

BANK FAOLIYATINI RAQAMLASHTIRISH SHAROITIDA BANK XIZMATLARI SIFATINI OSHIRISH YO‘LLARI

Azamatov Fero‘z O‘ktam o‘g‘li

O‘zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti.

azamatovferuz941@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.16790078>

Annotatsiya. Ushbu maqolada bank faoliyatini raqamlashtirish sharoitida bank xizmatlari sifatini oshirishning zamonaviy yo‘nalishlari va mexanizmlari tahlil qilingan.

Xususan, raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali bank xizmatlarining tezligi, qulayligi, ishonchliligi va shaffofligi oshayotganligi ilmiy asosda yoritilgan. Tadqiqotda mijozlar ehtiyojlariga moslashtirilgan xizmatlar, masofaviy bank operatsiyalari, sun‘iy intellekt asosidagi xizmat ko‘rsatish tizimlari va mobil bank ilovalari orqali xizmatlar sifatini oshirish bo‘yicha ilg‘or tajribalar tahlil etilgan. “O‘zmilliybank” AJ misolida raqamlashtirish jarayonlarining amaliy natijalari qisqacha ko‘rib chiqilgan bo‘lib, bank tomonidan joriy etilgan mobil ilovalar, onlayn xizmatlar va mijozlar uchun yaratilgan raqamli qulayliklar xizmatlar sifati oshishida qanday rol o‘ynayotgani ko‘rsatib berilgan. Maqolada raqamli xizmatlarni kengaytirish orqali mijozlar bilan aloqani soddalashtirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish va bankning raqobatbardoshligini oshirishga oid takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: Bank faoliyati, raqamlashtirish, bank xizmatlari sifati, tijorat banklari, raqamli transformatsiya, mijozlarga yo‘naltirilgan yondashuv, mobil bank ilovalari, sun‘iy intellekt, fintech texnologiyalari, masofaviy xizmat ko‘rsatish, mijozlar ehtiyoji, xizmat ko‘rsatish tezligi, raqamli infratuzilma, xizmat sifati monitoringi, xizmatlar innovatsiyasi.

Abstract. This article analyzes modern trends and mechanisms for improving the quality of banking services in the context of digitalization of banking activities. In particular, the scientific basis of the increase in the speed, convenience, reliability and transparency of banking services through the introduction of digital technologies is highlighted. The study analyzes best practices in improving the quality of services through services tailored to customer needs, remote banking operations, artificial intelligence-based service systems and mobile banking applications. Using the example of Uzmilloybank, the practical results of digitization processes are briefly reviewed, showing the role of mobile applications, online services and digital conveniences created for customers introduced by the bank in improving the quality of services.

The article develops proposals to simplify communication with customers, reduce operating costs and increase the bank's competitiveness by expanding digital services.

Keywords: Banking, digitalization, quality of banking services, commercial banks, digital transformation, customer-centric approach, mobile banking applications, artificial intelligence, fintech technologies, remote service, customer needs, speed of service, digital infrastructure, service quality monitoring, service innovation.

Kirish. So‘nggi yillarda jahon moliyaviy tizimida raqamli texnologiyalar asosida rivojlanayotgan bank xizmatlari bank faoliyatining sifatini oshirishda muhim omilga aylanmoqda. Raqamlashtirish nafaqat bank operatsiyalarining avtomatlashtirilishiga, balki xizmat ko‘rsatish tezligi, shaffofligi, qulayligi va xavfsizligining yangi bosqichga chiqishiga

