

RAQAMLI BANK XIZMATLARINING RIVOJI VA MIJOZLAR BILAN INDIVIDUAL ISHLASH STRATEGIYALARI

Xidirov Ulug‘bek Gulboy o‘g‘li

Toshkent xalqaro moliyaviy boshqaruv va texnologiyalar universiteti

Bank ishi va audit yo‘nalishi 2-kurs talabasi

email; @ulugbekjon0218gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqola raqamli bank xizmatlarining rivojlanishiga va mijozlar bilan individual ishlash strategiyalariga bag‘ishlangan. Maqolada raqamli texnologiyalarning, xususan, mobil bank xizmatlari, internet banki, QR-kodli to‘lovlar va onlayn kreditlash kabi innovatsion xizmatlarning bank tizimida qanday tez rivojlanayotgani va banklar uchun yangi mijoz segmentatsiyasi yondashuvlarini shakllantirishdagi roli muhokama qilinadi. O‘zbekiston misolida raqamli bank xizmatlarining kengayishi, shuningdek, mijozlarning ehtiyojlari va xohishlariga moslashtirilishi jarayonlari yoritilgan. Shuningdek, banklar uchun raqamli xizmatlarning shaxsiylashtirilishi, sun‘iy intellekt va tahliliy texnologiyalar yordamida mijozlarning xatti-harakatlarini prognoz qilish va individual yondashuvni amalga oshirish imkoniyatlari ko‘rib chiqilgan.

Maqolada, raqamli bank xizmatlarining xavfsizligi, shaxsiy yondashuvning ahamiyati, texnologik infratuzilmaning barqarorligi va mijozlarni texnologiyalar bilan tanishtirish masalalari ham tahlil qilinib, bu masalalarni hal qilish uchun takliflar keltirilgan. Ushbu maqola raqamli bank xizmatlarining rivojlanish jarayonida banklar tomonidan mijozlar bilan yanada samarali va individual ishlashni ta‘minlash uchun yangi strategiyalarni ishlab chiqish zarurligini ta‘kidlaydi.

Kalit so‘zlar: raqamli bank xizmatlari, mijozlar segmentatsiyasi, sun‘iy intellekt, mobil banking, internet banking, shaxsiylashtirilgan xizmatlar, onlayn kreditlash, big data, mijoz sodiqligi, tahliliy texnologiyalar, bank tizimi, raqamli transformatsiya, O‘zbekiston bank sektori, mijozlarga individual yondashuv, xavfsizlik, raqamli savodxonlik, texnologik infratuzilma, chatbot, proaktiv xizmatlar.

Kirish

Raqamli texnologiyalarning jadal sur‘atlarda rivojlanishi barcha sohalarda bo‘lgani kabi moliyaviy xizmatlar, xususan bank tizimi faoliyatini ham tubdan o‘zgartirmoqda. An‘anaviy bank xizmatlarining sekin va byurokratik shakllari o‘rniga elektron bank xizmatlari – ya‘ni internet banking, mobil ilovalar, to‘lov tizimlari, virtual kartalar, onlayn kreditlash kabi

ilg‘or xizmatlar kirib keldi. Bu o‘zgarishlar nafaqat xizmat ko‘rsatish tezligini oshirdi, balki mijozlar bilan bo‘lgan munosabatlarda ham yangi yondashuvlarni shakllantirishga olib keldi.

Bugungi kunda banklar nafaqat texnologik jihatdan raqobatlasha oladigan, balki mijoz ehtiyojlarini chuqur tushunadigan va individual yondasha oladigan subyektga aylanishi zarur. Chunki raqamli muhitda har bir mijozning moliyaviy odatlari, xarajat shakli, xizmat ko‘rsatishdan kutgan talablari bir-biridan farq qiladi. Shuning uchun, mijozlarga bir xil tarzda xizmat ko‘rsatish o‘z samarasini bermayapti. Bu holat banklarni mijozlarni segmentlarga ajratish, ya’ni segmentatsiya jarayonini faol amalga oshirishga undamoqda. Segmentatsiya orqali har bir mijoz toifasi uchun individual yondashuv ishlab chiqiladi, bu esa xizmat sifatini oshiradi, mijoz sodiqligini kuchaytiradi va raqobatbardoshlikni mustahkamlaydi.

