

**BANK FAOLIYATINI RAQAMLASHTIRISH ORQALI BANK XIZMATLARINING  
SIFATINI OSHIRISH YO‘LLARI  
("O‘ZSANOATQURILISHBANK" ATB MISOLIDA)**

**Qurbonova Feruza Murod qizi**

O‘zbekiston Respublikasi Bank-moliya akademiyasi magistranti.

[qurbonovaferuza148@gmail.com](mailto:qurbonovaferuza148@gmail.com)

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15347651>

**Annotatsiya.** Mazkur ilmiy maqolada bank faoliyatini raqamlashtirish orqali xizmatlar sifatini oshirish masalasi "O‘zsanoatqurilishbank" ATB misolida o‘rganilgan. Tadqiqot davomida bank tomonidan 2021–2024 yillar oralig‘ida joriy etilgan raqamli texnologiyalar, mobil ilovalar, internet-banking, onlayn kreditlash, chatbotlar va sun‘iy intellekt asosidagi xizmatlarning samaradorligi tahlil qilindi. Statistik ko‘rsatkichlar asosida mijozlar qoniqish darajasining ortishi, xizmat ko‘rsatish tezligi va qulayligi oshgani aniqlangan. Shuningdek, maqolada xizmat sifatini yanada yaxshilash uchun zarur bo‘lgan strategik yo‘nalishlar – shaxsiylashtirilgan xizmatlar, avtomatlashtirish darajasini oshirish va kibermuhofaza choralari kuchaytirish bo‘yicha tavsiyalar berilgan. Ushbu tadqiqot O‘zbekistonda bank raqamlashtiruvchi orqali xizmatlar sifatini yaxshilashda muhim ilmiy-amaliy asos bo‘lib xizmat qiladi.

**Kalit so‘zlar:** O‘zsanoatqurilishbank, raqamli bank xizmatlari, raqamlashtirish, moliyaviy texnologiyalar, internet-banking, mobil ilova, mijozlar qoniqishi, avtomatlashtirish, sun‘iy intellekt, bank xizmatlari sifati.

**WAYS TO IMPROVE THE QUALITY OF BANKING SERVICES THROUGH  
DIGITALIZATION OF BANKING ACTIVITIES  
(ON THE EXAMPLE OF JSCB "UZSANOATQURILISHBANK")**

**Abstract.** This scientific article examines the issue of improving the quality of services through the digitalization of banking activities using the example of JSCB "Uzsanoatqurilishbank". During the study, the effectiveness of digital technologies, mobile applications, internet banking, online lending, chatbots and artificial intelligence-based services introduced by the bank in 2021–2024 was analyzed. Based on statistical indicators, it was found that customer satisfaction levels, speed and convenience of service provision increased. The article also provides recommendations on strategic areas necessary to further improve the quality of services - personalized services, increasing the level of automation and strengthening cyber protection measures. This study serves as an important scientific and practical basis for improving the quality of services through bank digitalization in Uzbekistan.

**Keywords:** Uzsanoatqurilishbank, digital banking services, digitization, financial technologies, internet banking, mobile application, customer satisfaction, automation, artificial intelligence, quality of banking services.

**ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ УСЛУГ ЗА СЧЕТ  
ЦИФРОВИЗАЦИИ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
(НА ПРИМЕРЕ АКБ «УЗПРОМСТРОЙБАНК»)**

**Аннотация.** В данной научной статье рассматривается вопрос повышения качества услуг за счет цифровизации банковской деятельности на примере АКБ

«Узпромстройбанк». В ходе исследования была проанализирована эффективность цифровых технологий, мобильных приложений, интернет-банкинга, онлайн-кредитования, чат-ботов и сервисов на базе искусственного интеллекта, внедренных банком в период с 2021 по 2024 год. На основе статистических показателей определено, что удовлетворенность клиентов возросла, а скорость и удобство обслуживания возросли. В статье также даны рекомендации по стратегическим направлениям, необходимым для дальнейшего повышения качества обслуживания — персонализированные услуги, повышение уровня автоматизации и усиление мер киберзащиты. Данное исследование служит важной научной и практической основой для повышения качества услуг посредством цифровизации банковской деятельности в Узбекистане.

