017. – 53 б.



қаратилган илмий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш.

**Тадқиқотнинг объекти сифатида** Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларининг масофавий банк хизматлари танланган.

**Тадқиқотнинг предмети** тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш жараёнида юзага келадиган иқтисодий муносабатлардан иборат.

**Тадқиқотнинг усуллари.** Диссертацияда эксперт баҳолаш, индукция ва дедукция, иқтисодий-математик моделлаштириш, қиёсий таҳлил, тизимли ёндашув, социологик сўров, статистик, корреляцион ва регрессион таҳлил, илмий прогнозлаш усулларидадан фойдаланилган.

**Тадқиқотнинг илмий янгилиги** қуйидагилардан иборат:

масофавий банк хизматларининг самарадорлигини ошириш йўли билан тижорат банклари операцион харажатларининг барқарор даражасини таъминлаш таклиф этилган;

тижорат банклари фаолиятига мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичи ва мижозларнинг банк хизматларини бошқаларга тавсия этиш кўрсаткичини республика банк амалиётига жорий этиш орқали банкнинг молиявий хизматлари самарадорлигини ошириш тавсияси асосланган;

банк карталари инфратузилмасини молиялаштириш амалиётини қўллаб-қувватлаш, пластик карталар бўйича кредитлаш амалиётидаги рискларни бошқаришни такомиллаштириш йўли билан ҳудудларда банк карталарига асосланган тўлов амалиётини ошириш таклифи асослаб берилган;

масофавий банк хизматларини кўрсатишда визуал кўринишларни мижоз ихтиёрига кўра мослаштириш ва операцияларни амалга оширишнинг махсус автоматик режимини жорий этиш таклиф этилган.

**Тадқиқотнинг амалий натижалари** қуйидагилардан иборат:

тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг вужудга келиши ва ривожланишига бағлиқ илмий манбаларни тадқиқ қилиш орқали «банк хизмати» ва «масофавий банк хизматлари» тушунчаларининг иқтисодий моҳияти, етакчи иқтисодчи олимлар таърифлари ҳамда «масофавий банк хизматлари» тушунчасининг муаллифлик таърифи шакллантирилган;

Ўзбекистон банк тизимида масофавий банк хизматларининг вужудга келиши ва ҳуқуқий асосларининг ривожланиш босқичлари тадқиқ этилиб, ҳар бир босқичдаги ўзига хос жиҳатлари аниқланган;

тижорат банкларининг барча филиалларида харажатларни камайтириш учун ўз-ўзига хизмат кўрсатиш 24/7 режимидаги смартофислар очиш ва узлуксиз ишлашини таъминлашнинг ташкилий-иқтисодий тузилмаси ишлаб чиқилган;

тижорат банкларида масофавий банк хизмат турлари оммабоплигини оширишда банк хизматлари бозори таҳлилинини кучайтириш орқали фойдаланувчилар сонини ошириш асосланган;

масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи «детерминант омилли» гипотезаларнинг таъсир даражаси эконометрик моделлар асосида таҳлил қилиниб, уларнинг таъсирчанлик даражаси

аниқланган ва баҳоланган.

**Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги.** Иқтисодчи олимларнинг тижорат банкларида масофавий банк хизматларини такомиллаштириш борасидаги илмий-назарий қарашларини қиёсий ва танқидий таҳлил қилиш, илғор хориж тажрибасини ўрганиш ва умумлаштириш, эксперт баҳолаш натижалари, Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси ва Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг маълумотлари, шунингдек, бошқа амалий маълумотлар таҳлиliga асосланганлиги билан белгиланади.

**Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти.** Тадқиқот натижаларининг илмий аҳамияти, улардан Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида янги масофавий банк хизматлари турларини жорий қилиш ва ривожлантиришга бағишланган махсус тадқиқотларни амалга оширишда фойдаланиш мумкинлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти, ишлаб чиқилган илмий таклиф ва амалий тавсияларни тижорат банкларида масофавий банк хизматларини такомиллаштириш, шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 9 январдаги «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5296-сон Фармони асосида амалга оширилаётган ислохотлар доирасида Марказий банк фаолиятининг устувор йўналиш сифатида тўлов тизимини янада ривожлантириш, шу жумладан, реал вақт режимида тезкорлик билан ҳисоб рақамларни бошқариш ва банк операцияларини ўтказиш имконини берувчи масофадан банк хизматлари кўрсатган ҳолда тижорат банкларининг самарали ахборот алмашинуви тизимини ташкил этиш, замонавий банк хизматларини кўрсатиш учун тўсиқларни бартараф этиш ва шароит яратиш, шу жумладан, чакана хизматларга ихтисослашган «рақамли» банклар ва банк бўлинмаларини ташкил этиш, инновацион банк технологияларидан фаол фойдаланган ҳолда масофавий банк хизматлари кўрсатишни такомиллаштириш каби белгиланган вазифаларни бажаришга қаратилган чора-тадбирларни ишлаб чиқишга муайян даражада хизмат қилиши билан белгиланади.

**Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши.** Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш бўйича ишлаб чиқилган таклифлар асосида:

масофавий банк хизматларининг самарадорлигини ошириш йўли билан тижорат банклари операция харажатларининг барқарор даражасини таъминлаш таклифи Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги ПФ-5635-сон Фармонида 1-илова 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури 62-бандини такомиллаштиришда инобатга олинган (Ўзбекистон Республикаси «Тараққиёт стратегияси» марказининг 2019 йил 7 мартдаги 375/19-сон маълумотномаси). Ушбу таклифнинг амалиётга татбиқ этилиши банк ва мижоз ўртасидаги муносабатларда рақамли технологияларга асосланган

масофавий банк хизмат турлари самарадорлигини ошириш йўли билан тижорат банклари операцион харажатларининг барқарор даражасини таъминлашга хизмат қилган;

тижорат банклари фаолиятига мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичи ва мижозларнинг банк хизматларини бошқаларга тавсия этиш кўрсаткичини республика банк амалиётига жорий этиш орқали банкнинг молиявий хизматлари самарадорлигини ошириш тавсияси Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 17 январдаги ПФ-5635-сон фармонида 1-илова 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури 62-бандини такомиллаштиришда инobatга олинган (Ўзбекистон Республикаси «Тараққиёт стратегияси» марказининг 2019 йил 7 мартдаги 375/19-сон маълумотномаси). Мазкур кўрсаткичлар банкнинг молиявий хизматлари самарадорлигини доимий назорат қилиш билан бир қаторда, масофавий банк хизмат турлари оммабоплигини ошириш ҳамда операцион даромадларни ошириш юзасидан тегишли қарорларни қабул қилишда аҳамият касб этади. Бунинг натижасида, банк хизматлари сифати, нархи ва бошқа омилларни баҳолаш имкони яратилиб, операцион харажатларни камайтириш ва мижозлар сонини кўпайтиришга ёрдам берган;

банк карталари инфратузилмасини молиялаштириш амалиётини қўллаб-қувватлаш, пластик карталар бўйича кредитлаш амалиётидаги рискларни бошқаришни такомиллаштириш йўли билан ҳудудларда банк карталарига асосланган тўлов амалиётини ошириш таклифи «Микрокредитбанк» акциядорлик-тижорат банкининг «Чакана банк хизматлари кўрсатиш департаменти тўғрисида»ги низомини ишлаб чиқишда инobatга олинган («Микрокредитбанк» АТБ бошқарувининг 2019 йил 24 июлдаги 10-30/7270-сон маълумотномаси). Мазкур таклифнинг амалиётга жорий этиш натижасида, банк пластик карталар бўйича кредитлаш амалиётидаги рискларни бошқариш ва кредитларнинг хатарлилик даражаси бўйича тўғри таснифланишини назорат қилиш такомиллаштирилган;

масофавий банк хизматларини кўрсатишда визуал кўринишларни мижоз ихтиёрига кўра мослаштириш ва операцияларни амалга оширишнинг махсус автоматик режимини жорий этиш таклифи «Микрокредитбанк» АТБ тизимида янги жорий этилган «МКВ Mobile» иловасининг функционал имкониятларини кенгайтириш бўйича амалга ошириладиган ишлар ва кутилаётган натижалар тўғрисида»ги Йўл харитасини ишлаб чиқишда инobatга олинган («Микрокредитбанк» АТБ бошқарувининг 2019 йил 24 июлдаги 10-30/7270-сон маълумотномаси). Ушбу таклифнинг амалиётга татбиқи натижасида «МКВ Mobile» иловаси такомиллашган ва фойдаланувчилари сони 2017 йилда 63209 тадан 2018 йилда 182085 тага етди, яъни 2,88 баробарга ўсган.

**Тадқиқот натижаларининг апробацияси.** Мазкур тадқиқот натижалари 6 та халқаро, 14 та республика илмий-амалий анжуманларида

муҳокамадан ўтказилган.

**Тадқиқот натижаларининг эълон қилинганлиги.** Диссертация мавзуси бўйича жами 28 та илмий иш, жумладан, 1 та монография, ОАК эътироф этган илмий журналларда 10 та илмий мақола, Scopus базасидаги журналда 1 та илмий мақола, нуфузли хорижий журналларда 3 та илмий мақола, шунингдек, халқаро илмий-амалий конференцияларда 3 та, республика илмий-амалий конференцияларда 14 та маъруза ва тезислар нашр этилган.

**Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми.** Диссертация таркиби кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Диссертациянинг ҳажми 169 саҳифани ташкил этади.

## ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

**Кириш** қисмида диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати асосланган, тадқиқотнинг мақсади ва вазифалари, объекти ва предмети тавсифланган, республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги кўрсатилган, шунингдек, тадқиқотнинг илмий янгилиги ва амалий натижалари баён қилинган, олинган натижаларнинг илмий ва амалий аҳамияти изоҳлаб берилган, тадқиқот натижаларини амалиётга жорий қилиш, нашр этилган ишлар ва диссертация тузилиши бўйича маълумотлар келтирилган.

Диссертациянинг **«Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ташкил этишнинг иқтисодий-назарий асослари»** деб номланган дастлабки бобида тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг вужудга келиши ва ривожлантириш борасидаги назарий - концептуал ёндашувлар, масофавий банк хизматлари тизимининг турлари ва хусусиятлари, истиқлол йилларида Ўзбекистон банк тизимида масофавий банк хизматларини ташкил этишнинг ҳуқуқий асослари шаклланиши ва такомиллашув босқичлари баён этилган.

Масофавий банк хизматлари ривожланишида рақамли технологияларнинг таъсири асосий омил бўлмоқда. Дастлаб, 70-йилларда банклар алоқа каналлари сифатида банкоматларни жорий қилган, кейинроқ 1980 йилларда телефон алоқаси, 1990 йилларда интернет-банкнинг, 1990-2000 йиллар мобайнида мобил-банкнинг хизмати билан банк технологиялари ўзгариб бормоқда.<sup>6</sup>

Рус иқтисодчи олими В.К.Спильниченконинг фикрича, «Банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш информацион хизматларнинг мажмуи ва миқдорнинг ҳисобварағи бўйича операцияларни банкка ташриф буюрмасдан берган топшириғига асосан бажаришдир. Банк ҳисобварағига масофадан хизмат кўрсатиш тизими телекоммуникация тизими орқали

---

<sup>6</sup> Devlin, J.F. (1995), «Technology and innovation in retail banking distribution», International Journal of Bank Marketing, Vol. 13 No. 4, pp. 19-25.

мижознинг банк маълумотлар базасига мурожаати билан изоҳланади».<sup>7</sup>

Тадқиқотларимизга кўра, банк тизимида масофавий банк хизматларининг ривожланиши, биринчидан, одамлар ҳаётидаги ўзгаришлар, янги ахборот технологияларининг жорий этилиши, иккинчидан, банк операцияларининг автоматлаштирилгани билан боғлиқ.

Бизнингча, моҳиятан банк ва миждоз ўртасидаги алоқанинг анъанавий ва масофадан ташкил этилиши ўртасида кескин фарқ мавжуд эмас. Банк миждозларига хизмат кўрсатиш кераклиги сақланиб қолинган, фақатгина банк ва миждозларини ўзаро боғлайдиган алоқа канали ўзгарди. Яъни, фақат банк миждозлари банкка бориб бажарадиган операцияларини эндиликда масофадан ҳам амалга ошириш имкони мавжуд бўлди.

1-жадвал

### Масофавий банк хизматларининг ривожланиш босқичлари<sup>8</sup>

т/р	Йиллар	Амалга оширилган тадбирлар
1.	1951-1970	Операцияларни автоматик равишда текшириш учун MICR, Magnetic Ink Character Recognition ва ERMA каби технологиялар билан банк хизматларини автоматлаштириш бўйича тадбирлар олиб борилади.
2.	1971-1980	Банк хизматлари компьютерлар ёрдамида тўлиқ автоматлаштирилади. Экранли терминаллар ёрдамида банк миждозлари ҳисобрақамларига реал вақт режимида кириб, уни бошқара олишлари мумкин бўлди. Шунингдек, «Home Banking» концепцияси бўйича илмий изланишлар ва дастурий тажрибалар олиб борилади.
3.	1981-1990	«Home Banking» вужудга келди. «Home Banking» хизматларидан миждозлар ҳафта давомида соат 6:00 дан ярим тунгача фойдаланиш имконияти яратилди. Буюк Британияда биринчи бор интернет-банкнинг хизмати таклиф қилиниб, у «Home-link» дея аталди. First Direct банки биринчилардан бўлиб телефон орқали банк хизматларини кўрсата бошлади.
4.	1991-2000	АҚШда биринчи онлайн банкнинг хизмати вужудга келди. Илк бор онлайн банкнинг bankofamerica.com веб-сайти орқали ишлади, энди махсус банк дастурларига эҳтиёж йўқ эди, миждозларга банкнинг веб-сайтига кунига 24 соат кириш имкони яратилди. Биринчи соф интернет банки First Security Network Bank пайдо бўлди ва у 1997 йилда тўлиқ виртуал банкка айланди.
5.	2001-2010	Онлайн режимда хизматлар тараққий этиши натижасида АҚШда The Federal Financial Institutions Examination Council қонун ва қоидаларни ишлаб чиқди. Бу даврда банк филиаллари бирлашди ҳамда истеъмолчиларнинг банк операциялари смартофис ва онлайн хизматлар орқали бажарила бошланди. Банк операциялари бўйича мобил-банкнинг хизмати ва мобиль иловалар вужудга келди.
6.	2011-ҳ.в.	Онлайн-банкнинг йўналишлари ривожланишда давом этди. Хусусан, мобил-банкнинг хизмати тезкорлик билан оммалашиб борди. Филиалсиз фаолият юритувчи Direct банклар сони кўпайди. Банк ҳисобварақларини масофадан бошқариш каналлари ва турлари кўпайиб, ривожланмоқда.

Ривожланган давлатлар тижорат банкларида 1950 йилларнинг охири ва 1960 йилларнинг бошларида жараёнлар автоматик равишда текширилиши учун MICR, Magnetic Ink Character Recognition, ERMA каби технологиялар билан банк хизматларини автоматлаштириш мақсад қилиб қўйилган.

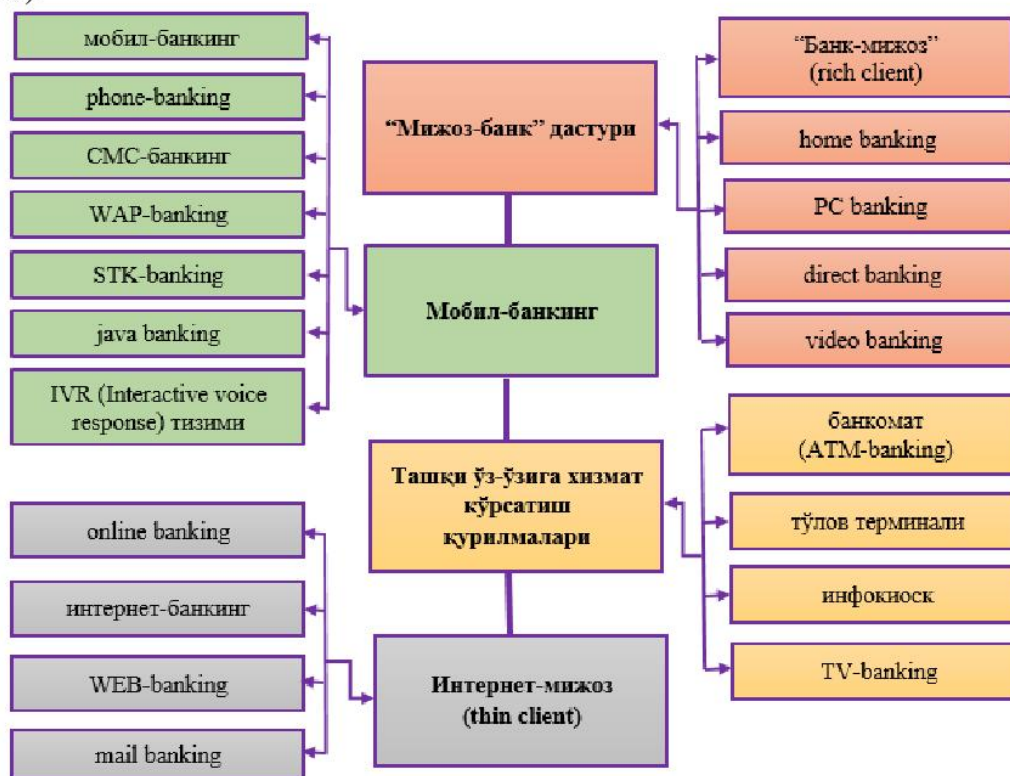
<sup>7</sup> Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России // Экономический журнал. 2012. № 2 (26).

<sup>8</sup> Мавзу доирасида тадқиқотлар натижасида муаллиф томонидан тузилди.

Таъкидлаш лозимки, 2007 йилдан Apple корпорацияси «The iPhone» смартфонларни ишлаб чиқара бошлагандан сўнг, банкка боғланиш каналлари шахсий компьютерлардан смартфонларга алмаша бошлади.

