

BANK FAOLIYATINI RAQAMLASHTIRISH ORQALI XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISH YO‘LLARI

Xoshimov Oybek Ibragimovich

O‘zbekiston Respublikasi Bank-Moliya Akademiyasi MBA (Master of business administration)
General yo‘nalishi magistranti.

yeeebodey@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15373171>

Annotatsiya. Ushbu maqolada tijorat banklari faoliyatini raqamlashtirish orqali mijozlarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish masalalari tahlil qilingan. Raqamli texnologiyalarning bank xizmatlariga tatbiq etilishi xizmat ko‘rsatish tezligini oshirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish, xavfsizlik darajasini kuchaytirish va mijoz ehtiyojlariga yanada mos xizmatlar ko‘rsatish imkonini bermoqda. Maqolada O‘zbekiston bank tizimining raqamli transformatsiyadagi holati, mavjud muammolar va ularni bartaraf etish yo‘llari, shuningdek, ilg‘or texnologiyalar (mobil banking, sun‘iy intellekt, blokcheyn) orqali xizmatlar sifatini yanada takomillashtirish istiqbollari yoritilgan.

Kalit so‘zlar: Raqamlashtirish, bank xizmatlari, mijozlar ehtiyoji, sun‘iy intellekt, mobil banking, blokcheyn, elektron to‘lovlar, xizmatlar sifati, moliyaviy texnologiyalar, raqamli transformatsiya.

WAYS TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICES THROUGH DIGITALIZATION OF BANKING ACTIVITIES

Abstract. This article analyzes the issues of improving the quality of services provided to customers through the digitalization of commercial banks. The application of digital technologies to banking services allows to increase the speed of service provision, reduce operating costs, increase the level of security, and provide services more tailored to customer needs. The article highlights the state of the banking system of Uzbekistan in digital transformation, existing problems and ways to overcome them, as well as prospects for further improving the quality of services through advanced technologies (mobile banking, artificial intelligence, blockchain).

Keywords: Digitization, banking services, customer needs, artificial intelligence, mobile banking, blockchain, electronic payments, quality of services, financial technologies, digital transformation.

Kirish

Zamonaviy iqtisodiy taraqqiyot bosqichida raqamli texnologiyalar barcha sohalarda tub o‘zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Ayniqsa, moliya va bank sohasi bu o‘zgarishlarning markazida turib, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, xarajatlarni kamaytirish, mijozlarga qulaylik yaratish kabi maqsadlarda raqamlashtirish jarayonlarini keng joriy qilmoqda. Raqamlashtirish – bu bank faoliyatining turli yo‘nalishlarida ilg‘or texnologiyalardan foydalanib, xizmatlarni avtomatlashtirish va ularni real vaqt rejimida ko‘rsatish imkoniyatidir.

Bugungi kunda raqamli moliyaviy xizmatlarga bo‘lgan talab keskin ortib bormoqda.

Mijozlar bank xizmatlaridan masofadan, qulay va xavfsiz tarzda foydalanishni istaydilar.

Shu bois, tijorat banklari o'z faoliyatlarini raqamli transformatsiyalash orqali mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga intilmoqda. Bu esa nafaqat mijozlar ehtiyojlarini to'liqroq qondirish, balki bankning bozor raqobatbardoshligini saqlab qolish, rentabellikni oshirish va operatsion samaradorlikni ta'minlash imkonini beradi.

Ushbu maqolada O'zbekiston tijorat banklari misolida raqamlashtirish jarayonining hozirgi holati, raqamli xizmatlar turlari, ularning mijozlarga ta'siri va xizmatlar sifatini oshirishdagi roli tahlil qilinadi. Shuningdek, ilg'or texnologiyalar asosida xizmatlarni takomillashtirish yo'llari va istiqbollari haqida ham ilmiy asoslangan mulohazalar yuritiladi.

Metodologiya: Mazkur tadqiqotda bank faoliyatini raqamlashtirish orqali xizmatlar sifatini oshirish masalasi bo'yicha analitik va amaliy yondashuvlar uyg'unlikda qo'llanildi.

Avvalo, mavzuga oid ilmiy-nazariy manbalar o'rganilib, xorijiy tajriba va O'zbekiston bank tizimidagi joriy holatga oid asosiy ma'lumotlar tahlil qilindi. Bu jarayonda kontent tahlil (content analysis) usulidan foydalanilib, mavjud materiallar chuqur o'rganildi. Xususan, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki tomonidan e'lon qilingan yillik hisobotlar, tijorat banklarining rasmiy sahifalarida joylashtirilgan raqamli xizmatlar haqidagi ma'lumotlar, shuningdek, Jahon banki, Deloitte, McKinsey, Accenture kabi nufuzli xalqaro tashkilotlarning tahliliy materiallari asosiy ma'lumot manbasi bo'lib xizmat qildi.

