

BANK TIZIMIDA VA MOLIYAVIY SEKTORDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA JARAYONING RIVOJLANISHI

Xoliqulov O'ktam

SamISI, Bank ishi kafedrası assistenti

Yadgorov Avaz

SamISI, Bank ishi va auditi 4-bosqich talabasi

Abdujalilov Shexroz

SamISI, Bank ishi va auditi 4-bosqich talabasi

Annotatsiya: *Ushbu maqolada banklar uchun raqamli transformatsiya jarayonining ahamiyati va uni amalga oshirish uchun qo'llaniladigan chora-tadbirlar tahlil qilinadi va ko'rib chiqilgan.*

Kalit so'zlar: *Raqamli banklar, raqamli transformatsiya jarayoni, mobil banking, raqamli tizimlar, CRM*

Аннотация: *В данной статье анализируется и изучается важность процесса цифровой трансформации для банков и меры, используемые для ее реализации.*

Ключевые слова: *Цифровые банки, процесс цифровой трансформации, мобильный банкинг, цифровые системы, CRM*

Hozirgi davrda raqamli texnologiyalar iqtisodiyotni modernizatsiya qilishning bosh omillaridan biri sifatida maydonga chiqmoqda. Jahon miqyosida raqamli iqtisodiyotning jadal rivojlanishi nafaqat ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish sohalarida, balki moliya va bank tizimida ham tub islohotlarni boshlab berdi. Asosan sun'iy intellekt, blokcheyn, katta ma'lumotlar (Big Data), bulutli texnologiyalar va mobil moliya xizmatlarining keng qo'llanilishi banklar faoliyatida sifat jihatidan yangi bosqichni yuzaga keltirdi. Raqamlashtirish bank xizmatlarini an'anaviy shakldan foydali, shaffof va tezkor elektron formatga o'tkazish imkonini berib, moliyaviy vositachilik samaradorligini tezlik bilan oshirmoqda.

Bank tizimining raqamli transformatsiyasi — bu shunchaki texnologik yangilanish emas, balki iqtisodiy barqarorlik, moliyaviy inklyuziya va aholining raqamli moliya xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytiruvchi strategik jarayondir. Hozirgi kunlarda raqamli bank xizmatlari orqali mijozlar nafaqat to'lov, kredit, omonat va investitsiya operatsiyalarini masofadan turib amalga oshirish imkoniyatiga ega, balki banklar uchun ham operatsion xarajatlarni kamaytirish, risklarni boshqarish va foydalilik ko'rsatkichlarini maksimallashtirish imkonini yaratmoqda. Shu bois, bank faoliyatini raqamlashtirish nafaqat texnologik modernizatsiya, balki moliyaviy tizimning barqarorligi va raqobatbardoshligini ta'minlash omili sifatida e'tirof etilmoqda. O'zbekiston Respublikasida raqamli iqtisodiyot va moliyaviy texnologiyalarni rivojlantirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishiga aylangan. Prezidentimiz Shavkat Mirziyoyev ta'kidlaganidek, "Raqamli texnologiyalarni keng joriy etish – bu yangi

iqtisodiy imkoniyatlar, samaradorlik va shaffoflik garovidir.” Shu maqsadda qabul qilingan “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasi hamda “Bank tizimida raqamli texnologiyalarni joriy etish to‘g‘risidagi” hukumat qarorlari moliyaviy sohada ulkan qamrovli raqamli islohotlarni boshlab berdi.

O‘zbekiston Markaziy banki ma’lumotlariga ko‘ra, 2025-yil holatiga kelib tijorat banklari tomonidan taqdim etilayotgan onlayn xizmatlar soni 300 tadan oshgan, mobil ilovalar foydalanuvchilari esa 18 milliondan ortiqni tashkil qilgan. Bu esa raqamli bank ekotizimining shakllanayotganini, aholining raqamli moliyaviy xizmatlarga bo‘lgan ishonchi yaxshilanib borayotganini ko‘rsatadi. Shu bilan birga, banklarning ichki jarayonlarini avtomatlashtirish, mijozlar bilan raqamli muloqotlarni rivojlantirish va sun’iy intellekt asosidagi risklarni baholash va boshqarish tizimlarini joriy etish yo‘nalishlari yangi bosqichga ko‘tarilmoqda.

