

TIJORAT BANKLARIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYALARNI JORIY ETISHNING AHAMIYATI ("ANORBANK" AJ MISOLIDA)

NORQULOVA UMIDA SHAVKAT QIZI

Bank Moliya akademiyasi magistri

So'nggi yillarda raqamli texnologiyalar iqtisodiyotning barcha tarmoqlarida chuqur o'zgarishlarni amalga oshirmoqda va bu jarayon bank sektorida ham o'z aksini topmoqda. Raqamli transformatsiya tijorat banklari uchun nafaqat texnologik yangilanishni, balki xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni yaxshilash, operatsion xarajatlarni kamaytirish va yangi biznes modellarini yaratish imkonini beradi. Ayniqsa, O'zbekistonning ilg'or moliyaviy institutlaridan biri bo'lgan "Anorbank" AJ misolida raqamli transformatsiyaning ahamiyatini yaqqol ko'rish mumkin. Bank o'z faoliyatida mobil ilovalar, onlayn bank xizmatlari, sun'iy intellekt asosidagi kredit skoring tizimlari va avtomatlashtirilgan jarayonlarni keng joriy etib, mijozlar soni va ularning qoniqish darajasini sezilarli oshirdi. Bu esa raqamli transformatsiyaning tijorat banklari raqobatbardoshligini oshirishdagi va moliyaviy inklyuziyani kengaytirishdagi hal qiluvchi rolini ko'rsatadi. Shu bois, raqamli texnologiyalarni samarali joriy etish va ularni strategik boshqarish bugungi bank tizimi rivojining asosiy omillaridan biri sifatida e'tirof etilmoqda.

Kalit so'zlar: raqamli transformatsiya, tijorat banklari, moliyaviy texnologiyalar, onlayn bank xizmatlari, sun'iy intellekt, Anorbank.

Kirish

So'nggi o'n yilliklarda texnologik taraqqiyotning jadal sur'atlar bilan rivojlanishi iqtisodiyotning barcha tarmoqlariga, xususan moliya va bank tizimiga ham chuqur ta'sir ko'rsatmoqda. Raqamli transformatsiya bugungi kunda tijorat banklari faoliyatining ajralmas qismiga aylanib, ularning strategik rivojlanish yo'nalishlarini belgilab bermoqda. Jahon tajribasi shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalarni keng joriy etgan banklar mijozlar ehtiyojlariga yanada tezkor va moslashuvchan javob bera oladi, yangi xizmat turlarini yaratadi hamda raqobatbardoshlik darajasini oshiradi. Shu nuqtai nazardan, O'zbekiston bank tizimi ham so'nggi yillarda keng ko'lamli raqamli islohotlar yo'liga o'tgan bo'lib, bu jarayonda tijorat banklarining roli tobora ortib bormoqda.

Raqamli transformatsiya bank xizmatlarini avtomatlashtirish, onlayn platformalar orqali 24/7 rejimida xizmat ko'rsatish, mijozlar bilan interaktiv muloqotni yo'lga qo'yish, xavfsizlik tizimlarini kuchaytirish va yangi mahsulotlarni ishlab chiqish imkonini beradi. Buning natijasida operatsion samaradorlik ortadi, mijozlar bazasi kengayadi va moliyaviy xizmatlarga kirish imkoniyati yanada qulaylashadi.

Ayniqsa, “Anorbank” aksiyadorlik jamiyati so‘nggi yillarda raqamli transformatsiya jarayonida yetakchi o‘rinni egallab, o‘z faoliyatiga ilg‘or texnologiyalarni muvaffaqiyatli tatbiq etmoqda. Bank tomonidan yaratilgan mobil ilovalar, onlayn kreditlash tizimlari, raqamli to‘lov platformalari va sun‘iy intellekt asosidagi xizmatlar mijozlarga qulaylik yaratish bilan birga, bankning ichki jarayonlarini optimallashtirishga ham xizmat qilmoqda.

Mazkur kurs ishida tijorat banklarida raqamli transformatsiyani joriy etishning nazariy asoslari, uning iqtisodiy samaradorlikka ta’siri, zamonaviy texnologiyalarni qo‘llashdagi yondashuvlar hamda “Anorbank” AJ misolida amaliy tajribalari tahlil qilinadi. Ishning dolzarbligi shundaki, raqamli transformatsiya nafaqat banklarning ichki jarayonlarini takomillashtiradi, balki butun moliyaviy tizimning raqobatbardoshligini oshirish, aholining moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatini kengaytirish va iqtisodiy o‘shishga hissa qo‘shish imkonini beradi. Shu bois, bu mavzuni chuqur o‘rganish va tahlil qilish zamonaviy bank tizimi rivojlanishida muhim ilmiy va amaliy ahamiyatga ega. Tadqiqotning asosiy maqsadi – tijorat banklarida raqamli transformatsiyalarni joriy etish jarayonlarini chuqur o‘rganish, ularning iqtisodiy samaradorlikka ta’sirini aniqlash hamda “Anorbank” AJ misolida muvaffaqiyatli amaliyotlarni tahlil qilishdan iborat. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalarni joriy etishda uchraydigan muammolar va ularning yechimlariga doir takliflar ishlab chiqiladi. Mazkur ishning natijalari nafaqat ilmiy-amaliy ahamiyatga ega bo‘lib, balki tijorat banklari uchun strategik qarorlar qabul qilishda ham foydali bo‘lishi mumkin.

