



TIJORAT BANKLARIDA CHAKANA BANK XIZMATLARI RIVOJLANISHING EVOLYUTION BOSQICHLARI

Xikmetov Nodirbek
Ikromovich

TDIU mustaqil izlanuvchisi

Annotatsiya

Mazkur maqolada tijorat banklarida chakana bank xizmatlarining rivojlanish jarayoni evolyutsion yondashuv asosida tahlil qilingan. Tadqiqotda an'anaviy, texnologiyalar joriy etilishi, internet-banking hamda raqamli bank xizmatlari bosqichlari izchil yoritilib, ularning asosiy xususiyatlari va o'ziga xos jihatlari ko'rsatib berilgan. Shuningdek, chakana bank xizmatlari an'anaviy (stasionar) va masofaviy turlarga ajratilib, ularning afzalliklari va cheklovlari ilmiy asosda tahlil qilingan. Maqolada raqamli texnologiyalarning (sun'iy intellekt, mashinali o'rganish, katta ma'lumotlar tahlili, bulutli hisoblash va mobil ilovalar) chakana bank xizmatlariga ta'siri o'rganilgan.

Kalit so'zlar

chakana bank xizmatlari, tijorat banklari, raqamli transformatsiya, an'anaviy bank xizmatlari, masofaviy bank xizmatlari, internet-banking, mobil banking, sun'iy intellekt (AI), mashinali o'rganish (ML), katta ma'lumotlar (Big Data), bulutli hisoblash (Cloud Computing), kiberxavfsizlik.

Abstract: This article analyzes the development process of retail banking services in commercial banks based on an evolutionary approach. The study consistently covers the stages of traditional, technology introduction, internet banking and digital banking services, and shows their main features and specific aspects. Retail banking services are also divided into traditional (stationary) and remote types, and their advantages and limitations are analyzed on a scientific basis. The article studies the impact of digital technologies (artificial intelligence, machine learning, big data analytics, cloud computing and mobile applications) on retail banking services.

Keywords: retail banking, commercial banking, digital transformation, traditional banking, remote banking, internet banking, mobile banking, artificial intelligence (AI), machine learning (ML), big data, cloud computing, cybersecurity.

Kirish

So'nggi yillarda global va milliy iqtisodiyotda yuz berayotgan chuqur tarkibiy o'zgarishlar bank tizimining faoliyatiga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Xususan, raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi, moliyaviy xizmatlar bozorida raqobatning kuchayishi hamda mijozlarning talab va ehtiyojlarining o'zgarishi tijorat banklarining xizmat ko'rsatish modelini tubdan qayta ko'rib chiqishga undamoqda. Natijada bank

tizimida, ayniqsa chakana bank xizmatlari sohasida sezilarli rivojlanish va transformatsiya jarayonlari kuzatilmoqda.

An'anaviy ravishda tijorat banklari faoliyati ko'proq yirik korxonalar va yuridik shaxslarga xizmat ko'rsatishga yo'naltirilgan bo'lsa, bugungi kunda asosiy e'tibor jismoniy shaxslarga qaratilmoqda. Aholi daromadlarining oshishi, moliyaviy savodxonlikning ortishi hamda zamonaviy to'lov vositalarining keng tarqalishi banklarning chakana segmentga bo'lgan qiziqishini yanada kuchaytirdi. Bu holat banklar o'rtasida mijozlar bazasini kengaytirish yo'lida raqobatning yanada kuchayishiga olib kelib, xizmatlar sifatini doimiy ravishda oshirib borishni zaruratga aylantirmoqda.

Shu bilan birga, chakana bank xizmatlarining kengayishi banklar uchun barqaror daromad manbaini shakllantirishda muhim omil bo'lib xizmat qilmoqda. Depozitlar jalb qilish, iste'mol kreditlarini rivojlantirish, to'lov va pul o'tkazmalari xizmatlarini takomillashtirish orqali tijorat banklari o'z moliyaviy barqarorligini mustahkamlashga erishmoqda. Ayniqsa, kichik hajmdagi, lekin ommaviy operatsiyalar hisobiga shakllanadigan daromadlar banklar faoliyatida muhim o'rin egallay boshladi.