Кейинчалик, мобиль телефон технологияси вужудга келиши билан банклар ўз мижозларига мобиль қурилмаларга асосланган банк хизматларини таклиф қила бошлади. 2007 йилдан бошлаб, уяли алоқа воситалари банк мижозлар билан ишлаш учун муҳим платформага айланди. Бугунги кунда Bank of America 24 миллиондан зиёд фаол уяли алоқа фойдаланувчилар ва 30 миллиондан зиёд онлайн-банкнинг хизматидан фойдаланувчиларга инновацион хизматлар ишлаб чиқиш ва тақдим этишда банк соҳасида етакчи бўлишмоқда.<sup>9</sup>

Умуман олганда, тижорат банкларида масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизимларни қуйидаги турларга ажратиш мумкин. Яъни, маълумотларни узатиш каналлари ва бошқа хусусиятларига кўра 4 гуруҳга ажратилди, «Мижоз-банк» дастури, Мобил-банкнинг, ташқи ўз-ўзига хизмат кўрсатиш қурилмалари ва интернет-мижоз (thin client) кабилар хусусиятларига кўра муаллиф томонидан тизимлаштирилди (1-расмга қаранг).



1-расм. Масофадан банк хизматларини кўрсатувчи тизим турлари<sup>10</sup>

Ушбу масофавий банк хизмат турларини амалиётга жорий қилишда банк ва мижоз ўртасидаги муносабатларда масофавий банк хизматларининг самарадорлигини ошириш йўли билан банкнинг операцион харажатларининг барқарор даражасини таъминлаш лозим. Натижада, масофавий банк

<sup>9</sup> www.bankofamerica.com «Bank of America» банкнинг расмий веб-сайти.

<sup>10</sup> Интернет маълумотлари асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилди.

хизматларининг диверсификациялашув даражаси ошади, яъни банк мижозлари учун қулай бўлган масофавий банк хизматларидан фойдаланишда танлаш имконияти яратилади.

2-жадвал

**Ўзбекистон Республикаси банк тизимида электрон тўлов тизими ва масофавий банк хизматларининг меъёрий-ҳуқуқий ривожланиш босқичлари<sup>11</sup>**

т/р	Давр	Меъёрий-ҳуқуқий ҳужжат номи	Изоҳ
1.	1991-2000	«Ўзбекистон Республикаси Марказий банки тўғрисида»ги ҳамда «Банклар ва банк фаолияти тўғрисида»ги Қонунлар.	Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар банклар орқали амалга оширилиши ва банк хизматлари ҳамма учун тенг шартларда.
2.	2001-2010	«Ахборотлаштириш тўғрисида»ги, «Электрон рақамли имзо тўғрисида»ги, «Электрон ҳужжат айланиши тўғрисида»ги, «Электрон тўловлар тўғрисида»ги, «Автоматлаштирилган банк тизимида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги қонунлар.	Ахборот ресурслари ва ахборот тизимларининг муҳофаза қилиниши, электрон рақамли имзонинг қўлланилиши, электрон тижорат, электрон тўловлар тўғрисида.
		Марказий банк бошқарувининг «Марказий банкнинг банклараро тўлов тизими орқали электрон тўловларни амалга ошириш тартиби тўғрисида»ги ва «Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида ишлаш тартиби тўғрисида»ги низомлари.	Марказий банкнинг банклараро тўлов тизими орқали электрон тўловларни амалга ошириш тартиби ва масофавий банк хизматларини амалга ошириш тартиби.
3.	2011-2019	Ўзбекистон Республикасининг «Гаров реестри тўғрисида»ги Қонуни	Банкларда гаров реестрини интернет тармоғи ва банк телекоммуникация тармоғи орқали узлуксизлигини таъминлаш.
		Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги, «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида»ги, 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини «Фаол инвестициялар ва ижтимоий ривожланиш йили»да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисидаги фармонлари.	Масофавий банк хизматлари имкониятларини кенгайтириш, реал вақт режимида тезкорлик билан ҳисоб-китобларни бошқариш, банк ва мижоз ўртасидаги муносабатларда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш, шу жумладан, рақамли технологияларга асосланган масофавий банк хизмати турларини янада кенгайтириш.
		Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Банк хизматлари оммабоплигини ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Қарори.	Масофавий банк хизматларини ривожлантиришда хориж тажрибасини амалиётга жорий этиш.
		Марказий банк бошқарувининг «Ўзбекистон Республикаси тижорат банклари автоматлаштирилган банк тизимларида ахборотни муҳофаза қилиш тўғрисида»ги, «Жисмоний шахсларга банк пластик карточкаси орқали овердрафт кредити бериш тартиби тўғрисида»ги, «Банкларни рўйхатга олиш ва улар фаолиятини лицензиялаш тартиби тўғрисида»ги низомлари.	Банклараро ҳисоб-китоблар ва унда ахборотларни муҳофаза қилиш орқали ҳисоб-китоб ва тўлов тизимини амалга ошириш механизмни такомиллаштириш, рақамли банкларда банк хизматларини масофадан кўрсатиш тартиб-қондалари тўғрисида.

Ҳар қандай хизмат ўзига хос қонуний жиҳатдан мустаҳкамланган асосга эга бўлиши зарур. Бунда айнан хизмат турининг амалда давлат томонидан

<sup>11</sup> Муаллиф томонидан тузилди.

рухсат этилганлиги ва фойдаланувчилар ҳуқуқ ҳамда мажбуриятлари аниқ белгиланишини кўрсатади. Натижада банк мижозлари ҳам кафолатланган тегишли хизматлардан фойдаланишда ўз ҳуқуқ ва мажбуриятларини билиб олишади ва хизмат ҳавфсизлигига ишонч ҳосил қилишади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 9 январдаги «Ўзбекистон Республикаси Марказий банкининг фаолиятини тубдан такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-5296-сон Фармонида норматив-ҳуқуқий ҳужжатларни замонавий банк хизматларини кўрсатиш учун тўсиқларни бартараф этиш ва шароит яратиш, шу жумладан, чакана хизматларга ихтисослашган «рақамли» банклар ва банк бўлинмаларини ташкил этиш, инновацион банк технологияларидан фаол фойдаланган ҳолда масофавий банк хизматлари кўрсатишни такомиллаштириш мақсад қилиб олинди.

Хусусан, тижорат банкларида масофавий банк хизматларини самарали ташкил этишнинг ўзига хос тенденциялари вужудга келди. Мазкур тенденцияларда нақд пулсиз ҳисоб-китобларнинг жорий этилиши, банкларга интернет тармоғини улаш кабилар муҳим ўрин тутди (2-жадвалга қаранг).

Олиб борилган тадқиқотлар асосида қуйидаги хулоса шакллантирилди. Сўнгги вақтларда рақамли технологияларнинг жадал ривожланиши ахборот соҳасида инқилоб ва иқтисодиётнинг глобаллашув жараёнларини тезлаштирмақда. Келгусида масофавий банк хизмат турларини ривожлантиришда банк соҳасидаги инновацияларнинг амалга оширилиши, маълумотларни автоматик таҳлил қилиш тизимларининг жорий қилиниши ва уларнинг меъёрий-ҳуқуқий жиҳатдан мустаҳкам йўлга қўйилиши банк мижозларининг масофавий банк хизматларига ишончи ортиши ҳамда ушбу хизматларнинг тезкор ва қулайлигини англай бошлашига сабаб бўлади, деб ҳисобланди.

Диссертациянинг **«Ўзбекистон банк тизимида масофавий банк хизматларидан фойдаланиш амалиёти таҳлили»** деб номланган иккинчи бобида Ўзбекистон тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг ишлаш механизми, Ўзбекистон банк тизимида масофавий банк хизматлари амалиётининг таҳлили ёритиб берилган, шунингдек, масофавий банк хизматларини ривожлантиришга таъсир этувчи омиллар аниқланиб, улар бўйича гипотезалар шакллантирилди ҳамда уларнинг масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсири муаллиф томонидан яратилган модел орқали эконометрик таҳлил қилинди.

Қайд этиш жоизки, Ўзбекистонда «Банк-мижоз» дастури ва Интернет-банкнинг хизмати Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2007 йил 12 июндаги «Электрон тижоратни амалга оширишда тўловларни ўтказишни янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Қарорида белгиланган вазифаларни амалга ошириш мақсадида вужудга келди. Даставвал, интернет-банкнинг хизмати 2007 йилда корпоратив мижозлар учун яратилди. Ушбу ривожлантиришнинг кейинги босқичи эса жисмоний шахсларни қамраб олди.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> [http://bank.uz/publish/doc/text50589\\_tak\\_li\\_strashen\\_chert\\_kak\\_ego\\_malyuyut\\_ili\\_sobstvennye\\_vpechatleniya\\_ot\\_internet-bankinga](http://bank.uz/publish/doc/text50589_tak_li_strashen_chert_kak_ego_malyuyut_ili_sobstvennye_vpechatleniya_ot_internet-bankinga)



2011 йил 31 декабрь ҳолатига кўра, банк пластик карточкалари сони 7 млн. 909 мингтани ташкил этган бўлса, 2016 йилнинг шу даврида 19 млн. 523 мингтага етган. 2017 йилда банк пластик карточкалари сони 19 млн. 226 мингтани ташкил этди. 2018 йил 1 январдан «Дуэт» карточкалари орқали пул ўтказмалари тўхтатилганлиги сабабли, 2018 йилда банк пластик карточкалари сони 17 млн. 686 мингтагача камайган. Умуман олганда, банк пластик карточкалари сони 2018 йилда 2011 йилга нисбатан 2,2 мартага ошган (3-жадвалга қаранг).

3-жадвал

**Ўзбекистонда масофавий банк хизматларининг ривожланиш параметрлари (31 декабрь ҳолати, донада)<sup>13</sup>**

№	Турлари	2011 йил	2014 йил	2015 йил	2016 йил	2017 йил	2018 йил	2018/2011 йиллар ўзгариши (марта)
1.	Чиқарилган банк карточкалари сони (минг дона)	7909	15215	16316	19523	19226	17686	<b>2,2</b>
2.	Банк карточкалари орқали йиллик транзакциялар ҳажми (млрд. сўм)	10192,4	22758,0	31324,0	53050,0	52972,0	63713,5	<b>6,3</b>
3.	Тўлов терминаллари сони	85741	169581	183060	208536	235712	244913	<b>2,9</b>
4.	Инфокиоск ва банкоматлар сони	491	1870	2345	4954	5632	6859	<b>14,0</b>
5.	Миқозлар сони	1159890	1432849	1515004	1638673	1755492	1880634	<b>1,62</b>
6.	Депозит ҳисоб-варақлар сони	3926356	5030704	5364838	5809172	6469921	7263621	<b>1,85</b>
7.	<b>Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар</b>							
	Сони (дона)	24545	534800	1061022	2042111	4453240	7959107	<b>324,3</b>
7.1.	<i>Юридик шахслар ва ЯТТлар</i>							
	Сони (дона)	14241	62227	81492	135629	227879	359770	<b>25,3</b>
	Омонатчилар улуши, фоиз	1,2	4,3	5,4	8,3	13,0	19,1	
7.2.	<i>Жисмоний шахслар</i>							
	Сони (донада)	10304	472573	978530	1906482	4225361	7599337	<b>737,5</b>
	Омонатчилар улуши, фоиз	0,1	3,1	6,0	9,8	22,0	43,0	

Гарчи 2018 йилда банк пластик карточкалари сони камайган бўлсада, лекин банк карточкалари орқали йиллик транзакциялар ҳажми 2017 йилга нисбатан сезиларли даражада ўсганлиги кузатилган. Яъни, 2011 йилда 10192,4 млрд. сўм, 2018 йилда 63713,5 млрд. сўмга тенг бўлиб, 6,3 баробар ортган. Бу эса банк карточкалари орқали йиллик транзакциялар ҳажми 2018 йилда 2011 йилга нисбатан 6,3 марта кўп бўлганлигини кўрсатмоқда. Буни Ўзбекистонда пластик карталар бўйича кредитлаш амалиёти, яъни овердрафт кредити жисмоний шахснинг даромадлари тўғрисидаги маълумотлардан

<sup>13</sup> Ўзбекистон Республикаси Марказий банки маълумотлари асосида тузилди.

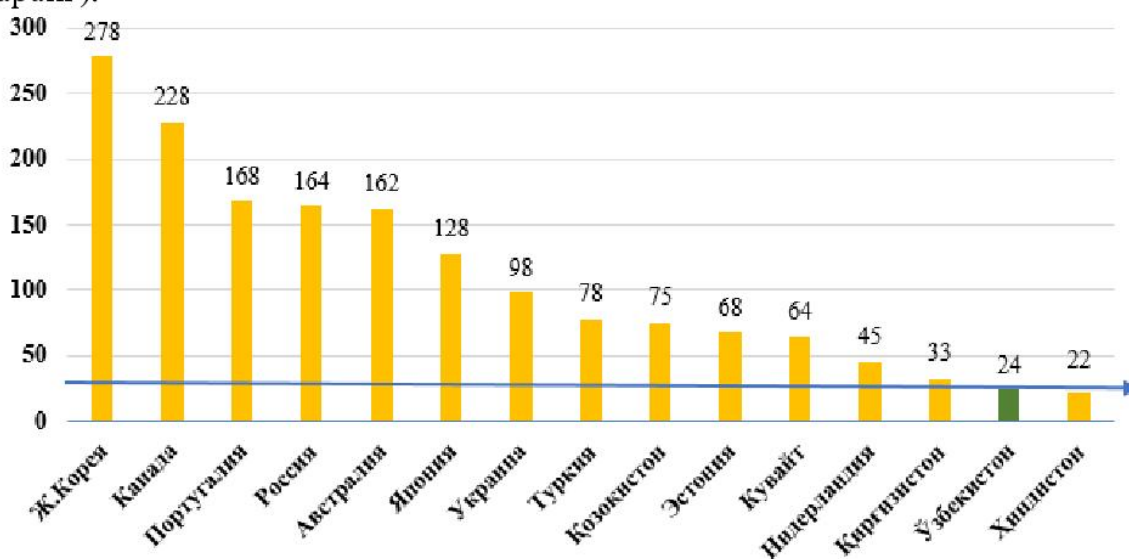
келиб чиққан ҳолда ўртача ойлик иш ҳақининг (пенсиянинг) 3 баробаригача бўлган миқдорда 12 ойгача бўлган муддатга қайта тикланадиган (револьвер) шаклда, овердрафт шартномасига мувофиқ босқичма-босқич қайтариш шарти билан берилаётгани ҳам изоҳлаш мумкин. Ўз навбатида, кредитлашдаги рискларни бошқариш мақсадида миждоз томонидан тижорат банкига овердрафт олишга буюртманома билан бирга паспорт нусхаси, даромадлари тўғрисидаги маълумотлар кўрсатилган ҳужжатларни, энг асосийси кредит олувчининг ўртача ойлик иш ҳақининг 3 баробаригача бўлган миқдордан кўп бўлмаган миқдорда тақдим этилмоқда. Натижада, бу ҳудудларда аҳолининг мобил-банкинг ёки банк карталарига асосланган тўлов амалиёти ошиши ва тўлов тизимининг тезлашишига олиб келади.

Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони 2018 йилда 2011 йилга нисбатан 324,3 баробарга ортган. Жисмоний шахсларнинг бу хизматлардан фойдаланиш кўлами кенгайгани ҳисобига масофавий банк хизматларидан фойдаланувчилар сони кескин ортган, чунки масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи юридик шахслар ва ЯТТлар сони 2011-2018 йиллар мобайнида 25,3 маротабага ошган бўлса, ушбу хизматларда фойдаланувчи жисмоний шахсларнинг сони 737,5 маротабага ошган (3-жадвалга қаранг). Масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи энг кўп танлов жисмоний шахслар томонидан амалга оширилган, 2011 йилда 0,1 фоиз фойдаланувчи ушбу хизматлардан фойдаланган бўлса, 2018 йил якунида банк миждозлари бўлган жисмоний шахсларнинг 43 фоизи масофавий банк хизмат турларидан фойдаланган.

Муомалага чиқарилган банк карточкалари сони 2011 йилда 7909 минг тани ташкил этган бўлса, шундан 10304 таси (0,1 фоизи) масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи жисмоний шахслар бўлган, 2018 йил 31 декабрь ҳолатига кўра, муомалага чиқарилган банк карточкалари сони 17686 мингтага етган, шундан 7599337 таси (43 фоизи) масофавий банк хизматларидан фойдаланувчи жисмоний шахслардир. Бу эса, ўз навбатида, жисмоний шахслар ўртасида шахсий пластик карточкалардаги пул маблағларни бошқаришда мобиль иловаларнинг аҳамияти кундан-кунга ортиб бораётганидан далолат бермоқда (3-жадвалга қаранг).

Ўзбекистонда тижорат банклари аҳолига қулайлик яратиш, замонавий хизматлар кўламини кенгайтириш, кечаю кундуз узлуксиз хизмат кўрсатадиган 24/7 режимида ўз-ўзига хизмат кўрсатиш смартофисларини ташкил қилиб, инфратузилмани ривожлантириш ҳисобига банк хизматларининг тарқалиши аста-секин ўсиб бормоқда, аммо аҳоли банк маҳсулотлари билан ҳали ҳам етарлича таъминланмаган. Буни 2-расмдаги маълумотлардан ҳам кўриш мумкин. Ўзбекистонда 2018 йил 1 январь ҳолатига кўра, вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банккомат ва инфокиосклар 24 тани ташкил этса, кўшни Қозоғистонда 75 тани, Японияда 128 тани, Канадада эса 228 тани, Жанубий Кореяда 278 тани ташкил этган. Ўзбекистонда ҳам бу кўрсаткич 2019 йил 1 январь ҳолатга кўра, бироз яхшиланган, яъни банккомат ва инфокиосклар сони 6859 тани ташкил этган, вояга етган ҳар 100000 киши ҳисобига 44 тани ташкил этган (2-расмга

қаранг).



