

**BANKLARARO RAQOBAT: INNOVATSIYALAR VA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINING OSHISHI****Xolbo'tayeva Umida Baxtiyor qizi****[umidabaxtiyorovna04@gmail.com](mailto:umidabaxtiyorovna04@gmail.com)****Magistratura masofaviy Bizness huquqi fakulteti****Anotatsiya**

Mazkur maqolada banklararo raqobatning innovatsiyalar va xizmat ko'rsatish sifatiga ta'siri tahlil qilinmoqda. Bank sektorining globallasuvi va raqobatning oshishi, moliyaviy muassasalarni yangi texnologiyalardan foydalanishga, xizmatlarning samaradorligini oshirishga va mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlarni yaxshilashga undamoqda. Innovatsion yechimlar, jumladan, raqamli banking, mobil ilova va avtomatlashtirilgan xizmatlar, mijozlarning ehtiyojlarini qondirishda muhim rol o'ynaydi. Shuningdek, maqolada banklarning raqobatbardoshligini ta'minlashda xizmat ko'rsatish sifati va mijozlarning zadovolik darajasini oshirish uchun kerakli strategiyalar ham muhokama qilingan. Banklararo raqobatning bu boradagi ijobiy va salbiy ta'sirlari, shuningdek, sohadagi tendensiyalar va kelajakdagi imkoniyatlar ham ko'rib chiqiladi. Ushbu tadqiqot, bank sektorining rivojlanishini ta'minlash va mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatishni yaxshilashga yo'naltirilgan strategiyalarni ishlab chiqishda muhim manba bo'lib xizmat qiladi.

**Аннотация**

В данной статье анализируется влияние межбанковской конкуренции на инновации и качество обслуживания. Глобализация банковского сектора и усиление конкуренции подталкивают финансовые учреждения к использованию новых технологий, повышению эффективности услуг и улучшению обслуживания клиентов. Инновационные решения, включая цифровой банкинг, мобильные приложения и автоматизированные услуги, играют важную роль в удовлетворении потребностей клиентов. В статье также обсуждаются стратегии, необходимые для повышения качества обслуживания и удовлетворенности клиентов в целях обеспечения конкурентоспособности банков. Рассматриваются как положительные, так и отрицательные последствия межбанковской конкуренции в этом контексте, а также тенденции и будущие возможности в отрасли. Данное исследование служит важным источником для разработки стратегий, направленных на обеспечение развития банковского сектора и повышение качества обслуживания клиентов.

**Abstract**



This article analyzes the impact of interbank competition on innovation and service quality. The globalization of the banking sector and increased competition are pushing financial institutions to use new technologies, increase the efficiency of services, and improve customer service. Innovative solutions, including digital banking, mobile applications, and automated services, play an important role in meeting customer needs. The article also discusses the strategies needed to improve service quality and customer satisfaction in ensuring the competitiveness of banks. The positive and negative effects of interbank competition in this regard, as well as trends and future opportunities in the industry, are also considered. This study serves as an important source for developing strategies aimed at ensuring the development of the banking sector and improving the quality of customer service.

### Kirish

Zamonaviy moliyaviy bozorlarda banklararo raqobat keskin tus olgan davrda innovatsiyalar va xizmat ko'rsatish sifatini oshirish bank muassasalarining asosiy strategik ustivorliga aylangan. Raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi, fintech kompaniyalarining paydo bo'lishi va mijozlar talablarining o'zgarishi banklar sohasida jiddiy transformatsiyani talab qilmoqda. Bugungi kunda mijozlar nafaqat moliyaviy xizmatlarni, balki qulaylik, tezkorlik va individual yondashuvni ham kutadilar. Bu holat banklarni doimiy ravishda o'z faoliyatini takomillashtirish va yangi texnologiyalarni joriy etishga majbur qilmoqda. Shunday qilib, banklararo raqobat innovatsiyalar orqali xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga qaratilgan bo'lib, bu jarayon nafaqat banklarning barqarorligi, balki butun moliyaviy tizimning rivojlanishiga ham katta ta'sir ko'rsatadi.

