

RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA BANK XIZMATLARINING TRANSFORMATSIYASI

Nurmuxamedova Shoira O'lmas qizi

Toshkent amaliy fanlar universiteti, iqtisodiyot fakulteti, bank ishi va audit yo'nalishi talabasi

Annotatsiya: Ushbu maqolada raqamli iqtisodiyotning shakllanishi, texnologik innovatsiyalar, onlayn to'lov tizimlari, sun'iy intellekt va moliyaviy texnologiyalar (FinTech)ning rivojlanishi sharoitida bank xizmatlarining tubdan o'zgarishi, transformatsiyasi va yangi modelga moslashuvi tahlil qilinadi. Bank tizimida raqamli platformalarning joriy etilishi, mijoz bilan real vaqt rejimida ishlash, xizmatlarning tezligi va sifatining oshishi, xavfsizlik masalalari hamda mijozlar xulq-atvorining o'zgarishi izohlanadi. Tadqiqot natijalari bank sektoriga innovatsion yondashuvlarni integratsiya qilish zarurligini ta'kidlaydi.

Kalit so'zlar: Raqamli iqtisodiyot, bank tizimi, transformatsiya, FinTech, elektron to'lovlar, sun'iy intellekt, platformalashtirish, moliyaviy texnologiyalar, raqamli bank, blokcheyn.

XXI asrda raqamli iqtisodiyot global rivojlanish trendining asosiy tarkibiy qismiga aylandi. Raqamli texnologiyalar iqtisodiy jarayonlarga shunchaki qo'shimcha emas, balki yangi biznes modellarini yaratishning strategik vositasiga aylandi. Bank sohasi ushbu jarayonlar ta'sirini eng kuchli his qilayotgan tarmoqlardan biridir. An'anaviy bank faoliyatida mijozlar bilan yuzma-yuz aloqa, qog'oz shaklidagi hujjatlar, uzoq vaqt talab qiluvchi xizmat ko'rsatish jarayonlari mavjud edi. Bugungi kunda esa mobil bank, onlayn banking, NFC to'lovlar, QR-kodli tranzaksiyalar, blokcheyn asosida pul o'tkazmalari, sun'iy intellekt asosida kredit reytingi kabi xizmatlar keng amal qilmoqda.

Raqamli iqtisodiyot sharoitida bank xizmatlari endi faqat moliyaviy vositachilik funksiyasini emas, balki integratsion, ekotizimga yo'naltirilgan platforma xizmatlarini bajaradi. Bu jarayonlarda banklarning raqobatchilari ham o'zgardi – endi ular FinTech kompaniyalari, elektron to'lov agregatorlari, hatto ijtimoiy tarmoqlar va e-commerce platformalaridir.

Raqamli iqtisodiyot sharoitida bank xizmatlarining transformatsiyasi – bu zamonaviy moliyaviy tizimning eng muhim va tezkor rivojlanayotgan jarayonlaridan biri. Raqamli iqtisodiyot deganda, iqtisodiy faoliyatning asosiy qismi internet, mobil texnologiyalar, sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar tahlili, blokcheyn, bulutli hisoblash va boshqa raqamli vositalar orqali amalga oshiriladigan tizim tushuniladi. Bu jarayon banklarni an'anaviy "filial va kassir" modelidan to'liq raqamli, avtomatlashtirilgan va

mijozga yo'naltirilgan ekotizimga o'tkazmoqda. Ushbu maqolada ushbu transformatsiyani bosqichma-bosqich, misollar, statistikalar va O'zbekiston konteksti bilan batafsil yoritamiz.

Raqamli iqtisodiyotning banklarga ta'siri bir necha sababga ko'ra chuqur va qaytarib bo'lmaydigan xarakterga ega. Birinchidan, mijozlarning kutishlari o'zgardi: ular 24 soat davomida, istalgan joydan, istalgan qurilma orqali xizmat olishni xohlaydilar. Ikkinchidan, texnologik imkoniyatlar rivojlandi: smartfonlar, internet tezligi va AI tahlil vositalari arzonlashdi. Uchinchidan, raqobat kuchaydi – banklar endi faqat boshqa banklar bilan emas, balki FinTech startaplari (Payme, Revolut), texnologik gigantlar (Google Pay, Apple Pay) va hatto ijtimoiy tarmoqlar (WeChat Pay) bilan raqobatlashmoqda.