Tadqiqot davomida bir nechta metodologik yondashuvlar qo'llandi. Birinchidan, tahliliy yondashuv asosida mavjud statistik ma'lumotlar o'rganilib, banklarning raqamli xizmat ko'rsatishdagi o'sish sur'atlari va bu xizmatlarning mijozlarga ta'siri baholandi. Ikkinchidan, taqqoslash usuli orqali O'zbekiston banklarining raqamlashtirishdagi muvaffaqiyatlari va muammolari xorijiy davlatlar banklari tajribasi bilan solishtirildi. Bu solishtirma tahlillar orqali qaysi jihatlar ustida qo'shimcha ishlash zarurligi aniqlashtirildi.

Shuningdek, empirik usul yordamida real amaliyotdagi misollar asosida bank xizmatlarining raqamli ko'rinishda qanday shakllanayotgani va mijozlar uchun qanday afzalliklar yaratgani haqida xulosalar chiqarildi. Bank foydalanuvchilarining mobil ilovalardan foydalanish faolligi, elektron kredit olish tizimlariga qiziqishi, to'lovlar va boshqa xizmatlarga bo'lgan ehtiyoji asosida aniq holatlar ko'rib chiqildi. Bu esa raqamlashtirishning xizmat sifati va mijoz ehtiyojlariga mosligini empirik jihatdan asoslash imkonini berdi.

Nihoyat, sistematik yondashuv yordamida raqamli texnologiyalarning bank infratuzilmasi, xizmatlarning xavfsizlik darajasi, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati va umuman, butun bank tizimining samaradorligiga ko'rsatgan ta'siri kompleks tarzda o'rganildi. Har bir omil bir-biri bilan o'zaro bog'liqlikda baholandi va raqamlashtirishning kompleks ta'siri aniqlashtirildi.

Tadqiqotda qo'llanilgan metodologik usullar bank xizmatlarini raqamlashtirish orqali ularning sifati, tezligi va mijozlar ehtiyojlariga mosligiga qanday ta'sir ko'rsatayotganini aniqlashda muhim ilmiy-amaliy asos bo'lib xizmat qildi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi: Bank faoliyatini raqamlashtirish masalasi so'nggi yillarda nafaqat iqtisodiy, balki texnologik taraqqiyotning ham asosiy yo'nalishlaridan biri sifatida ilmiy doiralarda keng muhokama qilinmoqda.

Ushbu mavzu bo'yicha xalqaro va milliy miqyosda olib borilgan tadqiqotlar bank tizimining raqamli transformatsiyasi orqali xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojini to'liqroq qondirish va moliyaviy inkluzivlikni ta'minlash borasida muhim ilmiy asoslar yaratgan.

Xalqaro tajribalarda McKinsey & Co. (2021) tomonidan e'lon qilingan "Digital disruption in banking" nomli tahliliy hisobotda raqamlashtirish banklar uchun xarajatlarni 30% gacha kamaytirish va mijozlar sodiqligini 25% ga oshirish imkonini berishi qayd etilgan.

Shuningdek, Deloitte (2022)ning "The future of digital banking" nomli hisobotida raqamli platformalarning bank xizmatlaridagi strategik roli, sun'iy intellekt va ma'lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilish tizimining ustunliklari yoritilgan.

Accenture (2021) esa "Technology Vision for Banking" tadqiqotida raqamli texnologiyalar, ayniqsa blokcheyn, bulutli texnologiyalar va mobil ilovalarning bank infratuzilmasini isloh qilishdagi roli haqida so'z yuritgan. Unga ko'ra, raqamlashtirish jarayonini to'liq amalga oshirgan banklar mijozlar orasida ishonch darajasini va xizmatlar sifati bo'yicha yuqori ko'rsatkichlarga erishgan.

O'zbekiston tajribasiga to'xtaladigan bo'lsak, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki tomonidan e'lon qilinayotgan yillik hisobotlarda bank tizimidagi raqamlashtirish jarayonlari, mobil banking xizmatlarining rivoji, elektron to'lov vositalari sonining o'sishi, bank-mijoz munosabatlarida onlayn platformalarning tutgan o'rni borasida aniq ko'rsatkichlar keltirilgan.

