

## TIJORAT BANKLARI FAOLIYATIDA TRANSFORMASIYALANISH JARAYONLARINING ASOSIY YO'NALISHLARI

**Bekmurodov A.A.**

SamISI, "Bank ishi" kafedrası assistenti

**Annotatsiya:** Maqolada zamon talabi bilan o'zgarib borayotgan tijorat banklarini transformatsiya jarayonlarining hozirgi kun holati va muammolari va xulosalar, tavsiya va takliflar borasida fikr yuritiladi.

**Kalit so'zlar:** Moliyaviy xizmatlar, platforma, raqamli platforma, raqamli bank, chakana bank xizmatlari, bank xizmatlari ofis.

## MAIN DIRECTIONS OF TRANSFORMATION PROCESSES IN THE ACTIVITY OF COMMERCIAL BANKS

**Bekmurodov A.A.**

Assistant of department of "Banking", SamIES

**Annotation:** The article discusses the current state and problems of the transformation processes of commercial banks, which are changing with the times, as well as conclusions, recommendations and suggestions.

**Keywords:** Financial services, platform, digital platform, digital banking, retail banking, banking services office.

Moliyaviy xizmatlar bozori faoliyatini tadqiq etishga ixtisoslashgan Apptember LLC (Information Technology & Services)<sup>1</sup> kompaniyasi ma'lumotlariga ko'ra, Yevropada joylashgan 14 ta raqamli banklarning mobil ilovalari 2021 yilning noyabr oyidan 2022 yanvar oyi davomida deyarli 3 mln. marotaba yuklab olingan. Yuklashning asosiy qismi (94 foizi) Yevropa mamlakatlariga to'g'ri kelgan. Mazkur banklarning ilovalari AQSh aholisi tomonidan 106 ming marotaba yuklab olingan. Bu birinchi navbatda, Revolut, Monzo va Starling Bank tomonidan AQSh

---

<sup>1</sup> <https://www.apollo.io/companies/Apptember-LLC/5d9f14801abcea009896df01?chart=count> – маълумотлари асосида

hududida faol reklama kompaniyasining olib borilishi bilan izohlanishi mumkin.

Banklar o‘z mobil ilovalarini ilgari surishda ijtimoiy tarmoqlar (yuklab olishning deyarli 70 foizi aynan ijtimoiy tarmoqlar orqali amalga oshirilgan) va Admob, Applovin, Unityads, Rayjump, Chartboost, Duapps, Fuber, Startapp, Appnext kabi reklama tarmoqlari boshqa banklarning mobil ilovalaridan to‘lov asosida foydalanishgan. Ijtimoiy tarmoqlar orqali Android uchun mo‘ljallangan mobil ilovalarning 74 foizi, iOS ning 80 foizi yuklab olingan.

Alexa tahlil markazi<sup>2</sup> hisobotida Personal Finance sifatida tasniflanuvchi veb-trafiklar tahlili keltirilgan. Unga ko‘ra:

1. Chakana xizmatlarga ixtisoslashgan banklar trafikining aksariyat qismi Direct (52 foiz) va Organic search (32 foiz) hisoblanadi. Mazkur holat banklar tomonidan referal kompaniyalar (referral – yo‘naltirish, maslahat) va foydalnuvchilarning tavsiyanomalari rag‘batlantiruvchi mexanizmlar orqali marketing tadbirlariga ustuvorlik berishayotganligidan dalolat beradi. Garchi ijtimoiy trafiklar tahlil etilayotgan bo‘lsa, Facebook va Youtube trafiklarning 74 foizini qamrab olganligini ko‘rishimiz mumkin.

