

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

Mironshox Murodov

Toshkent Kimyo xalqaro universiteti

Bank ishi fakulteti talabasi.

mironshoxmurodov2003@gamil.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14419416>

Annotatsiya. Ushbu tezisda raqamli bank xizmatlarining zamonaviy rivojlanish tendensiyalari va ularning mijozlar hayotiga ta'siri o'rganilgan. Tadqiqot davomida jahon tajribasi tahlil qilinib, O'zbekistonda raqamli banking rivojlanishining asosiy yo'nalishlari aniqlangan. Maqolada raqamli bankning afzalliklari, mavjud muammolar va kelajakdagi istiqbollari yoritilgan.

Kalit so'zlar: raqamli banking, mobil banking, fintech, raqamli transformatsiya, masofaviy bank xizmatlari, mijozlar tajribasi.

ЦИФРОВЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ: СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА КЛИЕНТОВ

Аннотация. В данной тезисе рассматриваются современные тенденции развития цифровых банковских услуг и их влияние на жизнь клиентов. В ходе исследования был проанализирован мировой опыт и определены основные направления развития цифрового банкинга в Узбекистане. В статье рассматриваются преимущества цифрового банкинга, текущие проблемы и перспективы на будущее.

Ключевые слова: цифровой банкинг, мобильный банкинг, финтех, цифровая трансформация, удаленные банковские услуги, обслуживание клиентов.

DIGITAL BANKING SERVICES: MODERN TRENDS AND THEIR IMPACT ON CUSTOMERS

Abstract. This thesis explores modern development trends in digital banking services and their impact on customer lives. During the study, world experience was analyzed and the main areas of development of digital banking in Uzbekistan were identified. The article covers the advantages, existing problems and future prospects of a digital bank.

Keywords: digital banking, mobile banking, fintech, digital transformation, remote banking services, customer experience.

KIRISH

Raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi bank sohasiga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda.

So'nggi yillarda an'anaviy bank xizmatlari raqamli formatga o'tishi tezlashdi, ayniqsa COVID-19 pandemiyasi bu jarayonni yanada tezlashtirdi [1]. Bank mijozlari endi ko'plab operatsiyalarni bank bo'limlariga tashrif buyurmasdan, smartfon orqali amalga oshirish imkoniyatiga ega.

O'zbekistonda ham raqamli banking tez sur'atlarda rivojlanmoqda. Markaziy bankning ma'lumotlariga ko'ra, 2023-yilda masofaviy bank xizmatlaridan foydalanuvchilar soni 30 million kishidan oshdi [2]. Bu raqamli transformatsiyaning muhimligini ko'rsatadi. Jahon banki, Xalqaro valyuta fondi va yetakchi konsalting kompaniyalarining hisobotlari o'rganildi.

McKinsey Global Institute tadqiqotlariga ko'ra, raqamli banking xizmatlarining rivojlanishi bank operatsion xarajatlarini 20-30% ga kamaytirish imkonini beradi [3]. Deloitte ning "Banking and Capital Markets Outlook" hisobotida ta'kidlanishicha, banklarning 85% i raqamli transformatsiyani o'z strategiyalarining asosiy yo'nalishi sifatida belgilagan [4].

O'zbek olimlaridan Abdullayev [5] va Karimov [6] larning ishlarida milliy bank tizimida raqamli texnologiyalarni joriy etish masalalari tadqiq etilgan. Rossiyalik mutaxassislar Ivanov va Petrov [7] raqamli bankingning xavfsizlik aspektlarini o'rganishgan.

NATIJALAR VA MUHOKAMA

Tadqiqot natijalariga ko'ra, raqamli bank xizmatlarining asosiy tendensiyalari quyidagilardan iborat:

1. Mobil banking ilovalarining takomillashuvi. Zamonaviy bank ilovalarida sun'iy intellekt va mashinali o'rganish texnologiyalari keng qo'llanilmoqda. Bu mijozlarga personallashtirilgan tavsiyalar berish va xizmat sifatini oshirish imkonini beradi [8].

2. To'lov tizimlarining rivojlanishi. Kontaktsiz to'lovlar, QR-kod orqali to'lovlar, mobil hamyonlar ommalashmoqda. Blockchain texnologiyasi asosidagi to'lov yechimlari sinovdan o'tkazilmoqda.

3. Open Banking konsepsiyasining keng tarqalishi. Banklar o'z API larini uchinchi tomon ishtirokchilari bilan ulashish orqali yangi xizmatlar yaratmoqda.

4. Biometrik autentifikatsiya usullarining joriy etilishi. Yuz skanlash, barmoq izi va ovoqli identifikatsiya tizimlari xavfsizlikni oshirmoqda.

