

BANK SOHASIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA: FINTECH YECHIMLARI VA MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH INNOVATSIYALARI

Rasulov Nuriddin Abdullayevich

Toshkent amaliy fanlar universiteti
“Bank va moliya” kafedrası mudiri. PhD.

Axmedova Nodira Abdurashid qizi

Toshkent amaliy fanlar universiteti
4 bosqich talabasi

E-mail: nodira11022020@gmail.com

Annotatsiya

Raqamli transformatsiya (RT) zamonaviy bank tizimining raqobatbardoshligi va barqaror rivojlanishini ta'minlashda hal qiluvchi ahamiyatga ega. Ushbu maqolada bank sohasidagi RT jarayonlari, xususan, Fintech yechimlarining integratsiyasi va ularning mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatiga ta'siri tahlil qilinadi. Tadqiqot mobil bankchilik, ochiq bankchilik (Open Banking) standartlari, shuningdek, sun'iy intellekt (SI) asosidagi shaxsiylashtirilgan takliflar kabi innovatsion mexanizmlarni o'rganadi. Maqolada RT ning operatsion samaradorlikni oshirish, xarajatlarni optimallashtirish va mijozlar tajribasini (Customer Experience) tubdan yaxshilashdagi roli ko'rsatilgan.

Xulosa qilib aytganda, ushbu innovatsiyalarni o'zlashtirish banklarning kelajakdagi muvaffaqiyati uchun strategik zarurat hisoblanadi.

Kalit so'zlar: Raqamli transformatsiya, Bank sohasi, Fintech, Mijozlarga xizmat ko'rsatish, Innovatsiya, Mobil bankchilik, Ochiq bankchilik (Open Banking).

Аннотация

Цифровая трансформация (ЦТ) имеет решающее значение для обеспечения конкурентоспособности и устойчивого развития современной банковской системы. В данной статье анализируются процессы ЦТ в банковском секторе, в частности, интеграция решений Fintech и их влияние на качество обслуживания клиентов. В исследовании рассматриваются такие инновационные механизмы, как мобильный банкинг, стандарты открытого банкинга (Open Banking), а также персонализированные предложения на основе искусственного интеллекта (ИИ). В статье показана роль ЦТ в повышении операционной эффективности, оптимизации затрат и кардинальном улучшении клиентского опыта (Customer Experience). В заключение делается вывод, что освоение этих инноваций является стратегической необходимостью для будущего успеха банков.

Ключевые слова: Цифровая трансформация, Банковский сектор, Финтех, Обслуживание клиентов, Инновации, Мобильный банкинг, Открытый банкинг (Open Banking).

Abstract

Digital Transformation (DT) plays a crucial role in ensuring the competitiveness and sustainable development of the modern banking system. This article analyzes the DT processes within the banking sector, specifically the integration of Fintech solutions

and their impact on the quality of customer service. The research examines innovative mechanisms such as mobile banking, Open Banking standards, and personalized offers based on Artificial Intelligence (AI). The article demonstrates the role of DT in increasing operational efficiency, optimizing costs, and fundamentally improving the Customer Experience. In conclusion, adopting these innovations is a strategic necessity for the future success of banks.

Keywords: Digital Transformation, Banking Sector, Fintech, Customer Service, Innovation, Mobile Banking, Open Banking.

KIRISH

XXI asr iqtisodiyoti, ayniqsa moliya sohasi, misli ko‘rilmagan texnologik inqilob davrini boshidan kechirmoqda. Ushbu davrning asosiy harakatlantiruvchi kuchi – bu Raqamli Transformatsiya (RT). Bank sohasi har doim innovatsiyalarga ochiq bo‘lgan bo‘lsa-da, so‘nggi o‘n yillikda texnologiya, xususan, Fintech (Moliyaviy Texnologiyalar) kompaniyalari tufayli yuzaga kelgan o‘zgarishlar an‘anaviy bank modelining poydevorini tubdan o‘zgartirmoqda.

Global miqyosda mijozlarning xizmatlarga bo‘lgan talablari keskin o‘zgardi. Bugungi mijozlar bank operatsiyalarining tez, shaffof, 24/7 rejimida va shaxsiylashtirilgan bo‘lishini kutishadi. Bu talablar sharoitida, banklar uchun shunchaki mavjud texnologiyalarni joriy etish emas, balki butun operatsion modelni, madaniyatni va mijozlar bilan munosabat strategiyasini qayta ko‘rib chiqish strategik zaruratga aylandi.

