

FIN-TECH TEXNOLOGIYALARINING BANK XIZMATLARI SIFATIGA VA SAMARADORLIGIGA TA'SIRI

Mardonova Rohila Boltayevna
Osiyo Xalqaro Universiteti magistranti

Annotatsiya: Ushbu maqolada moliyaviy texnologiyalar (FinTech) rivojlanishining an'anaviy bank xizmatlari sifati va operatsion samaradorligiga ko'rsatayotgan ta'siri tadqiq etiladi. Raqamli transformatsiya jarayonida banklarning mijozlarga xizmat ko'rsatish tezligi, xizmatlar tannarxining pasayishi hamda sun'iy intellekt va blokcheyn kabi texnologiyalarning o'rni tahlil qilingan. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, FinTech echimlarini joriy etish banklarning tranzaksiya xarajatlarini sezilarli darajada kamaytiradi va mijozlar qoniqish darajasini oshiradi. Xulosa qismida milliy bank tizimini yanada raqamlashtirish bo'yicha amaliy takliflar berilgan.

Kalit so'zlar: FinTech, raqamli bank, neobank, operatsion samaradorlik, sun'iy intellekt, blokcheyn, moliyaviy inklyuzivlik, tranzaksiya xarajatlari.

XXI asrning ikkinchi o'n yilligidan boshlab moliya sektori tub burilish davrini boshdan kechirmoqda. Axborot texnologiyalarining shiddatli rivojlanishi natijasida yuzaga kelgan FinTech (Financial Technology) tushunchasi endilikda shunchaki innovatsion startaplar bilan cheklanib qolmay, an'anaviy banklarning yashab qolish va raqobatbardoshlikni saqlash strategiyasiga aylandi.

Ilgari mijozlar bank xizmatlaridan foydalanish uchun jismoniy filialga borishga, navbat kutishga va ko'plab qog'ozbozlik hujjatlarini to'ldirishga majbur edi. Bugungi kunda esa mobil ilovalar, internet-banking va masofaviy identifikatsiya tizimlari moliya bozorini butunlay o'zgartirdi. Ushbu tadqiqotning dolzarbligi FinTech innovatsiyalarining banklar ichki samaradorligini qanchalik oshirayotgani va mijozlar uchun xizmat ko'rsatish sifati qaysi mezonlar bo'yicha yaxshilayotganini aniqlashdan iborat.

Fin-Tech (moliyaviy texnologiyalar) va an'anaviy bank xizmatlarining sintezi moliya sektorida "Raqamli evolyutsiya"ni boshlab berdi. Bugungi kunda Fin-Tech shunchaki qulaylik emas, balki banklarning bozorda tirik qolishi va raqobatbardoshligini ta'minlovchi asosiy drayverga aylandi.

Quyida Fin-Tech texnologiyalarining bank xizmatlari sifati va samaradorligiga ta'siri, uning tarkibiy qismlari va vujudga kelayotgan yangi risklar haqida batafsil tahlil keltirilgan.

Bank xizmatlari Sifatining tubdan yaxshilanishi (Mijoz tajribasi - UX)

Mijoz nuqtai nazaridan bank xizmati sifatining oshishi — bu vaqtni tejash, jarayonlarning shaffofligi va xizmatlardan foydalanishdagi maksimal qulaylikdir.

Masofaviy va uzluksiz (24/7) xizmat ko'rsatish

An'anaviy bank tizimida mijoz ish vaqti, tushlik tanaffusi yoki dam olish kunlariga qaram edi. Fin-Tech bu cheklovlarni butunlay yo'q qildi:

- Omnikanallik (Omnichannel): Mijoz operatsiyani noutbukda boshlab, smartfonda yakunlashi mumkin va ma'lumotlar uzilib qolmaydi.
- Geografik cheklovlarning yo'qolishi: Chekka qishloq yoki xorijda turib ham bankning barcha xizmatlaridan (o'tkazmalar, konvertatsiya, omonatlar) teng huquqli foydalanish imkoniyati yaratildi.