5. Chatbotlar va virtual assistentlarning takomillashuvi. 24/7 rejimida mijozlarga xizmat ko'rsatish imkoniyati paydo bo'lmoqda.

Raqamli bankning mijozlarga ta'siri:

- Vaqt va mablag' tejamkorligi
- Xizmatlardan foydalanish qulayligi
- Personallashtirilgan takliflar
- Operatsiyalar shaffofligi
- Bank bilan muloqotning yangi formatlari

Mavjud muammolar:

- Kiberxavfsizlik risklari
- Raqamli savodxonlik darajasining pastligi
- Texnik nosozliklar
- Ma'lumotlar maxfiylik masalalari
- Internet tarmog'iga bog'liqlik

Banklarning raqamli transformatsiyasi nafaqat texnologik o'zgarishlar, balki tashkiliy madaniyat va biznes jarayonlarining ham tubdan yangilanishini talab qilmoqda. Zamonaviy bank mijozlari raqamli kanallar orqali yuqori sifatli va tezkor xizmat olishni xohlaydilar. Deloitte ma'lumotlariga ko'ra, mijozlarning 78% i bank xizmatlarini smartfon orqali olishni afzal ko'radi [4].

Raqamli bankning yana bir muhim tendensiyasi - bu super-ilova (super-app) konsepsiyasining rivojlanishi. Banklar o'z ilovalarini kundalik hayotning barcha sohalarini qamrab oluvchi ekotizimga aylantirmoqda. Endi bank ilovasi orqali nafaqat moliyaviy operatsiyalar, balki transport chiptalarini band qilish, komunal to'lovlarni amalga oshirish, onlayn do'konlardan xarid qilish kabi xizmatlardan ham foydalanish mumkin.

Shuningdek, ESG (Environmental, Social, and Governance) tamoyillarining raqamli banking rivojlanishiga ta'siri kuchaymoqda. Banklar qog'ozsiz texnologiyalarni joriy etish, "yashil" mahsulotlarni taklif qilish va ijtimoiy mas'uliyatli banking amaliyotlarini rivojlantirish orqali barqaror rivojlanishga o'z hissalarini qo'shmoqda [8].

So'nggi tendensiyalardan biri - banking xizmatlarining "ko'rinmas" bo'lib borishi (invisible banking). Bu bank xizmatlarining turli dasturlar va platformalarga integratsiyalashuvi orqali mijozlar uchun yanada qulayroq va seamless tajribani yaratishga qaratilgan. Masalan, onlayn do'konlarda xarid qilish jarayonida to'lovni amalga oshirish uchun alohida bank ilovasiga o'tish zarurati yo'qolmoqda.

Bank xizmatlarining raqamlashuvida qayd etilgan yutuqlarga qaramay, ayrim demografik guruhlar, ayniqsa katta yoshdagi mijozlar va raqamli savodxonligi past bo'lgan aholi qatlamlari uchun an'anaviy bank xizmatlarini saqlab qolish muhim ahamiyat kasb etadi.

Bu bank strategiyasida "gibrid" yondashuvni qo'llash zarurligini ko'rsatadi - ya'ni raqamli va an'anaviy xizmatlarning optimal kombinatsiyasini topish kerak.

XULOSA

Raqamli banking zamonaviy bank tizimining ajralmas qismiga aylanib bormoqda. Bu tendensiya bank xizmatlari sifatini oshirish va mijozlar tajribasini yaxshilash imkonini beradi.

Biroq raqamli transformatsiya jarayonida xavfsizlik va ma'lumotlar himoyasi masalalariga alohida e'tibor qaratish zarur.

Kelajakda sun'iy intellekt, blockchain va boshqa innovatsion texnologiyalarning bank sohasiga tatbiq etilishi yanada kengayadi. Bu esa bank xizmatlarining yanada personallashtirishiga va samaradorligining oshishiga olib keladi.

REFERENCES

1. World Bank. (2024). Digital Financial Services Report. Washington, DC: World Bank Group.
2. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. (2024). Bank tizimi rivojlanishi hisoboti. Toshkent.
3. McKinsey Global Institute. (2023). The Future of Banking: Digital Transformation Impact Study.
4. Deloitte. (2024). Banking and Capital Markets Outlook 2024.
5. Abdullayev.A. (2023). O'zbekiston bank tizimida raqamli texnologiyalar. Iqtisodiyot va Moliya jurnali, 15(2), 45-58.
6. Karimov B. (2024). Raqamli banking: imkoniyatlar va muammolar. Bank axborotnomasi, 12(1), 23-35.
7. Ivanov I. & Petrov P. (2023). Безопасность цифрового банкинга. Финансы и кредит, 28(4), 67-82.
8. Digital Banking Report. (2024). Global Digital Banking Consumer Survey. New York: Financial Publishing.