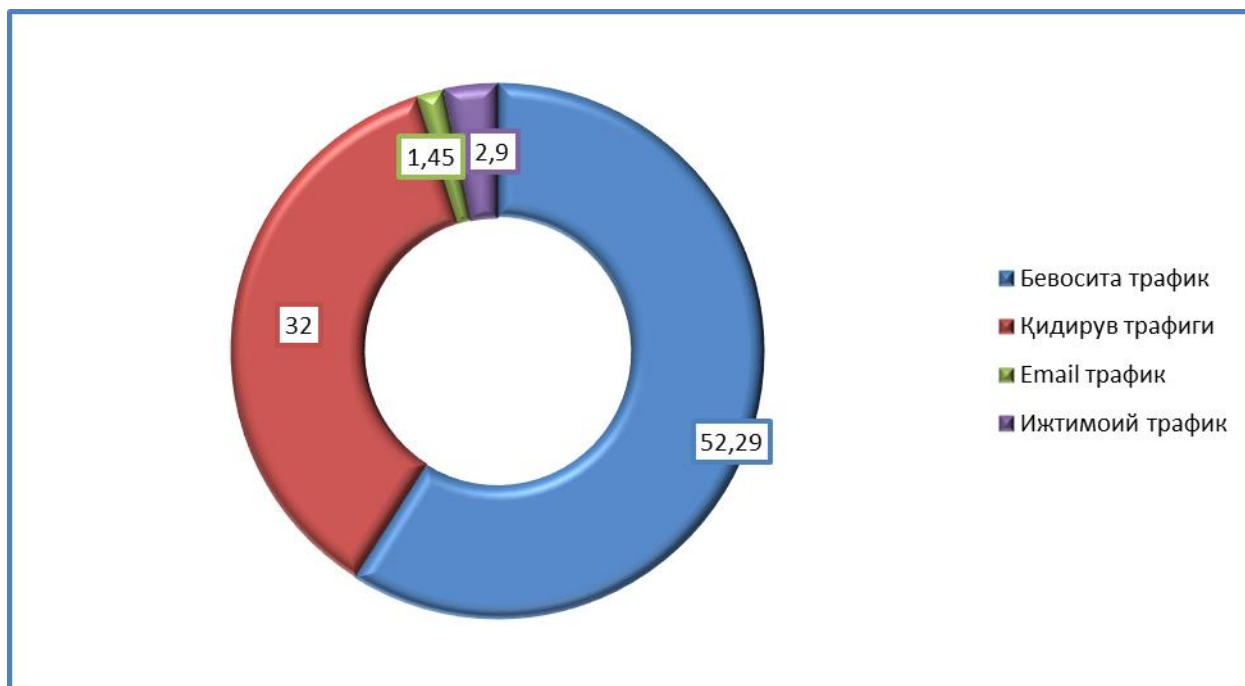
2. Trafik kanallari bo‘yicha keskin chetlanishlar mavjud emas. Ammo alohida olingan banklardagi holat umumiy tendensiyalardan farqlanishini kuzatish mumkin. Xususan, Bunq da trafikning 40 foizi – Referrals kanaligiga, Soldo va Gohenry da trafikning 10 foizi – Paid search kanaliga to‘g‘ri kelgan.

Chakana xizmatlarga ixtisoslashgan banklarning rasmiy saytlariga tashrif darajasi bo‘yicha Revolut, Monzo va N26 yetakchilik qilishlari aniqlangan. Shu o‘rinda qayd etish lozimki, Instagram, Facebook, Twitter va LinkedIn, shuningdek, Youtube videoxostingi orqali bank xizmatlarini sotish kanallarini shakllantirish masalasiga e‘tibor qaratilmoqda. Xususan, oylar kesimida eng yirik o‘rish sur‘atlari Instagram (2,3 foiz), Facebook (1 foiz), Twitter (0,7 foiz) va LinkedIn (2,9 foiz) kuzatilgan.

Mazkur trafiklar tahlili banklar saytlariga bevosita kirish va shu orqali mobil ilovalarni yuklab olish asosiy o‘rinni egallashidan dalolat beradi. Ularning salmog‘i umumiy trafikda 52,29 foizga teng bo‘lgan.

