

Muallif: Rasulova Dinara

Toshkent Kimyo Xalqaro universiteti 3 kurs talabasi.

Ilmiy rahbar: Davlatova Sitorabonu

Toshkent Kimyo Xalqaro universiteti katta o'qituvchisi

Annotatsiya. Ushbu maqola bankning masofaviy xizmatlar samaradorligini baholash uchun raqamli ko'rsatkichlardan foydalanishning ahamiyatini o'rganadi. Bank xizmatlarini raqamlashtirish jarayoni mijozlar uchun qulay va tezkor xizmat ko'rsatish imkonini beradi, shu bilan birga bank samaradorligini oshirishga yordam beradi. Maqolada raqamli ko'rsatkichlar yordamida masofaviy xizmatlar samaradorligini qanday baholash mumkinligi, xalqaro tajribalar va bank xizmatlarini yanada samaraliroq qilish uchun tavsiyalar keltirilgan.

Kalit so'zlar: masofaviy bank xizmatlari, raqamli ko'rsatkichlar, samaradorlik, mijozlar qoniqishi, bank texnologiyalari, xizmat sifati, moliyaviy samaradorlik, raqamlashtirish.

KIRISH. So'nggi yillarda raqamli texnologiyalar bank sohasida katta o'zgarishlarga olib kelib, bank xizmatlarini mijozlar uchun qulayroq, tezroq va ishonchliroq qilishda muhim rol o'ynamoqda. 2024-yilgi ma'lumotlarga ko'ra, dunyoda raqamli bank xizmatlaridan foydalanayotgan mijozlar soni 3,6 milliarddan oshdi, bu esa bank tizimida raqamlashtirish jarayonining qanchalik ommaviylashganini ko'rsatadi. Ayniqsa, O'zbekistonda raqamli bank xizmatlari tez sur'atlar bilan rivojlanmoqda: mamlakatning eng yirik banklaridan biri — Milliy bank — 2024-yilda raqamli xizmatlardan foydalanuvchi mijozlar sonini 1,2 millionga yetkazgan bo'lsa, Kapitalbankda bu ko'rsatkich 600 mingdan oshdi. Shu bilan birga, xizmatlar sonining o'sish sur'ati o'rtacha 15-18 foizni tashkil etmoqda[1].

Bank tizimidagi raqamli xizmatlarning jadal rivojlanishi bir qator omillar bilan bog'liq. Birinchidan, raqamli xizmatlar mijozlarga masofaviy xizmatlardan foydalanish imkoniyatini taqdim etib, ularga vaqt va resurslarni tejash imkonini yaratadi. Ikkinchidan, raqamli xizmatlardan foydalanish jarayonini soddalashtirish va optimallashtirish orqali banklar mijozlar qoniqishini oshiradi, bu esa mijozlarni saqlab qolish ko'rsatkichini sezilarli darajada yaxshilaydi. Biroq, ushbu jarayonning samaradorligini baholash va raqamli ko'rsatkichlar asosida tahlil qilish dolzarb masalaga aylanmoqda, chunki aynan raqamli xizmatlardan foydalanish darajasi va mijozlarning xizmatdan qoniqishi bank tizimining raqobatbardoshligini belgilaydi.

Shunday qilib, ushbu maqola bank tizimida raqamli xizmatlarning samaradorligini baholash va raqamli ko'rsatkichlar asosida tahlil qilish usullari, ularning bank sohasida qo'llanilishidagi afzalliklari hamda mijozlar qoniqishini oshirishga qaratilgan tadbirlarni o'rganishga qaratilgan.

Adabiyotlar sharhi. Tanlangan mavzu quyidagi olimlarning ishlariga asoslanib yozildi. Rajesh Patel o'z tadqiqotida raqamli transformatsiya jarayonining bank tizimida mijozlar ehtiyojiga qanday ta'sir qilishini o'rganadi. U raqamli texnologiyalar, masalan, internet-banking va mobil bankingning keng qo'llanilishi banklarning samaradorligini oshirish bilan birga mijozlar uchun xizmat sifatini yaxshilashga xizmat qilishini ta'kidlaydi[2].