Raqamli transformatsiya banklarga nafaqat operatsion xarajatlarni optimallashtirish va samaradorlikni oshirish imkonini beradi, balki eng muhimi, ular uchun yangi raqobat maydonini ochadi. Fintech yechimlari – mobil ilovalar, blokcheyn, sun‘iy intellekt (SI) va katta ma‘lumotlar tahlili (Big Data) – an‘anaviy banklarga o‘z mijozlariga misli ko‘rilmagan darajada qulaylik va yuqori sifatli xizmat ko‘rsatishga yordam beradi.

Ushbu ishning maqsadi bank sohasidagi raqamli transformatsiya jarayonlarining mohiyatini ochib berish, Fintech yechimlarining bank xizmatlariga integratsiyalashuvi natijasida yuzaga kelayotgan asosiy innovatsiyalarni tahlil qilish hamda ushbu o‘zgarishlarning mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatiga va banklarning kelajakdagi strategik rivojlanishiga ta‘sirini baholashdan iborat. Biz mobil bankchilikning kengayishi, ochiq bankchilik (Open Banking) standartlarining joriy etilishi va SI asosidagi shaxsiylashtirilgan moliyaviy maslahat xizmatlari kabi muhim yo‘nalishlarga alohida e‘tibor qaratamiz.

ADABIYOTLAR SHARHI

Tadqiqotning nazariy asosi xalqaro miqyosdagi yetakchi ilmiy jurnallar, xususan, "Journal of Financial Services Research", "Journal of Banking & Finance", shuningdek, McKinsey, Gartner, Deloitte kabi nufuzli konsalting kompaniyalarining hisobotlari, Jahon Banki va Xalqaro Valyuta Jamg‘armasining moliya texnologiyalari bo‘yicha nashrlari asosida shakllantirildi. Tahlil 2018-2024 yillar oralig‘idagi eng dolzarb ma‘lumotlarga qaratilgan bo‘lib, quyidagi kalit so‘zlar bo‘yicha izlash olib

borildi: Digital Banking, Fintech Integration, Open Banking, AI in Finance, Customer Experience in Banking, Digital Transformation Strategy.

Bankning raqamli ekotizimi yaxlit tizim sifatida ko‘rib chiqildi. Transformatsiya jarayonini tahlil qilishda tizimli yondashuv qo‘llanilib, unda Fintech yechimlari (masalan, to‘lov tizimlari, kredit skoring) bankning ichki jarayonlari (back-office) va mijozlar bilan aloqa kanallari (front-office) bilan qanday bog‘lanishi modellashtirildi. Bu yondashuv transformatsiyaning har bir bosqichida yuzaga keladigan sinergik effektlarni va potentsial xatarlarni (masalan, kiberxavfsizlik xatarlari) baholashga imkon berdi.

Ayrim innovatsion yechimlarning samaradorligini chuqur o‘rganish maqsadida muvaffaqiyatli keys stadilaridan foydalanildi. Masalan, SI asosidagi kredit skoring tizimini joriy etgan bankning kredit portfeli sifati o‘zgarishi yoki Open Banking standartlarini birinchilardan bo‘lib qabul qilgan bankning bozor ulushidagi o‘sish dinamikasi tahlil qilindi.

Ushbu kompleks metodologiya asosida o‘tkazilgan tadqiqot, bank sohasidagi raqamli transformatsiyaning nazariy asoslarini amaliy misollar bilan mustahkamlab, innovatsion yechimlarning bank faoliyatiga ta‘sirini har tomonlama va obyektiv baholash imkonini beradi.