xizmat qilmoqda. Mijozlar ehtiyojining ortib borishi, ularning xizmatlardan kutayotgan zamonaviy yondashuvlari banklar oldida xizmatlar sifatini doimiy ravishda takomillashtirishni talab etmoqda. Shu boisdan, raqamli texnologiyalarni bank amaliyotiga izchil tatbiq etish orqali nafaqat ichki ish faoliyatini optimallashtirish, balki mijozlar bilan munosabatlarda ham sifat jihatidan yangi yondashuvlar shakllanmoqda. O'zbekiston tijorat banklarida ham so'nggi yillarda raqamli transformatsiya jarayonlari jadal rivojlanmoqda. Jumladan, mobil ilovalar, internet-banking, masofaviy identifikatsiya va sun'iy intellekt asosidagi xizmatlar joriy etilishi natijasida bank xizmatlarining ko'lami va sifati kengaymoqda. Biroq, raqamlashtirish jarayonida xizmatlar sifati doimo nazoratda bo'lishi va uni baholashning aniq mezonlariga asoslanishi muhim ahamiyatga ega. Ushbu maqolada aynan bank faoliyatining raqamlashtirilishi orqali xizmatlar sifatini oshirish omillari, mavjud muammolar va ularning yechimlari tizimli tahlil qilinadi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi. Bank tizimining raqamli transformatsiyasi O'zbekistonda ham zamonaviy bank xizmatlari sifati va samaradorligini oshirishda muhim yo'nalishlardan biriga aylandi. Bu borada Sanjarbek Ikromov va Alimova Makhfuza (2025) tomonidan olib borilgan tadqiqotda O'zbekiston bank tizimini modernizatsiya qilish bo'yicha amalga oshirilayotgan keng qamrovli islohotlar tahlil qilingan. Mualliflar raqamli texnologiyalar va fintech yechimlarining bank xizmatlari sifatini oshirishdagi rolga alohida urg'u berib, mijozlar ehtiyojlarini tezroq va aniqroq qondirish imkonini beruvchi zamonaviy platformalarning afzalliklarini ko'rsatib o'tgan. Ular, xususan, raqamli infratuzilmani rivojlantirish, xizmatlar tezligi va qulayligini oshirish orqali mijozlar qoniqishini ta'minlash mumkinligini asoslagan.

Shuningdek, M.S. Abdurashidova (2023) o'z tadqiqotida O'zbekiston bank sektorida sun'iy intellekt (AI) texnologiyalarini joriy etish yo'llarini tahlil qilgan. Uning fikricha, banklar faoliyatida AI tizimlarining tatbiq etilishi xizmat ko'rsatish sifatini oshiradi, xususan mijozlarga individual yondashuvni kuchaytiradi, kredit scoring tizimlarini takomillashtiradi va texnik xatoliklarni kamaytiradi. Tadqiqotda AI asosida ishlovchi virtual yordamchilar va chat-botlar orqali 24/7 xizmat ko'rsatish tizimi tashkil etilishi mijozlar ehtiyojlarini tezkor hal etishdagi eng dolzarb yechimlardan biri sifatida ko'rsatilgan.

Z. Mamadiyarov (2024) o'z ilmiy ishida masofaviy bank xizmatlari rivojini chuqur tahlil qilgan. U, ayniqsa, mobil ilovalar va internet-banking platformalarining mijozlar hayot tarziga ko'rsatgan ijobiy ta'sirini ko'rsatadi. Uning tadqiqotlarida masofaviy xizmatlar orqali operatsion vaqtni qisqartirish, xizmatlar arzonligini ta'minlash va xizmatlar xavfsizligini oshirish mumkinligi asoslab berilgan. Mamadiyarov banklar xizmatlarining raqamli shaklga o'tishini mijozlar bilan uzluksiz va interaktiv aloqalarni mustahkamlovchi asosiy vosita sifatida baholaydi.

Yevropa kontekstida olib borilgan tadqiqotlardan biri — Rym Ayadi (2025) tomonidan chop etilgan ishda raqamlashtirish jarayonining bank samaradorligiga qanday ta'sir qilishi statistik va matematik modellarda tahlil etilgan. Ayadi raqamli texnologiyalar tatbiqi banklarning operatsion xarajatlarini kamaytirib, umumiy xizmatlar sifatini sezilarli darajada oshirishini aniqlagan. Uning fikricha, raqamlashtirish natijasida vujudga kelgan yangi xizmatlar modeli (open banking, fintech integratsiyasi) banklar rentabelligiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi, biroq bu jarayonlar yuqori darajadagi boshqaruv va xavfsizlik mexanizmlarini talab qiladi. Bank xizmatlarining yangi shakllanish bosqichlarini o'rgangan tadqiqotlardan biri bu — Valeria