O‘zbekiston misolida ham ushbu jarayonlar faollashmoqda. Mobil banking xizmatlari tobora kengaymoqda, aholining katta qismi raqamli xizmatlardan faol foydalanmoqda. Shu bilan birga, banklar mijozlar haqida katta hajmdagi ma’lumotlarni yig‘ib, ularni tahlil qilish orqali raqamli xizmatlarni yanada shaxsiylashtirishga intilmoqda. Ayniqsa, yoshlar, tadbirkorlar, onlayn xaridorlar va boshqa ijtimoiy segmentlar uchun alohida xizmatlar yaratilmoqda.

Asosiy qisim

Raqamli bank xizmatlarining shakllanishi va rivojlanish bosqichlari

So‘nggi yillarda bank sektorining tubdan o‘zgarishiga olib kelgan asosiy omillardan biri – bu *raqamli transformatsiya* jarayonidir. An’anaviy bank filiallariga borib xizmat ko‘rsatish o‘rniga, bugungi mijozlar zamonaviy texnologiyalar asosida istalgan joydan moliyaviy amaliyotlarni bajarish imkoniyatiga ega bo‘ldilar. Bu esa *raqamli bank xizmatlarining* jadal rivojlanishiga olib keldi.

Raqamli bank xizmatlari quyidagilardan iborat:

- *Mobil banking* – smartfon ilovalari orqali bank amaliyotlarini bajarish;
- *Internet banking* – kompyuter orqali hisoblarni yuritish;
- *QR-kodli to‘lovlar* – kontaktsiz to‘lov texnologiyalari;
- *Onlayn kreditlash* – hujjatsiz, avtomatlashtirilgan kredit ajratish;
- *Virtual va raqamli kartalar* – onlayn to‘lovlar uchun xavfsiz to‘lov vositalari.

Misol uchun, *TBC Bank*, *Uzum Bank*, *Kapitalbank* kabi banklar nafaqat raqamli xizmatlar ko‘lamini kengaytirdi, balki ularni *foydalanuvchi tajribasiga asoslangan* shaklda taklif qilmoqda. Bu esa raqamli xizmatlarning mijozlar orasida ommalashuviga sabab bo‘lmoqda.

Mijozlar segmentatsiyasi va individual xizmat ko‘rsatish zarurati

Raqamli texnologiyalarning joriy etilishi bilan banklar uchun *mijozlar haqida real vaqtda ma'lumot to'plash* imkoniyati yuzaga keldi. Bu ma'lumotlar asosida *segmentatsiya* qilish, ya'ni mijozlarni ularning ehtiyojlari, xatti-harakatlari, daromad darajasi, yashash joyi yoki xarajat odatlariga qarab guruhlariga ajratish imkoniyati tug'ildi.

Misol uchun:

- *Yoshlar* segmenti odatda texnologik xizmatlardan faol foydalanadi. Ular uchun raqamli cashback kartalar, onlayn mikro kreditlar, talabalar uchun chegirmali xizmatlar zarur.
- *Oilaviy mijozlar* uchun ipoteka, bolalar uchun jamg'arma dasturlari, sog'liqni sug'urtalashga bog'liq xizmatlar muhim.
- *Tadbirkorlar* uchun esa tezkor to'lov tizimlari, biznes kreditlar, valyuta operatsiyalari, xalqaro tranzaksiyalar kerak bo'ladi.
- *Nafaqa yoshidagi mijozlar* uchun esa qulay va soddalashtirilgan ilovalar, yordamchi xizmatlar (call-markaz, to'g'ridan-to'g'ri maslahatlar) muhim.

Banklar bu segmentlar asosida *individual yondashuv strategiyalarini* ishlab chiqmoqdalar. Natijada har bir mijoz o'zining ehtiyojlariga mos xizmatni tezda topa oladi, bu esa mijoz sodiqligini oshiradi.

Sun'iy intellekt va tahliliy texnologiyalar yordamida shaxsiylashtirilgan xizmatlar

Raqamli bank xizmatlarining eng muhim jihatlaridan biri – bu *ma'lumotlar asosida shaxsiylashtirish (personalizatsiya)* imkoniyatidir. Banklar *big data* va *AI (sun'iy intellekt)* texnologiyalaridan foydalanib:

- *mijozning xarajat odatlarini o'rganadi,*
- *to'lovlarni tahlil qiladi,*
- *uning ehtiyojlarini prognoz qiladi,*
- *unga individual xizmat yoki mahsulot tavsiya qiladi.*

Masalan, agar mijoz har oy ma'lum miqdorda kommunal to'lov amalga oshirayotgan bo'lsa, bank unga avtomatik to'lovni yoqishni taklif qiladi. Yoki agar u tez-tez xorijga pul jo'natayotgan bo'lsa, unga arzonroq komissiyali xalqaro o'tkazma xizmatlari tavsiya qilinadi.