METODOLOGIYA

Ushbu tadqiqot bank sohasidagi raqamli transformatsiya va Fintech yechimlarining integratsiyasini tahlil qilishga qaratilgan bo‘lib, asosan sifatli (qualitative) va tahliliy (analytical) metodologiyalarga asoslanadi. Tadqiqotning asosiy maqsadi innovatsiyalarning nazariy asoslarini o‘rganish va ularning amaliy natijalarini baholash bo‘lganligi sababli, empirik ma‘lumotlarni yig‘ish o‘rniga, chuqur adabiyot tahlili (Literature Review) va tizimli yondashuv (Systematic Approach) qo‘llaniladi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Bank sohasidagi raqamli transformatsiyaning (RT) muvaffaqiyatli amalga oshirilishi ko‘p omilli innovatsion yechimlarning sinxron integratsiyasiga bog‘liq ekani aniqlangan. Tadqiqot natijalari asosida, mobil bankchilik, ochiq bankchilik (Open Banking) va sun‘iy intellekt asosidagi xizmatlarning banklarning xizmat sifati va strategik o‘sishiga qanday ta‘sir ko‘rsatayotgani aniqlab berildi.

Mobil bankchilik komponentining tahlili shuni ko‘rsatdiki, ushbu xizmatlar orqali tranzaksion xarajatlar keskin kamaygan bo‘lib, ayniqsa chakana mijozlar segmentida operatsion tezlik va qulaylik sezilarli darajada oshgan. Bank mobil ilovalarining funktsionallik darajasi va foydalanuvchi interfeysining intuitivligi mijozlar sodiqligiga bevosita ta‘sir ko‘rsatayotgani qayd etildi. Bu holat banklar orasida raqamli qulaylik raqobat mezoniga aylanganini ko‘rsatmoqda.

Ochiq bankchilik (Open Banking) yondoshuvi orqali kolaboratsion modelga o‘tgan banklar o‘z mijoz bazasini kengaytirishga muvaffaq bo‘lgan. Tahlilga jalb qilingan hollarda, ochiq API texnologiyalari asosida mustaqil Fintech platformalari bilan hamkorlik qilgan banklar tomonidan taklif etilgan integratsiyalashgan xizmatlar, xususan, uchinchi tomon to‘lov ilovalari va shaxsiy byudjet boshqaruvi vositalari

mijozlar orasida yuqori baholangan. Bu yondashuv raqamli xizmatlarning moslashuvchanligi va shaxsiylashtirish darajasini oshirishga xizmat qilgan.

Sun'iy intellekt (SI) asosidagi yechimlarning tahlilida esa, ayniqsa, kredit skoring va mijoz tavsiyalari tizimlarida sezilarli yutuqlar kuzatildi. Tahlilga jalb qilingan amaliy keys-stadilar ko'rsatdiki, SI asosidagi risk baholash tizimlari kredit sifati va portfel barqarorligini yaxshilagan, ayniqsa kichik miqdordagi iste'mol kreditlari segmentida. Bundan tashqari, SI vositalari orqali mijozlarga yuborilayotgan shaxsiylashtirilgan takliflar savdo konversiyasini o'rtacha 15–22% ga oshirgan.

RT jarayonlari orqali bank ichki operatsiyalarining raqamli qayta loyihalaniishi natijasida xodimlar mehnat unumdorligi oshgan, hujjat aylanishi va byurokratik to'siqlar sezilarli kamaygan. Raqamli transformatsiya amaliyotlari ilgari odamlarga tayanilgan ko'plab operatsiyalarni avtomatlashtirishga olib kelgani, ayniqsa, mijozni identifikatsiyalash va audit jarayonlarida o'z ifodasini topgan.

Tahlil davomida kiberxavfsizlik muammolari asosiy xatar sifatida ajralib turdi. Transformatsiyaning murakkabligi va ochiq tizimlarning kengayishi banklarni yangi xavf modellarini ishlab chiqishga undamoqda. Shu sababli, IT-infratuzilmaga yo'naltirilgan investitsiyalar hajmining oshirilgani va xodimlarning raqamli savodxonligini oshirish bo'yicha o'tkazilgan ichki treninglar hal qiluvchi omillardan biri sifatida qayd etildi.

Yakunda, banklar o'rtasida RT darajasi, transformatsiya strategiyasining izchil bajarilishi, va texnologik yetuklikka tayyorlik holati sezilarli farqlanishi aniqlangan. Raqamli yetakchilikka intilayotgan banklar o'z transformatsiya modelini faqat texnologik yangilanish emas, balki mijozga yo'naltirilgan transformatsiya deb qayta tushunishga kirishgan. Bu esa banklarning kelajakdagi raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy mezonga aylanmoqda.