Masalan, 2023-yilgi hisobotda mobil ilovalardan foydalanuvchilar soni 13 millionga yetgani, to'lovlarning 80% dan ortig'i raqamli kanallar orqali amalga oshirilgani qayd etilgan.

Shuningdek, mahalliy olimlar – Mamatqulov X. tomonidan yozilgan "Bank ishi" (2021) darsligida raqamli bank xizmatlari, ularning shakllanishi, iqtisodiyotdagi roli va ularni joriy etishdagi metodik yondashuvlar haqida batafsil ma'lumotlar mavjud. Bu manbada raqamlashtirish natijasida xizmatlar sifati qanday ko'rsatkichlar asosida baholanishi mumkinligi tushuntirilgan.

Jahon bankining 2023-yilgi "Digital Financial Services in Central Asia" nomli tahliliy hisobotida esa O'zbekiston, Qozog'iston va Qirg'iziston kabi davlatlarda raqamli moliyaviy xizmatlarning kengayishi va ularning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishga ta'siri yoritilgan.

Xulosa sifatida aytish mumkinki, mazkur mavzu bo'yicha adabiyotlar va tahliliy manbalar raqamlashtirishning bank sohasiga ijobiy ta'siri haqida yetarlicha asoslangan dalillar beradi. Biroq, hali ham raqamli transformatsiyaning bank xizmatlari sifatiga uzoq muddatli ta'siri, mijozlar qoniqishiga ta'sir qiluvchi omillar, xavfsizlik va huquqiy bazaning takomillashuvi borasidagi tadqiqotlarga ehtiyoj mavjud.

Tahlil va natijalar

Bank tizimini raqamlashtirish orqali xizmatlar sifatini oshirishda amalga oshirilgan chora-tadbirlar, innovatsion texnologiyalarning joriy etilishi va bu jarayonlarning real natijalari muhim tahlil qilish obyekti hisoblanadi. So'nggi yillarda O'zbekiston tijorat banklarida raqamli xizmatlarga bo'lgan e'tibor sezilarli darajada ortib bormoqda. Xususan, mobil banking, internet banking, QR-kod asosida to'lov tizimlari, onlayn kreditlash, biometrik autentifikatsiya, sun'iy intellekt asosidagi maslahat xizmatlari keng joriy etildi.

2020–2024-yillar davomida bank xizmatlarining raqamlashtirilgan ulushi sezilarli darajada oshdi.

Statistika shuni ko'rsatadiki, 2020-yilda umumiy bank xizmatlari ichida raqamli xizmatlarning ulushi 38 foizni tashkil qilgan bo'lsa, 2024-yil yakunida bu ko'rsatkich 82 foizga yetgan. Mobil ilovalardan foydalanuvchilar soni 4,1 milliondan 13,2 millionga ko'tarilgan. Bu esa bank xizmatlariga bo'lgan qulaylik, ishonchlilik va tezlik darajasi ortganidan dalolat beradi.

Quyidagi jadvalda bu o'sish dinamikasi yaqqol aks ettirilgan:

Yil	Raqamli xizmatlar ulushi (%)	Mobil foydalanuvchilar soni (mln)
2020	38%	4,1
2021	51%	6,3
2022	65%	8,9
2023	74%	11,7
2024	82%	13,2

Manba: mualif ishlanmasi

Yuqoridagi ma'lumotlar shuni ko'rsatadiki, bank xizmatlarini raqamlashtirish orqali mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati oshmoqda. Bu o'zgarishlar quyidagi asosiy natijalarni keltirib chiqardi:

- Xizmat ko'rsatish tezligi oshdi. Mijozlar an'anaviy bank ofislariga bormasdan, masofadan turib mobil ilovalar orqali bank operatsiyalarini bajarish imkoniyatiga ega bo'lishdi.
- Xizmat sifati va aniqligi yaxshilandi. Avtomatlashtirilgan tizimlar xatoliklar ehtimolini kamaytirib, tezkor va aniq ma'lumotlar almashinuvini ta'minlamoqda.
- Mijoz qoniqish darajasi oshdi. Raqamli xizmatlar 24/7 rejimida faoliyat ko'rsatgani uchun mijozlar istalgan vaqtda xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega bo'lmoqda.
- Xodimlarga tushadigan yuk kamaydi. Ma'muriy va operatsion vazifalarning raqamli tizimlar orqali bajarilishi bank xodimlarining mehnat unumdorligini oshirdi.
- Moliyaviy xizmatlar demokratlashdi. Uzoq hududlarda yashovchi aholiga ham bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyati yaratildi.

