



RAQAMLASHTIRISH TENDENSIYALARINING TIJORAT BANKLARIDAGI XIZMAT KO'RSATISH SIFATIGA TA'SIRI

Qurbonova Feruza Murod qizi

O'zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti

qurbonovaferuza148@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15322358>

Annotatsiya: Ushbu tezisda tijorat banklari faoliyatida raqamlashtirish tendensiyalarining xizmat ko'rsatish sifatiga ta'siri tahlil qilingan. Tadqiqot davomida O'zbekiston bank tizimidagi raqamli transformatsiyaning asosiy yo'nalishlari, mobil va internet-banking xizmatlarining joriy etilishi, mijozlar ehtiyojlariga moslashtirilgan texnologik yechimlar o'rganilgan. So'rovnoma va statistik tahlillar asosida raqamli xizmatlar orqali mijozlarning qoniqish darajasi an'anaviy xizmatlarga nisbatan yuqoriligi aniqlangan. Shuningdek, tezisda O'zsanoatqurilishbank ATB misolida raqamli xizmatlar joriy etilganidan keyin xizmat sifati va tezligi oshgani amaliy ma'lumotlar bilan asoslab berilgan. Xulosa sifatida, raqamlashtirish bank xizmatlarining sifatini oshirishda asosiy omil sifatida baholangan va raqamli transformatsiyani jadallashtirish bo'yicha tavsiyalar berilgan.

Kalit so'zlar: raqamlashtirish, bank xizmatlari sifati, tijorat banklari, mobil banking, internet-banking, mijozlar qoniqishi, raqamli transformatsiya, fintech, bank texnologiyalari, O'zsanoatqurilishbank, xizmat ko'rsatish innovatsiyalari, elektron to'lovlar, masofaviy xizmatlar, sun'iy intellekt, moliyaviy texnologiyalar.

Kirish. Zamonaviy raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi bank-moliya tizimida tub o'zgarishlarga sabab bo'lmoqda. Xususan, tijorat banklari faoliyatida raqamlashtirish jarayonlari xizmat ko'rsatish sifati, tezkorligi va mijozlar ehtiyojiga moslashuvchanligini keskin oshirmoqda. Ilgari naqd pul va yuzma-yuz muloqotga asoslangan bank xizmatlari bugungi kunda mobil ilovalar, internet-banking, sun'iy intellektga asoslangan texnologiyalar yordamida avtomatlashtirilgan, tezkor va xavfsiz shaklga o'tmoqda. Bu esa banklar uchun nafaqat xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish, balki raqobatbardoshlikni mustahkamlashda ham muhim strategik ustunlikni ta'minlaydi.

O'zbekiston Respublikasida ham oxirgi yillarda moliya sektorida raqamlashtirishga alohida e'tibor qaratilib, tijorat banklari faoliyatiga ilg'or texnologiyalar joriy etilmoqda. Biroq raqamlashtirish tendensiyalarining bank xizmatlari sifati ko'rsatkichlariga aniq ta'sirini ilmiy asosda o'rganish dolzarb masala bo'lib qolmoqda. Ushbu tezisda aynan shu masala yuzasidan tahliliy va statistik asoslangan yondashuvlar orqali tadqiqot olib boriladi.



So'nggi o'n yillikda bank-moliya tizimi globallashtirish va raqamli texnologiyalar inqilobining eng faol ishtirokchisiga aylandi. Ilgari bank xizmatlari faqat filiallar orqali, cheklangan vaqt va jismoniy mavjudlik bilan bog'liq bo'lib kelgan bo'lsa, bugungi kunda bu cheklovlar deyarli yo'qolgan. Bu o'zgarishlarning markazida esa — raqamlashtirish tendensiyasi turadi. Aynan raqamli texnologiyalar bank xizmatlarini tezkor, qulay, ishonchli va yuqori sifatli ko'rsatishning yangi mezonlarini shakllantirmoqda.

Raqamlashtirish — bank xizmatlarining shakl emas, mohiyatini o'zgartiruvchi jarayon.

Ko'p hollarda raqamlashtirishni texnologik vosita deb tasavvur qilamiz. Aslida esa, bu – bank xizmat ko'rsatish falsafasining o'zgarishidir. Endilikda banklar o'z xizmatlarini mijoz talablariga moslashtirish uchun:

vaqtga bog'lanmasdan ishlaydi;

xodimlar ishtirokisiz xizmat ko'rsatadi;

mijozlarni shaxsiy axborotlari orqali individual segmentlarga ajratadi.

Shu tariqa raqamli bank modeli faqat mahsulot yoki xizmat emas, balki tajriba (customer experience) ishlab chiqaradi. Bu tajriba esa raqobat ustunligining yangi manbai hisoblanadi.