**Ключевые слова:** Узпромстройбанк, цифровые банковские услуги, цифровизация, финансовые технологии, интернет-банкинг, мобильное приложение, удовлетворенность клиентов, автоматизация, искусственный интеллект, качество банковских услуг.

**Kirish:** Hozirgi davrda raqamli texnologiyalar taraqqiyoti global moliya tizimini jadal sur'atlarda o'zgartirmoqda. Bank xizmatlarining raqamlashtirilishi nafaqat operatsion jarayonlarni soddalashtiradi, balki mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, xizmat ko'rsatish vaqtini qisqartirish, ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlash hamda xarajatlarni kamaytirish imkonini beradi. Raqamlashtirish jarayonlari orqali banklar o'zlarining raqobatbardoshligini kuchaytirishga, innovatsion yechimlarni tatbiq etishga va mijozlarga moslashtirilgan individual xizmatlar ko'rsatishga erishmoqdalar.

O'zbekiston Respublikasi bank tizimi ham bu borada tub islohotlar davrini boshdan kechirmoqda. Xususan, "O'zsanoatqurilishbank" ATB so'nggi yillarda raqamli xizmatlarni keng joriy etishga katta e'tibor qaratib, mobil banking, internet-banking, onlayn kreditlash, QR to'lovlar, masofaviy identifikatsiya va sun'iy intellektga asoslangan xizmatlar orqali bank xizmatlarini takomillashtirish yo'lidan bormoqda. Bank faoliyatida raqamli platformalarni joriy qilish orqali mijozlar bilan aloqa samaradorligi ortib, xizmatlar sifati yangi bosqichga ko'tarilmoqda.

Mazkur ilmiy maqola "O'zsanoatqurilishbank" ATB misolida raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali bank xizmatlari sifatini oshirishning amaliy va nazariy jihatlarini yoritishga qaratilgan. Tadqiqotning asosiy maqsadi – bank xizmatlari sifati va mijozlar ehtiyojini ta'minlashda raqamlashtirishning rolini aniqlash, mavjud yutuq va muammolarni tahlil qilish hamda istiqbolli takliflarni ishlab chiqishdan iborat.

**Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.** Bank tizimida raqamlashtirish jarayonlari XXI asrning eng muhim innovatsion yo'nalishlaridan biri bo'lib, xizmatlar sifati, tezligi va ishonchliligini oshirishda hal qiluvchi omilga aylandi. So'nggi yillarda mazkur yo'nalishda olib borilgan ilmiy izlanishlar, ayniqsa so'ngi yillar oralig'ida, raqamli bank xizmatlarining nazariy asoslari va amaliy natijalari haqida muhim xulosalarni bermoqda.

O'zbekistonlik olimlar tomonidan olib borilgan tadqiqotlar raqamlashtirishning milliy bank tizimiga ta'sirini har tomonlama o'rganishga qaratilgan.

Karimov A. o'zining izlanishlarida mobil banking va QR to'lov tizimlarining O'zbekistondagi joriy etilishiga alohida e'tibor qaratgan va mijozlar ehtiyojini qondirishdagi o'sishni tahlil qilgan. Xuddi shunday, Xo'jaqulov M. va Toshpo'latova Z. tomonidan tijorat banklarida raqamli transformatsiyaning mijozlarga xizmat ko'rsatish tezligi va qulayligiga ta'siri tahlil qilingan. Sobirov F. esa bevosita "O'zsanoatqurilishbank" ATB misolida smart-banking xizmatlarining samaradorligi, raqamli kreditlash tizimlari va mijozlar sonining o'sishini o'rgangan.