AI asosidagi chatbotlar esa 24 soat davomida mijozlarga maslahat berib, oddiy amaliyotlarni bajarishga yordam beradi. Bu esa inson resurslariga tushadigan yukni kamaytirib, xizmat sifatini oshiradi.

Bundan tashqari, *proaktiv xizmatlar* ham keng tarqalmoqda. Ya'ni, bank mijozdan avval harakat qiladi – unga kerakli xizmatni o'z vaqtida taklif qiladi. Bu esa individual yondashuvning eng yuqori bosqichi sanaladi.

O'zbekiston misolida raqamli bank xizmatlari va segmentatsiya amaliyoti

O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki tashabbusi bilan so‘nggi yillarda moliya sektori raqamlashtirilmoqda. Bugungi kunda quyidagi yutuqlar kuzatilmoqda:

- 20 dan ortiq bank o‘zining mobil ilovasiga ega;
- Onlayn kreditlash va kredit ball (scoring) tizimlari keng joriy etilgan;
- Bank-mijoz tizimlarida sun‘iy intellektli maslahat xizmatlari ishlatilmoqda;
- Banklar ijtimoiy tarmoqlar orqali ham xizmat ko‘rsatmoqda (chat-botlar, tezkor javoblar).

Masalan:

1. Kapitalbank

Kapitalbank mobil ilovasi orqali mijozlarga *to‘lovlarni amalga oshirish, kredit olish, sarmoya xizmatlarini birlashtirish* imkonini taqdim etadi. Bankning mobil ilovasi, foydalanuvchilarga qulay va tezkor to‘lov tizimlarini, shuningdek, shaxsiy moliyaviy tahlil va optimizatsiya xizmatlarini taklif etadi.

2. Hamkorbank

Hamkorbankning "Hamkor Mobile" ilovasi orqali mijozlar shaxsiy xizmatlar, kredit takliflari, avtomatik eslatmalar va boshqa moliyaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatiga ega. Bankning ilovasi mijozlarga moliyaviy rejalashtirish va avtomatik to‘lovlarni tashkil etish uchun qulay vositalar taqdim etadi.

3. TBC Bank

TBC Bank 100% raqamli faoliyat yuritib, barcha xizmatlarini onlayn tarzda taqdim etadi. Bank mijozlarga onlayn kredit olish, to‘lovlarni amalga oshirish, sarmoya va depozit xizmatlarini mobil ilova orqali taqdim etib, raqamli bank xizmatlari bo‘yicha yetakchi o‘rinda turadi.

4. Ipak Yo‘li Bank

Ipak Yo‘li Bank yangi mijozlar uchun onboarding jarayonini 3 daqiqada yakunlash imkonini yaratdi. Bankning mobil ilovasi orqali foydalanuvchilar tez va oson ro‘yxatdan o‘tib, kredit olish, to‘lovlar va depozit xizmatlaridan foydalanish imkoniyatiga ega.

5. Uzum Bank

Uzum Bankning "Uzum Mobile" ilovasi foydalanuvchilarga kredit olish, onlayn to‘lovlar, valyuta operatsiyalari kabi xizmatlarni taqdim etadi. Bank shuningdek, mijozlarga mobil banking orqali shaxsiy sarmoya portfelli yaratish imkonini beradi.

6. National Bank of Uzbekistan (NBU)

National Bank of Uzbekistan (NBU) o‘zining mobil ilovasi orqali kredit olish, to‘lovlarni amalga oshirish, shaxsiy hisob raqamlarini boshqarish imkoniyatlarini taqdim etmoqda. Bankning mobil platformasi mijozlarga onlayn xizmatlar va avtomatik to‘lovlarni taklif etadi.

7. Mikrokreditbank

*Mikrokreditbank*ning mobil ilovasi orqali onlayn kredit olish, to‘lovlarni amalga oshirish va moliyaviy xizmatlardan foydalangan holda tezkor muammolarni hal qilish mumkin. Bank foydalanuvchilariga oson va qulay mobil platforma taqdim etadi.

