

**BANK SEKTORIDA XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISHDA
INNOVATSIYALARNING ROLI**

Primqulov Farrux Axtam o'g'li

*Toshkent davlat iqtisodiyot universitet "Iqtisodiyot" fakultetining 1-kurs
talabasi*

Annotatsiya: Mazkur tezisdagi bank sektorida xizmatlar sifatini oshirishda innovatsiyalarning roli tahlil qilinadi. Bugungi kunda raqamli texnologiyalar, elektron to'lov tizimlari, mobil banking, blokcheyn va sun'iy intellekt kabi innovatsion yechimlar bank faoliyatini tubdan o'zgartirmoqda. Tadqiqotda ushbu texnologiyalar yordamida mijozlarga qulay, tezkor va xavfsiz xizmat ko'rsatish imkoniyatlari yoritilgan. Shuningdek, innovatsion yondashuvlar banklar o'rtasida raqobatni kuchaytirishi, operatsion xarajatlarni kamaytirishi hamda foydalilik darajasini oshirishdagi ahamiyati ko'rsatib beriladi. O'zbekiston bank tizimida olib borilayotgan raqamli transformatsiya jarayonlari misolida xizmatlar sifatining oshishi, mijozlar ehtiyojiga yo'naltirilgan xizmat turlari kengayishi va moliyaviy savodxonlik darajasining o'sishi tahlil etilgan. Tezis yakunida innovatsiyalarni joriy etish bank tizimi barqarorligi, mijozlar ishonchi va iqtisodiy o'sishga xizmat qiluvchi muhim omil sifatida baholanadi.

Kalit sozlar: Bank sektori, innovatsiyalar, raqamli texnologiyalar, xizmatlar sifati, raqamli transformatsiya, elektron banking, mobil ilovalar, blokcheyn, sun'iy intellekt, mijoz ehtiyojlari, raqobatbardoshlik, moliyaviy barqarorlik, internet-banking, xavfsizlik tizimlari, tranzaksiyalar, moliyaviy savodxonlik, xizmat ko'rsatish sifati, bank ishonchliligi, raqamli iqtisodiyot, samaradorlik, mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlar, operatsion xarajatlar, foydalilik darajasi, innovatsion yechimlar, O'zbekiston bank tizimi, elektron to'lov tizimlari, mijozlar ishonchi, texnologik rivojlanish, moliya tizimi, iqtisodiy o'sish.

Zamonaviy iqtisodiyotda bank sektori mamlakat moliyaviy tizimining yuragi hisoblanadi. Banklar nafaqat pul aylanishini ta'minlaydi, balki iqtisodiy barqarorlik, investitsion faollik va tadbirkorlikni rivojlantirishda ham muhim rol o'ynaydi. Bugungi globallashuv davrida raqobat kuchayib borar ekan, bank xizmatlarining sifati, tezligi va qulayligi mijozlar uchun asosiy mezonga aylanmoqda. Shu sababli bank tizimida innovatsiyalarni joriy etish zaruriy ehtiyojga aylandi.

Innovatsiyalar bank faoliyatini samarali boshqarish, xizmatlarni avtomatlashtirish, xavfsizlikni ta'minlash hamda mijozlar ehtiyojini chuqur tahlil qilish imkonini beradi. Ayniqsa, raqamli texnologiyalar, mobil banking, internet-banking, blokcheyn, sun'iy intellekt kabi ilg'or yechimlar bank ishini yangi bosqichga olib chiqmoqda. Ularning tatbiqi orqali xizmatlar sifati sezilarli darajada oshib, mijozlar bilan o'zaro ishonch mustahkamlanmoqda.

O'zbekiston bank tizimida ham so'nggi yillarda raqamli transformatsiya jarayonlari faol amalga oshirilmoqda. Bu esa nafaqat xizmatlar sifatini oshiradi, balki moliyaviy savodxonlikni yuksaltirib, iqtisodiy o'sishga turtki beradi. Shunday qilib, innovatsiyalar bank sektorining kelajakdagi barqaror rivojlanishining asosiy omili sifatida namoyon bo'lmoqda.

