“АСАКАБАНК” АЖ МИСОЛИДА КАРТА ТЎЛОВ ТИЗИМЛАРИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ ЙЎЛЛАРИ

Ёрмаматов Қодиржон Жўрақулович
Phd ЎзМУ;
Ибраимова Умида Алишеровна
Магистрант ЎзМУ.
https://doi.org/10.5281/zenodo.21368259

Аннотация. Ушбу тадқиқот иши замонавий молиявий технологияларни ривожлантириш билан боғлиқ бўлган назарий аҳамиятга ва банк хизматлари сифатини оширишга қаратилган амалий эътиборни бирлаштиради. Бу тўлов тизимларини ўзгартиришни илмий ва амалий тушунишга ёрдам беради ва мамлакатда рақамли банк механизмларини такомиллаштириш учун асос бўлиб хизмат қилади.

Ушбу илмий мақолада амалиётда мавжуд карта тўлов тизимининг заиф томонлари ўрганилди, уни такомиллаштириш йўлларини асослаш ва Ўзбекистонда карта тўловларининг ишончлилиги ва қулайлигини ошириш бўйича хулосалар ва амалий тавсиялар берилди.

Калит сўзлар: Карта тўлов тизимлари, рақамлаштириш, контактсиз технологиялар, киберхавфсизлик, самарадорлик, мижозларга хизмат кўрсатиш, банк соҳасидаги инновациялар.

Abstract. This research work combines the theoretical value associated with the development of modern financial technologies and the practical focus on improving the quality of banking services. It provides a scientific and practical understanding of the transformation of payment systems and serves as the basis for the improvement of digital banking mechanisms in the country.

In this scientific article, the weaknesses of the existing card payment system were studied in practice, conclusions and practical recommendations were made on the justification of ways to improve it and improving the reliability and convenience of card payments in Uzbekistan.

Keywords: Card payment systems, digitalization, contactless technologies, cybersecurity, efficiency, customer service, banking innovation.

Аннотация. Данное исследование сочетает в себе теоретическую значимость, связанную с развитием современных финансовых технологий, и прикладную направленность, ориентированную на повышение качества банковских услуг. Оно вносит вклад в научно-практическое осмысление трансформации платёжных систем и служит основой для совершенствования механизмов цифрового банкинга в стране.

Данная научная статья направлена на выявление слабых сторон существующей карточной платёжной системы, обоснование направлений её улучшения и разработку прикладных рекомендаций, способствующих повышению надёжности и удобства карточных платежей в Узбекистане.

Ключевые слова: Карточные платёжные системы, цифровизация, бесконтактные технологии, кибербезопасность, эффективность, клиентский сервис, инновации в банкинге.

Кириш. Рақамли технологияларнинг ривожланиши ва тўловларнинг электрон шаклларидан кенг фойдаланиш банк секторига сезиларли таъсир кўрсатиб, ички

жараёнларни ҳам, мижозлар билан ўзаро муносабатлар шаклларини ҳам ўзгартиради. Хусусан, банк хизматларини модернизация қилишнинг асосий йўналишларидан бири фуқароларнинг кундалик молиявий операцияларида асосий воситага айланган карта тўлов тизимларини такомиллаштиришдир. Пластик карта эгалари сонининг жадал ўсиши, нақд пулсиз тўловлар инфратузилмасининг ривожланиши ва истеъмолчиларнинг ўзгарувчан хулқ-атвор одатларини ҳисобга олган ҳолда, карта тўлов тизимларининг самарадорлигини ошириш йўлларини ўрганиш долзарб ва амалий аҳамиятга эга. Рақамли тўловлар соҳасида инновацион ечимларни фаол жорий этаётган Ўзбекистондаги етакчи тижорат банкларидан бири “Асакабанк” АЖ мисолида таҳлил алоҳида қизиқиш уйғотмоқда.

Рақамли иқтисодиётни ривожлантириш шароитида ҳукумат нақд тўловлар улушини камайтириш сиёсатини фаол қўллаб-қувватлайди ва электрон тижоратни ривожлантиришни рағбатлантиради. Ҳозирги кунда Ўзбекистон Республикаси Президенти томонидан банк секторини рақамли ўзгартириш ва замонавий тўлов инфратузилмаларини ривожлантиришга алоҳида эътибор қаратилмоқда. Бунда карта тўлов тизимларининг самарадорлиги билан бевосита боғлиқ бўлган қулай, хавфсиз ва тезкор нақд пулсиз тўловлар учун шароит яратиш устувор вазифалардан биридир.