Har bir bank o‘z mobil ilovalari va raqamli xizmatlari orqali mijozlarga qulaylik yaratish, tezkor va xavfsiz xizmatlarni taqdim etishga intilmoqda. Buning natijasida, raqamli bank xizmatlari jadal rivojlanib, banklar va mijozlar o‘rtasidagi aloqalarni mustahkamlashga yordam bermoqda.

Muammolar

Raqamli bank xizmatlarining rivoji bilan birga banklar mijozlarga yanada qulayroq, tezkor va samarali xizmatlar taqdim etishga intilmoqda. Biroq, bu jarayonlar ba’zi muammolarni ham yuzaga keltirmoqda. Quyida raqamli bank xizmatlarining rivoji va mijozlar bilan individual ishlash strategiyalaridagi asosiy muammolarni ko‘rib chiqamiz.

1. Xavfsizlik va ma'lumotlar himoyasi

Raqamli bank xizmatlari rivojlanishining asosiy muammolaridan biri bu xavfsizlik va mijozlarning ma'lumotlarining himoya qilinishidir. Onlayn tarzda amalga oshirilgan to‘lovlar va moliyaviy operatsiyalar, shuningdek, shaxsiy ma'lumotlarning uzatilishi xavf-xatarlarni keltirib chiqaradi. Banklar mijozlarning shaxsiy ma'lumotlari va moliyaviy holatini xavfsiz saqlashni ta'minlashda qiyinchiliklarga duch kelmoqdalar. Kiberhujumlar, ma'lumotlar oqishi va phishing kabi hujumlar banklar uchun jiddiy tahdidga aylanishi mumkin. Bunday xavflar bankning obro‘sigacha zarar yetkazishi va mijozlar ishonchining yo‘qolishiga olib kelishi mumkin.

2. Mijozlar bilan shaxsiy yondashuvning cheklanishi

Raqamli bank xizmatlari avtomatik tizimlar va sun'iy intellekt texnologiyalari asosida qurilgan bo‘lib, bu mijozlarga shaxsiy yondashuvni ta'minlashda ba'zi cheklovlarni yuzaga keltiradi. Misol uchun, kreditlar va moliyaviy xizmatlar mijozning individual ehtiyojlariga mos ravishda avtomatik tarzda taqdim etiladi. Biroq, bunday xizmatlar ba'zan mijozlarning haqiqiy ehtiyojlarini to‘liq aks ettira olmaydi. Mijozlarning shaxsiy yondashuvga bo‘lgan talablari ba'zan texnologik tizimlar tomonidan qondirilmaydi. Ayniqsa, noaniq va murakkab moliyaviy holatlarga ega mijozlar uchun avtomatik tizimlar ko‘pincha qoniqarli natijalar bermaydi.

3. Texnologiyalar va infrastrukturadagi cheklanishlar

Raqamli bank xizmatlarining rivoji uchun banklarning texnologik infratuzilmasi mustahkam bo‘lishi zarur. Biroq, ba'zi kichik va o‘rta miqyosdagi banklar zarur infratuzilma va resurslarga ega emas. Yangi texnologiyalarni joriy qilish uchun katta miqdorda investitsiyalar talab qilinadi. Bu banklar uchun qiyinchiliklar tug‘diradi, chunki texnologik

yutuqlarni joriy etish va ularni keng miqyosda amalga oshirish o‘ziga xos xarajatlarni talab etadi. Ba’zi banklar eski tizimlarga tayangan holda, yangi texnologiyalarni amalga oshirishda kechikishlari mumkin, bu esa xizmat sifatiga ta’sir qilishi mumkin.

4. Mijozlar ta’limi va raqamli savodxonlik

Raqamli bank xizmatlarini samarali ishlatish uchun mijozlar yaxshi raqamli savodxonlikka ega bo‘lishi zarur. Biroq, barcha foydalanuvchilar raqamli texnologiyalarga teng darajada moslashmagan. Ayniqsa, qariyalar va texnologiyaga yangi o‘rgangan mijozlar uchun raqamli bank xizmatlari qiyinchiliklar tug‘dirishi mumkin. Mobil ilovalar, onlayn to‘lovlar va boshqa raqamli xizmatlardan foydalanish ko‘p hollarda foydalanuvchilarning texnologik bilim darajasiga bog‘liq. Bu esa mijozlarga raqamli xizmatlardan to‘liq foydalanishga to‘sqinlik qilishi mumkin.