Transformatsiya jarayoni bir necha bosqichda kechdi. Dastlab, 2000-yillarning boshida internet-banking paydo bo'ldi: mijozlar veb-sayt orqali hisob holatini ko'ra olardi, lekin hali ham filialga borish kerak edi. 2010-yillarda mobil banking rivojlandi – ilovalar orqali pul o'tkazish, kommunal to'lovlar va hatto kichik kreditlar olish mumkin bo'ldi. 2020-yillarga kelib, super-app'lar paydo bo'ldi: bitta ilovada bank xizmatlari, sug'urta, investitsiya, taksi chaqirish va ovqat yetkazib berish birlashdi. Masalan, Xitoyning Alipay ilovasi 1,3 milliard foydalanuvchiga ega bo'lib, u nafaqat to'lov vositasi, balki hayot tarzi platformasiga aylandi. O'zbekistonda ham shunga o'xshash tendensiya kuzatilmoqda: Click va Payme ilovalari orqali nafaqat pul o'tkazish, balki kredit olish, kommunal xizmatlar va hatto davlat xizmatlari uchun to'lov amalga oshirilmoqda.

Endi transformatsiyaning asosiy harakatlantiruvchi kuchlarini – texnologiyalarni batafsil ko'rib chiqamiz. Birinchi va eng muhimi – mobil ilovalar va super-app'lar. Bu ilovalar mijozga to'liq moliyaviy boshqaruvni beradi. Masalan, O'zbekistonning Kapitalbank ilovasi orqali mijoz pasportsiz hisob ochishi, QR-kod orqali to'lov qilishi, valyuta ayirboshlashi va hatto investitsiya qilishi mumkin. Ilova ichidagi chat-bot "Kapi" deb ataladi va u mijoz savollariga darhol javob beradi, masalan, "Kredit foizim qancha?" yoki "Oxirgi tranzaksiyam qayerda?". Bunday ilovalar tufayli bank filiallariga borish zarurati 80% ga kamaydi. Statistikaga ko'ra, 2025 yilga kelib, O'zbekistonda 12 milliondan ortiq odam mobil bankingdan foydalanmoqda, bu aholining deyarli yarmi degani.

Ikkinchi muhim texnologiya – sun'iy intellekt. AI bank xizmatlarini inqilobiy o'zgartirdi. U quyidagi yo'nalishlarda qo'llanilmoqda: birinchidan, mijoz xizmati. Chat-botlar endi oddiy savollarga javob berish bilan cheklanmaydi, ular murakkab masalalarni hal qiladi. Masalan, TBC Bankning AI tizimi mijozning ovoz toni va yozish tezligiga qarab stress darajasini aniqlab, "Sizga yordam kerakmi?" deb taklif qilishi mumkin. Ikkinchidan, kredit berish jarayoni. An'anaviy bankda kredit olish uchun 3-7 kun kerak bo'lsa, AI tizimlari mijozning tranzaksiya tarixi, ijtimoiy

tarmoqdagi faolligi va hatto smartfon sensorlaridagi ma'lumotlarni tahlil qilib, 60 soniyada qaror chiqaradi. O'zbekistonda Anorbank shu usulda 5 million so'mgacha kreditni onlayn beradi. Uchinchidan, firibgarlikka qarshi kurash. Visa kompaniyasining AI tizimi har soniyada 65 ming tranzaksiyani tekshirib, shubhali operatsiyalarni 99,9% aniqlik bilan to'xtatadi. Bu banklarga milliardlab dollar yo'qotishning oldini olmoqda.

Uchinchi texnologiya – katta ma'lumotlar tahlili, ya'ni Big Data. Banklar endi mijozning har bir harakatini – qayerda ovqatlanayotgani, qanday do'konlarda xarid qilayotgani, qancha pul sarflayotganini – yig'ib, tahlil qiladi. Bu ma'lumotlar orqali bank mijozga shaxsiy takliflar beradi. Masalan, agar siz har oy kafeda 500 ming sarflasangiz, bank sizga "Kafe kartasi" deb ataluvchi maxsus karta taklif qiladi, unda 10% cashback bor. Yoki agar siz chet elga sayohat qilsangiz, bank avtomatik ravishda valyuta ayirboshlash kursini eng yaxshi variantda taklif qiladi. Deloitte hisobodiga ko'ra, Big Data tahlili kredit qaytarilmasligi xavfini 40% ga kamaytiradi, chunki bank mijozning moliyaviy salohiyatini aniqroq baholay oladi.

