



**TIJORAT BANKLARI FAOLIYATIDA TRANSFORMATSIYA
JARAYONLARI VA UNI SAMARADORLIGINI OSHIRISH
(“KAPITALBANK” ATB MISOLIDA)**

Ro‘ziqulov Dilshod Shavkat o‘g‘li

O‘zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi tinglovchisi

Hozirgi global iqtisodiyot sharoitida raqobatbardoshlik bank tizimi uchun dolzarb masalaga aylangan. Raqamli texnologiyalar taraqqiyoti, mijozlar talabining o‘zgarishi va moliyaviy xizmatlar bozori kengayishi banklarni o‘z faoliyatini tubdan qayta ko‘rib chiqishga undamoqda. Transformatsiya jarayonlari aynan shu ehtiyojdan kelib chiqib shakllanmoqda. Transformatsiya jarayoni, asosan, bank tizimini zamon talablariga moslashtirish, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, xarajatlarni kamaytirish, tezlik va aniqlikni oshirish orqali samaradorlikka erishishga xizmat qiladi. Ayniqsa, Kapitalbank ATB misolida olib borilayotgan islohotlar ushbu yo‘nalishdagi o‘zgarishlarning amaliy ifodasidir.

Bank tizimida transformatsiya deganda, bank faoliyatini zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) asosida qayta tashkil etish, innovatsion mahsulot va xizmatlarni joriy etish, boshqaruv va xizmat ko‘rsatish mexanizmlarini takomillashtirish tushuniladi. Transformatsiya quyidagi shakllarda bo‘lishi mumkin: raqamli transformatsiya – barcha jarayonlarni raqamlashtirish, mobil va onlayn xizmatlarni kengaytirish; tashkiliy transformatsiya – boshqaruv strukturalarini optimallashtirish, zamonaviy menejment uslublarini joriy qilish; madaniy transformatsiya – xodimlar bilimini oshirish, innovatsion fikrlashga o‘tish.

Transformatsiya bank faoliyatiga ko‘plab ijobiy ta’sir ko‘rsatadi. Birinchidan, u xarajatlarni kamaytiradi. Raqamlashtirish orqali bank ko‘plab operatsion xarajatlarni kamaytiradi: filial soni qisqaradi, xodimlar soni optimallashtiriladi, vaqt tejaladi. Tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, raqamli transformatsiya bankning foyda ko‘rsatkichlariga ijobiy ta’sir ko‘rsatadi (Ren va



boshq., 2024). Ikkinchidan, u tezlik va qulaylikni oshiradi. Elektron xizmatlar tez va qulay bo'lib, mijozlarning ishonchini oshiradi. Banklar mobil ilovalar, chat-botlar, onlayn kreditlash tizimlari orqali xizmat ko'rsatish tezligini bir necha barobar oshirishga muvaffaq bo'lmoqda (Agu va boshq., 2024). Uchinchidan, risklarni boshqarish imkoniyatlari kuchayadi. Big data, sun'iy intellekt va boshqa texnologiyalar risklarni aniqlash va oldini olishda katta rol o'ynaydi. Bu esa bankning moliyaviy barqarorligini oshiradi (Shi & Wu, 2023).

Kapitalbank O'zbekiston bank tizimida transformatsiyani izchil amalga oshirayotgan banklardan biridir. Bank quyidagi yo'nalishlarda katta yutuqlarga erishmoqda. Birinchidan, raqamli xizmatlar rivojlanmoqda: mobil ilova orqali hisob yuritish, kredit olish, valyuta ayirboshlash, QR to'lov tizimi, chat-bot orqali maslahat xizmatlari yo'lga qo'yilgan. Ikkinchidan, avtomatlashtirish keng joriy etilgan: ichki hujjat aylanishi va tahliliy jarayonlar avtomatlashtirilgan, kredit arizalari algoritm asosida ko'rib chiqilmoqda. Uchinchi jihat, mijozlar bazasi kengaymoqda: yangi xizmatlar orqali mijozlar soni ortmoqda, sodiqlik dasturlari va foydalanuvchi interfeysi orqali mijoz ehtiyojlari qondirilmoqda. To'rtinchidan, IT-infratuzilma va axborot xavfsizligi mustahkamlanmoqda: biometrik autentifikatsiya, ikki bosqichli himoya, shifrlash tizimlari, ISO/PCI DSS standartlariga mos xavfsizlik protokollari joriy etilgan.