Zamonaviy bosqichda chakana bank xizmatlari nafaqat moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish vositasi, balki mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirish instrumentiga ham aylanib bormoqda. Banklar endilikda faqat xizmat ko'rsatuvchi institut emas, balki mijozlarning kundalik moliyaviy ehtiyojlarini qondiruvchi kompleks platforma sifatida faoliyat yuritmoqda. Bu jarayonda raqamli bank xizmatlari, mobil ilovalar va masofaviy xizmat ko'rsatish kanallari alohida ahamiyat kasb etmoqda. Yuqoridagi holatlar tijorat banklarida chakana bank xizmatlarining shakllanishi va rivojlanish jarayonini evolyutsion yondashuv asosida o'rganishni dolzarb masalaga aylantiradi.

Adabiyotlar sharhi

Ko'plab ilmiy tadqiqotlarda chakana bank xizmatlarini aniqlashda ularning ommaviy xarakteri muhim mezon sifatida e'tirof etiladi. Shu bilan birga, mazkur yondashuv doirasida qondirilayotgan ehtiyojlarning xususiyatlariga ham alohida e'tibor qaratiladi. Jumladan, I. Osnovinning fikriga ko'ra, chakana bank mahsuloti bank ma'lumotlarini qayta ishlash jarayonlari va bank operatsiyalarini amalga oshirishning yagona texnologiyasiga asoslanadi [1].

Xorijiy olim A. Omarini chakana bank xizmatlarini texnologik taraqqiyot va iste'mol talabi ortishi bilan bog'liq holda rivojlanadigan xizmat turi sifatida izohlaydi. Ushbu yondashuv xizmatlarning dinamik rivojlanish xususiyatini ochib bersada, ularning amaliy moliyaviy operatsiyalar majmuasi sifatidagi mazmunini to'liq yoritmaydi [2]. Shu bois, chakana bank xizmatlarini nafaqat texnologik rivojlanish natijasi, balki aholi ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan innovatsion va raqamli xizmatlar tizimi sifatida talqin etish maqsadga muvofiqdir.

S. Scott, J. Reenen va M. Zachariadis chakana bank xizmatlarini raqamli transformatsiya va fintex innovatsiyalari kontekstida tahlil qilib, ularning an'anaviy filial modelidan ko'p kanalli va platformaviy tizimga o'tayotganini ta'kidlaydi. Ularning fikricha, sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar va raqamli platformalar bank xizmatlari samaradorligini oshirib, mijozlar xulq-atvorining o'zgarishi, xizmatlarning individuallasuvi va moliyaviy inklyuziyaning kengayishiga olib keladi [3].

A. Fiador chakana bank xizmatlarini moliyaviy xizmatlar tizimining muhim tarkibiy qismi sifatida baholab, ularning asosiy vazifasi jismoniy shaxslarga depozit, kredit, ipoteka va to'lov xizmatlarini taqdim etishdan iborat ekanligini qayd etadi. Shuningdek, u raqamli texnologiyalar rivoji ushbu xizmatlar transformatsiyasini tezlashtirayotganini, mobil va internet-banking orqali xizmatlar qulayligi ortib borayotganini ta'kidlaydi [4].

R. Hepsiba chakana bank xizmatlarini mijozlarga yo'naltirilgan asosiy moliyaviy faoliyat turi sifatida ko'rib chiqib, ularning samaradorligi bank turiga bog'liq holda farqlanishini qayd etadi [5]. Xususan, xususiy banklar innovatsion xizmatlarni tezroq joriy etsa, davlat banklari qamrov va barqarorlikka ko'proq e'tibor qaratadi.

Y. Vinokurova chakana bank xizmatlarini o'zaro bog'liq operatsiyalar majmui sifatida talqin qilib, ularning asosiy maqsadi mijoz ehtiyojlarini qondirish orqali pul mablag'lari harakatini ta'minlashdan iborat ekanligini ta'kidlaydi [6]. Biroq ushbu ta'rifda xizmatlarning bozor sharoitidagi raqobat muhiti, mijozga yo'naltirilganlik va raqamli omillar yetarli darajada aks etmagan.

N.Keshenkovaning ta'rifiga ko'ra, chakana bank xizmatlari standartlashtirilgan bank operatsiyalari asosida mijozlarni ommaviy tarzda xizmat va mahsulotlar bilan ta'minlashning yuridik jihatdan rasmiylashtirilgan jarayonidir [7]. Ushbu yondashuv xizmatlarning tashkiliy-huquqiy jihatlarini yoritib bersa-da, zamonaviy raqamli transformatsiya va individuallashtirilgan xizmat ko'rsatish masalalarini to'liq qamrab olmaydi.