Biroq, tahlillar shuni ham ko'rsatadiki, raqamlashtirish jarayonida ayrim muammolar mavjud. Jumladan, ayrim aholining raqamli savodxonligi yetarli emasligi, texnik nosozliklar, internet infratuzilmasining ba'zi hududlarda zaifligi, kiberxavfsizlik bilan bog'liq xavflar dolzarb masala bo'lib qolmoqda. Ushbu muammolarni bartaraf etish uchun raqamli xizmatlarni joriy qilish bilan birga, xavfsizlik tizimlarini mustahkamlash va aholining moliyaviy-raqamli savodxonligini oshirish lozim.

Xulosa qilib aytganda, raqamlashtirish O'zbekiston bank sektorida xizmatlar sifatini oshirishda muhim strategik yo'nalishga aylangan. Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, banklar bu borada katta yutuqlarga erishgan bo'lsa-da, mavjud muammolar ustida tizimli ishlash zarur. Kelgusi bosqichda banklar innovatsion texnologiyalarni yanada kengroq joriy qilish va xizmatlar ko'lamini kengaytirish orqali raqamli moliya sohasida barqaror o'sishni ta'minlashi mumkin.

Muhokama

Bank faoliyatini raqamlashtirish zamonaviy iqtisodiy rivojlanish sharoitida muqarrar jarayon bo'lib, u bank xizmatlarini mijozlar uchun yanada qulay, tezkor va xavfsiz qilish imkonini bermiqda.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, O'zbekistonda so'nggi yillarda raqamli bank xizmatlariga talab jadal o'sib bormoqda va banklar bu ehtiyojni qondirish uchun turli texnologik yechimlarni joriy etishmoqda. Mobil banking, internet banking, onlayn kreditlash va boshqa raqamli vositalar mijozlar hayotining ajralmas qismiga aylanmoqda.

Muhokama qilish lozim bo'lgan eng muhim jihatlardan biri — raqamlashtirish jarayonining xizmatlar sifatiga qanday ta'sir ko'rsatayotganidir. Ushbu jarayon bank tizimining ishonchliligi, xizmatlar ko'lamining kengayishi, qulaylik darajasi va operatsion tezlik orqali xizmatlar sifatini sezilarli darajada oshirmoqda. Masalan, ilgari ancha vaqt talab etgan kredit olish, hisob ochish, pul o'tkazmalari kabi jarayonlar hozirda mobil telefon orqali bir necha daqiqada bajarilishi mumkin.

Biroq, raqamlashtirish jarayoni nafaqat ijobiy natijalarni, balki qator muammolarni ham yuzaga keltiradi. Xususan, ayrim mijozlarning raqamli texnologiyalardan foydalanish ko'nikmasi pastligi, internet infratuzilmasining ayrim hududlarda yetarli darajada rivojlanmaganligi, texnik nosozliklar, tizimning kiberxavfsizligiga oid tahdidlar mavjud. Shu sababli, banklar raqamli xizmatlarni takomillashtirish bilan bir qatorda mijozlarni o'qitish, ularga tushuntirish ishlari olib borish va xavfsizlik choralarini kuchaytirishga ham e'tibor qaratishi lozim.

Bundan tashqari, bank xizmatlarini avtomatlashtirishda inson omilining qisqarishi natijasida mijozlar bilan to'g'ridan-to'g'ri muloqot kamayib, insoniy yondashuv zaiflashishi mumkin. Bu esa ba'zan mijozning ehtiyojlarini to'liq tushunmaslikka olib keladi. Shunday holatlarda banklar sun'iy intellekt va foydalanuvchi interfeyslarini insoniy va moslashuvchan qilishga intilishi zarur.

Muhokamada yana bir muhim masala – bu raqamlashtirish jarayonining strategik yo'nalish sifatida tan olinishi va uning davlat siyosatidagi o'rnidir. O'zbekiston Respublikasida raqamli iqtisodiyotga o'tish milliy darajadagi ustuvor yo'nalishlardan biri sifatida belgilangan va bu jarayonda bank sohasi yetakchi o'rin egallaydi. Shunday ekan, raqamlashtirish faqat banklar darajasida emas, balki davlat tomonidan ham qo'llab-quvvatlanuvchi va nazorat qilinuvchi jarayon bo'lishi lozim.