Linda Jonsonning tadqiqot ishi masofaviy bank xizmatlarining afzalliklari va rivojlanishiga qaratilgan. U mijozlar uchun raqamli xizmatlarning qulayligi, tezkorligi va xavfsizligi bank xizmatlarini yanada ommalashtirganligini ta'kidlaydi[3].

Yuming Zhang esa raqamli xizmatlarning mijozlarni saqlab qolish ko'rsatkichlariga ta'sirini o'rganadi. U mijozlar uchun raqamli xizmatlardan foydalanish qulayligini oshirish orqali banklarga ishonch ortishi va mijozlarni saqlab qolish darajasi oshishi mumkinligini ta'kidlaydi. Muallifning tadqiqoti shuni ko'rsatadiki, banklar uchun raqamli texnologiyalarni rivojlantirish nafaqat mijozlarni jalb qilishda, balki ularni uzoq muddat davomida saqlab qolishda ham muhim rol o'ynaydi[4].

Ushbu olimlar ilmiy tadqiqot ishlari maqola mavzusiga doir asosiy yoʻnalishlarni tahlil qilish va raqamli xizmatlarning bank tizimiga taʼsirini har tomonlama oʻrganishga foydalanildi..

ASOSIY QISM. Masofaviy bank xizmatlari – bu bank xizmatlarini masofadan, yaʼni bank filialiga tashrif buyurmasdan turib olish imkonini beradigan raqamli yoki elektron vositalar orqali taqdim etiladigan xizmatlar tizimidir. Unga internet-bank, mobil-bank, ATM orqali toʻlovlar, onlayn hisob-kitob tizimlari va boshqa elektron xizmatlar kiradi. Masofaviy xizmatlar mijozlar uchun 24/7 rejimida xizmatlardan foydalanish imkoniyatini yaratadi, bu esa ular uchun qulaylik, tezlik va samaradorlikni taʼminlaydi. Bundan tashqari, masofaviy xizmatlar bank uchun ham samarali hisoblanadi, chunki ular operatsion xarajatlarni kamaytirib, xizmat koʻrsatish jarayonlarini avtomatlashtirish orqali resurslarni optimallashtirishga yordam beradi.

Masofaviy xizmatlarning asosiy xususiyati – bu mijozga individual va tezkor xizmat koʻrsatish imkoniyati, xizmatlarni shaxsiylashtirish va raqamli interfeyslar orqali mijozlar bilan doimiy aloqa oʻrnatishdir. Masofaviy xizmatlar orqali mijozlar bank hisob raqamlarini boshqarish, mablagʻ oʻtkazmalarini amalga oshirish, kredit olish va boshqa xizmatlarni internet yoki mobil qurilmalari orqali bajarish imkoniyatiga ega boʻlishadi. Bu jarayonlar mijozlarning qoniqishini oshirishga va bank xizmatlarining jozibadorligini kuchaytirishga xizmat qiladi[5].

Masofaviy xizmatlarning rivojlanishi oxirgi oʻn yilliklarda tez surʼatlar bilan kengayib, butun bank sohasini qamrab oldi. 1980-yillarda xalqaro banklar oʻrtasida elektron tranzaksiyalarni amalga oshirishda foydalanilgan oddiy tizimlardan boshlangan jarayon bugungi kunga kelib koʻplab zamonaviy texnologiyalar, jumladan, sunʼiy intellekt, blokcheyn, Big Data va bulut texnologiyalari yordamida rivojlanib bormoqda. Bu texnologiyalar bank xizmatlarini xavfsiz, qulay va mijozga yoʻnaltirilgan qilib taklif etish imkonini berdi.

Masofaviy xizmatlarning rivojlanishi bosqichma-bosqich amalga oshib, dastlab internet-bank tizimlarining paydo boʻlishi, keyinchalik mobil-bank

xizmatlarining joriy etilishi, undan soʻng esa onlayn toʻlov tizimlari va fintech innovatsiyalari orqali rivojlandi. Hozirgi davrda esa bu xizmatlar yanada takomillashib, mijozlarga xizmat sifatini oshirish va ularning talablariga aniq javob berishga yoʻnaltirilgan. Masalan, 2020-yillarda sunʼiy intellekt asosida xizmat koʻrsatish va real vaqt rejimida mijozlarning faoliyatini tahlil qilish orqali mijozlar qoniqishini oshirish va xatolarni minimallashtirish mumkin boʻldi[6].