Tadqiqot metodologiyasi

Mazkur maqolani tayyorlash jarayonida olingan natijalarni chuqur tahlil qilish va umumlashtirish maqsadida induksiya va deduksiya, tizimli hamda qiyosiy tahlil, usullardan foydalanildi. Ushbu metodologik yondashuv tijorat banklarida chakana bank xizmatlarining rivojlanish evolyutsiyasini ilmiy asosda o'rganish hamda xulosalar ishlab chiqish imkonini beradi.

Tahlil va natijalar

Zamonaviy iqtisodiyot sharoitida chakana bank xizmatlari tijorat banklari daromadlarining muhim manbalaridan biriga aylanib bormoqda. Mazkur xizmatlar orqali banklar nafaqat aholi mablag'larini jalb etadi, balki keng ko'lamlı moliyaviy operatsiyalarni amalga oshirish orqali o'zining barqaror daromad bazasini shakllantiradi. Shu bois chakana bank xizmatlarining rivojlanish jarayonini evolyutsion yondashuv asosida o'rganish alohida ilmiy ahamiyat kasb etadi (1-jadval).

An'anaviy bank xizmatlari bosqichida chakana bank xizmatlari asosan an'anaviy operatsiyalar bilan cheklangan bo'lib, ularga kassaviy xizmatlar, depozit mablag'larini jalb etish hamda oddiy kreditlash operatsiyalari kirgan. Bank xizmatlari to'liq oflayn shaklda amalga oshirilgan va mijozlar barcha operatsiyalarni bajarish uchun bank filiallariga bevosita murojaat qilishga majbur bo'lgan. Ushbu davr bank tizimining dastlabki shakllanish bosqichi sifatida tavsiflanib, xizmatlar ko'lami va xilma-xilligi nisbatan cheklanganligi bilan ajralib turadi.

Chakana bank xizmatlari rivojlanishining evolyutsion bosqichlari

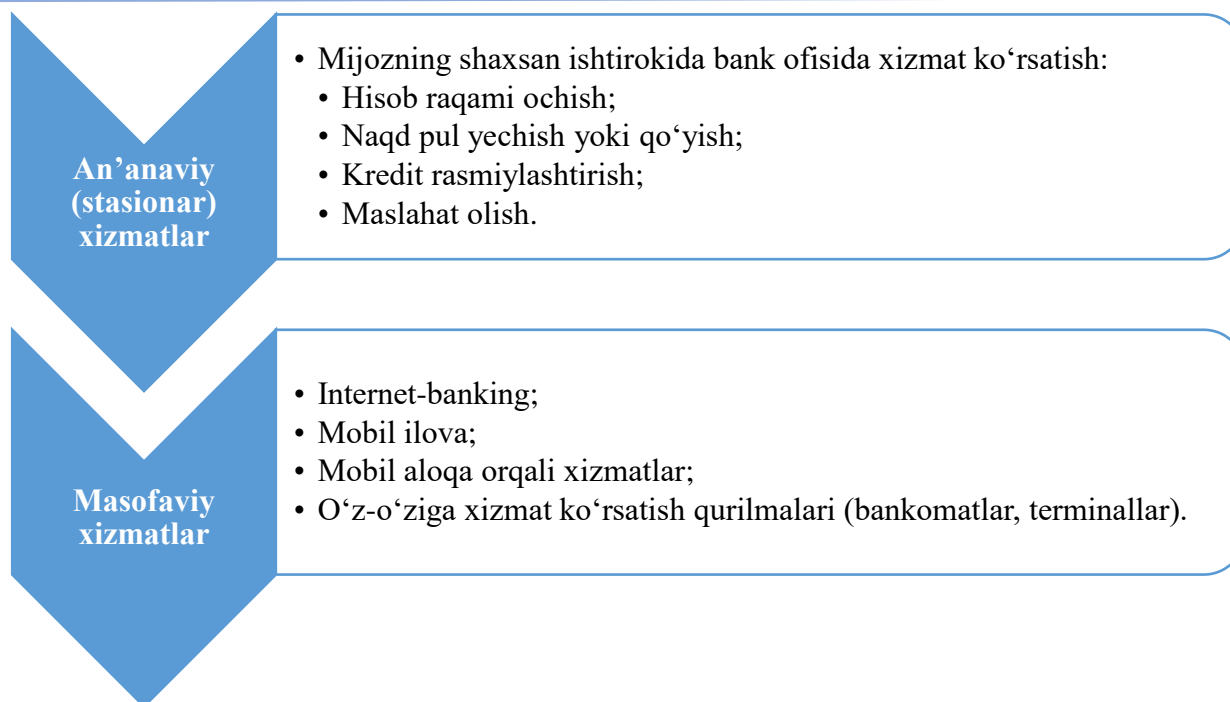
Bosqich nomi	Davr	Asosiy xususiyatlari
An'anaviy bank xizmatlari bosqichi	XX asr o'rtalarigacha	Kassa operatsiyalari, depozitlar, kreditlar
Texnologiyalar joriy etilishi bosqichi	1960-1990-yillar	Bank kartalari, ATMLar, elektron hisob-kitoblar
Internet-bank xizmatlari bosqichi	1990-2010-yillar	Internet-banking, masofaviy xizmatlar
Raqamli bank xizmatlari bosqichi	2010-yildan hozirgacha	Mobil banking, fintech, AI, big data