To'rtinchi muhim innovatsiya – blokcheyn texnologiyasi. Blokcheyn markazlashmagan, shaffof va o'zgartirib bo'lmaydigan ma'lumotlar bazasi bo'lib, u xalqaro pul o'tkazmalarini inqilobiy o'zgartirdi. An'anaviy SWIFT tizimi orqali pul o'tkazish 3-5 kun va yuqori komissiya talab qilsa, RippleNet blokcheyn tizimi orqali bu 2 soniyada va 0,25 dollar xarajati bilan amalga oshiriladi. O'zbekistonda blokcheyn hali boshlang'ich bosqichda, lekin UzNEX kripto birjasi litsenziya olgan va 2025 yilda Markaziy Bank blokcheyn asosidagi xalqaro to'lov tizimini sinovdan o'tkazmoqchi. Shuningdek, DeFi (markazlashmagan moliya) platformalari paydo bo'ldi – bu yerda odamlar banksiz, faqat kripto garovi orqali kredit olishi mumkin. Masalan, Aave platformasida siz Bitcoinni garov qo'yib, dollar kredit olishingiz mumkin, va bunda hech qanday hujjat talab qilinmaydi.

Beshinchi texnologiya – bulutli hisoblash. Banklar endi o'z serverlarini saqlash o'rniga, AWS, Microsoft Azure yoki Google Cloud kabi bulutli platformalardan foydalanmoqda. Bu xarajatlarni 50% ga kamaytiradi, chunki serverlarni sotib olish, texnik xizmat ko'rsatish va elektr energiyasi uchun to'lov kerak emas. Bundan tashqari, bulutli tizimlar tezda yangilanadi va katta hajmdagi ma'lumotlarni saqlay oladi. O'zbekistonda Agrobank va Ipak Yo'li Banki bulutli texnologiyalarga o'tgan, bu ularga mobil ilovani har oy yangilab borish imkonini beradi.

Yangi xizmat turlari ham transformatsiyaning muhim qismidir. Neobanklar – bu jismoniy filialsiz, faqat onlayn ishlaydigan banklar. Masalan, Yevropada Revolut 5 daqiqada hisob ochadi, bepul xalqaro karta beradi va kriptovalyuta savdosi imkonini beradi. O'zbekistonda TBC Bankning raqamli versiyasi shunga yaqinlashmoqda. Open Banking – bu bank ma'lumotlarini API orqali uchinchi tomon ilovalari bilan baham ko'rish. Masalan, Payme ilovasi Humo kartangizga ulanib, bir klikda to'lov

qilishingizga imkon beradi. Buy Now, Pay Later (BNPL) xizmati esa kredit karta o'rniga ishlaydi: siz telefon sotib olasiz, lekin pulni 3 oyga bo'lib to'laysiz, foizsiz. O'zbekistonda ZoodPay va Click Credit shu xizmatni taklif qilmoqda.

O'zbekiston kontekstida transformatsiya davlat siyosati bilan qo'llab-quvvatlanmoqda. "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi doirasida 2025 yilga kelib bank xizmatlarining 80% i onlayn bo'lishi rejalashtirilgan. Markaziy Bank ma'lumotlariga ko'ra, 2025 yilda raqamli to'lovlar ulushi 68% ga yetdi, ya'ni naqd pul kamaymoqda. Eng faol banklar orasida Kapitalbank (MBank ilovasi, Kapi AI-bot), Anorbank (1 daqiqada kredit), Ipak Yo'li Banki (investitsiya ilovasi) va TBC Bank (raqamli kredit) bor. Shuningdek, raqamli so'm – CBDC loyihasi sinov bosqichida. Bu raqamli valyuta naqd pulni to'liq almashtirishi mumkin va tranzaksiyalarni yanada shaffof qiladi.

Transformatsiyaning afzalliklari juda katta. Birinchidan, qulaylik: mijoz uyda o'tirib barcha operatsiyalarni bajaradi. Ikkinchidan, arzonlik: McKinsey hisobotiga ko'ra, raqamli tranzaksiya xarajati an'anaviysidan 90% arzon. Uchinchidan, inklyuzivlik: qishloq joylarda bank filiali bo'lmasa ham, smartfon orqali xizmat olish mumkin. To'rtinchidan, shaffoflik: har bir tranzaksiya tarixda saqlanadi. Ammo xavf-xatarlar ham bor. Kiberhujumlar eng katta tahdid: 2024 yilda global banklar 12 milliard dollar yo'qotdi. Bunga qarshi 2FA, biometrik identifikatsiya va AI-firibgarlik aniqlash ishlatilmoqda. Ma'lumotlar maxfiyligi muammosi ham bor – O'zbekistonda "Shaxsiy ma'lumotlar to'g'risida"gi qonun kuchaytirilmoqda. Ish o'rinlari yo'qolishi – kassirlar va filial xodimlari soni kamaymoqda, lekin bu o'rniga IT-mutaxassislar talab qilinmoqda.