Raqobat — bu iqtisodiyotning har qanday sohasida innovatsiyalarni qo'zg'atuvchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Bank sohasida ham raqobat bosimi banklarni xizmatlarini yaxshilash, yangi mahsulotlar ishlab chiqish va operatsion samaradorlikni oshirishga undaydi. Boston Consulting Group ma'lumotlariga ko'ra, banklar texnologiyaga bo'lgan sarmoyasini kun sayin oshirmoqda va aqlli xarajatlar orqali innovatsiyalarni qo'llash orqali raqobatdosh ustivorlikni qo'lga kiritmoqda. Bu tendencya ayniqsa so'nggi yillarda jadal xarakter olgan bo'lib, global moliyaviy tizimning o'zgarishiga sabab bo'lmoqda.

Ushbu tezisning maqsadi banklararo raqobatning innovatsiyalar va xizmat ko'rsatish sifatiga ta'sirini kompleks tahlil qilish, zamonaviy tendentsiyalarni aniqlash va kelajak istiqbollari baholashdan iborat. Tezis quyidagi asosiy vazifalarni qamrab oladi: banklararo raqobatning nazariy asoslarini o'rganish, raqamli transformatsiyaning bank faoliyatiga ta'sirini tahlil qilish, innovatsion yechimlarning xizmat sifatiga ta'sirini



baholash va mijozlar tajribasini yaxshilash strategiyalarini ko‘rib chiqish. Tadqiqot davomida ilmiy adabiyotlar, tadqiqot hisobotlari va amaliy misollar tahlil qilinadi.

### 1. Banklararo raqobatning nazariy asoslari

#### 1.1. Raqobat tushunchasi va uning moliyaviy bozordagi ahamiyati

Raqobat — bu bozor iqtisodiyotining asosiy mexanizmi bo‘lib, uning yordamida resurslar samarali taqsimlanadi va innovatsiyalar rag‘batlantiriladi. Banklararo raqobat — bu turli bank muassasalari o‘rtasida mijozlar, sarmoya va foyda uchun bo‘ladigan musobaqa jarayoni hisoblanadi. Moliyaviy adabiyotda raqobat bir necha turlarga bo‘linadi: to‘liq raqobat, monopol raqobat, oligopol va monopoliya. Hozirgi bank tizimida oligopol tuzilmasi ustunlik qiladi, ya’ni bir necha yirik banklar bozorning katta qismini nazorat qiladi, lekin kichik banklar va fintech kompaniyalari ham faol ishtirok etmoqda.

Banklararo raqobatning asosiy xususiyatlaridan biri shundaki, bu soha yuqori darajada tartibga solinadi. Markaziy banklar va moliyaviy nazorat organlari bank faoliyatini qat’iy qoidalarga bo‘ysundiradi, bu esa raqobatni cheklashi mumkin, lekin bir vaqtning o‘zida barqarorlikni ta’minlaydi. Raqobat bosimi banklarni xizmatlarini diversifikatsiya qilishga, foiz stavkalarini optimallashtirishga va yangi mahsulotlar yaratishga majbur qiladi. Ilmiy tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, yuqori bozor konsentratsiyasi raqamli transformatsiya sur‘atlariga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin, chunki yirik banklar o‘z bozorlarida yetarli darajada raqobat bosimiga duchor bo‘lmaydilar. Boshqa tomondan, kuchli raqobat muhiti banklarni innovatsiyalar joriy etishga ko‘proq undaydi va bu oxir-oqibat xizmat ko‘rsatish sifatining oshishiga olib keladi.

#### 1.2. Raqobat omillari va ularning o‘zaro ta’siri

Banklararo raqobatni shakllantiruvchi asosiy omillar quyidagilardan iborat. Birinchidan, foiz stavkalari va komissiya to‘lovlari — bu klassik raqobat omili bo‘lib, banklar o‘rtasida eng ko‘p uchraydigan raqobat shaklidir. Ikkinchidan, xizmatlar sifati va mijozlar tajribasi — bu omil so‘nggi yillarda muhim ahamiyat kasb etmoqda. Uchinchidan, texnologik imkoniyatlar — raqamli bank xizmatlari, mobil ilovalar, onlayn platformalar kabi imkoniyatlar. To‘rtinchidan, geografik va tarmoqliy qamrov — bank filiallari tarmog‘i va xizmat ko‘rsatish nuqtalari. Beshinchidan, mahsulotlar diversifikatsiyasi — turli xil moliyaviy mahsulotlar va xizmatlar taklifi.