5. Raqobat va mijoz sodiqligini oshirish

Raqamli bank xizmatlarining kengayishi va raqamli platformalar orqali mijozlarga xizmat ko‘rsatishning ommalashuvi banklar o‘rtasida kuchli raqobatni yuzaga keltiradi. Mijozlar uchun ko‘plab banklar o‘z xizmatlarini taklif etmoqda, bu esa mijozlarni o‘ziga jalb qilishda va ularning sodiqligini oshirishda muammolarni keltirib chiqaradi. Raqobatbardoshlikni ta’minlash va mijozlarni uzoq muddatga ushlab qolish, banklar uchun jiddiy chaqiruv bo‘lishi mumkin. Mijozlar o‘z ehtiyojlariga eng mos keladigan va eng qulay xizmatni taqdim etgan bankni tanlashadi, shuning uchun banklar mijozlarga yanada shaxsiylashtirilgan va sifatli xizmatlar taqdim etishga harakat qilishlari zarur.

6. Internet tarmog‘iga kirish cheklanishlari

Raqamli bank xizmatlaridan foydalanish uchun mijozlarning yaxshi internetga kirish imkoniyati bo‘lishi kerak. Biroq, ayrim hududlarda yoki qishloq joylarida internetga kirish imkoniyati cheklangan bo‘lishi mumkin. Bu esa raqamli bank xizmatlaridan foydalanuvchi mijozlar sonining kamayishiga olib keladi. Internet tezligi past bo‘lgan yoki yo‘q bo‘lgan hududlarda mijozlar uchun onlayn xizmatlardan foydalanish imkoniyati bo‘lmaydi, bu esa banklar uchun muammo tug‘diradi. Mijozlar uchun qulay va tezkor xizmatlarni taqdim etish uchun banklar keng qamrovli internet tarmog‘ini ta’minlashga e’tibor qaratishlari kerak.

Yechimlar

Raqamli bank xizmatlarining rivoji va mijozlar bilan individual ishlash strategiyalaridagi muammolarni bartaraf etish uchun bir qancha samarali yechimlar mavjud. Quyida muammolarni hal qilish uchun banklar amalga oshirishi mumkin bo‘lgan ba’zi asosiy yechimlarni ko‘rib chiqamiz.

1. Xavfsizlik va ma’lumotlar himoyasi

Banklar ma'lumotlarni xavfsizligini ta'minlash uchun zamonaviy xavfsizlik texnologiyalarini joriy etishlari kerak. Eng samarali yechimlar quyidagilarni o'z ichiga oladi:

Shifrlash texnologiyalarini kengaytirish, jumladan, end-to-end shifrlashni amalga oshirish.

Ikki faktorlu autentifikatsiya (2FA) tizimini joriy etish, bu mijozlarning hisoblariga ruxsatsiz kirishning oldini oladi.

Biometrik autentifikatsiya (masalan, yuzni aniqlash yoki barmoq izlari) orqali xavfsizlikni yanada kuchaytirish.

Banklar xavfsizlik tizimlarini doimiy ravishda yangilab borishlari zarur. Bu, kiberhujumlarga qarshi kurashishda samarali yordam beradi va mijozlar ishonchini saqlashga imkon yaratadi.

2. Mijozlar bilan shaxsiy yondashuvning cheklanishi

Banklar *big data* va *sun'iy intellekt (AI)* texnologiyalaridan foydalanib, mijozlarning ehtiyojlarini tahlil qilishlari kerak. Bu texnologiyalar mijozlarning moliyaviy xulq-atvorini va ehtiyojlarini aniqlashga yordam beradi, bu esa shaxsiylashtirilgan xizmatlar taqdim etishda muhim ahamiyatga ega.

Omnichannel xizmatlarini joriy etish banklarga onlayn va oflayn tarzda mijozlarga xizmat ko'rsatish imkonini beradi. Bu esa, texnologiya orqali berilgan xizmatlardan tashqari, shaxsiy maslahatlar va yondashuvlar taqdim etishni osonlashtiradi.

Banklar mijozlarga onlayn va offline tarzda maslahatlar beradigan *consultantlar tizimini* rivojlantirishlari kerak. Bu, mijozlarning shaxsiy ehtiyojlarini yaxshiroq tushunishga va ularni qoniqtirishga yordam beradi.

3. Texnologiyalar va infrastrukturadagi cheklanishlar

Banklar *cloud computing* texnologiyalarini joriy etish orqali o'z infratuzilmasini modernizatsiya qilishlari kerak. Bu orqali xizmatlar ko'rsatish tezligi va samaradorligi oshadi, shuningdek, texnologik yangilanishlar uchun katta xarajatlar kamayadi.

