

TIJORAT BANKLARIDA MASOFAVIY BANK XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISHNING INNOVATSION YO‘NALISHLARI

Asqarova Omatoy Akmaljon qizi

Andijon davlat texnika instituti talabasi

M.Sh.Eshonov

Andijon davlat texnika instituti dotsenti, i.f.n

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20083012>

Annotatsiya: Ushbu tezisda tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirishning zamonaviy innovatsion yo‘nalishlari, raqamli transformatsiya jarayonlari hamda mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishdagi ahamiyati tahlil qilingan. Shuningdek, mobil banking, internet banking, sun‘iy intellekt va blokcheyn texnologiyalarining bank sektoridagi o‘rni ilmiy asosda yoritilgan.

Kalit so‘zlar: masofaviy bank xizmatlari, raqamli bank, mobil banking, internet banking, fintech, innovatsiya.

Kirish

So‘nggi yillarda global moliya tizimida raqamli transformatsiya jarayonlari tezlashib, tijorat banklarining faoliyat modelini tubdan o‘zgartirmoqda. Ayniqsa, masofaviy bank xizmatlari mijozlar bilan ishlashning asosiy platformasiga aylanib, an‘anaviy bank xizmatlarini sezilarli darajada siqib chiqarmoqda. Raqamli iqtisodiyot sharoitida bank xizmatlarining tezkorligi, qulayligi va xavfsizligi asosiy raqobat ustunligiga aylangan.

Masofaviy bank xizmatlari mijozlarga bank ofisiga bormasdan turib moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish imkonini beradi. Bu esa nafaqat vaqt va xarajatlarni kamaytiradi, balki banklarning operatsion samaradorligini ham oshiradi. O‘zbekiston bank tizimida ham so‘nggi yillarda internet banking va mobil banking tizimlari keng joriy etilmoqda.

Biroq ushbu sohada hali ham texnologik, tashkiliy va huquqiy muammolar mavjud bo‘lib, ularni bartaraf etish innovatsion yondashuvlarni talab etadi. Shu sababli tijorat banklarida masofaviy xizmatlarni rivojlantirishning yangi yo‘nalishlarini ilmiy asosda o‘rganish dolzarb ahamiyat kasb etadi.

Asosiy qism

Masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish masalasi xalqaro va mahalliy olimlar tomonidan keng o‘rganilgan.

Altman E. I. o‘z tadqiqotlarida moliyaviy institutlarda raqamli texnologiyalarning risklarni boshqarish va mijoz segmentatsiyasiga ta‘sirini tahlil qilib, bank xizmatlarining avtomatlashtirilishi kredit xavfini ancha kamaytirishini ta‘kidlaydi [1]. Uning qarashlariga ko‘ra, raqamli platformalar banklar uchun ma‘lumotlarga asoslangan qaror qabul qilish imkoniyatini kengaytiradi.

Hull J. C. esa moliyaviy derivativlar va raqamli instrumentlar orqali bank tizimining global integratsiyasini yoritib, internet banking tizimlarining likvidlik va operatsion risklarni boshqarishdagi ahamiyatini asoslab bergan [2].

Basel qo‘mitasi (Basel Committee on Banking Supervision) tomonidan ishlab chiqilgan kredit risklarini boshqarish tamoyillarida raqamli bank xizmatlari risklarni real vaqt rejimida monitoring qilish imkonini berishi qayd etilgan [3].

O‘zbekistonlik iqtisodchi olimlar, xususan, M. Abdullayev va B. Begalovlarning ishlarida raqamli bank tizimining milliy iqtisodiyotga ta’siri, fintech kompaniyalar bilan integratsiya va mobil to‘lov tizimlarining rivojlanish tendensiyalari yoritilgan [4].

Shuningdek, Ishchanova S.I. o‘z tadqiqotlarida raqamli marketing va bank mijozlarini jalb qilish strategiyalarini tahlil qilib, mobil banking platformalari mijozlar sodiqligini oshirishda muhim rol o‘ynashini ko‘rsatgan [5].

