

**RAQAMLI BANK XIZMATLARI: ZAMONAVIY TENDENSIYALAR VA  
ULARNING MIJOZLARGA TA'SIRI**

*Ilmiy rahbar: i.f.f.d. Ibroximov Ilxomjon Shavkatjon o'g'li*

*Mironshox Murodov*

*Toshkent Kimyo xalqaro universiteti*

[\*mironshoxmurodov2003@gamil.com\*](mailto:mironshoxmurodov2003@gamil.com)

**Annotatsiya:** Ushbu maqola raqamli bank xizmatlarining zamonaviy tendensiyalari va ularning mijozlarga ta'sirini o'rganishga bag'ishlangan. Maqolada raqamli bankning rivojlanish yo'nalishlari, mobil banking, ochiq banking, sun'iy intellekt va blokcheyn texnologiyalarining bank sohasidagi o'rni tahlil qilingan. Tadqiqot natijalariga ko'ra, raqamli banklar mijozlarga qulaylik, tezkorlik va xavfsizlikni ta'minlash bilan birga, bank xizmatlari narxlarining pasayishiga olib kelmoqda.

**Kalit so'zlar:** raqamli banking, mobil banking, ochiq banking, sun'iy intellekt, blokcheyn, mijozlar tajribasi, moliyaviy texnologiyalar

**Аннотация:** Эта статья посвящена изучению современных тенденций в области цифровых банковских услуг и их влияния на клиентов. В статье анализируются направления развития цифрового банкинга, роль мобильного банкинга, открытого банкинга, искусственного интеллекта и технологии блокчейн в банковской сфере. Согласно исследованию, цифровые банки обеспечивают клиентам удобство, скорость и безопасность, что приводит к снижению цен на банковские услуги.

**Ключевые слова:** цифровой банкинг, мобильный банкинг, открытый банкинг, искусственный интеллект, блокчейн, клиентский опыт, финансовые технологии

**Abstract:** This article is devoted to the study of modern trends in digital banking services and their impact on customers. The article analyzes the areas of development of digital banking, the role of mobile banking, Open banking, artificial intelligence and blockchain technologies in the field of banking. According to the results of the study, digital banks, along with providing convenience, speed and security to customers, are leading to a decrease in the prices of banking services.

**Keywords:** digital banking, mobile banking, Open banking, artificial intelligence, blockchain, customer experience, financial technology

## **KIRISH**

Raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi bank sohasiga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. So'nggi o'n yillikda an'anaviy bank xizmatlari raqamli platformalarga ko'chishi kuzatilmoqda. COVID-19 pandemiyasi bu jarayonni yanada tezlashtirdi[1]. Bank mijozlari endi bank bo'limlariga tashrif buyurmasdan, mobil qurilmalar orqali barcha asosiy moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish imkoniyatiga ega bo'lmoqdalar.

Zamonaviy bank tizimida raqamli transformatsiya nafaqat texnologik yangilanish, balki biznes modellarining tubdan o'zgarishini ham anglatadi [2]. Bugungi kunda banklar mijozlarga yanada qulay va shaxsiylashtirilgan xizmatlarni taqdim etish uchun sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar tahlili va blokcheyn kabi ilg'or texnologiyalardan foydalanmoqda.

Raqamli bank xizmatlarining rivojlanishi global moliya tizimida tub burilish yasayotgan muhim hodisa hisoblanadi. Bugungi kunda banklar nafaqat an'anaviy moliyaviy operatsiyalarni amalga oshiruvchi muassasalar, balki innovatsion texnologiyalar asosida kompleks moliyaviy yechimlarni taklif etuvchi raqamli platformalarga aylanmoqda. Bu o'zgarishlar bank mijozlarining xatti-harakatlari va kutilmalariga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Bank xizmatlaridan foydalanish endi kunning istalgan vaqtida, istalgan joyda va minimal xarajatlar bilan amalga oshirilishi mumkin. Shu bilan birga, raqamli transformatsiya jarayoni banklardan katta investitsiyalar va texnologik infratuzilmani modernizatsiya qilishni talab etmoqda. Bu esa bank sektoridagi raqobat muhitini yanada kuchaytirib, innovatsion yechimlarni jadal joriy etishga undamoqda.