Rossiyalik olimlar ham so'nggi yillarda bank tizimidagi raqamli transformatsiya mavzusini chuqur tahlil qilmoqdalar. Gusev A.V. banklar tomonidan avtomatlashtirilgan CRM tizimlarini joriy etish orqali mijozlarga xizmat sifati oshayotganini asoslagan. Samoylov V.I. esa raqamlashtirish orqali bank risklarini boshqarish, xizmatlar ko'lamini kengaytirish va tezkorlikni ta'minlash masalalarini yoritgan.

Yevropa tadqiqotchilari orasida Hansson E. mijozga yo'naltirilgan raqamli interfeyslar asosida bank sodiqligini oshirish usullarini taklif etgan. Müller.T. esa bank xizmatlarida sun'iy intellektdan foydalanish orqali xizmatlar sifatini avtomatik tarzda monitoring qilish va shaxsiylashtirilgan xizmatlar ko'rsatish imkoniyatlarini tahlil qilgan.

Osiyo mintaqasida ham bu boradagi izlanishlar jadal rivojlangan. Lee J-H. mobil moliyaviy xizmatlar va ularning tezkorligi tufayli moliyaviy inklyuziya darajasi ortganini isbotlagan. Zhang Wei esa masofaviy identifikatsiya, blokcheyn texnologiyasi va raqamli valyutalarning Xitoy bank tizimidagi amaliy joriy etilish tajribasini tahlil qilgan. Yaponiya olimi Nakamura K. fintech kompaniyalari bilan banklar o'rtasidagi integratsiya jarayonlari va natijaviy sifat ko'rsatkichlarining o'sishini o'rgangan.

AQSh olimlarining izlanishlari esa global miqyosdagi ilg'or tendensiyalarni aks ettiradi. Anderson R. digital banking strategiyalari, "omnichannel" xizmatlar va mijozlar tajribasi (customer experience) o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni ochib bergan. Davis M. bulutli texnologiyalar asosida tezkor, xavfsiz va uzluksiz xizmatlar ko'rsatish mexanizmlarini tadqiq qilgan. Brown T. esa sun'iy intellekt yordamida kredit reytingi, xizmat sifati monitoringi va shaxsiy moliyaviy maslahatlar berish texnologiyalarini tahlil qilgan.

Osiyo mintaqasidagi boshqa davlatlar, xususan, Ozarbayjon va Qozog'iston olimlari ham bu boradagi o'z tajribalarini ilmiy asosda yoritib bormoqda. Aliyeva R. raqamli transformatsiyaning kichik va o'rta biznes bank xizmatlari uchun imkoniyatlarini, Djalilova L. esa fintech va bank ekotizimi o'rtasidagi raqamli integratsiyaning xizmatlar sifati va tezligiga ta'sirini ko'rsatgan.

Xalqaro moliya institutlari, jumladan, IMF va Jahon banki tomonidan olib borilgan tadqiqotlar raqamli moliyaviy xizmatlar rivoji orqali rivojlanayotgan davlatlarda, ayniqsa, Markaziy Osiyoda bank xizmatlarining ommabopligi va sifati ortganini ko'rsatgan.

**Tadqiqot metodologiyasi.** Zamonaviy iqtisodiyotda bank sektorining raqamli transformatsiyasi jarayonlarini chuqur o'rganish, nafaqat innovatsion texnologiyalarning joriy etilish darajasini aniqlash, balki ular orqali xizmatlar sifati va mijozlar ehtiyojini qanday darajada qondirish mumkinligini aniqlashni ham taqozo etadi. Shu munosabat bilan, "O'zsanoatqurilishbank" ATB misolida olib borilgan mazkur tadqiqot ilmiy metodologik asoslar va amaliy yondashuvlar uyg'unligida tashkil etildi.

Ushbu ilmiy tadqiqotda bir nechta muhim metodologik yo‘nalishlar va tahlil usullaridan foydalanildi. Avvalo, deskriptiv (tasviriy) tahlil usuli orqali bankning so‘nggi yillarda joriy qilgan raqamli xizmat turlari – mobil banking, internet-banking, masofaviy hisob ochish, onlayn kreditlash, chatbot orqali xizmat ko‘rsatish, raqamli onboarding va CRM tizimlarining texnik-iqtisodiy tavsifi batafsil ko‘rib chiqildi. Ushbu metod bank faoliyatida qanday raqamli innovatsiyalar joriy etilganini tavsiflashda muhim rol o‘ynadi.