API-based banking orqali banklar o'z xizmatlarini boshqa platformalar bilan integratsiya qilishlari mumkin, bu esa raqamli xizmatlarning kengayishini ta'minlaydi.

Texnologik infratuzilmani yangilash uchun banklar *investitsiya* jalb qilishlari va kerakli resurslarga ega bo'lishlari zarur. Banklar texnologiyaga bo'lgan sarmoyani oshirishlari va yangiliklarga tezkor javob berishlari kerak.

4. Mijozlar ta'limi va raqamli savodxonlik

Banklar *mijozlar ta'limini* kengaytirish va raqamli savodxonlikni oshirish uchun interaktiv onlayn kurslar yoki videodarsliklar taqdim etishlari kerak. Bu kurslar mijozlarga

bank ilovalarini qanday ishlatishni, xavfsiz onlayn to‘lovlarni amalga oshirishni o‘rgatishi mumkin.

Shuningdek, *call-markazlar* va yordam xizmatlarini raqamli savodxonlik bo‘yicha ta’lim berish uchun kuchaytirish zarur. Bu xizmatlar mijozlarga masalalarini hal qilishda qo‘llab-quvvatlashni ta’minlashi kerak.

Foydalanuvchi qo‘llanmalarini oson tushunarli qilib yaratish, shuningdek, mobil ilovalar va bankning onlayn platformalarini foydalanuvchilarga qulay va intuitiv qilish kerak.

5. Raqobat va mijoz sodiqligini oshirish

Banklar mijozlarni jalb qilish va ularning sodiqligini oshirish uchun *loyalty dasturlari* va maxsus takliflar taqdim etishlari kerak. Masalan, muntazam mijozlar uchun bonuslar yoki imtiyozlar yaratish orqali banklar mijozlarni uzoq muddatga ushlab qolishlari mumkin.

Mijozlar ehtiyojlariga moslashtirilgan xizmatlar taqdim etish orqali banklar o‘z xizmatlarini shaxsiylashtirishlari kerak. Misol uchun, kreditlarni shaxsiy moliyaviy holatga mos ravishda taklif qilish yoki kredit shartlarini mijozning ehtiyojiga qarab moslashtirish.

Mijozlarga maxsus xizmatlar va premium mahsulotlar taqdim etish, masalan, yuqori darajadagi hisoblar yoki individual maslahat xizmatlari mijozlarni sodiq saqlashga yordam beradi.

6. Internet tarmog‘iga kirish cheklanishlari

Banklar *mobil banking* tizimlarini rivojlantirishlari kerak, bu orqali mijozlar internetga ulanish imkoniyatidan qat’i nazar, xizmatlardan foydalanishlari mumkin.

Shuningdek, banklar *low-data solutions* taqdim etishlari kerak, bu orqali internet tarmog‘i sekin bo‘lgan hududlarda yashovchi mijozlar ham xizmatlardan foydalana olishadi.

Banklar chekka hududlarda internet tarmog‘iga kirish imkoniyatlarini kengaytirish uchun *hamkorlik dasturlari* yaratishi va mijozlar uchun maxsus qurilmalar (*masalan, mobil to‘lov tizimlarini qo‘llab-quvvatlash*) taqdim etishlari mumkin

Xulosa

Raqamli bank xizmatlarining rivoji bank tizimining samaradorligini sezilarli darajada oshirdi va mijozlarga xizmat ko‘rsatishning yangi, ilg‘or shakllarini taqdim etdi. Yangi texnologiyalar yordamida banklar mijozlar ehtiyojlariga tez va samarali javob bera olishmoqda, shuningdek, raqamli xizmatlarni yanada shaxsiylashtirish orqali mijozlar bilan o‘zaro aloqalarni mustahkamlashga muvaffaq bo‘lishmoqda. Raqamli bank xizmatlarining muvaffaqiyati banklarning texnologik yondashuvlari va mijozlarga shaxsiy yondashuvlari asosida tashkil topmoqda.

