

**Bank biznesini raqamlashtirish darajasini baholash: biznes muvaffaqiyatining
asosiy mezonlari va strategik yondashuvlari****Mahmudjonov Sanjarbek Zafarzoda**

O‘zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti

E-mail: Mahmudjonov673@bfa.uz

Annotatsiya: So‘nggi yillarda global bank sanoati texnologik taraqqiyot, raqobatning kuchayishi va mijozlar kutgan o‘zgarishi tufayli sezilarli raqamli transformatsiyani boshdan kechirdi. Ushbu maqola bank biznesini raqamlashtirishni baholash uchun zarur bo‘lgan asosiy mezonlarni o‘rganadi va ularni muvaffaqiyatli amalga oshirish uchun strategik yondashuvlarni ko‘rib chiqadi. Maqola mijozlar tajribasi, operatsion samaradorlik, ma‘lumotlar tahlili, me‘yoriy hujjatlarga muvofiqlik va innovatsiyalarni muhokama qilishga bag‘ishlangan.

Kalit so‘zlar: Raqamlashtirish, raqamli transformatsiya, moliyaviy texnologiya, texnologiyalarga moslashish modellari, kiberxavfsizlik, operatsion samaradorlik, mijozlar tajribasi, strategik menejment.

Raqamli texnologiyalarning yuksalishi butun dunyo bo‘ylab moliya institutlari uchun imkoniyatlar va shu imkoniyatlar bilan bir qatorda muammolarni yaratib, bank operatsiyalarini inqilob qildi. Sun‘iy intellekt, blokcheyn va ochiq bank tizimlari kabi texnologiyalar paydo bo‘lishi bilan ko‘proq raqamli yondashuvga o‘tish tezlashdi, bu esa banklarga xarajatlar va operatsion samaradorlikni optimallashtirish bilan birga muammosiz, shaxsga yo‘naltirilgan xizmatlarni taqdim etish imkonini beradi (Bozkuş Kahyaoğlu, 2021). Bank biznesi raqamli infratuzilmalarga tobora ko‘proq tayanib borayotgani sababli, raqamli transformatsiyani baholash va boshqarish uchun keng



qamrovli usullarga bo'lgan ehtiyoj yanada muhimroq bo'ladi. Ushbu maqola bank sohasida muvaffaqiyatli raqamli transformatsiya uchun zarur bo'lgan asosiy mezonlar va strategik yondashuvlarni o'rganadi.

Raqamlashtirishni baholash transformatsiya tashabbuslarining samaradorligini o'lchaydigan aniq belgilangan mezonlarni talab qiladi. Ushbu mezonlar banklar uchun raqamli yetuklikni baholash va strategiyalarini shunga mos ravishda tuzishi uchun juda muhimdir:

- 1. Mijozlar tajribasi va ishtiroki:** Mijoz tajribasini yaxshilash ko'pincha muvaffaqiyatli raqamli transformatsiyaning o'ziga xos belgisi hisoblanadi. Mijozlarning qoniqish ko'rsatkichlari, raqamli xizmatlarni qabul qilish darajasi va sof promouter ballari kabi ko'rsatkichlar banklar raqamli davrda mijozlar ehtiyojlarini qanchalik qondirayotgani haqida tushuncha beradi. Bratu va Petria (2018) o'z tahlillarida mijozlarga yo'naltirilgan raqamli xizmatlar sodiqlik va raqobatdosh saqlanishning oshishiga olib kelishini ko'rsatishadi va baholash jarayonida asosiy ko'rsatkich sifatida joylashtiradi.
- 2. Operatsion samaradorlik va avtomatlashtirish:** Bank tizimini raqamlashtirishning asosiy maqsadlaridan biri joriy samaradorlikni oshirishdir. Muntazam jarayonlarni avtomatlashtirish orqali banklar xarajatlarni kamaytirishi va operatsiyalarni soddalashtirishi mumkin. Bundan tashqari, tezkor infratuzilma yangi raqamli vositalar va xizmatlarni tezkor joylashtirishni qo'llab-quvvatlaydi.
- 3. Ma'lumotlarni tahlil qilish:** Banklar mijozlar bilan o'zaro munosabatlar va tranzaksiyalardan katta hajmdagi ma'lumotlarni to'playdi. Analitika orqali ushbu ma'lumotlardan foydalanish nafaqat banklarga mijozlar xatti-harakatlarini tushunishga yordam beradi, balki risklarni boshqarish va firibgarlikni aniqlashga yordam beradi. Amiri va boshqalar (2023) ma'lumotlardan foydalanish zamonaviy bank faoliyatining muhim tarkibiy qismi ekanligini ta'kidlashadi. Katta ma'lumotlar va sun'iy intellekt kuchidan muvaffaqiyatli foydalanadigan banklar o'z mijozlariga ko'proq moslashtirilgan va xavfsiz xizmatlarni taklif qilishlari mumkin.