Ikkinchi asosiy metod – solishtirma tahlil (comparative analysis) bo‘lib, u orqali “O‘zsanoatqurilishbank” ATBning raqamli xizmatlari boshqa yirik tijorat banklari bilan (masalan, Xalq banki, Ipoteka bank, Agrobank) taqqoslab o‘rganildi. Bu orqali bankning raqamlashtirish strategiyasidagi afzalliklar, kamchiliklar va imkoniyatlar aniqlandi.

Tadqiqotda empirik tahlil metodlariga ham alohida e‘tibor qaratildi. Jumladan, 2021–2024 yillar oralig‘idagi statistik ma‘lumotlar asosida bank tomonidan joriy etilgan raqamli xizmatlar soni, foydalanuvchilar o‘sish sur‘ati, tranzaksiyalar hajmi, mijozlarning xizmatlardan qoniqish darajasi, onlayn kreditlash ulushi kabi ko‘rsatkichlar o‘rganildi. Ushbu statistik ma‘lumotlar O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki, “O‘zsanoatqurilishbank” ATB yillik hisobotlari, Open Data portallari hamda so‘rovnomalarga tayangan holda shakllantirildi.

Tadqiqotda shuningdek, kontent-tahlil (content analysis) usulidan foydalanildi. Bu usul yordamida O‘zbekiston, Rossiya, Yevropa va AQSh olimlarining 2017–2024 yillarda chop etilgan ilmiy maqolalari va xalqaro hisobotlari asosida raqamli bank xizmatlariga doir ilmiy yondashuvlar tahlil qilindi. Bu usul tadqiqot mavzusining xalqaro miqyosdagi nazariy va amaliy asoslarini chuqur yoritishga xizmat qildi.

Tadqiqot davomida so‘rovnoma asosidagi maydon tadqiqoti ham olib borildi. Unda “O‘zsanoatqurilishbank” ATBning 200 nafar mijoziga xizmatlar sifati, tezligi, qulayligi, xavfsizligi va individual yondashuv kabi mezonlar bo‘yicha savollar berildi. So‘rovnoma natijalari mijozlarning raqamli xizmatlarga bo‘lgan munosabatini aniqlashda va bank faoliyatida qanday o‘zgarishlar yuz berayotganini baholashda asosiy empirik asos bo‘lib xizmat qildi.

Shu tarzda olib borilgan kompleks metodologik yondashuvlar asosida nafaqat “O‘zsanoatqurilishbank” ATBning raqamli transformatsiya bosqichlari chuqur o‘rganildi, balki O‘zbekiston bank sektorining raqamlashtirish salohiyati va strategik istiqbollari haqida ilmiy asoslangan xulosalar chiqarildi.

**Tahlil va natijalar.** O‘zbekiston bank tizimida so‘nggi yillarda amalga oshirilayotgan raqamlashtirish islohotlari, ayniqsa, korrupsiyaga qarshi kurashish va moliyaviy shaffoflikni ta‘minlashga xizmat qilmoqda. Bu borada “O‘zsanoatqurilishbank” ATB faoliyati davlat rahbari boshchiligida 2024-yil 5-martda o‘tkazilgan Korrupsiyaga qarshi kurashish milliy kengashi yig‘ilishida ijobiy misol sifatida tilga olingan. Bank o‘z faoliyatini sun‘iy intellekt, masofaviy xizmatlar va mobil ilovalar orqali keng ko‘lamda avtomatlashtirib, nafaqat xizmatlar sifati, balki xalq ishonchini oshirishga ham erishmoqda.