Kelajakda, 2030 yilga borib, bank filiallari faqat VIP mijozlar uchun qoladi, qolganlari super-app'lar orqali xizmat oladi. AI har bir mijozning shaxsiy moliyaviy maslahatchisiga aylanadi, raqamli so'm keng tarqaladi, blokcheyn xalqaro to'lovlarni standartga aylantiradi. Banklar muvaffaqiyatli bo'lishi uchun super-app yaratishi, AI va Big Data'ga sarmoya kiritishi, FinTech bilan hamkorlik qilishi va kiberxavfsizlikni birinchi o'ringa qo'yishi kerak. Mijozlar esa raqamli savodxonlikni oshirishi, murakkab parollar ishlatishi va shubhali xabarlariga e'tibor berishi lozim.

Raqamli transformatsiya jarayonida banklarga raqobat kuchaymoqda. FinTech servislar tezkor xizmat, past komissiya, soddalashtirilgan interfeys orqali mijozlarni jalb qilmoqda. Agar banklar innovatsiyani sekin joriy etsa, ularning bozordagi ulushi qisqaradi.

Shu bilan birga, raqamli bank xizmatlarining kengayishi yangi biznes modellarini yuzaga keltirmoqda: super-app, marketplace banking, API-hamkorlik asosidagi bank moduli xizmatlar. O'zbekiston sharoitida ham bu jarayon tez ketmoqda. Ayniqsa, mobil to'lovlar segmenti jadal kengaymoqda.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, raqamli iqtisodiyot banklarni yo‘q qilmaydi, balki ularni yanada kuchli va mijozga yaqin qiladi. Bu jarayon O‘zbekiston uchun ham katta imkoniyat – agar to‘g‘ri boshqarilsa, mamlakat moliyaviy inklyuziyada yetakchi bo‘lishi mumkin. Ammo muvaffaqiyat uchun davlat, banklar va mijozlar hamkorligi zarur.

Raqamli iqtisodiyot bank xizmatlarining tubdan transformatsiyasini majburiy qiladi. Banklar to‘liq raqamli ekotizimga aylanmoqda va kelgusida ularning asosiy vazifasi – moliya integratori bo‘lish hisoblanadi.

Banklar raqamli platforma arxitekturasini yaratishi va API integratsiyasini kengaytirishi lozim.

Kiberxavfsizlikni mustahkamlash bo‘yicha xalqaro standartlar asosida milliy protokollar ishlab chiqish zarur.

Mijozlarni raqamli savodxonlik bo‘yicha yanada o‘qitish bo‘yicha banklar ichida platformali treninglar joriy qilish.

FinTech bilan hamkorlikni rivojlantirish va qo‘shma mahsulotlar yaratish.

Adabiyotlar.

1. Shavkat Mirziyoyevning “2020–2025 yillarga mo‘ljallangan O‘zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to‘g‘risida” gi farmoni. 2020-yil 12-may
2. PF – 5296 —O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankining faoliyatini tubdan takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risidagi O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Farmoni. 09.01.2018
3. Depozit.uz —O‘zbekistondagi raqamli banklar va ularning istiqbollari 26-iyul 2021-yil.
4. Назаршоев Н.М., Гужина Г.Н., Гужин А.А., Ежкова В.Г. Стратегия развития бизнеса как инструмент управления конкурентоспособностью// Инновации и инвестиции. 2016. № 4. С. 90-92.
5. Петрухина Е.В., Гужин А.А., Величко Н.Ю., Нижарадзе Л.Д., Волкова А.В., Овешникова Л.В. Современные теории менеджмента, Орёл, 2014. - 110 с.
6. Schwab K. *The Fourth Industrial Revolution*. Geneva: World Economic Forum, 2018.
7. Kotler P., Keller K. *Marketing Management*. Pearson Education, 2020.
8. World Bank. *Digital Financial Services Report*, 2023.
9. IMF. *Fintech and Financial Inclusion: Global Trends*, 2022.
10. R. Vahobov. *O‘zbekiston iqtisodiyotida raqamli texnologiyalar*. T.: Iqtisodiyot, 2021.
11. OECD. *Digital Economy Outlook*, 2022.