<sup>2</sup> <https://www.similarweb.com/ru/website/alexa.com/#overview> - маълумотлари асосида тайёрланган.

Mijozlar tomonidan qidiruv tizimlari orqali zarur bo'lgan yoki ularni qanoatlantiruvchi mobil ilovalarni izlash jarayonida eng ko'p qo'llanilayotgan so'zlar jumlasiga bank, online, app, mobile kirayotgan bo'lsa, xizmat turlarini qidirishda account, card, business, credit so'zlari ishlatilgan (1-rasmga qaralsing).



**1-rasm. Chakana bank xizmatlarini taklif etishda qo'llanilayotgan trafiklar<sup>3</sup>**  
(foizda)

## **2-tendensiya. Ijtimoiy to'lovlar sohasining keskin rivojlanib borishi.**

Forrester<sup>4</sup> kompaniyasi tomonidan o'tkazilgan tadqiqotlarga ko'ra, ijtimoiy to'lovlar sohasida bir qator o'zgarishlar yuz berayotganligidan dalolat beradi. PayPal, Venmo ilovasi, Apple Cash, Square Cash App mobil ilovasi orqali taklif etilayotgan integratsiyalangan to'lov paketlari tijorat banklarining to'lovlar bozoridagi jiddiy raqobatchilariga aylanishini ta'minlab bermoqda. Ammo shunga qaramasdan, bank kartalari va naqd pul orqali amalga oshirilayotgan operatsiyalar ustuvorlik kasb etmoqda.

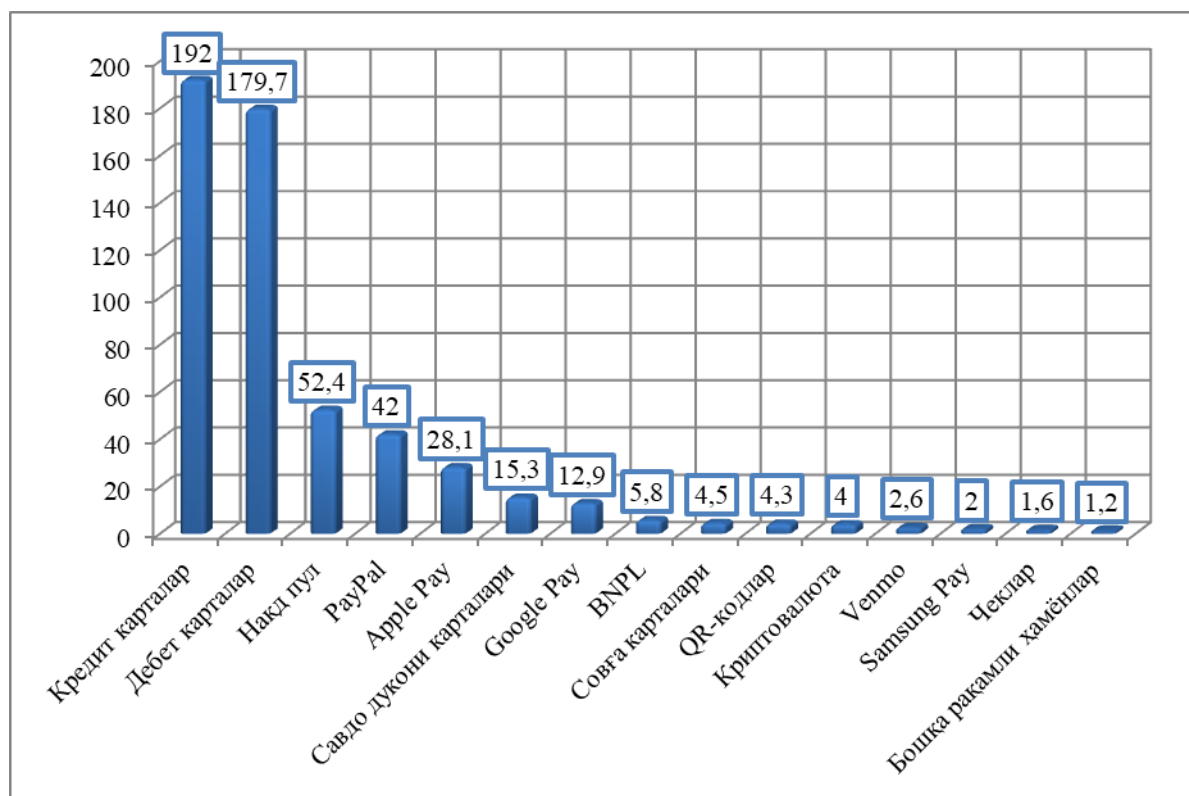
PYMNTS analitik markazi<sup>5</sup> tadqiqotlariga ko'ra, iste'molchilar mobil hamyonga nisbatan kontaktsiz kartalarni afzal ko'rishmoqda. Berilgan