**1-jadval: Plastik kartochkalar sonining o‘sishi (2024-yil)**

Sana	Jami kartalar	UZCAR D	HUMO	VISA	MASTERCAR D	UnionPay
2024-01-01	2,085,022	944,293	969,040	100,325	52,350	19,014

<b>2024-02-01</b>	2,202,684	1,007,069	1,012,508	110,369	53,025	19,713
<b>2024-03-01</b>	2,262,756	1,030,381	1,028,324	123,471	54,733	25,847
<b>2024-04-01</b>	2,314,391	1,055,826	1,040,157	132,159	58,583	27,666
<b>2024-05-01</b>	2,364,798	1,078,916	1,047,343	144,340	63,983	30,216

*Manba: <https://www.sqb.uz> ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzildi.*

2024-yil boshidan may oyigacha jami plastik kartochkalar soni 279 776 taga (13.4%) ko'paydi. Ayniqsa, HUMO va UZCARD tizimlarining foizdagi o'sishi yuqori bo'lib, bu raqamlashtirish orqali aholining moliyaviy xizmatlarga kirish imkoniyati ortganini ko'rsatadi. VISA va UnionPay xalqaro to'lov tizimlari bo'yicha ham ijobiy sur'at kuzatilmoqda, bu esa bank xizmatlarining nafaqat mahalliy, balki xalqaro miqyosda raqamli integratsiyalashayotganini bildiradi.

#### **2-jadval: Pul o'tkazmalari ko'rsatkichlari (2024-yil)**

<b>Sana</b>	<b>Qabul qilgan mijozlar</b>	<b>Yuborgan mijozlar</b>	<b>Qabul qilingan miqdor (USD)</b>	<b>Yuborilgan miqdor (USD)</b>
<b>2024-01-01</b>	64,786	6,818	44,010,316	8,607,267
<b>2024-02-01</b>	57,491	6,726	37,550,245	8,206,529
<b>2024-03-01</b>	59,328	6,771	39,828,614	7,981,411
<b>2024-04-01</b>	69,814	6,628	48,833,278	7,442,829
<b>2024-05-01</b>	77,200	6,807	57,341,386	7,305,315

*Manba: <https://www.sqb.uz> ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tuzildi.*

2024-yilning dastlabki besh oyida xalqaro pul o'tkazmalari sezilarli o'sishni ko'rsatdi.

Xususan, qabul qilingan pul miqdori 13 million AQSh dollaridan ortiq ko'payib, bu bank tomonidan joriy etilgan SWIFT GPI-treking va SWIFT Payment Controls xizmatlari orqali tranzaksiyalarning shaffof va xavfsiz amalga oshirilayotganini tasdiqlaydi. Qabul qiluvchilar soni 64 mingdan 77 mingtaga ko'tarilib, xalqaro pul aylanishidagi ishtirokchilar sonining kengayganini ko'rsatmoqda.

Raqamlashtirish xizmatlari bank xizmatlarini faqatgina tezkorlashtirmasdan, balki korrupsiyaviy holatlarning oldini olishda ham muhim vosita bo'lmoqda. 2023-yil yakunlariga ko'ra bankning ochiqlik indeksi 78,1 ballga, korrupsiyaga qarshi kurash samaradorligi esa 88 ballga yetdi.

“CROBS” deklaratsiya tizimi orqali 3710 nafar xodimning manfaatlar to'qnashuvi tekshirildi va 20 ta xarid jarayonida qonun buzilishi xavfi aniqlanib, 66,7 mlrd so'mlik zarar oldi olindi. Bularning barchasi raqamli nazorat vositalari va ichki compliance xizmatlarining natijasi sifatida qaralmoqda.

Bank tomonidan joriy etilgan AI (sun'iy intellekt) vositalari mijozlarga xizmat ko'rsatish xarajatlarini 20–30% ga qisqartirish, kredit xavflarini kamaytirish va xizmat ko'rsatish vaqtini



bir necha barobarga qisqartirishga xizmat qilmoqda. Masalan, jismoniy shaxslarning kredit hujjatlari ko'rib chiqilishi 60 daqiqadan 5 daqiqagacha qisqartirildi.