Bank texnologiyalarining joriy etilishi bosqichi chakana bank xizmatlarida texnologik yangilanishlarning kirib kelishi bilan xarakterlanadi. Xususan, bank kartalarining joriy etilishi, bankomatlar (ATM) tarmog'ining shakllanishi hamda elektron hisob-kitob tizimlarining rivojlanishi bank operatsiyalarini avtomatlashtirish jarayonini boshlab berdi. Natijada mijozlarga xizmat ko'rsatish tezligi oshdi, operatsion samaradorlik yaxshilandi hamda bank xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlari kengaydi.

Internet texnologiyalarining keng tarqalishi bilan chakana bank xizmatlari rivojlanishining yangi bosqichi yuzaga keldi. Ushbu davrda internet-banking xizmatlari shakllanib, mijozlarga bank operatsiyalarini masofadan turib amalga oshirish imkoniyati yaratildi. Bu esa bank xizmatlarining qulayligi, tezkorligi va ommaviyligini sezilarli darajada oshirdi. Shuningdek, banklar va mijozlar o'rtasidagi o'zaro aloqalar yangi bosqichga ko'tarildi.

Raqamli bank xizmatlari bosqichi chakana bank xizmatlarining eng yuqori rivojlanish darajasi bo'lib, u raqamli texnologiyalar asosida shakllanmoqda. Mobil banking ilovalari, fintex kompaniyalar faoliyati, sun'iy intellekt hamda katta ma'lumotlar (big data) texnologiyalarining keng joriy etilishi bank xizmatlarini sifat jihatidan yangi bosqichga olib chiqdi. Natijada xizmatlar individuallashtirilib, mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv kuchaydi, shuningdek bank tizimining samaradorligi va raqobatbardoshligi sezilarli darajada oshdi.

Tijorat banklarida mijozlarga ko'rsatiladigan chakana xizmatlarni tizimli tahlil qilish maqsadida ularni ikki asosiy guruhga, an'anaviy (stasionar) va masofaviy xizmatlarga ajratish maqsadga muvofiqdir. Ushbu yondashuv bank xizmatlarining tashkiliy shakli, foydalanish mexanizmlari hamda taqdim etish usullarini kompleks o'rganish imkonini beradi. Har ikki yo'nalish o'ziga xos afzallik va cheklovlarga ega bo'lib, ularni ilmiy asosda qiyosiy tahlil qilish bank tizimi samaradorligini oshirish va xizmatlarni takomillashtirishda muhim ahamiyat kasb etadi.



1-rasm. Chakana bank xizmatlarining turlari va ularning ko'rsatish shakllari

An'anaviy (stasionar) bank xizmatlari moliyaviy tizimda muhim o'rin tutib, mijoz va bank o'rtasida bevosita aloqani ta'minlaydi. Ushbu xizmatlar orqali mijozlar bank ofisiga shaxsan tashrif buyurib, hisob raqami ochish, naqd pul operatsiyalari, kredit rasmiylashtirish hamda maslahat xizmatlaridan foydalanishlari mumkin. Bevosita muloqot xizmatga ishonchni oshiradi va murakkab operatsiyalarni aniq bajarishga xizmat qiladi. Biroq, mijozning shaxsan ishtiroki zarurligi vaqt yo'qotilishi va navbat kutish kabi cheklovlarni keltirib chiqaradi, bu esa xizmat samaradorligini pasaytiradi.

Masofaviy bank xizmatlari esa raqamli texnologiyalar asosida shakllanib, operatsiyalarni masofadan amalga oshirish imkonini beradi. Internet-banking, mobil ilovalar, bankomat va terminallar orqali mijozlar hisoblarni boshqarish, to'lovlar va pul o'tkazmalarini amalga oshirishlari mumkin. Ushbu xizmatlarning asosiy afzalligi 24/7 mavjudligi, tezkorligi va resurs tejalishidadir, bu esa mijozlar qulayligi va qoniqishini oshiradi. Shu bilan birga, ular texnologik infratuzilma va kiberxavfsizlikka bog'liq bo'lib, ayrim xavf-xatarlarni ham yuzaga keltiradi.