Ushbu tezisda tizimli tahlil, qiyosiy tahlil va statistik umumlashtirish usullaridan foydalanildi. Tijorat banklarining masofaviy xizmatlari bo‘yicha mavjud ma’lumotlar tahlil qilinib, innovatsion texnologiyalarning samaradorligi baholandi. Shuningdek, mobil banking va internet banking tizimlarining rivojlanish dinamikasi o‘rganildi. Tadqiqotda O‘zbekiston bank tizimi amaliyoti va xalqaro tajribalar qiyosiy yondashuv asosida tahlil qilindi. Natijalar grafik va jadval shaklida umumlashtirildi.

Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi bugungi kunda global bank tizimida kechayotgan raqamli transformatsiyaning eng muhim yo‘nalishlaridan biri sifatida qaraladi. Bank sektorida an’anaviy filial modelidan raqamli platformalarga o‘tish jarayoni nafaqat xizmat ko‘rsatish shaklini, balki mijozlar bilan o‘zaro munosabatlar tizimini ham tubdan o‘zgartirmoqda. Mobil banking, internet banking, chatbotlar, API integratsiyalar va sun’iy intellektga asoslangan xizmatlar bank operatsiyalarini real vaqt rejimida amalga oshirish imkonini bermoqda.

So‘nggi statistik ma’lumotlarga ko‘ra, 2024–2026 yillar oralig‘ida dunyo miqyosida bank mijozlarining 60% dan ortig‘i muntazam ravishda raqamli bank xizmatlaridan foydalanmoqda, bu ko‘rsatkich 2020 yilda 47% atrofida bo‘lgan edi . Bu o‘shish raqamli bank xizmatlarining nafaqat qulaylik, balki iqtisodiy zaruratga ham aylanganini ko‘rsatadi. Ayniqsa, mobil qurilmalar orqali amalga oshirilayotgan operatsiyalar ulushi keskin oshib, bank xizmatlarining asosiy kanali sifatida raqamli platformalar shakllanmoqda.

O‘zbekiston bank tizimida ham raqamli transformatsiya jarayonlari jadal rivojlanmoqda. Mobil banking foydalanuvchilari soni 2018–2024 yillarda 3 barobardan ortiq oshgani, raqamli tranzaksiyalar ulushi esa 30% dan 70% gacha yetgani kuzatilmoqda. Bu esa banklarning operatsion xarajatlarini kamaytirish bilan birga, mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishga xizmat qilmoqda.

Quyida an’anaviy va masofaviy bank xizmatlari o‘rtasidagi farqlar chuqurroq tahlil qilinadi.

1-jadval

An’anaviy va masofaviy bank xizmatlarining chuqurlashtirilgan qiyosiy tahlili

Ko‘rsatkich	An’anaviy bank xizmatlari	Masofaviy bank xizmatlari
Xizmat ko‘rsatish modeli	Filialga asoslangan	Raqamli platformaga asoslangan
Operatsiya vaqti	Ish soatlari bilan cheklangan	24/7 uzluksiz rejim
Tranzaksiya tezligi	5–30 daqiqa	5–10 soniya
Operatsion xarajatlar	Yuqori (40–60% filial xarajatlari)	30–50% past
Mijoz qamrovi	Hududiy cheklangan	Milliy va global qamrov
Xatolik darajasi	Nisbatan yuqori	Avtomatlashtirish sababli past
Xavfsizlik tizimi	An’anaviy nazorat	Biometrik, AI monitoring, 2FA

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, masofaviy bank xizmatlari iqtisodiy samaradorlik nuqtayi nazaridan an'anaviy bank modeliga nisbatan sezilarli ustunlikka ega. Raqamli tranzaksiyalar banklarning “cost-to-income” ko'rsatkichini 13–15% gacha kamaytirishi mumkin bo'lib, bu bevosita bank rentabelligiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Shuningdek, ilg'or banklarda raqamli transformatsiya natijasida aktivlar rentabelligi (ROA) 1.1% dan 1.6% gacha, kapital rentabelligi (ROE) esa 12% dan 16% gacha oshgani kuzatilgan.