<sup>3</sup> Муаллиф томондан шакллантирилган.

<sup>4</sup> <https://www.forrester.com/report/predictions-2022-payments/RES176306> - маълумотлари асосида тайёрланган.

<sup>5</sup> <https://www.pymnts.com/> - маълумотлари асосида тайёрланган.

ma'lumotlarga ko'ra, AQShda har to'rtinchi xaridor birlamchi mahsulotlarni internet orqali sotib olishgan.



**2-rasm. AQSh hududida to'lov shakllari bo'yicha iste'mol to'lovlarning o'rtacha oylik hajmi<sup>6</sup> (mlrd. AQSh dollarida)**

**3-tendensiya. P2P-tranzaksiyalar segmentida raqobat kurashining keskinlashishi.** P2P-tranzaksiyalarni amalga oshirishga kumaklashadigan texnologiyalarni ishlab chiqaruvchi fintex kompaniyalar bilan raqobat afzalliklarini yaratish uchun AQSh besh yirik banki pul o'tkazmalarining Zelle platformali servisini ishlab chiqib, P2P-tranzaksiyalar sohasida muayyan muvaffaqiyatga erishdi. Ammo PayPal, Venmo va Cash App Block tomonidan qo'shimcha funkcionallarning taklif etilishi (xususan, S2B-to'lovlari) banklar uchun qo'shimcha muammolarni yuzaga keltirmoqda.

**4-tendensiya. Super-app texnologiyalarining joriy etilishi.** Bugungi kunda dunyoning yetakchi banklari tomonidan faol o'rganilayotgan masalalardan biri Super-app shakllantirish (mijoz uchun zarur bo'lgan

<sup>6</sup> <https://www.pymnts.com/topic/retail/> - ma'lumotlari asosida tayёрланган.

funksiyalarni yagona interfeysda yigʻish) hisoblanadi. Mazkur masalaning yillik hisobot va biznes rejalarda qayd etish holatlari 2019-2021 yillar davomida 640 foizga koʻpaygan. Mazkur yoʻnalishdagi asosiy muammo mijozlarning talabi bilan bogʻliq. Bank ilovalari murakkab tarkibiy tuzilmaga ega, ammo mijozlar aksariyat holatlarda balansni tekshirish, toʻlovlarni amalga oshirish va toʻlovlar tarixi kabi funksiyalardan foydalanishadi xolos. Shuning uchun mobil ilovalarni boshqa platformalarga integratsiyalashda 4-5 API qoʻllaniladi.