Stefanelli va boshqalarning (2022) ishi hisoblanadi. Ular "invisible banking" — ya'ni foydalanuvchi sezmaydigan, ammo u bilan integratsiyalashgan bank xizmatlari konsepsiyasini chuqur o'rganganlar. Bu yondashuv orqali bank xizmatlari boshqa raqamli xizmatlar ichiga integratsiyalashgan holda ishlaydi va foydalanuvchiga eng soddalashtirilgan interfeysni taqdim etadi. Tadqiqotda innovatsion xizmat modellari orqali mijoz tajribasini oshirish va bank xizmatlarini zamonaviy ekotizimlarga uyg'unlashtirish zarurligi ta'kidlangan.

Yana bir muhim tadqiqot manbasi bu — Yevropa Markaziy Banki (ECB) tomonidan 2024 yilda chop etilgan to'lovlar va raqamli xizmatlar bo'yicha yirik hisobot hisoblanadi.

Hisobotda yevro hududidagi to'lov madaniyati, mijozlarning raqamli xizmatlarga bo'lgan munosabati, onlayn to'lovlar hajmining ortishi va bank xizmatlarining shaffofligi tahlil qilingan. ECB hisobotida raqamlashtirish bank xizmatlarining nafaqat sifat, balki inklyuzivlik darajasini ham oshirayotgani qayd etiladi. Ayniqsa, uzoq hududlarda yashovchi mijozlarga xizmat ko'rsatishning masofaviy yechimlari va ularning foydaliligi alohida ko'rsatib o'tilgan.

Raqamli bank xizmatlarining mijozlar qoniqishiga ta'sirini empirik usullar asosida o'rgangan Hongyang Chu va Xuegang Zhan (2024) o'z tadqiqotlarida aynan qulaylik, xavfsizlik va shaxsiylashtirish omillarining alohida ahamiyat kasb etishini aniqlagan. Ular Xitoy moliya institutlari misolida raqamli xizmatlar foydalanuvchilarining xulq-atvori va qoniqish darajasini o'rganib, mijozlar raqamli interfeyslar orqali ko'rsatilgan xizmatlardan qanchalik samarali foydalanishini o'lchovli usullarda tahlil qilgan. Tadqiqot shuni ko'rsatadiki, bank xizmatlari nafaqat funksional jihatdan samarali bo'lishi, balki foydalanuvchi uchun oson, shaxsiylashtirilgan va ishonchli bo'lishi kerak.

Shunga yaqin yo'nalishda Siti Nurdianah Jalani va uning hamkorlari (2024) Malayziya tajribasi asosida mobil bank ilovalari foydalanuvchilarining raqamli xizmatlardan foydalanishiga ta'sir etuvchi omillarni o'rgangan. Tadqiqotda xavfsizlik, qulaylik, texnik ishonchlilik, interfeys dizayni va xizmatlarning moslashuvchanligi mijozlarning mobil ilovalardan faol foydalanishiga bevosita ta'sir ko'rsatishi aniqlangan. Ular foydalanuvchilarning texnologiyaga ishonchi oshgan sari raqamli xizmatlardan foydalanish tezligi ham ortishini asoslab bergan.

Salome O. Ighomereho va hamkorlarining (2022) tadqiqotida esa elektron xizmatlar sifatini baholash bo'yicha aniq o'lchov modeli taklif etilgan. Mualliflar mijozlar uchun muhim bo'lgan xizmat jihatlarini — ya'ni sayt dizayni, ishonchlilik, xavfsizlik, shaxsiylashtirish va tezkor javob berish — asosiy indikatorlar sifatida belgilashgan. Ushbu indikatorlar yordamida bank xizmatlari sifatini tahlil qilish imkoniyati yaratilgan bo'lib, bu model, ayniqsa rivojlanayotgan mamlakatlar bank sektorlarida qo'llanilishi mumkin bo'lgan amaliy vosita sifatida taklif etilgan. Ritesh Ranjan (2025) o'z tadqiqotida raqamli banklashuvning rivojlanishi va uning an'anaviy bank tizimiga ko'rsatgan ta'sirini tahlil qilgan. Tadqiqotda sun'iy intellekt, blokcheyn, big data va IoT texnologiyalarining bank xizmatlari tajribasiga olib kirilishi mijozlar uchun xizmat sifatini tubdan o'zgartirganini ko'rsatadi. Ranjan raqamli transformatsiya jarayonining faqat texnik emas, balki mijoz bilan aloqa madaniyatini ham o'zgartirayotganini ta'kidlab, innovatsiyalar banklar uchun raqobat ustunligiga aylanishini asoslab beradi.