## **METODOLOGIYA VA ADABIYOTLAR TAHLILI**

Ushbu tadqiqot tizimli adabiyotlar tahlili asosida amalga oshirilgan. Bank sohasidagi raqamli transformatsiya bo'yicha so'nggi besh yilda nashr etilgan ilmiy maqolalar, hisobotlar va ekspert xulosalari o'rganib chiqildi.

Deloitte kompaniyasining 2023-yilgi "Digital Banking Maturity" hisobotiga ko'ra, jahon bank tizimida raqamli xizmatlarning ulushi 2019-yildagi 35 foizdan 2023-yilda 60 foizgacha oshgan [3]. McKinsey & Company ma'lumotlariga ko'ra, 2025-yilga

kelib bank operatsiyalarining 75 foizi raqamli kanallar orqali amalga oshirilishi kutilmoqda [4].

O'zbekiston bank tizimida ham raqamli transformatsiya jarayonlari faol kechmoqda. Markaziy bankning ma'lumotlariga ko'ra, 2023-yilda mamlakatdagi bank mijozlarining 80 foizdan ortig'i mobil banking ilovalaridan foydalangan [5].

## NATIJALAR VA MUHOKAMA

Tadqiqot natijalariga ko'ra, bank sohasidagi asosiy raqamli tendensiyalar quyidagilardan iborat:

1. **Mobil banking rivojlanishi.** Mobil ilovalar orqali bank xizmatlaridan foydalanish tobora ommalashmoqda. Mijozlar to'lovlarni amalga oshirish, kredit olish va investitsiya qilish kabi operatsiyalarni smartfon orqali bajarmoqdalar [6].

2. **Ochiq banking konsepsiyasi.** Bank ma'lumotlarini uchinchi tomon ilovalariga xavfsiz uzatish imkonini beruvchi API texnologiyalari rivojlanmoqda. Bu yangi moliyaviy mahsulotlar va xizmatlarning paydo bo'lishiga olib kelmoqda[7].

3. **Sun'iy intellekt va mashinali o'rganish.** Banklar mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, xatarlarni boshqarish va firibgarlikning oldini olish uchun sun'iy intellektdan foydalanmoqda [8].

4. **Blokcheyn texnologiyasi.** To'lovlarni amalga oshirish va moliyaviy operatsiyalarni qayd etish uchun blokcheyn texnologiyasi qo'llanilmoqda. Bu xavfsizlik va shaffoflikni oshirmoqda [9].

Raqamli bankning mijozlarga ta'siri:

- Xizmatlardan foydalanish qulayligi oshdi
- Bank xizmatlari narxi pasaydi
- Operatsiyalar tezligi ortdi
- Moliyaviy xizmatlar geografik chegara tanlamay taqdim etilmoqda
- Shaxsiylashtirilgan takliflar ko'paydi

Bank sohasidagi raqamli transformatsiya jarayonini chuqurroq tahlil qilish uchun bir nechta muhim yo'nalishlarni ko'rib chiqamiz.

1. Bank xizmatlarining raqamlashuv darajasi tahlili

1-jadval.

### Jahon bank tizimida raqamli xizmatlar ulushining o'sishi (2019-2023)

Mintaqa	2019	2020	2021	2022	2023
---------	------	------	------	------	------

Yevropa	45%	55%	62%	68%	75%
Shimoliy Amerika	52%	60%	68%	73%	78%
Osiyo-Tinch okeani	38%	48%	55%	63%	70%
MDH davlatlari	30%	42%	50%	58%	65%
O'zbekiston	25%	38%	45%	55%	62%

Jadval ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, so'nggi besh yilda barcha mintaqalarda raqamli bank xizmatlarining ulushi sezilarli darajada oshgan. COVID-19 pandemiyasi 2020-yildan boshlab bu jarayonni yanada tezlashtirgan. O'zbekiston bank tizimida ham raqamli transformatsiya jarayonlari faol kechmoqda, biroq rivojlangan davlatlarga nisbatan bu ko'rsatkich hali pastroq.