Mijozlar segmentatsiyasining to‘g‘ri amalga oshirilishi va har bir segmentga mos xizmatlar taqdim etilishi banklarning raqobatbardoshligini oshiradi. Sun’iy intellekt va ma’lumot tahlili kabi ilg‘or texnologiyalar mijozlar ehtiyojlarini aniqlash va ularga maxsus

xizmatlar taqdim etish imkonini beradi. Biroq, raqamli bank xizmatlarining rivoji bir qator muammolarni ham keltirib chiqarmoqda, jumladan, xavfsizlik, texnologik infratuzilma va mijozlar ta'limi kabi sohalarida kamchiliklar mavjud. Banklar bu muammolarni hal qilish uchun xavfsizlik tizimlarini mustahkamlash, texnologik yangilanishlarni amalga oshirish, mijozlarning raqamli savodxonligini oshirish va shaxsiylashtirilgan xizmatlarni yanada rivojlantirishga katta e'tibor qaratishlari zarur.

Shu bilan birga, raqamli bank xizmatlari O'zbekiston kabi rivojlanayotgan mamlakatlarda ham jadal rivojlanmoqda, va bu o'zgarishlar banklar uchun yangi imkoniyatlar yaratmoqda. Banklar raqamli xizmatlarni kengaytirish va mijozlar bilan individual ishlash strategiyalarini takomillashtirish orqali o'z faoliyatini yanada samarali qilishlari mumkin. Natijada, raqamli bank xizmatlari nafaqat banklarning raqobatbardoshligini oshiradi, balki mijozlar bilan mustahkam aloqalar o'rnatishga, xizmat sifatini yaxshilashga ham yordam beradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki. (2024). "Raqamli bank xizmatlarining rivojlanishi bo'yicha hisobot." Toshkent: Markaziy bank nashriyoti.
2. Alimov, Z. H. (2023). "Raqamli transformatsiya: Bank tizimidagi yangi yondashuvlar." Toshkent: Fan va texnologiya nashriyoti
3. Karimov, B. S. (2022). "O'zbekiston bank tizimida innovatsion xizmatlarni rivojlantirish istiqbollari." Moliyaviy tadqiqotlar jurnali, 34(2), 45-56
4. Gulboy o'g, X. U. B. (2025). AKSIYADORLIK TIJORAT BANKLARINING RIVOJLANISHIDA XALQARO STANDARTLARINING RO'LI. ZAMIN ILMIY TADQIQOTLAR JURNALI, 1(3), 52-56.
5. Axadjon o'g'li, A. A., & Tursunboy o'g'li, N. J. (2023). SANOATNING YAIMGA TA'SIRINI BAHOLASH. *QO'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI*, 290-293.
6. Axadjon o'g'li, A. A. (2023). RAQAMLI IQTISODIYOTNING RIVOJLANISHDAGI O'RNI. *QO'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI*, 271-273.
7. Axadjon o'g'li, A. A. (2023). ZAMONAVIY AXBOROT-KOMMUNIKATSIYA TEXNOLOGIYALARINING MUAMMOLARI VA YECHIMLARI. *QO'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI*, 333-338.
8. Azamjon o'g'li, U. A., & Axadjon o'g'li, A. A. (2023). Sun'iy intellekt va raqamli iqtisodiyot rivojlanishi. *Qo'qon universiteti xabarnomasi*, 1, 73-75.

9. Tursunboy o'g'li, N. J., & Axadjon o'g'li, A. A. (2023). O 'zbekistonning jahon savdo tashkilotiga a'zo bo 'lish uchun uzoq yo 'li va xitoy tajribasi. *Qo 'qon universiteti xabarnomasi*, 1, 43-47.

10. Ahrorjon, A., & Gafurov, X. (2023). IQTISODIY SIYOSATNING RIVOJLANISHIDA FISKAL VA PUL-KREDIT SIYOSATI. *Qo 'qon universiteti xabarnomasi*, 310-313.

11. Otto, M., & Thornton, J. (2023). CHATGPTNING IQTISODIYOTGA TA'SIRI: SUN'IY INTELLEKTNING KASBIY MEHNAT BOZORIGA TA'SIRI. *QO 'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI*, 7, 65-71.

12. Akhrorjon, A., & Oybek, A. (2023). ISLAMIC FINANCE PROBLEMS AND SOLUTIONS: Study guide. *AMAZON PUBLICATION ISBN-13: 9798863282282*, 1, 200.

13. Akhmadjonov, O. X. (2023). ISLOMIY MOLIYA BARQARORLIK OMILLARI: EKONOMETRIK TAHLILLAR VA DALILLAR. *Educational Research in Universal Sciences*, 2(9), 74-94.