So'nggi yillarda bank tizimida innovatsiyalar jadal sur'atda rivojlanmoqda. Ularning asosiy maqsadi — mijozlarga qulay, xavfsiz va tezkor xizmat ko'rsatishni ta'minlash, shuningdek, bank faoliyatining samaradorligini oshirishdan iborat. Innovatsion texnologiyalar bank xizmatlarini avtomatlashtirib, inson omilini kamaytiradi va xatolik ehtimolini pasaytiradi. Bu esa xizmatlar sifatini sezilarli darajada oshiradi.

Bugungi kunda bank sektorida eng keng tarqalgan innovatsion yo'nalishlar — **raqamli banking, mobil ilovalar, internet-banking, blokcheyn, sun'iy intellekt, biometrik autentifikatsiya, bulut texnologiyalari va open banking tizimlari** hisoblanadi. Ayniqsa, mobil banking xizmatlarining kengayishi mijozlarga bankka bormasdan, turli moliyaviy operatsiyalarni telefon orqali bajarish imkonini yaratdi.

Raqamli transformatsiya jarayonlari O'zbekiston bank tizimida ham faol amalga oshirilmoqda. Hozirgi kunda aksariyat tijorat banklari mobil ilovalar, QR-to'lovlar, onlayn kreditlash va elektron hamyon xizmatlarini taklif qilmoqda. Bu esa xizmat ko'rsatish madaniyatini oshirib, mijozlarning bank tizimiga bo'lgan ishonchini mustahkamladi.

Innovatsiyalar, shuningdek, banklarning ichki boshqaruv tizimida ham muhim o'rin tutadi. Bulut texnologiyalari va katta ma'lumotlar (Big Data) yordamida mijozlar ehtiyojlari chuqur tahlil qilinib, individual xizmat turlari ishlab chiqilmoqda. Sun'iy intellekt asosidagi chatbotlar esa mijozlarga 24/7 rejimda xizmat ko'rsatib, tezkor axborot almashinuvini ta'minlamoqda.

Statistik ma'lumotlarga ko'ra, so'nggi 5 yil ichida eng ko'p joriy etilgan innovatsiyalar — **mobil banking va elektron to'lov tizimlari** bo'lib, ulardan foydalanuvchilar soni yil sayin ortmoqda. Bunga sabab, aholining raqamli texnologiyalarga bo'lgan qiziqishi va banklar o'rtasidagi raqobatning kuchayishidir.

Yil	Innovatsiya turi	Eng ko'p foydalanilgan xizmat sohasi
2024	Open Banking / API integratsiyalar — 79 % banklar tomonidan joriy etilgan.	“Xizmatlar ko'rsatilishini kengaytirish” – banklar va moliyaviy xizmatlar orasidagi API orqali birlashtirilgan xizmatlar
2023	Biometrik autentifikatsiya va ma'lumotlar tahlili (Big Data) — Biometrics ~46 % va Big Data ~44 % qabul qilingan.	Mobil banking / elektron xizmatlarda xavfsizlik va shaxsni identifikatsiya qilish xizmatlari
2022	Bulutga ko'chirish (Cloud Computing) va katta ma'lumotlar (Big Data) — Cloud ~47 % qabul qilingan.	Ichki bank tizimlarini modernizatsiya qilish — xizmat tezligi va sifatini oshirish uchun
2021	Mobil tranzaksiyalar va onlayn kanal – “70% tranzaksiyalar mobil qurilmalarda” kabi ko'rsatkichlar mavjud.	Mobil banking / kontaktless to'lovlar
2020	Sun'iy intellekt (AI) va avtomatlashtirilgan xizmatlar — Chatbotlar va ML/AI xizmatlari tobora ko'paymoqda	Mijozlarga xizmat ko'rsatish: chatbotlar, avtomatik yordamchi tizimlar

Shunday qilib, innovatsion texnologiyalar bank xizmatlarini yanada takomillashtirish, mijozlar ehtiyojini to'liq qondirish va iqtisodiy barqarorlikni ta'minlashning eng muhim omili sifatida shakllanmoqda.