So'nggi yillarda raqamli transformatsiya chakana bank xizmatlarini sezilarli darajada o'zgartirib, sun'iy intellekt, mashinali o'rganish, katta ma'lumotlar va bulutli hisoblash kabi texnologiyalar asosida xizmatlarni avtomatlashtirish, moslashtirish va samaradorlikni oshirish imkonini bermoqda. Bu esa banklarning innovatsion rivojlanishi va raqobatbardoshligini ta'minlashga xizmat qiladi.

2-jadval

Raqamli texnologiyalarning chakana bank xizmatlariga ta'siri

Raqamli texnologiya	Chakana bank xizmatlariga ta'siri	Mijoz tajribasiga ta'siri	Bank samaradorligiga ta'siri
---------------------	-----------------------------------	---------------------------	------------------------------

Sun'iy intellekt (AI)	Kredit va risklarni baholash, moliyaviy maslahatlarni avtomatlashtirish	Shaxsiylashtirilgan xizmatlar, tezkor javob berish	Qaror qabul qilish samaradorligini oshirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish
Mashinali o'rganish (ML)	Tranzaksiyalarni tahlil qilish, firibgarlikni aniqlash	Mijoz xavfsizligi va ishonchni oshirish	Operatsion xatolarni kamaytirish, risklarni boshqarish
Katta ma'lumotlar tahlili (Big Data)	Mijoz xatti-harakatlarini prognoz qilish, mahsulotlarni segmentlash	Shaxsiylashtirilgan tavsiyalar, mijoz ehtiyojlariga moslashuv	Marketing samaradorligini oshirish, cross-sell imkoniyatlarini kengaytirish
Bulutli hisoblash (Cloud Computing)	Ma'lumotlarni markazlashgan holda boshqarish, ilovalarni tezkor ishga tushirish	Mijozlar uchun uzluksiz va barqaror xizmat	Operatsion xarajatlarni kamaytirish, IT infratuzilmasini optimizatsiya qilish
Mobil bank ilovalari	Masofadan turib hisob-kitob va to'lovlarni amalga oshirish	Qulay va tezkor xizmatlar, mijoz qoniqishini oshirish	Operatsion samaradorlikni oshirish, mijozlarni uzoq muddat saqlash

Jadvaldan ko'rinadiki, raqamli texnologiyalar chakana bank xizmatlari samaradorligini oshirish va mijoz tajribasini yaxshilashda muhim rol o'ynaydi. Sun'iy intellekt (AI) kredit va risklarni baholash jarayonlarini avtomatlashtirib, qaror qabul qilishni tezlashtiradi hamda operatsion xarajatlarni kamaytiradi, shu bilan birga mijozlarga shaxsiylashtirilgan xizmatlar taqdim etadi.

Mashinali o'rganish (ML) firibgarlikni aniqlash va tranzaksiyalarni tahlil qilish orqali bank xavfsizligini kuchaytiradi, risklarni boshqarish va operatsion xatolarni kamaytirishga xizmat qiladi. Katta ma'lumotlar tahlili (Big Data) esa mijoz xatti-harakatlarini prognoz qilish, segmentatsiya va individual tavsiyalar berish orqali marketing samaradorligini oshiradi va daromadlilikka ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Bulutli hisoblash (Cloud Computing) ma'lumotlarni markazlashgan boshqarish va tizimlarni tezkor ishga tushirish imkonini berib, IT infratuzilmasini optimallashtiradi hamda uzluksiz xizmatni ta'minlaydi. Mobil bank ilovalari esa mijozlarga istalgan vaqtda to'lov va hisob-kitoblarni amalga oshirish imkonini yaratib, qulaylik, tezkorlik va sadoqatni oshiradi.

Umuman olganda, raqamli texnologiyalar banklarning ichki jarayonlarini optimallashtirish, xarajatlarni kamaytirish va daromadlilikni oshirishga xizmat qiluvchi strategik vosita hisoblanadi. Ilg'or xorijiy tajribalar mobil ilovalar, chatbotlar va virtual assistentlar orqali mijozlar bilan uzluksiz muloqot qilish, shuningdek omnichannel banking yondashuvi orqali barcha kanallarda bir xil mijoz tajribasini ta'minlash muhimligini ko'rsatadi.