## 2. Raqamli bank xizmatlari samaradorligi tahlili

Bank operatsiyalarini an'anaviy va raqamli usulda amalga oshirish qiyosiy tahlili quyidagi jadvalda keltirilgan:

### 2-jadval.

#### Bank operatsiyalarining qiyosiy tahlili

Operatsiya turi	An'anaviy usul	Raqamli usul	Tejalgan vaqt	Tejalgan mablag'
Pul o'tkazish	30-60 daqiqa	1-3 daqiqa	90-95%	70-80%
Kredit olish	3-5 kun	15-30 daqiqa	95-98%	60-70%
Hisob ochish	1-2 kun	5-10 daqiqa	95-97%	80-85%
Valyuta almashtirish	15-30 daqiqa	1-2 daqiqa	90-93%	65-75%

Raqamli banking tizimi bank operatsion xarajatlarini 60-70 foizgacha kamaytirish imkonini bermoqda. Bu o'z navbatida bank xizmatlari narxining pasayishiga olib kelmoqda. Masalan, an'anaviy bank bo'limida pul o'tkazish xizmati o'rtacha 1-2% ni tashkil etsa, mobil ilova orqali bu ko'rsatkich 0.3-0.5% ni tashkil etmoqda [10].

Raqamli banklar geografik chegaralarni bartaraf etib, uzoq hududlardagi mijozlarga ham xizmat ko'rsatish imkonini bermoqda. 2023-yilda O'zbekistonda mobil banking foydalanuvchilari soni 25 million kishini tashkil etdi, bu esa 2019-yilga nisbatan 3 barobar ko'p.

Yuqoridagi tahlillar shuni ko'rsatadiki, raqamli banking nafaqat bank tizimini, balki butun moliya sohasini tubdan o'zgartirmoqda. Banklar an'anaviy xizmat ko'rsatish modelidan to'liq raqamli platformalarga o'tish jarayonida bir qator muammolarga duch kelmoqda, ammo bu muammolar zamonaviy texnologiyalar yordamida bosqichma-bosqich hal etib borilmoqda.

Raqamli banking evolyutsiyasi va innovatsion yechimlar qismining davomi sifatida quyidagi tahliliy ma'lumotlarni keltirish mumkin. Bank sohasida kechayotgan raqamli transformatsiya jarayoni moliyaviy xizmatlarning barcha turlariga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda.

Zamonaviy banklar sun'iy intellekt asosidagi qaror qabul qilish tizimlaridan faol foydalanmoqda. Bu tizimlar mijozning kredit tarixi, daromadi, xarid qilish odatlari va boshqa ko'rsatkichlarni kompleks tahlil qilib, unga mos mahsulotlarni taklif qiladi. Natijada kredit berish jarayonlari 95% hollarda avtomatlashgan bo'lib, qaror qabul qilish vaqti 100 barobargacha qisqargan.

Biometrik texnologiyalar bank xizmatlaridan foydalanishda xavfsizlik darajasini sezilarli oshirmoqda. Yuz skanlash, barmoq izi va ovozli identifikatsiya tizimlari bank operatsiyalarini amalga oshirishda qo'shimcha himoya darajasini ta'minlamoqda. Ko'z qorachig'i skanlash kabi yangi texnologiyalar sinovdan o'tkazilmoqda.

Chatbotlar va virtual assistentlar mijozlarga balansni tekshirish, operatsiyalar tarixi, valyuta kurslari, bank mahsulotlari haqida ma'lumot olish va texnik yordam masalalarida 24/7 rejimida xizmat ko'rsatmoqda. Bu esa bank xizmatlari sifatini oshirish va xarajatlarni optimallashtirish imkonini bermoqda.