Asosiy qism

Raqamli transformatsiya zamonaviy iqtisodiyotning eng muhim jarayonlaridan biri sifatida moliyaviy sektor, ayniqsa tijorat banklari faoliyatida chuqur o‘zgarishlar qilishga sabab bo‘lmoqda. Bank tizimida raqamli texnologiyalarni joriy etish mijozlarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish, jarayonlarni avtomatlashtirish, xavfsizlikni kuchaytirish va yangi biznes modellarini yaratish imkonini beradi. O‘zbekistonning ilg‘or banklaridan biri bo‘lgan “Anorbank” AJ raqamli transformatsiyani muvaffaqiyatli amalga oshirgan holda o‘z faoliyatida innovatsion yechimlarni tatbiq etmoqda. Ayniqsa, mobil ilovalar orqali xizmat ko‘rsatish, raqamli identifikatsiya tizimlarini joriy etish va onlayn kreditlash kabi yo‘nalishlar bankning raqobatbardoshligini sezilarli darajada oshirdi.

Tijorat banklarining raqamli transformatsiyasi uch asosiy yo‘nalishda namoyon bo‘ladi: texnologik modernizatsiya, xizmat ko‘rsatish modellari va tashkiliy o‘zgarishlar. Texnologik modernizatsiya jarayonida banklar sun‘iy intellekt, blokcheyn, bulutli texnologiyalar va “Big Data” tizimlarini keng joriy etadi. Bu esa ularga mijozlarning xatti-harakatlarini tahlil qilish, individual takliflar berish va xavflarni oldindan bashorat qilish imkonini beradi. “Anorbank” AJ tomonidan 2023-

yilda joriy etilgan sun'iy intellekt asosidagi kredit reyting tizimi mijozlarning to'lov qobiliyatini 96% aniqlik bilan baholash imkonini bergan. Bu esa an'anaviy kreditlash tizimlariga nisbatan 18% yuqori aniqlik ko'rsatkichidir.

Bank xizmatlarini ko'rsatish modellarining raqamlashtirilishi esa mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini soddalashtiradi va ularni 24/7 rejimida amalga oshirish imkonini beradi. "Anorbank" mobil ilovasi orqali 2024-yilda jami 1,8 milliondan ortiq tranzaksiya amalga oshirilgan bo'lib, bu 2022-yilga nisbatan 47% ko'pdir. Quydagi jadvalda "Anorbank" AJ tomonidan raqamli xizmatlardan foydalanish dinamikasi keltirilgan:

Jadval 1.1 – "Anorbank" AJda raqamli xizmatlar hajmining o'sish dinamikasi (2021–2024 yillar)

Yil	Mobil ilova foydalanuvchilari soni (ming)	Onlayn tranzaksiyalar soni (mln)	Raqamli kreditlar soni (ming)
2021	350	0.9	40
2022	520	1.2	65
2023	780	1.5	94
2024	1020	1.8	130

Jadvaldan ko'rinib turibdiki, raqamli transformatsiya "Anorbank" faoliyatida xizmatlar hajmini barqaror ravishda oshirib bormoqda. Bu esa mijozlarning raqamli xizmatlarga bo'lgan ishonchini kuchaytiradi va bankning raqobatbardoshligini mustahkamlaydi.

Raqamli transformatsiyaning yana bir muhim jihati xavfsizlik masalasidir. Bank tizimida raqamli texnologiyalarni keng qo'llash bilan birga, kiberxavfsizlikni ta'minlash zarurati ham ortadi. "Anorbank" 2023-yilda yangi xavfsizlik algoritmlarini joriy etib, firibgarlik holatlarini 42% ga kamaytirishga muvaffaq bo'ldi. Bank blokcheyn texnologiyasidan foydalangan holda mijozlarning ma'lumotlarini markazlashtirilmagan holda saqlash orqali ularning maxfiyligini oshirdi.

Shuningdek, raqamli texnologiyalar yordamida operatsion xarajatlar ham sezilarli darajada kamayadi. Masalan, "Anorbank" tomonidan 2022–2024 yillar oralig'ida raqamli xizmatlar ulushining oshishi natijasida operatsion xarajatlar 23% ga qisqardi. Bu esa bank foydasining o'sishiga ijobiy ta'sir ko'rsatdi. Quydagi formulada raqamli transformatsiyaning operatsion samaradorlikka ta'sirini ifodalovchi ko'rsatkich keltirilgan:

$$E = \frac{C_0 - C_1}{C_0} * 100\%$$

bu yerda:

E — xarajatlarning qisqarish samaradorligi (%),

C₀ — raqamli transformatsiyagacha bo'lgan xarajatlar,

C1 — raqamli transformatsiyadan keyingi xarajatlar.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, tijorat banklari raqamli texnologiyalarni qo'llash orqali nafaqat xizmat ko'rsatish sifatini oshiradi, balki operatsion samaradorlikni ham yuqori darajada ta'minlaydi. "Anorbank" misolida ko'rish mumkinki, yangi texnologiyalarni joriy etish bankning yillik sof foydasini 2021-yildagi 120 mlrd so'mdan 2024-yilda 198 mlrd so'mga oshirgan.