Bugungi kunda raqamli xizmatlardan foydalanuvchilar soni tobora ortib bormoqda. 2024-yilgi maʼlumotlarga koʻra, dunyoda raqamli bank xizmatlarini muntazam foydalanadigan mijozlar soni 3,6 milliardga yetgan[1]. Oʻzbekistonda ham raqamli xizmatlarga talab oshib, masofaviy xizmatlardan foydalanish darajasi yildan-yilga koʻtarilmoqda. Bu esa banklarning mijozlar ehtiyojlariga moslashishi va raqamli texnologiyalarni keng koʻlamda joriy etishi zaruriyatini taʼkidlaydi.

Shu bilan birga, masofaviy xizmatlar rivojlanishi yangi xavf-xatarlarni ham keltirib chiqarmoqda. Kiberxavfsizlik, mijoz maʼlumotlarini himoya qilish, va xizmatlarning uzluksizligini taʼminlash – bugungi bank sohasida muhim masalalar boʻlib, ularning yechimi zamonaviy texnologiyalarga bogʻliq. Shu sababli banklar zamonaviy texnologiyalar va xizmatlarni joriy etish bilan birga xavfsizlik choralarini ham kuchaytirib bormoqda.

Masofaviy xizmatlar kelajakda ham bank sohasida keng qamrovli oʻzgarishlarni olib kelishi va raqamli transformatsiyaning asosiy qismiga aylanishi kutilmoqda. Bu esa banklarga xizmat sifatini oshirish, mijozlarni saqlab qolish va raqobatbardoshlikni taʼminlashda yangi imkoniyatlarni yaratadi.

Masofaviy bank xizmatlarining afzalliklariga quyidagilarni kiritishimiz mumkin:

- mijozlar masofaviy bank xizmatlardan 24/7 foydalanish imkoniyatiga ega boʻlib, bu ularga vaqt va mablagʻ tejalişini taʼminlaydi;
- xizmat koʻrsatish tezkorligi, yaʼni raqamli texnologiyalar bank xizmatlarini tezkor va xavfsiz amalga oshirish imkoniyatini yaratadi;
- masofaviy bank xizmatlaridan foydalanish banklar uchun raqamli xizmatlarni kengaytirish bozor raqobatida ustunlikni taʼminlaydi.

Bugungi kunda banklar tomonidan masofaviy xizmatlarning samaradorligini oshirish uchun global miqyosda bir qator zamonaviy usullar qo'llanilmoqda. Ayniqsa, AQSh, Yevropa va Osiyo davlatlarida bank tizimlari mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, jarayonlarni tezlashtirish va qoniqish darajasini yuqori darajaga olib chiqish uchun raqamli transformatsiyani keng joriy etmoqda.

Banklar masofaviy xizmatlarni baholashda KPI dan keng foydalanadi. KPI, ya'ni asosiy samaradorlik ko'rsatkichlari, xizmat sifatini, samaradorlik darajasini va mijozlar qoniqishini o'lchashda muhim rol o'ynaydi. Ular orasida asosiy ko'rsatkichlar quyidagilardan iborat:

– Mijoz qoniqishi ko'rsatkichi (NPS)- mijozlar bank xizmatlaridan qancha qoniqayotganini aniqlash uchun ishlatiladi. NPS raqamlari qanchalik yuqori bo'lsa, xizmatlardan foydalanish darajasi ham yuqori bo'ladi;

– Xizmatdan foydalanish darajasi - bu ko'rsatkich masofaviy xizmatlardan foydalanuvchi mijozlar sonini baholash uchun ishlatiladi. AQSh va Yevropa banklari ushbu ko'rsatkichni oshirish orqali xizmat ommaviyligini ta'minlashga e'tibor qaratadi;

– Mijozlarni saqlab qolish darajasi - mijozlarning bank xizmatlariga sodiqlik darajasini ifodalaydi. Masalan, Osiyo banklari mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va yangi xizmatlarni joriy etish orqali mijozlarni uzoq muddatli saqlab qolish ustida ishlaydi.