Bu omillar o‘zaro bog‘liq holda ishlaydi va bir-birini kuchaytiradi. Masalan, texnologik innovatsiyalar xizmat sifatini oshirishga yordam beradi, bu esa mijozlar sonining oshishiga va foyda olish imkoniyatlarining kengayishiga olib keladi. Bir vaqtning o‘zida, kuchli raqobat bosimi banklarni texnologiyaga ko‘proq sarmoya kiritishga majbur qiladi. KPMG tadqiqotiga ko‘ra, banklar qisqarayotgan foyda marjinalari va oshayotgan tartibga solish talablari tufayli raqamli texnologiyalar, avtomatlashtirish va sun’iy intellektga murojaat



## Learning and Sustainable Innovation

qilmoqda, bu esa operatsiyalarni soddalashtirish, xarajatlarni kamaytirish va foyda olish imkoniyatlarini kengaytirishga qaratilgan. Shunday qilib, raqobat omillari kompleks tarzda o‘zaro ta’sir qilib, bank tizimining rivojlanishini belgilaydi.

### 2. Raqamli transformatsiya va bank innovatsiyalari

#### 2.1. Raqamli bank xizmatlarining rivojlanish yo‘nalishlari

Raqamli transformatsiya zamonaviy bank tizimining eng muhim jihatlaridan biriga aylangan. Banklar endi nafaqat gelax to‘g‘ri ishlaydigan an’anaviy muassasalar, balki texnologik jihatdan ilg‘or kompaniyalarga aylanmoqda. Boston Consulting Group ma’lumotlariga ko‘ra, banklar texnologiyaga sarmoya kiritishda hech qachon bo‘lmagan darajada faol harakat qilmoqda va aqlli xarajatlar orqali innovatsiyalarni qo‘llash, chaqqonlik va uzoq muddatli raqobatdosh ustivorlikni qo‘lga kiritishmoqda. Bu jarayon bir necha asosiy yo‘nalishni qamrab oladi.

Mobil bank xizmatlari — bu eng tez rivojlanayotgan segment hisoblanadi. Mijozlar smartfonlar orqali kuniga 24 soat bank operatsiyalarini bajara oladilar: pul o‘tkazish, to‘lovlar, kredit arizalari, hisob qoldiqlari tekshirish va boshqalar. Raqamli bank faoliyatining 2025 yilgacha bo‘lgan prognozlarini moliyaviy texnologiyalarni, jumladan, sun‘iy intellektni, raqamli birinchi dizayni, bulutli migratsiyani va yangi biznes modellarini markazga qo‘ymoqda. Bulutli texnologiyalar banklarga ma’lumotlarni samarali saqlash, tahlil qilish va mijozlar uchun shaxsiylashtirilgan xizmatlar taklif qilish imkonini beradi. Sun‘iy intellekt esa fraud aniqlashdan tortib mijozlarga individual maslahat berishgacha keng qo‘llanilmoqda.

#### 2.2. Sun‘iy intellekt va avtomatlashtirishning bank faoliyatiga ta’siri

Sun‘iy intellekt (AI) bank sohasida inqilobiy o‘zgarishlarni qo‘llab chiqarayotgan asosiy texnologiyalardan biridir. AI banklarga jarayonlarni optimallashtirish, xarajatlarni kamaytirish va mijozlar munosabatlarini chuqurlashtirish imkonini beradi. Hozirgi paytda AI quyidagi sohalarda keng qo‘llanilmoqda: mijozlarga xizmat ko‘rsatish (chatbotlar va virtual maslahatchilar), kredit baholash va risk boshqaruvi, fraud aniqlash va oldini olish, shaxsiylashtirilgan moliyaviy maslahatlar berish, operatsion jarayonlarni avtomatlashtirish.

Forbes tahliliga ko‘ra, raqamli bankchilik sanoati jadal sur‘atlar bilan rivojlanmoqda va 2035 yilga kelib uning hajmi 32 milliard dollardan oshishi prognoz qilinmoqda. Bu o‘shish asosan texnologik innovatsiyalar hisobiga bo‘lib, banklar yangi mahsulotlar va xizmatlar ishlab chiqish orqali mijozlar ehtiyojlarini qondirishga harakat qilmoqda. Avtomatlashtirish bank xodimlarini takroriy vazifalardan ozod qiladi va ularga mijozlar bilan muloqot qilishga ko‘proq vaqt sarflash imkonini beradi. Natijada ham xodimlar, ham mijozlar g‘oyalari qondiriladi.