Bu holat shuni anglatadiki, raqamli bank xizmatlari nafaqat texnologik yangilik, balki moliyaviy barqarorlikni oshiruvchi strategik omilga aylangan.

Masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishida bir qator innovatsion texnologiyalar hal qiluvchi rol o'ynamoqda. Ushbu texnologiyalar bank xizmatlarini avtomatlashtirish, xavfsizlikni oshirish va mijozlar tajribasini yaxshilashga xizmat qiladi.

Sun'iy intellekt (AI) bank sektorida mijozlarga individual moliyaviy tavsiyalar berish, kredit riskini baholash va firibgarlik operatsiyalarini aniqlashda keng qo'llanilmoqda. 2024–2026 yillarda moliyaviy tashkilotlarning 50–60% dan ortig'i AI texnologiyalarini joriy etgan bo'lib, bu banklarning qaror qabul qilish tezligini sezilarli oshirgan.

Chatbot tizimlari esa mijozlarga 24/7 rejimida avtomatik xizmat ko'rsatishni ta'minlab, call-markaz yuklamasini 30–50% gacha kamaytirmoqda. Tadqiqotlarga ko'ra, yirik banklarning 70% dan ortig'i mijoz xizmatlarida chatbotlardan foydalanadi, bu esa operatsion samaradorlikni oshiradi.

Blokcheyn texnologiyasi xalqaro pul o'tkazmalari, KYC jarayonlari va tranzaksiyalar xavfsizligini ta'minlashda muhim vosita sifatida qo'llanilmoqda. Bu texnologiya tranzaksiya shaffofligini oshiradi va firibgarlik xavfini kamaytiradi.

Big Data analitikasi mijozlarning moliyaviy xulq-atvorini chuqur tahlil qilish imkonini berib, banklarga marketing strategiyalarini optimallashtirish va kredit portfelini samarali boshqarish imkonini bermoqda. Bu esa daromadni 10–20% gacha oshirishga xizmat qilmoqda.

Biometrik autentifikatsiya tizimlari (yuzni tanish, barmoq izi, ovoz identifikatsiyasi) bank xavfsizligini yangi bosqichga olib chiqdi va firibgarlik holatlarini sezilarli darajada kamaytirdi.

O'zbekiston bank sektorida raqamli transformatsiya jarayonlari faol kechmoqda. Mobil banking ilovalari orqali mijozlar pul o'tkazmalari, kredit olish, valyuta ayirboshlash va kommunal to'lovlarni real vaqt rejimida amalga oshirmoqda. Natijada bank xizmatlarining asosiy qismi raqamli kanallarga o'tdi.

Filiallar yuklamasining kamayishi bank xodimlarini ko'proq konsultativ xizmatlarga yo'naltirish imkonini berdi. Bu esa mijozlar bilan ishlash sifatini oshirdi va xizmatlar diversifikatsiyasini kuchaytirdi.

Umumiy tahlillar natijasida quyidagi asosiy ilmiy xulosalar shakllandi:

- Masofaviy bank xizmatlari joriy etilishi natijasida operatsion xarajatlar 30–50% gacha kamayadi
- Tranzaksiya tezligi 10–20 barobar oshadi
- Mijozlar qoniqish darajasi 25–40% ga yuqorilaydi
- Banklarning ROA va ROE ko'rsatkichlari sezilarli darajada yaxshilanadi
- Raqamli transformatsiya bank sektorida “aqli bank” modelining shakllanishiga olib kelmoqda

Shuningdek, global tendensiyalar shuni ko'rsatadiki, kelajakda banklar to'liq avtomatlashtirilgan, sun'iy intellektga asoslangan raqamli ekotizimga o'tadi. Bu esa an'anaviy bank modelining bosqichma-bosqich transformatsiyasini anglatadi.