Таҳлиллар

“Асакабанк” АЖ Ўзбекистондаги банк секторининг етакчиларидан бири сифатида давлат рақамлаштириш дастурларини фаол кузатиб боради ва янги банк технологияларини жорий этиш бўйича кенг кўламли чора-тадбирларни амалга оширади. Банк карта маҳсулотларининг кенг ассортиментини, шу жумладан иш ҳақи, дебет ва кредит карталарини, шунингдек mobil banking, Internet-banking, NFC тўлови ва халқаро Visa ва Mastercard тизимлари билан интеграцияни таклиф этади. Бироқ, замонавий ечимлар мавжудлигига қарамай, карталар тизимининг ишлашида баъзи муаммолар сақланиб қолмоқда: транзакцияларни қайта ишлашда техник носозликлар, минтақаларда инфратузилманинг нотекис ривожланиши, баъзи мижозларнинг рақамли саводхонлигининг паст даражаси ва хизматларни шахсийлаштириш учун чекланган имкониятлар кабилар шу қаторда.

Карта тизимларининг такомиллаштирилиши, шунингдек, аҳолининг, айниқса, чекка ва кам аҳоли яшайдиган минтақаларда молиявий жиҳатдан кенг тарқалишига ёрдам беради. Банкоматлар ва терминалларни ўрнатиш, масофавий хизмат кўрсатиш каналларига киришни таъминлаш — буларнинг барчаси кўпроқ фуқароларни расмий молиявий айланмага жалб қилиш учун шароит яратади. Шундай қилиб, карта тўлов тизимининг самарадорлиги нафақат банкларнинг рентабеллигига, балки миллий иқтисодий сиёсат мақсадларини амалга оширишга ҳам бевосита таъсир қилади.

Таъкидлаш жоизки, сўнгги йилларда Ўзбекистон Республикаси Марказий банки киберхавфсизлик ва тўлов инфратузилмасининг ишончлилигига қўйиладиган талабларни оширди. Тўлов тизимларининг барқарорлигини таъминлаш бўйича услубий тавсиялар ишлаб чиқилган, шахсий маълумотларни ҳимоя қилиш стандартлари, шунингдек операцион хавфларни бошқариш стандартлари жорий этилган. Ушбу ўзгаришлар карталар тизимини ривожлантиришга комплекс ёндашувни жорий этишни долзарблигини кўрсатади: технологик модернизация ва платформаларнинг ишончлилигини оширишдан тортиб ходимларни ўқитиш ва мижозларни имкониятлар ва хавфлар тўғрисида хабардор қилишгача.

Ўтказилган тадқиқотлар банк секторини рақамлаштириш шароитида “Асакабанк” АЖ карта тўлов тизимининг ҳозирги ҳолати, муаммолари ва ривожланиш истиқболлари тўғрисида яхлит тасаввурга эга бўлишга имкон берди. Назарий манбалар таҳлили шуни кўрсатдики, тўлов тизимларининг самарадорлиги технологик инфратузилмага, мижозларга хизмат кўрсатиш сифатига, банкнинг рақамли етуклик

даражасига, шунингдек истеъмолчиларнинг молиявий технологияларга бўлган ишончига қараб кўп компонентли тоифадир.

“Асакабанк” АЖнинг статистик маълумотларига асосан, сўнгги беш йил ичида чиқарилган карталар сони ва транзакцияларнинг умумий ҳажми барқарор ўсиб бормоқда. Бироқ, миқдорий ютуқларга қарамай, тизимнинг умумий самарадорлигига таъсир қиладиган муаммолар сақланиб қолмоқда: тез-тез техник носозликлар, мобил иловалар билан паст интеграция, хизматларнинг етарли даражада шахсийлаштирилмаганлиги ва мижозларнинг хатти-ҳаракатларини башорат қилиш учун чекланган таҳлилий воситалар. Бундан ташқари, пос-терминаллар ва банкоматларнинг камлиги мамлакатнинг айрим ҳудудларида қолмоқда, бу эса йирик шаҳарлардан ташқарида карта маҳсулотларининг жозибадорлигини пасайтиради.

Бундан ташқари, банкда аҳолига ҳизмат кўрсатишда учраётган асосий муаммолар: транзакцияларни қайта ишлашнинг кечикиши, онлайн-дўконларда тўлашдаги қийинчиликлар, шунингдек, карталардан фойдаланиш имкониятлари ҳақида хабардорликнинг йўқлиги, иловалардаги кўпроқ функцияларни, карталарни бир зумда блокировка қилиш ва банк билан онлайн чатларни қўллаб-қувватлаш имкониятини йўқлиги билан боғлиқ. Шу билан бирга, дастурий ва аппарат тизимларини янгилаш, хавфсизликни кучайтириш ва ҳисоботларни автоматлаштириш зарурлигини ҳам таъкидлаб ўтишимиз зарур.