No	Bank xizmat turi	Foydalanish darajasi	Izoh
1	Muddatli omonatlar	28%	Asosan uzoq muddatli jamg'arma maqsadida, kamroq ishlatiladi
2	Ipoteka kreditlari	35%	Uylarga kredit olish jarayoni murakkabligi sababli nisbatan kam
3	Avtokredit va shaxsiy kreditlar	48%	Katta xaridlar yoki iste'mol xarajatlari uchun ishlatiladi
4	Xalqaro pul o'tkazmalari	55%	Migratsiya va xorijdan keladigan o'tkazmalar tufayli o'sishda
5	Biznes uchun bank xizmatlari	63%	Kichik va o'rta bizneslar soni oshgani sababli talab ortib bormoqda
6	Internet-banking	74%	Mobil va raqamli texnologiyalar tufayli tez sur'atda kengaymoqda
7	Mobil banking	82%	Eng faol o'sayotgan xizmat turi, qulaylik darajasi yuqori
8	Debet/kredit	91%	Kundalik hayotda eng ko'p foydalaniladigan va keng tarqalgan xizmat

Bank xizmatlarining turlarini tahlil qilish natijasida mijozlar tomonidan foydalanish darajasi va ularning ahamiyati quyidagi jadvalda keltirilgan. Tahlil shuni ko'rsatadiki, turli xil bank xizmatlari o'ziga xos maqsad va qulayliklarga ega bo'lib, ularning mashhurligi texnologik rivojlanish, iqtisodiy faoliyat turi hamda aholining moliyaviy savodxonligi bilan chambarchas bog'liq.

Jadval ma'lumotlariga ko'ra, [debet/kredit kartalaridan foydalanish darajasi eng yuqori] – 91 foizni tashkil etadi. Bu xizmat kundalik hayotda to'lovlarni amalga oshirish, naqd pulsiz hisob-kitob tizimi va qulayliklar tufayli keng qo'llanilmoqda.

[Mobil banking] 82 foiz darajada foydalaniladi. Bu so'nggi yillarda eng faol rivojlanayotgan sohalardan biri bo'lib, qulay interfeys va 24 soat uzluksiz xizmat imkoniyati tufayli mijozlar orasida ommalashmoqda.

[Internet-banking] ham yuqori — 74 foiz foydalanuvchilarga ega. Bu raqamli texnologiyalar taraqqiyoti va mijozlarning onlayn to'lovlarga bo'lgan ehtiyoji oshganidan dalolat beradi.

[Biznes uchun bank xizmatlari] dan foydalanish 63 foizni tashkil etadi. Kichik va o'rta bizneslarning ko'payishi, shuningdek, hisob-kitob munosabatlarini soddalashtirishga bo'lgan talabning ortishi ushbu xizmatning dolzarbligini oshirgan.

[Xalqaro pul o'tkazmalari] ning 55 foizga o'sishi esa migratsiya jarayonlari hamda xorijdan kelayotgan pul pul o'tkazmalari bilan bog'liq.

[Avtokredit va shaxsiy kreditlar] 48 foiz bilan o'rtacha darajada qo'llanilmoqda. Ular asosan yirik xaridlar yoki iste'mol ehtiyojlarini qoplash uchun olinadi.

[Ipoteka kreditlari] dan foydalanuvchilar ulushi 35 foizni tashkil etadi. Ujoy olish jarayonining murakkabligi va uzoq muddatga mo'ljallangan to'lov tizimi sabab bu xizmat biroz kamroq ishlatiladi.