Biometrik identifikatsiya va xavfsiz kirish

Mijozlar bank filiallariga pasport ko'tarib borishi va shaxsini tasdiqlashi davri ortda qolmoqda. KYC (Know Your Customer - Mijozingni tani) va biometrik texnologiyalar (Face ID, barmoq izi, ovoz orqali aniqlash) yordamida:

- Ilovadan ro'yxatdan o'tish bir necha soniyani oladi.
- Inson omili sababli hujjatlarni noto'g'ri to'ldirish yoki soxtalashtirish xavfi minimal darajaga tushadi.

Giper-shaxsiylashtirish (Hyper-personalization)

Katta hajmli ma'lumotlar (Big Data) va Sun'iy Intellekt (AI) algoritmlari mijozning xatti-harakatlarini, xarajatlar segmentini va daromadlarini doimiy tahlil qiladi. Bank mijozga umumiy reklamalar o'rniga, aynan uning ehtiyojiga mos takliflarni beradi:

- Agar mijoz ko'p sayohat qilsa — keshbekli aviaaviachiptalar yoki xorijiy valyutadagi qulay kartalar taklif etiladi.
- Tizim mijozning oylik xarajatlaridan kelib chiqib, unga pulni qanday jamg'arish (avtomatlashtirilgan omonat – *Piggy bank*) bo'yicha maslahatlar beradi.

Bank samaradorligining oshishi (Operatsion mukammallik)

Bank uchun samaradorlik — bu bitta operatsiyaga ketadigan xarajat (Cost-to-Serve) va vaqtni maksimal darajada kamaytirish, shu bilan birga foyda va xizmat ko'rsatish tezligini oshirish demakdir.

Avtomatlashtirilgan Kredit Skoringi (Credit Scoring)

Ilgari kredit bo'limi xodimi mijozning ma'lumotnomalarini, kafil shaxslarni va garov mulkini tekshirishi uchun kunlab vaqt sarflardi. Bugungi Fin-Tech algoritmlari:

- Mijozning soliq idoralari, kredit byurosi va hatto mobil operatorlaridagi ma'lumotlarini bir necha soniyada tahlil qiladi.
- Mijozning to'lov qobiliyatiga baho berib, kredit ajratish yoki rad etish haqida avtomatlashtirilgan qaror qabul qiladi. Bu "Skoring modeli" orqali inson omili (korrupsiya, subyektiv baholash) butunlay yo'q qilinadi.

RPA (Robotic Process Automation) va Chatbotlar

Bank ichidagi ko'plab takrorlanuvchi, mexanik ishlarni endi dasturiy robotlar (RPA) bajaradi. Hujjatlarni hisobga olish, hisobotlarni shakllantirish, tranzaksiyalarni solishtirish tizim tomonidan avtomatik bajariladi.

- **Generativ AI va Chatbotlar:** Mijozlarning 80% gacha bo'lgan standart so'rovlariga (karta bloklash, balansni tekshirish, tariflarni bilish) koll-markaz xodimlari emas, aqlli botlar javob beradi. Bu bankning xodimlar va telefon liniyalarini saqlash xarajatlarini keskin kamaytiradi.

Bulutli texnologiyalar (Cloud Computing)

Katta server infratuzilmalarini saqlash o'rniga banklar ma'lumotlarni bulutli platformalarga ko'chirmoqda. Bu bank tizimlarining yuklama yuqori bo'lgan paytda ham (masalan, oylik maoshlar tushgan kunlari) barqaror ishlashini ta'minlaydi va texnik xizmat ko'rsatish xarajatlarini kamaytiradi.

Fin-Tech keltirib chiqargan yangi arxitekturalar

Fin-Tech bank tizimiga mutlaqo yangi biznes modellarini olib kirdi:

Neobanklar (Raqamli banklar)

Bular bitta ham an'anaviy jismoniy filialiga, kassasiga va qog'oz hujjatlariga ega bo'lmagan, faqatgina bulutli dasturiy ta'minot va mobil ilova orqali ishlaydigan banklardir. Ularning xarajatlari an'anaviy banklarga qaraganda bir necha barobar kam bo'lgani uchun, ular mijozlarga bepul xizmatlar, yuqori foizli omonatlar va arzon kreditlar taklif qila oladi.