Хулосалар ва тавсиялар

Банк секторини рақамли ўзгартиришнинг замонавий шароитлари, айниқса, “Асакабанк” АЖ каби миллий банкларда карта тўлов тизимларининг самарадорлигини доимий равишда оширишни талаб қилади. Тадқиқот карта хизматларини оптималлаштиришнинг асосий жиҳатларини, шу жумладан техник, ташкилий ва истеъмолчи омилларини ўрганади. Таҳлиллар шуни кўрсатдики, нақд пулсиз тўловлар тобора кўпайиб бораётганига қарамай, тизим ИТ инфратузилмасининг ишончлилиги, аҳолининг рақамли саводхонлигининг паст даражаси каби муаммоларга дуч келмоқда.

Назарий қоидалар, амалий маълумотлар ва тўпланган фикрларни таҳлил қилиш асосида қуйидаги асосий тавсиялар шакллантирилади:

Биринчидан, карталар тизимининг технологик инфратузилмасини модернизация қилиш, шу жумладан ПОС-терминалларни янгилаш, янги авлод Банкоматларини ўрнатиш, контакт ва контактсиз интерфейсларни ишлаб чиқиш, шунингдек замонавий хавфсизлик протоколларини (биометрик аутентификация ва бошқалар) жорий этиш зарур. Бу техник носозликлар даражасини сезиларли даражада камайтиради ва операцияларни тезлаштиради.

Иккинчидан, карта хизматларининг mobil платформалар билан рақамли интеграциясини кучайтириш керак. Бунга фойдаланувчи чекловларни бошқариши, билдиришномаларни созлаши, картани блоклаши ва блокдан чиқариши, cashback таклифлари ва бошқа бонусларни олиши мумкин бўлган янада функционал mobil иловани ишлаб чиқиш киради. Илованинг барқарор ишлашини ва унинг халқаро тўлов тизимлари билан мослигини таъминлаш муҳимдир.

Учинчидан, банк филиалларида ўқув кампаниялари, вебинарлар, видеоматериаллар ва маслаҳатлар орқали мижозларнинг молиявий ва рақамли саводхонлиги даражасини ошириш тавсия етилади. Фойдаланувчиларнинг хабардорлигини ошириш карталардан фойдаланишда хатолар сонини камайтиради ва мижозларнинг содиқлигини оширади.

Тўртинчидан, фирибгарлик операцияларини кузатиш ва олдини олиш учун марказлаштирилган тизим жорий этилиши керак. Бу, айниқса, кибер таҳдидларнинг кучайиши шароитида тўғри келади. Шубҳали операцияларга жавоб бериш

тизимларини автоматлаштириш ва Реал вақтда мижозларни хабардор қилиш механизмларини ишлаб чиқиш зарур.

Шундай қилиб, таклиф қилинган тавсияларни амалга ошириш Асасабанк карталарини тўлаш тизимининг самарадорлигини сезиларли даражада ошириши, мижозлар тажрибасини яхшилаши, транзакцион харажатларни камайтириши ва молиявий хизматлар бозорида банкнинг рақобатбардош мавқеини мустаҳкамлаши мумкин. Ушбу ўзгаришларнинг муваффақияти банкнинг барча бўлимларининг келишилган ишига, регуляторларнинг қўллаб-қувватлашига ва мижозларнинг рақамли ўзгаришларга тайёрлигига боғлиқ бўлади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Бобокулов Н.А. Финансовая грамотность населения и развитие платёжной инфраструктуры в регионах Узбекистана // Региональная экономика и финансы. – Ташкент, 2021. – №1. – С. 78–89.
2. Ибрагимов Ш.И. Методы оценки экономической эффективности карточных платёжных систем // Финансовый менеджмент и оценка эффективности банковских операций. – Ташкент, 2022. – №2. – С. 32–46.
3. Каримов Б.К. Современные тенденции развития электронной банковской инфраструктуры в условиях цифровой экономики // Экономика и финансы Узбекистана. – Ташкент, 2020. – №4. – С. 21–28.
4. Насруллаев Х.Х. Потребительское поведение и перспективы развития бесконтактных платёжных технологий // Финансовая психология и поведение потребителей. – Ташкент, 2022. – №3. – С. 45–59.
5. Юнусходжаев Ш.Ю. Цифровая трансформация банковских услуг и повышение конкурентоспособности платёжных инструментов // Банковское дело и цифровая экономика. – Ташкент: Изд-во «Фан», 2021. – 216 с.
6. АО «Асакабанк». Официальный сайт банка: отчёты, продукты, услуги, цифровые решения. URL: https://asakabank.uz