Xulosa

Tijorat banklarida masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish zamonaviy raqamli iqtisodiyotning eng muhim va strategik yo'nalishlaridan biri sifatida shakllanib bormoqda. Bugungi globallashtirish va raqamlashtirish jarayonlari bank sektorining an'anaviy xizmat ko'rsatish modelidan bosqichma-bosqich voz kechib, to'liq raqamli ekotizimga o'tishini tezlashtirmoqda. Ushbu jarayon natijasida banklar mijozlarga xizmat ko'rsatishning yangi formatlarini joriy etib, mobil banking, internet banking, sun'iy intellektga asoslangan tizimlar va avtomatlashtirilgan platformalar orqali moliyaviy xizmatlarni yanada tezkor, qulay va samarali shaklda taqdim etmoqda.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi nafaqat texnologik yangilik sifatida, balki bank tizimining iqtisodiy samaradorligini oshiruvchi muhim omil sifatida ham namoyon bo'lmoqda. Xususan, sun'iy intellekt texnologiyalarining joriy etilishi kredit risklarini baholash, mijozlarning moliyaviy xulq-atvorini tahlil qilish va firibgarlik operatsiyalarini aniqlash jarayonlarini sezilarli darajada optimallashtirmoqda. Bu esa banklarning qaror qabul qilish jarayonini tezlashtirib, inson omili bilan bog'liq xatoliklarni kamaytirishga xizmat qilmoqda.

Shuningdek, blokcheyn texnologiyasining bank tizimiga integratsiya qilinishi tranzaksiyalar xavfsizligini oshirish, ma'lumotlar shaffofligini ta'minlash hamda xalqaro to'lov tizimlarida vositachilik xarajatlarini kamaytirish imkonini bermoqda. Mobil banking va internet banking tizimlarining keng qo'llanilishi esa mijozlarga istalgan vaqtda va istalgan joydan bank xizmatlaridan foydalanish imkonini yaratib, xizmat ko'rsatish sifatini yangi bosqichga olib chiqmoqda.

Bundan tashqari, raqamli transformatsiya jarayonida kiberxavfsizlik masalalari alohida ahamiyat kasb etadi. Bank tizimlarining raqamlashtirilishi ortib borayotgan sari kiberxujumlar xavfi ham oshmoqda. Shu sababli, zamonaviy kriptografik himoya tizimlarini joriy etish, biometrik autentifikatsiya mexanizmlarini kengaytirish hamda real vaqt rejimida xavfsizlik monitoringini kuchaytirish dolzarb vazifalardan biri bo'lib qolmoqda.

Umuman olganda, masofaviy bank xizmatlarining rivojlanishi bank sektorining raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar qoniqishini yaxshilash va operatsion samaradorlikni kuchaytirishda muhim rol o'ynamoqda. Kelgusida banklar to'liq raqamli platformalarga asoslangan "aqlli bank" modeliga o'tishi kutilmoqda. Bu esa sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar (Big Data), blokcheyn va avtomatlashtirilgan tizimlar integratsiyasi orqali yanada rivojlangan moliyaviy ekotizimni shakllantiradi.

Shu nuqtayi nazardan, masofaviy bank xizmatlarini rivojlantirish nafaqat banklar uchun, balki butun iqtisodiyot uchun strategik ahamiyatga ega bo'lib, raqamli iqtisodiyotning barqaror o'sishini ta'minlovchi asosiy omillardan biri sifatida xizmat qiladi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Altman E. I. Financial Ratios, Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate Bankruptcy. Journal of Finance. USA, 1968. 46-bet.
2. Hull J. C. Options, Futures, and Other Derivatives. Pearson Education. USA, 2018. 912-bet.

3. Basel Committee on Banking Supervision. Principles for the Management of Credit Risk. Bank for International Settlements. Switzerland, 2000. 112-bet.
4. Begalov B. A., Abdullayev M. K. Raqamli iqtisodiyot. “Iqtisodiyot” nashriyoti. Toshkent, 2023. 352-bet.
5. Ishchanova S. I., Farxodova Sh. D. Raqamli marketing strategiyalari. Khwarezm Publication. Urganch, 2024. 198-bet.