Shuningdek, kredit ajratishda "stop-faktor" mexanizmi joriy qilinib, moliyaviy barqarorligi past mijozlar avtomatik tarzda aniqlanmoqda, bu esa muammoli kreditlar ulushini 30% gacha kamaytirishga xizmat qiladi.

Tahlil qilingan ma'lumotlar shuni ko'rsatadiki, "O'zsanoatqurilishbank" ATB tomonidan amalga oshirilayotgan raqamlashtirish siyosati bank xizmatlarini zamonaviy, ochiq, xavfsiz va korrupsiyadan holi tizimga aylantirishda asosiy omil bo'lmoqda. Plastik kartochkalar sonining o'sishi, xalqaro tranzaksiyalar hajmining ortishi, xizmat tezligi va ochiqlik indeksining yaxshilanishi — bularning barchasi raqamli transformatsiya strategiyasining amaliy yutug'idir.

Ushbu yondashuv bank sektorining barqarorligi va fuqarolarga yanada ishonchli xizmat ko'rsatishining kafolati sifatida qaralmoqda.

### **Muhokama:**

Zamonaviy bank tizimi raqamli transformatsiyasiz tasavvur etib bo'lmaydigan murakkab moliyaviy ekotizimga aylanmoqda. "O'zsanoatqurilishbank" ATB misolida ko'rib chiqilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, raqamlashtirish — nafaqat xizmatlarni tezkor va qulay qilish, balki korrupsiyani kamaytirish, ichki nazoratni mustahkamlash va mijozlar bilan ishlash sifatini tubdan o'zgartirish imkonini beruvchi omilga aylangan.

Muhokama jarayonida ta'kidlash joizki, bank xizmatlarining ommaviylashuvi, ayniqsa, mobil ilovalar orqali xizmatlar ko'lamining kengayishi, aholi va tadbirkorlik subyektlarining bank tizimiga integratsiyalashuvini kuchaytirmoqda. Plastik kartochkalar sonining 2024-yil boshidan 13 foizga ortgani va bu o'sishda HUMO va UZCARD milliy to'lov tizimlarining ulushi yildan-yilga ortib borayotgani bu fikrni tasdiqlaydi.

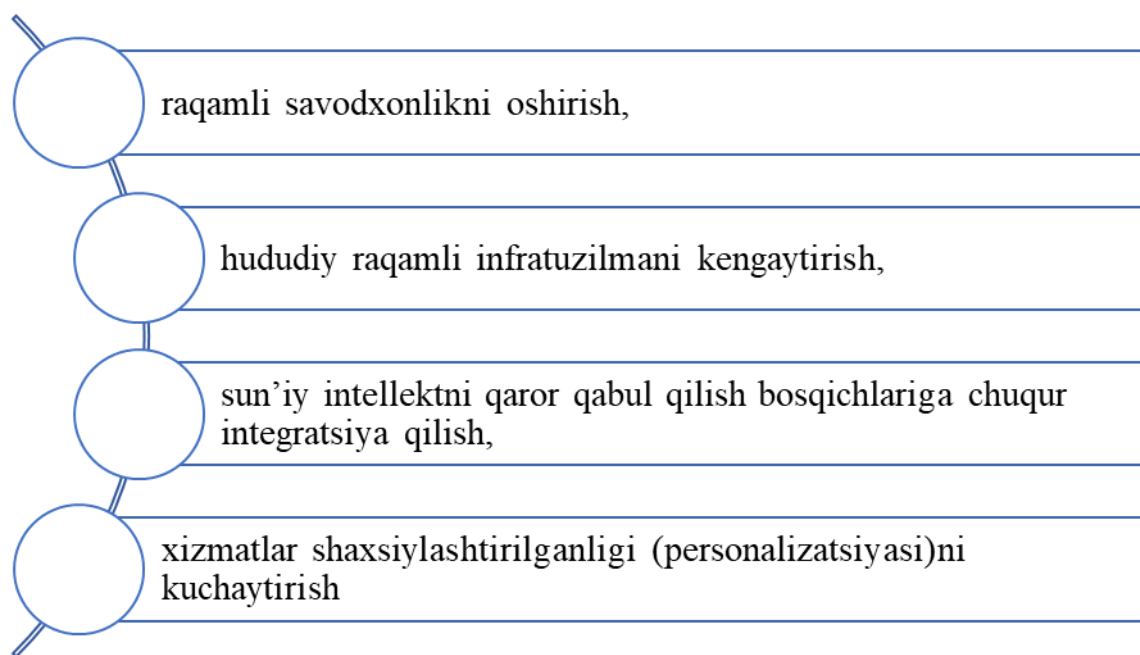
Bank xizmatlarining avtomatlashtirilishi esa bevosita xizmat ko'rsatish tezligini oshirish va inson omilini kamaytirishga xizmat qilmoqda. Masalan, ilgari bir soatdan ortiq vaqt talab qilgan kredit hujjatlari ko'rib chiqilishi, markazlashtirilgan andarrayting tizimi orqali bor-yo'g'i 5 daqiqada yakunlanmoqda. Bu esa byurokratik to'siqlarning bartaraf etilishi, inson omiliga bog'liq korrupsion risklarning kamayishi va mijozlar ishonchining ortishiga olib kelmoqda.