Dissertatsiya ishining mazkur paragrafida amalga oshirilgan tadqiqotlar asosida quyidagi xulosalarni qayd etish mumkin:

- chakana bank xizmatlari sohasiga faol kirib kelayotgan moliyaviy texnologiyalar va innovatsion texnologiyalar mavjud va potensial mijozlarga moʻljallangan “moliyaviy savodxonlik” tadbirlarini tubdan oʻzgartirishni taqozo etmoqda. Bunda asosiy eʼtibor, mijozlarning alohida qatlamlarining qiziqishiga sazovor boʻlgan ijtimoiy tarmoqlar va boshqa axborot-kommunikatsiya tizimlari orqali reklama kompaniyalarini oʻtkazishga qaratilishi maqsadga muvofiq. Shu bilan bir qatorda, bank tomonidan amaliyotga joriy etilayotgan bank va nobank xizmatlarni keng targʻib qilishda bank aksiyadorlari, hamkorlar va mahalliy jamoatchilik imkoniyatlaridan foydalanish koʻlamini kengaytirish zarur boʻladi;

- chakana bank xizmatlarini koʻrsatishdan koʻzlangan bosh maqsad jismoniy shaxslar va oilaviy byudjetni samarali tashkil etish va boshqarishda koʻmak berishdan iboratligini eʼtiborga olgan holda, taklif etilayotgan mahsulot va xizmatlar paketi uch guruhga ajratilishi lozim:

- a) xususiy byudjet, b) oila byudjeti, v) hamkorlikdagi byudjet mablagʻlarini rejalashtirish, boshqarish va nazorat qilish imkoniyatini beruvchi akkauntlar. Mazkur akkauntlar tijorat banklarining mobil ilovalarida sodda va ishlatishda qulay boʻlgan interfeyslar koʻrinishiga keltirilishi kerak boʻladi;

- chakana bank xizmatlarini koʻrsatish jarayoni mobil ilovalarni yuklab olishdan boshlanishini eʼtiborga olgan holda, mobil ilovalarni yuklab olish bevosita banklarning rasmiy saytlari bilan bir qatorda, turli ijtimoiy tarmoqlar,

videoxosting va boshqa muqobil kanallar orqali olishni ta'minlash zarur bo'ladi. Bunda mijozlarning turli guruhlariga mo'ljallangan reklama roliklari va boshqa vositalarning qo'llanilish, fikrimizcha, muhim ahamiyat kasb etadi;

- chakana bank xizmatlarini ko'rsatish sohasi bank faoliyatida tezkor rivojlanib borayotgan sohalardan biri bo'lishiga qaramasdan, yirik moliyaviy investitsiyalarni talab etadi. Investitsiyalar tezkorlik bilan iqtisodiy samara berishi dargumon. Shuningdek, tranzaksiyalarni o'tkazish va qayta ishlash bilan bog'liq xarajatlarning oshib borishi, moliyaviy texnologiyalardagi tezkor o'zgarishlar hisobiga biznes modellarni qayta ko'rib chiqish zaruratining yuzaga kelishi, bigtex va fintex kompaniyalarning chakana xizmatlar bozoriga tajovuzkor tarzda kirib kelishi, yosh va istiqbolli kadrlar uchun raqobat kurashining yuqori darajaga chiqishi va boshqa ko'plab ichki hamda tashqi muhitga oid omillar operatsion xarajatlar hajmining oshib borishiga olib keladi;

- taklif etilayotgan xizmatlar assortimentini mavjud kon'yukturaga moslashtirish, innovatsion imkoniyatlarni kengaytirish, mijozlarga personallashtirilgan xizmatlarni taklif etish va boshqalar moliyaviy texnologiyalar va mijozlar bevosita muloqot qilishga ixtisoslashgan xodimlarga bo'lgan talabni oshirib yubormoqda. Bank faoliyatining muayyan sohalarida inson omili ta'sirini kamaytirish samaradorlikni ta'minlash imkoniyatini bersa, chakana xizmatlar sohasi (to'lovlardan tashqari) mijozlar bilan bevosita muloqotni talab qiladi. Buning natijasi raqamli bank sifatida pozitsilanayotgan banklarda xodimlarni saqlash xarajatlari oshib bormoqda;