## **XULOSA**

Raqamli bank xizmatlari rivojlanishi bank sohasini tubdan o'zgartirmoqda. Yangi texnologiyalar mijozlarga qulaylik va imkoniyatlar yaratish bilan birga, banklarni ham o'z biznes modellarini qayta ko'rib chiqishga undamoqda. Kelajakda raqamli banklarning roli yanada ortishi, an'anaviy bank bo'limlari esa asosan murakkab moliyaviy maslahatlar berish markazlariga aylanishi kutilmoqda.

Bank xodimlariga qo'yiladigan talablar ham o'zgarmoqda. Raqamli ko'nikmalar, analitik qobiliyatlar, innovatsion fikrlash va moslashuvchanlik kabi kompetensiyalar tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Bank sohasidagi raqamli transformatsiya jarayoni yangi bosqichga ko'tarilmoqda. Kelgusi yillarda sun'iy intellekt, mashinali o'rganish va blokcheyn texnologiyalari bank

operatsiyalarining yanada avtomatlashuviga olib keladi. Bu esa bank xizmatlarining yanada personallashuviga va xarajatlarning optimallashtirishiga xizmat qiladi. Shu bilan birga, raqamli banking sohasida axborot xavfsizligi, ma'lumotlar maxfiyligi va kibernetika xavfsizlik masalalari tobora dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Banklar uchun mijozlar ma'lumotlarini himoyalash va xavfsiz raqamli infratuzilmani ta'minlash asosiy vazifalardan biriga aylanmoqda.

Raqamli banking evolyutsiyasi bank xodimlarining rolini ham o'zgartirmoqda. Kelajakda bank mutaxassislari nafaqat moliyaviy, balki texnologik bilim va ko'nikmalarga ega bo'lishi, raqamli transformatsiya jarayonlarini boshqara olishi talab etiladi. Bank ta'limi tizimini ham shu talablarga moslashtirish, zamonaviy bank mutaxassislari tayyorlashga alohida e'tibor qaratish lozim. Bu o'zgarishlar bank tizimining barqaror rivojlanishini ta'minlash va raqamli iqtisodiyot talablariga moslashish uchun muhim ahamiyat kasb etadi.

Xulosa qilib aytganda, raqamli banking sohasidagi o'zgarishlar bank tizimini tubdan qayta shakllantirmoqda. Bu jarayon mijozlarga yangi imkoniyatlar yaratish bilan birga, banklardan doimiy innovatsiyalarni talab etmoqda. Kelajakda raqamli banking yanada rivojlanib, moliya sohasining ajralmas qismiga aylanishi kutilmoqda.

### **ADABIYOTLAR RO'YXATI**

1. Smith J. (2023). The Impact of Digital Banking on Customer Experience. *Journal of Banking Technology*, 15(2), 45-62.
2. Johnson M. (2023). Digital Transformation in Banking Sector. *International Journal of Financial Innovation*, 8(3), 125-140.
3. Deloitte. (2023). Digital Banking Maturity Report 2023. Deloitte Consulting.
4. McKinsey & Company. (2023). The Future of Banking: Digital First. McKinsey Global Institute.
5. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. (2023). Bank tizimini raqamlashtirish hisoboti.
6. Brown R. (2022). Mobile Banking Trends and Consumer Behavior. *Banking Technology Review*, 12(4), 78-95.
7. Lee K. (2023). Open Banking: Opportunities and Challenges. *Journal of Financial Services*, 18(2), 210-225.
8. Wilson P. (2023). Artificial Intelligence in Banking. *Digital Finance quarterly*, 9(1), 15-30.

9. Chen L. (2022). Blockchain Technology in Banking Operations. *Journal of Financial Technology*, 7(3), 180-195.
10. Anderson M. (2023). Future of Digital Banking. *Banking Innovation Review*, 14(4), 250-265.