Leora Klapper va hamkorlarining (2017) Global Findex ma'lumotlariga asoslangan tadqiqotlari moliyaviy inklyuzivlik — ya'ni bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatining kengayishi — masalasiga urg'u beradi.

Ular raqamli to'lov tizimlari va fintech yechimlarining rivojlanishi orqali rivojlanayotgan mamlakatlarda aholi qatlamlarining bank tizimiga jalb etilishi haqida muhim dalillar keltirishgan. Bu tadqiqot xizmatlar sifati faqat mavjud mijozlar uchun emas, balki yangi foydalanuvchilarni jalb qilish uchun ham muhim omil ekanini ko'rsatadi.

Yakunda, Bank of Italy (2024) tomonidan e'lon qilingan rasmiy hisobotda texnologiyaga investitsiya kiritish, xavfsizlik standartlarini kuchaytirish va xizmat ko'rsatish sifatini milliy darajada oshirish zarurati ta'kidlangan. Hisobotda, bank tizimining barqarorligi va raqobatbardoshligi uchun raqamli xizmatlar ko'lamini kengaytirish, xodimlar va mijozlar uchun raqamli savodxonlik dasturlarini joriy qilish asosiy strategik yo'nalish sifatida belgilangan.

Ayniqsa, pandemiya davrida raqamli xizmatlarning dolzarbligi ortgani, va bu orqali bank xizmatlari sifati ham oshgani isbotlangan.

Yuqoridagi adabiyotlar sharhi shuni ko'rsatadiki, bank tizimining raqamli transformatsiyasi nafaqat texnologik taraqqiyot, balki xizmatlar sifati, mijozlar ehtiyojlariga moslashuvchanlik, xavfsizlik va qulaylik darajasini oshirishning asosiy vositasiga aylangan.

Turli mintaqalarda, jumladan O'zbekiston, Yevropa, Osiyo va AQShda olib borilgan ilmiy tadqiqotlar bank xizmatlarining sifat ko'rsatkichlariga qulay interfeyslar, shaxsiylashtirish, masofaviy xizmatlar, sun'iy intellekt va raqamli platformalarning kuchli ta'sirini isbotlab bermoqda. Shuningdek, raqamlashtirish jarayoni orqali nafaqat mavjud mijozlar ehtiyojlari qondirilmoqda, balki moliyaviy inklyuziya darajasi ham oshib bormoqda. Bu esa banklar uchun strategik raqobat ustunligini yaratish bilan birga, jamiyatda moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirishga xizmat qilmoqda.

Tadqiqot metodologiyasi. Ushbu tadqiqotda bank faoliyatini raqamlashtirishning bank xizmatlari sifatiga ta'sirini aniqlash maqsadida kompleks metodologik yondashuv qo'llanildi.

Tadqiqotda asosiy e'tibor raqamli texnologiyalar — masalan, internet-banking, mobil ilovalar, sun'iy intellekt, blockchain va masofaviy xizmat ko'rsatish tizimlarining xizmat sifati ko'rsatkichlariga bo'lgan ta'sirini tahlil qilishga qaratildi. Bu jarayonda xizmat sifati beshta asosiy mezon (tezlik, qulaylik, xavfsizlik, shaxsiylashtirish va uzluksizlik) asosida baholandi.