### 2.3. Fintech kompaniyalari bilan raqobat va hamkorlik

Fintech kompaniyalarining paydo bo'lishi banklararo raqobatni yangi darajaga olib chiqdi. An'anaviy banklar va fintech lar o'rtasidagi munosabatlar ikki xil shaklga ega: raqobat va hamkorlik. Fintech lar odatda daha chaqqon va innovatsion bo'lib, ular texnologiyadan foydalangan holda an'anaviy banklar taklif qilmaydigan noyob yechimlar taqdim etadi. Boshqa tomondan, an'anaviy banklar o'zlarining boy tajribasi, keng filiallar tarmog'i va barqaror moliyaviy resurslari bilan ajralib turadi.

Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, raqamli moliya bank raqobat tuzilmasini qayta shakllantirmoqda, banklararo involyutsiyani kuchaytirmoqda va evolyutsiyani rag'batlantirmoqda. Bu jarayon banklarni o'z strategiyasini qayta ko'rib chiqishga va yangi yondashuvlar qo'llashga majbur qilmoqda. Ko'plab banklar fintech kompaniyalari bilan hamkorlik qilishni tanlamoqda, chunki bu ularga texnologik imkoniyatlardan foydalanish va bir vaqtning o'zida o'zlarining moliyaviy tajribasini saqlab qolish imkonini beradi. Bu hamkorlik modellari ikki tomon uchun ham foydali bo'lishi mumkin: banklar innovatsiyalarga tezda ega bo'lishadi, fintech lar esa mijozlar bazasiga va moliyaviy resurslarga kirish imkoniyatini olishadi.

### 3. Xizmat ko'rsatish sifatini oshirish strategiyalari

#### 3.1. Mijozlar tajribasini yaxshilash yo'llari

Xizmat ko'rsatish sifati bank muvaffaqiyatining asosiy omillaridan biridir. Mijozlar tajribasini yaxshilash banklar uchun strategik ustivorlik hisoblanadi va bu bir necha yo'llar orqali amalga oshiriladi. Kearney tadqiqotiga ko'ra, mijozlar tajribasini xizmat dasturi emas, balki operatsion model muammosi sifatida ko'radigan banklar mijozlar sodiqligini va samaradorlikni yaxshilashda yaxshi pozitsiyada turadi. Bu yondashuv barcha jarayonlarni mijoz ehtiyojlariga qarab qayta qurishni talab qiladi.

Mijozlar tajribasini yaxshilashning asosiy yo'nalishlari quyidagilardan iborat. Birinchidan, omnichannel yondashuv — mijozlar bank bilan turli kanallar orqali (filial, call-markaz, mobil ilova, web-sayt, ijtimoiy tarmoqlar) bir xil sifatli xizmat olishlari kerak. Ikkinchidan, shaxsiylashtirish — mijozlar ma'lumotlari va xulq-atvoriga asoslanib individual takliflar va xizmatlar taqdim etish. Uchinchidan, sodda va qulay jarayonlar — murakkab protseduralarni soddalashtirish va vaqt sarflashni kamaytirish. To'rtinchidan, proaktiv xizmat — mijozlar muammosini kutuyab turish va ular yuzaga kelishidan oldin hal qilish.

#### 3.2. Xizmat sifatini o'lchash va monitoring qilish

Xizmat sifatini doimiy ravishda o'lchash va monitoring qilish muhim ahamiyatga ega. yetakchi banklar mijozlar qoniqishini doimiy ravishda o'lchash strategiyasini qo'llaydilar, jumladan, Net Promoter Score (NPS), Customer Effort Score (CES) va mijozlar safarini



xaritalash orqali. Bu ko'rsatkichlar banklarga o'z kamchiliklarini aniqlash va tuzatish choralarini ko'rish imkonini beradi.