**2-расм. Вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банкомат ва инфокиосклар сони (2018 йил 1 январь ҳолатига)<sup>14</sup>**

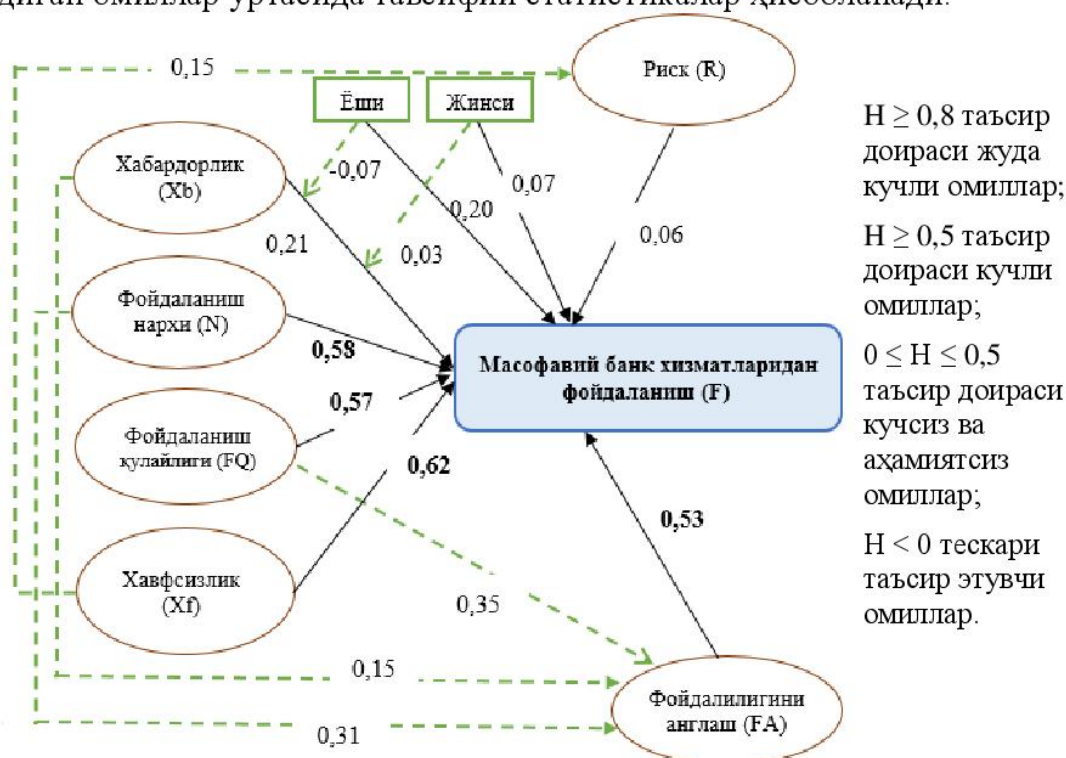
Тадқиқотчи фикрига кўра, банклар мижозлари кўламини кенгайтириш ва уларга қулай хизмат кўрсатиш муҳитини яратиш мақсадида мижозларга яқин бўлган жойларда банк филиалларини ташкил этади. Лекин банк филиаллари очиш ва уларнинг фаолияти билан боғлиқ харажатларнинг кўплиги, кўплаб филиалларнинг рентабеллиги паст эканлиги бугунги кунда банкларнинг филиаллар очиш йўли билан мижозлари сонини ошириш ёки хизмат кўрсатишда географик ҳудудини кенгайтириш, масофавий банк хизматлари имкониятларидан кенг фойдаланилмаётганлигидан далолат беради. Агар банклар мижозларига хизмат кўрсатишда филиаллар очиш йўли билан эмас, балки масофавий банк хизмат турларидан самарали фойдаланиш эвазига амалга оширса, банк харажатларини тежашга эришилар эди.

Хусусан, вояга етган ҳар 100000 кишига тўғри келадиган банк филиаллари сони бўйича Колумбия биринчи ўринда, яъни 257 та бўлса, Ўзбекистон ҳам бу борада етакчи давлатлар қаторида бўлиб, 36 тани ташкил этган. Ҳатто, банк тизими тараққий этган давлатлар Японияда 34 тани, Грецияда 25 тани, Канадада 23 тани, Германияда 13 тани, Хитойда 9 тани, Бельгияда 7 тани ташкил этган. Бу эса ушбу давлатларнинг мижозлари сони ошаётгани улар талабига мос масофавий банк хизмат турлари таклиф этилаётганлигидан далолат беради.

Юқорида қайд этилган тенденцияларни янада чуқурроқ тадқиқ этиш мақсадида масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи омилларнинг таъсирини тадқиқ этдик. Бу борада, 2018 йилнинг январь-февраль ойларида Чет эл капитали иштирокидаги «Hamkorbank» АТБ Тошкент шаҳри филиалида сўровнома ўтказилди. Сўровномада жами масофавий банк хизмат турларидан фойдаланувчи 305 та респондент иштирок этди.

<sup>14</sup> [https://www.theglobaleconomy.com/rankings/ATM\\_machines/](https://www.theglobaleconomy.com/rankings/ATM_machines/)

3-расмдаги концептуал модели натижаларидан масофавий банк хизматларидан фойдаланишга кучли таъсир этувчи омиллар, ва бу омилларнинг бир-бирига корреляцияси юқори бўлганлари алоҳида ажратиб олинди. Яъни, масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир доираси кучли  $H \geq 0,5$  бўлган омиллар, масофавий банк хизматларидан фойдаланишда қулай бўлиши даражаси (FQ), масофадан хизмат кўрсатиш тизимларида шахсий маълумотларнинг хавфсизлик даражаси (Xf2), масофавий банк хизматларининг харажатларни тежашдаги аҳамияти (FA2), масофавий банк хизматларини амалга оширишда интернет сифати ва тезлигининг аҳамияти (N2) каби омиллар кўп омилли эконометрик моделга кирадиган омиллар ўртасида тавсифий статистикалар ҳисобланади.



**3-расм. Масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи «детерминант омилли» гипотезалар концептуал модели ва қўтилган натижалар <sup>15</sup>**

Омилларни кўп омилли эконометрик модел параметрларида ўлчашдан олдин, улар ўртасидаги боғланишларни топиш учун корреляция коэффицентларини ҳисоблаш керак.

Корреляция коэффиценти қуйидаги формула бўйича ҳисобланади:

$$r_{yx_i} = \frac{\overline{Y \cdot X} - \bar{Y} \cdot \bar{X}}{\sigma_X \cdot \sigma_Y}, \quad (1)$$

Бу ерда:  $\sigma_X \cdot \sigma_Y$  - омилларнинг ўртача квадратик четланиши.

Омиллар ўртасида боғланиш қийматлари қуйида келтириб ўтилган (4-жадвалга қаранг).

<sup>15</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилди.

Хусусий корреляция коэффициентлари омиллар ўртасида етарли даражада боғланишларни кўрсатмоқда.

4-жадвал

**Омиллар ўртасида корреляция коэффициентлари матрицаси<sup>16</sup>**

Probability	Y	FQ (X1)	Xf2 (X2)	FA2 (X3)	N2 (X4)
Y	1				
ФҚ	0,570661133	1			
Xф2	0,618504281	0,221898542	1		
ФА2	0,526081165	0,414226104	0,120065819	1	
Н2	0,579083635	0,309593916	0,261775531	0,308044947	1

Олиб борилган тадқиқотлар натижасида қуйидаги хулосаларни шакллантиришга муваффақ бўлинди:

масофавий банк хизматларидан фойдаланишда тизимнинг қулай бўлиши тўғрисидаги саволга жавоблар ўзаро мувофиқликда шаклланганлигини қайд этиш мумкин. Бу шунинг асосида, масофавий банк хизматларидан фойдаланишда тизимнинг қулай бўлиши ушбу хизматларни танлашга кучли боғлиқ. Буни омиллар ўртасидаги кучли ( $r_{YX1} = 0,571$ ) боғланиш мавжудлиги ҳам аниқлашмоқда;

масофавий банк хизматларида шахсий маълумотларнинг хавфсиз бўлиши ушбу хизматларни танлашга кучли боғлиқ. Ўз навбатида, респондентларнинг учдан икки қисми масофавий банк хизматларида шахсий маълумотларнинг хавфсиз бўлишини хошлашмоқда. Яъни (Y) билан (Xf2) омили ўртасида кучли ( $r_{YX2} = 0,618$ ) боғланиш мавжуд эканлиги ҳам кўрсатиб турибди;

масофавий банк хизматларининг харажатларни тежашидаги аҳамияти ушбу хизматлардан фойдаланишда муҳим аҳамиятга эга бўлмоқда. Мазкур хулосани ( $r_{YX3} = 0,526$ ) эканлиги ҳам тасдиқлайди;

масофавий банк хизматларида интернет сифати ва тезлигининг аҳамияти ушбу хизматларни танлашда кучли боғлиқлигини ушбу коэффициентдан ( $r_{YX4} = 0,579$ ) ҳам кўриш мумкин. Хусусан, Ўзбекистонда интернет сифати ва тезлигининг яхши йўлга қўйилмаганлиги масофавий банк хизматларини янади ривожлантиришда салмоқли муаммолардан бири эканлигидан далolat бермоқда. Энди, ушбу омиллар асосида масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи омиллар билан кўп омилли эконометрик модел параметрлари ҳисоблаб чиқилади (5-жадвалга қarang).

Кўп омилли эконометрик модель қуйидаги кўринишга эга:

$$y = 0,312 + 0,661x_1 + 0,597x_2 + 0,556x_3 + 0,685x_4$$

$$(0,096) \quad (0,049) \quad (0,048) \quad (0,054) \quad (0,049) \quad (2)$$

(Қавслар ичида келтирилган қийматлар ҳар бир омилнинг стандарт хатолиги қийматларидир).

<sup>16</sup> Муаллиф томонидан EViews дастури асосида ҳисобланди ва ишлаб чиқилди.

**Масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир этувчи омиллар билан кўп омилли эконометрик модел параметрлари<sup>17</sup>**

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
FQ	0,6611	0,0492	13,44058	0,0012
Xf2	0,5973	0,0480	12,4487	0,0000
FA2	0,5555	0,0535	10,3792	0,0039
N2	0,6848	0,0495	13,8395	0,0002
C	0,3118	0,0963	3,2377	0,0286
R-squared	0,8021	Mean dependent var		1,2557
Adjusted R-squared	0,6708	S.D. dependent var		0,6640
S.E. of regression	0,5513	Akaike info criterion		1,6631
Sum squared resid	91,1722	Schwarz criterion		1,7241
Log likelihood	-248,6231	Hannan-Quinn criter.		1,6875
F-statistic	35,2741	Durbin-Watson stat		2,0688
Prob (F-statistic)	0,0000			

Тузилган ушбу кўп омилли эконометрик модел натижаларидан куйидаги хулосаларни шакллантиришга муваффақ бўлдик:

масофавий банк хизматларидан фойдаланишда тизимнинг қулай бўлиши (FQ) бир бирликка яхшиланса, масофавий банк хизматларидан фойдаланиш (Y) ўртача 0,661 бирлик ортишига таъсир қилар экан. Яъни, Массачусеттс Технология университети доктори Фред Давис масофавий банк хизматларининг фойдаланувчи учун осон ва қулай бўлиши фойдаланувчи хоҳиши учун ҳеч қандай куч сарфламасдан эришилишини таъкидлаган.<sup>18</sup> Капе Товн университети доктори Ирвин Томас Жозеп Бровн эса масофавий банк хизматларининг фойдаланишда осон бўлиши бу тизимни фойдали деб билишга таъсир кўрсатади. Бошқа жиҳатдан масофавий банк хизматларининг фойдаланишда осон бўлиши, яъни кичик қурилма орқали банк операцияларини амалга ошириш мураккаб тизимдан кўра фойдалидир.<sup>19</sup> Бундан ташқари, аҳолининг ҳар ойда тўлайдиган тўловлари учун махсус «автотўлов» автоматик режимини жорий этиш лозим. Олиб борилган тадқиқотларга кўра, масофавий банк хизматларининг фойдаланишда осон бўлиши ва визуал кўринишларни мижоз ихтиёрига кўра мослаштириш бу хизматлардан фойдаланишга ҳам сезиларли ижобий таъсир кўрсатади;

масофавий банк хизматларда шахсий маълумотларнинг хавфсизлиги (Xf2) бир бирликка яхшиланса, масофавий банк хизматларидан фойдаланиш (Y) ўртача 0,597 бирликка ортар экан;

масофавий банк хизматларининг харажатларни тежашдаги аҳамияти (FA2), яъни бир бирликка харажатларни тежаш имконияти яратилса, масофавий банк хизматларидан фойдаланишнинг (Y) ўртача 0,556 бирликка ошишига олиб келади;

масофавий банк хизматларини амалга оширишда интернет сифати ва

<sup>17</sup> Муаллиф томонидан EViews дастури асосида ҳисобланди ва ишлаб чиқилди.

<sup>18</sup> Davis, F.D., 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly 13 (3), 318–339

<sup>19</sup> Wessels, L., Drennan, J., 2010. An investigation of consumer acceptance of M-banking. International Journal of Bank Marketing 28 (7), 547–568.

тезлиги ( $N_2$ ) бир бирликка яхшиланса, масофавий банк хизматларидан фойдаланиш ( $Y$ ) ўртача 0,685 бирликка ошади.

Олинган натижада коэффициент миқдорларини ифодаловчи  $R^2$  детерминация коэффициенти 0,802 га тенг бўлди. Бу эса натижавий омилнинг танланган омиллар билан етарлича кучли алоқада эканлигини кўрсатади, яъни банк миждозларнинг масофавий банк хизматларидан фойдаланишига 80,2 фоиз кўп омилли эконометрик моделга киритилган омилларга боғлиқ экан. Қолган 19,8 фоизи эса ҳисобга олинмаган бошқа омиллар таъсири ҳисобланади.

Диссертациянинг **«Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш истиқболлари»** деб номланган учинчи бобида масофавий банк хизматларини ривожлантиришда илғор хориж тажрибасидан фойдаланиш, тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришдаги муаммолар ва тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш йўллари баён этилган.

Масофавий банк хизматларини оммалаштириш учун банкларда ушбу хизматларни кенг оммага етказишда маркетинг фаолиятини оқилона олиб бориш талаб этилади. Унга кўра, масофавий банк хизмат турлари ва уларнинг имкониятларини банк миждозлари ва аҳолига етаказиш учун семинар тренинглари ўтказиш орқали бу хизматлар тўғрисида фойдаланувчиларда ижобий таассурот уйғотиш муҳим. Аҳоли гавжум бўладиган жойларда, интернет сайтларда, ижтимоий тармоқларда, телевидение ва банкнинг миждозлар билан ишлайдиган фронт-офис ва залларида масофавий банк хизматлари тўғрисидаги видео роликларни жойлаштириш орқали бу хизматларни реклама қилиш ҳам катта самара беради. Натижада, банклар масофавий банк хизматларини кўрсатишдан турли хизматлари учун юридик шахслардан 0,01% дан 1,0% гача, жисмоний шахслардан 0% дан 0,05% гача банк хизматлари ҳақини олади, бу банк даромадларини оширишда муҳим аҳамият касб этади.

Европада интернет банкинг энг машҳур тўлов турларидан бири бўлиб, банклар ёки бошқа молия институтлари миждозларига веб-сайтлари орқали кенг миқёсли молиявий хизматлар кўрсатишга имкон беради. Интернет банкингнинг Европа давлатларининг иқтисодий тараққий этганлигига қараб оммалашганлигини, яъни бу давлатлар аҳолисининг компьютерлар билан таъминланганлик даражаси юқорилиги билан ҳам изоҳлаш мумкин. Лекин Африка қитъаси давлатлари аҳолисининг компьютерлар билан таъминланганлик даражаси ва банк филиаллари сонининг аҳоли сонига нисбатан жуда пастлиги учун бу ҳудудларда масофавий банк хизматларидан мобил-банкнинг хизмати ривожланган. Хусусан, биргина Кениянинг M-Pesa компанияси «M-Pesa» уяли алоқа воситалари асосида пул ўтказмалари, тўловлар ва микромолиялаш хизматларини амалга оширишда ўз фойдаланувчиларига PayPal ҳамда Western Union орқали тўловларни амалга ошириш ва қабул қилиш имконини яратди.

Натижада, Шарқий Африканинг 28,5 миллион фойдаланувчиси «M-Pesa» билан, «PayPal»нинг 254 миллион глобал фойдаланувчиси ва 200 дан

ортиқ мамлакатларда 500 мингдан ортиқ «Western Union» пул жўнатмалари билан операцияларни амалга ошириш имконияти яратилди. Бу ёш мобиль тўлов тизимининг дунё бўйлаб тўлов тармоқларига глобллашиб бораётганлигидан далолат беради. Кенияда фақат «M-Pesa» орқали 23 миллиондан ортиқ абонентлар учун кунига 14,6 миллиард долларга тенг тўловлар амалга оширилган. «M-Pesa» йилига 1,7 миллиарддан ортиқ транзакцияларни амалга оширмоқда, бу эса Кенияда ялпи ички маҳсулотнинг 50 фоизидан кўпроқ қисмини ташкил этади.

Банкнинг молиявий хизматлари сифатини ошириш мақсадида банклар фаолиятига банк хизматлари самарадорлиги кўрсаткичларини жорий этиш лозим. Банк фаолиятига тааллуқли кўрсаткичларни ҳисоблаб ва эълон қилиб бориш банкларнинг стратегик ҳамда тактик мақсадларга эришишда ёрдам беради.

Чунки, банк хизматлари самарадорлигини ўлчаш ва баҳолаш қуйидаги афзалликларни ўз ичига олади:

- банк ходимлари иш фаолияти самарадорлиги ва уни ошириш;
- мижозлар жалб қилиш ва уларни сақлаб қолиш;
- мижозлар тажрибасини ошириш ва ўзаро билим алмашиш;
- банк хизматлари нархини камайтириш.

Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичини ҳисоблаб бориш, муаллифлик тадқиқотлари натижасида амалиётга жорий этиш таклифи берилди. Натижада, банк хизматлари мижозларни қанчалик қониқтираётганлигини кўрсатади, мижозларнинг банкка содиқлигига таъсир қиладиган хизматлар сифати, хизматлар нархи ва бошқа омилларни баҳолаш имконини беради. Мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичининг ортиши банк хизматларидан фойдаланувчилар сони ортишига, ўз навбатида, банк даромади ортишига ҳам олиб келади.

$$\text{Мижозлар ўзгариши \%} = \frac{\text{Белгиланган ой давомида йўқотган мижозлар сони}}{\text{Ўтган ой охиридаги мижозлар сони}} \quad (3)$$

Бундан ташқари, муаллиф томонидан банк мижозларининг банк хизматларидан қониқиш даражасини тавсифловчи ўлчов банк тизимида жорий қилиш таклиф этилди. Ушбу кўрсаткичнинг афзаллиги, соддалаштирилган сўровномада, яъни банк мижозига «Банкингиз / банкингиз хизматлари ҳақида дўстингиз ёки ҳамкасбингизга маслаҳат бериш эҳтимоли қандай?» деган савол билан мурожаат қилади. Саволга 0 дан 10 гача бўлган баҳода баҳолаш керак бўлади.

$$\text{Мижозларнинг банк хизматларини бошқаларга тавсия этиш кўрсаткичи} = \frac{\% \text{ тарафдорлар (9 ёки 10 га жавоб берганлар)}}{\% \text{ қаршилар (0 ёки 6 га жавоб берганлар)}} \quad (4)$$

Тақдим этилган жавобларга асосланиб, мижозлар уч тоифага бўлинади: яъни, 0-6 = «қаршилар», 7 ёки 8 = «нофаоллар», 9 ёки 10 = «тарафдорлар». Бу банк мижозларининг банк хизматларидан қониқиш даражасини тавсифловчи ўлчов бўлиб, танланган банк хизматлари бўйича соддалаштирилган



сўровнома натижалари асосида аниқланади. Натижада, банк мижозларини банк хизматларидан қанчалик даражада қониқишини аниқлашга эришилади.

## ХУЛОСА

Ўзбекистон Республикаси тижорат банкларида масофавий банк хизмат турларини барқарор ривожлантириш ва сифатини оширишга қаратилган қўйидаги таклиф ҳамда тавсиялар ишлаб чиқилди:

1. Тижорат банклари мижозларни кенгроқ қамраб олишда ва уларга хизмат кўрсатишда, филиаллар ва минибанклар очиш йўли билан эмас, балки масофавий банк хизматлари самарадорлигини ошириш асосида банкларнинг операцион харажатларини тежаш орқали амалга ошириш мақсадга мувофиқ. Натижада, банклар рақобатбардошлигини оширади, банкларда масофавий банк хизмат турларининг диверсификациялашув даражаси ошади, яъни банк мижозлари ўзи учун қулай бўлган масофавий банк хизмат турларидан (интернет-банкнинг, «online banking», айниқса, мобил-банкнинг ва бошқа турларидан) фойдаланишда танлаш имконияти яратилади.

2. Тижорат банклари фаолиятига мижозларнинг банк хизматларидан мамнунлик кўрсаткичи ва мижозларнинг банк хизматларини бошқаларга тавсия этиш кўрсаткичини қўллаш орқали банкнинг молиявий хизматлари самарадорлигини ошириш мақсадга мувофиқлиги қўйидагилар билан изоҳланади:

банк хизматлари самарадорлигини ўлчаш ва баҳолаш орқали банк ходимлари фаолияти самарадорлиги баҳоланади, мижозлар жалб қилиш ва уларни сақлаб қолиш даражаси ўлчанади;

мижозлар тажрибасини ошириш ва ўзаро билим алмашишга эришилади, банк хизматларидан фойдаланувчилар сони ортиши банк даромади ортишига ҳам олиб келади. Натижада, банк хизматлари нархини камайтириш имконияти яратилади.

3. Масофавий банк хизматларининг аксарият турлари интернет тизими орқали ишлайди, шунинг учун бу хизмат турларини такомиллаштиришда интернет тезлиги ва сифатини яхшилаш, мижозларнинг компьютер саводхонлигини ошириш, фойдаланишда осонликни таъминлаш, хусусан, масофавий банк хизматларида визуал кўринишларни мижоз ихтиёрига кўра мослаштириш ва тўловларни амалга ошириш механизмини такомиллаштириш мақсадида операцияларни амалга оширишнинг махсус «автотўлов» автоматик режимини жорий этиш лозим. Чунки, масофавий банк хизматларининг фойдаланувчи учун осон ва қулай бўлиши, фойдаланувчиларнинг хоҳиши учун кўп куч ва вақт сарфламасдан эришишга бўлган талаби ортиб бораётганлиги билан ифодалаш мумкин.

4. Тижорат банкларининг барча филиалларида харажатларни камайтириш учун ўз-ўзига хизмат кўрсатиш 24/7 режимидаги смартоффислар очиш ва узлуксиз ишлашини таъминлаш зарур. Натижада, банк мижозлари ушбу смартоффислар орқали турли банк хизматларидан банкка келмаган ҳолда 24/7 режимида фойдаланиш имконияти яратилди. Бу эса банкларга

ҳам, миждозларига ҳам харажатларини тежашига хизмат қилади.

5. Масофавий банк хизмат турлари юзасидан аниқ шарт-шароитларни инобатга олиб янги меъерий ҳуқуқий ҳужжатлар яратиш ва мавжудларини такомиллаштириш лозим. Чунки, масофавий банк хизматларининг меъерий-ҳуқуқий жиҳатдан мустаҳкам йўлга қўйилиши банк миждозларининг масофавий банк хизматларига ишончи ортишига олиб келади.

6. Тижорат банкларида масофавий банк хизмат турлари оммабоплигини оширишда банк хизматлари бозорининг таҳлилини кучайтириш орқали фойдаланувчилар сонини ошириш муҳим аҳамият касб этади. Банк карталари инфратузилмасини молиялаштириш амалиётини қўллаб-қувватлаш, пластик карталар бўйича кредитлаш амалиётидаги рискларни бошқаришни такомиллаштириш йўли билан ҳудудларда банк карталарига асосланган тўлов амалиётини ошириш лозим.

7. Банк миждозларининг масофавий банк хизматларидан фойдаланишига таъсир этувчи «детерминант омилли» гипотезаларнинг таъсир даражаси муаллиф томонидан яратилган концептуал модел бўйича эконометрик таҳлил асосида баҳоланиб, масофавий банк хизматларидан фойдаланишда тизимнинг қулай бўлиши, шахсий маълумотларнинг хавфсиз бўлиши, харажатларни тежаши, интернет сифати ва тезлигининг яхши бўлиши каби жиҳатларнинг фойдаланувчилар учун муҳим эканлиги, ушбу жиҳатларни яхшилаш банкларда масофавий банк хизмат турларини янада ривожлантиришга хизмат қилади.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ DSC. 27.06.2017.І. 16.03 ПО ПРИСУЖДЕНИЮ  
УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ ПРИ ТАШКЕНТСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ  
ЭКОНОМИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ И БАНКОВСКО-  
ФИНАНСОВОЙ АКАДЕМИИ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

---

**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ**

**МАМАДИЯРОВ ЗОКИР ТАШТЕМИРОВИЧ**

**РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В  
КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ**

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

**АВТОРЕФЕРАТ**

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

**Ташкент – 2019**

Тема диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам зарегистрирована Высшей аттестационной комиссией при Кабинете Министров Республики Узбекистан под № B2018.1.PhD/Iqt489.

Диссертация выполнена в Ташкентском государственном экономическом университете.

Автореферат диссертации на трех языках (узбекский, русский, английский (резюме)) размещен на веб-сайте Научного совета ([www.tsue.uz](http://www.tsue.uz)) и Информационно-образовательном портале «ZiyoNet» ([www.ziyo.net](http://www.ziyo.net)).

**Научный руководитель:** Алимардонов Элшод Дилшодович  
кандидат экономических наук, доцент

**Оппоненты:** Жумаев Нодир Хосиятович  
доктор экономических наук, профессор

Каралиев Шербек Турабоевич  
кандидат экономических наук, доцент

**Ведущая организация:** Университет мировой экономики и дипломатии

Защита диссертации состоится «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года в \_\_\_\_ часов на заседании Научного совета DSc.27.06.2017.I.16.03 при Ташкентском государственном экономическом университете и Банковско-финансовой академии Республика Узбекистан Адрес: 100003, г. Ташкент, ул. Ислама Каримова, д. 49. Тел: (99871) 239-28-72, факс: (998971) 239-43-51; e-mail: [tdiu@tdiu.uz](mailto:tdiu@tdiu.uz).

С диссертацией можно ознакомиться в Информационно-ресурсном центре Ташкентского государственного экономического университета (регистрационный № \_\_\_\_). Адрес: 100003, г. Ташкент, ул. Ислама Каримова, д. 49. Тел: (99871) 239-28-72, факс: (998971) 239-43-51; e-mail: [tdiu@tdiu.uz](mailto:tdiu@tdiu.uz).

Автореферат диссертации разослан «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года.

(протокол реестра рассылки № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года).

**А.Ш. Бекмуродов,**  
Председатель Научного совета по  
присуждению ученой степени, д.э.н.,  
профессор

**У.В. Гафуров,**  
Ученый секретарь Научного совета по  
присуждению ученой степени, д.э.н.,  
профессор

**Н.Х. Жумаев,**  
Председатель научного семинара при  
Научном совете по присуждению ученой  
степени, д.э.н., профессор

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

**Актуальность и востребованность темы диссертации.** Внедрение и использование информационно-коммуникационных технологий в деятельность банка способствует повышению доступности банковских услуг. По данным инфографического исследования «Juniper Research», в 2018 году количество пользователей дистанционных банковских услуг в мире составило 2,158 млрд. чел., из которых 985 млн. (45,7%) проживает в странах Дальнего Востока и Китая, 395 млн. (18,3%) - в странах Европы, 378 млн. (17,5%) - в странах Американского континента 400 млн. (18,5%) - в других странах. В 2018 году общее количество розничных клиентов банка составило 3,86 млрд. чел., из них 1,98 млрд. - воспользовались услугами интернет-банкинга, 2,06 млрд. клиентов банка становятся потребителями услуг мобильного банкинга<sup>20</sup>. Поэтому на сегодняшний день дистанционное эффективное управление банковскими услугами и банковскими счетами в большинстве стран мира без посещения банка остается одной из важнейших задач.

Согласно мировой практике, в коммерческих банках через дистанционные банковские услуги разрабатываются финансовые решения для проблемных ситуаций в банковской системе. В частности, всемирная банковская система развивается с использованием современных технологий, таких как мобильные технологии цифровые банки, биометрические технологии, технология блокчейн и искусственный интеллект. В результате, с помощью мобильных технологий, банк и его клиенты могут управлять денежными средствами без физического контакта, не посещая банк, в результате резкого развития дистанционных банковских услуг увеличивается количество цифровых банков, работающих без открытия филиалов и отделений, повышается уровень безопасности, развивается биометрические технологии, популяризация технологии блокчейн с высокой прозрачностью и экономией времени при проведении автоматического анализа данных банковских операций с помощью искусственного интеллекта. Это требует проведения комплексных научно-практических исследований по инновационному и технологическому развитию дистанционных банковских услуг для банков.

Быстрое движение информационных потоков в банковской практике Узбекистана приводит к необходимости совершенствования дистанционных банковских услуг. В этой связи Указом Президента Республики Узбекистан от 17 января 2019 года № УП-5635 «О государственной программе по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017-2021 годах в «Год активных инвестиций и социального развития»<sup>21</sup> предусмотрено расширение видов

---

<sup>20</sup> Juniper's Digital Transformation Readiness Index 2018.

<sup>21</sup> Указ Президента Республики Узбекистан от 17 января 2019 года № УП-5635 «О государственной программе по реализации стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017-2021 годах в «Год активных инвестиций и социального развития».

услуг, оказываемых банковскими картами, резкое увеличение количества банковских карт и обслуживающего их оборудования (платежных терминалов, инфокиосков и банкоматов) в регионах, в целях повышения качества банковских услуг необходимо рассчитать важные показатели эффективности деятельности коммерческих банков, интегрировать национальную платежную систему в международную платежную систему, широко внедрять современные информационно-коммуникационные технологии в отношениях между банком и клиентом, расширять возможности использования систем дистанционного обслуживания банковских счетов клиентов банка («SMS-банкинг», «интернет-банкинг», «Мобил-банкинг»), в частности, намеченные задачи по дальнейшему расширению ассортимента дистанционных банковских услуг на основе цифровых технологий определяют целевые направления, которые планируются решить в рамках темы выбранного диссертационного исследования.

Настоящее диссертационное исследование в определенной степени служит реализации задач, определенных в Указах Президента республики Узбекистан от 7 февраля 2017 года № УП-4947 «О Стратегий действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан», от 9 января 2018 года № УП-5296 «О мерах по коренному совершенствованию деятельности Центрального банка Республики Узбекистан», Постановлениях Президента Республики Узбекистан 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» и нормативно-правовых актах, касающихся данной деятельности.

**Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики.** Данное диссертационное исследование выполнено в соответствии с приоритетным направлением развития науки и технологий республики I. «Духовно-нравственное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

**Степень изученности проблемы.** Существуют научные труды известных ученых-экономистов и специалистов, посвященные теоретическим, практическим и методологическим проблемам исследуемой темы. Ряд теоретико-методических аспектов внедрения, апробирования и развития дистанционных банковских услуг в коммерческих банках отражены в трудах зарубежных ученых-экономистов таких, как М.Е.Агву, Ж.Амброс, Ж.Андерсон, Р.М.Бонфас, Г.Брайан, Р.Бусе, Ж.Ф.Девлин, Д.Джентле, Х.Дуглас, А.Л.Картер, Т.Б.Кларк, Т.Лаукканен, П.Молхотра, К.Петрова, Т.Рамаях, П.Роуз, Б.Синг, Дж.Синки, Р.Тивари, Ч.Чангчит, Ч.Чучуен<sup>22</sup>, а

---

<sup>22</sup> Agwu, M.E and Carter, A.L. (2014) Mobile phone banking in Nigeria: benefits, problems and prospects. International Journal of Business and Commerce Vol. 3, No.6: Feb 2014, 50-70; Bonface Ritho and Jagongo Ambrose (PhD) «Mobile banking and financial performance of commercial banks in kenya» International journal of finance and current business studies. Vol.4, issue 12, 2015; Anderson, J., (2010). M-banking in developing markets:

также в научных трудах ученых-экономистов из СНГ таких, как А.И.Жуков, А.Н.Иванов, Т.Ю.Вострухина, А.В.Муравьева, А.Я.Долгушина, Н.Л.Полтораднева, В.Белоусова, Н.Чичканов, Т.К.Медведская, О.А.Гаврилова, А.А.Сергеенкова, А.А.Тимкова, П.В.Ревенков, К.А.Шубин, В.К.Спильниченко, Н.И.Лиходеева, К.А.Забродская, А.О.Захарова, Ю.А.Корнилова<sup>23</sup>.

Некоторые аспекты и решения существующих проблем в коммерческих банках в сфере банковских услуг, маркетинга на рынке банковских услуг, виды финансовых услуг, услуг сотовой связи, интернет-систем,

---

competitive and regulatory implications. *Info* 12 (1), 18–25; Брайан Г. Конкуренция в банковской сфере. - М.: Экономика и финансы, 1970. - 428 с.; Tiwari, R., Buse, S., (2007). *The Mobile Commerce Prospects: A Strategic Analysis of Opportunities in the Banking Sector*. Hamburg University Press, Hamburg, Germany; Devlin J.F. (1995), «Technology and innovation in retail banking distribution», *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 13 No. 4, pp. 19-25; Джентле Д. Индустрия финансовых услуг. - М.: Экономика и финансы, 1993. - 284 с.; Дуглас Х. Банковская политика в области кредитования. - М.: Слово, 1971. - 508 с.; Clark Teri B. *The Complete Personal Finance Handbook: Step-by-step Instructions to Take Control of Your Financial Future*. Ocala, FL: Atlantic Pub. Group, 2007. Print.; Laukkanen, T. (2007), «Internet vs mobile banking: comparing customer value perceptions», *Business Process Management Journal*, Vol. 13 No. 6, pp. 788-797; P. Malhotra, B. Singh. «The Impact of Internet Banking on Bank Performance and Risk: The Indian Experience» *Eurasian Journal of Business and Economics* 2009, 2 (4), 43-62.; Petrova K. (2008) *Mobile Commerce Applications and Adoption*, Copyright © 2008, IGI Global, distributing in print or electronic forms without written permission of IGI Global is prohibited; Ramayah, T., (2005). Course website usage among distance learning business students: the role of prior experience. *International Journal of Learning* 11, 1507–1517; Роуз П. Банковский менеджмент, предоставление финансовых услуг. - Москва: Дело, 1995. - 438 с.; Синки Дж., *Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индукции финансовых услуг*. Пер. с. Англ. – Москва: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 1018 с.; Changchit, C., and C. Chuchuen. (2016). Cloud computing: An examination of factors impacting users' adoption. *Journal of Computer Information Systems* 1–9.

<sup>23</sup> А.И.Жуков, «Банковская система России». М. - Проспект, 2009. 186 б.; Иванов А. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт. М.: Финансы и статистика, 2002 г.; Т.Ю.Вострухина, «Российским регионам - дистанционное банковское обслуживание!» *Российское предпринимательство*, 2011, № 11 (1); А.К.Щеглакова, «Разработка и использование банковских интернет - продуктов и оценка их эффективности» автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук, Иванов – 2006; А.В.Муравьева, «Банковские инновации: мировой опыт и Российская практика». Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Москва 2005; А.Я.Долгушина, Н.Л.Полтораднева «Интернет-банкинг как канал дистанционного банковского обслуживания: зарубежный и российский опыт» *Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки* №3(197) 2014; В.Белоусова, Н.Чичканов. «Мобильный банкинг в России: стимулы пользователей к адаптации» *ФОРСАЙТ* Т. 9 № 3 2015; Т.К.Медведская, «Интернет-банкинг в системе дистанционного банковского обслуживания в РФ» Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Ростов-на-Дону – 2006; О.А.Гаврилова, «Интернет-банкинг в системе сетевых финансовых отношений» Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Волгоград -2008; А.А.Сергеенкова, «Современные технологии обеспечения конкурентоспособности многофилиального коммерческого банка на рынке финансовых услуг», автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Ростов-на-Дону – 2012; А.А.Тимкова, «Совершенствование системы надзора в условиях дистанционного банковского обслуживания» автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Санкт-Петербург-2014; П.В.Ревенков, «Управление рисками в условиях электронного банкинга» автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Санкт-Петербург – 2013; К.А.Шубин, «Управление банковскими инновациями на рынке дистанционного обслуживания на основе оценки экономической эффективности» автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Перм – 2007; Д.Г.Ловяников, «Инструментальные методы анализа систем дистанционного банковского обслуживания», автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук., Ставрополь – 2012; В.К.Спильниченко, Трансформация банковских платежных систем в экономике России // *Экономический журнал*. 2012. № 2 (26); Н.И.Лиходеева, Применение электронного банкинга при заключении и исполнении банковских договоров [Текст] // *Юридическая работа в кредитной организации*. – 2014. - No2. – С. 23-27.; К.А.Забродская, А.О.Захарова, Основы развития дистанционного банковского обслуживания. БГЭУ Белорусский государственный экономический университет. Библиотека. 2012 г. 57-63.; Kornilova Yu.A. *Distsionnoye bankovskoye obsluzhivaniye: obzor predlozheniy*. *Ekonomika sovremennogo predpriyatiya*. 2011. №10. S. 48-54. (rus).