Banklarda samaradorlikni baholash uchun ushbu KPI natijalariga asoslanib tahlil qilinadi va xizmatlar sifati bo'yicha zarur o'zgartirishlar amalga oshiriladi. Raqamli transformatsiya bugungi kunda banklar uchun muhim bosqich hisoblanadi, chunki bu jarayon mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va jarayonlarni avtomatlashtirish imkonini beradi. AQSh, Yevropa va Osiyoda raqamli transformatsiyaning bir qator muvaffaqiyatli tajribalari mavjud, ular quyida alohida tahlil qilib berilgan.

AQShda raqamli transformatsiya jarayonida sun'iy intellekt, Big Data, blokcheyn va boshqa ilg'or texnologiyalardan keng foydalaniladi. Bank of America kabi yetakchi banklar sun'iy intellekt asosidagi chatbotlar va mijozlarga

24/7 xizmat ko'rsatish tizimlarini yaratgan. Bu nafaqat xizmat sifatini oshiradi, balki mijozlarga yanada qulay sharoit yaratadi.

Yevropa Ittifoqi davlatlari banklari tezkor va xavfsiz autentifikatsiya tizimlarini joriy qilish orqali masofaviy xizmatlarning samaradorligini oshirmoqda. Yevropa banklari mijozlarni autentifikatsiya qilishda e-ID va ko'p bosqichli autentifikatsiyadan foydalanib, xavfsizlik darajasini oshiradi. Shu bilan birga, Revolut va N26 kabi fintech kompaniyalar xalqaro miqyosda innovatsion raqamli xizmatlarni joriy qilish orqali bank sektorida raqobatbardoshlikni oshirishmoqda.

Osiyo davlatlari, xususan, Singapur, Yaponiya va Janubiy Koreya raqamlashtirish jarayonini rivojlantirishda ilg'or hisoblanadi. Singapurda DBS Bank raqamli bank tizimlarini yanada takomillashtirib, masofaviy xizmatlarni soddalashtirish va xizmat tezligini oshirish uchun raqamli texnologiyalarni keng qo'llaydi. Janubiy Koreyada esa KEB Hana Bank masofaviy xizmatlar samaradorligini oshirish uchun ko'p tilli qo'llab-quvvatlovchi mobil ilovalar va xalqaro tranzaksiyalar uchun tezkor tizimlar joriy etgan.

O'zbekistonda masofaviy xizmatlar samaradorligini o'lchash maqsadida quyidagi 1-jadvalda O'zbekistonda faoliyat yuritib kelayotgan 10 ta yirik banklarning mijozlar qoniqishi, xizmatdan foydalanish darajasi, tranzaksiya soni va mijozlar saqlab qolish ko'rsatkichlari 2022-2024 yil oralig'ida tahlil uchun olindi.

1-jadval.

O'zbekiston banklarida mijoz qoniqishi va raqamli xizmatlardan foydalanish tahlili (2022–2024)

Bank nomi	Mijoz qoniqishi (NPS)	Xizmatdan foydalanish darajasi (%)	O'rtacha tranzaksiya soni (yilda)	Mijozlar saqlab qolish ko'rsatkichi (%)	Raqamli xizmat foydalanuvchi mijozlar soni		
					2022-yil	2023-yil	2024-yil