Tadqiqot uslubiy jihatdan miqdoriy (kvantitativ) va sifatli (kvalitativ) yondashuvlarni o'z ichiga olgan aralash metod asosida olib borildi. Miqdoriy tahlil uchun banklar tomonidan e'lon qilingan statistika (mobil ilova foydalanuvchilari soni, raqamli xizmatlardan foydalanish darajasi, mijozlar fikr so'rovnomalari) tahlil qilindi. Sifatli tahlil esa intervyu va kontent-tahlil usullariga asoslandi, bunda bank mutaxassislari va mijozlar bilan suhbatlar orqali xizmat sifati bo'yicha amaliy fikrlar to'plandi.

Tadqiqot ob'ekti sifatida O'zbekistonning yirik tijorat banklaridan biri — "O'zmilliybank" AJ tanlandi. Tanlov sabablaridan biri ushbu bankda so'nggi yillarda faol raqamlashtirish siyosati olib borilayotgani, mobil ilovalar va onlayn xizmatlar keng joriy etilganidir. Bank faoliyati doirasida raqamli xizmatlarning joriy etilishi va xizmat sifati ko'rsatkichlari o'rtasidagi bog'liqlik empirik ma'lumotlar asosida statistik tahlil qilindi. Bunda, xizmat sifati o'zgarishlari bilan bog'liq tendensiyalar SPSS va Excel dasturlari orqali vizual grafik va jadval shaklida ifodalandi.

Bundan tashqari, xalqaro amaliyotlarni solishtirish uchun Evropa, Osiyo va AQSh bank tizimlarida raqamli xizmatlar joriy etilishi va mijozlar qoniqishiga ta'siri bo'yicha ilg'or

tadqiqotlar sharhlanib, O'zbekiston tajribasi bilan solishtirma tahlil qilindi. Bu yondashuv orqali nafaqat mahalliy kontekstda, balki global miqyosda ham raqamlashtirishning xizmat sifati bilan bevosita bog'liqligi aniqlanib, tadqiqotning nazariy va amaliy qiymati yanada mustahkamlandi.

Tahlil va natijalar. 2020–2024-yillar davomida O'zmilliybank AJ faoliyatida raqamli transformatsiya bank xizmatlari sifatini oshirishda hal qiluvchi omilga aylandi. Tahlil shuni ko'rsatadiki, raqamlashtirish nafaqat texnologik yangilik sifatida, balki bankning umumiy iqtisodiy samaradorligini oshirishda strategik vosita sifatida namoyon bo'lmoqda. Ayniqsa, raqamli mahsulotlar orqali mijozlar bilan o'zaro munosabatlar sifati, operatsion samaradorlik va foyda marjasi yildan-yilga barqaror o'sishda davom etmoqda.

1-jadval

Raqamlashtirish sharoitida O'zmilliybank AJ moliyaviy ko'rsatkichlarining o'sishi dinamikasi

Yil	Sof foiz daromadlari (mlrd so'm)	Sof foyda (mlrd so'm)
2020	2 144	873
2021	2 512	1 145
2022	3 087	1 572
2023	4 283	2 031
2024	5 174	2 486

Manba: <https://nbu.uz/ma'lumotlari> asosida muallif tomonidan tuzildi.

Moliyaviy ko'rsatkichlar tahliliga ko'ra, 2020-yilda bankning sof foiz daromadlari 2 144 mlrd so'mni tashkil etgan bo'lsa, 2024-yil yakuniga kelib bu ko'rsatkich 5 174 mlrd so'mgacha oshgan. Shuningdek, sof foyda 873 mlrd so'mdan 2 486 mlrd so'mgacha ko'tarilgan. Bu dinamik ko'rsatkichlar bankning ichki operatsion jarayonlarida raqamli texnologiyalardan keng foydalanilayotganini, mijozlar segmentatsiyasiga asoslangan yondashuvlar qo'llanilayotganini va umumiy bank strategiyasining samaradorligini tasdiqlaydi.

2-jadval

O'zmilliybank AJ raqamli xizmatlar ko'rsatkichlari (2020–2024)

Yil	Raqamli tranzaksiyalar (mln dona)	Internet-banking foydalanuvchilari (ming nafar)
2020	3,2	150
2021	4,6	245
2022	6,8	370
2023	9,1	510
2024	12,5	680

Manba: <https://nbu.uz/ma'lumotlari> asosida muallif tomonidan tuzildi.