информационных систем и технологий отражены в научных трудах ученых-экономистов Узбекистана таких, как Б.Ю.Ходиев, А.Ш.Бекмуродов, Ш.З.Абдуллаева, Д.А.Рахмонов, И.Р.Тоймухамедов, З.А.Умаров, Г.Хусаинов, Х.У.Рахимова, О.А.Ортиқов, О.Ф.Алиқориев, М.М.Абдурахмонова, Ф.С.Агзамов, Б.К.Мирзамайдинов, З.Я.Рахманов, Г.А.Бекмуродова.<sup>24</sup>

Несмотря на то, что вопросы, изложенные в вышеупомянутых научных исследованиях, были изучены гораздо глубже и значительнее, растущий спрос на развитие дистанционных банковских услуг вызывает необходимость проведения исследований целостным и комплексным образом как самостоятельного объекта научных исследований.

**Связь темы диссертации с научно-исследовательскими работами высшего учебного заведения, где выполнена диссертация.** Данное диссертационное исследование выполнено в рамках научно-исследовательского направления Ташкентского государственного экономического университета.

**Цель исследования** заключается в разработке научно-методических предложений и рекомендаций по совершенствованию дистанционных банковских услуг в коммерческих банках.

**Задачи исследования:**

исследование теоретико-концептуальных подходов коммерческих банков к дистанционным банковским услугам;

обоснование видов дистанционных банковских услуг и их характеристик;

анализ механизма, нормативно-правовых основ и текущего состояния внедрения дистанционных банковских услуг в банковской системе Узбекистана;

определение актуальных проблем развития дистанционных банковских услуг в коммерческих банках, а также изучение и сравнительный анализ

---

<sup>24</sup> Ходиев Б.Ю. и др. Экономическая информация: классификация, коммерческая тайна и информационная безопасность / Под редакцией академика АН РУз С.С.Гулямова. – Т.: Фан, 2002. – 112 с.; Бекмуродов А.Ш., Шамшиева Н.Н. Телекоммуникация компаниялари маркетинг стратегиялари (Ўзбекистон уяли алоқа компаниялари мисолида). – Т.: Иқтисодиёт, 2008. – 49 б.; Абдуллаева Ш.З. Банк иши, дарслик. Т.: «Иқтисод-Молия», 2017. 732 б.; Рахмонов Д.А. Инновацион банк хизматлари шаклланишининг ҳуқуқий жиҳатлари. «Ўзбекистонда инновацион менежмент стратегияларини амалга ошириш тажрибаси» мавзусидаги республика илмий-амалий конференцияси илмий мақола ва тезислар тўплами, ТДИУ, 2018 йил 9 октябрь, 375-378 б.; Тоймухамедов И., Умаров З., Хусаинов Г. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. LESSON PRESS, 2018. 215-218 б.; Рахимова Х.У. Нақд пулсиз ҳисоб-китоблар ва тўлов тизими. Ўқув қўлланма. Т.: Молия, 2016. 243-247 б.; Ортиқов О.А. Банклараро рақобат шароитида банк хизматлари ва уларни такомиллаштириш йўллари: иқт. фан. ном. ... дисс. автореферат – Тошкент, 2009. – 19 б.; Алиқориев О.Ф. Тижорат банкларида молиявий хизмат турларини ривожлантириш йўналишлари. иқт. фан. ном. ... дисс. автореферат – Тошкент, 2011. – 28 б.; Абдурахмонова М.М. Банк хизматлари бозорида маркетинг фаолиятини ривожлантириш. Иқт. фан. ном. ... дисс. автореферат – Тошкент, 2010. – 25 б.; Агзамов Ф.С. Ўзбекистон Республикаси Интернет тизимига кириб бориш муаммолари ва унинг самарадорлиги. И.ф.н илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. – Т.: 2005. – 22 б.; Мирзамайдинов Б.К. Банк хизматида маркетинг самарадорлиги. Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. - Т., 2008.; Рахманов З.Я. Тижорат банклари фаолиятини ривожлантириш стратегиясини такомиллаштириш. И.ф.н илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. – Т.: 2018. – 54 б. Бекмуродова Г.А. Тижорат банклари рақобатбардошлигини оширишнинг инновацион маркетинг концепциясини такомиллаштириш. И.ф.н илмий даражасини олиш учун ёзилган дисс. автореферати. – Т.: 2017. – 53 б.



зарубежного опыта;

определение и оценка факторов, влияющих на развитие дистанционных банковских услуг на основе эконометрических моделей;

разработка научных предложений и рекомендаций, направленных на развитие дистанционных банковских услуг в коммерческих банках.

**Объект исследования.** В качестве объекта исследования были выбраны дистанционные банковские услуги коммерческих банков Республики Узбекистан.

**Предметом исследования** являются экономические отношения, возникающие в процессе развития дистанционных банковских услуг в коммерческих банках.

**Методы исследования.** В диссертации использованы методы экспертной оценки, индукции и дедукции, экономико-математического моделирования, сравнительного анализа, системного подхода, социологического опроса, статистического, корреляционного и регрессионного анализа, научного прогнозирования.

**Научная новизна исследования** заключается в следующем:

разработано предложение по обеспечению стабильного уровня операционных расходов коммерческих банков путем повышения эффективности дистанционных банковских услуг;

обоснована рекомендация по повышению эффективности финансовых услуг банка путем внедрения в деятельность коммерческих банков республики показателей удовлетворенности клиентов банковскими услугами и рекомендации клиентами банковских услуг другим;

обосновано предложение по повышению платежной практики на основе банковских карт в регионах за счет поддержки практики финансирования инфраструктуры банковских карт, совершенствования управления рисками в практике кредитования;

предложено внедрение специального автоматического режима проведения операций и адаптации визуального вида по усмотрению клиента при оказании дистанционных банковских услуг.

**Практические результаты исследования** заключаются в следующем:

путем изучения научных источников, связанных с развитием и становлением дистанционных банковских услуг в коммерческих банках, сформулированы экономическая сущность понятий «банковская служба» и «дистанционные банковские услуги», определения ведущих ученых-экономистов и авторское определение к понятию «дистанционные банковские услуги»;

изучены этапы становления и развития правовых основ дистанционных банковских услуг в банковской системе Узбекистана, определены конкретные аспекты каждого этапа;

разработана организационно-экономическая структура создания смартофисов в режиме самообслуживания 24/7 для снижения затрат во всех филиалах коммерческих банков и обеспечения их бесперебойной работы;

обосновано увеличение количества пользователей за счет усиления

анализа рынка банковских услуг при повышении доступности дистанционных банковских услуг в коммерческих банках;

на основе эконометрических моделей проанализирована степень влияния гипотез «детерминантного фактора», влияющих на использование дистанционных банковских услуг, а также определена и оценена степень их эффективности.

**Достоверность результатов исследования.** Достоверность научных результатов, полученные в процессе диссертационного исследования, определяется сравнительным и критическим анализом научно-теоретических взглядов ученых-экономистов по совершенствованию дистанционных банковских услуг в коммерческих банках, изучением и обобщением передового зарубежного опыта, результатами экспертных оценок, анализом данных Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике и Центрального банка Республики Узбекистан, а также другими практическими данными.

**Научная и практическая значимость результатов исследования.** Научная значимость результатов исследования выражается в возможности использования их при проведении специальных исследований, посвященных внедрению и развитию новых видов дистанционных банковских услуг в коммерческих банках Республики Узбекистан.

**Практическая значимость результатов исследования** определяется тем, что разработанные научные предложения и практические рекомендации позволили обеспечить дальнейшее развитие платежной системы как приоритетного направления деятельности Центрального банка в рамках реформ, осуществляемых в соответствии с Указом Президента Республики Узбекистан от 9 января 2018 года № УП-5296 «О мерах по коренному совершенствованию деятельности Центрального банка Республики Узбекистан», в том числе создание эффективной системы информационного обмена коммерческих банков с предоставлением дистанционных банковских услуг, позволяющей в режиме реального времени быстро управлять счетами и проводить банковские операции, устранение барьеров и создание условий для оказания современных банковских услуг, в том числе создание «цифровых» банков и банковских подразделений, специализирующихся на розничных услугах, разработка мер, направленных на выполнение определенных задач, таких как совершенствование предоставления дистанционных банковских услуг с активным использованием инновационных банковских технологий.

**Внедрение результатов исследования.** На основе предложений, разработанных по развитию дистанционных банковских услуг в коммерческих банках:

предложение по обеспечению стабильного уровня операционных расходов коммерческих банков путем повышения эффективности дистанционных банковских услуг учтено при совершенствовании пункта 62 Государственной программы по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017-2021

годах в «Год активных инвестиций и социального развития» приложения 1 к Указу Президента Республики Узбекистан от 17 января 2019 года № УП-5635 (справка Центра «Стратегия развития» Республики Узбекистан № 375/19 от 7 марта 2019 года). Внедрение данного предложения послужило обеспечению стабильного уровня операционных расходов коммерческих банков в отношениях между банком и клиентом путем повышения эффективности видов дистанционных банковских услуг, основанных на цифровых технологиях;

рекомендации по повышению эффективности финансовых услуг банка путем внедрения в деятельность коммерческих банков республики показателей удовлетворенности клиентов в банковских услугах и рекомендации клиентами банковских услуг другим учтено при совершенствовании пункта 62 Государственной программы по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017-2021 годах в «Год активных инвестиций и социального развития» приложения 1 к Указу Президента Республики Узбекистан от 17 января 2019 года № УП-5635 (справка Центра «Стратегия развития» Республики Узбекистан № 375/19 от 7 марта 2019 года). Данные показатели, наряду с постоянным контролем эффективности финансовых услуг банка, имеют большое значение при принятии соответствующих решений по повышению доступности дистанционных банковских услуг и увеличению операционных доходов. В результате этого появилась возможность оценить качество, цены банковских услуг и другие факторы, которые помогли снизить операционные расходы и увеличить количество клиентов;

предложение по повышению платежной практики на основе банковских карт в регионах за счет поддержки практики финансирования инфраструктуры банковских карт, а также совершенствования управления рисками в практике кредитования учтено при разработке положения Акционерно-коммерческого банка «Микрокредитбанк» «О департаменте по оказанию розничных банковских услуг» (справка управления АКБ «Микрокредитбанк» № 10-30/7270 от 24 июля 2019 года). В результате реализации данного предложения усовершенствованы управление рисками в практике кредитования по банковским пластиковым картам и контроль правильной классификации кредитов по уровню риска;

предложение по внедрению специального автоматического режима по проведению операций и адаптации визуального вида по усмотрению клиента при оказании дистанционных банковских услуг учтено при разработке Дорожной карты «О проводимых работах и ожидаемых результатах по расширению функциональных возможностей вновь внедренного приложения «МКБ Mobile» в системе АКБ «Микрокредитбанк» (справка управления АКБ «Микрокредитбанк» № 10-30/7270 от 24 июля 2019 года). В результате внедрения данного предложения в практику было усовершенствовано приложение «МКБ Mobile», число пользователей увеличилось с 63209 чел. в 2017 году до 182085 чел. в 2018 году, то есть в 2,88 раза.

**Апробация результатов исследования.** Результаты диссертационного исследования обсуждены на 6 международных и 14 республиканских научно-практических конференциях.

**Опубликованность результатов исследования.** По теме диссертации опубликовано всего 28 научных работ, в том числе 1 монография, 10 научных статей в научных журналах признанных ОАК, 1 научная статья в журнале на базе Scopus, 3 научные статьи в престижных зарубежных журналах, а также 3 тезиса докладов на международных, 14 тезисов докладов на республиканских научно-практических конференциях.

**Структура и объём диссертации.** Структура диссертации состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объем диссертации составляет 169 страниц.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во **введении** обоснованы актуальность и востребованность темы диссертации, сформулированы цель и задачи, объект и предмет исследования, показано соответствие приоритетным направлениям развития науки и технологий в республике, изложены научная новизна и практические результаты исследования, раскрыта научная и практическая значимость полученных результатов, приведены сведения о внедрении в практику результатов исследования, опубликованных работах и структуре диссертации.

В первой главе диссертации **«Экономико-теоретические основы организации дистанционных банковских услуг в коммерческих банках»** изложены теоретико-концептуальные подходы к созданию и развитию дистанционных банковских услуг в коммерческих банках, виды и особенности системы дистанционных банковских услуг, этапы формирования и совершенствования правовой основы организации дистанционных банковских услуг в банковской системе Узбекистана за годы независимости.

Влияние цифровых технологий на развитие дистанционных банковских услуг является ключевым фактором. В начале 70-х годов банки внедрили банкоматы в качестве каналов связи, позже в 1980-х годах изменились банковские технологии с телефонной связью, в 1990-х годах – интернет-банкинг и в 1990-2000-х годах – мобильный банкинг.<sup>25</sup>

По мнению российского экономиста В.К.Спильниченко, «дистанционное обслуживание банковского счета - это набор информационных услуг и выполнение операций по счету клиента в соответствии с поручением без посещения банка. Система дистанционного обслуживания банковского счета выражается в обращении клиента в банковскую базу данных через телекоммуникационную систему».<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Devlin, J.F. (1995), «Technology and innovation in retail banking distribution», International Journal of Bank Marketing, Vol. 13 No. 4, pp. 19-25.

<sup>26</sup> Спильниченко В.К. Трансформация банковских платежных систем в экономике России // Экономический журнал. 2012. № 2 (26).

Согласно нашим исследованиям, развитие дистанционных банковских услуг в банковской системе связано, во-первых, с изменениями в жизни людей, внедрением новых информационных технологий, во-вторых, с автоматизацией банковских операций.

По нашему мнению, нет существенной разницы между традиционной и дистанционной организацией связи между банком и клиентом. Необходимость обслуживания клиентов банком сохранена, изменился только канал связи, который соединяет банк и его клиентов, т.е. теперь появилась возможность дистанционно совершать операции, которые клиенты выполняют в банке.

Таблица 1

**Этапы развития дистанционных банковских услуг<sup>27</sup>**

П/п	Года	Проведенные мероприятия
1.	1951-1970	Для автоматической проверки транзакций были проведены мероприятия по автоматизации банковских услуг с использованием таких технологий, как MICR, Magnetic Ink Character Recognition и ERMA.
2.	1971-1980	Банковские услуги полностью автоматизированы с помощью компьютеров. С помощью экранных терминалов клиенты банка смогли войти в свои счета в режиме реального времени и управлять ими. Также были проведены научные исследования и программные эксперименты по концепции «Home Banking».
3.	1981-1990	Появился «Home Banking». У клиентов появилась возможность использовать «Home Banking» в течение недели с 6:00 до полуночи. В Великобритании впервые была предложена услуга интернет-банкинга, которая была названа Home-link. Банк First Direct впервые начал предоставлять банковские услуги по телефону.
4.	1991-2000	В США появился первый онлайн-банкинг. Первый онлайн-банкинг работал через веб-сайт bankofamerica.com и больше не нуждался в специальных банковских программах, предоставляя клиентам круглосуточный доступ к веб-сайту банка. Появился первый интернет-банк First Security Network Bank, и он в 1997 году стал полноценным виртуальным банком.
5.	2001-2010	В результате развития услуг в онлайн-режиме в США разработаны законы и правила The Federal Financial Institutions Examination Council. В этот период филиалы банка объединились и начали выполнять банковские операции потребителей через смартофисы и онлайн-сервисы. Появились мобильный банкинг и мобильное приложение по банковским операциям.
6.	2011-н.в.	Направления онлайн-банкинга продолжали развиваться. В частности, услуга Мобильный Банкинг быстро стала популярной. Увеличилось количество Direct банков, функционирующих без создания филиалов. Увеличилось количество каналов и типов дистанционного управления банковскими счетами, которые все более развиваются.