Raqamli transformatsiya - bu raqamli texnologiyalarni biznesning barcha jabhalariga integratsiya qilish, natijada operatsiyalar, mahsulotlar va xizmatlarni tubdan o‘zgartirish, shuningdek, mijozlar tajribasi va biznes modelini yaxshilash jarayonidir. Bu shunchaki mavjud jarayonlarni avtomatlashtirishdan ko‘ra ko‘proq narsani anglatadi; bu tashkilotning madaniyati, rahbarligi va strategiyasiga ta’sir qiluvchi to‘liq o‘zgarishdir

Raqamli transformatsiya -jarayoni odatda bir nechta o‘zaro bog‘liq sohalarni qamrab oladi:

Texnologiya: Bulutli hisoblash, katta ma’lumotlar, sun’iy intellekt (AI), mashinada o‘qitish (ML), IoT va blokcheyn kabi yangi texnologiyalarni qabul qilish.

Jarayon: Eskirgan, qog‘oz asosidagi yoki samarasiz jarayonlarni qayta ko‘rib chiqish va raqamlashtirish. Bu avtomatlashtirish va operatsion samaradorlikni o‘z ichiga oladi.

Madaniyat va Odamlar: O‘zgarishlarga moslasha oladigan, ma’lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilishga intiladigan va doimiy o‘rganish tamoyilini qo‘llab-quvvatlaydigan madaniyatni shakllantirish. Xodimlarni yangi ko‘nikmalar bilan jihozlash.

Mijoz Tajribasi : Raqamli kanallar orqali mijozlar bilan munosabatlarni yaxshilash va shaxsiylashtirishga e’tibor qaratish.

Biznes Modeli: Mavjud daromad manbalarini o‘zgartirish yoki yangi raqamli mahsulotlar va xizmatlarni taklif qilish orqali butunlay yangi qiymat yaratish. Raqamli transformatsiya uzoq muddatli va doimiy evolyutsion jarayon bo‘lib, uning muvaffaqiyati nafaqat texnologiyaga, balki tashkiliy moslashuvchanlikka ham bog‘liq.

Banklarda raqamli transformatsiya- bu mijozlar tajribasini oshirish, operatsion samaradorlikni tubdan yaxshilash va xarajatlarni kamaytirish maqsadida an’anaviy bank faoliyatining barcha jabhalariga ilg‘or raqamli texnologiyalarni (AI, Bulut, Katta ma’lumotlar, FinTech) integratsiya qilish jarayonidir.

Bu shunchaki mavjud xizmatlarni raqamlashtirish (masalan, internet-bankingni joriy qilish) emas, balki butun biznes modelini, madaniyatini va boshqaruv tizimini

transformatsiya qilishni anglatadi. Raqamli transformatsiya bank sohasida uchta asosiy ustun bo'yicha amalga oshiriladi:

1. Mijozni o'rganish va uni tahlil qilish. Bu yo'nalish mijozlarga bank bilan o'zaro aloqa qilishning tez, qulay va shaxsiylashtirilgan usullarini taklif qilishga qaratilgan:

Mobil Banking: Barcha xizmatlarni (hisob ochish, kredit olish, to'lovlar) ofisga bormasdan, mobil ilova orqali 24/7 rejimida taqdim etish. Mijozlarga barcha kanallarda (mobil, veb, filial, qo'ng'iroq markazi) uzluksiz tajriba yaratish.

Shaxsiylashtirish (Personalizatsiya): Katta ma'lumotlar (Big Data) va Sun'iy intellekt (AI) yordamida mijozning moliyaviy xulq-atvorini tahlil qilish va uning ehtiyojlariga mos keladigan kredit, omonat yoki investitsiya mahsulotlarini taklif qilish.

Intellectual Xizmatlar: Mijozlarning savollariga darhol javob berish, moliyaviy maslahatlar berish va murakkab operatsiyalarni bajarish uchun Chatbotlar va AI-yordamchilarni joriy qilish.