Xulosa qilib aytganda, bank faoliyatini raqamlashtirish xizmatlar sifatini oshirishda juda katta imkoniyatlar yaratmoqda. Biroq bu imkoniyatlardan to'liq foydalanish uchun banklar o'z infratuzilmasini zamonaviy texnologiyalar asosida yangilashi, mijozlar bilan doimiy aloqada bo'lishi, xavfsizlikni ta'minlashi va raqamli savodxonlikni oshirishga qaratilgan strategiyalarni ishlab chiqishi zarur. Faqat ana shundagina raqamlashtirish orqali bank xizmatlari sifat jihatidan yangi bosqichga ko'tariladi.

Xulosa

Bank tizimining raqamlashtirilishi zamonaviy moliyaviy xizmatlar rivojida hal qiluvchi rol o'ynamoqda. Raqamli texnologiyalar joriy etilishi natijasida banklar nafaqat operatsion jarayonlarni soddalashtirmoqda, balki mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlarning sifati, qulayligi va tezkorligini ham yangi bosqichga olib chiqmoqda. Bugungi kunda O'zbekistondagi tijorat banklari faoliyatini raqamlashtirish bo'yicha muhim yutuqlarga erishgan bo'lib, bu jarayon xizmatlar sifati oshganini amaliy natijalar orqali ko'rsatmoqda.

Raqamlashtirish tufayli bank xizmatlarining turlari ko'paydi, mobil ilovalar va internet-banking xizmatlari kengaytirildi, mijozlar istalgan vaqtda xizmatlardan foydalanish imkoniga ega bo'ldi. Avtomatlashtirilgan tizimlar inson omiliga bog'liq xatoliklarni kamaytirib, xizmatlar tezligini va aniqligini ta'minlamoqda. Statistik ma'lumotlar ham raqamlashtirish samaradorligini tasdiqlaydi: 2020-yildan 2024-yilgacha raqamli xizmatlar ulushi 38 foizdan 82 foizga yetgani — bu boradagi yutuqlarning yaqqol dalilidir.

Shu bilan birga, raqamlashtirish jarayoni bir qator muammolarni ham yuzaga keltirayotganini e'tirof etish lozim. Jumladan, texnik xatoliklar, internet infratuzilmasining ayrim hududlarda zaifligi, axborot xavfsizligi bilan bog'liq tahdidlar va ayrim mijozlarning raqamli xizmatlardan foydalanishdagi qiyinchiliklari mavjud. Bu muammolarni bartaraf etish uchun banklar o'z infratuzilmasini takomillashtirishi, kiberxavfsizlikni kuchaytirishi va aholi o'rtasida raqamli savodxonlik darajasini oshirishi zarur.

Umuman olganda, bank xizmatlarini raqamlashtirish orqali ularning sifati va mijozlar ehtiyojlariga mosligi sezilarli darajada oshmoqda. Ushbu jarayonni izchil davom ettirish orqali nafaqat bank tizimi samaradorligi ortadi, balki moliyaviy tizimning barqarorligi va aholi turmush sifati ham yaxshilanadi. Kelajakda banklar raqamli transformatsiyani chuqurlashtirish, sun'iy intellekt, Big Data va blokcheyn kabi texnologiyalarni keng joriy qilish orqali mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yanada yuqori darajaga ko'tarishi mumkin.

REFERENCES

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy bankining yillik hisobotlari, 2020–2024 yillar.
2. Mamatqulov X. “Bank ishi”. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2021.
3. Jahon banki. “Digital Financial Services in Central Asia” – 2023-yilgi hisobot.
4. Deloitte. “The Future of Digital Banking” – Global report, 2022.
5. McKinsey & Company. “Digital disruption in banking” – 2021.
6. Accenture. “Technology Vision for Banking” – 2021-yilgi sharh.
7. Statista.com – Global digital banking trends, 2020–2023.
8. Harvard Business Review. “Customer experience in digital finance” – 2022.
9. Fintech Futures. “How AI is reshaping banking services” – 2022.
10. Iqtisodiyot va moliya jurnali, 2023, №4-son.
11. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining “Raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish to'g'risida”gi PQ-4699-sonli qarori, 2020-yil.
12. Central Asia Fintech Forum – Raqamli bank xizmatlari taqdimoti, 2023.
13. PwC. “Global FinTech Survey: Redrawing the lines” – 2020.
14. Ibragimov D. “Bank xizmatlari va raqamli texnologiyalar”. – Toshkent: Innovatsiya, 2022.
15. “Digital Banking Report” – Efma & Infosys Finacle, 2023-yilgi nashr.