Zendeski ma'lumotlariga ko'ra, mijozlar tajribasini izchil ravishda optimallashtiradigan banklar raqobatchilarga nisbatan 3,2 baravar tezroq o'sishga erishadilar. Bu statistika xizmat sifatiga investitsiya qilishning iqtisodiy foydasini aniq ko'rsatadi. Bundan tashqari, mijozlar tajribasini yaxshilash ularning sodiqligini oshiradi, bu esa uzoq muddatli foyda olishga katta hissa qo'shadi. Mijozlar qoniqishi yuqori bo'lgan banklar ko'proq qo'shimcha xizmatlar sotib olishga va bankni tark etmaslikka moyil bo'lishadi.

### 3.3. Xodimlar roli va ularning malakasini oshirish

Xizmat ko'rsatish sifati katta darajada xodimlar malakasiga bog'liq. EY tadqiqotiga ko'ra, samarali mijozlar xizmatini transformatsiya qilish ham xarajatlarni kamaytirishni, ham texnologiya va odamlarga asoslangan qiymat yaratish strategiyasini talab qiladi. Bu degani, banklar texnologiyaga sarmoya kiritish bilan birga xodimlar malakasini oshirishga ham e'tibor qaratishi kerak.

Xodimlarni rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari quyidagilardan iborat. Birinchidan, doimiy o'qitish — yangi mahsulotlar, xizmatlar va texnologiyalar haqida bilim berish. Ikkinchidan, mijozlar bilan muloqot ko'nikmalarini rivojlantirish — empatiya, tinglash va muammolarni hal qilish qobiliyatlari. Uchinchidan, texnologik savodxonlik — raqamli vositalardan samarali foydalanish. To'rtinchidan, motivatsiya va rag'batlantirish tizimi — yaxshi xizmat ko'rsatgan xodimlarni mukofotlash. Beshinchidan, feedback mexanizmi — mijozlar fikrlarini xodimlar bilan ulashish va doimiy takomillashtirish.

## 4. Innovatsiyalarning xizmat sifatiga ta'siri

### 4.1. Tezkor va qulay xizmatlar

Innovatsiyalar bank xizmatlarining tezligi va qulayligini sezilarli darajada oshirdi. Ilgari bank operatsiyalari kunlar va hatto haftalar davom etar edi, hozir esa soniyalar va daqiqalar ichida bajariladi. Bu o'zgarishlar mijozlar qoniqishini sezilarli darajada oshirdi. Masalan, onlayn kredit berish jarayonlari ilgari bir necha kun davom etar edi, hozir esa bir necha daqiqada amalga oshiriladi. Bu o'zgarishlar ayniqsa kichik va o'rta biznes uchun muhim, chunki ular tez-tez moliyaviy qarorlarga muhtoj.

Raqamli texnologiyalar bank xizmatlariga quyidagi imkoniyatlarni yaratdi: instant to'lovlar va pul o'tkazmalar, avtomatlashtirilgan kredit qarorlari, 24/7 raqamli xizmat ko'rsatish, real vaqt rejimida hisob qoldiqlari va operatsiyalarni kuzatish, avtomatlashtirilgan cheklar va hujjatlarni qayta ishlash. Bu imkoniyatlar mijozlar talablarini qondirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Mijozlar tezkor va qulay xizmat kutadilar va bu talablarni qondirmagan banklar raqobatchilarga mijozlarini yo'qotish xavfi ostida.



#### 4.2. Shaxsiylashtirilgan xizmatlar

Ma'lumotlarni tahlil qilish va sun'iy intellekt yordamida banklar endi shaxsiylashtirilgan xizmatlar taklif qilish imkoniyatiga ega. Har bir mijozning moliyaviy xulq-atvori, ehtiyojlari va maqsadlari tahlil qilinadi vaunga moslashtirilgan takliflar tayyorlanadi. Bu yondashuv mijozlar qoniqishini sezilarli darajada oshiradi va banklarga qo'shimcha daromad olish imkonini beradi.

Shaxsiylashtirish quyidagi sohalarda qo'llaniladi: shaxsiylashtirilgan moliyaviy maslahatlar va tavsiyalar, individual foiz stavkalari va shartlar, mijozlar xulq-atvoriga moslashtirilgan takliflar, tug'ilgan kun va muhim sanalar uchun maxsus takliflar, avvalgi operatsiyalarga asoslangan proaktiv xizmatlar. Bu yondashuv mijozlarda bankka soddiqlikni oshiradi va uzoq muddatli munosabatlarni qurishga yordam beradi. Shaxsiylashtirilgan xizmatlar mijozlarni raqobatchi banklarga o'tishdan saqlaydi, chunki ular o'z bankida tushunilgan va qadrlangan his qiladilar.