4. Muvofiqlik va kiberxavfsizlik: Bank biznesini raqamlashtirish natijasida kiberxavfsizlik bilan bog‘liq xavflar ortadi. Normativ talablarga rioya qilishni ta‘minlash va mijozlar ma‘lumotlarini himoya qilish raqamli bankingning muhokama qilinmaydigan jihatlaridir. Dudin, Shkodinskii va Usmanov (2021) banklar o‘z operatsiyalarini himoya qilish va mijozlar ishonchini saqlab qolish uchun mustahkam kiberxavfsizlik choralarini ko‘rishlari va tartibga soluvchi standartlarga rioya qilishlari kerakligini ta‘kidlaydi.
5. Innovatsiyalar va texnologiyalarga moslashish: Raqamli transformatsiya asosan sun‘iy intellekt, blokcheyn va ochiq banking kabi yangi texnologiyalarni o‘zlashtirishga bog‘liq. Ushbu texnologiyalar banklarga innovatsion yechimlarni, jumladan, real vaqt rejimida operatsiyalarni, avtomatlashtirilgan maslahat xizmatlarini va integratsiyalashgan moliyaviy ekotizimlarni taklif qilish imkonini beradi. King (2019) ta‘kidlashicha, muvaffaqiyatli banklar doimiy innovatsiyalar olib boradigan va ular hisobidan moliyaviy xizmatlarni mijozlarning kundalik hayotiga kiritish imkonini beruvchi texnologiyalarni o‘zlashtirganlardir.

Muvaffaqiyatli raqamlashtirish banklardan rivojlanayotgan texnologik bozorda epchillik va kengayish imkonini beradigan umumiy biznes maqsadlariga mos keladigan strategiyalarni amalga oshirishni talab qiladi:

1. Kengaytiriladigan va moslashuvchan raqamli infratuzilmalarni rivojlantirish: Banklar doimiy innovatsiyalarni qo‘llab-quvvatlash uchun kengaytiriladigan va moslashuvchan raqamli infratuzilmalarni yaratishi kerak. Paulet and Mavoori (2020) bankning o‘z infratuzilmasini yangi texnologiyalarga moslashtirish qobiliyati raqamli davrda raqobatbardoshlikni saqlab qolish uchun juda muhim ekanligini ta‘kidlashadi. Kengaytiriladigan va moslashuvchan infratuzilmalari mahsulotlarni tezroq ishlab chiqish sikllarini osonlashtiradi va yangi raqamli xizmatlarning bozorga chiqish vaqtini qisqartiradi.
2. Mijozlarga yo‘naltirilgan raqamli transformatsiya: Muvaffaqiyatli raqamli transformatsiya mijozlar tajribasi atrofida qurilishi kerak. Raqamli kanallar orqali mijozlar ehtiyojlarini tushunish va qondirishni birinchi o‘ringa qo‘yadigan banklar yuqori faollik va sodiqlikni ko‘radi. Osei, Cherkasova va Oware (2023) real vaqt tahlili



sosidagi mijozlar uchun birinchi strategiyani qabul qilish qanday qilib shaxsiylashtirilgan va samarali xizmatlarga olib kelishini ko'rsatadi.

3. Moliyaviy texnologiya korxonalarini bilan hamkorlikni yo'lga qo'yish: Moliyaviy texnologiya kompaniyalari bilan hamkorlik banklarga yangi xizmatlar va yechimlarni tezda joriy etish imkonini beradi. Texnologik firmalar bilan hamkorlik qilib, banklar raqamli transformatsiyani o'lg'a siljitish uchun ilg'or texnologiyalar va tajribadan foydalanishlari mumkin (Bratu va Petria, 2018).
4. Xodimlarni tayyorlash va o'zgarishlarni boshqarish: Raqamlashtirish ichki o'zgarishlarni, xususan, ishchi kuchini qanday boshqarishni talab qiladi. Banklar xodimlarni yangi texnologiyalardan samarali foydalanishga o'rgatish va innovatsion madaniyatini oshirishga sarmoya kiritishlari kerak. Smirnov (2022) raqamlashtirishga bo'lgan ichki qarshilikni bartaraf etishda o'zgarishlarni boshqarish muhimligini ta'kidlab, tashkilotni transformatsiya qilishda yetakchilik faol bo'lishi kerakligini ta'kidlaydi.
5. Barqaror raqamli o'sish: Barqarorlik raqamli o'sish transformatsiyaning tobora muhim jihatiga aylanib bormoqda. Potapova, Iskoskov va Mukhanova (2022) banklar o'zlarining raqamli operatsiyalarining ekologik va ijtimoiy ta'sirini hisobga olishlari kerakligini ta'kidlaydilar. Yashil IT amaliyotlarini qabul qilish va uzoq muddatli barqarorlikka e'tibor qaratish banklarga korporativ ijtimoiy mas'uliyat bilan rentabellikni muvozanatlashda yordam berishi mumkin.