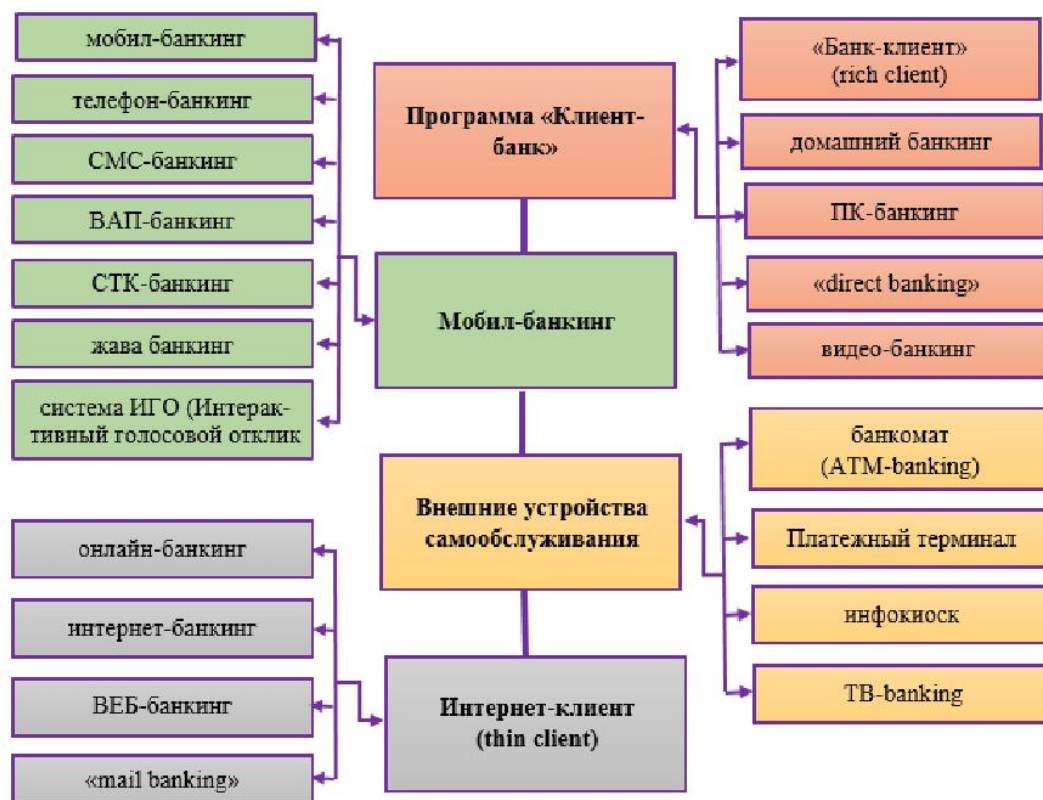
В конце 1950-х и начале 1960-х годов развитые страны в целях автоматической проверки процессов поставили перед собой цель автоматизировать в коммерческих банках банковские услуги с такими технологиями, как MICR, Magnetic Ink Character Recognition и ERMA.

Следует отметить, что с 2007 года, после того, как корпорация Apple начала разрабатывать смартфоны «The iPhone», каналы связи с банком начали переходить с персональных компьютеров на смартфоны.

<sup>27</sup> Разработано автором на основе результатов исследования в рамках темы диссертации.

Затем, с появлением технологии мобильных телефонов, банки начали предлагать своим клиентам банковские услуги на основе мобильных устройств. Начиная с 2007 года, мобильная связь стала важной платформой для работы с клиентами банка. Сегодня Bank of America продолжает оставаться лидером в банковской отрасли в разработке и предоставлении инновационных услуг более чем 24 миллионм активных пользователей мобильной связи и более чем 30 миллионм пользователей онлайн-банкинга.<sup>28</sup>

В целом, в коммерческих банках системы дистанционного банковского обслуживания можно разделить на следующие виды. То есть по каналам передачи данных и другим характеристикам он разделен на 4 группы и автором систематизированы их по таким характеристикам, как программа «Клиент-банк», Мобильный банкинг, внешние устройства самообслуживания и Интернет-клиент (thin client) (см. рис. 1).



**Рис. 1. Виды систем дистанционного банковского обслуживания<sup>29</sup>**

При внедрении в практику этих видов дистанционных банковских услуг необходимо обеспечить устойчивый уровень операционных расходов банка путем повышения эффективности дистанционных банковских услуг в отношениях между банком и клиентом. В результате будет увеличен уровень диверсификации дистанционных банковских услуг, то есть возможность выбора при использовании дистанционных банковских услуг, удобных для клиентов.

<sup>28</sup> www.bankofamerica.com «Bank of America» банкинг расмий веб-сайти.

<sup>29</sup> Разработано автором на основе данных интернета.

**Этапы нормативно-правового развития системы электронных платежей  
и дистанционных банковских услуг в банковской системе Республики  
Узбекистан<sup>30</sup>**

П/н	Период	Наименование нормативно-правового акта	Пояснение
1.	1991-2000	Законы, О Центральном Банке Республики Узбекистан» и «О банках и банковской деятельности».	Безналичные расчеты осуществляются через банки, а банковские услуги - на равных для всех условиях.
2.	2001-2010	Законы «Об информатизации», «Об электронной цифровой подписи», «Об электронном документообороте», «Об электронных платежах», «Об охране информации в автоматизированной банковской системе».	Об охране информационных ресурсов и информационных систем, использовании электронной цифровой подписи, электронной коммерции, электронных платежей.
		Положения «О порядке осуществления электронных платежей через межбанковскую платежную систему Центрального банка» и «О порядке работы в системах дистанционного обслуживания банковских счетов».	Порядок осуществления электронных платежей через межбанковскую платежную систему Центрального банка и Порядок осуществления дистанционных банковских услуг.
3.	2011-2019	Закон Республики Узбекистан «О залоге реестре»	Обеспечение непрерывности реестра залога в банках через сеть Интернет и банковскую телекоммуникационную сеть.
		Указы Президента Республики Узбекистан «О мерах по коренному совершенствованию деятельности Центрального банка Республики Узбекистан», «О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан», «О государственной программе по реализации Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан в 2017-2021 годах в «Год активных инвестиций и социального развития».	Расширение возможностей дистанционного банковского обслуживания, ускоренное управление расчетами в режиме реального времени, широкое внедрение современных информационно-коммуникационных технологий во взаимоотношениях между банком и клиентом, в том числе дальнейшее расширение ассортимента дистанционных банковских услуг, основанных на цифровых технологиях.
		Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг».	Внедрение зарубежного опыта в развитие дистанционных банковских услуг.
		Положения правления Центрального банка «Об охране информации в автоматизированных банковских системах коммерческих банков Республики Узбекистан», «О порядке предоставления физическим лицам кредитов овердрафта через банковскую пластиковую карточку», «О порядке регистрации банков и лицензирования их деятельности».	О совершенствовании механизма осуществления расчетов и платежных систем посредством межбанковских расчетов и защиты информации в них, о правилах порядка дистанционного предоставления банковских услуг в цифровых банках.

Любая услуга должна иметь конкретную юридически закреплённую основу. В них приводятся виды услуг, которые практически разрешены государством и в которых четко определены права и обязанности пользователей. В результате клиенты банка будут знать свои права и обязанности при использовании соответствующих гарантированных услуг и будут уверены в безопасности обслуживания.

<sup>30</sup> Разработано автором.

В соответствии с Указом Президента Республики Узбекистан от 9 января 2018 года № УП-5296 «О мерах по коренному совершенствованию деятельности Центрального банка Республики Узбекистан» нормативно-правовые акты направлены на устранение барьеров и создание условий для оказания современных банковских услуг, в том числе создание «цифровых» банков и подразделений банка, специализирующихся на розничных услугах, совершенствование предоставления дистанционных банковских услуг с активным использованием инновационных банковских технологий.

В частности, в коммерческих банках сформировались специфические тенденции эффективной организации дистанционных банковских услуг. Важное место в данных тенденциях сыграло внедрение безналичных расчетов, подключение к банкам сети интернет (см. табл. 2).

На основе проведенных исследований был сформулирован следующий вывод. В последнее время стремительное развитие цифровых технологий ускоряет революцию в информационной сфере и процессы в глобализации экономики. Считается, что в дальнейшем внедрение инноваций в банковской сфере при развитии дистанционных банковских услуг, внедрение систем автоматического анализа данных и их нормативно-правовое закрепление станут причиной повышения доверия клиентов банка к дистанционным банковским услугам и понимания оперативности и доступности этих услуг.

Во второй главе диссертации **«Анализ практики использования дистанционных банковских услуг в банковской системе Узбекистана»** освещены механизмы работы дистанционных банковских услуг в коммерческих банках Узбекистана, анализ практики дистанционных банковских услуг в банковской системе Узбекистана, а также определены факторы, влияющие на развитие дистанционных банковских услуг, сформулированы гипотезы по ним и проанализирован эконометрический анализ их влияния на использование дистанционных банковских услуг с помощью созданной авторской модели.

Следует отметить, что программа «Банк-клиент» и услуга Интернет-банкинга в Узбекистане созданы в целях реализации задач, определенных Постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 12 июня 2007 года «О мерах по дальнейшему совершенствованию проведения платежей при осуществлении электронной коммерции». Изначально услуга Интернет-банкинг появилась в 2007 году для корпоративных клиентов. На следующем этапе его развития он охватил и физических лиц.<sup>31</sup>

Если по состоянию на 31 декабря 2011 года количество банковских пластиковых карточек составило 7 млн. 909 тыс. шт., то в 2016 году за этот же период этот показатель достиг 19 млн. 523 тыс. шт. Количество банковских пластиковых карт в 2017 году составило 19 млн. 256 тыс. шт. В связи с приостановлением с 1 января 2018 года денежных переводов по карточкам «Дуэт», в 2018 году количество банковских пластиковых карточек снизилось до 17 млн, 686 тыс, шт. В целом, количество банковских пластиковых карт в

<sup>31</sup> [http://bank.uz/publish/doc/text50589\\_tak\\_li\\_strashen\\_chert\\_kak\\_ego\\_malyuyut\\_ili\\_sobstvennye\\_vpechatleniya\\_ot\\_internet-bankinga](http://bank.uz/publish/doc/text50589_tak_li_strashen_chert_kak_ego_malyuyut_ili_sobstvennye_vpechatleniya_ot_internet-bankinga)



2018 году по сравнению с 2011 годом увеличилось в 2,2 раза (см. табл. 3).

Таблица 3

**Параметры развития дистанционных банковских услуг в Узбекистане  
(по состоянию на 31 декабря, шт.)<sup>32</sup>**

№	Виды	2011 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	Изменени е в период 2018/2011 годов (раз)
1.	Количество выпущенных банковских карточек (тыс. шт.)	7909	15215	16316	19523	19226	17686	<b>2,2</b>
2.	Годовой объем транзакций через банковские карты (млрд. сум)	10192,4	22758,0	31324,0	53050,0	52972,0	63713,5	<b>6,3</b>
3.	Количество платежных терминалов	85741	169581	183060	208536	235712	244913	<b>2,9</b>
4.	Количество инфокиосков и банкоматов	491	1870	2345	4954	5632	6859	<b>14,0</b>
5.	Количество клиентов	1159890	1432849	1515004	1638673	1755492	1880634	<b>1,62</b>
6.	Количество депозитных счетов	3926356	5030704	5364838	5809172	6469921	7263621	<b>1,85</b>
7.	<b>Пользователи дистанционных банковских услуг</b>							
	Количество (шт.)	24545	534800	1061022	2042111	4453240	7959107	<b>324,3</b>
7.1.	<i>Юридические лица и индивидуальные предприниматели</i>							
	Количество (шт.)	14241	62227	81492	135629	227879	359770	<b>25,3</b>
	Доля вкладчиков, в процентах	1,2	4,3	5,4	8,3	13,0	19,1	
7.2.	<i>Физические лица</i>							
	Количество (шт.)	10304	472573	978530	1906482	4225361	7599337	<b>737,5</b>
	Доля вкладчиков, в процентах	0,1	3,1	6,0	9,8	22,0	43,0	

Несмотря на то, что в 2018 году количество банковских пластиковых карт снизилось, объем ежегодных транзакций через банковские карты значительно вырос по сравнению с прошлым 2017 годом. То есть если в 2011 году объем составил 10192,4 млрд. долл., то в 2018 году этот показатель составил 63713,5 млрд. долл. сумов или увеличился в 6,3 раза. Это свидетельствует о том, что годовой объем транзакций через банковские карты в 2018 году по сравнению с 2011 годом увеличился в 6,3 раза. Это можно объяснить и тем, что практика кредитования по пластиковым картам в Узбекистане, то есть кредит овердрафта, выдается в форме реинвестирования (револьвера) сроком до 12 месяцев в размере до 3-х кратного размера

<sup>32</sup> Составлено на основе данных Центрального банка Республики Узбекистан

среднемесячной заработной платы (пенсии), исходя из сведений о доходах физического лица с условием поэтапного возврата в соответствии с договором овердрафта. В свою очередь, в целях управления рисками при кредитовании клиентом коммерческому банку вместе с заказом на получение овердрафта предоставляется копия паспорта, документы с указанием сведений о доходах и, самое главное в размере не более 3-х кратного размера среднемесячной заработной платы заемщика. В результате в регионах увеличится практика мобильного банкинга или банковского платежа и ускорится платежная система у населения.

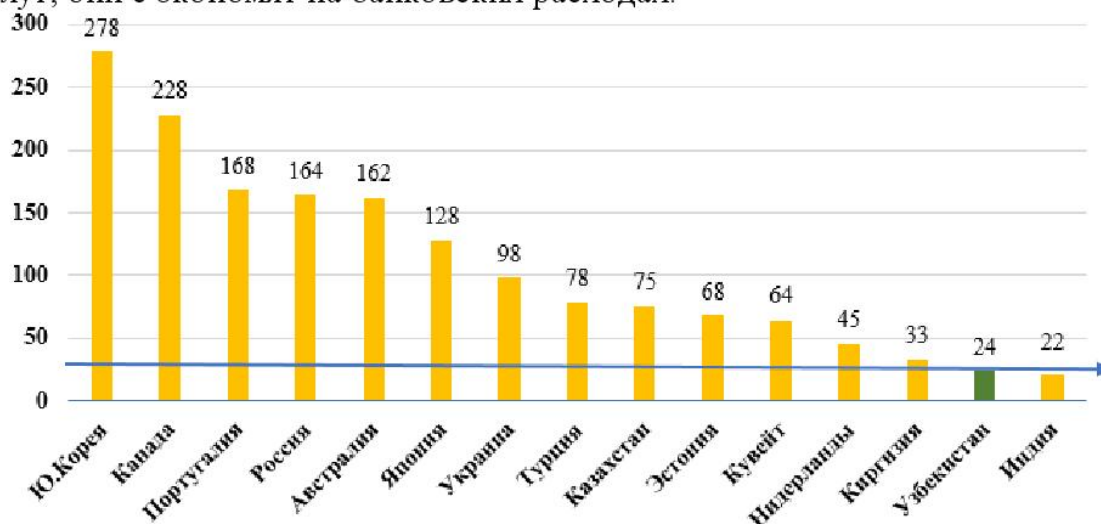
Количество пользователей дистанционных банковских услуг в 2018 году увеличилось в 324,3 раза по сравнению с 2011 годом. В связи с резким увеличением числа пользователей дистанционных банковских услуг, расширением масштабов доступа физических лиц к этим услугам количество юридических лиц, пользующихся дистанционными банковскими услугами, увеличилось в 2011-2018 годах в 25,3 раза, количество физических лиц, пользующихся этими услугами, увеличилось в 737,5 раза (см. табл. 3). Если в 2011 году 0,1 процента пользователей воспользовались этими услугами, то по итогам 2018 года 43 процента физических лиц, являющихся клиентами банка, воспользовались дистанционными услугами банка.

Количество выпущенных в обращение банковских карточек в 2011 году составило 7909 тыс., из них 10304 (0,1 процента) - физические лица, пользующиеся дистанционными банковскими услугами, а по состоянию на 31 декабря 2018 года количество выпущенных банковских карточек достигло 17686 тыс., из них 7599337 (43 процента) - физические лица, пользующиеся дистанционными банковскими услугами. Это, в свою очередь, свидетельствует о растущем с каждым днем значении среди физических лиц мобильных приложений в управлении денежными средствами на персональных пластиковых картах (см. табл. 3).

Распространение банковских услуг в Узбекистане постепенно растет за счет создания коммерческими банками удобств для населения, расширения спектра современных услуг, создания умного самообслуживания в круглосуточном режиме 24/7 и развития инфраструктуры, однако население все еще недостаточно обеспечено банковской продукцией. Это можно увидеть из данных, приведенных на рис. 2. В Узбекистане по состоянию на 1 января 2018 года количество банкоматов и инфокиосков на каждые 100000 человек составляет 24, в соседнем Казахстане – 75, в Японии – 128, в Канаде – 228 и Южной Корее – 278 единиц. В Узбекистане этот показатель также несколько улучшился по состоянию на 1 января 2019 года, то есть число банкоматов и инфокиосков составило 6859 ед. или 44 ед. на 100000 человек (см. рис.2).

По мнению исследователя, банки будут создавать филиалы банков в близлежащих к клиентам местах с целью расширения масштабов клиентов и создания благоприятной среды для обслуживания клиентов. Но большие затраты, связанные с открытием и деятельностью филиалов банка, а также низкая рентабельность многих филиалов, сегодня свидетельствуют о том, что

возможности дистанционных банковских услуг широко не используются для увеличения количества клиентов банков путем открытия филиалов или расширения географического пространства обслуживания. В случае, если банки будут осуществлять обслуживание клиентов не путем открытия филиалов, а за счет эффективного использования дистанционных банковских услуг, они сэкономят на банковских расходах.