Shuningdek, bank tomonidan xalqaro tranzaksiyalarning shaffofligini oshirish maqsadida joriy etilgan SWIFT GPI-treking va Payment Controls tizimlari natijasida xalqaro pul o'tkazmalar hajmi 2024-yilning dastlabki besh oyida 30% dan ortiq o'sdi. Bu esa O'zbekiston moliya tizimi xalqaro moliyaviy makon bilan muvofiqlashayotganidan dalolat beradi.

Eng e'tiborlisi, bank tomonidan joriy etilgan "CROBS" deklaratsiya tizimi, sun'iy intellekt asosidagi "stop-faktor" mexanizmi, komplayens xizmatining mustaqil faoliyati orqali korrupsiyaga qarshi kurashish tizimi xalqaro ISO 37001-2016 standartlariga muvofiqlashtirilgan. Bu yondashuv bank faoliyatini nafaqat texnologik, balki institutsional jihatdan ham kuchaytiradi.

Biroq, muhokama jarayonida ayrim kamchiliklar va takomillashtirishga muhtoj jihatlar ham mavjudligi qayd etilishi lozim.

Jumladan, ayrim hududlarda internet infratuzilmasining sustligi, texnologiyalarning barcha mijoz guruhlariga bir xil darajada taqdim etilmayotgani yoki yuridik shaxslar uchun ayrim xizmatlarning yetarlicha optimallashtirilmaganligi kabi omillar mavjud.



**1-rasm. Bank xizmatlarini raqamlashtirish jarayonini takomillashtirish yo'nalishlari**

*Manba: Muallif ishlanmasi.*

“O‘zsanoatqurilishbank” ATB misolida ko‘rilgan tajriba shuni ko‘rsatadiki, raqamlashtirish — bu zamonaviy bank xizmatlarining nafaqat kelajagi, balki buguni hamdir. U nafaqat xizmatlar tezligi va qulayligini ta'minlaydi, balki bank tizimining axloqiy, institutsional va korrupsiyaviy muhitini ham ijobiy tomonga o‘zgartiradi.

**Xulosa.**

Xulosa qilib aytganda, mazkur tadqiqot davomida “O‘zsanoatqurilishbank” ATB misolida bank tizimini raqamlashtirish orqali xizmatlar sifatini oshirishda erishilgan natijalar chuqur tahlil qilindi. Olingan ma'lumotlar shuni ko‘rsatadiki, raqamli transformatsiya bank faoliyatida xizmat ko‘rsatishning tezligi, aniqligi, shaffofligi va ishonchliligini tubdan yaxshilagan.