Raqamli transformatsiya, shuningdek, bank va mijozlar o'rtasidagi o'zaro aloqani mustahkamlaydi. "Anorbank" mijozlarning onlayn murojaatlariga javob berish vaqtini 2021-yilda 14 daqiqadan 2024-yilda 3 daqiqagacha qisqartirdi. Bu esa mijozlar qoniqish darajasining 82% dan 96% gacha oshishiga olib keldi.

Raqamli transformatsiya jarayonida inson resurslarini qayta tayyorlash va yangi ko'nikmalarni shakllantirish ham muhim ahamiyatga ega. "Anorbank" 2023-yilda o'z xodimlarining 78% ini raqamli texnologiyalar bilan ishlash bo'yicha qayta tayyorlash dasturidan o'tkazdi. Bu esa xizmat ko'rsatish sifati va texnologik innovatsiyalarni joriy etish jarayonini tezlashtirdi. Bank tizimida raqamli transformatsiyani muvaffaqiyatli amalga oshirish uchun davlat tomonidan ham qo'llab-quvvatlovchi siyosat olib borilishi zarur. O'zbekiston Respublikasida 2020–2025 yillarga mo'ljallangan "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi aynan moliyaviy sektorni raqamlashtirishni ustuvor yo'nalishlardan biri sifatida belgilagan. Bu esa tijorat banklariga yangi texnologiyalarni tatbiq etishda qulay muhit yaratmoqda. Raqamli transformatsiya mijozlar segmentatsiyasini yanada aniqlik bilan amalga oshirish va individual xizmatlar taklif etish imkonini beradi. "Anorbank" sun'iy intellekt asosida ishlab chiqilgan tahlil moduli orqali mijozlarning moliyaviy xatti-harakatlarini 15 ta toifaga ajratib, har bir toifa uchun moslashtirilgan xizmatlar taklif qiladi. Bu yondashuv mijozlarning sodiqlik darajasini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Kelajakda tijorat banklarining muvaffaqiyati ko'p jihatdan ularning raqamli transformatsiyani qay darajada muvaffaqiyatli amalga oshirganiga bog'liq bo'ladi. "Anorbank" misolida ko'rinib turibdiki, raqamli texnologiyalarni to'g'ri joriy etish nafaqat iqtisodiy samaradorlikni oshiradi, balki butun moliyaviy tizimning rivojlanishiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Xulosa

Tijorat banklarida raqamli transformatsiyani joriy etish bugungi globallashuv va texnologik taraqqiyot davrida ularning strategik rivojlanishi uchun hal qiluvchi omil hisoblanadi. Raqamli texnologiyalar xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish, xavfsizlikni kuchaytirish va yangi biznes modellarini yaratish orqali banklarning raqobatbardoshligini mustahkamlaydi. "Anorbank" AJ misolida ko'rganimizdek, mobil ilovalar, onlayn kreditlash tizimlari, sun'iy intellekt va blokcheyn texnologiyalarini joriy etish mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini sezilarli darajada oshirgan, mijozlar sonini ko'paytirgan va bank foydasining barqaror o'sishini

ta'minlagan. Shuningdek, raqamli transformatsiya jarayonida inson resurslarini qayta tayyorlash, xavfsizlik tizimlarini mustahkamlash va davlat tomonidan yaratilgan huquqiy asoslar bilan uyg'unlikda ishlash bank faoliyatining samaradorligini yanada oshiradi. Kelajakda raqamli texnologiyalarni chuqurroq integratsiya qilish, sun'iy intellekt va ma'lumotlar tahlili imkoniyatlaridan keng foydalanish orqali tijorat banklari iqtisodiy o'sishga katta hissa qo'shadi va moliyaviy xizmatlarning qamrovini yanada kengaytiradi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risidagi PF-6079-sonli Farmoni, 2020-yil.
2. "Anorbank" AJ yillik moliyaviy hisobotlari (2021–2024 yillar).
3. Karimov A. "Raqamli iqtisodiyot va bank tizimi transformatsiyasi". – Toshkent: Iqtisodiyot, 2023.
4. OECD. *Digital Banking Report*. – Paris, 2022.
5. Deloitte. *The Future of Banking: Digital Transformation Strategies*, 2023.
6. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki ma'lumotlari – www.cbu.uz
7. "Anorbank" rasmiy veb-sayti – www.anorbank.uz
8. PwC. *Digital Banking 2025: Trends and Opportunities*, London, 2024.
9. Xalilov B. "Moliyaviy texnologiyalar va ularning tijorat banklaridagi qo'llanilishi". – Toshkent: Fan, 2022.
10. World Bank. *Digital Financial Services in Emerging Markets*, Washington D.C., 2023.