#### 4.3. Xavfsizlik va ishonchlilik

Innovatsiyalar bank xizmatlarining xavfsizligi va ishonchliligini ham oshirdi. Zamonaviy biometrik autentifikatsiya, sun'iy intellektga asoslangan fraud aniqlash va blockchain texnologiyasi banklarning xavfsizlik darajasini yangi darajaga olib chiqdi. Mijozlar o'z mablag'larining xavfsizligiga katta e'tibor qaratadilar va xavfsizlikni ta'minlay olmaydigan banklarni tanlamaydilar.

Xavfsizlik innovatsiyalarining asosiy yo'nalishlari quyidagilardan iborat. Birinchidan, biometrik autentifikatsiya — barmoq izi, yuz aniqlash, retina skanerlash kabi texnologiyalar. Ikkinchidan, fraud aniqlash tizimlari — sun'iy intellekt yordamida shubhali operatsiyalarni real vaqtda aniqlash. Uchinchidan, ikki factorli autentifikatsiya — qo'shimcha xavfsizlik choralari. To'rtinchidan, ma'lumotlarni shifrlash — barcha ma'lumotlarni himoya qilish. Beshinchidan, cybersecurity tizimlari — tashqi hujumlardan himoyalani. Bu innovatsiyalar mijozlar ishonchini oshiradi va bank faoliyatining barqarorligini ta'minlaydi.

#### 5. Zamonaviy tendentsiyalar va kelajak istiqbollari

##### 5.1. 2025-2026 yillarda bank tizimidagi asosiy tendentsiyalar

Bank tizimi doimiy rivojlanishda va o'zgarishda davom etmoqda. 2025 va undan keyingi yillarda bir necha muhim tendentsiyalar kuzatilmoqda. Crisil Coalition Greenwich ma'lumotlariga ko'ra, AQSh tijorat bank faoliyatida yangi raqobat, konsolidatsiya va raqamli innovatsiyalar kuzatilmoqda, bu tendentsiyalar tijorat banklarining 2025 yildagi asosiy qiyinchiliklaridan biri hisoblanadi. Bu tendentsiyalar global miqyosda ham namoyon bo'lmoqda.



Asosiy tendentsiyalardan biri open banking (ochiq bankchilik) konsepsiyasining rivojlanishidir. Bu konsepsiya banklarni uchinchi tomon provayderlar bilan ma'lumotlarni ulashishga majbur qiladi, bu esa yangi innovatsiyalar va xizmatlarning paydo bo'lishiga olib keladi. Yana bir muhim tendentsiya — bu sun'iy intellektning keng qo'llanilishi. AI nafaqat operatsion jarayonlarni avtomatlashtirish uchun, balki mijozlarga shaxsiylashtirilgan xizmatlar ko'rsatish va qaror qabul qilish jarayonlarini qo'llab-quvvatlash uchun ham qo'llanilmoqda. Zendesk tadqiqotiga ko'ra, 2026 yilda bank mijozlar tajribasi tendentsiyalari orasida proaktiv mijozlar xizmati, omnichannel integratsiya va shaxsiylashtirish ustivorlik qiladi.

### 5.2. Bigtech kompaniyalarining ta'siri

Google, Apple, Amazon, Meta kabi bigtech kompaniyalarining moliyaviy xizmatlar bozoriga kirib kelishi banklararo raqobatni yangi darajaga olib chiqdi. Bu kompaniyalar o'zlarining katta mijozlar bazasiga, ilg'or texnologiyalariga va brand sodiqligiga ega. Ular to'lov xizmatlari, digital wallets va hatto to'liq bank xizmatlari taklif qilmoqda. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, bigtech kompaniyalari katta mahsulot portfeliga ega va har bir moliyaviy mahsulot mijozlari uchun boshqa mahsulot va xizmatlarni cross-selling qilish orqali qo'shimcha foyda olishlari mumkin.