Transformatsiya samaradorligini oshirish uchun banklar quyidagi omillarga e'tibor qaratishi lozim. Birinchidan, strategik rejalashtirish – transformatsiya uchun bank aniq maqsadlar, KPI tizimi va monitoring mexanizmini ishlab chiqishi zarur. Ikkinchidan, kadrlar salohiyatini oshirish – xodimlarni yangi texnologiyalar asosida qayta tayyorlash, raqamli ko'nikmalarni rivojlantirish talab etiladi. Uchinchidan, fintech kompaniyalari bilan hamkorlik qilish, startaplar bilan ishlash bank faoliyatini yanada samarali qiladi. To'rtinchidan, normativ-huquqiy muhitni to'g'ri tushunish va qo'llash – O'zbekistonda quyidagi hujjatlar transformatsiyani qo'llab-quvvatlaydi: “Banklar va bank faoliyati to'g'risida”gi Qonun, “Raqamli O'zbekiston – 2030” strategiyasi, Markaziy bankning raqamli moliya bo'yicha yo'riqnomalari.



Shu bilan birga, transformatsiya jarayonlarida muammolar ham mavjud. Jumladan, eskirgan IT-infratuzilma (legacy systems), kadrlar yetishmasligi, raqobatning kuchayishi, ma'lumotlar xavfsizligi va regulator talablariga javob berish muhim muammolar sirasiga kiradi. Ushbu muammolarni bartaraf etish uchun banklar innovatsion texnologiyalarga investitsiyalarni oshirishi, xalqaro tajribani o'rganishi, zamonaviy monitoring tizimlarini joriy qilishi lozim.

Xulosa qilib aytganda, tijorat banklarining transformatsiyasi, ayniqsa raqamli yo'nalishda, moliyaviy xizmatlar sifatini oshirish, xarajatlarni kamaytirish va bozorga raqobatbardosh mahsulotlar taklif etishda muhim omil hisoblanadi. Kapitalbank ATB misolida ko'rilganidek, kompleks transformatsion yondashuv bank samaradorligini oshirish bilan birga, mijozlar uchun ham qulayliklar yaratmoqda. Kelgusida banklar uchun transformatsiya jarayonlarini davom ettirish, innovatsion texnologiyalarni izchil joriy etish va raqamli xizmatlarni yanada kengaytirish ustuvor vazifalardan biri bo'lib qoladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi, 2020. *"Innovatsion faoliyat to'g'risida"gi Qonun*. Toshkent: Lex.uz.
2. O'zbekiston Respublikasi, 2019. *"Texnologik inkubatorlar va texnoparklar to'g'risida"gi Qonun*. Toshkent: Lex.uz.
3. O'zbekiston Respublikasi, 2018. *"Kichik biznes va xususiy tadbirkorlik to'g'risida"gi Qonun*. Toshkent: Lex.uz.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti, 2020. *2025 yilgacha O'zbekistonni rivojlantirish strategiyasi to'g'risida* PF-5975-sonli Farmon. Toshkent: Prezident.uz.
5. Xo'jaev, A.S., 2021. *Bank faoliyatida raqamli transformatsiya*. Toshkent: Toshkent moliya instituti nashri.
6. Agu, E.E., Chiekezie, N.R., Abhulimen, A.O. va Obiki-Osafiele, A.N., 2024. *Harnessing digital transformation to solve operational bottlenecks in banking*.
7. Shen, C., Wu, J., Li, Y. va Chen, Q., 2024. *Does digital transformation improve the cost efficiency of commercial banks? Evidence from China*.