Bank biznesini raqamlashtirish ko'p foyda keltirsa-da, bu qiyinchiliklardan xoli emas. Eski tizimlar, me'yoriy hujjatlarga muvofiqlik va texnologik o'zgarishlarning tez sur'ati - bularning barchasi potentsial to'siqlarni keltirib chiqaradi. Biroq, ushbu qiyinchiliklarni muvaffaqiyatli yengib o'tgan banklar yanada samaraliroq, xavfsiz va mijozlarga qulay xizmatlarni taklif qilish orqali raqobatbardosh ustunlikka ega bo'lishadi. Bundan tashqari, moliyaviy texnologiya va ochiq bank ekotizimlarining davom etayotgan rivojlanishi hamkorlik va innovatsiyalar uchun imkoniyatlarni taqdim etadi. Tezkor infratuzilmalarni qabul qilish, mijozlarga yo'naltirilgan strategiyalarga e'tibor qaratish va



moliyaviy texnologiyalar bilan hamkorlikni rivojlantirish orqali banklar raqamlashtirishning murakkabliklarini muvaffaqiyatli hal qilishlari mumkin.

Foydalanilgan adabiotlar ro'yxati:

1. Amiri, M. *et al.* (2023) 'Evaluation of Digital Banking Implementation Indicators and Models in the Context of Industry 4.0: A Fuzzy Group MCDM Approach', *Axioms*, 12(6), p. 516. Available at: <https://doi.org/10.3390/axioms12060516>.
2. Bozkuş Kahyaoğlu, S. (ed.) (2021) *The Impact of Artificial Intelligence on Governance, Economics and Finance, Volume I*. Singapore: Springer Nature Singapore (Accounting, Finance, Sustainability, Governance & Fraud: Theory and Application). Available at: <https://doi.org/10.1007/978-981-33-6811-8>.
3. Bratu, R. and Petria, N. (2018) 'Evaluation of Banking Digitization Policy of Romanian Commercial Banks', in R. Orăştean, C. Ogorean, and S.C. Mărginean (eds) *Innovative Business Development—A Global Perspective*. Cham: Springer International Publishing (Springer Proceedings in Business and Economics), pp. 21–39. Available at: https://doi.org/10.1007/978-3-030-01878-8_3.
4. Dudin, M.N., Shkodinskii, S.V. and Usmanov, D.I. (2021) 'Key Trends and Regulations of the Development of Digital business Models of banking services in Industry 4.0', *Finance: Theory and Practice*, 25(5), pp. 59–78. Available at: <https://doi.org/10.26794/2587-5671-2021-25-5-59-78>.
5. King, B. (2019) *Bank 4.0: banking everywhere, never at a bank*. Chichester, West Sussex, United Kingdom: Wiley.
6. Osei, L.K., Cherkasova, Y. and Oware, K.M. (2023) 'Unlocking the full potential of digital transformation in banking: a bibliometric review and emerging trend', *Future Business Journal*, 9(1), p. 30. Available at: <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00207-2>.
7. Paulet, E. and Mavoori, H. (2020) 'Conventional banks and Moliyaviy texnologiyas: how digitization has transformed both models', *Journal of Business Strategy*, 41(6), pp. 19–29. Available at: <https://doi.org/10.1108/JBS-06-2019-0131>.
8. Potapova, E.A., Iskoskov, M.O. and Mukhanova, N.V. (2022) 'The Impact of Digitalization on Performance Indicators of Russian Commercial Banks in 2021', *Journal of Risk and Financial Management*, 15(10), p. 452. Available at: <https://doi.org/10.3390/jrfm15100452>.
9. Smirnov, V.D. (2022) 'Digitalization in banking: All against all?', *Finance and Credit*, 28(5), pp. 1027–1057. Available at: <https://doi.org/10.24891/fc.28.5.1027>.