14. Axrorjon, A., & Maxliyoxon, O. (2024). TA'LIM SIFATI OSHISHIDA JSTNING O 'RNI. *YANGI O 'ZBEKISTONDA IJTIMOIIY-INNOVATION TADQIQOTLAR*, 2(1), 113-118.

15. Акабирходжаева, Д. Р., & Абдуллаев, А. А. (2024). ВЛИЯНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ НА РАЗВИТИЕ МИРОВОГО ФИНАНСОВОГО РЫНКА. *Экономика и социум*, (11-1 (126)), 729-739.

16. Akabirxodjayeva, D., & Abdullayev, A. (2024). TEXNOLOGIK INNOVATSIYALARNING JAHON MOLIYA BOZORINING RIVOJLANISHIGA TA'SIRI. *QO 'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI*, 13, 89-96.

17. Akhrorjon, A., & Oybek, A. (2023). SUN'IY INTELLEKT (AI) VA ISLOM MOLIYASI. *Qo 'qon universiteti xabarnomasi*, 188-190.

18. Keldiboyeva, Z. M. Q., & Abdullaev, A. A. O. G. L. (2022). Inklyuziv ta'limga bo'lgan ehtiyojlar va sabablar, inklyuziv ta'limga jalb qilish. *Science and Education*, 3(11), 704-711.

19. Oybek, A., Abdullaev, A., Mavlonbekov, X., & Sharifjonov, Z. (2023). ISLOM MOLIYASIDA MUSHORAKA SHARTNOMASI. *Umumjahon fanlari bo 'yicha ta'lim tadqiqotlari*, 2(1), 593-599.

20. Turanboyev, B., Abdupattayev, A., & Abdullaev, A. (2023). INFLYATSIYANING QIMMATLI QOG'OZLAR DAROMADIGA TA'SIRI. *Yosh tadqiqot Jurnali*, 2(2), 88-100.

21. Akhmadjonov, O. X. (2023). ISLOM BANK TIZIMI UCHUN SHARTNOMA HUQUQI VA ASOSIY TAMOIYILLARI. *Educational Research in Universal Sciences*, 2(5), 600-613.

22. Abdullaev, A. (2022). BOBUR VA BOBURIYLAR SULOLASINING JAHON SIVILIZATSIYASINING YANGILANISHIGA QO ‘SHGAN HISSASI. *NEW RESEARCH ON THE WORKS OF ALISHER NAVOI AND ZAHIRUDDIN MUHAMMAD BABUR*, 1.

23. Xusanovich, A. O. (2023). MALAYZIYADA ISLOMIY MOLIYA, TO‘G‘RIDAN-TO‘G‘RI XORIJIY INVESTITSİYALAR VA IQTISODIY RIVOJLANISH O‘RTASIDAGI MUNOSABATLARNING EKONOMETRIK TAHLILI ASOSIDA O‘ZBEKISTON UCHUN TAVSIYALAR. *QO ‘QON UNIVERSITETI XABARNOMASI*, 7, 60-64.

24. Mulaydinov, F. (2024). Application, place and future of digital technologies in the educational system. *Nordik ilmiy-amaliy elektron jurnali*.

25. Jumanova, S. (2024). Analysis of PISA test results in Uzbekistan and prospects of preparing primary education students for PISA test. *Nordik ilmiy-amaliy elektron jurnali*.

26. Ikromjonovna, J. S., & Axadjon o‘g‘li, A. A. (2023). O ‘ZBEKISTONDA PISA TESTI NATIJALARI VA BOSHLANG ‘ICH TA‘LIM O ‘QUVCHILARINI BU TESTGA TAYYORLASH ISTIQBOLLARI. *QO ‘QON UNIVERSITETI XABARNOMASI*, 9, 159-162.

27. Turanboyev, B., & Abdullayev, A. (2023). DAVLAT, KORXONA VA TASHKILOTLAR BYUDJETINI TO ‘G ‘RI TAQSIMLASH TENDENSIYALARI. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 3(4), 304-309.

28. Akhrorjon, A., & Maxliyoxon, O. (2024). IMPACT, RESULTS AND CONSEQUENCES OF WTO ACCESSION ON THE EDUCATION SYSTEM. *International Multidisciplinary Journal of Universal Scientific Prospectives*, 2(1), 6-15.

29. Abdullaev, A., & Odilova, M. (2024). The Role of WTO in Improving the Quality of Education. *Yosh Tadqiqotchi Jurnali*, 3(1), 140-148.