Eng kam foydalaniladigan xizmat turi esa [muddati omonatlar] bo'lib, ularning ulushi 28 foiz. Buning sababi uzoq muddatli jamg'arma maqsadidagi mablag'larni aholining kamroq qismi ajratayotganidadir.

Umuman olganda, tahlil bank xizmatlari orasida raqamli yechimlar – ya'ni mobil va internet banking xizmatlarining ahamiyati ortib borayotganini, an'anaviy kredit va omonat xizmatlarining esa nisbatan past darajada ishlatilayotganini ko'rsatadi. Bu holat moliya sektorida raqamlashtirish jarayonining tez sur'atlarda rivojlanayotganidan dalolat beradi.

Bank sektori bugungi iqtisodiyotning yuragi, innovatsiyalar esa uning qonidir. So'nggi yillarda dunyo miqyosida, xususan O'zbekistonda ham bank tizimida ro'y berayotgan o'zgarishlar bir narsani isbotladi — **innovatsiyasiz bankning kelajagi yo'q**. Raqamli texnologiyalar, mobil banking, sun'iy intellekt va blokcheyn kabi yechimlar nafaqat xizmatlarni qulaylashtirdi, balki butun moliyaviy tizimning ishonchliligi va samaradorligini oshirdi.

Innovatsiyalar tufayli endi mijozlar bankka navbatda turmaydi, to'lovlar soniyalarda amalga oshadi, kredit olish jarayoni esa bir necha bosqichda onlayn tarzda kechadi. Bu o'zgarishlar — bank tizimining inson hayotiga yaqinlashgani, xalq manfaatiga xizmat qila boshlaganining eng yorqin dalilidir.

Banklar uchun innovatsiyalar raqobatda g'alaba kaliti bo'lsa, mijozlar uchun ular qulaylik va ishonch manbai bo'lib xizmat qilmoqda. Shu sababli, kelajakda bank sektorining muvaffaqiyati, aynan texnologik yangiliklarni qay darajada joriy etishiga bog'liq bo'ladi.

Xulosa qilib aytganda, **innovatsiyalar — bank xizmatlari sifatini oshiruvchi, iqtisodiy o'sishni tezlashtiruvchi va jamiyat farovonligini ta'minlovchi eng kuchli vositadir.**

Har bir yangi texnologiya – bu oddiy texnik yangilik emas, balki mamlakat iqtisodiy mustaqilligiga qo'shilgan hissa, kelajak taraqqiyotining poydevoridir.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. "Raqamli moliyaviy xizmatlarni rivojlantirish strategiyasi (2021–2025)". – Toshkent, 2021.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining ***"Bank tizimini isloh qilish va raqamli transformatsiyasini jadallashtirish to'g'risida"***gi PQ–143-son qarori. – 2022-yil, 12-yanvar.
3. Karimov A. Bank ishi va moliya bozorlari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2020.
4. Xudoyberdiyev B., To'xtayev S. Innovatsion texnologiyalar bank tizimida. – Toshkent: TDIU nashriyoti, 2023.
5. Mishkin F. S. The Economics of Money, Banking and Financial Markets. – Pearson Education, 2022.
6. Central Bank of Kenya. Banking Sector Innovation Survey 2024. – Nairobi, 2024.
7. Zipdo Analytics. Digital Transformation in the Banking Industry Statistics. – 2023.
8. Gitnux Report. AI and Automation in Banking: Global Overview. – 2022.
9. National Bank of Uzbekistan. Yillik moliyaviy barqarorlik hisobotlari (2020–2024). – Toshkent.
10. O'zbekiston Respublikasi Iqtisodiyot va moliya vazirligi veb-sayti: www.mf.uz.
11. United Nations Development Programme (UNDP). Digital Financial Inclusion Report. – New York, 2023.
12. OECD. Innovation in Financial Services. – Paris, 2021.