Open Banking va API (Ochiq banking)

Davlat regulyatorlari (Markaziy banklar) talabi bilan joriy etilayotgan ushbu tizim banklarga o'z ma'lumotlar bazasini xavfsiz tarzda uchinchi tomon dasturchilariga (Fintech startaplar, to'lov ilovalari) ochish imkonini beradi. Natijada:

- Mijoz bitta ilova orqali 3-4 ta turli banklardagi hisob raqamlarini ko'rib turishi va boshqarishi mumkin.

- Bozorda sog'lom raqobat muhiti kuchayadi.

Fin-Tech davridagi xavflar va chaqiriqlar (Risklar)

Samaradorlik va sifat ko'rsatkichlari oshishi bilan birga, banklar va mijozlar uchun yangi xavflar yuzaga keldi:

- **Kiberjinoyatchilik va Fishing:** Tizimlar raqamlashgani sayin xakerlik hujumlari va mijozlarning kartadagi pullarini aldov yo'li bilan o'g'irlash (ijtimoiy muhandislik – *Social Engineering*) holatlari ko'paymoqda.

- **Raqamli tengsizlik (Digital Divide):** Katta yoshdagi aholi va smartfonlardan foydalanish imkoniyati cheklangan qatlam raqamli bank xizmatlaridan uzilib qolish xavfi mavjud.

- **Regulyatorlik tazyiqi:** Markaziy banklar jinoiy daromadlarni legallashtirish (AML) va terrorizmni moliyalashtirishga qarshi kurash doirasida Fin-

Tech operatsiyalarini qattiq nazorat qilishga majbur bo'lmoqda, bu esa ba'zan jarayonlarni murakkablashtiradi.

Yakuniy xulosa: Fin-Tech an'anaviy banklarni mijozga yo'naltirilgan, tezkor va moslanuvchan ekotizimlarga aylantirdi. Sifat nuqtai nazaridan xizmatlar shaxsiy, qulay va tezkor bo'ldi. Samaradorlik nuqtai nazaridan esa banklar inson omilini kamaytirib, operatsion xarajatlarni optimallashtirishga erishdilar. Kelajakda faqatgina Fin-Tech innovatsiyalariga investitsiya kiritgan va kiberxavfsizlikni ta'minlay olgan banklargina bozorda yetakchilikni saqlab qoladi.

Xulosa

FinTech texnologiyalari bank xizmatlarining transformatsiyasini ortga qaytarib bo'lmas jarayonga aylantirdi. Ular banklarning operatsion samaradorligini oshirib, inson omili bilan bog'liq xatolarni minimallashtiradi va xizmatlar sifatini yangi bosqichga olib chiqadi. Raqamli dunyoda yutqazmaslik uchun an'anaviy banklar "FinTech bilan raqobatlashish" strategiyasidan "FinTech bilan hamkorlik qilish va uni yutib yuborish (M&A)" strategiyasiga o'tishlari lozim.

Adabiyotlar Ro'yxati

1. Demircug-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*. World Bank Publications.
2. Schueffel, P. (2016). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*, 4(4), 32-54.
3. PwC Global. (2023). *Global Fintech Report: Shaping the financial sector's future*. PricewaterhouseCoopers Research.
4. McKinsey & Company. (2024). *The future of digital banking: How FinTech is reshaping financial services*. McKinsey Global Institute.
5. Vovchenko, N. G., Andreeva, O. V., Orobinskiy, A. S., & Filippov, Y. M. (2017). Green Finance: International Experience and Strategies of Implementation in the Russian Federation. *European Research Studies Journal*, 20(2A), 434-445. (*FinTech va bank transformatsiyasiga oid qismi*).
6. Karimov, N. G., & Olimov, A. A. (2022). Raqamli iqtisodiyot sharoitida bank xizmatlari samaradorligini oshirishda FinTech innovatsiyalarining roli. *Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar ilmiy-elektron jurnali*, (3), 112-125.
7. Abdullayev, Z. S. (2023). O'zbekistonda FinTech va neobanklar rivojlanishining istiqbollari va muammolari. *Moliya va bank ishi jurnali*, 15(2), 45-53.