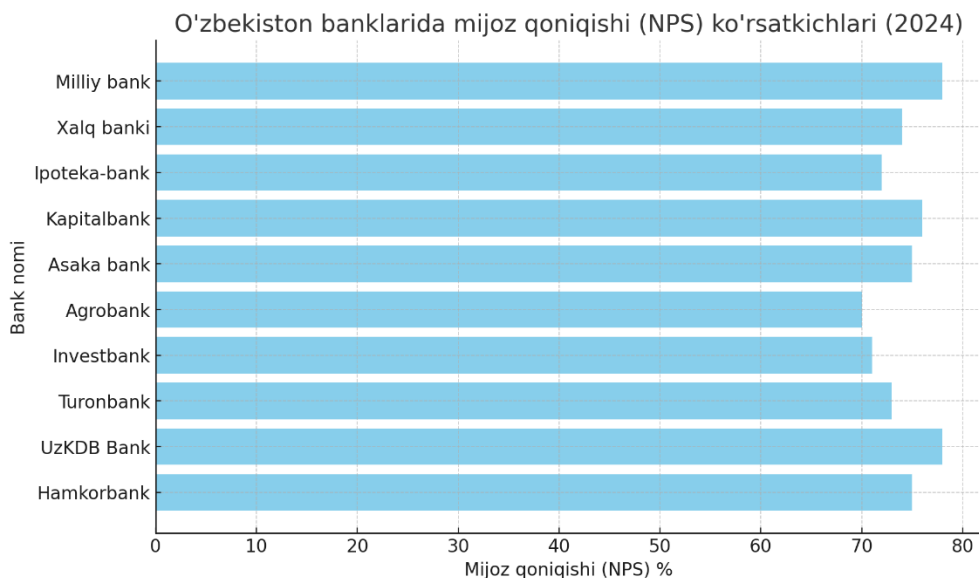
							progn oz
Milliy bank	78%	68%	50	85%	950,000	1,050,000	1,200,000
Xalq banki	74%	65%	48	82%	750,000	800,000	900,000
Ipoteka-bank	72%	63%	45	80%	620,000	680,000	750,000
Kapitalbank	76%	70%	53	87%	450,000	510,000	600,000
Asaka bank	75%	67%	49	84%	350,000	420,000	500,000
Agrobank	70%	62%	42	78%	400,000	420,000	450,000
Investbank	71%	60%	43	80%	300,000	350,000	420,000
Turonbank	73%	64%	47	83%	280,000	330,000	400,000
UzKDB Bank	78%	69%	51	86%	320,000	370,000	440,000
Hamkorbank	75%	66%	50	85%	310,000	340,000	400,000

Manba: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy Banki rasmiy sayti ma’lumotlari - <https://cbu.uz/uz/>

Yuqoridagi 1-jadvalda 2022-2024 yillar davomida O‘zbekistondagi 10 ta yetakchi bankning masofaviy xizmatlar samaradorligi asosiy ko‘rsatkichlar bo‘yicha ko‘rsatilgan. Barcha banklarda mijoz qoniqishi va mijozlar saqlab qolish darajasi yil sayin oshib bormoqda, bu esa raqamli xizmatlarga bo‘lgan talabning yuqori ekanligidan darak beradi.

Milliy bank va UzKDB Bank mijoz qoniqishi ko‘rsatkichlari bo‘yicha yetakchilik qilmoqda. Bu banklar raqamli xizmatlardan foydalanishda mijozlarga

