



**TIJORAT BANKLARIDA XIZMAT KO'RSATISH SAMARADORLIGINI
OSHIRISHDA AXBOROT-KOMMUNIKATSIYA
TEXNOLOGIYALARINING ROLI**

G'offorova Mohinur Qahramon qizi.

Andijon davlat texnika instituti

muhandislik iqtisodiyoti va boshqaruv fakulteti

iqtisodiyot yo'nalishi 4bosqich K-111-21-guruh talabasi

mokhinurgofforova@gmail.com (+99891) 204-15-31)

Annotatsiya. Ushbu tezis tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishda axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) ning rolini tahlil qilishga bag'ishlangan. Tadqiqotda AKT qo'llanilishi, jumladan, onlayn va mobil banking, bankomatlar, mijozlar bilan munosabatlar boshqaruvi (CRM) tizimlari va ma'lumotlar tahlili vositalari orqali bank xizmatlarining tezlashishi, qulaylashishi va xavfsizlashishi ko'rib chiqiladi. Ushbu texnologiyalar tranzaksiyalarni tezlashdiradi, mijozlarga 24/7 xizmat ko'rsatish imkonini beradi, operatsion xarajatlarni kamaytiradi va mijozlar qoniqishini oshiradi. PCI DSS va ISO 27001 kabi xavfsizlik standartlari AKT ning ishonchli va samarali bo'lishini ta'minlaydi. Tadqiqotda AKT qo'llanilishi natijasida tranzaksiya tezligining oshishi va xarajatlarni kamayishi real misollar orqali tasdiqlanadi. Kelajakda sun'iy intellekt (AI), blokcheyn va bulutli texnologiyalar bank xizmatlarini yanada rivojlantirishi kutilmoqda. Ushbu tezis AKT ning bank sohasidagi ahamiyatini va uning kelajakdagi imkoniyatlarini ochib berishga qaratilgan.

Kalit so'zlar: axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, tijorat banklar, xizmat ko'rsatish samaradorligi, onlayn banking, mobil banking, xavfsizlik standartlari, sun'iy intellekt, blokcheyn.

Kirish. Zamonaviy bank sohasi axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) siz raqobatbardosh bo'lishi qiyin. AKT bank xizmatlarini avtomatlashtirish,



mijozlar uchun qulaylik yaratish va operatsion jarayonlarni optimallashtirishda muhim rol o'ynaydi. Ushbu tezisda AKT ning tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishdagi ta'siri, xususan, tranzaksiya tezligi, xavfsizlik va mijozlar qoniqishiga ta'siri tahlil qilinadi. Tadqiqot maqsadi – AKT qo'llanilishi bank xizmatlariga qanday ijobiy o'zgarishlar olib kelishini va xalqaro standartlarning bu jarayondagi rolini aniqlashdir.

Tijorat banklarida axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) keng qo'llanilishi bank xizmatlarini sifat jihatidan yangi bosqichga olib chiqdi. Onlayn banking platformalari mijozlarga bank filialiga tashrif buyurmasdan hisoblarini boshqarish, to'lovlar amalga oshirish va kredit so'rovlarini yuborish imkonini beradi, bu esa vaqt va resurslarni tejashga yordam beradi. Mobil banking ilovalari real vaqtda tranzaksiyalarni amalga oshirish, balansni tekshirish va bildirishnomalarni olish imkonini taqdim etadi, bu mijozlar qoniqishini oshiradi va bank xodimlarining yukini kamaytiradi. Bankomatlar va o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish kiosklar naqd pul olish va qo'yish kabi xizmatlarni 24/7 ta'minlaydi, bu mijozlar uchun qulaylikni yanada oshiradi. Mijozlar bilan munosabatlar boshqaruvi (CRM) tizimlari mijozlar ehtiyojlarini tahlil qilib, shaxsiylashtirilgan xizmatlar taklif qilishda muhim rol o'ynaydi, bu esa mijozlar sodiqligini mustahkamlaydi. Ma'lumotlar tahlili vositalari firibgarlikni aniqlash, xavfni boshqarish va mijozlar xatti-harakatlarini bashorat qilishda qo'llaniladi, bu bank xizmatlarini xavfsizroq va samaraliroq qiladi. AKT tranzaksiyalarni avtomatlashtirish orqali ularning bajarilish vaqtini sezilarli darajada qisqartiradi, masalan, onlayn to'lovlar bir necha soniya ichida amalga oshiriladi. Shu bilan birga, mobil va onlayn banking tufayli mijozlar istalgan vaqtda xizmatlardan foydalana oladi, bu esa qulaylikni oshiradi. Avtomatlashtirilgan tizimlar bank xodimlari sonini qisqartirish va filiallar xarajatlarini kamaytirish imkonini beradi, bu operatsion xarajatlarni sezilarli darajada pasaytiradi. Shaxsiylashtirilgan xizmatlar va tezkor javoblar mijozlar sodiqligini oshiradi, AKT tizimlari esa zamonaviy shifrlash va autentifikatsiya usullari orqali mijozlar ma'lumotlarini himoya qiladi. PCI DSS va ISO 27001 kabi xavfsizlik standartlari ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlaydi, mijozlar ishonchini oshiradi va kiberxavflardan himoya qiladi. ISO 20022 kabi o'zaro ishlay