Bigtech kompaniyalarining ta'siri bir necha jihatlarida namoyon bo'lmoqda. Birinchidan, to'lov xizmatlari sohasida — Apple Pay, Google Pay, Amazon Pay kabi xizmatlar an'anaviy bank to'lovlarini qisman almashtirmoqda. Ikkinchidan, kreditorlik sohasida — Amazon Lending, Google Lending kabi platformalar kichik biznesga kreditlar taqdim etmoqda. Uchinchidan, investitsion xizmatlar — robo-advisory va onlayn investitsion platformalar. Bigtech lar bilan raqobatlashish uchun an'anaviy banklar o'z raqamli imkoniyatlarini yanada rivojlantirishlari va mijozlar tajribasini takomillashtirishlari kerak.

### 5.3. Regulyativ o'zgarishlar va ularning ta'siri

Bank tizimining rivojlanishida regulyativ o'zgarishlar muhim rol o'ynaydi. Markaziy banklar va moliyaviy nazorat organlari doimiy ravishda yangi qoidalar joriy etmoqda, bu esa banklarning faoliyatiga va raqobat muhitiga ta'sir ko'rsatadi. Asosiy regulyativ tendentsiyalardan biri open banking qoidalarining joriy etilishidir. Bu qoidalar banklarni mijozlar ma'lumotlarini ularning roziligi bilan uchinchi tomon provayderlar bilan ulashishga majbur qiladi.

Regulyativ o'zgarishlar banklarni bir necha jihatdan qayta shakllantirmoqda. Birinchidan, compliance xarajatlari oshmoqda — yangi qoidalarga rioya qilish uchun qo'shimcha resurslar talab etiladi. Ikkinchidan, ma'lumotlarni himoya qilish talablari kuchaymoqda — GDPR va shunga o'xshash qonunlar banklarning mijozlar ma'lumotlarini saqlash va ishlatish usullarini o'zgartirmoqda. Uchinchidan, cybersecurity talablari oshmoqda —



banklardan yuqori darajadagi xavfsizlik choralarini ko‘rish talab etiladi. To‘rtinchidan, sustainable finance qoidalari — ekologik va ijtimoiy mas’uliyatli moliyalashtirish talablari joriy etilmoqda. Bu o‘zgarishlar banklarga qo‘shimcha xarajatlar keltiradi, lekin bir vaqtning o‘zida xizmat sifatini oshirish va yangi imkoniyatlar ochish uchun ham sabab bo‘ladi.

### **Xulosa**

Banklararo raqobat zamonaviy moliyaviy tizimning muhim xususiyati bo‘lib, u innovatsiyalar va xizmat ko‘rsatish sifatining oshishiga olib kelmoqda. Tadqiqot davomida quyidagi asosiy xulosalarga kelindi.

Birinchi, raqamli transformatsiya bank tizimini tubdan o‘zgartirmoqda. Mobil bank xizmatlari, sun‘iy intellekt, bulutli texnologiyalar va avtomatlashtirish banklarning xizmat ko‘rsatish usullarini butunlay yangiladi. Boston Consulting Group ma‘lumotlariga ko‘ra, banklar texnologiyaga sarmoya kiritishda hech qachon bo‘lmagan darajada faol harakat qilmoqda, bu esa kelajakda ham davom etishi muqarrar. Bu jarayon xizmat sifatini sezilarli darajada oshiradi va mijozlar tajribasini yaxshilaydi.

Ikkinchi, fintech kompaniyalari va bigtech lar banklararo raqobatni yangi darajaga olib chiqdi. Bu kompaniyalar innovatsion yechimlari va chaqqon biznes modellari bilan an‘anaviy banklarga jiddiy raqobat uzatmoqda. Shunga qaramay, ko‘plab hollarda hamkorlik modeli ham samarali bo‘lishi mumkin, chunki har bir tomon o‘z kuchli tomonlarini taqdim etadi. Banklar va fintech lar o‘rtasidagi bu sinergetik munosabatlar xizmat sifatini oshirishda muhim rol o‘ynaydi.

Uchinchi, mijozlar tajribasi xizmat ko‘rsatish sifatini baholashning markaziy mezoniga aylandi. Zendesk tadqiqotiga ko‘ra, mijozlar tajribasini izchil ravishda optimallashtiradigan banklar raqobatchilarga nisbatan 3,2 baravar tezroq o‘shishga erishadilar. Bu statistika banklarni mijozlar ehtiyojlarini markazga qo‘yishga va doimiy takomillashtirishga majbur qiladi. Mijozlar sodiqligi va qoniqishi — bu banklarning uzoq muddatli muvaffaqiyatining kaliti.