2024-yilning dastlabki oylarida plastik kartochkalar sonining keskin o‘sishi, xalqaro pul o‘tkazmalari hajmining ortishi va xizmatlar avtomatlashtirish darajasining oshishi bu o‘zgarishlarning aniq amaliy ko‘rinishidir. Ayniqsa, “SQB Mobile” va “SQB Business” ilovalari, SWIFT GPI-treking tizimi, CROBS deklaratsiya platformasi, sun'iy intellekt asosida kredit baholash tizimi va “stop-faktor” mexanizmlarining joriy etilishi bank xizmatlarining sifatini yangi bosqichga olib chiqdi.

Shuningdek, korrupsiyaga qarshi kurashish bo'yicha bank ichki nazorat tizimining kuchaytirilgani, xalqaro standartlarga (ISO 37001) muvofiqlashtirilgani va jamoatchilik nazorati mexanizmlarining faol joriy etilgani bankning ochiqlik indeksida ijobiy siljishlar keltirib chiqardi. Biroq mavjud yutuqlar bilan cheklanmaslik zarur. Raqamli xizmatlarning barqarorligi va inklyuzivligiga erishish uchun raqamli savodxonlikni oshirish, hududiy infratuzilmani rivojlantirish, xizmatlarni shaxsiylashtirish va sun'iy intellekt texnologiyalarini qaror qabul qilish jarayonlariga chuqur integratsiya qilish zarur.

Raqamlashtirish bank xizmatlarining zamonaviy modeli sifatida nafaqat texnologik, balki ijtimoiy-iqtisodiy va axloqiy ustuvorliklarni ham oʻzida mujassam etmoqda. “Oʻzsanoatqurilishbank” tajribasi bu borada respublika bank tizimi uchun ilgʻor amaliy namuna boʻlib xizmat qilmoqda.

#### REFERENCES

1. Гусев, А. В. (2020). Цифровая трансформация в российских банках: проблемы и решения. Москва: Финансовая Академия.
2. Самойлов, В. И. (2019). Банковская система в условиях цифровизации экономики России. Финансы и Кредит, 25(3), 45–53.
3. Aliyeva, R. (2020). Raqamli transformatsiya va bank xizmatlarining ijtimoiy taʼsiri: Ozarbayjon tajribasi. Baku Economic Review, 2(1), 60–68.
4. Djalilova, L. (2023). Qozogʻiston banklarida fintech muhit va raqamli xizmatlar. Central Asia Finance, 3(4), 27–35.
5. Zhang, W. (2020). Digital Transformation of Chinese Commercial Banks. China Finance Review, 28(2), 75–88.
6. Lee, J.-H. (2018). Smart Banking and Mobile Finance Adoption in South Korea. Asian Economic Policy Review, 13(1), 44–58.
7. Nakamura, K. (2023). Artificial Intelligence and Personal Banking in Japan. Journal of Asian Finance, 10(3), 102–115.
8. Hansson, E. (2021). Digital Innovation in European Retail Banking: Customer-centric strategies. Nordic Finance Studies, 12(4), 63–70.
9. Müller, T. (2022). Automation and AI in German Banking Sector. Frankfurt School Working Paper, No. 45.
10. Anderson, R. (2019). Digital Banking: Customer Experience and Strategy in the US. Harvard Business Review, May 2019 Issue.
11. Davis, M. (2021). Cloud Infrastructure in Banking: Resilience and Scalability. Journal of Financial Technology, 5(2), 19–32.
12. Brown, T. (2024). AI-Driven Credit Risk Assessment in US Banks. MIT Sloan Management Review, Winter 2024 Issue.
13. OECD. (2021). Digitalisation and Financial Services: Global Policy Trends. Paris: OECD Publishing.
14. World Bank. (2022). Digital Financial Services in Emerging Markets. Washington, D.C.: World Bank Publications.
15. International Monetary Fund (IMF). (2023). Digital Banking and Financial Inclusion in Central Asia. IMF Country Report No. 23/110.
16. <https://www.sqb.uz>