**Рис.2. Количество банкоматов и инфокиосков на каждые 100000 человек (по состоянию на 1 января 2018 года)**<sup>33</sup>

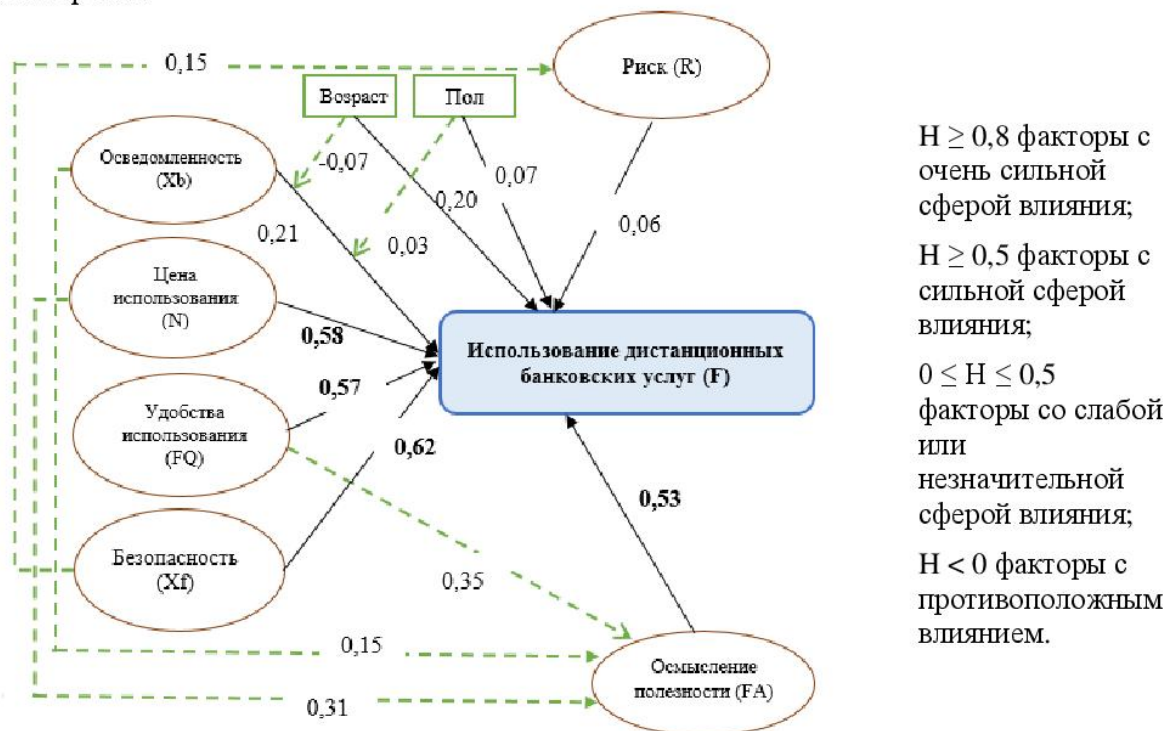
В частности, по количеству филиалов банка на каждые 100000 человек Колумбия занимает первое место, т.е. 257 ед., Узбекистан также является одним из ведущих стран в этом направлении – 36 ед.. Даже страны с развитой банковской системой этот показатель составил 34 единицы в Японии, 25 единиц в Греции, 23 единицы в Канаде, 13 единиц в Германии, 9 единиц в Китае и 7 единиц в Бельгии. Это свидетельствует о том, что при увеличении числа клиентов этих стран они предлагают широкий спектр дистанционных банковских услуг, соответствующих их требованию.

В целях более глубокого изучения вышеупомянутых тенденций мы изучили факторы, влияющие на использование дистанционных банковских услуг. В связи с этим, в январе-феврале 2018 года в Ташкентском филиале АКБ «Намкорбанк» с участием иностранного капитала был проведен опрос. Всего в опросе приняли участие 305 респондентов, пользующихся услугами дистанционного банка.

Из результатов концептуальной модели на рисунке 3 были выделены факторы, сильно влияющие на использование дистанционных банковских услуг и факторами, имеющие высокую корреляцию между собой. То есть факторы, влияющие на использование дистанционных банковских услуг, такие как факторы с сильной сферой влияния  $H \geq 0,5$ , степень доступности дистанционных банковских услуг (FQ), уровень безопасности персональных данных в системах дистанционного обслуживания (Xf2), значение дистанционных банковских услуг в экономии затрат (FA2) и значение качества и

<sup>33</sup> [https://www.theglobaleconomy.com/rankings/ATM\\_machines/](https://www.theglobaleconomy.com/rankings/ATM_machines/)

скорости интернета при осуществлении дистанционных банковских услуг (N2), являются описательными статистическими данными среди факторов, которые входят в многоядерную эконометрическую модель. Прежде чем измерить факторы в параметрах многофакторной эконометрической модели, необходимо рассчитать коэффициенты корреляции, чтобы найти связи между факторами.



$N \geq 0,8$  факторы с очень сильной сферой влияния;  
 $N \geq 0,5$  факторы с сильной сферой влияния;  
 $0 \leq N \leq 0,5$  факторы со слабой или незначительной сферой влияния;  
 $N < 0$  факторы с противоположным влиянием.

**Рис. 3. Концептуальная модель гипотез с «детерминантным фактором», влияющим на использование дистанционных банковских услуг, и ожидаемые результаты»<sup>34</sup>**

Коэффициент корреляции рассчитывается по формуле:

$$r_{yx_i} = \frac{Y \cdot X - \bar{Y} \cdot \bar{X}}{\sigma_X \cdot \sigma_Y}, \quad (1)$$

где  $\sigma_X \cdot \sigma_Y$  -среднее квадратное отклонение факторов.

Значения связи между факторами приведены ниже (см. табл. 4).

Частные коэффициенты корреляции показывают достаточную связь между факторами.

Таблица 4

**Матрица коэффициентов корреляции между факторами<sup>35</sup>**

Probability	Y	FQ (X1)	Xf2 (X2)	FA2 (X3)	N2 (X4)
Y	1				
FQ	0,570661133	1			
Xf2	0,618504281	0,221898542	1		
FA2	0,526081165	0,414226104	0,120065819	1	
N2	0,579083635	0,309593916	0,261775531	0,308044947	1

<sup>34</sup> Разработано автором.

<sup>35</sup> Разработано и рассчитано автором на основе программы EViews.

В результате проведенных исследований были сформулированы следующие выводы:

можно отметить, что ответы на вопрос об удобстве системы при пользовании дистанционными банковскими услугами сформулированы во взаимном согласии. Это означает, что удобство системы в использовании дистанционных банковских услуг сильно зависит от выбора этих услуг. Это также означает наличие сильной ( $r_{YX1} = 0,571$ ) связи между факторами;

безопасность персональных данных в дистанционных банковских услугах сильно зависит от выбора этих услуг. В свою очередь, две трети респондентов хотят, чтобы персональные данные были безопасными в дистанционных банковских услугах. Это также указывает на то, что между (Y) и (Xf2) фактором имеется сильная ( $r_{YX2} = 0,618$ ) связь;

значение дистанционных банковских услуг в экономии расходов становится все более сильным в использовании этих услуг. Такое заключение также подтверждает следующий показатель ( $r_{YX3} = 0,526$ );

важность качества и скорости интернета в дистанционных банковских услугах сильно зависит от выбора этих услуг, что можно увидеть из этого коэффициента ( $r_{YX4} = 0,579$ ). В частности, недостаточная скорость и качество интернета в Узбекистане свидетельствует о том, что это является одной из серьезных проблем в дальнейшем развитии дистанционных банковских услуг.

Теперь, исходя из этих факторов, рассчитываются параметры многофакторной эконометрической модели с факторами, влияющими на использование дистанционных банковских услуг (см. табл. 5).

Многофакторная эконометрическая модель имеет следующий вид:

$$y = 0,312 + 0,661x_1 + 0,597x_2 + 0,556x_3 + 0,685x_4$$

$$(0,096) \quad (0,049) \quad (0,048) \quad (0,054) \quad (0,049) \quad (2)$$

(Значения, приведенные в скобках, являются значениями стандартной погрешности каждого фактора).

Таблица 5

**Параметры эконометрической модели с несколькими факторами, влияющими на использование дистанционных банковских услуг<sup>36</sup>**

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
FQ	0,6611	0,0492	13,44058	0,0012
Xf2	0,5973	0,0480	12,4487	0,0000
FA2	0,5555	0,0535	10,3792	0,0039
N2	0,6848	0,0495	13,8395	0,0002
C	0,3118	0,0963	3,2377	0,0286
R-squared	0,8021	Mean dependent var		1,2557
Adjusted R-squared	0,6708	S.D. dependent var		0,6640
S.E. of regression	0,5513	Akaike info criterion		1,6631
Sum squared resid	91,1722	Schwarz criterion		1,7241
Log likelihood	-248,6231	Hannan-Quinn criter.		1,6875
F-statistic	35,2741	Durbin-Watson stat		2,0688
Prob (F-statistic)	0,0000			

<sup>36</sup> Разработано и рассчитано автором на основе программы EViews.

Из результатов структурированной эконометрической модели с помощью этого многофакторного фактора мы смогли сформулировать следующие выводы:

если при использовании дистанционных банковских услуг удобство системы (FQ) улучшится на единицу, то использование дистанционных банковских услуг (Y) улучшится в среднем на 0,661 единицы. Т.е. Фред Дэвис, доктор Массачусетского технологического университета, отметил, что дистанционные банковские услуги легко и удобно для пользователя достигаются без каких-либо усилий по желанию пользователя.<sup>37</sup> А доктор Ирвин Томас Жозеп Бровн из Университета Товна сказал, что простота использования дистанционных банковских услуг влияет на то, что эта система будет полезна.<sup>38</sup> С другой стороны, это означает, что дистанционные банковские услуги просты в использовании, то есть проведение банковских операций через небольшое устройство выгоднее, чем сложная система. Кроме того, необходимо ввести специальный автоматический режим «Автоплатеж» для ежемесячных платежей населения. Согласно проведенному исследованию, использование дистанционных банковских услуг должно быть простым в использовании, а визуальная настройка по желанию клиента также окажет значительное положительное влияние на использование этих услуг;

при улучшении безопасности персональных данных (Xf2) в дистанционных банковских услугах на единицу, использование дистанционных банковских услуг (Y) увеличивается в среднем на 0,597 единиц;

если значение дистанционных банковских услуг в экономии расходов (FA2), то есть, если создается возможность экономии расходов на единицу, то это приводит к увеличению использования дистанционных банковских услуг (Y) в среднем на 0,556 единиц;

если при выполнении дистанционных банковских услуг качество и скорость интернета (N2) улучшаются на единицу, то доступ к дистанционным банковским услугам (Y) увеличивается в среднем на 0,685 единицы.

В результате коэффициент детерминации  $R^2$ , представляющий величину коэффициента, был равен 0,802. Это указывает на то, что результирующий фактор достаточно сильно связан с выбранными факторами, а именно на то, что 80,2 процента от использования клиентами дистанционных банковских услуг зависит от факторов, включенных в многофакторную эконометрическую модель. Остальные 19,8 процента – это влияние других неучтенных факторов.

В третьей главе диссертации «**Перспективы развития дистанционных банковских услуг в коммерческих банках**» описано использование

---

<sup>37</sup> Davis, F.D., 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly 13 (3), 318–339

<sup>38</sup> Wessels, L., Drennan, J., 2010. An investigation of consumer acceptance of M-banking. International Journal of Bank Marketing 28 (7), 547–568.

передового зарубежного опыта в развитии дистанционных банковских услуг, проблемы в развитии дистанционных банковских услуг в коммерческих банках и пути развития дистанционных банковских услуг в коммерческих банках.

В целях популяризации дистанционных банковских услуг необходимо разумно вести маркетинговую деятельность в банках, чтобы эти услуги были доступны для широкой общественности. Для этого важно, чтобы дистанционное банковское обслуживание и их возможности оказывали положительное влияние на пользователей этих услуг посредством проведения семинаров-тренингов для клиентов и населения банка. Реклама этих услуг также будет иметь большой эффект, размещая видеоролики о дистанционных банковских услугах в местах, где занято население, на интернет-сайтах, в социальных сетях, на телевидении и в фронт-офисах и залах банка, работающих с клиентами. В результате банки за различные услуги от оказания дистанционных банковских услуг получают от юридических лиц от 0,01% до 1,0%, от физических лиц – от 0% до 0,05%, что играет важную роль в повышении банковских доходов.

Интернет-банкинг в Европе является одним из самых популярных видов платежей, позволяя банкам или другим финансовым учреждениям предоставлять своим клиентам широкий спектр финансовых услуг через свои веб-сайты. Это означает, что интернет-банкинг стал популярным в зависимости от экономического развития европейских стран, что означает, что уровень компьютерной обеспеченности населения этих стран также высок. Но поскольку уровень компьютерной обеспеченности населения стран Африканского континента и количество банковских филиалов также очень низки по сравнению с населением, в этих регионах из дистанционных банковских услуг развита услуга мобильного банкинга. В частности, только кенийская компания «M-Pesa» предоставила своим пользователям возможность осуществлять и принимать платежи через PayPal и Western Union при осуществлении денежных переводов, платежей и услуг микрофинансирования на базе мобильных устройств M-Pesa.

В результате, 28,5 миллионов пользователей из Восточной Африки получили возможность совершать операции с M-Pesa с более, чем 254 миллионами глобальных пользователей PayPal и более, чем 200 тысячами денежных переводов Western Union в более, чем 500 странах. Это свидетельствует о том, что молодая мобильная платежная система глобализируется в платежные сети по всему миру. В Кении только через M-Pesa было собрано более 23 миллионов подписчиков, которые платили 14,6 миллиардов долларов в день или 162 миллионов долларов в день. «M-Pesa» проводит более 1,7 миллиардов транзакций в год, что составляет более 50 процентов ВВП в Кении.

В целях повышения качества финансовых услуг банка необходимо ввести в деятельность банков показатели эффективности банковских услуг. Расчет и объявление показателей, связанных с банковской деятельностью, поможет банкам достичь стратегических и тактических целей.

Так как измерение и оценка эффективности банковских услуг включает в себя следующие преимущества:

- повышение эффективности и результативности деятельности сотрудников банка;
- привлечение клиентов и их сохранение;
- повышение клиентского опыта и обмен знаниями между собой;
- снижение стоимости банковских услуг.

Было предложено рассчитать показатель удовлетворенности клиентов банковскими услугами, внедрить их в практику в результате авторских исследований. В результате он показывает, сколько клиентов удовлетворено банковскими услугами и позволяет оценить качество услуг, стоимость услуг и другие факторы, которые влияют на лояльность клиентов к банку. Увеличение удовлетворенности клиентов банковскими услугами приводит к увеличению числа пользователей банковскими услугами и, в свою очередь, к увеличению доходов банка.

$$\text{Изменение клиентов \%} = \frac{\text{количество клиентов, потерянных за месяц}}{\text{количество клиентов на конец прошлого месяца}} \quad (3)$$

Кроме того, автором предлагается ввести в банковскую систему измерения, характеризующие степень удовлетворенности клиентов банка банковскими услугами. Преимущество этого индикатора заключается в том, что в упрощенном опросе он обращается к клиенту банка только с одним вопросом: «Какая вероятность того, что Вы порекомендуете Вашему другу или коллеге использовать Ваш банк / услуги Вашего банка?». Вопрос должен быть оценен по шкале от 0 до 10.

$$\begin{array}{l} \text{Показатель,} \\ \text{который отражает,} \\ \text{что клиент} \\ \text{порекомендовал} \\ \text{услуги банка} \\ \text{другим} \end{array} = \begin{array}{l} \text{\%, те, кто за (ответившие на} \\ \text{9 или 10)} \end{array} - \begin{array}{l} \text{\%, те, кто против} \\ \text{(ответившие на 0} \\ \text{или 6)} \end{array} \quad (4)$$

Основываясь на представленных ответах, клиенты делятся на три категории: то есть 0-6 = «те, кто против», 7 или 8 = «неактивные» и 9 или 10 = «те, кто за». Это измерение, характеризующее уровень удовлетворенности клиентов банка банковскими услугами, которое определяется на основе упрощенной анкеты по выбранным банковским услугам. В результате будет определено, в какой степени клиенты банка удовлетворены банковскими услугами.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Разработаны следующие предложения и рекомендации, направленные на устойчивое развитие и повышение качества услуг дистанционного банка в коммерческих банках Республики Узбекистан:



1. Целесообразно коммерческим банкам при более широком охвате и обслуживании клиентов экономить операционные расходы банков не путем открытия филиалов и минибанков, а на основе повышения эффективности дистанционных банковских услуг. В результате повысится конкурентоспособность банков, уровень диверсификации дистанционных банковских услуг в банках, что позволит клиентам банка выбрать наиболее выгодные для себя виды дистанционных банковских услуг (интернет-банкинг, «online banking», особенно мобильный банкинг и другие).

2. Целесообразность повышения эффективности финансовых услуг банка путем применения индикатора удовлетворенности клиентов банковскими услугами и индикатора удовлетворенности клиентов банковскими услугами других коммерческих банков объясняется следующими:

измеряя и оценивая эффективность банковских услуг, оценивается эффективность деятельности сотрудников банка, измеряется уровень привлечения и удержания клиентов;

будет достигнуто повышение клиентского опыта и взаимный обмен знаниями, увеличение числа пользователей банковскими услугами, что, в свою очередь, приведет к увеличению банковских доходов. В результате создается возможность снизить стоимость банковских услуг.

3. Большинство видов дистанционных банковских услуг функционируют через интернет, поэтому необходимо внедрить специальный автоматический режим «Автоплатеж» для совершения операций с целью улучшения скорости и качества интернета, повышения компьютерной грамотности клиентов, обеспечения простоты в использовании, в частности, адаптации визуальных представлений к дистанционным банковским услугам по усмотрению клиента и совершенствования механизма оплаты. Поскольку дистанционные банковские услуги легки и удобны для пользователя, они могут быть выражены в растущем спросе на достижение, не тратя много усилий и времени на запросы пользователей.

4. Для снижения затрат во всех филиалах коммерческих банков необходимо открыть и обеспечить бесперебойную работу смартофисов в режиме самообслуживания 24/7. В результате клиенты банка получают доступ к различным банковским услугам через эти смартофисы в режиме 24/7, не приходя в банк. Это позволит сэкономить расходы как банкам, так и их клиентам.

5. Необходимо разработать и усовершенствовать существующие нормативные правовые акты, учитывающие конкретные условия по видам услуг дистанционного банка. Так как нормативно-правовое регулирование дистанционных банковских услуг приводит к повышению доверия клиентов банка к дистанционным банковским услугам.

6. При повышении доступности дистанционных банковских услуг в коммерческих банках важное значение имеет увеличение количества пользователей путем усиления анализа рынка банковских услуг. Необходимо повысить платежную практику на основе банковских карт в регионах путем

поддержки практики финансирования инфраструктуры банковских карт, совершенствования управления рисками в практике кредитования по пластиковым картам.

7. Степень влияния гипотез «детерминантного фактора», влияющих на доступ клиентов банка к дистанционным банковским услугам, которая оценена на основе концептуальной модели, разработанной автором на основе эконометрического анализа, имеет важное значение для пользователей в таких аспектах, как удобство системы в использовании дистанционных банковских услуг, безопасность персональных данных, экономия затрат, хорошее качество и скорость интернета. Улучшение этих важных аспектов будет способствовать дальнейшему развитию дистанционных банковских услуг в банках.