2. Operatsion Samaradorlikni oshirish. Transformatsiyaning ichki qismi bo'lib, xarajatlarni kamaytirish, jarayonlarni tezlashtirish va xatolarni minimallashtirishga xizmat qiladi:

Jarayonlarni avtomatlashtirish: Uning yordamida ma'lumotlarni kiritish, hisobotlarni shakllantirish va bank ichidagi hujjatlar aylanishi kabi takrorlanuvchi vazifalarni avtomatlashtirish

Kreditlash Jarayonini Raqamlashtirish: Kredit arizalarini avtomatik tahlil qilish, kredit reytingini belgilash va qaror qabul qilishni bir necha daqiqaga qisqartirish.

Bulutli Texnologiyalar: IT infratuzilmani Bulutga ko'chirish orqali tizimlarning moslashuvchanligini (skalabiliti) oshirish, yangi mahsulotlarni bozorga tezroq olib chiqish va operatsion xarajatlarni kamaytirish.

3. Innovatsiyalar va Yangi biznes modellar. Yangi texnologiyalarni qo'llash orqali bankning xavfsizlik va xizmat doirasini kengaytirish:

FinTech integratsiyasi : Boshqa moliyaviy texnologiya (FinTech) kompaniyalari bilan hamkorlik qilish va ularga bank infratuzilmasiga kirish imkonini beruvchi API (Application Programming Interface)larni ochish.

Xavfsizlik: Blokcheyn texnologiyasi yordamida operatsiyalarning shaffofligi va xavfsizligini oshirish. AI va Mashinada o'qitish (ML) yordamida firibgarlik (frod) holatlarini real vaqt rejimida aniqlash va kiberxavfsizlikni kuchaytirish.

Hozirda O'zbekistonda ham raqamlashtirish jarayoni rivojlanib bormoqdaligi hech kimga sir emas bu rivojlanish yildan yilga o'sayabdi. Shu bilan bir qatorda bank sektorida ham transformatsiya jarayoni jadal bularga misol masofaviy banklar, neo-banklar, yangi tizimlar (Chat-botlar, AI shu kabilar) va keng tarqalib borayotgan CRM tizimlaridir. CRM (Customer Relationship Management) tizimi – bu kompaniyaning mijozlar bilan bo'ladigan barcha o'zaro munosabatlarini boshqarish va tahlil qilishni avtomatlashtiruvchi amaliy dasturiy ta'minot.

Uning asosiy maqsadi mijozlar bilan munosabatlarni mustahkamlash orqali sotuvlar samaradorligini oshirish, marketingni optimallashtirish va mijozlarga xizmat

ko'rsatish sifatini yaxshilashdir. CRM tizimi odatda uchta asosiy yo'nalish bo'yicha ishlaydi:

1. Sotuvlarni boshqarish (Operativ CRM)-Sotuvchilarning ishini avtomatlashtirish va bitimlarni tezroq yopish va avtomatik vazifalar va eslatmalar berish.

2. Marketingni boshqarish-Mijozlarni segmentlash va shaxsiylashtirilgan marketing kampaniyalarini o'tkazish. Ma'lumotlarga asoslanib mijozlar guruhini (segment) aniqlash, elektron pochta yoki SMS yuborishni avtomatlashtirish, reklama samaradorligini tahlil qilish.

3. Mijozlarga xizmat ko'rsatish-Mijozlarning murojaatlarini (arizalarni) samarali boshqarish. Barcha aloqa kanallaridan (telefon, chat, ijtimoiy tarmoqlar) kelgan so'rovlarni bir joyda saqlash, yechilish muddatini nazorat qilish va avtomatik javoblar berish.

Biznes jarayonlarini avtomatlashtirish uchun foydalaniladigan boshqa yirik axborot tizimlari mavjud. Ular CRM bilan ko'pincha integratsiya qilinadi, lekin asosiy vazifalari farq qiladi:

1. ERP (Enterprise Resource Planning)- Kompaniyaning barcha ichki operatsion jarayonlarini (moliyaviy hisob, xaridlar, ishlab chiqarish, ombor, inson resurslari) yagona tizimda boshqarish.

2. SCM (Supply Chain Management)- Mahsulotni ishlab chiqarish va yetkazib berishning butun ta'minot zanjirini boshqarish va optimallashtirish.