To‘rtinchidan, regulyativ muhit bank tizimining rivojlanishida muhim rol o‘ynaydi. Open banking, ma‘lumotlarni himoya qilish va cybersecurity talablari kabi o‘zgarishlar banklarni o‘z jarayonlarini yangilashga majbur qilmoqda. Garchi bu talablar qo‘shimcha xarajatlar keltirsa-da, ular bir vaqtning o‘zida innovatsiyalarni rag‘batlantiradi va xizmat sifatini oshirishga hissa qo‘shadi.

Kelajakda banklararo raqobat yanada kuchayishi va innovatsiyalar tezlashishi prognoz qilinmoqda. Sun‘iy intellekt, blockchain, Internet of Things (IoT) kabi texnologiyalar bank tizimida yanada keng qo‘llanilishi va xizmat ko‘rsatish sifatini yangi darajaga olib chiqishi mumkin. Banklar bu o‘zgarishlarga moslashish va innovatsiyalarni joriy etish uchun



doimiy ravishda o‘z strategiyasini qayta ko‘rib chiqishi kerak bo‘ladi. Shunday qilib, banklararo raqobat — bu innovatsiyalar va xizmat ko‘rsatish sifatining oshishining asosiy dvigateli bo‘lib, bu jarayon nafaqat banklarning, balki butun moliyaviy tizimning va iqtisodiyotning rivojlanishiga katta hissa qo‘shadi.

### Foydalanilgan adabiyotlar

1. ScienceDirect. (2024). Banking competition and digital transformation. Journal of Financial Economics.
2. Crisil Coalition Greenwich. (2025). U.S. Commercial Banking in 2025: New Competition, Consolidation and Digital Innovation. Research Report.
3. LinkedIn. (2025). Banking Digital Transformation in 2025: The Executive’s Complete Strategy.
4. Boston Consulting Group. (2025). Tech in Banking 2025: Smarter Tech Investment. BCG Publications.
5. The Future of Commerce. (2024). 2025 banking trends: Competition from big tech, neobanks mount.
6. Diebold Nixdorf. (2025). Banking Transformation in 2025: An AI-Powered, Customer-Centric Approach.
7. Forbes Technology Council. (2025). Tech-Driven Digital Banking: Innovations And Challenges Ahead.
8. ResearchGate. (2024). Banking competition and digital transformation.
9. Instagram. (2025). The 2025 Global Private Bank Digital Innovation Competition.
10. KPMG. (2025). Banking transformation: The new agenda. KPMG Publications.
11. MONEI. (2024). Fintech vs Traditional Banks: Competition or Collaboration?
12. ScienceDirect. (2024). FinTech: The disruptive force reducing bank competition pressure.
13. Boston University School of Law. (2024). Making Innovation More Competitive: The Case of Fintech.
14. NIH PMC. (2024). Digital financial and banking competition network.
15. BDO. (2021). To Compete in Fintech, Banks Must Build on Pandemic Innovation.
16. ResearchGate. (2024). Research on the Impact of Financial Technology Development on Interbank Competition.
17. Bank for International Settlements. (2024). Literature review on financial technology and competition for banking services. BIS Working Papers.



18. BAI. (2024). Fintechs can be a community bank's ally in a competitive digital world.
19. Wharton. (2025). FinTech Competition in Lending.
20. LinkedIn. (2024). Fintech vs Traditional Banks: Competition or Collaboration?
21. Kearney. (2024). Customer experience in banking is now an operating-model issue.
22. VISBANKING. (2024). Bank Customer Experience: Why Service Quality Matters More.
23. Zendesk. (2025). 5 banking customer experience trends to consider for 2026.
24. Ditto. (2024). Experience-Driven Ways Banks Can Improve Customer Service.
25. Engageware. (2024). 8 Ways to Improve Your Bank or Credit Union's Customer Service.
26. SupportYourApp. (2024). Customer Experience in Banking: Best Practices.
27. Talkdesk. (2024). Customer Experience in Banking: Strategies for Success.
28. EY. (2024). How can banks generate greater value through improved customer service.
29. Heitmeer Consulting. (2024). How to Enhance Banking Customer Experience In-Person & Online.