Raqamli xizmatlar ko'rsatkichlari tahlili esa bu o'sishning asosiy determinantasini ochib beradi. 2020-yilda 3,2 million dona bo'lgan raqamli tranzaksiyalar soni, 2024-yilga kelib 12,5 million donaga yetgan. Shuningdek, internet-banking foydalanuvchilari soni 150 mingdan 680 ming nafargacha ortgan. Bu o'zgarishlar bank xizmatlari sifati, qulayligi, shaxsiylashtirilgan xizmatlar ko'lamining kengayganini va raqamli xizmatlar ommaviy tus olganini anglatadi.

Mazkur statistik ko'rsatkichlar asosida raqamli texnologiyalarni joriy qilish bank xizmatlarining tezligi, xavfsizligi va ishonchliligini oshiribgina qolmay, xizmat ko'rsatish jarayonining har bir bosqichini optimallashtirishga xizmat qilganini ko'rish mumkin. Raqamli xizmatlar orqali taqdim etilayotgan real vaqt rejimidagi xizmatlar bank va mijoz o'rtasida ishonchli axborot almashinuvini ta'minlab, xizmat ko'rsatishning intuitiv va interaktiv modellari shakllanishiga imkon bergan.

2020–2024-yillar davomida O'zmilliybank AJ misolida olib borilgan tahlil shuni ko'rsatadiki, raqamli transformatsiya bank xizmatlari sifatini tubdan oshirgan. Bu jarayon nafaqat moliyaviy ko'rsatkichlardagi o'sish, balki mijozlar ehtiyojini chuqur anglash va ular bilan sifatli hamkorlikni shakllantirish orqali bank xizmatlarining yangi bosqichga ko'tarilganini isbotlaydi.

Muhokama. Raqamli transformatsiya sharoitida bank xizmatlari sifatini oshirish masalasi O'zmilliybank AJ misolida tahlil qilinganda, birinchi navbatda texnologik yangilanishlarning xizmat sifati va mijozlar qoniqishiga bevosita ta'siri ko'zga tashlanadi. 2020–2024-yillar mobaynida sof foiz daromadlari va sof foyda ko'rsatkichlarining yildan-yilga sezilarli o'sib borishi, bankning raqamli texnologiyalarga strategik yondashuvining samaradorligini tasdiqlaydi. Ushbu davrda joriy etilgan internet-banking va mobil ilovalar kabi masofaviy xizmatlar nafaqat operatsion tezlikni oshirdi, balki xizmatlarning qulayligi va xavfsizligini ta'minladi.

Raqamli xizmatlar ommalashuvi mijozlar bazasining kengayishiga va xizmat ko'rsatish geografiyasining keng qamrovli bo'lishiga olib keldi. Internet-banking foydalanuvchilarining 2020-yildagi 150 ming nafardan 2024-yilda 680 ming nafarga ortgani, aholining bank xizmatlariga bo'lgan ishonchi va qiziqishi oshganini ko'rsatadi. Bunda bankning foydalanuvchi interfeyslari, tezkor texnik yordam, xavfsizlik protokollari va shaxsiylashtirilgan xizmat paketlari muhim rol o'ynadi. Bu omillar nafaqat mavjud mijozlarni ushlab qolishga, balki yangi mijozlarni jalb qilishga ham xizmat qildi.

Raqamlashtirish bankning ichki operatsion jarayonlariga ham sifatli ta'sir ko'rsatdi. Avtomatlashtirilgan kredit skoring tizimlari, elektron hujjat aylanishi va real vaqt rejimidagi monitoring vositalari kreditlash jarayonlarini tezlashtirib, xatoliklarni kamaytirdi. Bu jarayonlarning samaradorligi moliyaviy ko'rsatkichlarda ham namoyon bo'lib, sof foydaning 2020-yildagi 873 mlrd so'mdan 2024-yilda 2 486 mlrd so'mgacha oshishiga zamin yaratdi. Demak, raqamli texnologiyalar nafaqat xizmat sifatini, balki bankning umumiy moliyaviy barqarorligini ham mustahkamladi.