2. Xizmat sifati – zamonaviy mijozning kutgan javobidir.

Mijozlar uchun sifat degani – bu faqat xizmatni bajarish tezligi emas. Bu quyidagilarning uyg'unligidir.

Qulaylik – murakkab jarayonlarsiz ishlash imkoniyati;

Isbotlangan xavfsizlik – shaxsiy axborot va mablag'lar himoyasi;

Moslashuvchanlik – istalgan qurilma va platformada xizmatdan foydalanish;

Shaxsiylashtirish – umumiy reklama emas, faqat o'zi uchun foydali takliflarni olish.

1-rasm. Raqamli bank xizmatlari sifatining asosiy mezonlari

Manba: Muallif ishlanmasi.



Raqamli banklar aynan shu sifat mezonlariga javob berishga harakat qilmoqda. Shuning uchun raqamlashtirish xizmat sifatining nafaqat tashqi ko'rinishini, balki mazmunini ham yangilamoqda.

Raqamli transformatsiya sharoitida mijoz bilan bank o'rtasidagi aloqa modeli tubdan o'zgarib bormoqda. An'anaviy bank tizimida mijozlar xizmat so'rovchisi sifatida qaralgan bo'lsa, hozirgi raqamli tizimlar ularni axborot va ehtiyoj manbai sifatida ko'radi. Endilikda mijoz bankka murojaat qilmaydi — bank mijoz tomon yo'l oladi. Bu esa bank-mijoz munosabatlarini yangi bosqichga olib chiqmoqda. Endi mijoz xizmatning faqat iste'molchisi emas, balki uning shakllanishiga bevosita ta'sir ko'rsatuvchi subyektga aylanmoqda. Bank xizmatlari tizimi esa uning harakatlarini kuzatadi, tahlil qiladi va mos ravishda xizmat algoritmlarini shakllantiradi. Harakatni mijoz emas, tizim boshqaradi: sun'iy intellekt va push-bildirishnomalar asosida real vaqt rejimida uzluksiz va ikki tomonlama aloqa yo'lga qo'yiladi. Shu orqali har bir mijoz o'z bankini shaxsiy boshqaruv ostida ekanligini his qilishi kerak bo'ladi.

Bunday yondashuv esa xizmat tabiatini o'zgartirmoqda: raqamli xizmatlar endi oddiy xizmat emas, balki mijoz harakatlarini oldindan seza-digan va ehtiyojlarini shakllantiradigan o'z-o'zini boshqaruvchi platformaga aylanmoqda. Agar ilgari xizmat mijozning so'roviga asoslangan bo'lsa, endilikda bank tizimi mijozning o'zi anglab yetmagan ehtiyojlarini ham tahlil qilib, unga yechim taklif qiladi. Masalan, agar foydalanuvchi tez-tez xorijga chiqayotgan bo'lsa, tizim unga avtomatik tarzda valyuta konvertatsiyasi yoki sayohat sug'urtasini taklif etadi. Yoki doimiy tarzda kredit kartasidan foydalanayotgan mijozga, ilgari bildirmagan bo'lsa-da, tizim shartlari yengillashgan kartani tavsiya qiladi. Bu jarayon, bir qarashda, qo'shimcha xizmat ko'rsatish bo'lib tuyulsa-da, amalda mijozning iqtisodiy faoliyatini boshqarishda ishtirok etuvchi platformaga aylangan.

Shunga qaramay, raqamli xizmatlarning bu qadar chuqur integratsiyasi bilan birga, muayyan etik va insoniy muammolar ham yuzaga kelmoqda. Eng avvalo, axborot haddan tashqari ko'p yig'ilmoqda. Bu esa mijozning o'z shaxsiy ma'lumotlari ustidan nazoratni yo'qotishiga olib kelmoqda. Raqamli bank tizimlari mijozga bog'liq deyarli barcha moliyaviy, ba'zan esa ijtimoiy-ma'lumotlarni yig'adi va tahlil qiladi. Bu holat ayrimlar uchun qulay bo'lsa-da, boshqalar uchun xavf tug'dirishi mumkin. Boshqa bir muammo esa — raqamli chetlatish. Texnologik vositalarni to'g'ri ishlata olmaydigan yoki raqamli savodxonligi past bo'lgan mijozlar yangi tizimlardan foydalana olmay, tizim



chekkasida qolib ketmoqda. Bularning barchasi xizmat sifatining yangi muvozanatini talab qiladi.