- to'lovlarni amalga oshirishning muqobil kanallari soni va turlarining oshib borishiga qaramasdan, bank kartalari va naqd pul orqali amalga oshirilayotgan operatsiyalar hajmi yuqori darajada saqlanib qolmoqda. Tadqiqotlarga ko'ra, yaqin istiqbolda mazkur holatning u yoki bu tomonga keskin o'zgarishi ro'y bermaydi. Bu mijozlarda pul mablag'lari harakatiga nisbatan konservativ yondashuvning saqlanib qolishi bilan izohlanishi mumkin. Mazkur holat chakana xizmatlar sohasida bank kartalari hisobvaraqlari orqali

amalga oshirilayotgan operatsiyalar Super-app texnologiyalari orqali bosqichma-bosqich kengaytirib borishni talab etadi;

- mavjud va potensial mijozlarning moliyaviy imkoniyatlarini e'tiborga olgan holda, ularning har bir guruhi uchun mo'ljallangan akkauntlarning ishlab chiqilishi maqsadga muvofiq. Banklarning mobil ilovalarida taklif etilayotgan xizmatlarning aksariyat qismidan (xususan, marketpleyslar) foydalanish darajasining pastligi mazkur masalaning zaruratini asoslab beradi.

### **Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati**

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020 yil 2 martdagi "2020-2025 yillarga mo'ljallangan O'zbekiston Respublikasining bank tizimini isloh qilish strategiyasi to'g'risida"gi PF-5953-sonli farmoni

2. O'zbekiston Respublikasining "To'lovlar va to'lov tizimlari to'g'risida"gi № O'RQ-578 Qonuni. 01.11.2019 y.

3. Rustamov M. S. PROBLEMS AND SOLUTIONS RELATED TO THE GROWTH OF BANK LOANS //Strategicheskiye initsiativy i prakticheskiye rekomendatsii po ustoychivomu razvitiyu ekonomiki: potensial i riski. – 2021. – S. 126-131..

4. Rustamov M. Kreditlar o'sishining muammolari va istiqbollari //Ekonomika i innovatsionnyye texnologii. – 2021. – №. 6. – S. 10-24.

5. Zuhur N. et al. TRANSITION OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF UZBEKISTAN TO A CREDIT-MODULAR SYSTEM //ResearchJet Journal of Analysis and Inventions. – 2022. – T. 3. – №. 1. – S. 123-127.

6. Abdulazizovich A. A. et al. ISSUES OF BANKING SYSTEM DIGITALIZATION IN UZBEKISTAN //World Bulletin of Management and Law. – 2022. – T. 11. – S. 14-19.

7. Togayev S., Ergashev J. Peculiarities of organizational strategy formation //Educational Research in Universal Sciences. – 2023. – T. 2. – №. 1. – S. 459-464.

8. Bekmurodov A. A. IMPROVING THE INTRODUCTION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN COMMERCIAL BANKS //Galaxy International Interdisciplinary Research Journal. – 2021. – Т. 9. – №. 10. – S. 355-357.

9. Ziyadullayevich X. H. Analysis of Financial Stability of Commercial Banks and Influenced Factors //Miasto Przyszłości. – 2022. – Т. 29. – S. 239-241.

10. Amriddinovich B. A. Features of api services in the implementation of transformational processes in the activities of commercial banks //World Economics and Finance Bulletin. – 2022. – Т. 7. – S. 27-31.

11. Mahomadrizoevna K. A. THE IMPORTANCE OF BANK LENDING IN THE DEVELOPMENT SPHERE OF TOURIST SERVICES //World Economics and Finance Bulletin. – 2022. – Т. 7. – S. 11-17.

12. Malikova D. METHODOLOGY FOR EFFECTIVE ASSESSMENT OF THE LEVEL OF ECONOMIC SECURITY OF BANKS //Innovative Society: Problems, Analysis and Development Prospects. – 2023. – S. 96-98.