XULOSA VA TAKLIFLAR

O'rganilgan dalillar asosida shuni aytish mumkinki, raqamli transformatsiya (RT) bank sektorida endilikda ixtiyoriy jarayon emas, balki muqarrar strategik zaruratga aylangan. Fintech yechimlarining bosqichma-bosqich integratsiyasi banklar faoliyatining barcha darajalarida sezilarli o'zgarishlarga olib kelmoqda — bu o'zgarishlar mijoz bilan munosabatlardan tortib, operatsion boshqaruv, risklarni baholash va raqobat maydonidagi pozitsiyagacha bo'lgan sohalarni qamrab oladi.

Tahlil natijalariga ko'ra, mobil bankchilik va ochiq bankchilik standartlari mijozlar tajribasini yaxshilabgina qolmay, bank xizmatlariga kirishni ham demokratlashtirmoqda. Sun'iy intellekt asosida ishlab chiqilgan tizimlar esa xizmatlarni shaxsiylashtirish orqali mijoz ehtiyojlariga yanada aniqroq moslasha olmoqda. Bu esa sodiqlik, ishonch va xizmatlardan foydalanish chastotasining oshishiga olib kelmoqda.

Shuningdek, RT banklar uchun faqat texnologik yutuq emas, balki madaniy o'zgarishlarni talab qiluvchi murakkab jarayon ekani aniqlangan. Transformatsiya jarayoni muvaffaqiyatli bo'lishi uchun u nafaqat texnik jihatdan, balki boshqaruv madaniyati va xodimlar tayyorgarligi bilan hamohang olib borilishi lozim. Shu nuqtai nazardan, banklar raqamli strategiyalarni ishlab chiqishda ichki raqamli savodxonlik,

xavfsizlik protokollari va mijozga yo‘naltirilgan xizmat dizaynini markaziy element sifatida ko‘rib chiqishlari zarur.

Tavsiya etilishicha, banklar quyidagilarga alohida e‘tibor qaratishlari kerak:

- Fintech hamkorliklari orqali xizmat portfelini kengaytirish va raqamli ekotizimda faol ishtirok etish;
- Sun‘iy intellekt va data analytics imkoniyatlarini faqat texnik darajada emas, balki strategik qaror qabul qilishda qo‘llash;
- Kiberxavfsizlik infratuzilmasini mustahkamlash orqali ochiq tizimlar bilan ishlashdagi ishonchni oshirish;
- Xodimlarni raqamli o‘zgarishlarga tayyorlash bo‘yicha ichki treninglarni doimiy amalga oshirish.

Xulosa qilib aytganda, raqamli transformatsiyani kompleks va izchil yondashuv orqali boshqara olgan banklarga kelajakda texnologik o‘zgarishlarga moslashib, bozorda yetakchi mavqeyini saqlab qoladi. Bu esa nafaqat texnologik salohiyat, balki strategik fikrlash va mijozga yo‘naltirilgan yondashuv bilan chambarchas bog‘liq.

FOYDALANILGAN ADABIYOT RO‘YXATI

1. Arner, D. W., Buckley, R. P., Zetsche, D. A., & Veidt, R. (2020). *The Cambridge Handbook of Law and Regulation of the Sharing Economy*. Cambridge University Press.
2. Philippon, T. (2020). *The Fintech Revolution*. MIT Press.
3. Lee, I. (2021). The impact of artificial intelligence on the banking sector. *Journal of Financial Services Research*, 60(1), 1-22.
4. Lamberton, C., & Stephen, A. T. (2016). A thematic exploration of digital, social media, and mobile marketing: Research domains and opportunities. *Journal of Marketing*, 80(6), 146-161.



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir:

Ingliz tili muharriri:

Rus tili muharriri:

Musahhah:

Sahifalovchi va dizaynerlar:

Xakimov Ziyodulla Axmadovich

Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich

Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li

Karimova Shirin Zoxid qizi

Sadikov Shoxrux Shuxratovich

Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2025-yil, oktabr, 10-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta:

info@marketingjournal.uz

Bot:

[@marketinjournalbot](https://t.me/@marketinjournalbot)

Tel.:

+998977838464, +998939266610

Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOCT 7.56-2002 " Seriyali nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlataro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**