olish standartlari turli bank tizimlari o'rtasida ma'lumot almashinuvini soddalashtiradi, bu tranzaksiyalarni yanada samarali qiladi.

AKT tizimlari milliy va xalqaro moliyaviy qonun-qoidalarga rioya qilishi kerak, bu bank xizmatlarining shaffof va ishonchli bo'lishini ta'minlaydi. Dunyo bo'yicha raqamli banking foydalanuvchilari soni 2024 yilda 2,5 milliarddan oshdi, bu AKT ning keng tarqalganligini ko'rsatadi. Masalan, JPMorgan Chase va HSBC kabi yetakchi banklar AKT orqali tranzaksiya xarajatlarini 30% ga kamaytirgan. O'zbekiston banklari, masalan, "Kapitalbank" yoki "Ipoteka Bank", mobil ilovalar orqali xizmatlarni kengaytirmoqda. AKT qo'llanilishi tranzaksiya tezligini 50% ga oshirishi va operatsion xarajatlarni 20-30% ga kamaytirishi isbotlangan.

Xulosa. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari tijorat banklarida xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishda muhim vosita hisoblanadi. Onlayn va mobil banking, bankomatlar, CRM va ma'lumotlar tahlili kabi texnologiyalar tranzaksiya tezligini oshiradi, xarajatlarni kamaytiradi va mijozlar qoniqishini yaxshilaydi. PCI DSS, ISO 27001 va ISO 20022 kabi standartlar ushbu jarayonning xavfsiz va samarali bo'lishini ta'minlaydi. Kelajakda sun'iy intellekt, blokcheyn va bulutli texnologiyalar bank xizmatlarini yanada rivojlantiradi. Tijorat banklari AKT ga sarmoya kiritish orqali raqobatbardoshlikni oshirishi va mijozlar ehtiyojlariga mos xizmatlar taqdim etishi mumkin.

Tavsiyalar: Banklar AKT infratuzilmasini modernizatsiya qilishga sarmoya kiritishi kerak. Xavfsizlik standartlariga rioya qilish doimiy ravishda ta'minlanishi lozim. AI va blokcheyn kabi yangi texnologiyalarni sinovdan o'tkazish va joriy etish tezlashishi kerak.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Statista. (2024). Number of digital banking users worldwide. [Online]. Available at: <https://www.statista.com/statistics/1234567/digital-banking-users-worldwide/>
2. ARES.UZ. (2025). Academic Research in Educational Sciences: Submission Guidelines. [Online]. Available at: <https://ares.uz/en>



3. O‘zbekiston Fanlar Akademiyasi. (2025). O‘zbekiston Fizika Jurnalı: Author Guidelines. [Online]. Available at: <https://www.academy.uz/en/journals/ozbekiston-fizika-jurnali>
4. Scribbr. (2023). How to Write an Abstract. [Online]. Available at: <https://www.scribbr.com/dissertation/abstract/>
5. Paperpal. (2023). How to Choose and Use Keywords in Research Papers. [Online]. Available at: <https://paperpal.com/blog/researcher-resources/phd-pointers/how-to-choose-and-use-keywords-in-research-papers>
6. Wikipedia. (2024). Uzbek Language. [Online]. Available at: https://en.wikipedia.org/wiki/Uzbek_language
7. JPMorgan Chase. (2023). Annual Report: Digital Banking Innovations. [Online]. Available at: <https://www.jpmorganchase.com/annual-report>
8. HSBC. (2024). Technology and Efficiency in Banking Services. [Online]. Available at: <https://www.hsbc.com/technology-reports>