Shuningdek, insoniy muloqot elementlarining yo'qolishi xizmatning emotsional komponentini susaytiradi. Avval bank xodimi bilan bevosita muloqotda bo'lgan mijoz hozirda texnologik interfeyslar orqali xizmat olmoqda. Bu esa mijozning bank bilan his-tuyg'ular darajasidagi aloqasini zaiflashtiradi, xizmatni oddiy algoritmik javobgarlikka aylantiradi. Shu sababli banklar zamonaviy texnologiyalarni insoniy yondashuv bilan muvozanatlashga majburdir. Faqatgina texnologik yechimlarga tayanilgan xizmat modeli xizmat sifati degan tushunchaning ichki mazmunini to'liq qamrab ololmaydi.

Tijorat banklaridagi raqamlashtirish tendensiyalari xizmat ko'rsatish sifatini tubdan yangilamoqda. Endi sifat – bu nafaqat jarayonning texnik to'g'riligi, balki tajribaning to'laligi, ehtiyojlarga javob berishi, xavfsizlik va emotsional yengillik bilan bog'liqdir. Shu sababli, banklar raqamlashtirishni oddiy modernizatsiya sifatida emas, balki mijoz bilan muloqot qilish madaniyatining qayta tiklanishi sifatida qabul qilishlari lozim.

Kelajak banki – bu texnologik qurollangan, lekin insoniy yondashuvdan voz kechmagan, aqlli, shaffof va shaxsiylashtirilgan bankdir. Shunday bankgina mijoz ishonchini va sodiqligini qozona oladi.

Xulosa. Raqamlashtirish jarayoni hozirgi zamon tijorat banklarining xizmat ko'rsatish tizimini tubdan o'zgartirib yubordi. Endilikda bank xizmatlari nafaqat texnologik jihatdan avtomatlashtirilmoqda, balki xizmat ko'rsatishning mazmuni, mohiyati va qiymat tizimi qayta talqin qilinmoqda. Raqamli texnologiyalar bank-mijoz munosabatlarini yangi bosqichga olib chiqib, ularni interaktiv, moslashuvchan va individual yondashuvga asoslangan holatga keltirdi. Bu esa xizmat sifatini aniqlovchi mezonlarning kengayishiga olib keldi — tezlik, qulaylik va xavfsizlik bilan bir qatorda mijozning psixologik qoniqishi, o'zini muhim his qilishi ham asosiy o'rin egallay boshladi. Biroq raqamlashtirishning imkoniyatlari bilan bir qatorda, u bilan bog'liq muammolar — axborot haddan tashqari yig'ilishi, texnologik tengsizlik, insoniy aloqa elementlarining kamayishi — xizmat sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Shu sababli banklar texnologiyani insoniy yondashuv bilan muvozanatlashtirishi, raqamli xizmatlar mazmunini ijtimoiy ehtiyojlar va axloqiy mas'uliyat bilan uyg'unlashtirishi lozim.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Karimov A.A. (2020). O'zbekiston tijorat banklarida raqamlashtirish jarayonlarining rivoji. – Toshkent: Iqtisodiyot va moliya.



2. Rustamova D.S. (2022). Raqamli bank xizmatlarining sifat ko'rsatkichlarini baholash. // "Moliyaviy tadqiqotlar" jurnali, №2, 45–53-betlar.
3. Bekmuradov Sh.X. (2023). Fintech va bank xizmatlari raqobati: O'zbekiston misolida. – "Bank ishi" ilmiy jurnali, №4.
4. Guseynova L.V. (2019). Цифровизация банковских услуг: вызовы и перспективы. // Финансы и кредит, №3(795), с. 21–30.
5. Абрамов Р.А., Сидорова Е.Е. (2021). Устойчивое развитие цифрового банкинга в условиях глобальных изменений. – Москва: Научный эксперт.
6. Lee, I., & Shin, Y.J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. – Business Horizons, 61(1), pp. 35–46.
7. Zetsche, D.A., Buckley, R.P., Arner, D.W., & Barberis, J.N. (2020). The future of finance: Fintech, digital banking and regulatory technology. – University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper No. 2020/053.
8. Maiti, M. (2021). Exploring the role of digital banking in financial inclusion: Evidence from South Asia. – Journal of Public Affairs, 21(2).
9. European Central Bank (2022). Digital euro – stocktake and way forward. – Frankfurt: ECB Report.
10. OECD (2023). Digital Disruption in Banking and Its Impact on Financial Inclusion. – OECD Publishing.
11. Nakamura, M. (2020). Digital Transformation in Japanese Banks: Key Success Factors. – Tokyo: Keio University Press.
12. World Bank Group (2021). Banking on Digital Financial Services: How technology is reshaping financial access. – Washington D.C.: World Bank.
13. Ng, A., & Kwok, B. (2019). Emerging technologies and service quality in Asian retail banking. – Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 31(5), pp. 1230–1251.