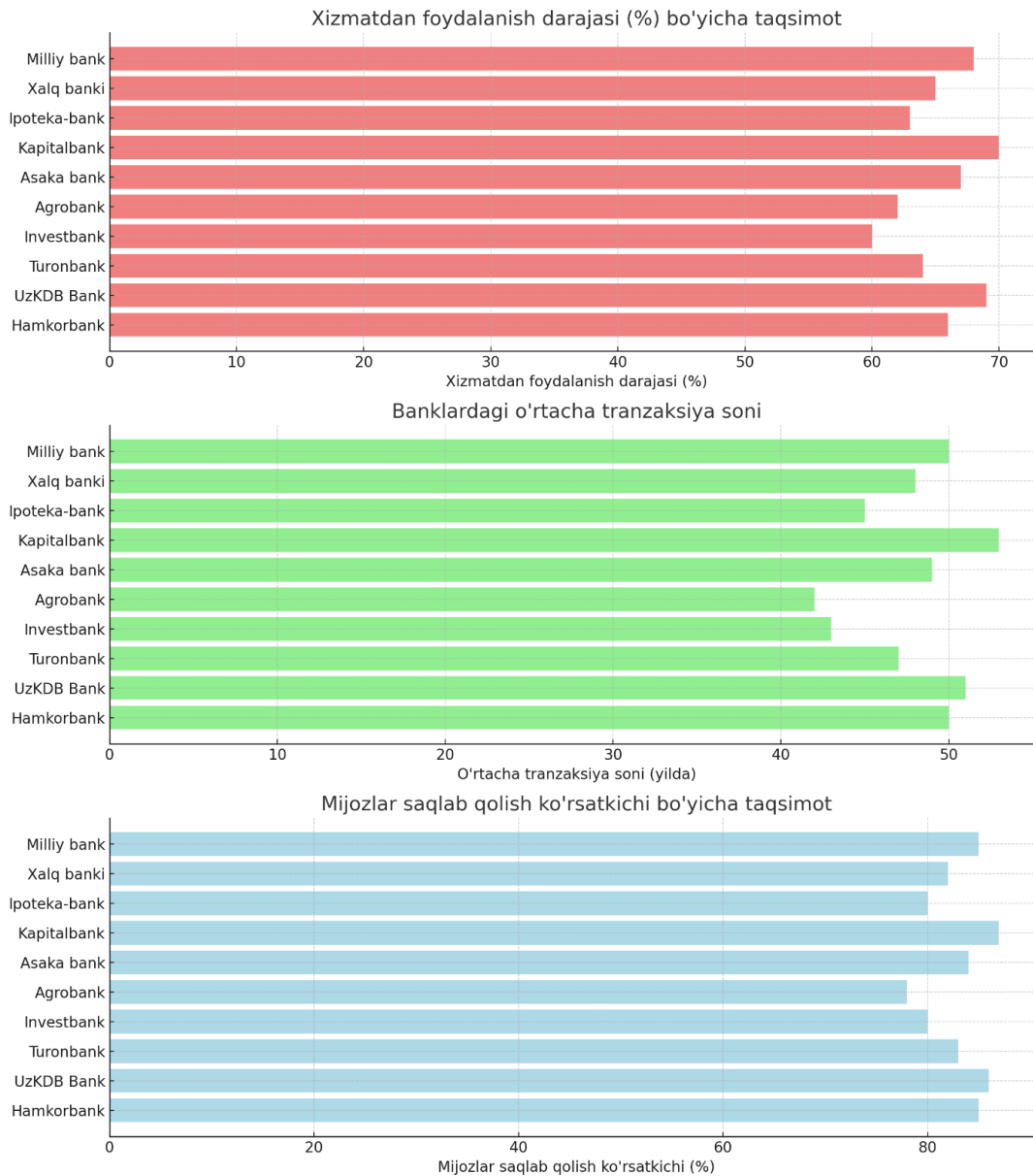
qulay imkoniyatlar taqdim etgan. Kapitalbank va Asaka bankda esa xizmatdan foydalanish darajasi va tranzaksiya soni yuqoriroq bo‘lib, bu raqamli xizmatlarga qiziqishning ortganini ko‘rsatadi.



1-rasm. O‘zbekiston banklarida mijoz qoniqishi ko‘rsatkichlari.

Manba: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy Banki rasmiy sayti ma’lumotlari asosida muallif ishlanmasi.

Yuqoridagi 1-rasmda 2024-yil uchun O‘zbekiston banklarida mijoz qoniqishi ko‘rsatkichlari tasvirlangan. Milliy bank va UzKDB Bank eng yuqori ko‘rsatkichga ega bo‘lib, 78% darajada mijoz qoniqishini qayd etgan. Kapitalbank, Asaka bank va Hamkorbank ham yuqori qoniqish ko‘rsatkichlarini saqlab qolgan. Grafikdan ko‘rinib turibdiki, Agrobank nisbatan pastroq qoniqish ko‘rsatkichiga ega, bu esa mijozlar qoniqishini oshirish uchun qo‘shimcha choralar ko‘rishni talab qilishi mumkin.



2-rasm. O‘zbekiston banklarida xizmatdan foydalanish, o‘rtacha tranzaksiya va mijozlarni saqlash ko‘rsatkichlari taqsimoti.