Mazkur tahlillar shuni ko'rsatadiki, raqamli transformatsiya bank sektorida uzoq muddatli raqobatbardoshlikni ta'minlashning asosiy omillaridan biridir. O'zmilliybank AJ tajribasi shuni tasdiqlaydiki, raqamlashtirish nafaqat moliyaviy natijalarni yaxshilaydi, balki mijozlar bilan o'zaro aloqalarni strategik darajada mustahkamlaydi. Shu bois, kelgusida raqamli texnologiyalarni yanada rivojlantirish, kiberxavfsizlik tizimlarini kuchaytirish va xizmatlarning moslashuvchanligini oshirish bank faoliyatining ustuvor yo'nalishlaridan biri bo'lib qoladi.

Xulosa. O'zmilliybank AJ misolida olib borilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, raqamlashtirish sharoitida bank xizmatlari sifatini oshirish nafaqat mijozlar qoniqishini ta'minlash, balki bankning moliyaviy barqarorligi va raqobatbardoshligini oshirishning muhim

omilidir. 2020–2024-yillar davomida sof foiz daromadlari, sof foyda va raqamli xizmatlar foydalanuvchilari sonining barqaror oʻsishi bankning texnologik innovatsiyalarni samarali joriy qilganidan dalolat beradi. Raqamli texnologiyalar orqali operatsion jarayonlar soddalashtirilib, xizmat koʻrsatish tezligi, xavfsizligi va qulayligi oshirilgan. Ushbu yondashuv, ayniqsa, uzoq hududlarda yashovchi mijozlar uchun bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirib, moliyaviy inklyuzivlik darajasini yuksaltirdi. Shu bois, kelgusida raqamli transformatsiya strategiyalarini izchil davom ettirish va innovatsion yechimlarni kengaytirish bank sektorining ustuvor vazifasi boʻlib qoladi.

Foydalanilgan adabiyotlar roʻyxati

1. Ikromov, S. & Alimova, M. (2025). Oʻzbekiston bank tizimini raqamlashtirish va fintech imkoniyatlari. Bank ishi va moliya jurnali.
2. Abdurashidova, M. S. (2023). Sunʼiy intellekt texnologiyalarini Oʻzbekiston bank sektorida qoʻllash istiqbollari. Oʻzbekiston moliya bozori.
3. Mamadiyarov, Z. (2024). Masofaviy bank xizmatlari rivoji va ularning mijozlar hayotidagi oʻrni. Tijorat banklari amaliyoti.
4. Ayadi, R. (2025). Digitalisation and bank efficiency: Non-linear impacts in the EU context. Journal of Banking Regulation.
5. Stefanelli, V., Rossi, A. & Conti, L. (2022). Invisible banking and open banking ecosystem development. European Financial Review.
6. European Central Bank (2024). Payment attitudes and behaviour in the euro area: Survey results. ECB Occasional Paper Series.
7. Chu, H. & Zhan, X. (2024). Digital banking service quality and customer satisfaction: Evidence from China. Asian Journal of Finance and Banking.
8. Jalani, S. N., Rahman, N. & Lim, T. (2024). Determinants of mobile banking adoption in Malaysia. Asia-Pacific Journal of Business and Economics.
9. Ighomereho, S. O., Osagie, R. O. & Oboh, G. (2022). E-service quality measurement model for developing economies. International Journal of E-Business Research.
10. Ranjan, R. (2025). Evolution of digital banking and its impact on traditional banks. Journal of Financial Innovation.
11. Klapper, L., El-Zoghbi, M. & Hess, J. (2017). Achieving financial inclusion through digital payments: Evidence from Global Findex. World Bank Policy Research Working Paper.
12. Bank of Italy (2024). Technological investments, cybersecurity, and service quality in the Italian banking sector. Bank of Italy Annual Report.
13. Karimov, A. & Rashidova, D. (2021). Raqamli bank xizmatlarining Oʻzbekiston moliya bozoridagi oʻrni. Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar jurnali.
14. <https://nbu.uz/>
15. <https://cbu.uz/>
16. <https://bank.uz/>