Moliyaviy samaradorlik nuqtai nazaridan avtomatlashtirish inson omili xatolarini kamaytiradi va operatsion xarajatlarni qisqartiradi. Shu bilan birga, blockchain va biometrik texnologiyalar xavfsizlikni kuchaytiradi hamda ishonch darajasini oshiradi. Biroq, ma'lumotlar xavfsizligi, regulyativ talablar va raqamli tengsizlik kabi muammolar dolzarbligicha qolmoqda.

Umuman, AQSh, Yevropa va Osiyo banklari tajribasi raqamli transformatsiya mijozlar qoniqishi va moliyaviy natijalarni yaxshilashda muhim omil ekanini tasdiqlaydi. Yevropa Ittifoqi banklarida esa mobil va onlayn platformalar orqali xizmat ko'rsatish asosiy yo'nalish bo'lib, bu vaqt va xarajatlarni kamaytirish hamda xizmat sifati va xavfsizligini oshirishga xizmat qiladi.

Xulosa

Chakana bank xizmatlari zamonaviy tijorat banklari faoliyatida strategik ahamiyatga ega bo'lib, ularning daromadlilik darajasi va barqaror rivojlanishini ta'minlovchi asosiy yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Ushbu xizmatlar evolyutsion jihatdan bir necha bosqichlardan o'tib, an'anaviy operatsiyalardan tortib to to'liq raqamli bank tizimigacha bo'lgan murakkab transformatsiyani boshdan kechirdi.

An'anaviy va masofaviy bank xizmatlarining birgalikda rivojlanishi bank tizimining ko'p kanalli (omnichannel) modelga o'tishini ta'minlab, mijozlarga qulaylik va xizmatlar xilma-xilligini oshirdi. Shu bilan birga, bu yondashuv banklarga mijoz ehtiyojlarini yanada chuqurroq o'rganish va xizmatlarni moslashtirish imkonini berdi.

Raqamli texnologiyalar, xususan sun'iy intellekt, mashinali o'rganish, katta ma'lumotlar va bulutli hisoblash bank xizmatlarining sifat jihatidan yangi bosqichga chiqishiga xizmat qilmoqda. Ular nafaqat operatsion samaradorlikni oshirmoqda, balki mijozlarga shaxsiylashtirilgan va tezkor xizmat ko'rsatish imkoniyatini ham yaratmoqda.

Shu bilan birga, raqamli transformatsiya jarayoni kiberxavfsizlik, ma'lumotlar himoyasi va raqamli tengsizlik kabi muammolarni ham yuzaga chiqarmoqda. Bu esa banklardan zamonaviy xavfsizlik tizimlarini joriy etish va regulyativ talablarga qat'iy rioya qilishni talab etadi. Umuman olganda, xalqaro tajribalar shuni ko'rsatadiki, raqamli transformatsiya va mijoz markazli yondashuvning uyg'unligi chakana bank xizmatlarining barqaror rivojlanishi va raqobatbardoshligini ta'minlovchi asosiy omil hisoblanadi.

Adabiyotlar ro'yxati

1. Никоноров В. В. Развитие розничных услуг коммерческих банков как основа повышения их конкурентоспособности: дис. ... канд. экон. наук. Волгоград, 2008.
2. Omarini A. Introduction: From Banking to Retail Banking. In: Retail Banking. Palgrave Macmillan Studies in Banking and Financial Institutions. Palgrave Macmillan, London. 2015. https://doi.org/10.1057/9781137392558_1;
3. Susan V. Scott, John Van Reenen, Markos Zachariadis. The long-term effect of digital innovation on bank performance: An empirical study of SWIFT adoption in financial services. *Research Policy*. Volume 46, Issue 5, June 2017, Pages 984-1004.;
4. Fiador A. Retail banking, A cornerstone of the financial services industry. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 2024. 28(S3), 1-3.;

5. R. Hepsiba. Retail Banking Services in Public and Private Sector Banks. Volume 5, Issue 4, July-August 2023. P. 1-9.

6. Винокурова Е.А.. Методическое обеспечение анализа кризисных состояний розничного бизнеса коммерческого банка: автореферат дис. канд. экон. наук: 08.00.12/ Йошкар-Ола – 2011г. - 20 с.

7. Кешенкова Н.В. Развитие розничных банковских услуг в условиях формирования инновационной экономики: автореферат дис. канд. экон. наук: 08.00.10 / Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики - Москва, 2013 г. - 27 с.