Manba: O‘zbekiston Respublikasi Markaziy Banki rasmiy sayti ma’lumotlari asosida muallif ishlanmasi.

2-rasm tahliliga kelsak, Kapitalbank va UzKDB Bank xizmatdan foydalanish darajasi bo‘yicha yetakchi hisoblanadi. Bu banklar mijozlarga raqamli xizmatlardan foydalanishda qulay imkoniyatlar yaratgan bo‘lib, mijozlar orasida ushbu xizmatlarga talab yuqori ekanligini ko‘rsatadi. Kapitalbankda yillik o‘rtacha tranzaksiya soni eng yuqori bo‘lib, 53 tranzaksiya bilan ajralib turadi. Bu bankning mijozlari tomonidan raqamli xizmatlardan faol foydalanishiga ishora

qiladi. Mijozlarni saqlab qolish ko'rsatkichlari bo'yicha Kapitalbank va UzKDB Bank yuqori ko'rsatkichlarga ega bo'lib, ularning mijozlarga xizmat ko'rsatishdagi barqarorligi va qoniqarli darajada ekanligini tasdiqlaydi.

Bu jadval va tahlillar banklar uchun raqamli xizmatlarning muhimligini va mijozlarning raqamli xizmatlarga qiziqishini hisobga olgan holda o'sish imkoniyatlarini belgilashda yordam beradi.

Xulosa. Banklar samaradorlik va xizmat sifatini oshirish uchun zamonaviy texnologik yechimlardan foydalanishni kengaytirishlari zarur. Jumladan, sun'iy intellekt (AI), katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilish (Big Data) va real vaqt rejimidagi tahlil texnologiyalarini tatbiq etish orqali masofaviy xizmatlar samaradorligini oshirish mumkin. Sun'iy intellekt asosidagi chatbotlar va virtual maslahatchilar bank mijozlariga 24/7 xizmat ko'rsatish imkoniyatini beradi, bu esa xizmat ko'rsatish jarayonini avtomatlashtiradi va mijozlar ehtiyojiga tezkor javob berish imkonini yaratadi. Big Data orqali bank mijozlarining xizmatlarga bo'lgan ehtiyojlarini tahlil qilib, individual xizmatlarni taklif qilish imkoniyatiga ega bo'ladi, bu esa bank xizmatlarining raqobatbardoshligini oshiradi. Real vaqt rejimidagi tahlil texnologiyalari esa bankka mijozlar tranzaksiyalarini kuzatib borish va xavfsizlikka tahdidlarni tezda aniqlash imkoniyatini beradi.

Masofaviy xizmatlarning samaradorligini oshirish banklar uchun nafaqat mijozlarni qondirishda, balki raqobatbardoshlikni ta'minlashda ham muhim hisoblanadi. Sun'iy intellekt, Big Data, real vaqt rejimida tahlil qilish kabi texnologiyalar xizmat sifatini oshirsa, mijozlarga yo'naltirilgan strategiyalar ularning qoniqishini ta'minlaydi. Xavfsizlik choralari kuchaytirish esa mijozlar bilan ishonchli munosabatlarni rivojlantirishda kalit omil bo'lib xizmat qiladi. Shu sababli, banklar raqamli texnologiyalar va xavfsizlikka katta e'tibor qaratish orqali masofaviy xizmatlarni samarali rivojlantirishi lozim.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati.

1. O'zbekiston Respublikasi Markaziy Banki rasmiy sayti ma'lumotlari - <https://cbu.uz/uz/>

2. Patel, R. (2020). *Digital Transformation in Banking Services*. Journal of Banking and Finance.
3. Johnson, L. (2018). *The Role of Remote Services in Modern Banking*. Oxford University Press.
4. Zhang, Y. (2019). "Impact of Digital Services on Customer Retention in Banking." *Asian Banking Review*.
5. Smith, J. (2022). *Evaluating Efficiency in Banking through Key Performance Indicators*. Cambridge University Press.
6. Brown, T. (2021). "Remote Banking Services and Customer Satisfaction." *Global Finance Journal*.