**SCIENTIFIC COUNCIL № DSc. 27.06.2017.I.16.03 ON AWARD OF  
SCIENTIFIC DEGREES AT TASHKENT STATE UNIVERSITY OF  
ECONOMICS AND BANKING AND FINANCE ACADEMY OF THE  
REPUBLIC OF UZBEKISTAN**

---

**TASHKENT STATE UNIVERSITY OF ECONOMICS**

**MAMADIYAROV ZOKIR TOSHEMIROVICH**

**DEVELOPMENT OF REMOTE BANKING SERVICES IN  
COMMERCIAL BANKS**

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

**ABSTRACT**

**of the dissertation of the doctor of philosophy (PhD) on economic sciences**

**Tashkent – 2019**

**The theme of dissertation of Doctor of Philosophy (PhD) on economic sciences was registered under number DSc. 27.06.2017.I.16.03 at the Supreme Attestation Commission at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan.**

Doctoral dissertation has been prepared at Tashkent state university of economics.

The abstract of dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian and English (synopsis)) on the website ([www.tsue.uz](http://www.tsue.uz)) and on the website of «ZiyoNet» information educational portal ([www.ziynet.uz](http://www.ziynet.uz)).

**Scientific supervisor:** **Alimardonov Elshod Dilshodovich**  
Candidate of economics science, Accosiate Professor

**Opponents:** **Jumaev Nodir Xosiyatovich**  
Doctor of economics science, Professor

**Karaliyev Sherbek Turaboyevich**  
Candidate of economics science, Accosiate Professor

**Leading Organization:** **University of World Economy and Diplomacy**

The defense of the dissertation will take place on «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 at \_\_\_\_\_ at the meeting of Scientific council DSc. 27.06.2017.I.16.03 at Tashkent state university of economics and Banking and finance academy of the Republic of Uzbekistan. Adress: 100003, Tashkent city, Islom Karimov street, 49, Tel.: +99871 239-28-72, fax: +998971 239-43-51; e-mail: [tdiu@tdiu.uz](mailto:tdu@tdiu.uz).

The doctoral dissertation can be reviewed at the Information resource center of the Tashkent state university of economics (registered under № \_\_\_\_). Adress: 100003, Tashkent city, Islom Karimov street, 49, Tel.: +99871 239-28-72, fax: +998971 239-43-51; e-mail: [tdiu@tdiu.uz](mailto:tdu@tdiu.uz).

The abstract of dissertation sent out on «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019.

(mailing list protocol № \_\_\_\_ on «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019).

**A.Bekmurodov,**  
Chairman of the Scientific council for  
awarding scientific degrees, Doctor  
of Economics Sciences, Professor

**U.Gafurov,**  
Scientific secretary of the Scientific  
council for awarding scientific  
degrees, Doctor of Economics  
Sciences, Professor

**N.Jumaev,**  
Chairman of the scientific seminar  
under the Scientific council for  
awarding scientific degrees, Doctor  
of Economics Sciences, Professor

## **INTRODUCTION (abstract of the thesis of the Doctor of Philosophy(PhD) on economics sciences)**

**The purpose of the research** is to develop methodological recommendations for enhancement of remote banking services in the commercial banks.

**The research tasks:**

- study the theoretical framework of remote banking services;
- justify the types and characteristics of remote banking services;
- analyze the mechanisms, regulatory framework and current market condition of remote banking services in Uzbekistan;
- identify barriers of development of remote banking services and studying foreign countries experiences and comparison;
- identify the main factors influencing the development of remote banking services by using quantitative methods;
- develop recommendations for enhancing remote banking services in commercial banks.

**The objects of the research work.** Remote banking services of commercial banks in Uzbekistan were chosen as a research object.

**The following are the scientific novelty of the research:**

- recommended to increase the efficiency of remote banking services by ensuring the stability of operating expenses of commercial banks;
- recommended to enhance the efficiency of banking services by applying the indicators of customer satisfaction and recommendation for the whole banking system;
- recommended to support the financing of the bank card infrastructure and improve the practice of credit card risk management;
- recommended to adapt visualization of remote banking services at the discretion of the client, as well as the use of automated modes of banking operations.

**Application of research results.** The following proposals developed for the development of remote banking services in the commercial banks:

the proposal to ensure a stable level of operating expenses of the commercial banks by increasing the efficiency of remote banking services, which was taken into account when improving paragraph 62 of the State Program for the implementation of the Strategy for Action on the five priority areas for the development of the Republic of Uzbekistan in 2017-2021 in the «Year of Active Investment and Social Development» of Appendix 1 to the Decree of the President of the Republic of Uzbekistan dated January 17, 2019 No. DP-5635 (certificate of the Center «Development Strategy» of the Republic of Uzbekistan No. 375/19 dated March 7, 2019). The implementation of this proposal served to ensure a stable level of operating expenses of the commercial banks in relations between the bank and the client by increasing the efficiency of types of remote banking services based on digital technologies;

recommendations to improve the efficiency of the bank's financial services by introducing customer satisfaction indicators in banking services into the activities

of the commercial banks, which were taken into account when improving paragraph 62 of the State Program for the implementation of the Strategy of Action for the five priority areas for the development of the Republic of Uzbekistan in 2017-2021 in the «Year of Active Investment and Social Development» of Appendix 1 to the Decree of the President of the Republic of Uzbekistan of January 17, 2019 and the number of DP-5635 (certificate of the Center «Development Strategy» of the Republic of Uzbekistan No. 375/19 dated March 7, 2019). These indicators, along with constant monitoring of the effectiveness of the bank's financial services, are of great importance in making appropriate decisions to increase the availability of remote banking and increase operating income. As a result of this, it became possible to evaluate the quality, prices of banking services and other factors that helped reduce operating expenses and increase the number of customers;

the proposal to increase the billing practice based on bank cards in the regions by supporting financing the infrastructure of bank cards, as well as improving risk management in lending, which was taken into account when developing the provision of Microcreditbank Joint-Stock Commercial Bank «On the Department for the provision of retail banking services» (certificate of the management of JSCB Microcreditbank No. 10-30 / 7270 dated July 24, 2019). As a result of the implementation of this proposal, risk management in the practice of lending by the bank plastic cards and control of the correct classification of loans by risk level have been improved;

the proposal to introduce a special automatic mode for conducting operations and adapting the visual appearance at the client's discretion in the provision of remote banking services, which was taken into account when developing the Roadmap «On the work being carried out and expected results on expanding the functionality of the newly introduced MKB Mobile application in the Microcreditbank battery system» (certificate of the management of JSCB Microcreditbank No. 10-30 / 7270 dated July 24, 2019). As a result of putting this proposal into practice, the MKB Mobile application was improved, the number of users increased from 63209 people in 2017 to 182085 people in 2018, i.e. 2.88 times

**The outline of the thesis.** The dissertation consists of introduction, three chapters, conclusion, bibliography and appendices. The total volume of dissertation includes 169 pages.

**ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ**  
**СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ**  
**LIST OF PUBLISHED WORKS**

**I бўлим (I часть; I part)**

1. Мамадияров З.Т. Ўзбекистонда масофавий банк хизматлари ва уларни ривожлантириш истиқболлари // «Халқаро молия ва ҳисоб» илмий электрон журнали. – Тошкент, 2019. - №3. – (<http://interfinance.uz>). (08.00.00; №19).

2. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг меъерий-ҳуқуқий ривожланиш босқичлари // «Biznes-Эксперт» иқтисодий илмий-амалий ойлик нашр. – Тошкент, 2019. - №4 (136), –18-23 б. (08.00.00; №03).

3. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантиришдаги муаммолар // «Иқтисод ва молия» («Экономика и финансы») журнали. – Тошкент, 2019. - №3 (123), –18-27 б. (08.00.00; №18).

4. Mamadiyarov Z.T. The Importance and Development of Remote Banking in Uzbekistan. // GIS Business Journal.-Switzerland, ISSN: 1430-3663 Vol-14-Issue-4-July-August-2019. 16-24 p. Scopus Source ID ([www.guidejournal.net/](http://www.guidejournal.net/)). (Q4, SJR: 0,1).

5. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларидан фойдаланишга таъсир қилувчи омиллар таҳлили // «Иқтисодиёт ва таълим» илмий журнали. – Тошкент, 2019. - №1, январь-февраль. –71-77 б. (08.00.00; №11).

6. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларининг эволюцияси ва ривожланиш босқичлари (халқаро тажриба) // «Халқаро молия ва ҳисоб» илмий электрон журнали. – Тошкент, 2018. - №6. – (<http://interfinance.uz>). (08.00.00; №19).

7. Mamadiyarov Zokir. Mobile banking roll-out in Uzbekistan: advantage of using // «Ўзбекистон Республикасининг Ҳаракатлар стратегияси: макроиқтисодий барқарорлик, инвестицион фаоллик ва инвестицион ривожланиш истиқболлари» мавзусидаги халқаро илмий-амалий анжуман илмий маъруза ва мақолалар тўплами, III шўъба. ТДИУ, 2019 йил 27-28 май, 33-39 б. (ОАК нинг 2019 йил 30 апрелдаги №01-11/0784а - сонли хати).

8. Mamadiyarov Zokir. Mobile banking apps and their development in commercial banks of Uzbekistan // «Ўзбекистон Республикасининг Ҳаракатлар стратегияси: макроиқтисодий барқарорлик, инвестицион фаоллик ва инвестицион ривожланиш истиқболлари» мавзусидаги халқаро илмий-амалий анжуман илмий маъруза ва мақолалар тўплами, II шўъба. ТДИУ, 2018 йил 28-29 май, 78-83 б. (ОАК нинг 2018 йил 27 апрелдаги №01-0810588 - сонли хати).

9. Мамадияров З.Т. В банковской системе Узбекистана развивается использование мобильных банковских приложений // «ИННОВАЦИИ В НАУКЕ И ПРАКТИКЕ» Сборник статей по материалам VI международной

научно-практической конференции 15 марта 2018 В 5 частях, Часть 5, г. Барнаул, Издательство «Дендра». – с. 200-203.

10. Мамадияров З.Т. Роль дистанционного обслуживания SMS-банкинга в банковской системе Узбекистана // УП Международная научная конференция «Актуальные вопросы совершенствования бухгалтерского учета, статистики и налогообложения организации», Институт экономики, управления и сервиса Тамбовского государственного университета имени Г.Р. Державина 15 февраля 2018 г. Тамбов 2018. – с. 131-136.

11. Мамадияров З.Т. Замонавий ахборот-коммуникация технологиялар орқали масофавий банк хизматларини ривожлантириш // «Иқтисодиётни модернизациялаш ва диверсификациялаш жараёнида ишлаб чиқариш харажатларини камайтиришнинг методологик асослари» мавзусидаги республика илмий-амалий анжумани, ТДИУ, 2018 йил 14 ноябрь, 336-338 б.

12. Мамадияров З.Т. Ўзбекистон банк тизимида масофавий банк хизматларининг оммабоплигини ошириш ва ривожлантириш // «Банк тизимини ислоҳ қилиш ва барқарорлигини оширишнинг самарали йўллари»га бағишланган республика миқёсидаги илмий-амалий конференция материаллари тўплами / – Т.: Iqtisod-Moliya, 2018. 524 б. ТМИ, 2018 йил, 18 май, 228-230 б.

## **II бўлим (II часть; II part)**

13. Мамадияров З.Т., Рахмонов Д.А., Хошимов Э.А., Алимардонов Э.Д., Бекмуродова Г.А. Молиявий глобаллашув шароитида масофавий банк хизматларининг ривожланиши: назария ва амалиёт. Монография. – Т.: «IQTISODIYOT», 2018. – 127 б.

14. Мамадияров З.Т., Бекмуродова Г.А. Тижорат банкларида интерактив хизмат турлари ва уларнинг аҳамияти // «Ўзбекистон Республикасининг Ҳаракатлар стратегияси: макроиқтисодий барқарорлик, инвестицион фаоллик ва инвестицион ривожланиш истиқболлари» мавзусидаги халқаро илмий-амалий анжуман илмий маъруза ва мақолалар тўплами, IV шўъба. ТДИУ, 2019 йил 27-28 май, 159-166 б. (ОАКнинг 2019 йил 30 апрелдаги №01-11/0784а - сонли хати).

15. Мамадияров З.Т. Халқаро рейтинг агентликлари ва уларнинг тижорат банклари фаолиятини баҳолаш кўрсаткичлари // «Иқтисодиёт ва таълим» илмий журнали. – Тошкент, 2017. - № 1, январь-февраль. –20-24 б. (08.00.00; №11).

16. Мамадияров З.Т. Инновацион банк технологияларидан фойдаланишнинг амалдаги ҳолати ва уларни ривожлантириш истиқболлари // «Инновацион хизматлар бозорини шакллантириш ва ривожлантириш ҳамда унинг Ўзбекистон Республикаси ҳудудлари иқтисодиётининг рақобатбардошлигини оширишдаги таъсири» мавзусидаги илмий мақолалар тўплами, ТДИУ ҳузуридаги «Ўзбекистон иқтисодиётини ривожлантиришнинг илмий асослари ва муаммолари» илмий-тадқиқот маркази, 2017 й. Илмий мақолалар тўплами. –Т.: LESSON PRESS. 165-170 б.



17. Мамадияров З.Т., Сатторов А.Х. Банкларнинг интерактив хизмат турлари ва унинг мижозлар учун қулайлиги // «Иқтисодиётда таркибий ўзгаришларни чуқурлаштиришда давлат молиясини ислоҳ қилишнинг устувор йўналишлари» мавзусидаги халқаро илмий-амалий конференцияси тезислари тўплами. 2017 йил 12 апрель, Давлат бошқарув академия, 240-246 б.

18. Мамадияров З.Т. Мобил банкинг хизматида ахборот хавфсизлигини таъминлаш йўллари // «Қишлоқ хўжалиги маҳсулотлари рақобатбардошлигини оширишда халқаро стандартларни жорий этиш: муаммо ва ечимлар» мавзусидаги республика илмий-амалий конференцияси, ТДИУ, 2018 йил 18 декабрь, 396-398 б.

19. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида СМС-банкнинг хизматининг имкониятларини ошириш // «Ўзбекистонда инновацион менежмент стратегияларини амалга ошириш тажрибаси» мавзусидаги республика илмий-амалий конференцияси илмий мақола ва тезислар тўплами, ТДИУ, 2018 йил 9 октябрь, 373-375 б.

20. Мамадияров З.Т. Мамлакатимиз банк тизимида масофадан банк хизматларини кўрсатишда «Корпоратив интернет-банкнинг» хизматининг имкониятлари // «Trends in banking innovations - 2018», «Ўзбекистон Республикаси банк соҳасида инновацион технологиялар ва рақамли хизматларни жорий этиш» мавзусидаги анжуман материаллари, Тошкент шаҳридаги Сингапур менежментни ривожлантириш институти, 2018 йил 29 ноябрь, 32-36 б.

21. Мамадияров З.Т., Алимардонов Э.Д. Ҳисоб-китобларни «Банк-мижоз» тизими орқали амалга оширишни такомиллаштириш // «Ўзбекистонда инновацион менежмент стратегияларини амалга ошириш тажрибаси» мавзусидаги республика илмий-амалий анжумани, ТДИУ, 2018 йил 9 октябрь, 358-360 б.

22. Мамадияров З.Т. Банк ҳисобварақларига масофадан хизмат кўрсатиш тизимларини ривожлантириш имкониятлари // «Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорликнинг озиқ-овқат заҳираларини оширишдаги ўрни ва роли: муаммолар ва имкониятлар» мавзусидаги республика илмий-амалий анжумани материаллари тўплами, 2018 йил 19 май, Тошкент давлат шарқшунослик институти, 290-292 б.

23. Мамадияров З.Т., Раҳмонов Д.А. Тижорат банкларида масофавий банк хизматларини ривожлантириш имкониятлари // «Ўзбекистон Республикаси иқтисодиётини инновацион ривожлантириш: хорижий тажриба, тенденциялар ва истиқболлар» мавзусидаги илмий-амалий конференция тезислари тўплами, ТДИУ ҳузуридаги «Ўзбекистон иқтисодиётини ривожлантиришнинг илмий асослари ва муаммолари» илмий тадқиқот маркази, 2018 йил 18 октябрь, 145-148 б.

24. Мамадияров З.Т. Масофавий банк хизматларини ривожлантиришнинг ҳуқуқий асоси // «Ўзбекистонда молия секторини ривожлантиришнинг устувор йўналишлари» мавзусидаги республика илмий-амалий анжумани материаллари тўплами, ТДИУ, 2017 йил 10 ноябрь, 330-333 б.

25. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида масофавий банк хизматлари ва уларнинг амалдаги ҳолати // «Ўзбекистон Республикасида корпоратив бошқарув ва рақобат муҳитини ривожлантиришнинг долзарб масалалари» мавзусидаги тезислар тўплами. ТДИУ, 2017 йил 12 май, 166-168 б.

26. Мамадияров З.Т., Эркинов Ш.Ш. Банк пластик карточкаларининг тўлов тизимидаги ўрни // «Ўзбекистонда молия секторини ривожлантиришнинг устувор йўналишлари» мавзусидаги республика илмий-амалий анжумани материаллари тўплами, ТДИУ, 2017 йил 10 ноябрь, 328-330 б.

27. Мамадияров З., Хушвақтов Н. Тижорат банкларида ташкил этилган замонавий интерактив хизматларнинг ўрни // «Мустақиллик йилларида Ўзбекистон молия-банк тизимининг ривожланиши» мавзусида республика илмий-амалий анжумани материаллари тўплами, ТДИУ, 2016 йил 25 ноябрь, 138-140 б.

28. Мамадияров З.Т. Тижорат банкларида «интернет-банкнинг» хизмати самарадорлигини оширишдаги муаммолар ва уни ҳал этиш истиқболлари // «Иқтисодиётни модернизациялаш шароитида банк-молия тизимида инновацион хизматларни ривожлантириш» республика илмий-амалий анжумани материаллари тўплами, ТДИУ, 2015 йил 30 апрель, 227-229 б.

Автореферат «Жамият ва бошқарув» журналида таҳрирдан ўтказилди  
(16.09.2019 йил).

Босмахона гувоҳномаси № 10-0635

Босишга рухсат этилди 19.09.2019 й. Бичими 60x841/16

Нашр ҳисоб табағи 3,75 б.т. Адади 100. Буюртма № 1.

Тошкент Молия институтида ризография усулида чоп этилди.

100000, Тошкент, Амир Темур шоҳ кўчаси 60<sup>а</sup> уй.