3. BI (Business Intelligence)- Katta hajmdagi ma'lumotlarni yig'ish, tahlil qilish va vizuallashtirish orqali strategik qarorlar qabul qilish uchun tushunchalar (insights) berish.

Bu tizimlarning barchasi zamonaviy korxonaning turli ehtiyojlarini qondirish uchun mo'ljallangan va samaradorlikni oshirish uchun ko'pincha bir-biri bilan integratsiya qilinadi.

Xulosa

O'zbekistonda raqamli banklar so'nggi yillarda faol rivojlanmoqda. Hozirda "Ipak Yo'li" banki, "Kapitalbank", va "Xalqbank" kabi banklar raqamli platformalar orqali xizmatlar ko'rsatishni boshladi. Shuningdek, FinTech startaplari va neo-banklar ham joriy etilmoqda. 2024-yilda O'zbekiston Respublikasida raqamli bank xizmatlarining ulushi 30% dan ortib, 2025-yilga kelib, 50% ga yetishi kutilmoqda. Mamlakatda raqamli banklarning rivojlanishi uchun zarur bo'lgan infratuzilma ishlab chiqilmoqda. Xususan, O'zbekiston Respublikasi Markaziy Banki raqamli valyuta (CBDC) ishlab chiqish bo'yicha ishlarni olib bormoqda. Bu esa mamlakatda raqamli moliya tizimining rivojlanishini tezlashtiradi. Bank sektorining raqamli transformatsiyasi – bu mijozlarga xizmat ko'rsatish, operatsion samaradorlik va biznes modellarni tubdan o'zgartirishga qaratilgan kompleks jarayondir. Ushbu jarayonning asosiy harakatlantiruvchi kuchlari: mijozlar talablarining o'zgarishi, FinTech kompaniyalarining raqobati va texnologiyalar (AI, Machine Learning, Bulutli texnologiyalar, Big Data) imkoniyatlarining kengayishidir.

Mijoz Tajribasining Ustuvorligi: Raqamli transformatsiya mijozlarga qulay, shaxsiylashtirilgan va 24/7 rejimida xizmat ko'rsatuvchi omni-kanal platformalarni

yaratishga olib keladi. Bu, mobil ilovalar va internet-banking orqali barcha operatsiyalarni amalga oshirish imkoniyatini beradi.

Operatsion Samaradorlik: Avtomatlashtirish (RPA), sun'iy intellekt (AI) va Bulutli texnologiyalarni joriy etish orqali banklar o'z xarajatlarini kamaytiradi, jarayonlarni tezlashtiradi va inson xatolarini minimal darajaga tushiradi.

Yangi Mahsulotlar va Xizmatlar: Raqamli transformatsiya banklarga Big Data va AI yordamida mijozlarning ehtiyojlarini chuqurroq tushunish va yangi, moslashtirilgan moliyaviy mahsulotlarni (masalan, Instant Loans, shaxsiylashtirilgan sug'urta) tezda bozorga chiqarish imkonini beradi.

Xavfsizlik va Kiber-himoya: Raqamli muhitga o'tish bilan birga kiber-xavfsizlik xavfi ham oshadi. Banklar xavfsizlikni ta'minlash uchun Biometriya, Blockchain va ilg'or firibgarlik monitoringi tizimlariga katta sarmoya kiritishga majbur bo'ladi.

Madaniyat va Kadrlarni O'zgartirish: Eng katta qiyinchilik – texnologiyalarni joriy etish emas, balki bank ichki madaniyatini, ish uslubini va xodimlar malakasini raqamli davr talablariga moslashtirishdir

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1.O'zbekiston Respublikasi Prezidenti, "Raqamli O'zbekiston – 2030 strategiyasi to'g'risidagi qaror", 2020.

2.O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki, "Bank tizimida raqamli texnologiyalarni joriy etish bo'yicha hisobot", Toshkent, 2025.

3. O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi, "Moliya va bank xizmatlari statistikasi", Toshkent, 2025.

4. A. Karimov, "Digital Transformation in Uzbekistan Banking Sector," TDIU Journal of Economics, 2022.

5. B. Abdullaev, "Cybersecurity Challenges in Digital Banking," Finance and IT Review, 2024.

6. OECD, Digital Financial Services Report, Paris, 2024.